



جامعة المنصورة
كلية التربية



**الانفصال الأخلاقي كمتغير وسيط للعلاقة بين
طبيعة تعامل المراجعين لموظفي جامعة أم القرى
وردد أفعالهم نحوهم**

إعداد

سأوى عبءالمحسن عبءالله

أستاذ الإرشاد النفسى المشارك

قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة أم القرى

مجلة كلية التربية – جامعة المنصورة

العدد ١٢٧ – يوليو ٢٠٢٤

الانفصال الأخلاقي كمتغير وسيط للعلاقة بين طبيعة تعامل المراجعين لموظفي جامعة أم القرى وردود أفعالهم نحوهم

سلوى عبداً لمحسن عبدالله

أستاذ الإرشاد النفسي المشارك

قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة أم القرى

الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى كشف الدور الوسيط للانفصال الأخلاقي في العلاقة بين طبيعة تعامل المراجعين لموظفي الجامعة، وردود أفعال الموظفين نحوهم، وقد استُخدم المنهج الوصفي للإجابة عن تساؤلات الدراسة، وتم تطوير مقاييس للانفصال الأخلاقي، وطبيعة تعامل المراجعين للموظفين، وردود أفعال الموظفين نحو المراجعين؛ حيث طُبقت على عينة من 423 موظفًا وموظفة من جامعة أم القرى، وقد توصلت النتائج إلى أن الانفصال الأخلاقي يعمل كوسيط جزئي للعلاقة بين طبيعة تعامل المراجعين للموظفين، وردود الأفعال نحوهم، كما كانت الوظائف أكثر انفصالًا أخلاقيًا، وأكثر عرضة لسوء تعامل المراجعين، وأكثر حدة في ردود الأفعال الانتقامية الموجهة للمراجعين، وقد انتهت الدراسة بتقديم مجموعة من التوصيات حول أهمية البرامج التدريبية والتثقيفية للموظفين لتقليل من السلوكيات السلبية في مكان العمل. **كلمات مفتاحية:** الانفصال الأخلاقي، طبيعة تعامل المراجعين، سوء معاملة العملاء، الفظاظة، ردود أفعال الموظفين، التخريب في مكان العمل

Abstract:

The current study aimed to reveal the mediating role of moral disengagement in the relationship between the nature of the customers' treatment of university employees and the employees' reactions toward them. The descriptive approach was used to answer the questions of the study. Measures of moral disengagement, the nature of customers' treatment of employees, and employees' reactions toward customers were developed, and were applied to a sample of 423 male and female employees of Umm Al-Qura University. The results revealed that moral disengagement acts as a partial mediator in the relationship between the nature of customers' treatment of employees and reactions towards them. Female employees were more morally disengaged, more susceptible to customers' mistreatment, and more severe in retaliatory reactions directed at customers. The study is concluded by a set of recommendations about the importance of training and educational programs for employees in order to reduce negative behaviors in the workplace.

Keywords: Moral disengagement, nature of customers' treatments, customer mistreatment, incivility, employees' reactions, Workplace sabotage

مقدمة

قدّم باندورا (Bandura, 1999; 2002a; Bandura et al., 1996) مفهومًا للانفصال الأخلاقي بالاعتماد على نظريته الاجتماعية المعرفية، فوفقًا لهذه النظرية يعمل التنظيم الذاتي على ردع السلوكيات الضارة من خلال إدانة الذات التي تعمل بناءً على المعايير الأخلاقية الداخلية، إلا أن آليات الانفصال الأخلاقي تعمل على فك الروابط ما بين العقوبات الذاتية، والسلوك الضار؛ مما يعني فشل التنظيم الذاتي في ردع هذا السلوك، وبالتالي يُمكن تفسير لماذا يقوم الناس بسلوك غير أخلاقي بدون الشعور بالذنب؟ وتظهر آليات الانفصال الأخلاقي كمؤشرات لمجموعة واسعة من السلوكيات غير الأخلاقية في مجال العمل. وافترض (Bandura 1999) أن الناس غالبًا ما يستخدمون مجموعة من الآليات المعرفية للتخلص من مشاعر الذنب، أو تقليلها، أو إساءة تفسيرها، مما يزيد بدوره من احتمال حدوث هذا السلوك السيئ.

وتعمل الفئة الأولى من آليات الانفصال الأخلاقي (التبرير الأخلاقي، واللغة المطلقة، والمقارنة المفيدة) على إعادة الهيكلة المعرفية للفعل غير الأخلاقي، وتشويه آثاره الضارة، وتعمل الفئة الثانية (إزاحة المسؤولية، وتوزيع المسؤولية، وتشويه العواقب) على تقليل دور الفاعل في السلوك الضار، مثل تحميل مسؤولية الأفعال الضارة على شخصية سلطة أو مجموعة، أما الفئة الثالثة (التجريد من الإنسانية وإسناد اللوم) فتغير التصورات عن ضحايا الأفعال غير المشروعة من خلال إعادة صياغتهم على أنهم دون البشر، ولا يستحقون المعاملة الإنسانية، أو بإلقاء اللوم عليهم (Bandura et al., 1996).

ويحدث الانفصال الأخلاقي عندما يُخبر الناس أنفسهم بأن العنف له ما يُبرره، من خلال إقناع أنفسهم بأن العدوان سلوكٌ مبرر، وبالتالي ينخراطون أو يتجاهلون المعايير الأخلاقية التي تُقيد العنف في الحياة اليومية، وعندما يتم فك القيود الأخلاقية أو تثبيطها، قد يصبح الأشخاص العاديون، أو الطبيعيون قادرين على ارتكاب تصرفات وحشية، فيمكن أن يتصرفوا بعنف وبدون مشاعر ذنب، وقد بيّنت دراسات عديدة أن الانفصال الأخلاقي يؤثر بقوة على الاستعداد لإلحاق الأذى بالآخرين؛ على سبيل المثال دراسة (Bandura, 1999; Bandura et al., 1996; Moore et al., 2012; Saba et al., 2019)؛ لذا يُمكن أن تُساعد المعرفة حول الانفصال الأخلاقي على فهم كيف يُقدم الناس الحجج؛ ليبرروا لأنفسهم العنف الذي يقومون به.

ولقد جذب موضوع الانفصال الأخلاقي انتباه الباحثين في مجال الإدارة وعلم النفس في السنوات الأخيرة الماضية، فقامت مجموعة من الباحثين والمهتمين بالمجال بدراسة العوامل التي تدفع الأشخاص إلى الانفصال الأخلاقي، والنتائج المرتبطة بها في مكان العمل (Claybourn, 2011; Hsieh et al., 2020; Saba et al., 2019; Wu, 2022; Zheng et al., 2019). ومع ذلك، فإن تصور مفهوم الانفصال الأخلاقي، وكيفية قياسه، وطريقة تطوره، وتأثيره على نتائج العمل، هي مجالات محل نقاش مستمر بين الباحثين.

ويُعتبر سوء السلوك في مكان العمل انتهاكًا للمعايير الأخلاقية، ويُعدُّ مشكلة مزمنة في المؤسسات الحديثة، الحكومية منها والخاصة، ويؤثر سلبيًا على الموظفين والعملاء، كما يُكلف المؤسسات ماديًا ومعنويًا، كما يترتب على الانخراط في سوء السلوك عواقب نفسية على الفاعل؛ لأنه يُعبر عن انتهاك للمعايير الداخلية، مما يؤدي إلى إدانة الذات والشعور بالذنب (Cheng et al., 2020; Cho et al., 2016; Porath & Pearson, 2013; Skarlicki, et al., 2008;

ويُحاول عادةً الموظفون الذين يتعرّضون لسوء السلوك إخفاء مشاعرهم أو كبتها، وبالرغم من أنهم لا يُفكرون بالضرورة بالانتقام، إلا أن استطلاعًا للرأي قام به Porath and Pearson (2013) شمل 800 مدير وموظف في 17 صناعة مما تم معاملتهم بقطاظة، أشارت النتائج فيه إلى

أن 48% قللوا عمداً من جُهد عملهم، وأن 47% منهم قللوا عمداً من الوقت الذي يقضونه في العمل، وأن 38% خفّضوا عمداً من جودة عملهم، وأن 80% منهم أضعوا وقت العمل بسبب قلقهم حول الحوادث التي تعرّضوا لها، وأن 63% أضعوا الوقت في العمل لتجنّب الجاني، وأن 66% قالوا: إن أداءهم تراجع، وأن 78% قالوا: إن التزامهم تجاه المؤسسة قد تراجع، وأن 12% قالوا: إنهم تركوا وظائفهم بسبب المعاملة غير الحضارية، وأن 25% اعترفوا بتعرّضهم لمشاعر الإحباط بسبب العملاء.

وقد يكون العميل ملكاً في بعض النواحي، وقد يكون أيضاً ديكتاتوراً، كما قد يكون التركيز على العملاء ضاراً بالعملاء أنفسهم وبالموظفين وبالمؤسسات، ويوجد قلة من الدراسات -ولكن متزايدة- التي حاولت استكشاف سلوك العملاء المنحرف (Cheng et al., 2020; Dormann & Zapf, 2004; Hwang et al., 2021; Lan et al., 2022; Ma et al., 2021). ومع ذلك؛ فقد أغفلت الدراسات حتى الآن كيف يتصرّف الموظفون مع سوء سلوك العملاء داخل المؤسسات (Reynolds & Harris, 2006).

وانطلاقاً مما سبق، ونتيجة لأهمية موضوع الانفصال الأخلاقي، وقلة الدراسة العربية في هذا الموضوع، خاصة في مجال العمل، هذا من جانب، ومن جانب آخر أهمية تناول موضوع سوء تعامل العملاء، وتخريب الموظفين للخدمة والعلاقة بينهما، تُحاول الدراسة الحالية التعرف على طبيعة هذه العلاقة، وكشف دور الانفصال الأخلاقي في العلاقة بين طبيعة تعامل المراجعين وردود أفعال موظفي جامعة أم القرى نحوهم.

مشكلة البحث:

يُمكن تفسير الأخلاق بشكل شامل ليس فقط عند محاولة الإجابة على سؤال "كيف يتصرف الناس أخلاقياً؟" ولكن أيضاً كيف يمكن أن يتصرفوا بشكل غير إنساني مع الاحتفاظ باحترام الذات، والشعور بالرضا عن أنفسهم؛ حيث إن شرح كيفية الالتزام بالمبادئ الأخلاقية أسهل في التفسير من شرح كيفية كسر وانتهاك أحد المبادئ الأخلاقية دون فقدان احترام الذات، ويُمكن أن يتحقّق هذا الكسر والانتهاك عن طريق الانفصال الانتقائي للروادع الذاتية الأخلاقية عن السلوك الضار والمؤذي، وعادةً ما يتم الاستشهاد على الانفصال الأخلاقي في مآزق أخلاقية وغير إنسانية على نطاق واسع التي يقع فيها الناس العاديون في جميع جوانب الحياة (Detert et al., 2008). وكما ذكر Bandura (2016) بأن التنشيط الانتقائي وفك الارتباط للروادع الذاتية يسمح لأنماط مختلفة من السلوك أن تُمارس من قِبل أشخاص لديهم نفس المعايير الأخلاقية، مثل الأعمال اللإنسانية التي تُرتكب عن طريق أشخاص يكونون رحيمين ومتفهمين مع الآخرين، لكن من الممكن أن يكونوا قاسين وإنسانيين في وقت واحد؛ وذلك اعتماداً على من يُشمل، ومن يُستبعد من فئتهم الإنسانية. وبالرغم أن من حق البشر أن يُعاملوا بطرق تُعزز كرامتهم، وترفع من مستوى الاهتمام الذاتي الإيجابي لديهم؛ إلا أنه من الممكن أن ينخرطوا في الانتقام إذا تم معاملتهم بطريقة غير منصفة، ويُمكن أن ينتهكوا الأعراف الأخلاقية والاجتماعية (Skarlicki & Folger, 1997). ومن بين الطرق غير المنصفة والمؤذية التي يتعرّض لها الأشخاص في مكان العمل التي قد تُسبب انتهاكاً للمعايير الأخلاقية التعليقات الفظة، والأفعال الطائشة، والنظرات التلميحية، والإيماءات السلبية، والتقليل من الاهتمام، أو عدم الاحترام والتجاهل، وتُعتبر من أشكال سوء المعاملة التي تكون فيها نية الأذى غامضة، ولكنها في نفس الوقت الأكثر دهاءً من العنف الجسدي والأقل جدّة من السلوك المنحرف (Andersson & Pearson, 1999).

وقد وجدت دراسة van Jaarsveld et al. (2010) أن الموظفين الذين أبلغوا عن مستويات أعلى من المعاملة غير الحضارية من العملاء، شاركوا في مستويات أعلى من القضاة تجاه

العملاء، وأن التفاعل مع العملاء غير الحضاريين يُمكن أن يزيد من مستويات الإرهاق العاطفي للموظفين، وبالتالي تُقلل من قدرة الموظفين على أن يكونوا حضاريين مع العملاء، وأيدت هذه النتائج دراسة (Cho et al., 2016) عن الفظاظة في مكان العمل، وعلاقتها بالإرهاق العاطفي؛ حيث أشارت النتائج إلى أن موظفي خدمة المطاعم الذين يتعرّضون باستمرار لمواقف غير سارة تتعلّق بالفظاظة في مكان العمل، يشعرون بالإرهاق، ومن المرجّح أن يُظهروا أداءً سلبيًا للخدمة.

وتوصّلت دراسة (Cheng et al., 2020) إلى أن فظاظة العملاء زادت من دافع انتقام وتخريب الخدمة لدى الموظفين، كما كان تنظيم العاطفة له تأثيرٌ من خلال دافع الانتقام، وقد خفّف إعادة التقييم المعرفي من التأثيرات الضارة لفظاظة العملاء، في حين أدّى القمع التعبيري إلى تفاقم آثاره الضارة. كما توصّلت دراسة (Ambrose et al., 2002) أن الظلم هو السبب الأكثر شيوعًا للتخريب في مكان العمل، فعندما يكون مصدر الظلم تفاعليًا، يكون الموظفون أكثر عرضة للانخراط في الانتقام.

ووجد (Lan et al., 2022) أن الموظفين الذين يُعانون من سوء تعامل العملاء في الصباح سوف يتبنّون ردّة فعل سلبية نحو العملاء في فترة ما بعد الظهر، كما أن الموظفين الذين يتبنّون إستراتيجية عمل عاطفية تفاعلية غير مناسبة للتعامل مع سوء معاملة العملاء، سوف ينتقل أثرها الضار إلى مهام الخدمة اللاحقة، ويُشكل في النهاية حلقة مفرّغة، ومن جانب آخر أشارت نتائج دراسة (Hwang et al., 2021) إلى أن سلوك العملاء المختل وظيفيًا زاد من حدوث تخريب خدمة الموظفين.

وتوصّلت دراسة (Porath and Pearson, 2013) إلى أن كل من يُعاني من الفظاظة في مكان العمل يستجيب بطريقة سلبية، وفي حالات أخرى ينتقم علنًا، كما يكونون أقلّ إبداعًا، والكثير منهم يسأمون ويُغادرون مكان العمل، وحوالي نصفهم يُقللون عمدًا من جهودهم، أو يُقللون من جودة عملهم، كما توصّلت الدراسة إلى أن مشاهدة تفاعل واحد غير سارٍ يقود العملاء إلى التعميم حول الموظفين الآخرين والمؤسسة.

ونظرًا لمدى القبول الواسع النطاق للعلاقة بين خدمة العملاء وأداء الأعمال؛ فإنه ليس من المستغرب أن نجد سيادة خدمة العملاء قد نمت لتصبح فلسفة رئيسة لكل من مؤسسات القطاع العام والخاص، وتظهر من خلال تركيز تلك المؤسسات على تلبية مطالب العميل (Reynolds & Harris, 2006)؛ لذا يُعدّ تقديم الموظفين للخدمات بطريقة فعّالة ومثالية نقطة مهمّة تُركز عليها جميع المؤسسات؛ لأنه يُساعد على خلق مُناخ خدمة فعّال، على الجانب الآخر يؤثر تخريب الخدمة من قِبَل الموظفين على كفاءة وإنتاجية المؤسسات بطريقة سلبية، وفي مثل هذه الحالات، يعكس العملاء مشاعرهم السلبية بشأن جودة الخدمة من خلال نشر المواقف السلبية في مواقف التواصل الاجتماعي، أو الشعور بعدم الرغبة في التعامل مع هذه المؤسسات (Skarlicki et al., 2008).

وتُشير السلوكيات التخريبية للخدمة إلى السلوكيات التي يتم إظهارها عن قصد، وتؤثر سلبيًا على الخدمات بغض النظر عن حقيقة أن العملاء أو المديرين على دراية بها؛ حيث تُقلل من رضا العملاء، ولها آثار سلبية عليهم وعلى المؤسسات، وهي تختلف عن السلوكيات السلبية مثل السلوك المنحرف، والسلوك المعادي للمجتمع (Skarlicki & Folger, 1997)، وعلى الرغم من صعوبة تقدير التكاليف المترتبة على تخريب الموظفين في مكان العمل؛ فإنه من المتوقّع أن تُزداد فرصة وتواتر وتأثير هذا السلوك، مما يجعل الحاجة إلى فهم التخريب ذا أهمية متزايدة لنجاح المؤسسات (Skarlicki, et al., 2008)، وعلى الرغم من أن المؤسسات تُفرض عقوبات مختلفة على الموظفين سيئي الخدمة، وتعمل على مراقبة الأداء لإدارة الفظاظة، وتُشجع خدمة العملاء عالية الجودة، إلا أن الآليات النفسية الكامنة وراء فظاظة الموظف تجاه العملاء ليست مفهومة جيدًا؛ لذا

من المهم تحديد العوامل التي تتوسط العلاقة بين العميل والموظف، والتي قد تُساعد المديرين والمسؤولين لتعزيز جودة الخدمة، وتحسين صحة الموظف ورفاهيته (van Jaarsveld et al., 2010).

وبناءً على ما سبق عرضه؛ يتضح وجود علاقة بين سوء تعامل العملاء للموظفين، وتخريب الخدمة المقدّمة لهم في مكان العمل، وأنه كلما تعرّض الموظف لتعامل سيئ من العملاء؛ فإنه سوف يظهر ردّة فعل سلبية نحو العملاء، أو عملاء آخرين، ولأن موظفي الجامعة يتفاعلون مع المراجعين، فمن الممكن النظر إليهم كعملاء، ومن هذا المنطلق تُبرز أهمية دراسة العلاقة بين طبيعة تعامل المراجعين للموظفين، وردّة فعل الموظفين نحو المراجعين في الجامعة، ومن جانب آخر؛ فقد تم إعطاء القليل من الاهتمام لآليات الانفصال الأخلاقي في تفسير قيام الموظفين بالانتقام، وبالنظر إلى السلوك التخريبي أو الانتقام على أنه يتجاوز المعايير الأخلاقية؛ فإنه سوف يتم الاعتماد على النظرية المعرفية الاجتماعية للانفصال الأخلاقي (Bandura 1999, 2002b, 2016) لاختبار كيف تُحفز هذه الآليات ردود أفعال موظفي الجامعة نحو سوء معاملة المراجعين.

