



Forms of functional bullying and Their role in conflict levels from the point of view of a sample of employees at the University of Baghdad

أشكال الاستقواء الوظيفي ودورها في مستويات الصراع من وجهة نظر
عينة من العاملين في جامعة بغداد

*م.د. مها صباح إبراهيم

*أ.د. بيداء ستار لفته

Abstract

The aim of the research was to determine the relationship between the forms of functional bullying in conflict levels from the point of view of a sample of (106) employees in Baghdad University. The questionnaire was adopted as a main tool in collecting data and information. The responses were analyzed using (SPSS). Calculation (mean, standard deviation, difference coefficient, percent weight, correlation coefficient, F test, and R2 selection parameter). The research reached the main conclusions:

1. The level of response of the sample investigated for the forms of functional bullying and conflict levels was moderate.
2. There is a positive relationship between forms of functional bullying and conflict levels.
3. There is a significant effect of forms of functional bullying in conflict levels.

المستخلص

استهدف البحث تحديد علاقة تأثير أشكال الاستقواء الوظيفي في مستويات الصراع من وجهة نظر عينة من العاملين في جامعة بغداد والتي بلغ عددها (١٠٦) شخص ، وقد تم اعتماد الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات والمعلومات ،

وتم تحليل الاجابات بالاعتماد على البرنامج الاحصائي (SPSS) في احتساب (الوسط الحسابي ، والانحراف المعياري ، ومعامل الاختلاف ، والوزن المؤتي ، ومعامل الارتباط ، اختبار F ، ومعامل التحديد R^2) . وتوصل البحث إلى أبرز الاستنتاجات وهي :

١. كان مستوى اجابة العينة المبحوثة عن أشكال الاستقواء الوظيفي ومستويات الصراع بدرجة متوسطة.
٢. توجد علاقة ايجابية وطردية بين أشكال الاستقواء الوظيفي ومستويات الصراع.
٣. يوجد تأثير معنوي لأشكال الاستقواء الوظيفي في مستويات الصراع.

المقدمة

عدّ الاستقواء ظاهرة منتشرة في المجتمعات المتقدمة والنامية، وهو سلوكاً مكتسباً من البيئة المحيطة بالفرد، إذ يتعرض الفرد لسلوكيات سلبية من فرد أو أكثر بشكل متكرر ولفترة طويلة كالأهانات اللفظية وأطلاق الالقاب والتحقير وهذا ناتج عن المتغيرات والظروف الخارجية، مما يؤدي إلى نشوء صراعات فيما بينهم والذي يؤثر بشكل مباشر على بيئة العمل في المنظمة. وعليه سيتم مناقشة هذا الموضوع من خلال المباحث الآتية:

المبحث الأول : منهجية البحث.

المبحث الثاني : التأطير المفاهيمي لأشكال الاستقواء الوظيفي ومستويات الصراع.

المبحث الثالث : عرض نتائج البحث ومناقشتها.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول : منهجية البحث

أولاً : منهجية البحث:

١. مشكلة البحث: Research Problem:

حظي موضوع الاستقواء الوظيفي باهتمام كبير من الباحثين والدارسين في الدول الغربية والمتقدمة ، وقد كان مجال تطبيق أغلب الدراسات والبحوث في المدارس ولم نسمع الكثير عن حوادث الاستقواء في الكليات أو الجامعات أو الوزارات ، مما شجع الباحثين في الولوج في هذا الموضوع والبحث فيه ، فقد تم تحديد مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

أ. ما مستوى درجة استجابة العينة المبحوثة لأشكال الاستقواء الوظيفي ومستويات الصراع ؟

ب. ما طبيعة العلاقة بين أشكال الاستقواء الوظيفي ومستويات الصراع ؟

ج. هل هناك تأثير لأشكال الاستقواء الوظيفي في مستويات الصراع ؟

٢. أهمية البحث: Research Significance :

يستمد البحث أهميته في الآتي:

أ. خلق قيمة إضافية لتوفير فرص لبناء الأسس النظرية وسد الفجوة المعرفية لمفهوم (الاستقواء الوظيفي ومستويات الصراع) .

ب. سيسهم البحث في إفادة المختصين والمهتمين بأجراء المزيد من البحوث في هذا الموضوع.

ج. المساعدة في الوصول لتوفير بيئة عمل مناسبة وأمنة والحد من الاستقواء والصراع في المؤسسات التعليمية.

د. الإفادة من النتائج التي ستسهم في تقديم التوصيات الضرورية بذلك.

٣. أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق الآتي:

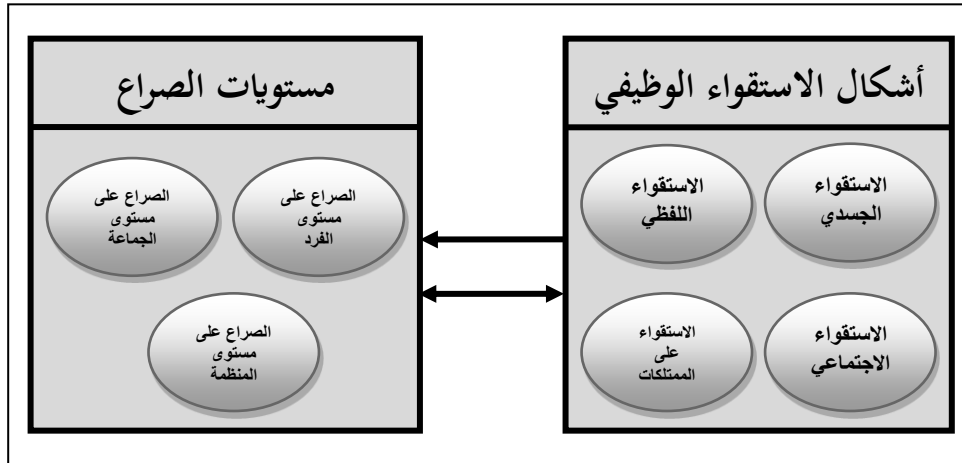
أ. تحديد مستوى استجابة المبحوثين عن ممارسة أشكال الاستقواء الوظيفي ومستويات الصراع في المنظمة التعليمية المبحوثة .

ب. التعرف على مقدار واتجاه العلاقة الارتباطية بين أشكال الاستقواء الوظيفي ومستويات الصراع.

ج. بيان تأثير أشكال الاستقواء الوظيفي في مستويات الصراع لدى عينة البحث.

٤. مخطط البحث الفرضي:

استناداً إلى طروحات العديد من الباحثين فقد تم تطوير مخطط البحث الفرضي والذي يُظهر طبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين المتغيرين ، وكما هو موضح في الشكل (١) أدناه .



شكل (١) : مخطط البحث الفرضي

٥. فرضيات البحث:

أ. توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية بين أشكال الاستقواء الوظيفي ومستويات الصراع .

ب. يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأشكال الاستقواء الوظيفي في مستويات الصراع .

٦. منهج البحث:

أعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لوصف واقع المتغيرات المدروسة , أما المنهج التحليلي , فيستعمل في تحليل نتائج المعالجات الإحصائية لمتغيرات البحث , ووضع الاستنتاجات التي على أساسها تبني التوصيات.

٧. حدود البحث:

أ. الحدود الزمانية: تم إنجاز البحث بجانبه النظري والعملية للمدة من (٢٠١٨/١/٢) ولغاية (٢٠١٩/٣/٢٣).

ب. الحدود المكانية: مركز جامعة بغداد الجادرية .

