

## أثر العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين

دراسة ميدانية في المنظمات الدولية الإنسانية في مدينة دمشق وريفها

## The Impact Of Workplace Violence On Innovative Work Behavior and Employee Wellbeing

A field study in international humanitarian organizations in Damascus and its rural

مشروع أعدّ لنيل درجة الماجستير البحثي في علوم الإدارة

اختصاص إدارة الموارد البشرية

الدفعة العاشرة

إعداد الطالبة: ليز قاسم

إشراف: د. عبد الحميد الخليل

العام الدراسي: 2023-2024

جميع الآراء المطروحة في هذا البحث تعبر عن وجهة نظر معده ولا يتحمل المعهد أية مسؤولية عن مدى دقة أو

مصادقية الآراء المطروحة فيه

لا يعبر هذا العمل إلا عن وجهة نظر معدّه، ولا يتحمل المعهد أية مسؤولية جراء هذا

العمل

## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ

(سورة البقرة 32)

وَقَالَ رَبُّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ  
صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ

(سورة النمل 19)

صدق الله العظيم

## الإهداء

أهدي تخرجي هذا، إلى منبع الدعم، من صوّبت لي طريق العلم وأنارته لي. من حملت معي همومي وأحزاني، فرحي وأحلامي، وجعلت بحبّها كل شيء ممكناً. أُمّي الغالية، الروح التي أجدّها في كل نجاح وإنجاز.

إلى من كان لي رمزاً للقوة والصلابة، ومصدراً للإلهام والتوجيه. إلى من شجّعني على المثابرة والتحدي. إلى من آمن بقدراتي ودعمني في كل خطوة أخذتها نحو تحقيق أحلامي. إلى أبي وقرّة عيني.

إلى مشرفي، معلّمي وقُدوتي الدكتور الفاضل عبد الحميد خليل، الداعم الأول لي وموجهي نحو التميز والإبداع، من غرس في عقلي الفكر القيادي الحر، ممتنة لقبولك الإشراف على عملي المتواضع، شاكرة لك توجيهك الحكيم ودعمك المتواصل.

إلى الدكتور المبدع رعد الصرن، من لاحظ نقاط قوّتي وثابر على مساعدتي دون طلبٍ منّي. من ساهم في غرس الثقة بنفسني وبقدراتي. من زادني من بحور علمه الكثير. أشكرك على جميع الأيام التي قضيتها في تعليمي، مساعدتي وتنشئتي بشتّى الوسائل إيماناً منك بي وبإمكاناتي.

إلى الدكتور المتميز فداء ناصر، من كان عوناً للجميع في أيامنا الأولى في التخصص. محباً، مخلصاً لرسالته وعمله. شاكرة دورك العظيم في تنشئتنا وتعليمنا وتوجيهنا، فكنت خير محفز لنا. فلك كل الثناء وصادق العرفان على ما قدمته من قبل وما ستقدمه في المستقبل.

## ملخص البحث

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين في عدة منظمات دولية إنسانية في محافظة دمشق وريفها ممن وافقوا على المشاركة في الدراسة. تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث من خلاله تم توزيع استبانة على عينة من العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية العاملة التي شملت مجالاتها الجانب الطبي، المأوى والإغاثة، حقوق الإنسان، دعم اللاجئين والمهجرين، تطوير المجتمعات المحلية، البناء والإعمار والطوارئ. وشملت عينة الدراسة على 212 من العاملين في هذه المنظمات.

تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال استبانة الدراسة وفق برنامج الحزم الإحصائية SPSS حيث من خلاله تم القيام بعمليات التحليل الوصفي وتحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد. تُشير أهم النتائج إلى أن التحرش الجنسي هو المسبب الرئيسي بانخفاض سلوك العمل المبتكر وانخفاض رفاهية العاملين، والعنف اللفظي والنفسي هم المسببات الثانوية في انخفاض سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين.

كما تبين أن بعض الأفراد يعانون من ظاهرة العنف الجسدي واللفظي كتعرضهم للتوبيخ أو التتمر أو النعت بألقاب مسيئة من قبل زملاء العمل.

وقد أوصت الباحثة بملاحقة ومعاقبة الأفراد القائمين على ممارسات التحرش الجنسي حيث أنها تعد من أكثر الظواهر الاجتماعية إساءة من بين جميع أساليب العنف الأخرى. بالإضافة إلى تعزيز قدرة العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية على ابتكار خطط وأساليب جديدة فيما يتعلق بتنفيذ تأدية مهامهم.

الكلمات المفتاحية: العنف في مكان العمل، العنف المهني، العنف الجسدي، العنف الجنسي، العنف اللفظي، العنف النفسي، السلوك الابتكاري، سلوك العمل المبتكر، الرفاه الوظيفي، الرفاهية النفسية، رفاهية العاملين، الرفاهية في مكان العمل.

## Abstract

This study aims to explore the impact of workplace violence on innovative work behavior and employee well-being in several humanitarian international organizations in Damascus and its suburbs, whose members agreed to participate in the study. The study adopted a descriptive-analytical approach, distributing a questionnaire to a sample of employees in international humanitarian organizations covering fields such as medical, shelter and relief, human rights, refugee and migrant support, community development, construction and reconstruction, and emergencies. The study sample consisted of 212 employees in these organizations. Data obtained from the study questionnaire were analyzed using the SPSS statistical package, which enabled descriptive analysis, simple linear regression analysis, and multiple regression analysis.

Key findings suggest that sexual harassment significantly correlates with diminished innovative work behavior and reduced employee well-being. Additionally, verbal and psychological violence emerge as secondary factors contributing to declines in both innovative work behavior and employee well-being.

Furthermore, instances of physical and verbal violence such as reprimanding, bullying, and offensive name-calling by colleagues were reported by some individuals.

The researcher recommends the prosecution and penalization of individuals involved in sexual harassment, recognizing it as a highly detrimental social phenomenon compared to other forms of workplace violence. Additionally, there is a suggestion to bolster the capacity of workers in international humanitarian organizations to develop innovative strategies and approaches in fulfilling their duties.

**Keywords:** workplace violence, occupational violence, physical violence, sexual violence, verbal violence, psychological violence, innovative behavior, employee wellbeing.

## الفهرس

III	الإهداء
IV	ملخص البحث
1	<b>الفصل الأول: الإطار التمهيدي</b>
2	1-1 مقدمة البحث
3	2-1 الدراسات السابقة
13	3-1 مشكلة البحث
14	4-1 أهداف البحث
15	5-1 أهمية البحث
15	1-5-1 الأهمية العلمية للبحث
15	2-5-1 الأهمية العملية للبحث
15	6-1 متغيرات البحث
16	7-1 فرضيات البحث
16	8-1 منهج البحث
17	9-1 مجتمع وعينة البحث
17	1-9-1 مجتمع البحث
17	2-9-1 عينة البحث
18	10-1 حدود البحث
18	11-1 مصطلحات البحث
20	<b>الفصل الثاني: الإطار النظري</b>
21	<b>المبحث الأول: العنف في مكان العمل</b>
22	1-2 تمهيد
23	2-2 مفهوم العنف في أماكن العمل
25	3-2 أشكال العنف في أماكن العمل
29	4-2 مصادر العنف في أماكن العمل
30	5-2 أسباب العنف في أماكن العمل
31	6-2 النظريات المفسرة للعنف في أماكن العمل
34	خلاصة المبحث الأول
36	المبحث الثاني: سلوك العمل الابتكاري

37	1-3 تمهيد
38	2-3 مفهوم الابتكار وسلوك العمل المبتكر
40	3-3 مبادئ الابتكار وسلوك العمل المبتكر
41	4-3 أبعاد سلوك العمل المبتكر
44	5-3 معوقات سلوك العمل المبتكر
45	6-3 خصائص المبتكر
46	7-3 نظريات الابتكار
49	خلاصة المبحث الثاني
50	<b>المبحث الثالث: رفاهية العاملين</b>
51	1-4 تمهيد
52	2-4 مفهوم رفاهية العاملين
54	3-4 أهمية رفاهية العاملين
57	4-4 أبعاد رفاهية العاملين
60	خلاصة المبحث الثالث
61	<b>الفصل الثالث: الإطار العملي</b>
62	1-3 تمهيد
62	2-3 مجتمع وعينة البحث
62	3-3 منهج البحث
63	4-3 أداة البحث
64	5-3 متغيرات البحث
65	6-3 ثبات أداة البحث
66	7-3 خصائص أفراد العينة
66	1-7-3 خصائص الجنس
67	2-7-3 خصائص العمر
68	3-7-3 خصائص المؤهل العلمي
69	4-7-3 خصائص عدد سنوات الخبرة
70	8-3 الإجابة على تساؤلات البحث
70	1-8-3 الإجابة على التساؤل الأول
76	2-8-3 الإجابة على التساؤل الثاني

83	3-8-3 الإجابة على التساؤل الثالث
87	4-8-3 الإجابة على التساؤل الرابع
87	1-4-8-3 اختبار أثر العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر
89	2-4-8-3 أثر أبعاد العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر
93	5-8-3 الإجابة على التساؤل الخامس
93	1-5-8-3 أثر العنف في مكان العمل في رفاهية العاملين
97	6-8-3 الإجابة على التساؤل السادس
98	1-6-8-3 الاختلاف في استجابة أفراد العينة باختلاف النوع الاجتماعي
99	2-6-8-3 الاختلاف في استجابة أفراد العينة باختلاف عدد سنوات الخبرة
99	3-6-8-3 الاختلاف في استجابة أفراد العينة باختلاف المؤهل العلمي
101	خلاصة
102	النتائج والتوصيات
102	النتائج
104	التوصيات
106	الخاتمة
107	المراجع
107	المراجع العربية
109	المراجع الأجنبية
115	الملحق

## فهرس الأشكال

66	الشكل رقم 1: خصائص أفراد العينة وفق متغير الجنس
67	الشكل رقم 2: خصائص أفراد العينة وفق متغير العمر
68	الشكل رقم 3: خصائص أفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي
69	الشكل رقم 4: خصائص أفراد العينة وفق متغير عدد سنوات الخبرة

## فهرس الجداول

63	الجدول 1 - أسلوب الإجابة وفق مقياس ليكرت الخماسي
65	الجدول 2 - اختبار ALPHA لصدق الأداة
70	الجدول 3 - استجابة أفراد العينة نحو بعد العنف في مكان العمل
76	الجدول 4 - استجابة أفراد العينة نحو بعد سلوك العمل المبتكر
83	الجدول 5 - استجابة أفراد العينة نحو بعد محور رفاهية العاملين
78	الجدول 6 - ارتباط العنف في مكان العمل مع سلوك العمل المبتكر
88	الجدول 7 - أثر العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر
88	الجدول 8 - شدة أثر العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر
89	الجدول 9 - ارتباط أبعاد العنف في مكان العمل مع سلوك العمل المبتكر
90	الجدول 10 - أثر أبعاد العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر
90	الجدول 11 - شدة أثر أبعاد العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر
91	الجدول 12 - المتغيرات المستبعدة من أثر أبعاد العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر
93	الجدول 13 - ارتباط العنف في مكان العمل مع رفاهية العاملين
93	الجدول 14 - أثر العنف في مكان العمل في رفاهية العاملين
94	الجدول 15 - شدة أثر العنف في مكان العمل في رفاهية العاملين
95	الجدول 16 - ارتباط أبعاد العنف في مكان العمل مع رفاهية العاملين
95	الجدول 17 - أثر أبعاد العنف في مكان العمل في رفاهية العاملين
96	الجدول 18 - شدة أثر أبعاد العنف في مكان العمل في رفاهية العاملين
96	الجدول 19 - المتغيرات المستبعدة من أثر أبعاد العنف في مكان العمل في رفاهية العاملين
98	الجدول 20 - الاختلاف في سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين باختلاف النوع الاجتماعي
99	الجدول 21 - الاختلاف في سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين باختلاف عدد سنوات الخبرة
100	الجدول 22 - الاختلاف في سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين باختلاف المؤهل العلمي

## الفصل الأول: الإطار التمهيدي

- 1-1 مقدمة البحث
- 2-1 الدراسات السابقة
- 3-1 مشكلة البحث
- 4-1 تساؤلات البحث
- 5-1 أهداف البحث
- 6-1 أهمية البحث
- 7-1 مجتمع وعينة البحث
- 8-1 منهج البحث
- 9-1 حدود البحث
- 10-1 مصطلحات البحث

## 1-1 مقدمة البحث:

العنف بمختلف أشكاله يمثل تحدياً عالمياً يؤثر سلباً على الأفراد والمنظمات على حد سواء. يتخذ هذا العنف أشكالاً متعددة، منها الجسدي، النفسي، التحرش الجنسي، والعنف اللفظي، مما يؤدي إلى تداعيات خطيرة على الصحة النفسية والجسدية للعاملين ويضعف من إنتاجيتهم ورفاهيتهم.

وفي المنظمات الإنسانية، التي تهدف إلى تقديم الدعم والمساعدة للمجتمعات المحتاجة، يفترض أن تكون بيئة العمل خالية من العنف. ومع ذلك تشير عدة تقارير إلى أن هذه المنظمات ليست بمنأى عن هذه الظاهرة، حيث يتعرض الموظفون فيها لأشكال مختلفة من العنف، بما في ذلك التحرش الجنسي. وفقاً لتقرير نشرته The New Humanitarian، فإن 16% فقط من المنظمات الإنسانية تتبع سياسات سليمة للتعامل مع الاعتداءات الجنسية على الموظفين، ولا يتم الإبلاغ سوى عن حالة واحدة فقط من كل 10 حالات اعتداء جنسي، ومن ثم التعامل معها بشكل صحيح.

تُظهر بيانات العمل المليئة بالعنف عوائق جذرية تُنبئ من قدرة العاملين على الابتكار. تبدأ المشكلة بشعور العاملين بعدم الأمان، وهو شعور يتداخل مع احتياجاتهم الأساسية التي تمثل قاعدة الهرم وفقاً لنظرية هرم الحاجات لماسلو. في مثل هذه البيئات، يجد الموظفون أنفسهم مجبرين على التركيز على حماية أنفسهم من السلوكيات العدائية بدلاً من استثمار جهودهم في تطوير الأفكار الجديدة أو تحسين الأداء.

وعلى المستوى التنظيمي، يتسبب العنف في خلق بيئة مشحونة بالتوتر والعداء، مما يقلل من التعاون بين الموظفين ويضعف من روح الفريق. هذا المناخ السلبي لا يؤثر فقط على رفاهية الأفراد، بل يتعداه إلى التأثير المباشر على الأداء العام للمنظمة. وبدلاً من تعزيز الابتكار كمحرك رئيسي لتحقيق التفوق التنظيمي، تجد المنظمات نفسها تواجه تحديات متزايدة بسبب تدهور الحافز الإبداعي لدى موظفيها.

تأتي هذه الدراسة من أجل استكشاف تأثير العنف في سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين، مع التركيز على المنظمات الإنسانية الدولية العاملة في دمشق وريفها. من خلال تحليل هذه الظاهرة في هذا السياق المحدد، تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات تساهم في تحسين بيئة العمل، وتعزيز رفاهية الموظفين، ودعم سلوكهم المبتكر، بما ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف هذه المنظمات.

## 1-2 الدراسات السابقة

### المحور الأول: أثر العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر:

#### 1. دراسة (Arpana Rai, Upasna Agarwal) /2018/ بعنوان: أثر التتمر في مكان العمل

##### في سلوك العمل المبتكر للمدراء الإداريين في الهند:

استهدفت هذه الدراسة المدراء الإداريين في عدة منظمات ومؤسسات من عدة قطاعات تم اختيارها عشوائياً في الهند لمعرفة ما إذا كان هناك تأثير للتتمر على سلوك العمل المبتكر لديهم. تم اختبار النموذج هذا على 835 مدير إداري، وكشفت أهم النتائج بأن التتمر في مكان العمل مرتبط بشكل سلبي في سلوك العمل المبتكر ومرتبط بشكل إيجابي بالإهمال الوظيفي. وتوسط الصمت الدفاعي التتمر في مكان العمل، وكانت التأثيرات السلبية للتتمر أضعف عند وجود شبكات صداقة في مكان العمل.

#### 2. دراسة (Muhammad Rashid, Syed Tahir Hussain Rizvi) /2020/ بعنوان: تأثير التتمر

##### في مكان العمل على السلوك الابتكاري لدى الموظف. دور الخوف في مكان العمل وصمت الموظف ورأس المال النفسي:

قامت هذه الدراسة بفحص العلاقة بين العدوان في مكان العمل وابتكار الموظف، وذلك باستخدام الخوف في مكان العمل وثمت الموظف كوسيط. كما اكتشفت دور رأس المال النفسي كوسيط بين العلاقة بين التتمر والخوف في مكان العمل. تم الحصول على البيانات من مدينتي روالبندي وإسلام آباد. أظهرت نتائج البحث الأثر السلبي للتتمر في مكان العمل على إبداع الموظفين عندما يتمتع العاملون بموارد نفسية عالية ومن ثم يرفعون أصواتهم ضد مرتكب الجريمة. ومن ناحية أخرى، زادت أيضاً عادات الإبداع لدى الموظفين بسبب القلق. ومن ثم، لم يتم إثبات الدور الوسيط للخوف في مكان العمل وصمت الموظفين. وكشفت الدراسة أيضاً عن التأثير المعدل لرأس المال النفسي الذي لم يتم إثباته في السياق الباكستاني.

### 3. دراسة (Madeeha Samma, Yan Zhao et. Al) /2020/ بعنوان: اكتشاف العلاقة بين الفظاظة والنبذ في مكان العمل على سلوك العمل المبتكر في الشركات الصغيرة والمتوسطة:

الغرض من هذه الدراسة هو استكشاف تأثير الفظاظة في مكان العمل على سلوك العمل المبتكر والقلق الوظيفي بين الموظفين، مع التركيز على الشركات الصغيرة والمتوسطة في باكستان. وجدت الدراسة أنه عندما يشعر الموظفون بالتجاهل والاستبعاد من المحادثات، فإن ذلك يؤدي إلى الإحباط وانخفاض سلوك العمل المبتكر. تزيد الفظاظة في مكان العمل من القلق الوظيفي وتبدد الشخصية بين الموظفين، مما يؤثر سلباً على احترامهم لذاتهم وثقتهم. تدعم نظرية الحفاظ على الموارد COR هذه النتائج، مما يشير إلى أن الموظفين يحاولون الحفاظ على الموارد في مواجهة بيئة العمل السامة. تسلط الدراسة الضوء على الآثار السلبية المحتملة طويلة المدى للفظاظة والنبذ في مكان العمل على الشركات. ومع ذلك، هناك قيود على الدراسة مثل صغر حجم العينة والتركيز على بلد واحد، مما قد يؤثر على إمكانية تعميم النتائج. بشكل عام، تساهم الدراسة في الأدبيات الموجودة من خلال اختبار المفاهيم في الثقافة غير الغربية وتبسيط الضوء على أهمية معالجة الفظاظة والنبذ في مكان العمل من أجل الأداء التنظيمي المستدام.

### المحور الثاني: أثر العنف في مكان العمل في رفاهية العاملين:

#### 1. دراسة (Fu-Sung Hsu, Yuan Liu, Sheng Hshiang Tsaur) /2019/ بعنوان: تأثير التمر في مكان العمل على رفاهية موظفي الفنادق: هل العدالة التنظيمية والصدقة في مكان العمل مهمتان؟:

تناولت هذه الدراسة التفاعل والأثر بين التمر في مكان العمل ورفاهية العاملين والأثر المعدل للعدالة والصدقة التنظيمية لدى موظفي الفنادق. حيث شملت عينة البحث 310 موظفاً في الفنادق السياحية الدولية في تايوان. وتوصلت هذه الدراسة لجملة من النتائج، أهمها:

- أدى التتمر في مكان العمل لتقليل رفاهية موظفي الفنادق بشكل كبير، وهو ما يتماشى مع الأبحاث السابقة التي تسلط الضوء على آثاره السلبية على الرفاهية العاطفية والرضا الوظيفي.
- تلعب العدالة التنظيمية دوراً محورياً في تعزيز رفاهية موظفي الفنادق، حيث أن العدالة المدركة ترتبط بشكل إيجابي بالرضا الوظيفي. وتكتسب هذه العلاقة أهمية خاصة في الثقافات الجماعية مثل تايوان، حيث تؤكد على العمل الجماعي والثقة المتبادلة.
- تؤثر الصداقات في مكان العمل بشكل إيجابي على رفاهية موظفي الفنادق، وتعزز الثقة والدعم والراحة في مكان العمل. في مجال الفنادق في تايوان، تساعد العلاقات الشخصية الجيدة في حل المشكلات وإدارة التوتر.
- تعمل العدالة التنظيمية كحاجز ضد الآثار السلبية للتتمر في مكان العمل على رفاهية الموظفين في مجال الفنادق. حيث تعزز العدالة التنظيمية العالية الاستجابات العاطفية الإيجابية، الرضا الوظيفي والرفاهية العامة، مما يساهم في تحسين أداء العمل.
- مع ذلك، وجدت الدراسة أن الصداقات في مكان العمل لا تخفف من الأثر السلبي بين التتمر في مكان العمل ورفاهية الموظفين في مجال الفنادق. وعلى الرغم من توفير الراحة، إلا أنه غير كافٍ لإزالة الضغط الناتج عن التتمر، خاصةً إذا كان صادر من منصب إشرافي.

## 2. دراسة (Francis Annor, Kwesi Amponash-Tawian) /2020/ بعنوان: العلاقة

### بين التتمر في مكان العمل رفاهية العاملين في قطاع الخدمات:

تقدم هذه الدراسة أفكاراً حول الآثار المتعددة للتتمر في مكان العمل على رفاهية الموظف من خلال استخدام نموذج وساطة معتدل من المرونة والإيذاء المدرك.

تم اختبار النموذج المقترح على 512 موظف وموظفة في القطاع الخدمي في مدينة أكرا/غانا. حيث أشارت أهم النتائج لوجود علاقة سلبية مباشرة بين التتمر ورفاهية العاملين في القطاع الخدمي من خلال الإيذاء المدرك. وأن للمرونة تأثير إيجابي مباشر للتتمر وتخفيف من آثاره السلبية على رفاهية الموظفين.

وتؤيد هذه الدراسة دور العوامل الفردية في نموذج أكثر شمولاً للتتمر في مكان العمل. حيث ستساعد المعرفة حول هذه العوامل في وضع استراتيجيات الوقاية والتدخل، وبالتالي تعزيز رفاهية الموظفين.

### 3. دراسة (Ziad Alrawadieh, Derya Demirdelen) /2020/ بعنوان: التحرش الجنسي

#### والرفاهية في أماكن العمل السياحية - وجهات نظر المرشحات السياحيات:

تهدف هذه الدراسة إلى الوصول لفهم أكثر لمفهوم التحرش الجنسي في الخدمات السياحية كما تراها المرشحات السياحيات التركيات، وأثر التحرش الجنسي على رفاهية المرشدين السياحيين ونوعية حياتهم المهنية، كما هدفت الدراسة إلى تطوير تصنيفات التحرش الجنسي، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم إجراء مقابلات معمقة مع 19 مرشدة سياحية من عدة شركات سياحية في تركيا تم اختيارها عشوائياً لديهن خبرة عمل رسمية لا تقل عن عام واحد، وتم الاعتماد على المنهج النوعي نظراً لحساسية الموضوع وطبيعته.

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- هناك اتفاق واسع على أن التحرش الجنسي أمر شائع في أماكن العمل في مجال السياحة.
- المرشحات لا يعتبرن التحرش الجنسي ظاهرة منتشرة. قد يعزى هذا إلى أن موظفي السياحة أقل حساسية تجاه الاهتمام الجنسي غير المرغوب فيه وبالتالي يكونون أكثر مقاومة للتحرش الجنسي على غرار القطاعات الأخرى، مثل الفنادق، فالتحرش الجنسي يبدو أنه أصبح أمراً طبيعياً في خدمات الإرشاد السياحي.
- يتسامح المرشدون السياحيون مع التحرش الجنسي غير المرغوب فيه ويبدو أنهم يديرون ويتغلبون على عواقبه المحتملة على حياتهم المهنية والشخصية. ولكن من المرجح أن يشتكي الجناة على المرشدين السياحيين عندما يتم رفض طلباتهم أو اهتمامهم. إن الآثار المترتبة على هذه النتيجة لا تقتصر على وجوب إبلاغ المرشدين السياحيين عن حوادث التحرش الجنسي لأرباب عملهم؛

لكن يجب على أصحاب العمل تبني قواعد ممارسة للتعامل مع التحرش الجنسي للعملاء ووضع إجراءات إبلاغ واضحة.

## المحور الثالث: العنف في مكان العمل كمتغير مستقل:

### 1. دراسة (ربا عدنان سعد) /2015/ بعنوان: العنف ضد المرأة في مكان العمل، في المؤسسات

#### الحكومية والخاصة في مدينة جنين:

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة تقبل العنف وممارسته في المؤسسات الخاصة والحكومية في مدينة جنين لكل من الموظفين والموظفات، كما هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير متغير سنوات الخبرة والعمر والمستوى التعليمي والتنشئة الاجتماعية على مستوى العنف الحاصل في مكان العمل على كل من الموظفين والموظفات، ومعرفة الأسباب التي تؤدي إلى ممارسة العنف في أماكن العمل، ومقارنة بين مستويات العنف في المؤسسات الخاصة والحكومية.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي على عينة من العاملين والعاملات في مؤسسات القطاع العام والخاص في مدينة جنين، باستثناء قطاع التعليم، حيث بلغ حجم عينة الدراسة 266 عامل وعاملة، كما تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة.

وفي النهاية تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- الإيذاءات والإشارات الجنسية، ثم ضغط التكتلات الجماعية، والنزب والتحقير هما أكثر أنواع العنف انتشاراً ضد المرأة في مكان العمل، وأن المحيط العام وخارج المنزل هو من حق الموظف وليس من حق المرأة أن تتواجد فيه، وأن أشكال العنف الأخرى كالعنف المباشر والضرب أو التهديد غير منتشر في المؤسسات العامة والحكومية.
- متغير المؤهل العلمي لكل من الموظف والموظفة لم يشكل أي تأثير في درجة العنف ضد الموظفة في العمل، فالتحصيل العلمي للموظفة لم يحميها من العنف الخفي.
- الفئة العمرية الأقل من 20 سنة وأكثر من 40 سنة هي الفئة الأكثر سلبية من حيث الإجابة على مجال الاتجاه نحو تعنيف المرأة، فالعنف هو سلوك متعلم اجتماعياً يتأثر بنسبة كبيرة بنظرية التنشئة الاجتماعية والنظرة الذكورية للمرأة.
- كلما زادت خبرة الموظف زاد التأثير السلبي في طبيعة علاقته مع زميلته في مكان العمل.
- موظفو المؤسسات الحكومية لديهم درجة رفض أكبر لمجال علاقة الموظف بالموظفة في مكان العمل على عكس موظفي المؤسسات الخاصة.

- الموظف المتزوج هو أكثر رفضاً لمجال علاقة الموظف بالموظفة ولعمل المرأة.
- أكثر أنواع العنف انتشاراً هو العنف الخفي المتمثل في ضغط التكتلات الاجتماعية، ونبذ ما تنجزه المرأة من أعمال، وتحقيره وتقليل شأنه أمام ما ينجزه الموظف.
- لا يؤثر التباين في المستويات الوظيفية في نظرة الموظف للموظفة في مكان العمل وذلك بسبب طبيعة القوانين والتعليمات المعمول بها في المؤسسات وأما الموظفات فمتغير المستوى الوظيفي لم يؤثر في درجة العنف الممارس ضدها فلم يحميها منه ولم يردعها عنه.
- العنف الجسدي غير منتشر في المؤسسات الخاصة والحكومية، وفي نفس الوقت تصدر العنف الجنسي المتمثل بالتهديد والإساءات الجنسية ومن ثم العنف النفسي المتمثل بضغط التكتلات الجماعية في مقدمة أشكال وصور العنف الذي تتعرض له المرأة في مكان العمل.

## 2. دراسة (سليم القيسي) /2016/ بعنوان: أسباب العنف وأشكال الاعتداء على الكوادر الطبية

### في المستشفيات الحكومية والخاصة في الأردن:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب العنف وأشكال الاعتداء على الكوادر الطبية في المستشفيات الحكومية والخاصة في الأردن، وقد تم استخدام منهج المسح الاجتماعي، حيث تم تصميم استبانة لجمع البيانات الأولية المتعلقة بموضوع الدراسة، تم توزيعها على عينة الدراسة التي بلغت (300) موظف وموظفة من مختلف الكوادر الطبية والإدارية في المستشفيات الحكومية والخاصة في جميع المستويات الوظيفية، وبعد تفرغ البيانات وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

أظهرت الدراسة النتائج الآتية: وجود درجة مرتفعة لأسباب العنف في المستشفيات الحكومية والخاصة في الأردن ومن أبرزها (التسرع وغياب لغة الحوار، التعصب للرأي وعدم قبول الرأي الآخر، والعصبية القبلية وسيطرة الثقافة العشائرية)، ووجود درجة مرتفعة لأشكال الاعتداء على الكوادر الطبية في المستشفيات الحكومية والخاصة في الأردن، ومن أبرزها (الاعتداء على ممتلكات الكوادر الطبية العامة داخل المستشفى (واجهات الزجاج، والأجهزة الطبية، والأثاث)، تهديد الأطباء بالسجن برفع قضايا عليهم بسبب الأخطاء الطبية، ورفع الصوت والصراخ وجهاً لوجه).

وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 > a$ ) في أسباب العنف في المستشفيات الحكومية والخاصة في الأردن تبعاً لمتغير طبيعة المهن، ولصالح مهنة (طبيب)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 > a$ ) في أسباب العنف تبعاً لمتغير الجنس، وعدم وجود فروق في أشكال الاعتداء على الكوادر الطبية في المستشفيات الحكومية والخاصة في الأردن تبعاً لمتغيري (الجنس، طبيعة المهنة)، بناءً على نتائج الدراسة أوصى الباحث بضرورة قيام المسؤولين في المستشفيات الحكومية والخاصة باتخاذ الإجراءات الكفيلة التي تحد من العوامل المساهمة في العنف ضد الكوادر الطبية، وذلك من خلال تفعيل القوانين التأديبية بحق القائمين على العنف، ووضع قوانين أشد صرامة للمخالفات المحتملة، ومحاربة المستشفيات الحكومية والخاصة للوساطة والمحسوبية على كافة المستويات الإدارية، والأكاديمية على حد سواء.