وانطلاقاً مما ذكر سابقاً؛ يُمكننا كَبشُر أن نستخدم الآليات الانفصال الأخلاقي بشكل غير واع في جميع جوانب الحياة، ومن خلال العمل في جامعة أم القرى؛ فقد تم ملاحظة وجود أخطاء متكررة صادرة من موظفي الجامعة تُبدو للوهلة الأولى وكأنها غير مقصودة، إلى أن تُكررها يُشير إلى وجود نقطة مشتركة بين المراجعين قد تدفع الموظف لتعمد الخطأ في تلك المواقف، وقد تلعب الآليات الانفصال الأخلاقي دوراً وسيطاً للتقليل من مشاعر الذنب التي قد يشعر بها الموظف عند محاولة الانتقام والتأثر لنفسه من المراجع سيئ التعامل، واعتماداً على ما تم عرضه يُمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤالين التاليين:

١. هل يلعب الانفصال الأخلاقي دوراً وسيطاً في العلاقة بين طبيعة تعامل المراجعين لموظفي الجامعة وردود أفعالهم نحوهم؟
٢. هل توجد فروق بين الموظفين والموظفات في الانفصال الأخلاقي، وطبيعة تعامل المراجعين للموظفين، وردود أفعالهم نحوهم؟

أهداف البحث:

١. الكشف عن دور الانفصال الأخلاقي في العلاقة بين طبيعة تعامل المراجعين لموظفي الجامعة، وردود أفعالهم نحوهم.
٢. الكشف عن الفروق بين الموظفين والموظفات في الانفصال الأخلاقي، وطبيعة تعامل المراجعين وردود الأفعال نحوهم.

أهمية البحث:

تكمُن أهمية البحث في التأكد من مدى مصداقية نظرية باندورا حول الآليات الانفصال الأخلاقي، ودورها في تفسير قيام أشخاص ودودين بسلوكيات ضارة، وإمكانية تطبيقها في المجتمع السعودي، وبالتالي سد النقص في الدراسات العربية والمحلية حول موضوع الانفصال الأخلاقي، وسوء تعامل المراجعين، وتخريب الموظفين في مكان العمل، مما قد يُثري المكتبة العربية في هذا المجال. سد الحاجة إلى مقاييس تركز بشكل واضح على بيئة العمل؛ حيث إنّ تصميم وتطوير مقاييس في السياق يُقلل من خطأ القياس، ويُحسن من الصلاحية التنبؤية؛ إذ يُقل احتمال تقديم المستجيبين لإجابات تستند على مختلف مجالات الحياة، وبدلاً من ذلك سيقدمون استجابات ذات صلة مباشرة بمجال التطبيق المقصود، ورغم بناء مقاييس مختلفة للانفصال الأخلاقي، ورغم تطوير أو تكييف البعض منها، إلا أنه لا يوجد على حد علم الدراسة مقاييس تمّ تكييفها بحيث تُناسب بيئة العمل في الجامعة، هذا من جانب، ومن جانب آخر محدودية المقاييس التي تم بناؤها في الدراسات الأجنبية

حول سوء معاملة الموظفين، وتخريب الموظف، وندرة مثل هذه المقاييس في البيئة العربية، وبناءً على ما سبق يمكن تزويد المكتبة العربية بمقاييس حديثة لمتغيرات أصيلة لم يسبق تناولها، وقد تُساعد نتائج البحث من جانب آخر في كشف الأسباب الكامنة وراء السلوك التخريبي والانتقامي لموظفي الجامعة.

وُعدَّ الاختلافات بين الجنسين في الانفصال الأخلاقي مجالاً مُثيراً للاهتمام، وبوجه عام لها آثارٌ مهمّةٌ على مختلف المجالات، بما في ذلك علم النفس والأخلاق والسلوك الاجتماعي، كما أنها بوجهٍ خاصٍ تُلقي الضوء على كيفية قيام الموظفين من مختلف الثقافات بتبرير أفعالهم غير الأخلاقية؛ لذا قد تُفيد نتائج الدراسة في فهم الآليات الانفصال الأخلاقي التي يُستخدمها كلٌّ من الذكور والإناث بشكلٍ مختلف، وبالتالي اكتساب فهمٍ أعمقٍ للعمليات النفسية الأساسية، والتأثيرات الاجتماعية التي تُشكل السلوك الأخلاقي، وتُساعد على صنع القرار الأخلاقي، كما قد تُفيد النتائج في بناء وتطوير التدخلات والإستراتيجيات التي تهدف إلى تعزيز السلوك الأخلاقي، والحد من الانفصال الأخلاقي لدى كلٍّ من الموظفين والموظفات، كما قد تُسهم النتائج في توجيه التدخلات المناسبة للتقليل من ردود الأفعال التخريبية والانتقامية لموظفي الجامعة الموجّهة نحو المراجعين.

وقد تُفيد المعرفة المرتبطة بنتائج الدراسة في تطوير الجامعات لبرامج تدريبية تتناول الدوافع والأساليب المحددة المرتبطة بالانفصال الأخلاقي، والتخريب الموجّه نحو العملاء من قِبَل الموظفين، مما قد يُساعد على تعزيز ثقافة التواصل المفتوح، وحل النزاعات في مجال العمل، وبالتالي التخفيف من حدوث التصرفات غير الحضارية والسلوكيات السلبية، كما قد تُفيد الجامعات في معالجة مثل هذه التصرفات والسلوكيات، وما ينتج عنها من مشكلات بشكل استباقي وقائي لخلق بيئة عمل أكثر انسجاماً وإنتاجية.

وقد تُفيد من جانب آخر في تصميم برامج تدريبية لتطوير المعرفة الوظيفية للموظفين للتعامل مع سوء معاملة المراجعين، وتحسين فهمهم وقبولهم، واستيعابهم لقواعد الخدمة كإستراتيجية تدخل لمنع التخريب الموجّه للمراجعين، عن طريق شرح سبب وجود هذه القواعد لموظفيها، وبالتالي زيادة الوعي بأهمية كسب رضا المراجعين وولائهم لتحسين خدمات الجامعة، كما يُمكن أن تُفيد المسؤولين في الجامعات في اختيار الموظفين ذوي الكفاءة العالية القادرين على تنظيم سلوكياتهم، وإدارة انفعالاتهم، وضبط النفس والتصرف بحكمة وروية في المواقف الضاغطة، والتي يتفاعلون فيها مع أشخاص مختلفين.

وبناءً على ما تم عرضُه في الأهمية قد يُسهم كل ما سبق في تحقيق رؤية المملكة العربية السعودية 2030؛ وذلك بتزويد موظفي القطاع العام بالمقومات والمهارات اللازمة للمستقبل، والمساعدة في تصميم دورات تدريبية لرفع إنتاجية الموظف وكفاءته، وصنع بيئة عمل محفزة تُنساوئ فيها الفرص، ويُكافأ فيها المتميزون، وبالتالي تنمية الموارد البشرية إلى أعلى المستويات.

مصطلحات البحث:

الانفصال الأخلاقي Moral Disengagement: يمكن تعريفه بناءً على ما تم عرضُه في (Bandura, 2002a; Bandura, 1999; Bandura, 2016; Bandura et al., 1996) لمفهوم الانفصال الأخلاقي وآلياته الثمانية بأنه: "مجموعة من الوسائل أو الآليات المعرفية التي تعمل على كبح التنظيم الذاتي للعمليات الأخلاقية، وبالتالي تُساعد في توضيح السبب الذي يجعل الأفراد يتخذون غالباً قرارات غير أخلاقية دون الشعور بالذنب أو الرقابة الذاتية"، أو هو "العملية التي يُنزع بها الفرد نفسه بأن المعايير الأخلاقية لا تنطبق عليه في إطار ووضع، أو سياق معين". أو أنه "قدرة الفرد على إلغاء تنشيط التنظيم الذاتي الأخلاقي واللوم الذاتي، مما يسمح للأفراد بالانخراط في سلوك لا يتفق مع المعايير الأخلاقية دون أن يرتبط ذلك بالعقوبات الذاتية والشعور بالذنب"، أو

أنه "عملية إعادة الهيكلة المعرفية التي تسمح للأفراد بالانفصال عن معاييرهم الأخلاقية الداخلية، والتصرف بشكل غير أخلاقي دون الشعور بالضيق". ويقاس إجرائياً: بالدرجة التي يحصل عليها موظفي الجامعة من عينة الدراسة على مقياس الانفصال الأخلاقي من تطوير الباحثة.

طبيعة تعامل المراجعين للموظفين nature of customers' treatments of employees: تم وصف هذا السلوك باستخدام عدّة مصطلحات في الدراسات العلمية منها: سلوك العميل المنحرف، سلوك العميل الشاذ، السلوك غير اللائق، السلوك غير الحضاري، سوء سلوك العميل، انتقام العميل، سلوك العميل غير الأخلاقي، العدوان اللفظي للعميل، فظاظة العملاء، السلوك المعادي للمجتمع، والسلوك ذو النتائج العكسية (Hwang et al., 2021)

وقد اقترح Dormann and Zapf (2004) أن سوء معاملة العملاء customer mistreatment تُمثل جميع أشكال السلوكيات غير المحترمة وغير المهذبة التي يُظهرها العملاء تجاه موظفي الخدمة، مع مجموعة متنوعة من الأنماط السلوكية التي تتراوح من التعامل مع توقعات العملاء الغامضة إلى سلوكيات العملاء العدوانية، كما اقترحاً مفهوم توقعات العملاء غير المتناسبة التي تُعبر عن مواقف العملاء وسلوكياتهم التي تتحدى ما يُعتبر معقولاً ومقبولاً من وجهة نظر مقدمي الخدمات كشكل محدد من أشكال الضغوطات الاجتماعية المتعلقة بالعملاء جنباً إلى جنب مع العدوان اللفظي الصادر منهم.

وينظر Skarlicki et al. (2008) إلى سوء معاملة العملاء "كشكل من أشكال العدالة التفاعلية، والتي تعكس جودة المعاملة الشخصية التي يختبرها الموظفون في العمل... وتُعتبر التفاعلات عادلة بين الأشخاص عندما يعامل الموظف بكرامة واحترام، ويتم الامتناع عن الهجمات الشخصية" (p.1336).

ويشير مصطلح سوء معاملة العملاء إلى إساءة معاملة الموظفين من قِبَل العملاء، وتشمل الموظفين الذين يواجهون تفاعلات شخصية منخفضة الجودة مع العملاء، مثل الصراخ أو التنفيس، وتؤدي هذه المعاملة إلى إثارة مجموعة من النتائج السلبية للموظفين، بما في ذلك الإرهاق العاطفي، وأداء الخدمة المنخفض، واستنفاد الموارد، وتخريب الخدمة (Lan et al., 2022). كما يُشير سلوك العملاء المختل وظيفياً dysfunctional customer behavior إلى إجراءات العملاء التي تُعطل الخدمة من خلال التصرف ضد توقعات المؤسسة والأعراف الاجتماعية (Hwang et al., 2021).

بناءً على ما تم عرضه حول سوء معاملة العملاء للموظفين تُعرف الدراسة الحالية طبيعة تعامل المراجعين للموظفين بأنه "السلوكيات الفظة وغير الحضارية التي تصدر من المراجعين في تفاعلهم مع الموظفين عند تقديمهم للخدمات، وتشمل هذه السلوكيات التحدث بنذم وغضب وبتعال، ومقاطعة حديث الموظف والتشكيك في كفاءته".

ويُقاس إجرائياً: بالدرجة التي يحصل عليها موظفي الجامعة من عينة الدراسة على مقياس طبيعة تعامل المراجعين لموظفي الجامعة من تطوير الباحثة.

ردود أفعال الموظف employees' reactions: عرّف Crino (1994) التخريب في مكان العمل Workplace sabotage بأنه سلوك يهدف إلى "إتلاف أو تعطيل أو تخريب عمليات المؤسسة للأغراض الشخصية للمخرب من خلال خلق دعاية غير مواتية، أو إحراج أو تأخير في الإنتاج، أو إتلاف الممتلكات، أو تدمير علاقات العمل، أو إيذاء الموظفين أو العملاء" (p. 312).

كما يُعرف تخريب الخدمة بأنه "السلوك المتعمد لموظفي خدمة الخطوط الأمامية لمقاطعة خدمة العملاء، والإضرار بمصالح العملاء" (Cheng et al., 2020, p.1740). وينظر

Skarlicki et al. (2008) إلى تخريب الموظف بأنه نوعٌ من الانتقام يتضمَّن إلحاق الأذى بالشخص الذي يُعتَقَد أنه تسبَّب في الضرر، وبغض النظر عما إذا أدى هذا الانتقام إلى تعديل الموقف أو لا؛ لذلك عندما يشعر الموظفون بمعاملة غير منصفة في العمل، فإنهم يميلون إلى إيجاد طرق للرد لمعاقبة المخالف بطرق سرّية، على سبيل المثال "تعليق المكالمة مع أحد العملاء عن غير قصد"؛ حيث تُعتبر هذه الطريقة فرصة جيدة للانتقام السري؛ لأنه يمكن تفسيرها من خلال الخطأ البشري غير المقصود، أو غير المتعمد.

كما عرّف Andersson and Pearson (1999) الفظاظة في مكان workplace incivility العمل بأنها "سلوكٌ منحرفٌ منخفضُ الشدة مع نيّة غامضة لإلحاق الضرر بالهدف، في انتهاك لمعايير مكان العمل للاحترام المتبادل، السلوكيات غير الحضارية هي سلوكيات وّقة وغير مهذّبة بشكل مميز، وتُظهر عدم احترام الآخرين" (p.457).

بناءً على ما تمَّ عرضه تُعرف الدراسة الحالية ردود أفعال الموظفين نحو المراجعين بأنها "الانتهاكات الإجرائية والإدارية التي يقوم بها الموظفُ كنوع من أنواع الانتقام الخفي الموجّه نحو المراجع سبب التعامل بهدف مضايقته وإزعاجه بطريقة ملتوية، وقد تبدو للوهلة الأولى أنها غير مقصودة مثل تجاهل استفسارات المراجعين ورسائلهم الرسمية، وتعمد كتابة جزء خطأ في معاملة المراجع، أو تجاهل الخطأ".

ويُقاس إجرائياً: بالدرجة التي يحصل عليها موظفي الجامعة من عينة الدراسة على مقياس ردود أفعال موظفي الجامعة نحو المراجعين من تطوير الباحثة.

حدود البحث:

حدود موضوعية: الانفصال الأخلاقي وطبيعة تعامل المراجعين وردود أفعال الموظفين نحوهم، و**حدود بشرية:** موظفو جامعة أم القرى، و**حدود مكانية:** جامعة أم القرى، و**حدود زمانية:** الفصل الدراسي الثالث لعام 1444 هـ.

الإطار النظري:

الانفصال الأخلاقي:

تعتمد عملية تفسير السلوك الإنساني على نماذج السببية أحادية الاتجاه التي تركز إما على العوامل البيئية أو البيولوجية الداخلية في تأثيرها على السلوك، بينما يتم تصوير العمليات السببية في نظرية التعلم الاجتماعي من خلال مصطلح الحتمية المتبادلة الذي ينطوي على التفاعل المتبادل المستمر بين العوامل السلوكية، والمعرفية، والبيئية، وترتكز نقطة الخلاف الرئيسة بين النماذج أحادية الاتجاه، ونماذج التفاعل التبادلي في السلوك الإنساني على مسألة التأثيرات الذاتية (Bandura, 1978)، واعتماداً على نماذج التفاعل التبادلي يتألف نظام الذات في نظرية التعلم الاجتماعي من بناءات معرفية، بالإضافة إلى الإدراك، والتقييم؛ وتنظيم السلوك وضبطه (Bandura, 2002a).

ويعمل التنظيم الذاتي للسلوك من خلال ثلاث وظائف فرعية، تتمثل في: الرقابة، وإصدار الأحكام، والتفاعل مع الذات، وتُمثل الرقابة الذاتية الخطوة الأولى نحو ضبط السلوك، كما يتم إصدار الأحكام على السلوك من خلال تقييم السلوك وفقاً للمعايير الداخلية والظروف المحيطة، وتعمل الأحكام الأخلاقية على تهيئة الفرصة لتأثير التفاعل مع الذات؛ حيث يُحفز الشخص نفسه للقيام بتصرفات تتناسب مع معايير الأخلاقية من خلال ردود الفعل الذاتية المتوقعة، سواءً السلبية أو الإيجابية تجاه الأفعال المختلفة (Bandura, 2002b; 2006; Bandura et al., 2001).

ويُمكن تقديم تفسير أكثر شمولاً للسلوك الأخلاقي الذي يتناسب مع المعايير الداخلية الأخلاقية عند شرح كيف يُمكن أن يتصرف الناس بشكل غير إنساني مع الاحتفاظ باحترام الذات والشعور بالرضا

عن أنفسهم؟ وذلك من خلال مصطلح الفاعلية الأخلاقية moral agency التي تُمثل تحديًا تفسيريًا أكثر صرامة، وممارسة هذه الفاعلية من خلال تقبيد العقوبات الذاتية السلبية للسلوك الذي ينتهك المعايير الأخلاقية، ودعم العقوبات الذاتية الإيجابية للسلوك الصحيح (Bandura, 2006; 2016)، ويوجد جانبان مزدوجان للفاعلية الأخلاقية أحدهما تثبيطي، والآخر تنشيطي، ويتجلى الشكل التثبيطي في القدرة على الامتناع عن التصرف بصورة لاإنسانية، بينما يتجلى الشكل التنشيطي للأخلاق في القدرة على التصرف بطريقة إنسانية (Bandura, 2002b).

وامتدادًا لمفهوم الفاعلية الأخلاقية قدّم باندورا مفهوم الانفصال الأخلاقي moral disengagement والمنبثق أيضًا من نظريته الاجتماعية المعرفية (Bandura, 1999)، حيث ناقش في هذه النظرية كيف يقوم الأشخاص بعملية التحكم في أفكارهم وسلوكياتهم من خلال عمليات التنظيم الذاتي (Bandura, 2002a)، ووفقًا لنظريته، يقوم معظم الناس بتطوير معايير شخصية للسلوك الأخلاقي الذي يخدم دور التنظيم الذاتي، وتوجه هذه المعايير السلوك الجيد، وتردع السلوك السيئ، ويؤدي التصرف بطرق تتعارض مع المعايير الأخلاقية الداخلية إلى الشعور بلوم الذات (Bandura, 2002b; Bandura et al., 2001). ومع ذلك، تعمل وظيفة التنظيم الذاتي فقط إذا تم تنشيطها، بالإضافة إلى وجود العديد من العمليات النفسية التي يُمكن عن طريقها التوصل من العقوبات الذاتية للسلوك اللإنساني (Bandura, 2006)، منها الضمير، والأنا الأعلى، والمفاهيم الأخلاقية التي تعمل كمراقبات داخلية مستمرة للسلوك، وبناءً على ما سبق يمكن تفسير العملية المتغيرة للضبط الداخلي، وعملية ارتكاب الأعمال اللإنسانية بواسطة أشخاص إنسانيين (Bandura, 1978).

واقترح (Bandura et al. 2001) بأن التنظيم الذاتي الأخلاقي يُمكن تفعيله وتعطيله بشكل انتقائي، وأن الانفصال الأخلاقي هو عملية التعطيل الرئيسية، فمن خلاله يكون الأفراد متحررين من الروادع الذاتية ومشاعر الذنب المصاحبة له، وبالتالي يسهل انتهاك المعايير الداخلية، ويكون هؤلاء الأشخاص هم الأكثر عُرضة للقيام بالسلوكيات غير الأخلاقية.

ويوفر الانفصال الأخلاقي وسائل للتحايل على المعايير الأخلاقية بطرق تُجرد الأخلاق من السلوك الضار، ومن المسؤولية الشخصية، حتى في ظل الالتزام بالمعايير الأخلاقية في جوانب الحياة الأخرى، مما يؤكد أن هناك تعطيلًا مؤقتًا انتقائيًا للأخلاق على مستوى التصرفات الضارة والمؤذية، تُمكن الشخص من الاحتفاظ باحترامه الذاتي الإيجابي أثناء قيامه بالفعل المؤذي، ولكنه غالبًا ما يواجه ضغوطًا عند الانخراط في الأنشطة الضارة التي توفر فوائد مرجوة، ولكنها تنتهك معايير الأخلاقية، وللانخراط في تلك الأنشطة والعيش مع الذات، يجب عليه تجريد الأخلاق من أفعالها أو استثمارها في غايات نبيلة (Bandura, 2016). ويتبنى الشخص عادةً معايير الصواب والخطأ التي تكون موجّهة وراذعة للسلوك، حيث يقوم بالأشياء التي تمنحه الارتياح والرضا، وتُشعره بقيمة الذات، ويمتنع عن التصرف بالطرق التي تنتهك معايير الأخلاقية؛ لأن مثل هذا التصرف سوف تجلب له إدانة الذات (Bandura, 2006).