٨. عينة البحث ووصفها:

تم اختيار العينة (العشوائية) المكونة من (١٠٦) فرداً ، وهي تشكل نسبة (٦٦%) من مجتمع البحث المتمثل بالأفراد العاملين في جامعة بغداد ، ويوضح الجدول (١) وصف عينة البحث وكالاتي:
أ. أن نسبة المبحوثين الذين تم اختيارهم بحسب النوع الاجتماعي كانت للذكور (٦٧,٠%) و للإناث (٣٣,٠%) .

ب. اغلب العينة المبحوثة كانت ضمن الفئة العمرية (٤١ – ٥٠ سنة) وهي تشكل نسبة (٥٩,٤ %)، بينما كانت أقل نسبة (١,٩ %) ، من العينة تتراوح اعمارهم بين (٢٥ سنة فأقل) .

ج. بلغت أعلى نسبة والبالغة (٧٤,٥ %) ، من العينة مؤهلهم العلمي ثانوية ، بينما أقل نسبة والبالغة (٠,٩%) مؤهلهم العلمي ماجستير.

د. بلغت أقل نسبة والبالغة (٢,٨ %) ، من العينة تتراوح خدمتهم الوظيفية (٥ سنوات فأقل) ، أما أعلى نسبة فهي (٣٩,٦ %) وتراوح خدمتهم (٢١ سنة فأكثر) .

جدول (١)

وصف عينة البحث

ت	المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة
١	النوع الاجتماعي	ذكور	71	67.0
		اناث	35	33.0
		المجموع	106	100.0
٢	العمر	٢٥ سنة فأقل	2	1.9

28.3	30	26 – 40 سنة		
59.4	63	٤١ – ٥٠ سنة		
10.4	11	٥١ – فأكثر		
100.0	106	المجموع		
٧٤,٥	٧٩	ثانوية	المؤهل العلمي	٣
١٣,٢	١٤	ابتدائية		
٨,٥	٩	دبلوم		
٢,٨	٣	بكالوريوس		
٠,٩	١	ماجستير		
١٠٠,٠	١٠٦	المجموع		
2.8	3	٥ سنوات فأقل	الخدمة الوظيفية	٤
5.7	6	٦ – ١٠ سنة		
24.5	26	١١ – ١٥ سنة		
27.4	29	١٦ – ٢٠ سنة		
39.6	42	٢١ سنة فأكثر		
100.0	106	المجموع		

المصدر : من اعداد الباحثان

٩. اداة البحث:

تمثل الاستبانة الأداة الأساسية التي اعتمد عليها البحث والتي تتكون من جزئين رئيسيين أولهما تمثلت بالمعلومات العامة لخصائص عينة البحث ، وثانيهما تكونت من (٤٩) فقرة أنقسمت على محورين هما : المحور الأول تكون من (٢٨) فقرة تتعلق بقياس أشكال الاستقواء الوظيفي وابعاده ،

والمحور الثاني تكون من (٢١) فقرة خاصة بقياس مستويات الصراع وهي على مقياس ليكرت الخماسي (اتفق بشدة ، أتفق ، محايد ، لا اتفق ، لا اتفق بشدة) وبأوزان (١، ٢، ٣، ٤، ٥) على التوالي.

١٠. اختبار الصدق والثبات :

أ. اختبار الصدق : عرضت الباحثان استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص في مجال البحث , وقد استجابت الباحثان لآراء المحكمين وقام بأجراء التغييرات اللازمة في ضوء المقترحات المقدمة , واخراج استمارة الاستبيان بصورتها النهائية .

ب. اختبار الثبات : اختبار الثبات بموجب معادلة (Cronbacg Alfe) ألفا كرونباخ ، وقد بلغت القيمة الاجمالية لمتغيرات البحث لمعامل ألفا (٠,٨٣٦) , وهي قيمة ثبات مرتفعة , وهذه النتيجة تؤكد صدق وثبات استبيان الدراسة وصلاحيته للتطبيق على عينة البحث الاساسية .

١١. الاساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة وتحليل البيانات :

اعتمد الباحث في تحليل البيانات ومعالجتها على عدد من البرامج الإحصائية , منها حزمة البرنامج الإحصائي الجاهز (Spss) والتي تم استخدامها لاستخراج والتي تضمنت (الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، الوزن المئوي، معامل الارتباط، اختبارF، معامل التحديد R^2).

المبحث الثاني : التأطير النظري للبحث

أولاً : مفهوم الاستقواء الوظيفي والتعريف:

يطلق على مصطلح الاستقواء مسميات مختلفة لها مدلول واحد وهو التندر، التسلط، الاستئساد، التهيب، إذ أن الاستقواء كمفهوم ظهر في الغرب وكانت بدايته في المنظمات التربوية والذي تم ممارسته من قبل طلبة المدارس والمراهقين، إذ تُشير الاحصائيات في الولايات المتحدة الامريكية إلى أن الاستقواء يُعد من أكثر مشكلات العنف انتشاراً في المدارس، ففي دراسة أجريت في (نيوزلندا) من قبل (Lind&Kerney) أتضح فيها أن (٦٣%) من الطلاب قد تعرضوا لممارسات الاستقواء (مغار، ٢٠١٥: ٥١١-٥١٢) .

كما أن مفهوم الاستقواء لم يُعد قاصراً على طلبة المدارس بل أمتد إلى مرحلة العمل في المنظمات الخدمية والصناعية نتيجة لتأثيرات كل من العولمة والغزو الاعلامي الغربي، إذ اجريت إحدى المنظمات البريطانية التي تعمل في مجال أبحاث السوق والتوظيف عدداً من الأبحاث على (٣١٠٠٠) موظف عن الاستقواء في مجال العمل، وكانت النتائج تُشير إلى أن أكثر من النصف قد تعرضوا للاستقواء أثناء العمل ما بين سخرية زملائهم أو ضغوط المدراء في العمل، وتزداد هذه الظاهرة من خلال الدعاوى والشكاوى من طرف واحد من كل ثلاثة عاملين تعرض للاستقواء

الوظيفي، وقد أكدت أبحاث (mckay et al.,2008:39) إلى أن الاستقواء الوظيفي هو مرض إداري ينتشر بسرعة ويزداد كلما اتجهنا أسفل الهيكل التنظيمي، إذ أنه يبدأ من أعلى الهرم إلى أسفله فإن ذوي المناصب الإدارية العليا يستقوون على مرؤوسيههم، لذا فإن الاستقواء الوظيفي يساهم في تحقيق الصراع في المنظمة مما يحدث الأضرار في الروح المعنوية للعاملين وانخفاض إنتاجية العمل وتدهوره، إذ يتم انجاز العمل بنفسية سيئة مما تؤثر على مستويات الرضا الوظيفي لديهم.

وبناءً على ما تقدم يمكننا عرض بعض تعاريف الاستقواء الوظيفي حيث عرف (مغار، ٢٠١٥: ٥١٥) بأنه سلوك عدواني متعمد باستمرار تجاه أحد الموظفين من قبل زملائهم أو مشرفيهم أو المدراء بنية الأساءة إليه وأهانتته ووضعته في مواقف محرجة أو من خلال التقليل من أدائه في العمل من أجل اكتساب السلطة على الآخرين والحصول على المكاسب.

وعُرف أيضاً بأنه إيقاع الأذى على فرد أو أكثر جسدياً أو نفسياً أو لفظياً بحيث يشمل جانب استعراضي من القوة والسيطرة والرغبة في التحكم في مقدرات الآخرين من الزملاء (الصوفي والمالكي، ٢٠١٢: ١٥٧) و (الصباحين والقضاة، ٢٠١٣: ٨).

