

التفاعل العاطفي للعاملين ودوره في الحد من التكاثر الوظيفي
بحث تطبيقي لآراء عينة من الموظفين في مديرية بلدية الكوفة

م. د. عامر عبد كريم الذبحاوي
الكلية التقنية الإدارية / كوفة

م. د. سجاد محمد عطية الجنابي
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة

م. د. رافد حميد عباس الحدراوي
كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الكوفة

**Emotional Reactivity of Staff and its Role in Reducing
Functional Lazing Applied Research to Sample The
Opinions of employees in the Municipality of Kufa**

Lec. Dr. Amer Abd K. Lec. Dr. Sajjad M. A.
Admin. Tech. Institute/Kuffa coll. of Adim.&Econ. /kuffa Uni.
Lec. Dr. Rafid Hameed Abbas AL-Hadray
coll. of Adim.&Econ. /kuffa Uni

تاريخ قبول النشر 2018/10/9

تاريخ استلام البحث 2018/3/6

المستخلص:

يسعى البحث الحالي الكشف عن العلاقة والتأثير بين التفاعل العاطفي للعاملين من خلال أبعاده (المشاعر الايجابية، المشاعر السلبية، التقمص العاطفي، التنافر العاطفي) والتكاسل الوظيفي من خلال أبعاده (هدر الوقت المتعمد، التراخي والتقصير في أداء العمل، التقاعس عن العمل، العوامل النفسية والبدنية). وحددت مشكلة البحث في عدة تساؤلات، ولأجل ذلك تم صياغة نموذج فرضي للبحث، ولأجل التأكد من صحة الفرضية الرئيسية خضعت لاختبارات متعددة للتأكد من مدى صحتها. وقد استعمل البحث الاستبانة وسيلة للحصول على البيانات. واستعمل البحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهج له والذي يتألف من مقياسين هما التفاعل العاطفي للعاملين والتكاسل الوظيفي وكان استخدامه لتدعيم وتعزيز هذه المفاهيم والتركيز على عينة من العاملين في المنظمة المبحوثة إذ طبق البحث العينة العشوائية في اختيار (172) فرداً من العاملين في مديرية بلدية الكوفة. وقد تم جمع البيانات من مصادر رئيسة للمعلومات باستخدام استمارة الاستبيان. وقد جرى تحليل البيانات باستخدام البرنامج الحاسوبي (SPSS v.20). ومن أبرز الاستنتاجات التي توصل إليها البحث إن وجود بيئة عمل يسودها جو من التفاعل عاطفياً بين موظفيها يسهم وبشكل كبير في الحد من التكاسل في أداء الموظفين لمهام العمل المناطة بهم، وأبرز المقترحات هي أن تركز مديرية بلدية الكوفة على توليد المشاعر الايجابية والحد من المشاعر السلبية لدى العاملين وخصوصاً الأفراد داخل التنظيم وهذا يعد دافعا أساسيا في الحد من حدوث أي مبرر للتكاسل في أداء الوظيفة.

الكلمات الاستدلالية: تفاعل عاطفي، تكاسل وظيفي.

Abstract:

The current research aims at revealing the relationship between the emotional interaction of the workers through its dimensions (positive feelings, negative feelings, emotional adjustment, emotional dissonance) and functional laziness through its dimensions (waste of deliberate time, laxity and shortness of work performance, inaction, factors Psychological and physical). The problem of research was identified in several questions. For this reason, a hypothesized model of research was formulated. In order to verify the validity of the main hypothesis, several tests were conducted to ascertain its validity. The search used the questionnaire as a means of obtaining data. The research used the analytical descriptive approach as a method which consists of two measures: the emotional interaction of the

workers and the functional laziness. It was used to reinforce and reinforce these concepts and focus on a sample of the employees of the organization in question. The random sample was used in selecting (172) employees of the municipality of Kufa. Data were collected from key sources of information using the questionnaire. The data were analyzed using (SPSS v.20). The most important conclusions of the research are that a work environment that is characterized by an atmosphere of emotional interaction between its employees contributes significantly to reducing the laziness in the performance of the staff for the tasks assigned to them. The most important recommendations are that the Directorate of the municipality of Kufa to generate positive feelings and reduce the negative feelings in Especially individuals within the organization, and this is a key motivation in reducing the occurrence of any justification for laziness in the performance of the job.

Keyword: Emotional Reactivity, Functional lazing.

المبحث الأول

الإطار العام للبحث ومنهجيته

أولاً: الإطار العام للبحث: ويشتمل على

1. مشكلة البحث

يهتم البحث العلمي الاهتمام بالعواطف والانفعالات للأفراد في بيئة العمل وسعى إلى تطوير العديد من الطرائق والأساليب لفهم دراسة هذه التفاعلات العاطفية التي قد تكون غامضة في جوانبها ولكن بحد ذاتها جانباً من جوانب السلوك الإنساني وذات صلة وتأثير كبير على حياة الفرد وشخصيته وتختلف باختلاف شخصية الفرد وسلوكه والبيئة المنظمية التي يعمل فيها، وبعض الأفراد لديهم نضج عاطفي وانفعالي وله القدرة على التكيف مع زملاء العمل، وإن التكاسل الوظيفي يحدث نتيجة لعوامل عدة منها ما يتعلق بالبيئة الخاصة بالعمل ومنها ما يتعلق بظروف الفرد العائلية والاجتماعية وبالتالي فإن هذه العوامل بمجموعها تؤدي إلى الانحراف السلوكي للفرد نتيجة الأوضاع العائلية أو المعيشية والمهنية التي تتعلق بوظيفة الفرد وهذه السلوكيات تنعكس على مهام وواجبات العمل مما تؤدي إلى حدوث المشكلات والاضطرابات وتكون سبباً مباشراً لحدوث التكاسل الوظيفي. لذا تكمن مشكلة البحث في الإجابة على التساؤل الرئيس للبحث: هل للتفاعل العاطفي للعاملين دور في الحد من التكاسل الوظيفي؟ ويتفرع عن هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية:

- أ: هل للمشاعر الايجابية دور في الحد من التكاسل الوظيفي؟
 ب: هل للمشاعر السلبية دور في الحد من التكاسل الوظيفي؟
 ت: هل للتقمص العاطفي دور في الحد من التكاسل الوظيفي؟
 ث: هل للتنافر العاطفي دور في الحد من التكاسل الوظيفي؟

2. أهمية البحث

يوجد العديد من العاملين ممن يعانون من عدم قدرتهم على التعامل مع المشكلات التي تحدث في بيئة العمل وليس لديه القدرة على التعامل مع التفاعلات أو الانفعالات العاطفية الايجابية والسلبية، وبالتالي يمكن القول إن قدرة الفرد على السيطرة على عواطفه وانفعالاته هي أساس الإرادة وأساس الشخصية الناجحة، وان التفاعل العاطفي للفرد في بيئة العمل يمثل تحدي وحاجة ملحة بالوقت نفسه نتيجة السلوكيات السلبية والأزمات وغيرها من التأثيرات السلبية التي تمثل التحدي له في عملة، وان قدرته على التكيف مع متطلبات العمل وبيئة العمل وقدرته على التعامل مع ضغوط العمل يمثل حاجة ملحة ومهمة له (Gabriel et al., 2015). إذ تعد المهام الوظيفية المناطة بالفرد دعماً معنوياً له ضمن البيئة التي يعمل فيها وتشعره بالثقة وتحمل المسؤولية وهو هدف لتحقيق الطموح لبناء الذات والسمعة الطيبة والشعور بالاستقرار النفسي وكل هذه الصفات تعد مرغوبة إذا كانت مبنية على أساس الجد والإخلاص في العمل وهذا من شأنه أن يحقق الجوانب الايجابية للمنظمة من تحقيق أهدافها والأهداف الذاتية للفرد نفسه (Blois, 2013). وقد تكون الوظيفة ذات جانب سلبي وذلك بسبب سوء التصرف من قبل الفرد واستغلاله لموارد المنظمة لمصلحته الشخصية والإهمال المتعمد والتلاعب بالأنظمة والقوانين التي تحكم العمل وغيرها من السلوكيات السلبية التي بمجموعها تسمى التكاسل الوظيفي وان الأفراد المتكاسلين عن أداء المهام الوظيفية بجد وإخلاص يشكلون عبئاً اقتصادياً على المنظمة وخسارة لإنتاجها ويمثلون عالة على المنظمة والمجتمع (Frost, 2006).

3. أهداف البحث

تعد الأهداف التي يسعى البحث الحالي إلى تحقيقها هو مرتكز محوري للوصول إلى الحقائق العلمية، وتمثل القواعد العلمية المعتمدة في البحث، وعبر هذه الأهداف يمكن الوصول إلى الحقائق العلمية على وفق خطوات علمية هادفة ودقيقة ومنظمة، وعلى النحو الآتي:

- أ. أسلوب التفاعل العاطفي يمثل أحد أهم العوامل المرجحة في اخرج مكامن الفكر إلى مرحلة التعبير والتفاعل مع قضايا الفرد والمجتمع المحيط به.
- ب. أهمية التفاعل العاطفي في إظهار العواطف والمشاعر والانذفاعات والانفعالات كوسيلة للتعبير والفعل في بيئة العمل التنظيمي.
- ت. ضرورة اهتمام المنظمة بموضوع التكاسل الوظيفي ومعالجته بطرائق تركز على التعرف على الموظف المتقاعس عن أداء مهام الوظيفية المناطة به.
- ث. العمل على زج الموظف المتكاسل عن أداء مهام وظيفية بدورات تدريبية وتطويرية وإشراكه في اتخاذ بعض القرارات التي تخص مكان عمله.
- ج. التركيز على الجانب الأخلاقي وإحياء الضمير وبت روح التعاون والمبادئ الأخلاقية لتحفيز الفرد وخلق أجواء من التعاون بين الموظف المتكاسل والموظف الكفوء والمتميز.