وذكر (Bandura 2016) أن الناس بوجه عام لا يَنخرطون في سلوك مؤذٍ حتى يُبرروا لأنفسهم أخلاقية أفعالهم، حيث تُظهر المبررات الاجتماعية والأخلاقية الممارسات الضارة والمؤذية من خلال استثمارها لأغراض شريفة، فالتظاهر بالورع أو الاستقامة والغايات النبيلة مسوَّغات تُستخدم لتبرير الانحرافات الضارة والمؤذية، كما أن الحتمية الأخلاقية تُمكن الناس من الحفاظ على شعورهم بقيمة الذات حتى وهم يُلحقون الضرر بالآخرين، وقد يُستخدم المبرر كمصطلح عام لطرق متنوعة لتبرير شرعية الممارسات الضارة، وقد تكون هذه المبررات دينية، أو أيديولوجية، واجتماعية، واقتصادية، ودستورية.

كما اقترح (Bandura, 1999; 2002a; 2016) أن التنظيم الذاتي الأخلاقي يمكن أن يتم تعطيله أو فصله عن السلوك الضار عن طريق ثماني آليات مترابطة للانفصال الأخلاقي هي كالتالي:

التبرير الأخلاقي Moral Justification: عملية إعادة البناء المعرفي للسلوك الضار؛ ليكون مقبولاً اجتماعياً أو أخلاقياً من خلال تصويره على أنه يخدم أغراضاً نبيلة، تُمكن الشخص من التصرف على أساس واجبه الأخلاقي، مع المحافظة على نظرتَه إلى نفسه كفاعل أخلاقي، في حين أنه يُلحق الضرر بالآخرين (Bandura, 2016)، وتعمل هذه الآلية على تفسير السلوك الضار بطريقة مختلفة؛ لأن الناس لا يَخرطون في سلوك يَستحق التنديد والاستنكار حتى يُبرروا لأنفسهم أخلاقيات أفعالهم، ويظهر التبرير الأخلاقي على نطاق واسع لدعم السلوك الذي يخدم المصالح الذاتية (Bandura, 2002b)، كما يظهر هذا النوع من التبرير في استخدام الناس للوسائل العنيفة؛ حيث ينظرون إلى أنفسهم كمناضلين مضطهدين بفسوة، أو أنهم يحملون قيماً عالية، أو يحافظون على السلام العالمي، أو يُنفذون البشرية من الاستعباد، أو يحترمون التزامات بلدهم، وبالنظر إلى قرارات الناس البارعة على تبرير التصرفات العنيفة؛ فإن جميع أنواع السلوك اللإنساني تتسَرَّ تحت ستار الأخلاقية، وتصبح مكسوة بأغلفة أخلاقية (Bandura, 1999; Bandura et al., 1996).

المقارنة المفيدة/ النفعية Advantageous Comparison: مقارنة السلوك الضار بشكل إيجابي مقابل السلوكيات التي يُنظر إليها على أنها أسوأ وأكثر فظاعة، ويعتمد إلى حد كبير على التبرير الأخلاقي من خلال المعايير النفعية، وهي طريقة أخرى لجعل السلوك الضار يبدو جيداً، فعن طريق استغلال مبدأ التباين، يمكن جعل الأفعال المستهجنة صالحة، (Bandura, 2016)، كما يتم تسهيل مهمة جعل العنف مقبولاً أخلاقياً من منظور نفعي، من خلال مجموعتين من الأحكام، أولاً: يتم الحكم على الخيارات غير العنيفة بأنها ليست فعّالة لتحقيق التغييرات المرغوبة، وبالتالي إزالتها من الاعتبار. ثانياً: تُشير المقارنات المفيدة مع وجود تهديدات فعلية أو متوقّعة من جانب الخصوم على أن التصرفات الضارة سوف تمنع المعاناة الإنسانية أكثر مما تُسببه (Bandura, 1991; 1999)، ويتم فيها مقارنة السلوكيات للأخلاقية مع سلوك أكثر ضرراً، مما يجعل السلوك الضار يبدو مقبولاً (Bandura, 2002b).

نشر / توزيع المسؤولية Diffusion of Responsibility: تعني التقليل من إدراك الشخص لمسؤوليته الفردية عن اتخاذ القرار والسلوك الخاطئ المرتكب في سياق المجموعة، ويقال عن طريق تقسيم العمل، وبالتالي ينتشر الإحساس بالمسؤولية، فعند اتخاذ القرار بشكل جماعي يُمكن للناس أن يتصرفوا بشكل لإنساني، ويقال لديهم الضبط الأخلاقي، فعندما يكون الجميع مسؤولين، لا أحد يشعر بالمسؤولية، وقد يتصرف الناس بشكل أكثر قسوة تحت مسؤولية المجموعة أكثر مما لو كانوا يتحملون المسؤولية الشخصية عن أفعالهم (Bandura, 1991; 2016)؛ حيث إن الممارسات الجماعية تُمثل وسيلة أخرى من وسائل تعطيل الضبط الأخلاقي (Bandura et al, 1996)، وتظهر بشكل واضح في سعي المؤسسات الاجتماعية إلى وضع قواعد جماعية لحجب المسؤولية عن القرارات التي ستؤثر سلباً على الآخرين (Bandura, 1999).

إزاحة المسؤولية Displacement of Responsibility: هي تصوّر السلوك الضار ناجماً عن الضغوط الاجتماعية، أو إملاءات السلطة الشرعية، وبالتالي حجب أو تقليل دور الفاعل في الضرر الذي يُسببه الشخص؛ مما يدفع الشخص للتصرف بطرق أكثر عنفاً خاصة إذا قُبلت السلطة القانونية المسؤولية عن آثار سلوكه (Bandura, 2016)، وفي ظل المسؤولية المزاحة؛ فإنه يُنظر إلى أفعاله على أنها نابعة من توجيهات السلطات؛ كما أنه لا يشعر بالمسؤولية الشخصية عن هذه الأفعال (Bandura et al., 1996)، ولأنه ليس الفاعل الواقعي لأفعاله؛ فإنه يتجنّب إدانة

الذات، فكلما زادت شرعية السلطة التي تُصدر أوامر ضارة، كلما ارتفع مستوى عدوان الشخص المطيع (Bandura, 2002b; 2016). وتظهر هذه الآلية بشكل كبير في المؤسسات الحكومية والخاصة؛ حيث يشعر فيها الشخص بأنه مجبر على اتباع تعليمات القيادة، (على سبيل المثال: تغيير الأرقام في تقرير أو عندما يقول الموظف: مديري طلب مني القيام بذلك)؛ وبالتالي يُزيح مسؤولية أفعاله إلى مديره في العمل، وينفي أي مساءلة شخصية عن أفعاله غير المرغوب فيها (Detert et al., 2008).

ويتحمل الموظفون المطيعون مسؤولية سلوكهم، كما لو كانوا امتدادات عمياء للآخرين؛ لأن تخليهم عن كل المسؤوليات يعني أنهم لا يؤدون واجباتهم بالشكل المطلوب، فالموظف الجيد هو من يملك شعوراً قوياً بالمسؤولية، فهي تكون متجذرة في أيديولوجياته؛ ولذلك من المهم التمييز بين مستويين من المسؤولية: مستوى واجب الموظف تجاه رؤسائه ومستوى المساءلة عن نتائج أفعاله، وبالتالي يكون أفضل الموظفين هم الذين يحترمون التزاماتهم تجاه السلطة، ولكنهم لا يشعرون بأي مسؤولية شخصية عن الضرر الذي تسببوا به، وهم بذلك يعملون بإخلاص ليكونوا جيدين في فعلهم الشرير (Bandura, 1999; 2016).

التجريد من الإنسانية Dehumanization: هو تصور ضحية السلوك الضار على أنه كائن دون البشر، ومن خلال هذا التصور يرتكب الشخص الذي يكون رحيماً ومتعاطفاً عمليات وحشية؛ فقد يكون قاسياً وإنسانياً في وقت واحد تجاه أفراد مختلفين، اعتماداً على من يشملهم أو يستبعدهم من فئته الإنسانية (Bandura, 1991; 2016)، هذا يعني أن قوة اللوم الذاتي الأخلاقي تعتمد جزئياً على كيفية رؤية الجناة للأشخاص الذين يُسيئون معاملتهم، كما تُعتبر خبرات الشخص النبئية في مراحل نموه المختلفة، الأساس لاستجابته التعاطفية نحو الآخرين، حيث تعمل أفراح ومعاناة أولئك الذين يعرفهم الشخص على إثارتهم، أكثر من أفراح ومعاناة الغرباء، أو الأفراد الذين تم تجريدهم من الصفات الإنسانية؛ ولذلك فمن الصعب إساءة معاملة الأشخاص الإنسانيين دون الشعور بالضيق الشخصي والإدانة الذاتية (Bandura, 2002a; Bandura et al, 1996).

ويمكن التنصل من اللوم الذاتي للسلوك القاسي بتجريد الناس من الصفات الإنسانية؛ حيث إنّه من الأسهل معاملة الناس بوحشية عندما يُنظر إليهم على أنهم أشكال من الحيوانات الدنيا، وهذه العملية عنصر أساسي في ارتكاب الجرائم، فبمجرد تجريدهم من إنسانيتهم، يُمكن النظر إليهم كأشخاص ليس لديهم مشاعر، وأنهم مشاكسين أو خسيسين، وإذا لم يتم إضعاف اللوم الذاتي عن طريق تجريد الخصوم من الإنسانية؛ فإنه يُمكن إضعاف هذا اللوم عن طريق عزو صفات شيطانية أو بهيمية إليهم، مثل وصفهم بالشياطين وبالمنحطين، وأنهم مخلوقات متوحشة، وصداع بشرية (Bandura, 1991; 1999).

وقد أدت الحياة المعاصرة والبيروقراطية، والتشغيل الآلي، والتحضّر، والتنقل الجغرافي العالي إلى زيادة انتقال الشخصية وإلى التواصل بطرق مجهولة وغير شخصية، بالإضافة إلى ذلك أدت الممارسات الاجتماعية إلى تقسيم الناس إلى مجموعات مختلفة نتج عنه نفور بشري، وكل ما سبق ذكره يُعزز التجريد من الإنسانية؛ لأنه من الممكن تجريد الغرباء من الإنسانية بشكل أكثر سهولة من الأشخاص الذين يعرفهم الشخص (Bandura, 2016)، ويميل الأشخاص باستمرار لتشكيل مجموعات وتطويرها، وإعادة تشكيل آخرين كأعضاء خارج المجموعة؛ مما يجعل من المحتمل استمرار إلحاق الضرر بهم؛ لأن المعايير الداخلية والروادع الذاتية تكون أقل تفعيلاً في المجموعات الخارجية (Detert et al., 2008).

إسناد اللوم Attribution of Blame: هو تصور ضحية السلوك الضار على أنه يستحق اللوم من خلال جلب المعاناة لنفسه؛ حيث يُعتبر إلقاء اللوم على الخصوم أو الظروف وسيلة أخرى

يُمكن أن تخدم أغراض تَبْرِئة الذات، وفي هذه الحالة ينظر الناس إلى أنفسهم على أنهم ضحايا مدفوعين للقيام بالسلوك الضار، وأنَّ هذا السلوك ردة فعل دفاعي مبرر على الاستفزات من الآخرين، كما تظهر تَبْرِئة الذات أيضًا من خلال النظر إلى السلوك الضار على أنه مفروض بسبب ظروف قاهرة بدلًا من اعتباره قرارًا شخصيًا، ومن خلال إلقاء اللوم على الضحية أو على الظروف يُمكن تبرير أفعال الشخص المؤذية مع الشعور بتَبْرِئة الذات (Bandura, 2002a; 2016)، وهذه الآلية لا تجعلهم يُبررون أفعالهم الضارة فقط، ولكن يُمكن أن تجعلهم يشعرون بالثقة في الذات وفي صلاح ما يقومون به (Bandura et al., 1996).

المصطلحات التلطيفية Euphemistic Labelling: هي تعقيم اللغة المستخدمة لإخفاء المظهر والمعنى المحتمل للسلوك الضار، وهذا يسمح للناس أن يتصرفوا بقسوة عندما يتم تعقيم الأفعال العدوانية لفظيًا أكثر بكثير من أنهم يُسمونه عدوانًا، ويمكن أن تأخذ الأنشطة مظاهر مختلفة، اعتمادًا على ما يُطلق عليها، وتستخدم اللغة الملطفة على نطاق واسع لجعل الأفعال والأنشطة الضارة محترمة، والحد من المسؤولية عن السلوك الضار، وتظهر هذه اللغة بشكل حميد أو ملثو، وقد تجعل السلوك السلبي بدون فاعل، أو حدث عن طريق قوى مجهولة (Bandura, 2002a)، وتصور أشكال اللغة الأحداث وأنماط التفكير التي تكون القاعدة للعديد من تصرفات الناس، وتغطي المرغوبة الشخصية والاجتماعية هذه التصرفات، وبالتالي يُمكن أن تختلف بشكل ملحوظ معاني التصرفات اعتمادًا على تسميتها، وتستخدم المكائد التلطيفية لفصل شخصية المنفذين عن التصرفات الضارة (Bandura, 2016). وقد يستخدم الناس لغة محايدة بطريقة أخلاقية لجعل السلوك المستهجن يبدو أقل ضررًا أو حميدًا، فما كان يومًا من الأيام مدانًا أخلاقيًا يصبح مصدرًا للتقييم الذاتي في وقت لاحق (Bandura, 2002b)، على سبيل المثال قد يُسمى الكذب في الأعمال التنافسية في المؤسسات "التضليل الإستراتيجي" (Detert et al., 2008).

تحريف العواقب Distortion of Consequences: هو التجنب المعرفي أو التقليل من الآثار الضارة للسلوك من خلال تجاهل وتشويه عواقبه، فعندما يُمارس الناس أنشطة تُسبب الضرر للآخرين لأسباب تتعلق بالمكاسب الشخصية أو الضغط الاجتماعي؛ فإنهم يتجنبون مواجهة الضرر الذي يُسببونه، أو يُقللون منه، وإذا لم ينجح التقليل من أثره، فإن الأدلة على الضرر يُمكن أن تفقد مصداقيتها؛ لذا يتم تجاهل النتائج الضارة للسلوك، أو تقليلها، أو تشويهها، أو عدم تصديقها، ويصبح من الصعب تفعيل اللوم الذاتي، كما أنه من السهل إيذاء الآخرين عندما تكون معاناتهم غير مرئية، وعندما تكون الأعمال الضارة بعيدة جسديًا وزمنيًا عن آثارها، فعندما يرى ويسمع الناس المعاناة التي تُسببها؛ فإنَّ الكارثة المثارة واللوم الذاتي يعملان كمقيدين للذات، وحتى الإحساس العالي بالمسؤولية الشخصية يكون مقيدًا ضعيفًا للسلوك الضار عندما لا يرى المعتدون الضرر الذي يُلحقونه بضحاياهم (Bandura, 2016; 2002a).

وتتضمن معظم المؤسسات تسلسلًا قياديًا هرميًا يقوم فيها الرؤساء بصياغة الخطط، ويقوم الوسطاء بنقلها إلى الموظفين الذين يقومون بعد ذلك بتنفيذها، ويكون التحكم في الانفصال الأخلاقي أسهل بالنسبة للوسطاء في النظام الهرمي؛ لأنهم لا يتحملون المسؤولية عن القرارات ولا يُنفذونها (Bandura, 2016). ومن أمثلة تشويه العواقب في المؤسسات عندما يقول الموظف لنفسه: "لن يتعرَّض أي شخص للأذى إذا لم أقم بالإبلاغ عن خطأ"، بينما يكون هذا الخطأ في صالحه (Detert et al., 2008).

وأظهرت نتائج العديد من الدراسات السابقة ارتباط آليات الانفصال الأخلاقي إيجابيًا بالجوانب السلبية للسلوك على اختلاف العينات والثقافات، على سبيل المثال: سمة السخرية (Detert et al., 2008) التتمر (Gini et al., 2014; Kollerová et al., 2018)، التتمر/ الضحية (Çapan &

(Bakioğlu, 2016، الميكافيلية والنسبية (Moore et al, 2012)، العدوان (Rubio-Garay et al., 2017)، السلوك الاجتماعي المضاد (العمري، 2020)، التمر والشعور بالعجز (غانم، 2022)، الشخصية السيكوباتية والثالث المظلم (طه، 2022)، التمر السيبراني (شريف، 2023)، الخداع الأكاديمي (طه، 2023). كما ارتبطت سلبياً بالجوانب الإيجابية للسلوك، على سبيل المثال: التعاطف (Detert et al., 2008; Rubio-Garay et al., 2017; Moore et al, 2012)، القرار الأخلاقي (Detert et al., 2008) الهوية الأخلاقية والنمو الأخلاقي والمعرفي والمثالية (Moore et al, 2012)، الدفاع (Kollerová et al., 2018)، السلوك الاجتماعي الإيجابي (العمري، 2020)، الشعور بالذنب والخجل (غانم، 2022؛ Moore et al, 2012)، الامتنان (شريف، 2023).

سوء تعامل العملاء وتخريب الموظف للخدمة:

أدى نمو قطاع الخدمات في السنوات القليلة الماضية إلى زيادة الوظائف المتعلقة بالخدمات، ولكن لسوء الحظ أدى ذلك إلى زيادة فظاظه العملاء، وبالتالي تعرّض موظفو الخدمة إلى متاعب يومية أثناء تقديم خدماتهم للعملاء، كما أن السلوكيات غير الحضارية المتكررة التي تصدر من العملاء من الممكن أن تخلق الإجهاد والعواقب السلبية والانسحاب، وردود فعل سلبية، مما يؤثر سلباً على مواقف الموظفين وأدائهم، وبالتالي تزيد من احتمالية تخريب الخدمة (Cheng et al., 2020).

ويُعدّ التفاعل مع العملاء أمراً يومياً، وهناك وعي متزايد ودعم بحثي حول التفاعلات السلبية بين العملاء والموظفين التي يكون لها آثار ضارة على رفاهية موظف الخدمة (Arnold & Walsh, 2015)، فعندما يواجه الموظفون ضغوطاً عديدة مثل سوء تعامل العملاء وبشكل متكرر؛ يتولد لديهم المشاعر السلبية مثل: الغضب أو القلق أو الإرهاق، وقد يؤدي ذلك إلى ردود فعل تنطوي على أنماط سلوكية سلبية مثل: تجنب العمل، وانخفاض جودة الأداء والعمل، والاستقالة الوظيفية (Cho et al., 2016)، كما يمكن أن تدفع الموظفين إلى الانتقام والتصرف بشكل غير حضاري تجاه العملاء (Arnold & Walsh, 2015)، وقد يتحوّل الموظفون إلى وضع دفاعي، ويصبحون مندفعين، وعدوانيين، وغير عقلانيين كنوع من حماية الذات، من أجل الحفاظ على مواردهم المستنفدة، كما قد يؤدي استمرار تعرّض الموظف لسوء معاملة العملاء إلى المزاج السلبي الذي يمتدّ تأثيره إلى العملاء اللاحقين، مما يزيد من فرصة تعرّض الموظفين لسوء المعاملة مرة أخرى في المستقبل (Lan et al., 2022).

