



The Relationship Between Organizational Cynicism And The Deviant Work Behaviour Of Banking Service Providers Through The Mediating Role Of Moral Disengagement

Dr. Amer Ali Al-Atwi^{1*} and Ms. Tarteel Ahmed Abd Al_Razzaq²

^{1,2} *Al-Muthanna University / College of Administration and Economics / Department of Business

ABSTRACT

This research aims to test the relationship between organizational cynicism and the deviant work behaviour of banking service providers through an indirect effect of moral disengagement. This work has been applied to a sample of banking service providers to the governmental and private banks of Muthanna Governorate (Al-Rafidain, Real Estate, Agricultural, Al-Rasheed, Iraqi Islamic Investment and Development, Business Bay, Islamic South, Baghdad, Elaf Islamic), the sample number was (150) service-providing employees, and a questionnaire was used as the main tool for data collection. This study assumed a positive relationship between organizational cynicism and moral disengagement, as it was assumed. Furthermore, this study found a positive relationship between the moral disengagement variable and deviant work behaviour towards customers in both its destructive and constructive aspects. Moreover, this study has utilized statistical tools such as the simple correlation coefficient and structural equation modelling to test these hypotheses.

Keywords: Organizational Cynicism, Moral Disengagement, Deviant Work Behavior.

Received:2/8/2022

Accepted:7/9/2022

Published:30/9/2022

*Corresponding Author:

العلاقة بين التهمك التنظيمي وسلوك العمل المنحرف لمقدمي الخدمة المصرفية من خلال الدور الوسيط لفك الارتباط الاخلاقي

الأستاذ الدكتور عامر علي العطوي¹ ترتيل احمد عبد الرزاق²

^{1,2} جامعة المثنى / كلية الادارة والاقتصاد / قسم العلوم المالية والمصرفية.

المستخلص

تهدف هذه الدراسة الى اختبار العلاقة بين التهمك التنظيمي وسلوك العمل المنحرف لمقدمي الخدمة المصرفية من خلال التأثير غير مباشر لفك الارتباط الاخلاقي، تم تطبيق هذه الدراسة في عينة من مقدمي الخدمة المصرفية لمصارف محافظة المثنى الحكومية والاهلية (الرافدين، العقاري، الزراعي، الرشيد، العراقي الإسلامي للاستثمار والتنمية، الخليج التجاري، الجنوب الإسلامي، بغداد، إيلاف الإسلامي)، إذ بلغ عدد العينة (150) موظفاً، وتم استخدام استمارة استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد افترضت الدراسة وجود علاقة ايجابية بين التهمك التنظيمي وفك الارتباط الاخلاقي، كما افترضت الدراسة بوجود علاقة ايجابية بين متغير فك الارتباط الاخلاقي وسلوك العمل المنحرف نحو الزبائن بشقيه الهدام والبناء، كما افترضت الدراسة ان متغير فك الارتباط الاخلاقي يلعب الدور الوسيط في تفسير العلاقة بين التهمك التنظيمي وسلوك العمل المنحرف. ولغرض اختبار هذه الفرضيات استخدمت هذه الدراسة مجموعة من الأدوات الإحصائية المناسبة مثل معامل الارتباط البسيط، ونمذجة المعادلة الهيكلية. وبناء على هذا النتائج والتوصيات لقد توصل الباحث الى مجموعة مهمة من الاستنتاجات والتوصيات.

الكلمات المفتاحية : التهمك التنظيمي، فك الارتباط الاخلاقي، سلوك العمل المنحرف.

المقدمة

يسعى البحث الحالي الى تحقيق الأهداف الآتية :

- 1_ تحديد مستوى التهكم التنظيمي من وجهة العاملين عينة البحث.
- 2_ الكشف عن حالة فك الارتباط الأخلاقي لدى مقدمي الخدمة المصرفية عينة البحث.
- 3_ تحديد مستوى ممارسة مقدمي الخدمة المصرفية لسلوك العمل المنحرف في مكان العمل.
- 4_ اختبار علاقة التأثير بين فك الارتباط الأخلاقي وسلوك العمل المنحرف تجاه الزبائن.
- 5_ اختبار الدور الوسيط لفك الارتباط الأخلاقي بين التهكم التنظيمي وسلوك العمل المنحرف تجاه الزبائن.

أهمية البحث

يمكن توضيح أهمية البحث من خلال التطرق الى النقاط الآتية:

1_ هنالك العديد من الباحثين يشجع على استمرار التحقيق المعرفي تجاه تحديد الأسباب التي تقف وراء سلوك العمل المنحرف في مكان العمل لما لهذه السلوكيات من عواقب مدمرة على أداء المنظمات وتطورها والتي قد تصل اضرارها بالنتيجة الى المجتمع.

2_ كما ترتبط أهمية هذه الدراسة بأهمية المصارف عينة البحث التي تعد عامل جوهري للنهوض باقتصاد أي بلد فكلما تمكنا من إزالة أو تقليل السلوكيات المعاكسة للإنتاج في مثل هكذا مؤسسات مهمة كلما انعكس ذلك على تطور نشاط القطاع المصرفي بالبلد.

3_ كما تعد الدراسة الحالية من اولى الدراسات على المستوى المحلي التي تقدم مفهوم فك الارتباط الأخلاقي ضمن مفاهيم الإدارة والسلوك التنظيمي رغم إن عدد كبير من الدراسات الاجنبية قد تناولت هذا الموضوع وتبنت أهميته.

فرضيات البحث

تتضمن الدراسة الحالية عدة فرضيات يمكن

توضيحها كما هو في أدناه :

- 1_ توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية موجبة بين التهكم التنظيمي وفك الارتباط الأخلاقي.
- 2_ توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية موجبة بين فك الارتباط الأخلاقي وسلوك العمل المنحرف (أ_ السلوك البناء ب_ السلوك الهدام).
- 3_ توجد علاقة تأثير غير مباشرة ذات دلالة معنوية بين التهكم التنظيمي وسلوك العمل المنحرف من خلال الدور الوسيط لفك الارتباط الأخلاقي.

أحد النقاط المهمة التي تميز منظمات الخدمة مثل المصارف عن باقي المنظمات الصناعية هو حالة التفاعل والتماس المباشر التي تحصل ما بين مقدم الخدمة (العاملين) ومستلم الخدمة (الزبائن). ويرى العديد من الباحثين هذا التفاعل المباشر أحد مفاتيح تحقيق النجاح التنافسي والتفوق ما بين منظمات الخدمة لأنه يرتبط كثيراً بموضوع ادراك جودة الخدمة والشعور بالرضا وتحقيق الولاء لدى الزبون. بالمقابل قد يتضمن هذا التفاعل العديد من السلوكيات والتصرفات التي يقوم بها مقدمي الخدمة داخل المنظمة والتي تضر بإجراءات وقواعد المنظمة وتسيئاً لسمعة المنظمة وتسبب لها الخسائر المادية والمعنوية وتجعل المنظمة ذات بيئة غير مناسبة والتي تعرف بسلوكيات العمل المنحرف. ويعد معرفة اسباب حدوث هذه السلوكيات مسار بحثي جدير بالاهتمام لأنه يساهم في تقليل الكثير من الخسائر المادية او المعنوية قد تتحملها منظمات الخدمة بسبب هذه السلوكيات. لذا يحاول هذه البحث توظيف نظرية المعرفة الاجتماعية ومفهوم التهكم التنظيمي لغرض بيان سبب السلوك المنحرف لمقدمي الخدمة تجاه الزبائن وبشكل محدد فإن هذه الدراسة تقترض إن التهكم التنظيمي وفك الارتباط الأخلاقي تساهم في زيادة سلوك العمل المنحرف لدى مقدمي الخدمة المصرفية تجاه الزبائن. إذ تركز فكرة الدراسة على افتراض جوهري مفاده إن شعور العاملين بعدم مصداقية واستقامة الإدارة يبرر لهم سلوكهم غير الأخلاقي ويقلل من شعورهم بالذنب تجاه ممارسة السلوكيات التي قد تؤذي الزبائن او تؤذي المنظمة. إذ يتضمن البحث عدة محاور تنحصر في النقاط التالية: أولاً) منهجية البحث، ثانياً) الجانب النظري، ثالثاً) الاطار العملي، رابعاً) الاستنتاجات والتوصيات.

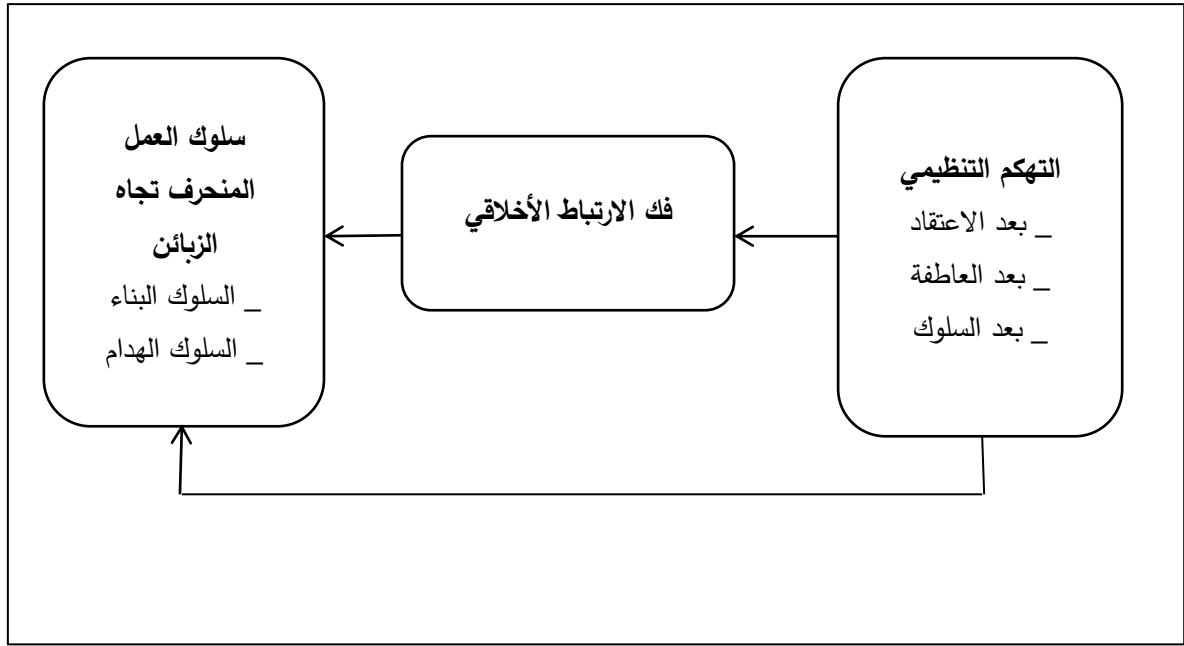
مشكلة البحث

إن جميع الدراسات والبحوث السابقة لم تتناول دور التهكم التنظيمي وفك الارتباط الأخلاقي في تفسير سبب حدوث سلوك العمل المنحرف. وان المشكلة الحالية تنبثق منها عدة تساؤلات وهي:

- أ) هل يزيد التهكم التنظيمي من سلوك العمل المنحرف في مكان العمل؟
- ب) هل يؤثر فك الارتباط الأخلاقي في سلوك العمل المنحرف في مكان العمل؟
- ج) هل يفسر فك الارتباط الأخلاقي العلاقة بين التهكم التنظيمي وسلوك العمل المنحرف؟

أهداف البحث

والشكل (1) الآتي يوضح النموذج الفرضي للدراسة:



النموذج الفرضي للبحث

والذي يتكون من (3) فقرات موزعة على مدرج مقياس ليكرت الخماسي (أبدأ- في كثير من الاحيان)، والنوع الثاني سلوك العمل المنحرف (الهدام) والذي يتكون من (7) فقرات موزعة على مدرج مقياس ليكرت الخماسي (أبدأ- في كثير من الاحيان).

الإطار النظري

أولاً: التهمك التنظيمي

1- مفهوم التهمك التنظيمي

إن بروز التصرفات التهمكية يعود تاريخها الى الزمن الإغريقي القديم لليونان، تحديداً في 500 سنة قبل الميلاد، وفي الوقت آنذاك يعتبر التهمك التنظيمي بمثابة رؤية فلسفية ونمط حياة، حيث على مر العصور، أصبح التهمك التنظيمي يحظى باهتمام كبير من قبل العلماء والباحثين. إذ كان مفهوم التهمك التنظيمي بمثابة موضوعاً يدرس في كافة التخصصات المتنوعة في مجال العلوم الاجتماعية والتي تشمل: علم النفس، والادارة، وعلم الاجتماع، والفلسفة، والعلوم السياسية، والدين، العامري (2020: 348_349). ويعتبر التهمك التنظيمي من وجهة نظر (Shahzad and Mahmood (2012: 581 بمثابة عواطف سلبية تنبع من الاشخاص وتكون باتجاه المنظمات، وقد تكون مثل الغضب والملل والكراهية وعدم الرضا، فضلاً عن ذلك عندما يحمل الأفراد العاملين كم هائل من المشاعر السلبية والتصرفات غير الاخلاقية تجاه منظماتهم، فإن ذلك سوف يؤدي الى انحراف الموظفين داخل مكان العمل. وكما يعتبر التهمك التنظيمي بمثابة اسلوب للضجر تجاه المنظمة داخل مكان العمل، وكذلك وصف التهمك التنظيمي على انه الإيمان بان المنظمة تخلو من

عينة البحث

تتمثل عينة البحث بمقدمي الخدمة المصرفية في المصارف مجتمع الدراسة التي تتمثل بمصرف (الرافدين، العقاري، الزراعي، الرشيد، العراقي الإسلامي للاستثمار والتنمية، الخليج التجاري، الجنوب الإسلامي، بغداد، إيلاف الإسلامي)، إذ بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (207) فرد، وإذ قام الباحث بتوزيع (155) استمارة استبيان على مقدمي الخدمة المصرفية وكانت عدد الاستمارات المسترجعة والصالحة للتحليل الاحصائي (150) استمارة أي نسبة (96.7%).