4. مخطط البحث

تم تصميم أنموذج البحث بوصفه انموذجاً فرضياً بما يتوافق مع مشكلة البحث وأهميته وأهدافه ومنهجه، ولتوضيح علاقات الارتباط للمتغير المستقل وبكافة متغيراته الفرعية والمتغير المعتمد وبكافة متغيراته الفرعية ويمكن توضيح ذلك كما في الشكل (1)، تم قياس التفاعل العاطفي للعاملين بالاستناد إلى نموذج (Jonker, 2012) في تحديد أبعاد التفاعل العاطفي للعاملين وهي: المشاعر الايجابية، المشاعر السلبية، التقمص العاطفي، التنافر العاطفي. كما سيتم قياس التكاسل الوظيفي من خلال أبعاده بالاستناد إلى نموذج (Zhu, 2013) في تحديد أبعاد التكاسل الوظيفي وهي: هدر الوقت المتعمد، التراخي في أداء العمل، التقاعس عن العمل، العوامل النفسية والبدنية.

5. فرضيات البحث

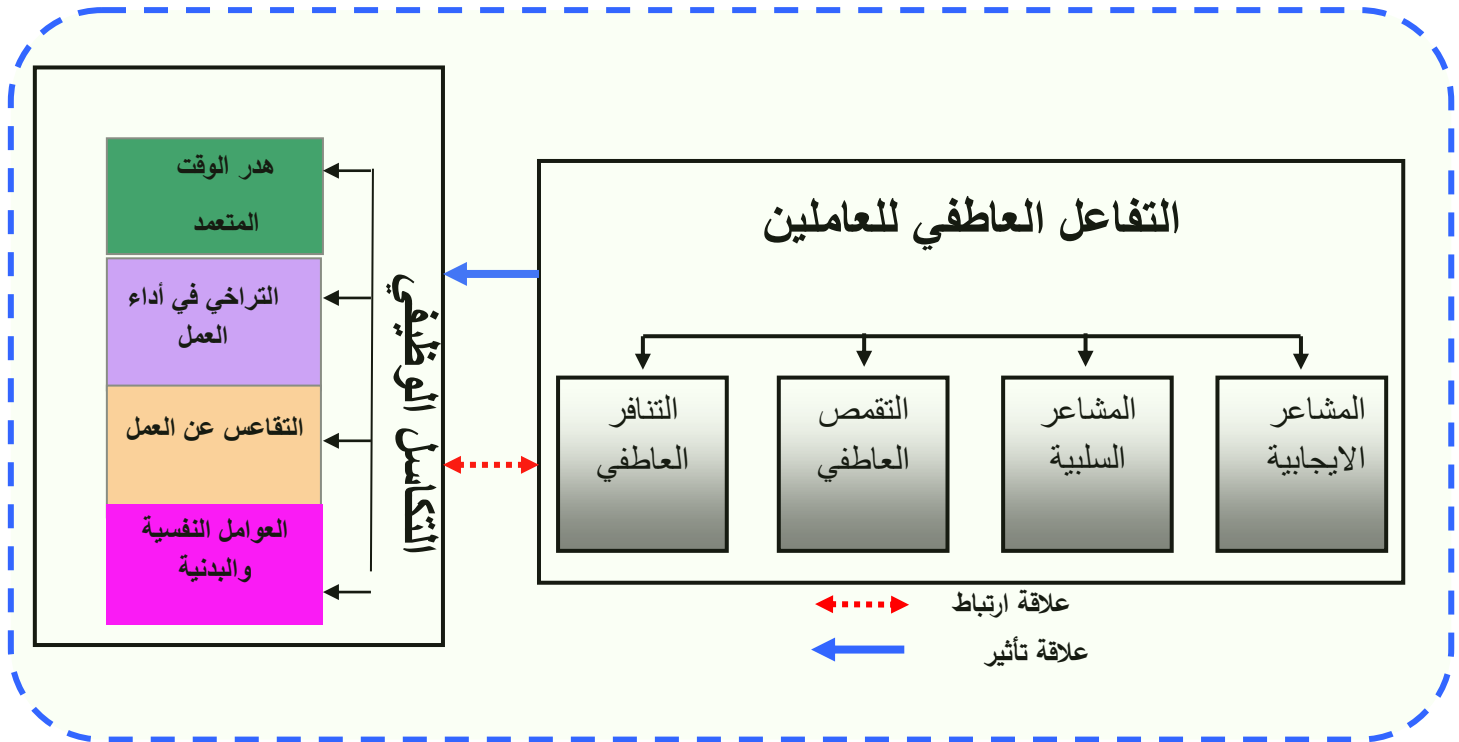
صيغت فرضيات البحث في ضوء أنموذج البحث الفرضي وسيتم اختبارها عن طريق علاقات الارتباط والأثر لإثبات صحتها من خلالها.

أ. فرضيات العلاقات:

- الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المشاعر الايجابية والتكاسل الوظيفي.
- الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المشاعر السلبية والتكاسل الوظيفي.
- الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين التقمص العاطفي والتكاسل الوظيفي.
- الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين التنافر العاطفي والتكاسل الوظيفي.

ب. فرضيات التأثير:

- الفرضية الأولى: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية بين المشاعر الايجابية والتكاسل الوظيفي.
- الفرضية الثانية: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية للمشاعر السلبية في التكاسل الوظيفي.
- الفرضية الثالثة: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية للتقمص العاطفي في التكاسل الوظيفي.
- الفرضية الرابعة: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية للتنافر العاطفي في التكاسل الوظيفي.



شكل رقم (1)

المخطط الفرضي للبحث

ثانياً: منهجية البحث: وتشمل على ما يأتي:

1. المنهج المعتمد:

2. مجتمع وعينة البحث:

إن الهدف من العينة هو انتخاب جزء من مكونات وعناصر المجتمع المبحوث وعناصره كي تكون صالحة من الناحيتين العلمية والإحصائية لوضع الاستنتاجات التي تنطبق على المجتمع بأكمله، ومن هنا فقد شمل البحث عينة من العاملين في مديرية بلدية الكوفة، علماً إن مجتمع

البحث الكلي (302) من العاملين في مديرية بلدية الكوفة، وقد كان حجم العينة (n=172) من العاملين في مختلف الأقسام والشعب التابعة للمديرية، وفيما يلي وصف لعينة البحث وكما في الجداول أدناه:

جدول رقم (1)
وصف عينة البحث

ت	المتغيرات	الفئات المستهدفة	العدد
1	الجنس	ذكور	96
		إناث	76
		المجموع	172
2	التحصيل العلمي	دكتوراه	-
		ماجستير	7
		بكالوريوس	112
		دبلوم	14
		إعدادية	39
	المجموع		172
3	المنصب	مدير	1
		رئيس قسم	6
		مسؤول شعبية	6
		موظف	159
		المجموع	172

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى معلومات استمارة الاستبانة

جدول رقم (2)

توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية

ت	الفئات العمرية	التكرار
1	40-31	93
2	50-41	59
3	60-51	14
4	61 فأكثر	6

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى معلومات استمارة الاستبانة

3. **الحدود الزمانية للبحث:** تضمنت حدود البحث الفترة الزمنية المعتمدة في إجراء هذا البحث والتي امتدت من تاريخ 2017/11/15 ولغاية 2018/3/1.

4. **صدق وثبات أداة البحث:** لغرض الوصول إلى أفضل النتائج المتوخاة من البحث تم تصميم الاستبانة بشكلها الأولي بالاعتماد على ما تناوله الجانب النظري من آراء وأفكار للكتاب والباحثين في هذا المجال، ولغرض الوصول إلى الصدق الظاهري وصدق المحتوى تم تحكيم استمارة البحث من قبل (6) من الخبراء والمتخصصين في مجال العلوم الإدارية، ومن أجل التحقق من صدق الاتساق الداخلي ومدى ثبات مقياس البحث، استخدم الباحثين معامل (Cornbach Alpha)، وكما مبين في الجدول (3):

جدول رقم (3)

نتائج اختبار مقياس البحث

متغيرات البحث	الرمز	عدد الفقرات	Cronbach Alpha
المشاعر الايجابية	PE	5	.851
المشاعر السلبية	NE	5	.844
التقمص العاطفي	SS	5	.729
التنافر العاطفي	ED	5	.888
التفاعل العاطفي	ERE	20	.937
هدر الوقت المتعمد	WDT	5	.86
التراخي والتقصير	LDWP	5	.857
التقاعس عن العمل	IJ	5	.873
العوامل النفسية والبدنية	PPE	5	.886
التكاسل الوظيفي	FL	20	.943
كامل المقياس		40	.901

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج (SPSS).

تشير معاملات (Cronbach Alpha) الواردة في الجدول (3) أن الثبات العام أداة البحث مرتفع إذ بلغ (90%)، أما قيم المعاملات لأبعاد الاستبانة فتراوحت بين (0.72 - 0.94) وهذا مؤشر على إن أداة البحث بجميع محاورها تتسم بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي. وهذه المؤشرات تؤهل أداة البحث للاختبارات اللاحقة.