ونظراً لتمتع العملاء بسُلطة كبيرة على الموظفين تحت مبدأ "العميل دائماً على حق"؛ يُمكنهم أخذ هذا المبدأ في الاعتبار عند التعامل مع الموظفين، مما يزيد من فرصة معاملتهم بفضاظة؛ لذلك من المرجح أن يتفاعل الموظفون الذين يُعاملون بطريقة فظة وبشكل سلبي من خلال الرد بالمثل تجاه مصدر الفظاظه (van Jaarsveld et al., 2010)، ورغم محاولة المؤسسات تحقيق النجاح التنظيمي لتحسين رضا العملاء، بإعطاء الأولوية لخدمة العملاء، إلا أن هذا المطلب قد يكون صعباً على الموظفين، وقد لا يكون العميل دائماً على حق، ولا يحترم موظفي الخدمة، وقد يُعاني الموظفون من سوء معاملة العملاء، أو معاملة منخفضة الجودة، وهو مصدر قلق أساسي لمؤسسات الخدمة على اختلاف أنواعها (Liu et al., 2023)، كما ويؤدي السلوك السلبي للعملاء إلى تعطيل الخدمات، ويُقلل من رضا العملاء الآخرين عن الخدمة بشكل عام، وقد يضر بالوضع المالي للمؤسسات (Hwang et al., 2021).

وتمثل الفظاظه سلوكاً وقحاً، وغير مهذب، وضاراً إلى حدّ ما، الذي قد يشمل التحدث إلى الآخرين بطريقة مهينة أو غير محترمة، والتعامل معهم بطريقة متعالية، وإبداء القليل من الاهتمام

لتصريحاتهم، وإظهار القليل من الاهتمام بأرائهم وتجاهلهم (Cho et al., 2016)، كما تشمل فظاظة العملاء عدم قول: "شكرًا"، أو التحدث عبر الهاتف أو الهاتف المحمول أثناء تقديم الخدمة، أو التحدث بطريقة غير حضارية (Cheng et al., 2020). كما اقترح (Dormann and Zapf 2004) أن توقعات العملاء غير المتناسبة، والعدوان اللفظي هي أحد أشكال الضغوطات الاجتماعية التي تصدّر من العملاء ضد الموظفين، وتُعبّر عن الفظاظة. وقد يؤدي تعرّض الموظفين للفظاظة أو للسلوكيات غير الحضارية إلى الحالة المزاجية السيئة، والإلهاة المعرفي، والخوف، والظلم المتصور، والهوية الاجتماعية التالفة، والغضب، وتؤثر ردود الفعل هذه سلبيًا على صحة الموظفين المهنية والنفسية والجسدية؛ مما يؤدي إلى الاكتئاب، والقلق، والإرهاق العاطفي، والأذى العاطفي، والمشاعر السلبية، كما تؤثر على مواقفهم وسلوكياتهم، كما قد تؤدي إلى الانتقاص من خدمة العملاء، وزيادة معدل الانتقال، أو الانتقال إلى وظيفة أخرى، وانخفاض الأداء التنظيمي، وعدم الرضا الوظيفي (Cho et al., 2016; van Jaarsveld et al., 2010).

ويمكن أن يؤدي فعل الفظاظة إلى ردة فعل بالمثل، وقيام الموظف بفعل غير لائق موجّه نحو بادئ الفظاظة (Andersson & Pearson, 1999). كما قد يستخدم الموظفون إعادة التقييم المعرفي لمواجهة سلوكيات غير حضارية من العملاء، وقد يُعيدون تقييم المواقف العصبية، لتخفيف مشاعرهم السلبية، وبالتالي قد يتم تخزين دوافعهم الانتقامية أو كبتها، على العكس من ذلك قد يستخدم الموظفون إستراتيجيات القمع التعبيري، فيُصبح لديهم تنافر بين مشاعرهم الداخلية وتعبيراتهم الخارجية، مما يؤكد على المشاعر السلبية لديهم، ومن ثم القيام بردّة فعل انتقامية (Cheng et al., 2020).

ويُنظر إلى السلوك الانتقامي التنظيمي كمجموعة فرعية من التخريب؛ حيث يشمل الأشكال الأقل دهاءً، والأكثر علنية من السلوك، وقد يكون التخريب مباشرًا أو غير مباشر، وقد يستهدف فردًا، أو وحدة، أو مؤسسة بأكملها، ويمكن أن يكون له أهداف متعددة، ولا يلزم أن تكون المؤسسة هي الضحية الرئيسية (Ambrose et al., 2002). كما تختلف الفظاظة عن العدوان الذي يُمثل أشكالًا أكثر حدّة من سوء المعاملة بين الأشخاص، كما يُعتبر العدوان سلوكًا يهدف إلى إيذاء أو إصابة الآخرين جسديًا أو نفسيًا، ولا يتم اختياره بشكل متكرر في مكان العمل، بينما تُمثل الفظاظة مصطلحًا أكثر غموضًا فيما يتعلّق بما إذا كانت نية إيذاء الهدف موجودة أم لا، بمعنى أن نية الفظاظة ليست شفافة وتخضع للتساؤل (Cho et al., 2016)، ومن جانب آخر يختلف التخريب عن المفهوم العام للانحراف في أنه يُركز على إلحاق الضرر، بينما يُركز الانحراف على انتهاك القواعد (Ambrose et al., 2002).

وتُقدم دراسة Reynolds and Harris (2006) أدلة تجريبية تدعم بقوة وجهة النظر القائلة بأن سوء تعامل العملاء للموظفين ليست شائعة فحسب، بل متفشية ومنتشرة؛ حيث أشارت نتائجها إلى أن العديد من الموظفين يتعرّضون بشكل روتيني لمواقف يُساء إليهم من قِبَل العملاء. حيث أبلغ أفراد العينة أنهم كانوا قادرين على تذكر ما لا يقل عن اثنين من المواقف لسلوك العملاء المنحرف في غضون يومي العمل السابقين، كما أشارت دراسة Porath and Pearson (2013) إلى أن 98% من موظفي الخدمة أبلغوا عن تعرّضهم لمعاملة غير حضارية من العملاء، وعانى أكثر من 50% منهم من سوء معاملة العملاء مرة واحدة على الأقل في الأسبوع.

ويؤثر سلوك العملاء تأثيرًا عميقًا على الموظفين، فمن الممكن أن يتنبّوا أساليب غير رسمية من أجل التعامل مع الضغوط والتوترات في حياتهم العملية، وهي أساليب دفاعية وتنشيطية فردية وجماعية لمواجهة الآثار السلبية لسلوك العملاء (Reynolds & Harris, 2006). كما يلعب

سلوك العملاء المختل وظيفياً دوراً حاسماً في حث تخريب خدمة الموظفين، فالأحداث غير العادلة تُثير السلوك العدواني، وبالتالي يُبادل الموظفون الطرف الآخر بالمثل، ولكن عندما يشعر الموظفون بالدعم الاجتماعي من قبل أشخاص مهمين، مثل المشرفين أو المديرين، يُمكنهم التعامل مع سوء سلوك العميل بشكل أكثر ملاءمة (Hwang et al., 2021).

وعلى الرغم من أن مقولة: "العميل على حق دائماً" هو افتراض شائع في مجال الخدمات العامة؛ فقد تبين أن الموظفين الذين يتعرّضون لسوء المعاملة من قبل العملاء أنه من الممكن أن يستجيبوا لسوء المعاملة بالانتقام والتخريب (Skarlicki et al., 2008)، والذي يُشير إلى انتهاك واضح لقوانين الخدمة، والتي تنص على أن يتلقى العملاء معاملة جيدة بؤد وصبر، ونظراً لأن عملية منع الانتقام الموجّه إلى العملاء أمر ضروري للنجاح التنظيمي للمؤسسات، فيمكن معالجة هذه المشكلة باستخدام العدالة والإنصاف (Skarlicki & Folger, 1997)؛ حيث يشعر الموظفون الذين يُعاملون معاملة عادلة بالارتياح والرضا، وبالتالي يكونون أفضل أداءً ومواطنة بالمقارنة مع أولئك الذين يشعرون بقدر أقل من العدالة في مكان العمل (Rupp & Spencer, 2006).

كما يؤدي تحسين التوجهات نحو العملاء إلى إنجاز أعمال متميزة، وإلى زيادة مستويات رضا الموظفين والعملاء (Reynolds & Harris, 2006)، ورغم أن استحقاق العميل أحد الضغوط التي تواجه الموظفين، وتزيد من متطلبات العمل، ومن الإرهاق العاطفي، وتُبدد الشخصية، إلا أنها لا تُقلل بالضرورة من الإنجاز الشخصي، ومن المرجح أن تؤدي المعالجة المباشرة لمثل هذه الضغوطات إلى تعزيز شعور الموظفين بالكفاءة والإنجاز، كما أن بذل جهد إضافي لخدمة العملاء وتحقيق رضاهم يُمكن أن يكون له تأثير إيجابي على رفاهية الموظفين، ومن جانب آخر أن موارد الموظفين يمكن أن تزيد عندما ينظرون إلى طلبات العملاء على أنها تحديات بدلاً من اعتبارها تهديدات لتحقيق أهداف عملهم (Kim et al., 2021).

وتشير أدبيات التخريب إلى وجود خمسة دوافع محتملة تُنل على الظروف السابقة له، وهي: (أ) العجز: يكون التخريب الناتج عنه محاولة لتحقيق السيطرة في حد ذاتها، (ب) الإحباط التنظيمي: تكون الحالة العاطفية للإحباط هي الدافع للتخريب، مثل الغضب من عدم كفاية الموارد للقيام بالمهام، (ج) تيسير العمل: يحدث عندما يكون الهدف من التخريب هو تسهيل إنجاز العمل. (د) الملل/المرح: يحدث عندما يكون الهدف الأساسي للنشاط هو تقليل الملل، أو توليد الإثارة، أو الاستمتاع. (هـ) الظلم: يُشير إلى اعتقاد الموظف بأنه قد عومل بشكل غير عادل، وقد يُحاول معادلة النتيجة من خلال ارتكاب التخريب (Ambrose et al., 2002)، أيضاً من ضمن دوافع التخريب الانتقام، والتنفيس عن الغضب، والإحباط المرتبط بمشاكل شخصية بعيدة عن العمل، أيضاً الحاجة إلى التدمير والبحث عن الإثارة (Crino, 1994). وقد يكون الدافع من وراء التخريب تحقيق فائدة اقتصادية للمخربين من خلال زيادة فرصتهم في الحصول على نتيجة مفيدة، ويرتبط حجم الفائدة بشكل إيجابي بمستوى السلوك التخريبي، فكلما زادت الفائدة زاد السلوك التخريبي (Umana & Okafor, 2019).

وتشمل إجراءات تخريب الموظفين النكات على العملاء من أجل المرح، أو للترفيه عن زملاء العمل؛ والإهمال في الإجراءات والامتنال لقواعد وأنظمة الشركة؛ وتقليل أداء الخدمة حسب مزاج الموظفين أو احتياجاتهم الشخصية؛ والتعبير عن العداء أو السخط أو الإحباط تجاه العملاء؛ وتأخير الخدمة حسب مزاج الموظفين وعاطفتهم؛ وردود غير لائقة متعمدة نحو العملاء؛ والانتقام من العملاء الوحيين (Hwang et al., 2021).

الدراسات السابقة:

تم الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت الانفصال الأخلاقي بوجه عام؛ حيث طبق البعض منها على طلبة المدارس والمراهقين، وطبق بعضها الآخر على طلبة الجامعات، كما طبق بعضها على الموظفين في مختلف المجالات، وحاولت بعض الدراسات تقنين مقياس باندورا وآخرين (Bandura et al. 1996) بينما حاول البعض الآخر تطويره، وتكييفه ليناسب العينة المستخدمة في الدراسة، وتعتبر الدراسات الأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة أكثر وفرة مقارنة بالدراسات العربية، وسوف يتم عرض الدراسات التي تم تطبيقها في مجال العمل وعلى الموظفين التي تناولت الانفصال الأخلاقي كوسيط؛ وذلك لتشابهها مع عينة الدراسة، كما سوف يتم عرض الدراسات التي تم فيها تقنين مقياس الانفصال الأخلاقي، أو تطويره، أو ترجمته وتكييفه، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات:

دراسة (Claybourn 2011) التي هدفت إلى كشف العلاقات بين الانفصال الأخلاقي وخصائص العمل والمضايقة في مكان العمل. تم تطبيق مقياس الانفصال الأخلاقي المعد من قبل (Bandura et al. 1996) على عينة مكونة من 133 موظفًا جامعيًا في كندا، تراوحت أعمارهم ما بين 19 و64 سنة، كان منهم 39 إناث، وأشارت النتائج إلى أن الانفصال الأخلاقي يرتبط بالمضايقة في مكان العمل، كما كان الموظفون ذوو المستويات العالية من الانفصال الأخلاقي أكثر عرضة للتعرض لسلوكيات سلبية في مكان العمل، كما هدفت دراسة (Samnani et al. 2014) المسحية إلى التعرف على العلاقة بين المشاعر السلبية وسلوكيات العمل غير المنتج، والدور المعدل للانفصال الأخلاقي وللنوع في هذه العلاقة، وقد أجريت الدراسة على 274 طالبًا من طلبة تخصص إدارة الأعمال ممن يعملون بدوام كلي أو جزئي في أحد جامعات كندا، كان 28% منهم من الذكور، وتراوحت أعمارهم ما بين 18 إلى 30 سنة، وطبق مقياس الانفصال الأخلاقي المطور بواسطة (Detert et al. 2008). وقد دلت النتائج على أن المشاركين ذوي المشاعر السلبية المرتفعة أكثر عرضة للانخراط في سلوكيات العمل غير المنتج عندما كان ميلهم إلى الانفصال الأخلاقي مرتفعًا، كما انخرط الذكور في سلوكيات عمل غير منتج بشكل أكثر من الإناث مع مشاعر سلبية مرتفعة، وانفصال أخلاقي مرتفع، كما دلت النتائج على وجود تفاعل ثلاثي معقد بين المشاعر السلبية، والانفصال الأخلاقي، والنوع في التنبؤ بسلوكيات العمل غير المنتج.

وهدفت دراسة (Saba et al. 2019) إلى كشف التفاعل بين مركزية الهوية الأخلاقية والانفصال الأخلاقي للأفراد في مكان العمل، تم تطبيق مقياس الانفصال الأخلاقي الذي طوره (Detert et al. 2008) على 400 موظف ممن يعملون في قطاع الخدمات في منطقة إسلام آباد، وقد دلت النتائج على وجود ارتباط بين تصور السياسة التنظيمية والانفصال الأخلاقي للموظفين، كما ارتبط انعدام الثقة بالانفصال الأخلاقي، وكان هناك دور وسيط للسخرية وتصور السياسات التنظيمية في العلاقة بين مركزية الهوية الأخلاقية والانفصال الأخلاقي. كما هدفت دراسة (Zheng et al. 2019) إلى قياس الدور الوسيط للانفصال الأخلاقي والهوية الأخلاقية في العلاقة بين الإبداع والسلوك المنحرف للموظفين في مكان العمل، وقد أجريت دراستان شملت الأولى منها 460 موظفًا ممن يعملون في أحد البنوك الكبيرة في شمال الصين، كان متوسط الأعمار 29 سنة، كما كان ما نسبته 74% إناثًا، وشملت الدراسة الثانية 347 موظفًا من شركة تصنيع كبيرة في الصين، وكان متوسط أعمارهم 25.22 سنة، كما كان 31% منهم إناثًا، وقد طبق مقياس الانفصال الأخلاقي المختصر (Moore et al. 2012) في كلتا الدراستين، وقد دلت النتائج على أن الموظفين المبدعين كانوا أكثر عرضة للانفصال الأخلاقي إذا كانت هويتهم الأخلاقية منخفضة، كما توسط الانفصال الأخلاقي التأثيرات التفاعلية للإبداع والهوية الأخلاقية على السلوك المنحرف في مكان العمل.

وتناولت دراسة (Hsieh et al. (2020) العلاقة بين القيادة الأخلاقية والسلوك غير الأخلاقي المؤيد للمؤسسة، والدور الوسيط للانفصال الأخلاقي، والدور المعدل للسلوك الأخلاقي لزملاء العمل في هذه العلاقة، طُبِقَ فيها مقياس الانفصال الأخلاقي (Moore et al. (2012) على عينة مكونة من 251 تثنائياً موظفاً وزمياً في العمل من خمس مؤسسات في تايوان، كان ما نسبته 37.8% من الذكور، تراوحت أعمار الموظفين بين 20 و65 سنة. وقد دلت النتائج على أن الانفصال الأخلاقي له دور وسيط في العلاقة بين القيادة الأخلاقية والسلوك غير الأخلاقي المؤيد للمؤسسة، كما أن السلوك الأخلاقي لزملاء العمل يُخفف من العلاقة بين الانفصال الأخلاقي والسلوك غير الأخلاقي المؤيد للمؤسسة، كما دلت النتائج على أن التأثير غير المباشر للقيادة الأخلاقية على السلوك غير الأخلاقي المؤيد للمؤسسة من خلال الانفصال الأخلاقي كان سلبياً بشكل كبير، عندما أدرك الموظفون مستويات منخفضة من السلوك الأخلاقي لزملاء العمل. كما تناولت دراسة Wu (2022) تأثير اليقظة العقلية والانفصال الأخلاقي على الصحة النفسية والاستعداد للعمل لموظفي الخدمة المدنية الذين يُعانون من إرهاق التعاطف. تكوّنت العينة من 30 موظفاً من مكتب الحماية الصحية في تايوان، طُبِقَ عليهم مقياس الانفصال الأخلاقي (Moore et al. (2012). وتوصلت النتائج إلى وجود تأثير سلبي للانفصال الأخلاقي على الرغبة في العمل، كما أن الموظفين الذين يُعانون من إرهاق التعاطف هم أكثر عُرضة لتبني الانفصال الأخلاقي عند مواجهة المشكلات. وحاولت دراسة (Al-Atwi and Abd Al-Razzaq (2022) كشف العلاقة بين التهكم التنظيمي وسلوك العمل المنحرف لمقدمي الخدمات المصرفية من خلال التأثير غير المباشر للانفصال الأخلاقي؛ حيث طُبقت على عينة مكونة من 150 موظفاً مقدماً للخدمة المصرفية في العراق، باستخدام مقياس الانفصال الأخلاقي المكوّن من خمس عبارات من إعداد Yan et al. الذي طوّره عام 2012م. وقد دلت النتائج على أن مستوى الانفصال الأخلاقي كان منخفضاً لدى عينة الدراسة، كما دلت النتائج على أن المستوى المرتفع للتهكم التنظيمي يؤدي إلى زيادة مستوى الانفصال الأخلاقي، وبالتالي ظهور السلوكيات السلبية في مجال العمل، كما يعمل الانفصال الأخلاقي كوسيط جزئي في العلاقة بين التهكم التنظيمي وسلوك العمل المنحرف. وتناولت دراسة (Zhao et al. (2022) الوصفية الدور الوسيط للانفصال الأخلاقي في العلاقة بين المهام غير المشروعة/غير المنطقية، وسلوك العمل غير المنتج. والتي طُبِقَ فيها مقياس الانفصال الأخلاقي (Moore et al. (2012) على عينة من 258 موظفاً تثنائياً (مشرف ومرؤوس) من 17 شركة تقع في شرق الصين تعمل في التصنيع والتكنولوجيا والتجارة والديكور المعماري والعقارات والتأمين والتعليم. كان 62.8% من الموظفين ذكوراً، وكما كان 69% من المشرفين ذكوراً، وقد دلت النتائج أن الانفصال الأخلاقي توسط العلاقة الإيجابية بين المهام غير المشروعة والصوت المدمر (الآراء المؤذية أو الناقدة أو المهينة)، وسرقة الوقت (تضييع الوقت)، كما عزز الاستحقاق النفسي من العلاقة الإيجابية بين المهام غير المشروعة والانفصال الأخلاقي. كما تناولت دراسة (Zhang et al. (2022) الدور الوسيط للانفصال الأخلاقي في العلاقة بين سلوك المشرف الداعم للأسرة، والسلوك المنحرف للموظفين في مكان العمل؛ حيث طُبقت الدراسة على 312 موظفاً ممن يعملون في أربع شركات في الصين، تراوحت أعمارهم ما بين 26 إلى 50 سنة، كان 53.2% منهم إناثاً، وقد استُخدم مقياس الانفصال الأخلاقي (Moore et al. (2012). وتوصلت النتائج إلى أن الانفصال الأخلاقي له دور وسيط جزئي في العلاقة السلبية بين سلوك المشرف الداعم للأسرة، والسلوك المنحرف للموظفين في مكان العمل.

