



التنمر الوظيفي وعلاقته ببعض العمليات الاجتماعية في بيئة العمل "مجال التعليم الجامعي نموذجا"

إعداد

د/ زبيده محمد محمد عزام د/ منال رجب عبدالله عبد الجليل

مدرس علم الاجتماع
كلية الدراسات الانسانية بنات،
تفهنا الاشراف، جامعة الأزهر

أستاذ مساعد علم الاجتماع
كلية الدراسات الانسانية بنات،
تفهنا الاشراف، جامعة الأزهر

التنمر الوظيفي وعلاقته ببعض العمليات الاجتماعية في بيئة العمل "مجال التعليم الجامعي نموذجاً"

زبيده محمد محمد عزام، منال رجب عبدالله عبد الجليل.
قسم علم الاجتماع، كلية الدراسات الانسانية بنات، تفهنا الاشراف، جامعة الأزهر.
البريد الإلكتروني:

مستخلص البحث.

تهدف هذه الدراسة الي تسليط الضوء علي مشكلة التنمر الوظيفي وعلاقتها ببعض العمليات الاجتماعية في بيئة العمل والتي تعد من المشكلات التي حظيت باهتمام عالمي نظرا لكونها أكثر أنواع العنف انتشارا وتزايدا في جميع المؤسسات بأحاء العالم، وانعكاس أثاره السلبية علي العاملين والمناخ الوظيفي وأدائهم وكفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية، حيث تهدف الدراسة إلي الكشف عن التنمر الوظيفي وعلاقته ببعض العمليات الاجتماعية في بيئة العمل " مجال التعليم نموذجاً"، والتعرف علي العلاقة بين التنمر الوظيفي والتكيف الاجتماعي كعملية من العمليات الاجتماعية المضمنة داخل بيئة العمل، وكذلك التعرف علي العلاقة بين التنمر الوظيفي والتنافس كعملية من العمليات الاجتماعية المفرقة داخل بيئة العمل. وتبرز أهمية الدراسة في كونها تلقي الضوء على محاولة التخفيف من حدة الآثار السلبية علي شريحة القوى العاملة الدافعة للإنتاج ومصدر مهم من مصادر تقدم المجتمع وازدهاره، وذلك من خلال ما تبرزه الدراسة من نتائج وتوصيات مما يمكن أن ينعكس في النهاية علي تحسين الأداء وتحقيق التنمية الاقتصادية لدى العاملين. وقد استخدمت الدراسة الميدانية استبياناً كأداة لغرض جمع البيانات من عينة الدراسة كما استخدمت منهج المسح الاجتماعي بالعينة من المهن المختلفة بكليتي الهندسة الإلكترونية بجامعة المنوفية وكلية الدراسات الانسانية بمحافظة الدقهلية جامعة الأزهر، وتمثلت عينة الدراسة في أنها عينه عشوائية عددها (٣٠٠) مفردة من مهن مختلفة بالكليتين وتم اختيارهم بطريقة عشوائية. وقد أسفرت نتائج الدراسة عن مجموعة من النتائج تنتهجها العينة كان من أهمها تعدد وجهات النظر حول تحديد ماهية التنمر داخل بيئة العمل في كليتي الهندسة الإلكترونية وكلية الدراسات الإنسانية من وجهة نظر إجمالي العينة التي تعرضت للتنمر داخل بيئة العمل، وجاء في المرتبة الأولى "توجيه الانتقاد بشكل غير مبرر وبصورة مستمرة" بنسبة (٦٤,٠٢%)، مما يؤدي الي التقليل من شأن الضحية والتخفيض من درجة إحساسها بذاتها، كما أظهرت نتائج الدراسة الميدانية تنوع سلوكيات التنمر في بيئة العمل التي تقع في مستوى "متوسط" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (١,٧٣)، كما أكدت نتائج الدراسة الميدانية علي وجود علاقة بين التنمر الوظيفي و التكيف الاجتماعي بدرجة كبيرة، وكانت من أهم مظاهر التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل التي احتلت المرتبة الأولى "أشعر بالمسؤولية الاجتماعية في العمل، والتواصل مع الآخرين. كما أثبتت نتائج الدراسة الميدانية وجود علاقة بين التنمر الوظيفي داخل بيئة العمل والتنافس بين العاملين داخل بيئة العمل وكانت بدرجة متوسطة مما يساهم في جودة الحياة وتعزيز الإنتاجية من خلال التحسين المستمر والنمو المهني والكفاءة، وكانت درجة تحققها "كبيرة" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٢,٣٤)، وكانت من أهم مظاهره جاءت في المرتبة الاولى أبنذل أقصى جهدي والتحسين المستمر للذات للحصول على النتائج المرجوة، بمتوسط حسابي (٢,٧٢)، وانحراف معياري (٠,٥٩). وبناءً علي ذلك، فقد قدم البحث مجموعة من التوصيات والمقترحات للحد من انتشار هذه الظاهرة، أولها ضرورة وضع ضوابط إدارية تحمي العاملين بالجامعات المصرية من السلوك التنمري بأشكاله وتشجيع العاملين علي امتلاك المعرفة القانونية بواجباتهم وحقوقهم، ونشر ثقافة احترام الغير وإيجاد بيئة آمنة وداعمة للإنجاز، واعتماد سياسة عدم التهاون في مواجهة هذه المشكلة.

الكلمات المفتاحية: التنمر الوظيفي - العمليات الاجتماعية - بيئة العمل - التعليم الجامعي.



Occupational bullying and its relationship to some social processes in the work environment “the field of university education as a model”

Zubaida Muhammad Muhammad Azzam, Manal Rajab Abdullah Abdul Jalil.

Department of Sociology, Faculty of Humanities for Girls, Undergraduate Studies, Al-Azhar University.

Email:

ABSTRACT

This study aims to shed light on the problem of occupational bullying and its relationship to some social processes in the work environment, which is one of the problems that has received global attention due to it being the most widespread and increasing type of violence in all institutions around the world. And the negative effects it has on employees, the job climate, their performance, and the efficiency of the human element's performance in economic institutions. The study aims to reveal occupational bullying and its relationship to some social processes in the work environment (the field of education as a model), and to identify the relationship between occupational bullying and social adaptation as a process of social processes gathered within the work environment. As well as identifying the relationship between job bullying and competition as one of the differentiated social processes within the work environment. The importance of the study is highlighted in that it sheds light on an attempt to mitigate the negative effects on the segment of the workforce that drives production and is an important source of society's progress and prosperity. This is through the results and recommendations highlighted by the study, which can ultimately be reflected in improving performance and achieving economic development among employees. The field study used a questionnaire as a tool for the purpose of collecting data from the study sample. It also used a social survey approach with a sample of different professions in the Faculties of Electronic Engineering at Menoufia University and the Faculty of Human Studies in Dakahlia Governorate, Al-Azhar University. The study sample was a random sample of (300) individuals from different professions in both colleges, and they were selected randomly. The results of the study resulted in a set of results adopted by the sample, the most important of which was the multiplicity of viewpoints on defining the nature of bullying within the work environment in the Colleges of Electronic Engineering and the College of Human Studies from the point of view of the total sample that was exposed to bullying within the work environment, and in first place came “directing criticism in a manner Unjustified and on an ongoing basis” by (64.02%) Which leads to belittling the victim and lowering her sense of self. The results of the field study also showed the diversity of bullying behaviors in the work environment, which falls at a “medium” level from the point of view of the study sample, with an arithmetic average of (1.73). The results of the field study also confirmed the existence of a relationship between job bullying and social adaptation to a large extent, and one of the most important manifestations of social adaptation within the work environment, which ranked first, was “I feel a social responsibility at work and communicating with others. The results of the field study also demonstrated the existence of a relationship between job bullying within the work environment and competition between employees within the work environment, and it was to a moderate degree, which contributes to the quality of life and enhancing productivity through continuous improvement, professional growth and efficiency. Accordingly, the research presented a set of recommendations and proposals to limit the spread of this phenomenon, the first of which is the necessity of establishing administrative controls that protect workers in Egyptian universities from bullying behavior in all its forms.

Keywords: occupational bullying - social processes - work environment - university education.

مقدمة البحث:

إن الارتقاء بأداء العنصر البشري يحظى باهتمام كافة المؤسسات سواء أكانت خدمية أو إنتاجية، فهو من العناصر الضرورية التي لا غنى عنها لبلوغ الأهداف المرجوة والمنشودة، ولأن درجة تقدم المؤسسات تقاس بمدى قدرتها علي تحقيق أهدافها، فإن الموارد البشرية في بيئة العمل في عالمنا اليوم تعد واحدة من أكثر الموارد أهمية وتأثيراً في تقدم المؤسسات وازدهارها إذ لا تستطيع تحقيق أهدافها وغاياتها إلا بتوافر العناصر الأكفأ ضمن أطقم عملها خاصة بالنسبة للمؤسسات التي تركز علي الخدمات ونتيجة لذلك فإن التحدي الذي يواجه معظم المنظمات هو الاحتفاظ بمواردها البشرية وإشباع حاجاتها وتلبية مطالبها ، حيث مكانة العاملين لا تقدر بثمن للحفاظ علي مستوي الأداء التنظيمي وتحقيق الرضا المهني ، إلا أن هناك العديد من المعوقات التي تؤثر علي أداء العاملين وعلي التزامهم في بيئة العمل، ومن هذه المعوقات التنمر الوظيفي في بيئة العمل وهو من المشكلات التي حظيت باهتمام عالمي نظراً لكونه أكثر أنواع العنف انتشاراً وتزايداً في جميع المؤسسات بأنحاء العالم ، وإحدى المشكلات الاجتماعية التي أرهقت المجتمعات الإنسانية بصفة عامة والمؤسسات بصفة خاصة نظراً لانعكاساتها الخطيرة التي تترتب عنها سواء بالنسبة للفرد أو الأسرة أو المجتمع ككل ، وانعكاس أثاره السلبية علي العاملين ونفسياتهم وأدائهم والمناخ الوظيفي ويتضح ذلك في انخفاض الكفاءة الذاتية والاجتماعية والإنتاجية لديهم . وجدير بالذكر ان الانسان يحيا في مجتمع وينتمي للعديد من الجماعات ، وهو في ذلك يدخل في علاقات عديدة ومتشابكة مع الآخرين ، وتنهض هذه العلاقات علي التفاعل من خلال وسائل اتصال مختلفة ومتعددة حسب مواقف التفاعل يطلق عليها العمليات الاجتماعية ومنهم من اعتبر أن العمليات الاجتماعية ماهي إلا مرادف للعلاقات الاجتماعية وتعتمد علي نموذجين ما يسمى اولهما بالعلاقات الممجة وفي إطار الجماعة الواحد او التنظيم الواحد توجد علاقات ممجة (A sociative) (تربط بين أفراد الجماعة وتعمل علي تحقيق التكامل الداخلي وتساعد علي استقرارها كالتعاون والتكيف والتوافق، وثانئهما هو علاقات مفرقة) (Dissociative) تعبر عن مواقف عدائية لأفراد الجماعة ومشاعرهم حيال أفراد داخل نفس التنظيم) (، كالتنافس والصراع ، وتأسيساً علي ذلك تعد العمليات الاجتماعية أساسية لحياة المجتمع وأن جميع صور التفاعل الاجتماعي بين الأفراد ضرورية وترتبط ارتباطاً قوياً بوجود العلاقات المتبادلة بين الأفراد لتقليل من اثار التنمر الذي يتعرض له العاملين داخل بيئة العمل الذي يمثل اهدار للحقوق الاجتماعية والنفسية للعاملين ومن خلال التفاعل الاجتماعي ينشا المناخ التواصل فتارة يكون إيجابي وتارة يكون سلبي وما يترتب عليه من النتائج الإيجابية المتمثلة في إشاعة الارتياح بين العاملين ، وإشباع احتياجاتهم النفسية والاجتماعية .

مشكلة الدراسة

لقد أولي الباحثون مشكلة التنمر في بيئة العمل الكثير من الاهتمام نتيجة وجود قصور في المؤسسات الحكومية ومن ثم استدامة العنصر البشري وذلك مما يجده العاملين في هذه المؤسسات من تنمر وظيفي ، حيث بينت دراسة (Casell, 2015) أن التنمر في المؤسسات الحكومية منتشر ، وأن العاملين يتعرضون للتنمر من الإدارات العليا ومن زملائهم أيضا ، وقد توصل (Mckay,2018)إلي أن التنمر يسير من الأعلى إلي الأسفل أي أن ذوي المناصب الإدارية العليا يتنمرون علي من هم دونهم ، حيث أن هناك إحصائيات أوردتها مجلة "فوربيست الامريكية" أن ٤٩% من الموظفين الامريكيين تعرضوا وما زالوا يتعرضون للتنمر في العمل ، ومن الجدير بالذكر ان عالمنا العربي ليس لديه مثل تلك الاحصائيات الدقيقة ! كما ان لدي الأمريكيين "معهد للتنمر"

(Bullying Work place Institute) الذي من وظيفته جمع الإحصاءات ودراسة كيفية التقليل من هذه الظاهرة وبحسب تصريح رئيسه (جاري نيمي) أن أكثر من ٤٥% من الموظفين الذين تعرضوا للتنمر في العمل أصيبوا بأمراض مختلفة أدت إليها معاناتهم من التوتر العصبي في العمل ، والعديد من الأمراض مثل أمراض القلب والفشل الوظيفي في جهاز المناعة ، وأمراض أخرى (رزان علي مهيدات، ٢٠١٩، ص ٢١) ، كما أن هناك دراسة استقصائية شملت ٤٠٠ موظف من القطاع الحكومي والخاص في ٢٠١٨ وجد المركز أن ٩٥% كانوا هدفا للتنمر (عامر بنا محمد الحسيني ، ٢٠١٨ ، ص ٥)

وقد أظهرت التجارب من الدراسات في مختلف البلدان مرارا وتكرارا أن الآثار المترتبة علي التنمر في مكان العمل متعددة وتؤثر سلبا علي العديد من المؤشرات المرغوبة لأي منظمة ، مثل التعاون والتكيف، والحضور والمشاركة والتركيز علي النتائج والثقافة التنظيمية الإيجابية والمناخ ، بما في ذلك المجتمع ككل (Galanakl and Papalexandris, 2023).

فالتنمر في بيئة العمل يؤثر بشدة علي نفسية الأكاديميين ومشاركتهم في التعليم ، وتقليص مساهماتهم الفكرية ، وإعاقة توجيه قدراتهم ، حيث أجريت دراسات قليلة عن حدوث التنمر في أماكن العمل الأكاديمية ، والذي له آثار حيوية علي ولاء العاملين وإنتاجيتهم داخل المؤسسة .

وقد يفضي التنمر الوظيفي الي إضعاف روح الجماعة ويفتت وحدتها ويشتت جهودها ويجعل من مكان العمل بيئة اجتماعية وتنظيمية طاردة وكرهية لا تشجع علي الأداء الجيد والابتكار والتطوير ، وعلاوة علي ذلك قد يصيب المؤسسة بحالة من الركود والخوف والتوجس وعدم الثقة بين الأفراد (مي السيد عبد الشافي ، ٢٠٢٠، ص ١٥٣)

وتعد القوي البشرية الثورة الأساسية لأي مجتمع حيث أكد (كرم طنبوس، ٢٠٠، ص ٣٣) علي أهمية الروح المعنوية في تكوين اتجاهات ايجابية نحو العمل الذي تقوم به ، حيث ظهر مفهوم الروح المعنوية بشكل واضح بعد إجراء تجربة التون مايو سنة ١٩٣٣ في مصنع هو ثورن في شيكاغو التابع لشركة "جنرال الكتريك" ، والتي من خلالها تم اكتشاف أهمية العنصر البشري في العمل وإبراز أهمية الروح المعنوية في انتاج الفرد وأصبح ينظر للعامل علي أنه إنسان له مشاعر وله دوافع واحتياجات وانه مدخل تحسين انتاجية العاملين هو معنوياتهم ، كما أثبتت دراسة "هو ثورن" أن رفع كفاءة الانتاجية يعتمد عل ركيزتين هما الركيزة الفنية ، والركيزة الانسانية (إحسان محمد إحسان، ٢٠٠٥، ص ٢٢)

ومن هذا المنطلق تشكل مشكلة التنمر الوظيفي في بيئة العمل قلق العديد من الهيئات والمؤسسات والمجتمعات نظرا لتزايد حجم انتشارها بين أفرادها ووسطها المهني وتعدد اشكلها وخطورة تداعياها ، ولم يلق بحث موضوع التنمر الوظيفي وعلاقته ببعض العمليات الاجتماعية في بيئة العمل اهتماما كافيا في المجتمع المصري ولهذا يجب الوقوف عند هذه الظاهرة والكشف عن علاقتها ببعض العمليات الاجتماعية في بيئة العمل بغية تزويد أهل الاختصاص بالمعرفة التي تمكنهم من مواجهة هذه المشكلة التي تهدد مستقبل وأمن وسلامة البيئة المهنية من وجهة وسمعة ومكانة الأفراد العاملين بها من جهة أخرى. لذا تبلورت إشكالية البحث في صيغة تساؤل رئيس مؤداه ما مدي علاقة التنمر الوظيفي ببعض العمليات الاجتماعية في بيئة العمل ؟

الدراسات السابقة للدراسة

تعد الدراسات والبحوث المرجعية ذات أهمية بالغة لما تتضمنه من حقائق ومعلومات وما توصلت إليه من نتائج تكون بمثابة الخبرة العلمية التي يستخدمها الباحثون وتكون الرؤية الصحيحة التي يتبع خطواتها الباحثون ، ولإيجاد الحلول المناسبة لل صعوبات التي تعترض طريقهم ، كما إنها تثير الطريق أمام الباحث ، لما تؤديه من دور مهم في ترتيب الافكار البحثية التي يجب أن تراعي في منهجية مثل هذه الدراسات المماثلة ، بالإضافة إلى الاستفادة من رؤيتها ومنهجيتها والاستفادة من جوانبها الإيجابية و الاسترشاد بالطرائق المختلفة للمعالجات الإحصائية التي استخدمها الباحثون من قبل .