المبحث الثاني

الإطار النظري للبحث

التفاعل العاطفي للعاملين والتكاسل الوظيفي

أولاً: التفاعل العاطفي للعاملين Emotional Reactivity of Employs

1- مفهوم التفاعل العاطفي للعاملين وتعريفه Concept of Emotional Reactivity of Employs

يقوم التفاعل العاطفي بين العاملين في بيئة العمل التنظيمي على أساس التناغم والانسجام والتعاطف وهذا يتطلب من الإدارة العليا أو المديرين العمل على إيجاد (مناخاً يجعل من كل فرد في المنظمة يشعر بالانسجام مع زملائه في العمل) (Lemon & Verhoef,2016). ويرى (Ripperera et al.,2018) إن التفاعل العاطفي للعاملين يعتمد على وجود البيئة المتميزة التي يكون العمل فيها بروح التعاون وتلزم العاملين أفراداً والجماعات إن يعملون على وفق منهج التواصل الشخصي وتهيئة أجواء عاطفيه مبنية على رؤية العلاقات بين القائد والمرؤوسين وبين العاملين أنفسهم مما يسهم في خلق أرضية مناسبة لتحقيق النمو والتقدم وبالتالي تحقيق بيئة عمل إبداعية متحدة هدفها النمو والازدهار والنجاح. ويشير (Boyes et al.,2017) إلى إن التفاعل العاطفي للعاملين ناجم عن الانسجام والتعاون المبني على الخواص المشتركة بين العاملين، وهو يعبر عن الروح المعنوية التي يتمتع بها العاملين في بيئة العمل والتي تترجم إلى تهيئة أجواء عمل مستقرة وآمنة وعلاقات بين زملاء العمل متميزة بالروح المعنوية العالية والابتسام والاهتمام بحياة الآخر والسؤال عن وضعه وعطلة نهاية الأسبوع وغيرها من الأمور التي تهيئ جو من التعاطف بين العاملين.

ويرى (Delcourt et al.,2013) إن التفاعل العاطفي للعاملين يتمثل تفاعل الفرد بكل ما عنده من صفات شخصيه مع محيطه الذي يعمل فيه، وهذا التفاعل يعتمد على الخبرات والمشاعر الانفعالية التي ترافق أجواء العمل والتي ينتج عنها التفاعل العاطفي مع كل الاهتمامات والزوايا التي تحيط ببيئة العمل وفق مبدأ التعاون بين زملاء العمل وتقوية العلاقات الشخصية والاهتمام بتحقيق السعادة والتطور الفكري والاستقرار العاطفي والإخلاص في العمل ويسهم التفاعل العاطفي في بيئة العمل على زيادة القدرة على الإبداع ورفع الروح المعنوية للأفراد وتقبلهم التغيير والتجديد وزيادة الاندفاع والرغبة في إنجاز العمل.

ويؤكد (Kadic -Maglajlic & Espinosa,2015) إن للتفاعل العاطفي بين زملاء العمل الأهمية الكبيرة على المستوى التنظيمي أو البيئة الداخلية للمنظمات وذلك كونه يؤدي إلى المشاركة في اتخاذ القرارات والتفاعل الصادق والصريح بين الرئيس والمرؤوسين ويسهم في تبادل الآراء بحرية وموضوعية وله دور كبير في تفويض السلطات للمستويات الدنيا من العاملين وذلك كونه مبني على أساس مهم في بيئة العمل وهو الثقة التنظيمية الناجمة عن روح التعاون نتيجة التفاعل العاطفي بين زملاء العمل.

2- أبعاد التفاعل العاطفي للعاملين Dimensions of Emotional Reactivity of Employs

إن أبعاد التفاعل العاطفي للعاملين تتمحور في مدى تكييف الفرد مع التعليمات والأنظمة والقوانين التي تحكم بيئة العمل وخيارات الاستجابة لها تعكس تفاعل الفرد عاطفياً معها، وهذه مقياس للمثابرة والتقييم ومواجهة ظروف العمل. ولقد اعتمد الباحثون (Jonker,2012) أربعة أبعاد أساسية للتفاعل العاطفي للعاملين وهي: (المشاعر الايجابية، المشاعر السلبية، التقمص العاطفي، التنافر العاطفي) والتي يمكن توضيحها كما يأتي:

أ. المشاعر الايجابية: Positive emotions

إن المشاعر الإيجابية التي يتمتع بها العاملون اتجاه مهام عملهم تساعدهم على توسيع وعيهم واستقبال الأفكار الجديدة ومواجهة المواقف الصعبة على المدى القصير، وتجعلهم يتمتعون بالمرونة والمتانة النفسية، وتجعل من العاملين أكثر تأملاً من غيرهم، وهذه المشاعر تسهم في تطوير المهارات والخبرات للأفراد العاملين نتيجة تمتعهم بالمشاعر الإيجابية والتكيف مع الظروف المختلفة (Cerezo et al., 2007). ويرى (Grandey et al., 2004) إن تولد المشاعر الإيجابية في بيئة العمل يسهم في السيطرة على العواطف والعقلانية الإيجابية نتيجة شعورهم بالإثابة أو المكافأة والرحمة والعطف وغيرها من السلوكيات الاجتماعية الإيجابية التي تسود بيئة العمل التنظيمي وبالتالي تسهم في مواجهة المشاكل التي تعترض العاملين في عملهم، حيث تعتمد المشاعر الايجابية على مدى قدرة الفرد على التحكم في قلقه وعلى مدى مهاراته في وجود السعادة والامتنان كمشاعر يستحقها ويملك الرغبة في التعبير عنها بالشكل الذي ينمي التفاعل العاطفي دون مبالغة أو إجحاف يجعل من هذه المشاعر ضارة في التعامل مع الآخرين. ويرى (Dolen & Lemmink,2004) إن وجود المشاعر الإيجابية بين العاملين في بيئة العمل يعني إن عاملها يتمتعون بالسعادة والحب والإعجاب والأمل والتفاؤل، وإن المشاعر الايجابية تعد

وسيلة مميزة وصحية لتواصل الفرد مع ذاته ومع الآخرين، وإن قدرة الفرد على إدارة مشاعره مهما كان نوعها تعكس رؤية واقعية للواقع وتعكس فهماً حقيقياً لكل متطلبات العمل أو مهام العمل المناطة بالفرد.

ب. المشاعر السلبية: Negative Emotions

إن المشاعر السلبية للفرد في بيئة العمل تحدث نتيجة عدم الرضا الوظيفي وعدم التفاعل الإيجابي مع زملاء العمل، مما يجعل البعض في حالة من العجز العاطفي والذي بدوره يؤدي إلى الغضب والشعور بالأسى الذي يبقى ملازماً للفرد حتى عند تحقيق رغباته ومن هنا يمكن القول أن التحكم في العواطف وتجنب الروح السلبية بين الموظفين تجعل بيئة العمل أكثر إنتاجية (Gabriel et al., 2015). ويرى (Carretie et al., 2007) إن مشاعر الموظف تتأثر بالعديد من المؤثرات والمشاعر الايجابية والسلبية وهذه المؤثرات تعتمد على مزاجه مما يؤثر وبشده على أداءه داخل المنظمة، حيث إن مناخ وبيئة العمل والنظام الذي تعتمده المنظمة يؤثر وبشكل رئيسي على مشاعر الموظف والتي تؤدي إلى مشاعر سلبية نتيجة عدم وجود أهداف محددة للفرد أو عدم الإيمان بأنفسه وقدراته.

ج. التقمص العاطفي: Showing Sympathy

إن التقمص العاطفي هو فهم الفرد لمشاعره ودوافعه ودوافع الأفراد الآخرين، حيث يتمثل في قدرة الفرد على أن يضع نفسه مكان شخص آخر ويتحتم على الفرد أن يكون قادراً على إدراك ومعرفة ظروف الشخص الآخر والشعور بآلامه وأفراحه، وقد يكون من الصعب على الفرد فهم مشاعر الفرد الآخر الذي يعاني المشاعر السلبية المختلفة كالكآبة والاضطرابات التي يعاني منها الفرد في بيئة عمله (Lemon & Verhoef, 2016). ويقصد بالتقمص العاطفي قدرة الفرد على الاستجابة العاطفية الإيجابية التي تتسجم مع الحالة العاطفية للزملاء، وذلك من خلال القدرة على تحليل السلوكيات الايجابية أو السلبية التي تصدر من الأفراد في بيئة العمل التنظيمي حيث إن نجاح المنظمة يعتمد على النجاح الفردي لكل عامل (Delcourt et al., 2013).

د. التنافر العاطفي: Emotional Dissonance

إن التنافر العاطفي يتمثل في تصرف أو سلوك الفرد اتجاه حالة معينة وهو بذلك يعد سلوكاً إيجابياً أو سلبياً حسب طبيعة الحالة التي ينظر إليها وتلاقي اختلافاً في وجهات النظر بين زملاء العمل، وإن هذه الاختلافات في وجهات النظر تمثل هدفاً في حد ذاتها تحاول المنظمات تحقيقه

برؤية إيجابية حتى يتم تحسين مشاعر العاملين اتجاه بعض القضايا التي تهم عمل المنظمة (Boyes et al., 2017). وقد يكون التنافر العاطفي في بيئة العمل المنظمي حالة سلبية والتي تحدث نتيجة الانزعاج النفسي الناجم عن بيئة العمل والتي تؤثر في أذهان العاملين حيث تتعارض الأفكار والقيم والأفكار والمعتقدات والسلوكيات أو ردود الفعل العاطفية، وإن التنافر العاطفي تأثيرات واضحة ومهمة في حياة كل فرد وفي طريقة تفكيره وعلاقاته وانفعالاته على بيئة العمل أو بين زملاء العمل (Kadic -Maglajlic & Espinosa, 2015).