وحاولت دراسة (Abd Al Razzaq (2022) قياس الدور التفاعلي للانفصال الأخلاقي في العلاقة بين التهكم التنظيمي والأداء الاستباقي؛ حيث طُبقت الدراسة على عينة من 111 موظفاً من

موظفي الخدمة الجامعية في كليات جامعة المثنى بالعراق، كان 64.9% منهم ذكوراً، وتم استخدام مقياس الانفصال الأخلاقي المكوّن من خمسة عبارات من إعداد Yan et al. المطور عام 2012م. وقد دلّت النتائج على أن للانفصال الأخلاقي دوراً تفاعلياً في العلاقة بين التهمك التنظيمي والأداء الاستباقي.

وهدفت دراسة (Guo et al. (2022) المسحية إلى الكشف عن الدور الوسيط للانفصال الأخلاقي والدور المعدل للتفسير الذاتي في العلاقة بين الشائعات السلبية في مكان العمل، وسلوك العمل غير الأخلاقي. وطبق مقياس الانفصال الأخلاقي (Moore et al. (2012) على 369 موظفاً، تم سحبهم من خلال 10 شركات ضيافة (خمسة فنادق؛ وخمسة مطاعم) في الصين، كانت نسبة الإناث منهم 63.4%، كما تراوحت أعمارهم من أقل من 20 سنة إلى 50 سنة. وتوصلت النتائج إلى أن الشائعات السلبية في مكان العمل تؤثر على الانفصال الأخلاقي للموظف؛ مما يؤدي إلى سلوك عمل غير أخلاقي؛ وأن التفسير الذاتي يُخفف من تأثير الشائعات السلبية في مكان العمل على الانفصال الأخلاقي، كما وُجد أن هناك علاقة إيجابية بين الشائعات السلبية في مكان العمل والانفصال الأخلاقي، وقد كان التأثير غير المباشر للشائعات السلبية في مكان العمل على سلوك العمل غير الأخلاقي من خلال الانفصال الأخلاقي أضعف بالنسبة للموظفين الذين يتمعون بتفسير ذاتي أكثر استقلالية من أولئك الذين لديهم تفسير ذاتي أكثر ترابطاً.

وحاولت دراسة (Liu et al. (2023) الإجابة عن سؤال كيف ومتى ترتبط الشخصية الإبداعية بالانفصال الأخلاقي؟ وجمعت البيانات من 753 موظفاً من شركة كبيرة في شمال الصين تُدير فروعاً لمبيعات السيارات، كان متوسط عمر الموظفين 27.50 سنة، وكان 65% منهم ذكوراً، وطبق مقياس الانفصال الأخلاقي (Moore et al. (2012). وقد توصلت النتائج إلى أن الشخصية الإبداعية زادت من الانفصال الأخلاقي والسلوكيات غير الأخلاقية من خلال الدافع التنافسي، ومن جانب آخر قللت الشخصية الإبداعية من الانفصال الأخلاقي والسلوكيات غير الأخلاقية من خلال الدافع الاجتماعي الإيجابي، كما ارتبط الانفصال الأخلاقي سلباً بالدافع الاجتماعي الإيجابي عندما كان المناخ التنافسي منخفضاً.

وهدفت دراسة (Ogunfowora et al. (2023) في الولايات المتحدة الأمريكية إلى الإجابة عن السؤال العام الآتي: هل يشعر المنفصلون أخلاقياً بالذنب بعد سوء السلوك في مكان العمل؟ وذلك من خلال أربع دراسات متسلسلة، طُبّق فيها مقياس الانفصال الأخلاقي (Moore et al. (2012). ودلّت النتائج على أن الانفصال الأخلاقي (كسمة) يرتبط إيجابياً بالإرهاق العاطفي، وبمشاعر الذنب بعد سوء السلوك، وسلباً بالوظيفة التنفيذية، وتُشير النتائج بوجه عام إلى أن الأشخاص المنفصلين أخلاقياً مع مرور الوقت، لا يزالون يُعانون من إدانة الذات الأخلاقية لأفعالهم الخاطئة، على الأقل، عندما يتم تكبيرهم بالسلوك الضار، كما أن المنفصلين أخلاقياً الذين يقومون بالانفصال الأخلاقي (كحالة) بعد الانتهاك مباشرة هم أقل عُرضة للشعور بالذنب.

وبحنت دراسة (Ohana et al. (2023) في الدور المعدل للانفصال الأخلاقي والوسيط للملل في العلاقة بين تصورات الموظفين للمسؤولية الاجتماعية والتسكع الإلكتروني. تم إجراء ثلاث دراسات لاختبار فرضيات البحث، وقد استُخدم مقياس الانفصال الأخلاقي (Moore et al. (2012). وتوصلت النتائج إلى أن الانفصال الأخلاقي يُضعف تأثير المسؤولية الاجتماعية للشركات على الملل في مكان العمل، كما يلعب الانفصال الأخلاقي دوراً مهماً في انخراط الموظف في التسكع الإلكتروني، كما بحثت دراسة (Cheng et al. (2023) الدور الوسيط للانفصال الأخلاقي في العلاقة بين القيادة الاستغلالية ونوعية الموظفين، وطبق فيها مقياس الانفصال الأخلاقي (Moore et al. (2012) على 350 موظفاً من الملتحقين ببرامج ماجستير إدارة الأعمال في إحدى الجامعات

الكبرى في شرق الصين، متوسط أعمارهم 32.12 سنة، وكان 53.43% منهم ذكوراً، وتوصلت النتائج إلى أن الانفصال الأخلاقي توسط العلاقة بين القيادة الاستغلالية ونفعية الموظف، كما توصلت النتائج إلى أن التقاليد الصينية خففت التأثير المباشر للقيادة الاستغلالية على الانفصال الأخلاقي، وكذلك التأثير غير المباشر للقيادة الاستغلالية على نفعية الموظف من خلال الانفصال الأخلاقي.

وتناولت دراسة سنوسي (2023) الدور المعدل للانفصال الأخلاقي في العلاقة بين القيادة السامة وانتهاك العقد النفسي وسلوك العمل المنحرف؛ وذلك على عينة من 384 موظفاً من العاملين بمجالس المدن والوحدات المحلية في محافظة الفيوم بمصر، وتم الاعتماد على المنهج الاستنباطي والاستقرائي، وطبق مقياس الانفصال الأخلاقي (Moore et al. 2012). ودلت النتائج أن الموظفين ذوي الانفصال الأخلاقي المرتفع يقومون بسلوك العمل المنحرف نتيجة لمشاعر انتهاك العقد النفسي، ونتيجة للسلوك السلبي لرؤسائهم في العمل، وهذا يُشير إلى الدور المعدل للانفصال الأخلاقي للعلاقة بين القيادة السامة، وبين انتهاك العقد النفسي، وبين سلوك العمل المنحرف.

وبناءً على ما تم عرضه من دراسات سابقة يتضح أن جميع الدراسات تناولت متغير الانفصال الأخلاقي كوسيط للعلاقة بين متغيرات نفسية واجتماعية تخص مجال العمل، وأن عينة الدراسة كانت على موظفين من مختلف القطاعات، كما أن المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي، وأن غالبية الدراسات استخدمت المقياس المختصر (Moore et al. 2012). ودلت نتائج الدراسات على الدور الوسيط للانفصال الأخلاقي للعلاقة بين متغيرات الدراسة، إما كوسيط كلي أو وسيط جزئي.

وقد سعت العديد من الدراسات من جانب آخر إلى تكييف مقياس باندورا للانفصال الأخلاقي المصمم على الصغار، كما عكفت دراسات أخرى على بناء مقاييس عن الانفصال الأخلاقي انطلاقاً من نظرية باندورا الاجتماعية المعرفية (Bandura, 1978)، والتنظيم الذاتي (Bandura et al., 2001) والفاعلية الأخلاقية (Bandura, 2002b) والانفصال الأخلاقي (Bandura, 1996; 2016; 1999). ومن هذه الدراسات على سبيل المثال لا الحصر الآتي:

دراسة (Pelton et al. 2004) التي هدفت إلى فحص بناء وصدق مقياس الانفصال الأخلاقي (Bandura et al. 1996) على ذوي الثقافات المختلفة في الولايات المتحدة الأمريكية؛ حيث أجريت الدراسة على 245 أسرة أمريكية من أصل إفريقي لأمهات عازبات كان متوسط العمر 33.92 سنة، وشارك طفل واحد مع والدته من كل أسرة، وكان متوسط العمر 11.40 سنة (124 فتى و121 فتاة). وقد تم حذف الفقرات الأربعة الخاصة ببعد اللغة الملطفة بسبب تعقيدها، وعدم فهم الأطفال لمعناها، كما تم إجراء تعديلات طفيفة على بعض العناصر لجعلها أكثر حساسية من الناحية الثقافية، ولزيادة فهم العينة لها، وأشارت النتائج إلى تمتع المقياس بدرجة صدق وثبات جيدة وملائمة، كما أشارت النتائج إلى أن الانفصال الأخلاقي يتوسط جزئياً العلاقة بين الأبوة والأمومة الإيجابية، وسلوك الطفل الجانح، وإلى وجود فروق بين الجنسين في مقياس الانفصال الأخلاقي.

كما قام (Detert et al. 2008) بتطوير وتكييف عبارات مقياس الانفصال الأخلاقي (Bandura et al. 1996)؛ لئناسب عينة الراشدين المكوّنة من 307 طالب جامعي من أحد جامعات شرق الولايات المتحدة الأمريكية، وقد كشف التحليل العاملي التوكيدي صدق بناء جيد وملائم، كما كشف عن وجود 8 عوامل تناسب الأبعاد الثمانية المستخدمة في مقياس باندورا وآخرين، إلا أنه تم حذف 8 عبارات والتي لم تتشعب بدرجة كافية على العوامل؛ مما نتج عنه مقياس يتكوّن من 24 عبارة فقط، يتضمن كل بُعد ثلاث عبارات.

كما قام (Caprara et al. 2009) بتقييم مقياس الانفصال الأخلاقي الوطني CMDs عن طريق صدق البناء، حيث تم إجراء دراستين، كان الهدف من الدراسة الأولى المكوّنة من 2395

مشاركًا إيطاليًا، أعمارهم من 15 إلى 85؛ حساب التحليل العامل الاستكشافي والتوكيدي؛ حيث قسمت العينة إلى قسمين بشكل عشوائي لقياس كل عامل على حدة، وقد تم تكييف عبارات مقياس الانفصال الأخلاقي (Bandura et al. (1996 لتتناسب أهداف الدراسة؛ وذلك في دراسة سابقة نتج عنها 40 عبارة، حُذفت منه 8 عبارات، والتي لم تكن جيدة ليصبح المقياس مكونًا من 32 عبارة تقيس الآليات الثمانية للانفصال الأخلاقي، بينما هدفت الدراسة الثانية إلى قياس الصدق التمييزي والتنبؤي على عينة من 290 طالبًا من مدارس ثانوية، وأشارت النتائج إلى خصائص سيكومترية جيدة.

وقام Moore et al. (2012) بخمس دراسات تسلسلية بهدف الإجابة عن سؤال: لماذا يفعل الموظفون أشياء سيئة: الانفصال والسلوك التنظيمي غير الأخلاقي؟ وقد قام الباحثون بتطوير مقياس عام للميل إلى الانفصال الأخلاقي للموظفين المرشدين مكون من 8 عبارات فقط قائم على مقياس الانفصال الأخلاقي (Bandura et al. (1996. وتم في دراسة Gini et al. (2014 بناء مقياس الانفصال الأخلاقي الجماعي للفصل الدراسي على المراهقين الإيطاليين بناءً على مقياس الانفصال الأخلاقي (Bandura et al. (1996، وقد تكونت عينة الدراسة الأولى من 486 طالبًا، وتكونت العينة الثانية من 654 طالبًا، سُحبت كلتا العينتين من مدارس متوسطة وثانوية في إيطاليا، وتم إعداد 30 عبارة، وبعد التحليل العامل الاستكشافي والتوكيدي؛ تم التوصل إلى 17 عبارة فقط تُشير إلى مقياس أحادي البعد، أشارت النتائج إلى خصائص سيكومترية جيدة من صدق واتساق داخلي، كما تتبأ المقياس بسلوك التتمر.

وسعت دراسة Newton et al. (2016) إلى حساب ثبات وصدق مقياس الانفصال الأخلاقي الأسترالي وهو النسخة المعدلة لمقياس (Bandura et al. (1996، حيث أجرى الباحثون الدراسة على 452 طالبًا من خمس مدارس خاصة في سيدني، تم إضافة بنود إلى مقياس باندورا مع حذف بند واحد غير مناسب، وبالتالي أصبح المقياس المعدل يتكون من 39 بندًا، وبعد إجراء التحليل العامل التوكيدي توصلت النتائج إلى اعتماد 22 بندًا مكونًا من أربعة عوامل لها صدق بناء ملائم مع خصائص سيكومترية جيدة، كما هدفت دراسة Çapan and Bakioğlu (2016) إلى تكييف مقياس الانفصال الأخلاقي الجماعي للمراهقين على الثقافة التركية، وقد أجريت الدراسة على مرحلتين، في الأولى تكونت العينة من 339 مراهقًا، وتم فيها ترجمة المقياس وعمل التحليل العامل الاستكشافي، وحُسيب معامل الثبات والاتساق الداخلي. وشملت المرحلة الثانية 283 مراهقًا، تم فيها إجراء التحليل العامل التوكيدي. وقد توصلت النتائج إلى وجود 15 عنصرًا لمقياس الانفصال الأخلاقي يتمتع بدرجة جيدة من الصدق والثبات، كما ارتبط المقياس بالتمتع والضحية.

وسعت دراسة Rubio-Garay et al. (2017) إلى كشف الأبعاد والخصائص السيكومترية للنسخة الإسبانية من مقياس آليات الانفصال الأخلاقي (S-MMDS)، حيث طبقت على عينة من 513 طالبًا، كان 58.3% منهم إناثًا، وتراوحت أعمارهم من 15 إلى 25 سنة. أشارت النتائج إلى أن النسخة الإسبانية من MMDS تُمثل مقياسًا موثوقًا وصالحًا لتقييم الانفصال الأخلاقي لدى المراهقين والشباب، كما أظهرت النماذج المختلفة التي تم افتراضها وتحليلها بواسطة التحليل العامل التوكيدي مؤشرات ملائمة وكافية، وإلى بنية متعددة الأبعاد؛ حيث أشارت النتائج إلى وجود ثلاثة عوامل للمقياس (العامل الأول: تجرد الشخصية، العامل الثاني: عدم المسؤولية؛ والعامل الثالث: التسوية). وأخيرًا أشارت النتائج إلى ارتباط المقياس بالعدوان إيجابيًا وبالتعاطف سلبًا.

وحسبت دراسة Kollerová et al. (2018) الخصائص السيكومترية للنسخة التشيكية لمقياس الانفصال الأخلاقي على عينة حجمها 662 مراهقًا، تراوحت أعمارهم بين 11 و 15 سنة، من مدرسة ابتدائية، تم اختيارها عشوائيًا، وأشارت النتائج إلى أنه يُمكن اعتبار مقياس الانفصال

الأخلاقي الجماعي للفصل الدراسي CCMDs مقياساً أحاديّ البُعد يُمكن استخدامه لكلا الجنسين، كما وجدت الدراسة أن المقياس يرتبط إيجابياً بالانتمى والإيذاء، وسلباً بالدفاع. وقام العمري (2020) بتقنين مقياس الانفصال الأخلاقي على البيئة السعودية؛ وذلك على عينة قوامها 240 طالباً من طلبة التعليم العام للمدارس الحكومية (ابتدائي ومتوسط وثانوي) في مدينة أبها، وتراوح المدى العمري من 10 إلى 18 سنة. وبحساب التحليل العاملي الاستكشافي تم الكشف عن وجود ثلاثة عوامل (الانفصال الذاتي وانعدام المسؤولية والتبرير) تُفسر ما نسبته (84.76) من التباين الكلي للمقياس، وبحساب التحليل العاملي التوكيدي أشارت النتائج إلى وجود نماذج متعددة، وكانت كالتالي: نموذج لعامل واحد حيث تشبعت الأبعاد والعبارات التي تحويها ككل على عامل واحد يتمثل في الانفصال الأخلاقي، ونموذج من ثمانية عوامل مطابقة للمقياس الأصل، ونموذج من ثلاثة عوامل، كما أشارت النتائج إلى خصائص سيكومترية جيدة من اتساق داخلي وثبات؛ مما يُشير إلى إمكانية تطبيق المقياس على البيئة السعودية للفئة العمرية الموضحة أعلاه. كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة موجبة بين آليات الانفصال الأخلاقي والسلوك الاجتماعي المضاد، ووجود علاقة سالبة مع السلوك الاجتماعي الإيجابي.

وقام كلٌّ من الدراجي والزيدي (2021) بترجمة مقياس الانفصال الأخلاقي Bandura et al. (1996) وتحكيم الترجمة، وعكس الترجمة، وتحكيمها مرة أخرى؛ وذلك تحت مسمى التحرر الأخلاقي وتكييفه على البيئة العراقية، بالإضافة إلى حساب التحليل العاملي التوكيدي، كما تم حساب القوة التمييزية لفقرات المقياس، وحساب الاتساق الداخلي للدرجة الكلية والأبعاد الفرعية، بالإضافة إلى حساب الثبات؛ وذلك على عينة قوامها 400 طالب وطالبة من جامعة بغداد. ودلت النتائج على تمتع المقياس بخصائص سيكومترية جيدة. كما قامت غانم (2022) ببناء مقياس الانفصال الأخلاقي للانتمى، حيث تكون المقياس من 36 فقرة موزعة على سبعة أبعاد فرعية (التبرير الأخلاقي، والتهديب اللفظي، والمقارنة الطارئة، وإزاحة وتعميم المسؤولية، وتشويه العواقب، والتجريد من الإنسانية، ولوم الضحية)، وقد تم حساب الصدق والثبات للمقياس على عينة مكونة من (54) طالباً من طلاب الصف الثاني بالمرحلة الثانوية بمدينة أسيوط. وأسفرت النتائج عن تمتع المقياس بخصائص سيكومترية جيدة يُمكن معها تطبيقه على مجتمع الدراسة. كما أسفرت نتائج البحث عن وجود علاقة إيجابية بين الانفصال الأخلاقي والانتمى والشعور بالفخر، وعلاقة سلبية مع الشعور بالذنب والخجل.

وحسبت طه (2022) الخصائص السيكومترية لمقياس الانفصال الأخلاقي Bandura et al. (1996) وذلك على عينة قوامها 93 طالباً جامعياً، كان 71 منهم إنثاء؛ حيث تم عرض المقياس على 10 محكمين في مجال علم النفس، واتفق 90% منهم على 30 عبارة فقط، بعد ذلك تم عمل التحليل العاملي الاستكشافي، والذي أسفر عنه وجود عاملين الانفصال الموجّه نحو تحريف الفعل، ويتضمن الأبعاد (التسميات اللطيفة، وتشويه العواقب، والتبرير الأخلاقي، والمقارنة المفيدة)، والعامل الثاني الانفصال الموجّه نحو تبرئة الذات، وتضمن الأبعاد (تجنب اللوم، وتعميم المسؤولية، والتجريد من الإنسانية، وإزاحة المسؤولية)، وكانت نسبة التباين المفسر (62.256)، كما حسب الاتساق الداخلي لعبارات المقياس مع الدرجة الكلية، وكانت جميع الارتباطات دالة وجيدة، من جانب آخر تم حساب الثبات عن طريق معادلة ألفا كرونباخ، وكانت جميعها في المدى المطلوب، مما يُشير إلى تمتع المقياس بخصائص سيكومترية جيدة، وإمكانية تطبيقه على طلبة الجامعة في البيئة المصرية. كما دلت نتائج الدراسة على وجود ارتباط موجب بين الانفصال الأخلاقي والشخصية السيكوباتية، كما يُمكن التنبؤ بالثالث المظلم للشخصية من خلال الانفصال الأخلاقي.