### 3. دراسة (وسام عباسي، سميرة شيبوط) /2016/ بعنوان: العنف الإداري وأداء العاملين:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير العنف الإداري على أداء العاملين في مديرية الصيد البحري في الجزائر، وقد كان التساؤل الرئيسي للدراسة: هل يؤدي العنف الإداري إلى الإخلال بأداء العاملين، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد طبق استبيان على جميع العاملين في المؤسسة كأداة دراسة بالإضافة إلى الملاحظة والسجلات، وقام الباحثان بالتحقق من صحة الفرضيات بالاعتماد على الأساليب الكمية والكيفية في تحليل البيانات، وفي النهاية توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها:

- مسؤول العمل المتفهم يساهم في غياب التسلط الإداري.
- يتعرض العاملون للتهميش من طرف المسؤول سواء كان ذلك في الترقية، والعلاوات والمكافآت والمشاركة في اتخاذ القرارات الأمر الذي أثر على دافعيتهم في العمل وتفكيرهم في تغيير المؤسسة.
- أكد العاملون أنهم لا يتعرضون للتهديد ولا يستعمل معهم المسؤولون طرق غير لائقة وهو ما أدى إلى التزام العاملين بالعمل.

كما توصلت الدراسة في النهاية إلى العديد من التوصيات أهمها:

- ضرورة الاهتمام ببناء علاقات إيجابية بين العاملين والمسؤولين.
- ضرورة توضيح مختلف اللوائح والقوانين والمعمول بها داخل المؤسسة للجميع لكي يدرك كل منهم حقوقه وواجباته.
- ضرورة إعطاء العاملين فرص لإظهار طاقاتهم وذلك بالسماح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرارات وتقديم الاقتراحات وعدم تهмиشهم لأن ذلك يمنحهم الشعور ويزيد من التزامهم.
- ضرورة اتباع المسؤولين للمرونة في التعامل مع العاملين لأن الصرامة في تطبيق القوانين تؤثر سلباً على أدائهم.
- الاعتراف بالقدرات التي يبذلها العاملون من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.
- وضع نظام عادل للعقوبات التأديبية والمكافآت.
- توجيه الملاحظات المناسبة من طرف المسؤولين في العمل وتجنب الإفراط في القسوة والعقاب.

#### 4. دراسة (Okbah Mohamad, Naseem Al Khoury et. Al) /2021/ بعنوان: العنف في مكان

العمل تجاه الأطباء المقيمين في المستشفيات العامة في سورية: الانتشار والأثر النفسي واستراتيجيات الوقاية -دراسة مقطعية-:

قدم هذا البحث دراسة حول العنف في مكان العمل ضد العاملين في مجال الرعاية الصحية، وخاصة الأطباء المقيمين وتمت دراستها في سياق نظام الرعاية الصحية السورية.

هدفت هذه الدراسة إلى معالجة هذه الفجوة من خلال تقدير مدى انتشار فيروس كورونا بين الأطباء المقيمين في سورية، ودراسة ارتباطهم بسلامتهم النفسية، واقتراح حلول من وجهة نظر الأطباء المقيمين.

أجريت دراسة مقطعية في 8 من أصل 14 محافظة، وغطت 17 من أصل 56 مستشفى عاملاً يمكن الوصول إليها في سورية. تم جمع البيانات باستخدام استبيانات مجهولة المصدر ذاتية الإدارة خلال شهر فبراير 2020. وتطوع إجمالي 1226 طبيباً مقيماً للمشاركة في الدراسة. وأخيراً تم استخدام 1127 استبانة صالحة في تحليل البيانات النهائية. وكانت نسبة الاستجابة الإجمالية 91.92%.

أهم نتائج هذه الدراسة:

- أبلغ 84.74% من الأطباء المقيمين عند تعرضهم لفيروس كورونا خلال الـ 12 شهر السابقة للدراسة.
- أفاد 84.74% من المشاركين بالعنف اللفظي، في حين تعرض 19.08% للعنف الجسدي.
- كان مرافقو المرضى هم المرتكبون الرئيسيون لكل من العنف اللفظي 89.63%، العنف الجسدي 82.79%.
- يعتقد غالبية الأطباء المقيمين 87.31% أن سن المزيد من التشريعات لحماية الأطباء سيكون الحل الأكثر فعالية.
- كان للعنف اللفظي والجسدي علاقة إيجابية مع مستويات الاكتئاب والتوتر بين الأطباء المقيمين.
- كان هناك ارتباط سلبي كبير بين العنف في مكان العمل وجودة النوم والصحة الذاتية.

#### المحور الرابع: أثر العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين:

1. دراسة (Xiang Zhou, Samma Faiz Rasool, Dawei Ma) /2020/ بعنوان: دراسة

أثر العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر والدور الوسيط لرفاهية العاملين في

الشركات الصغيرة والمتوسطة في مقاطعة غوانغدونغ - الصين:

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير العنف في مكان العمل على سلوك العمل المبتكر، وتم اختيار ثلاثة أبعاد على وجه التحديد للعنف في مكان العمل هي التحرش والمضايقة والتخريب، أما رفاهية العاملين فهو المتغير الوسيط للعلاقة بين العنف في مكان العمل وسلوك العمل المبتكر، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات بالاعتماد على مقاييس وضعها وطورها الباحثون، وتم تطبيقه على عينة من عمال المشاريع الصغيرة والمتوسطة الواقعة في مقاطعة غوانغدونغ/الصين، حيث بلغ حجم العينة المدروسة 336 عامل وعاملة.

وتوصلت الدراسة في النهاية إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- يوجد علاقة مباشرة بين المتغيرات المدروسة (العنف في مكان العمل وسلوك العمل المبتكر

ورفاهية الموظفين).

- يوجد ارتباط قوي وعكسي (سلبي) بين العنف في مكان العمل وسلوك العمل المبتكر بين عمال المشاريع الصغيرة والمتوسطة في الصين، فالمضايقة في مكان العمل يؤثر سلباً على سلوك العمل المبتكر للموظفين، مما يجلب مشاعر سلبية بين الموظفين يمكن أن تكون ضارة وتؤدي إلى مشاكل بين زملاء العمل لا داعي لها. علاوة على ذلك، فإن التحرش في مكان العمل يزيد من مستوى القلق، والتوتر، وانخفاض المشاركة في العمل، وانخفاض الإنتاجية، أما التخريب في مكان العمل يقلل من الحافز بين الموظفين والمؤسسات، وهذا يقلل من كفاءة العمل.

- رفاهية العاملين تتوسط العلاقة ما بين العنف في مكان العمل وسلوك العمل المبتكر، وإذا كانت المنظمات حريصة بشأن موظفيها بمنحها الموظفون سلوكاً عملياً مبتكراً، ومن ناحية أخرى ستؤثر رفاهية الموظف على تصور الموظفين للمكاسب من العمل ويصبح سبباً مهماً للعمل.

كما توصلت الدراسة في النهاية إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

يجب العمل على إدخال سياسات لبيئات العمل تهتم بالحالة الجسدية والنفسية والاجتماعية للعاملين والتي بدورها ستقلل العنف في مكان العمل وتعزز الرفاه بين العاملين في الشركات الصغيرة والمتوسطة في الصين، وستساعد هذه التوصية في تحقيق رفاهية العاملين في الشركات الصغيرة والمتوسطة.

- من خلال عرض عدد من الدراسات السابقة في جميع المحاور التي يتناولها بحثي، نجد أن أغلب الدراسات التي تتناول موضوع العنف في مكان العمل تدرس بعد أو اثنين على الأكثر من أبعاد العنف، بينما قامت دراستي على تغطية الجوانب الأربعة للعنف بأشكالها الجسدي، الجنسي، اللفظي والنفسي. لا سيما القطاعات المستهدفة في تلك الدراسات تمثل النسبة الأكبر من الأبحاث المنشورة والتي غالباً ما تكون متعلقة بالكوادر الطبية، في القطاعات السياحية، التعليمية والعنف الموجه ضد المرأة تحديد. ويعود سبب قلة الدراسات التي تستهدف المنظمات الدولية الإنسانية هي صعوبة الوصول لنتائج حقيقية وتسهيلات لنشر استبيان أو القيام بمقابلات للبحث في موضوع بهذه الخطورة. إذ يقدم هذا البحث التحديات التي تواجه العاملين في هذه المجالات بناء على دراسة استطلاعية تم القيام بها بغية تحديد مدى وجود العنف وأشكاله لضمان دقة وموضوعية البحث آخذاً بعين الاعتبار الواقع المحيط بهذه المنظمات المتمثلة بالواقع السوري.

### 3-1 مشكلة البحث

تبرز مشكلة البحث من خلال دراسة استطلاعية في عدد من المنظمات الدولية الإنسانية في محافظة دمشق وريفها وإجراء مقابلات فردية مع عدد من الموظفين تم اختيارهم عشوائياً. هدفت هذه المقابلات للتأكد من مدى وجود أشكال للعنف المهني في تلك المنظمات، فالعنف في مكان العمل أحد أخطر المشكلات التي تواجه العديد من المنظمات والمؤسسات. وتشير تقارير صادرة عن منظمة العمل الدولية (ILO, 2003) ومنظمة الصحة العالمية (WHO, 2018) إلى أن دائرة العنف في مكان العمل في اتساع كبير وتتواجد حتى في أكثر البلدان تطوراً وتحضراً. ولكن، نجد أن أغلب هذه التقارير صادرة عن جهات دولية إنسانية، حيث تشارك بنشر التوعية عن أشكال العنف وكيفية مواجهتها والوقاية منها في مختلف أنحاء العالم في مختلف القطاعات، ولكن قلة قليلة هي الدراسات التي سلطت الضوء على تواجد العنف في المنظمات الدولية الإنسانية، وتحديد أشكالها، أسبابها، تأثيراتها وكيف يتم التعامل معها.

ومن خلال هذه الدراسة الاستطلاعية، تمت ملاحظة أن هذه السلوكيات السلبية تؤثر بشكل كبير على روح الابتكار لدى الأغلبية من الأفراد الذين تمت مقابلتهم، حيث أن في ظل ظروف العنف في مكان العمل فإن روح الابداع وحب التجديد والابتكار تُعد من المهمات الصعبة، سيما أن جهد العاملين وإدارة المنظمة على حد سواء ينصب على توفير الأمان للعاملين في حده الأدنى، وبالتالي احتضان الأفكار الإبداعية أو تشجيع المبادرات الفردية تكون مهمة صعبة، فالعمل بروح الجماعة والابتكار يبقى محل اهتمام الإدارة، وخاصة أن سلوك العمل المبتكر يؤدي دوراً هاماً وبارزاً وأحد أسباب النجاح في هذه المنظمات ومردوده ينعكس على قيمة المنظمة ويصبح سلوكاً ضمن المنظمة.

وترتب أيضاً على وجود عدد من أشكال العنف آثار على مستوى الفرد التي أدت لتدني مستويات التفاعلات البشرية وتبادل المعلومات وشمولية الفكر والجهد لحل المشكلات، لينعكس ذلك على المنفعة التي يحصل عليها العاملون والتي تمثل رفاهية العاملين. والتي تشير إلى مدى قدرة المنظمة على توفير مجموعة من المؤشرات لتشجع العاملين وتساعدهم على زيادة إنتاجيتهم، وتحفز الرفاهية في مكان العمل على بذل المزيد من الجهد لتحقيق الأهداف الشخصية والوظيفية فضلاً عن التغلب على المشكلات والتحديات التي تواجه المنظمات في بيئة العمل المعاصرة، وبالتالي تكمن مشكلة البحث الحالي من خلال التساؤل التالي:

ما أثر العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها؟

ويتفرع عن التساؤل السابق الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى العنف في مكان العمل عند العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها؟
- ما مستوى السلوك المبتكر عند العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها؟
- ما مستوى الرفاهية في المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها؟
- هل يوجد أثر للعنف في أماكن العمل في سلوك العمل المبتكر في المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها؟
- هل يوجد أثر للعنف في أماكن العمل في رفاهية العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها؟
- هل يوجد اختلاف في استجابة أفراد العينة حول سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين باختلاف (النوع الاجتماعي، الخبرة، المؤهل العلمي)؟

#### 4-1 أهداف البحث

يسعى البحث الحالي بصفة رئيسية إلى بحث أثر العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها من خلال مجموعة من الغايات والأهداف تتمثل فيما يلي:

1. التعرف على مستوى العنف في مكان العمل في منظمات عينة الدراسة بأشكاله الأربعة (العنف النفسي، العنف الجسدي، التحرش الجنسي، العنف اللفظي).
2. التعرف على مفهوم سلوك العمل المبتكر وأهميته وأبعاده ونتائجه.
3. تحديد مستوى سلوك العمل المبتكر لدى العاملين في عينة الدراسة.
4. التعرف على مفهوم رفاهية العاملين وأهميته وأبعاده ونماذجه.
5. التعرف على مدى أثر وجود العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين.

## 5-1 أهمية البحث

### 1-5-1 الأهمية العلمية للبحث

تبرز الأهمية العلمية للبحث من حيوية الموضوع الذي تناوله وهو أثر العنف في مكان العمل في رفاهية العاملين وسلوك العمل المبتكر عند العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها من خلال سعيه لتسليط الضوء على مفهوم حديث من مفاهيم إدارة الموارد البشرية وهو العنف في أماكن العمل، إذ أن المتوقع أن يسهم هذا البحث في زيادة التراكم المعرفي من خلال النتائج التي يلقي الضوء عليها من خلال دراسة متطلبات العنف في أماكن العمل.

بالإضافة إلى ندرة الدراسات السورية التي تناولت موضوع العنف في أماكن العمل في حين نجد أن العديد من الدراسات السورية تناولت مفاهيم إدارية أخرى، بالإضافة إلى قلة الدراسات العربية التي عرضت مفهوم العنف في أماكن العمل في حين نجد أنها تناولت أحد عناصر العنف في أماكن العمل.

### 2-5-1 الأهمية العملية للبحث

إن إعداد هذا البحث سيشكل إطار معرفي خاص للمنظمات الدولية الإنسانية بالعنف في أماكن العمل، وبالتالي سيقدم مساهمات ومعلومات جيدة فيما يتعلق بالعنف في أماكن العمل وأثره على رفاهية العاملين وسلوك العمل المبتكر، مما يمكن إدارات المنظمات الدولية الإنسانية من العمل على تعزيز القيم الإيجابية بهدف تجسيد سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين لينسجم مع اتجاهات الإدارة بما يحقق أهداف المنظمات. لذلك سيتضمن البحث دراسة ميدانية لدراسة أثر العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها.

### 6-1 متغيرات البحث

- المتغير المستقل: العنف في أماكن العمل.
- المتغير التابع: سلوك العمل المبتكر.
- المتغير التابع الثاني: رفاهية العاملين.

## 7-1 فرضيات البحث

- 1- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للعنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر في المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها.
- 2- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للعنف في مكان العمل في رفاهية العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها.
- 3- يوجد اختلاف في استجابة أفراد العينة حول سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين باختلاف (النوع الاجتماعي، الخبرة، المؤهل العلمي).

## 8-1 منهج البحث

المنهج المستخدم في البحث هو المنهج الوصفي التحليلي، وهو أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على المعلومات الكافية والدقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد أو فترة زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة أو الموضوع المدروس.

ويعتمد المنهج الوصفي على الدقة في الوصف والتفصيل لظاهرة أو موضوع محدد على صورة كمية أو نوعية، والمنهج الوصفي يلائم طبيعة الظواهر الاجتماعية والواقع الاجتماعي على اعتبار أن الظواهر والمفاهيم الاجتماعية من الصعب التحكم بجميع العوامل المسببة لها والتي تخضع للدراسة.

لقد ارتبط الأسلوب الوصفي منذ نشأته بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية والإدارية، وما زال حتى الآن مستخدماً في أغلب الدراسات الإنسانية والاجتماعية والإدارية وذلك لصعوبة استخدام الأسلوب التجريبي في هذه المجالات.

وبالتالي المنهج الوصفي يلائم موضوع البحث الحالي الذي يحاول دراسة العنف في أماكن العمل وأثره على رفاهية العاملين وسلوك العمل المبتكر.

ثم هنالك دراسة ميدانية بواسطة استبيان صُمم من أجل البحث الحالي بهدف جمع معلومات عن العنف في أماكن العمل في سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين، ثم تبويبها وتحليلها وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها واستخلاص بعض النتائج والتوصيات.

## 9-1 مجتمع وعينة البحث

### 1-9-1 مجتمع البحث

العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية في مدينة دمشق وريفها.

### 1-9-2 عينة البحث

عينة عشوائية طبقية من المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها موزعة على المنظمات المسحوبة، وتم حساب حجمها اعتماداً على القانون التالي:

$$n = \frac{Z^2}{(2 * m)^2}$$

حيث:

**Z:** القيمة الجدولية المستخرجة من جداول التوزيع الطبيعي بمستوى ثقة معين، وفي الدراسة الحالية

قُدِّرَ مستوى الثقة 95%، وهو مستوى ثقة ملائم للدراسات في العلوم الإدارية.

**M:** أكبر خطأ يسمح به عند تقدير نسبة حدوث الظاهرة وقُدِّرَت قيمته في هذه الدراسة 5% لأن مستوى

الثقة في هذه الدراسة 95%.

$$m = 0.05 \Rightarrow (2 * m)^2 = 0.0025$$

$$1 - \alpha = 0.95 \Rightarrow Z = 1.96$$

مما سبق نجد المعطيات الآتية:

نطبق معادلة مورغان:

$$n = \frac{Z^2}{(2 * m)^2} = \frac{(1.96)^2}{(2 * 0.05)^2} = 384.14 = 384$$

## 10-1 حدود البحث

- الحدود الزمانية: تمّت الدراسة النظرية ابتداءً من شهر آب 2022 ولغاية شهر شباط 2024، وتمّت الدراسة العملية في الربع الأخير من عام 2023.
- الحدود المكانية: لقد طُبّق الاستبيان الخاص بالدراسة الميدانية على المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها.
- الحدود الموضوعية: تتمثل في معرفة العنف في أماكن العمل وسلوك العمل المبتكر والرفاه لدى موظفي المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها.
- الحدود البشرية: تتمثل بعينة من موظفي المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها.

## 11-1 مصطلحات البحث

- العنف في مكان العمل: أي عمل أو حادثة أو سلوك يخرج عن سلوك العمل يتعرض فيه شخص ما للاعتداء أو التهديد أو الأذى أو الإصابة أثناء عمله أو كنتيجة مباشرة له:
  - العنف الداخلي في مكان العمل هو الذي يحدث بين العمال، بما في ذلك المدراء والمشرفين.
  - العنف الخارجي في مكان العمل هو الذي يحدث بين العمال (والمديرين والمشرفين) وأي شخص آخر موجود في مكان العمل. (منظمة العمل الدولية، 2003)

ويعرف إجرائياً: بأنه مجموعة من السلوكيات السلبية التي تتضمن الاعتداء أو التهديد أو الإيذاء النفسي أو الجسدي للعاملين أثناء أدائهم لوظائفهم، بغرض تحقيق أهداف معينة أو إلحاق الضرر بهم. يقاس بالدرجة التي يحصل عليها العامل على مقياس العنف في مكان العمل، وفق استبيان مصمم لقياس أنواعه وأثره على بيئة العمل. (Einarsen et al., 2011)

- الابتكار: هو التوصل إلى ما هو جديد، وعموماً هو تقديم شيء جديد أو طريقة جديدة أو فكرة جديدة أو ممارسة جديدة أو تغيير جديد بالنسبة للفرد الذي يتبناها، والابتكار في المنظمات يمثل تطوير وتطبيق للأفكار الجديدة من خلال العاملين الذين يضمنون على مدار الوقت تتبع الإجراءات داخل ترتيب مؤسسي. (عياد، عيد. 2017)

ويعرف إجرائياً: بأنه يمثل عملية ذات مراحل مختلفة تبدأ من خلق الفكرة إلى تنفيذها ثم تبدأ هذه الفكرة في الانتشار إلى أماكن ومواضيع أخرى، ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها العامل على مقياس السلوك المبتكر. - رفاهية العاملين: هي الحالة الإيجابية التي يكون الأفراد فيها قادرين على العمل بالقرب من مستواهم الأمثل، ويتم قياسها من حيث الأداء الجسدي والذهني والعاطفي والاجتماعي. ( Duna, J. et al. ) (2019)

ويعرف إجرائياً: بأنها مجموعة من المشاعر الإيجابية التي تجعل العاملين أكثر سعادة وإنتاجية وقدرة على مواجهة التحديات والصعوبات التي تواجههم في بيئة عملهم بما يحقق طموحاتهم المهنية، ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها العامل على مقياس رفاهية العاملين.

## الفصل الثاني: الإطار النظري

1. المبحث الأول: العنف في مكان العمل
2. المبحث الثاني: سلوك العمل المبتكر
3. المبحث الثالث: رفاهية العاملين

## المبحث الأول: العنف في مكان العمل

### Workplace Violence (WPV)

- 1-2 التمهيد
- 2-2 مفهوم العنف في مكان العمل
- 3-2 أشكال العنف في مكان العمل
- 4-2 مصادر العنف في مكان العمل
- 5-2 أسباب العنف في مكان العمل
- 6-2 النظريات المفسرة للعنف في مكان العمل

## 1-2 تمهيد

يعتبر العنف ظاهرة تتكرر في أماكن وقطاعات مختلفة، فنجد العنف الأسري، والعنف المدرسي، والعنف ضد المرأة والعنف ضد الرجل، إلى ما هناك من أنواع مختلفة من أنواع العنف، ومن المفاهيم الجديدة في السلوك التنظيمي هو العنف في أماكن العمل، وتكمن الأهمية الكبيرة خلف هذا المفهوم نظراً للآثار المدمرة التي يمكن أن ينتج عن هذا السلوك سواءً على أعمال المنظمة الأساسية، وصولاً للأفراد، والأسر والمجتمع ككل.

وانطلاقاً مما سبق يأتي المبحث الأول من الفصل الثاني في الدراسة الحالية ليسلط الضوء على مفهوم العنف في مكان العمل من الناحية النظرية، وأشكاله، ومصادره، ومسبباته، والنظريات المفسرة له.

## 2-2 مفهوم العنف في أماكن العمل

### 1-2-2 مفهوم العنف

#### تعريف العنف في اللغة:

يُعرّف العنف لغةً بأنه الخُرق بالأمر وقلة الرفق به، وهو ضد الرفق، يقال: أعنفته تعنيفاً: أي عبرته ولمته ووبخته بالتقريع، والعنيف: الشديد القول، والعنف: الغلظ والصلابة، واعتنف الأمر: إذا أخذه بعنف، وأعنف الشيء أخذه بشدة، وعنّفه: لأمه بعنف وشدة، والتعنيف: التوبيخ والتقريع واللوم. (ابن منظور، جمال الدين. ص164)

أما في اللغة الإنكليزية فإن مفهوم العنف مشتق من المصدر (ToviolCte) بمعنى: ينتهك أو يعتدي، ويعرفه قاموس (Oxford) بأنه: ممارسة القوة البدنية لإنزال الأذى بالأشخاص أو الممتلكات، وهو يعني: الميل إلى إحداث الضرر الجسماني أو التدخل في الحرية الشخصية (ضو، 2022)

#### تعريف العنف في الاصطلاح:

تتوعدت التعريفات الاصطلاحية التي تتناول مفهوم العنف، ويرجع ذلك جزئياً إلى اتساع نطاق استخدامه في وصف تصرفات متعددة للإنسان. هذا التنوع يجعل من التحديد الدقيق والمحدد لمفهوم العنف أمراً صعباً. في هذا السياق، سنستعرض بعض التعاريف المتنوعة التي طرحها الباحثون والعلماء في هذا المجال: نظر علماء الاجتماع الى مفهوم العنف على أنه تعبير صارم عن القوة التي تمارس لإجبار فرد أو جماعة على القيام بعمل أو أعمال محددة، يريد لها فرد أو جماعة أخرى، ويعبر العنف عن القوة الظاهرة، حين تتخذ أسلوباً فيزيقياً، مثل: الضرب، أو يأخذ صورة الضغط الاجتماعي، وتعتمد مشروعية العنف على اعتراف المجتمع به. (بدوي، 1993)

وتم تعريفه بأنه سلوك فعلي أو قولِي يتضمن استخدام القوة أو التهديد لإلحاق الأذى والضرر بالذات أو بالآخرين، وإتلاف الممتلكات لتحقيق أهداف معينة وينطوي على ممارسات الضغط النفسي أو المعنوي بأساليب مختلفة. كما أن سلوك العنف قد يكون فردياً أو جماعياً منتظماً أو غير منتظم، علنياً أو سرياً. (الخميسي والشامي، 2010. ص90)

ويعرّف أيضاً بأنه استبدال القوة الشخصية بدلاً من القوة المشروعة في استعمال القوة في الإلزام بالقوة واستبدال التحاور الفكري بالتلاؤم اليدوي بآلة أو بدونها أو تجاوز الحدود المشروعة في استعمال القوة الشخصية. (العاني، 2014. ص16)

## 2-2-2 مفهوم العنف في مكان العمل

في الآونة الأخيرة، ظل العنف في مكان العمل أحد أكثر التحديات خطورة وصعوبة التي تجتاح مختلف قطاعات العمل في جميع أنحاء العالم. وبسبب طبيعته الذاتية وتنوع المعتقدات والتصورات الشخصية والتنظيمية فمن الصعب إيجاد تعريف موحد له.

وتم وضع مفهوم العنف من قبل الباحثين في إطار مجموعة متعددة من التصنيفات، ألا وهي:

الجنوح	التخريب
التتمر	السلوكيات غير المنتجة
المهاجمة	العدوان
السلوك الانتقامي	التحرش الجنسي
الفظاظة	الملاحقة
المضايقة	التهديد
الإساءة	الإساءة اللفظية

ومنه، عرفت منظمة الصحة العالمية 2015 World Health Organization العنف في مكان العمل على أنه أي استخدام متعمد للقوة أو القدرة سواء بالتهديد أو الاستعمال الفعلي لها من قبل الشخص ضد نفسه أو ضد شخص آخر أو ضد مجموعة أو مجتمع في ظروف متعلقة بالعمل ينتج عنه درجة عالية من احتمالية التسبب في الإصابة أو الوفاة أو الأذى النفسي أو الحرمان أو خلل في عملية التطور في العمل، في بيئة العمل التي تؤدي إلى تفاقم العنف من خلال الإيذاء، وشعور الضحية بالتهديد ويعاني من الحرمان والاختراب، مما قد يؤدي لنتائج عكسية لرفاهه.

وبناءً عليه عرف قانون الصحة والسلامة المهنية العنف في أماكن العمل بأنه عارض يساء فيه للعامل أو يهدد خلاله أو يتعدى عليه من قبل أحد الأشخاص في ظروف ناشئة عن عمل العامل أو العاملة ويمكن أن يكون المعتدون مرضى أو زبائن أو حتى زملاء العامل. (مكتب العمل الدولي جنيف. 2015)

ومن هنا تم طرح العديد من المفاهيم التي ارتبطت بوجود العنف في مكان العمل، كوصفه أفعال معادية للمجتمع، وسلوكيات العمل غير المنتجة، والتمرد والإساءة في مكان العمل، والانتقام داخل المنظمة.

وهذا ما أكدته العديد من الباحثين بوصفهم العنف في مكان العمل على أنه أي فعل أو تهديد بالعنف الجسدي أو المضايقة أو التخويف أو أي سلوك تخريبي مهدد يحدث في موقع العمل. تتراوح من التهديدات والإساءة اللفظية إلى الاعتداءات الجسدية وحتى القتل. الأمر الذي سيؤثر سلباً على الموظفين، والعملاء، والزبائن والزائرين.

## 2-3 أشكال العنف في أماكن العمل

بيئة العمل تشهد تنوعاً في أشكال العنف، سواء كانت ذلك على شكل جسدي أو نفسي، وتعزى هذه التباينات إلى عدم وجود اتفاق واضح على تعريف العنف في هذا السياق. يتباين التصور حول السلوكيات بين الأفراد والمؤسسات، حيث يمكن أن يُعتبر سلوكٌ عنيفٌ في إطار مؤسسة معينة، في حين يُفهم بأنه سلوكٌ عادي في سياق آخر. ومع ذلك، يوجد توافق بين المنظمات الدولية والحقوقية حول تحديد أشكال العنف في بيئة العمل، حيث اعتمدت منظمة العمل الدولية تعريفاً لبعض السلوكيات واعتبرتها جزءاً من أشكال العنف في هذا السياق. (ريان، عادل ريان. 2008)، وهي كالاتي:

### 1. العنف البدني أو الجسدي:

يمثل استخدام القوة الجسدية، سواء بالأيدي، الأرجل، أو أي أداة أخرى تترتب عليها آثار جسدية واضحة على الضحية، مثل الضرب، الدفع، اللكم، الحرق، القتل، الخمش بالأظافر، الوخز، الاحتكاك العدائي، والعض. هذا النوع من العنف قد يتسبب في أذى نفسي أو عقلي، مثل الاضطرابات التي تظهر بعد فترة من التعرض لصدمة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تؤدي الإساءة العاطفية إلى إصابة جسدية أو مرض، على سبيل المثال، يمكن أن يؤدي التحرش المستمر في مكان العمل إلى انتحار الشخص المتضرر. ( Alford

et al. 2014)

## 2. العنف المعنوي أو نفسي:

يتضمن المس بكرامة العامل وإهانتته، ويشمل تقليل قيمته وقدرته، ويتضمن ذلك الاستخفاف به وبمؤهلاته وقدراته، واستخدام كلمات جارحة، والاستهزاء به أمام الآخرين، والصراخ عليه بشكل علني. يمثل ذلك الشكل من العنف تحدياً لكرامة الفرد وقدرته على التعبير عن نفسه بحرية. يمكن أن يظهر العنف النفسي في تقليل احترام الموظف واستهانته به، أو في عدم اعترافه بما ينجزه من أعمال، مما يعزز من الشعور بالاستعباد والانكسار تجاه السلطة في بيئة العمل. يُعتبر السباب والشتم أحد أشكال العنف اللفظي الذي يندرج ضمن إطار العنف النفسي. (سليمان، خالد، وحماد، مجد. 2006)، ومن أنواعه:

### 1.2 التحرش الجنسي:

يغطي أي سلوك هجومي يعتبر غير مرغوب فيه من أي شخص، ويمكن أن يكون التحرش جسدياً أو نفسياً أو مزيجاً من كليهما. وقد يُعرف على أنه أي فعل أو إشارة أو سلوك يهدف أو يؤدي إلى انتهاك كرامة العامل أو العاملات، ويخلق بيئة عمل غير مريحة أو عدائية، سواء كان ذلك بشكل مباشر أو ضمني (ILO, 2010)

### 2.2 المضايقات:

هي نوع من أنواع العنف المعنوي والنفسي وتتمثل في:

- نشر إشاعات أو شائعات خبيثة عن شخص أو مجموعة من الأشخاص.
- التلاعب غير السليم بمعدات عمل الشخص أو الأغراض الشخصية، تخريب أو إخفاء أدوات العمل الخاصة بالعامل.
- انتقاد العامل أو تشويه سمعته أو الاستخفاف به أو التقليل من أهميته أو تحقيره والسخرية منه.