وعرفه (القحطاني، ٢٠١٢: ١١٧) بوصفه أفعال سلبية من جانب شخص لآخر قد تكون بكلمات التهديد أو التوبيخ أو الأشارات غير اللائقة بقصد عزلة من المجموعة ورفض الاستجابة لرغبته.

كما عُرف بكونه الميل العدواني لبعض زملاء العمل أو الرؤساء للسيطرة على المرؤوسين ومضايقتهم مما يؤدي إلى ضرر لحياتهم الشخصية والصحية والمهنية من خلال الحاق الأذى الجسدي واللفظي لهم أو قهرياً على ترك العمل بالاستقالة أو النقل إلى جهة أخرى (سليم، ٢٠١١: ١١٨) و (بطرس، ٢٠١٢: ١٩٣).

ثانياً : أسباب الاستقواء الوظيفي:

صُنف البحث الحالي أسباب الاستقواء الوظيفي إلى :

١. أسباب تنظيمية : وتشمل (الصرايرة وقطامي، ٢٠٠٩: ٨٦):

أ. عدم توافر مناخ آمن للعاملين في بيئة العمل.

ب. غياب الرقابة من قبل الجهات العليا في المنظمات.

ج. غياب القواعد والإجراءات الملزمة بحفظ حقوق الموظف وعدم الاعتداء عليه.

د. ابتعاد الإدارة عن العاملين وعدم تشجيع التفاعل الاجتماعي.

هـ. انعدام الضوابط السلوكية وعدم الالتزام بتطبيق القوانين والشرائع الرادعة.

٢. أسباب تتعلق بشخصية المستقوي (المدير أو الزملاء): وتشمل ((لطي، ٢٠٠١: ١٢)

و(الصباحين والقضاة، ٢٠١٣: ٤٨-٤٩) و (Carney & Merrill, 2001 : 364):

- أ. المزاج الحاد وعدم القدرة على تحمل الاحباط.
 - ب. لديه اتجاهات ايجابية نحو العنف بوصفها وسائل لحل المشكلات والحصول على ما يريدون.
 - ج. يتلذذ بإلقاء اللوم على الآخرين.
 - د. الرغبة في تأكيد الذات بأسلوب القوة والتسلط وانكار الآخر.
 - هـ. ظاهرة غريزية تعبيرية تعويض عن الاحساس بالنقص.
 - و. فقدان الارتباط والانتماء للجماعات الاجتماعية التي تنظم سلوكيات الأفراد.
٣. أسباب تتعلق بشخصية الموظف: وتشمل (القحطاني ، ٢٠١٢ : ١١٨) و (أبو غزال ، ٢٠٠٩ : ٨٩) و (عمر ، ٢٠١٠ : ٣٣) و (مرسي ، ١٩٨٥ : ٥٦):
- أ. ضعف شخصيته وعدم قدرته على دفع العدوان عن نفسه.
 - ب. جهل الموظف بحقوقه مما يساعد على نمو الاستقواء الوظيفي بسهولة.
 - ج. احساسه بالفشل وفقدان الثقة بالنفس.
 - د. شعوره بالعزلة والضعف وغياب الحماية.
 - هـ. صمته وعدم ابلاغ الإدارة عن الأذى لاعتقاده بأن الإدارة لن تقوم بإيقاف سلوك المستقوي وأنه سيلقى اللوم عليه.

ثالثاً : آثار أو نتائج الاستقواء الوظيفي في بيئة العمل:

- أن السلوك الاستقوائي الوظيفي يؤدي إلى العديد من المشكلات للعاملين ولبيئات العمل منها:
١. يُعرق تحقيق أهداف المنظمة.
 ٢. انخفاض كفاءة المنظمة ، فضلاً عن نشر الخوف والتوتر بين العاملين وتقليل من قدراتهم وزيادة نسبة غياب ومعدل دوران العمل (Orpinas&Home,2006:21) و(العويوي ، ٢٠١٣ : ٥٥).
 ٣. يسود جو العمل القلق والاضطراب وكثرة الصراعات.
 ٤. تشويه صورة وسمعة المنظمة فلن تجد اقبالاً من المتقدمين المميزين للعمل فيها.
 ٥. كثرة الشكاوى والدعاوى المقامة.
- رابعاً : أشكال الاستقواء الوظيفي:

- صنف البحث الحالي أشكال الاستقواء الوظيفي بالاعتماد على (الحربي ، ٢٠١٣ : ١٠) و (أبو غزال ، ٢٠٠٩ : ٩٠) و (القداح وعريبات ، ٢٠١٣ : ٨٤) وعلى النحو الآتي:
١. الاستقواء الجسدي: وهو من أكثر الأشكال وضوحاً ، ويحدث هذا النوع من الاستقواء عندما يتعرض الموظف إلى الإيذاء جسدياً كالضرب أو الصفع أو السحب أو الدفع العنيف أو الخنق أو إجباره على فعل شيء أو أي شكل من أشكال الهجوم الجسدي.

٢. الاستقواء اللفظي: ويُعد من أكثر الأشكال انتشاراً، ويتمثل في إطلاق الشائعات ونشر الأكاذيب، والسب والشتم والتهديد، والاستهزاء وإعطاء ألقاب ومسميات مسيئة، أو الوصف بألفاظ غير محبة وتعليقات قاسية.

٣. الاستقواء الاجتماعي: يتمثل هذا الاستقواء في منع الأفراد من ممارسة بعض الأنشطة بأقصائهم منها مثل (منع الترقية المتوقعة أو منع اشغال منصب وظيفي أو عدم منح أحد العاملين الإجازة بينما يتمتع بها غيره من الموظفين بسهولة) وكذلك انتقاد العاملين واتهامهم ورفض صداقتهم والتجاهل المتعمد للآخرين.

٤. الاستقواء على الممتلكات: وتتمثل في أخذ اشياء الآخرين والتصرف بها أو عدم ارجاعها أو اتلاف الكتب والممتلكات.

خامساً: مفهوم الصراع :

الصراع عملية اجتماعية رئيسة ولا يخلو منها أي مجتمع أنساني، وقد وجد منذ بداية فجر البشرية كالصراع الذي دار بين قابيل وهابيل، ومفهوماً يُشير إلى الصراع التنظيمي بأنه عملية الخلاف أو النزاع أو الخصومة، وكلمة الصراع (Conflict) بالأصل لاتينية والتي تعني عملية الضرب أو الطرق. وتجدر الإشارة إلى ما عكسته المدارس الإدارية بشأن إدارة الصراع ودوره في سلوك الأفراد والمنظمات، إذ ينظر الكلاسيكيون للصراع على أنه قوة سلبية في العمل التنظيمي يجب تجنبه أو منع حدوثه من خلال النظام المغلق والقوانين واللوائح والجراءات والهياكل وتوجيه الصراع من اجل تحقيق الفاعلية التنظيمية. أما السلوكيون فينظرون على أنه أمر مرغوب فيه لغرض تحقيق التوافق المطلوب فأنهم يركزون على أهمية النظام الاجتماعي كونه المفتاح الرئيس لذلك من توافر تسهيلات شبكة العمل الاجتماعي وجعل العاملين سعداء كون السعادة والتوافق هما أفضل الطرق للحصول على الفاعلية التنظيمية (عساف، ٢٠١٣: ٣٨) .