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع التنمر الوظيفي في بيئة العمل وتناولته من زوايا مختلفة وقد تنوعت هذه الدراسات بين العربية والأجنبية. وسوف تستعرض هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها. مع تقديم تعليق عليها يتضمن جوانب الاتفاق وجوانب الاختلاف وبيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية وسوف يتم استعراض مجموعة من الدراسات.

- دراسة (محمد راضية ومعيفي نور الهدي وآخرون :التنمر الوظيفي وتأثره علي الاستقرار المهني للعاملين "دراسة ميدانية بمؤسسة فرفوس بئر العاتر، ٢٠٢٢)
- هدفت الدراسة إلى محاولة معرفة كيفية تأثير التنمر الوظيفي علي الاستقرار المهني للعاملين بمؤسسة فرفوس بئر العاتر ، وذلك من خلال الكشف عن تأثير العنف اللفظي للعاملين بمؤسسة فرفوس ، وتأثير الاستخفاف علي التوافق المهني للعاملين بمؤسسة فرفوس ، وتأثير غياب العدالة الادارية على الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة فرفوس ، وتكونت مجتمع الدراسة من ٦٥ فئة مهنية من مؤسسة فرفوس وتم اختيارها بنسبة ٥% من كل فئة مهنية ، وتم اختيار عينه عشوائية طبقية ، واستخدمت المنهج الوصفي، وكانت من اهم النتائج التي توصلت اليها أنها التنمر اللفظي يؤثر سلبا علي الاستقرار أن الوظيفي للعاملين ، كما يؤثر العنف اللفظي علي الاداء الوظيفي الجيد .
- دراسة:(امل محمد العمري وآخرون ، التمكين النفسي والدعم الاجتماعي وعلاقتها بالتنمر لدي عينة من الأحداث بجدة ٢٠٢٢) .
- هدفت الدراسة إلى معرفة مستوي التمكين النفسي والدعم الاجتماعي والتنمر والتحقق من مدي العلاقة بين التمكين النفسي والتنمر و كذلك العلاقة بين الدعم الاجتماعي والتنمر لدي عينة من الأحداث الجانحين بجدة ، ومعرفة مستوي التباين في الفروق في مستوي التمكين النفسي والدعم الاجتماعي ، والتنمر تبعاً لاختلاف المستوي الاقتصادي وتكونت العينة علي الطريقة القصدية من (١٠٠) من الأحداث الجانحين بجدة وتم تطبيق مقياس التمكين النفسي من إعداد الدهامشة (٢٠١٩) ومقياس الدعم الاجتماعي من إعداد العتري وطشطوش (٢٠١٧) ومقياس التنمر من إعداد بدرانة (٢٠١٢) ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي بشقيه الارتباطي والمقارن ، وتوصلت نتائج الدراسة الي أن التمكين النفسي والدعم الاجتماعي قد حققا مستوي منخفضا الي جانب وجود مستوي مرتفع من التنمر لدي عينه الدراسة ، ووجود علاقة ارتباطية سالبة عند مستوي (٠.١) بين الدعم الاجتماعي والتنمر ، ووجود فروق بين متوسطات درجات العينة في التنمر تعزي الي المستوي الاقتصادي لصالح الاقتصاد المنخفض .

دراسة (نورهان حسين النشوي) سلوكيات التنمر الوظيفي وعلاقتها بجودة الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي، (٢٠٢١).

هدف البحث الحالي إلى الكشف عن مستوى سلوكيات التنمر الوظيفي التي يتعرض لها أعضاء هيئة التدريس الجامعي ومستوى جودة الحياة لديهم، والتعرف على طبيعة العلاقة بين سلوكيات التنمر الوظيفي وجودة الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي، وكذلك الكشف عن الفروق في مستوى سلوكيات التنمر الوظيفي ومستوى جودة الحياة، وطبيعة الكلية (كليات نظرية - كليات عملية)، وتكونت عينة البحث من (١٥٥) عضو هيئة تدريس بجامعة الزقازيق، وتم تطبيق مقياسي سلوكيات التنمر الوظيفي، وجودة الحياة (إعداد الباحثة). وقد استخدمت الباحثة منهج الوصفي التحليلي، وقد أسفرت نتائج البحث عن ارتفاع مستوى سلوكيات التنمر الوظيفي، وانخفاض مستوى جودة الحياة لدى عينة البحث. كما أكدت النتائج على وجود علاقة ارتباطية سالبة بين سلوكيات التنمر الوظيفي وجودة الحياة لدى عينة البحث. وكشفت النتائج عن وجود فروق في مستوى سلوكيات التنمر الوظيفي تعزى إلى النوع لصالح الإناث، وعدم وجود فروق تعزى إلى (الدرجة العلمية - سنوات الخبرة - طبيعة الكلية). كما كشفت النتائج عن عدم وجود فروق في مستوى جودة الحياة تعزى إلى (النوع - الدرجة العلمية - سنوات الخبرة - طبيعة الكلية).

- دراسة (جيهان زورو سعد الباعدي، سلوك التنمر الوظيفي ودوره في الولاء التنظيمي (٢٠٢١)

٦- هدفت الدراسة إلى التعرف على سلوكيات التنمر الوظيفي ودوره في الولاء التنظيمي والتي يمارسها التدريسيون في عدد من كليات جامعة دهوك، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات والتي وزعت على (١١٥) فرداً حيث تم الطلب من أفراد العينة من التدريسين الإجابة على فقرات الاستبانة في الكليات المبحوثة والبالغ عددها (١٠) كليات، وقد تمت الإجابة عنها من قبل (١٠٢) تدريسي حيث كان عدد الاستمارات الصالحة للتحليل هو (٩٨) والتي مثلت عينة الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات ومن أهمها: هناك علاقة عكسية ما بين التنمر الوظيفي والولاء التنظيمي، إذ إن أي انخفاض في مستوى التنمر الوظيفي سينعكس في أغلب الأحيان على زيادة مستوى الولاء التنظيمي لدى أفراد العينة في الكليات المبحوثة لجامعة دهوك. وفي ضوء تلك الاستنتاجات وضعت الدراسة عدداً من المقترحات ومن أهمها: على الإدارة في الكليات المبحوثة الاهتمام بمعالجة التنمر الوظيفي وعدم الاستخفاف بالعاملين لديهم لأن ذلك له دور كبير في اكتساب ولائهم التنظيمي والحد من هذه الظاهرة.

٧- دراسة لهوليس (Hollis) تحليل أعضاء هيئة التدريس والتنمر في بيئة العمل، (2019)،

تهدف الدراسة إلى "تحليل صحة أعضاء هيئة التدريس وعلاقته بالتنمر في بيئة العمل" جري جمع البيانات علي استبيانات وزعت عبر البريد الإلكتروني علي (١٨٠) مشاركا من أعضاء هيئة التدريس ورؤساء الجامعات ونائب الرئيس من الكليات والجامعات وأفاد (٧١%) منهم أن الجامعة/الكلية لم تفعل شيئاً لمعالجة التنمر، كما كشفت نتائج الدراسة عن الارتباط الإيجابي بين التنمر في مكان العمل والقضايا الصحية لأعضاء هيئة التدريس الذين يعملون في الكليات.

- ١- دراسة (Glline: التنمر علي العاملين في المنظمة ، 2017)^١،
بعنوان " التنمر علي العاملين في المنظمة " والتي هدفت الدراسة الي التعرف علي الإنعكاس السلبي الذي يتركه التنمر علي سلوكيات العاملين في المنظمة، اعتمدت الدراسة علي أسلوب دراسة الحالة لعدد من المنظمات، وكان من أبرز نتائجها وأن لوحظ أن العاملين الذين يتعرضون للتهديد والابتزاز من قبل المشرفين أقل الموظفين امتلاكاً للرضا الوظيفي ولديهم مستويات أعلى من القلق والاكتئاب وهم أكثر عرضة للخروج من عملهم .
- ٢- دراسة كورين (Corene)، فهم المعلمين للتنمر في مكان العمل وراء سلوك التنمر المدمر في بيئة العمل الأكاديمي ، (٢٠١٤)،
تهدف الدراسة إلي فهم المعلمين للتنمر في مكان إلي أهم العوامل وراء سلوك التنمر المدمر في بيئة العمل الأكاديمي " حيث كشفت (٥٩) مشاركا للتنمر في مكان العمل أن الضحايا في العلاقات يتعرضون للإذلال والتجاهل والتمييز العلني وعدم التمكين ، وتصعيد اللامبالاة، وأن العوامل المسببة لسلوكيات التنمر في بيئة العمل الأكاديمي هي ضعف العلاقات ، الفوضى التنظيمية ، القيادة غير الكفاء وغير الأخلاقية وغياب المساءلة والانصاف والشفافية^٢ .
- دراسة (دلال محمد الزعبي)، " :سلوكيات التنمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الأكاديمية في الأردن والعوامل المرتبطة بها (دراسة حالة) (٢٠١٤) .
هدفت الدراسة الي "سلوكيات التنمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الأكاديمية في الأردن والعوامل المرتبطة بها (دراسة حالة)" هدفت الدراسة الكشف عن السلوكيات التي يمارسها العاملون في كلية أربد الجامعية ، وقد توصلت النتائج أن مستوى ممارسة العاملين في كلية أربد لسلوكيات التنمر عالي وكلية توليد معتدل ، سلوكيات التنمر الموجهة تفقد الشخص ثقته بذاته وتؤثر علي طبيعة وجودة العمل الذي يقوم به وذلك لعدم وجود جو سليم ومريح للعمل
- دراسة (راهبة عباس العادل ، اضطراب تنافس الأشقاء وعلاقته بالغضب التنمر لدي طلبة المرحلة المتوسطة) (٢٠١٢) ،
تهدف الدراسة إلي (اضطراب تنافس الأشقاء وعلاقته بالغضب التنمر لدي طلبة المرحلة المتوسطة) تهدف الدراسة إلي قياس درجة تنافس الأشقاء لدي طلبة المرحلة المتوسطة ، وقياس درجة سلوك التنمر لدي طلبة المرحلة المتوسطة . الكشف عن الطلبة الذين يعانون من اضطراب تنافس الأشقاء ومن الغضب والتنمر. والكشف عن علاقة اضطراب تنافس الأشقاء بالغضب وسلوك التنمر، استخدمت الباحثة الأسلوب المرحلي العشوائي في اختبار عينة البحث، وقد تم اختيار (١٨٠) طالبة من أربع مدارس ، وقد توصلت نتائج الدراسة إلي ان (٢١) طالبا وطالبة من الذين يعانون من اضطراب تنافس الأشقاء ومن الغضب والتنمر في الصف الثاني متوسط (١٣) من الذكور(٨) من الإناث وهؤلاء الطلبة يعانون من الغضب التنمر فقط عن اضطراب تنافس ، ووجود علاقة إيجابية دالة بين درجات أفراد العينة علي مقياس اضطراب تنافس الأشقاء ودرجاتهم علي مقياس التنمر.

¹ - GLLINE :Interventions FOR Prevention of Bulling IN THE Workplace "Doctoral Dissertation ,canella University,2017.

² -corene , Educators "understanding of workplace Bulling ,South African Journal of Education,2014,34(1),

بالشكل المتوقع والمأمول، ومن أبرز التوصيات تطبيق سياسة عدم التهاون في مواجهة التنمر الوظيفي.

٤-دراسة (Casell,): التنمر في المؤسسات الأكاديمية " (2011)،^١

تهدف الدراسة إلي التعرف علي " التنمر في المؤسسات الأكاديمية " والتي هدفت إلي معرفة الأسباب الرئيسية لانتشار ظاهرة التنمر الوظيفي في البيئة الأكاديمية زمن أبرز نتائج الدراسة أن أساتذة الجامعات يتعرضون للتنمر من الإدارة ومن زملائهم أيضا وغالبا ما يحدث التنمر من خلال القواعد المؤسسية وليس من الضروري ان تكون مرتبطة بالأعمال الخاصة بهم ومع ذلك فإن الأضرار التي تلحق بالصحة وبالروح المعنوية له في مكان العمل تكون واضحة، فشل التعليم العالي في الاعتراف بانتشار وأهمية التنمر والمضايقات التي يتعرض لها أعضاء هيئة التدريس وتقترح الدراسة وجود بيئة محترمة وأمنة لرعاية الاساتذة للمشاركة في التدريس والمنح الدراسية .

٥- دراسة (سارين شانت خشادور، أثر استراتيجيات علاقة العمل علي سلوكيات التنمر في مكان العمل " الدور المعدل لممارسات الإدارة بالتجوال – دراسة ميدانية في فنادق الخمس نجوم عمان ،٢٠٠٨،^٢

تهدف الي التعرف علي أسس " أثر استراتيجيات علاقة العمل علي سلوكيات التنمر في مكان العمل :هدفت الدراسة معرفة مدي تأثير سلوكيات الأشخاص المتنمرين علي طبيعة العمل وعلي علاقات الأشخاص المتنمر عليهم ، واعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي ، وكان مجتمع الدراسة مكونا من (٤٩٨٠) عاملا سحبت عينه عنقودية مكونة من ٣٦٠ فردا من العاملين في الفنادق الخمس نجوم ، وكان مجال الدراسة فنادق خمس نجوم في العاصمة عمان ، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وأثبتت نتائج الدراسة أن الضحايا المتنمر عليهم يتأثر أداءهم لأدوارهم داخل العمل سلبا وأيضا طبيعة العلاقات الاجتماعية تتأثر بشكل واضح لدرجة تصل بان يترك العامل وظيفته لسوء طبيعة بيئة العمل داخل المنشأة التي يعمل بها وفي ضوء هذه النتائج أوصت باهتمام الفنادق ببناء استراتيجيات علاقات عمل فاعلة وهادفة لتمكينها للحد من سلوكيات التنمر الوظيفين قبل المشرفين .