وسائل جمع البيانات

تم استخدام استمارة الاستبيان لغرض جمع البيانات، إذ تتكون هذه الاستمارة وحسب متغيرات الدراسة من ثلاثة أجزاء، الأول التهمك التنظيمي، والثاني فك الارتباط الأخلاقي، والثالث سلوك العمل المنحرف. وعلاوة على ذلك تم استخدام مقياس (Brandes et al (1999) والذي تم ترجمته بالعربي من قبل العطوي (2012) لمقياس التهمك التنظيمي بأبعاده الثلاث، إذ يتكون بعد الاعتقاد من (5) فقرات موزعة على مدرج مقياس ليكرت الخماسي (لا أوافق بشدة - أوافق بشدة)، وبعد السلوك مكون من (4) فقرات موزعة على مدرج مقياس ليكرت الخماسي (لا أوافق بشدة - أوافق بشدة)، أما بعد العاطفة يتكون من (5) فقرات موزعة على مدرج مقياس. اما بالنسبة لفك الارتباط الاخلاقي مكون من (5) فقرات موزعة على مدرج مقياس ليكرت الخماسي (لا أوافق بشدة - أوافق بشدة) بالاعتماد على مقياس (Yan et al (2021). وكذلك تم توظيف مقياس (Dahling et al (2012) لمقياس متغير سلوك العمل المنحرف الذي يتضمن نوعين هما سلوك العمل المنحرف (البناء)

بالحاق الضرر بالمنظمة والمجتمع بنائي (2014: 112). وجدت دراسة بان الآثار السلبية للتهكم التنظيمي قد تكون آثار سلوكية و آثار عاطفية، على سبيل المثال ان التهكم التنظيمي يؤدي الى ضعف الأداء التنظيمي، وانخفاض الرضا الوظيفي، وعدم الثقة بالمنظمة، وزيادة الشكوك، (Naus (2007: 27_28). ولقد بينت دراسة اخرى بان التهكم التنظيمي يؤثر بشكل سلبي على جهود وتركيز الموظفين اثناء العمل (O'Brien et al (2004: 29). وتناولت دراسة العلاقة بين التهكم التنظيمي والثقة التنظيمية بان التهكم التنظيمي يؤدي الى ضعف مستوى الثقة للأفراد العاملين وبالتالي، ضعف ثقة الافراد العاملين في منظماتهم ومدى مصداقيتها وكذلك انعدام ثقتهم بزملائهم الآخرين، (Chiaburu et al., 2013: 183).

ثانياً: فك الارتباط الأخلاقي

1- مفهوم فك الارتباط الأخلاقي

أشارت العديد من الدراسات والادبيات الأخلاقية والسلوكية الى ضرورة تركيز العلماء والباحثين والاهتمام بشكل اكبر في المجالات المعرفية التي لها دور كبير في التصرفات غير الأخلاقية (Moore et al (2012: 2). ويرى الباحثين بان الموظفين الذين لديهم مستويات عالية من فك الارتباط الاخلاقي يكون لديهم ميول حول الافكار والمعتقدات السلبية التي لها تأثير سلبي وتولد لديهم تصرفات عدوانية (Meter and Bauman (2018: 306). وفي هذا الصدد يرى البعض بان فك الارتباط الأخلاقي بمثابة محيط لتفسير وتوضيح الإجراءات التي يقوم باتخاذها المجتمع من اجل الدفاع عن تصرفاتهم غير اللائقة، (Bonner et al (2014: 2). إذ اعتبر فك الارتباط الأخلاقي بمثابة بداية في غاية الأهمية للتصرفات المنحرفة (Wang et al (4: 2021). ومن زاوية أخرى يرى الباحث بان فك الارتباط الاخلاقي بمثابة عملية يتخذها الموظفين من اجل الدفاع عن ميولهم نحو التصرفات غير الاخلاقية، وعدم الشعور بالذنب، (Tillman et al (2018: 3). ولقد عرف (Beaudoin et al (2014: 5) فك الارتباط الاخلاقي بانه وسيلة يتم من خلالها تشغيل التفاعل الحاصل ما بين المكافآت واخلاقيات ادارة الارباح. وكما بين (Ye (2021: 2) بان فك الارتباط الأخلاقي بمثابة عملية يتخذها الموظفين من اجل الدفاع عن تصرفاتهم غير اللائقة. وكذلك يعرف الباحث فك الارتباط الاخلاقي بانه عملية يتم من خلالها قيام الأشخاص بفك ارتباط ذاتهم أخلاقياً نتيجة انخراطهم في تصرفات غير أخلاقية، (Sijtsema et al., 2019: 1352).

2- آليات فك الارتباط الأخلاقي

أصبحت هذه الآليات تحظى بأهمية كبيرة وكمصدر معتمد من قبل الموظفين العاملين داخل المنظمة، حيث توفر لهم هذه الآليات سهولة فك تصرفاتهم غير الأخلاقية عن المبادئ الأخلاقية، وكذلك جعل الموظفين العاملين يشعرون بالراحة والابتعاد عن العقوبات الشخصية الموجهة لهم، (Umphress et al (2019: 275).

الامانة والنزاهة وعدم تحقيق الاهداف (Yasin and Wilkerson (2015: 570). وكما بين (Khalid (2015: 533) بأن التهكم التنظيمي عبارة عن مواقف وسلوكيات سلبية نحو المنظمة التي يعمل بها الموظف وبشكل عام، وكذلك نحو سياساتها واجراءاتها وعملياتها، وبهذا يعتقد الموظفين بأن هذه العناصر تعمل ضد مصالحهم الشخصي. وأضاف (Nafei (2013: 53 بان التهكم التنظيمي يعتبر سلوك سلبي وذو صفة متشائمة تجاه الآخرين، وبهذا سوف يكون الافراد المتهمين ذو تأثير سلبي على المنظمة بأكملها وفضلاً عن منعها من تحقيق الأهداف، وبهذا تجدر الإشارة الى ان بعض العلماء والباحثين لديهم إدراك بان التهكم التنظيمي يكون بمثابة ميزة ذاتية او موقف، وليس كنمط حياة.

2- أبعاد التهكم التنظيمي

أصبح التهكم التنظيمي من وجهة نظر العلماء والباحثين بمثابة بنية مفاهيمية ذات أبعاد متعددة، فضلاً عن كونه يمثل مواقف وسلوكيات سلبية يسلكها الموظفين في مكان عملهم باتجاه المنظمة (Kurt (132: 2014)، وفي ضوء ذلك تمت الإشارة الى أبعاد التهكم التنظيمي من قبل بعض الباحثين والعلماء حيث اعتمد (Kasalak and Aksu (2014: 126)، العطوي (2012: 19)، العامري (2020: 350)، (Yang et al., 2020: 3) على ثلاثة أبعاد للتهكم التنظيمي وهي (الاعتقاد، والعاطفة، والسلوك):

(أ) **الاعتقاد:** يشير هذا البعد الى الاعتقاد السلبي للموظفين بان المنظمة تخلوا من النزاهة (Eaton (4: 2000). وفي ضوء ذلك وضع الافراد العاملين المتهمين وبحسب اعتقادهم بان الغش والمصالح الشخصية متواجد بكثرة في المنظمات، وتحديداً تكون هذه المواقف ناتجة من صميم الطبيعة البشرية، (Naus, (25: 2007).

(ب) **العاطفة:** يشير هذا البعد الى المشاعر السلبية التي يتضمنها الأفراد العاملون تجاه منظماتهم (Audenaert et al (2020: 7). يشعر الأفراد العاملين بالتوتر وفقدان الأمل وعدم الوضوح، نتيجة عدم اعتدال المنظمة في كيفية التوافق ما بين أمور العمل ومتطلباته وما بين توفير الدعم للموظفين، مما يؤثر سلباً على الموظفين ويجعلهم أكثر تشاؤماً، (Naseer et al., (1: 2020).

(ج) **السلوك:** يشير بعد السلوك الى الاستخفاف والتصرفات السلبية الغير أخلاقية التي يتخذها الموظفين العاملين تجاه المنظمة (Eaton J. A., 2000: 6). إن التصرفات المتهمكة لها تأثيرات واضرار سلبية ومدمرة على العلاقات المتبادلة والتواصل بين الأفراد العاملين بالمنظمة، مما تتسبب بضعف ادائهم التنظيمي، (Abdelmoteleb, 2020: 203).

3- الآثار السلبية للتهكم التنظيمي

أصبح مفهوم التهكم التنظيمي في كل مكان بناء على بحوث ودراسات سابقة، إذ يعتبر بمثابة سلوك سلبي يقوم

* التجرد من الإنسانية

تشير الى ترك الصفة الإنسانية والتعامل بعدوانية وبكراهية مع الآخرين، (Egan et al., 2014: 5).

ثالثاً: سلوك العمل المنحرف

1- مفهوم سلوك العمل المنحرف

اصبح اهتمام الباحثين متزايد في الوقت الحاضر بخصوص سلوكيات العمل المنحرف نتيجة انتشار هذه السلوكيات في مكان العمل داخل المنظمات ولما تسببه هذه السلوكيات من تكاليف باهظة على المنظمة، ونتيجة لذلك انتقل اهتمام الباحثين والعلماء من دراسة سلوكيات عمل مرغوبة الى دراسة سلوكيات غير مرغوبة للعمل، العطوي (2011: 172). وبهذا يعتبر سلوك العمل المنحرف بمثابة سلوك سلبي يعمل على مخالفة المبادئ والقيم التنظيمية، (Sharma (2021: 1_2). وأشار الباحثين Gong et al (2022: 7) بان سلوك العمل المنحرف يعتبر بمثابة سلوكيات ومواقف سلبية يتخذها الموظفين داخل العمل تعمل على مخالفة اجراءات وقواعد المنظمة، في حين يرى الباحث سلوك العمل المنحرف بانه سلوك منحرف بناء يعمل على إفادة الزبون والحاق الضرر بالمنظمة مما يسبب تدميرها بالكامل، (Gong et al (2020: 6). وكما عرف بعض الباحثين سلوك العمل المنحرف بانه تصرفات غير أخلاقية يسلكها الموظفين نحو المنظمة، وقد تكون مثل، التغيب عن العمل، وتخريب الآلات، (Zappalà et al., 2022: 3).

2- أبعاد سلوك العمل المنحرف

أ) السلوك الهدام

يشير الى بعد السلوك الهدام بانه سلوك متعمد يمارسه موظفي المنظمة لغرض الحاق الضرر بالمنظمة والتأثير السلبي على جودة الخدمة المقدمة للزبائن والعمل على تخريبها فضلاً عن التصرف بشكل سلبي مع الزبائن، (Lara and Ting-Ding (2016: 67). يتضمن السلوك الهدام عدة نتائج سلبية غير مرضية مثل الحاق الاذى بسمعة المنظمة، وضعف الانتاجية، وقلة الارباح، وهو سلوك غير اخلاقي يسبب الضرر للمنظمة والزبون من اجل تحقيق منفعة ذاتية، (Sharma, 2021: 1-2).

ب) السلوك البناء

يعرف بعد السلوك البناء من وجهة نظر الباحثين بانه سلوك طوعي يساهم باختراق المبادئ والقيم التنظيمية التي تعمل على زيادة رفاهية الزبائن وتقديم افضل الخدمات لهم، (Gong et al (2022: 3). وفي هذا الصدد يرى بان السلوك البناء يشير الى قيام موظفي الخطوط الامامية بمخالفة مبادئ المنظمة واجراءاتها لغرض تقديم خدمة جيدة للزبائن بدون تحقيق اي منفعة ذاتية لهم، وبناء على ذلك يصبح الموظفين اكثر عرضة للانخراط في سلوك بناء وذلك عندما تكون لديهم استقلالية، (Gong et al., 2020: 3).