ثانياً: التكاسل الوظيفي Functional Lazing

1- مفهوم التكاسل الوظيفي وتعريفه Concept of Functional Lazing

إن مفهوم التكاسل الوظيفي هو أحد السلوكيات السلبية للفرد حيث إن الفرد المتكاسل يكون مهملًا وعديم الشعور بالمسؤولية وليس لديه إمكانية في الانصياع للتوجيهات التي تصدر من الإدارة العليا أو من المستويات الوظيفية الأعلى والتي تتعلق بالتوجيهات والأوامر والتعليمات التي تتطلب الحزم في معالجة هذه السلوكيات كالعقاب التي تتخذها الإدارة لمواجهة كافة المواقف السلبية لدى الفرد في أدائه الوظيفية (Charbonneau et al., 2017). ويتمثل مفهوم التكاسل الوظيفي في الخمول واللامبالاة بمهام الوظيفة وعدم الاهتمام بالأنظمة والتعليمات التي تحكم بيئة العمل ويعد التكاسل الوظيفي أحد العوامل الرئيسة لظهور الفساد الإداري وذلك كون الفرد المتكاسل يميل إلى تخطي القواعد والأنظمة والإجراءات التي تحكم العمل (Hasegawa et al., 2016). ويرى (Kumari & Pandey, 2011) إن من أهم الأسباب التي تؤدي إلى ظهور السلوك السلبي للفرد هو عدم حصوله على الأجور المناسبة والعادلة مما يجعله يشعر بعد العدالة في التعامل وذلك كون الأجور تعد حافزاً مهماً لرفع إنتاجية العامل في أداء المهام المناط به، وكذلك إن فرض العقاب على الفرد في بيئة العمل من دون معرفته السبب يولد سلوك من عدم الاهتمام والاكتراث لقواعد العمل وبالتالي يؤدي إلى التكاسل عن أداء وظيفته وهذا ما يسمى بالتكاسل الوظيفي. ويشير (Parkes, 2017) إلى إن التكاسل الوظيفي يتمثل في قيام الفرد بسلوكيات سلبية كتعمد الروتين وعدم احترام أوقات العمل وعدم إنجاز مهام العمل المناط به بالوقت المطلوب وكذلك قيامه بالتعمد على تعطيل الأجهزة والمعدات الخاصة بالعمل وغيرها من السلوكيات العدوانية تجاه بيئة العمل التي يعمل فيها والتي لها نتائج سلبية كبيرة على البيئة المهنية للعاملين وظهور حالات من الفساد والرشوة وعدم الالتزام بقواعد ومبادئ العمل وبالتالي تؤثر على الوضع الاقتصادي والخدمي للبلاد.

ويرى (Lepore, 2008) إن السلوك السلبي للأفراد وهو ما يعرف بالتكاسل في أداء المهام الوظيفية أو ما يسمى بالتكاسل الوظيفي والذي يحدث نتيجة سوء تصرف الإدارة أو المديرين تجاه الفرد مما يترتب على هذه السلوكيات السيئة أو السلبية ظهور مفهوم التكاسل لدى العاملين، ومن السلوكيات السلبية للمديرين تجاه الأفراد العاملين هي الإهمال والتقصير والتعمد على استخدام النفوذ والسلطة داخل الوظيفة مما يخلق أجواء عمل متوترة قائمة على التبريد لموارد المنظمة والتزوير وسوء استخدام السلطة والخروج عن قواعد المهنة وشرفها وخيانة الأمانة وعدم الإخلاص في العمل وغيرها من الصفات الرديئة التي تشكل صفات سلبية تؤدي إلى تكاسل الموظف في أداء وظيفته. ويؤكد (DeVaro, 2016) على إن مفهوم التكاسل الوظيفي يتمثل في حالة من الانكسار والتراخي والازدواجية في التعامل مع زملاء العمل وعن أداء مهام الوظيفة وبمعنى آخر انحراف الفرد عن أداء العمل نتيجة المصالح الشخصية وعدم الحصول على الحوافز المادية أو شعور الفرد إن جهوده لا تتوافق مع الأجور أو الراتب وكل هذه العوامل تجعل من الفرد يعتمد على إهمال وهدر أوقات العمل والاسترخاء والتناقل وعدم القدرة على أداء الأعمال المناطة به، لأسباب نفسية أو عوامل تنظيمية تجعل منه فردا متقاعسا عن أداء مهامه الوظيفية. ويرى (Fischer et al., 2011) إن من أهم الطرق لمواجهة حالات التكاسل الوظيفي هو اختيار الرجل المناسب في المكان المناسب علميا ومهنيا والعمل على إتباع سياسة الباب المفتوح للاستماع إلى المشكلات والضغوطات الخاصة بالفرد على المستوى الشخصي والوظيفي وذلك من أجل القضاء على السلوكيات السلبية للموظف الكسول. ويضيف (Fischer et al., 2009) إن مواجهة الكسل في بيئة العمل هو من خلال إعطاء حرية للفرد في طرح أفكاره والتفاعل معها والأخذ بنقاط القوة منها للاستفادة منها في بيئة العمل وكذلك دعم الموظف نفسيا وإشعاره باهتمام المنظمة بأفكاره.

2- أبعاد التكاسل الوظيفي Dimensions of Functional Lazing

اختلف العديد من الكتاب والباحثين في تحديد أبعاد التكاسل الوظيفي وذلك باختلاف دراساتهم التي شملت العديد من الجوانب وفي العديد من المنظمات، وفي بحثنا هذا تم الاعتماد على نموذج (Zhu, 2013) في تحديد الأبعاد الرئيسة للتكاسل الوظيفي وهي أربعة أبعاد: هدر الوقت المتعمد في العمل، التراخي والتقصير عن أداء العمل، التقاعس عن العمل وأخيراً العوامل النفسية والبدنية، وسوف نستعرض هذه الأبعاد الأربعة كما يلي:

أ. هدر الوقت المتعمد *The waste of deliberate time*

إن اهتمام الموظفين بالوقت الخاص في العمل يأتي في مقدمة مهام الإدارة العليا في المنظمات مما يتطلب منها وضع آلية للمهام والواجبات للعاملين وذلك لمنع حدوث الهدر المتعمد في أوقات العمل وعدم إتاحة الفرصة للفراغ أو التسبب فينبغي أن يتعود العاملين على بذل جهود إضافية لأداء مهام العمل المناطة بهم (Hasegawa et al., 2016). وأشار (Frost, 2006) إلى إن موضوع هدر وقت العمل من قبل بعض العاملين يعتبر من السلوكيات السلبية التي تبذل المنظمات جهوداً كبيرة للحد منها وتعدّها أولوية رئيسة تتطلب حلولها الكثير من برامج العمل والبحث باعتبارها نقطة مهمة لا يمكن لأية منظمة أن تحقق أهدافها وتميزها من دون اهتمامها بأوقات العمل.

ب. التراخي والتقصير عن أداء العمل *Laxity and default in work performance*

إن بُعد التراخي والتقصير في أداء العمل من قبل العاملين القائمين على مهمة عمل معينة يعتبر ظاهرة سلبية تتحمل مسؤوليتها المستويات الإدارية المختلفة في المنظمة نتيجة قلة الحزم والمتابعة للعاملين، وقد يكون التراخي نتيجة المحسوبية أو اللامبالاة من قبل الرئيس في تعامله مع المرؤوس، وهذه السلوكيات تحدث بسبب الكسل وغياب الطموح وعدم الرغبة في الإنتاج لدى الفرد، وكذلك غياب الوعي لدى الموظف بأهمية العمل الذي يقوم به، مما يشعره بعدم الاستقرار الوظيفي وغياب التخطيط للعمل وقلة التأهيل والتدريب للموظف وغياب الحوافز عن النظام الإداري التنظيمي (Charbonneau et al., 2017). وإن التراخي والتقصير في العمل وعدم انجاز العامل لمهام العمل المناطة به يعود لغياب الرقابة على أداء العاملين والإشراف عليهم، ويؤكد العديد من الباحثين أن عدم التحفيز والتشجيع للعاملين إضافة للروتين في العمل يشعر الموظف بالملل والكسل وهذا سبب رئيس لإهمال بعض الموظفين الأعمال الموكلة إليهم (Fischer et al., 2011).

ج. التقاعس عن العمل *Inaction about job*

وهو أحد السلوكيات السلبية المتعمدة للفرد كالتقصير والتهاون والإهمال والتثاقل عن أداء العمل المناط بالفرد في بيئة عمله، وإن الأفراد المتقاعسين عن أداء عملهم يتميزون بالعجز عن تأدية واجبهم، وإنهم يغطون تقاعسهم عن عملهم بكثرة النقد واللوم بالآخرين وإذا طلب منهم القيام بأي عمل فإنهم عاجزين من تنفيذه، أو حتى تحقيق النجاح فيه (Blois, 2013). ويعد التقاعس عن تأدية العمل من السلوك السيئ في بيئة العمل ويحدث نتيجة العديد من الأسباب منها شعور الفرد بعدم حصوله على حقوقه الوظيفية بشكل عادل، وقد تكون أسباب تتعلق بالإدارة التنظيمية أو

الإدارة العليا نتيجة تقصيرها اتجاه عاملها مما يجعلهم يتقاعسون عن تأدية مهام عملهم بشكل صحيح (Kumari & Pandey, 2011).

د. العوامل النفسية والبدنية Psychological and physical factors

يواجه بعض العاملين ظروف قاسية وقد تصل إلى ظروف لا إنسانية في بيئة العمل المنظمي مما يشكل خطر كبير على الصحة البدنية والنفسية للعاملين، لذلك تسعى منظمات الأعمال إلى بذل أقصى جهودها من أجل حماية حقوق العاملين من خلال توفير الظروف الملائمة للعاملين وحقوقهم وذلك بهدف تحسين بيئة العمل وضمان السلامة المهنية أو تخفيض حجم العمل، وعدد ساعات العمل، وتحديد دور كل العاملين وواجباتهم بالشكل الذي يحد من حدوث التكاسل الوظيفي (Parkes, 2017). وقد يواجه الموظف الكثير من الضغوط النفسية في بيئة العمل مثل تعرضه للإذلال، والاستهزاء والتهديد بالفصل من الوظيفة، أو الخصم من الراتب والاستقزاز والإجهاد والاحتكاك والقلق النفسي ومشاكل في علاقاته مع زملاء العمل وقد يعاني من الحزن والإدمان وقصور الانتباه وفرط الحركة وصعوبات في التعلم واضطراب المزاج واضطرابات نفسية كثيرة ومتعددة في بيئة العمل وغيرها من الأمور التي لها تأثيرات نفسية وصحية كبيرة على الفرد في تأديته لعمله الوظيفي مما ينعكس سلباً على أداء مهام العمل المناطة به (DeVaro, 2016).