التعقيب علي الدراسات السابقة:-

- اوجه الاتفاق والاختلاف :-
- مما سبق يمكن القول أن الدراسة الحالية تشابهت مع جميع الدراسات السابقة في تفسيرها لظاهرة التنمر الوظيفي داخل بيئة العمل، حيث اختلفت الدراسة الحالية عن جميع الدراسات السابقة من حيث الهدف في الكشف عن التنمر الوظيفي وعلاقته ببعض العمليات الاجتماعية. في حين جميع الدراسات السابقة كانت تهدف الي الكشف

¹ -CASELL”Bulling IN Academy Prevalent Significant AND Contemporary Issues, IN Education Research, 2011,P4.5

^٢ - سارين شانت: أثر استراتيجيات علاقة العمل علي سلوكيات التنمر في مكان العمل : الدور المعدل لممارسات الإدارة بالتجوال " رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، كلية الاعمال، قسم ادارة الاعمال (٢٠٠٨)

عن مظاهر التنمر الوظيفي وأسباب التنمر الوظيفي ، وعلاقته بالتنمر الوظيفي بمتغيرات أخرى مثل دراسة "نورهان حسين، ٢٠٢١" في الكشف عن سلوكيات التنمر الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة ، "دراسة جهان زورو، ٢٠٢١" في الكشف عن سلوكيات التنمر ودوره في الولاء التنظيمي ، ودراسة "محمدي راضية، ٢٠٢٢" في الكشف عن التنمر الوظيفي وتأثيره علي الاستقرار المهني للعاملين ، في حين دراسة ، casell(٢٠١١) ، تكشف عن الأسباب الرئيسة لظاهرة التنمر الوظيفي ودراسة دلال محمد، (٢٠١٤) تكشف عن سلوكيات التنمر الوظيفي، واختلفت الدراسات السابقة عن الدراسة الحالية في بنية التطبيق ، حيث طبقت دراسة راهبه عباس، (٢٠١٢) علي طلبه المرحلة المتوسطة ، ودراسة امل محمد، (٢٠٢٢) علي عينة من الاحداث في جدة) ، ودراسة سارين شانت (٢٠٠٨) طبقت علي عينة عنقودية في فنادق خمس نجوم بعمان ، علي حين الدراسة الحالية طبقت علي مجال تعليمي في كليتي الهندسة وكلية الدراسات ،ومن حيث المنهجية اختلفت مع الدراسات السابقة في استخدامها منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة في حين استخدمت دراسة كل من (دلال محمد ،٢٠١٤، ودراسة CORENE، ٢٠١٤) منهج دراسة الحالة ، ودراسة(راهبه عباس، ٢٠١٢) اسلوب المرحلي العشوائي ، ودراسة (جهان الباعردى (٢٠٢١) في استخدامها منهج الوصفي التحليلي) واما من حيث العينات فتنوعت العينات المستخدمة في هذه الدراسات من حيث الفئة المستخدمة وحجمها ، مثل دراسة ولم تتناول أي من الدراسات السابقة العينة التي اعتمدت في هذه الدراسة سارين خشادور، (٢٠٠٨) علي عينة عنقودية من الفنادق الخمس نجوم بعمان) ، ومن حيث الاداة تشابهت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في استخدامها الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، مع وجود اختلاف المتغيرات المتعمدة والنتائج التي توصلت اليها ،

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في النواحي الآتية :-

- أفادت هذه الدراسات الباحثين في كونها تعد بمثابة نقطة الانطلاق الرئيسة والأساسية التي سهلت للباحثين تحديد مشكلة بحثهما وكذلك تحديد أهداف الدراسة وتساؤلاتها في ضوء النتائج السابقة .
- كما ساعدت مرحلة الاطلاع علي الدراسات السابقة في تكوين تصور عام حول الظاهرة موضوع الدراسة مما سهل علي الباحثين مهمة التفسير والتحليل واستخلاص النتائج ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة .
- قدمت بعض الدراسات أدلة علمية في تحديد مشكلة البحث وتحديد ما توصل إليه الرصد العلمي.
- أفادت الدراسات السابقة الباحثين في أسلوب معالجتها لنتائج الدراسة الحالية ووجهتها إلي أهم الأساليب الإحصائية التي يمكن استخدامها في هذا الصدد.

وتنقسم الدراسة إلي ثلاثة أقسام رئيسة:

اولا : القسم الاول : الإطار المنهجي ويتناول : أهمية الدراسة ومفاهيمها، والمنهجية المستخدمة في الدراسة .

ثانيا :القسم الثاني : الإطار النظري .

ثالثا: القسم الثالث : الإطار التطبيقي ويتضمن الإطار الميداني للدراسة من حيث عرض البيانات والنتائج وتحليلها وتفسيرها في إطار النظريات والدراسات السابقة والواقع الاجتماعي .

اولا: الإطار المنهجي للدراسة :

أهمية الدراسة .

- الاهمية العلمية
- تتمثل أهمية البحث في أنه يركز علي أحد المواضيع السيكولوجية والسوسولوجية للعاملين في الكليات الأكاديمية والتي ترتبط بشكل أساسي بفاعلية هذه الكليات والكفاءة الإنتاجية لها.
- تساعد علي فتح آفاق بحثية جديدة حيث أن البحث نقطة انطلاق جديدة لبحوث مستقبلية في هذا المجال الإنساني.
- كما تسهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة العربية .

ثانيا: الأهمية المجتمعية

- تسليط الضوء علي ظاهرة التنمر الوظيفي فهي ظاهرة عالمية جديدة لم تلق الاهتمام البحثي الكامل في المجتمعات العربية والمحلية.
- انتشار وشيوع مشكلة الدراسة وهي التنمر الوظيفي حيث أنها تعد مشكلة تربوية واجتماعية ونفسية بالغة الخطورة في مجتمعنا الحالي .
 - أهمية الشريحة التي تتناولها الدراسة ، فتعد هذه فئة من القوي العاملة الدافعة للإنتاج ومصدر مهم من مصادر تقدم المجتمع وازدهاره.
 - وتساعد العمليات الاجتماعية في فهم التكامل لشخصية المجتمع و تطور وتقدم المجتمع مما يحافظ علي كيانه ويدعم وحدته واستقراره.
 - تساعد نتائج البحث الجديدة علي توفير الدعم النفسي والاجتماعي لضحايا التنمر .
 - تساعد نتائج البحث في توضيح العوامل المؤثرة علي الكفاءة الإنتاجية وكيفية رفع معدلاتها.
 - تعرف رؤساء العمل من الأكاديميين والإداريين والعاملين علي التنمر وأشكاله يمكنهم من فهم المناخ الأخلاقي لعملهم والمعايير الاجتماعية ونقاط الضعف الفردية، بما في ذلك غياب الأخلاقيات المهنية أو التعرض للتأثيرات المفسدة، والفشل في اتخاذ القرار.
 - تسعي الدراسة الحالية إلي تقديم بعض المقترحات التي تساهم في الحد من انتشار هذه المشكلة داخل بيئة العمل .

اهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التعرف علي التنمر الوظيفي وعلاقته ببعض العمليات الاجتماعية في بيئة العمل لدي العاملين. ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي عدة اهداف فرعية منها:-

- ١- الكشف عن ماهية التنمر الوظيفي من وجهة نظر العاملين في بيئة العمل.
- ٢- التعرف علي أشكال التنمر الوظيفي داخل بيئة العمل.

- ٣- التعرف علي واقع ممارسة سلوكيات التنمر الوظيفي لدي العاملين في بيئة العمل للمهن المختلفة.
- ٤- التعرف علي العلاقة بين التنمر الوظيفي والتكيف الاجتماعي كعملية من العمليات الاجتماعية المجمع داخل بيئة العمل .
- ٥- التعرف علي العلاقة بين التنمر الوظيفي والتنافس كعملية من العمليات الاجتماعية المفردة داخل بيئة العمل .
- ٦- الكشف عن علاقة التنمر الوظيفي بالمتغيرات الديموجرافية (الجنس ، العمر ، والحالة التعليمية ،)
- ٧- الكشف عن العلاقة بين التكيف الاجتماعي وممارسة سلوكيات التنمر داخل بيئة العمل.
- ٨- الكشف عن العلاقة بين التنافس وممارسة سلوكيات التنمر داخل بيئة العمل.
- ٩- التطرق إلي بعض المقترحات اللازمة للحد من انتشار هذه الظاهرة .

تساؤلات الدراسة :-

تحاول الدراسة الإجابة علي التساؤلات التالية :

- ما مفهوم التنمر الوظيفي من وجهة نظر العاملين داخل بيئة العمل ؟.
- ما اشكال التنمر الوظيفي داخل بيئة العمل ؟
- ما مدي واقع ممارسة سلوكيات التنمر داخل بيئة العمل ؟
- ما العلاقة بين التنمر الوظيفي والتكيف الاجتماعي كعملية من العمليات الاجتماعية المجمع داخل بيئة العمل ؟
- ما العلاقة بين التنمر الوظيفي والتنافس كعملية من العمليات الاجتماعية المفردة داخل بيئة العمل ؟
- ما مدي اختلاف التنمر الوظيفي باختلاف المتغيرات الديموجرافية الجنس(ذكر – انثي)، والعمر ، والحالة التعليمية ، والحالة الاجتماعية ؟
- ما مدي العلاقة بين التكيف الاجتماعي وبين ممارسة سلوكيات التنمر داخل بيئة العمل ؟
- ما مدي العلاقة بين التنافس وممارسة سلوكيات التنمر داخل بيئة العمل ؟
- ما أهم المقترحات اللازمة للحد من انتشار ظاهرة التنمر الوظيفي ؟

ثانيا : الإطار النظري للدراسة

في إطار تفسير مشكلة التنمر الوظيفي في بيئة العمل كل من كلية الهندسة الالكترونية وكلية الدراسات الانسانية وعلاقته ببعض العمليات الاجتماعية (التكيف والتنافس) كعملية من العمليات الاجتماعية تم الرجوع والاستناد في ذلك الي تلك النظريات .

النظريات المفسرة للتنمر في بيئة العمل

- ١- نظرية رأس المال الاجتماعي Social capital theory

يشير رأس المال الاجتماعي إلى الفوائد المكتسبة من العلاقات الاجتماعية ، فالأفراد من خلال تفاعلاتهم مع الآخرين يستفيدون من تفاعلاتهم مع الآخرين ومن ثم يستثمرون العلاقات الاجتماعية في تحقيق الأهداف المرجوه، " حيث وصف "بوتنام" المنفعة المتبادلة لرأس المال الاجتماعي بأنها القوة التي تدفع الناس للحفاظ علي الشبكات الاجتماعية " يشير رأس المال الاجتماعي إلي القواعد والثقة الاجتماعية والشبكات التي تسهل التنسيق والتعاون من أجل المنفعة المتبادلة والشعور بقيمة الذات . من خلال أن يكون عضوا في مجموعة اجتماعية مع آخرين يشاركون نفس الاهتمامات والقيم، وتعتبر وسيلة للحصول عل الدعم الانفعالي وإثباتنا لقيمة الفرد الذاتية وحماية اجتماعية للفرد وتحقيق التماسك الاجتماعي للفرد في بيئة العمل (سراد علي عيسى وسمير عطية ، ٢٠٢٠، ص١٧٣-١٧٤).و من خلال التفاعل الاجتماعي يتحقق الترابط بين الافراد والجماعات والمؤسسات بالمجتمع سواء كان ذلك في الوسائل أو الغايات ويترتب علي ذلك تعديل في السلوك والوظائف (M, payne 1997, p160). ويستخدم التفاعل الاجتماعي كعملية اجتماعية لأنه يتضمن نوعا من النشاط الذي تستثيره حاجات معينة عن الانسان ومنها حاجة الي الانتماء والحاجة إلي التقدير والنجاح والحاجة الي التكيف والتألف (محمد النوبي محمد علي ، ٢٠١٠، ص٣٦) وتخفيف وطأة الشعور بالضيق والضغط والتوترات الناتجة عن التنمر ويساعد علي تحقيق الذات فالعزلة تؤدي الي الاصابة بالكثير من الامراض النفسية ، والسيطرة الاجتماعية من خلال منظومة العلاقات الاجتماعية لإلحاق الضرر به مثل استبعاد شخص ما من المجموعة داخل بيئة العمل. ويرى "بيرس كوهن" أن هناك عدة عوامل تساعد علي نجاح التفاعل منها. الأهداف التي يسعى إلي تحقيقها الانسان، وجود قيم ومعايير مشتركة أن هناك مواقف محددة للتفاعل الاجتماعي، ومن خلال مجموعة العمليات الاجتماعية التي تنشأ داخل بيئة العمل نتيجة التفاعل الاجتماعي ومن ثم يتحقق الترابط بين العاملين وتحقيق الاهداف التي يسعى اليها العاملون في ضوء هذا التفاعل مما يدفع هذا التفاعل الاجتماعي الي الحد من مشكلة التنمر الوظيفي واثارها السيئة علي الحياة الشخصية والصحية والمهنية للضحية ، واكتساب الثقة بالنفس والدعم والمساندة داخل بيئة العمل ، واسنادا الي ذلك يتحلى العامل بحمايته اجتماعيا وتحقيق فوائد من شبكة العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل ، وتجعل الاداء متميزا في ضوء المناخ الداعم (كونلو وواتسابو ، ٢٠١٤).

٢- نظرية العلاقات الانسانية Human relations theory

تركز نظرية العلاقات الإنسانية علي منطق المشاعر الذي يتحكم في سلوك العاملين (Marshal, 1996: P227); ، كما تؤكد نظرية العلاقات الانسانية علي أهمية التنظيم غير الرسمي، والعلاقات الغير رسمية بين العاملين والادارة ، وكذلك بين العاملين وبعضهم البعض (THIO, 1998: 110) وتؤكد النظرية علي الوظيفة الاجتماعية للتنظيم والمتمثلة في إشباع احتياجاتهم النفسية والاجتماعية ، و ممارسة نوع من الضبط الاجتماعي علي أفرادها، يرى البعض أن الجماعات الغير رسمية لها تأثير كبير في خفض الإنتاج وذلك لا يحدث إلا إذا وجد تناقض بين العاملين في المؤسسة وبين التنظيم الرسمي بها، وفي غالب الأحيان يفيد التنظيم غير الرسمي في تحقيق التكامل داخل المؤسسة، وفي تدعيم الإحساس بالزمالة، وفي تقوية الشعور بالتضامن وما يترتب عليهما من نتائج إيجابية (العادلي ، ١٩٩٩: ص٥٣)، وبدون هذه التنظيمات لا يستطيع التنظيم الرسمي أن يؤدي عمله بنجاح. وفي ضوء هذه النظرية يمكن القول بأن التنمر

الذي يتعرض له العاملون داخل التنظيم يمثل إهدارا للحقوق الاجتماعية والنفسية للعاملين ، مما يتنافى مع الوظيفة الاجتماعية للتنظيم ، ويترب علي ذلك العديد من النتائج السلبية ، وفي ضوء العلاقات الرسمية والعلاقات الغير رسمية يمكن الحد من سلوكيات التنمر الوظيفي.

٣- نظرية عملية العمل Labor process Theory

تركز النظرية علي العلاقة بين العامل وصاحب العمل، وأكدت النظرية بأن الإدارة تستغل وتسيطر علي العمال لتحقيق مزيد من الأرباح ويمكن تصور التنمر في بيئة العمل كأسلوب ضبط إداري مع الأساليب التقليدية، ولعله من المفيد أن نؤكد أن التنمر هو أسلوب استبدادي صارم ، وينطوي علي مراقبة وإشراف دقيقين من المديرين . وإذ تم استخدامه بشكل صحيح ، يمكن ان يؤدي إلي نتائج فعالة جدا علي المدى القصير دون تكبد الإدارة أي تكاليف إضافية ، فالعامل يحاول تحسين صورته الذاتية من خلال العمل بجدية أكبر ولفترة أطول ، وتعزير احترامه لذاته من خلال أي وسيلة متاحة (Vega&Comer,2005:p106) ،ومن الجدير بالذكر يعتبر المديرين التنمر أسلوبا عقلانيا يهدف إلي السيطرة علي العامل علي المدى القصير ، لأن الهدف الأساسي للإدارة هو " الكفاءة" (McIntyre, 2005.p63) واستنادا لما سبق لا يمكن إنكار ان التنمر أداة فعالة لزيادة إنتاجية العامل ومستويات تحفيزه علي المدى القصير ، ومع ذلك إذا تصاعد التنمر في مكان العمل يصبح مشكلة للضحية ، ويمثل عاملا ضاعطا ، ويزرع نقاط ضعف عديدة في الموارد البشرية علي المدى البعيد ، ويرتبط بالعديد من الاثار السلبية علي الضحايا (Beale&Hoel, 2011:p11)

٤- نظرية الاحباط - والعدوان

تقوم هذه النظرية علي اساس ان العنف يعتبر ضحية للإحباط ، ويذكر ميللر ودولارد (Miller&Dollard) في نظرية الاحباط - العدوان ، أن الانسان ليس عدوانيا بطبيعته ، وإنما سبب العدوان يرجع إلي حاله الاحباط التي يعاني منها الفرد ، وهو ينبعث بالتحريض من المثيرات الخارجية ولا يتحرك بواسطة الغريزة وهذا يعني أن الاحباط ينتج نتيجة وجود العنف والتنمر مما يولد سلوك عدواني مباشر ، وإن الاحباط يولد طاقات في النفس من الضروري التخفيف منها بأسلوب يشعر الفرد بالراحة ، اي ان السلوك العدواني هو بمثابة احد منافذ الاستهلاك لهذه الطاقة وهو استجابة فطرية للإحباط وفقا لهذه النظرية فإن العدوان دافع داخلي ولكن لا يتحرك بواسطة الغريزة بل بالتحريض من المثيرات الخارجية ، وأن حدوث التنمر الوظيفي يولد وجود الاحباط وأن الاحباط يولد عنف (بطرس ، ٢٠٠٧ ، صفي \$) وممكن ان تؤدي ردود الافعال العدائية ، ويولد طاقات في النفس من الضروري التخفيف منها بأسلوب يشعر الفرد بالراحة ، ومن ثم السلوك العدواني هو بمثابة أحد منافذ الاستهلاك لهذه الطاقة ، وهو بمثابة استجابة فطرية للإحباط ، نتيجة تعرض الفرد لعدم الاحترام والاذلال او التجاهل في عمله وعدم تمكينه، ومن هذ المنطلق يحبط الفرد وتتولد لديه رغبه في العدوان، بالإضافة إلي استجابات أخرى مثل الانطواء والانسحاب والاكنتاب (Dollard, AND , et.al,196) وتفرغ للطاقة النفسية التي يمتلكها