الإطار العملي

101). وفي ذات السياق يرى بان هذه الآليات تجعل الموظفين يقومون بفك ارتباط عقوباتهم الشخصية المفروضة عليهم والتي تسيطر على تصرفاتهم، اي فك مبادئهم الاخلاقية عن التصرفات غير الاخلاقية التي يسلكونها والقيام بالدفاع عنها وتبريرها من خلال هذه الآليات (Beaudoin et al (2014: 5). ومن ناحية أخرى لقد بين الباحث كيفية انسجام عمل آليات فك الارتباط الأخلاقي على كل مستوى من مستويات الأنظمة بنوعها الفردية والاجتماعية، (Bandura, 1997: 48_69)، وبهذا يتضح وجود عدة مستويات تحتوي على بعض الآليات نستذكر منها وفق ما يلي:

أ- المستوى السلوكي

يتضمن هذا المستوى القدرة على تحويل التصرفات والأفعال المؤذية والسينة الى تصرفات وأفعال نبيلة، (Bandura (2016: 48). وإذ يتضمن هذا المستوى بعض الآليات من وجهة نظر الباحثين (Moore et al., 2012: 5) ومنها:

* المبررات الأخلاقية

تتضمن هذه المبررات قيام الأشخاص بالدفاع عن التصرفات غير الأخلاقية التي يتخذونها، (Moore et al., 2012: 5).

* التسمية اللطيفة

وتشير الى استخدام الكلمات والعبارات اللطيفة من اجل اعادة تسمية التصرفات غير اللائقة الى تصرفات مقبولة، (Moore et al., 2012: 5).

* المقارنة المفيدة

تتضمن المقارنة المفيدة جعل التصرفات السلبية تبدو اقل ضرراً مقارنة مع التصرفات الأكثر سلبية، (Thornberg & Jungert, 2014: 2).

ب- مستوى الوكالة

يحتوي هذا المستوى على نوعين من الآلية ومنها:

* إزاحة المسؤولية

تتضمن ازاحة المسؤولية نسب المسؤولية عن التصرفات الاشخاص غير اللائقة الى المدراء الذين لا يبالون لمثل هكذا تصرفات ويغضون نظرهم، (Moore et al., 2012: 5).

* نشر المسؤولية

ويقصد بها نشر وتوزيع المسؤولية بين اعضاء المنظمة وعند القيام بتجرد المسؤولية من التصرفات المؤذية يؤدي الى ضعف قدرة المنظمة من اجراء رقابة اخلاقية، (Bandura, 2016: 62).

ج- مستوى الآثار

ويتضمن ثلاث انواع من الآليات ومنها:

* تشويه العواقب

تتضمن تشويه وتجاهل العواقب الناتجة من التصرفات السلبية للأفراد، (Egan et al., 2014: 5).

* توجيه اللوم

يتمثل بتوجيه والقاء اللوم على الضحية والاعتقاد بان الضحية تستحق المعاناة او الضرر لأنها تسببت به، (Thornberg & Jungert, 2013: 4).

شيوعاً وهو كرونباخ الفاء، الذي تعد قيمته معتمدة كلما تجاوزت نسبة (0.70) على مستوى البحوث السلوكية (Tavakol & Dennick . 2011 : 54) إذ نلاحظ من الجدول (1) ما يلي :

أولاً: اختبار الثبات والاتساق الداخلي لأداة القياس يعتبر اختبار الثبات والاتساق الداخلي من أهم الركائز الأساسية التي تستند إليها أدوات القياس وتوليها الأهمية القصوى كي تأتي نتائج البحث على مستوى عالي من الثقة والتقدير. اعتمدت الدراسة أكثر الأساليب

الجدول (1) معاملات الثبات لمتغيرات وابعاد الدراسة

ت	المتغيرات والأبعاد	معامل كرونباخ الفاء
1	بعد الاعتقاد	0.85
	بعد السلوك	0.77
	بعد العاطفة	0.96
2	التهكم التنظيمي	0.90
	فك الارتباط الاخلاقي	0.80
3	السلوك البناء	0.73
	السلوك الهدام	0.86
	سلوك العمل المنحرف لمقدمي الخدمة المصرفية	0.79

المصدر: اعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج (SPSS V.23)

فان الباحث سيستخدم الفئات الخمسة التالية والتي تتناسب مع مدرج (Likert) الخماسي المعتمد في تحديد اجابات افراد العينة، (Dewberry, 2004: 15)، وقيم الانحراف المعياري، ومستوى الاجابة والاهمية النسبية، والاهمية الترتيبية للفقرات، استناداً الى برامج التحليل الاحصائي المناسبة. وعلى النحو الاتي :

1- بالنسبة الى ترتيب ابعاد متغير التهكم التنظيمي الفرعية ميدانياً على مستوى عينة الدراسة فقد جاء ترتيبها كالآتي (بعد العاطفة، بعد الاعتقاد، بعد السلوك) على التوالي وفقاً لاستجابات عينة الدراسة اذ يبين جدول (2) تلك القيم الاحصائية لوصف المتغير.

إذ تشير جميع البيانات الى ان المقاييس تتصف بالثبات والاتساق الداخلي لان قيمتها اعلى من 0.70 وهي مقبولة في السلوكيات الحركية والاجتماعية.

ثانياً: الوصف الإحصائي

تختص هذه الفقرة بوصف وتحليل وتفسير نتائج استجابات عينة الدراسة حول فقرات وابعاد ومتغيرات النموذج المختبر في الدراسة الحالية والمتمثلة بـ (التهكم التنظيمي، فك الارتباط الاخلاقي، سلوك العمل المنحرف) وابعادها الفرعية على مستوى المصارف الحكومية والاهلية في المثنى عينة الدراسة، اذ يشتمل المبحث على قيم الوسط الحسابي (لغرض تحديد مستوى الاتفاق حول الفقرات بناء على الوسط الحسابي

الجدول (2) الوصف الاحصائي لمتغير التهكم التنظيمي بأبعاده

الابعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية %	ترتيب الابعاد
بعد الاعتقاد	1.856	1.125	منخفض	.37	2
بعد السلوك	1.671	.807	منخفض جدا	.34	3
بعد العاطفة	2.973	1.211	معتدل	.59	1
المعدل العام لمتغير	2.167	1.048	منخفض	.43	--

المصدر: اعداد الباحث باستخدام نتائج برامج (Microsoft Excel, SPSS).

2- فك الارتباط الأخلاقي

تشتمل الفقرة الحالية على عرضاً لوصف وتحليل وتفسير الاستجابات حول متغير فك الارتباط الاخلاقي من حيث فقرات مقياسه اذ يبين الجدول (3) استجابات عينة الدراسة وتحليلها وتفسيرها حول فك الارتباط الاخلاقي الذي تم قياسه بخمس فقرات (DIS1-DIS5).

الجدول (3) الوصف الاحصائي لبعده فك الارتباط الاخلاقي

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	الاهمية النسبية %	ترتيب الفقرات
---------	---------------	-------------------	---------------	-------------------	---------------

The Relationship Between Organizational Cynicism And The Deviant Work Behaviour Of Banking Service Providers Through The Mediating Role Of Moral Disengagement

4	.34	منخفض جدا	.994	1.710	التردد أن تكذب في بعض الأحيان على الآخرين مثل (زبائن المصرف) للدفاع عن المصرف.
2	.37	منخفض	.960	1.866	عند النظر الى التظليل الصارخ الذي تقوم به بعض المصارف المنافسة ، فليس من الخطيئة أن تكذب في بعض الأحيان من اجل رفع قيمة مصرفنا قليلا.
3	.35	منخفض جدا	.860	1.746	لا يصح محاسبة الموظف عند قيامه بأشياء سيئة أمره مديره بالقيام بفعالها.
5	.34	منخفض جدا	.872	1.700	لا يوجد مبرر إلقاء اللوم على الموظف عند قيامه بأشياء خاطئة من الناحية الفنية عندما يقوم جميع زملائه بذلك أيضا.
1	.38	منخفض	1.294	2.613	زبائن المصرف الذين يتعرضون لسوء المعاملة عادة ما يفعلون أشياء تكبدهم الأذى أنفسهم فيما بعد
	.38	منخفض	.996	1.925	المعدل للبعد

المصدر: اعداد الباحث باستخدام نتائج برامج (Microsoft Excel, SPSS).

3- سلوك العمل المنحرف

بالنسبة الى ترتيب ابعاد متغير سلوك العمل المنحرف الفرعية ميدانياً على مستوى عينة الدراسة فقد جاء ترتيبها كالآتي (السلوك البناء، السلوك الهدام) على التوالي وفقاً لاستجابات عينة الدراسة، اذ يبين جدول (4) تلك القيم الاحصائية لوصف المتغير.

الجدول (4) الوصف الاحصائي لمتغير سلوك العمل المنحرف بأبعاده

الترتيب الابعاد	الاهمية النسبية %	مستوى الاجابة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الابعاد
2	.30	منخفض جدا	.928	1.473	السلوك البناء
1	.32	منخفض جدا	.828	1.620	السلوك الهدام
	.31	منخفض جدا	.878	1.546	المعدل العام لمتغير

المصدر: اعداد الباحث باستخدام نتائج برامج (Microsoft Excel, SPSS).

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة

في هذه الفقرة تم العمل على اختبار فرضيات الدراسة الخاصة بالنموذج الوسيط المختبر الذي يشتمل على مسارين للتأثير المباشر، وفيما يلي توضيح لتلك الاختبار مسارات التأثير تلك:

أ- اختبار مسار التأثير للفرضية الرئيسية الاولى

سيتم في هذه الفرضية التحقق من مقدار تأثير المتغير المستقل في المتغير الوسيط والتي محتواها (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين التهكم التنظيمي في فك ارتباط الاخلاقي) من خلال الاعتماد على منهج النمذجة الهيكلية (Structural Equation Model)، ويهدف اجراء الاختبار تم تصميم الجدول (5) و الشكل (2) لتحديد علاقات التأثير ومعنويتها بين المتغيرات وكما موضح في ادناه:

تختص هذه الفقرة بتحقيق هدف يهتم بإجراءات الاستدلال الاحصائي التي تحدد مستوى واتجاه علاقة التأثير بين المتغيرات الخاصة بالدراسة وهي: (التهكم التنظيمي، فك الارتباط الاخلاقي، سلوك العمل المنحرف)، وقد تم اعتماد مجموعة من البرنامج الاحصائية لتحقيق الإجراءات هي: (SPSS.V.25, AMOS V23, Excel) سيتم من خلالها استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) والنمذجة الهيكلية (SEM (Structural Equation Modeling)).

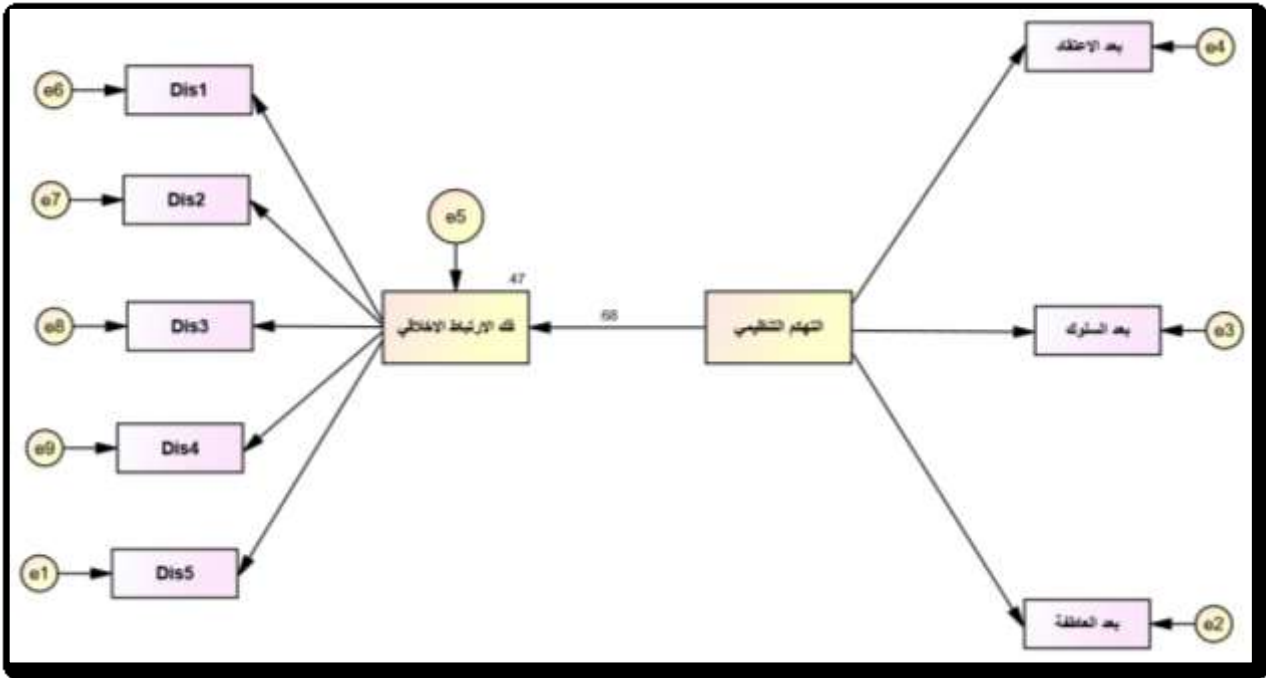
أولاً: اختبار فرضيات مسار التأثير المباشر لنموذج الدراسة

جدول (5) الاوزان الانحدارية لاختبار فرضيات التأثير المباشر للتهكم التنظيمي وفك الارتباط الأخلاقي

معنوية القيم	النسبة الدرجة	خطأ القياس	القيم اللامعيارية	القيم المعيارية	المتغيرات	المسار	المتغيرات
***	11.414	.072	.826	.683	التهكم التنظيمي	<---	سلوك العمل المنحرف

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS V.23

الشكل (2) اختبار التأثير المباشر لفرضية الرئيسة الاولى



المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج (AMOS. V.23)

قبول الفرضية التي تقترح وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين التهم التنظيمي وفك الارتباط الاخلاقي. وبناء على النتائج اعلاه يتوفر دعم لقبول مسار فرضية التأثير الاولى بين المتغير المستقل والمتغير الوسيط وهي تطابق توقعات الدراسة في اطارها الفكري. ومن خلال الفرضية الرئيسة الاولى يشتق مسارات التأثير الفرعية الاتية:

1- الفرضية الفرعية (1-1): سيتم في هذه الفرضية التحقق من مقدار تأثير بعد الاعتقاد ضمن ابعاد المتغير المستقل في المتغير الوسيط والتي محتواها (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعده الاعتقاد في فك الارتباط الاخلاقي على مستوى المصارف الحكومية والاهلية في المثني) من خلال الاعتماد على منهج النمذجة الهيكلية (Structural Equation Model)، وبهدف اجراء الاختبار تم تصميم الجدول (6) و الشكل (3) لتحديد علاقات التأثير ومعنويتها بين البعد الاول للمتغير المستقل والمتغير الوسيط وكما موضح في ادناه.