المبحث الثالث: الجانب العملي للبحث

أولاً: التحليل الوصفي لمتغيرات البحث

1. التحليل الوصفي لمتغير التفاعل العاطفي

تشير النتائج الواردة في الجدول (4)، ان الوسط الحسابي لإجمالي ابعاد التفاعل العاطفي هو (4.25) وهو اكبر من الوسط الفرضي على مقياس اختبار البحث البالغ (3)، وانحراف معياري (0.86) وبمعامل اختلاف (0.78). وعلى مستوى الابعاد جاء بعد التقمص العاطفي بالمرتبة الأولى من حيث الأهمية النسبية بوسط حسابي قدره (4.39) وانحراف معياري مقداره (0.63)، فيما جاء بعد المشاعر الايجابية بوسط حسابي (4.28)، وانحراف معياري (0.87)، فيما جاءت ابعاد المشاعر السلبية والتنافر العاطفي بالترتيب الثالث والرابع بالاعتماد على قيمة الوسط الحسابي.

جدول رقم (4)

التحليل الإحصائي الوصفي لمتغير التفاعل العاطفي للعاملين

ترتيب الفقرات	التباين	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
5	.956	.97756	4.1802	PE1
4	.664	.81508	4.2209	PE2
2	.591	.76869	4.2849	PE3
1	.776	.88097	4.4593	PE4
3	.800	.89424	4.2558	PE5
الثاني	0.7574	0.867308	4.28022	المشاعر الايجابية
3	.631	.79427	4.2035	NE1
1	.321	.56686	4.5174	NE2
5	1.338	1.15686	3.9709	NE3
4	1.102	1.04975	4.1221	NE4
2	.463	.68020	4.3953	NE5
الثالث	0.771	0.849588	4.24184	المشاعر السلبية
2	.356	.59681	4.5233	SS1
5	.550	.74170	4.1512	SS2
1	.321	.56638	4.5291	SS3
3	.415	.64394	4.4767	SS4
4	.356	.59681	4.2209	SS5

الأول	0.399	0.629	4.39	التقمص العاطفي
5	1.654	1.28591	3.8430	ED1
4	1.491	1.22092	4.1105	ED2
2	.839	.91588	4.1628	ED3
3	1.271	1.12745	4.1453	ED4
1	.838	.91564	4.3547	ED5
الرابع	1.22	1.093	4.123	التنافر العاطفي
	0.786	0.859	4.256	جميع الأبعاد

n=172

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS v20).

2. التحليل الوصفي لمتغير التكاسل الوظيفي

تشير النتائج الواردة في الجدول (5)، ان الوسط الحسابي لإجمالي ابعاد التكاسل العاطفي هو (4.19) وهو اكبر من الوسط الفرضي على مقياس اختبار البحث البالغ (3)، وانحراف معياري (.93) وبمعامل اختلاف (.88). اما على مستوى الابعاد، جاء بعد التراخي والتقصير بالترتيب الاول على باقي الابعاد بوسط حسابي قدره (4.36) وانحراف معياري مقداره (.73)، فيما جاء بعد هدر الوقت بالمرتبة الثانية بوسط حسابي (4.25)، وانحراف معياري (.92)، فيما جاء بعدي العوامل النفسية والبدنية والتعاس عن العمل بالترتيب الثالث والرابع بالاعتماد على قيمة الوسط الحسابي.

جدول رقم (5)

التحليل الإحصائي الوصفي لمتغير التكاسل الوظيفي

ترتيب الفقرات	التباين	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
3	1.003	1.00136	4.2907	WDT1
1	.786	.88667	4.3779	WDT2
4	.822	.90678	4.2791	WDT3
5	1.263	1.12384	3.9884	WDT4
2	.439	.66247	4.3140	WDT5
الثاني	0.86	0.9162	4.250	هدر الوقت
4	1.063	1.03094	4.2442	LD1
5	.579	.76104	4.2151	LD2
2	.376	.61319	4.4360	LD3
1	.308	.55477	4.5465	LD4
3	.509	.71376	4.3953	LD5
الأول	0.567	0.735	4.367	التراخي والتقصير
1	.392	.62592	4.5058	IJ1
2	1.147	1.07091	4.1686	IJ2
4	1.067	1.03316	4.0523	IJ3
3	.954	.97682	4.0698	IJ4
5	1.146	1.07035	3.9767	IJ5
الرابع	0.94	0.955	4.154	التقاعس عن العمل
5	1.111	1.05414	4.0756	PPE1
3	.818	.90443	4.2035	PPE2
1	.632	.79530	4.2733	PPE3

2	.716	.84627	4.2093	PPE4
4	1.223	1.10603	4.1279	PPE5
الثالث	0.9	0.941	4.178	العوامل النفسية والبدنية
	0.884	0.932	4.189	جميع الأبعاد

n=172

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS v20).

ثانياً: اختبار الفرضيات

سيتم اختبار فرضيات البحث اعتماداً على البرامج الاحصائية (SPSS v.20) (AMOS v.20) وعلى النحو الآتي:

1. **فرضيات العلاقات:** إن ابعاد التفاعل العاطفي للعاملين (المشاعر الايجابية، المشاعر السلبية، التقمص العاطفي، والتنافر الوظيفي) لها علاقة ارتباط معنوية بالتكاسل الوظيفي على المستوى الكلي. وكما في الجدول (6):

جدول رقم (6)

ملخص العلاقات الترابطية بين متغيرات البحث

المتغيرات المستقلة		PE المشاعر الايجابية	NE المشاعر السلبية	SS التقمص العاطفي	ED التنافر العاطفي
FL التكاسل الوظيفي	Pearson Correlation	0.65**	0.60**	0.67**	0.47**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
	N	172	172	172	172

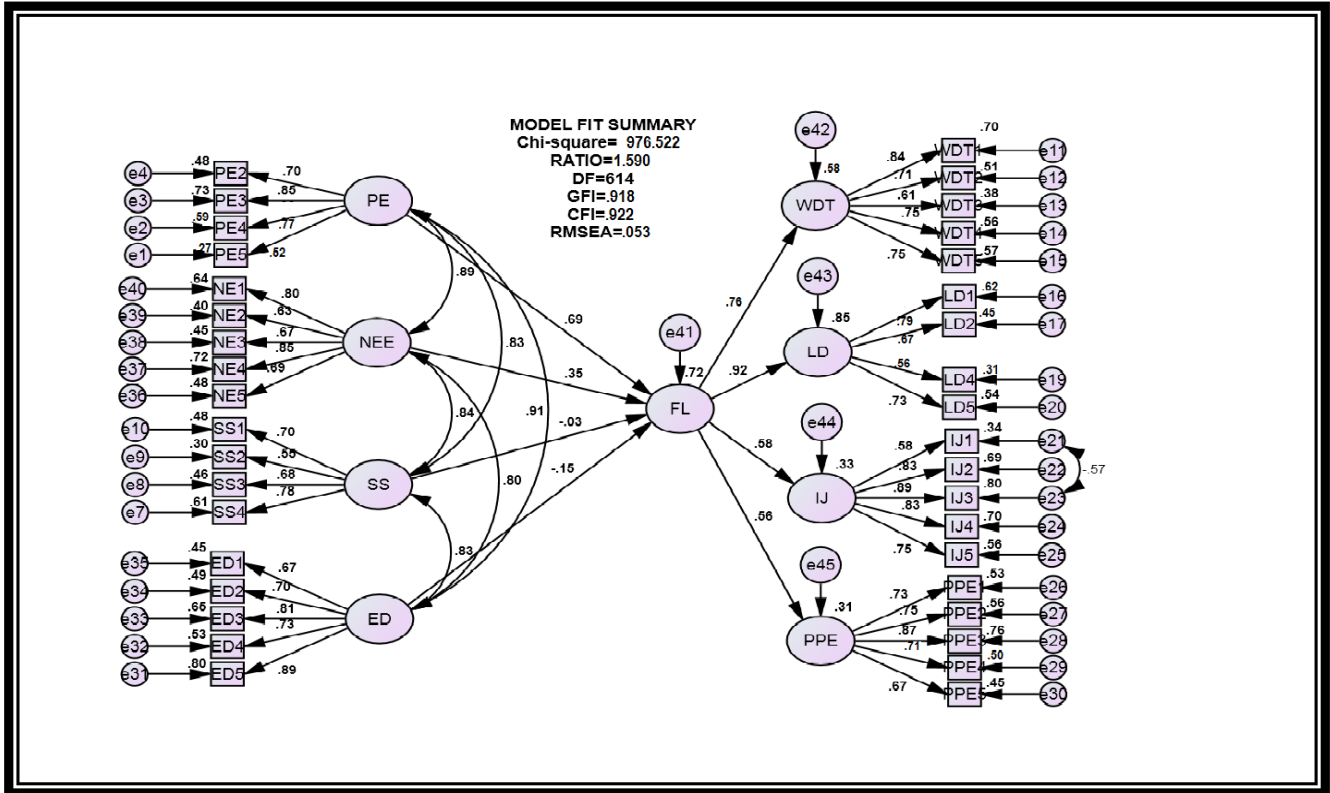
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من اعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS v20)

تشير النتائج الظاهرة في الجدول (6) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة لابعاد التفاعل العاطفي للعاملين والتكاسل الوظيفي على المستوى الكلي. وهذا يؤكد صحة الفرضية على مستوى البحث.

2. **فرضيات التأثير:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد التفاعل العاطفي للعاملين (المشاعر الايجابية، المشاعر السلبية، التقمص العاطفي، والتنافر العاطفي) في التكاسل الوظيفي.

ومن اجل اختبار هذه الفرضيات تم بناء نموذج هيكل يبين طبيعة العلاقة بين ابعاد المتغير المستقل التفاعل العاطفي والمتغير التابع التكاسل الوظيفي، وكما يظهر في الشكل (2).