تحدث حالات الصراع عندما تختلف وجهات النظر وتتعدد الآراء، مما يؤدي إلى الضغط والانزعاج بسبب الخوف من المجهول، فهو حالة محبطة ومخيفة بين الأطراف المشاركة والتي تؤثر على سير العملية الإنتاجية، ولكن إذا ما تم إدارتها بكفاءة فإنه يمكن التقليل والحد من حدوث الصراعات

في

العمل

(Shanka&Thuo,2017:63) .

ومهما اختلف العلماء في تحديد معنى الصراع إلا أنه جميعها تركز على وجود تنافس واختلاف في التوجهات والآراء والمصالح لدى الموظفين، وقد يكون أما إيجابياً ومميزاً لصالح المنظمة، أو يكون سلبياً ويؤدي إلى الاختلال الوظيفي (ابو عساكر ، ٢٠٠٨ : ١٢) . ويرى (Daft,2001:443) الصراع بأنه (التصادم المباشر بين الجماعات وهو أشبه ما يكون بالمنافسة إلا أنه أشد منها قسوة ، فهو السلوك الذي يظهر من خلال الجماعات في المنظمة عندما يشعر الشخص

المنتمي لأحد الجماعات بأن الجماعة الأخرى تعمل على عرقلة جماعته عن إنجاز أهدافها أو توقعاتها (. أو هو (كفاح حول القيم، والسعي من أجل المكانة والقوة والموارد النادرة، حيث يهدف المتصارعون إلى تحييد خصومهم، أو القضاء عليهم) (العويوي ، ٢٠١٣ : ١٤).

ويعرف الصراع بأنه (معارضة أو منافسة بين اثنين أو أكثر من العوامل الناشئة أما من أجل السعي لتحقيق أهداف غير متوافقة أو فئة من الآراء المتنافسة) (Shanka&Thuo,2017:63). وأن عملية مواجهة وإدارة الصراع هي مهمة أساسية من مهام المدير المعاصر الذي يسعى إلى تغيير سياسته في الإدارة وبما يخدم أهداف المنظمة بناءً على قدراته ومهاراته في إدارة الصراع وإلا فإنه يقود المنظمة إلى الانهيار. ويمكن أن يكون الصراع سبباً إيجابياً في زيادة فعالية المنظمة ويجعلها تعمل على تجاوز حالات الضعف والانطلاق نحو تحقيق الأهداف (عساف ، ٢٠١٣ : ٤١).

ومن مميزات إدارة الصراع الآتي :

(الجعافرة ، ٢٠١٣ : ١٦٦٤)

١. تحسين عملية صنع القرارات .
 ٢. زيادة القدرة على التغيير والتطوير والابتكار .
 ٣. تفجير القدرات الإبداعية عن طريق التعاون .
- سادساً : أسباب الصراع :

أن أسباب الصراع لا تنشأ من فراغ وإنما تنزع هذه الظاهرة في المنظمة باستمرار في ظل ظروف مشجعة كالتباين أو الاختلاف بالأهداف والقيم والعمر والثقافة والتعليم الخ من الأسباب التي تسهل ظهور علاقات الصراع، والتي تؤدي دوراً رئيساً وأساسياً في تعميق شدة وحدة الصراعات القائمة بين الأفراد والجماعات والمنظمات . ويمكن للصراع أن يتخذ أشكالاً وصوراً مختلفة داخل المنظمة، فقد يكون منصباً على السلطة، أو قد يكون على المكانة الاجتماعية، أو قد يكون سبباً في الحصول على معلومات أكثر، لهذا فالمنظمة لا تبقى في حالة من السكون الدائم والمستمر وإن كانت لها أهدافاً محددة، وبالتالي لا يمكن تجنب صراعات حتمية خلال تحقيق الأهداف. ويمكن تحديد أسباب الصراع في الآتي : (أو عساكر ، ٢٠٠٨ : ١٥-٢٠) و(حليمة ، ٢٠١٣ : ٣-٣٤) و(عساف ، ٢٠١٣ : ٥١-٥٣) و(Shanka&Thuo,2017:64).

١. اسباب داخلية : وتتمثل بالآتي :

- أ. نمط اتخاذ القرار .
- ب. الفروق في القوة .
- ج. تشويه الاتصالات الإدارية .
- د. مشكلات بيئة العمل .
- هـ. الاختلاف في القيم والوضع الاجتماعي والمستوى التعليمي.

و. الاختلاف في العمر ومدة العمل الحالية.

٢. أسباب خارجية : وتتمثل بالآتي :

أ. التفاوت في الصفات الشخصية والثقافية .

ب. حدوث الازدواجية والتداخل في الأعمال.

ج. التفاعل بين ظروف البيئة وعناصرها وبين المنظمات

د. التكنولوجيا.

سابعاً : مستويات الصراع :

يرتبط الصراع مع بعض المفاهيم الأخرى كالتنافس والتعارض وقد تم تحديد مستويات الصراع بالاعتماد على طروحات كل من (أبو عساكر، ٢٠٠٨ : ١١) و(العويوي، ٢٠١٣ : ٣٣-٣٧) و (القاضي، ٢٠١٥ : ٣٦٣) و (العنزي، ٢٠١٧ : ٥١٤-٥١٦) و (Shanka & Thuo, 2017:65-69) وكالآتي :

١. الصراع على مستوى الفرد: ويحدث هذا النوع من الصراعات عندما لا يستطيع فردان أو أكثر من التوصل إلى الاتفاق حول هدف أو موضوع ما، ويترتب عليه سلوكيات وتصرفات حيال الظاهرة المتنازع عليها، وهذا نتيجة رغبة طرف في القوة أو السلطة أو المكانة الاجتماعية، لأن لكل فرد له تجاربه وخبراته ونظراته وأدراكه للأمور التي تختلف عن الآخرين، وقد تمتد آثاره إلى اطراف أخرى في المنظمة والبيئة المحيطة، ويُعد من أكثر الأنواع انتشاراً داخل المنظمات .
٢. الصراع على مستوى الجماعة : ويحدث هذا النوع من الصراعات نتيجة لاختلاف وجهات النظر بين الجماعات حول الأهداف والاستراتيجيات والسياسات التي تسير عليها المنظمة، أو عدم توازن في الصلاحيات، أو في توزيع الموارد، أو صعوبة تحديد المسؤوليات بطريقة عادلة ومنصفة.
٣. الصراع على مستوى المنظمة : وهي الصراعات التي تحدث بين المنظمة والبيئة الخارجية باعتبار أن هناك جهات متعددة تتعامل معها المنظمة والتي تتعلق بالموارد التي تملكها المنظمة مثل (نقص المواد، وظروف عدم التحفيز، نقص التمويل الخاص بالرواتب، وعدم توفر التسهيلات المادية، والتوزيع غير العادل للموارد) كل هذه الموارد يمكن أن تؤدي إلى ظروف عمل سيئة مما يخلق جواً من التنافس مع المنظمات الأخرى للحصول على الموارد التي يحتاجها الأفراد العاملين للقيام بأعمالهم .

المبحث الثالث : عرض نتائج البحث ومناقشتها

أولاً : وصف استجابات العينة لأشكال الاستقواء الوظيفي:

أظهرت نتائج الجدول (٢) أن قيمة الوسط الحسابي الإجمالي لأشكال الاستقواء الوظيفي كان (٣,٣٧) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣) ، وهذا يعني أن الإجابات كانت إيجابية وبدرجة ٣٦٠.