مفاهيم الدراسة

١- المفهوم الاصطلاحي للتنمر Bullying

تم استخدام العديد من المصطلحات والمفاهيم كمرادفات للتنمر منها الإرهاب النفسي "Psychological terror، وإساءة العمل work abuse، التهيب intimidation، والعدوان aggression، والسلوك السيء bad attitude، وصدام الشخصية personality clash، وأسلوب الإدارة الرديء poor management، والوحشية brutalism، والعمل بطريقة مضحكة working in a funny، وإساءة معاملة العاملين employee abuse، واللامبالاة incivility، Gillen, Sinclair, (Kernohan, Begley, and Luyben, 2017, p6)

١- والبعض يستعملها بمصطلح يدل علي العنف والقسوة في أداء سلوك معين كما عرفها "هيوينر" Huebner "التنمر بقوله "طريقة للسيطرة علي الشخص الآخر، وهو مضايقة جسدية أو لفظية مستمرة بين شخصين أو أكثر في القوة يستخدم فيها الشخص الأقوى طرق جسدية ونفسية وعاطفية ولفظية إذلال شخص ما وإجراجه وقهره. (يوسف محمد حسين، ٢٠١٩، ص ١١)

٣- المفهوم الاصطلاحي للتنمر الوظيفي

يتسم التنمر الوظيفي بالاستقواء والنفوذ والرهبة والتهديد والسخرية الشديدة من المظهر الخارجي أو التكوين العقلي للشخص والإكراه المستمر بفقدان الوظيفة نهائيا أو الخضوع لجزاء تأديبي مقنع (أحمد عبد الله الطيار "٢٠٢٢، ص ٣٦)

٤- المفهوم الاصطلاحي للتنمر في بيئة العمل workplace Bullying

عرفه "إينارسين Einarsen وزملاؤه (٢٠١١) حيث أشاروا إلي أن التنمر في مكان العمل ينطوي علي الإساءة أو الاستبعاد الاجتماعي للعامل، أو التأثير سلبا علي مهام عمله ويعتبر السلوك الذي يحدث في مكان العمل تنمرا إذا حدث بشكل متكرر ومنتظم واستمر لفترة معينة بالإضافة إلي عدم قدرة الضحية علي الدفاع عن نفسها ضده، ويشمل التنمر أنواع مختلفة من السلوكيات غير المرغوبة، تتراوح من السلوكيات البسيطة إلي السلوكيات المتطرفة (Antonio et al, 2021: p2).

ويقصد به: التخويف والإساءة العاطفية والنفسية وسوء المعاملة بشكل مستمر ومتكرر، ويكون له آثار عديدة مثل القلق والاكتئاب والتغيب وعدم الالتزام، ويؤثر علي المدى البعيد علي أدائهم وفاعلية الإنجاز للعمل المطلوب (Ariza – Montes, et al, 2017, p4)

٥- المفهوم الاجرائي للتنمر في بيئة العمل

مجموعة من الأفعال والممارسات السلبية المتكررة والمقصودة من فرد أو مجموعة أفراد تجاه فرد أو أكثر، تلحق الضرر بالضحية (الهدف) ولا يستطيع الدفاع عن نفسه، مما قد تشكل خطرا كبيرا علي صحته النفسية والجسدية، وتؤثر سلبا علي أدائه المهني وعلي علاقته بأسرته وعملة ومجتمعه.

- المفهوم الاصطلاحي لبيئة العمل
- تعرف بأنها " كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها ، والتي لها تأثير علي سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل (آمال مصطفى الحماي ، ١٩٩٣، ص)
- وتعرف بأنها أيضا "كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله واتجاه عمله، والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه (صلاح النشواني ، ١٩٩٤، ص)
- المفهوم الاجرائي لبيئة العمل:
- الظروف المحيطة بالعامل والتي تعمل علي التأثير في تصرفاتهم ونظرتهم لوظيفتهم وبالتالي التأثير في أدائهم وفي ميوله واتجاه عمله.
- المفهوم الاصطلاحي للعمليات الاجتماعية Social processes
- أولا: العمليات هي :مأخوذة من مادة (عمل) التي تدل علي كل عمل في فعل يفعل ،والجمع أعمال ، يقال عمل عملا وأعماله واستعمله(أحمد فارس بن زكريا ، ١٩٧٩، ص٦٤٥). "وهي كل فعل بقصد ، ليتحقق إيجاد أثر في الشيء.
- المفهوم الاصطلاحي للعمليات الاجتماعية:-
- تعريف "صامول كوينج" هي الطرق التي يتعامل بها الأفراد والجماعات وقيمون بها علاقات اجتماعية. (محمد عاطف غيث ، ١٩٨٤ ، ص٦٣).
- كما عرف "محمد درنيقة" العمليات الاجتماعية هي أنماط العلاقات المختلفة التي تنشأ بين الأفراد جراء اجتماعهم في بقعة معينة ، ونتيجة للتواصل ، و الاحتكاك فيما بينهم.(محمد درنيقة ، ١٩٩١، ص١٠٨)
- تعريف " حامد عبد السلام زهران ، ١٩٨٤": العمليات الاجتماعية هي مجموعة عمليات يرتبط من خلالها اعضاء الجماعة ، بعضهم ببعض وبالتالي يشتركون في جميع النواحي التي تمكنهم من الاندماج فيما بينهم من اجل سد وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وغاياتهم من خلال تزويدهم بمعارف ومهارات جديدة تساعدهم علي هذا الترابط والاندماج^١.
- المفهوم الاصطلاحي للتكيف الاجتماعي Social Adaptation
- هي عملية اجتماعية تتضمن نشاط الافراد أو الجماعات وسلوكهم الذي يرمي الي الملاءمة والانسجام بين الفرد والفرد أو بين جملة أفراد وبيئتهم او بين الجماعات المختلفة ومن الضروري أن يتكيف الأفراد لما يسود مجتمعهم من عادات وأذواق وأراء واتجاهات حتي تسير جوانب الحياة الاجتماعية في توافق تام (أحمد زكي بدوي : ١٩٧٨، ص٣٨٠)
- المفهوم الاجرائي للتكيف :
- هو عملية اجتماعية تتضمن قدرة الفرد علي تحقيق التعاون في بيئة العمل ، وتحقيق المهارة الاجتماعية ، والقدرة علي الاتصال بالآخرين ، والاستجابة لآراء الغير وتحمل المسؤولية والاشترك العام في العمل.
- المفهوم الاصطلاحي للتنافس Competition
- هو أحد أشكال التفاعل الذي يتضمن الكفاح من أجل الوصول إلي المراكز الاجتماعية المحدودة ويخضع الفرد أو الجماعة في كفاحها هذا للقيود التي يفرضها النظام الاجتماعي السائد (أحمد زكي بدوي، ١٩٧٨ ، ص٣٨٢)

^١ - حامد عبد السلام زهران ،:علم النفس الاجتماعي ، ط٥، عالم الكتب ، القاهرة، ١٩٨٤، ص٢٠٣

المفهوم الاجرائي للتنافس

كعملية من عمليات الاجتماعية يتضمن قدرة الفرد علي التنشيط للقوي والإمكانات الإنسانية ، والتدريب والتطوير العلمي وتوسيع الادراك لديهم الذي يمكنهم من اكتساب أسس ومعارف ومهارات جديدة وتحقيق الانسجام والفاعلية وخلق روح التنافس من أجل الوصول إلي الأهداف المنشودة داخل بيئة العمل..

٤- أهمية لقاء الضوء علي مشكلة التنمر الوظيفي في بيئة العمل

تسعي مؤسسات التعليم العالي إلي الارتقاء بالمنظومة الجامعية ، حتي تكون في سباق التنافسية العالمية ، وهذا بدوره يعتمد علي العاملين ، فهو عصب الحياة الجامعية التي يقع عليها عبء التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع ، ولا يتأتى ذلك إلا بتوفير بيئة عمل صحية خالية من السلوكيات السلبية منها التنمر الوظيفي أحد السلوكيات السلبية وغير الأخلاقية علي مهام عملهم (Zepf,1999,p70) ، وأصبحت بالغة الخطورة وما تخلفه من أثار سلبية في المجتمع بشكل عام وفي بيئة العمل بوجه خاص.

حيث أثبتت الدراسات الاجتماعية والسيكولوجية إلي شخصية الكائن البشري ما هي إلا استيطان للمواقف الاجتماعية التي تنطوي علي ضغوط نفسية وجسدية ، تترجم إلي أفعال عدوانية تمس السلامة المعنوية والجسدية للإنسان، وهذه السلوكيات السلبية تتبلور إلي مشاكل اجتماعية ارتبطت بالدرجة الأولى بطبيعة البناء الاجتماعي للمجتمعات ككل والمؤسسة الجامعية بصفة خاصة . حيث تعد المؤسسة الجامعية وعاء لكل الثقافات المتباينة والأفكار المتناقضة ، ومركز تفاعل للطبقات الاجتماعية المتفاوتة ومساحة لإبراز الطبقات السلطوية واستعراض قوة النفوذ بين أعضائها ، فهي بيئة ملائمة لانتشار هذه الظاهرة (هدي درنوني ، ٢٠١٧ ، ص ٣٦١)، ومن هذا المنطلق تؤثر علي مردود العاملين واستقرارهم الوظيفي وعلي روحهم المعنوية والنفسية وعلي السير الجيد علي الأعمال الأكاديمية والإدارية والمهن المختلفة في الجامعة ، ويؤكد "بيوجري" Beugre أن تفاوت القوة في بيئة العمل يؤدي إلي العديد من السلوكيات السلبية مثل الصراع والعنف والتحرش والتنمر والسلوك العدائي (Rajalakshmi&Naresh,2018:p90) وقد أكدت عديد من الدراسات ارتباط التنمر في بيئة العمل بالعديد من المخرجات التنظيمية السلبية مثل انخفاض كل من ، الرضا عن العمل ، والارتباط الوظيفي ، والارهاق العاطفي ، والتغيب ، ودوران العمل (Antonio,2021:p2) ،. حيث تعتبر سلوكيات التنمر في مكان العمل ظاهرة سلبية، وغير أخلاقية قد تخلق مخاطر صحية في بيئة العمل، وتتمثل سلوكيات التنمر في مكان العمل الي المضايقة، أو الإساءة، أو الاستبعاد الاجتماعي لشخص ما، أو التأثير سلبا على عمله، وتتم هذه الممارسات السلبية، بشكل منتظم ومتكرر في مكان العمل وعلى فترة زمنية (Maltthiesen,S,B,Einasen,2010,p202) وتحدث باستغلال النفوذ والسلطة على العاملين في بيئة العمل، ويكون بالتهديد أو الإهانة، أو التقليل والاستهتار بإنجازات العاملين، ويعتبر التنمر في مكان العمل من صور المعاملة السيئة المتكررة، التي يتعرض لها العاملون، حيث شخصية المتنمر تكون استبدادية، ولديه حب فرض السيطرة والتحكم، وذلك يعود إلي النقص في تقدير الذات، فيبدأ في ممارسة التنمر إخفاء نقصه وضعفه وقلقه (بلول احمد ، ٢٠٢٣ ، ص ٤٥٢). وبسبب تكرار هذه الممارسات في الفترة الاخيرة، في مكان العمل تطلب ضرورة الوعي، بالتنمر في مكان العمل،

وبيان أثاره السلبية، على الروح المعنوية للعاملين، لأنها تعد من الأمور الهامة في بيئة العمل. حيث تؤكد [دراسة (Ikanyon, D. N., & Ucho, A. (2013) -) أن سلوكيات التنمر في بيئة العمل لها عواقب سلبية على حياة العاملين، من خلال تعرض العاملين للأفعال سلبية، من زملاء العمل أو المشرفين أو الرؤساء، التي تتضمن حكماً خاطئاً، أو غير عادل، حول أداء عمل العاملين، أو تعييني مهام لا معني لها، أو انتقاد شخصية الفرد، أو تقييد التعبير عن الرأي الشخصي، فنتيجة تلك يلجأ البعض لترك العمل، ولأن الرضا الوظيفي عامل مهم في تخفيض نسبة معدل دوران العاملين، لابد من تعزيزه في بيئة العمل (IKenyon,D,N.&UCho,A,2013,P116)

وأكدت العديد من الدراسات الاثار السلبية للتنمر المهني منها دراسة (Bernotaite,LMalinauskiene,2017p307) ان بيئة العمل لها تأثير ايجابي وسلي علي العاملين ، حيث تؤثر بشكل ايجابي علي نفسية العاملين عند تقديم الدعم لهم ،فذلك يؤدي إلي شعورهم بأنهم مفيدون بالمجتمع ، مما يعزز ثقتهم بأنفسهم وتؤثر بشكل سلب من خلال المعاملة السيئة والإهانة فذلك يسهم في تنمية مشاكل صحية وعقلية P.(Kenyon, D. N., & Echo, A. (2013). - (116-123).

كما بينت دراسة (Kenyon, D.N& Ucho,Ak2013 ,p116) أن سلوكيات التنمر في بيئة العمل تسبب بالإجهاد والميل إلي الانتحار والاكنتاب وفقدان احترام وتقدير الذات ، وذلك فيما بعد يؤدي إلي زيادة مستوى القلق والتغيب ، وانخفاض الرضا الوظيفي علي مستوى التنظيمي ويحث العاملون عن بيئة عمل أكثر أمناً وراحة (١) ويتضمن التنمر مجموعة من السلوكيات (الصراخ العلني ، النقد المستمر ، الحرمان من استخدام الموارد ، الضغط غير المبرر)والتي تؤدي إلي استخدام الاجازات المرضية ، والغياب ، وانخفاض معنويات وإنتاجية العاملين ، وزيادة تكاليف التعويض ، وتشويه سمعة المنظمة (wanga&Hsieh,2016, p631).

كما اكدت نتائج دراسة كل من حسين حريم (٢٠٠٣) وحسن مصطفى (٢٠٠٤) ورجاء حريم (٢٠٠٨) التي توصلت إلي أنه كلما زادت الضغوط المهنية الناتجة عن ظروف العمل المتوترة سواء كانت قلة التقدير المهني والنظرة المتدنية من الرئيس للمرؤوس المتمثل في (التنمر النفسي)أو انعدام الحوافز المادية والترقيات والتقييم المجحف للأداء وانخفاض الدخل المتمثل في (التنمر الاجتماعي) الاهانات اللفظية من الرئيس للمرؤوس المتمثل في (التنمر اللفظي) كلما أثر ذلك بالسلب علي التوافق والأداء العام

وتوصلت نتائج دراسة صلاح الدين أن ٦٠% من العاملين تعرضوا للتنمر في مجالات تهدد وضعهم المهني وتزعزع استقرارهم بالإضافة إلي ٢٦,٦٩% من العاملين تعرضوا للتنمر في مجالات تهدد وضعهم الشخصي و٥٣% من العاملين تعرضوا للتنمر في مجال العزل و٨٣% تعرضوا للتنمر في مجالات الأعمال الإضافية والإجهاد (صلاح الدين عبد العزيز غنيم ، ٢٠٢٠، ص ٨٢-١٣)

1-5- Kenyon, D. N., & Echo, A. ". Workplace bullying, job satisfaction and job performance among employees in a federal hospital in Nigeria. European Journal, of Business and Management, 2013, 5(23), 116-123.