وقامت شريف (2023) بترجمة مقياس الانفصال الأخلاقي Bandura et al. (1996) إلى اللغة العربية، مع تكييف العبارات لتناسب عينة البحث، وتم حساب التحليل العاملي التوكيدي على

عينة مكوّنة من 180 طالبًا من جامعة الأزهر، وأسفر عن وجود الأبعاد الثمانية للمقياس الأصل، مع حذف عبارتين ليصبح المقياس يتكوّن من 30 عبارة، كما تم حساب الاتساق الداخلي للعبارات مع الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية، وكانت جميعها جيدة ودالة إحصائيًا؛ مما يدل على تمتع المقياس بخصائص سيكومترية جيدة. كما أشارت النتائج إلى ارتباط الانفصال الأخلاقي إيجابيًا بالانتماء السبيرياني، وسلبياً مع الامتثال. وقام طه (2023) بحساب صدق المحك التلازمي على عينة مكوّنة من 122 طالبًا من طلبة جامعة الأزهر؛ وذلك بين مقياس الانفصال الأخلاقي والسلوك المضاد للمجتمع، وأشارت النتائج إلى معاملات ارتباط مرتفعة ودالة، كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط موجب بين الانفصال الأخلاقي والخداع الأكاديمي.

وقد تم الاستفادة من الدراسات السابقة في كتابة الإطار النظري، وتفسير النتائج، وتطوير مقاييس الدراسة، كما تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة كونها هدفت إلى كشف دور الانفصال الأخلاقي كوسيط بين متغيرات الدراسة في مجال العمل، واستخدمت نفس المنهج، وهو المنهج الوصفي. وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها استخدمت مصطلحات نفسية جديدة، تتناسب مع طبيعة العينة، كما تم تطوير وتكييف المقاييس الثلاثة المستخدمة في الدراسة.

منهج وإجراءات الدراسة:

المنهج: استخدمت الدراسة المنهج الوصفي لكشف الدور الوسيط للانفصال الأخلاقي في العلاقة بين طبيعة تعامل المراجعين لموظفي الجامعة، وردود أفعالهم نحوهم، ولتكشف الفروق بين الموظفين والموظفات في متغيرات الدراسة الثلاثة.

المجتمع والعينة: يتكوّن مجتمع الدراسة من 2591 موظفًا وموظفة من موظفي جامعة أم القرى بمكة المكرمة، كان 1650 ذكورًا، بينما 941 إناثًا، تم جمع بيانات العينة الاستطلاعية من خلال رابط إلكتروني، وقد بلغت 200 موظف وموظفة؛ وذلك للتأكد من صلاحية مقاييس الدراسة، ولحساب التحليل العملي التوكيدي والخصائص السيكومترية، كما تم جمع بيانات العينة النهائية المكوّنة من 423 موظفًا وموظفة بالجامعة بنفس الرابط مع التعديل؛ وذلك بالتعاون مع وكالة الدراسات العليا والبحث العلمي في جامعة أم القرى لنشره وتوزيعه على موظفي الجامعة، وفي الحصول على الإحصائية بأعداد الموظفين والموظفات؛ وقد كان توزيع العينة الاستطلاعية كما هو موضح في جدول (1) وبينما كان توزيع العينة النهائية كما هو موضح في جدول (2).

جدول ١

توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب النوع وسنوات الخبرة ($n=200$)

النوع	سنوات الخبرة	أقل من (5) سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 15 سنة	من 16 إلى 20 سنة	من 21 إلى 25 سنة	أكثر من (25) سنة	المجموع الكلي
ذكر	التكرار النسبة المئوية	31	11	23	7	13	11	96
		15.50%	5.50%	11.50%	3.50%	6.50%	5.50%	48%
أنثى	التكرار النسبة المئوية	10	6	36	25	3	24	104
		5%	3%	18%	12.5%	1.5%	12%	52%
المجموع الكلي	التكرار النسبة المئوية الكلية	41	17	59	32	16	35	200
		20.50%	8.50%	29.50%	16.00%	8.00%	17.50%	100%

جدول ٢

توزيع أفراد العينة النهائية حسب النوع وسنوات الخبرة (n= 423)

النوع	سنوات الخبرة	أقل من (5) سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 15 سنة	من 16 إلى 20 سنة	من 21 إلى 25 سنة	أكثر من (25) سنة	المجموع الكلي
ذكر	التكرار النسبة المئوية	42	41	51	20	21	34	209
		9.90%	9.70%	12.10%	4.70%	5%	8%	49.40%
أنثى	التكرار النسبة المئوية	16	19	58	58	11	52	214
		3.80%	4.50%	13.70%	13.70%	2.60%	12.30%	50.60%
المجموع الكلي	التكرار النسبة المئوية الكلية	58	60	109	78	32	86	423
		13.70%	14.20%	25.80%	18.40%	7.60%	20.30%	100%

أدوات الدراسة:

مقياس الانفصال الأخلاقي Moral Disengagement لموظفي الجامعة:

يُنظر إلى الانفصال الأخلاقي ليس كسمة يمكن تقييمها من خلال مقياس واحد يُناسب الجميع، ولكن تعمل آلياته عبر جوانب مختلفة من الحياة، وتظهر بشكل مختلف اعتمادًا على مجال النشاط، وبناءً على ذلك لا بدّ أن تُصمم مقاييس الانفصال الأخلاقي تبعًا لمجالات النشاط (Bandura, 2016). هذا من جانب، ومن جانب آخر؛ فإنّ مقياس Bandura et al. (1996) للانفصال الأخلاقي صُمم خصيصًا للصغار والمراهقين، وبالتالي لا يناسب عينة الدراسة من الراشدين، بالإضافة إلى أن العينة هي من الموظفين، مما يعني اختلاف المواقف التي تقيس آليات الانفصال الأخلاقي عن الموجودة في المقياس الأصل، وبناءً على ما سبق تم ترجمة مقياس Bandura et al. (1996) ومقياس Moore et al. (2012) إلى اللغة العربية، وعرضهما على خمسة من أعضاء هيئة التدريس ثنائي اللغة، أربعة منهم من قسم اللغة الإنجليزية بجامعة أم القرى، وعضو هيئة تدريس من قسم علم النفس؛ وذلك بهدف الاستفادة منها في صياغة عبارات المقياس المطور.

كما تم الاطلاع على الدراسات التي تم فيها بناء مقياس للانفصال الأخلاقي، أو تطويره، أو تكييفه، أو ترجمته وتقنينه، منها دراسة Pelton et al. (2004) لتكييفه على ذوي الثقافات المختلفة؛ ودراسة Detert et al. (2008) على عينة من الراشدين، ودراسة Gini et al. (2014) التي تم فيها بناء مقياس للانفصال الأخلاقي الجماعي للفصل على المراهقين الإيطاليين، ودراسة Newton et al. (2016) النسخة الأسترالية على طلبة المدارس، ودراسة Çapan and Bakioğlu (2016) التي تم فيها تكييف مقياس الانفصال الأخلاقي الجماعي للمراهقين على الثقافة التركية، ودراسة Rubio-Garay et al. (2017) النسخة الإسبانية التي تم فيها الكشف عن الأبعاد والخصائص السيكمترية لمقياس آليات الانفصال الأخلاقي، كذلك دراسة Kollerová et al. (2018) النسخة التشيكية، ودراسة العمري (2020) التي قام فيها بتقنين مقياس الانفصال الأخلاقي على طلبة التعليم العام في البيئة السعودية، كذلك دراسة الدراجي والزيدي (2021) في العراق، ودراسة غانم (2022) التي تم فيها بناء مقياس الانفصال الأخلاقي للتمتع، ودراسة شريف (2023) في مصر.

وبناءً على الإجراءات السابقة؛ تم صياغة وتكييف 8 عبارات لتناسب عينة الدراسة من موظفي الجامعة، تتضمن جميع أليات الانفصال الأخلاقي، وعرضها على خمسة محكمين مختصين في مجال علم النفس من جامعة أم القرى وخارجها، وقد كانت نسبة الموافقة على العبارات 98% مع إضافة عبارتين بناءً على طلب المحكمين (عبارة في بُعد تحريف العواقب، وأخرى في بُعد إزاحة المسؤولية)، وبالتالي يكون عدد عبارات المقياس النهائية 10 عبارات تتضمن جميع أبعاد أليات الانفصال الأخلاقي، وهي مرقمة كالآتي: التبرير الأخلاقي (1)، المقارنة المفيدة (8)، نشر المسؤولية (4)، إزاحة المسؤولية (9/10)، التجريد من الإنسانية (3)، إسناد اللوم (5)، اللغة الملطفة (6)، تحريف العواقب (2/7). ويتم تصحيح المقياس بناءً على مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة=5؛ موافق=4؛ غير متأكد=3؛ غير موافق=2؛ غير موافق بشدة=1) بحيث أن أقل درجة يحصل عليها الفرد من عينة البحث تساوي 10، وأعلى درجة 50 درجة.

مقياس طبيعة تعامل المراجعين للموظفين:

تم تكييف مقياس (Skarlicki et al. 2008) عن ظلم العلاقات الشخصية من قبل العملاء Customer interpersonal injustice ليناسب عينة الدراسة، والمكوّن من ثماني عبارات، وتم إضافة أربع عبارات أخرى لتغطية جميع جوانب المتغير؛ وذلك بالاستفادة من بحث Dormann (2004) and Zapf، وبحث (Wang et al. 2011)، وبالتالي أصبح عدد عبارات المقياس 12 عبارة، بعد ذلك عُرض المقياس بشكل مبدئي على 30 موظفًا (15 موظفًا و15 موظفة) في الجامعة للإجابة بـ"نعم" أو "لا"، عن وجود مثل هذه التصرفات لدى المراجعين، وقد وصلت نسبة الاتفاق 95% على 10 عبارات، بينما تم حذف عبارتين، كانت نسبة الاتفاق عليها أقل من 70%. كما تم تصحيح المقياس بناءً على مقياس خماسي (أبدأ=1؛ نادرًا=2؛ أحيانًا=3؛ غالبًا=4؛ دائمًا=5) بحيث أن أقل درجة يحصل عليها الفرد من عينة البحث تساوي 10، وأعلى درجة تساوي 50 درجة.

مقياس ردود أفعال الموظفين نحو المراجعين:

تم قياس ردود أفعال الموظفين نحو المراجعين من خلال تقنية الحوادث الحرجة critical incident technique لقياس السلوك الملاحظ، أنظر (Wang et al., 2011; Skarlicki et al., 2008)، وذلك من خلال سؤال 40 مراجعًا من طلبة الجامعة وأعضاء هيئة التدريس كان منهم طلبة، و10 من أعضاء هيئة التدريس، لذكر المواقف التي يعتقدون أنها تمثل ردّة فعل انتقاميّة من الموظفين عند التفاعل معهم، حيث تم طرح السؤال المفتوح التالي: تُشير الأبحاث إلى أن الموظفين عندما يشعرون أنهم قد عوملوا بشكل غير حضاري، أو بفظاظة، أو بشكل غير عادل من قِبل المراجع؛ فإنهم يقومون بردّة فعل انتقاميّة بشكل مباشر أو غير مباشر حيال المراجع، أذكر المواقف التي تم مصادفتها تُمثل ما ذكر سابقًا خلال تعاملك مع موظفي الجامعة؟

تم صياغة استجابات العينة على السؤال المفتوح في شكل 10 عبارات بالاستفادة من بحث (Wang et al. 2011)، وقد عُرضت العبارات بعد صياغتها مرة أخرى على 10 من المراجعين للتأكد من مدى مناسبتها، وكان نسبة الاتفاق على العبارات 92%، تم حذف عبارة واحدة فقط التي كانت نسبة الاتفاق عليها أقل 70%، وبالتالي أصبح المقياس يتكوّن من 9 عبارات. ويتم تصحيح المقياس بناءً على مقياس خماسي (أبدأ=1؛ نادرًا=2؛ أحيانًا=3؛ غالبًا=4؛ دائمًا=5)؛ بحيث أن أقل درجة يحصل عليها الفرد من عينة البحث تساوي 9، وأعلى درجة تساوي 45 درجة.

طبقت أدوات الدراسة على عينة استطلاعيّة مكوّنة من 200 مشارك من موظفي جامعة أم القرى، من خلال نشر رابط إلكتروني، وقد استُخدم برنامج SPSS الإصدار 26، وبرنامج Amos الإصدار 26؛ لعمل التحليل الإحصائي، وقد كانت الخصائص السيكومترية للأدوات كالآتي:

أ. الاتساق الداخلي:

تم حساب الاتساق الداخلي عن طريق معامل ارتباط بيرسون بين العبارات والدرجة الكلية لأدوات الدراسة الثلاثة، وكانت النتائج كالآتي:

جدول ٣

الاتساق الداخلي لأدوات الدراسة مع الدرجة الكلية (n=200)

العبارات	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
MD	.565**	.718**	.655**	.455**	.644**	.629**	.605**	.684**	.741**	.689**
TC	.765**	.753**	.779**	.910**	.914**	.881**	.810**	.835**	.855**	.858**
RE	.747**	.837**	.819**	.734**	.818**	.725**	.842**	.794**	.783**	

** دالة عند مستوى دلالة 0.01

يوضح الجدول (3) معامل ارتباط بيرسون بين عبارات أدوات الدراسة والدرجة الكلية، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) ومرتفعة، حيث تراوحت ما بين 0.455 كأدنى قيمة، و0.741 كأعلى قيمة لمقياس الانفصال الأخلاقي (MD)، كما تراوحت ما بين 0.753 كأدنى قيمة، و0.914 كأعلى قيمة لمقياس طبيعة تعامل المراجعين للموظفين (TC)، أيضاً تراوحت ما بين 0.725 كأدنى قيمة، و0.842 كأعلى قيمة لمقياس ردود أفعال الموظفين نحو المراجعين (RE).

ج. التحليل العاملي التوكيدي:

جدول ٤

تقديرات العبارات على التحليل العاملي التوكيدي لأدوات القياس

رقم العبارة	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
MD	0.581	0.666	0.649	0.494	0.598	0.625	0.412	0.593	0.664	0.495
TC	0.835	0.859	0.797	0.77	0.877	0.928	0.939	0.747	0.699	0.698
RE	0.712	0.724	0.824	0.694	0.796	0.694	0.85	0.795	0.702	

يوضح جدول (4) تقديرات العبارات على التحليل العاملي التوكيدي، حيث تراوحت ما بين 0.666 كأعلى قيمة، و0.412 كأدنى قيمة لمقياس الانفصال الأخلاقي، وما بين 0.939 كأعلى قيمة، و0.699 كأدنى قيمة لمقياس طبيعة تعامل المراجعين، وما بين 0.850 كأعلى قيمة، و0.694 كأدنى قيمة لمقياس ردود أفعال الموظفين نحو المراجعين، وجميعها جيدة ومقبولة. حيث يرى هير وآخرون 1998 أن التشبع 0.40 تشبع مهم، لذا يكون ما يزيد عنها مقبول ومهم (تيغزة، 2012).

جدول ٥

مؤشرات حسن المطابقة لنماذج التحليل التوكيدي لأدوات القياس

المؤشرات	RMSEA	NFI	TLI	CFI	GFI	CMIN/DF
MD	0.074	0.901	0.919	0.944	0.939	2.096
TC	0.069	0.968	0.977	0.984	0.944	1.941
RE	0.075	0.959	0.965	0.978	0.95	2.107

يشير جدول (5) إلى أن مؤشرات حسن المطابقة لأدوات القياس في المدى المقبول.

النتائج:

تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات مقاييس الدراسة، وكانت جميع المعاملات مرتفعة، وقد كانت كالآتي: الانفصال الأخلاقي 0.839، طبيعة تعامل المراجعين للموظفين 0.951، ردود أفعال الموظفين نحو المراجعين 0.920

نتائج الدراسة:

السؤال الأول: هل يلعب الانفصال الأخلاقي دوراً وسيطاً في العلاقة بين طبيعة تعامل المراجعين لموظفي الجامعة وردود أفعالهم نحوهم؟

استخدمت الدراسة النمذجة البنائية للإجابة على هذا السؤال عن طريق برنامج Amos الإصدار 26 وقد كان النموذج مطابق تماماً حيث كانت كاي تربيع تساوي صفر بينما أشارت مؤشرات حسن المطابقة الأخرى إلى الواحد الصحيح. وللتحقق من اعتدالية توزيع البيانات فقد كانت قيم الالتواء والتفطح في المدى المطلوب، وفيما يلي توضيح لذلك:

جدول ٦

قيم الالتواء والتفطح لعبارات مقاييس الدراسة.

العبارات	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
MD الالتواء	-0.094	-0.153	0.268	0.272	0.496	0.102	0.252	0.229	-0.002	0.066
التفطح	-1.010	-0.868	-1.122	-1.027	-0.691	-1.207	-0.969	-1.027	-1.057	-0.983
TC الالتواء	0.031	-0.081	-0.291	0.284	0.172	0.069	0.268	0.063	0.301	0.207
التفطح	-0.906	-0.975	-0.642	-0.992	-1.029	-0.854	-0.584	-0.732	-0.869	-0.908
RE الالتواء	0.520	0.542	0.539	0.589	0.462	0.547	0.484	0.539	0.483	
التفطح	-1.306	-1.373	-1.373	-1.271	-1.325	-1.319	-1.430	-1.356	-1.453	

يشير جدول (6) إلى أن جميع قيم الالتواء والتفطح في المدى المطلوب لجميع المقاييس: (الانفصال الأخلاقي، طبيعة تعامل المراجعين للموظفين، وردود أفعال الموظفين نحو المراجعين)، حيث ذكر (Awang et al. (2015 أنه إذا وقعت قيم الالتواء من -1.5 إلى 1.5 فهي مقبولة، وبالتالي هي لا تحيد عن التوزيع الطبيعي.

جدول ٧

تحليل المسار لمتغيرات الدراسة

المتغير	المسار	المتغير	قيمة بيتا	P
طبيعة تعامل المراجعين	<---	الانفصال الأخلاقي (a)	0.529	***
الانفصال الأخلاقي	<---	ردود أفعال الموظفين (b)	0.550	***
طبيعة تعامل المراجعين	<---	ردود أفعال الموظفين (c)	0.516	***

يشير جدول (7) أن هناك تأثير مباشر من طبيعة تعامل المراجعين للموظفين على الانفصال الأخلاقي، كما أن هناك تأثير مباشر من الانفصال الأخلاقي على ردود أفعال الموظفين نحو المراجعين، كما يوجد تأثير مباشر من طبيعة تعامل المراجعين للموظفين على ردود أفعال الموظفين نحو المراجعين، وقد كانت جميع القيم للمسارات دالة إحصائياً. وهذا يعني أن الانفصال الأخلاقي يتوسط العلاقة بين طبيعة تعامل المراجعين للموظفين و ردود أفعال الموظفين نحو المراجعين، وأن نوع الوساطة جزئية وذلك لأن التأثير المباشر مازال دال إحصائياً حتى بعد دخول الوسيط إلى النموذج وللتأكد من ذلك لابد من عمل اختبار Bootstrapping كما يظهر من الجدول التالي:

جدول ٨

التأثيرات المباشرة وغير المباشرة والكلية لنموذج الانفصال الأخلاقي كوسيط (Bootstrapping)

النموذج	RE	التأثيرات المباشرة	التأثيرات غير المباشرة	التأثيرات الكلية
التقديرات	0.516	0.291	0.808	
فترات الثقة	.419- .607	.24- .352	.721- .887	
الدلالة	0.007	0.001	0.005	

يشير جدول (8) إلى وجود تأثير مباشر لطبيعة تعامل المراجعين للموظفين (TC) على ردة فعل الموظفين نحو المراجعين (RE)؛ حيث كانت قيمتها 0.516، وهي دالة عند 0.007، كما أنه يوجد تأثير غير مباشر لطبيعة تعامل المراجعين للموظفين على ردة فعل الموظفين نحو المراجعين من خلال الانفصال الأخلاقي، حيث كانت قيمتها 0.291، وهي دالة عند 0.001، مما يعني أن الانفصال الأخلاقي يعمل كوسيط جزئي للعلاقة بين طبيعة تعامل المراجعين للموظفين وردة فعل الموظفين نحو المراجعين.