متوسطة ، إذ بلغ الانحراف المعياري له (٠,٩٠) والذي يشير إلى مدى تجانس إجابات العينة المبحوثة لهذا المتغير ، كما بلغ قيمة معامل الاختلاف الإجمالي (٢٦,٩٦) وبوزن مؤوي (٦٦,٦٠%) وفيما يأتي توضيحاً لكل شكل من أشكال الاستقواء الوظيفي:

١. الاستقواء الجسدي :

حظي هذا البعد على وسطاً حسابياً عاماً بلغ (٣,٣٣) وهذا يشير إلى اتفاق أفراد العينة وبدرجة متوسطة حول أهمية فقرات هذا الشكل ، إذ بلغ قيمة الانحراف المعياري له (٠,٩٠) ومعامل الاختلاف بلغ قيمته (٢٦,٩٦) وبوزن مؤوي (٦٦,٦٠%) ، إذ تراوحت أرقام الأوساط الحسابية لفقراته بين (٤,١١-١,٥٨) حصلت الفقرة (١) والتي تشير إلى (إجبار العاملين على عمل أشياء لا يحبونها) على أعلى وسط حسابي والذي بلغ (٤,١١) وبانحراف معياري (٠,٧٠) ومعامل الاختلاف (١٥,٥٧) وبوزن مؤوي (٧٥,٧٤%) ، في حين حصلت الفقرة (٢) والتي تشير إلى (ضرب أو دفع الآخرين) على أدنى وسط حسابي والذي بلغ (١,٥٨) وبانحراف معياري (١,٥٥) ومعامل الاختلاف بلغ (٦٢,٠٦) وبوزن مؤوي (٤٧,٣٠) وتشير تلك النتائج إلى وجود الاهتمام في محيط عمل المنظمة المبحوثة وعدم إجبار العاملين على عمل أشياء لا يرغبون القيام بها .

٢. الاستقواء اللفظي :

أظهرت نتائج الجدول (٢) أن هذا الشكل قد حقق وسطاً حسابياً عاماً بلغ (٣,٥٧) وهذه النتيجة تشير إلى اتفاق العينة كان بدرجة عالية حول فقرات هذا الشكل ، فقد بلغ الانحراف المعياري له (٠,٦٥) ومعامل الاختلاف كان (١٨,٥٦) وبوزن مؤوي (٧١,٧٢%) إذ تراوحت إرقام الأوساط الحسابية للفقرات بين (٣,٨٠ - ٣,١١) فقد حصلت الفقرة (٩) والتي تشير (يهدد العاملين ويتوعددهم بالإيذاء) على أعلى وسط حسابي والذي بلغ (٣,٨٠) وبانحراف معياري (١,١٤) ومعامل الاختلاف بلغ (٣٠,٠٢) وبوزن مؤوي (٧٦%) ، في حين حصلت الفقرة (١١) والتي تشير (السب والشتم بالفاظ بذيئة) على أدنى وسط حسابي بلغ (٣,١١) وبانحراف معياري بلغ (١,٣٥) ومعامل الاختلاف بلغ (٤٣,٣٨) وبوزن مؤوي (٦٢,٢٥%).

٣. الاستقواء الاجتماعي :

حقق هذا الشكل وسطاً حسابياً عاماً بلغ (٣,٦٢) وبانحراف معياري بلغ (٠,٨٣) ومعامل الاختلاف (٢٣,٥١) وبوزن مؤوي (٧٢,٢١%) وهذا يؤكد على اتفاق أفراد العينة وبدرجة عالية حول أهمية فقرات هذا الشكل إذ تراوحت أرقام الأوساط الحسابية لها بين (٣,٩٠ - ٣,٣١) ، فقد حصلت الفقرة (٢١) والتي تشير (أنقال كاهل الموظف وتوريطه بإعمال تحتاج إلى جهود لغرض دفعه للفشل) على أعلى وسط حسابي بلغ (٣,٩٠) وبانحراف معيار (١,١٨) ومعامل الاختلاف (٣٠,١٥) وبوزن مؤوي (٧٨%) بينما حصلت الفقرة (٢٠) والتي تشير (استبعاد أحدهم من المحادثات لإشعاره بأنه غير

مرحب به) على أدنى وسط حسابي بلغ (٣,٣١) وبانحراف معياري (١,٢٢) ومعامل الاختلاف (٣٦,٧٧) وبوزن مئوي (٦٦,٢٥) % .

٤. الاستقواء على الممتلكات :

حقق هذا البعد وسطاً حسابياً عاماً بلغ (٣,٢٩) وبانحراف معياري بلغ (٠,٩٦) ومعامل الاختلاف بلغ (٢٩,٠٥) وبوزن مئوي (٦٥,٨٨) % وهذا يدل على اتفاق العينة وبدرجة متوسطة حول أهمية فقرات هذا الشكل ، إذ تراوحت إقيام الأوساط الحسابية للفقرات بين (٣,٣٣ - ٢,٤٣) ، فقد حصلت الفقرة (٢٦) والتي تشير(رفض إعادة الأشياء المستعارة للآخرين) على أعلى وسط حسابي بلغ (٣,٣٣) وبانحراف معياري بلغ (١,٠٣) ومعامل الاختلاف بلغ (٣٠,١٠) وبوزن مئوي (٦٧,٣٠) % ، في حين حصلت الفقرة (٢٢) والتي تشير (أخذ بعض الأشياء التي يمتلكها أحدهم بالقوة) على أدنى وسط حسابي بلغ (٢,٤٣) وبانحراف معياري (١,٤٥) ومعامل الاختلاف (٥٧,٠٦) وبوزن مئوي (٥٠,٥١) % .

جدول (٢)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والوزن المئوي لأشكال الاستقواء الوظيفي

ت الفقرات				
الوسط الحسابي الانحراف معامل الوزن				
الحسابي المعياري الاختلاف المئوي				
أولاً: الاستقواء الجسدي :				
1	أجبار العاملين على عمل أشياء لا يحبونها.	4.11	0.70	15.57
2	ضرب أو دفع الآخرين.	1.58	١,٥٥	٦٢,٠٦
3	ممارسة الأذى الجسدي على العاملين مسبباً الألم لهم.	2.53	1.44	57.05
4	الاعتداء المتعمد على العاملين.	3.11	1.49	47.95
5	استخدام الأدوات مثل الكرسي أو العصا للاستقواء على العاملين.	3.18	1.08	33.86
٦	صعوبة التحكم بأعصابه عند الغضب.	2.99	1.21	40.38
٧	افتعال أسباباً للتشاجر مع العاملين.	2.94	1.26	42.77
الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والوزن المئوي العام للاستقواء الجسدي				
		3.33	0.90	26.96
ثانياً : الاستقواء اللفظي :				