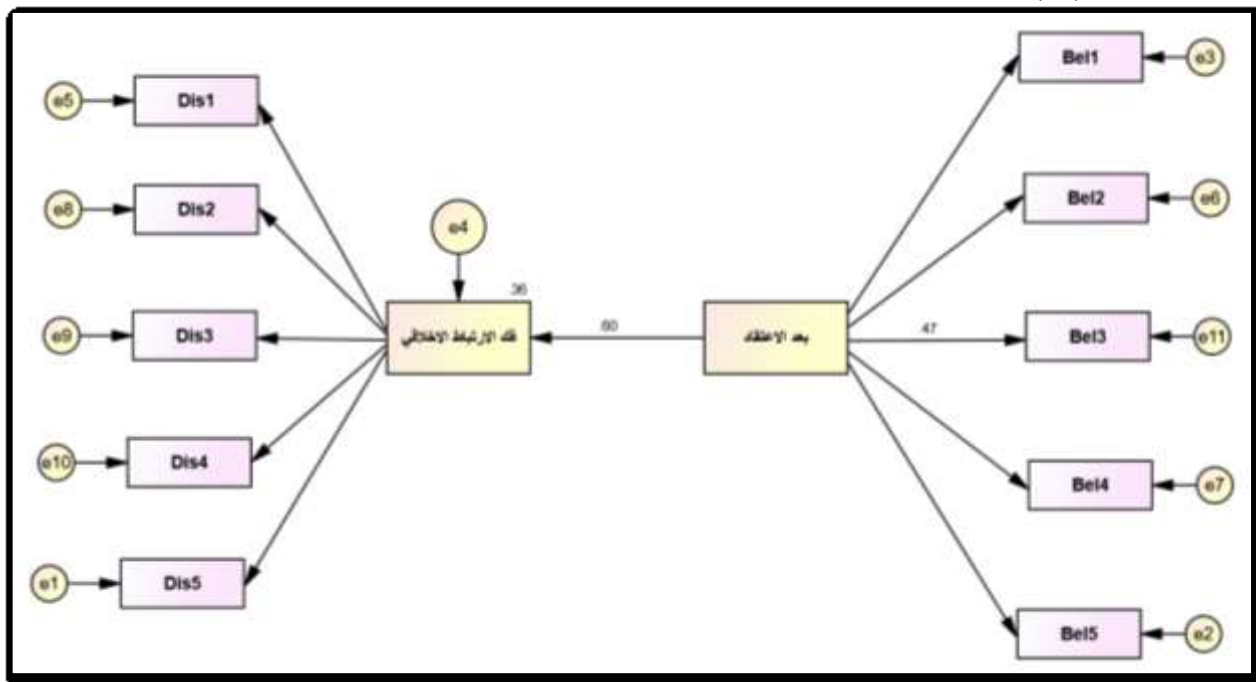
يبين الجدول (5) والشكل (2) مجموعة النتائج المتعلقة باختبار التأثير المباشر للتهم التنظيمي وفك الارتباط الاخلاقي فقد بلغت قيمة معامل التحديد (التفسير) (R2) للتهم التنظيمي وسلوك العمل المنحرف (0.47)، وهذا يشير الى ان التهم التنظيمي تفسر (47%) من التغيرات التي تحدث على مستوى فك الارتباط الاخلاقي اما النسبة المتبقية والبالغة (53%) فتعود لتأثير متغيرات اخرى لم تدرس في النموذج الاحصائي للدراسة، في حين كانت قيمة التأثير المختبر بـ ($\beta = 0.683, P < .01$) وهي قيمة تدل على ان معامل الميل الحدي يؤثر علاقة طردية موجبة بين متغير التهم التنظيمي وفك الارتباط الاخلاقي، وتعد هذه القيم ذات دلالة معنوية لان (القيمة الحرجة C.R.) حصلت على مقدار اكبر من (1.96) وهي قيمة معنوية عند ($P < .001$) ويشير مضمون هذه النتيجة الى ارتفاع مستوى التهم التنظيمي سيؤدي الى زيادة فك الارتباط الاخلاقي. وهذا يشير الى

جدول (6) الاوزان الاحدائية لاختبار مسار فرضية التأثير المباشر لبعده الاعتقاد ضمن متغير التهم التنظيمي وفك الارتباط الاخلاقي

المتغيرات	المسار	المتغيرات	القيم المعيارية	القيم اللامعيارية	خطأ القياس	النسبة الحرجة	معنوية القيم
سلوك العمل المنحرف	<---	بعد الاعتقاد	.597	.962	.106	9.086	***

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos V.23

الشكل (3) اختبار مسار التأثير المباشر للفرضية الفرعية الاولى المشتق من الفرضية الرئيسية الاولى



المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج (AMOS. V.23)

قبول الفرضية التي تقترح وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بعد الاعتقاد وفك الارتباط الاخلاقي. وبناء على النتائج اعلاه يتوفر دعم لقبول مسار فرضية التأثير الفرعية الاولى بين البعد الاول من المتغير المستقل والمتغير الوسيط وهي تطابق توقعات الدراسة في اطارها الفكري.

2- الفرضية الفرعية (1-2): سيتم في هذه الفرضية التحقق من مقدار تأثير بعد السلوك ضمن ابعاد المتغير المستقل في المتغير الوسيط والتي محتواها (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد السلوك في فك الارتباط الاخلاقي على مستوى المصارف الحكومية والاهلية في المثني) من خلال الاعتماد على منهج النمذجة الهيكلية (Structural Equation Model)، وبهدف اجراء الاختبار تم تصميم الجدول (7) والشكل (4) لتحديد علاقات التأثير ومعنويتها بين البعد الثاني للمتغير المستقل والمتغير الوسيط وكما موضح في ادناه.

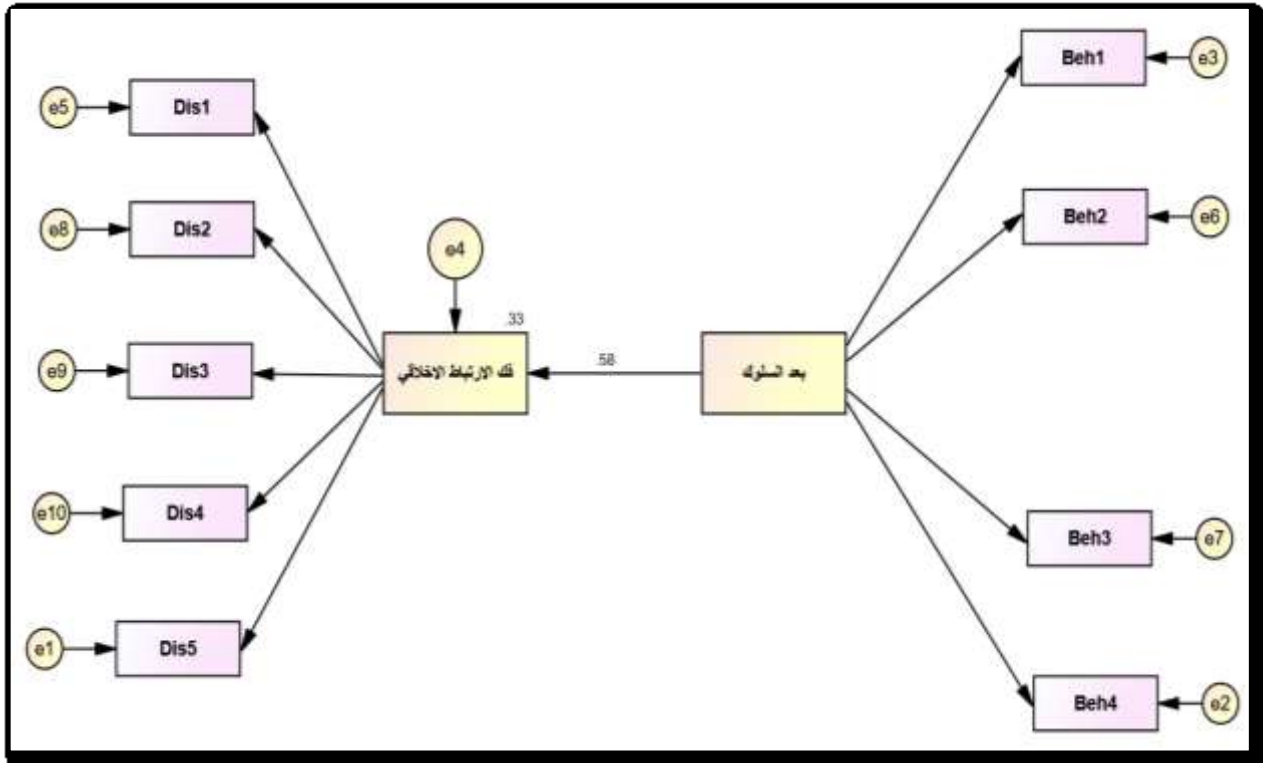
يبين الجدول (6) والشكل (3) مجموعة النتائج المتعلقة باختبار مسار التأثير المباشر لبعد الاعتقاد ضمن متغير التهكم التنظيمي وفك الارتباط الاخلاقي فقد بلغت قيمة معامل التحديد (التفسير) ($R^2=0.36$)، وهذا يشير الى ان بعد الاعتقاد يفسر (36%) من التغيرات التي تحدث على مستوى فك الارتباط الاخلاقي اما النسبة المتبقية والبالغة (64%) فتعود لتأثير متغيرات اخرى لم تدرس في النموذج الاحصائي للدراسة، في حين كانت قيمة التأثير المختبر بـ (Beta $\beta = 0.597, P < .01$) وهي قيمة تدل على ان معامل الميل الحدي يؤشر علاقة طردية موجبة بين بعد الاعتقاد وفك الارتباط الاخلاقي، وتعد هذه القيم ذات دلالة معنوية لان (القيمة الحرجة C.R.) حصلت على مقدار اكبر من (1.96) وهي قيمة معنوية عند ($P < .001$) ويشير مضمون هذه النتيجة الى توافر الاعتقاد بفقدان الاستقامة والمصادقية داخل المصارف سيؤثر في زيادة فك الارتباط الاخلاقي. وهذا يشير الى

جدول (7) الاوزان الانحدارية لاختبار مسار فرضية التأثير المباشر لبعد السلوك ضمن متغير التهكم التنظيمي وفك الارتباط الاخلاقي

المتغيرات	المسار	المتغيرات	القيم المعيارية	القيم اللامعيارية	خطأ القياس	النسبة الحرجة	معنوية القيم
فك الارتباط الاخلاقي	<---	بعد السلوك	.577	.695	.081	8.626	***

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos V.23

الشكل (4) اختبار مسار التأثير المباشر للفرضية الفرعية الثانية المشتق من الفرضية الرئيسية الاولى



المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج (AMOS, V.23)

الفرضية التي تقترح وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بعد السلوك وفك الارتباط الاخلاقي. وبناء على النتائج اعلاه يتوفر دعم لقبول مسار فرضية التأثير الفرعية الثانية بين البعد الثاني من المتغير المستقل والمتغير الوسيط وهي تطابق توقعات الدراسة في اطارها الفكري.

