



التلوث الثقافي وتأثيره في الحد من السلوكيات العفوية في مكان العمل

The cultural pollution and it's effect on reducing spontaneous behaviors in the workplace

الباحث

محمد عبد الحسن عجمي العبودي

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة

الأستاذ الدكتور

ليث علي يوسف الحكيم

كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة

المستخلص

يتمثل الهدف الرئيس لهذا البحث في إستكشاف العلاقة بين متغيرين رئيسيين هما: (التلوث الثقافي والسلوكيات العفوية في مكان العمل)، وذلك عبر إستطلاع آراء عدد من المرضى في مستشفى الكفيل التخصصي / محافظة كربلاء المقدسة، ومن أجل ضمان تمثيل المجتمع قيد البحث الذي بلغ (200) ممرضاً تمثيلاً دقيقاً، إستخدم الباحثين أسلوب العينة القصدية ووزعوا الإستبانة على جميع أفراد المجتمع، وبعد فرز الإستبانات وتدقيقها بلغ عدد الإستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي (147) إستبانة، من عدد الإستبانات المسترجعة البالغ عددها (160) إستبانة. إن التحليل الإحصائي للبيانات، التي تم جمعها جرى بإستعمال برنامجي SPSS v.24 و AMOS v.24، ولقد أظهرت النتائج وجود علاقة تأثير بين المتغيرات قيد البحث، إذ تمثلت العلاقة في وجود تأثير مباشر سالب ومعنوي للتلوث الثقافي في السلوكيات العفوية في مكان العمل. إن النتائج التي توصلت لها الدراسة الحالية تُعد وعلى حد علم الباحثين محاولة أولى في سياق تقليص أو ردم الفجوة المعرفية بين متغيرات التلوث الثقافي والسلوكيات العفوية في مكان العمل، كما إنه يدعو الباحثين إلى إجراء المزيد من الدراسات والبحوث من ضمن نطاق المتغيرات آفة الذكر في البيئة التنظيمية العراقية أو بيئات تنظيمية في دول أخرى.

المصطلحات الرئيسية: التلوث الثقافي والسلوكيات العفوية في مكان العمل ومستشفى الكفيل التخصصي / محافظة كربلاء المقدسة.

Abstract

The main objective of this research is to explore the relationship between two main variables, namely: (cultural pollution and spontaneous behaviors in the workplace), by seeking the views of a number of unrses at Al Kafeel Specialized Hospital / Holy Karbala Governorate, and in order to ensure the representation of the community under research that has reached (200) An accurate representation nurses, the researchers used the simple random sample method and distributed the questionnaire to all members of society. After sorting and checking the questionnaires, the number of valid questionnaires for statistical analysis reached (147) questionnaires, out of the number of retrieved questionnaires numbered (160). The statistical analysis of the data collected was done using SPSS v.24 and AMOS v.24, and the results showed an influence relationship between the variables under consideration, as the relationship triangulated in the presence of a direct negative and moral effect of cultural pollution on spontaneous behaviors in the workplace. The results of the current study are considered, as far as researchers know, to be a first attempt in the context of reducing or bridging the knowledge gap between cultural pollution variables and spontaneous behaviors in the workplace. Iraqi or regulatory environments in other countries.

Keywords: Cultural pollution, Spontaneous behavior in the workplace, and the Kafeel Specialized Hospital / Holy Karbala Governorate.

المبحث الأول: المنهجية العلمية

أولاً: مشكلة البحث

إن بيئة الأعمال المعاصرة التي تتسم بالتنافس ومحاولة تحقيق الديمومة، لا يُتوقع فيها من الموظفين فقط أداء أدوارهم المطلوبة المذكورة في الوصف الوظيفي، ولكن أيضاً أداء المهام التي قد لا تكون جزءاً صريحاً ضمن وصف وظيفتهم، على سبيل المثال مساعدة زميل العمل في مهمته، ودعم السياسات التنظيمية وما إلى ذلك (Pradhan et al., 2018: 4). إن السلوكيات العفوية في مكان العمل تسهم في تحقيق الأهداف الأوسع للمنظمة لأنها تعزز من تقديم ما يحقق لها ذلك من دون إنتظار المكافآت، فلقد أظهرت الدراسات السابقة أن السلوكيات الإضافية مثل العفوية، وخاصة سلوكيات المساعدة لزملاء العمل، ترتبط ارتباطاً إيجابياً بالأداء التنظيمي (Van Loon et al., 2015: 4).

في هذا السياق، فإن الثقافة التنظيمية يمكن أن تؤثر بطرق عديدة على السلوكيات العفوية في مكان العمل (Ebrahimpour et al., 2011: 1921). فعلى وجه التحديد، هي توفر إرشادات للموظفين حول كيفية الإستجابة للتغيرات البيئية مع تقديم آليات لفهم العمليات والإجراءات التي يجب أن يقوموا بها في تلك الحالة (Chatman et al., 2014: 788). لذلك فهي تعد مورداً بالغ الأهمية لمختلف المنظمات يمكنها من التكيف مع البيئات الديناميكية والبقاء على المدى الطويل (Costanza et al., 2016: 361).

لقد بدأت الثقافة التنظيمية تبرز بوصفها واحدة من القضايا الرئيسية في البحث الأكاديمي والميداني لبيئة المنظمات، حتى في المنظمات التي لا تلقى فيها القضايا الثقافية سوى القليل من العناية الصريحة. إذ يسترشد الموظفون في المنظمة من الثقافة أفكارهم ومعتقداتهم وقيمهم وأعرافهم ويشعرون بها وبقيمتها، وهناك أسباب وجيهة عديدة لذلك من أهمها أن البعد الثقافي أساسي لجميع جوانب الحياة الإجتماعية (Alvesson, 2016: 13). لذلك فإن التلوث الثقافي في ظل وجود مجموعات متعددة من الموظفين يتميزون باختلاف التوجهات والمعتقدات قد يؤدي إلى إلحاق الضرر بالمنظمة. إذ تخشى جميع المنظمات من التأثيرات السلبية الناتجة عنه، التي قد تعمل على تغيير بعض الثقافات الإيجابية لدى أفرادها لأن هذا التغيير من شأنه أن يعود عليها بالخراب، وسيكون من السداجة الإعتقاد بأنه يمكن إقتلعه بين عشية وضحاها (Seekri, 2011: 159).

إستناداً لما تقدم، نظراً لأن الموظفين داخل المنظمة يأتون من بيئات مختلفة وثقافات مختلفة ومتباينة فإن الباحثين يرون أن هذا الإختلاف سيؤثر على الكيفية التي يؤديون بها الأعمال المناطة بهم، وسيؤثر أيضاً على كيفية تفاعلهم وتعاملهم مع زملائهم سواء في مجموعات العمل أو في سياق المنظمة. هناك بعض الإختلافات الثقافية التي قد تدفع الموظف إلى القيام بأعمال إيجابية وتنفيذ المنظمة مثل تشجيع الزملاء والإبداع ومساعدة الآخرين بالمقابل توجد هناك بعض الإختلافات التي قد تؤدي به إلى القيام ببعض التصرفات السلبية، التي تؤثر من ثم على زملائه وعلى مجموعة العمل أو المنظمة ككل نتيجة لما يعرف بالتلوث الثقافي، ومن هذه الأعمال السلبية إنتقاد الآخرين والتسكع وعدم الإبداع وإحباط الزملاء الذين يحاولون تقديم الفائدة لفريقهم أو لمنظمتهم. إن هذه الأعمال أو التصرفات السلبية التي قد يقوم بها الشخص في مكان العمل تكون ذات تأثير كبير على تطور المنظمة وديمومتها، ومن ثم فإن مثل هذه التصرفات سوف تعيق وتعرقل حركة المنظمة في محيطها التنافسي. خلاصة القول، أن المنظمات تنمو وتتطور بالدرجة الأساس من خلال مواردها البشرية، التي تقدم العديد من السلوكيات العفوية خارج نطاق التأثير بالتلوث الثقافي.

بناءً على ما تم إستعراضه، يمكن صياغة مشكلة الدراسة على النحو الآتي: ((إن عدم تحقق السلوكيات العفوية في مكان العمل في المستشفيات العراقية عائد إلى الإنتشار النسبي لأبعاد التلوث الثقافي)).

ثانياً: تساؤلات البحث

وضعت تساؤلات البحث إستناداً لمشكلته التي تم ذكرها آنفاً والتي تتمحور حول دور متغيرين رئيسيين وهما: (التلوث الثقافي والسلوكيات العفوية في مكان العمل)، في مستشفى الكفيل التخصصي في محافظة كربلاء المقدسة، على النحو الآتي:

١. هل يتأثر العاملين في مستشفى الكفيل قيد الدراسة بالتلوث الثقافي؟
٢. هل تتسم ردود أفعال العاملين في مستشفى الكفيل قيد الدراسة بالعفوية؟
٣. ما العلاقة بين التلوث الثقافي والسلوكيات العفوية في مكان العمل في مستشفى الكفيل قيد الدراسة؟

ثالثاً: أهمية البحث

تتضح أهمية البحث الحالي من خلال الجانبين المعرفي والتطبيقي، وهي كالاتي:

١. الأهمية على وفق التوجهات المعرفية للمتغيرات قيد الدراسة: وتتضمن ما يأتي:

أ. إن هذه الدراسة تعد إمتداداً للدراسات السابقة في مجال التعريف بمتغيرات (التلوث الثقافي والسلوكيات العفوية في مكان العمل) وأهميتها، إلا إنها تتميز عنها في محاولة معرفة العلاقة بين التلوث الثقافي والسلوكيات العفوية في مكان العمل.

ب. أظهرت نتائج أغلب الدراسات السابقة ضرورة العناية بدراسة متغير التلوث الثقافي ضمن البيئة التنظيمية لما له من تأثير واضح على بث التشكيك بقيم ومعتقدات وأعراف وأيديولوجيات العاملين ومن ثم عدم تمكن المنظمة من تحقيق أهدافها.

ج. إن أغلب الباحثين في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس الإيجابي قدموا العديد من الأدلة المعرفية على دور السلوكيات العفوية في مكان العمل في تحقيق النجاح التنظيمي.

٢. الأهمية على وفق الممارسات التطبيقية للمستشفى قيد الدراسة: وتتضمن ما يأتي:

أ. إن إيمان الإدارة العليا للمستشفى بأهمية تشجيع الموظفين على تقديم سلوكيات عفوية وتعزيزها سيمكنها من تحقيق أهدافها بفاعلية عالية.

ب. إن تمكن إدارة المستشفى من إشاعة الثقافة النظيفة بكافة أبعادها المتمثلة بالقيم والمعتقدات والأعراف والأيديولوجيات سيتيح الفرصة للمستشفى من التخلص من أشكال التلوث الثقافي الذي من الممكن أن يحدث نتيجة لإختلاف توجهات ومعتقدات العاملين فيها.

ج. إن قدرة إدارة المستشفى على إشاعة أجواء المساعدة بين الموظفين وحماية موجوداتها وكافة أشكال الاعمال التطوعية الأخرى سوف يمكنها من التكيف والإستفادة من تجاربها والحفاظ على هويتها وتقديم خدمات صحية إبتكارية وإبداعية.

رابعاً: أهداف البحث

إن أهداف البحث الحالي تم صياغتها على وفق التساؤلات التي تم ذكرها آنفاً، وعليه فإنها تتمثل بما يأتي:

١. التعرف على مستوى تأثير العاملين في مستشفى الكفيل قيد الدراسة بالتلوث الثقافي.
٢. تحديد طبيعة ردود أفعال العاملين تجاه بيئة عملهم في مستشفى الكفيل قيد الدراسة.
٣. إختبار العلاقة بين التلوث الثقافي والسلوكيات العفوية في مكان العمل في مستشفى الكفيل قيد الدراسة.

خامساً: العلاقة بين المتغيرات وتطوير فرضيات البحث

أن تطوير الفرضيات تم عبر إستعراض العلاقة بين متغيرات البحث على النحو الآتي:

يعد موضوع الثقافة التنظيمية أحد العناصر الرئيسة التي تسهم في النجاح التنظيمي. إذ يؤكد العديد من العلماء في الدراسات التنظيمية، أنه عندما تكون لدى المنظمة ثقافة قوية وتوافق، فإنها تكون أكثر فاعلية مما لو كانت تتمتع بثقافة ضعيفة وغير متطابقة ومنفصلة. علاوة على ذلك، يشير المنظرون والممارسون على حد سواء إلى أن تحسين الثقافة التنظيمية يساعد في إستعادة المنظمة للقدرة التنافسية وتنشيط المنظمات المتراجعة. في هذا السياق. لذلك فإن الثقافة التنظيمية إطاراً لإستخدام العمل المفاهيمي لتحقيق النجاح التنظيمي (Jo & Joo, 2011: 355).

يُبرز التحدي المتمثل في المنافسة العالمية أهمية المفاهيم مثل الابتكار والإبداع والمرونة التي تجعل المنظمات تستجيب للتغيير الدائم. مما يدعو المنظمات إلى إستثمار مواردها لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة، التي من أهمها الموارد البشرية فهي مهمة لخلق ميزة لا يمكن تكرارها بسهولة من قبل المنافسين ومحددة لكل منظمة، وعلى وجه التحديد عندما يتميز الموظفون بسلوكياتهم الطوعية التي تتضمن مساعدة أحد الزملاء بالقيام بعمله عندما يكون غائباً عن العمل، والتطوع للقيام بواجب إضافي عند الحاجة، وتمثيل المنظمة بحماس في الوظائف العامة والتصرف بطرق تحسن الروح المعنوية وحل النزاعات الشخصية غير البناءة وغيرها من السلوكيات الإيجابية الأخرى (Erkutlu, 2011: 532).

في هذا السياق، فإن الثقافة التنظيمية يمكن أن تؤثر بطرق عديدة على السلوكيات العفوية التي يقدمها الموظف في المنظمة. إذ أن هناك بعض العوامل التي تتعلق بالثقافة التي تمارس في مكان العمل التي لها علاقة كبيرة بغرس السلوكيات العفوية بين الموظفين. إذ تؤكد بعض الدراسات بأن الثقافة إذا تمت رعايتها يمكن أن تغرس السلوكيات العفوية لدى الموظفين داخل المنظمة، ومن هنا يمكن التكهن بأن تعزيز الجذور الثقافية لمنظمة ما يمكن أن يؤدي إلى مراعاة السلوكيات العفوية عبر جميع الأقسام والمجموعات في منظمة معينة (Ebrahimpour et al., 2011: 1921).

على وفق رأي (Mohanty & Rath (2012: 71) يمكن القول أن الموظفين قد يجلبون معهم إستعداداً للقيام بأعمال تطوعية، ولكن يمكن للثقافة غير المستعدة لإستيعاب تلك الأعمال أن تجعل الجهود الفردية غير مجدية. فضلاً على إن

النتائج الواردة في بعض الدراسات السابقة تشير إلى أن المحدد الأكثر أهمية لجنسية الموظف هو الظواهر الثقافية وقدرتها على التأثير على الناس وسلوكياتهم.

إستناداً لما تقدم، يرى الباحثين أنه عند حدوث عملية التلوث الثقافي وقيام بعض الموظفين بتلويث قيم أو معتقدات أو أعراف أو أيديولوجيات زملائهم الآخرين، فإنهم سوف يقومون بمنع أو تقليل السلوكيات العفوية التي قد يقوم بها زملائهم، الأمر الذي سيؤثر سلباً على ظهور السلوكيات العفوية في مكان العمل، عليه يمكن القول إن:

١. " توجد علاقة إرتباط عكسية ومعنوية للتلوث الثقافي في السلوكيات العفوية في مكان العمل " .

٢. " توجد علاقة تأثير سالبة ومعنوية للتلوث الثقافي في السلوكيات العفوية في مكان العمل " .