(Schat and Kelloway, 2003, ص 93)

### 3.2 التتمر:

هو نوع من أنواع العنف المعنوي والنفسي في أماكن العمل، ويؤدي إلى انعدام الثقة بين العاملين في المنظمة كما أنه الوسيلة التي يتبعها البعض في سلب قدرات الموظف، والتتمر من السلوكيات التي تؤثر على نفوس العاملين وتعمل على تقليل دافعية العاملين ورغبتهم في ممارسة النشاطات المطلوبة. (Anjum et al, 2019, ص 2)

## 4.2 التكتيل:

التكتيل يمثل السلوك التعسفي المتكرر، سواء كان داخل المؤسسة أو خارجها، ويتجلى عبر تصرفات، أفعال، كلمات، حركات، إشارات، أو كتابات تؤثر سلباً على الشخصية والكرامة الجسدية والنفسية للعامل أو العاملة أثناء أداء عملهم. يمكن أن يعرض هذا النوع من السلوك الفرد للخطر، أو يخلق بيئة مضغوطة أو مهينة. يُعتبر التكتيل نوعاً من العنف النفسي، وغالباً ما يكون ناتجاً عن أساليب الإدارة التي تسعى لتحقيق أهداف دون الإعلان عن ذلك بوضوح، ويتم تنفيذها من خلال توجيهات ضمنية متضاربة يجب أن يلتزم بها العاملون دون فهم الدوافع الحقيقية، مما قد يدفعهم إلى قبول قواعد جديدة حتى في حالة الشعور بالتهديد. (فياض، منى. 2014. ص126)

## 3. العنف الرمزي:

العنف الرمزي هو نوع من أنواع العنف الذي يُمارَس بشكل هادئ وغير ملحوظ، حيث يكون مخفياً ومقنعاً. يتم تنفيذه من خلال الرموز بشكل خاص، مثل اللغة والصور والإشارات والرموز، ويرتبط بالسيطرة والهيمنة. يهدف العنف الرمزي إلى تحقير الآخرين أو استفزازهم، مثل عدم الرد على التحية، أو تجاهل الشخص والتسبب في إزعاجه من خلال السخرية أو التصرفات الاستفزازية مثل الحركات أو النظرات. (Bourdieu and Wacquant. 1987. ص68)

والعنف الرمزي يعتقد بأنه الأداة الأساس في فرض الهيمنة وبسط السيطرة المطلقة، ويأتي - بشكل عام - نتيجة بنية العلاقات المجتمعية التي تحدد طرف السلطة والآخر المتسلط عليه، ويصبح العنف الرمزي مفهوماً يشير إلى فرض المسيطرين طريقتهم في التفكير والتعبير بوصفها الطريقة الوحيدة المشروعة؛ لاستمرار حصولهم على هذا التميز. (جادوا، سلوى غريب. 1996. ص223)

#### 4. العنف النظامي (الهيكلية):

هو العنف الناتج عن تنظيم العمل ذاته، حيث قد يكون الهيكل التنظيمي للعمل مصدراً للضغوطات أو الاضطهاد على العاملين. يتأتى العنف الهيكلية من خلال عدة عوامل مثل زيادة عبء العمل، وانخفاض درجة استقلالية اتخاذ القرارات، وهناك علاقة واضحة بين عمليات إعادة هيكلة الخدمات وزيادة حالات العنف ضد العاملين. تتجلى مظاهر العنف الهيكلية في المؤسسات عبر فترات العمل المطولة جداً، وتكليف العمال بمهام تفوق قدراتهم الفعلية. (93Kelloway, 2006. P)

#### 5. العنف الداخلي:

يشمل أي نوع من العنف الذي يحدث بين العاملين في نفس المؤسسة، بما في ذلك المدراء. يمكن أن يظهر هذا العنف بين الزملاء في نفس القسم أو بين موظفين من أقسام مختلفة، ويشمل أيضاً العنف بين المدير والعمال. فهم العلاقة بين أهداف العنف الداخلي ومرتكبيه يعد أمراً ضرورياً لمنع حدوث العنف في بيئة العمل وتطوير الحلول التنظيمية اللازمة.

يُعرف العنف الداخلي بالعنف الرأسي والعنف الأفقي، حيث يشير العنف الرأسي إلى الاستهداف من قبل أعلى المرؤوسين بسلطة أقل، في حين يكون العنف الأفقي بين أفراد على نفس المستوى الهرمي.

#### 6. العنف الخارجي:

يتعلق بالعملاء والزبائن، بالإضافة إلى أعمال ترتكب من قِبل أفراد عائلة الموظفين أو أولياء الأمور خارج نطاق التنظيم. المدير لديه السلطة لمعاقبة الموظفين الذين يرتكبون أعمال عنف إذا استدعى الأمر ذلك. (10-7 Chappelle, Mayhew. 2007, pp)

تُظهر الباحثة أن التصنيف الدقيق لأشكال العنف في أماكن العمل يبرز التداخل بين الأبعاد المختلفة لهذه الظاهرة، سواء كانت جسدية، نفسية، رمزية، أو نظامية. من خلال دراسة هذه الأنواع، تجد الباحثة أن العنف النفسي يمثل تحدياً أكبر بسبب طبيعته غير المرئية، ما يجعله أكثر تأثيراً على الصحة النفسية للموظفين مقارنة بالعنف الجسدي، الذي غالباً ما يكون واضحاً وقابلاً للإبلاغ.

كما ترى الباحثة أن التصنيف الذي قدمته منظمة العمل الدولية يعكس وعياً شاملاً بالتعقيدات التي تحيط بالعنف في بيئة العمل. فعلى سبيل المثال، العنف الرمزي يُبرز الجانب الخفي من الممارسات القمعية، حيث يرتبط بالسياقات الثقافية والاجتماعية داخل المنظمات. هذا الشكل من العنف، وفقاً لرأي الباحثة، يتطلب تدخلات طويلة المدى لإحداث تغيير في الثقافة المؤسسية، وليس فقط اعتماد تدابير قصيرة الأجل. تعتقد الباحثة أيضاً أن العنف الهيكلي يعكس أحياناً جوانب إدارية غير مدروسة تؤدي إلى تدهور رفاهية العاملين، مما يستدعي إعادة النظر في سياسات العمل وطرق تنظيمه لتقليل تأثير هذا النوع من العنف، لا سيما في القطاعات التي تشهد ضغوطاً مهنية عالية.

## 4-2 مصادر العنف في أماكن العمل

ولعلّ دقة الحديث عن مصادر العنف تلزم اقتصاره على المحيط الداخلي للعمل الذي يتعامل فيه الموظف أو الموظفة، ويحتك به في بيئة عمله، ولا مجال - هنا - لتناول أي مصدر من المصادر الخارجية المسببة للعنف ضد الموظف، كالعنف من قبل الزبائن في المهن التي تطلب احتكاكاً مباشراً مع الجمهور والزبائن، بل ستقتصر الدراسة - من باب الالتزام المنهجي العلمي - مناقشة المصادر الداخلية ومباحثتها، التي تحدث في داخل مكان العمل، التي يمكن إجمالها في المصادر الآتية:

### 1. الزملاء في العمل:

زملاء العمل يُعتبرون أقران الموظفين في الوظيفة، ويشتركون معهم في نفس المنصب أو المؤهل العلمي والمستوى الوظيفي. قد يكونون من بين أولئك الذين يمارسون العنف ضد الموظف، سواء كان ذلك بسبب الغيرة أو عدم الرغبة في وجوده معهم. قد لا يتقبل بعض الأشخاص وجود زميل لهم في مكان العمل بسبب عدم اعتقادهم بالعمل كفريق. (Sweet, 2017)

### 2. الرؤساء:

فئة الرؤساء تُعدّ إحدى مصادر العنف، سواء بالسكوت عن العنف الممارس ضد الموظفين أو بممارستهم العنف مباشرة في بيئة العمل. غالباً ما يكون المسؤولون الإداريون العليا على علم بوجود العنف داخل مؤسساتهم، وقد يكونون متورطين فيه سواء بالسكوت عنه أو بالمشاركة فيه مباشرة، وهكذا تُعدّ القيادة الإدارية العليا أحد مصادر العنف في البيئة العملية. (Neuman and Baron, 1998)

### 3.الزبائن:

الزبائن يمثلون الفئة التي تتلقى خدمات وفوائد متنوعة من المؤسسة، ويمكن أن يتحولوا إلى عدوانيين عندما يشعرون بعدم الرضا أو عندما لا يكونون راضين عن جودة الخدمة التي يتلقونها. في حالات الرفض أو عدم الرضا، قد يتجه البعض منهم إلى التصرف بشكل عدائي، قد يتمثل ذلك في الشكوى، التجاهل للقواعد، أو حتى العنف اللفظي أو الجسدي. (Kvas and Seljak, 2015)

## 2-5 أسباب العنف في أماكن العمل

تعود ظاهرة العنف في أماكن العمل إلى أسباب متنوعة تتداخل فيها العوامل الفردية والاجتماعية والتنظيمية، ومن أبرز هذه الأسباب:

1. **التنشئة الاجتماعية:** حيث يمكن أن يكون العنف في مكان العمل ناتجاً عن القيم والسلوكيات التي يتم

تعلمها خلال التنشئة الاجتماعية، مثل استخدام العنف كوسيلة لحل النزاعات أو لتحقيق الأهداف.

(Spector & Fix, 2005)

2. **التوتر والإجهاد المهني:** ترتبط بيئة العمل المليئة بالتوتر والإجهاد بزيادة احتمالية العنف، إذ تؤدي

ضغوط العمل العالية إلى تفاقم النزاعات بين الموظفين والمدراء. إذ أن بيئات العمل التي تفتقر إلى

الدعم النفسي والاجتماعي تسهم بشكل كبير في زيادة احتمالات العنف. (Barling et al. 2009)

3. **الفروق الثقافية وسوء الفهم:** في أماكن العمل التي تضم أفراداً من خلفيات ثقافية متنوعة، قد يحدث

سوء فهم يؤدي إلى احتكاكات أو نزاعات، مما يزيد من احتمالات العنف. هذه الاختلافات قد تكون

في القيم أو أساليب التواصل أو التوقعات المهنية. (Einarsen et al. 2011)

4. **ضعف السياسات والإجراءات التنظيمية:** غياب سياسات واضحة للتعامل مع العنف أو ضعف

تطبيقها يؤدي إلى انتشار الظاهرة، عندما لا توجد عقوبات صارمة، آليات للإبلاغ، يشعر الأفراد

بأنهم في مأمن من العواقب. (Salin, 2008)

5. **المنافسة الحادة:** في بيئات العمل ذات المنافسة الشديدة على الترقيات أو الموارد، قد يلجأ بعض

الأفراد إلى العنف النفسي أو المعنوي لتقويض زملائهم وتحقيق مكاسب شخصية. هذه السلوكيات

تتفاقم عند غياب الرقابة الفعالة. (Hoel & Copper, 2000)

6. التمييز والوصم الاجتماعي: يمكن أن يؤدي التمييز على أساس العرق، أو الدين، أو الجنس إلى تصاعد التوترات التي قد تتحول إلى عنف. الأفراد الذين يشعرون بالتهميش قد يلجؤون إلى العنف مرد فعل على الاقتصاد أو الظلم. (Nielsen & Einersen, 2018)

7. العوامل الفردية: بعض الأفراد يحملون ميولاً عدوانية أو تاريخاً من السلوكيات العنيفة، مما يجعلهم أكثر عرضة للانخراط في العنف في بيئة العمل. يمكن أن تكون هذه السلوكيات نتيجة لتجارب شخصية أو اضطرابات نفسية. (Fix & Spector, 1999)

وهنا تعد دراسة تعدد الأسباب المحفزة للعنف في أماكن العمل وتنوعها أمراً ذا أهمية بالغة، لكشف مصادر العنف ومعالجتها، وإلقاء الضوء على الأسباب والذرائع التي يتناولها بعض الأفراد. الغاية من هذه الدراسات ليست فقط في نفي هذه الأسباب، بل أيضاً في خلق وعي اجتماعي بأهمية المبادئ الأخلاقية والإنسانية في التعامل بين الجنسين في بيئة العمل وفي جميع جوانب العلاقات الاجتماعية بشكل عام، هدفها هو بناء واقع اجتماعي يتسم بالوعي والتسامح والمساواة.

## 5-2 النظريات المفسرة للعنف في أماكن العمل

### 1. نظرية التعلم الاجتماعي:

وتنص على أن العنف سلوك مكتسب من المجتمع والمحيط الذي ينشأ أو يتواجد فيه الفرد، يتم تعلم هذا السلوك من التقليد ومحاكاة أو ملاحظة سلوك عنف ممارس من نماذج اجتماعية معينة، فحين يشاهد المرء والديه يلجؤون للعنف لحل مشكلاتهم، فهذا الشخص سوف ينشأ على أن العنف سلوك مقبول للتعامل مع المشكلات، وسوف يلجأ إليه مستقبلاً كوسيلة للتعبير، خصوصاً إذا لاحظ أن هذا السلوك تتم مكافأته أو على الأقل لا تتم معاقبته.

حددت هذه النظرية ثلاثة مصادر رئيسية يتعلم منها الأشخاص العنف، هذه المصادر هي العائلة والثقافة الفرعية التي ينشأ فيها الفرد ووسائل الإعلام، إذن من وجهة نظر هذه النظرية فإن العنف سلوك مكتسب بالملاحظة ويتم تعزيز أو إضعاف هذا السلوك تبعاً للنتائج المتحصلة من ممارسة العنف مثل المكافأة أو المعاقبة أو عدم الاكتراث أو السكوت عنه. (Bandura, A. 1978)

## 2. نظرية الإحباط :

تفترض هذه النظرية أن الشعور بالإحباط هو السبب الرئيس والوحيد للعنف، كذلك فإنها توسع هذا الافتراض إلى القول بأن الشخص الذي يجد نفسه عاجزاً عن مواجهة مصدر الإحباط، فإنه يوجه سلوكه إلى طرف آخر لا يكون له ذنب أو دور في حالة الإحباط التي يعاني منها.

وتبعاً لهذه النظرية ينشأ الإحباط عندما يدرك الشخص أن هناك عائقاً يحول بينه وبين تحقيق هدف يسعى لتحقيقه، كما إنها تبين أن شدة العنف المستخدم تعتمد على الإحباط المتراكم، أي ما إذا كان هذا الشخص قد صادف أو واجه حالات إحباط متكررة، وبذلك فإن الاحباطات لدى هذا الشخص كانت يتزايد ويتراكم مع الوقت، هذا يعني أن الفرد قد يواجه حالات بسيطة وصغيرة من الإحباطات التي قد لا تؤدي إلى العنف، ولكن مع الزمن تتراكم هذه الاحباطات بحيث تصل إلى مستوى الانفجار وبذلك يتولد سلوك العنف. ( Fox, )

(915S and S.Williams-Evan. 2000. P

بناءً على هذا المنطق يمكن القول إن الكبت وعدم معالجة حالات خيبة الأمل والإحباط في أوانها سوف تؤدي في النهاية إلى انفجار مفاجئ يأخذ شكل العنف، من جانب آخر بينت هذه النظرية أن شدة العقوبة المدركة المترتبة على سلوك العنف قد تساهم في منع أو إعاقة لجوء الشخص إلى العنف.

## 3. نظرية معالجة المعلومات:

تقترح هذه النظرية أن الفرد يكتسب ميلاً ونزعة نحو العنف في مرحلة مبكرة من حياته (مرحلة الطفولة)، وهذه النزعة تبقى ثابتة وغير قابلة للتغيير بقية حياة الفرد، لذلك فإن الطفل العدواني على الأغلب سوف يكون شاباً عدوانياً، وتتم عملية التعلم من خلال الممارسة الفعلية أو من خلال الملاحظة والمشاهدة لسلوكيات الآخرين، وتختزل هذه الخبرة المكتسبة كنص ذهني في ذاكرة الشخص، ومن ثم يتم استخدام هذا النص المخزن كدليل وموجه للسلوك المستقبلي.

وفي حال مواجهة الشخص لمشكلة أو موقف معين فإنه سيلجأ إلى ما هو مخزن في ذهنه لاختيار السلوك المناسب حيث يوضح النص المخزن للشخص ما هي الأحداث المحتملة التي يمكن مواجهتها في المستقبل، وما هو رد الفعل المناسب وما هي النتائج المتوقعة للأسلوب المستخدم. ( Huesmann, L. R. and N. )

(408G. Guerra. 1997. P

#### 4. نظرية الترابط المعرفي الحديثة:

وتعتبر أن سلوك العنف هو نتيجة تعرض شخص لمثير خارجي، مثل تعليقات ساخرة، حيث يؤدي هذا المنبه بشكل غير مباشر للعنف، يحفز المنبه الخارجي مجموعة انفعالات وأفكار مترافقة مع ميول للقتال أو الهرب، الاستجابات السلوكية لهذه الحالة الانفعالية تختلف من شخص إلى آخر تبعاً لتقييم الشخص، إذا اعتبر الشخص أن الحالة الناشئة هي نتيجة للغضب، فإنه سوف يلجأ إلى العنف، أما إذا كان منشأها الخوف فإنه سوف يلجأ إلى الهرب. (P. 503Bekowitz, L. 1990.)

تعتقد الباحثة أن النظريات المفسرة للعنف في أماكن العمل تُبرز الجوانب المختلفة لهذا السلوك، مما يعكس تنوع العوامل المؤثرة عليه. فبينما تُبرز نظرية التعلم الاجتماعي دور التنشئة البيئية والثقافية في نقل هذا السلوك من جيل إلى آخر، تُظهر نظرية الإحباط أن التراكمات العاطفية وعدم معالجة الإحباطات يمكن أن يؤدي في النهاية إلى سلوك عنيف. ومن زاوية أخرى، تشير نظرية معالجة المعلومات إلى أن الميل نحو العنف قد يتشكل في مرحلة الطفولة ويظل مستقراً مدى الحياة، مما يعكس أهمية التدخل المبكر. أما نظرية الترابط المعرفي الحديثة فتُظهر أن المثيرات الخارجية ودلالاتها تُحدد ردود الأفعال بين العنف أو الهروب، ما يبرز دور التقييم الشخصي في تحديد الاستجابة. ترى الباحثة أن هذه النظريات مجتمعة توفر رؤية شاملة للعوامل المؤدية إلى العنف، مما يساعد في تطوير استراتيجيات للتقليل منه في بيئات العمل.

## خلاصة البحث الأول

بعد البحث والتحليل الدقيق لمواضيع العنف في مكان العمل، يمكننا أن أقول إن هذه الظاهرة ليست مجرد مسألة سطحية تنحصر في سلوك فردي أو حادثة عابرة. بل إنها تعبر عن نوع من التحديات الهيكلية والثقافية داخل المؤسسات والشركات. يظهر العنف في مكان العمل عادة كنتيجة لصراعات وتوترات غير محلولة بين العاملين، ويمكن أن يكون له جذور عميقة تتعلق بالبيئة الاقتصادية والاجتماعية التي ينشأ فيها المؤسسات.

حيث تم استعراض عدة محاور في هذا البحث، بداية تم تسليط الضوء على العنف بشكل عام ومفهومه ومعناه الأساسي، يتبعه جملة من المفاهيم المتعلقة بالعنف في مكان العمل من قبل بعض العلماء والباحثين في هذا المجال ومن قبل جهات دولية إنسانية رسمية قامت.

كما تم التركيز في هذا الفصل التعرف على أشكال العنف في مكان العمل، بما في ذلك العنف البدني أو الجسدي، العنف المعنوي أو النفسي، العنف الرمزي، العنف النظامي أو الهيكلي، العنف الداخلي، العنف الخارجي.

كما ناقشت الباحثة إجمالاً مصادر العنف في مكان العمل، بدءاً من الزملاء في مكان العمل، والرؤساء المباشرين وغير مباشرين، وصولاً إلى الزبائن والعملاء حيث أن إطار العنف في مكان العمل يمتد إلى من هم في الخارج ولكن تأثير يصل لداخل بيئة العمل.

وتم البحث في الأسباب الكامنة وراء العنف في مكان العمل، حيث تم استعراض هذه الأسباب منذ نشأة هذا المفهوم المتمثلة بالتنشئة الاجتماعية، الهيمنة الذكورية، الشعور بالغيرة، الأدوار الجندرية وغيرها.

وأخيراً، تم استعراض جملة من النظريات المفسرة للعنف في مكان العمل، بدءاً من نظرية التعلم الاجتماعي، التي أشارت أن هذا السلوك مكتسب من المجتمع المحيط بالفرد، نظرية الإحباط التي سلطت الضوء على أن الشخص الذي يجد نفسه عاجز عن مواجهة مصدر الإحباط فإنه يوجه سلوكه إلى الطرف الآخر. كما قدمت نظرية معالجة المعلومات رأياً حول مرحلة الطفولة، حيث خلال هذه المرحلة يكتسب الفرد نزعة نحو العنف. وتتم عملية التعلم من خلال الممارسة الفعلية أو من خلال الملاحظة والمشاهدة لسلوكيات الآخرين. وأوضحت نظرية الترابط المعرفي أن سلوك العنف ينتج من مثير خارجي، كتعرض الشخص

لأي تعليق ساخر أو يقلل من شأنه مما يشكل مجموعة من الانفعالات السلبية تختلف شدتها وخطورتها من شخص لآخر كلها تتدرج تحت مفهوم العنف.

حاولت الباحثة هنا أن تقدم في هذا المبحث فهماً كاملاً لأهم المحاور المتعلقة بالعنف في مكان العمل (العنف المهني) ليتم التفريق بين الأشكال الدقيقة للعنف وفهم نشأته ومسبباته وكيف لهذه السلوكيات أن تؤثر على سلوكيات الأفراد ورفاههم.

## المبحث الثاني: سلوك العمل الابتكاري

### Innovative Work Behavior {IWB}

التمهيد	1-3
مفهوم الابتكار وسلوك العمل الابتكاري	2-3
مبادئ الابتكار في العمل	3-3
أبعاد سلوك العمل الابتكاري	4-3
معوقات سلوك العمل الابتكاري	5-3
خصائص المبتكر	6-3
نظريات الابتكار	7-3

### 3-1 تمهيد

في الوقت الحاضر لم يعد الاهتمام مقتصرأً على الإنتاجية فقط ضمن المنظمات، بل أصبح الابتكار والتميز أوج ما تكون إليه المنظمات المعاصرة وخاصة المنظمات الإنسانية، والعنصر البشري يقود المنظمة نحو التميز والريادة والإبداع والابتكار في العمل، فالابتكار أصبح ضرورة ملحة تسعى إليه العديد من المؤسسات في مختلف المجالات والقطاعات. والسبب وراء ازدياد أهمية هذا السلوك، هو أن السلوكيات الابتكارية لدى الموظفين تقود القدرة التنافسية للمنظمة مما يؤدي إلى نجاحها ومساعدتها في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة فيصبح الاعتماد ليس على الجودة وإنما الاعتماد على الابتكار وبالتالي القدرة على التكيف مع التغيرات بشكل سريع. في هذا الفصل ستقوم الباحثة بتسليط الضوء على مفهوم الابتكار بشكل عام وعلى سلوك العمل المبتكر بشكل خاص من خلال التطرق إلى المبادئ، الأشكال، الخصائص، النظريات والمعوقات الرئيسية لسلوك العمل المبتكر.

## 3-2-2- مفهوم الابتكار وسلوك العمل المبتكر

### 3-2-1 مفهوم الابتكار

الابتكار ليس لحظة اكتشاف تأتي فجأة دون إشعار مسبق، كما يوصف تبني الابتكار كعملية تشمل؛ توليد وتطوير وتنفيذ أفكار أو سلوكيات جديدة، فالابتكار ليس مجرد عملية تبني، ولكن أيضاً تهيئة للمعلومات والممارسات الجديدة، والتي تؤدي إلى القدرة على إيجاد أفكار جديدة وتطبيقها، لاختراع منتجات وخدمات وعمليات واجراءات جديدة. (Bates, R., & Khasawneh, S. 2005, ص96)

كما يعرف معهد إدارة الابتكار العالمي (GIMI) الابتكار "كطريقة لإيجاد واستيعاب قيمة جديدة بأساليب جديدة، وهو ينطوي على تنفيذ أفكار الأعمال، وظهور نتائج التنفيذ في تقرير الميزانية العمومية". (Baregheh, A., Rowley, J., & Sambrook, S. (2009). ص1339)

### 3-2-2 مفهوم سلوك العمل المبتكر

سلوك العمل المبتكر هو جزء من السلوك التنظيمي ويعتبر سلوك استباقي بناءً على الفهم الكامل لواجبات الفرد ومسؤولياته في مكان العمل والناجمة عن الدوافع الذاتية. (Asurakkody, T. A., & Shin, S. Y. (2018). ص237)

هو جميع أنشطة العمل المادية أو المعرفية التي يقوم بها الموظفون بشكل منفرد أو في بيئة اجتماعية من أجل توليد وتعزيز وتحقيق أفكار جديدة قابلة للتطبيق في سياق عملهم المحدد. (Oukes, T. (2010). ص21)

هو عملية متعددة المراحل تشمل التعرف على المشكلة وتوليد الأفكار أو الحلول والسعي لرعاية الفكرة وبناء التحالفات لدعمها وإكمال الفكرة. (Strobl, A., Matzler, K., Nketia, B. A., & Veider, V. (2020). P 809)

ويعرف أيضاً بأنه البدء والتطبيق المتعمد لأفكار وعمليات وإجراءات جديدة ضمن مجموعات العمل في المنظمة، سلوك الابتكار هو سلوك معقد يتكون من ثلاث مهام سلوكية مختلفة تتمثل في توليد الأفكار والترويج للفكرة وإدراك الفكرة.

وبالتالي أن هناك فرق واضح بين الابتكار وسلوك العمل المبتكر، حيث أن الابتكار يعني ولادة شيء جديد غير مألوف أو النظر إلى الأشياء بطرق وأساليب جديدة فهو بالتالي أحد مخرجات السلوك الابتكاري (نتيجة)، أما السلوك الابتكاري فيعني تصرف الفرد والجماعة في مكان العمل، فهو بالتالي الوسيلة أو الأداة التي لا بد من العمل على توفيرها لخلق الابتكار. (القطاونة، منار إبراهيم. 2000. ص 10-12)

تعتقد الباحثة أن التمييز بين مفهوم الابتكار وسلوك العمل المبتكر يكشف عن أبعاد مهمة لفهم ديناميكيات الإبداع في بيئة العمل. فالابتكار يُعبر عن النتيجة النهائية التي تشمل اختراع منتجات أو إجراءات جديدة وغير مألوفة، بينما يركز سلوك العمل المبتكر على الأنشطة والتصرفات التي تسهم في تحقيق هذه النتيجة.

وترى الباحثة أن تعريفات الابتكار تشير إلى كونه عملية تتطلب التبني والتطبيق وليس مجرد إبداع لحظي، بل هي رحلة تبدأ بتوليد الأفكار وتمتد إلى تنفيذها بشكل مؤثر. أما سلوك العمل المبتكر، فهو يتطلب وعياً كاملاً بواجبات الفرد ودوافعه الذاتية، وهو عملية متعددة المراحل تشمل التعرف على المشكلات، توليد الحلول، وتطبيقها، مع التركيز على بناء التحالفات لدعم تنفيذها.

تشدد الباحثة على أن الابتكار يعتمد بشكل أساسي على السلوك الابتكاري كأداة لتحقيقه، مما يعني ضرورة تعزيز بيئات عمل محفزة لهذا النوع من السلوكيات لضمان تحقيق نتائج إبداعية تدعم التقدم التنظيمي.

### 3-3 مبادئ الابتكار في العمل

يعتمد الابتكار في العمل على تطبيق العاملين ما يمتلكونه من إيمان ورغبة وإتقان في ممارسة حقل معرفي معين، وغالباً ما يشغل هؤلاء الأفراد المناصب القيادية في المنظمة، أو يكون لديهم مهام إدارية تحفيزية بهدف إدارة وجذب الأفراد المبتكرين إلى المنظمة.

ويطلق عليهم في الغالب عمال المعرفة، وتسمى منظماتهم بالمنظمات الابتكارية، التي تمتاز عن التقليدية بهيكل مرن ولا مركزي ومرونة عالية وقيم محددة وقيادة مبدعة والتأكيد على القيم والمعارف أو الثقافة الابتكارية، والعمل بروح الفريق، والعمل على تطبيق مبادئ الابتكار التي حددها Drucker Peter بما يلي: (P). (2004). (Janssen, O. 215)

- تحليل الفرص الابتكارية التي تتفاوت أهميتها بتفاوت المجالات والأوقات.
- لكي يكون الابتكار فعالاً يجب أن يكون بسيطاً، وضرورة أن يركز على أهداف محددة وأن يسعى المبتكر دائماً لتحقيق أهدافه التي رسمها.
- إدراك الابتكار عن طريق المشاهدة والتساؤل والاستماع ثم يقدرون بطريقة تحليلية طبيعة الابتكار اللازمة لتلبية الفرص.
- يجب أن تبدأ الابتكارات في البداية صغيرة بحيث تتطلب أموال قليلة وعدد قليل من الأفراد وسوق صغيرة ومحددة، وإلا فلن يكون أمامها وقت كاف لإدخال التعديلات والتكيف والتغييرات اللازمة لضمان نجاحها. (المرجع السابق)

تري الباحثة أن المبادئ التي حددها دراكر للابتكار ليست مجرد إرشادات تنظيمية، بل أدوات أساسية تعكس فهماً عميقاً لديناميكيات العمل في المنظمات الابتكارية. استناداً إلى الطرح السابق، تشير الباحثة إلى أن تحليل الفرص ليس نشاطاً عشوائياً، بل هو خطوة استراتيجية تتيح تحديد مجالات الابتكار ذات الأولوية بناءً على الاحتياجات السوقية أو التنظيمية. كما تستنتج أن التركيز على بساطة الأفكار المبتكرة لا يقل أهمية عن ابتكارها ذاته، حيث إن التعقيد قد يعيق التطبيق ويؤثر على النتائج.