شكل يمثل أبعاد ومؤشرات المتغير المستقل والمتغير التابع للدراسة الحالية				
التوبيخ				الملائمة
السخرية				الانسجام
المضايقة				الشعور المسؤلية
الاستخفاف			التكيف	الاجتماعية
التقليل من شأن العامل				التواصل مع الاخرين
الإرهاب النفسي	المتغير التابع	التنافس		الابداع
الإشاعات				العمل مع فريق
الإهمال				تنشيط قدراتي وإمكانياتي
				تقوية الأواصر والعلاقات الاجتماعية

ومن ثم فالتنمر وبصوره المختلفة يؤدي إلي خسارة أهم عنصر تمتلكه أي منظمة ألا وهو العنصر البشري وذلك بتنشيط نية ترك العمل ، في ضوء ما تم استعراضه من حقائق في أعلاه فإن البحث الحالي ينطلق من فكرة رئيسة تعد امتداد للأطر النظرية والفكرية التي ظهرت في عدد من الدراسات السابقة في أن التنمر الوظيفي يعد من أخطر السلوكيات السلبية في المؤسسات اليوم ، وقد ثبت أن موظف بين ست موظفين يعانون من التنمر في مكان العمل (دلال محمد الزغبي ، ٢٠١٤ ، ص ٣٦) (١)

اشكال التنمر

التنمر اللفظي

التنمر الإلكتروني

التنمر الاجتماعي

التنمر اللفظي

ب - اشكال التنمر

يمكن تقديم أشكال التنمر في المخطط الشامل، مع التركيز على أهمها:

اولاً: التنمر اللفظي 'oral intimidations'

يتم تشكل هذا الشكل من التنمر أو المضايقة اللفظية عندما ينتقد الفرد أو المجموعة من الأفراد باحتقار أو استهزاء بشخص ما (تفكيره، انتاجاته، اللباس، كلامه...)، ويشمل الإغاضة

١ - دلال محمد الزغبي & زران علي: سلوكيات التنمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الأكاديمية في الأردن بحث منشور، المجلة التربوية للأبحاث التربوية ، جامعة الامارة العربية المتحدة ، ٢٠١٢، العدد (٣٥)

والسخرية والاستفزاز والتعليقات غير اللائقة والتهديد والنعوت السيئة والإهانة والترهيب والتجريح والتعيب. (يوسف محمد حسين ، ٢٠١٩، ص٢٩)

ثانيا: التنمر الاجتماعي 'social intimidations'

يتشكل من خلال المضايقة الاجتماعية عندما يقر بشكل واضح إقصاء exclusion أو تهميش لفرد من مجموعة اجتماعية (مليكة حاكم ، ٢٠٢٣، ص٥٢١)، كما عرّفه البعض بأنه هو استبعاد شخص آخر باستمرار أو تبادل المعلومات أو الصور التي يكون لها تأثير ضار علي الشخص الآخر. (صفاء فضل هاشم ، ٢٠١٨، ص١٢٥)

وهو إيذاء سمعة العاملين أو الحط من وضعهم ومكانتهم الاجتماعية (Norton 2016:p30) وهدفة الاساءة إلي سمعة الشخص اجتماعيا ومن صوره الإحراج والكذب والإشاعات وتشجيع الآخرين علي نبذ الشخص اجتماعيا ، وتشويه السمعة من أسوأ الصفات التي تلتصق بالإنسان ، وقد يكون حقدا بقلبه وغيره وحسد وكرهية لديه أو هناك أحداث قديمة قد حصلت يقصد من ورائها الانتقام ، وهناك من يسعى بالتقليل من شأن الآخرين ومحاولة إقصائهم لكي يشار له أنه الأفضل ،

ثالثا: التنمر الجسدي Physical bullying

هذا الشكل يتمحور حول وجود تصادم مباشر ضد/أو بين فرد أو مجموعة في مقابل فرد، وفي بعض الأحيان تكون جماعة مع جماعة أخرى. ومن امثلته: الضرب، الضرب بالأرجل، الدفع، الضرب للوجه أو الفم، أي استخدام القوة بشكل عام ومباشر، والعرقلة والقرص وإيقاع الآخر وغيرها وقد يكون لهذا النوع من التنمر آثار قصيرة وطويلة المدى .

رابعا: التنمر السيبراني intimidation-cyber

هو شكل من أشكال المضايقة التي تتم عن طريق المضايقة النفسية مع ضرورة استخدام التكنولوجيا (الانترنت، الرسائل، الهاتف، فيديوهات ، صور ...) - ويعبر عنه عبر وضع أمور مهيبة للشخص سواء علنا أو بالسر مثل رسائل ، وصور ، وفيديوهات ، وتشويه سمعة ، او رفض مصادقته عبر مواقع التواصل الاجتماعي ، وهو نوع أكثر تحولا في سلوك التنمر ، مقارنة بالتحول الاجتماعي العام لكل أنساق المجتمع-من أجل استفزاز الشخص. (Malika Hatem,2023p522) ،

وتماشيا مع ما تم ذكر ان التنمر مشكلة اجتماعية ذات آثار ضارة علي أولئك المعرضين لها وكذلك المؤسسات والمجتمع ككل وتؤدي إلي نتائج سلبية وانخفاض الانتاجية .

ح - آثار التنمر الوظيفي: Effects of job bullying

حيث يؤثر التنمر الوظيفي علي الانتاج بطرق مختلفة , فهو يتسبب بخسائر مادية تقدر ب ٢٥٠ مليون دولار سنويا علي مستوى العالم بسبب انخفاض الإنتاجية وانتقال الموظفين إلي مؤسسات أخرى حيث يؤدي ذلك إلي خسارة الخبرات وزيادة تكاليف التأمين الصحي

¹-Malika Hatem," social bullying: The concept and the explanatory sociological scientific foundations, Rawafed magazine , 2023,02,, WWW.AJEFA.CA e t Servos, Canada .page 520-522

والحاجة إلي التوظيف الجديد والتدريب والتعامل مع الشكاوي وغيرها. كما يكلف التنمر الوظيفي ما قيمته ١٤٠٠٠ دولار لكل موظف نتيجة لتدهور مستوى الأداء الوظيفي ، ويهدر ١٨ مليون يوم عمل تقريبا علي مستوى العالم سنويا بسبب التنمر الوظيفي (مي السيد عبد الشافي: ٢٠٢١، ص ١٤٠) ورغم أن العمل ضرورة من ضرورة من ضروريات لحياة الانسان فالعمل من الناحية الاقتصادية الوسيلة التي يحصل الانسان من خلالها علي متطلبات عيشه ، ومن الناحية الاجتماعية فيعد قيمة اجتماعية تبرز مكانة الشخص وفي الوقت نفسه وسيلة للتفاعل الاجتماعي مع العديد من الافراد ، وفي اللحظة التي يبدأ الإنسان فيها التفاعل ينشأ مناخ التواصل ، فتارة يكون إيجابيا وتارة يكون سلبيا.

كما يؤثر التنمر الوظيفي علي وجود إنتاج منخفض الفاعلية وبيئة غير مستقرة للعمل ومناخ تنظيمي يسوده الخوف. وشعور الفرد أنه مهدد بعدم البقاء بالعمل فهذا يؤول إلي خلق جو تنظيمي سائد فيه التوتر والرغبة بترك العمل والشعور المستمر بالإرهاق منه (Murphy,2013,p39)

قله الابتكار والمشاركة في بيئة العمل والإبداع فيه بسبب السخيرية عند طرح الآراء او الخوف من سماع لفظ يهينه أمام أقرانه (Francolin etal,2018,p4)

وشعور الفرد بالتهميش وتعرضه للعزلة وحرمانه من الوصول إلي المعلومة والتمرد في إبداء الآراء وعدم الثقة في النفس. (صبيته بنت منديل ، رباب بنت محمد السلمي ، أريج بنت عبد الرحمن الشماسي ، ٢٠١٨، ص٧٤)

وجدير بالذكر أن الإنسان يحيا في مجتمع وينتمي للعديد من الجماعات ، وهو في ذلك يدخل في علاقات عديدة ومتشابكة مع الآخرين ، وتنهض هذه العلاقات علي التفاعل من خلال وسائل اتصال مختلفة ومتعددة حسب مواقف التفاعل يطلق عليها العمليات الاجتماعية ومنهم من اعتبر أن العمليات الاجتماعية ماهي إلا مرادف للعلاقات الاجتماعية وتعتمد علي نموذجين (صلاح مصطفى الفول ، ١٩٩٦، ص ١١٩) ما يسمي اولهما بالعلاقات المجمعة وفي إطار الجماعة الواحد او التنظيم الواحد توجد علاقات مجمعة (associative) تربط بين أفراد الجماعة وتعمل علي تحقيق التكامل الداخلي وتساعد علي استقرارها كالتعاون والتكيف والتوافق، وثانتهما هو علاقات مفرقة Dissociative تعبر عن مواقف عدائية لأفراد الجماعة ومشاعرهم حيال أفراد داخل نفس التنظيم (سامية معادي ، ٢٠٠٩، ص ٨٨-٨٩) ، كالتنافس والصراع ، وتأسيسا علي ذلك تعد العمليات الاجتماعية أساسية لحياة المجتمع وان جميع صور التفاعل الاجتماعي بين الافراد ضرورية وترتبط ارتباطا قويا بوجود العلاقات المتبادلة بين الأفراد لتقليل من آثار التنمر الذي يتعرض له العاملون داخل بيئة العمل الذي يمثل إهدارا للحقوق الاجتماعية والنفسية للعاملين ومن خلال التفاعل الاجتماعي ينشأ المناخ المتواصل فتارة يكون إيجابي وتارة يكون سلبي وما يترتب عليه من النتائج الإيجابية المتمثلة في إشاعة الارتياح بين العاملين ، وإشباع احتياجاتهم النفسية والاجتماعية . (فادية عمر الجولاني ، ١٩٣٣، ص ٣٣١)

د- بعض العمليات الاجتماعية

- (التكيف الاجتماعي) ، (التنافس) في بيئة العمل .

استناداً لما سبق فإن مستويات التوتر وضروب القلق والاكتئاب الناتجة عن التنمر في مكان العمل ومن خلال التفاعل الاجتماعي لضحايا التنمر ينشأ مناخ التواصل فتارة يكون ايجابياً وتارة يكون سلبياً وأشار (اوبانك (Eubank) عن العلاقات الاجتماعية في كتابه " مبادئ علم الاجتماع " أن التفاعل الاجتماعي يرجع إلي عمليتين أساسيتين وهما التكيف والتناظر وينطوي التناظر علي عمليتي التنافس والصراع والتنافس نشاط الفرد يكون موجهاً أولاً بالذات أما الصراع يكون نشاط الفرد موجهاً إلي غريمه رغبة في القضاء عليه والتكامل به ، وأما النوع الثاني من انواع التفاعل الاجتماعي هو التكيف مع ذاته والبيئة التي يعيش فيها (مصطفى الخشاب ، ١٩٩٨، ص١٩٥) ، ومن البديهي أن الضغوط والتوترات الناتجة عن التنمر في بيئة العمل تعرض الفرد إلي ظهور أعراض ومن هنا يأتي دور العمليات الاجتماعية (التفاعل الاجتماعي) لما له من دور فعال في خفض أعراض الاثار السلبية التي يتركها التنمر وهو أحد فوائد التكامل الاجتماعي حيث يساعد الروابط الوثيقة علي إدراك الأفراد والاستقرار والانتماء والاحترام وتجنّي الآثار السلبية للعزلة الاجتماعية وبسهل التعامل مع الأزمات (دلالة محمد القطاونة وآخرون ، ٢٠١٨، ص١٣٥-١٣٥)

- ومن ثم يعد التكيف الاجتماعي إحدى العمليات الاجتماعية المجمعة ذات الأهمية في سياق الحياة الاجتماعية لأنها دليل القوي الاجتماعية ، فالشخص الذي يتسم بالتكيف يمتلك مهارات اجتماعية عديدة تساعده علي التعامل مع أفراد المجتمع ، وأن يكون قادراً علي ضبط نفسه في المواقف التي تثير الانفعالات لديه ولديه القدرة علي معاملة الناس بطريق واقعية وتكوين علاقات اجتماعية إيجابية مع من حوله ومع البيئة المحيطة به ، فالتكيف الاجتماعي هو مسألة كفاح إيجابي ونمو مستمر متصل يختلف باختلاف الأمور التي تتغير في الفرد ، فالفرد لابد أن يصل في إمكاناته إلي مداها فهو ليس كائنًا سلبياً يرضخ لتغيرات البيئة وما عليه إلا أن يعدل من نفسه لكي يحقق الانسجام والتوافق والتلائم ، بل عليه أن يقوم بدور إيجابي ليكون قادراً علي السيطرة علي القوي الاجتماعية المحيطة به (عبد السلام نعمة الأسدي ، وسعاد حميد رشيد، ٢٠١٣، ص١٢٥)

ك- ومن مظاهر التكيف للعاملين داخل بيئة العمل.

- التماسك ، والحب المتبادل ، التعاون ، الارتباط بالعمل ، الإحساس بالأمن ، الإحساس بالانتماء ، وتقبل أي تغييرات التي تدخلها علي العمل ، والقدرة علي الاتصال بالآخرين (عفاف إبراهيم محمود ، ١٩٧٨ ، ص ٢٦٤-٢٧٠) ، والتكيف يعد عملية اجتماعية علي جانب كبير من الأهمية إذا فضلها يتطبع الانسان بالبيئة الاجتماعية التي يعيش فيها ويصبح قطعة منها وعنصرًا منسجمًا مع عناصرها ، فلا يضيق ذرعاً بأوضاعها ولا يشعر بوطأة نظمها والتكيف عملية مستمرة وتتطلب نشاطاً دينامياً وفضله يستطيع الفرد التكيف في ظل التنمر الوظيفي ويتلافى الضغوط والتوترات والمنازعات ويحقق الاندماج وتقدم مجتمعه (مصطفى الخشاب ، ١٩٩٨ ، ص١٨٢).

كما تعد المنافسة من العمليات الاجتماعية المفرقة ولها دور في خفض الاثار السلبية التي يتركها التنمر في بيئة العمل ، حيث يستخدم التنمر المديرين ورؤساء الأقسام لتشجيع العاملين في المؤسسات علي بذل أقصى ما لديهم من قدرات وأفكار تجاه عملهم مما يؤدي إلي سعي العاملين إلي الإبداع والابتكار والمنافسة والتحضير بأنواعه المادي والمعنوي مما يؤدي إلي شعور العاملين بالرضا الوظيفي .

وتعد المنافسة (Competition) من العمليات الاجتماعية المهمة وهدفها تحقيق الفرد مكاسب خاصة به دون غيره ، لذا في دافع نفسي يدفع الفرد إلي العمل ليساوي الآخرين أو يفوقهم في الغالب ، والمنافسة أحد مظاهر التفاعل الاجتماعي وشكل من اشكال الكفاح الاجتماعي من أجل الفوز والحصول علي أكبر قدر من الكسب ، يسعى الفرد من خلالها لتنمية مهاراته وقدراته وتهيئة الظروف الملائمة لتقدمة وبذلك في منافسة بناءة (Constructive) تهدف إلي التحسين والتطور والازدهار ، وقد تكون منافسة ضارة هدامة عندما يهدف الفرد من خلالها كسب الموقف من الآخرين بحرمانهم أو إبعادهم بعنف وقسوة وقد تؤدي إلي هلاكهم ، وبذلك تكون مدمرة (Destructive) ومعطلة للتقدم والتطور (ابراهيم ناصر ، ١٩٩٦، ص٢٨٢-٢٨٣)

- مظاهر التنافس داخل بيئة العمل

يعمل علي إثارة الدافعية لدي العاملين ، إطلاق القدرات الكامنة لديه واستغلالها في أكمل صورة ، ، حيث أشار "ماسلوا" أن تحقيق الذات الأبداع ينبع من الشخصية ويظهر في الحياة بشكل موسع (مي حسين احمد: ٢٠١٨، ص٢٢٣) ، ويظهر ما لديه من مهارات ومعارف وسعيه المستمر لبلوغ أعلي مستوي من الإنجاز في نشاطه وعمله همما يحقق له تفوقه علي زملائه وتنمية مهارته الاجتماعية في الحد من التنمر الذي تعرض له (Fox&Boulton,2005p110) ، وأشار "ماكلياند واخرون" ان المنافسة من اجل النجاح والتفوق يساعد علي الدقة في أداء عملة بالمقارنة مع انجازات الاخرين والتنافس منشطة للقوي والإمكانيات الانسانية مادام في الحدود المعقولة وفي صورته الإنشائية والإيجابية واذا خرج عن حدوده انقلب إلي صراع واصبح تنافسا هداما ، وبذلك تكون مدمرة لأنها تكون معطلة لتقدم المجتمع وتطوره (مصطفى الخشاب ، ١٩٩٨ ، ص١٨٦)

ومن الجدير بالذكر أن العلاقات الاجتماعية المجمعمة غاية في حد ذاتها لأنها دليل القوي الاجتماعية وهي علاقات اجتماعية تؤدي إلي تقوية الروابط بين أفراد الجماعة الداخلية وتعمل علي توحيد مشاعرهم واتجاهاتهم ومواقفهم حيال الجماعات الأخرى وتعمل علي تحقيق التكامل الداخلي وتساعد علي استقراره ، والعلاقات المفرقة تعبر عن مشاعر واتجاهات أفراد الجماعة الداخلية حيال الجماعة الخارجية ، وتعبر عن مشاعر عدااء الافراد للجماعات الأخرى داخل نفس التنظيم (سامية معادي: ٢٠٠٩، ص٨٨-٨٩) ، والتفاعل الاجتماعي يربئ الفرص للأشخاص ليمتيز كلامنا هم بشخصيته فيظهر منهم المخططون والمبدعون والعدوانيون ، ويساعد علي تحقيق الذات ويخفف وطأة الشعور بالضيق فكثيرا ما تؤدي العزلة إلي الإحباط بالأمراض النفسية وعندما يتعرض الفرد الي التنمر المهني ومن خلال تفاعله مع العاملين في بيئة العمل فيأخذ منهم ما يحتاجانه ويقدم لهم كل ما يقدر عليه من خدمات فيشعر بحميم له والراحة النفسية في تعامله معهم فيبذل قصاري جهده في سبيل رفع مجتمعه وتقدمة وزيادة إنتاجه وإسعاد مواطنيه .