3- الفرضية الفرعية (3-1): سيتم في هذه الفرضية التحقق من مقدار تأثير بعد العاطفة ضمن ابعاد المتغير المستقل في المتغير الوسيط والتي محتواها (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لبعد العاطفة في فك الارتباط الاخلاقي على مستوى المصارف الحكومية والاهلية في المثني) من خلال الاعتماد على منهج النمذجة الهيكلية (Structural Equation Model)، وبهدف اجراء الاختبار تم تصميم الجدول (8) والشكل (5) لتحديد علاقات التأثير ومعنويتها بين البعد الثالث للمتغير المستقل والمتغير الوسيط وكما موضح في ادناه،

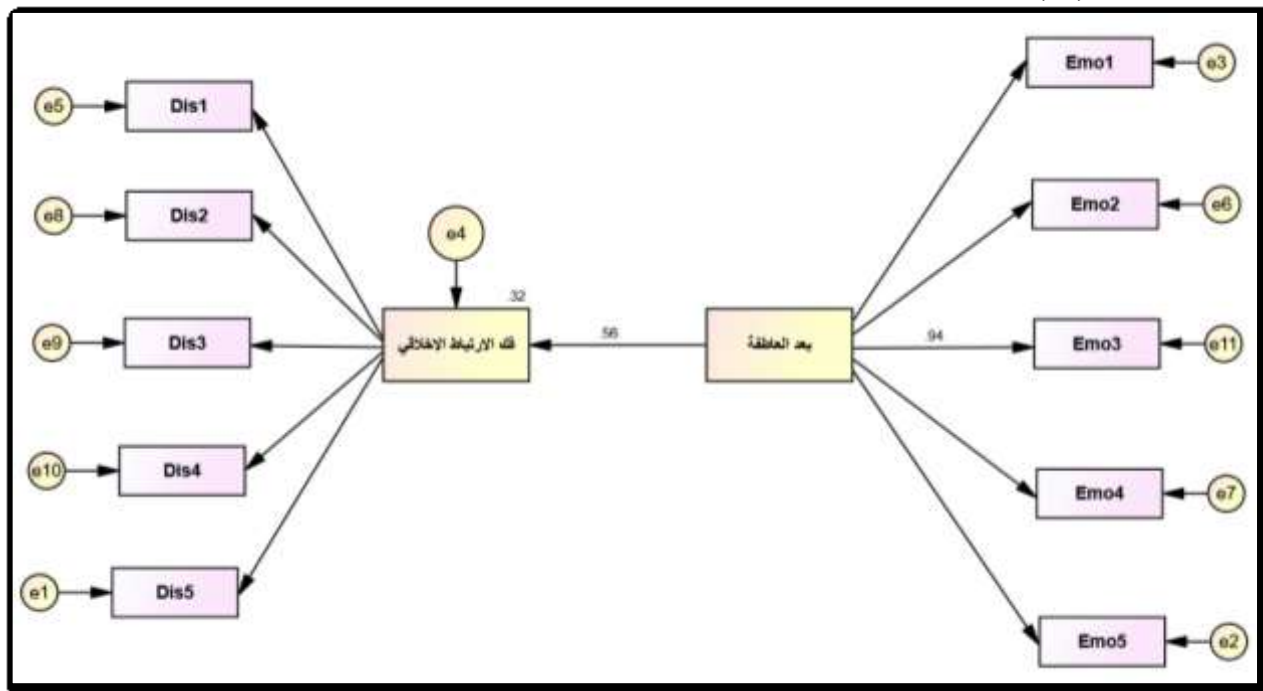
يبين الجدول (7) والشكل (4) مجموعة النتائج المتعلقة باختبار مسار التأثير المباشر لبعد السلوك ضمن متغير التهكم التنظيمي وفك الارتباط الاخلاقي فقد بلغت قيمة معامل التحديد (التفسير) $(R^2=0.33)$ ، وهذا يشير الى ان بعد السلوك يفسر (33%) من التغيرات التي تحدث على مستوى فك الارتباط الاخلاقي اما النسبة المتبقية والبالغة (67%) فتعود لتأثير متغيرات اخرى لم تدرس في النموذج الاحصائي للدراسة، في حين كانت قيمة التأثير المختبر بـ $(\beta = \text{Beta Standardized})$ $(0.577, P < .01)$ وهي قيمة تدل على ان معامل الميل الحدي يؤثر علاقة طردية موجبة بين بعد السلوك وفك الارتباط الاخلاقي، وتعد هذه القيم ذات دلالة معنوية لان (القيمة الحرجة C.R.) حصلت على مقدار اكبر من (1.96) وهي قيمة معنوية عند $(P < .001)$ ويشير مضمون هذه النتيجة الى ظهور نظرات الاستياء والضجر بين الموظفين في المصارف سيؤدي الى زيادة مستوى فك الارتباط الاخلاقي. وهذا يشير الى قبول

جدول (8) الاوزان الانحدارية لاختبار مسار فرضية التأثير المباشر لبعد العاطفة ضمن متغير التهكم التنظيمي وفك الارتباط الاخلاقي

معنوية القيم	النسبة الحرجة	خطأ القياس	القيم اللامعيارية	القيم المعيارية	المتغيرات	المسار	المتغيرات
***	8.353	.045	.376	.565	فك الارتباط الاخلاقي	<---	بعد العاطفة

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Amos V.23

الشكل (5) اختبار مسار التأثير المباشر للفرضية الفرعية الثالثة المشتق من الفرضية الرئيسية الاولى



المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج (AMOS. V.23)

الاخلاقي. وبناء على النتائج اعلاه يتوفر دعم لقبول مسار فرضية التأثير الفرعية الثالثة بين البعد الثالث من المتغير المستقل والمتغير الوسيط وهي تطابق توقعات الدراسة في اطارها الفكري.

ثانياً اختبار مسار التأثير للفرضية الرئيسية الثانية

سيتم في هذه الفرضية التحقق من مقدار تأثير المتغير المستقل الثاني (الوسيط) في السلوك البناء والتي محتواها (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين فك الارتباط الاخلاقي في بعد السلوك البناء) من خلال الاعتماد على منهج النمذجة الهيكلية (Structural Equation Model) التي تمثل بديل افضل من تحليل المسار، والانحدار المتعدد، وتحليل السلاسة الزمنية لأنها لا تستخرج حجم التأثير والمعنوية الاحصائية فقط وانما تستخرج مدى ملائمة البيانات للنموذج المقترح للدراسة في ضوء عدد من المؤشرات الاحصائية، وبهدف اجراء الاختبار تم تصميم الجدول (9) والشكل (6) لتحديد علاقات التأثير ومعنويتها بين المتغيرات وكما موضح في ادناه:

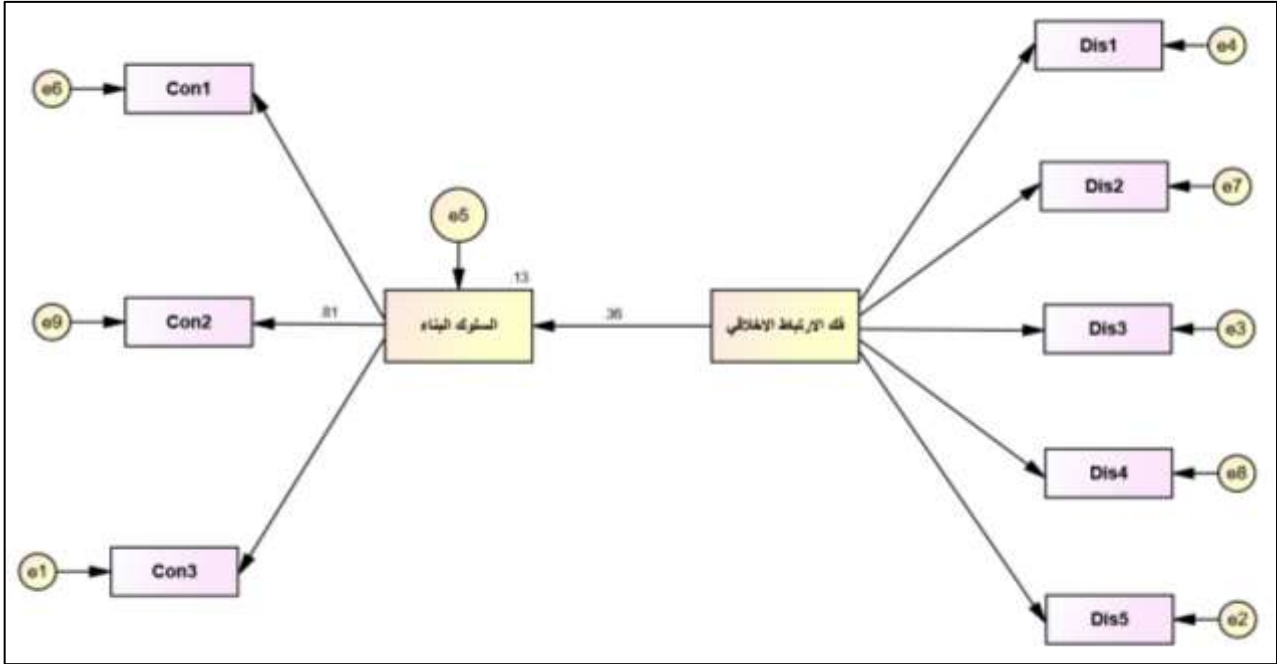
يبين الجدول (8) والشكل (5) مجموعة النتائج المتعلقة باختبار مسار التأثير المباشر لبعد العاطفة ضمن متغير التهكم التنظيمي وفك الارتباط الاخلاقي فقد بلغت قيمة معامل التحديد (التفسير) ($R^2=0.32$)، وهذا يشير الى ان بعد العاطفة يفسر (32%) من التغيرات التي تحدث على مستوى فك الارتباط الاخلاقي اما النسبة المتبقية والبالغة (68%) فتعود لتأثير متغيرات اخرى لم تدرس في النموذج الاحصائي للدراسة، في حين كانت قيمة التأثير المختبر بـ (Beta) ($\beta = 0.56, P < .01$) وهي قيمة تدل على ان معامل الميل الحدي يوشر علاقة طردية موجبة بين بعد العاطفة وفك الارتباط الاخلاقي، وتعد هذه القيم ذات دلالة معنوية لان (القيمة الحرجة C.R.) حصلت على مقدار اكبر من (1.96) وهي قيمة معنوية عند ($P < .001$) ويشير مضمون هذه النتيجة الى ان الشعور القلق والتوتر في بيئة العمل في المصارف سيؤدي زيادة مستويات فك الارتباط الاخلاقي. وهذا يشير الى قبول الفرضية التي تقترح وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين بعد العاطفة وفك الارتباط

جدول (9) الاوزان الانحدارية لاختبار فرضيات التأثير المباشر لفك الارتباط الاخلاقي والسلوك البناء

معنوية القيم	النسبة الحرجة	خطأ القياس	القيم اللامعيارية	القيم المعيارية	المتغيرات	المسار	المتغيرات
***	4.641	.077	.355	.355	فك الارتباط الاخلاقي	<---	السلوك البناء

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS V.23

الشكل (6) اختبار التأثير المباشر لفرضية التأثير الرئيسية الثانية



المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج (AMOS. V.23)

والسلوك البناء. وبناء على النتائج اعلاه يتوفر دعم لقبول مسار فرضية التأثير الثانية بين المتغير المستقل والسلوك البناء وهي تطابق توقعات الدراسة في اطارها الفكري.

ثالثاً. اختبار مسار التأثير للفرضية الرئيسية الثالثة

سيتم في هذه الفرضية التحقق من مقدار تأثير المتغير المستقل الثاني (الوسيط) في السلوك الهدام والتي محتواها (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين فك الارتباط الاخلاقي في بعد السلوك الهدام على مستوى المصارف الحكومية والاهلية في المثني) من خلال الاعتماد على منهج النمذجة الهيكلية (Structural Equation Model) التي تمثل بديل افضل من لتحليل المسار، والانحدار المتعدد، وتحليل السلاسة الزمنية لأنها لا تستخرج حجم التأثير والمعنوية الاحصائية فقط وانما تستخرج مدى ملائمة البيانات للنموذج المقترح للدراسة، ويهدف اجراء الاختبار تم تصميم الجدول (10) والشكل (7) لتحديد علاقات التأثير ومعنويتها بين المتغيرات وكما موضح في ادناه.