بالإضافة إلى ذلك، ترى الباحثة أن البداية الصغيرة للابتكار ليست فقط وسيلة لتقليل المخاطر، بل هي نهج يساعد على اختبار الفكرة وصلتها بناءً على ردود الفعل والتحديات الواقعية. وتعتبر أن المرونة التنظيمية والثقافة الابتكارية في المؤسسات هي البيئة الحاضنة لهذه المبادئ، إذ تتيح للعاملين التجربة والاستفادة من الأخطاء في سبيل الوصول إلى حلول مبتكرة وفعالة. من هذا المنطلق، ترى الباحثة أن الابتكار في العمل يتطلب توازناً بين الإبداع والتنظيم، بحيث تكون الأفكار الجديدة مدعومة بمبادئ واضحة وتوجه استراتيجي لضمان تحقيق أثر مستدام.

### 3-4 أبعاد سلوك العمل المبتكر

توجد عدة أبعاد لسلوك الابتكار نستعرض منها أبعاد تتمثل في (توليد الأفكار، البحث عن الفكرة، اتصالات الفكرة، أنشطة بدء التنفيذ، إشراك الآخرين، التغلب على العقبات) والتي سيتم توضيحها كما يلي:

#### 3-4-1 توليد الأفكار:

الإبداع الفردي هو أساس الابتكار في المنظمات، وان توليد الأفكار جانباً سلوكياً للإبداع في جميع دراسات السلوك الابتكاري، ويشير توليد الأفكار إلى المرحلة التي يتعرف خلالها العاملون على المشكلات ويبتكرون حلولاً مبتكرة للتعامل مع المشكلات، وتشتمل جميع عمليات الابتكار عادةً على توليد واختيار الفرص أو الأفكار، ويعتمد نجاح توليد الأفكار في الابتكار بشكل عام على وجود فرصة متاحة للعاملين في المنظمة للتعبير عن أفكارهم، كما أن توليد الأفكار هو نشاط إنتاج أفكار جديدة أو تعديل الأفكار السابقة المفيدة في مختلف المجالات. (P). (2018). (Asurakkody, T. A., & Shin, S. Y. (237)

#### 3-4-2 البحث عن الفكرة:

يمكن تشجيع النشاط الابتكاري من قبل الأفراد الذين يبحثون عن أفكار جديدة بناءً على عمليات البحث عن مصادر المعرفة الموجودة في بيئتهم، والأفراد الذين لا يولدون أفكاراً ولكن يبحثون عن أفكار جديدة في بيئتهم قد يقومون أيضاً بأنشطة ابتكارية تتمثل في البحث عن الفكرة، إن سلوك الابتكار يشير إلى السلوكيات الفردية التي تبحث عن أفكاراً جديدة ومفيدة أو عمليات أو إجراءات لحل المشكلات في مكان العمل أو

المهام أو المنظمات، ويوصف سلوك الابتكار بأنه قدرة الموظف في البحث عن أفكار جديدة ومحاولات إيجاد الدعم لتنفيذ هذه الأفكار. (2Singh, M., & Sarkar, A. (2019 P)

### 3-4-3 توصيل الأفكار:

إن أحد الجوانب المهمة لسلوك الابتكار هو توصيل الأفكار للزملاء والمدراء لتلقي ملاحظاتهم لأن أغلب الموظفين في المنظمات غير قادرين على تنفيذ الأفكار بأنفسهم وغالباً ما يتعين عليهم الحصول على إذن من مديرهم.

تساعد مهارات الاتصال الفعال على بناء صلة بين الفكرة الجديدة التي يتم إنشاؤها وإيجاد طرق لتنفيذها، ويتم تحديد مفهوم قيادة التفكير كعامل رئيس مرتبط بالعملية الإبداعية المرتبطة بتوليد الأفكار الجديدة وتطويرها وتوصيلها.

### 4-4-3 أنشطة بدء التنفيذ:

ينطوي نشاط تنفيذ الفكرة عادةً على ترشيح أحد رواد الابتكار وهو فرد رئيسي يتحمل مسؤولية تنفيذ الفكرة، ويبدأ بطل الابتكار بأنشطة التنفيذ من خلال إعداد خطط للتنفيذ، وهذا يستلزم توقع المشكلات وتطوير خطط الطوارئ بشكل استباقي، ويظهر الحماس والثقة بشأن الأفكار الجديدة بالإضافة إلى الحصول على الأموال والموارد وإشراك أشخاص آخرين في التنفيذ. (Lukes and Stephan, 2017 158)

### 5-4-3 إشراك الآخرين:

يحتاج الموظفون أن يكونوا على دراية بما يريدون تحقيقه أو ما تريد المنظمة تحقيقه وهذا يخضع لمدى مشاركتهم في توليد الأفكار، ينبغي أن يعرف الموظفون ما الذي تسعى إليه المنظمة، يتم وصف مشاركة الأفكار من حيث تصورات الموظفين حول الأهداف والإنجازات العامة للمنظمة فضلاً عن معاييرها وقيمتها، تساهم مشاركة الأفكار في سلوك العمل المبتكر بطريقتين أولاً إذا كان الموظفون على دراية بما تمثله المنظمة وما هي أهدافها فإنهم يعرفون ما يمكن توقعه والسلوك المتوقع منهم،

ثانياً من خلال مشاركة الأفكار يكتسب الموظفون تقديراً لذاتهم وإدراكاً لأهمية المنظمة مما يؤدي إلى المعاملة بالمثل ومن المحتمل أن يقوم الموظفون بالرد بالمثل من حيث السلوك التقديري المفيد والانخراط في سلوك الابتكار الذي يناسب مهمة ورؤية المنظمة. ( Veenendaal, A., & Bondarouk, T. (2015). ص138)

### 3-4-6 التغلب على العقبات:

يتمثل التحدي الرئيسي في مرحلة التنفيذ في التغلب على العقبات والحواجز والمقاومة ويتم تحقيق ذلك من خلال تكييف الفكرة أو خطط التنفيذ حتى يتم تحسين المنتج أو الخدمة أو العملية واستخدامها في المنظمة، بهدف التغلب على العقبات في مرحلة التنفيذ لتحقيق مخرجات الابتكار والتي تشير إلى التغييرات المتحققة في الأفكار الجديدة المنفذة التي غيرت المنتجات أو الخدمات أو العمليات في المنظمة. ( Abun, et al 2023)

مما سبق تجد الباحثة أن أبعاد سلوك العمل المبتكر تشكل دورة مترابطة تبدأ من توليد الأفكار، حيث يتم تشجيع الإبداع الفردي والجماعي للتعامل مع المشكلات بطرق جديدة. يتبع ذلك البحث عن الفكرة، الذي يعتمد على استكشاف مصادر المعرفة لدعم الابتكار.

تؤكد الباحثة أهمية توصيل الأفكار للزملاء والمديرين كمرحلة جوهرية لضمان الدعم والتغذية الراجعة. كما تعتبر أن أنشطة بدء التنفيذ، مثل إعداد الخطط واستشراف المشكلات، تمثل اختباراً لجدية تنفيذ الأفكار. وإشراك الآخرين يظهر كعنصر أساسي لتوحيد الجهود وتحقيق التوافق مع أهداف المنظمة. وأخيراً، التغلب على العقبات يمثل التحدي الأكبر لضمان نجاح الفكرة وتحويلها إلى واقع ملموس. ترى الباحثة أن هذه الأبعاد تعمل معاً لتعزيز الابتكار داخل بيئة العمل.

### 3-5 معوقات سلوك العمل المبتكر

إن الحاجة إلى سلوك عمل مختلف في المنظمة هي مسألة أساسية تفرضها التغيرات الاقتصادية والاجتماعية في المنظمة. والمنظمة التي لا يوجد فيها ابتكار "تزول" لأن العمل المبتكر هو أحد وسائل البقاء والنمو وهو أداة بالغة الأهمية في مواجهة مشكلات المنظمة، بالإضافة إلى تمكينها من مواجهة منافسة المنظمات الأخرى.

ونظراً لأهمية الابتكار، فإن المنظمات بدأت تأخذ بعين الاعتبار ذلك بوضع سياسات للابتكار، وإنشاء وحدات إدارية خاصة، وعمدت منظمات أخرى على اعتماد برامج تدريبية لتدريب العاملين فيها على سلوك العمل المبتكر، ولا شك أن تحقيق الأهداف المتوخاة من الابتكار داخل المنظمة، قد تعترضه العديد من المشكلات (المعوقات) تؤثر على إدارة وتنظيم سلوك العمل المبتكر للعاملين، وفيما يلي أهم هذه المعوقات: (العميان، محمود. 2004)

#### 3-5-1 المعوقات الإدارية:

تتمثل في عدم إدراك الأفراد العاملين بجوانب المشكلة بالشكل الصحيح وذلك بسبب عزلها عن سياقها أو تضيق نطاقها، أو صعوبة إدراك العلاقات البعيدة المتضمنة فيها.

#### 3-5-2 معوقات وجدانية وشخصية:

وتتمثل في الخوف من المبادرة والخوف من الوقوع في الخطأ والجمود في التفكير والرغبة في تحقيق النجاح السريع.

#### 3-5-3 معوقات ثقافية واجتماعية:

وتقود إلى الضغوط الاجتماعية المختلفة التي تتدخل في تشكيل حياة الأفراد وتصرفاتهم وتؤدي بهم إلى تبني اتجاهات المجاراة لما هو شائع. (Sharifirad. 2013)

ترى الباحثة أن الابتكار في العمل يواجه عدة معوقات تؤثر على تبني السلوك المبتكر. إدارياً، يبرز ضعف الفهم الشامل للمشكلات بسبب العزل عن السياق. وجدانياً، يظهر الخوف من الفشل والجمود الفكري عائقين رئيسيين. أما ثقافياً واجتماعياً، فتضغط القيم السائدة لنتييط التغيير وتشجيع المؤلف. للتغلب على هذه التحديات، يجب على المنظمات دعم بيئة تحفز الجرأة والإبداع وتحد من مقاومة التغيير.

### 3-6 خصائص المبتكر

يعتبر الفرد المبتكر لب عملية الابتكار داخل المؤسسة ونقطة البدء، حيث كان يعتقد في البداية أن المبتكرين هم الأفراد ذوي الذكاء العالي فقط، وبالتالي فإن الابتكار يقتصر على فئة معينة من المجتمع كالعلماء، غير أن الدراسات الحديثة أثبتت أن الابتكار هو ظاهرة إنسانية عامة وليست خاصة بأحد.

إلى جانب السمات العقلية كطلاقة الأفكار والمرونة هناك بعض سمات الشخصية، فالمبتكر أقل قلقاً، وأقل حاجة للدفاع عن النفس، وأكثر استعداداً للاعتراف بأخطائه، ويميل المبتكرون أن يكونوا غير تقليديين وحساسين لمشاعر الغير، ولديهم اهتمامات واسعة ومتعددة، ويميلون إلى الاستقلال والتمتع بالكفاءة الذاتية، ويتمتعون بمستوى عال وواقعي من احترام الذات. (سليمانى. 2007. ص75)

لكن هذا لا ينفي وجود حد أدنى من الصفات الشخصية التي يجب أن تتوفر في الفرد المبتكر، وقد قام العديد من الباحثين بدراسة سلوك الأشخاص المبتكرين في محاولة منهم لتحديد صفات الأفراد المبتكرون ومن بين هؤلاء شارلز، حيث وجد بأن الأشخاص المبتكرون لهم عدد من السمات المهمة، بما في ذلك المقدرة على التركيز على ما يمكن أن يكون، بدلاً من ماذا يكون، كما أنهم يتميزون بحب الاستطلاع، والالتيان بأسئلة مرتفعة عن العمل، يتحدون الطرق التقليدية لأداء الأشياء، يفضلون النظر لأبعد من الإطارات المرجعية والتفكير خارج الصندوق، يأتوا بتصورات جديدة في طرق مواجهة المشاكل والفرص. (مدحت، 2004 ص 73)

والقائد المبتكر هو الذي ينوع في الأساليب التي يستخدمها للتغلب على المشكلات التي تعيث منظومة التعليم، ومن الأساليب دعم الأفراد وتشجيعهم على طرح آرائهم وأفكارهم حتى وإن كانت غريبة، وضع هيكل تنظيمي يدعم حرية التفكير وديمقراطية العمل، وتنمية روح الفريق والمشاركة والنقد البناء واحترام الأفكار

الخلاقة، وهذا يتضمن تشجيع التفكير الابتكاري لإيجاد التكيف مع المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية. (Abun, et al. 2023)

مما سبق تستنتج الباحثة أن المبتكر ليس فقط شخصاً يتمتع بمستوى عالٍ من الذكاء، بل هو فرد يتميز بسمات إنسانية متنوعة تجعل منه قادراً على الإبداع. من أبرز خصائص المبتكر طلاقة الأفكار، الجرأة في مواجهة الأخطاء، القدرة على التفكير بشكل مختلف، والتطلع نحو المستقبل بحب الاستطلاع. المبتكرون لا يكتفون بحلول تقليدية، بل يبحثون عن طرق جديدة ومبتكرة لمواجهة التحديات. أما القائد المبتكر، فهو الذي يخلق بيئة تحفز التفكير الإبداعي من خلال تشجيع المشاركة والحرية في طرح الأفكار، إلى جانب بناء فريق عمل متعاون وداعم. هذا النوع من القيادة يساهم في تعزيز الابتكار كجزء لا يتجزأ من ثقافة المنظمة.

### 3-7 نظريات الابتكار

طرح بعض العلماء والكتاب وعلماء الإدارة أفكاراً أصبحت فيما بعد نظريات عرفت بأسمائهم، وقدمت هذه النظريات معالجات مختلفة، كما استعرضت ملامح المنظمات والعوامل المؤثرة، وهذه النظريات هي: (الصريرة، أكتم. 2003 ص 203)

**3-7-1 نظرية (March and Simon, 1958):** فسرت هذه النظرية الإبداع من خلال معالجة المشكلات التي تعترض المنظمات؛ إذ تواجه بعضها فجوة بين ما تقوم به وما يفترض أن تقوم به، فتحاول من خلال عملية البحث لخلق البدائل. (Dasgupta. 2003)

**3-7-2 نظرية (Burns and Stalker, 1961):** وكانا أول من أكد أن التراكيب والهيكل التنظيمية المختلفة تكون فاعلة في حالات مختلفة، وقد توصلوا إلى أن الهيكل الأكثر ملاءمة هي التي تسهم في تطبيق الإبداع في المنظمات من خلال التنظيم الآلي الذي يلائم بيئة العمل المستقرة والتنظيم العضوي الذي يلاءم البيئات سريعة التغير، كما أن التنظيم العضوي يقوم عن طريق مشاركة أعضاء التنظيم باتخاذ القرارات،

فهو يسهل عملية جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها، والأهم من ذلك هو أن التنظيم العضوي يستمد قوته من بيئته الخارجية والتكيف معها من أجل بقاءه واستمراره وتفوقه على منافسيه.

**3-7-3 نظرية (Wilson, 1966):** يبين عملية الإبداع من خلال ثلاث مراحل هدفت إلى إدخال تغييراً في المنظمة وهي: إدراك التغيير، واقتراح التغيير، وتبني التغيير وتطبيقه، ويكون ذلك بإدراك الحاجة أو الوعي بالتغيير المطلوب ثم توليد المقترحات وتطبيقها، فافترضت أن نسبة الإبداع في هذه المراحل الثلاث متباينة بسبب عدة عوامل منها التعقيد في المهام (البيروقراطية)، وتنوع نظام الحفظ، وكلما زاد عدد المهمات المختلفة كلما ازدادت المهام غير الروتينية مما يسهل إدراك الإبداع، بصورة جماعية وعدم ظهور صراعات، كما أن للحوافز تأثيراً إيجابياً لتوليد الاقتراحات، إضافة إلى أنها تزيد من مساهمة أغلب أعضاء المنظمة. (Walia, 2019)

**3-7-4 نظرية (Daryl J. Bem, 1972):** استفاداً مما قدمه كل من (March & Simon, 1958) و (Burns & Stalker, 1961) فانصب تركيزهما على فهم الإبداع من خلال مدى استخدام الأنظمة للحلول الروتينية - الإبداعية لما يعرف (بالحالة و الحلول)، فقد وصفا أنواع المشكلات التي تواجهها المنظمات، وأنواع الحلول التي قد تطبقها من خلال إدراك القضية (المشكلة) عن طريق ما تحتاجه من فعل لمجابهتها أو بلورتها (أي كيفية استجابة المنظمة)، أو البحث بهدف تقدير أي الأفعال المحتملة التي قد تتخذها المنظمة، أو اختيار الحل، انتقاء البديل الأمثل، أو إعادة التعريف بمعنى استلام معلومات ذات تغذية عكسية حول الحل الأنسب؛ إذ تسعى إلى استحضار حلول إبداعية لم يتم استخدامها من قبل لمعالجة المشكلات غير الروتينية أو الاستثنائية بتبني الهياكل التنظيمية الميكانيكية والعضوية. كما تناولا العوامل التي تؤثر في الحلول الإبداعية والروتينية مثل حجم المنظمة وعمرها، ودرجة المنافسة، ودرجة التغيير التكنولوجي، ودرجة الرسمية في الاتصالات، فكلما زادت هذه الضغوطات تطلب الأمر أسلوباً أكثر إبداعاً لمواجهتها.

### 3-7-5 نظرية (Hage and Aiken, 1970): تعد من أكثر النظريات شمولية، إذ إنها تناولت المراحل

المختلفة لعملية الإبداع، فضلاً عن العوامل المؤثرة فيها، وفسرت الإبداع بأنه تغير حاصل في برامج

المنظمة تمثل في إضافة خدمات جديدة، وحددت مراحل الإبداع كالآتي:

\* مرحلة التقييم: أي تقييم النظام ومدى تحقيقه لأهدافه، وهذا ما جاء به.

\* مرحلة الإعداد: أي الحصول على المهارات الوظيفية المطلوبة والدعم المالي.

\* مرحلة التطبيق: البدء بإتمام الإبداع واحتمالية ظهور المقاومة

### 3-7-6 نظرية (Zaltman, 1973): تنتظر هذه النظرية للإبداع كعملية تتكون من مرحلتين هما: مرحلة

البدء ومرحلة التطبيق، ولهما مراحل جزئية.

ويعد أصحاب هذه النظرية أن الإبداع فكرة أو ممارسة جديدة لوحدة التنبؤ، وقد وصف الإبداع بأنه عملية

جماعية وليست فردية، واعتمد على نظرية (Hage & Aiken, 1970) إلا أنه توسع في شرح المشكلة

التنظيمية وأضاف متغيرات أخرى هي: العلاقات الشخصية، وأسلوب التعامل مع الصراع.

تجد الباحثة مما سبق أن نظريات الابتكار توضح كيف يمكن للمنظمات التعامل مع التغيرات والمشكلات

من خلال الإبداع. ما يلفت النظر هو تركيز بعضها على الهياكل العضوية كبيئة مثالية للإبداع، في حين أن

أخرى تربط الإبداع بعوامل مثل العلاقات الشخصية وحل المشكلات. يبدو لي أن التحدي الحقيقي يكمن في

قدرة المنظمات التقليدية على التحول نحو هذه الأفكار بمرونة وفعالية.

## خلاصة المبحث الثاني

بعد استكشاف مواضيع الابتكار وسلوك العمل الابتكاري، حيث وجدت الباحثة أن هذا المجال يمثل جوهرًا حيويًا في سياق العمل الحديث. يعكس مفهوم الابتكار ومبادئه في العمل تفاعلاً مع التحديات والفرص التي يواجهها العمال في بيئة العمل.

قدمت الباحثة هنا نظرة شاملة عن الابتكار وسلوك العمل الابتكاري الذي يعود لكونه عملية تشكل توليد، تطوير وتنفيذ أفكار وسلوكيات جديدة، تمت مناقشة المبادئ الأساسية للابتكار في مكان العمل التي تم تحديدها من قبل Drucker Peter والتي تم تلخيصها في عدة نقاط شملت تحليل الفرص الابتكارية من حيث الأهمية، لكي يكون فعالاً يجب أن يكون بسيطاً مركزاً على أهداف محددة مع مراعاة أن الابتكارات يجب أن تكون في البداية صغيرة ليكون أمامها الوقت الكافي لإدخال التعديلات والتغييرات اللازمة لضمان نجاحها.

كما تم التطرق أيضاً للأبعاد المتعلقة بسلوك العمل المبتكر الرئيسية، ألا وهي توليد الأفكار المتمثلة بالتعرف على المشكلات وكيفية ابتكار حلول ابتكارية إبداعية لها ويعتمد نجاحها في وجود فرصة متاحة للعاملين للتعبير عن أفكارهم. والبحث عن الفكرة بناء على عمليات البحث عن مصادر المعرفة الموجودة في البيئة المحيطة. وتوصيل الأفكار التي تتم من خلال مهارات الاتصال الفعال لبناء صلة بين الفكرة الجديدة وإيجاد طرق لتنفيذها. وصولاً لبدء التنفيذ الذي ينطوي على ترشيح أحد رواد الابتكار بأنشطة التنفيذ من خلال إعداد خطط للتنفيذ. وإشراك الآخرين أيضاً في عملية توليد الأفكار بغية ضمان معرفتهم ما الذي تسعى إليه المنظمة. وأخيراً التغلب على العقبات والحوجز من خلال تكييف الفكرة أو خطط التنفيذ ليتم تحسين المنتج أو الخدمة أو العملية واستخدامها في المنظمة.

منه تم التطرق إلى طرح جملة من المعوقات الرئيسية لسلوك العمل المبتكر التي تمثلت في ثلاث نقاط رئيسية: المعوقات الإدارية، المعوقات الشخصية أو الوجدانية والمعوقات الثقافية والاجتماعية. ليتم شرح الخصائص الرئيسية للفرد المبتكر وطرح السمات والصفات الشخصية المتعلقة به. لتستعرض الباحثة أخيراً عدد من النظريات المفسرة للابتكار وماهي العوامل المساهمة في تطبيقها.

## المبحث الثالث: رفاهية العاملين

### Employee Well-Being {EWB}

التمهيد	1-4
مفهوم رفاهية العاملين	2-4
أهمية رفاهية العاملين	3-4
أبعاد رفاهية العاملين	4-4

## 4-1 تمهيد

يعد موضوع رفاهية العاملين أحد أهم الموضوعات التي حظيت باهتمام كبير من قبل الباحثين والمختصين بإدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، والسبب يرجع لارتباطه بالطبع بأهم أصل لدى أي منظمة إلا وهو "موردها البشري" باعتباره مورداً يلعب دوراً كبيراً في ضمان نجاح المنظمات واستمرارها. من المعروف أن القوى العاملة السعيدة والصحية هي عامل حاسم لنجاح أي منظمة. فالرفاهية لدى الموظفين لا تتعلق فقط بالصحة البدنية، بل تمتد أيضاً لتشمل الصحة العقلية والعاطفية والاجتماعية. عندما يكون الموظفون سعداء ويتمتعون بصحة جيدة في جميع الجوانب، يصبحون أكثر إنتاجية وتفاعلاً وتحفيزاً لأداء مهامهم بكفاءة وفعالية. لذا، يعتبر إعطاء الأولوية لرفاهية الموظفين أمراً بالغ الأهمية لأي منظمة تسعى إلى تحقيق أهدافها وغاياتها. فعندما يتمتع الموظفون ببيئة عمل صحية ومشجعة، يتحقق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، مما يؤدي إلى زيادة الرضا والولاء وتحسين الأداء العام للمنظمة. وفي هذا الفصل سيتم تسليط الضوء على مفهوم الرفاهية ورفاهية العاملين والتطرق لشرح أبعاده وسبب أهميته.

## 2-4 مفهوم رفاهية العاملين

### 1-2-4 مفهوم الرفاهية

يشير مفهوم الرفاهية إلى إمكانيات المجتمع التي توفر الحاجات والفرص للفرد لتحقيق طموحاته وأهدافه ضمن المحددات الثقافية والقيمية في المجتمع. ( Felce ,D & Perry ,J.(1995), ص16)

وقد أشار مركز مكافحة الأمراض والوقاية منها في الولايات المتحدة الأمريكية إلى اتفاق على أن الرفاهية تتضمن وجود شعور ايجابي بالسعادة والرضا بالحياة والأداء الايجابي وعدم وجود مشاعر سلبية كالإحباط والقلق، كما يمكن وصف الرفاهية بأنه تحقيق الأهداف الحياتية والقدرة على الأداء الجيد، كما لا يوجد مؤشر أو محدد واحد للرفاهية. (Nangoy et al. 2019. ص7)

أما منظمة (ESRC) Economic and Social Research Council عرفتها بالحالة التي يكون فيها الفرد منسجماً مع الآخرين وعندما تتحقق له كافة الاحتياجات الإنسانية ويكون قادراً على التصرف بشكل متزن ويتمكن من تحقيق أهدافه ويتمتع بنوعية الحياة المقبولة. (Bowling et al. 2010. ص915)

كما أن مصطلح الرفاهية يجسد جوهر ما يدفع النجاح داخل وخارج مكان العمل، ويشمل الصحة البدنية، والعاطفية، والمالية، وإدارة الصحة، كما أنها تتعلق بالأسباب التي تساهم في بقاء المرء على قيد الحياة. (Marsh, N & Mclennan, S) 2016. ص10)

## 2-2-4 مفهوم رفاهية العاملين

يمكن تعريف رفاهية الموظفين كما ورد في بحث (الجنابي، خضير 2021) على أنها مجموعة من الممارسات والأنشطة والبرامج والمبادرات والخدمات المصممة لتعزيز وتحسين الصحة العقلية والنفسية والجسدية للموظفين، والهادفة لتطوير سلوكهم وأدائهم الوظيفي، شريطة زيادة دافعيتهم للعمل من خلال المزايا التي توفرها لهم المنظمات. تشمل رفاهية الموظفين عدداً من الفعاليات التي تعزز إنتاجيتهم ورفاههم

العقلي والجسدي والروحي. وينعكس ذلك في تطوير أدائهم وكفاءتهم ونشاطهم أثناء العمل، مما يؤدي إلى زيادة دافعهم للعمل بنشاط وزيادة سعادتهم ورضاهم عن العمل.

وتشمل مبادرات رفاهية الموظفين العديد من الجوانب، مثل توفير برامج اللياقة البدنية والتغذية الصحية، وتقديم الدعم النفسي والعاطفي، وتوفير فرص التطوير المهني والتدريب، وإنشاء بيئة عمل إيجابية ومحفزة تشجع على التعاون والابتكار. ومن خلال تحقيق هذه الأهداف، يمكن للمنظمات تعزيز رفاهية موظفيها وبالتالي زيادة الإنتاجية وتحقيق النجاح والتميز في سوق العمل. (مرزوق، خطاب. 2020)

تتناول الدراسات قضية رفاهية العاملين من منظورين رئيسيين ولكن مختلفين. يُعرّف المنظور الأول، الذي يؤيده أنصار الرفاهية الهيدونية، الرفاهية على أنها التجربة الشخصية للسعادة والمتعة.

ووفقاً لهذا المنظور، تتكون الرفاهية من ثلاثة جوانب رئيسية وهي: الرضا عن الحياة، وتجربة المزاج الإيجابي، وغياب المزاج السلبي. (Ryan and Deci, 2001. ص52)، ووفقاً لهذا المنظور، تشمل الرفاهية على ثلاثة أبعاد رئيسية وهي: الرضا عن الحياة، ووجود مزاج إيجابي، وغياب المزاج السلبي. (Diener, 2000. ص34) والمنظور الثاني يصف رفاهية الموظفين من حيث تحقيق الذات، حيث يقترح أن السعادة الحقيقية تكون موجودة في التعبير عن الفضيحة. (Goodman, 2017. ص201)

تعرف رفاهية الموظفين على نطاق واسع على أنها التقييم الشامل لحياة الفرد، حيث تُعتبر الجودة الكلية لتجربة الموظف وأدائه في العمل، وتشمل عوامل مثل الرضا عن الحياة والتأثير الإيجابي الذي يؤثر على الأداء الفردي. (Huang, 2014. ص293)

تعرف الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية في الإمارات العربية المتحدة الرفاه الوظيفي على أنه النواحي المرتبطة بالصحة البدنية والنفسية للموظف، بالإضافة إلى جوانب حياته الاجتماعية. تتضمن الصحة البدنية الحالة العامة للموظف ومستوى طاقته لأداء مهام عمله بكفاءة، بينما تتعلق الصحة النفسية بجوانب

مثل الإيجابية والثقة بالنفس وقدرة الموظف على التعامل مع ضغوط العمل وضبط النفس. أما الحياة الاجتماعية، فتتعلق بعلاقات العمل، مثل العلاقة بالمشرف المباشر وزملاء العمل، وبالشعور بالمساواة والاحترام في بيئة العمل، وكذلك بالتوازن والتكامل بين الحياة المهنية والشخصية للموظف. (الدليل الاسترشادي في الحكومة الاتحادية. 2018)

بالإضافة إلى ذلك، تشير رفاهية العاملين أيضاً إلى التعبير عن الصحة العقلية والجسدية والعاطفية للفرد، وقد تتضمن مبادرات أو برامج عمل تهدف إلى تعزيز التعليم وفهم متطلبات الحفاظ على حالة جيدة للعمال.

ويجدر الإشارة إلى أن هذا التعريف ينطوي على منظور فردي للفرد العامل، حيث يسعى الموظفون إلى تحقيق التوازن بين جوانب حياتهم المختلفة. (Carnevale. Hatak. 2020 ص117)

من ناحية أخرى، تعرف رفاهية العاملين من منظور المنظمة على أنها المبادئ الأساسية التي تهدف إلى تحقيق أهداف المنظمة وتحقيق نتائج إيجابية لجميع العاملين بها. وتتضمن هذه المبادئ توفير بيئة عمل صحية ومشجعة، وتوفير فرص التطوير الشخصي والمهني للموظفين، بالإضافة إلى موازنة تلك الاحتياجات مع متطلبات المساهمين والمالكين ودافعي الضرائب وحتى العملاء. (Hilary, Sumisha. 2022)

من وجهة نظر الباحثة، رفاهية العاملين لا تتعلق فقط بتوفير برامج أو مبادرات محددة، بل تتمثل في فهم شامل لاحتياجات الموظفين على المستويين الشخصي والمهني. بل أن التركيز على هذا الجانب يعكس تطوراً إيجابياً في إدارة الموارد البشرية، حيث أصبح نجاح المنظمة مرتبطاً بمدى قدرتها على خلق بيئة عمل تُشعر الموظف بالتقدير والتوازن. هذا، في رأي الباحثة، هو المفتاح لتحقيق نتائج طويلة الأمد.

### 4-3 أهمية رفاهية العاملين

تعتبر رفاهية العاملين جزءاً أساسياً من نجاح أي منظمة، حيث تسهم بشكل مباشر في تحسين إنتاجيتها وجعلها تتفوق في بيئة العمل المنافسة. فعندما تتمتع المنظمة بموظفين يشعرون بالراحة والسعادة، يكونون أكثر تفاعلاً وإنتاجية، مما يؤدي إلى تحقيق نتائج إيجابية ومستدامة.