ه- نظرة الاسلام في الحد من التنمر الوظيفي

كما ان التنمر الوظيفي من السلوكيات المرفوضة التي تنافي قيمتي السلام وحسن الخلق في الشريعة الإسلامية ، فقد حرم الإسلام الإيذاء والاعتداء ولو بكلمة أو بنظرة فقال تعالي ، و"لا

تعدوا ان الله لا يحب المعتدين) (البقرة ، ١٩٠) وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم "لا ضرر ولا ضرار" أخرجه ابن ماجه.

وزخرت السنه النبوية الشريفة بنصوصها التي تبين ان من صفات المسلم الأساسية ان يسلم الآخرون من أذاه ، بل جعلت السنه هذه الصفة لأهميتها تعريفا للمسلم ، بحيث لا تنفك عنه ، ولا ينفك عنها ، وإلا لما استحق وصف المسلم ، رسول الله صلى الله عليه وسلم قال "المسلم من سلم المسلمون من لسانه ويده) فالإسلام هو دستور كامل وشامل للحياة ينظم حياة الفرد والمجتمع ويهتم بجوانب الفرد الشخصية والاجتماعية والنفسية والعقلية والاخلاقية والروحية والإيمانية كافة. ولعل العمليات الاجتماعية عامل سياتي مهم في مواجهة التنمر الوظيفي ومن خلال التنافس فالفرد يوجه طاقته نحو العمل لتحقيق الهدف أو الحصول علي أكبر قدر من الكسب والمنافسة شكل من أشكال الكفاح الاجتماعي من أجل الفوز (محمد النوبي محمد علي ، ٢٠١٠ ، ص ٦٠).

ومن هذا المنطلق رغم انعكاس آثار التنمر الوظيفي السلبية علي العاملين المعرضين للتنمر وأثاره الاقتصادية الضارة ، وانعكاس آثاره السلبية علي العاملين وعلي نفسياتهم وأدائهم والمناخ الوظيفي ، وما ينطوي عليه من تكاليف الاستقطاب في العمالة والانتاج وانخفاض الكفاءة الذاتية والاجتماعية . ضرورة إدراك خطورة التنمر الوظيفي علي أداء العاملين ، وهل استطاع العاملين التكيف كعملية من العمليات الاجتماعية المجمععة او التنافس كعملية من العمليات الاجتماعية المفرقة داخل بيئة العمل للعمالة المتنمر علمهم ، حتي يتحقق لهم التمكين الوظيفي داخل المؤسسة التعليمية ومن ثم ضرورة تطبيق سياسة عدم التهاون مع ظاهرة التنمر والتحرك السريع تجاه محاربتها لأنها حظيت باهتمام عالمي نظرا لكونها أكثر انواع العنف انتشارا وتزايداً في جميع مؤسسات العالم .

الاجراءات المنهجية للدراسة

اولاً:- الحدود البشرية

١- مجتمع البحث :

تم اختيار عينة عشوائية من المهن المختلفة لكليتي الهندسة الالكترونية بمحافظة المنوفية جامعة المنوفية وكلية الدراسات الإنسانية بمحافظة الدقهلية جامعة الأزهر (كلية نظرية وكلية عملية)

٢- عينة البحث

. في ضوء أهداف الدراسة فإن مجتمع الدراسة يتمثل في عينة عشوائية من المهن المختلفة بكليتي الهندسة والدراسات الإنسانية بجامعة الأزهر ، وقد بلغ عدد العاملين بكلية الهندسة (٥٦٥) فرداً ، بينما بلغ عدد العاملين بكلية الدراسات الإنسانية (٢٠٧) فرداً ، وقد تم حساب العينة الممثلة لمجتمع الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة Simple random sample ، وباستخدام معادلة ستيفن ثامبسون تبين أن الحد الأدنى للعينة العشوائية الممثلة لمجتمع الدراسة يبلغ (٢٥٧) فرداً ، وقد قامت الباحثة بنشر وتوزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة المستهدف من شهر يناير حتي شهر إبريل من عام ٢٠٢٤م ، وحصلت الباحثة على (٣٠٠) رد مكتمل ، بما يمثل نسبة معاينة مقدارها (٣٨,٨٦%) من إجمالي المجتمع الأصلي للدراسة ،

ثانياً:- الحدود الزمنية

استغرقت تطبيق الدراسة الميدانية علي عينة البحث من يناير ٢٠٢٣/١/٤ إلي نهاية إبريل ٢٠٢٤ من استمارة استبيان .

ثالثاً : الحدود المكانية

تم تطبيق البحث في كليتي الهندسة الالكترونية بمحافظة المنوفية بمركز منوف وكلية الدراسات الانسانية بمحافظة الدقهلية بتفهننا الأشراف .(المنوفية والمنصورة)

اجراءات البحث

٣- نوع الدراسة :تنتهي إلي الدراسة الوصفية والتي تعتمد علي جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها والوصول الي تعميمات بشأن مشكلة التنمر الوظيفي داخل بيئة العمل وعلاقتها ببعض العمليات الاجتماعية .

٤- منهج البحث : يعتمد المنهج البحث الحالي علي المسح الاجتماعي بالعينة

ثالثاً : عينة الدراسة :

١- العينة الاستطلاعية (تكونت عينة الدراسة من (٢٠) من المهن المختلفة) في كليتي (الهندسة الالكترونية ، كلية الدراسات الانسانية) بهدف التأكد من صدق وثبات الاستبانة في البحث الحالي والتأكد من ممارسة سلوكيات التنمر داخل الكليتين وتراوحت أعمارهم من (٣٠-٥٠ سنة) .

٢- عينة الدراسة الأساسية .تكونت عينة الدراسة الأساسية من (٣٠٠) فرد يحملون مهن مختلفة بكلية الهندسة الالكترونية بمركز منوف وكلية الدراسات الانسانية بمركز ميت غمر

مجتمع البحث Research community

وقع الاختيار علي عينه عشوائية من المهن المختلفة في كليتي كلية الهندسة الالكترونية بالمنوفية جامعة المنوفية وكلية الدراسات الانسانية بالدقهلية ، جامعة الأزهر ويرجع اختيار كلية الدراسات الإنسانية بنات – تفهننا الأشراف – جامعة الأزهر .لأنها كلية نظرية ، حيث حدد القانون رقم (١٠٣) لسنة ١٩٦١ م الخاص بإعادة تنظيم الأزهر والهيئات التي يشملها مهمة جامعة الأزهر " بأنها الهيئة التي تختص بكل ما يتعلق بالتعليم العالي في الأزهر وبالبحوث التي تتصل بهذا التعليم أو ترتبط به .وتقوم علي حفظ التراث الإسلامي ودراسته وتجليته ونشره وتبليغ رسالة الإسلام إلي كافة الناس وتعمل علي إظهار حقيقته وأثره في تقديم البشر وكفالة المساعدة لهم في الدنيا والآخرة , كما تهتم ببعث الحضارة العربية الإسلامية والتراث العلمي والفكر الروحي للأمة العربية الإسلامية وتعمل علي تزويد العالم الإسلامي والوطن العربي بالعلماء الذين يجمعون إلي الإيمان بالله والثقة بالنفس وقوة الروح والتفقه في العقيدة والسلوك , وتأهيل عالم الدين بالمعني الإسلامي للمشاركة في كل أنواع

النشاط والإنتاج والريادة والقدوة الطيبة، للمشاركة في الدعوة إلى سبيل الله بالحكمة والموعظة الحسنة. (١)

وفي ظل هذا المفهوم لرسالة جامعة الأزهر أنشئت كلية الدراسات الإنسانية بالدقهلية (تفهما الأشراف) بناءً على قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ٤٩ لسنة ٢٠٠٠م وتضم الكلية خمسة أقسام علي النحو التالي :- (قسم التربية - قسم الاجتماع - قسم اللغات والترجمة - قسم علم النفس - قسم التاريخ). كما تضم الكلية عدداً من الأقسام الإدارية المختلفة :- (قسم شؤون التعليم - شئون الخريجات - شئون دراسة - شئون امتحانات - سكرتارية العميد - قسم رعاية الطالبات - قسم المكتبة) لكل قسم المهام الموكلة إليه و يضم عدداً من الموظفين الذين يقومون علي تحقيق هذه المهام .

كما وقع الاختيار علي كلية الهندسة الالكترونية بمحافظة المنوفية لأنها كلية عملية وتعتبر كلية الهندسة الإلكترونية - هي الجامعة الوحيدة في الجامعات والمعاهد المصرية والعربية والأفريقية التي تهتم بتخصص واحد في علوم الهندسة وهو علم الإلكترونيات، والكلية تتيح برامج متنوعة سواء بنظام الفصلين الدراسيين أو بنظام الساعات المعتمدة ، وتسعي دائماً لتقديم أفضل نظام تعليمي في مصر وأفريقيا والشرق الأوسط ، كما تواكب الكلية التطور الكبير علي مستوي مهنة الهندسة الإلكترونية علي مستوي العالم ، ووجود الكلية في وسط منطقة صناعية كبرى مثل مدينة السادات والمنطقة الصناعية بقوسينا تتيح للكلية فرصاً كبيرة للمشاركة المجتمعية والصناعية للمستفيدين من داخل الجامعة وخارجها بجانب دورها التعليمي وفي البحث العلمي . كما تضم معمل النانو تكنولوجي بقسم الرياضيات الهندسية والفيزياء إذ أنه يساعد الباحث علي أخذ نتائج دقيقة جداً تجعل الأبحاث الناتجة من هذه القياسات تقف جنباً إلى جنب مع الأبحاث العالمية . كما ان خريجي الكلية من مختلف الأقسام سواء بنظام الفصلين أو نظام الساعات المعتمدة مشهود له بالكفاءة والتميز في مختلف الشركات والمؤسسات داخل وخارج مصر ، كما تمتلك الكلية العديد من بروتوكولات التعاون مع المؤسسات المختلفة ذات الصلة بالتخصص منها توشيبا العربي وهاواوي وميكروسوفت وسيسكو وEMC2 وغيرها، كما فازت الكلية بالمشاركة في بعض المشاريع البحثية علي مستوي الجامعات المصرية والكلية حاصلة علي اعتماد مؤسسي من هيئة ضمان الجودة والاعتماد ، كما انه جاري التقدم للاعتماد البرامجي لجميع برامجها ، وتضم الكلية عدد من الاقسام العلمية (قسم الهندسة الالكترونية والاتصالات الكهربائية - قسم هندسة علوم حاسبات - قسم الفيزياء والرياضيات الهندسة) وتبلغ مساحتها ٥٢٠٠٠ م^٢ اي ما يوازي ١٣ الف فدان ..(٢)

رابعا: بناء واعداد وتقنين ادوات البحث :

تكونت استمارة الاستبانة من مجموعه من المحاور الاساسية :-

١- المحور الاول خاص ببيانات الأولوية العامة .

٣. أضواء علي كلية الدراسات الإنسانية ، المؤتمر العلمي الأول في الفترة من (١٧-١٨) أبريل ، ٢٠٠٦م ، الأمن الاجتماعي

والتربية (الواقع - التحديات - أفاق المستقبل) ص١-٢٤ .

٢ - دليل الطالب بكلية الهندسة الالكترونية للعام ٢٠٢٤ ، مدينة منوف - محافظة المنوفية

- ٢- المحور الثاني خاص بماهية التنمر الوظيفي (١٣) عبارة .
- ٣- المحور الثالث: مقياس بأشكال التنمر الوظيفي(٣٢)عبارة.
- ٤- المحور الرابع: مقياس لسلوكيات التنمر الوظيفي.(١٨)عبارة .
- ٥- المحور الخامس: مقياس خاص بالتكيف الاجتماعي(٢٤)عبارة .
- ٦- المحور السادس: مقياس خاص بالتنافس داخل بيئة العمل (١٦) عبارة .
- ٧- المحور السابع: مقياس عن مدى اختلاف التنمر الوظيفي وعلاقته باختلاف المتغيرات الديموجرافية الجنس(ذكر – انثي)، المهنة، والعمر ، والحالة التعليمية ، والخبرة.
- ٨- المحور السابع: آراء العينة محل الدراسة في لحد من انتشار التنمر الوظيفي داخل بيئة العمل.(٧) عبارات.

الاطار المنهجي للدراسة

كذلك ساعد الاطلاع علي الدراسات والبحوث السابقة الباحثة في التعرف علي تصميم وإعداد الدراسة وتحديد الإجراءات المستخدمة فيها ..

إجراءات الدراسة الميدانية ونتائجها

بعد أن استعرضت الدراسة الإطار النظري بما تضمنه من إطار عام للدراسة ودراسات سابقة وإطار نظري، تقدم الدراسة فيما يلي عرضاً منهجياً للدراسة الميدانية وأجراءاتها، وذلك من خلال عرض أهدافها، وبناء أداة الدراسة وتقنياتها، ومجتمع وعينة الدراسة، وأساليب المعالجة الإحصائية، ثم يتبع ذلك عرض وتفسير ومناقشة النتائج التي تم التوصل إليها، كما يلي:

أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية :

يمكن عرض إجراءات الدراسة الميدانية على النحو الآتي:

- أ- أهداف الدراسة الميدانية
هدفت الدراسة التعرف على التنمر الوظيفي وعلاقته ببعض العمليات الاجتماعية في بيئة العمل لدي العاملين بكلتي الهندسة الالكترونية بالمنوفية و الدراسات الانسانية بالدقهلية ، ويتفرع من هذا الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية وهي:
 ١. التعرف على مفهوم التنمر الوظيفي من وجهة نظر العاملين في بيئة العمل.
 ٢. التعرف على أشكال التنمر الوظيفي داخل بيئة العمل.
 ٣. التعرف على واقع سلوكيات التنمر في بيئة العمل في بيئة العمل للمهن المختلفة
 ٤. التعرف على العلاقة بين التنمر الوظيفي والتكيف الاجتماعي كعملية من العمليات الاجتماعية داخل بيئة العمل.
 ٥. التعرف على العلاقة بين التنمر الوظيفي والتنافس كعملية من العمليات الاجتماعية داخل بيئة العمل.
 ٦. الكشف عن مدى اختلاف التنمر الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموجرافية الجنس(ذكر –انثي)، المهنة، والعمر ، والحالة التعليمية ، والحالة الاجتماعية.
 ٧. الكشف عن العلاقة بين التكيف الاجتماعي وممارسة سلوكيات التنمر داخل بيئة العمل.

٨. الكشف عن العلاقة بين التنافس وممارسة سلوكيات التنمر داخل بيئة العمل.
٩. التعرف على بعض المقترحات اللازمة للحد من انتشار ظاهرة التنمر الوظيفي من وجهة نظر العاملين في بيئة العمل.
- ب- أداة الدراسة الميدانية

استخدمت الدراسة الميدانية مقياساً من إعداد الباحثة بغرض جمع البيانات من عينة الدراسة، وقد تم إعداد هذا المقياس في ضوء ما أسفر عنه الجانب النظري من عرض وتحليل الدراسات السابقة، والأدبيات العلمية المتخصصة في مجال الدراسة، ومن ثم قامت الباحثة بتحكيم تلك الأداة، والتأكد من صلاحيتها بحساب معاملات الثبات والاتساق الداخلي لها، على النحو الآتي:

١- صدق أداة الدراسة

تم التأكد من صدق المقياس الظاهري وصدق المحتوى من خلال عرضه على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في مجال الدراسة؛ بلغ عددهم (٣)، الاستاذة الدكتورة فاطمة ابو الحديد، الاستاذة الدكتورة فاطمة عبد الستار والاستاذة الدكتورة نسرين فؤاد، وذلك للقيام بتحكيمة بعد الاطلاع على عنوان الدراسة، وتساؤلاتها، وأهدافها، وقد طلب من المحكمين إبداء آرائهم وملاحظاتهم حول عبارات المقياس من حيث مدى ملاءمة العبارات لموضوع الدراسة، وصدقها في الكشف عن المعلومات المرغوبة للدراسة، وكذلك من حيث ارتباط كل عبارة بالمحور/البعد الذي تنتمي له، ومدى وضوح العبارات، وسلامة صياغتها، واقتراح طرق تحسينها بالإشارة بالحذف أو الإبقاء، أو التعديل للعبارات، والنظر في تدرج المقياس، ومدى ملاءمته، وغير ذلك مما يرويه مناسباً.