٨	السخرية والاستهزاء من الموظف وجعله اضحكة أمام زملاء العمل.	3.50	1.28	36.65	70.00
٩	يهدد العاملين ويتوعددهم بالإيذاء.	3.80	1.14	30.02	76.00
١٠	إطلاق التعليقات المفتقدة للاحترام.	3.43	1.14	33.43	68.50
١١	السب والشتن بألفاظ بذيئة.	3.11	1.35	43.38	62.25
١٢	نشر الشائعات المزيفة على العاملين.	3.48	1.11	32.04	69.50
١٣	الصراخ والتحدث بصوت عالي لإفزع الآخرين.	3.53	1.19	33.77	70.50
١٤	إعطاء الألقاب غير المحببة والمستفزة.	3.31	1.22	36.77	66.25
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والوزن المئوي العام للاستقواء اللفظي	3.57	0.65	18.56	71.72
ثالثاً : الاستقواء الاجتماعي :					
١٥	إذلال الموظف بأسناده لمهام بسيطة لا تعكس مهاراته وقدراته.	3.85	0.96	23.32	76.73
١٦	الانتقاد المبالغ فيه وإلقاء اللوم لأحدهم دون وجه حق.	3.40	0.99	30.14	70.42
١٧	تجاهل أو إهمال المقترحات أو مداخلات أحدهم في الاجتماعات.	3.78	0.84	20.80	76.76
١٨	إقصاء البعض عن المشاركة في النشاطات العملية والمناسبات الاجتماعية.	3.60	1.18	32.66	72.00
١٩	التعامل البارد واشعال الفتن للتفرقة بين العاملين.	٣,٦٠	٠,٩٧	٢١,٦٨	٧٠,٦٨
٢٠	استبعاد أحدهم من المحادثات لا شعاع بأنه غير مرحب به.	3.31	1.22	36.77	66.25
٢١	اثقال كاهل الموظف وتوريطه بأعمال تحتاج إلى مجهود لغرض دفعه للفشل.	3.90	1.18	30.15	78.00
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والوزن المئوي العام للاستقواء الاجتماعي	3.62	0.83	23.51	72.21
رابعاً : الاستقواء على الممتلكات:					
٢٢	أخذ بعض الأشياء التي يمتلكها أحدهم بالقوة.	2.43	1.45	57.06	50.51
٢٣	أنكار وجود بعض الأشياء التي يحصل عليها من الآخرين.	2.88	1.17	40.81	57.50
٢٤	تخريب أو تحطيم ممتلكات الآخرين.	3.13	1.12	35.78	62.50
٢٥	أتلاف الكتب.	3.05	1.08	35.34	61.00
٢٦	رفض إعادة الأشياء المستعارة للآخرين.	٣,٣٣	١,٠٣	٣٠,١٠	٦٧,٣٠
٢٧	إخفاء الكتب الخاصة بالآخرين عمداً.	3.25	1.03	31.54	65.00
٢٨	سحب بعض الأشياء التي تخص الآخرين.	3.20	1.13	35.30	64.00
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والوزن المئوي العام للاستقواء على الممتلكات	3.29	0.96	29.05	65.88

66.60	26.96	0.90	3.37	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والوزن المئوي الاجمالي لأشكال الاستقواء الوظيفي
-------	-------	------	------	---

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.

ثانياً: وصف استجابات العينة لمستويات الصراع :

أظهرت نتائج الجدول (٣) أن قيمة الوسط الحسابي الإجمالي لهذا المتغير كان (٣,٣٢) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣) وهذا يعني أن الإجابات كانت بدرجة متوسطة وباتفاق العينة، إذ بلغ الانحراف المعياري له (٠,٩٧) ومعامل الاختلاف (٢٨,٩٦) وبوزن مئوي (٦٤,٦١%) وفيما يلي توضيحاً لإبعاد هذا المتغير وهي :

١. الصراع على مستوى الفرد :

حقق هذا البعد وسطاً حسابياً عاماً بلغ (٣,٣٦) وبانحراف معياري (٠,٨٩) ومعامل الاختلاف بلغ (٢٥,٩١) وبوزن مئوي (٦٧,٦٠%) وهذا يؤكد على أن مستوى الاجابة على فقرات هذا المتغير كانت متوسطة ، إذ تراوحت اقيام الأوساط الحسابية للفقرات بين (٢,٥٥ - ٣,٩٥) ، وحصلت الفقرة (٦) والتي تشير (ينتج عن الصراع مع النفس تغير في سلوكك) على اعلى وسط حسابي بلغ (٣,٩٥) وبانحراف معياري (٠,٧١) ومعامل الاختلاف بلغ (١٤,٥٧) وبوزن مئوي (٧٣,٧٤%) ، في حين حصلت الفقرة (٢) والتي تشير (يشعر الأفراد العاملين باختلال التوازن النفسي الناتج عن سوء العلاقات وصدافة مع العاملين) على أدنى وسط حسابي بلغ (٢,٥٥) وبانحراف معياري (١,٤٢) ومعامل الاختلاف (٥٧) وبوزن مئوي (٥١,٥٤%) .

٢. الصراع على مستوى الجماعة :

حقق هذا البعد وسطاً حسابياً عاماً بلغ (٣,٤٧) وبانحراف معياري (٠,٧٧) ومعامل الاختلاف بلغ (١٩,٤٨) وبوزن مئوي (٧٠,٦٣%)، وتراوحت اقيام الأوساط الحسابية لفقراته بين (١,٧٢ - ٣,٥٢)، إذ حصلت الفقرة (٨) التي تشير (يخفى الأفراد العاملين عدم ارتياحهم لبعضهم البعض) على أعلى وسط حسابي بلغ (٣,٥٢) وهو بمستوى إجابة بدرجة عالية، وبانحراف معياري (١,٢٦) ومعامل الاختلاف (٣٤,٦٥) وبوزن مئوي (٧١%) في حين حصلت الفقرة (١٤) والتي تشير (تتبنى الإدارة علاقات عمل مبنية على التوتر والخلافات) على أدنى وسط حسابي بلغ (١,٧٢) وهو بمستوى إجابة ضعيف جداً وبانحراف معياري (١,٥٩) ومعامل الاختلاف (٦٧,٠٦) وبوزن مئوي (٤٣,٣١%) ، وبشكل عام يتبين أن مستوى الصراع الجماعي باتفاق العينة كان بدرجة عالية .

٣. الصراع على مستوى المنظمة :

حقق هذا البعد وسطاً حسابياً عاماً بلغ (٣,٢٧) وبانحراف معياري (١,١٨) ومعامل الاختلاف (٣١,٣٧) وبوزن مئوي (٦٥,٦٢%)، وتراوحت اقيام الأوساط الحسابية لفقراته بين (٣,٠٦ - ٣,٧٠) ، إذ حصلت الفقرة (١٧) والتي تشير (تحدث الصراعات بين المستويات بسبب تباين واختلاف توزيع الصلاحيات) على أعلى وسط حسابي بلغ (٣,٧٠) وبمستوى إجابة بدرجة عالية ، وبانحراف معياري (٠,٩٣) ومعامل الاختلاف (٢٢,٨٠) وبوزن مئوي (٧٢,٧٦%) ، في حين حصلت الفقرة (١٥) التي تشير (تتسم الأجواء السائدة في المنظمة بوجود صراعات مستمرة بين الإدارة) على أدنى وسط حسابي بلغ (٣,٠٦) وبمستوى إجابة متوسطة وباتفاق أفراد العينة، وبلغ الانحراف المعياري (١,٠٩) ومعامل الاختلاف (٣٥,٧٥) وبوزن مئوي (٦١,٢٥) ، وبشكل عام يتضح أن الصراع على مستوى المنظمة وباتفاق العينة المبحوثة كان بدرجة متوسطة .