### تتمثل رفاهية العاملين في عدة جوانب منها:

1. توفير بيئة عمل صحية وأمنة، تساهم في تعزيز صحة وسلامة الموظفين وبالتالي زيادة قدرتهم على الأداء بكفاءة وجودة عالية.
2. تعزيز سمعة المنظمة كجهة عمل مرغوبة ومحترمة، مما يجذب المواهب الجديدة ويحافظ على استمرارية الموظفين الحاليين.
3. تشجيع العلاقات الإيجابية بين الموظفين وتعزيز روح الفريق والتعاون، مما يؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة بشكل أكثر فعالية وفاعلية.

وبالتالي، فإن تحقيق رفاهية العاملين ليس فقط في مصلحة الأفراد، بل يعود بالنفع على المنظمة بأكملها، ويعزز من مكانتها في السوق وقدرتها على التنافسية والازدهار في الطويل الأجل. (Chibuike, 2021)

### كما أن لرفاهية العمل فوائد جمة ومنها:

#### 4-3-1 على مستوى الفرد

على مستوى الفرد، يعزز تحقيق رفاهية العاملين العديد من الفوائد التي تسهم في تحسين جودة حياتهم وأدائهم في العمل، ومن بين هذه الفوائد:

#### 1- رفع مستوى الرضا الوظيفي:

يؤدي توفير بيئة عمل مريحة ومحفزة إلى زيادة مستوى رضا الموظفين عن وظائفهم، مما يعكس إيجابياً على مدى استمراريتهم في العمل ومشاركتهم الفعالة في أنشطة المنظمة.

#### 2- انخفاض نسب الغياب والإجازات المرضية:

يرتبط رفاهية العاملين بتحسين الصحة العامة والعاطفية لهم، مما يقلل من احتمالية تعرضهم للمرض والاستجابة للضغوطات النفسية. وبالتالي، ينعكس ذلك على تقليل نسب الغياب والإجازات المرضية، ويقلل من ظاهرة التسرب من العمل.

### 3- زيادة القدرة على التعامل مع ضغوطات العمل:

عندما يكون للموظفين دعم نفسي واجتماعي في بيئة العمل، فإنهم يكونون أكثر قدرة على التعامل مع الضغوطات والتحديات التي قد تواجههم في العمل بشكل فعال وبناء. وهذا يساهم في تعزيز القدرة على الأداء وتحقيق النجاح في المهام المسندة إليهم. (Cignitas, et al. 2021)

### 4-3-2 على مستوى مكان العمل

على مستوى مكان العمل، يعزز تحقيق رفاهية العاملين العديد من الفوائد التي تسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز الإنتاجية، ومن بين هذه الفوائد:

#### 1. خلق بيئة عمل آمنة ومحفزة:

توفير بيئة عمل آمنة ومحفزة يعزز الشعور بالراحة والثقة بين الموظفين، مما يعزز الانخراط والإنتاجية في العمل ويقلل من حوادث العمل.

#### 2. تحسين الصورة المؤسسية:

تعكس رعاية العاملين ورفاهيتهم إيجابياً على صورة المنظمة، مما يساهم في جذب الكفاءات المؤهلة والمحافظة عليها، وبالتالي دعم النمو والتطور المستدام للمنظمة.

#### 3. تعزيز الولاء المؤسسي:

يشعر الموظفون بالارتباط والولاء تجاه المنظمة التي تولي اهتماماً برفاهيتهم، مما يقلل من معدل الدوران الوظيفي ويحافظ على استقرار الفريق العامل.

#### 4. انخفاض معدل إصابات العمل:

بفضل التركيز على سلامة ورفاهية الموظفين، يمكن تقليل حوادث العمل وإصاباتهما، مما يقلل من التكاليف المالية المرتبطة بها ويحسن سجل السلامة في المنظمة.

## 5. تحقيق التناغم الوظيفي:

يعزز توفير بيئة عمل مشجعة التعاون والتفاعل الإيجابي بين الموظفين، مما يسهم في تحقيق التناغم والتعاون الفعال في إطار العمل.

## 6. رفع مستوى الأداء العام وزيادة نسبة رضا المتعاملين:

تحسين رفاهية الموظفين يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وجودة الخدمات المقدمة، مما يعزز رضا العملاء والشركاء ويسهم في تعزيز سمعة ونجاح المنظمة. (Baptiste, 2008)

مما سبق، تستنتج الباحثة أن رفاهية العاملين تُعد عنصراً جوهرياً في نجاح المنظمات. فهي تتجاوز كونها وسيلة لتعزيز الإنتاجية لتصبح أداة استراتيجية تسهم في تحسين صورة المنظمة وتعزيز الولاء الوظيفي. كما ترى الباحثة أن تحقيق الرفاهية يرتبط بتوازن بيئة العمل بين الجوانب النفسية، والصحية، والاجتماعية للموظفين، مما ينعكس إيجابياً على أداء الأفراد والمنظمة ككل.

## 4-4 أبعاد رفاهية العاملين

رفاهية العاملين تسهم بشكل فعال في تحسين بيئة العمل، مما يحفز العاملين على العمل بجدية وإخلاص، وينعكس هذا الجهد الإيجابي على أداء المنظمة بشكل عام. يُعتبر العامل الذي يتمتع بالرفاهية الشخصية مصدراً قوياً للطاقة والحافز، حيث يساهم بشكل فاعل في تحويل المنظمة من حالة السكون والتباطؤ إلى حالة من النشاط والعمل الجاد. هذا الانتقال يتم من خلال تأثير عدد من الأبعاد الرئيسية، التي ما إن وُجدت في المنظمة سيصبح تحقيق الأداء المثالي ممكناً. (مرزوق، 2020، ص267)، حيث تتجلى هذه الأبعاد في:

### 4-4-1 رفاهية الحياة

تعتبر الأسرة والعمل جزءاً لا يتجزأ من حياة الفرد في المجتمع المعاصر، ويُنظر إليهما على أنهما يشكلان محوراً مهماً في رفاهيته وسعادته. ومن هذا المنطلق، يعتبر تحسين رفاهية العاملين في مكان العمل جزءاً

أساسياً من رفاهية الحياة في المنظمات. فعندما تسعى المنظمة إلى تحسين ظروف العمل والمعيشة لموظفيها، ينعكس ذلك إيجابياً على جودة حياتهم وسعادتهم.

فتحسين رفاهية العاملين في مكان العمل يساهم في تقليل الإحباط وزيادة الرضا، مما يعزز الصحة العقلية والعاطفية للموظفين. كما يساهم في تخفيف التحديات الصحية التي قد يواجهونها في حياتهم الشخصية، مما يؤدي إلى تحسين جودة حياتهم بشكل عام.

بالتالي، فإن الرفاهية في مكان العمل ليست مجرد مسألة تتعلق بالبيئة العملية بل هي جزء لا يتجزأ من جودة الحياة وسعادة الفرد. وبما أن الرضا عن الحياة يُعتبر عنصراً أساسياً في تجربة السعادة للأفراد، فإن تحقيق الرفاهية في مكان العمل يلعب دوراً كبيراً في تعزيز الرضا والسعادة لدى العاملين وبالتالي تحسين جودة حياتهم. (Wright, et al. 2007)

#### 2-4-4 الرفاهية النفسية

مفهوم الرفاهية النفسية يعتبر أحد المفاهيم الأساسية في مجال علم النفس وعلم الإدارة، نظراً للدور البارز الذي يلعبه في تحسين جودة حياة الإنسان. يسعى الأفراد في مختلف الثقافات إلى تحقيق الرفاهية والسعادة كأهداف رئيسية في حياتهم، حيث ترتبط بالحالة المزاجية الإيجابية، والرضا عن الحياة، والاستمتاع بجودة الحياة، وتحقيق الذات، والتفؤل.

تعد السعادة جزءاً أساسياً من الوصول إلى الرفاهية النفسية، حيث يمكن تعريف الرفاهية النفسية على أنها فلسفة تركز على التقدم والازدهار، وتؤكد على تحقيق الحالة النفسية الإيجابية للأفراد. وتتألف الرفاهية النفسية من عدة جوانب تشمل نمو الشخصية، وتحديد الأهداف في الحياة، وبناء العلاقات الإيجابية، والتمكن من التأقلم مع البيئة المحيطة، وتحقيق الاستقلال الذاتي.

باختصار، فإن الرفاهية النفسية تعتبر جوهرية لتحسين جودة حياة الفرد، وتعزيز شعوره بالسعادة والاكتمال في مختلف جوانب حياته الشخصية والمهنية. (Zhang, 2024)

### 3-4-4 الرفاهية في مكان العمل

الرفاهية في مكان العمل تعني توفير الصحة البدنية والعقلية للعاملين من خلال إنشاء بيئة عمل ملائمة تخلو من الضغوطات، وتضمن السلامة والصحة البدنية. يجب أن يكون جو العمل محفزاً ومثيراً، مما يعزز الشعور بالسعادة تجاه الأداء. تشمل الرفاهية في مكان العمل أيضاً خيارات نمط الحياة الصحية وتجنب الأمراض والظروف التي يمكن الوقاية منها، والعيش في حالة متوازنة للجسم والعقل والروح. هذا يعني الاهتمام بالجانب البدني من العمل والمحافظة على صحة الموظفين لتجنب الأمراض التي قد تؤثر سلباً على أدائهم. (مشرور، بوتلجة. 2020. ص 76)

تجد الباحثة أن أبعاد رفاهية العاملين تُعد مكونات أساسية لتحسين الأداء العام، حيث تسهم رفاهية الحياة في تحقيق توازن بين العمل والأسرة، مما يعزز رضا الموظفين وسعادتهم. كما أن الرفاهية النفسية تسهم في تحسين المزاج العام وتحقيق الذات، بينما تركز الرفاهية في مكان العمل على توفير بيئة عمل صحية وآمنة تعزز الإنتاجية وتقلل من الضغوط. مما سبق، تستنتج الباحثة أن تحقيق هذه الأبعاد يشكل أساساً قوياً لتحفيز العاملين وزيادة ولائهم الوظيفي، مما يعود بالفائدة على الفرد والمنظمة على حد سواء.

### خلاصة البحث الثالث

ألقى هذا البحث الضوء على مدى أهمية الرفاه لدى العاملين وماهي إسهاماتها المباشرة والغير مباشرة في جعل المنظمة في المقدمة من حيث القدرة السوقية والسمعة المتعلقة بصاحب العمل وقدرتها على الاحتفاظ على أهم الكفاءات والخبرات لديها. فالرفاه الوظيفي تشمل فوائده عدة مستويات، بدءاً من المستوى الفردي ووصولاً لمكان العمل ككل.

كما ناقشت الباحثة الأبعاد الأساسية لرفاهية العاملين المتمثلة بالرفاهية في مكان العمل، الرفاهية النفسية والرفاهية في حياة العمل. وترابط هذه الأبعاد يوضح كيف أن تحقيقها مرتبط بعدة عوامل داخلية وخارجية، حيث ينظر في المجتمع المعاصر للأسرة والعمل والحياة الشخصية جزء لا يتجزأ من حياة الشخص جميعها تؤثر بشكل مباشر على العمل وجودته واستمراره.

من وجهة نظر الباحثة، ترى أن رفاهية العاملين ليست فقط واجباً اجتماعياً وأخلاقياً، بل هي استثمار ذكي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء العام للمنظمات والمؤسسات. فالعامل الذي يشعر بالراحة والسعادة في بيئة عمله سيكون أكثر انخراطاً وإبداعاً وإنتاجية، مما يعود بالنفع على جميع أطراف العمل. لذا، يجب على المؤسسات والقادة الاهتمام برفاهية العاملين وتوفير البنية التحتية والدعم اللازم لضمان تحقيقها بشكل شامل ومستدام.

## الفصل الثالث: الإطار العملي

- 1-3 التمهيد
- 2-3 منهج البحث
- 3-3 أداة البحث
- 4-3 متغيرات البحث
- 5-3 مجتمع وعينة البحث
- 6-3 ثبات أداة البحث
- 7-3 خصائص أفراد العينة
- 8-3 الإجابة على تساؤلات البحث
- 9-3 النتائج والتوصيات
- 10-3 الخاتمة
- 11-3 المراجع
- 12-3 الملحق

### 3-1 تمهيد:

من خلال ما يلي، سيتم تقديم شرح عن منهجية ومجتمع وعينة البحث، ثم سيتم البدء بالتحليلات والاختبارات الإحصائية اللازمة، حيث في البداية سيتم إجراء اختبار معامل Alpha الذي من خلاله سيتم التأكد من صلاحية الأداة، ومن ثم التحليلات الوصفية اللازمة، يليها اختبارات One Sample لجميع محاور وأبعاد البحث، ومن ثم اختبارات تحليل الانحدار الضرورية للوصول إلى أهم النتائج والتوصيات لمعرفة أثر العنف في مكان العمل في رفاهية العاملين وسلوك العمل المبتكر.

### 3-2 مجتمع وعينة البحث

يتألف مجتمع البحث من العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية العاملة في دمشق وريفها، أما عينة البحث قد بلغت 228 من العاملين في عدد من المنظمات الدولية الإنسانية في محافظة دمشق وريفها. تم توزيع الاستبانة عليهم من خلال القيام بجولة ميدانية لتعبئتها وتم استرداد 212 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

### 3-3 منهج البحث

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها والوصول إلى نتائج تسهم في تقديم مجموعة من التوصيات الهادفة إلى إظهار مدى تأثير العنف في مكان العمل بأنواعه التي تشمل العنف النفسي، العنف الجسدي، العنف الجنسي، والعنف اللفظي في سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين وذلك بالاعتماد على استبانة طوّرت لتحقيق أغراض هذا البحث.

### 3-4 أداة البحث

تعتبر الاستبانة أداة البحث الرئيسية، فقد تم الحصول عليها من خلال الاعتماد على الدراسات والأبحاث السابقة كـ (مرزوق، وآخرون، 2020)، (عبد الله، 2018)، (عاصمي، 2022)، (Cignitas, et al., )، (Pudjiarti, Hutomo)، (Abun, et al. 2023)، (Celencser, et al., 2023)، (2020. 2021) وقد تم الاعتماد على الاستبانة في البحث بعد عرضها على لجنة التحكيم في قسم إدارة الموارد البشرية في المعهد العالي لإدارة الأعمال، حيث تم الحصول على الموافقة على عباراتها وبالتالي إمكانية نشرها على عينة البحث.

تم الاعتماد في تصميم الاستبانة على مقياس ليكرت الخماسي، حيث يوجد في البحث بعض العبارات التي تدل على الإيجابية وبعضها الآخر الذي يدل على السلبية، ومن أجل حصول توافق بين العبارات، بعد الحصول على الإجابات من أفراد العينة، تم قلب الإجابات السلبية إلى إيجابية وتغيير العبارات لتصبح إيجابية بالتوافق مع الإجابة عليهم، حيث أن مقياس ليكرت الخماسي قائم على ما يلي:

الجدول رقم: 1 أسلوب الإجابة وفق مقياس ليكرت الخماسي

الإجابة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
العبرة الإيجابية:	5	4	3	2	1
العبرة السلبية:	1	2	3	4	5

### 3-5 متغيرات البحث:

يشمل البحث على متغير مستقل أساسي ومتغيرين تابعين، حيث بما يتعلّق باستبانة البحث، فقد شملت المتغيرات على عدد من العبارات، كما يلي:

المتغير المستقل: (العنف في مكان العمل): (12 عبارة).

حيث أن هذا المتغير يتفرّع إلى 4 متغيرات فرعية وهي كما يلي:

- العنف النفسي: 3 عبارات.
- العنف الجسدي: 3 عبارات.
- التحرش الجنسي: 3 عبارات.
- العنف اللفظي: 3 عبارات.

المتغيرات التابعة: (رفاهية العاملين - سلوك العمل المبتكر).

حيث يتفرّع متغير رفاهية العاملين (7 عبارات) إلى متغيرين فرعيين كما يلي:

- الرفاهية في مكان العمل: 4 عبارات.
- الرفاهية النفسية: 3 عبارات.

ويتفرّع متغير سلوك العمل المبتكر (12 عبارة) إلى 4 متغيرات فرعية كما يلي:

- استكشاف الفكرة: 3 عبارات.
- توليد الفكرة: 3 عبارات.
- تنفيذ الفكرة: 3 عبارات.
- ترويج الفكرة: 3 عبارات.

### 3-6 ثبات أداة البحث:

لاختبار ثبات أداة البحث يجب القيام باختبار Alpha Cronbach القائم على دراسة ثبات الأداة وصلاحياتها، ومدى صدق أفراد عينة البحث في الإجابة على عباراتها، حيث أن هذا الاختبار قائم على نسبة مئوية معينة يجب تجاوزها وهي (60%)، وفي حال عدم تجاوز هذه النسبة أي حصول عبارات بعدد من أبعاد البحث على نسبة مئوية أخفض من (60%) وإيجابية، بالتالي يجب حذف أحد هذه العبارات التي تجعل هذه النسبة المئوية أخفض من (60%) وذلك لأنها تعبر عن أن إجابات أفراد العينة عليها قد كانت غير صادقة، أما في حال كانت النسبة المئوية لعبارات البعد ذات قيمة سلبية، بالتالي يجب حذف أو استبعاد البعد بشكل كامل من البحث، وعدم إدخاله في أي اختبار إحصائي.

حيث أن النسب المئوية لأبعاد البحث تبعاً لمعامل Alpha قد حصلت على النسب المئوية التالية:

الجدول رقم: 2: اختبار ALPHA لصق الأداة

النسبة المئوية لمعامل Alpha	البعد
رفاهية العاملين في مكان العمل	
86.6%	الرفاهية النفسية
84.6%	الرفاهية في مكان العمل
سلوك العمل المبتكر	
75.3%	استكشاف الفكرة
80.3%	توليد الفكرة
83.1%	تنفيذ الفكرة
75.2%	ترويج الفكرة
العنف في مكان العمل	
80.6%	العنف النفسي
75.6%	العنف الجسدي
79.6%	التحرش الجنسي
88.0%	العنف اللفظي

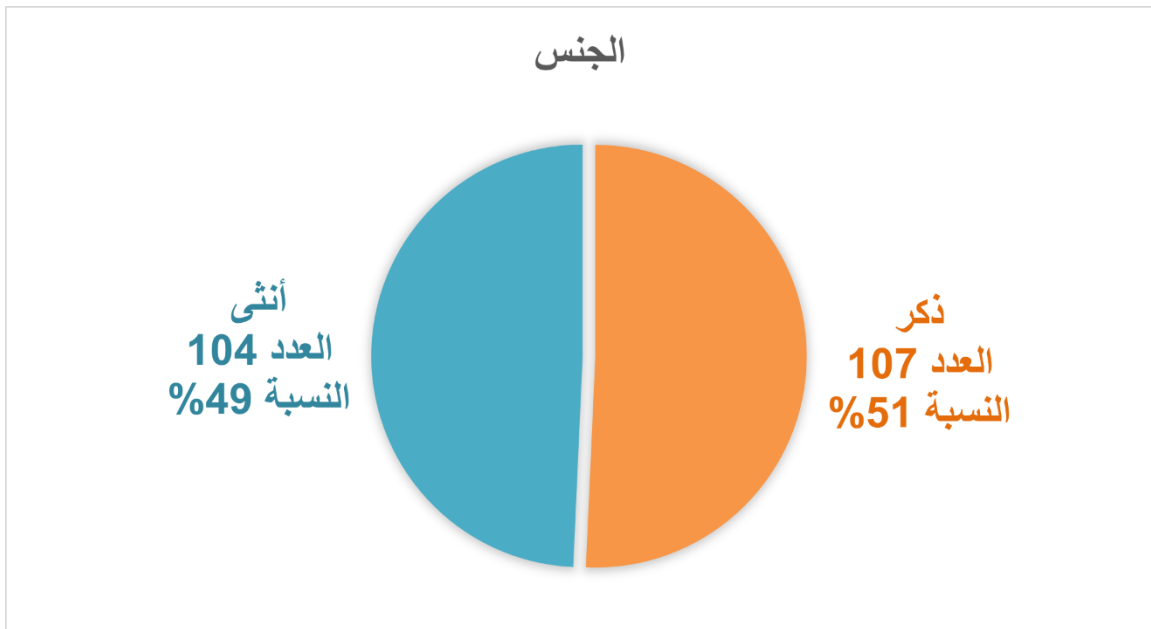
وجدت الباحثة من خلال الجدول رقم (2)، أن جميع النسب المئوية لأبعاد البحث قد حصلت على نسب مئوية أكبر من النسبة (60%)، بالتالي، فإن إجابات أفراد عينة البحث على عباراتها وأبعادها تتّصف بالصدق والثبات، بالتالي، يمكن إجراء جميع الاختبارات الإحصائية دون استبعاد أي بعد أو عبارة من عباراته.

### 3-7 خصائص أفراد العينة:

لاختبار خصائص أفراد العينة يجب الاستعانة باختبار التكرارات الإحصائية (Frequencies)، حيث قامت الباحثة بالوصول إلى نتائج هذا الاختبار من خلال الاستعانة ببرنامج (Excel) كما يلي:

#### 3-7-1 خصائص الجنس:

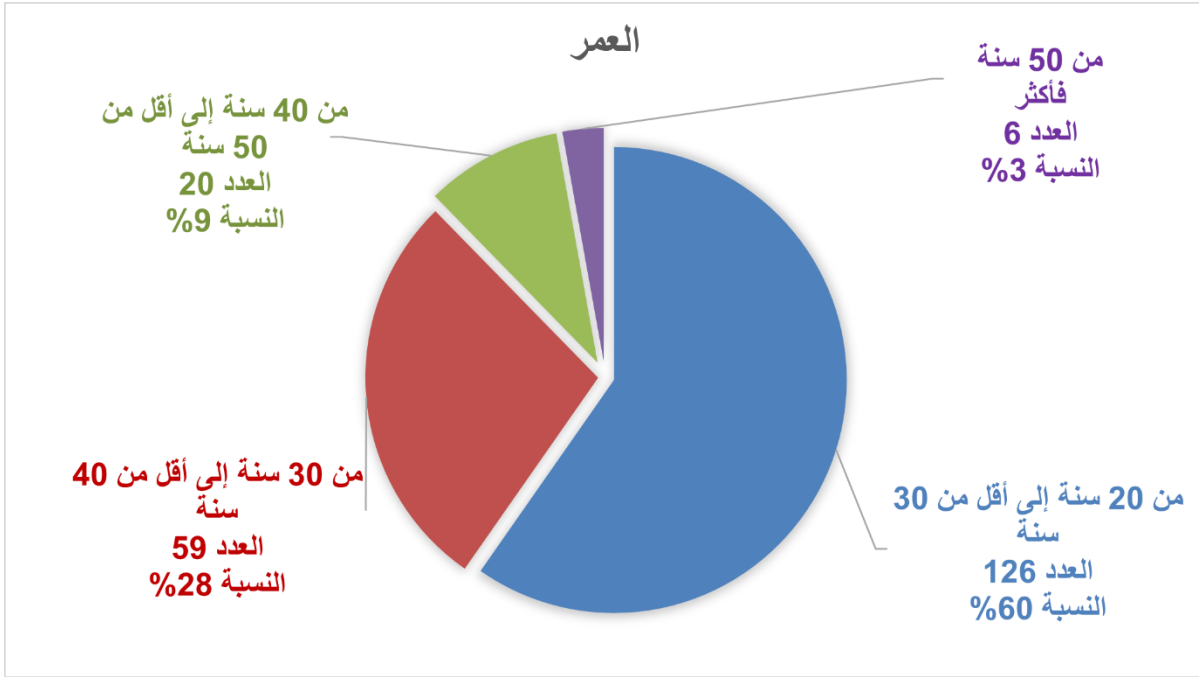
الشكل رقم: 1 خصائص أفراد العينة وفق متغير الجنس



وجدت الباحثة من خلال الشكل رقم (1) أن العدد والنسبة المئوية للذكور في عينة البحث أكبر بقليل من الإناث، حيث أن عدد الذكور (107) ونسبتهم المئوية (51%)، أما عدد الإناث (104) ونسبتهم المئوية (49%)، بالتالي فإن أغلب العاملين ضمن المنظمات الدولية الإنسانية الذين أجابوا على استبانة البحث يمثلون عدد شبه متساوٍ بين الذكور والإناث.

### 2-7-3 خصائص العمر:

الشكل رقم: 2 خصائص أفراد العينة وفق متغير العمر

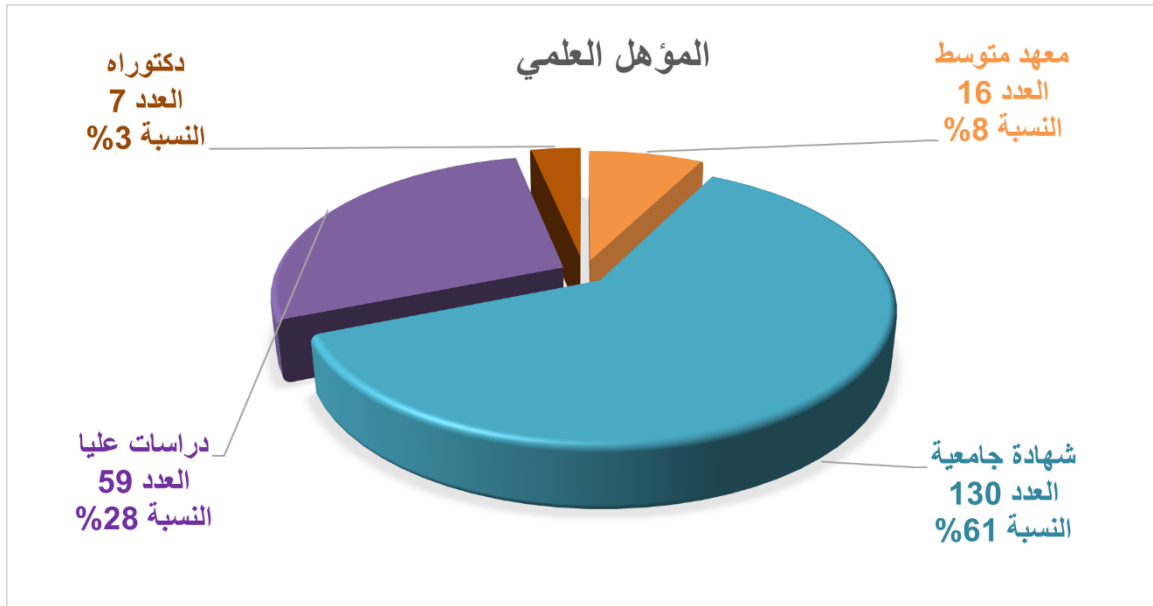


وجدت الباحثة من خلال الشكل رقم (2) أن العدد والنسبة المئوية للذين أعمارهم (من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة) أكبر من باقي الفئات العمرية، حيث أن عددهم (126) ونسبتهم المئوية (60%)، يليهم من أعمارهم (من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة) الذين عددهم (59) ونسبتهم المئوية (28%)، ومن ثم يليهم الذين أعمارهم (من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة) الذين عددهم (20) ونسبتهم المئوية (9%)، أما أصغر عدد ونسبة مئوية فهم يمثلون الذين أعمارهم (من 50 سنة فأكثر) الذين عددهم (6) ونسبتهم المئوية (3%).

بالتالي تجد الباحثة من خلال ما سبق، أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من الذين تتراوح أعمارهم بين 20 سنة إلى أقل من 30 سنة ويليهم عدد جيد من الذين أعمارهم أقل من 40 سنة من العاملين ضمن المنظمات الدولية الإنسانية. أي أن المنظمات الدولية الإنسانية تعتمد على الفئات الشابة خاصة في موضوع الإدارة الإشرافية.

### 3-7-3 خصائص المؤهل العلمي:

الشكل رقم: 3 خصائص أفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي

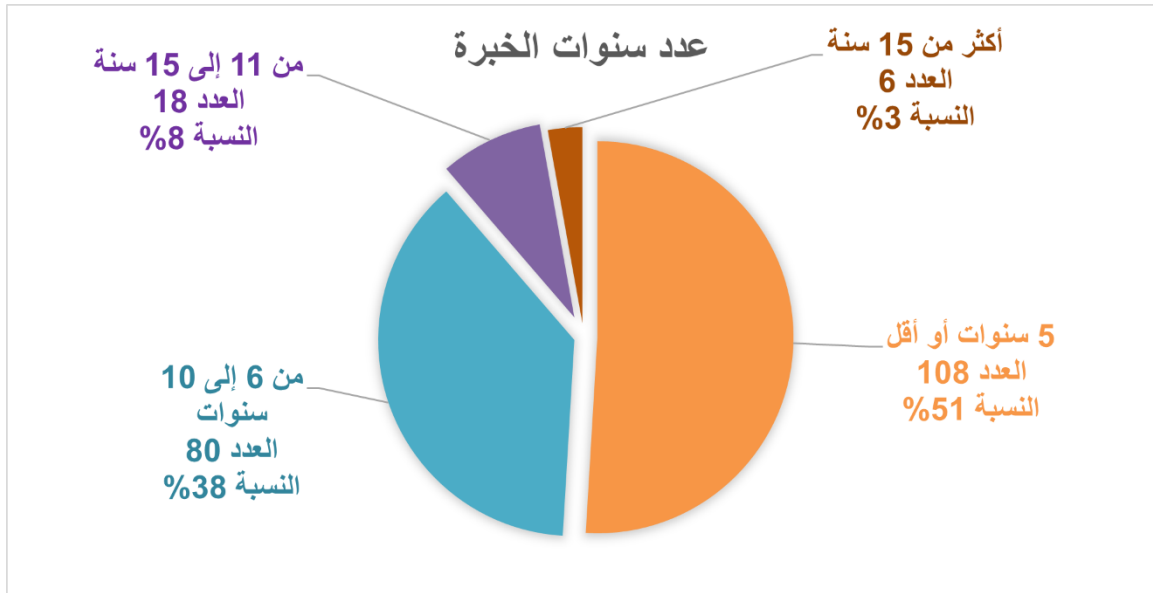


وجدت الباحثة من خلال الشكل رقم (3) أن العدد والنسبة المئوية للحاصلين على (شهادة جامعية) أكبر من باقي الفئات، حيث أن عددهم (130) ونسبتهم المئوية (61%)، يليهم الحاصلين على (دراسات عليا) الذين عددهم (59) ونسبتهم المئوية (28%)، ومن ثم يليهم الحاصلين على شهادة (معهد متوسط) الذين عددهم (16) ونسبتهم المئوية (8%)، وأصغر عدد ونسبة مئوية تعود إلى الأفراد الحاصلين على (دكتوراه) فعددهم (7) ونسبتهم المئوية (3%).