الشكل رقم (2)

نموذج اختبار الفرضيات الفرعية

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج (AMOS v.20)

يتضح من الشكل (2) والجدول (7) ان النموذج النهائي لابعاد التفاعل العاطفي والتكاسل الوظيفي المكون من سبعة وثلاثون فقرة، انه محقق متطلبات جودة المطابقة ($RAMSE=0.053, CFI=0.922, RATIO=1.590$) بعد ان تم حذف الفقرات (PE1, SS5, LD3)، وتشير نتائجه الى وجود تأثير ذو دلالة معنوية لابعاد التفاعل العاطفي في التكاسل الوظيفي على مستوى بعدي (المشاعر الايجابية والمشاعر السلبية). وان جميع تقديرات النموذج اختبار الفرضيات الخاصة بالبعدين هي تقديرات موثوقة بمستوى معنوية ($p < .001$) وهي اكبر من الحدود الدنيا المسموح بها وفق تحليل Standardized Regression Weights والتي يجب ان تكون ($SRW \geq 50$). وأيضا قيم C.R. هي أعلى من (1.96). فيما جاءت

التقديرات الخاصة ببعدى (التقمص العاطفي والتنافر العاطفي) غير معنوية. وهذا يدل على قبول الفرضيات الفرعية على مستوى أبعاد (المشاعر الايجابية والمشاعر السلبية). ورفضها على مستوى بعدى (التقمص العاطفي والتنافر العاطفي).

جدول رقم (7)

تأثير ابعاد التفاعل العاطفي في التكاسل الوظيفي

Var.	Path	Estimate	S.E.	C.R.	P
FL	<--- PE	.69	.255	2.81	***
FL	<--- NEE	.35	.237	2.73	***
FL	<--- SS	-.03	.349	-.208	.835
FL	<--- ED	-.15	.205	-.819	.413

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج (AMOS v.20)

وبالإضافة إلى ذلك إن النتائج المتعلقة بقيم Squared Multiple Correlations جميعها

تقع ضمن المدى المسموح به ($SMC \geq .25$). وكما مبين في الجدول (8)

جدول رقم (8)

قيم أنموذج اختبار الفرضيات الفرعية Squared Multiple Correlations

Item	SMC	Item	SMC	Item	RCM
NE1	.640	ED5	.80	LD1	.622
NE2	.399	PE2	.485	IJ5	.561
NE3	.451	PE3	.726	IJ4	.697
NE4	.721	PE4	.591	IJ3	.799
NE5	.479	PE5	.27	IJ2	.686
SS1	.484	WDT5	.570	IJ1	.338
SS2	.305	WDT4	.559	PPE5	.449
SS3	.461	WDT3	.378	PPE4	.503
SS4	.609	WDT2	.511	PPE3	.762
ED1	.452	WDT1	.704	PPE2	.557
ED2	.491	LD5	.540	PPE1	.529
ED3	.648	LD4	.313		
ED4	.528	LD2	.452		

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج (AMOS v.20)

المبحث الرابع

الاستنتاجات والمقترحات

أولاً: الاستنتاجات

1. تبين من نتائج البيانات الوصفية لإجابات عينة البحث زيادة الوعي لديهم في المنظمة المبحوثة حول رؤية واضحة ومستوى عال من الاتفاق حول أهمية التفاعل العاطفي بين العاملين الذين يقومون بتأدية المهام المناطة بهم، إذ إن لهذا التفاعل دوره الفاعل في الحد من التكاثر في أداء واجبات الوظيفة.
2. يظهر من نتائج البحث بأن التفاعل العاطفي للعاملين في المنظمة المبحوثة يعد مؤشر جيد للتوافق النفسي وكذلك يعد معياراً للتكيف المنظمي وعليه إن العاملين في مجال التعاطف يرون إن مناخ بيئة العمل المنظمي مليء بالعواطف وتسوده العواطف الايجابية ويمثل البناء الصحيح لقدرات العاملين ومواهبهم ومستقبلهم.
3. يتبين من النتائج بان المنظمة المبحوثة تعمل وبجهد كبير على إيجاد المشاعر الايجابية والتقمص العاطفي والابتعاد عن المشاعر السلبية والتنافر العاطفي وتعد بأنه نوع من أنواع التغيير وهو ما يشكل انتعاش نفسي لراحة العاملين في تأدية مهام عملهم داخل المنظمة وهو إستراتيجية من استراتيجياتها الحالية التي تسهم بتحقيق الاستقرار التنظيمي وبالتالي الحد من التكاثر في أداء الوظيفة.
4. يظهر من نتائج البحث بأن للتفاعل العاطفي دور في إنشاء وتكوين بيئة عمل ريادية وذات سمعة عالية تسعى من خلاله المنظمة إلى إعادة تعريف العلاقات وتحديدتها بين زملاء العمل، وبدونه تصبح القدرات التنظيمية محدودة وضعيفة وغير قادرة على تحقيق الالتزام بمهام الوظيفة.
5. تشير نتائج جودة المطابقة الى وجود تأثير ذو دلالة معنوية لابعاد المتغير المستقل (التفاعل العاطفي للعاملين) في المتغير التابع (التكاثر الوظيفي) على مستوى بُعدي (المشاعر الايجابية والمشاعر السلبية)، وان جميع تقديرات انموذج اختبار الفرضيات الخاصة بالبعدين هي تقديرات موثوقة بمستوى معنوية، فيما جاءت التقديرات الخاصة ببُعدي (التقمص العاطفي والتنافر العاطفي) غير معنوية، وهذا يدل على قبول الفرضيات الفرعية على مستوى أبعاد (المشاعر الايجابية والمشاعر السلبية)، ورفضها على مستوى بُعدي (التقمص العاطفي والتنافر العاطفي).
6. كما اتضح من النتائج بان المنظمة المبحوثة عينة البحث تستجيب للتغيرات في البيئة الداخلية وتعمل جاهدة على إشراك العاملين في مناقشة خططها واستراتيجياتها والأخذ

- بأفكارهم وتنميتها واعتبارها أساسية في اتخاذ القرارات وتهيئة جو من التفاعل العاطفي فيما بينهم وذلك لدوره الفاعل في الحد من التكاثر الوظيفي.
7. وتبين من النتائج بأن التكاثر الوظيفي ركن أساسي في عدم الاستقرار التنظيمي كونه يجعل من المنظمة ضعيفة ومثقلة وغير قادرة على تحقيق أهدافها ولا تستطيع التحقق من الواقع العملي لبيئتها الداخلية فيما يتعلق بالعاملين.
8. ظهر من خلال التحليل الإحصائي بان المنظمة المبحوثة لديها مستوى عالي من بُعدي المشاعر الايجابية والمشاعر السلبية وذلك من خلال التركيز على السمات الشخصية للأفراد العاملين ومدى قبولهم للقيم والأفكار والتوجهات الجديدة في المنظمة المبحوثة التي تجعل من الموظف متكاسلاً بأداء مهام عمله أو غير متكاسل.

ثانياً: المقترحات

1. من الضروري أن تسعى المنظمة المبحوثة لمواجهة المشاعر السلبية لدى العاملين في بيئة العمل للقضاء على البيئة الفوضوية الضاغطة والمطالب الغير معقولة لبعض العاملين، والابتعاد عن ثقافة المشاعر والتناثر العاطفي السلبي التي تعزز الخلافات، وعلى الإدارة العليا دعم المنظمة عندما تصبح بيئة العمل مضطربة من وقت لآخر، والاستجابة العاطفية لمعضلات العمل.
2. اهتمام الإدارة العليا بتطوير برامج تثقيفية تعزز العلاقة والروابط الاجتماعية بين زملاء العمل وتهتم بالعاملين وتقييم أدائهم وتحديد نقاط قوتهم ونقاط ضعفهم وتزويدهم بإطار يرفع من قدرتهم على التفاعل فيما بينهم بالشكل الذي يعزز من دعم أهداف العمل وعدم التكاثر بأداء مسؤولياتهم.
3. على المنظمة المبحوثة تبني ثقافة منظمة تشجع على التعاون بين زملاء العمل وتأدية مهام الوظيفة كفرق عمل من أجل مواجهة التغييرات البيئية المستمرة على المستوى الداخلي والخارجي.
4. أن تتبنى المنظمة المبحوثة القيام بعمليات تطويرية ترتبط بتعزيز وتكييف واستغلال المعرفة الجديدة وتوليد الأفكار المبتكرة للحد من التكاثر الوظيفي والتي تعد من أهم الاستراتيجيات التي لا بد من تنميتها واستغلالها بشكل مستمر.
5. التركيز على تحقيق الرضا الوظيفي للأفراد العاملين والتأكيد على مدى قبولهم للقيم والمعتقدات والأفكار الجديدة في المنظمة بما يتلائم وتوجهات المنظمة نحو برامج الأداء العالي للمهام الوظيفية المناطة بهم.

6. التركيز على سلوكيات العمل العاطفي لإحداث التغيير في أسلوب التفاعل بين فرق العمل داخل المنظمة وانتهاج أسلوب خاص يميزها عن المنافسين لتكون مصدر من مصادر التمييز للوصول إلى مصاف المنظمات البارعة.
7. التركيز على قوة العلاقات بين أفراد المجموعة بما يساهم في تدفق المعلومات بسرعة عالية والعمل على تلاقح الأفكار بين مجموعات العمل لإحداث ترابط بين الجهات الفاعلة بما يعزز ثقافة روح الفريق الواحد للحد من التنكاسل الوظيفي.
8. الفهم الجيد لئبدي التقمص العاطفي والتناظر العاطفي لدى المنظمة المبحوثة في إطار دعم فرق العمل ومساعدتهم على إظهار اللطف والرأفة وتخفيف آلامهم ومساعدتهم على تعلم مهارات جديدة والعمل على طريق كسر طوق البقاء ضمن إستراتيجية ثابتة وتوليد أفكار واستراتيجيات جديدة كعقد المؤتمرات والندوات وورش العمل من اجل تلاقح الأفكار والمشاركة التي تعزز المهارات والقدرات الفكرية للإفراد في مواجهة المشاعر السلبية في بيئة العمل.