سادساً: بناء مخطط البحث الفرضي

لبناء مخطط البحث الفرضي إعتد الباحثين على مجموعة من الدراسات السابقة، والتي تتعلق بمتغيرات البحث الحالي الرئيسية والعلاقة فيما بينها والتمثلة بدراسة كلاً من:

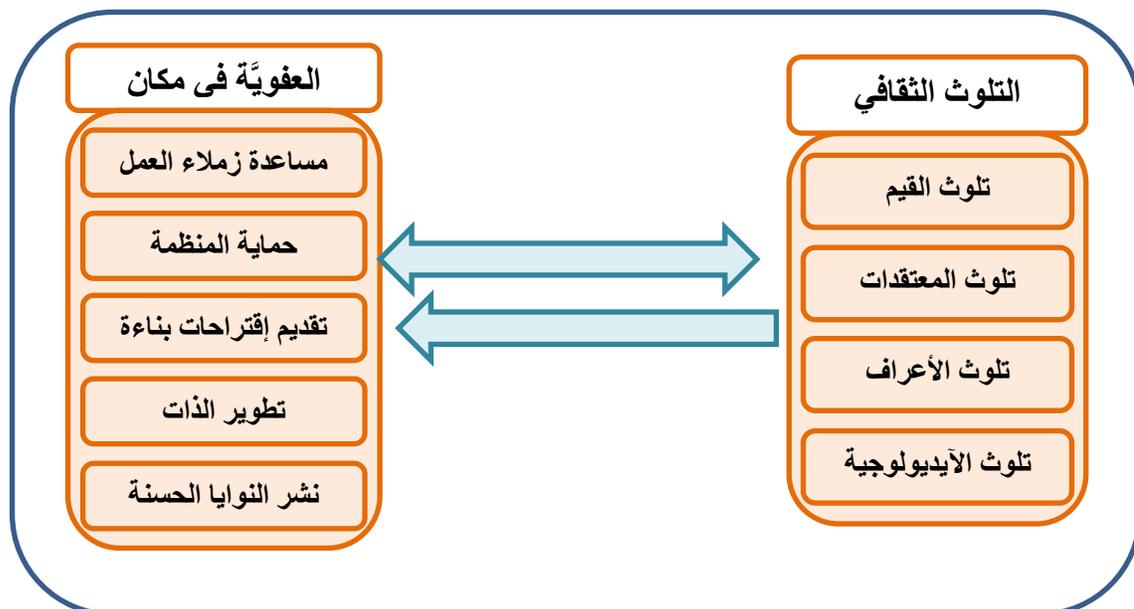
(أبو دف والآغا، ٢٠٠١؛ طالب، ٢٠١٦؛ العبيدي، ٢٠١٨).

مع الإعتقاد على مجموعة من النظريات مثل:

(Social Control Theory, Self-Control Theory, Socio-Psychological Theory, Social Exchange Theory, Psychological Contract Theory, Equity Theory, Identity Mechanism Theory).

بالإعتقاد على ما ذكر أعلاه قام الباحثين ببناء المخطط الفرضي للبحث والذي يظهر طبيعة العلاقة بين متغيراته، كما

موضح في الشكل (١).



الشكل (١) مخطط الدراسة الفرضي

سابعاً: منهج البحث

للإجابة على التساؤلات النابعة من المشكلة الحالية ولتحقيق الأهداف التي حددها الباحثين، فإنه سعى إلى تبني منهج دراسة الحالة عن طريق إختيار مستشفى الكفيل التخصصي في محافظة كربلاء المقدسة، وقد إختار هذا المنهج لأنه يؤدي بسهولة إلى معرفة وتحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات قيد البحث والتقصي، التي قد تؤثر على إستمرار وإنتشار هذه الظاهرة لأسباب مباشرة، مما أدى إلى حدوثها في نطاق محدد.

ثامناً: أداة البحث

إعتمد الباحثين في البحث الحالي على الإستبانة وذلك لكونها إحدى أدوات البحث العلمي المهمة، فهي على وفق رأي Sekaran & Bougie (2016) تستعمل على نطاق واسع للحصول على بيانات ومعلومات لم يتم تدوينها في سجلات المنظمة أو الإحصائيات الرسمية للحكومة بل تتعلق بآراء المستجيبين وإتجاهاتهم ودوافعهم أو معتقداتهم تجاه متغيرات تنظيمية محددة. لقد قام الباحثين بتوزيعها على عددٍ من المستجيبين في المستشفى قيد البحث بصورة مباشرة، وتجدر الإشارة إلى إن الإستبانة قسمت على جزئين رئيسيين هما:

١. الجزء الأول: إن هذا الجزء يتضمن العوامل الديموغرافية المتعلقة بالمستجيبين والمتمثلة بـ(النوع الإجتماعي، العمر، التحصيل الدراسي وسنوات الخبرة الوظيفية).

٢. الجزء الثاني: إن هذا الجزء يتضمن فقرات الإستبانة البالغ عددها (٤8) فقرة مقسمة على محورين هما:

أ. المحور الأول: إن هذا المحور يتألف من (20) فقرة تتعلق بقياس المتغير المستقل التلوث الثقافي.

ب. المحور الثاني: إن هذا المحور يتألف من (28) فقرة تتعلق بقياس المتغير المستقل السلوكيات العفوية في مكان العمل.

تاسعاً: مقياس البحث

إن أداة البحث المتمثلة بـ(الإستبانة) تم تصميمها على وفق عددٍ من المقاييس المحكمة كما موضح في الجدول (١)، وتم تقييد إجابات فقراتها ضمن نطاق تدرج مقياس ليكرت الخماسي Five-Point Likert المتمثل بـ(لا أتفق تماماً، لا أتفق، محايد، أتفق، أتفق تماماً).

الجدول (١) مقياس الدراسة

متغيرات الدراسة	رمز المتغير	الأبعاد	رمز البعد	عدد الفقرات	مصدر الفقرات	مصدر الأبعاد
التلوث الثقافي	CP	تلوث القيم	VP	4	(Moorman & Blakely, 1995)	Moorman & Blakely (1995)
		تلوث المعتقدات	BP	4	(Moorman & Blakely, 1995)	
		تلوث الأعراف	NP	5	(Moorman & Blakely, 1995)	
		تلوث الأيديولوجية	IP	7	(Moorman & Blakely, 1995)	
السلوكيات العفوية في مكان العمل	SBW	مساعدة زملاء العمل	HC	5	(Nilgün, 2017)	Katz (1964)
		حماية المنظمة	PO	5	(Posey et al., 2015)	
		تقديم إقتراحات بناءة	MS	8	Al-Hattami, (2019)	
		تطوير الذات	DO	6	(London & Smither, 1999)	
		نشر النوايا الحسنة	SG	4	(Nimon & Zigarmi, 2015)	

المصدر: من إعداد الباحثين.

عاشراً: مجتمع وعينة البحث

سيتم توضيح مجتمع وعينة البحث على النحو الآتي:

١. مجتمع البحث:

إن مجتمع البحث تمثل بجميع المرضى في مستشفى الكفيل التخصصي في محافظة كربلاء والبالغ عددهم (271) ممرضاً.

٢. عينة البحث:

باستعمال طريقة العينة العشوائية قام الباحثين بتوزيع (200) إستبانة على مجموعة من المرضى في مستشفى الكفيل التخصصي بمحافظة كربلاء.

٣. مبررات إختيار مجتمع وعينة البحث:

لقد تم إختيار المرضى في مستشفى الكفيل التخصصي بمحافظة كربلاء، وذلك لأن ادائهم لمهامهم المختلفة يرتبط بصورة مباشرة أو غير مباشرة بحياة المريض وتمائله للشفاء من عدمه، لذا عليهم تقديم سلوك طوعي يبرز فيه إستعدادهم للعمل وبذل جهد أكثر مما هو مطلوب ومحدد.

أحد عشر: الإختبارات الإحصائية وخطواتها

من أجل الإجابة عن تساؤلات الدراسة، إستعمل الباحثين عدد من الإختبارات الإحصائية المتوافرة في برنامج SPSS ٧.24 ومنها (الوسط الحسابي، الإنحراف المعياري، والتباين، والخطأ المعياري)، وكذلك عدد من الإختبارات الإحصائية المتوافرة في برنامج AMOS ٧.24 المتمثلة بالإختبارات الخاصة ببناء أنموذج المعادلات الهيكلية ومعايير جودة مطابقته، ولقد تم إستعمال هذه الإختبارات على وفق خطوات محددة.

المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث

أولاً: مفهوم التلوث الثقافي The Concept of Cultural Pollution

الثقافة هي الوقود المعنوي الذي يسير أية قاطرة للتنمية، فثقافة المنظمة مثل الوقود للسيارة فهي المسؤول الأول عن أي تخلف أو عطب يدخل إلى جسد المنظمة وبنيتها المدنية ويقدر ما تكون الثقافة صحيحة معافاة مبنية على أسس علمية

أصيلة بقدر ما تكون المنظمة مزدهرة. فتقافة حب العمل من قبل الموظفين مثلاً كفيلة بزيادة الإنتاج الأمر الذي يعكس إيجاباً على إزدياد معدلات النمو التنظيمي وتمتع المنظمة بميزة تنافسية. وإذا سادت المنظمة ثقافات سلبية نجد أن التخلف قد بدأ ينخر في هيكلها في جميع الإتجاهات حتى تصل إلى حالة الإنهيار (Harrison & Bazzy, 2017: 1259).

إن كلمة "ثقافة" تعني فكرة صنع شيء ما ينمو ويتطور وينضج ويحسن أو يحافظ على نفسه. تتميز الثقافة القوية بالقيم الأساسية التي يتم الإحتفاظ بها بشكل مكثف ويتم ترتيبها بشكل واضح ومشاركتها على نطاق واسع من قبل الأعضاء داخل المنظمة. لقد حددت الدراسات المبكرة القيم الثقافية المختلفة على وجه التحديد، تم إستخدام ثقافة الفريق (مثل المشاركة والتشجيع الداعم والإنساني) وثقافة التفصيل (مثل الاتساق والإستقرار والتقليدية) وثقافة الإبداع (مثل القدرة على التكيف والرسالة والقدرة التنافسية) على نطاق واسع وتم إختبارها تطبيقياً، ولقد أظهرت الأبحاث أيضاً أن الثقافة التنظيمية لها تأثير إيجابي على الإلتزام أو الرضا الوظيفي والأداء (Chong et al., 2018: 977).

منذ ثمانينات القرن الماضي، أكدت الدراسات في الإستراتيجية والسلوك التنظيمي على الدور الرئيس للثقافة التنظيمية من أجل نمو المنظمة وفعاليتها وميزتها التنافسية (Cherchem, 2017: 88). إذ إن الثقافة التنظيمية هي المجال الإجتماعي والروحي للمنظمة، وتتشكل من خلال العمليات والظواهر المادية وغير المادية، المرئية والمخفية والواعية واللاواعية التي تحدد معاً توافق الفلسفة والأيدولوجية والقيم وأساليب حل المشكلات والأنماط السلوكية للمنظمة والموظفين، وقادرة على قيادة المنظمة نحو النجاح. إن مساعدة الموظفين على إستيعاب قيم المنظمة لجعلهم يشعرون بأنهم متماثلون ومتوافقون مع قيم المنظمة له تأثير إيجابي واضح على أداء المنظمة. تشمل الطرق الخاصة التي تؤثر بها الثقافة التنظيمية على موظفي المنظمة كأعضاء في مجتمع معين التأثير الذي تسببه على موقف عملهم، وإحساسهم بالإلتزام والمسؤولية تجاه زملائهم والمنظمة بأكملها. من المهم التأكيد على أنه في نهاية المطاف، يتمثل جزء أساسي لا يتجزأ من الثقافة التنظيمية في حالة بيئة التواصل الخاصة بها، سواء بين الأفراد أو داخل المجموعة (Vasyakin et al., 2016: 11516). لقد إرتبط مفهوم الثقافة التنظيمية بالعديد من المفاهيم الأخرى منها ما هو إيجابي وما هو سلبي وكان أحد هذه المفاهيم السلبية هو التلوث الثقافي (العبيدي، ٢٠١٨، ٧٦).

إن التلوث يعني ببساطة إدخال الملوثات في أي بيئة أو مجتمع أو منظمة، مما يسبب عدم الإستقرار أو الإضطراب أو الإضرار بالكيان إذ أن جميع الظواهر الثقافية ليست محصنة ضد التلوث (Seekri, 2011: 152). لقد كانت بدايات هذا التلوث على يد رواد الإنثروبولوجيا في الحقبة الإستعمارية التقليدية عندما توجهوا كمبشرين دينيين أو محاربين في الجيوش الإستعمارية، أو مستشارين بإتجاه المجتمعات البدائية البسيطة في أفريقيا وأمريكا اللاتينية وأستراليا وفي جزر التروبريان وجزر الإندمان وجزر في المحيط الهادي، لتمديد تلك الشعوب (المتوحشة) على حد زعمهم التي تعيش حالة قبل منطقية كما زعموا، وما نحن الآن نشهد على تفاقم خطورة هذا التلوث الثقافي مع تمركز كل أسلحة الهيمنة (العسكرية والعلمية والإقتصادية) بحوزة قطب واحد، لا وجود لمن يضاهيه (مهلوبي، ٢٠٠٠).

إن التلوث الثقافي يعمل على تلوث النفس وحينما تتلوث فذلك يعني تجردها من نوازعها الإنسانية وخصوصية قيمها وإبدالها بتلك الدخيلة الزائفة، الفاسدة، الشاذة) التي يروج لها المفسدون والشواذ. وحين ذاك فان نفوساً كهذه سوف لا تكفي بتلوث بيئتها فحسب بل ستلوث كل معاني الحياة التنظيمية الأخرى وعدم الحفاظ عليها من سيطرة قوى الشر التي تقود المنظمة إلى نهاية متعجلة تنذر بخرابها، لذلك فإن تدنيس النفوس وتلويثها يكون أسوأ من قتلها، لأن قتلها يكون أنياً وبحدود الجسد في حين إن تلويثها سيكون (كالوباء المعدي) ليس حصراً على أقرانها فحسب بل ستجر إلى الأجيال القادمة، في هذا السياق فقد سعت مصادر التلوث العالمي إلى إستعراض سلوكيات وترويج أيديولوجيات يضي عليها عنصر المعاصرة والحدثة وكل ما يثير إنجذاب المتعجلين بإتجاهها ولذلك فان دائرة هذا النوع من التلوث قد أخذت بالإتساع وتنوعت أشكاله (العبيدي، ٢٠١٨، ٧٧).

إستناداً لما تقدم، نتضح أهمية تعريف الثقافة التنظيمية وقياسها، لأن الثقافة التنظيمية القوية من شأنها أن تحقق مزايا تنافسية مستدامة للمنظمات. ومع ذلك، فإن خلقها غالباً ما يكون تحدياً بسبب الغموض المحيط بهذا المفهوم. لقد أسفرت مراجعة أدب الثقافة التنظيمية عن مجموعة واسعة من التعريفات في جميع التخصصات. على الرغم من عدم وجود إتفاق على تعريف واحد لها، إلا أن هناك إجماعاً على أن الثقافة التنظيمية هي فلسفة شمولية ذات بنية إجتماعية، وتتطوي على إفتراضات ومعتقدات وتوقعات للسلوك يكون موجود في مجموعة متنوعة من المستويات ويتجلى في مجموعة واسعة من ميزات الحياة التنظيمية (Chaudhry et al., 2016: 571).