جدول (٣)

الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والوزن المئوي لمستويات الصراع

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الوزن المئوي
أولاً : الصراع على مستوى الفرد:					
١.	اختلاف العاملين حول كيفية أداء المهام الوظيفية.	3.15	1.14	36.11	63.00
٢.	يشعر الأفراد العاملين باختلال التوازن النفسي الناتج عن سوء العلاقات وصداقة مع العاملين.	2.55	1.42	57.00	51.54
٣.	لا تهتم الإدارة بتأمين حياة الفرد العامل وحمايته من الأخطار الناتجة عن العمل.	3.08	1.08	35.01	61.50
٤.	نشوء التوتر بين العاملين بسبب خلافاتهم حول العمل.	3.14	1.51	47.86	62.21
٥.	تشعر بعدم الراحة النفسية اثناء تواجدهم في العمل.	3.17	1.12	34.86	63.53
٦.	ينتج عن الصراع مع النفس تغير في سلوكك.	3.95	0.71	14.57	73.74
٧.	لا تركز الإدارة على التقدير والاحترام كمحرك لدوافع الأفراد العاملين.	2.86	1.23	40.71	59.75
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والوزن المئوي العام للصراع على مستوى الفرد	3.36	0.89	25.91	67.60
ثانياً : الصراع على مستوى الجماعة:					
٨.	يخفي الأفراد العاملين عدم ارتياحهم لبعضهم البعض.	3.52	1.26	34.65	71.00

٩.	تحدث الصراعات بين الأفراد العاملين بسبب الاختلاف في المعتقدات والقيم	1.96	١,٦٢	٦٥,٠٦	٤٢,٣٠
١٠.	يؤدي الصراع إلى عدم وضوح أهداف الوحدة او الجماعة التي تنتمي اليها.	3.46	1.11	31.43	68.86
١١.	لا يتفهم الأفراد العاملين مواقف ووجهات نظر بعضهم البعض.	3.16	1.41	42.38	64.25
١٢.	تعتمد الإدارة إلى تطبيق قواعد عمل تُقيد من أفكار الأفراد العاملين.	3.32	1.32	31.04	69.55
١٣.	تُنهي الإدارة الصراعات بين الأفراد العاملين بأوامر وتعليمات لا تسمح بمناقشتها.	3.42	1.23	36.77	69.54
١٤.	تتبنى الإدارة علاقات عمل مبنية على التوتر والخلافات.	1.72	١,٥٩	٦٧,٠٦	٤٣,٣١
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والوزن المئوي العام للصراع على الجماعة	3.47	0.77	19.48	70.63
ثالثاً : الصراع على مستوى المنظمة:					
١٥.	تتسم الأجواء السائدة في المنظمة بوجود صراعات مستمرة بين الإدارة	3.06	1.09	35.75	61.25
١٦.	تأزم العلاقة بين الأقسام في المنظمة بنوع من الصراعات المستمرة	3.30	0.95	31.14	67.43
١٧.	تحدث الصراعات بين المستويات بسبب تباين واختلاف توزيع الصلاحيات	3.70	0.93	22.80	72.76
١٨.	توجد صراعات وخلافات مستمرة مع شركات ومنظمات منافسة لمنظمتنا	3.23	1.18	36.58	64.50
١٩.	لا تسعى الإدارة إلى منح الأفراد العاملين الحرية في تنفيذ الأعمال واستغلال ما لديه من قدرات ومواهب فردية	3.24	1.05	31.88	64.24
٢٠.	يوجه المجتمع والمستهلكين شكاوي وتظلمات مستمرة تجاه المنظمة	3.38	1.17	34.77	68.19
٢١.	تُسيء الإدارة إلى استخدام أسس علمية لتوزيع الموارد بين الإدارات.	3.39	1.12	33.04	67.75
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والوزن المئوي العام للصراع على مستوى المنظمة	3.27	1.18	31.37	65.62
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والوزن المئوي الاجمالي لمستويات الصراع	3.32	0.97	28.96	64.61

المصدر: اعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات الحاسبة الالكترونية.

ثالثاً: اختبار فرضيات البحث:

١. اختبار فرضية الارتباط : تم تحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث, لمعرفة مدى قبول او رفض الفرضية الرئيسة الاولى والتي مفادها (توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية بين أشكال الاستقواء الوظيفي ومستويات الصراع). إذ يتضح من الجدول (٤) الى وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية موجبة, بين أشكال الاستقواء الوظيفي ومستويات الصراع , وكانت

علاقة الارتباط قد بلغت قيمتها (0.685^*) عند مستوى دلالة (0.05) , وكان عدد العلاقات المعنوية (٣) بما يشكل (60%)، وكانت أعلى قيمة فرعية لمعاملات الارتباط في هذا المحور بين الاستقواء الاجتماعي ومستويات الصراع ما قيمته (0.710^*) عند مستوى دلالة (0.05) , وهذا يعبر عن وجود علاقة ذات دلالة معنوية وداله ويفسر قوة العلاقة بين الاستقواء الاجتماعي ومستويات الصراع ، ومن هنا نستدل على قبول الفرضية الرئيسة الأولى .

جدول (٤)

علاقة الارتباط بين اشكال الاستقواء الوظيفي ومستويات الصراع

العلاقات المعنوية		أشكال الاستقواء الوظيفي	الاستقواء على الممتلكات	الاستقواء الاجتماعي	الاستقواء اللفظي	الاستقواء الجسدي	اشكال الاستقواء الوظيفي	
النسبة	العدد						X مستويات الصراع Y	
٦٠%	٣	.685*	.662	.710*	.671*	.653	معامل الارتباط	مستويات الصراع
		دالة	غير دالة	دالة	دالة	غير دالة	القرار	

(**) قوة علاقة الارتباط والمعنوية (١%).

(*) قوة علاقة الارتباط والمعنوية (٥%).

٢. اختبار فرضية التأثير: لتحديد قبول أو رفض الفرضية الرئيسة الثانية والتي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأشكال الاستقواء الوظيفي في مستويات الصراع) ، يتضح من الجدول (٥) أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (10.81) وهي اكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (7.86) عند مستوى دلالة (1%) وبمعنوية (0.002) وبدرجة حرية ($1,104$) ، وهذه النتيجة تعني وجود تأثير ومعنوي احصائياً للمتغير المستقل (أشكال الاستقواء الوظيفي) في المتغير التابع (مستويات الصراع) في عينة البحث. أما قيمة معامل التحديد (R^2) بلغت قيمتها (0.523) وهذه النتيجة تدل ان (أشكال الاستقواء الوظيفي) تفسر ما نسبته (52.3%) من الاختلاف الحاصل في (مستويات الصراع) وأن (47.7%) هو تباين مفسر من عوامل لم تدخل في أنموذج الانحدار. وعليه توفر

هذه النتائج دعماً كافياً لقبول الفرضية الرئيسية الثانية للبحث والتي تنص على (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأشكال الاستقواء الوظيفي في مستويات الصراع).

جدول (٥)

تأثير اشكال الاستقواء الوظيفي في مستويات الصراع

مستوى الصراع										المتغير التابع المتغير المستقل
المعنى	R ²	قيمة F الجدولية	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنى	درجة الحرية	قيمة t الجدولية	قيمة t المحسوبة	الميل الحدّي (b)	الحد الثابت (a)	أشكال الاستقواء الوظيفي
0.002	0.523			0.05	١,١٠٤	١,٦٨	١,٧٣٢	1.120	٠,٣٥٣	
		7.86	10.81	0.01		2.37	3.620			

ويوضح الجدول (٥) ان قيمة الحد الثابت ($a=0.353$) وهي معنوية احصائياً، اذ بلغت قيمة (t) المحسوبة لها (1.732) وهي اكبر من (t) الجدولية عند مستوى المعنوية (5%) ودرجة الحرية (104) والبالغة (1.68), أما قيمة الميل الحدّي ($b=1.120$) فهي معنوية احصائياً لان قيمة (t) المحسوبة البالغة (3.620) اكبر من (t) الجدولية عند مستوى المعنوية (١%) ودرجة حرية (104) والبالغة (2.37) وتشير تلك النتائج على قبول فرضية البحث وتؤكد على وجود تأثير جيد لأشكال الاستقواء الوظيفي في مستويات الصراع في جامعة بغداد.