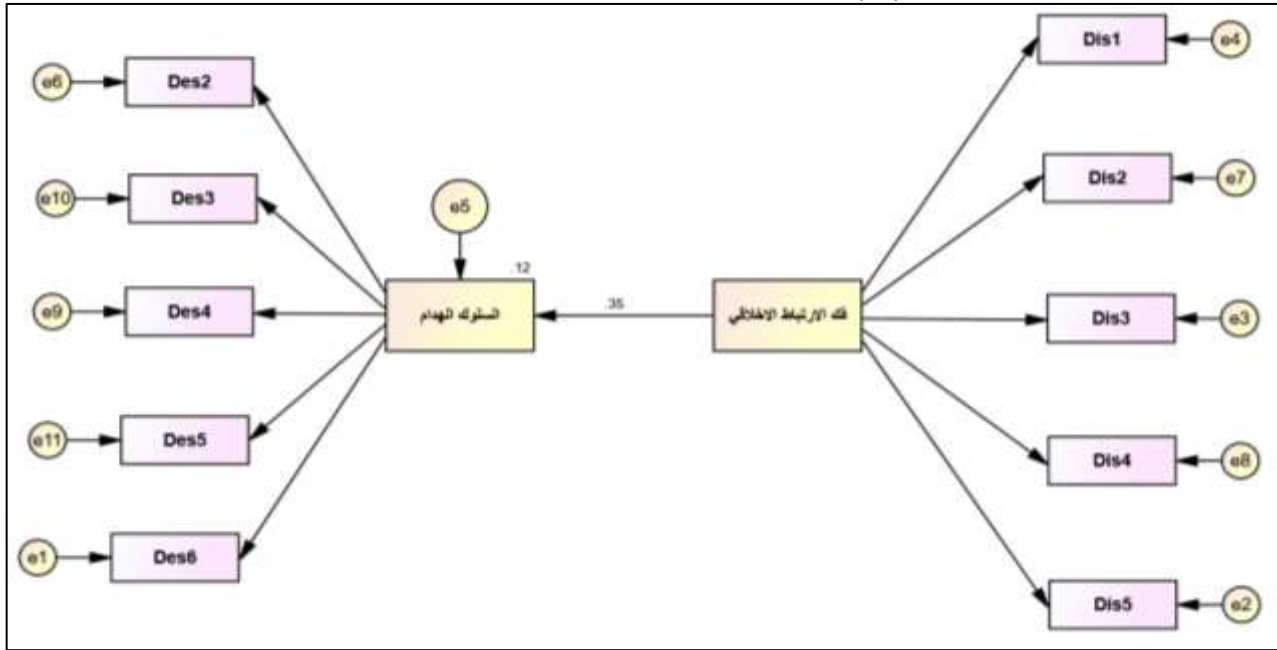
يبين الجدول (9) والشكل (6) مجموعة النتائج المتعلقة باختبار التأثير المباشر لفك الارتباط الاخلاقي والسلوك البناء (0.13)، وهذا يشير الى ان فك الارتباط الاخلاقي تفسر (13%) من التغيرات التي تحدث على مستوى السلوك البناء اما النسبة المتبقية والبالغة (87%) فتعود لتأثير متغيرات اخرى لم تدرس في النموذج الاحصائي للدراسة، في حين كانت قيمة التأثير المختبر بـ ($\beta = 0.335, P < 0.01$) وهي قيمة تدل على ان معامل الميل الحدي يؤثر علاقة طردية موجبة بين متغير لفك الارتباط الاخلاقي والسلوك البناء، وتعد هذه القيم ذات دلالة معنوية لان (القيمة الحرجة C.R.) حصلت على مقدار اكبر من (1.96) وهي قيمة معنوية عند ($P < 0.001$) ويشير مضمون هذه النتيجة الى ان وجود سلوك البناء تحسب على فك الارتباط الاخلاقي للموظفين سيؤدي الى زيادة مستويات تلك السلوكيات ضمن مجال عمل المصارف. وهذا يشير الى قبول الفرضية التي تقترح وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين فك الارتباط الاخلاقي

جدول (10) الاوزان الانحدارية لاختبار فرضيات التأثير المباشر لفك الارتباط الاخلاقي والسلوك الهدام

المتغيرات	المسار	المتغيرات	القيم المعيارية	القيم اللامعيارية	خطأ القياس	النسبة الحرجة	معنوية القيم
السلوك الهدام	<---	فك الارتباط الاخلاقي	.352	.240	.052	4.595	***

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج AMOS V.23

الشكل (7) اختبار التأثير المباشر لفرضية التأثير الرئيسية الثالثة

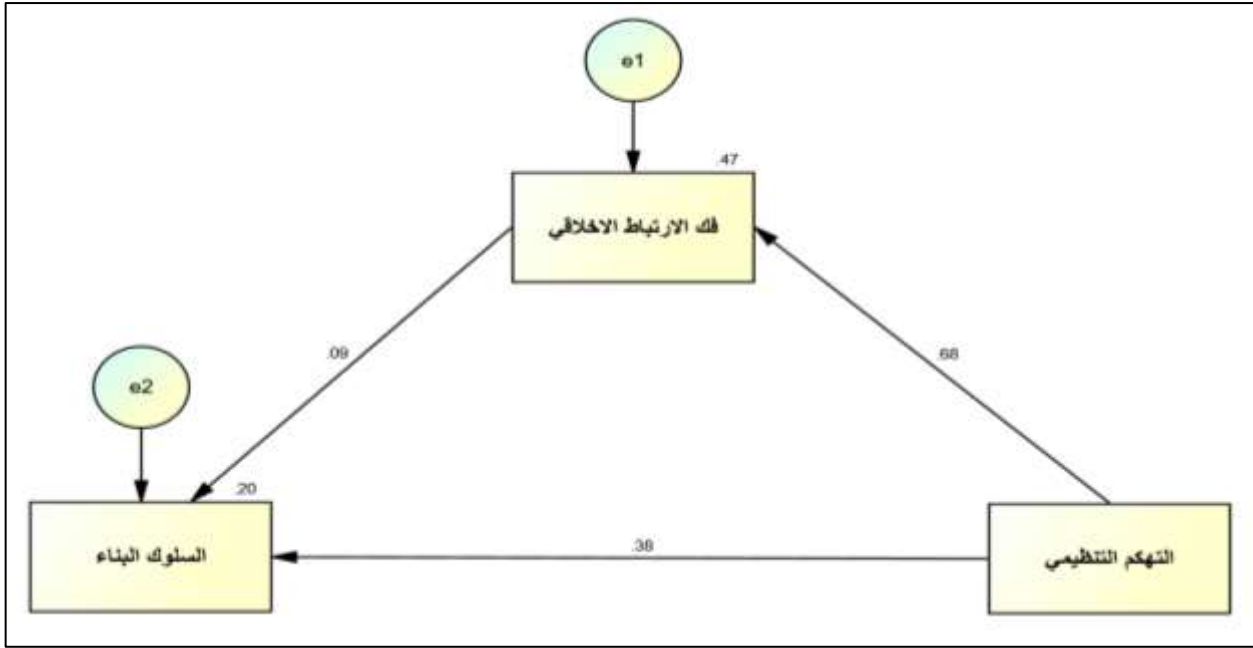


المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج (AMOS. V.23)

التأثير الثانية بين المتغير المستقل والسلوك الهدام وهي تطابق توقعات الدراسة في اطارها الفكري.
 رابعاً اختبار مسار التأثير للفرضية الرئيسية الرابعة تتعلق الفرضية الثالثة باختبار الدور الوسيط لفك الارتباط الاخلاقي في العلاقة بين متغير التهكم التنظيمي والسلوك البناء، اذ تنص الفرضية على (يوجد تأثير غير مباشر ذو دلالة احصائية بين التهكم التنظيمي والسلوك البناء عن طريق فك الارتباط الاخلاقي).

لغرض قيام الباحث باختبار مدى تأثير متغير التهكم التنظيمي في متغير والسلوك البناء من خلال المتغير الوسيط (فك الارتباط الاخلاقي) اعتمد الباحث في اختبار التأثير المباشرة وغير المباشرة والمقارنة بينهما باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية من خلال استخدام برنامج (AMOS. V.23). ويوضح الشكل (8) مسارات الانحدار المعيارية وقيم (R2) لعلاقة التأثير المباشر بين المتغير المستقل الاول (التهكم التنظيمي) والمتغير التابع (والسلوك البناء) والتأثير غير المباشر عن طريق المتغير المستقل (التهكم التنظيمي) والمتغير الوسيط (فك الارتباط الاخلاقي) والمتغير المعتمد (والسلوك البناء).

يبين الجدول (10) والشكل (7) مجموعة النتائج المتعلقة باختبار التأثير المباشر لفك الارتباط الاخلاقي والسلوك الهدام فقد بلغت قيمة لمعامل التحديد (التفسير) (R2) لفك الارتباط الاخلاقي والسلوك الهدام (0.12)، وهذا يشير الى ان فك الارتباط الاخلاقي تفسر (12%) من التغييرات التي تحدث على مستوى السلوك الهدام اما النسبة المتبقية والبالغة (88%) فتعود لتأثير متغيرات اخرى لم تدرس في النموذج الاحصائي للدراسة، في حين كانت قيمة التأثير المختبر بـ (Beta Standardized) $\beta = 0.352$, $P < .01$ وهي قيمة تدل على ان معامل الميل الحدي يؤشر علاقة طردية موجبة بين متغير لفك الارتباط الاخلاقي والسلوك الهدام، وتعد هذه القيم ذات دلالة معنوية لان (القيمة الحرجة C.R.) حصلت على مقدار اكبر من (1.96) وهي قيمة معنوية عند ($P < .001$) ويشير مضمون هذه النتيجة الى ان وجود السلوك الهدام تحسب على فك الارتباط الاخلاقي للموظفين سيؤدي الى زيادة مستويات تلك السلوكيات ضمن مجال عمل المصارف. وهذا يشير الى قبول الفرضية التي تقترح وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين فك الارتباط الاخلاقي والسلوك الهدام. وبناء على النتائج اعلاه يتوفر دعم لقبول مسار فرضية



الشكل (8) مسارات التأثير المباشر وغير المباشر الخاص باختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

لتوسط المتغير الوسيط فيبينها الجدول (12) والذي بلغ (0.064) مما يوضح وجود تأثير غير مباشر لمتغير التهكم التنظيمي في والسلوك البناء من خلال فك الارتباط الاخلاقي كما في الجدول (12).

اذ يتضح وجود تأثير مباشر لمتغير التهكم التنظيمي والسلوك البناء ضمن اختبار النموذج الوسيط في نمذجة المعادلة الهيكلية وكما يوضحها الشكل (8) والجدول (11) اذ بلغت قيمته (B=0.38, P<.01)، وهي معنوية عند (1%) اما عن حجم التأثير غير المباشر

الجدول (11) مسارات ومعلمات اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

المتغيرات	المسار	المتغيرات	S.R.W	Estimate	S.E.	C.R.	P
فك الارتباط الاخلاقي	<---	التهكم التنظيمي	.683	.826	.072	11.414	***
السلوك البناء	<---	فك الارتباط الاخلاقي	.094	.085	.041	2.073	.015
السلوك البناء	<---	التهكم التنظيمي	.382	.462	.121	3.823	***

المصدر: مخرجات برنامج AMOS.V23

الجدول (12) قيم التأثير غير المباشر الخاص باختبار الفرضية الرئيسية الرابعة

التهكم التنظيمي<--- فك الارتباط الاخلاقي<--- السلوك البناء	0.064	0.20
--	-------	------

المصدر: مخرجات برنامج AMOS.V23

في البحث، وهذه النتائج تؤكد وجود تأثير مباشر للتهكم التنظيمي على السلوك البناء، ووجود تأثير غير مباشر بين التهكم التنظيمي والسلوك البناء من خلال فك الارتباط الاخلاقي اي ان عملية التوسط جزئية وليست تامة على مستوى المصارف الحكومية والاهلية العاملة في المثني عينة الدراسة.

كما اجرى الباحث اختبار Bootstrap للتحقق من معنوية الافتراضات الخاصة بالدور الوسيط للمسارات الانحداري (للتهكم التنظيمي الى فك الارتباط الاخلاقي الى والسلوك البناء) أي التأكد من الدلالة الاحصائية للتأثير غير المباشر، ويستهدف هذا الاختبار معنوية التأثير غير المباشر والذي تعرض نتائجه في الجدول

وبذلك فإن تغييراً مقداره وحدة واحدة في التهكم التنظيمي يؤثر بشكل مباشر في والسلوك البناء عند دخول متغير فك الارتباط الاخلاقي بمقدار (38%) ويؤثر بشكل غير مباشر من خلال بعد فك الارتباط الاخلاقي بمقدار (0.064)، وضمن مستوى معنوية (1%) كما يوضحها جدول (12) فضلا عن معامل C.R. الذي كان قيمته اكبر من قيمة (1.96) وهي قيمة تدل على معنوية الاختبار. اما قيمة معامل التفسير (R2) فقد بلغت (0.20) وهذا يعني ان التهكم التنظيمي وفك الارتباط الاخلاقي تفسر ما نسبته (20%) من التغيرات التي تحدث في السلوك البناء، واما النسبة المتبقية البالغة (80%) فهي تعود لمتغيرات اخرى غير داخلة

الحدود الدنيا لفترة الثقة والحدود العليا التي كانت ضمن اتجاه واحد ففي حالة كونها تملك نفس الإشارة هذا دليل على الدلالة الاحصائية للتأثير غير المباشر وفي حالة كونها تملك اشارتين مختلفتين فهذا دليل على عدم معنوية اختبار التأثير غير المباشر.