نظراً لإقترح العديد من التعريفات المختلفة للثقافة التنظيمية، يتفق العديد من الباحثين على أنها تشير إلى نظام القيم والمعتقدات والسلوك المشترك بين الموظفين (Körner et al., 2015: 2; Tang, 2017: 1833; Harrison & Bazy, 2017: 1260; Baird & Harrison, 2017: 311; Hansen, 2018: 11; Bortolotti et al., 2015: 187). من الأرجح أن التعريف الأكثر شيوعاً وإيجازاً هو التعريف الذي تم إنشاؤه بواسطة (Schein (2004) والذي ذكر أن: "الثقافة التنظيمية هي نمط الإفتراضات الأساسية التي إختارعتها مجموعة ما، أو إكتشفتها في تعلمها للتعامل مع مشاكلها المتعلقة بالتكيف الخارجي والتكامل الداخلي، التي عملت بشكل جيد بما فيه الكفاية لتكون صالحة، ومن ثم يجب أن يتم تدريسها للأعضاء الجدد بوصفها الطريقة الصحيحة لإدراك تلك المشاكل والتفكير والشعور بها". في إطار هذا التعريف، تعد الثقافة عملية ديناميكية، ناتجة عن التفاعل بين الآخرين وتروج لها سلوكيات القيادة (Belias et al., 2015: 315).

أما (Deshpandé and Webster (1989) فقد عرفها بأنها "نمط القيم والمعتقدات المشتركة التي تساعد الأفراد على فهم الأداء التنظيمي ومن ثم توفر لهم قواعد السلوك في المنظمة" (Brettel et al., 2015: 869; Cao et al., 2015: 26).

بينما عرفها (O'Neill et al. (2016: 136) على أنها مجموعة من المعاني المشتركة وأنماط المعتقدات والطقوس والرموز والأساطير التي تتطور مع مرور الوقت، وتعمل على تقليل التباين البشري والتحكم وتشكيل سلوك الموظف في المنظمات. إن تطوير الثقافة التنظيمية عملية إجتماعية ديناميكية طبيعية تحدث بغض النظر عن نية القيادة التنفيذية، على الرغم من أنها قد تتأثر بالإدارة. بينما قد تطور المنظمات ثقافة متجانسة نسبياً، قد تتطور ثقافات فرعية فريدة ومتباينة لإدارات منفصلة أو مجموعات فرعية داخل المنظمة. من جانب آخر، توجد هناك بعض التعريفات التي قدمها الباحثون لتوضيح التلوث الثقافي سندرج بعضاً منها في الجدول (٢).

الجدول (٢) بعض تعريفات التلوث الثقافي على وفق آراء عددٍ من الباحثين

التعريف	الباحث و السنة
هو درجة تأثر الشخص بالثقافات السلبية التي تتناقض مع قيمه وسلوكياته، سواء كان ذلك التأثر في القيم والمعتقدات أو في السلوكيات	(أبو دف والآغا، ٢٠٠١، ٣٨٠)

العامة أو في المظهر العام.	
هو إدخال وتعزيز القيم الزائفة والممارسات الزائفة من خلال الجهل والاستغلال والتلاعب.	Seekri (2011: 152)
هو إستجابة لإنتهاكات الحدود الإجتماعية.	Padhy (2016: 2)
هو تغيير أفكار الثقافة الأصلية الإيجابية إلى أفكار سلبية هدامة وبعيدة عن قيم الشخص وإتجاهاته من أجل تخريب القاعدة الثقافية لديه.	طالب (٢٠١٦، ١١٧)
هو عبارة عن نقل مجموعة من الأفكار والمعتقدات السلبية من شخص إلى شخص آخر والعمل على تغيير ثقافته الأصلية وتلويثها.	العبيدي (2018، ٨٢)

المصدر: من إعداد الباحثين.

أما الباحثين فيعرفون التلوث الثقافي بأنه العملية التي تتأثر فيها قيم ومعتقدات وأعراف وأيديولوجيات موظف ما سلباً بقيم ومعتقدات وأعراف وأيديولوجيات موظف زميل له في المنظمة التي يعملون فيها.

ثانياً: أبعاد التلوث الثقافي :Dimensions of Cultural Pollution

بما إن منظمات الأعمال تحتوي على مجموعات متعددة من الموظفين فهي إذاً تحتوي على ثقافات متعددة وهذه الثقافات من شأنها أن تفيد أو تضر المنظمة. تخشى جميع المنظمات من التأثيرات السلبية التي قد تعمل على تغيير بعض الثقافات الإيجابية لدى أفرادها لأن هذا التغيير من شأنه أن يعود عليها بالخراب. ونظراً لما للثقافة التنظيمية من تأثير كبير على المنظمات فقد إهتم العلماء والباحثين في تحديد المقاييس التي من شأنها أن تقيس تأثيراتها على الأفراد والمنظمات ككل. إختلف الباحثون في تحديد الأبعاد التي تقيسها كل حسب وجهة نظره والمكان والبيئة التي قام بدراستها، إذ حدد Pettigrew (1979) ستة أبعاد للثقافة التنظيمية هي (المعتقدات، الرموز، الطقوس، الأساطير، اللغة والفلسفة)، أما Robbins (1990) فقد طور عشرة أبعاد لقياس الثقافة التنظيمية تتضمن (روح المبادرة، إحتمال المخاطرة، التوجيه، التكامل، الدعم الإداري، الرقابة، الهوية التنظيمية، نظام المكافأة، إحتمال الصراع وأنماط الصراع)، بينما أوضح Grayson (2002) أن الأبعاد الخاصة بالثقافة التنظيمية تشمل (القيادة، الهيكل التنظيمي، الإبداع، الأداء الوظيفي، التخطيط، الإتصالات، البيئة، تطوير العاملين، الإنسانية والإجتماعية)، وذكر Schreiner (2005)

أن أبعاد الثقافة التنظيمية تتكون مما يأتي (إستخدام القوة، تجنب عدم التأكد والإلتزام، الثقة، الإتجاه نحو المشاركة والميل لإستخدام المكافئة).

وكما ذكرنا في الفقرات السابقة من هذه الدراسة فإن أحد أهم التأثيرات السلبية التي قد تحدث فيما بين الموظفين هو التلوث الثقافي، وهو يُعد ظاهرة عميقة الجذور، وسيكون من السذاجة الإعتقاد بأنه يمكن إقتلاعها بين عشية وضحاها. ومع ذلك، فإن أي تقدم آخر للمنظمة في رحلتها إلى الديمومة سيكون أقرب إلى المستحيل بسبب التأثير الكبير للتلوث وما يصاحبه (Seekri, 2011: 159). نظراً للتأثيرات السلبية التي تنتج عن التلوث الثقافي فيجب أن يتم قياسه لمعرفة كيف يؤثر كل بُعد من أبعاده، وسيتم ذكر الأبعاد التي حددها (Moorman & Blakely, 1995) للتلوث الثقافي، ويمكن توضيحها على النحو الآتي:

١. تلوث القيم Values Pollution:

هو عبارة عن تلوث الأخلاقيات والمبادئ الأساسية والجوهرية التي يلتزم بها الموظف نتيجة للتنشئة الإجتماعية التي يتلقاها من مجتمعه. القيم هي معيار للثقافة لتمييز ما هو جيد وعادل في المجتمع، وهي متأصلة بعمق، كما إنها مهمة لنقل وتعليم معتقدات الثقافة. تشير القيم غالباً إلى الطريقة التي يجب أن يتصرف بها الأشخاص، لكنها لا تعكس بدقة كيفية تصرف الأشخاص (Twenge et al., 2010: 1118). تساعد في تشكيل مجتمع أو منظمة من خلال إقتراح ما هو جيد وسيء، جميل وقبيح، ما يتم البحث عنه أو تجنبه، وهي تشير إلى درجة أهمية شيء ما أو فعل ما، بهدف تحديد الإجراءات الأفضل القيام بها أو الطريقة الأفضل للعيش (الأخلاقيات المعيارية)، أو وصف أهمية الإجراءات المختلفة. كما إن أنظمة القيم هي معتقدات وقائية تؤثر على السلوك الأخلاقي للشخص أو هي أساس أنشطتها المتعمدة وغالباً ما تكون القيم الأولية قوية والقيم الثانوية قابلة للتغيير (Roth, 2013: 250).

يتم تعريف القيم بأنها معتقدات أو مثل مهمة ودائمة يتقاسمها أفراد الثقافة حول ما هو جيد أو سيء ومرغوب فيه أو غير مرغوب فيه. القيم لها تأثير كبير على سلوك الشخص وموقفه وتعمل كمبادئ توجيهية واسعة في جميع الحالات (Schwartz et al., 2012: 664). أما Honaker & King (2010: 563) فيعرف القيم بأنها المعايير التي يستخدمها الأفراد في تقييم حياتهم اليومية، وترتيب أولوياتهم والإختيار بين مسارات العمل البديلة. على وفق رأي Bernardo et al. (2016: 173) هنالك أربعة أنواع من القيم يمكن توضيحها على النحو الآتي:

أ. القيم الشخصية: تعكس هذه القيم المبادئ التي يعيش بها الفرد وما يُعده مهماً لمصلحته الشخصية، وتشتمل على الحماس والإبداع والتواضع والوفاء الشخصي، وهي غالباً ما ترتبط بالقيم الثقافية، إما بالإتفاق مع القواعد السائدة أو الإختلاف عنها. تسمح هذه القيم بالتوقعات الإجتماعية والتفاهات الجماعية للخير والجمال والبناء. بدون القيم الشخصية المعيارية، لن يكون هناك مرجع ثقافي يمكن أن تقاس عليه فضيلة القيم الشخصية ومن ثم تتفكك الهوية الثقافية. لذا توفر القيم الشخصية مرجعاً داخلياً لما هو جيد ومفيد ومهم وجميل ومرغوب وبنّاء (Tukiainen, 2011: 104).

ب. القيم العلائقية: تعكس هذه القيم مدى إرتباط الفرد بالأشخاص الآخرين في حياته، سواء كانوا أصدقاء أم عائلة أم زملاء في المنظمة، وتتضمن هذه القيم الإبتحاح والثقة والكرم والعناية، ويحدد (Merheb et al. (2010: 613 مميزات القيم العلائقية بما يأتي:

• الثقة.

• الصدق.

• الإحترام.

• التواصل.

• الولاء.

• السعادة.

• التفاهم.

• الأمان.

• الإعتمادية.

• الشراكة.

ج. القيم التنظيمية: تعكس هذه القيم كيف تظهر المنظمة في بيئة عملها، فهي القيم التي تتميز بها المنظمة عن غيرها من المنظمات، وهذه القيم تشمل النمو المالي، والعمل الجماعي، والإنتاجية، والتحالفات الإستراتيجية. لقد عرفها Gehman et al. (2012: 86) بأنها عبارة عن إتفاقات مشتركة بين أعضاء التنظيم الإجتماعي الواحد حول ما هو

مرغوب أو غير مرغوب، جيد أو غير جيد، مهم أو غير مهم. لقد حدد (Malbašić et al., 2015: 439) أهمية هذا النوع من القيم بما يأتي:

✚ تتكون أهمية القيم التنظيمية من توجيه سلوك الموظفين، وكذلك القرارات الإستراتيجية والتشغيلية.

✚ توفر أساساً قوياً لسياسات التوظيف الخاصة بالمنظمة، ومواجهة التهديدات.

✚ تقوم بتحسين الطابع الأخلاقي للمنظمة كما هو موضح في عملياتها وثقافتها.

✚ إظهار النزاهة والمساءلة أمام أصحاب المصلحة الخارجيين كالزبائن.

✚ تميز المنظمة عن منافسيها.

✚ تقليل خطر السلوكيات غير اللائقة.

د. القيم الاجتماعية: تعكس هذه القيم مدى إرتباط الفرد أو المنظمة بالمجتمع، وهي تشمل الأجيال القادمة والوعي البيئي والإستدامة، ويعرفها (Maurer et al. (2011: 435 بأنها مجموعة من المبادئ الأخلاقية التي تحدها ديناميكيات المجتمع ومنظّماته وتقاليد ومعتقداته الثقافية. إن هذه القيم هي إرشادات ضمنية توفر التوجيه للأفراد والمنظمات لتتصرف بشكل صحيح داخل النظام الاجتماعي. يرى (Stone & Allgaier (2008: 116 أن القيم الاجتماعية يمكنها تحقيق ما يأتي:

✚ تحافظ على المجتمع.

✚ تجمع الأفراد معاً كشخص واحد.

✚ تعطي للأفراد شعوراً بالهوية.

✚ تعزز القانون والنظام.

✚ تجعل الأشخاص مسؤولين.

إن لوجود أي نوع من أنواع القيم سواء في المجتمع أو المنظمات أهداف معينة حددها (Miles (2015: 684 بما يأتي:

✚ القيم توفر الإستقرار والتوحيد في تفاعل المجموعة. إنها تعقد المجتمع معاً لأنها مشتركة. إذ يقول بعض علماء

الإجتماع بأن القيم المشتركة تشكل أساس الوحدة الاجتماعية.

✚ القيم تجلب الشرعية للقواعد التي تحكم أنشطة محددة. يتم قبول القيم كقواعد وتتبع بشكل رئيسي لأنها تجسد الثقافة التي يقبلها معظم الناس.

✚ القيم تساعد على تحقيق نوع من التعديل بين مجموعات مختلفة من القواعد. يبحث الناس عن نفس الغايات أو الأهداف في مجال مختلف من حياتهم. ومن ثم فمن الممكن بالنسبة لهم تعديل القواعد للمساعدة في تحقيق هذه الغاية.

٢. تلوث المعتقدات Beliefs Pollution:

يتم تعريف تلوث المعتقدات بأنها تلوث مجموعة المعايير التي تحكم عملية صنع القرار الكبيرة والصغيرة من قبل الموظف. يقصد بالمعتقدات أيضاً مجموعة من الموروثات المتعلقة بالعالم الخارجي وفوق الطبيعي، التي إحتلت عقول الأفراد وشغلت حياتهم وملكت قلوبهم، وأصبحت مُسلم بها لديهم، وغالباً ما تحاط هذه المعتقدات بقدر من السرية وتظل مخبئة في صدور أفرادها، ومن ثم لا مجال للمناقشة أو المحاكمة العقلية بها (Jones & Carter, 2013: 1083).

تمثل المعتقدات إفتراضات يقوم بها كل شخص عن نفسه وعن الآخرين وعن الظواهر المختلفة التي تحدث في بيئتهم. المعتقدات تدور حول كيفية تفكيرنا في الأمور. تميل المعتقدات إلى أن تكون عميقة وقيماً تتبع من معتقداتنا. الإعتقاد هو شعور داخلي بأن شيئاً ما حقيقياً، على الرغم من أن هذا الإعتقاد قد يكون غير مثبت أو غير عقلاني. عموماً، يمكن تقسيم المعتقدات إلى فئتين مختلفتين مع مراعاة طريقة التعبير عنهما على مستوى الأفراد تتمثل بالمعتقدات الجوهرية والمعتقدات التصرفية. تشير المعتقدات الجوهرية إلى الأشياء التي فكر فيها الأفراد بنشاط، بينما المعتقدات التصرفية هي عناصر تظهر عندما لا يكون الشخص متورطاً بشكل مباشر في الإجراء المدروس (Claudia, 2014: 19).

على وفق ما ذكر (Shahin et al. (2019: 1020 تشمل المعتقدات مجالات أساسية، وهي:

أ. المعتقدات الشخصية.

ب. المعتقدات الدينية.

ج. المعتقدات الإجتماعية.

د. المعتقدات الثقافية.

هـ. المعتقدات التنظيمية.

أما (Claudia: 21: 2014) فيوضح أن المعتقدات تتكون من الآتي:

- أ. المعتقدات الروحية.
- ب. المعتقدات الأخلاقية.
- ج. المعتقدات الإجتماعية.
- د. المعتقدات الفكرية.
- هـ. المعتقدات الإقتصادية.
- و. المعتقدات السياسية.