تُشير النتائج إلى وجود تأثير لطبيعة تعامل المراجعين للموظفين على ردة فعل الموظفين نحو المراجعين، فكلما تعرض الموظفون لسوء معاملة من المراجعين؛ كلما كانت ردة فعل الموظفين سلبية نحو المراجعين، مما يؤدي إلى تخريب الخدمات التي يقدمونها لهم، ويُمكن تفسير هذه النتيجة بناءً على ما اقترحه (Andersson and Pearson, 1999) أن الموظفين الذين يُعاملون بشكل غير عادل من المرجح أن يردون المعاملة بالمثل بناءً على نظرية التبادل الاجتماعي. وبالتالي عندما يعامل المراجعون الموظفين معاملة سيئة؛ فإنهم قد يردون بالمثل من خلال ردود الأفعال الانتقامية والتخريبية.

كما تفسر نظرية التبادل الاجتماعي فظاظة العملاء كتبادلات سلبية بين العملاء والموظفين، التي لا تتطابق فيها ردود الأفعال التي يتلقاها الموظفون من العملاء -مثل الفظاظة بدلا من المجاملة والاحترام- مع موارد الموظفين -مثل الوقت والعاطفة والطاقة-. هذا التناقض في تصورات الموظفين يُشعرهم بأنهم لا يُعاملون بعقل من قبل العملاء، مما قد يؤدي إلى إجراءات انتقامية، مثل تخريب الخدمة، كما يمكن أن تتسبب هذه التبادلات السلبية والانتهاكات في تطوير فكرة "العين بالعين" لدى الموظفين (Cheng et al., 2020).

وأشارت النتيجة من جانب آخر إلى وجود دور وسيط جزئي للانفصال الأخلاقي في العلاقة بين طبيعة تعامل المراجعين وردود أفعال الموظفين نحوهم، ويُمكن تفسير هذه النتيجة بناءً على ما اقترحه باندورا بأن التنظيم الذاتي الأخلاقي يمكن تفعيله وتعطيله بشكل انتقائي، وأن الانفصال الأخلاقي هو عملية التعطيل الرئيسية، فمن خلاله يكون الأفراد متحررين من الروادع الذاتية ومشاعر الذنب المصاحبة، وبالتالي يسهل انتهاك السلوك والمعايير الداخلية؛ لذا يكون هؤلاء الأشخاص هم الأكثر عُرضة للقيام بسلوكيات غير أخلاقية (Bandura et al., 2001)، وبالرغم من أن الموظفين قد ينظرون إلى أنشطة التخريب على أنها انتهاك للمعايير الاجتماعية، ويشعرون بالذنب، وتتكوّن لديهم صورة ذاتية سلبية بعد تخريب الآخرين، وبالرغم من أن هذه المشاعر السلبية والآثار النفسية المترتبة عليها قد تمنع الانتقام والتخريب (Umana & Okafor, 2019)، إلا أن وظيفة التنظيم الذاتي تعمل فقط إذا تم تنشيطها، بالإضافة إلى وجود العديد من العمليات النفسية التي يُمكن عن طريقها التنصل من العقوبات الذاتية للسلوك اللإنساني (Bandura, 2006)، بناءً على ذلك قد يكون أحد العوامل المؤثرة في العمليات النفسية التي تساعد على التنصل من العقوبات هو سوء تعامل المراجعين، وفي ظل توسط دور الانفصال الأخلاقي تعمل جميع هذه العوامل على تثبيط الروادع الذاتية التي تمنع السلوك الضار؛ مما يُساعد على ردود أفعال سلبية من الموظفين نحو المراجعين.

كما يُمكن فهم دور الانفصال الأخلاقي من خلال نظرية الدور، فعندما يواجه الأفراد صراعاً في الأدوار، فقد يحلون هذا الصراع عن طريق الانفصال عن معاييرهم الأخلاقية الداخلية، والانخراط في سلوك لا يتوافق مع أدوارهم الأخرى في الحياة، وبالتالي فقد يعتمد الموظف على دوره في العمل للانفصال أخلاقياً، على سبيل المثال، من خلال القول بأنه اتخذ قراراً يتعارض مع معايير الأخلاقية؛ لأن هذا القرار بسبب ما يُمليه عليه دوره في العمل، وهذا يعني أن الصراع بين

العمل والحياة يؤدي بالموظفين إلى الانفصال الأخلاقي (Newman et al., 2020)، كما قد يقوم الموظفون بتسوية وتبرير سلوكياتهم بطريقة تجعل هذه السلوكيات تبدو أكثر قبولاً، قد يستخدمون مقارنات مفيدة لتبرير سلوكياتهم غير الأخلاقية (Detert et al., 2008)، كما يوجد العديد من الطرق التي يمكن للموظفين من خلالها تسوية سلوكياتهم، والتي تسمح لهم بفصل أنفسهم معرفياً عن التصرف بطريقة غير أخلاقية وبعيدة عن قواعد السلوك الصحيح (Claybourn 2011)، كل ما ذكر سابقاً يُساعد على جعل الموظف يرد بالمثل، أو يُخرب الخدمات، أو يُفكر بالانتقام عندما يواجه فظاظاً من المراجعين، أو سوء تعامل منهم.

واقترض Bandura أن الانفصال الأخلاقي يُقلل من إحساس الشخص بالذنب، لكن بعد ذلك وجد أن الانفصال الأخلاقي لا يُزيل الشعور بالذنب تماماً، ولكنه من الممكن أن يُخفّضه بما يكفي إلى مستويات مقبولة، أو يجعله أقل إزعاجاً، هذا قد يُفسر نتيجة الدراسة من أن الانفصال الأخلاقي يعمل كوسيط جزئي وليس كلياً في العلاقة ما بين طبيعة تعامل المراجعين للموظفين، وردود أفعالهم نحوهم (Bandura, 2002a)

السؤال الثاني: هل توجد فروق بين الموظفين والموظفات في الانفصال الأخلاقي وطبيعة تعامل المراجعين للموظفين وردود أفعالهم نحوهم؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب اختبار "ت"، وتبعاً له تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيم الالتواء والتفطح للتأكد من تحقق الاعتدالية، وحساب اختبار ليفين للتأكد من تجانس التباين، وفيما يلي توضيح لذلك:

جدول ٩

قيم الالتواء والتفطح لمتغيرات الدراسة تبعاً للنوع

المتغيرات									
الانفصال الأخلاقي			طبيعة تعامل المراجعين				ردود أفعال الموظفين		
ذكور	إناث	التفطح	الالتواء	التفطح	الالتواء	الالتواء	التفطح	إناث	ذكور
0.115	-0.73	0.020	-1.16	0.656	0.055	0.017	-0.78	0.871	0.220
0.115	-0.73	0.020	-1.16	0.656	0.055	0.017	-0.78	0.871	0.220

جدول ١٠

المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة تبعاً للنوع

المتغيرات	النوع	حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري
MD	ذكر	209	25.2057	9.04693
	أنثى	214	27.8271	8.51472
TC	ذكر	209	24.1914	9.51425
	أنثى	214	27.6308	9.25838
RE	ذكر	209	17.0431	10.5006
	أنثى	214	20.8224	11.00219

جدول 11

اختبار "ت" لدلالة الفروق في متغيرات الدراسة تبعاً للنوع (n= 423)

المتغيرات	قيمة ف	اختبار ليفين		اختبار ت	
		قيمة الدلالة	قيمة ت	درجة الحرية	قيمة الدلالة
MD	0.453	0.501	3.069	421	0.002
TC	0.023	0.88	3.768	421	0.000
RE	3.657	0.057	3.613	421	0.000

يُشير جدول (11) إلى وجود تجانس بين مجموعات الموظفين والموظفات لكل متغيرات الدراسة؛ وذلك حسب ما أظهره اختبار ليفين، كما يُشير إلى وجود فروق بين الجنسين في الانفصال الأخلاقي؛ حيث بلغت قيمة "ت" 3.069 وهي دالة عند قيمة معنوية 0.002. لصالح الموظفات الأعلى في المتوسط 27.8271، كما كانت هناك فروق في طبيعة تعامل المراجعين لموظفي الجامعة بين الموظفين والموظفات؛ حيث بلغت قيمة "ت" 3.768 وهي دالة عند قيمة معنوية 0.000 لصالح الموظفات الأعلى في المتوسط 27.6308، كما كانت هناك فروق في ردود أفعال الموظفين نحو المراجعين بين الموظفين والموظفات؛ حيث بلغت قيمة "ت" 3.613 وهي دالة عند قيمة معنوية 0.000 لصالح الموظفات الأعلى في المتوسط 20.8224

تُشير نتائج الدراسة الحالية أن هناك فروقًا بين الموظفين والموظفات في الانفصال الأخلاقي لصالح الموظفات، تتفق هذه النتيجة مع دراسة McAlister (2001) بهدف اختبار مقياس الانفصال الأخلاقي المكوّن من 15 عبارة، والمطبّق على طلبة المرحلة الثانوية؛ حيث وُجد أن الذكور أقل انفصالًا أخلاقيًا من الإناث، لكن في دراسته الثانية على طلبة المرحلة الجامعية الأمريكيين؛ وُجد أن الإناث أقل انخراطًا أخلاقيًا من الذكور، كما تختلف نتيجة الدراسة الحالية عن نتيجة دراسة (Samnani et al. 2014) التي أظهرت عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في الانفصال الأخلاقي المنخفض، مع وجود فروق لصالح الذكور عند التفاعل مع المشاعر السلبية وسلوك العمل غير المنتج.

ويُمكن تفسير نتيجة الدراسة بأنّ الموظفات أكثر ميلًا للانفصال الأخلاقي بناءً على ما أشارت إليه دراسة Bandura et al. (1996) من أن الإناث أكثر ميلًا للانخراط في الانفصال الأخلاقي من خلال آليات مثل التبرير الأخلاقي، حيث تسمح هذه الآلية لهنّ بتبرير أفعالهنّ بناءً على المبادئ الأخلاقية من خلال إقناع أنفسهنّ بأن سلوكهنّ له ما يبرره بطريقة ما، كما تسمح لهنّ بالتوفيق والمواءمة بين أفعالهنّ ومعتقداتهنّ الأخلاقية، كوسيلة للحفاظ على صورة ذاتية إيجابية من خلال تأطير أفعالهنّ في إطار أخلاقي، وبالتالي يخف لديهنّ الشعور بالذنب، أو يقل الصراع الأخلاقي، من جانب آخر تساعد آلية اللغة اللطيفة على تخفيف تأثير سلوكهنّ الضار ويُعدنّ أنفسهنّ عن العواقب السلبية، ونتيجة لما ذكر يتم تعطيل التنظيم الذاتي الأخلاقي لدى الموظفات بشكل أكبر.

كما تفسر نظرية تنشيط السمات كيف أن العوامل الظرفية في العمل قد تقود الموظفين الذين لديهم سمات شخصية معينة إلى الانفصال أخلاقيًا، كما أنها تشرح المواقف التي من المحتمل أن يتم فيها تنشيط سمات شخصية معينة، تؤدي إلى الانفصال الأخلاقي (Newman et al., 2020)؛ فقد يكون للسمات الشخصية للموظفات، والمرتبطة بأدوارهنّ النمطية والجوانب الانفعالية والاجتماعية دورًا في دعم استخدامهنّ لآليات الانفصال الأخلاقي مقارنةً بالموظفين.

كما يُمكن تفسير النتيجة بالاعتماد على نظرية القوة الظرفية لفهم ما إذا كانت قوة البيئة التنظيمية تُبرز أو تخفف من الانفصال الأخلاقي للموظفين، وتأثير ذلك على السلوكيات في مجال العمل (Newman et al., 2020)، فقد تُساعد البيئة التنظيمية في جامعة الطالبات - حيث تعمل الموظفات - على إبراز الانفصال الأخلاقي بشكل أكبر مقارنةً بالبيئة التنظيمية في جامعة الطلاب - حيث يعمل الموظفون - وخاصةً أن جميع المراجعين الذين تتفاعل معهم الموظفات هنّ إناث مقارنةً بالموظفين الذين يتفاعلون بشكل أكبر مع المراجعين الذكور.

ويُمكن تفسير نتيجة الدراسة بأنّ الموظفات أكثر ميلًا للتعرض لسوء المعاملة من المراجعين من خلال دور القوالب النمطية الجنسانية وتصورها التي تُعتبر أحد العوامل الرئيسية التي تُسهم في الاختلافات بين الموظفين والموظفات في التعرّض لسوء معاملة من المراجعين؛ حيث يعين المجتمع عادةً أدوارًا وتوقعات محددة للجنسين، والتي يُمكن أن تؤثر على كيفية تفاعل العملاء مع الموظفين

(Hentschel et al., 2019; Ryan & Ployhart, 2013)، ونتيجة لذلك قد يحمل المراجعين دون وعي مفاهيم مسبقة حول كفاءة الموظفين بشكل أكبر من الموظفين بناءً على هذه الصور النمطية، ويمكن أن يؤثر ذلك على تفاعلاتهم وأحكامهم عند طلب المساعدة، أو تقييم أداء الموظفين. وترتبط القوالب النمطية التقليدية للجنسين بصفات معينة، مثل الحزم والقيادة بالرجال، في حين أن التنشئة والتعاطف بالنساء، وبالتالي يُمكن أن تؤدي هذه الصور النمطية إلى أحكام وتوقعات متحيزة تؤثر في النهاية على رضا العملاء ولوائهم هذا من جانب، ومن جانب آخر قد يشعر الموظفون الذكور بالضغط لدعم المثل النمطية للذكورة، مما يجعل من الصعب عليهم الإبلاغ عن سوء المعاملة أو طلب الدعم، كما يقيم الناس عادة النساء بأنهن أقل كفاءة وحزمًا من الرجال، بالإضافة إلى أن النساء ترى أنفسهن أقل من الرجال في الكفاءة القيادية والحزم، وهذا يعني تمسك بقوة أكبر بالقوالب النمطية التقليدية للجنسين (Hentschel et al., 2019; Ryan & Ployhart, 2013)، بناءً على ما سبق قد يحمل المراجعون فكرة أن الموظفين أقل كفاءة وحزمًا، ولا يقدمون خدمة جيدة، وبالتالي يتعاملون معهم بفضاظة وبطرق غير حضارية، كما قد لا يُجيب الموظفون بشكل صحيح في التقرير الذاتي للمقياس عن التعرض لسوء المعاملة، أو قد لا ينظرون إلى تصرفات المراجعين كإساءة، أو كتصرف غير حضاري.

ويُمكن تفسير نتيجة الدراسة بأن الموظفين يستخدمون ردود أفعال أكثر تخريبًا وانتقامًا من الموظفين بناءً على الأساليب التي يستخدمها الذكور والإناث في التخريب في مكان العمل الموجّه نحو العملاء؛ فقد يلجأ الذكور إلى أشكال تخريب أكثر علانية ومواجهة، مثل تقديم معلومات غير صحيحة عمدًا، أو تفويض جهود الزملاء، كما قد يكونون أكثر انسجامًا مع الأشكال العلنية من الفضاظة، مثل الإهانات المباشرة أو العدوان (Cho et al., 2016; Porath and Pearson, 2013). من ناحية أخرى، قد تشارك الإناث في تكتيكات أكثر دقة، مثل نشر الشائعات أو حجب المعلومات المهمة، كما قد تكون أكثر عرضة لإدراك أشكال خفية من الفضاظة، مثل الملاحظات الراضية أو المتعالية، كما قد يتعرضن أكثر للمقاطعة، أو رفض أفكارهن (Brody & Hall, 2010)، ولأن الإناث أكثر تعبيرًا ولفظية عن مشاعرهن، ويختبرن مجموعة واسعة من العواطف، ويكنن أكثر انسجامًا مع الإشارات العاطفية الدقيقة، مقارنة بالذكور الذين يستوعبون عواطفهم ويجدون صعوبة في توصيلها بشكل فعال، ويظهرون نطاقًا أضيق من العواطف، ويكونون أكثر عرضة لقمع وإخفاء مشاعرهم (Brody & Hall, 2010). ولأن الناس يميلون للتصرف بقوة تجاه الآخرين لتحسين مزاجهم، ويقومون بالتخريب كوسيلة للتنفيس عن مشاعرهم السلبية (Umana & Okafor, 2019)، فقد تُعاني الموظفين بشكل أكبر من المشاعر السلبية، ويُعبرن عنها لفظيًا ويتفاعلن مع الإشارات اللفظية الصادرة من المراجعين بشكل دقيق خاصة إذا كانت هذه الإشارات سلبية، وبالتالي تكون لهن ردود أفعال أكثر حدة وسرعة، ويقمن بالتخريب أو الانتقام من المراجعين بشكل أكبر.

وكما ذكر سابقًا من أن الفضاظة تختلف عن العدوان الذي يُمثل أشكالا أكثر حدة من سوء المعاملة بين الأشخاص، كما يُعتبر العدوان سلوكًا يهدف إلى إيذاء الآخرين جسديًا، أو نفسيًا، ولا يتم اختباره بشكل متكرر في مكان العمل. بينما تُمثل الفضاظة مصطلحًا أكثر غموضًا فيما يتعلق بما إذا كانت نية إيذاء الهدف موجودة أم لا، بمعنى أن نية الفضاظة ليست شفافة، وتخضع للتساؤل (Cho et al., 2016)، ومن هذا المنطلق يُمكن أن يستخدم الموظفون أساليب أكثر عدوانية ووضوحًا في الرد على المراجعين سيئ التعامل، بينما تستخدم الموظفين أساليب أكثر خفاءً، وتظهر أنها غير مقصودة، بينما يكون الهدف هو الانتقام من المراجعين غير المهذبين معهم.

وقد تفسر العوامل الاجتماعية والمعرفية المستقرة نسبيًا والمتعلقة بمكان العمل الميل العام للموظفين للانخراط في سلوك عكسي، في حين أن الحدث الحاد المحفز مثل سوء معاملة العملاء قد ينشط هذا الميل، ويحوّله إلى سلوك فعلي (Wang et al., 2011). وقد يكون النوع الاجتماعي أحد هذه العوامل، والتي تُساعد الموظفين على الانخراط في السلوك التخريبي، وبما أن الموظفين أكثر عُرضة لسوء المعاملة من المراجعين، كما أظهرته نتائج الدراسة الحالية؛ فإنهن أكثر عُرضة للحدث الحاد الذي يُحفز ردود الأفعال التخريبية لديهن بشكل أكبر من الموظفين.