Reference:

1. Boyes, Mark E & Carmody, Thea M & Clarke, Patrick J F & Hasking, Penelope A.,(2017)," *Emotional reactivity and perseveration: Independent dimensions of trait positive and negative affectivity and differential associations with psychological distress*", Elsevier Ltd. All rights reserved, Personality and Individual Differences 105.
2. Blois, Sarah de,(2013)," *Older workers' perspectives on age and aging: exploring the predictors of communication patterns and knowledge transfer*", thesis submitted to the Faculty of Graduate and Postdoctoral Studies in partial fulfillment of the requirements for the MA degree in Communication Department of Communication Faculty of Arts University of Ottawa.
3. Carretie, Luis & Hinojosa, Jose A. & Lopez-Martin, Sara & Tapia, Manuel,(2007)," *An electrophysiological study on the interaction between emotional content and spatial frequency of visual stimuli*", Elsevier Ltd, All rights reserved, Neuron psychologies 45.
4. Charbonneau, Daniel & Sasaki, Takao & Dornhaus, Anna,(2017)," *Who needs lazy workers? Inactive workers act as a `reserve' labor force replacing active workers, but inactive workers are not replaced when they are removed*", PLOS ONE, <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0184074>
5. Cerezo, Eva & Baldassarri, Sandra & Seron, Francisco,(2007)," *Interactive Agents for multimodal emotional user interaction*", IADIS International Conference Interfaces and Human Computer Interaction.
6. Dolen, Willemijn van & Lemmink, Jos,(2004), "*An empirical assessment of the influence of customer emotions and contact*

- employee performance on encounter and relationship satisfaction*", Elsevier Inc, All rights reserved, Journal of Business Research 57.
7. DeVaro, Jed, (2016), "*The efficacy of internal or external hiring hinges on other policies that a firm uses simultaneously*", internal hiring or external recruitment? IZA World of Labor 2016: 237.
 8. Delcourt, Cecile & Gremler, Dwayne D. & van Riel, Allard C.R. & van Birgelen, Marcel, (2013), "*Effects of perceived employee emotional competence on customer satisfaction and loyalty The mediating role of rapport*", Journal of Service Management, Vol. 24 No. 1.
 9. Fischer, Sebastian & Kiselyov, Oleg & Shan, Chung-chieh, (2009), "*Purely Functional Lazy Non-deterministic Programming*", Edinburgh, Scotland, UK.
 10. Fischer, Sebastian & Kiselyov, Oleg & Shan, Chung-chieh, (2011), "*Purely functional lazy n Non-deterministic Programming*", JFP 21 (4 & 5), Edinburgh, Scotland, UK.
 11. Frost, Richard A., (2006), "*Realization of Natural Language Interfaces Using Lazy Functional Programming*", ACM Computing Surveys, Vol. 38, No. 4, Article 11, Publication date: December 2006.
 12. Gabriel, Allison S. & Cheshin, Arik & Moran, Christina M. & van Kleef, Gerben A., (2015), "*Enhancing emotional performance and customer service through human resources practices: A systems perspective*", Elsevier Inc. All rights reserved, Human Resource Management Review.
 13. Grandey, Alicia A. & Dickter, David N. & Sin, hock-peng, (2004), "*The customer is not always right: customer aggression and emotion regulation of service employees*", Journal of Organizational Behavior J. Organiz. Behav. 25.
 14. Hasegawa, Eisuke & Ishii, Yasunori & Tada, Koichiro & Kobayashi, Kazuya & Yoshimura, Jin, (2016), "*Lazy workers are necessary for long-term sustainability in insect societies*", Scientific Reports, 6:20846, DOI: 10.1038.
 15. Jonker, Cara, (2012), "*Measures of Emotional Work: Factor Structure & Group Differences*", In A care-Giving Population In South Africa, Journal of Wel Business & Economics-December Volume 1 Number 1.
 16. Kadic -Maglajlic, Selma & Espinosa, Adriana, (2015), "*Facilitating of Emotions in Sales Interactions May Hinder Performance*", International Journal of Social Science Studies, Vol. 3, No. 1.
 17. Kumari, Geeta & Pandey, K. M., (2011), "*Analysis of an Individual's Behaviour in Work Environment for a Better Output*", International Journal of Innovation, Management and Technology, Vol. 2, No. 2.
 18. Lemon, Katherine N. & Verhoef, Peter C., (2016), "*Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey*", American Marketing Association, Journal of Marketing: AMA/MSI Special Issue, Vol. 80.

19. Lepore, Michael James,(2008)," *Care Workers' Motivations for Employment in Long-Term Care, Assisted Living, and Particular Facilities: Reconciling Inconsistent Values*", http://scholarworks.gsu.edu/sociology_diss/34
20. Parkes, Wayne, (2017)," *How to spot a hard worker and avoid hiring a dud*", The Executive Shortlist Pty Ltd Management Consultants, Senior Human Resources, Leadership Development.
21. Ripper, Chloe A. & Boyes, Mark E. & Clarke, Patrick J.F. & Hasking, Penelope A.,(2018)," *Emotional reactivity, intensity, and perseverance: Independent dimensions of trait affect and associations with depression, anxiety, and stress symptoms*", Elsevier Ltd. All rights reserved Personality and Individual Differences 121.
22. Zhu, Yanhan, (2013), "*Individual Behavior: In-role and Extra-role*", International Journal of Business Administration Vol. 4, No. 1; 2013.

ملحق (1)

جامعة الكوفة/ كلية الإدارة والاقتصاد

جامعة الفرات الأوسط التقنية / الكلية

التقنية الإدارية / كوفة

قسم إدارة الأعمال

استمارة استبانة

السادة الأفاضل المحترمون.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

نضع بين أيديكم استمارة الاستبيان المخصصة لإنجاز بحثنا الموسوم (**التفاعل العاطفي للعاملين ودوره في الحد من التكاسل الوظيفي**) ، بحث تطبيقي لأراء عينة من العاملين في مديرية بلدية الكوفة، ويهدف البحث إلى تشخيص وتحليل دور التفاعل عاطفياً بين الموظفين أو زملاء العمل في الحد من مبررات وحالات التكاسل الوظيفي على المستوى الداخلي لبيئة العمل، لذا نرجو من حضراتكم قراءات فقرات الاستبانة بتأني وصبر ومن ثم الإجابة على فقراتها بصورة دقيقة لتحقيق أهداف البحث وذلك لما تمتلكونه من خبرة ودراية في اختصاصكم ومجال عملكم.

الرجاء قراءة الملاحظات التالية:

■ أمام كل فقرة (5) بدائل تتراوح بين (لا أتفق تماماً، لا أتفق، محايد، أتفق، أتفق تماماً)، لذا نرجو من حضراتكم الإشارة بعلامة (√) تحت الإجابة التي تختارونها.

- الإجابة سوف تستخدم لإغراض البحث العلمي حصراً.
 □ الباحثون على استعداد كامل للإجابة على الاستفسارات حول العبارات الواردة في الاستبانة
 مع فائق الشكر والتقدير لتعاونكم وإسنادكم للبحث العلمي....

الباحث
 م.د. رافد حميد عباس الحدراوي
 كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة
 الكوفة

2018م

الباحث
 م.د. سجاد محمد عطية الجنابي
 كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة
 الكوفة

الباحث
 م.د. عامر عبد كريم الذبحاوي
 الكلية التقنية الإدارية / كوفة/ جامعة
 الفرات الأوسط التقنية

1439هـ

□ الجزء الأول معلومات عامة:

□ بيانات شخصية:

(أ) الجنس: ذكر أنثى

(ب) العمر | 30-20 40-31 50-41 51-60 61 فأكثر

(ج) التحصيل العلمي | إعدادية ماجستير
 دبلوم عالي أخرى
 بكالوريوس دكتوراه

د) سنوات الخدمة أقل من سنة 5-1 10-6 15-11 20-16 21 فأكثر

هـ) المنصب الوظيفي

□ الجزء الثاني: متغيرات البحث:

أ- التفاعل العاطفي للعاملين Emotional Reactivity of Employps

﴿ الانسجام والتعاون المبني على الخواص المشتركة بين العاملين، وهو يعبر عن الروح المعنوية التي يتمتع بها العاملين والتي تترجم إلى خلق أجواء عمل مستقرة وآمنة وعلاقات بين زملاء العمل متميزة بالروح المعنوية العالية والابتسامة والاهتمام بحياة زميل العمل في بيئة العمل التنظيمي، ويضم المتغيرات الفرعية الآتية:

1- المشاعر الإيجابية: Positive emotions

﴿ المشاعر الإيجابية بين العاملين في بيئة العمل تعني إن عاملها يتمتعون بالسعادة والحب والإعجاب والأمل والتفاؤل، وإن المشاعر الإيجابية تعد وسيلة مميزة وصحية لتواصل الفرد مع ذاته ومع الآخرين.﴾

☑ ما مدى اتفاقك بأن منظمتنا (مديرتنا) تسعى إلى:

ت	الفقرات	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
1	خلق أجواء عمل ايجابية مبنية على أساس الإعجاب بزملاء العمل وبشكل مستمر.					
2	العلاقة بين الرئيس والمرؤوس يسودها التفاؤل والاحترام المتبادل.					
3	إعطاء العاملين الفرصة لطرح أفكارهم بجدية والاستماع إلى الآراء بحرية تامة.					
4	تشجيع الحوار بين زملاء العمل والسماح بطرح وتلاقح الأفكار بين أفراد المجموعة مما يشعرنا بالسعادة والحب لعملنا.					
5	المساهمة في تقديم أعلى أشكال الدعم للموظف من اجل إبعاده وتعلقه بعمله المناط به.					