٣. تلوث الأعراف Norms Pollution:

هي العملية التي تتلوث فيها مجموعة القواعد التي تحكم الموظف ذاتياً عند العمل داخل المنظمة. الأعراف هي التوقعات والقواعد المتفق عليها التي توجه بها الثقافة سلوك أعضائها في أي موقف معين. بالطبع تختلف الأعراف على نطاق واسع بين المجموعات الثقافية، بما يكون لكل مجموعة من الناس أو دولة من الدول أعراف خاصة بها تميزها عن غيرها (Peattie, 2010: 196).

يتحدث علماء الاجتماع عن أربعة أنواع على الأقل من الأعراف هي (Dyrenge et al., 2012: 850) :

- أ. **القواعد الشعبية:** التي تُعرف أحياناً باسم "الإتفاقيات" أو "التقاليد"، هي معايير سلوك معتمدة إجتماعياً ولكنها ليست ذات أهمية أخلاقية.
- ب. **العادات:** هي أعراف أخلاقية يتميز بها شخص عن شخص آخر أو مجتمع عن مجتمع آخر.
- ج. **المحرمات:** تُعد بعض السلوكيات من المحرمات، مما يعني أن الثقافة تمنعها تماماً.
- د. **القوانين:** هي مجموعة رسمية من القواعد التي تسنها الدولة وتدعمها سلطة الدولة.

أما (Kessler & Leider (2012: 64) فقد قسّم الأعراف إلى ما يأتي:

- أ. **الأعراف الشخصية:** تم تعريف الأعراف الشخصية على أنها توقع ذاتي لإتخاذ إجراء معين في موقف معين، تم إختبارها أيضاً على أنها شعور بالإلتزام بالأخلاق، ومن ثم يتم الإلتزام بالمعايير الشخصية لأسباب داخلية تتفق مع القيم الداخلية، ومفاهيم الصواب والخطأ.

ب. الأعراف الثقافية: هي المعايير التي تعيش بها مجموعة من الأفراد. إنها التوقعات والقواعد المشتركة التي توجه سلوك الأفراد داخل المجموعات الاجتماعية. يتم تعلم الأعراف الثقافية وتعزيزها من الآباء والأصدقاء والمدرسين وغيرهم أثناء نموهم في مجتمع ما.

ج. الأعراف الاجتماعية: تُعد الأعراف الاجتماعية بمثابة تمثيل جماعي لسلوك مجموعة مقبول وكذلك تصورات فردية لسلوك مجموعة معينة. يمكن إعتبارها منتجات ثقافية (بما في ذلك القيم والعادات والتقاليد) التي تمثل المعرفة الأساسية للأفراد بما يفعله الآخرون ويعتقدون أنه ينبغي عليهم فعله. من المنظور الاجتماعي، تُعد المعايير الاجتماعية مفاهيم غير رسمية تحكم سلوك أفراد المجتمع.

د. الأعراف التنظيمية: وهي عبارة عن معايير يلتزم بها العاملون في المنظمة على إعتبار أنها معايير مفيدة للمنظمة، مثل إلتزام المنظمة بعدم تعيين الأب والإبن في نفس المنظمة، ويفترض أن تكون هذه الأعراف غير مكتوبة وواجبة الإلتباع. تُعد الأعراف التنظيمية معياراً مقبولاً للسلوك داخل المنظمة. إنها قواعد سلوك غير رسمية وهي توفر النظام للأنشطة التنظيمية وتؤثر على سلوك الموظفين. إن التوافق مع المعايير يمثل قوة قوية في البيئة الداخلية للمنظمة.

علاوةً على ما تقدم، يمكن أن تتكون الأعراف التنظيمية من الأنواع الآتية: (Borry, 2017: 73)

✚ **معايير الأداء:** إنها تتعلق بوقت العمل، والوظائف المنجزة، ومستوى الإنتاج.

✚ **قواعد المظهر:** وهي تنظم مظهر الموظفين الفرديين. إنها تتعلق باللباس، الولاء، التنظيم.

✚ **قواعد الترتيب الاجتماعي:** وهي تنظم التفاعلات الاجتماعية في المنظمة. إنها تتعلق بالصدقة، والألعاب الاجتماعية.

✚ **قواعد تخصيص الموارد:** وهي تنظم تخصيص الموارد. إنها تتعلق بالأجر، والواجبات.

تخدم الأعراف التنظيمية الأغراض الآتية: (Penhaligon et al., 2013: 484)

✚ بقاء المنظمة على قيد الحياة.

✚ التنبؤ بسلوك الموظفين.

✚ حل المشاكل المتعلقة بالموظفين.

✚ إنشاء هوية تنظيمية تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات.

٤. تلوث الأيديولوجية **Ideology Pollution**

هي مجموعة من المعتقدات والقيم المعيارية التي تكون موجودة لدى شخص أو كيان آخر لأسباب غير معروفة. تعتمد الأيديولوجية على الافتراضات الأساسية حول الواقع التي قد تكون أو لا يكون لها أي أساس واقعي. يستخدم المصطلح بشكل خاص لوصف أنظمة الأفكار والمثل التي تشكل أساس النظريات الاقتصادية أو السياسية والسياسات الناتجة (Evetts, 2013: 781).

يعرف علماء الاجتماع الأيديولوجية بأنها "معتقدات ثقافية تبرر ترتيبات إجتماعية معينة، بما في ذلك أنماط عدم المساواة". تستخدم المجموعات المهيمنة هذه المجموعات من المعتقدات والممارسات الثقافية لتبرير أنظمة اللامساواة التي تحافظ على القوة الاجتماعية لمجموعتها على المجموعات غير المهيمنة (Krasa & Polborn, 2014: 312).

لقد بين (Niinimäki 2010: 155) أن الأيديولوجية تتميز بالخصائص الآتية:

- أ. إنها تحتوي على نظرية توضيحية لنوع أكثر أو أقل شمولاً حول التجربة الإنسانية والعالم الخارجي.
- ب. تضع برنامجاً بعبارات عامة ومجردة للتنظيم الاجتماعي والسياسي.
- ج. تتصور أن تحقيق هذا البرنامج يستتبع صراعاً.
- د. لا تسعى فقط إلى الإقناع بل إلى توظيف أتباع موالين للمطالبة بما يسمى أحياناً بالإلتزام.
- هـ. تخاطب جمهوراً واسعاً ولكنها قد تميل إلى إعطاء دور خاص للقيادة.

ثالثاً: مفهوم السلوكيات العفوية في مكان العمل **The Concept of Spontaneous Behaviors in the**

:Workplace

مع تزايد العولمة والمنافسة الدولية، أصبحت أهمية توظيف وإستبقاء وإدارة الموارد التي يمكن أن تساعد في زيادة القدرة التنافسية للمنظمات عاملاً حرجاً في نجاح مختلف المنظمات وتطورها، من بين أهم تلك الموارد هي الموارد البشرية التي تتطلب عناية خاصة من قبل المنظمات بتوجيه سلوكياتها لكي تقوم بدورها على أكمل وجه (Nadiri & Tanova, 2010: 33).

في هذا السياق، يؤكد (Katz 1964) أن "المنظمة التي تعتمد فقط على السلوكيات المخططة الموجودة في الوصف الوظيفي هي عبارة عن نظام إجتماعي هش للغاية" (George & Brief, 1992: 310). ففي البيئات شديدة التنافس،

لا يكفي مجرد الأداء الجيد أو التوافق مع إستراتيجيات المنظمة لضمان الفاعلية التنظيمية. ففي الواقع في هذا النوع من البيئة، تصبح المنظمات أكثر اعتماداً على الأشخاص المستعدين لتجاوز مهامهم الرسمية الموجودة في وصف الوظائف الخاص بالمنظمة (Rocha & Turner, 2008: 124).

خلال السنوات العشرين الماضية، ركزت عدد من الدراسات في مجال السلوك التنظيمي على فئات من الأنشطة أو السلوكيات التي تعود بالنفع على المنظمة وقد لا يتم وصفها كجزء من دور العمل الرسمي لأي مدير أو موظف داخل المنظمة. لقد تم وصف هذه السلوكيات على أساس بنى نظرية مختلفة، مثل "السلوك التنظيمي الإيجابي" (Brief & Motowidlo 1986)، "العفوية التنظيمية" (George & Brief 1992)، "الأداء السياقي" (Borman & Motowidlo 1993)، "السلوك الإضافي" (Van Dyne et al. 1995)، "السلوك المدني التنظيمي" (Smith et al. 1988)؛ Organ (1983)؛ al. وغيرها من السلوكيات (Rebzaev, 2009: 4).

بعد ذلك بدأ عدد كبير من الأبحاث في التركيز على السلوكيات التي إقترحها Katz (1964) لمختلف أعضاء المنظمة. إذ يعتمد كل مصنع أو منظمة سواء كانت إنتاجية أم خدمية على العديد من السلوكيات التي يظهرها الموظفون مثل التعاون المتبادل، المساعدة، وتقديم الإقتراحات، وقد تم إعطاء هذه السلوكيات فيما بعد تسمية العفوية (Zhu, 2013: 24).

بشكل عام فإن العفوية في مكان العمل، ترتبط بمدخل السلوك التنظيمي الإيجابي، وسلوك المواطنة التنظيمية، والأداء السياقي. على الرغم من وجود تداخل واضح بين هذه التراكيب الأربعة، إلا أن هناك فيما بينها إختلافات مهمة. إذ يختلف السلوك التنظيمي الإيجابي عن العفوية التنظيمية من حيث أنه يتضمن سلوكيات لا تندرج ضمن الوصف الوظيفي في المنظمة (مثل مساعدة شخصاً آخر) والسلوكيات المحددة الأدوار والسلوكيات السلبية مثل البقاء في مؤسسة. من جانب آخر، تختلف سلوكيات المواطنة التنظيمية عن العفوية من ناحية أن بعض سلوكيات المواطنة التنظيمية يتم وصفها بأدوار يقوم بها العاملين تتمثل بالحضور والإلتزام بالمواعيد، وسلوكيات أخرى سلبية مثل التذمر والشكوى المتكررة بسبب ظروف العمل. تختلف المواطنة أيضاً عن العفوية نظراً لأن سلوكيات المواطنة يمكن إستردادها عن طريق نظام المكافآت الخاص بالمنظمة (George & Jones, 1997: 155)، وترتبط العفوية بشكل إيجابي بالرفاهية والإنضباط الذاتي والإتصال الإيجابي الشخصي الذي يمكن أن يحدث في البيئة التنظيمية، وهي سمة قابلة

للتدريب قد تزداد مع التقدم في العمر والممارسة (Gladding, 2011: 86)، كما إن السلوكيات العفوية في مكان العمل تتجاوز الوصف الوظيفي وهي أقل عرضة للمكافأة أو العقوبة، على الرغم من أنها تسهم بشكل مباشر في تحقيق الفائدة للموظفين، ومجموعات العمل، والمنظمات (Zhang & Xie, 2017: 149).

يستمر الباحثون في إدراك أهمية السلوكيات التي تتجاوز توقعات الدور الأنموذجي أو متطلبات الدور التي تعود بالنفع على المنظمة (Vazquez, 2019: 1). من هنا ظهرت العديد من التعريفات لمفهوم العفوية في مكان العمل يمكن إستعراضها في الجدول (٣).

الجدول (٣) بعض تعريفات العفوية في مكان العمل حسب بعض آراء الباحثين

التعريف	الباحث والسنة
هي سلوكيات طوعية تؤدي أدواراً تسهم في الفاعلية التنظيمية.	(Katz, 1964: 132)
هي عبارة عن سلوكيات خارجة عن الدور يتم تنفيذها طواعية وتسهم في الفاعلية التنظيمية.	(George & Brief, 1992: 311)
هي الجهود المبذولة طوعاً بعد نداء الواجب داخل حدود المنظمة، وهي عبارة عن سلوكيات إبداعية تتجاوز الوصف الوظيفي.	(Wuyts, 2007: 302)
سلوكيات يظهرها الموظفون وتتجاوز تلك التي تتطلبها الوظيفة وهي مساهمات إختيارية يقدمها الموظفون للمنظمة التي لا يمكن تنفيذها ضمن الوصف الوظيفي الرسمي ولا تأتي مع أي ضمان للتعويض الفوري.	(Fournier, 2008: 13)
هي إجراءات طوعية يقوم بها الموظفون تتجاوز وصف الدور وتهدف إلى إفادة المنظمة.	(Wollan et al., 2009: 99)
هي إستعداد عضو في المنظمة للمشاركة في أعمال أو جهود إضافية غير محددة مباشرة في وصف الوظيفة التي تعود بالنفع على المنظمة دون فائدة مباشرة للشخص نفسه.	(Caillier, 2014: 230)

هي عبارة عن مجموعة الإجراءات التي لم يتم تحديدها بشكل رسمي، ولكنها مع ذلك قادرة على تعزيز نتائج العمل الجماعي.	(Hsu et al., 2017: 1526)
هي تعبير عن السلوك الخيري والتطوعي تجاه المنظمة، وهو ما يتجاوز الإلتزامات الرسمية للموظف.	(Palenzuela et al., 2019: 116)

المصدر: من إعداد الباحثين.

إستناداً إلى التعريفات الواردة في الجدول (٣)، يستنتج الباحثين إن السلوكيات العفوية في مكان العمل يمكن تعريفها على أنها مجموعة من السلوكيات الإيجابية والطوعية التي تتجاوز الوصف الوظيفي للأنشطة الرسمية يقوم بها الموظف لزيادة الفاعلية بإتجاه تحقيق الديمومة التنظيمية.

رابعاً: أهمية السلوكيات العفوية في مكان العمل :Workplace

يجب إدارة عدة أنواع من الموارد بفعالية وكفاءة حتى تكون المنظمة ناجحة. يمكن تحقيق الكفاءة في أي منظمة عندما يمكن إستخدام الموارد مثل "الأشخاص والمال والمصنع المادي والتكنولوجيا" بأفضل طريقة ممكنة. يمكن أن تكون إدارة "الأشخاص" أو الموارد البشرية، واحدة من المهام الحرجة للمنظمة من أجل العمل بكفاءة وتحقيق الأهداف التنظيمية والبقاء في المنافسة في عالم الأعمال. تشمل الموارد البشرية في المنظمة عموماً على أنواع مختلفة من الموظفين الذين يتصرفون بطرق مختلفة، ومن ثم هناك حاجة إلى أنواع مختلفة من الأساليب لتحديد مصادر الفروق في سلوكياتهم ودوافعهم من أجل إدارتها بنجاح (Rahman, 2015: 39).

إن السلوكيات العفوية في مكان العمل التي تظهر بشكل طوعي وإستباقي من قبل أعضاء المنظمة يمكن أن تحقق الفائدة لها في أشكال متعددة منها (Alparslan & Kılınc, 2015: 120):

✚ مساعدة الآخرين.

✚ لعب دور في توجيه أعضاء جدد في المجموعة.

✚ التحدث إيجابياً عن زملاء العمل في داخل وخارج المنظمة.

✚ المبادرة في حل المشاكل.

✚ القيام بواجبات إضافية دون شكوى.

✚ حماية موارد المنظمة.

✚ حماية المنظمة من المخاطر المحتملة.

✚ التعاون الفوري.

✚ تقديم إقتراحات وأفكار بناءة وإبداعية.

✚ إكتساب قدر كبير من المعرفة والمهارات نيابة عن المنظمة.