بالتالي تجد الباحثة أن أغلب أفراد العينة هم من الحاصلين على الشهادة الجامعية أو الماجستير والعازبين والذين أعمارهم تتراوح بين (20) إلى أقل من 30 أو إلى أقل من 40 سنة، كون أن العمل في المنظمات الدولية الإنسانية يحتاج لتخصصات معينة وكفاءات لا تقل عن جامعية في غالبيتها.

### 3-7-5 خصائص عدد سنوات الخبرة:

الشكل رقم: 4 خصائص أفراد العينة وفق متغير عدد سنوات الخبرة



وجدت الباحثة من خلال الشكل رقم (4) أن العدد والنسبة المئوية للذين يمتلكون خبرة وظيفية (5 سنوات أو أقل) أكبر من باقي الفئات، حيث أن عددهم (108) ونسبتهم المئوية (51%)، يليهم من يمتلكون خبرة وظيفية (من 6 إلى 10 سنوات) الذين عددهم (80) ونسبتهم المئوية (38%)، ومن ثم يليهم من يمتلكون خبرة وظيفية (من 11 إلى 15 سنة) الذين عددهم (18) ونسبتهم المئوية (8%)، وأصغر عدد ونسبة مئوية تعود إلى الذين يمتلكون خبرة وظيفية (أكثر من 15 سنة) الذين عددهم (6) ونسبتهم المئوية (3%).

بالتالي تجد الباحثة من خلال ما سبق أن أغلب عينة الدراسة هم من الذين يمتلكون الشهادة الجامعية إلى الدراسات العليا، الذين أعمارهم من 20 وحتى أقل من 40 سنة، ومن يمتلكون عدد سنوات خبرة من 5 سنوات إلى 10 سنوات. كما يلي نلاحظ أن المنظمات الدولية الإنسانية في الأعمال غير المعقدة مثل توزيع المساعدات الغذائية، الرعاية الصحية، منسقي السفر والحجوزات والأنشطة الاجتماعية والتدريبية وغيرها، يعتمدون على أشخاص ذوي خبرة متوسطة لتقليل التكاليف وسهولة الاستقطاب.

### 3-8 الإجابة على تساؤلات البحث:

للإجابة على تساؤلات البحث، يجب في البداية القيام بالإجابة على التساؤلات الفرعية للدراسة، ومن أجل القيام بذلك، يجب اختبار استجابة أفراد العينة على محاور وأبعاد البحث، بالتالي، الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية SPSS بشكل رئيسي، الذي من خلاله يتم إجراء اختبار One Sample T Test القائم على اختبار مدى بُعد أو قرب المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على عبارات البحث من المتوسط الحسابي للمقياس المعتمد في البحث والدرجة الحيادية ضمنه التي تمثل القيمة (3)، وبناءً على ذلك يتم تفسير إجابات أفراد العينة على العبارات ومدى موافقتهم أو معاكستهم لها، ويمكن إجراء هذا الاختبار لجميع المحاور والأبعاد والعبارات ضمن الدراسة، وذلك تبعاً لنتائج اختبار Alpha Cronbach التي حصلت على نسب مئوية أعلى من (60%)، حيث أن نتائج اختبارات One Sample T Test تُظهر ما يلي:

### 3-8-1 الإجابة على التساؤل الأول:

ما مستوى العنف في مكان العمل عند العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها؟  
شمل محور العنف في مكان العمل على عبارات سلبية، ومن أجل تحقيق التوافق مع محور سلوك العمل المبتكر، ومحور رفاهية العاملين تم قلب الإجابات على عبارات وأبعاد محور العنف في مكان العمل لتصبح إيجابية، ومن ثم تم القيام باختبار One Sample T Test كما يلي:

الجدول رقم: 3 استجابة أفراد العينة نحو بعد العنف في مكان العمل				
Test Value = 3				
Mean	Mean Difference	Sig (2-tailed)	t	
3.9640	.96396	.000	29.392	العنف في مكان العمل
3.9969	.99693	.000	21.110	العنف النفسي
3.9858	.98585	.000	17.817	1) خلال فترة عملي، لم يتم إجباري على القيام بأعمال ومهام خارج نطاق وظيفتي

3.8962	.89623	.000	15.491	(2) خلال فترة عملي، لم أتعرض للتهديد بالطرد من عملي
4.1085	1.10849	.000	20.681	(3) خلال فترة عملي، لم أتعرض للتهديد بالنقل لمكانٍ آخر أقل مرتبة من عملي الأساسي
العنف الجسدي				
3.8605	.86052	.000	16.728	
3.9434	.94340	.000	14.350	(1) خلال فترة عملي، لم أتعرض للتهديد بالضرب من قبل الآخرين
4.1085	1.10849	.000	20.681	(2) خلال فترة عملي، لم أتعرض لشد الشعر من قبل الآخرين
3.5283	.52830	.000	7.769	(3) دائماً ما يتم تكليفي بمهام لا تتطلب مستوى طاقة أعلى من طاقتي
التحرش الجنسي				
4.1704	1.17038	.000	26.512	
4.3821	1.38208	.000	28.935	(1) خلال فترة عملي، لم أتعرض للتحرش الجنسي من قبل الآخرين
4.0519	1.05189	.000	19.944	(2) لا أتعرض باستمرار لحركات جسدية غير لائقة في العمل
4.0755	1.07547	.000	19.170	(3) لا يقوم الآخرون بإرسال الصور والفيديوهات غير اللائقة لي أثناء العمل
العنف اللفظي				
3.8289	.82887	.000	12.473	
3.7830	.78302	.000	11.268	(1) خلال فترة عملي، لم أتعرض للتوبيخ من قبل الآخرين
3.8113	.81132	.000	10.103	(2) خلال فترة عملي، لم أتعرض للتمتر من قبل الآخرين

3.8915	.89151	.000	12.419	(3) لا ينعني الآخرون ضمن العمل بألقاب مسيئة
--------	--------	------	--------	--

وجدت الباحثة من خلال الجدول رقم (3) وجود فارق جوهري في استجابة أفراد عينة البحث بين المتوسط الحسابي للإجابة على المحور (العنف في مكان العمل) والأبعاد (العنف النفسي - العنف الجسدي - التحرش الجنسي - العنف اللفظي) وعباراتهم وبين القيمة الحيادية (3)، وذلك تبعاً لقيمة (Sig) التي حصلت على قيمة أصغر من (0.05)، بالتالي يُمكن تفسير المتوسط الحسابي (Mean)، حيث وجدت الباحثة:

- تبعاً للمحور (العنف في مكان العمل): فقد حصل المحور على متوسط حسابي (3.96)، بالتالي، يُمكن تفسير أن ظاهرة العنف في مكان العمل تعتبر غير منتشرة بشكل كبير بين العاملين ضمن المنظمات الدولية الإنسانية، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى قيمة إيجابية أعلى من القيمة الحيادية، وهي قريبة جداً من القيمة (4) التي تشير إلى الموافقة بشكل تام على عدم انتشار ظاهرة العنف في مكان العمل.

- تبعاً للبعد (العنف النفسي): فقد حصل البعد على متوسط حسابي (3.99)، بالتالي، يُمكن تفسير أن أغلب العاملين ضمن المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها لا يتعرضون إلى العنف النفسي أثناء العمل، أما بما يتعلّق بعبارات البعد، فقد وجدت الباحثة ما يلي:

- العبارة الأولى (خلال فترة عملي، لم يتم إجباري على القيام بأعمال ومهام خارج نطاق وظيفتي): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (3.98)، أي يُمكن تفسير هذه النتيجة على أن أغلب العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية لا يتم إجبارهم على القيام بأعمال ومهام خارج نطاق وظيفتهم أو منصبهم الوظيفي.

● العبارة الثانية (خلال فترة عملي، لم أتعرض للتهديد بالطرد من عملي): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (3.89)، أي يمكن تفسير هذه النتيجة على أن أغلب العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية لم يتعرضوا للتهديد من قبل رؤسائهم أو إدارة المؤسسة بالطرد من العمل، ولكن تبعاً لقيمة المتوسط الحسابي يمكن معرفة أنه يوجد عدد قليل جداً من الأفراد الذين من المحتمل أنهم قد تعرّضوا إلى هذا الأمر.

● العبارة الثالثة (خلال فترة عملي، لم أتعرض للتهديد بالنقل لمكان آخر أقل مرتبة من عملي الأساسي): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (4.10)، أي يمكن تفسير هذه النتيجة على أن أغلب العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية لم يتعرضوا أبداً للتهديد بالنقل لمكان عمل آخر أقل من مرتبتهم الوظيفية الحالية.

بالتالي وجدت الباحثة من خلال تفسير عبارات بعد (العنف النفسي) أن أفراد عينة البحث العاملون ضمن المنظمات الدولية الإنسانية في أغلب الأحيان لا يتعرضون لظاهرة العنف النفسي في مكان العمل، ولكن يوجد عدد قليل جداً من الأفراد الذي قد تعرضوا بشكل مسبق إلى التهديد بالنقل لمكان عمل آخر، وفيما يخص البعد بشكل عام فقد حصل على قيم إيجابية، أي أن ظاهرة العنف النفسي لا تنتشر في المنظمات الدولية الإنسانية.

○ تبعاً للبعد (العنف الجسدي): فقد حصل البعد على متوسط حسابي (3.86)، بالتالي، يمكن تفسير أن عدد قليل من العاملين فقط ضمن المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها يتعرضون إلى ظاهرة العنف الجسدي في مكان العمل، وبما يتعلّق بعبارات البعد، فقد وجدت الباحثة ما يلي:

● العبارة الأولى (خلال فترة عملي، لم أتعرض للتهديد بالضرب من قبل الآخرين): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (3.94)، أي يمكن تفسير هذه النتيجة على أن أغلب العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية الذين لم يتعرضوا إلى التهديد بالضرب من قبل الآخرين ضمن العمل، ولكن تبعاً لقيمة المتوسط الحسابي تستنتج الباحثة أنه يوجد بعض الأفراد الذين قد تعرّضوا إلى هذا النوع من التهديد.

● العبارة الثانية (خلال فترة عملي، لم أتعرض لشد الشعر من قبل الآخرين): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (4.10)، أي يُمكن تفسير هذه النتيجة على أن أغلب العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية لم يتعرضوا لشد الشعر من قبل الآخرين.

● العبارة الثالثة (دائماً ما يتم تكليفي بمهام لا تتطلب مستوى طاقة أعلى من طاقتي): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (3.52)، أي يُمكن تفسير هذه النتيجة على أن بعض العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية لا يتم تكليفهم بالمهام والأعمال الوظيفية الصعبة التي تتطلب مستوى طاقة أعلى لإنجازها، بينما في المقابل، هنالك البعض الآخر الذين يتم تكليفهم بالأعمال الصعبة والتي تتطلب جهداً كبيراً يفوق طاقتهم.

بالتالي وجدت الباحثة من خلال تفسير عبارات بعد (العنف الجسدي) أن أغلب أفراد عينة البحث العاملون ضمن المنظمات الدولية الإنسانية لا يتعرضون إلى أساليب التهديد بالضرب، أو لشد الشعر، ولكن هنالك بعض الأفراد العاملين الذين يتم تكليفهم بالمهام الصعبة والتي تتطلب جهداً عالياً يفوق طاقتهم على القيام بها.

○ تبعاً للبعد (التحرش الجنسي): فقد حصل البعد على متوسط حسابي (4.17)، بالتالي، يُمكن تفسير أن أغلب العاملين ضمن المنظمات الدولية الإنسانية لا يتعرضون إلى ظاهرة التحرش الجنسي في مكان العمل، وذلك يعود إلى أن المنظمات الدولية تحارب هذا النوع من الاضطهاد الاجتماعي والتحرش الجنسي بشكل رئيسي ضمن المجتمع وبالتأكيد بين الأفراد العاملين والمتطوعين، وبما يتعلّق بعبارات البعد، فقد وجدت الباحثة ما يلي:

● العبارة الأولى (خلال فترة عملي، لم أتعرض للتحرش الجنسي من قبل الآخرين): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (4.38)، أي يُمكن تفسير هذه النتيجة على أن معظم العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية لم يتعرضوا أبداً خلال فترة عملهم للتحرش الجنسي من قبل الآخرين.

● العبارة الثانية (لا أتعرض باستمرار لحركات جسدية غير لائقة في العمل): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (4.05)، أي يُمكن تفسير هذه النتيجة على أن أغلب العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية لم يتعرضوا لحركات جسدية غير لائقة.

● العبارة الثالثة (لا يقوم الآخرون بإرسال الصور والفيديوهات غير اللائقة لي أثناء العمل): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (4.07)، أي يُمكن تفسير هذه النتيجة على أن أغلب العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية لا يرسلون إلى بعضهم البعض الصور والفيديوهات غير اللائقة أثناء العمل.

بالتالي وجدت الباحثة من خلال تفسير عبارات بعد (التحرش الجنسي) أن معظم أفراد عينة البحث العاملين ضمن المنظمات الدولية الإنسانية لا يتعرض معظمهم إلى ظاهرة التحرش الجنسي، حيث أنهم لا يرسلون إلى بعضهم البعض في أغلب الأحيان الصور والفيديوهات غير اللائقة، أو القيام بالحركات الجسدية غير اللائقة، أو التحرش الجنسي المباشر بالآخرين.

○ تبعاً للبعد (العنف اللفظي): فقد حصل البعد على متوسط حسابي (3.82)، بالتالي، يُمكن تفسير أن العاملين ضمن المنظمات الدولية الإنسانية لا يتعرضون إلى ظاهرة التحرش اللفظي في مكان العمل، وبما يتعلّق بعبارات البعد، فقد وجدت الباحثة ما يلي:

● العبارة الأولى (خلال فترة عملي، لم أتعرض للتوبيخ من قبل الآخرين): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (3.78)، أي يُمكن تفسير هذه النتيجة على أن أغلب العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية لم يتعرضوا للتوبيخ من قبل الآخرين، ولكن يوجد بعض الأفراد الذين قد تعرضوا للتوبيخ في مكان العمل.

● العبارة الثانية (خلال فترة عملي، لم أتعرض للنتم من قبل الآخرين): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (3.81)، أي يُمكن تفسير هذه النتيجة على أن أغلب العاملين ضمن المنظمات الدولية الإنسانية لم يتعرّضوا للنتم من قبل الآخرين أثناء عملهم، ولكن يوجد عدد قليل منهم ممن تعرّض للنتم من قبل.

● العبارة الثالثة (لا ينعنتي الآخرون ضمن العمل بألقاب مسيئة): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (3.89)، أي يُمكن تفسير هذه النتيجة على أن العاملين المنظمات الدولية الإنسانية لا ينعنون بعضهم البعض بالألقاب المسيئة أثناء العمل، ولكن يوجد عدد قليل فقط من الأفراد الذين يقومون بذلك.

بالتالي وجدت الباحثة من خلال تفسير عبارات بعد (العنف اللفظي) أن أفراد عينة البحث العاملون ضمن المنظمات الدولية الإنسانية لا يتعرّض أغلبهم إلى العنف اللفظي من قبل الآخرين، أي أنهم لا يتعرّضون للتوبيخ أو التتم أو النعت بألقاب مسيئة، بالتالي، لا يوجد الكثير من الأفراد العاملين الذين يتعرّضون للعنف اللفظي أثناء أيام عملهم، ولكن يوجد عدد قليل منهم فقط الذين قد تعرّضوا للتوبيخ أو التتم، و/أو النعت بألقاب مسيئة ضمن العمل.

### 3-8-2 الإجابة على التساؤل الثاني:

● ما مستوى السلوك المبتكر عند العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها؟

Test Value = 3				
Mean	Mean Difference	Sig (2-tailed)	t	
4.0872	1.08717	.000	30.755	سلوك العمل المبتكر
4.4233	1.42335	.000	38.128	استكشاف الفكرة
4.0377	1.03774	.000	19.895	1) أبحث باستمرار عن الأساليب والأفكار الجديدة للعمل ضمن المنظمة

4.3066	1.30660	.000	23.433	(2) أبحاث باستمرار عن تقنيات وأدوات جديدة للعمل ضمن المنظمة
4.9245	1.92453	.000	93.895	(3) دائماً ما أقوم بالاطلاع على التطورات الحاصلة في المنظمات الإنسانية الأخرى
3.9198	.91981	.000	15.397	توليد الفكرة
3.7453	.74528	.000	10.820	(1) أقوم باستمرار بتوليد أفكار إبداعية
3.7547	.75472	.000	9.656	(2) أعبر عن رأي حول الأفكار الجديدة التطويرية في العمل
4.0369	1.03689	.000	16.590	(3) أقوم باقتراح التحسينات وطرق العمل التي يجب تغييرها ضمن المنظمة
4.1226	1.12264	.000	15.766	تنفيذ الفكرة
3.9953	.99528	.000	14.096	(1) أقوم بتقديم تقرير عن التقدم الحاصل في تنفيذ وتطبيق أفكارى المقترحة لإدارة المنظمة
4.0819	1.08189	.000	21.498	(2) أقوم بتقييم النفقات اللازمة لتنفيذ الأفكار الجديدة قبل إجرائها
4.1274	1.12736	.000	17.318	(3) أقوم بوضع خطط وجداول زمنية مناسبة لتنفيذ الأفكار الجديدة
4.1415	1.14151	.000	20.875	ترويج الفكرة
4.0872	1.08717	.000	30.755	(1) أعمل على إقناع الآخرين بأهمية نتائج أفكارى وحلولي المقترحة لمشاكل العمل
4.4233	1.42335	.000	38.128	(2) أستطيع الترويج لأفكارى بشكل جيد عند كسب دعم رئيس القسم
4.0377	1.03774	.000	19.895	(3) أقوم بترويج الأفكار للآخرين وأدافع عنها

وجدت الباحثة من خلال الجدول رقم (4) وجود فارق جوهري في استجابة أفراد عينة البحث بين المتوسط الحسابي للإجابة على المحور (سلوك العمل المبتكر) والأبعاد (استكشاف الفكرة - توليد الفكرة - تنفيذ الفكرة - ترويج الفكرة) وعباراتهم وبين القيمة الحيادية (3)، وذلك تبعاً لقيمة (Sig) التي حصلت على قيمة أصغر من (0.05)، بالتالي يُمكن تفسير المتوسط الحسابي (Mean)، حيث وجدت الباحثة:

● تبعاً للمحور (سلوك العمل المبتكر): فقد حصل المحور على متوسط حسابي (4.08)، بالتالي، يُمكن تفسير أن سلوك العمل لدى العاملين ضمن المنظمات الدولية الإنسانية القائم على الابتكار والإبداع في العمل قد حصل على درجة إيجابية جيدة، وإن أفراد عينة البحث قادرين على الإبداع في العمل وإيجاد الطرق المبتكرة من أجل أداء المهام.

○ تبعاً للبعد (استكشاف الفكرة): فقد حصل البعد على متوسط حسابي (4.42)، بالتالي، يُمكن تفسير أن قدرة العاملين ضمن المنظمات الدولية الإنسانية على استكشاف الأفكار والطرق والإبداع في العمل تعتبر عالية المستوى، أما بما يتعلق بعبارات البعد، فقد وجدت الباحثة ما يلي:

● العبارة الأولى (أبحث باستمرار عن الأساليب والأفكار الجديدة الخاصة للعمل ضمن المنظمة): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (4.03)، أي يُمكن تفسير هذه النتيجة على أن العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية دائماً ما يقومون بالبحث عن الأساليب والأفكار والآراء الجديدة المبتكرة التي يستطيعون من خلالها إبداع حلول خاصة بالعمل، وذلك بما يسهّل القيام بالمهام وإنجاز الأعمال بيسر وسهولة أكبر.

● العبارة الثانية (أبحث باستمرار عن تقنيات وأدوات جديدة للعمل ضمن المنظمة): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (4.30)، أي يُمكن تفسير هذه النتيجة على أن العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية دائماً ما يقومون بالبحث عن التقنيات والأساليب التكنولوجية الحديثة التي تساهم في تطوير العمل وتساهم في جعل الأعمال والمهام الإنسانية والمساعدات أكثر سهولة ومرونة.

● العبارة الثالثة (دائماً ما أقوم بالاطلاع على التطورات الحاصلة في المنظمات الإنسانية الأخرى): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (4.92)، أي يُمكن تفسير هذه النتيجة على أن العاملين المنظمات الدولية الإنسانية دائماً ما يشعرون أن المنظمات الإنسانية الأخرى تتبع الأساليب العملية والمهنية الأكثر تطوراً منهم، لذلك هم على اطلاع دائم بأخر المستجدات والخطط التي تقوم بها المنظمات الإنسانية الأخرى.

بالتالي وجدت الباحثة من خلال تفسير عبارات بعد (استكشاف الفكرة) أن أفراد عينة البحث العاملون ضمن المنظمات الدولية الإنسانية قادرون على إبداع الخطط والأساليب العملية الجديدة التي تساهم في زيادة الميزة التنافسية للمنظمات التي يعملون ضمنها، وذلك من خلال الاطلاع على أعمال وخطط المنظمات الأخرى، بالإضافة إلى الاطلاع الدائم على التقنيات والأدوات الحديثة التي تساهم في جعل العمل أكثر سهولة.

○ تبعاً للبعد (توليد الفكرة): فقد حصل البعد على متوسط حسابي (3.91)، بالتالي، يُمكن تفسير أن قدرة العاملين ضمن المنظمات الدولية الإنسانية على توليد الأفكار التطويرية الجديدة والتحسينات الضرورية في العمل تعتبر ذات مستوى عالي، أما بما يتعلّق بعبارات البعد، فقد وجدت الباحثة ما يلي:

● العبارة الأولى (أقوم باستمرار بتوليد أفكار إبداعية): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (3.74)، أي يُمكن تفسير هذه النتيجة على أن معظم العاملين المنظمات الدولية الإنسانية يقومون بشكل مستمر ودائم في توليد الأفكار الإبداعية التي تساهم في تطوير العمل والابتعاد عن الأفكار التقليدية الروتينية العادية، ولكن يوجد عدد قليل منهم ممن لا يقوم بتوليد أفكار إبداعية في العمل، بل يكتفون بأسلوب العمل الروتيني.

● العبارة الثانية (أعبر عن رأي حول الأفكار الجديدة التطويرية في العمل): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (3.75)، أي يمكن تفسير هذه النتيجة على أن معظم العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية يقومون بالتعبير في بعض الأحيان عن آرائهم الشخصية حول الأفكار التطويرية الجديدة التي قد توصلوا إليها من أجل تسهيل سير العمل، ولكن هذه النتيجة ليست إيجابية بشكلٍ مطلق، أي يوجد بعض الأمور التي تحصل ضمن العمل وتمنع بعض العاملين من التعبير عن رأيهم حول أفكارهم الجديدة التطويرية.

● العبارة الثالثة (أقوم باقتراح التحسينات وطرق العمل التي يجب تغييرها ضمن المنظمة): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (3.75)، أي يمكن تفسير هذه النتيجة على أن العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية يقومون في بعض الأحيان باقتراح التحسينات وطرق العمل التي يجب تغييرها، ولكن هذه العبارة كسابقتها، ليس إيجابية بشكلٍ مطلق، أي هنالك بعض الأمور التي تمنع العاملين من اقتراح طرقهم في العمل بشكلٍ أفضل.

بالتالي وجدت الباحثة من خلال تفسير عبارات بعد (توليد الفكرة) أن أفراد عينة البحث قادرون على توليد الأفكار الإبداعية والتطويرية للأعمال التي تساهم في تسهيل العمل والابتعاد عن الأفكار والأعمال الروتينية التي تؤدي إلى نتائج معروفة ومتكررة، ولكن من خلال الإجابات الإيجابية التي لم تصل إلى درجة إيجابية عالية وخصوصاً بما يتعلق بنشر ومشاركة الأفكار الإبداعية، يمكن معرفة أنه يوجد بعض المشاكل التي تحدث ضمن العمل وتمنع العامل في بعض الأحيان من التعبير عن أفكاره ومشاركتها مع الآخرين.

○ تبعاً للبعد (تنفيذ الفكرة): فقد حصل البعد على متوسط حسابي (4.12)، بالتالي، يمكن تفسير أن قدرة العاملين ضمن المنظمات الدولية الإنسانية على تنفيذ وتطبيق الأفكار التطويرية العملية في العمل تعتبر إيجابية عالية، أما بما يتعلق بعبارات البعد، فقد وجدت الباحثة ما يلي:

● العبارة الأولى (أقوم بتقديم تقرير عن التقدم الحاصل في تنفيذ وتطبيق أفكارى المقترحة لإدارة المنظمة): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (3.99)، أي يمكن تفسير هذه النتيجة على أن العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية يقومون بتقديم التقارير بشكل مستمر حول التقدم الحاصل في تنفيذ وتطبيق الأفكار التي يقومون باقتراحها على إدارة المنظمات، الأمر الذي يساهم في إنجاح الأفكار ومعرفة نقاط القوة والضعف في الخطط والأفكار الجديدة التطويرية وفي طرق العمل التقليدية.

● العبارة الثانية (أقوم بتقييم النفقات اللازمة لتنفيذ الأفكار الجديدة قبل إجرائها): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (4.08)، أي يمكن تفسير هذه النتيجة على أن العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية يقومون بتقييم النفقات اللازمة من أجل تنفيذ أفكارهم الجديدة قبل القيام بها أو تطبيقها ضمن المنظمات، وذلك من أجل معرفة مدى إمكانية تطبيقها، وماهي المتطلبات التي يجب أن تكون متوافرة حتى يستطيع الفرد بالتعاون مع المنظمة تطبيق هذه الأفكار الجديدة التطويرية.

● العبارة الثالثة (أقوم بوضع خطط وجدول زمنية مناسبة لتنفيذ الأفكار الجديدة): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (4.12)، أي يمكن تفسير هذه النتيجة على أن العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية يقومون بوضع خطط زمنية وجدول زمنية مرتبة لتنفيذ الأفكار التطويرية الجديدة، وذلك من أجل معرفة الفرق بين الأفكار التقليدية والجديدة، وماهي القيمة المضافة من الأفكار الجديدة بما يتعلق بعامل الوقت والسرعة في إنجاز الأعمال والمهام، بالإضافة إلى الوقت المتاح لتنفيذ الفكرة وتطبيقها.

بالتالي وجدت الباحثة من خلال تفسير عبارات بعد (تنفيذ الفكرة) أن أفراد عينة البحث قادرون على تنفيذ الأفكار الإبداعية والتطويرية من خلال وضع جدول زمني محدد لتنفيذ هذه الأفكار، ومقارنة سرعة القيام بالعمل بين الأفكار الجديدة والتقليدية، بالإضافة إلى تقييم متطلبات تنفيذ هذه الأفكار، وتقييم التقارير اللازمة لإدارة المنظمة بما يتعلق بالتقدم الحاصل في تطبيق هذه الخطط والأفكار بما يتماشى مع قدرة المنظمة والعامل على التطبيق.

○ تبعاً للبعد (ترويج الفكرة): فقد حصل البعد على متوسط حسابي (4.14)، بالتالي، يُمكن تفسير أن قدرة العاملين ضمن المنظمات الدولية الإنسانية على الترويج والتسويق لأفكارهم الإبداعية التطويرية بين العاملين تعتبر إيجابية عالية، أما بما يتعلّق بعبارات البعد، فقد وجدت الباحثة ما يلي:

● العبارة الأولى (أعمل على إقناع الآخرين بأهمية نتائج أفكاري وحلولي المقترحة لمشاكل العمل): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (4.08)، أي يُمكن تفسير هذه النتيجة على أن العاملين المنظمات الدولية الإنسانية يعملون على إقناع زملائهم الآخرين ضمن العمل بأهمية نتائج الأفكار والخطط التغييرية التي يقومون بإبداعها، بالإضافة إلى ما يمكن لهذه الأفكار من أن تحل من مشاكل ضمن العمل.

● العبارة الثانية (أستطيع الترويج لأفكاري بشكل جيد عند كسب دعم رئيس القسم): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (4.42)، أي يُمكن تفسير هذه النتيجة على أن جميع العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية قادرون وبشكل كبير على الترويج لأفكارهم الإبداعية في العمل من خلال كسب دعم رؤساء العمل، فهم مدركون بشكل جيد أن الحصول على دعم الرؤساء يعتبر من الأمور الأساسية والرئيسية المطلوبة من أجل تحقيق إمكانية تطبيق الأفكار الإبداعية.

● العبارة الثالثة (أقوم بترويج الأفكار للآخرين وأدافع عنها): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (4.03)، أي يُمكن تفسير هذه النتيجة على أن العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية يقومون بشكل مستمر في ترويج الأفكار الإبداعية التي يقومون بإنشائها للزملاء الآخرين ضمن العمل، أما من يتعارض معهم في إمكانية تطبيق هذه الأفكار أو مدى فعاليتها وجودتها، فهم قادرون على الدفاع عن هذه الأفكار في حال مواجهتهم لبعض الآراء السلبية أو المخالفة لآرائهم.

بالتالي وجدت الباحثة من خلال تفسير عبارات بعد (ترويج الفكرة) أن أفراد عينة البحث قادرون على الترويج لأفكارهم الإبداعية في العمل للزملاء الآخرين، وهم قادرون على الدفاع عن أفكارهم ومواجهة الآراء السلبية حولها، بالإضافة إلى قدرتهم العالية على إقناع الزملاء الآخرين بأهمية هذه الأفكار، وبشكل خاص رؤساء الأقسام الذين لا يمكن تطبيق الأفكار التطويرية والإبداعية الجديدة دون الحصول على موافقتهم عليها.