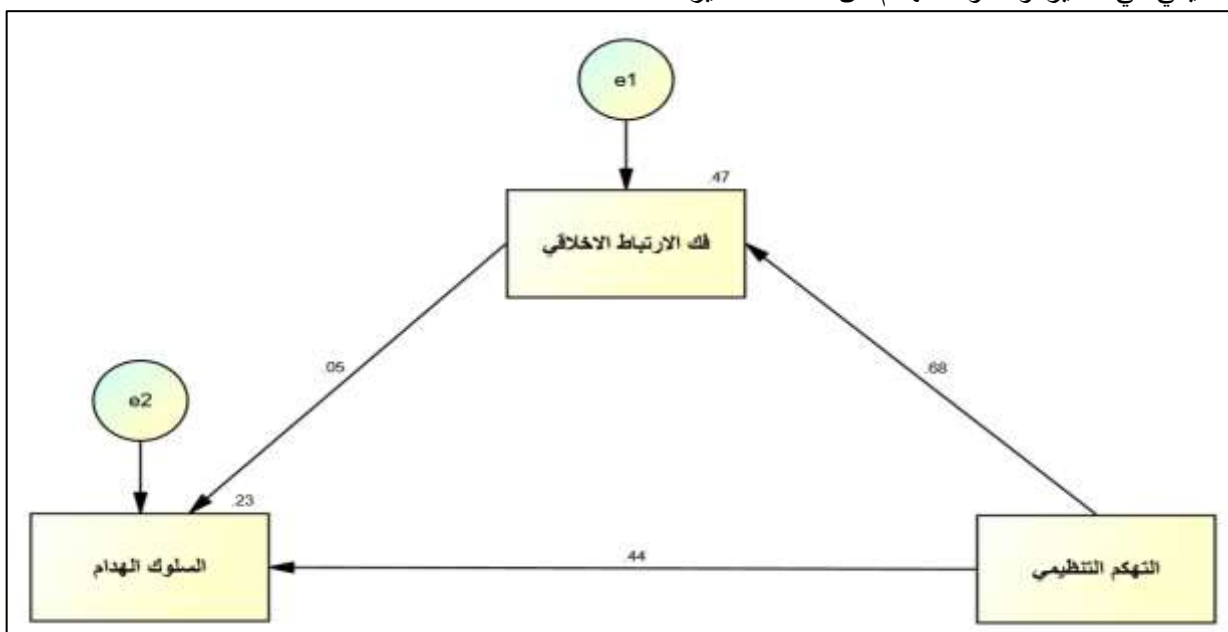
(13)، والتي تدل قيمته البالغة (0.000) على معنوية نتائج اختبار الدور الوسيط كونها اقل من (5%)، وهذا يشير الى ان هذا المتغير هو متغير وسيط بمعنى ان وجود التأثير غير المباشر هو حقيقي والعكس صحيح اذا كانت قيمة المعنوية اكبر من (5%) كما تعزز ذلك قيمة

جدول (13) الدلالة الاحصائية للتأثير الوسيط للنموذج الهيكلي لمتغير فك الارتباط الاخلاقي

الدلالة الاحصائية للتأثير الوسيط	الحدود الدنيا	الحدود العليا	مستوى الدلالة
التهمك التنظيمي- فك الارتباط الاخلاقي- والسلوك البناء	0.104	0.240	0.017

الوسيط (فك الارتباط الاخلاقي) اعتمد الباحث في اختبار التأثير المباشرة وغير المباشر والمقارنة بينهما باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية من خلال استخدام برنامج (AMOS. V.23). ويوضح الشكل (9) مسارات الانحدار المعيارية وقيم (R2) لعلاقة التأثير المباشر بين المتغير المستقل الاول (التهمك التنظيمي) والمتغير التابع (والسلوك البناء) والتأثير غير المباشر عن طريق المتغير المستقل (التهمك التنظيمي) والمتغير الوسيط (فك الارتباط الاخلاقي) والمتغير المعتمد (والسلوك الهدام).

اذ تبين النتائج اعلاه الى حقيقة توسط متغير فك الارتباط الاخلاقي في العلاقة بين التهمك التنظيمي ومتغير والسلوك البناء في المصارف الحكومية والاهلية في المثنى وهو ارتباط جزئي وليس تام. **خامساً. اختبار مسار التأثير للفرضية الرئيسية الخامسة** تتعلق الفرضية الثالثة باختبار الدور الوسيط لفك الارتباط الاخلاقي في العلاقة بين متغير التهمك التنظيمي والسلوك الهدام، اذ تنص الفرضية على (يوجد تأثير غير مباشر ذو دلالة احصائية بين التهمك التنظيمي والسلوك الهدام عن طريق فك الارتباط الاخلاقي). لغرض قيام الباحث باختبار مدى تأثير متغير التهمك التنظيمي في متغير والسلوك الهدام من خلال المتغير



الشكل (9) مسارات التأثير المباشر وغير المباشر الخاص باختبار الفرضية الرئيسية الخامسة

لتوسط المتغير الوسيط فيبينها الجدول (15) والذي بلغ (0.034) مما يوضح وجود تأثير غير مباشر لمتغير التهمك التنظيمي في والسلوك الهدام من خلال فك الارتباط الاخلاقي كما في الجدول (15).

اذ يتضح وجود تأثير مباشر لمتغير التهمك التنظيمي والسلوك الهدام ضمن اختبار النموذج الوسيط في نمذجة المعادلة الهيكلية وكما يوضحها الشكل (9) والجدول (14) اذ بلغت قيمته (B=0.44, P<.01)، وهي معنوية عند (1%) اما عن حجم التأثير غير المباشر

الجدول (14) مسارات ومعلمات اختبار الفرضية الرئيسية الخامسة

المتغيرات	المسار	المتغيرات	S.R.W Estimate	S.E.	C.R.	P
-----------	--------	-----------	----------------	------	------	---

المتغيرات	المسار	المتغيرات	S.R.W	Estimate	S.E.	C.R.	P
فك الارتباط الاخلاقي	<---	التهمك التنظيمي	.683	.826	.072	11.414	***
والسلوك الهدام	<---	فك الارتباط الاخلاقي	.054	.037	.017	2.176	.038
والسلوك الهدام	<---	التهمك التنظيمي	.437	.360	.081	3.823	***

المصدر: مخرجات برنامج AMOS V23

الجدول (15) قيم التأثير غير المباشر الخاص باختبار الفرضية الرئيسية الخامسة

التهمك التنظيمي<--- فك الارتباط الاخلاقي<--- والسلوك الهدام	0.034	0.23
---	-------	------

تامة على مستوى المصارف الحكومية والاهلية العاملة في المثني عينة الدراسة.

كما أجرى الباحث اختبار Bootstrap للتحقق من معنوية الافتراضات الخاصة بالدور الوسيط للمسارات الانحداري (للتهمك التنظيمي الى فك الارتباط الاخلاقي الى والسلوك الهدام) أي التأكد من الدلالة الاحصائية للتأثير غير المباشر، ويستهدف هذا الاختبار معنوية التأثير غير المباشر والذي تعرض نتائجه في الجدول (16)، والتي تدل قيمته البالغة (0.000) على معنوية نتائج اختبار الدور الوسيط كونها اقل من (5%)، وهذا يشير الى ان هذا المتغير هو متغير وسيط بمعنى ان وجود التأثير غير المباشر هو حقيقي والعكس صحيح اذا كانت قيمة المعنوية اكبر من (5%) كما تعزز ذلك قيمة الحدود الدنيا لفترة الثقة والحدود العليا التي كانت ضمن اتجاه واحد ففي حالة كونها تملك نفس الاشارة هذا دليل على الدلالة الاحصائية للتأثير غير المباشر وفي حالة كونها تملك اشارتين مختلفتين فهذا دليل على عدم معنوية اختبار التأثير غير المباشر

وبذلك فإن تغييراً مقداره وحدة واحدة في التهمك التنظيمي يؤثر بشكل مباشر في والسلوك الهدام عند دخول متغير فك الارتباط الاخلاقي بمقدار (44%) ويؤثر بشكل غير مباشر من خلال بعد فك الارتباط الاخلاقي بمقدار (0.034)، وضمن مستوى معنوية (1%) كما يوضحها جدول (15) فضلا عن معامل C.R. الذي كان قيمته اكبر من قيمة (1.96) وهي قيمة تدل على معنوية الاختبار. اما قيمة معامل التفسير (R2) فقد بلغت (0.23) وهذا يعني ان التهمك التنظيمي وفك الارتباط الاخلاقي تفسر ما نسبته (23%) من التغيرات التي تحدث في والسلوك الهدام، واما النسبة المتبقية البالغة (78%) فهي تعود لمتغيرات اخرى غير داخلة في البحث، وهذه النتائج تؤكد وجود تأثير مباشر للتهمك التنظيمي على والسلوك الهدام، ووجود تأثير غير مباشر بين التهمك التنظيمي والسلوك الهدام من خلال فك الارتباط الاخلاقي اي ان عملية التوسط جزئية وليست

جدول (16) الدلالة الاحصائية للتأثير الوسيط للنموذج الهيكلي لمتغير فك الارتباط الاخلاقي

الدلالة الاحصائية للتأثير الوسيط	الحدود الدنيا	الحدود العليا	مستوى الدلالة
التهمك التنظيمي- فك الارتباط الاخلاقي- والسلوك الهدام	0.114	0.231	0.021

مضمون الفرضية (لا تتباين اراء افراد العينة حول التهمك التنظيمي، وفك الارتباط الاخلاقي، وسلوك العمل المنحرف بين المصارف الحكومية والاهلية) من اجل اختبار الفرضية السادسة فقد قام الباحث باستخدام تحليل التباين الاحادي (One way ANOVA) باستخدام برنامج (SPSS. V.25) لتوضيح دلالة الفروق بي عينة البحث اتجاه متغيرات الدراسة التي يوضحها الجدول (17).

اذ تبين النتائج اعلاه الى حقيقة توسط متغير فك الارتباط الاخلاقي في العلاقة بين التهمك التنظيمي ومتغير والسلوك الهدام في المصارف الحكومية والاهلية في المثني وهو ارتباط جزئي وليس تام. سادساً الفرضية الرئيسية السادسة تتعلق هذه الفرضية في استكشاف وجود او عدم وجود تباين في اراء عينة الدراسة حول التهمك التنظيمي وفك الارتباط الاخلاقي وسلوك العمل المنحرف بين المصارف الحكومية والمصارف الاهلية من خلال

جدول (17) نتائج اختبار تحليل التباين للفروق بين افراد عينة الدراسة اتجاه متغيرات الدراسة (n= 150)

ANOVA						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
التهمك	Between Groups	33.934	42	.808	3.653	.000
التنظيمي	Within Groups	23.665	107	.221		

The Relationship Between Organizational Cynicism And The Deviant Work Behaviour Of Banking Service Providers Through The Mediating Role Of Moral Disengagement

	Total	57.600	149			
فك الارتباط الاخلاقي	Between Groups	51.994	42	1.238	4.112	.000
	Within Groups	32.210	107	.301		
	Total	84.204	149			
سلوك العمل المنحرف	Between Groups	16.768	14	1.198	7.733	.000
	Within Groups	20.911	135	.155		
	Total	37.679	149			

المصدر: اعداد الباحث باعتماد مخرجات برنامج SPSS. V.25

اذ توضح نتائج الجدول (17) عدم وجود فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) وذلك حسب نتائج قيم (F) المحسوبة والتي يقوم البرنامج بمقارنتها بشكل مباشر مع نتائج (F) الجدولية وكما يظهر في حقل المعنوية الاحصائية (Sig.). لكل متغير من متغيرات الدراسة.

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً الاستنتاجات

1- أظهرت نتائج الوصف الاحصائي حصول متغير التهكم التنظيمي على مستوى اجابة منخفض وهذا يشير الى ان مقدمي الخدمة عينة البحث لديهم اعتقاد اتجاه عدم نزاهة ومصداقية المصارف.

2- وضحت نتائج الوصف الاحصائي ان متغير فك الارتباط الاخلاقي قد حصل على مستوى اجابة منخفض وهذا يقدم اشارة واضحة على عدم تبرير مقدمي الخدمة المصرفية الافعال السلبية بأمور تتعلق في بيئة العمل.

3- كما بينت نتائج الوصف الاحصائي حصول متغير سلوك العمل المنحرف على مستوى اجابة منخفض جداً وهذا يدل على ان مقدمي الخدمة المصرفية لا يؤيدون ممارسة سلوكيات عمل تؤذي المنظمة وتضر بسمعتها داخل المجتمع.

4- أظهرت نتائج اختبار الفرضيات وجود علاقة ارتباط طردية وذات دلالة معنوية بين المتغير المستقل (التهكم التنظيمي) بأبعاده (بعد الاعتقاد، بعد السلوك، بعد العاطفة) والمتغير المعتمد (سلوك العمل المنحرف)، ان توفر مستوى التهكم التنظيمي في بيئة العمل سيؤدي الى زيادة نسب فك الارتباط الاخلاقي والذي يعني ظهور مظاهر الكذب والتضليل والتسويق وعدم محاسبة السلوكيات السلبية.