خامساً: أبعاد السلوكيات العفوية في مكان العمل Dimensions of Spontaneous Behaviors in the

:Workplace

تميل البحوث المتعلقة بالسلوكيات العفوية في مكان العمل والسلوكيات الأخرى ذات الصلة مثل سلوك المواطنة التنظيمية والسلوك التنظيمي الإيجابي والأداء السياقي إلى التركيز على العلاقة بين الخصائص الشخصية لأعضاء المنظمة ومشاعرهم وأفكارهم ومواقفهم من جهة، ومدى قيامهم بالسلوكيات الإضافية من جهة أخرى. تفترض هذه الأدبيات ضمناً أن الخصائص الشخصية للأفراد وردود أفعالهم في أماكن العمل تؤثر على مدى تجاوزهم لنداء الواجب. على سبيل المثال إن المزاج الإيجابي في العمل هو عامل ضروري للسلوكيات العفوية (George & Jones, 1997: 153). عليه يتفق كل من (George & Jones, 1997: 154; George & Brief, 1992: 311) وفيما بعد (Koc et al., 2008: 63) على الأبعاد الخمسة التي حددها (Katz, 1964: 132) للسلوكيات العفوية في مكان العمل، ويمكن توضيح هذه الأبعاد على النحو الآتي:

١. مساعدة زملاء العمل **Helping Co-Workers**:

إن النشاط الذي يسهم في تحقيق أهداف أي منظمة ما هو في جوهره إلا عبارة عن مجموعة تعاونية من العلاقات المتبادلة بين الموظفين، فضمن كل مجموعة عمل في مصنع، أو داخل أي قسم في مكتب حكومي، أو داخل أي قسم من الجامعات، هنالك العديد من أفعال التعاون التي بدونها سوف ينهار النظام (Katz, 1964: 132). إن لفت الإنتباه إلى خطأ محتمل، أو مشاركة اللوازم، أو تقديم المساعدة لشخص ما في عمله، هي بعض من الطرق العديدة التي يمكن للأفراد التصرف بها طواعية لمساعدة زملاء العمل في أداء المهام المسندة إليهم. إن سلوكيات المساعدة هذه طوعية من

ناحية أنها لا تظهر في أي وصف للوظيفة ولم يتم التخطيط لها أو تعيينها كمتطلبات للوظيفة. هذه الأعمال اليومية في حالة حدوثها، غالباً ما يتم وصفها على إنها أمراً مسلماً به (George & Brief, 1992: 311). تتضمن مساعدة زملاء العمل جميع أشكال المساعدة الطوعية التي يقدمها أعضاء المنظمة لبعضهم البعض لتسهيل إنجاز المهام وتحقيق الأهداف (George & Jones, 1997: 154).

٢. حماية المنظمة **Protecting the Organization**

هناك فئة أخرى من السلوكيات التي تسهل العمل التنظيمي وهي الإجراءات التي تحمي المنظمة من الكوارث. لا يوجد شيء في الأوصاف الوظيفية يحدد أن الموظف يجب أن يكون في حالة تأهب لإنقاذ الحياة والممتلكات في المنظمة، ومع ذلك فإن العامل الذي يخرج عن طريقه لإزالة الصخرة الموجودة بطريق الخطأ في طريق سيارة الشحن، أو لتأمين قطعة متقادمة من الآلات، أو حتى لعصيان الأوامر عندما تكون خاطئة وخطيرة بشكل واضح، يكون هذا العامل لا يقدر بثمن للمنظمة (Katz, 1964: 133). تشمل حماية المنظمة أيضاً تلك الأعمال التطوعية التي يشارك فيها أعضاء المنظمة لحماية أو إنقاذ الأرواح والممتلكات بدءاً من الإبلاغ عن مخاطر الحرائق، وإقفال الأبواب بشكل آمن، والإبلاغ عن الأنشطة المشبوهة أو الخطرة، إلى إتخاذ المبادرة لإيقاف عملية الإنتاج عندما تكون هناك إمكانية إصابة بشرية. يتضمن هذا الشكل من أشكال العفوية في مكان العمل أيضاً حماية الموارد التنظيمية (George & Jones, 1997: 155).

٣. تقديم إقتراحات بناءة **Making Constructive Suggestions**

يتألف البُعد الآخر من الأفعال التي تتجاوز نطاق الواجب من إقتراحات بناءة لتحسين أساليب الإنتاج أو الصيانة أو غيرها. تشجع بعض المنظمات أعضائها على تقديم الإقتراحات البناءة لها، ولكن الخروج بأفكار جيدة للمنظمة وصياغتها للإدارة ليس الدور المعتاد للموظف. إن المنظمة التي يمكنها تحفيز أعضائها على المساهمة بأفكار للتحسين التنظيمي هي منظمة أكثر فاعلية. إذ أن الأشخاص القريبين من مشاكل التشغيل يمكنهم في كثير من الأحيان تقديم إقتراحات مفيدة وبناءة حول هذه العمليات. إن النظام الذي لا يملك هذا التدفق من المساهمات من أعضائه غير قادر على إستخدام موارده المحتملة بفاعلية (Katz, 1964: 133). يتضمن بُعد تقديم الإقتراحات البناءة جميع الأعمال التطوعية للإبتكار والإبداع في المنظمات. بدلاً من مجرد أداء وظائفهم في نطاق الوضع الراهن، يخطو الموظفون الذين

يشاركون في هذا النوع من العفوية في مكان العمل خطوة إلى الأمام ويحاولون بنشاط إيجاد طرق لتحسين الأداء الفردي أو الجماعي أو التنظيمي (George & Jones, 1997: 155).

٤. تطوير الذات **Developing Oneself**:

البعد الرابع للعفوية في مكان العمل يتعلق بتطوير الذات للموظفين، وقدرتهم على أداء وظائفهم الخاصة بشكل أفضل وتعلمهم الذاتي لتولي وظائف أكثر مسؤولية في المنظمة. قد لا يكون هناك أي شرط في الوصف الوظيفي بأن يعد الموظفون أنفسهم لشغل وظائف أفضل. لكن المنظمة التي لديها موظفون يقضون وقتهم في إتقان المعرفة والمهارات للحصول على وظائف أكثر مسؤولية في النظام يكون لديها مورد إضافي من أجل الأداء الفعال (Katz, 1964: 133). يشتمل تطوير الذات على جميع الخطوات التي يتخذها الموظفون لتحسين معرفتهم ومهاراتهم وقدراتهم طوعاً حتى يكونوا أكثر قدرة على المساهمة في منظماتهم. يتم تضمين البحث عن الدورات التدريبية المتقدمة والإستفادة منها، ومواكبة آخر التطورات في مجال الموظف ومجاله، أو حتى تعلم مجموعة جديدة من المهارات لتوسيع نطاق مساهمات الشخص في المنظمة في هذا النوع من العفوية (George & Jones, 1997: 155). قد يتراوح هذا التطوير الذاتي من مدير طموح يشترك في دورية أعمال إلى عامل إنتاج مسجل في دورة محو الأمية الحاسوبية في كلية المجتمع المحلي. أياً كان النشاط التطويري، فإنه يتميز بكونه خارج نطاق نداء الواجب وبفوائده المحتملة للمنظمة (George & Brief, 1992: 311).

٥. نشر النوايا الحسنة **Spreading Goodwill**:

يمكن لأعضاء المنظمة المساهمة في عملياتها من خلال المساعدة في تهيئة مناخ ملائم لها في المجتمع، أو المجتمعات التي تحيط بالمنظمة. يمكن للموظفين التحدث إلى الأصدقاء والأقارب والمعارف حول الصفات الممتازة أو الرديئة للمنظمة التي يعملون بها. قد يساعد المناخ الملائم في مشكلات التوظيف، وفي بعض الأحيان التصرف بالمنتج. من أجل الأداء التنظيمي الفعال، يجب أن يكون العديد من الأعضاء مستعدين في بعض الأحيان للقيام بأكثر مما تحدده الأوصاف الوظيفية (Katz, 1964: 133). إن نشر النوايا الحسنة هي الوسيلة التي يسهم بها أعضاء المنظمة طوعاً في الفاعلية التنظيمية من خلال الجهود المبذولة لتمثيل منظماتهم في المجتمعات الأوسع في ضوء مفيد. سواء أكانت تصف منظمة الموظف بأنها داعمة ومهتمة أو تصف سلع وخدمات المنظمة بأنها ذات جودة عالية

وتستجيب لإحتياجات الزبائن، فإن حالات نشر النوايا الحسنة تسهم في الفاعلية التنظيمية من خلال ضمان حصول المنظمات على الموارد اللازمة من مختلف مجموعات أصحاب المصلحة (George & Jones, 1997: 155).

المبحث الثالث: الإطار العملي للبحث

أولاً: تحديد البيانات المفقودة

إن تحديد البيانات المفقودة يهدف إلى معرفة فيما إذا كانت الإستبانات المسترجعة تحتوي على بيانات كاملة من عدمه. للتحقق من ذلك إستعان الباحثين ببرنامج (SPSS V.24) لتحليل الإستبانات والبالغ عددها (151)، وبعد ذلك إتضح وجود (4) إستبانات لا تحتوي على بيانات كاملة، لذا تم إستبعادها.

ثانياً: تفاصيل الإستبانات الموزعة والمسترجعة

قام الباحثين بتوزيع الإستبانات التي تم تصميمها بالإعتماد على عدد من المقاييس المحكمة على (200) عاملاً في مستشفى الكفيل التخصصي في محافظة كربلاء المقدسة، بصورة عشوائية ومباشرة Face to Face، والجدول (٤) يوضح تفاصيل توزيع وإسترجاع الإستبانات.

الجدول (٤) تفاصيل توزيع وإسترجاع الإستبانات

النسبة المئوية %	العدد	التفاصيل
100	200	عدد الإستبانات الموزعة
25	49	عدد الإستبانات التي لم يتم إسترجاعها
76	151	عدد الإستبانات المسترجعة
3	4	عدد الإستبانات التي لم تملئ بالكامل
97	147	عدد الإستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي

المصدر: من إعداد الباحثين.

ثالثاً: وصف العوامل الديموغرافية للمستجيبين

إن عملية وصف العوامل الديموغرافية للمستجيبين، تُعد من أساسيات البحث العلمي إذ عن طريقها تتاح الفرصة للباحث للتأكد من قدرة المستجيبين على الإجابة على فقرات الإستبانة المقيدة بإجابات محددة، وذلك بالإعتماد على عدد من

العوامل الديموغرافية المحددة بـ(النوع الاجتماعي، العمر، التحصيل الدراسي، وسنوات الخبرة الوظيفية)، على النحو الآتي:

١. النوع الاجتماعي:

أشارت نتائج توزيع أفراد العينة حسب سمة النوع الاجتماعي في الجدول (٥)، إلى أن غالبية أفراد العينة هم من الذكور والذين بلغت نسبتهم (81.6%) من المجموع الكلي للعينة، بينما كانت نسبة الإناث قد بلغت (18.4%) من أفراد العينة، وهذا ينسجم مع واقع التوظيف في المستشفيات والتي يغلب عليها تفضيل تشغيل الذكور على الإناث في الوظائف الصحية نتيجة لعادات مجتمعا الشرقي.

الجدول (٥) وصف عامل النوع الاجتماعي

التفاصيل	التكرار	النسبة
ذكر	120	81.6
أنثى	27	18.4
الإجمالي	147	100.0

المصدر: من إعداد الباحثين.

٢. العمر:

الملاحظ من النتائج في الجدول (٦)، أن الفئة العمرية (26-35 سنة) شكلت أعلى نسبة بين الفئات العمرية لأفراد العينة وبنسبة بلغت (62.6%)، ومن ثم جاءت الفئة العمرية (25 سنة فأقل) بالمرتبة الثانية وبنسبة (23.1%)، بينما جاءت الفئة العمرية (36-45 سنة) بالمرتبة الثالثة وبنسبة بلغت (12.2%) من أفراد العينة، أما الفئة العمرية (55-46 سنة) وهي الفئة الأكبر سناً في العينة فقد جاءت بالمرتبة الأخيرة وبنسبة بلغت (2.0%). مما يشير إلى أن أغلبية أفراد العينة في المستشفى قيد الدراسة هم من فئة الشباب والذين يمتلكون القدرات البدنية والذهنية المؤهلة للعمل الصحي وخدمة المرضى.

الجدول (٦) تحليل عامل العمر

التفاصيل	التكرار	النسبة
فأقل 25	34	23.1
35 - 26	92	62.6
45 - 36	18	12.2
55 - 46	3	2.0
الإجمالي	147	100.0

المصدر: من إعداد الباحثين.

٣. التحصيل الدراسي:

يتضح أن التحصيل العلمي لأفراد العينة والموضحة نتائجه في الجدول (٧)، يتوزع بنسبة (2.7%) لحملة شهادة الماجستير، ونسبة (53.7%) لحملة شهادة البكالوريوس والتي سجلت أعلى نسبة، ونسبة (22.4%) لحملة شهادة الدبلوم العالي، أما حملة الشهادة الإعدادية فقد سجلت نسبة بلغت (21.1%). وتدل هذه النسب على أن أكثرية أفراد العينة هم من حملة الشهادة الأكاديمية والذين لديهم المقدرة على فهم وإستيعاب مضامين إستمارة الإستبانة ومن ثم الإجابة عليها بموضوعية والتي تنعكس بدورها بشكل إيجابي على نتائج التحليل.

الجدول (٧) تحليل عامل التحصيل الدراسي

التفاصيل	التكرار	النسبة
إعدادية	31	21.1
دبلوم	33	22.4
بكالوريوس	83	56.5
الإجمالي	147	100.0

المصدر: من إعداد الباحثين.

٤ . سنوات الخبرة الوظيفية:

تبين نتائج التكرارات في الجدول (٨)، إن توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة الوظيفية في المستشفى قيد الدراسة، إذ تبين أن غالبية أفراد العينة هم من الذين تراوحت مدة خبرتهم الوظيفية في العمل الصحي ضمن فئة (1-5 سنة) والذين بلغت نسبتهم (86.4)، بينما كانت نسبة الأفراد الذين كانت مدة خبرتهم (6-10 سنة) قد بلغت (8.8%) من المجموع الكلي لأفراد العينة، في حين جاءت فئة (11-15 سنة) بنسبة بلغت (3.4%)، أما فئة (16-20 سنة) جاءت بنسبة (0.7%)، وأخيراً جاءت فئة الأفراد الذين كانت مدة خبرتهم الوظيفية (21 سنة فما فوق) بنسبة (0.7%)، مما يشير إلى أن أغلبية أفراد العينة في المستشفى قيد الدراسة هم من حديثي ومتوسطي مدة الخدمة في العمل الصحي.

الجدول (٨) تحليل عامل الخبرة الوظيفية

التفاصيل	التكرار	النسبة
5 - 1	127	86.4
10 - 6	13	8.8
15 - 11	5	3.4
20 - 16	1	.7
21 فما فوق	1	.7
الإجمالي	147	100.0

المصدر: من إعداد الباحثين.

رابعاً: التحليل الوصفي لمتغير التلوث الثقافي

في هذه الفقرة سيتم استخدام مجموعة من إختبارات التحليل الوصفي لوصف آراء أفراد عينة مستشفى الكفيل التخصصي في محافظة كربلاء المقدسة تجاه متغير التلوث الثقافي ومن خلال أبعاده المعتمدة في الدراسة الحالية، وعلى النحو الآتي:

١ . تلوث القيم:

إن نتائج التحليل المذكورة في الجدول (٩) أشارت إلى إجابات أفراد العينة تجاه الفقرات (VP1-VP4) والخاصة بوصف آراء أفراد العينة حول ما يتعلق ببعد تلوث القيم، إذ نلاحظ بأن هذا البعد حقق وسط حسابي قدره (2.396) وانحراف معياري قدره (1.049) وخطأ معياري بلغ (0.086) وتباين قيمته (1.101)، مما يعطي دلالة واضحة أنّ المستجيبين ينفقون بمستويات عالية على أنه أحد العوامل التنظيمية التي يمكن أن تؤثر على تحقيق أهداف المستشفى وتحول ثقافتها التنظيمية من ثقافة نظيفة إلى ثقافة ملوثة. إذ إن الوسط الحسابي لهذا البعد هو أقل من الوسط الفرضي البالغ (٣). تعد الفقرة (VP3) من أكثر الفقرات إسهاماً في إغناء هذا البعد والتي تنص على إن (أنا وزملائي في العمل يزداد إعجابنا عندما يقوم أعضاء مجموعتنا بأداء مهامهم بمفردهم، بدلاً من العمل مع الآخرين بصورة مشتركة طوال الوقت) بوسط حسابي قدره (2.88) وانحراف معياري قدره (1.076) وخطأ معياري بلغ (0.089) وتباين قيمته (1.158)، مما يشير إلى أن هذه الفقرة من وجهة نظر الأفراد في العينة تدل على مستوى توافر عالي لهذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد. بينما حصلت الفقرة (VP4) والتي تنص على (أنا وزملائي في العمل لا نلتزم بأخلاقيات ومبادئ العمل الرئيسية في المستشفى) على أدنى وسط حسابي قدره (1.76) وانحراف معياري قدره (0.997) وخطأ معياري بلغ (0.082) وتباين قيمته (0.994)، مما يشير إلى إنخفاض مستوى توافر هذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد على وفق آراء المستجيبين.