2- المشاعر السلبية: Negative Emotions

❖ وهي المؤثرات السلبية التي تعتمد على مزاج العامل والتي تؤثر وبشده على أداءه داخل المنظمة، حيث إن مناخ وبيئة العمل والنظام الذي تعتمد المنظمة يؤثر وبشكل رئيسي على مشاعر الموظف والتي قد تؤدي إلى مشاعر سلبية نتيجة عدم وجود أهداف محددة للفرد أو عدم الإيمان بأهداف المنظمة وقدراتها. ❖

☑ ما مدى اتفاقك في تركيز منظمتنا (مديريتنا) تعمل على:

ت	الفقرات	لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما
1	إيجاد بيئة عمل بعيدة عن المشاكل والسلبيات التي تهدد المنظمة وأهدافها.					
2	إعطاء الحرية للعاملين في ممارسة معتقداتهم وشعائرهم من دون التأثير على مهام عملهم.					
3	اختلاف القيم والمعتقدات بين زملاء العمل يخلق أجواء سلبية في بيئة العمل.					
4	عدم امتلاك المنظمة للعاملين من ذوي الأفكار والمعارف المبدعة يخلق الأجواء السلبية للعمل.					
5	عدم وضوح أهداف المنظمة يجعل من العاملين يميلون نحو الكسل وعدم تأدية واجباتهم الوظيفية.					

3- التقمص العاطفي Showing Sympathy

﴿ فهم الفرد لمشاعره ودوافعه ودوافع الأفراد الآخرين، حيث يتمثل في قدرة الفرد على أن يضع نفسه مكان شخص آخر ويتحتم على الفرد أن يكون قادرا على إدراك ومعرفة ظروف الشخص الآخر والشعور بآلامه وأفراحه).

☑ ما مدى اتفاقك بأن منظمتنا (مديريتنا) تعمل على:

ت	الفقرات	لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما
1	دعم الموظف على المستوى الاجتماعي والنفسي من اجل خلق أجواء عاطفية ايجابية في بيئة العمل.					
2	تقليل العزلة بينها وبين الموظف وذلك من خلال التعرف على مشاعره ودوافعه اتجاه مهام عمله.					
3	دعم العاملين الذين يتميزون بالسعي لمشاركة زملائهم في العمل في أفراحهم وأحزانهم.					
4	تعزيز قدرات الأفراد العاملين على التعاون فيما بينهم في تبادل الخبرات والمهارات الداعمة للمنظمة.					
5	خلق بيئة عمل قائمة على استغلال الفرص المستقبلية وذلك من خلال جذب العاملين المتميزين بالروح المعنوية الداعمة لزملائهم في العمل.					

4-التنافر العاطفي: Emotional Dissonance

﴿ تصرف أو سلوك الفرد اتجاه حالة معينة وهو بذلك يعد سلوكاً إيجابياً أو سلبياً حسب طبيعة الحالة التي ينظر إليها وتلاقي اختلافاً في وجهات النظر بين زملاء العمل ﴾.

☑ ما مدى اتفاقك بأن منظمنا (مديريتنا) تعمل على:

ت	الفقرات	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
1	دعم الاختلافات بين العاملين بالشكل الذي يسهم في تحقيق أهداف المنظمة.					
2	استغلال الاختلافات بين زملاء العمل لاختيار الحل الأمثل للمشكلات التي تعترض العمل التنظيمي.					
3	تمييز العاملين الذين لديهم القدرة على إبداء آرائهم وملاحظاتهم اتجاه سلوكيات العمل المختلفة بين زملاء العمل.					
4	تهيئة أجواء عمل تسهم في الحد من تأثيرات الرؤساء على المرؤوسين في الكثير من السلوكيات العاطفية في بيئة العمل.					
5	الابتعاد عن فرض الآراء بالقوة والإكراه بين زملاء العمل.					

ب - التكاثر الوظيفي: Functional Lazing

هو احد السلوكيات السلبية للفرد حيث إن الفرد المتكاسل يكون مهملاً وعديم الشعور بالمسؤولية وليس لديه إمكانية في الانصياع للتوجيهات التي تصدر من الإدارة العليا أو من المستويات الوظيفية الأعلى والتي تتعلق بالتوجيهات والأوامر والتعليمات التي تتطلب الحزم في معالجة هذه السلوكيات كالعقاب التي تتخذها الإدارة لمواجهة كافة المواقف السلبية لدى الفرد في أدائه الوظيفي، وتقاس بدلالة المتغيرات الفرعية الآتية:

1. هدر الوقت المتعمد: The waste of deliberate time

السلوكيات السلبية التي تبذل المنظمات جهوداً كبيرة للحد منها وتعدّها أولوية رئيسة تتطلب حلولها الكثير من برامج العمل والبحث باعتبارها نقطة مهمة لا يمكن لأية منظمة أن تحقق أهدافها وتميزها من دون اهتمامها بأوقات العمل.

ما مدى اتفاقك بأن منظمنا (مديريتنا) تعمل على:

ت	الفقرات	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
1	وضع برامج تحفيزية كالمكافآت وكتب الشكر والترقية كخطوات للحد من التعمد في هدر أوقات العمل.					
2	توزيع مهام العمل على الموظفين بشكل متساوي مما يشعرهم بالعدالة في تأدية مهام عملهم.					
3	الاهتمام بتوفير وسائل الراحة المختلفة كالتدفئة والتبريد لمنع حالات التكاثر وهدر وقت العمل.					
4	اتخاذ إجراءات رادعة بحق الموظف المتعمد على إهدار أوقات العمل.					
5	توفير الدعم الكامل للجهة الرقابية لمتابعة إجراءات الالتزام بالوقت في انجاز مهام العمل المناطة بالموظف.					

2-التراخي في أداء العمل: Laxity and default in work performance

وهذه السلوكيات تحدث بسبب الكسل وغياب الطموح وعدم الرغبة في الإنتاج لدى الفرد، وكذلك غياب الوعي لدى الموظف بأهمية العمل الذي يقوم به، مما يشعره بعدم الاستقرار الوظيفي وغياب التخطيط للعمل وقلة التأهيل والتدريب للموظف وغياب الحوافز عن النظام الإداري التنظيمي.

ما مدى اتفاقك بأن منظمنا (مديريتنا) تعمل على:

ت	الفقرات	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
1	اكتشاف الفرص التنظيمية واستغلالها للوصول إلى تحقيق أهداف العمل والحد من حالات التراخي في أداء العمل.					
2	التركيز على العاملين من ذوي الكفاءات والخبرات وتقديم الحوافز اللازمة عند تكليفهم بأداء مهام عمل معينة.					
3	إلزام العاملين بوقت محدد لانجاز المهام المطلوبة منهم لتلافي التراخي في أداء العمل.					
4	تؤمن إن غياب التخطيط والتأهيل والتدريب للموظف يجعل منه موظفا متراخيا في تأدية واجباته الوظيفية.					
5	تؤمن إن غياب الرقابة الداخلية على العاملين هو أحد العوامل الرئيسة في تراخي العاملين عن أداء عملهم.					

3- التفاعس عن العمل : Inaction about job

أحد السلوكيات السلبية المتعمدة للفرد كالتقصير والتهاون والإهمال والتثاقل عن أداء العمل المناط بالفرد في بيئة عمله، وإن الأفراد المتفاعسين عن أداء عملهم يتميزون بالعجز عن تأدية واجبهم، وإنهم يغطون تفاعسهم عن عملهم بكثرة النقد واللوم بالآخرين وإذا طلب منهم القيام بأي عمل فإنهم عاجزين من تنفيذه.

ما مدى اتفاقك بأن منظمتنا (مديريتنا) تعمل على:

ت	الفقرات	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
1	وضع عقوبات صارمة على الموظف المتفاعس في تأدية مهام عمله.					
2	متابعة الإدارة العليا بشكل مباشر لمتطلبات العاملين الشخصية والتنظيمية يحد من حالات التكاسل أو التفاعس في أداء الوظيفة.					
3	خلق جو من التفاهم بين زملاء العمل يسهم في القضاء على حالات الإهمال المتعمدة من قبل بعض العاملين في المنظمة.					
4	أبعاد العاملين الذين يتميزون بالعجز والتثاقل والإهمال والتهاون عن الوظائف الحساسة أو المهمة في المنظمة.					
5	التقليل من النقد واللوم على العاملين يسهم في الحد من السلوكيات السلبية لدى الموظفين والتي تتمثل بحالات التفاعس عن أداء الأعمال المناطة بهم.					

4 - العوامل النفسية والبدنية: Psychological and physical factors

الظروف أو العوامل النفسية القاسية والتي قد تصل إلى ظروف لا إنسانية في بيئة العمل التنظيمي مما يشكل خطر كبير على الصحة البدنية والنفسية للعاملين.

ما مدى اتفاقك بأن منظمتنا (مديرتنا) تعمل على:

ت	الفقرات	لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما
1	مراعاة الأفراد العاملين من كبار السن في تكليفهم بمهام عمل تتناسب وإمكانياتهم وأعمارهم.					
2	مراعاة الأفراد العاملين الذين يعانون من ظروف نفسية أو صحية لتجنب حدوث حالات التكاسل في أداء وظائفهم.					
3	معرفة الإدارة العليا للظروف الاجتماعية أو الأسرية للعاملين والعمل على تخفيف معاناتهم من أجل تجنب حالات التكاسل الوظيفي.					
4	تقديم الحوافز أو المكافآت للعاملين للتخفيف من المعاناة أو الظروف الصحية والنفسية التي يعاني منها بعض العاملين.					
5	توفير برامج ترفيهية كالسفر مثلا للتخفيف من حالات الاضطراب النفسي لدى العاملين.					