التوصيات:

بناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج؛ توصي الدراسة بالآتي:

1. تطوير الجامعات لبرامج تدريبية تتناول الدوافع والأساليب المحددة المرتبطة بالانفصال الأخلاقي والتخريب في مكان العمل الموجّه نحو المراجعين من قِبَل الموظفين؛ وذلك لخلق بيئة عمل محترمة وشاملة لا تُشجع على التخريب والانتقام، وتُعزز التواصل الإيجابي، والتعاون والدعم المتبادل بين الجميع.
2. تقديم الجامعات برامج تدريبية للموظفين لزيادة الوعي بمشاعرهم، ولتنظيم الانفعالات، وإدارتها، وإكسابهم المهارات الاجتماعية التي تُساعد على مواجهة المواقف السلبية عند التفاعل مع المراجعين، أيضاً إدارة الأخطاء، وتحديد الأولويات والأهداف.
3. يمكن للمديرين والمشرفين في الجامعات تقديم المزيد من الدعم الاجتماعي لموظفي الجامعة، والمساعدة في خلق مناخ خدمة مناسب وجيد.
4. يُمكن للجامعات سن قواعد وسياسات تنظيمية توضح وجهة نظرها حول المراجعين، وإعلام موظفيها عنها، على سبيل المثال معرفة حقوق وواجبات الموظف نحو المراجعين، مع الأخذ في الاعتبار تحقيق الانسجام ما بين مصالح الموظف والمؤسسة التي ينتمي إليها.
5. إعطاء المديرين والمشرفين في الجامعات اهتماماً أكبر للسلوكيات السلبية التي تصدر من المراجعين نحو الموظفين، ومحاولة مراقبتها، وردع ظهورها، كما يُمكن تشجيع الموظفين على الإبلاغ عنها، وطلب المساعدة من مشرفيهم المباشرين.
6. تقديم المديرين والمشرفين الدعم النفسي والإداري للموظفين الذين يواجهون سلوكيات سلبية من المراجعين لتعزيز ثقتهم بأنفسهم للتعامل مع تلك الضغوطات.
7. محاولة معرفة الأسباب التي تدفع المراجعين لاستخدام سلوكيات غير مناسبة أو غير حضارية، وفهمها، والعمل على منعها، أو تقليل حدوثها.
8. تقديم الجامعات لبرامج تدريبية وتنقيحية للموظفين بشأن تأثير القوالب النمطية المتعلقة بالفروق بين الجنسين، وكيف يمكن أن تؤثر على تصورات المراجعين وسلوكياتهم وتصرفاتهم نحوهم.

البحوث المقترحة:

دلّت النتائج على الدور الوسيط بشكل جزئي للانفصال الأخلاقي في العلاقة بين سوء تعامل المراجعين للموظفين، وردود أفعالهم نحوهم؛ لذا تقترح الدراسة معرفة العوامل الأخرى التي تعمل كوسيط، أو تتفاعل مع الانفصال الأخلاقي للتأثير على تلك العلاقة؛ منها على سبيل المثال: دور المشرفين والمديرين، وزملاء العمل، والمناخ التنظيمي في التأثير على العلاقة بين سوء تعامل المراجعين، وتخريب الموظفين للخدمة.

دلّت النتائج على وجود فروق بين الموظفين والموظفات في الانفصال الأخلاقي لصالح الموظفات؛ لذا تقترح الدراسة عمل بحوث لاستكشاف العوامل الأساسية التي تُسهم في هذه الاختلافات بين الجنسين، مثل عمليات التنشئة الاجتماعية، والتأثيرات الثقافية، وسمات الشخصية، وصراع الأدوار.

دلت النتائج على وجود فروق بين الموظفين والموظفات في التعرض لسوء معاملة المراجعين؛ وذلك لصالح الموظفات؛ لذا تقترح الدراسة معرفة العوامل الأخرى التي قد تتفاعل مع سوء المعاملة وتزيد أو تقلل من تعرض الموظفات للفظاظة من المراجعين؛ منها على سبيل المثال: سمات الشخصية، والمشاعر السلبية، والقوالب النمطية، والكفاءة الذاتية.

دلت النتائج على وجود فروق بين الموظفين والموظفات في ردود الأفعال نحو المراجعين وذلك لصالح الموظفات؛ لذا تقترح الدراسة إجراء مزيد من الأبحاث التي تحاول معرفة الأسباب الكامنة، سواء كانت اجتماعية، أو معرفية، أو انفعالية وراء تخريب الخدمة بوجه عام، وتخريب الخدمة المقدمة من الموظفات بوجه خاص؛ مثل: دراسة تأثير الضغوط الاجتماعية والأسرية، الغضب والرضا الوظيفي، والإرهاق العاطفي، والذكاء الانفعالي.

المراجع:

الدراجي، حسن علي، والزيدي زهرة حاشوش. (2021). التحرر الأخلاقي لدى طلبة الجامعة. مجلة الأدب-جامعة بغداد، ملحق العدد ١٣٦، ٢٠٧-٢٣٢.

<https://doi.org/10.31973/aj.v2i136.1290>

تيغزة، أحمد بوزيان. (2012). التحليل العالمي الاستكشافي والتوكيدي. دار المسيرة للنشر والتوزيع.

سنوسي، حامد زعزوع. (2023). تأثير القيادة السامة على سلوك العمل الانحرافي: الدور الوسيط لانتهاك العقد النفسي والدور المعدل للانفصال الأخلاقي: دراسة تطبيقية على العاملين بمجالس المدن والوحدات المحلية بمحافظة الفيوم. مجلة الدراسات المالية والتجارية، (١)، ٦٧٤-٧٤٣.

شريف، سهيلة عبدالبديع. (2023). نمذجة العلاقات السببية بين الامتنان والانفصال الأخلاقي والشفقة بالذات والتمتع السبيرياني لدى طلاب جامعة الأزهر. كلية التربية- جامعة عين شمس، ٢ (٤٧)، ١٠٥-٢٣٨. قاعدة المعلومات المنظومة

طه، منال عبدالنعيم محمد. (2022). الإسهام النسبي لصعوبات تنظيم الانفعال والانفصال الأخلاقي في التنبؤ بالثالث المظلم للشخصية (المرجسية والميكافيلية والسيكوباتية) لدى طلاب الجامعة. المجلة المصرية للدراسات النفسية، ٣٢ (١١٦)، ٢١١-٢٧٦. قاعدة المعلومات المنظومة

طه، محمد فاروق. (2023). التنبؤ بالخداخ الأكاديمي من خلال الانفصال الأخلاقي والكفاءة الذاتية لدى طلاب جامعة الأزهر في ضوء بعض المتغيرات. مجلة التربية-جامعة الأزهر، ٥ (١٩٨)، ٣١٧-٣٧٢. قاعدة المعلومات المنظومة

العمرى، علي سعيد. (2020). تقنين مقياس الانفصال الأخلاقي (DMS) على عينة من الأفراد في مرحلتى الطفولة والمراهقة في البيئة السعودية. المجلة التربوية- جامعة سوهاج، ٧٩، ١٨٧٠-١٩٢٠. [http://jedu.sohag-univ.edu.eg/wp-content/uploads/10-](http://jedu.sohag-univ.edu.eg/wp-content/uploads/10-58.pdf)

[58.pdf](http://jedu.sohag-univ.edu.eg/wp-content/uploads/10-58.pdf)

غانم، عبير غانم. (2022). الانفصال الأخلاقي كمنبئ للمشاعر الأخلاقية والتمتع لدى طلاب المرحلة الثانوية. مجلة التربية-جامعة الأزهر، ٥ (١٩٦)، ٢٩-٧١.

<https://doi.org/10.21608/JSREP.2022.286244>

Abd Al-Razzaq, T. (2022). The Relationship between Organizational Cynicism and Proactive Performance: The Interactive Role of Moral Disengagement. *Muthanna Journal of Administrative and Economic*

-
- Sciences*, 12(4), 185-202. <https://doi.org/10.52113/6/2022-12-4/585-202>
- Al-Atwi, A., & Abd Al-Razzaq, T. (2022). The Relationship Between Organizational Cynicism And The Deviant Work Behaviour Of Banking Service Providers Through The Mediating Role Of Moral Disengagement. *Muthanna Journal of Administrative and Economic Sciences*, 12(3), 271-291. <https://doi.org/10.52113/6/2022-12-3/271-2921>
- Ambrose, M. L., Seabright, M. A., & Schminke, M. (2002). Sabotage in the workplace: The role of organizational injustice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89(1), 947–965. [https://doi.org/10.1016/S0749-5978\(02\)00037-7](https://doi.org/10.1016/S0749-5978(02)00037-7)
- Andersson, L., & Pearson, C. (1999). Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452-471. <http://dx.doi.org/10.2307/259136>
- Arnold, K., & Walsh, M. (2015). Customer incivility and employee well-being: Testing the moderating effects of meaning, perspective taking and transformational leadership. *Work & Stress*, 29(4), 362–378. <https://doi.org/10.1080/02678373.2015.1075234>
- Awang Z., Afthanorhan A., Mohamad M., Asri M. A. M. (2015). An evaluation of measurement model for medical tourism research: The confirmatory factor analysis approach. *International Journal of Tourism Policy*, 6(1), 29–45.
- Bandura, A. (1978). The self system in reciprocal determinism. *American Psychologist*, 33(4), 344–358. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.33.4.344>
- Bandura, A. (1991). Social cognitive theory of moral thought and action. In W. M. Kurtines & J. L. Gewirtz (Eds.), *Handbook of moral behavior and development, Volume 1: Theory* (pp. 45–103). Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Bandura, A. (1999). Moral disengagement in the preparation of inhumanities. *Personal and Social Psychology Review*, 3, 193–209.
- Bandura, A. (2002a). Selective Moral Disengagement in the Exercise of Moral Agency. *Journal of Moral Education*, 31(2), 101-119. DOI: 10.1080/0305724022014322
- Bandura, A. (2002b). Social cognitive theory of mass communication. *Media Psychology*, 3, 265–299.
-

-
- Bandura, A. (2006) Toward a Psychology of Human Agency. *Perspectives on Psychological Science*, 1, 164-180. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1745-6916.2006.00011.x>
- Bandura, A. (2016) *Moral disengagement (how people do harm and live with themselves)*. Worth Publishers Macmillan Learning.
- Bandura, A., Barbaranelli, C., Caprara, G. V., & Pastorelli, C. (1996). Mechanisms of moral disengagement in the exercise of moral agency. *Journal of Personality and Social Psychology*, 71, 364–374.
- Bandura, A., Caprara, G. V., Barbaranelli, C., Pastorelli, C., & Regalia, C. (2001). Sociocognitive self-regulatory mechanisms governing transgressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 80, 125– 135.
- Brody, L. R., & Hall, J. A. (2010). Gender, emotion, and socialization. In J. C. Chrisler & D. R. McCreary (Eds.), *Handbook of gender research in psychology, Vol. 1. Gender research in general and experimental psychology* (pp. 429–454). Springer Science + Business Media. https://doi.org/10.1007/978-1-4419-1465-1_21
- Çapan, B., & Bakioğlu, F. (2016). Adaptation of Collective Moral Disengagement Scale into Turkish Culture for Adolescents. *Universal Journal of Educational Research*, 4(6), 1452-1457. <https://doi.org/10.13189/ujer.2016.040624>
- Caprara, G., Fida, R., Vecchione, M., Tramontano, C., & Barbaranelli, C. (2009). Assessing civic moral disengagement: Dimensionality and construct validity. *Personality and Individual Differences*, 47(5), 504–509. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2009.04.027>
- Cheng, K., Guo, L., & Luo, J. (2023). The more you exploit, the more expedient I will be: A moral disengagement and Chinese traditionality examination of exploitative leadership and employee expediency. *Asia Pacific Journal of Management*, 40, 151–167. <https://doi.org/10.1007/s10490-021-09781-x>
- Cheng, B., Guo, G., Tian, J., & Shaalan, A. (2020). Customer incivility and service sabotage in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(5), 1737–1754. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2019-0545>
- Cho, M., Bonn, M., Han, S., & Lee, K. (2016). Workplace incivility and its effect upon restaurant frontline service employee emotions and service performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(12), 2888-2912. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2015-0205>
-

-
- Claybourn, M. (2011). Relationships Between Moral Disengagement, Work Characteristics and Workplace Harassment. *Journal of Business Ethics, 100*, 283–301. <https://doi.org/10.1007/s10551-010-0680-1>
- Crino, M. D. (1994). Employee sabotage: A random or preventable phenomenon? *Journal of Managerial Issues, 6*(3), 311–330.
- Detert, J., Treviño, L., & Sweitzer, V. (2008). Moral Disengagement in Ethical Decision Making: A Study of Antecedents and Outcomes. *Journal of Applied Psychology, 93* (2), 374 –391. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.2.374>
- Dormann, C., & Zapf, D. (2004). Customer-Related Social Stressors and Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology, 9*(1), 61–82. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.9.1.61>
- Gini, G., Pozzoli, T., & Bussey, K. (2014). Developmental collective moral disengagement: Initial validation of a scale for adolescents. *European Journal of Developmental Psychology, 11*(3), 386-395. <http://dx.doi.org/10.1080/17405629.2013.851024>
- Guo, G., Cheng, B., Tian, J., Mac, J., & Gong, C. (2022). Effects of negative workplace gossip on unethical work behavior in the hospitality industry: the roles of moral disengagement and self-construal. *Journal of Hospitality Marketing & Management, 31*(3), 290-310. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1961111>
- Hentschel, T., Heilman, M., & Peus, C. (2019). The multiple dimensions of gender stereotypes: A current look at men's and women's characterizations of others and themselves. *Frontiers in Psychology, 10*, Article 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00011>
- Hsieh, H-H., Hsu, H-H., Kao, K-Y., & Wang, C-C. (2020). Ethical leadership and employee unethical pro-organizational behavior: A moderated mediation model of moral disengagement and coworker ethical behavior. *Leadership and Organization Development Journal, 41*(6), 799-812. <https://doi.org/10.1108/LODJ-10-2019-0464>
- Hwang, J., Yoo, Y., & Kim, I. (2021). Dysfunctional Customer Behavior, Employee Service Sabotage, and Sustainability: Can Social Support Make a Difference? *International Journal of Environmental Research and Public Health, 18*(7), 1-16. <https://doi.org/10.3390/ijerph18073628>
- Kim, S., Zhan, Y., Hu, X., & Yao, X. (2021). Effects of Customer Entitlement on Employee Emotion Regulation, Conceding Service Behaviour, and Burnout: The Moderating Role of Customer Sovereignty Belief. *European Journal of Work and Organizational*
-

-
- Psychology*, 30(1), 23-39.
<https://doi.org/10.1080/1359432X.2020.1797680>
- Kollerová, L., Soukup, P., & Gini, G. (2018). Classroom Collective Moral Disengagement Scale: Validation in Czech adolescents. *European Journal of Developmental Psychology*, 15(2), 184–191. <https://doi.org/10.1080/17405629.2017.1292907>
- Lan, J., Gong, Y., Liu, T., Wong, M.-N. & Yuan, B. (2022). How emotional regulation and conscientiousness break the reciprocal circle between customer mistreatment and surface acting: An experience sampling study. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(11), 4007-4028. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2021-1102>
- Liu, X., Lee, B., Kim, T., Gong, Y., & Zheng, X. (2023). Double-Edged effects of creative personality on moral disengagement and unethical behaviors: dual motivational mechanisms and a situational contingency. *Journal of Business Ethics*, 185, 449–466. <https://doi.org/10.1007/s10551-022-05135-9>
- Ma, J., Zhou, X., & Mu, Z. (2021). Can abusive supervision motivate customer-oriented service sabotage? A multilevel research. *The Service Industries Journal*, 41(9–10), 696–717. <https://doi.org/10.1080/02642069.2020.1715949>
- McAlister, A. L. (2001). Moral disengagement: Measurement and modification. *Journal of Peace Research*, 38(1), 87-99.
- Moore, C., Detert, J., Treviño, L., Baker, V., & Mayer, D. (2012). Why employees do bad things: Moral disengagement and unethical organizational behavior. *Personnel Psychology*, 65(1), 1– 48.
- Newman, A., Le, H., North-Samardzic, A., & Cohen, M. (2020). Moral disengagement at work: A review and research agenda. *Journal of Business Ethics*, 167(3), 535–570. <https://doi.org/10.1007/s10551-019-04173-0>
- Newton, N., Stapinski, L., Champion, K., Teesson, M., & Bussey, K. (2016). The reliability and validity of the Australian Moral Disengagement Scale. *Behaviour Change*, 33(3), 136–149. <https://doi.org/10.1017/bec.2016.9>
- Ogunfowora, B., Nguyen, V., Lee, C., Babalola, M., & Ren, S. (2023). Do moral disengagers experience guilt following workplace misconduct? Consequences for emotional exhaustion and task performance. *Journal of Organizational Behavior*, 44(3), 476–494. <https://doi.org/10.1002/job.2668>
-

-
- Ohana, M., Murtaza, G., Haq, I., Al Shatti, E., & Chi, Z. (2023). Why and When can CSR toward Employees Lead to Cyberloafing? The Role of Workplace Boredom and Moral Disengagement. *Journal of Business Ethics* [springer]. <https://doi.org/10.1007/s10551-023-05358-4>
- Pelton, J., Gound, M., Forehand, R., & Brody, G. (2004). The moral disengagement scale: Extension with an American minority sample. *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*, 26(1), 31–39. <https://doi.org/10.1023/B:JOBA.0000007454.34707.a5>
- Porath, C. & Pearson, C. (2013). The price of incivility. *Harvard Business Review*, 91(1/2), 114-121.
- Reynolds, K., & Harris, L. (2006). Deviant customer behavior: An exploration of frontline employee tactics. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 14 (2), 95–111.
- Rubio-Garay, F., Amor, P. & Carrasco, M. (2017). Dimensionality and psychometric properties of the Spanish version of the Mechanisms of Moral Disengagement Scale (MMDS-S). *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 22(1), 43-54. <http://doi.org/10.5944/rppc.vol.22.num.1.2017.16014>
- Rupp, D. E., & Spencer, S. (2006). When customers lash out: The effect of customer interactional injustice on emotional labor and the mediating role of discrete emotions. *Journal of Applied Psychology*, 91, 971–978.
- Ryan, A. M., & Ployhart, R. E. (2013). Customer service behavior. In N. W. Schmitt, S. Highhouse, & I. B. Weiner (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (2nd ed., pp. 470–492). John Wiley & Sons, Inc.
- Saba, S., Azam, R., & Ryan, S. (2019). Interaction of Moral Identity Centrality and Moral Disengagement of Individuals at Workplace. *Journal of Managerial Sciences*, 13(2), 234-252.
- Sammani, A.-K., Salamon, S., & Singh, P. (2014). Negative affect and counterproductive workplace behavior: The moderating role of moral disengagement and gender. *Journal of Business Ethics*, 119, 235–244.
- Skarlicki, D. P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 82, 434–443.
- Skarlicki, D., VanJaarsveld, D., & Walker, D. (2008). Getting even for customer mistreatment: The role of moral identity in the relationship between customer interpersonal injustice and employee Sabotage. *Journal of Applied Psychology*, 93 (6), 1335–1347.
-

-
- Umana, E., & Okafor, L. (2019). Employee/Management Sabotage Effects on Organizational Output. *Journal of Management and Strategy*, 10(3), 37-47. <https://doi.org/10.5430/jms.v10n3p37>
- van Jaarsveld, D., Walker, D., & Skarlicki, D.(2010). The role of job demands and emotional exhaustion in the relationship between customer and employee incivility. *Journal of Management*, 36(6), 1486–1504. <https://doi.org/10.1177/0149206310368998>
- Wang, M., Liao, H., Zhan, Y., & Shi, J. (2011). Daily customer mistreatment and employee sabotage against customers: Examining emotion and resource perspectives. *Academy of Management Journal*, 54(2), 312–334. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2011.60263093>
- Wu, C-H. (2022). The influence of mindfulness and moral disengagement on the psychological health and willingness to work of civil servants experiencing compassion fatigue. *Current Psychology*, 41, 2431–2444. <https://doi.org/10.1007/s12144-020-00761-w>
- Zhao, L., Lam, L., Zhu, J., & Zhao, S. (2022). Doing It Purposely? Mediation of Moral Disengagement in the Relationship Between Illegitimate Tasks and Counterproductive Work Behavior. *Journal of Business Ethics*, 179, 733–747. <https://doi.org/10.1007/s10551-021-04848-7>
- Zheng, X., Qin, X., Liu, X., & Liao, H. (2019). Will creative employees always make trouble? Investigating the roles of moral identity and moral disengagement. *Journal of Business Ethics*, 157(3), 653–672. <https://doi.org/10.1007/s10551-017-3683-3>
- Zhang, X., Yang, Q., Yan, Y., & Liang, S. (2022). Family-supportive supervisor behavior and employees' workplace deviant behavior: Moral disengagement as a mediator. *Social Behavior and Personality: An international journal*, 50(7), 1-12. <https://doi.org/10.2224/sbp.11319>