الجدول (٩) التحليل الوصفي لبعد تلوث القيم

رمز الفقرة	مضمون الفقرة أنا وزملائي في العمل ...	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	التباين
VP1	نفضل إنجاز الأنشطة المختلفة بصورة منفردة بدلاً من العمل بصورة جماعية	2.55	1.074	.089	1.153

1.158	.089	1.076	2.88	يزداد إعجابنا عندما يقوم أعضاء مجموعتنا بأداء مهامهم بمفردهم، بدلاً من العمل مع الآخرين بصورة مشتركة طوال الوقت	VP3
.994	.082	.997	1.76	لا نلتزم بأخلاقيات ومبادئ العمل الرئيسية في المستشفى	VP4
1.101	0.086	1.049	2.396	المعدل	

المصدر: برنامج SPSS v.24.

٢. تلوث المعتقدات:

إن نتائج التحليل المذكورة في الجدول (١٠) أشارت إلى إجابات أفراد العينة تجاه الفقرات (BP1-BP3) والخاصة بوصف آراء أفراد العينة حول ما يتعلق ببعث تلوث المعتقدات، إذ نلاحظ بأن هذا البعد حقق وسط حسابي قدره (2.615) وإنحراف معياري قدره (1.155) وخطأ معياري بلغ (0.095). وتباين قيمته (1.337)، مما يعطي دلالة واضحة أنّ المستجيبين يتفوقون بمستويات عالية على أنه أحد العوامل التنظيمية التي يمكن أن تؤثر على تحقيق أهداف المستشفى وتحول ثقافتها التنظيمية من ثقافة نظيفة إلى ثقافة ملوثة. إذ إن الوسط الحسابي لهذا البعد هو أقل من الوسط الفرضي البالغ (٣). تعد الفقرة (BP2) من أكثر الفقرات إسهاماً في إغناء هذا البعد والتي تنص على إن (أنا وزملائي في العمل نكون أكثر فاعلية عندما نقوم بعمل ما نعتقد أنه أفضل وليس القيام بالعمل الذي تعتقده المستشفى أنه الأفضل) بوسط حسابي قدره (2.32) وإنحراف معياري قدره (1.164) وخطأ معياري بلغ (0.096). وتباين قيمته (1.337)، مما يشير إلى أن هذه الفقرة من وجهة نظر الأفراد في العينة تدل على مستوى توافر عالي لهذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد. بينما حصلت الفقرة (BP3) والتي تنص على (أنا وزملائي في العمل نعتقد إن تحقيق أهدافنا الخاصة أهم من تحقيق أهداف المستشفى) على أدنى وسط حسابي قدره (1.99) وإنحراف معياري قدره (1.073) وخطأ معياري بلغ (0.088). وتباين قيمته (1.150)، مما يشير إلى إنخفاض مستوى توافر هذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد على وفق آراء المستجيبين.

الجدول (١٠) التحليل الوصفي لبعث تلوث المعتقدات

رمز الفقرة	مضمون الفقرة أنا وزملائي في العمل ...	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الخطأ المعياري	التباين
BP1	نكون أكثر إنتاجية عندما نقوم بعمل ما نريد القيام به بدلاً من ما تريده المستشفى أن نقوم به	3.00	1.228	.101	1.507
BP2	نكون أكثر فاعلية عندما نقوم بعمل ما نعتقد أنه أفضل وليس القيام بالعمل الذي تعتقده المستشفى أنه الأفضل	3.15	1.155	.095	1.334
BP3	نكون أكثر كفاءة عندما نتبع مصالحنا وإهتماماتنا بدلاً من إتباع ما تريده المستشفى منا	2.32	1.164	.096	1.356
المعدل					1.337

المصدر: برنامج SPSS v.24.

٣. تلوث الأعراف:

إن نتائج التحليل المذكورة في الجدول (١١) أشارت إلى إجابات أفراد العينة تجاه الفقرات (NP1-NP5) والخاصة بوصف آراء أفراد العينة حول ما يتعلق ببعث تلوث الأعراف، إذ نلاحظ بأن هذا البعد حقق وسط حسابي قدره (2.674) وإنحراف معياري قدره (0.971) وخطأ معياري بلغ (0.080) وتباين قيمته (0.949)، مما يعطي دلالة واضحة أنّ المستجيبين يتفقون بمستويات عالية على أنه أحد العوامل التنظيمية التي يمكن أن تؤثر على تحقيق أهداف المستشفى ونحول ثقافتها التنظيمية من ثقافة نظيفة إلى ثقافة ملوثة. إذ إن الوسط الحسابي لهذا البعد هو أقل من الوسط الفرضي البالغ (٣). تعد الفقرة (NP3) من أكثر الفقرات إسهاماً في إغناء هذا البعد والتي تنص على إن (أنا وزملائي في العمل نحاول دائماً الحصول على ما نريد حتى وإن مجموعة العمل لم تتمكن من تحقيقه) بوسط حسابي قدره (2.99)

وإنحراف معياري قدره (0.990) وخطأ معياري بلغ (0.082) وتباين قيمته (0.979)، مما يشير إلى أن هذه الفقرة من وجهة نظر الأفراد في العينة تدل على مستوى توافر عالي لهذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد. بينما حصلت الفقرة (NP1) والتي تنص على (أنا وزملائي في العمل مستعدون لتقديم تضحيات من أجل مجموعة العمل) على أدنى وسط حسابي قدره (2.41) وإنحراف معياري قدره (0.920) وخطأ معياري بلغ (0.076) وتباين قيمته (0.847)، مما يشير إلى إنخفاض مستوى توافر هذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد على وفق آراء المستجيبين.

الجدول (١١) التحليل الوصفي لبعد تلوث الأعراف

رمز الفقرة	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الخطأ المعياري	التباين
NP1	أنا وزملائي في العمل ... مستعدون لتقديم تضحيات من أجل مجموعة العمل	2.41	.920	.076	.847
NP2	لا يتعين علينا تقديم تضحيات من أجل مجموعة العمل ككل	2.61	1.010	.083	1.020
NP3	نحاول دائماً الحصول على ما نريد حتى وان مجموعة العمل لم تتمكن من تحقيقه	2.99	.990	.082	.979
NP4	لا نعتقد بضرورة قيامنا في بعض الأحيان بأشياء لا نريد القيام بها لكوننا جزء من مجموعة عمل ما	2.93	.841	.069	.708
NP5	نحاول حل الأمور بمفردنا بدلاً من بذل قصارى جهدنا للتعاون مع بعضنا البعض	2.43	1.092	.090	1.192
	المعدل	2.674	.971	.080	.949

المصدر: برنامج SPSS v.24.

٤. تلوث الأيديولوجية:

إن نتائج التحليل المذكورة في الجدول (١٢) أشارت إلى إجابات أفراد العينة تجاه الفقرات (IP1-IP7) والخاصة بوصف آراء أفراد العينة حول ما يتعلق ببعد تلوث الأيديولوجية، إذ نلاحظ بأن هذا البعد حقق وسط حسابي قدره (2.585) وإنحراف معياري قدره (1.185) وخطأ معياري بلغ (0.097). وتباين قيمته (1.413)، مما يعطي دلالة واضحة أنّ المستجيبين يتفوقون بمستويات عالية على أنه أحد العوامل التنظيمية التي يمكن أن تؤثر على تحقيق أهداف المستشفى وتحول ثقافتها التنظيمية من ثقافة نظيفة إلى ثقافة ملوثة. إذ إن الوسط الحسابي لهذا البعد هو أقل من الوسط الفرضي البالغ (٣). تعد الفقرة (IP5) من أكثر الفقرات إسهاماً في إغناء هذا البعد والتي تنص على إن (أنا وزملائي في العمل نعمل برغبة أقل عندما نعامل معاملة سيئة من قبل المستشفى جزئياً) بوسط حسابي قدره (3.03) وإنحراف معياري قدره (1.282) وخطأ معياري بلغ (0.106) وتباين قيمته (1.643)، مما يشير إلى أن هذه الفقرة من وجهة نظر الأفراد في العينة تدل على مستوى توافر عالي لهذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد. بينما حصلت الفقرة (IP3) والتي تنص على (أنا وزملائي في العمل نعمل بأقصى جهد ممكن بغض النظر عن تقييم المستشفى لجهودنا) على أدنى وسط حسابي قدره (2.27) وإنحراف معياري قدره (1.162) وخطأ معياري بلغ (0.096) وتباين قيمته (1.350)، مما يشير إلى إنخفاض مستوى توافر هذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد على وفق آراء المستجيبين.

الجدول (١٢) التحليل الوصفي لبعد تلوث الأيديولوجية

رمز الفقرة	مضمون الفقرة أنا وزملائي في العمل ...	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الخطأ المعياري	التباين
IP1	لا نهتم بالمستشفى كلياً إذا أظهرت إنها لا تهتم بنا جزئياً	2.54	1.106	.091	1.223
IP2	لا نساعد المستشفى كلياً إذا خرجت عن طريق مساعدتنا جزئياً	2.39	1.043	.086	1.088
IP3	نعمل بأقصى جهد ممكن بغض النظر عن تقييم المستشفى لجهودنا	2.27	1.162	.096	1.350

1.643	.106	1.282	3.03	نعمل برغبة أقل عندما نعامل معاملة سيئة من قبل المستشفى جزئياً	IP5
1.618	.105	1.272	2.93	يعتمد جهدنا في العمل كلياً على مدى تعامل المستشفى مع رغباتنا وإهتماماتنا	IP6
1.557	.103	1.248	2.35	لا نعمل بجد إلا إذا أدت جهودنا إلى زيادة رواتبنا أو حصولنا على الترقية أو غيرها من المزايا	IP7
1.413	0.097	1.185	2.585	المعدل	

المصدر: برنامج SPSS v.24.

نتيجة لما تقدم، توضح نتائج التحليل الوصفي لأبعاد متغير التلوث الثقافي أن هناك مستويات مختلفة من إنتشارها في مستشفى الكفيل قيد الدراسة، وأن الأهمية الترتيبية للأبعاد جاءت بمستويات وقيم مختلفة ومتقاربة لبعضها البعض، ونلاحظ من النتائج أيضاً أن بأن بُعد تلوث الأعراف هو البعد الأكثر إنتشاراً إذ جاء بوسط حسابي قدره (2.674) وإنحراف معياري بلغ (0.971)، أما بُعد تلوث القيم هو الأقل إنتشاراً إذ جاء بوسط حسابي قيمته (2.396) وإنحراف معياري بلغ (1.049).

الجدول (١٣) الأهمية الترتيبية لأبعاد متغير التلوث الثقافي

الأهمية الترتيبية	الإنحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأبعاد
4	1.049	2.396	تلوث القيم
2	1.155	2.615	تلوث المعتقدات
1	.971	2.674	تلوث الأعراف
3	1.185	2.585	تلوث الأيديولوجية

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS v.24.

خامساً: التحليل الوصفي لمتغير السلوكيات العفوية في مكان العمل

في هذه الفقرة سيتم إستعمال مجموعة من إختبارات التحليل الوصفي لوصف آراء أفراد عينة مستشفى الكفيل التخصصي في محافظة كربلاء المقدسة تجاه متغير السلوكيات العفوية في مكان العمل ومن خلال أبعادها المعتمدة في الدراسة الحالية، وعلى النحو الآتي:

١. مساعدة زملاء العمل:

إن نتائج التحليل المذكورة في الجدول (١٤)، أشارت إلى إجابات أفراد العينة تجاه الفقرات (HC1-HC5) والخاصة بوصف آراء أفراد العينة حول ما يتعلق ببعد مساعدة زملاء العمل، إذ نلاحظ بأن هذا البعد حقق وسط حسابي قدره (4.13) وإنحراف معياري قدره (0.7114) وخطأ معياري بلغ (0.0586) وتباين قيمته (0.517)، مما يعطي دلالة على إن المستجيبون يتفوقون بمستويات عالية على أنه أحد العوامل التنظيمية التي تتوافر في المستشفى قيد الدراسة ومن الممكن أن يسهم في تحقيق أهدافها. إذ إن الوسط الحسابي لهذا البعد هو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣). تعد الفقرة (HC2) من أكثر الفقرات إسهاماً في إغناء هذا البعد والتي تنص على إن (أنا وزملائي في العمل نتلقى المساعدة والدعم من بعضنا البعض لإنجاز مختلف المهام المكلفين بها) بوسط حسابي قدره (4.30) وإنحراف معياري قدره (0.578) وخطأ معياري بلغ (0.048) وتباين قيمته (0.334)، مما يشير إلى أن هذه الفقرة من وجهة نظر الأفراد في العينة تدل على مستوى توافر عالي لهذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد. بينما حصلت الفقرة (HC1) والتي تنص على (أنا وزملائي في العمل نميل إلى تجميع مواردنا المتاحة لحل مشاكل بعضنا البعض) على أدنى وسط حسابي قدره (3.86) وإنحراف معياري قدره (0.857) وخطأ معياري بلغ (0.071) وتباين قيمته (0.735)، مما يشير إلى أن هذه الفقرة من وجهة نظر الأفراد في العينة تدل على إنخفاض مستوى توافر هذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد.

الجدول (١٤) التحليل الوصفي لبعد مساعدة زملاء العمل

رمز الفقرة	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الخطأ المعياري	التباين
	أنا وزملائي في العمل ...				

HC1	نميل إلى تجميع مواردنا المتاحة لحل مشاكل بعضنا البعض.	3.86	.857	.071	.735
HC2	نتلقى المساعدة والدعم من بعضنا البعض لإنجاز مختلف المهام المكلفين بها.	4.30	.578	.048	.334
HC3	نشعر بمقبوليتنا في مجموعة العمل الخاصة بنا.	4.14	.669	.055	.447
HC4	راضون جداً عن روح التعاون السائدة بيننا.	4.15	.805	.066	.649
HC5	نساند بعضنا البعض لمواجهة المشاكل.	4.20	.648	.053	.420
المعدل		4.13	0.711	0.057	0.517

المصدر: برنامج SPSS v.24.

٢. حماية المنظمة:

إن نتائج التحليل المذكورة في الجدول (١٥)، أشارت إلى إجابات أفراد العينة تجاه الفقرات (PO2-PO4) والخاصة بوصف آراء أفراد العينة حول ما يتعلق ببعد حماية المنظمة، إذ نلاحظ بأن هذا البعد حقق وسط حسابي قدره (3.460) وإنحراف معياري قدره (.85) وخطأ معياري بلغ (.07) وتباين قيمته (.74)، مما يعطي دلالة واضحة أن المستجيبين يتفقون بمستويات عالية على أنه أحد الأبعاد التي يمكن من خلالها الحفاظ على المنظمات وتحقيق أهدافها. إذ إن الوسط الحسابي لهذا البعد هو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣). تعد الفقرة (PO4) من أكثر الفقرات إسهاماً في إغناء هذا البعد والتي تنص على إن (أنا وزملائي في العمل نحاول بنشاط حماية سمعة وموجودات المستشفى من أي ضرر قد يلحق بها) بوسط حسابي قدره (4.18) وإنحراف معياري قدره (.811) وخطأ معياري بلغ (.067) وتباين قيمته (.658)، مما يشير إلى أن هذه الفقرة من وجهة نظر الأفراد في العينة تدل على مستوى توافر عالي لهذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد. بينما حصلت الفقرة (PO3) والتي تنص على (أنا وزملائي في العمل من المحتمل أن نشارك في أنشطة تحمي المستشفى من السرقة) على أدنى وسط حسابي قدره (2.10) وإنحراف معياري قدره (.970) وخطأ

معياري بلغ (.080) وتباين قيمته (.942)، مما يشير إلى إنخفاض مستوى توافر هذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد على وفق آراء المستجيبين.