5- كما اظهرت اختبار مسارات التأثير للفرضيات الرئيسية الاربعة هو تطابق توقعات الدراسة في اطارها الفكري، إذ ان التهكم التنظيمي يؤثر بشكل مباشر في سلوك العمل المنحرف عند دخول متغير فك الارتباط الاخلاقي ويؤثر بشكل غير مباشر من خلال بعد فك الارتباط الاخلاقي.

6- فقد توصلت الدراسة الى ان قيمة معامل التفسير (R2) لمتغير التهكم التنظيمي ومتغير فك الارتباط الاخلاقي قيمة منخفضة بالنسبة للتغيرات التي تحدث في

متغير سلوك العمل المنحرف، واما النسبة المتبقية فهي تعود لمتغيرات اخرى غير داخلة في البحث. ان هذه النتائج لمعامل التفسير (R2) تؤكد وجود تأثير مباشر للتهكم التنظيمي على سلوك العمل المنحرف، ووجود تأثير غير مباشر بين التهكم التنظيمي وسلوك العمل المنحرف من خلال فك الارتباط الاخلاقي اي ان عملية التوسط جزئية وليست تامة على مستوى المصارف الحكومية والاهلية العاملة في المثني عينة الدراسة.

ثانياً التوصيات

وبناء على النتائج التي توصلت اليها الدراسة نستعرض عدد من التوصيات وحسب ما يلي:

1- وضع هيكل مفهوم وتصور واضح لدى الموظفين العاملين في المصارف عن طريق عقد المؤتمرات واجراء الورش والندوات فضلاً عن القيام بالتدريبات وهذا من اجل العلاقة الطردية بين التهكم التنظيمي وسلوك العمل المنحرف، وفي هذا الصدد يرى بان عدم الردع الكافي لحدوث التهكم التنظيمي وسلوكيات العمل المنحرفة او عدم تقديم الحلول المناسبة سوف يساهم بالتأثير السلبي على الاداء المصرفي.

2- ضرورة تعامل قطاع المصارف لعينة البحث مع المشاكل الحاصلة وحدثت الاخطاء عن طريق معرفة نوع التهكم التنظيمي وذلك باستخدام المزيد من الاساليب والطرق والخطط الاستراتيجية، وقد تكون على سبيل المثال، معرفة اسباب حدوث التهكم التنظيمي، والاعتراف بحصول الاخفاق وضعف الاداء التنظيمي، وكذلك فتح ابواب التواصل.

3- استخدام طرق واجراءات حديثة غير مطروقة من اجل تحديد أي مشاكل تخص التهكم التنظيمي والكشف عنها لغرض التخفيف من أضرارها السلبية على المصارف.

4- إن قيام ادارة المصارف لعينة البحث بالعمل على تحفيز ودعم الموظفين العاملين امر يعد في غاية الأهمية لغرض تبادل معتقداتهم وافكارهم المتنوعة حتى وان اختلفت مع معتقدات وافكار زملائهم الآخرين، فضلاً عن قيام ادارة المصارف بمنح الموظفين العاملين قدر

سمنت المثني. مجلة الغري للإقتصاد وعلوم الإدارة.

- عامر علي حسين العطوي. (2012). تفسير ظاهرة التهمك التنظيمي في المنظمات من خلال الترابط البيئي لعمليات العقد النفسي والإحترام الداخلي دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين في معمل سمنت المثني. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية .
- عبد العزيز عبد الهادي العامري. (2020). العلاقة بين الدعم التنظيمي والإستغراق الوظيفي وأثرهما على التهمك التنظيمي لدى الموظفين الإداريين في جامعة الحديدة.
- ضياء فالح بناي. (2014). علاقة الهيئة الخارجية المدركة والعدالة التنظيمية المدركة وأثرهما في التهمك التنظيمي بحث تحليلي في كليات جامعة كربلاء. كربلاء: جامعة كربلاء كلية الإدارة والإقتصاد قسم علوم إدارة الأعمال.

- Anjum, M. A., & Parvez, A. (2013). Counterproductive Behavior at Work: A Comparison of Blue Collar and White Collar Workers. Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences.
- Arabacı, B. (2010). The effects of depersonalization and organizational cynicism levels on the job satisfaction of educational inspectors. African Journal of Business Management.
- Audenaert, M., Heijden, B. V., Rombaut, T., & Thielen, T. V. (2020). The Role of Feedback Quality and Organizational Cynicism for Affective Commitment Through Leader–Member Exchange. Review of Public Personnel Administration.
- Bandura, A. (2016). Moral Disengagement How People Do Harm and Live With Themselves. New York: Rachel Losh and Jessica Bayne.
- Beaudoin, C. A., Cianci, A. M., & Tsakumis, G. T. (2014). The Impact of CFOs' Incentives and Earnings Management Ethics on their Financial Reporting Decisions: The Mediating Role of Moral Disengagement. J Bus Ethics.
- Bonner, J. M., Greenbaum, R. L., & Mayer, D. M. (2014). My Boss is

المستطاع عن كافة المشاكل التي تحصل سواء كانت على الصعيد الشخصي او على الصعيد السياسي.

- 5- من الواجب قيام ادارة المصارف لعينة البحث ان تنصب اهتمامها من اجل وضع هيكل لنظام الحوافز لدعم واسناد الموظفين العاملين لتلبية كافة المتطلبات للزبائن والسرعة والدقة في انجاز المهام المكلفين بها، فضلاً عن التعامل المرح والسلاسة في تيسير الامور.
- 6- من الضروري قيام ادارة المصارف بوضع قواعد وقوانين منظمة تعمل على ردع السلوكيات السلبية وتجنب حدوث التهمك التنظيمي، وعدم الحاق الضرر بالمنظمة.

المصادر والمراجع

- عامر علي حسين العطوي. (2011). العدالة التنظيمية والدمج التنظيمي ودورهما في تقليل سلوك العمل المنحرف دراسة تطبيقية في معمل Morally Disengaged: The Role of Ethical Leadership in Explaining the Interactive Effect of Supervisor and Employee Moral Disengagement on Employee Behaviors. J Bus Ethics.
- Brandes, P., Dharwadkar, R., & Dean, J. W. (1999). Does Organizational Cynicism Matter? Employee and Supervisor Perspectives on Work Outcomes. Eastern Academy of Management Proceedings.
- DAHLING, J. J., CHAU, S. L., MAYER, D. M., & GREGORY, J. B. (2012). Breaking rules for the right reasons? An investigation of pro-social rule breaking. Journal of Organizational Behavior.
- Delken, M. (2004). Organizational cynicism: a study among call centers. the Netherlands: University of Maastricht Faculty of Economics and Business Administration Department of Organization and Strategy.
- Dewberry, C. (Statistical Methods for Organizational Research : Theory and practice) First published, Published in the Taylor & Franci, 2004.
- Durrah, O., Chaudhary, M., & Gharib, M. (2019). Organizational Cynicism and Its Impact on Organizational Pride in Industrial Organizations.

- International Journal of Environmental Research and Public Health.
- Eaton, J. A. (2000). A Social Motivation Approach To Organizational Cynicism. Toronto, Ontario: York University Faculty of Graduate Studie Graduate Programme in Psychology.
 - Egan, V., Hughes, N., & Palmer, E. J. (2014). MORAL DISENGAGEMENT, THE DARK TRIAD, AND UNETHICAL CONSUMER ATTITUDES. Moral disengagement and the Dark Triad.
 - Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediatorand Moderator Tests for Autonomy and Emotions. Journal of Vocational Behavior.
 - Gong, T., Sun, P., & Kang, M. J. (2022). Customer-Oriented Constructive Deviance as a Reaction to Organizational Injustice toward Customers. Cornell Hospitality Quarterly.
 - Gong, T., Wang, C. Y., & Lee, K. (2020). The Consequences of Customer-Oriented Constructive Deviance in Luxury - Hotel Restaurants. Journal of Retailing and Consumer Services.
 - KASALAK, G., & AKSU, M. B. (2014). The Relationship between Perceived Organizational Support and Organizational Cynicism of Research Assistants. Educational Sciences.
 - Kelloway, E. K., Francis, L., Prosser, M., & Cameron, J. E. (2010). Counterproductive work behavior as protest. Human Resource Management Review.
 - Kurt, İ. (2014). AN EXPLORATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION AND CYNICISM: THE ROLE OF AUTHENTIC LEADERSHIP. INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS AND MANAGEMENT STUDIES.
 - Lara, P. Z.-M.-d., & Ting-Ding, J.-M. (2016). The influence of corporate culture and workplace relationship quality on the outsourcing success in hotel firms. International Journal of Hospitality Management.
 - Meter, D. J., & Bauman, S. (2018). Moral Disengagement About Cyberbullying and Parental Monitoring: Effects on Traditional Bullying and Victimization via Cyberbullying Involvement. Journal of Early Adolescence.
 - MOKOTEDI, P. N. (2010). METHODOLOGICAL CHALLENGES IN THE MEASUREMENT OF POLICE CYNICISM: A CRITIQUE OF THE NIEDERHOFFER'S POLICE CYNICISM SCALE AS APPLIED IN THE SOUTH AFRICAN POLICE SERVICE (SAPS). South Africa: University of Stellenbosch in Philosophy (Social Science Methods).
 - MOORE, C., DETERT, J. R., TREVINO, L. K., BAKER, V. L., & MAYER, D. M. (2012). WHY EMPLOYEES DO BAD THINGS: MORAL DISENGAGEMENT AND UNETHICAL ORGANIZATIONAL BEHAVIOR. PERSONNEL PSYCHOLOGY.
 - MOORE, C., DETERT, J. R., TREVINO, L. K., BAKER, V. L., & MAYER, D. M. (2012). WHY EMPLOYEES DO BAD THINGS: MORAL DISENGAGEMENT AND UNETHICAL ORGANIZATIONAL BEHAVIOR. PERSONNEL PSYCHOLOGY.
 - Nafei, W. A. (2013). The Effects of Organizational Cynicism on Job Attitudes an Empirical Study on Teaching Hospitals in Egypt. International Business Research.

- Naus, F., Iterson, A. v., & Roe, R. (2007). Organizational cynicism: Extending the exit, voice, loyalty, and neglect model of employees' responses to adverse conditions in the workplace. *Human Relations*.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *The Academy of Management Journal*.
- Shahzad, A., & Mahmood, Z. (2012). The Mediating - Moderating Model of Organizational Cynicism and Workplace Deviant Behavior: (Evidence from Banking Sector in Pakistan). *Middle-East Journal of Scientific Research*.
- Sharma, N. (2021). Using positive deviance to enhance employee engagement: an interpretive structural modelling approach. *International Journal of Organizational Analysis*.
- Şirin, Y. E., Aydın, Ö., & Bilir, F. P. (2018). Transformational-Transactional Leadership and Organizational Cynicism Perception: Physical Education and Sport Teachers Sample. *Universal Journal of Educational Research*.
- Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior*.
- Tavakol, Mohsen; Dennick, Reg (2011) (Making sense of Cronbach's alpha) *International Journal of Medical Education*.
- Thornberg, R., & Jungert, T. (2013). Bystander behavior in bullying situations: basic moral sensitivity, moral disengagement and defender self-efficacy. *Journal of Adolescence*.
- Tillman, C. J., Gonzalez, K., Whitman, M. V., Crawford, W. S., & Hood, A. C. (2018). A Multi-Functional View of Moral Disengagement: Exploring the Effects of Learning the Consequences. *Frontiers in Psychology*.
- Umphress, E. E., Gardner, R. G., Stoverink, A. C., & Leavitt, K. (2019). Feeling activated and acting unethically: The influence of activated mood on unethical behavior to benefit a teammate. *Personnel Psychology*.
- Wang, T., Cao, Z., Zhong, X., & Chen, C. (2021). Self-Regulation Failure? The Influence Mechanism of Leader Reward Omission on Employee Deviant Behavior. *Frontiers in Psychology*.
- Wilkerson, J. M. (2002). Organizational Cynicism and Its Impact on Human Resources Management. *Outcomes Of Human Resources Management*.
- Yan, H., Hu, X., & Wu, C. H. (2021). When and how can organizational punishment stop unethical pro-organizational behaviors in hospitality? *International Journal Of Hospitality Management*.
- Yang, C., Chen, Y., Roy, X. Z., & Mattila, A. S. (2020). Unfolding deconstructive effects of negative shocks on psychological contract violation, organizational cynicism, and turnover intention. *International Journal of Hospitality Management*.
- Yasin, T., & Khalid, S. (2015). Organizational cynicism, work related quality of life and organizational commitment in employees. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*.
- Zappalà, S., Sbaa, M. Y., Kamneva, E. V., Zhigun, L. A., Korobanova, Z. V., & Chub, A. A. (2022). Current Approaches, Typologies and Predictors of Deviant Work Behaviors: A Scoping Review of Reviews. *Frontiers in Psychology*.