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات :

١. انتشار ظاهرة الاستقواء الوظيفي فيما بين أفراد المجتمع ، والذي يكاد غائب كمفهوم إداري ضمن مستويات المنظمة ولكنه موجود ضمن شرائح المجتمع كافة في المدارس عند الاطفال والمراهقين وفي العمل .
٢. كان مستوى اجابة العينة المبحوثة عن أشكال الاستقواء الوظيفي ومستويات الصراع بدرجة متوسطة.
٣. وجود علاقة ايجابية بين أشكال الاستقواء الوظيفي (الاستقواء الاجتماعي) ومستويات الصراع.
٤. وجود تأثير معنوي لأشكال الاستقواء الوظيفي في مستويات الصراع.

ثانياً : التوصيات :

١. أظهر البحث أن ظاهرة الاستقواء موجود وبنسبة مرتفعة لدى عينة البحث ، مما يستوجب إلى ضرورة مواجهة هذه الظاهرة باستراتيجيات وبرامج علاجية.
٢. إجراء الدراسات والبحوث المستقبلية لدراسة الاسباب التي تؤدي إلى نشوء ظاهرة الاستقواء ضمن الأفراد العاملين مما يؤدي لنتائج سلبية.
٣. العمل على توفير بيانات عمل مناسبة خالية من الصراعات والخلافات التي تحدث فيما بين الأفراد العاملين عن طريق برامج التوعية وورش العمل والحوار والتواصل.

المصادر

أولاً : الكتب العربية:

١. بطرس ، حافظ بطرس ، (٢٠١٢) ، "تعديل وبناء سلوك الاطفال" ، ط (٢) ، دار المسيرة ، عمان ، الاردن .
٢. سليم ، عبد العزيز إبراهيم ، (٢٠١١) ، "المشكلات النفسية والسلوكية لدى الاطفال" ، ط (١) ، دار المسيرة ، عمان ، الاردن .
٣. الصبحيين ، علي موسى ، والقضاة ، محمد فرحان ، (٢٠١٣) ، "سلوك التمر عند الاطفال والمراهقين : مفهومه ، أسبابه ، علاجه" ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، ط (١).
٤. الصرايرة ، منى ، وقطامي ، نايفة ، (٢٠٠٩) ، "الطفل المتمتر" ، دار النشر المسيرة للنشر والتوزيع ، الاردن.
٥. عمر ، محمد كمال ، (٢٠١٠) ، "الخطر القادم :سلوك المشاغبة في البيئة المدرسية" ، ط (١) ، عمان ، دار زهران للنشر والتوزيع.

٦. العنزي ، سعد علي حمود ، (٢٠١٧) ، "السلوك التنظيمي : انعكاسات السلوكيات الوظيفية للعاملين في أداء المنظمات" ، ط(١) ، دار الكتب والوثائق ، بغداد - العراق.
٧. القاضي ، محمد يوسف ، (٢٠١٥) ، "السلوك التنظيمي" ، ط١ ، الاكاديميون للنشر والتوزيع ، عمان - الاردن .

ثانياً : الرسائل والأطاريح:

٨. أبو عساكر ، فوزي عبد الرحمن حامد ، (٢٠٠٨) ، " أنماط إدارة الصراع وأثرها على التطوير التنظيمي ، دراسة تطبيقية على وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، كلية التجارة ، غزة .
٩. حليلة ، سلام ، (٢٠١٣) ، " مساهمة الاتصال في إدارة الصراع التنظيمي / دراسة حالة مؤسسة توزيع تجهيزات الكهرومنزلية والمكاتب EDIED " ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال الاستراتيجية ، جامعة أكلي ، البويرة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
١٠. عساف ، محمد حسين ، (٢٠١٣) ، " إدارة الصراع التنظيمي وأثرها في التغيير الاستراتيجي للمنظمة / دراسة ميدانية " ، اطروحة دكتوراه في الإدارة العامة ، جامعة سانت كليمنتس العالمية ، العراق / فرع الانبار .
١١. العويوي ، محمد فراس شاهر ، (٢٠١٣) ، "دراسة وتحليل إدارة الصراع في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل" ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الخليل/كلية الدراسات العليا .

ثالثاً : الدوريات:

١٢. أبو غزال ، معاوية ، (٢٠٠٩) ، "الاستقواء وعلاقته بالشعور بالوحدة والدعم الاجتماعي" ،المجلة الاردنية في العلوم التربوية ، مجلد (٥) ، العدد (٢).
١٣. الجعفرية ، هناء جميل ، (٢٠١٣) ، "أساليب إدارة الصراع التنظيمي وعلاقتها بالأبداع الإداري لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظرهم" ، الجامعة الأردنية ، العلوم التربوية ، المجلد (٤٠) ، العدد (٢) .
١٤. الحربي ، نايف بن محمد ، (٢٠١٣) ، "الاستقواء وعلاقته بتقدير الذات في ضوء النوع وعدد الاصدقاء لدى طلاب وطالبات المرحلة الثانوية بالمدينة المنورة" ، مجلة رسالة التربية وعلم النفس ، جامعة الملك سعود ، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية ، العدد (٤٢).
١٥. الصوفي ، اسامة حميد حسن ، والمالكي ، فاطمة هاشم قاسم ، (٢٠١٢) ، "التنمر عند الاطفال وعلاقته بأساليب المعاملة الوالدية" ، مجلة البحوث التربوية والنفسية ، بغداد ، العدد (٣٥).

١٦. القحطاني ، نورة ، (٢٠١٢) ، "التنمر المدرسي وبرامج التدخل" ، مجلة ميادين ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود السعودية ، أكتوبر.
١٧. القداح ، محمد وعريبيات ، بشير ، (٢٠١٣) ، "القدرة التنبؤية للبيئة التعليمية في ظهور الاستقواء لدى طلبة المرحلة الاساسية في المدارس الخاصة في عمان" ، مجلة جامعة النجاح للابحاث في العلوم الانسانية ، المجلد (٢٧) ، العدد (٤).
١٨. لطفي ، طلعت ابراهيم ، (٢٠٠١) ، "الاسرة ومشكلة العنف عند الشباب" ، مركز الامارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية ، ابو ظبي.
١٩. مرسى ، كمال ، (١٩٨٥) ، "سيكولوجية العدوان" ، مجلة العلوم الاجتماعية ، المجلد (١٣) ، العدد (٢).
٢٠. مغار ، عبد الوهاب ، (٢٠١٥) ، "التنمر الوظيفي - مقارنة نظرية" ، مجلة العلوم الانسانية ، المجلد (ب) ، العدد (٤٣).

Source:

21. Carney, A.G.& Merrell, K.W., (2001), "Bullying in Schools: Perspectives on understanding and preventing and international problem" , School psychology International.
22. Daft R., (2001) , "Organization Theory and Design" , South-Western college publishing.
23. Mckay , R., Arnold, D., Fratzl, J. & Thomas ,R., (2003) , "Workplace bullying in academia: A Canadian study" , Employee responsibilities & rights Journal.
24. Orpinas, P. &Home , A., (2006) , "Understanding the problem in bullying prevention creating a positive school climate and developing social competence" , American psychological association, 34(5).
25. Shanka E.B.& Thuo M., (2017) , " Conflict Management and Resolution Strategies between teachers and School leaders in primary Schools of Wolaita Zone, Ethiopia " , Journal of Education ad Practice, ISSN 2222- 1735, Vol.(8), No.(4), WWW.iiste.org