الجدول (١٥) التحليل الوصفي لبعد حماية المنظمة

رمز الفقرة	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الخطأ المعياري	التباين
PO2	أنا وزملائي في العمل ... ننوي منع التهديدات التي تتعرض لها سمعة وموجودات المستشفى بنجاح	4.10	.797	.066	.635
PO3	من المحتمل أن نشارك في أنشطة تحمي المستشفى من السرقة	2.10	.970	.080	.942
PO4	نحاول بنشاط حماية سمعة وموجودات المستشفى من أي ضرر قد يلحق بها	4.18	.811	.067	.658
المعدل		3.460	0.859	0.071	0.745

المصدر: برنامج SPSS v.24.

٣. تقديم إقتراحات بناءة:

إن نتائج التحليل المذكورة في الجدول (١٦)، أشارت إلى إجابات أفراد العينة تجاه الفقرات (MS1-MS8) والخاصة بوصف آراء أفراد العينة حول ما يتعلق ببعد تقديم إقتراحات بناءة، إذ نلاحظ بأن هذا البعد حقق وسط حسابي قدره (3.709) وإنحراف معياري قدره (.967) وخطأ معياري بلغ (.080) وتباين قيمته (.951)، مما يعطي دلالة واضحة إن المستجيبون يتفقون بمستويات عالية على أنه أحد الأبعاد التي يمكن من خلالها تقديم الأفكار الجديدة والتي من شأنها أن تحقق نمو المستشفى وتمكينها من التغلب على منافسيها. إذ إن الوسط الحسابي لهذا البعد هو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣). تعد الفقرة (MS2) من أكثر الفقرات إسهاماً في إغناء هذا البعد والتي تنص على إن (أنا وزملائي في العمل نقدم الإقتراحات لجميع زملائنا في العمل) بوسط حسابي قدره (4.07) وإنحراف معياري قدره (.703) وخطأ معياري بلغ (.058) وتباين قيمته (.494)، مما يشير إلى أن هذه الفقرة من وجهة نظر الأفراد في

العينة تدل على مستوى توافر عالي لهذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد. بينما حصلت الفقرة (MS8) والتي تنص على (أنا وزملائي في العمل نتابع مقترحاتنا للتأكد من فهمها من قبل إدارة المستشفى) على أدنى وسط حسابي قدره (3.52) وإنحراف معياري قدره (1.049) وخطأ معياري بلغ (.087). وتباين قيمته (1.100)، مما يشير إلى إنخفاض مستوى توافر هذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد على وفق آراء المستجيبين.

الجدول (١٦) التحليل الوصفي لبعد تقديم إقتراحات بناءة

رمز الفقرة	مضمون الفقرة أنا وزملائي في العمل ...	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الخطأ المعياري	التباين
MS1	نقدم الإقتراحات الفعالة للإدارة العليا في المستشفى	3.57	1.014	.084	1.027
MS2	نقدم الإقتراحات لجميع زملائنا في العمل	4.07	.703	.058	.494
MS3	نقدم الإقتراحات بطرق مختلفة (الشفوية والمكتوبة)	4.01	.840	.069	.705
MS4	نقدم الإقتراحات المتعلقة بأنشطة المستشفى لكافة أقسامها بإستمرار وموضوعية	3.57	1.027	.085	1.055
MS5	نقدم الإقتراحات حول بيئة المستشفى الداخلية والخارجية	3.65	.948	.078	.899
MS6	نوضح نقاط القوة والضعف في أنشطة المستشفى عند تقديم الإقتراحات	3.76	1.011	.083	1.022
MS7	يتم النظر في إقتراحاتنا سواء كانت إيجابية أم سلبية	3.52	1.143	.094	1.306

1.100	.087	1.049	3.52	نتابع مقترحاتنا للتأكد من فهمها من قبل إدارة المستشفى	MS8
.951	.080	.967	3.709	المعدل	

المصدر: برنامج SPSS v.24.

٤. تطوير الذات:

إن نتائج التحليل المذكورة في الجدول (١٧)، أشارت إلى إجابات أفراد العينة تجاه الفقرات (DO1-DO6) والخاصة بوصف آراء أفراد العينة حول ما يتعلق ببعيد تطوير الذات، إذ نلاحظ بأن هذا البعد حقق وسط حسابي قدره (4.065) وإنحراف معياري قدره (.708) وخطأ معياري بلغ (.058) وتباين قيمته (.504)، مما يعطي دلالة واضحة أن المستجيبين يتفوقون بمستويات عالية على أنه أحد الأبعاد التي من شأنها أن ترفع من إمكانيات وكفاءات العاملين في المستشفى ومن ثم تعود بالفائدة عليها. إذ إن الوسط الحسابي لهذا البعد هو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣). تعد الفقرة (DO2) من أكثر الفقرات إسهاماً في إغناء هذا البعد والتي تنص على إن (أنا وزملائي في العمل نعمل على تطوير معارفنا ومهاراتنا من خلال التعلم الذاتي) بوسط حسابي قدره (4.27) وإنحراف معياري قدره (.636) وخطأ معياري بلغ (.052) وتباين قيمته (.405)، مما يشير إلى أن هذه الفقرة من وجهة نظر الأفراد في العينة تدل على مستوى توافر عالي لهذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد. بينما حصلت الفقرة (DO3) والتي تنص على (أنا وزملائي في العمل نبحث بنشاط عن التغذية العكسية الخاصة بأدائنا) على أدنى وسط حسابي قدره (3.90) وإنحراف معياري قدره (.728) وخطأ معياري بلغ (.060) وتباين قيمته (.531)، مما يشير إلى إنخفاض مستوى توافر هذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد على وفق آراء المستجيبين.

الجدول (١٧) التحليل الوصفي لبعيد تطوير الذات

رمز الفقرة	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الخطأ المعياري	التباين
	أنا وزملائي في العمل ...				

DO1	نسعى لتحديد إحتياجاتنا الخاصة بتطوير الذات	4.10	.649	.054	.421
DO2	نعمل على تطوير معارفنا ومهاراتنا من خلال التعلم الذاتي	4.27	.636	.052	.405
DO3	نبحث بنشاط عن التغذية العكسية الخاصة بأدائنا	3.90	.728	.060	.531
DO4	نقارن تقييماتنا الذاتية بمتطلبات المهارة الحالية والمستقبلية	4.02	.716	.059	.513
DO5	نحاول إستكشاف فرص التطوير الذاتي	4.07	.732	.060	.535
DO6	نضع أهداف للتطوير الذاتي ونقيم التقدم المحرز بإتجاه تحقيق أهدافنا أو تعديلها	4.03	.785	.065	.616
	المعدل	4.065	.708	.058	.504

المصدر: برنامج SPSS v.24.

٥. نشر النوايا الحسنة:

إن نتائج التحليل المذكورة في الجدول (١٨) أشارت إلى إجابات أفراد العينة تجاه الفقرات (SG1-SG4) والخاصة بوصف آراء أفراد العينة حول ما يتعلق ببعد نشر النوايا الحسنة، إذ نلاحظ بأن هذا البعد حقق وسط حسابي قدره (4.07) وإنحراف معياري قدره (0.902) وخطأ معياري بلغ (0.074). وتباين قيمته (0.824)، مما يعطي دلالة واضحة أنّ المستجيبين يتفقون بمستويات عالية على أنه أحد الأبعاد التي يمكن من خلالها الإرتقاء بسمعة المستشفى. إذ إن الوسط الحسابي لهذا البعد هو أعلى من الوسط الفرضي البالغ (٣). تعد الفقرة (SG2) من أكثر الفقرات إسهاماً في إغناء هذا البعد والتي تنص على إن (أنا وزملائي في العمل نمتلك النوايا لتحسين سمعة المستشفى الذي نعمل فيه) بوسط حسابي قدره (4.24) وإنحراف معياري قدره (0.92) وخطأ معياري بلغ (0.07) وتباين قيمته (0.87)، مما يشير إلى أن هذه الفقرة من وجهة نظر الأفراد في العينة تدل على مستوى توافر عالي لهذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد. بينما حصلت الفقرة

(SG3) والتي تنص على (أنا وزملائي في العمل نمتلك النوايا للتحدث بإيجابية للآخرين (العائلة والاصدقاء وزملاء العمل وغيرهم) عن قادة المستشفى الذي نعمل فيه) على أدنى وسط حسابي قدره (3.86) وإنحراف معياري قدره (1.073) وخطأ معياري بلغ (0.088). وتباين قيمته (1.151)، مما يشير إلى إنخفاض مستوى توافر هذه الفقرة ضمن نطاق هذا البعد على وفق آراء المستجيبين.

الجدول (١٨) التحليل الوصفي لبعد نشر النوايا الحسنة

رمز الفقرة	مضمون الفقرة	الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الخطأ المعياري	التباين
SG1	أنا وزملائي في العمل ... نمتلك النوايا للتحدث بإيجابية للآخرين (العائلة والاصدقاء وغيرهم) عن المستشفى الذي نعمل فيه	4.12	.888	.073	.788
SG2	نمتلك النوايا لتحسين سمعة المستشفى الذي نعمل فيه	4.24	.822	.068	.676
SG3	نمتلك النوايا للتحدث بإيجابية للآخرين (العائلة والاصدقاء وزملاء العمل وغيرهم) عن قادة المستشفى الذي نعمل فيه	3.86	1.073	.088	1.151
المعدل		4.073	0.927	0.076	0.871

المصدر: برنامج SPSS v.24.

نتيجة لما تقدم، توضح نتائج التحليل الوصفي لأبعاد متغير السلوكيات العفوية في مكان العمل أن هناك مستويات مختلفة من إنتشارها في مستشفى الكفيل قيد الدراسة، وأن الأهمية الترتيبية للأبعاد جاءت بمستويات وقيم مختلفة ومقاربة لبعضها البعض، ونلاحظ من النتائج أيضاً أن بُعد مساعدة زملاء العمل هو البعد الأكثر إنتشاراً إذ جاء بوسط حسابي قدره (4.13) وإنحراف معياري بلغ (0.711)، أما بُعد حماية المنظمة هو الأقل إنتشاراً إذ جاء بوسط حسابي قيمته (3.460) وإنحراف معياري بلغ (0.859).

الجدول (١٤) الأهمية الترتيبية لأبعاد متغير السلوكيات العفوية في مكان العمل

الأهمية الترتيبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأبعاد
1	0.711	4.13	مساعدة زملاء العمل
5	0.859	3.460	حماية المنظمة
4	.967	3.709	تقديم إقتراحات بناءة
3	.708	4.065	تطوير الذات
2	0.927	4.073	نشر النوايا الحسنة

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS v.24.

سادساً: إختبار الفرضيات

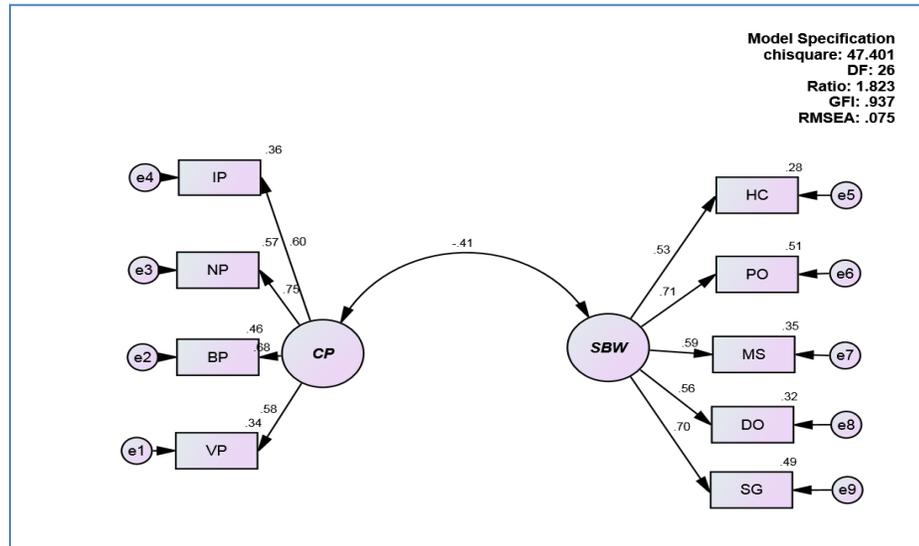
تم إختبار فرضيات البحث على النحو الآتي:

- الفرضية الرئيسة الأولى:

هذه الفرضية نصت على "توجد علاقة إرتباط عكسية ومعنوية بين التلوث الثقافي والسلوكيات العفوية في مكان العمل"،

ومن الشكل (2)، يتضح إن معامل الإرتباط بين هذين المتغيرين هو (-0.410)، وهذا ما يشير كذلك إلى قبول هذه

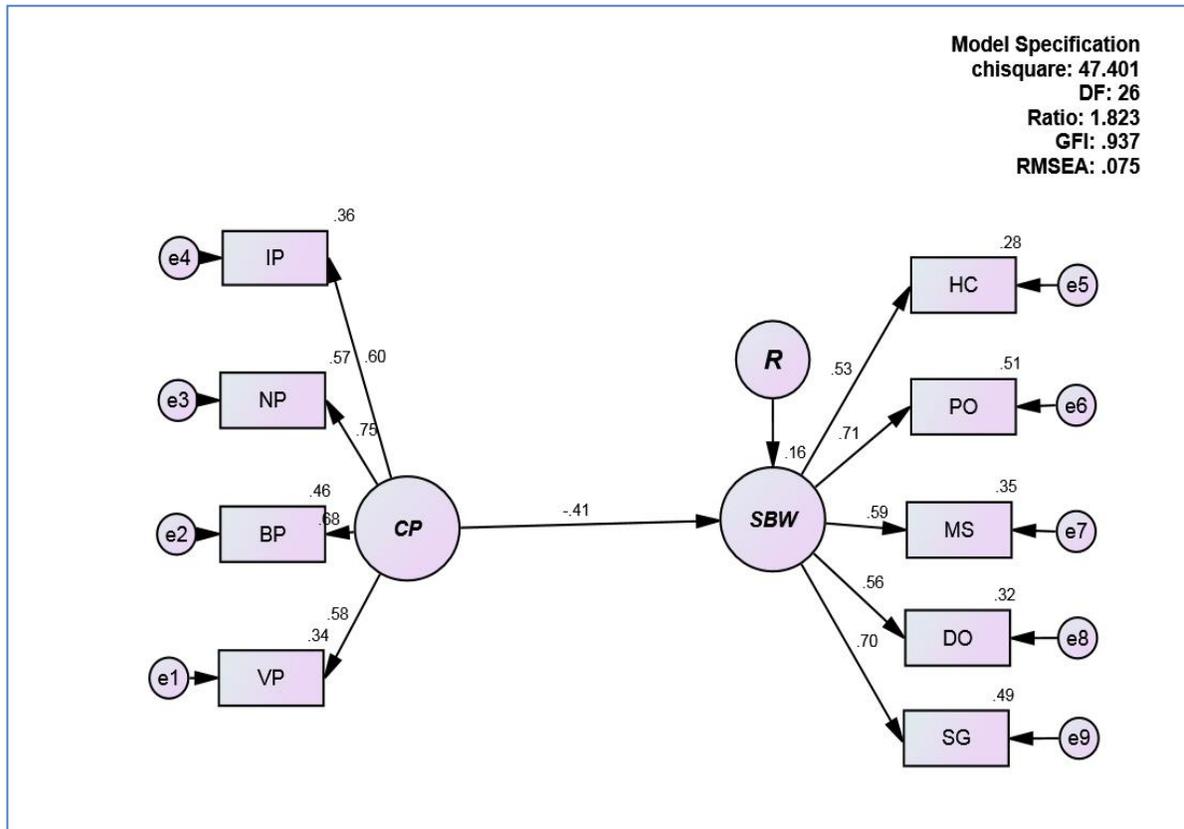
الفرضية.