وبناء على آراء المحكمين وملاحظاتهم تم التعديل لبعض العبارات، وكذلك تم إضافة وحذف بعض العبارات بحيث أصبح المقياس صالحاً للتطبيق في صورته النهائية بعد إجراء تعديلات المحكمين.

٢- الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

يقصد بالاتساق الداخلي مدى تمثيل عبارات المقياس تمثيلاً جيداً للمراد قياسه^(١)، فبعد التأكد من الصدق الظاهري للمقياس تم تطبيقه ميدانياً، وتم التعرف على مدى اتساق المقياس من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ودرجة المحور الذي تنتمي له، باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation، وجاءت النتائج كما هو موضح بالجدول (١).

(^١) Creswell, J. (2012). Educational research : planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research, (4th ed), USA: Pearson Education, p.618

جدول (١) الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (ن=٣٠٠)

التنافس في بيئة العمل		التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل		سلوكيات التنمر في بيئة العمل		أشكال التنمر في بيئة العمل	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
**.,٧٦	١	**.,٤٧	١	**.,٦٤	١	**.,٥٠	١
**.,٧٢	٢	**.,٦٤	٢	**.,٧٨	٢	**.,٧٢	٢
**.,٧٦	٣	**.,٦٠	٣	**.,٧٤	٣	**.,٥٩	٣
**.,٧٨	٤	**.,٥٦	٤	**.,٦٧	٤	**.,٦٠	٤
**.,٦٣	٥	**.,٥٦	٥	**.,٧٣	٥	**.,٤٢	٥
**.,٦٢	٦	**.,٥٧	٦	**.,٧٠	٦	**.,٦٠	٦
**.,٥٨	٧	**.,٣٧	٧	**.,٦٩	٧	**.,٥٣	٧
**.,٦٦	٨	**.,٦٢	٨	**.,٧٥	٨	**.,٦٣	٨
**.,٦٧	٩	**.,٦٣	٩	**.,٧٤	٩	**.,٧٠	٩
**.,٦١	١٠	**.,٥٠	١٠	**.,٨٠	١٠	**.,٦٥	١٠
**.,٤٢	١١	**.,٦٠	١١	**.,٨٥	١١	**.,٥٥	١١
**.,٣٤	١٢	**.,٥٥	١٢	**.,٧٦	١٢	**.,٦٠	١٢
**.,٤٦	١٣	**.,٤٨	١٣	**.,٧٠	١٣	**.,٦٢	١٣
**.,٣٩	١٤	**.,٤٥	١٤	**.,٧٥	١٤	**.,٧٣	١٤
**.,٤٠	١٥	**.,٥٣	١٥	**.,٨٠	١٥	**.,٤٨	١٥
**.,٤٤	١٦	**.,٣٦	١٦	**.,٧٤	١٦	**.,٦٢	١٦
		**.,٣٧	١٧	**.,٧١	١٧	**.,٧٢	١٧
		**.,٥٦	١٨	**.,٧٨	١٨	**.,٧٦	١٨
		**.,٤٠	١٩			**.,٧٦	١٩
		**.,٥٠	٢٠			**.,٧٦	٢٠
		**.,٥٦	٢١			**.,٦٨	٢١
		**.,٥٣	٢٢			**.,٧١	٢٢
		**.,٤٩	٢٣			**.,٤٩	٢٣
		**.,٤٢	٢٤			**.,٦٦	٢٤
						**.,٤٤	٢٥
						**.,٤٩	٢٦
						**.,٤٨	٢٧
						**.,٦٩	٢٨
						**.,٧٢	٢٩
						**.,٧١	٣٠

** قيمة دالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١).

يتضح من الجدول (١) أن جميع عبارات أداة الدراسة ترتبط بالمحور الذي تنتهي له بمعامل ارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، حيث تراوحت معاملات الارتباط من (٠,٣٤) إلى (٠,٨٥)، أي أن الارتباط يتراوح بين متوسط وقوي، وهو ما يؤكد الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

٣- ثبات أداة الدراسة

تم حساب الثبات Reliability بطريقة ألفا كرونباخ Cronbach's alpha، حيث يُعتبر معامل ألفا كرونباخ أنسب الطرق لحساب ثبات الاستبيانات والمقاييس.^(١) ويوضح الجدول (١) معاملات الثبات لأداة الدراسة.

جدول (٢) معاملات الثبات لأداة الدراسة (ن=٣٠٠)

المحور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	مستوى الثبات
التنمر اللفظي	٢٠	٠,٩٣	مرتفع
التنمر الجسدي	٤	٠,٨٠	
التنمر النفسي	٣	٠,٧٠	
التنمر عبر الإنترنت	٣	٠,٩٢	
إجمالي أشكال التنمر في بيئة العمل	٣٠	٠,٩٥	
سلوكيات التنمر في بيئة العمل	١٨	٠,٩٥	مرتفع
التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل	٢٤	٠,٨٦	مرتفع
التنافس في بيئة العمل	١٦	٠,٦٨	مرتفع

يتضح من الجدول (٢) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ لثبات محاور أداة الدراسة جاءت جميعها مرتفعة؛ حيث تراوحت من (٠,٧٠) إلى (٠,٩٥)، وجميعها قيم أعلى من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات وهو (٠,٧٠)^(٢)، ويشير تحليل الثبات إلى ارتفاع مستوى الثبات لأداة الدراسة، وبالتالي الثقة في نتائج تطبيق المقياس وسلامة البناء عليه.

ج- مجتمع وعينة الدراسة الميدانية

في ضوء أهداف الدراسة فإن مجتمع الدراسة يتمثل في العاملين بكلية الهندسة والدراسات الإنسانية بجامعة الأزهر، وقد بلغ عدد العاملين بكلية الهندسة (٥٦٥) فرداً، بينما بلغ عدد العاملين بكلية الدراسات الإنسانية (٢٠٦) فرداً، وقد تم حساب العينة الممثلة لمجتمع الدراسة باستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة Simple random sample والتي تقوم على اختيار أفراد العينة بطريقة عشوائية تضمن التكافؤ بين جميع أفراد مجتمع الدراسة.^(٣) ويمكن حساب

(١) رجاء محمود أبوعلام، مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، (ط٦)، القاهرة: دار النشر للجامعات، ٢٠١٢، ص ٤٩٢.

(٢) Field, A.. Discovering Statistics Using SPSS (3rd Ed). SAGE, 2009 p.675

(٣) Dattalo, P.. Determining sample size: Balancing power, precision, and practicality. oxford university press.K 2008, p.4

الحد الأدنى للعينة العشوائية الممثلة لمجتمع الدراسة معلوم الحجم باستخدام معادلة ستيفن ثامبسون Steven K. Thompson، والتي تكتب على الصورة التالية^(١):

$$n = \frac{Np(1 - p)}{(N - 1)(d^2/z^2) + p(1 - p)}$$

حيث n حجم العينة، و N حجم المجتمع، و p تمثل نسبة توافر الخاصية المحايدة بالمجتمع وتساوي (٠,٥)، و d هي درجة الدقة وتساوي (٠,٠٥) و Z قيمة الدرجة المعيارية عند مستوى ثقة (٠,٠٥) وتساوي (١,٩٦).

وباستخدام معادلة ستيفن ثامبسون تبين أن الحد الأدنى للعينة العشوائية الممثلة لمجتمع الدراسة يبلغ (٢٥٧) فرداً، وقد قامت الباحثة بنشر وتوزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة المستهدف من شهر يناير حتى شهر إبريل من عام ٢٠٢٤م، وحصلت الباحثة على (٣٠٠) رد، مكتمل، بما يمثل نسبة معاينة مقدارها (٣٨,٨٦%) من إجمالي المجتمع الأصلي للدراسة. ويمكن وصف عينة الدراسة بحسب الخصائص الأولية (النوع، المهنة، الخبرة، المؤهل العلمي، العمر، الحالة الاجتماعية، أوقات العمل) على النحو الموضح بالجدول (٣).

جدول (٣) وصف عينة الدراسة بحسب البيانات الأولية

المتغير	العدد	النسبة المئوية
	النوع:	
ذكر	٥٦	%١٨,٦٧
أنثى	٢٤٤	%٨١,٣٣
	المهنة:	
قطاع حكومي	٢٢٣	%٧٤,٣٣
قطاع خاص	٧٧	%٢٥,٦٧
	الخبرة:	
أقل من ١٠ سنوات	١٦٢	%٥٤,٠٠
من ١٠ سنوات فأكثر	١٣٨	%٤٦,٠٠
	المؤهلات العلمية:	
مؤهل متوسط فأقل	١٩	%٦,٣٣
مؤهل جامعي	٢٣١	%٧٧,٠٠
مؤهل فوق جامعي	٥٠	%١٦,٦٧
	العمر:	
أقل من ٣٠ سنة	٢١١	%٧٠,٣٣
من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة	٢٦	%٨,٦٧
من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٤٥	%١٥,٠٠
من ٥٠ سنة فأكثر	١٨	%٦,٠٠

(1) Steven K. Thompson. Sampling (3rd Ed). John Wiley & Sons 2012, p.59

المتغير	العدد	النسبة المئوية
الحالة الاجتماعية:		
أعزب	١٨٦	٦٢,٠٠%
متزوج	١٠٢	٣٤,٠٠%
مطلق أو أرمل	١٢	٤,٠٠%
أوقات العمل:		
صباحي	٢١٠	٧٠,٠٠%
مساءني	٩٠	٣٠,٠٠%
إجمالي عينة الدراسة	٣٠٠	١٠٠,٠٠%

يتضح من الجدول (٣) ما يلي:

- إن عينة الدراسة بحسب متغير النوع قد تضمنت (٥٦) من فئة ذكر بنسبة (١٨,٦٧%)، و (٢٤٤) من فئة أنثى بنسبة (٨١,٣٣%).
- إن عينة الدراسة بحسب متغير المهنة قد تضمنت (٢٢٣) من فئة قطاع حكومي بنسبة (٧٤,٣٣%)، و (٧٧) من فئة قطاع خاص بنسبة (٢٥,٦٧%).
- إن عينة الدراسة بحسب متغير الخبرة قد تضمنت (١٦٢) من فئة أقل من ١٠ سنوات بنسبة (٥٤%)، و (١٣٨) من فئة من ١٠ سنوات فأكثر بنسبة (٤٦%).
- إن عينة الدراسة بحسب متغير المؤهلات العلمية قد تضمنت (١٩) من فئة مؤهل متوسط فأقل بنسبة (٦,٣٣%)، و (٢٣١) من فئة مؤهل جامعي بنسبة (٧٧%)، و (٥٠) من فئة مؤهل فوق جامعي بنسبة (١٦,٦٧%).
- إن عينة الدراسة بحسب متغير العمر قد تضمنت (٢١١) من فئة أقل من ٣٠ سنة بنسبة (٧٠,٣٣%)، و (٢٦) من فئة من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة بنسبة (٨,٦٧%)، و (٤٥) من فئة من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة بنسبة (١٥%)، و (١٨) من فئة من ٥٠ سنة فأكثر بنسبة (٦%).
- إن عينة الدراسة بحسب متغير الحالة الاجتماعية قد تضمنت (١٨٦) من فئة أعزب بنسبة (٦٢%)، و (١٠٢) من فئة متزوج بنسبة (٣٤%)، و (١٢) من فئة مطلق أو أرمل بنسبة (٤%).
- إن عينة الدراسة بحسب متغير أوقات العمل قد تضمنت (٢١٠) من فئة صباحي بنسبة (٧٠%)، و (٩٠) من فئة مساءني بنسبة (٣٠%).

د- الأساليب والمعالجات الإحصائية

تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لتحليل استجابات عينة الدراسة، والتي تضمنت ما يلي:

- ١- المتوسط الحسابي: للتعرف على متوسط استجابات أفراد العينة على كل عبارة/بُعد/ محور، ويوضح الجدول (٤) طريقة الحكم على درجة التحقق في ضوء المتوسط الحسابي.
- جدول (٤) الحكم على درجة التحقق في ضوء المتوسط الحسابي

درجة التحقق		المدى
العبارات السلبية	العبارات الإيجابية	
كبيرة	ضعيفة	من ١ وحتى ١,٦٦
محايد	متوسطة	من ١,٦٧ وحتى ٢,٣٣
ضعيفة	كبيرة	من ٢,٣٤ وحتى ٣

- ٢- الانحراف المعياري Standard deviation: لتحديد مدى تشتت استجابات أفراد العينة حول متوسطها الحسابي.
- ٣- معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation: لدراسة الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وكذلك حساب معاملات الارتباط بين محاور الدراسة.
- ٤- اختبار "ت" للعينات المستقلة Independent sample t-test: للتعرف على دلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب المتغيرات ثنائية الفئة (النوع، المهنة، الخبرة، أوقات العمل)، وتكون الفروق بين الفئات معنوية أو ذات دلالة إحصائية إذا كانت الدلالة الإحصائية لقيمة التاء المحسوبة أقل من أو تساوي (٠,٠٥).
- ٥- تحليل التباين أحادي الاتجاه One Way ANOVA: وذلك لاختبار الدلالة الإحصائية للفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب المتغيرات التي تتضمن ثلاث فئات فأكثر (المؤهل العلمي، العمر، الحالة الاجتماعية)، وفي حال وجود فروق تم استخدام اختبار LSD لتحديد مصادر الفروق واتجاهاتها.
- ٦- معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation: لدراسة العلاقة بين التنمر الوظيفي وكل من التكيف الاجتماعي والتنافس كعمليات اجتماعية داخل بيئة العمل.
- ٧- تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression: وذلك لدراسة معنوية نموذج الانحدار بين التنمر الوظيفي كمتغير مستقل والتكيف الاجتماعي والتنافس كمتغيرات تابعة.
- ٨- البرامج المستخدمة في المعالجات الإحصائية: تم تحليل البيانات الخاصة بالدراسة باستخدام الإصدار السابع والعشرين لعام ٢٠٢٠م من البرنامج الإحصائي IBM SPSS Statistics.
- ثانياً: نتائج الدراسة الميدانية

يتم عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية، كما يلي:

- (١) تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالمحور الأول ومنطوقه: " التعرف على ماهية التنمر الوظيفي من وجهة نظر العاملين في بيئة العمل".

أ- النتائج الخاصة بمدى التعرض للتنمر في بيئة العمل وماهيته من وجهة نظر عينة الدراسة بسؤال عينة الدراسة " هل تعرضت في بيئة عملك للتنمر؟" تبين أن (٥٤,٦٧%) قد تعرضوا للتنمر بالفعل، مقابل (٤٥,٣٣%) لم يتعرضوا للتنمر، وبسؤال هؤلاء الذين تعرضوا للتنمر حول ماهية التنمر الوظيفي الذي تعرضوا له، جاء الاستجابات كما بالجدول (٥).