### 3-8-3 الإجابة على التساؤل الثالث:

- ما مستوى الرفاهية في المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها؟

الجدول رقم: 5 استجابة أفراد العينة نحو بعد محور رفاهية العاملين				
Test Value = 3				
Mean	Mean Difference	Sig (2-tailed)	t	
3.9697	.96972	.000	17.891	رفاهية العاملين
4.0333	1.03335	.000	19.930	الرفاهية النفسية
4.0708	1.07075	.000	18.619	(1) أشعر بالرضا عن وظيفتي الحالية
3.9717	.97170	.000	15.770	(2) العمل تجربة ذات مغزى بالنسبة لي
4.0566	1.05660	.000	18.933	(3) أشعر بالرضا عن إنجازاتي الوظيفية
3.9858	.98585	.000	13.110	الرفاهية في مكان العمل
4.1179	1.11792	.000	15.657	(1) إني على استعداد تام لمساعدة الآخرين ضمن العمل
3.9858	.98585	.000	13.720	(2) أشعر بالرضا عن مسؤولياتي في العمل
3.5236	.52358	.000	5.829	(3) أجد المتعة الحقيقية في ممارسة عملي
3.9697	.96972	.000	17.891	(4) أجد طرق جديدة لإثراء عملي

وجدت الباحثة من خلال الجدول رقم (5) وجود فارق جوهري في استجابة أفراد عينة البحث بين المتوسط الحسابي للإجابة على المحور (رفاهية العاملين) والأبعاد (الرفاهية النفسية - الرفاهية في مكان العمل) وعباراتهم وبين القيمة الحيادية (3)، وذلك تبعاً لقيمة (Sig) التي حصلت على قيمة أصغر من (0.05)، بالتالي يمكن تفسير المتوسط الحسابي (Mean)، حيث وجدت الباحثة:

● تبعاً للمحور (رفاهية العاملين): فقد حصل المحور على متوسط حسابي (3.96)، بالتالي، يُمكن تفسير أن رفاهية العاملين بشكل عام قد حصلت على درجة عالية نسبياً، وإن أفراد عينة البحث يتمتعون برفاهية نفسية ورفاهية ضمن المنظمة التي يعملون ضمنها بدرجة عالية، أما تبعاً لأبعاد محور رفاهية العاملين ضمن المنظمات الدولية، فقد وجدت الباحثة ما يلي:

○ تبعاً للبعد (الرفاهية النفسية): فقد حصل البعد على متوسط حسابي (4.03)، بالتالي، يُمكن تفسير الرفاهية النفسية بشكل عام لدى العاملين على أنها قد حصلت على نتيجة عالية، أي أن درجة الرفاهية النفسية لدى العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية عالية، أما بما يتعلّق بعبارات البعد، فقد وجدت الباحثة ما يلي:

● العبارة الأولى (أشعر بالرضا عن وظيفتي الحالية): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (4.07)، أي يُمكن تفسير هذه النتيجة على أن العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية راضين وبشكل كبير عن وظيفتهم الحالية، بحيث تجد الباحثة أنه في أغلب الأحيان يقوم أفراد العينة بالإجابة على هذه العبارة تبعاً للحالة المادية لهم، بحيث يمكن تفسير هذه العبارة من خلال أن الحالة المادية أو الاقتصادية للأفراد العاملين في المنظمات الدولية ترتفع بوجود الأزمات والكوارث، بحيث أنهم يقومون بأعمال إضافية عندئذ، ولكن، يتلقون التعويض المناسب عن هذه الأعمال الإضافية، الأمر الذي يزيد من درجة رضا العاملين في المنظمات الإنسانية عن وظيفتهم الحالية.

● العبارة الثانية (العمل تجربة ذات مغزى بالنسبة لي): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (3.97)، أي يُمكن تفسير هذه النتيجة على أن العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية يعتبرون أن العمل ذات مغزى هام بالنسبة إليهم، حيث أنه من خلال العمل يمكن للفرد أن يصقل مهاراته الوظيفية والمهنية ليصبح من الأفراد الفعّالين وذات الأهمية في المجتمع، بالإضافة إلى زيادة شعورهم بالإنسانية وضرورة مساعدة الآخرين من المحتاجين والمستفيدين.

- العبارة الثالثة (أشعر بالرضا عن إنجازاتي الوظيفية): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (4.05)، أي يمكن تفسير هذه النتيجة على أن العاملين في المنظمات الدولية يشعرون بالرضا العالي عن إنجازاتهم الشخصية سواءً ضمن المنظمة أم خارجها، حيث يجدون أنهم قد أصبحوا يمتلكون الخبرة والمعرفة العلمية والعملية الكافية التي تمنحهم الشعور بالرضا عما قدموه وأنجزوه وظيفياً.

بالتالي وجدت الباحثة من خلال تفسير عبارات بعد (الرفاهية النفسية) على أن البعد قد حصل على متوسط حسابي درجة عالية، وذلك من خلال الإيجابية في الإجابة على جميع عبارات البعد، ومن أهمها الرضا عن الوظيفة الحالية، وبما يتعلّق بما يشعرون به تجاه إنجازاتهم الشخصية ومغزى العمل، فإن إجابات أفراد العينة فقد أشارت إلى قيم إيجابية عالية.

- تبعاً للبعد (الرفاهية في مكان العمل): فقد حصل البعد على متوسط حسابي (3.98)، بالتالي، يمكن تفسير الرفاهية في مكان العمل بشكل عام لدى العاملين على أنها قد حصلت على نتيجة عالية، أي أن درجة الرفاهية لدى العاملين أثناء العمل ضمن المنظمات الدولية الإنسانية تعتبر عالية، أما بما يتعلّق بعبارات البعد، فقد وجدت الباحثة ما يلي:

- العبارة الأولى (إنني على استعداد تام لمساعدة الآخرين ضمن العمل): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (4.11)، أي يمكن تفسير هذه النتيجة على أن العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية على استعداد تام لمساعدة الآخرين ضمن العمل، وذلك لأن الهدف من العمل ضمن المنظمات الإنسانية في بداية الأمر هو البحث عن الأفراد الذين هم بحاجة إلى المساعدة في مختلف المجالات النفسية، والجسدية، والطبية، والعمل على مساعدتهم ليصبحوا أشخاص فاعلين في المجتمع، وإيجاد حلول للمشاكل التي يتعرّضون لها.

● العبارة الثانية (أشعر بالرضا عن مسؤولياتي في العمل): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (3.98)، أي يمكن تفسير هذه النتيجة على أن العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية يشعرون بالرضا بشكل كبير عن مسؤولياتهم في العمل، وأن شعورهم بالرضا عن المهام الموكلة إليهم في مكان العمل قد حصل على درجة عالية، وذلك لارتباطه بشكل مباشر بالأعمال الإنسانية ومساعدة الآخرين.

● العبارة الثالثة (أجد المتعة الحقيقية في ممارسة عملي): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (3.52)، أي يمكن تفسير هذه النتيجة على أن العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية يجدون متعة متوسطة الشدة في ممارستهم لعملهم الحالي ضمن المنظمة، ويمكن القول بأنه يوجد بعض الأفراد الذين لا يجدون المتعة في ممارستهم لعملهم بل أن عملهم قد أصبح من الأعمال الروتينية المملة بعض الشيء، وذلك لاعتيادهم على مساعدة الآخرين بشكل مستمر.

● العبارة الرابعة (أجد طرق جديدة لإثراء عملي): فقد حصلت العبارة على متوسط حسابي (3.96)، أي يمكن تفسير هذه النتيجة على أن العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية يساهمون بإيجاد الطرق الجديدة والحديثة التي يمكن من خلالها القيام بالعمل بشكل أفضل وبسهولة أعلى، كالوصول إلى المستفيدين الذين هم بحاجة إلى الخدمات الإنسانية المختلفة، ومساعدتهم على حل مشاكلهم بطرق مختلفة.

بالتالي، تجد الباحثة من خلال ما سبق أن العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية يتمتعون بدرجة رفاهية عالية ضمن العمل، ويعود ذلك إلى الرضا العالي عن الوظيفة الحالية والتعويضات التي يتلقونها، بالإضافة إلى محبة العامل لمساعدة الآخرين الذين يطلبون المساعدة منهم أثناء عملهم بشكل مستمر، وأن العمل ضمن المنظمات في الفترة الحالية قد أصبح من الروتينية تبعاً للوضع الاقتصادي والأمني، إلا أنه يعملون على إيجاد الطرق الجديدة والتغيرية في العمل وفي مساعدة المستفيدين على حل مشاكلهم، وذلك لإضافة بعض المتعة للعمل.

### 3-8-4 الإجابة على التساؤل الرابع:

هل يوجد أثر للعنف في أماكن العمل في سلوك العمل المبتكر في المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها؟

للإجابة على التساؤل الرابع، تم الاعتماد على تحليل (Simple Linear Regression)، أي الانحدار الخطي البسيط من أجل معرفة وجود أثر للعنف في مكان العمل بشكل عام في سلوك العمل المبتكر، ومن ثم القيام بتحليل (Multiple Linear Regression) أي الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أي أنواع العنف في مكان العمل الأكثر تأثيراً في سلوك العمل المبتكر، وذلك وفق ما يلي:

وجب التنويه أن جميع العبارات والمتوسطات الحسابية الخاصة بالعنف في مكان العمل تعبر عن درجة إيجابية، وذلك لأنه تم عكس الإجابات على العبارات وعكس قيمة المتوسط الحسابي للمحاور والبعد لكي تصبح مطروحة بطريقة إيجابية كباقي عبارات الدراسة، وذلك من أجل تفسير قيمة (B) بطريقة صحيحة.

### 3-8-4-1 اختبار أثر العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر:

الجدول رقم: 6 ارتباط العنف في مكان العمل مع سلوك العمل المبتكر				
Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Mode
.41393	.353	.356	.597	1
a. Predictors: (Constant), العنف في مكان العمل				

الجدول رقم: 7 أثر العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
.000	116.234	19.915	1	19.915	Regression	1
		.171	210	35.981	Residual	
			211	55.897	Total	
a. Dependent Variable: سلوك العمل المبتكر						
b. Predictors: (Constant), العنف في مكان العمل						

الجدول رقم: 8 شدة أثر العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر						
Sig.	t	Standardized	Unstandardized		Model	
		Coefficients	Coefficients			
		Beta	Std. Error	B		
.000	6.451		.238	1.537	(Constant)	1
.000	10.781	.597	.060	.643	العنف في مكان العمل	
a. Dependent Variable: سلوك العمل المبتكر						

- وجدت الباحثة من خلال الجدول (6) وجود علاقة ارتباط (R) موجبة ولكن ضعيفة نسبياً بين محور العنف في مكان العمل ومحور سلوك العمل المبتكر، حيث أن شدة الارتباط بينهما تصل إلى (59.7%)، ويشير معامل التحديد (R Square) إلى أن العنف في مكان العمل يساهم في التأثير أو أنه قادر على تفسير (35.6%) من محور سلوك العمل المبتكر.

○ وجدت الباحثة من خلال الجدولين (7) و(8)، وجود تأثير ذو دلالة معنوية لمحور العنف في مكان العمل في محور سلوك العمل المبتكر، وذلك من خلال قيمة (Sig = 0.000) وهي أصغر من (0.05)، بالتالي، من خلال قيمة (B) التي حصلت على قيمة موجبة (0.643) والتي ستكون سلبية في حال تم طرح عبارات العنف في مكان العمل بطريقة سلبية، فإنه يمكن تفسير أن انخفاض العنف في مكان العمل سيؤدي إلى زيادة سلوك العمل المبتكر من قبل العاملين في المنظمات الدولية، والعكس صحيح، أي أن زيادة العنف في مكان العمل سيؤدي إلى انخفاض سلوك العمل المبتكر.

○ بالتالي تجد الباحثة ان اتباع أساليب العنف في مكان العمل، سيؤدي إلى التسبب بالضرر بسلوك العمل المبتكر لدى العاملين، الأمر الذي بدوره سوف ينعكس على المستفيدين من خدمات هذه المنظمات الدولية، وبالتالي، سيؤدي إلى التقاعس في العمل، وعدم رضا متلقي الخدمة عن تلقي خدمة روتينية ومن المحتمل ألا تخدم مصالحه أو تكون حلاً مناسباً للمشاكل التي يتعرض لها.

### 3-8-4-2 أثر أبعاد العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر:

الجدول رقم: 9 ارتباط أبعاد العنف في مكان العمل مع سلوك العمل المبتكر				
Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Mode
.39868	.400	.403	.635	1
.38048	.454	.459	.677	2
.36925	.485	.493	.702	3
a. Predictors: (Constant), التحرش الجنسي				
b. Predictors: (Constant), التحرش الجنسي, العنف اللفظي				
c. Predictors: (Constant), التحرش الجنسي, العنف اللفظي, العنف النفسي				

الجدول رقم: 10 أثر أبعاد العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
.000	141.675	22.518	1	22.518	Regression	1
		.159	210	33.378	Residual	
			211	55.897	Total	
.000	88.556	12.820	2	25.640	Regression	2
		.145	209	30.256	Residual	
			211	55.897	Total	
.000	67.318	9.179	3	27.536	Regression	3
		.136	208	28.360	Residual	
			211	55.897	Total	
a. Dependent Variable: سلوك العمل المبتكر						
b. Predictors: (Constant), التحرش الجنسي						
c. Predictors: (Constant), العنف اللفظي, التحرش الجنسي						
d. Predictors: (Constant), العنف النفسي, العنف اللفظي, التحرش الجنسي						

الجدول رقم: 11 شدة أثر أبعاد العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر						
Sig.	t	Standardized	Unstandardized		Model	
		Coefficients	Coefficients			
		Beta	Std. Error	B		
.000	10.921		.180	1.968	(Constant)	1
.000	11.903	.635	.043	.508	التحرش الجنسي	
.000	11.288		.172	1.942	(Constant)	2
.000	7.420	.465	.050	.372	التحرش الجنسي	

.000	4.644	.291	.033	.155	العنف اللفظي	
.000	6.148		.225	1.381	(Constant)	3
.000	7.621	.463	.049	.371	التحرش الجنسي	
.000	4.897	.298	.032	.158	العنف اللفظي	
.000	3.729	.184	.037	.138	العنف النفسي	
a. Dependent Variable: سلوك العمل المبتكر						

الجدول رقم: 12 المتغيرات المستبعدة من أثر أبعاد العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر						
Collinearity Statistics	Partial Correlation	Sig.	t	Beta In	Model	
Tolerance						
1.000	.229	.001	3.399	.177	العنف النفسي	1
.997	.169	.014	2.479	.131	العنف الجسدي	
.660	.306	.000	4.644	.291	العنف اللفظي	
.999	.250	.000	3.729	.184	العنف النفسي	2
.996	.191	.006	2.805	.141	العنف الجسدي	
.480	.016	.819	.229	.016 <sup>d</sup>	العنف الجسدي	3
a. Dependent Variable: سلوك العمل المبتكر						
b. Predictors in the Model: (Constant), التحرش الجنسي						
c. Predictors in the Model: (Constant), التحرش الجنسي, العنف اللفظي						
d. Predictors in the Model: (Constant), العنف النفسي, العنف اللفظي, التحرش الجنسي						

- وجدت الباحثة من خلال الجدول (9) وجود علاقة ارتباط (R) موجبة جيدة نسبياً بين بعد (التحرش الجنسي) وبين سلوك العمل المبتكر، حيث أن شدة الارتباط بينهما تصل إلى (63.5%)، ويشير معامل التحديد (R Square) إلى أن (التحرش الجنسي) يساهم في التأثير أو أنه قادر على تفسير (40.3%) من سلوك العمل المبتكر، إضافةً إلى ذلك، يوجد علاقة ارتباط أعلى من سابقتها بين (التحرش الجنسي والعنف اللفظي) معاً مع سلوك العمل المبتكر، بحيث أن شدة العلاقة بينهم تصل إلى (67.7%)، ويساهم

المتغيران في التأثير في سلوك العمل المبتكر بنسبة (45.9%)، بينما يوجد علاقة ارتباط أعلى مما سبق بين كل من بعد (التحرش الجنسي، العنف اللفظي، والعنف النفسي) معاً مع سلوك العمل المبتكر، وتصل شدة هذه العلاقة المتعددة إلى (70.2%) أي علاقة جيدة جداً، وتساهم هذه الأبعاد بالتأثير في سلوك العمل المبتكر تبعاً لـ (R Square) بنسبة (49.3%).

○ وجدت الباحثة من خلال الجدولين (10) و(11)، وجود تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد (التحرش الجنسي، العنف اللفظي، والعنف النفسي) بشكل أساسي في سلوك العمل المبتكر، وذلك من خلال قيمة (Sig) = 0.000 لجميع الأبعاد، بحيث أن التحرش الجنسي له الأثر الأكبر، يليه العنف اللفظي بوجود التحرش الجنسي معاً، ويليهم العنف النفسي بوجود العنف اللفظي والتحرش الجنسي معاً.

○ وقد توصلت الباحثة من خلال هذه النتيجة إلى أن أثر التحرش الجنسي والعنف اللفظي، والعنف النفسي، يطغى على باقي أبعاد العنف في مكان العمل (العنف الجسدي) في تأثيرهم في سلوك العمل المبتكر، وهو مختلف عما كان متوقعاً ومما توصلت إليه الدراسات السابقة مثل (Mohammad. Et, al. 2021) الذي أشار في بحثه إلى تعرض ما يقارب (19%) أي (215) فرد من أصل (1127) إلى العنف الجسدي بشكل رئيسي في مكان العمل، ويعود السبب برأي الباحثة إلى أن المنظمات الدولية في بدء الأمر تحارب جميع أنواع العنف والاضطهاد بين أفراد المجتمع، ومثال على ذلك محاربتها بشكل خاص لظاهرة العنف المبني على النوع الاجتماعي (SGBV) وبالتأكيد فهي تؤكد على العاملين ضرورة عدم انتشار العنف بأي نوع من أنواعه في مكان العمل إضافةً على عدم انتشاره بين أفراد المجتمع، كونه أحد أهم برامج وأعمال المنظمات المنتشرة في الدولة.

▪ وجدت الباحثة من خلال الجدول (12)، أن العنف الجسدي يؤثر في سلوك العمل المبتكر بوجود العنف النفسي والعنف اللفظي معاً، أو بوجود العنف الجسدي والعنف النفسي معاً فقط، ولكن انتشار العنف الجسدي وحده لا يؤثر في سلوك العمل المبتكر.

- بالتالي تستنتج الباحثة مما سبق أن انتشار أو زيادة في اتباع أي ظاهرة من ظواهر العنف في مكان العمل يؤدي إلى انخفاض سلوك العمل المبتكر، وأن التحرش الجنسي يعتبر أخطر بعد من أبعاد العنف في مكان العمل في التأثير في سلوك العمل المبتكر، بحيث أن التحرش الجنسي يؤدي للعامل في الكثير من الأحيان إلى الاستقالة من العمل، أو العمل بصمت أو تحت التهديد بالتحرش، أو التهديد نشر ما يحدث بينهم والتسبب بالأذى للعامل في مسيرته المهنية وسمعته بين جميع أفراد المجتمع.

### 3-8-5 الإجابة على التساؤل الخامس:

هل يوجد أثر للعنف في مكان العمل في رفاهية العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها؟

### 3-8-5-1 أثر العنف في مكان العمل في رفاهية العاملين:

الجدول رقم: 13 ارتباط العنف في مكان العمل مع رفاهية العاملين				
Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.66726	.285	.288	.537	1
a. Predictors: (Constant), العنف في مكان العمل				

الجدول رقم: 14 أثر العنف في مكان العمل في رفاهية العاملين						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
.000	85.151	37.912	1	37.912	Regression	1
		.445	210	93.500	Residual	
			211	131.412	Total	
a. Dependent Variable: رفاهية العاملين						
b. Predictors: (Constant), العنف في مكان العمل						

الجدول رقم: 15 شدة أثر العنف في مكان العمل في رفاهية العاملين						
Sig.	t	Standardized	Unstandardized		Model	
		Coefficients	Coefficients			
		Beta	Std. Error	B		
.242	1.174		.384	.451	(Constant)	1
.000	9.228	.537	.096	.888	العنف في مكان العمل	
a. Dependent Variable: رفاهية العاملين						

● وجدت الباحثة من خلال الجدول (13) وجود علاقة ارتباط (R) موجبة ولكن ضعيفة نسبياً بين محور العنف في مكان العمل ورفاهية العاملين، حيث أن شدة الارتباط بينهما تصل إلى (53.7%)، ويشير معامل التحديد (R Square) إلى أن العنف في مكان العمل يساهم في التأثير أو أنه قادر على تفسير (28.8%) من رفاهية العاملين.

○ وجدت الباحثة من خلال الجدولين (14) و(15)، وجود تأثير ذو دلالة معنوية لمحور العنف في مكان العمل في رفاهية العاملين، وذلك من خلال قيمة (Sig = 0.000) وهي أصغر من (0.05)، بالتالي، من خلال قيمة (B) التي حصلت على قيمة موجبة (0.888) والتي ستكون سلبية في حال تم طرح عبارات العنف في مكان العمل بطريقة سلبية، فإنه يمكن تفسير أن انخفاض العنف في مكان العمل سيؤدي إلى زيادة رفاهية العاملين في المنظمات الدولية، والعكس صحيح، أي أن زيادة العنف في مكان العمل سيؤدي إلى انخفاض رفاهية العاملين.

○ بالتالي تجد الباحثة أن اتباع أساليب العنف في مكان العمل يؤثر وبشدة كبيرة على رفاهية العاملين وقدرتهم على العمل ضمن المنظمات الدولية، وذلك لأن درجة تعبّل العنف في مكان العمل وبشكل خاص في المنظمات الدولية التي تحارب هذه الأنواع من العنف في الخارج وبين أفراد المجتمع،

فإنه من الصعب تقبل تحرش موظف بموظف آخر، أو تعرضه للكلمات المؤذية التي تتسبب بضرر نفسي، أو حتى تعرضه للإساءات الجسدية من باقي العاملين، بالتالي، فإن انتشار هذه السلوكيات ضمن العمل يؤدي وبشكل كبير إلى انحدار رفاهية العاملين ضمن العمل، والتي تتسبب في عدم مزاولته للعمل بشكل جيد كما سبق.

### 3-8-5-1 أثر أبعاد العنف في مكان العمل في رفاهية العاملين:

الجدول رقم: 16 ارتباط أبعاد العنف في مكان العمل مع رفاهية العاملين				
Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.51406	.576	.578	.760	1
.47290	.641	.644	.803	2
a. Predictors: (Constant), التحرش الجنسي,				
b. Predictors: (Constant), التحرش الجنسي, العنف اللفظي,				

الجدول رقم: 17 أثر أبعاد العنف في مكان العمل في رفاهية العاملين						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model	
.000	287.287	75.918	1	75.918	Regression	1
		.264	210	55.494	Residual	
			211	131.412	Total	
.000	189.313	42.336	2	84.673	Regression	2
		.224	209	46.739	Residual	
			211	131.412	Total	
a. Dependent Variable: رفاهية العاملين						
b. Predictors: (Constant), التحرش الجنسي,						
c. Predictors: (Constant), التحرش الجنسي, العنف اللفظي,						

الجدول رقم: 18 شدة أثر أبعاد العنف في مكان العمل في رفاهية العاملين

Sig.	t	Standardized	Unstandardized		Model	
		Coefficients	Coefficients			
		Beta	Std. Error	B		
.738	.335		.232	.078	(Constant)	1
<b>.000</b>	16.950	.760	.055	<b>.933</b>	التحرش الجنسي	
.871	.163		.214	.035	(Constant)	2
<b>.000</b>	11.313	.575	.062	<b>.706</b>	التحرش الجنسي	
<b>.000</b>	6.257	.318	.041	<b>.259</b>	العنف اللفظي	

a. Dependent Variable: رفاهية العاملين

الجدول رقم: 19 المتغيرات المستبعدة من أثر أبعاد العنف في مكان العمل في رفاهية العاملين

Collinearity Statistics	Partial Correlation	Sig.	t	Beta	In	Model	
						Tolerance	
1.000	-.060	.389	-.863	-.039		العنف النفسي	1
.997	-.060	.382	-.876	-.039		العنف الجسدي	
.660	.397	<b>.000</b>	6.257	<b>.318</b>		العنف اللفظي	
.999	-.052	.456	-.747	-.031		العنف النفسي	2
.996	-.048	.488	-.695	-.029		العنف الجسدي	

a. Dependent Variable: رفاهية العاملين

b. Predictors in the Model: (Constant), التحرش الجنسي

c. Predictors in the Model: (Constant), العنف اللفظي, التحرش الجنسي

وجدت الباحثة من خلال الجدول (16) وجود علاقة ارتباط (R) موجبة ذات شدة عالية بين بعد (التحرش الجنسي) كبعد من أبعاد محور العنف في مكان العمل وبين رفاهية العاملين، حيث أن شدة الارتباط بينهما تصل إلى (76%)، ويشير معامل التحديد (R Square) إلى أن (التحرش الجنسي) يساهم في التأثير أو أنه قادر على تفسير (57.8%) من رفاهية العاملين، بينما يوجد علاقة ارتباط أعلى مما سبق بين كل من بعد

(التحرش الجنسي، والعنف اللفظي) معاً مع رفاهية العاملين، وتصل شدة هذه العلاقة المتعددة إلى (80.3%) أي علاقة جيدة جداً، وتساهم هذه الأبعاد بالتأثير في رفاهية العاملين تبعاً لـ (R Square) بنسبة (64.4%).

○ وجدت الباحثة من خلال الجدولين (17) و(18)، وجود تأثير إيجابي ذو دلالة معنوية لبعده (التحرش الجنسي، والعنف اللفظي) بشكل أساسي في رفاهية العاملين، وذلك من خلال قيمة (0.000 = Sig) والتي هي أصغر من (0.05)، بحيث أن التحرش الجنسي له الأثر الأكبر، يليه العنف اللفظي بوجود التحرش الجنسي معاً.

○ وقد توصلت الباحثة من خلال هذه النتيجة إلى أن أثر التحرش الجنسي والعنف اللفظي يطغيان على باقي أبعاد العنف في مكان العمل (العنف الجسدي، والعنف النفسي) في تأثيرهما في رفاهية العاملين، وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة (Hsu, et al, 2019) ودراسة (Annor, et al, 2020) التي توصلتا إلى أن التتم في مكان العمل يؤدي إلى تقليل رفاهية العاملين في الفنادق أو القطاع الخدمي بشكل كبير، بحيث أن التتم يعتبر ضمن (العنف اللفظي) الذي هو مسبب رئيسي لانخفاض رفاهية العاملين في الدراسة الحالية، وتختلف النتائج الحالية مع دراسة (Al-Rawadieh, et al, 2020) التي أوجدت أن التحرش الجنسي يعتبر أمر طبيعي في خدمات الإرشاد السياحي، على عكس الدراسة الحالية التي تعتبر التحرش الجنسي من أخطر أنواع العنف في مكان العمل وهو يعتبر المسبب الرئيسي لانخفاض رفاهية العاملين.

▪ وجدت الباحثة من خلال الجدول (19)، أن كلاً من (العنف الجسدي) أو (العنف النفسي) كأبعاد محور العنف في مكان العمل، ليس لهم أثر في زيادة أو انخفاض رفاهية العاملين.

### 3-8-6 الإجابة على التساؤل السادس:

هل يوجد اختلاف في استجابة أفراد العينة حول سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين باختلاف (النوع الاجتماعي، الخبرة، المؤهل العلمي)؟

### 3-8-6-1 الاختلاف في استجابة أفراد العينة باختلاف النوع الاجتماعي:

لمعرفة الاختلاف في استجابة أفراد العينة حول سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين باختلاف النوع الاجتماعي، تم الاعتماد على اختبار (Independent Sample T Test) اختبار التباين لعينتين مستقلتين، بحيث يوضح هذا الاختبار ما يلي:

الجدول رقم: 20 الاختلاف في سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين باختلاف النوع الاجتماعي										
t-test for Equality of Means							Levene's Test			
Mean	الجنس	Std. Error Difference	Mean Difference	Sig.	df	t	Sig	F		
4.1329	ذكر	.07059	.09316	.18	210	1.3	.47	.51	Equal variances assumed	سلوك العمل المبتكر
4.0397	أنثى	.07067	.09316	.18	207.9	1.3			Equal variances not assumed	
4.0093	ذكر	.10854	.08061	.45	210	.74	.75	.10	Equal variances assumed	رفاهية العاملين
3.9287	أنثى	.10856	.08061	.45	209.5	.74			Equal variances not assumed	

وجدت الباحثة من خلال الجدول (20) عدم وجود فارق جوهري في استجابة أفراد العينة حول سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين باختلاف النوع الاجتماعي وذلك من خلال قيمة (Sig) والتي هي أكبر من (0.05) لدى كلٍ من سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين.

### 3-8-6-2 الاختلاف في استجابة أفراد العينة باختلاف عدد سنوات الخبرة:

لمعرفة الاختلاف في استجابة أفراد العينة حول سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين باختلاف عدد سنوات الخبرة، تم الاعتماد على اختبار (One Way Anova) اختبار التباين الأحادي، بحيث يوضح هذا الاختبار ما يلي:

الجدول رقم: 21 الاختلاف في سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين باختلاف عدد سنوات الخبرة						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
.434	.916	.243	3	.728	Between Groups	سلوك العمل المبتكر
		.265	208	55.168	Within Groups	
			211	55.897	Total	
.712	.458	.287	3	.862	Between Groups	رفاهية العاملين
		.628	208	130.550	Within Groups	
			211	131.412	Total	

وجدت الباحثة من خلال الجدول (21) عدم وجود فارق جوهري في استجابة أفراد العينة حول سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين باختلاف عدد سنوات الخبرة وذلك من خلال قيمة (Sig) والتي هي أكبر من (0.05) لدى كل من سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين.

### 3-8-6-3 الاختلاف في استجابة أفراد العينة باختلاف المؤهل العلمي:

لمعرفة الاختلاف في استجابة أفراد العينة حول سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين باختلاف المؤهل العلمي، تم الاعتماد على اختبار (One Way Anova) اختبار التباين الأحادي، بحيث يوضح هذا الاختبار ما يلي:

الجدول رقم: 22 الاختلاف في سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين باختلاف المؤهل العلمي						
Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
<b>.218</b>	1.491	.392	3	1.177	Between Groups	سلوك العمل المبتكر
			208	54.719	Within Groups	
			211	55.897	Total	
<b>.104</b>	2.083	1.278	3	3.833	Between Groups	رفاهية العاملين
			208	127.579	Within Groups	
			211	131.412	Total	

وجدت الباحثة من خلال الجدول (22) عدم وجود فارق جوهري في استجابة أفراد العينة حول سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين باختلاف المؤهل العلمي وذلك من خلال قيمة (Sig) والتي هي أكبر من (0.05) لدى كل من سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين.

## خلاصة:

وجدت الباحثة من خلال جميع التحليلات والعمليات الإحصائية السابقة أن العنف دائم التواجد في مكان العمل، ولا يخلو مكان عملٍ ما من ظواهر العنف سواء النفسية، أم الجسدية، أم اللفظية، أو التحرش الجنسي بالعاملين الآخرين، وعلى الفرد العامل أن يواجه هذه الظواهر بطريقةٍ ما أو بأخرى.

حيث أن العنف في مكان العمل يقلل من رفاهية العاملين وسلوكيات عملهم المبتكرة، ويشعرهم بدرجة قليلة من الأهمية والراحة أثناء العمل بأنفسهم أو ضمن فرق العمل، حيث أن رفاهية العاملين تعتبر من العوامل الأكثر أهمية في إنجاز الأعمال وأداء المهام اليومية أو الاستثنائية، لذلك على المنظمات الدولية الإنسانية أن تعمل على التخفيف من ظواهر العنف المسببة لانخفاض راحة العاملين والبحث عن الأساليب والطرق التي تزيد من درجة الرفاهية لديهم، بالإضافة إلى حثهم على خلق سلوكيات عمل جديدة وإبداعية أي مبتكرة من أجل العمل على أكمل وجه وبعيداً عن ظاهرة التحرش الجنسي بشكل خاص، كونها تعتبر أكبر مسبب لانخفاض رفاهية العاملين وسلوكيات العمل المبتكرة ضمن العمل.