الشكل (٢) أنموذج علاقة الارتباط

- الفرضية الرئيسية الثانية:

هذه الفرضية نصت على " توجد علاقة تأثير سالبة ومعنوية بين التلوث الثقافي والسلوكيات العفوية في مكان العمل "، ومن الشكل (٢)، يتضح إن معامل التأثير بين هذين المتغيرين هو (-0.410)، وهذا ما يشير كذلك إلى قبول هذه الفرضية.



الشكل (٢) أنموذج علاقة التأثير

المبحث الرابع: الإستنتاجات والتوصيات

أولاً: الإستنتاجات:

تتمثل بما يأتي:

١. في ظل التغيرات البيئية المتسارعة التي تعصف بمختلف قطاعات الأعمال العراقية بشكل عام وقطاع الصحة بشكل خاص تزداد الحاجة إلى السلوكيات العفوية في مكان العمل التي تعد صمام أمان لها بإتجاه تحقيق الأهداف التنظيمية.
٢. حققت أبعاد مستوى التلوث الثقافي في مستشفى الكفيل التخصصي / محافظة كربلاء المقدسة، مستوى توافر منخفض نسبياً.
٣. حقق متغير السلوكيات العفوية في مكان العمل وأبعاده مستوى توافر متوسط في مستشفى الكفيل التخصصي / محافظة كربلاء المقدسة، وهذا يشير إلى إهتمام إدارة المستشفى بالحالة النفسية لموظفيها بوصفها المحرك الأساس لكثير من السلوكيات والتصرفات الإيجابية.
٤. توجد علاقة إرتباط عكسية ومعنوية بين التلوث الثقافي والسلوكيات العفوية في مكان العمل، وهذا يشير إلى إن التلوث في القيم والمعتقدات والأعراف والآيديولوجيات من شأنه أن يؤثر على النتائج الإيجابية في المستشفى قيد الدراسة.
٥. يوجد تأثير سالب ومعنوي للتلوث الثقافي في السلوكيات العفوية في مكان العمل.

ثانياً: التوصيات

تتمثل التوصيات بما يأتي:

١. ضرورة تبني المستشفى قيد الدراسة آليات تعزيز السلوكيات العفوية في مكان العمل فكرياً وممارسة وإدخالها ضمن مناهج الدورات التدريبية للقيادات العليا لكي يتسنى للكثيرين منهم التعرف على فلسفتها التطبيقية.
٢. يتطلب من إدارات المستشفى قيد الدراسة زيادة مستوى الإهتمام بالمعايير والقيم الأخلاقية الداخلية الإيجابية تجاه تحقيق سلوكيات العمل العفوية والحد من كل السبل التي تحول دون تحقيقها والعمل على تنميتها وجعلها حجر الأساس. إذ إنها يمكن أن تسهم في إحداث تغييرات إيجابية كبيرة.
٣. ضرورة إعتناء وبناء علاقات شفافة مبنية على التعاون والمحبة والتمكين والرقابة الذاتية بين إدارات المستشفى قيد الدراسة وموظفيها، والتي إن اتسمت بها ستساعد وتسهل من تنفيذ الأنشطة المتعلقة بمهامها المختلفة.

٤. ضرورة سعي المستشفى قيد الدراسة على وضع السبل الكفيلة بتحقيق سلوكيات العمل العفوية والتحلي بها لأنها تعد من أبرز أنواع المتغيرات التي تحمل في طياتها القيم ذات الطبيعة الإيجابية، التي تمكن من دعم وتحقيق الأهداف التنظيمية.

٥. ضرورة تنمية الشعور لدى الموظفين في المستشفى قيد الدراسة على أن أدائهم للأدوار المختلفة المتعلقة بوظيفتهم بإندماج عالي سيسهم بتحقيق القيم المهمة بالنسبة لهم.

٦. يتطلب من قادة المستشفى قيد الدراسة أن يكونوا ملهمين لمؤسسيهم للتخلص من كافة أشكال التلوث الثقافي عبر إنعكاس أقوالهم ووعودهم في أفعالهم لكي يتضح بشكل لا يحتمل اللبس أنهم مخلصين بشكل جدي لا بالكلام فحسب.

٧. ضرورة إقامة ندوات وورش عمل بشأن آليات الحد من إنتشار التلوث الثقافي بوصفه من العقبات التي تمنع من تحقيق أهدافها.

٨. هنالك ضرورة للعمل على إستحداث إدارات خاصة بتنمية وتطوير السلوكيات العفوية في مكان العمل تراعي الجوانب المفاهيمية والتطبيقية لتكون مخرجاتها قادرة على إدارة المواقع العليا بنجاح.

المصادر:

1. Alparslan, A. M., & Kılınc, U. K. (2015). *The power of informal communication and perceived organizational support on energy at work and extra-role behavior: A survey on teachers*. Journal of Human Sciences, 12(2), 113-138.
2. Baird, K. M., & Harrison, G. L. (2017). *The association between organizational culture and the use of management initiatives in the public sector*. Financial Accountability & Management, 33(3), 311-329.
3. Belias, D., Koustelios, A., Vairaktarakis, G., & Sdrolias, L. (2015). *Organizational culture and job satisfaction of Greek banking institutions*. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 175, 314-323.

4. Bernardo, A. B., Clemente, J. A. R., & Nalipay, M. J. N. (2016). ***What personal value types are associated with beliefs on the social value of religion?*** Psychological Studies, 61(3), 170–180.
5. Borry, E. L. (2017). ***Ethical climate and rule bending: How organizational norms contribute to unintended rule consequences.*** Public Administration, 95(1), 78–96.
6. Bortolotti, T., Boscari, S., & Danese, P. (2015). ***Successful lean implementation: Organizational culture and soft lean practices.*** International Journal of Production Economics, 160, 182–201.
7. Brettel, M., Chomik, C., & Flatten, T. C. (2015). ***How organizational culture influences innovativeness, proactiveness, and risk-taking: Fostering entrepreneurial orientation in SMEs.*** Journal of Small Business Management, 53(4), 868–885.
8. Caillier, J. G. (2014). ***Do transformational leaders affect turnover intentions and extra-role behaviors through mission valence?*** The American Review of Public Administration, 46(2), 226–242.
9. Chaudhry, A., Yuan, L., Hu, J., & Cooke, R. A. (2016). ***What matters more? The impact of industry and organizational factors on organizational culture.*** Management Decision, 54(3), 570–588.
10. Cherchem, N. (2017). ***The relationship between organizational culture and entrepreneurial orientation in family firms: Does generational involvement matter?*** Journal of family business strategy, 8(2), 87–98.

11. Chong, M. P., Shang, Y., Richards, M., & Zhu, X. (2018). *Two sides of the same coin? Leadership and organizational culture*. Leadership & Organization Development Journal, 39(8), 975–994.
12. Claudia, M. (2014). *Importance of Beliefs, Attitudes and Values in the Frame of Human Resource Motivation*. Annals of Spiru Haret University, Economic Series, 5(2), 17–26.
13. Dyreng, S. D., Mayew, W. J., & Williams, C. D. (2012). *Religious social norms and corporate financial reporting*. Journal of Business Finance & Accounting, 39(7-8), 845–875.
14. Evetts, J. (2013). *Professionalism: Value and ideology*. Current sociology, 61(5–6), 778–796.
15. Fournier, William H. (2008). Degree: PhD. *Communication Satisfaction, Interactional Justice, and Organizational Citizenship Behaviors: Staff Perceptions in a University Environment*. Communication Studies (Communication), Ohio University.
16. Gehman, J., Trevino, L. K., & Garud, R. (2013). *Values work: A process study of the emergence and performance of organizational values practices*. Academy of Management Journal, 56(1), 84–112.
17. George, J. M., & Brief, A. P. (1992). *Feeling good–doing good: a conceptual analysis of the mood at work–organizational spontaneity relationship*. Psychological bulletin, 112(2), 310.
18. George, J. M., & Jones, G. R. (1997). *Organizational spontaneity in context*. Human performance, 10(2), 153–170.

19. Gladding, S. T. (2011). *Creativity and spontaneity in groups*. In The Oxford handbook of group counseling (p. 383). Oxford University Press.
20. Hansen, M. (2018). *Degree: Master. Cultivating change: The relationship between organizational culture, leadership style and communication style with organizational change*, Marquette University.
21. Harrison, T., & Bazzy, J. D. (2017). *Aligning organizational culture and strategic human resource management*. Journal of Management Development, 36(10), 1260–1269.
22. Honaker, J., & King, G. (2010). *What to do about missing values in time-series cross-section data*. American Journal of Political Science, 54(2), 561–581.
23. Hsu, J. S. C., Shih, S. P., & Li, Y. (2017). *The mediating effects of in-role and extra-role behaviors on the relationship between control and software-project performance*. International Journal of Project Management, 35(8), 1524–1536.
24. Jones, M. G., & Carter, G. (2013). *Science teacher attitudes and beliefs*. In Handbook of research on science education (pp. 1081–1118). Routledge.
25. Katz, D. (1964). *The motivational basis of organizational behavior*. Behavioral Science, 9(2), 131–146.
26. Kessler, J. B., & Leider, S. (2012). *Norms and contracting*. Management Science, 58(1), 62–77.
27. Koc, U., Paksoy, M., & Torlak, O. (2008). *How do extra-role behaviors affect salespeople's performance? An empirical examination*. Journal of Transnational Management, 13(1), 58–76.

28. Körner, M., Wirtz, M. A., Bengel, J., & Göritz, A. S. (2015). ***Relationship of organizational culture, teamwork and job satisfaction in interprofessional teams.*** BMC health services research, 15(1), 243.
29. Krasa, S., & Polborn, M. (2014). ***Social ideology and taxes in a differentiated candidates framework.*** American Economic Review, 104(1), 308–22.
30. Malbašić, I., Rey, C., & Potočan, V. (2015). ***Balanced organizational values: From theory to practice.*** Journal of Business Ethics, 130(2), 437–446.
31. Maurer, C. C., Bansal, P., & Crossan, M. M. (2011). ***Creating economic value through social values: Introducing a culturally informed resource-based view.*** Organization Science, 22(2), 432–448.
32. Merheb, J., Van Assche, N., Coucke, W., Jacobs, R., Naert, I., & Quirynen, M. (2010). ***Relationship between cortical bone thickness or computerized tomography-derived bone density values and implant stability.*** Clinical oral implants research, 21(6), 612–617.
33. Miles, A. (2015). ***The (re) genesis of values: Examining the importance of values for action.*** American Sociological Review, 80(4), 680–704.
34. Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). ***An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry.*** International journal of hospitality management, 29(1), 33–41.
35. Niinimäki, K. (2010). Eco-clothing, consumer identity and ideology. Sustainable development, 18(3), 150–162.

36. O'Neill, J. W., Beauvais, L. L., & Scholl, R. W. (2016). *The use of organizational culture and structure to guide strategic behavior: an information processing perspective*. Journal of Behavioral and Applied Management, 2(2), 816.
37. Padhy, K. (2016). *Cultural Pollution is an Alarming Signal in India*. Researchgate. p. 1-10.
38. Palenzuela, P., Delgado, N., & Rodríguez, J. A. (2019). *Exploring the Relationship between Contextual Performance and Burnout in Healthcare Professionals*. Journal of Work and Organizational Psychology, 35(2), 115-121.
39. Peattie, K. (2010). *Green consumption: behavior and norms*. Annual review of environment and resources, 35, 195-228.
40. Penhaligon, N. L., Louis, W. R., & Restubog, S. L. D. (2013). *Feeling left out? The mediating role of perceived rejection on workgroup mistreatment and affective, behavioral, and organizational outcomes and the moderating role of organizational norms*. Journal of Applied Social Psychology, 43(3), 480-497.
41. Rahman, Syamsul Azri bin Abdul. (2015). Degree: PhD. *Awareness, practices and treatment of extra-role behaviour (ERB) in performance measurement systems (PMS) of Malaysian small and medium enterprises (SME)*. University of Strathclyde.
42. Rebzuev, B. (2009). *Elaboration of the Construct of Work Behavior and Development of Extra role Work Behavior Scale*. Psychology. Journal of Higher School of Economics, 6(1), 3-57.

43. Rocha, C. M., & Turner, B. A. (2008). *Organizational Effectiveness of Athletic Departments and Coaches' Extra-Role Behaviors*. Journal of issues in intercollegiate athletics.
44. Roth, S. (2013). *Common values? Fifty-two cases of value semantics copying on corporate websites*. Human Systems Management, 32(4), 249–265.
45. Schwartz, S. H., Cieciuch, J., Vecchione, M., Davidov, E., Fischer, R., Beierlein, C., ... & Dirilen-Gumus, O. (2012). *Refining the theory of basic individual values*. Journal of personality and social psychology, 103(4), 663.
46. Seekri, B. (2011). *Organizational turnarounds with a human touch*. Trafford Publishing.
47. Shahin, W., Kennedy, G. A., & Stupans, I. (2019). *The impact of personal and cultural beliefs on medication adherence of patients with chronic illnesses: a systematic review*. Patient preference and adherence, 13, 1019–1035.
48. Stone, E. R., & Allgaier, L. (2008). *A social values analysis of self-other differences in decision making involving risk*. Basic and Applied Social Psychology, 30(2), 114–129.
49. Tang, H. (2017). *A study of the effect of knowledge management on organizational culture and organizational effectiveness in medicine and health sciences*. Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education, 13(6), 1831–1845.
50. Tukiainen, A. (2011). *On Wittgenstein's Claim That Ethical Value Judgments Are Nonsense*. Minerva—An Internet Journal of Philosophy, 15, 102–111.

51. Twenge, J. M., Campbell, S. M., Hoffman, B. J., & Lance, C. E. (2010). ***Generational differences in work values: Leisure and extrinsic values increasing, social and intrinsic values decreasing.*** Journal of management, 36(5), 1117–1142.
52. Vasyakin, B. S., Ivleva, M. I., Pozharskaya, Y. L., & Shcherbakova, O. I. (2016). ***A Study of the Organizational Culture at a Higher Education Institution [Case Study: Plekhanov Russian University of Economics (PRUE)].*** International Journal of Environmental and Science Education, 11(10), 11515–11528.
53. Vazquez, M. (2019). Degree: Master. ***The Influence of Team Cohesion and Contextual Performance on Project Team Performance Over Time.*** The Department of Psychology, DePaul University.
54. Wollan, M. L., Sully de Luque, M. F., & Grunhagen, M. (2009). ***Motives for helping: Exploring cultural influences on extra–role behavior.*** Multinational Business Review, 17(1), 99–119.
55. Wuyts, S. (2007). ***Extra–role behavior in buyer–supplier relationships.*** International Journal of Research in Marketing, 24(4), 301–311.
56. Zhang, Y., & Xie, Y. H. (2017). ***Authoritarian leadership and extra–role behaviors: a role–perception perspective.*** Management and Organization Review, 13(1), 147–166.
57. Zhu, Y. (2013). ***Individual behavior: In–role and extra–role.*** International Journal of Business Administration, 4(1), 23.