بحيث، بالرغم من أن ظاهرة التحرش الجنسي تعتبر الأكثر تأثيراً والمتسببة بالضرر الأكبر لرفاهية العاملين وسلوك عملهم المبتكر، إلا أنه لا يمكن نفي الآثار المترتبة لكل من العنف اللفظي الذي له أثر كبير أيضاً على رفاهية العاملين وسلوك عملهم المبتكر، والعنف النفسي الذي له أثر كبير على رفاهية العاملين، بحيث أن العنف اللفظي يعتبر إساءة وإهانة للشخص الآخر، ويؤدي إلى عدم الاتزان والراحة أثناء العمل ويمكن أن يستمر أثره إلى اليوم نفسه أو عدة أيام، أما العنف النفسي فيستمر لفترة أطول، ويمكن أن يمتد إلى فترة أشهر يشعر بها العامل بالاستياء، إلا أن التحرش الجنسي يترك أثراً على العامل والتي تمتد معه إلى سنوات عديدة وفي أغلب الأحيان، تمتد مع العامل كل فترة حياته، وسيظل يشعر بالخوف من الآخرين العاملين معه في أي مكان عمل سواء قديم أم جديد، وبالتالي فإن التحرش الجنسي يؤثر على العامل بشكل كبير جداً، وبشكل خاص على مستقبله المهني.

## النتائج والتوصيات:

### النتائج:

- تبعاً لما قامت به الباحثة من تحليلات وعمليات إحصائية، تم الوصول إلى مجموعة من النتائج كما يلي:
  - لا تنتشر ظواهر العنف في مكان العمل كالعنف النفسي، أو اللفظي أو الجسدي، أو حتى التحرش الجنسي بشكل كبير بين العاملين ضمن المنظمات الدولية الإنسانية، حيث لا يتعرض الكثير من العاملين إلى هذه الظواهر السلبية.
  - يتعرض بعض الأفراد لظاهرة العنف الجسدي واللفظي، بحيث أن بعض الأفراد دائماً ما يتم تكليفهم بأعمال تفوق مستوى طاقتهم على القيام بها، وتعرض عدد قليل من العاملين في المنظمات الدولية للتوبيخ أو التمر من قبل الآخرين أو حتى النعت بألقاب مسيئة.
  - لدى العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية القدرة على الإبداع في العمل وإيجاد الطرق المبتكرة في أداء المهام، فهم قادرين على استكشاف الأفكار، وتوليدها، وترويجها من أجل الحصول على الدعم الكافي من الزملاء ورؤساء العمل، ومن ثم تنفيذها بشكل صحيح.
  - يتمتع العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية بدرجة عالية من الرفاهية في العمل، وذلك ينطبق على رفاهيتهم النفسية، والرفاهية في مكان العمل، ولكن يوجد بعض الأفراد الذين لا يجدون متعة حقيقية في ممارسة عملهم وخصوصاً إن كان عملهم مكتبي فقط، أي لا يقومون بجولات ميدانية إلا نادراً.
  - يؤثر العنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر، حيث أن ظاهرة التحرش الجنسي بشكل أساسي تعتبر المسبب الرئيسي لانخفاض قيام الأفراد بالإبداع في العمل وخلق الأفكار الجديدة وتنفيذها والترويج لها، ويعتبر العنف النفسي والعنف اللفظي من المسببات الفرعية في انخفاض سلوك العمل المبتكر.

- يؤثر العنف في مكان العمل في رفاهية العاملين، حيث أن ظاهرة التحرش الجنسي بشكل أساسي تعتبر المسبب الرئيسي لانخفاض رفاهية العاملين، ويعتبر العنف اللفظي من المسببات الفرعية في انخفاض رفاهية العاملين.
- لا يوجد فارق في النوع الاجتماعي أو عدد سنوات الخبرة أو المؤهل العلمي بما يتعلّق بدرجة الرفاهية في العمل أو بإمكانية خلق سلوكيات عمل جديدة ومبتكرة.

## التوصيات:

بناءً على النتائج التي تم الوصول إليها، توصي الباحثة بما يلي:

- مساهمة المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها في التقليل من انتشار ظاهرة التحرش الجنسي بشكل رئيسي، وذلك لأن حصولها يتسبب بالضرر وبشكل كبير لرفاهية العاملين وسلوكيات العمل المبتكرة التي من الممكن أن تفيد عمل هذه المنظمات على المدى القريب أو البعيد.
- توضيح اللوائح والقوانين الداخلية في المنظمات، حيث يجب نشر دليل واضح يشمل اللوائح والسياسات التنظيمية المتعلقة بمكافحة العنف، مع تنظيم جلسات تعريفية تُشرح فيها هذه القوانين لضمان إدراك الجميع حقوقهم وواجباتهم، مما يحد من النزاعات الداخلية.
- مساهمة المنظمات الدولية الإنسانية في دمشق وريفها في التقليل من انتشار ظواهر العنف النفسي والعنف اللفظي في مكان العمل بشكل كبير، إلا أنها لا يمكن أن تمنع وجودها بشكل كامل، وذلك لآثارها السلبية في خفض رفاهية العاملين ومنعهم من ابتكار سلوكيات عمل جديدة ومفيدة.
- تشجيع الابتكار والمشاركة الفعالة من خلال توفير مساحات مخصصة للإبداع يتم فيها تشجيع الأفكار المبتكرة من العاملين، مع تخصيص حوافز مادية ومعنوية للمساهمات المميزة. كما يمكن إنشاء لجان استماع تضم المسؤولين والعاملين لبحث الأفكار الجديدة وتعزيز بيئة تشجع على المشاركة الفعالة.
- ملاحظة الأفراد القائمين على ظواهر العنف الجسدي ومنعهم من اتباع أساليبها التي تسبب الضرر للآخرين، وملاحقة ومعاقبة الأفراد العاملين القائمين على ممارسات التحرش الجنسي، حيث أن هذه الظواهر تعتبر من أكثر الظواهر الاجتماعية إساءة من بين جميع أساليب العنف الأخرى.
- تعزيز قدرة العاملين في المنظمات الدولية الإنسانية على الإبداع في العمل وابتكار الخطط والأساليب الجديدة في أداء المهام، لما لها من أهمية في تحسين العلاقات الاجتماعية ضمن العمل وزيادة شعور العامل الإيجابي تجاه ذاته وتجاه المنظمة التي يعمل فيها.

- ضرورة زيادة درجة الرفاهية التي يتمتع بها العاملين ضمن العمل، حيث أن رفاهية العاملين تعتبر ذات أهمية عالية لأداء العمل، والاستمرار في العمل لدى المؤسسة، حيث أن اتباع الأساليب الإدارية التي تؤدي إلى زيادة رضاهم عن عملهم أو العمل ضمن المؤسسة يعود بالنفع على الطرفين.
- العمل على تخفيف أساليب العنف في مكان العمل بمختلف أشكالها وذلك لما لها من تأثير سلبي على رفاهية العاملين، بالإضافة إلى تخفيف ومنع انتشار التحرش الجنسي لما له من تأثير سلبي عالي على رفاهية العاملين، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة إنتاجيتهم وأدائهم للعمل على أكمل وجه.

## الخاتمة

إن دراسة موضوع العنف في مكان العمل وأثره في سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين يعد من المواضيع الهامة في إدارة الموارد البشرية والتي لم يتم التعمق والاهتمام بها كثيراً من ناحية الأبحاث في الوطن العربي وسورية، حيث يجب التركيز عليها وتبسيط الضوء عليها أكثر للعمل على حلها من خلال فهمها العميق وفهم أبعادها. وقد حاولت الباحثة هنا تناول هذا الموضوع في دراسة ميدانية في عدد من المنظمات الدولية الإنسانية في محافظة دمشق وريفها، حيث شملت هذه المنظمات مجالات عدة، منها الجانب الطبي، المأوى والإغاثة، حقوق الإنسان، دعم اللاجئين والمهجرين، تطوير المجتمعات المحلية، البناء والإعمار والطوارئ، مستعرضة مجموعة من النظريات والآراء التي قدمها العلماء والباحثون المختصون في هذه المجالات، وقد جاءت نتائجها دالة على وجود أثر للعنف في مكان العمل في سلوك العمل المبتكر ورفاهية العاملين، وأن للعنف أثر سلبي حقيقي وواضح في التأثير على سلوكيات الابتكار وعلى الرفاه العام لدى العاملين في هذه المنظمات. الأمر الذي يدعو للاهتمام أكثر بهذه المشكلة لمدى خطورتها وما يتبعها من مشكلات حقيقية مستقبلاً سواء على مستوى الفرد أو المنظمة ككل.

## المراجع

### المراجع العربية:

- أبو النصر. مدحت، تنمية القدرات الابتكارية لدى الفرد والمنظمة، مجموعة النيل العربية، 2004
- الجنابي. سجاد محمد، محمد. ياس خضير، الرفاهية التنظيمية ودورها في الاداء الاستراتيجي دراسة تحليلية لعينة من العاملين في مديرية احصاء محافظة بابل، مجلد 17 رقم 2، Al Ghary Journal of Economic Administrative، 2021
- الخميسي. السيد سلامة، الشامي. محمد محمد، مواجهة العنف المدرسي تربوياً، دمياط، مصر، 2010
- الصرايرة، أكنم.، العلاقة بين الثقافة التنظيمية والإبداع الإداري في شركتي البوتاس والفوسفات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن، ص 203-205، 2003
- العاني، عامر وهاب خلف، الإرهاب والعنف الإعلامي المرئي بين المعالجة والتسويق، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- العميان. محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، 2004
- القطاونة، منار إبراهيم، المناخ التنظيمي وأثره في السلوك الإبداعي: دراسة ميدانية للمشرفين الإداريين في الوزارات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن. 2000
- القيسي سليم، أسباب العنف وأشكال الاعتداء على الكوادر الطبية في المستشفيات الحكومية والخاصة في الأردن، المجلد9، العدد1، الأردن المجلة الأردني للعلوم الاجتماعية، 2016
- بدوي. أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان للنشر، لبنان، 1993

- جادوا. سلوى غريب، الصعوبات التي تواجه المرأة الفلسطينية العاملة في القطاع العام في محافظات شمال الضفة الغربية، فلسطين، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا قسم التربية، 2005
- ريان، عادل ريان محمد، العنف في مكان العمل: المظاهر والأشكال وسبل العلاج، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية. عدد44، جامعة أسيوط-كلية التجارة، الصفحات178-161، 2008
- سعد ربا، العنف ضد المرأة في مكان العمل في المؤسسات الحكومية والخاصة في مدينة جنين، فلسطين. جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، 2015
- سليمان. محمد، الابتكار التسويقي وأثره على تحسين أداء المؤسسة، موسوعة الاقتصاد والتمويل الإسلامي، 2007
- ضو. خالد علي أحمد، قراءة سوسيولوجية لمفهوم العنف وبعض المفاهيم المرتبطة به. ليبيا، الجمعية الليبية لعلوم التربية، 2022
- عباسي وسام، شيبوط سميرة، العنف الإداري وأداء العاملين: دراسة ميدانية بمديرية الصيد البحري والموارد الصيدية لولاية جيجل، مجلد17، العدد1، الجزائر، جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-، 2019
- عياد عادل عيد صالح، أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الابتكار الإداري في مؤسسات التعليم العالي وفقاً لنموذج بالدريج للتميز المؤسسي، فلسطين، الجامعة الإسلامية، 2016
- فياض. منى، أن نتعامل مع العنف بيننا، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ط 1، 2014
- لسان العرب، لابن منظور. دار المعارف
- مرزوق. عبد العزيز علي، خطاب. نعام السيد فهميم، أثر رفاهية العاملين على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية بمحافظة كفر الشيخ، عدد2، مصر، كلية التجارة-جامعة دمياط، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 2020

- مشرور. محمد الأمين، بوتلجة. حسين، أثر الرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة للموارد البشرية، مجلد14، عدد3، ص73-95، الجزائر، مجلة الجزائر العلمية -ASJP- 2020، Algerian Scientific Journal Platform

### المراجع الأجنبية:

- Abun. Damianus, Macaspact. Libertine Gertrude R., Valdez. Elita B., Julian. Fredolin P., The effect of innovative work environment on the innovative work behavior of employees, vol12. No3, Philippines, International Journal of Research In Businss and Social Science, 2023
- Aiken. Michael, Hage. Jerald, The Organic Organization and Innovation, Vol. 5, Issue 1, Sage Journals, 1971
- Akter. Rahima, Teicher. Julian, Alam. Quamrul, Gender-Based Violence and Harassment in Bangladesh's Ready-Made Garments (RMG) Industry: Exploring Workplace Well-Being Issues in Policy and Practice, vol16, Bangladesh, Central Queensland University, 2024
- Alrawadieh, Z., & Demirdelen Alrawadieh, D., Sexual harassment and wellbeing in tourism workplaces: The perspectives of female tour guides. In Vizcaino-Suárez, P., Jeffrey, H. & Eger, C. (eds.), Tourism and Gender-Based Violence – Challenging Inequalities (pp.80-92). CABI, Oxford. (2020)
- Anjum. Ambreen, Muazzam. Amina, Manzoor. Farkhanda, Visvizi. Anna, Measuring the Scale and Scope of Workplace Bullying: An Alternative Workplace Bullying Scale, Vol11, No. 17, Pakistan, The Islamiza University of Bahawalpur IUB, 2019
- Annor Francis, Amponsah-Tawiah, Relationship Btween Workplace Bullying and Employees' Subjective Well0Being: Does Resilience Make a Difference?, Ghana, Employee Responsibilities Rights Journal, Department of Psychology, University of Ghana, 2020
- Arpana Rai, Upasna Agarwal, Workplace bullying and employee silence: A moderated mediation model of psychological contract violation and workplace friendship, vol. 47 No. 1, pp. 226-256, Personnel Review. India, 2018.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asurakkody, T. A., &amp; Shin, S. Y., Innovative behavior in nursing context: A concept analysis. <i>Asian Nursing Research</i>, 12(4), 2018</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asurakkody, T. A., &amp; Shin, S. Y.(2018). Innovative behavior in nursing context: A concept analysis. <i>Asian Nursing Research</i>, Vol. 4, Issue. 12, 2018</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bandura. Albert, <i>Social Learning Theory of Aggression</i>, Social Learning Theory of Aggression, 1978</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baregheh, A., Rowley, J., &amp; Sambrook, S., Towards a multidisciplinary definition of innovation. <i>Management Decision</i>, Vol, 8, Issue47, 2009</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barling, J., Dupré, K.E., and Kelloway, E. K., Predicting workplace aggression and violence. <i>Annual Review of psychology</i>, 60(1). 671. 2009</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bates, R., &amp; Khasawneh, S., Organizational learning culture, learning transfer climate and perceived innovation in Jordanian organizations. <i>International Journal of Training and Development</i>, Vol. 2, Issue9, 2005</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bekowitz, L., On the Formation and Regulation Of Anger and Aggression: A Cognitive Neo Association mystic analysis, <i>American Psychologist</i>, Vol. 4, Issue. 45, 1990</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bem. Daryl J. , <i>Self-Perception Theory</i>, Vol6, <i>Advances in Experimental Social Psychology</i>, 1972</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepiste. Nicole Renee, Tightening the link between employee wellbeing at work and performance: A new dimension for HRM, vol 46, No. 2, <i>Management Decision Journal</i>, 2008</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bourdieu. Pierre, Wacquant. Loïc J. D., <i>An Invitation to Reflexive Sociology</i>, <i>Berkeley Journal of Sociology</i>, 1992</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bowling. Nathan, Eschleman. Kevin, Wang. Qiang, A Meta-Analytic Examination of the Relationship Between Job Satisfaction and Subjective Well-Being, Vol. 4, P.915-934, <i>Journal of Occupational Psychology</i>, 2010</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Burns. Tom., Stalker. G. M., <i>The Management of Innovation</i>, Vol1, 1961</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carnevale, Joel B., Hatak. Isabella, Employee adjustment and wellbeing in the era od COVID-19: Implications for human resources management, USA, <i>Journal of Business Research</i>, 2020</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cignitas. Ceren Peri, Arevalo. Juan Antonio Torrents, Crusekks. Jordi Vilajosana, <i>Balanced Scorecard: They Key to Employee Well-Being the Impact of Balanced Scorecard on Employee Well-Being: The Case of State of Michigan-USA</i>, Vol. 9, USA, <i>The International Journal of Business and Management</i>, 2021</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• D. Felce, J. Perry, <i>Quality of Life: its definition and measurement</i>, Vol. 16, No. 1, <i>National Library of Medicine</i>, 1995</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dasgupta. Subrata, Multidisciplinary creativity: the case of Herbert A. Simon, Vol 27, Issue 5, Cognitive Science, USA, 2003</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diener, E., Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. American Psychologist, Vol. 55(1), 34–43, 2000</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duna, J., Wong,M. &amp; Yue, Y., Organizational helping behavior and its relationship with employee workplace well-being, China, Career Development International, Vol(1) 24., 2019)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einarsen, S. Hoel, H., Zapf, D. and Cooper, C.L., Bullying and harassment in workplace: Development in theory, research and practice. Boca Raton, FL: CRC Press. 2011</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Felce ,D &amp; Perry ,J., Quality of life: its definition and measurement, research developmental disabilities,Vol.1, Issue 16,</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fox, S and S.Williams-Evan., Attitude of Emergency Nurses Regarding Patients Assaults, Journal of Organizational Behavior, Vol20, 2000</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fox, S., and Spector, D. E., A model of work frustration aggression. Journal of Organizational behavior, 20 (6) 915-931. 1999</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Goodman. Fallon R., Disabato. David J., Kashdan. Todd B., Kauffman. Scott Barry, Measuring well-being: A comparison of subjective well-being and PERMA, Vol. 13, Issue 4, The Journal of Positive Psychology, 2017</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hilary. Sharan, E. S. Sumisha, Employee wellbeing: Taking care of the workforce, Vol. 9, Issue 2, International Journal of Research and Analytical Reviews IJRAR, 2022</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoel, H., and Cooper, C. L., Destructive conflict abd bullying at work. Manchester Institute of Science and Technology. 2000</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hsu Fu-Sung, Liu Yuan-an, Tsaur Sheng-Hshion, The impact of workplace bullying on hotel employees' wellbeing, Do organizational justice and friendship matter?, China, Ming Chuan University, 2019</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Huang. Liang-Chih, Ahlstrom. David, Lee. Amber, Chen. Shu-Yuan, High Performance work systems, employee wellbeing, and job involvement: an empirical study, Vol. 2, Issue 45, Japan, Hong Kong Metropolitan University, 2014</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Huesmann, L. R. and N. G. Guerra, Children’s Normative Beliefs about Aggression and Aggressive Behavior, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 2, Issue72,1997</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ILO. Guidelines on Workplace Violence in services sectors abd measures to combat this phenomenon. Geneva: International Labour Organization. 2003</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Janssen, O., How fairness perceptions make innovative behavior more or less stressful. <i>Journal of organizational behavior</i>, 25(2). 2004</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvas. Andreja, Seljak. Janko, Sources of Workplace violence against nurses, vol 52, Slovenia, Univerity of Ljublijana, 2013</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lukeš, M., &amp; Stephan, U., Measuring employee innovation: A review of existing scales and the development of the innovative behaviour and innovation support inventories across cultures. <i>International Journal of Entrepreneurial Behavior &amp; Research</i>, Vol. 1, Issue. 23, 2017</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lukeš, Martin., Stephan, Ute, Measuring employee innovation: A review of existing scales and the development of the innovative behavior and innovation support inventories across cultures, Vol. 23 No. 1, pp. 136-158, 2017</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marsh, N &amp; Mclennan, S., Employee well-being: Anew Way to Define Organizational Success. Mercer LLC., 2016</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayhew Claire., Chappell. Duncan, Workplace violence: An overview of patterns of risk and the emotional/stress consequences on targets, Vol. 30, Issue 4-5 <i>International Journal of Law and Psychiatry</i>, p. 327-339, 2007</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mohamad Okbah, Alkhoury Naseem, Abdul-Baki Mohammad-Nasan, Alsalkini Marah, Shaaban Rafea, Workplace violence toward resident doctors in public hospitals of Syria: prevalence, psychological impact and prevention strategies: a cross-sectional study, vol19, No8, <i>Human Resources for Health</i>, Syria, 2021</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nangoy. Rizal, Hamsal. Mohammad, Setiadi. Nugroho J., Pradipto. Yosef Dedy, The roles of employee work well-being on innovative work behaviour mediated by organisational commitment, Vol. 18, Issue 3. <i>International Journal of Economics and Business Research</i>, 2019</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neuman. Joel H., Baron. Rober A., Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes and Preferred Targets, Vol.24, No. 3, 391-419, <i>Journal of Management</i>, 1998</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nielsen, M. B., and Einarsen, S., What we know, what we don't know, and what we should and could have known about workplace bullying: an overview of the literature and agenda for future research. <i>Aggression and violent behavior</i>, 42 71-83. 2018</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nwachukwu. Chibuike E., Olufunmilayo. Edward O., Otor. Victor O., Yakubu. Aliu O., Akingbade. Akintoba E., Common mental health problems and associated factors among medical students of University of Ibadan, Nigeria, Vol. 30, Issue 3, Nigeria, 2021</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oukes, T. . Innovative work behavior: A case study at a tire manufacturer (Bachelor's thesis, University of Twente). Vol. 3, 2010</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parker Ben, How Aid Agencies Should Protect Their Staff From Sexual Abuse, 2016. The New Humanitarian</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rashid Muhammad, Hussein Rizvi Syed Tahir, Impact of Workplace Bullying on Employee Creativity. Role of Workplace Fear, Employee Silence and Psychological Capital, vol. 2, No. 2, Pakistan, RADS Journal of Business Management. 2020</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raye L. Alford, Kathleen S. Arnos, Michelle Fox, Jerry W. Lin, Christina G. Palmer, Heidi L. Rehm, PhD, Nathaniel H. Robin, Daryl A. Scott, Christine Yoshinaga-Itano, American College of Medical Genetics and Genomics guideline for the clinical evaluation and etiologic diagnosis of hearing loss, Genetics in Medicine, vol. 16, No. 4, 2014</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ryan. Richard M., Deci. Edward L., On happiness and human potentials: A review of research on hedonic and eudaimonic well-being., Vol 52. American Psychology Association, 2001</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salin, D., The prevention of workplace bullying as a question of human resources management: measures adopted and underlying organizational factors. Scandinavian Journal of Management, 24 (3). 221-231.2008</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Samma Madeeha, Zhao Yan, Rasool Samma Faiz, Han Xiao and Ali Shahzad, Exploring the Relationship between Innovative Work Behavior, Job Anxiety, Workplace Ostracism, and Workplace Incivility: Empirical Evidence from Small and Medium Sized Enterprises (SMEs), vol8, MDPI Healthcare, China, School of Management, Shanghai University, 2020</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schat. Aaron C. H. and Kelloway. E. Kevin, Reducing the Adverse Consequences of Workplace Aggression and Violence: The Buffering Effects of Organizational Support, Vol. 8, No. 2. 110-122 Canada, University of Guelph, Journal of Occupational Health Psychology, 2023</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sharifirad, M. S., Transformational Leadership, Innovative Work Behavior, and Employee Well-Being. Global Business Perspectives, 1, 198-225, 2013</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sharipova. M., Høgh. A., Borg. V., Individual and organizational risk factors of work-related violence in the Danish elder care, vol 7. Denmark, University of Copenhagen, 2010</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Singh, M., &amp; Sarkar, A., Role of psychological empowerment in the relationship between structural empowerment and innovative behavior. Management Research Review 2019</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Singh, M., &amp; Sarkar, A., Role of psychological empowerment in the relationship between structural empowerment and innovative behavior. Management Research Review. 2019</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spector, P. E., Fox, S., 2005, The stressors emotion model of counterproductive work behaviour: Investigations of actors and targets. Washington, DCL American psychology association. 2005</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strobl, A., Matzler, K., Nketia, B. A., &amp; Veider, V., Individual innovation behavior and firm-level exploration and exploitation: how family firms make the most of their managers. Review of Managerial Science, Vol. 4, Issue.14, 2020</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sweet. Abigail Marie, WORKPLACE VIOLENCE: A COMPREHENSIVE LOOK AT OSHA RECORDKEEPING, vol.3, 2017</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veenendaal, A., &amp; Bondarouk, T., Perceptions of HRM and their effect on dimensions of innovative work behaviour: Evidence from a manufacturing firm. Management revue, 2015</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veenendaal. André, Bondarouk. Tanya, Perceptions of HRM and their effect on dimensions of innovative work behaviour: Evidence from a manufacturing firm, vol. 26, Issue 2, Management revue, 2015</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wakia. Chetan, A Dynamic Definition of Creativity, Creativity Research Journal, Vol. 31, Issue 3, University of Bradford, 2019</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• WHO. Violence and Harassment in the workplace: A global perspective. Geneva: World Health Organization. 2018</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wright. Thomas A., Cropanzano. Russell, Binett. Douglas G., The Moderating role of employee wellbeing on the relationship between job satisfaction and job performance, Vol. 12, No. 2, Journal of Occupational Health Psychology, 2007</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zaltman, G., Duncan, R. and Holbeck, J., Innovation and Organizations. John Wiley, New York, 45-68, 1973</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zhang. Hua, Psychological wellbeing in Chinese university students: insights into the influences of academic self-concept, teacher support, and student engagement, China, College of Educational Science, Nanyang University, 2024</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zhou Xiang, Rasool Samma Faiz, Ma Dawei, The Relationship between Workplace Violence and Innovative Work Behavior: The Mediating Roles of Employee Wellbeing, Vol.8, MDPI Healthcare, 2020</li> </ul>

## الملحق

أثر العنف في مكان العمل وتأثيره على سلوك العمل المبتكر ورفاهية العامل  
(الحالة المدروسة: المنظمات الدولية الإنسانية)

### الاستبيان

الرجاء الإجابة على التساؤلات التالية التي تقوم على أثر العنف في مكان العمل وتأثيره على سلوك العمل المبتكر ورفاهية العامل في المنظمات الدولية الإنسانية في محافظة دمشق وريفها.

القسم الأول: المتغيرات الديمغرافية والوظيفية.

النوع الاجتماعي	
ذكر	أنثى

العمر	
أقل من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	أكبر من 50 سنة

المستوى العلمي	
معهد متوسط	شهادة جامعية
دراسات عليا	دكتوراه

عدد سنوات الخبرة	
5 سنوات أو أقل	من 6 إلى 10 سنوات
من 11 إلى 15 سنة	أكثر من 15 سنة

القسم الثاني: العنف في مكان العمل.

العبارة				
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
محاور العنف في مكان العمل				
العنف النفسي				
				1) خلال فترة عملي، تم إجباري على القيام بأعمال ومهام خارج نطاق وظيفتي
				2) خلال فترة عملي، تعرضت للتهديد بالطرد من عملي
				3) خلال فترة عملي، تعرضت للتهديد بالنقل لمكان آخر أقل مرتبة من عملي الأساسي

العبارة				
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
محاور العنف في مكان العمل				
العنف الجسدي				
				1) خلال فترة عملي، تعرضت للتهديد بالضرب من قبل الآخرين
				2) خلال فترة عملي، تعرضت لشد الشعر من قبل الآخرين
				3) دائماً ما يتم تكليفي بمهام تتطلب مستوى طاقة أعلى من طاقتي

العبارة				
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
محاور العنف في مكان العمل				
التحرش الجنسي				
				1) خلال فترة عملي، تعرضت للتحرش الجنسي من قبل الآخرين
				2) أتعرض باستمرار لحركات جسدية غير لائقة في العمل
				3) يقوم الآخرون بإرسال الصور والفيديوهات غير اللائقة لي أثناء العمل

العبارة				
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
محاور العنف في مكان العمل				
العنف اللفظي				
				1) خلال فترة عملي، تعرضت للتوبيخ من قبل الآخرين
				2) خلال فترة عملي، تعرضت للتمتر من قبل الآخرين
				3) ينعنتي الآخرون ضمن العمل بألقاب مسيئة

القسم الثالث: سلوك العمل المبتكر.

العبارة				
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
محاور سلوك العمل المبتكر				
استكشاف الفكرة				
				1) أبحث باستمرار عن الأساليب والأفكار الجديدة للعمل ضمن المنظمة
				2) أبحث باستمرار عن تقنيات وأساليب جديدة ضمن المنظمة
				3) دائماً ما أقوم بالاطلاع على التطورات الحاصلة في المنظمات الإنسانية الأخرى

العبارة				
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
محاور سلوك العمل المبتكر				
توليد الفكرة				
				1) أقوم باستمرار بتوليد أفكار إبداعية
				2) أعبر عن رأي حول الأفكار الجديدة التطويرية في العمل
				3) أقوم باقتراح التحسينات وطرق العمل التي يجب تغييرها ضمن المنظمة

العبارة				
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
محاور سلوك العمل المبتكر				
تنفيذ الفكرة				
				1) أقوم بتقديم تقرير عن التقدم الحاصل في تنفيذ وتطبيق أفكارى المقترحة لإدارة المنظمة
				2) أقوم بتقييم النفقات اللازمة لتنفيذ الأفكار الجديدة قبل إجرائها
				3) أقوم بوضع خطط وجدول زمنية مناسبة لتنفيذ الأفكار الجديدة

العبارة				
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
محاور سلوك العمل المبتكر				
ترويج الفكرة				
				1) أعمل على إقناع الآخرين بأهمية نتائج أفكارى وحلولى المقترحة لمشاكل العمل
				2) أستطيع الترويج لأفكارى بشكل جيد عند كسب دعم رئيس القسم
				3) أقوم بترويج الأفكار للآخرين وأدافع عنها

القسم الرابع: رفاهية العاملين:

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
محاور رفاهية العاملين					
الرفاهية النفسية					
(1) أشعر بالرضا عن وظيفتي الحالية					
(2) العمل تجربة ذات مغزى بالنسبة لي					
(3) أشعر بالرضا عن إنجازاتي الوظيفية					

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
محاور رفاهية العاملين					
الرفاهية في مكان العمل					
(1) إنني على استعداد تام لمساعدة الآخرين ضمن العمل					
(2) أشعر بالرضا عن مسؤولياتي في العمل					
(3) أجد المتعة الحقيقية في ممارسة عملي					
(4) أجد طرق جديدة لإثراء عملي					