جدول (٥) نتائج استجابات عينة الدراسة حول ماهية التنمر الوظيفي الذي تعرضوا له

الترتيب	الإجمالي	النوع		الترتيب	الترتيب	الترتيب
		أنثى	ذكر			
٣	٩٢	٧٣	١٩	ك	ك	الاستبعاد الاجتماعي من بعض الاعمال
	%٥٦,١٠	%٥٢,٩٠	%٧٣,٠٨	%	%	
١٠	٦٦	٥٩	٧	ك	ك	العنف والقسوة في اداء سلوك معين
	%٤٠,٢٤	%٤٢,٧٥	%٢٦,٩٢	%	%	

الترتيب	النوع		ماهية التنمر الوظيفي	
	أنثى	ذكر		
١١	٦١ %٣٧,٢٠	٥٤ %٣٩,١٣	٧ %٢٦,٩٢	ك التحريض على طرد أو نقلك إلى قسم مختلف في المؤسسة او خارجها
٨	٧١ %٤٣,٢٩	٦٧ %٤٨,٥٥	٤ %١٥,٣٨	ك مضايقة جسدية أو لفظية مستمرة لك
٦	٧٣ %٤٤,٥١	٦٦ %٤٧,٨٣	٧ %٢٦,٩٢	ك التخويف وسوء المعاملة بشكل مستمر ومتكرر لك
٥	٧٩ %٤٨,١٧	٧١ %٥١,٤٥	٨ %٣٠,٧٧	ك الإرهاب النفسي في بعض الاوقات
٧	٧٢ %٤٣,٩٠	٦٦ %٤٧,٨٣	٦ %٢٣,٠٨	ك السيطرة بعض الاعمال وبعض السلوك
١	١٠٥ %٦٤,٠٢	٩٤ %٦٨,١٢	١١ %٤٢,٣١	ك توجيه انتقاد بشكل غير مبرر وبطريقة مستمرة
٤	٨٧ %٥٣,٠٥	٧٧ %٥٥,٨٠	١٠ %٣٨,٤٦	ك الاشاعات وإشاعة النميمة حولي
٢	٩٩ %٦٠,٣٧	٨٩ %٦٤,٤٩	١٠ %٣٨,٤٦	ك التقليل من شأنى امام الاخرين
٩	٦٩ %٤٢,٠٧	٦٤ %٤٦,٣٨	٥ %١٩,٢٣	ك إطلاق بعض الالقاب المبنية على اساس، الجنس، العرق، الدين، الخ
٧	٧٢ %٤٣,٩٠	٦٢ %٤٤,٩٣	١٠ %٣٨,٤٦	ك اهمالي والتجاهل المتعمد لي
١٢	٤٨ %٢٩,٢٧	٤٥ %٣٢,٦١	٣ %١١,٥٤	ك اخرى
-	١٦٤ %١٠٠	١٣٨ %١٠٠	٢٦ %١٠٠	ك الإجمالي

يتضح من النتائج بالجدول (٥) أن استجابات عينة الدراسة حول ماهية التنمر الوظيفي الذي تعرضوا له جاءت بالترتيب كما يلي:

- توجيه انتقاد بشكل غير مبرر وبطريقة مستمرة، بنسبة (٦٤,٠٢%). مما يؤدي الي التقليل من شأن الضحية والتخفيض من درجة إحساسها بذاتها ، ومما يؤدي الي العزلة وإبعاد الضحية عن الأقران والزملاء.
- التقليل من شأنى امام الاخرين، بنسبة (٦٠,٣٧%).
- الاستبعاد الاجتماعي من بعض الأعمال، بنسبة (٥٦,١٠%).
- الإشاعات وإشاعة النميمة حولي، بنسبة (٥٣,٠٥%).
- الإرهاب النفسي في بعض الاوقات، بنسبة (٤٨,١٧%).
- التخويف وسوء المعاملة بشكل مستمر ومتكرر لك، بنسبة (٤٤,٥١%).
- سيطرة بعض الاعمال وبعض السلوك، بنسبة (٤٣,٩٠%).
- اهمالي والتجاهل المتعمد لي، بنسبة (٤٣,٩٠%).

- مضايقة جسدية أو لفظية مستمرة لك، بنسبة (٤٣,٢٩%).
 - إطلاق بعض الألقاب المبنية على اساس، الجنس، العرق، الدين، الخ، بنسبة (٤٢,٠٧%).
 - العنف والقسوة في اداء سلوك معين، بنسبة (٤٠,٢٤%).
 - التحريض على طرد أو نقلك إلى قسم مختلف في المؤسسة او خارجها، بنسبة (٣٧,٢٠%).
 - اخري، بنسبة (٢٩,٢٧%). ومن امثلتها التغاضي عن الثناء علي في عمل استحق الثناء علي عملي فيه ، تمت معاملتي بطريقة تدل علي عدم الاحترام ، التهديدات الوظيفية.
 - وتشير نتائج الجدول (٥) تعددت ماهية التنمر داخل بيئة العمل في كليتي الهندسة الالكترونية والدراسات الانسانية من وجهة نظر اجمالي العينة التي تعرضت للتنمر داخل بيئة العمل وكانت في المرتبة الأولى في تجسيد ماهية التنمر الوظيفي في توجيه انتقاد بشكل غير مبرر وبطريقة مستمرة، بنسبة (٦٤,٠٢%). مما يؤدي إلي التقليل من شأن الضحية والتخفيض من درجة إحساسها بذاتها ، ومما يؤدي الي العزلة وابعاد الضحية عن الأقران والزملاء. و يتفق مع نتيجة دراسة (Fisher –Blando,2008)^١ وهي ان من أكثر أبعاد التنمر انتشارا" هو الإساءة اللفظية ، وتتفق مع نتيجة دراسة (سارين شانت)، وتتفق مع دراسة "كورين ، بعنوان "فهم المعلمين للتنمر في مكان العمل الاكاديمي" وتؤكد ان ضحايا التنمر في مكان العمل يتعرضون للتجاهل والازلال والتمييز العلني وعدم التمكين " ، كما تؤكد نتائج دراسة (كغزال حسنين محمد ، ٢٠٢٤) علي ان التنمر يتمثل في انتقاد زملائهم في العمل للتقليل من شأنهم وتجاهلهم وعزلهم عن بقية زملائهم والنيل منهم دون وجه حق. وفي ضوء نظرية (الاحباط – والعدوان) أن الإنسان ليس عدوانيا بطبيعته، وتأسيسا علي ذلك فإن تعرض الفرد للعنف والتنمر، داخل بيئة العمل يكون سبب الاحباط والعدوان ويولد طاقات سلبية في النفس البشرية ، وتعطيل أهداف المؤسسة ، من الضروري التخفيف منها ، ومراعاة الجانب الانساني عند العمل.
 - (٢) تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالمحور الثاني ومنطوقه " التعرف على أشكال التنمر الوظيفي داخل بيئة العمل".
 - ب- النتائج الخاصة بأشكال التنمر في بيئة العمل
- يوضح الجدول (٦) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ودرجة التحقق المناظرة لاستجابات عينة الدراسة حول أشكال التنمر في بيئة العمل.

¹ - Fisher-Blando, J. L. (2008). Workplace bullying: Aggressive behavior and its effect on job satisfaction and productivity. Doctoral Dissertation, University of Phoenix, Arizona, USA.

جدول (٦) النتائج الإجمالية لأشكال التنمر في بيئة العمل (ن=٣٠٠)

الترتيب	درجة التحقق	معامل الاختلاف	المتوسط الحسابي للانحراف المعياري	البُعد	
٢	متوسطة	٢٨,٥٦%	٠,٥٣	١,٨٦	التنمر اللفظي
٤	ضعيفة	٣٩,١٩%	٠,٦٤	١,٦٤	التنمر الجسدي
١	متوسطة	٣١,٣٣%	٠,٦٤	٢,٠٤	التنمر النفسي
٣	متوسطة	٤٧,٠٣%	٠,٧٩	١,٦٨	التنمر عبر الإنترنت
-	متوسطة	٢٧,٨٨%	٠,٥١	١,٨٣	أشكال التنمر في بيئة العمل

يتضح من النتائج بالجدول (٦) ما يلي:

- جاءت درجة التحقق لإجمالي أشكال التنمر في بيئة العمل في مستوى "متوسط" بمتوسط حسابي (١,٨٣)، ويوجد تفاوت في درجة التحقق على مستوى الأبعاد الفرعية، حيث جاء بُعد التنمر النفسي في المرتبة الأولى بدرجة "متوسطة" بمتوسط حسابي (٢,٠٤)، يليه بُعد التنمر اللفظي في المرتبة الثانية بدرجة "متوسطة" بمتوسط حسابي (١,٨٦)، يليه بُعد التنمر عبر الإنترنت في المرتبة الثالثة بدرجة "متوسطة" بمتوسط حسابي (١,٦٨)، بينما يأتي بُعد التنمر الجسدي في المرتبة الأخيرة بدرجة "ضعيفة" بمتوسط حسابي (١,٦٤)، وتشير هذه النتائج إلى تنوع أشكال التنمر داخل بيئة العمل وكانت درجة التحقق في مستوى متوسط بمتوسط حسابي (١,٨٣%)، وهو شكل من أشكال العدوان. ومن المحتمل أن يؤدي إلي عواقب سلبية علي أهداف تلك المؤسسات محل الدراسة وعلي إعاقه توجيه قدراتهم وعلي المجتمع وهو ما يمكن تفسيره في "ضوء نظرية عملية العمل" أنها سلوكيات سلبية تؤثر علي مهام العمل وإضعاف روح الجماعة ويفتت وحدتها ويجعلها بيئة عمل طاردة وكريمة لا تشجع علي العمل الجيد والابتكار والتطوير، بل تصيب بيئة العمل بحالة من الركود والخوف والتوجس وعدم الثقة بين الأفراد وتنوع أشكال التنمر الوظيفي في بيئة العمل وخاصة التنمر النفسي الذي جاء في المرتبة الأولى الذي يمثل عامل ضغط علي الضحية ويزرع نقاط ضعف عديدة في الموارد البشرية علي المدى البعيد، وتوهن الجسم وتؤثر علي الانسجام في العمل نتيجة الشعور بالإحباط والتشاؤم وبعدم الانتماء للمؤسسة مما ينعكس بالسلب علي الفرد والتوافق المهني ومن ثم علي المؤسسة فلاشك اننا في حاجة الي بناء نظرية تربوية إسلامية معاصرة يؤسس عليها علمنا التربوي في بناء الاجيال المتصاعدة. فالإسلام دستور كامل شامل للحياة ينظم حياة الفرد والمجتمع فالإسلام حرم الإيذاء والاعتداء ولو بكلمة أو نظرة قال صلي الله عليه وسلم "لا يحل لمسلم أن يروع مسلماً" أخرجه أبو دواد وقال صلي الله عليه وسلم "لا ضرر ولا ضرار" أخرجه ابن ماجه والضرر ليس جسدياً فقط وإنما وجه كذلك لإزالة الضرر النفسي الذي يكون أفسى وأبعد أثراً من الجسدي

- التنمر النفسي من أكثر الأشكال تأثيراً علي العاملين داخل المؤسسة لما له من تأثير سلبي علي سلوكيات العاملين وعلي قدرتهم الانتاجية وهو ما يمكن تفسيره بأن التنمر في بيئة العمل يؤثر بشدة علي نفسية الأكاديميين ومشاركتهم في التعليم، وتقليص مساهماتهم الفكرية، وإعاقه توجيه قدراتهم، حيث أجريت دراسات قليلة عن حدوث التنمر في أماكن العمل الأكاديمية، والذي له أثار حيوية علي ولاء العاملين وإنتاجيتهم داخل المؤسسة.

تشير قيم معاملات الاختلاف إلى وجود تقارب في استجابات عينة الدراسة حول التنمر اللفظي حيث بلغت قيمة معامل الاختلاف (٢٨,٥٦%)، بينما يتزايد الاختلاف في استجابات عينة الدراسة حول التنمر عبر الإنترنت حيث بلغت قيمة معامل الاختلاف (٤٧,٠٣%)، وهو ما قد يرجع إلي أن التنمر عبر الانترنت أصبح ظاهرة منشرة في مجتمعاتنا العربية في الآونة الاخيرة لأنه يترك بصمة ودليلا علي حدوثه مثل الرسائل المكتوبة او المسجلة أو تشويه السمعة أو رفض مصادقة عبر مواقع التواصل مما يؤثر علي الشخص ويزداد انسحابه من الأنشطة الاجتماعية ويصبح إنسانا صامتا ومنعزلا ، وهو ما يتفق مع دراسة (Patchin, 2010, P614), إلي أن التنمر الشبكي قد يمثل شكلا للوقوع ضحية للتنمر موازية بالأشكال الأخرى.

ويمكن عرض نتائج كل بُعد من أبعاد أشكال التنمر في بيئة العمل على النحو الآتي:

البُعد الأول: التنمر اللفظي

يوضح الجدول (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات بحسب استجابات عينة الدراسة على عبارات بُعد التنمر اللفظي.

جدول (٧) نتائج استجابات عينة الدراسة حول التنمر اللفظي (ن=٣٠٠)

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق	الترتيب
١	يتم إعطاء الاوامر في العمل بصوت عال	١,٩٥	٠,٧١	متوسطة	٥
٢	التعمد بالإهانة لفظيا أمام الزملاء	١,٨٨	٠,٨٨	متوسطة	٨
٣	التوعد بالطرد	١,٦٩	٠,٨١	متوسطة	١٨
٤	التعرض للنقد دون سبب مقنع	٢,١٢	٠,٨٢	متوسطة	٢
٥	التهديد بالخصم	١,٩٦	٠,٨١	متوسطة	٤
٦	ذكر الاخطاء باستمرار	٢,٠٩	٠,٨١	متوسطة	٣
٧	المراقبه أثناء أداء المهام بشكل مفرط	١,٨٩	٠,٨٠	متوسطة	٧
٨	منع الزملاء من تقديم المساعدة	١,٦٦	٠,٧٦	ضعيفة	٢٠
٩	السعي الي إفساد المهام حتي لا تكتمل	١,٦٩	٠,٨٣	متوسطة	١٩
١٠	تقسيم المناوبة بطريقة غير عادلة	١,٨٦	٠,٨٢	متوسطة	٩
١١	تجاهل المشاعر	٢,١٩	٠,٨٢	متوسطة	١
١٢	التهديد بكتابة تقرير للإدارة	١,٨٢	٠,٨١	متوسطة	١١
١٣	الاستبعاد من المناسبات والأحداث الاجتماعية	١,٧٧	٠,٨١	متوسطة	١٦
١٤	التعمد بالتمهيش في الاجتماعات	١,٨١	٠,٨٤	متوسطة	١٣
١٥	التكلفة بمهام أثناء الاستراحة	١,٩١	٠,٧٧	متوسطة	٦
١٦	لغي المهام الرئيسية ويستبدلها بأخرى فرعية غير مهمة	١,٨٢	٠,٨٠	متوسطة	١٠

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق	الترتيب
١٧	التعمد إشعال الفتن بين الزملاء	١,٨١	٠,٨١	متوسطة	١٢
١٨	الصياح بألفاظ سيئة أمام الزملاء في العمل	١,٨٠	٠,٨٥	متوسطة	١٥
١٩	المعاملة في العمل كأضحوكة أمام الآخرين	١,٨١	٠,٨٧	متوسطة	١٤
٢٠	المناداة بألقاب غير محمودة	١,٧٣	٠,٨٥	متوسطة	١٧
-	إجمالي التنمر اللفظي	١,٨٦	٠,٥٣	متوسطة	-

يتضح من الجدول (٧) أن درجة التحقق لإجمالي بُعد التنمر اللفظي تقع في مستوى "متوسطة" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (١,٨٦)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (١,٦٦) إلى (٢,١٩)، أي أن العبارات جاءت درجة تحققها جميعا في مستويات ضعيفة ومتوسطة، وبترتيب العبارات تنازليا بحسب المتوسط الحسابي لدرجة التحقق يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي:

- تجاهل المشاعر، بمتوسط حسابي (٢,١٩)، وانحراف معياري (٠,٨٢).
- التعرض للنقد دون سبب مقنع، بمتوسط حسابي (٢,١٢)، وانحراف معياري (٠,٨٢).
- ذكر الأخطاء باستمرار، بمتوسط حسابي (٢,٠٩)، وانحراف معياري (٠,٨١).
- التهديد بالخصم، بمتوسط حسابي (١,٩٦)، وانحراف معياري (٠,٨١).
- يتم إعطاء الأوامر في العمل بصوت عال، بمتوسط حسابي (١,٩٥)، وانحراف معياري (٠,٧١).
- التكلفة بمهام أثناء الاستراحة، بمتوسط حسابي (١,٩١)، وانحراف معياري (٠,٧٧).
- المراقبة أثناء أداء المهام بشكل مفرط، بمتوسط حسابي (١,٨٩)، وانحراف معياري (٠,٨٠).
- التعمد بالإهانة لفظيا أمام الزملاء، بمتوسط حسابي (١,٨٨)، وانحراف معياري (٠,٨٨).
- تقسيم المناوبة بطريقة غير عادلة، بمتوسط حسابي (١,٨٦)، وانحراف معياري (٠,٨٢).
- لغي المهام الرئيسية ويستبدلها بأخرى فرعية غير مهمة، بمتوسط حسابي (١,٨٢)، وانحراف معياري (٠,٨٠).
- التهديد بكتابة تقرير للإدارة، بمتوسط حسابي (١,٨٢)، وانحراف معياري (٠,٨١).
- التعمد إشعال الفتن بين الزملاء، بمتوسط حسابي (١,٨١)، وانحراف معياري (٠,٨١).
- التعمد بالتمهيش في الاجتماعات، بمتوسط حسابي (١,٨١)، وانحراف معياري (٠,٨٤).
- المعاملة في العمل كأضحوكة أمام الآخرين، بمتوسط حسابي (١,٨١)، وانحراف معياري (٠,٨٧).
- الصياح بألفاظ سيئة أمام الزملاء في العمل، بمتوسط حسابي (١,٨٠)، وانحراف معياري (٠,٨٥).
- الاستبعاد من المناسبات والأحداث الاجتماعية، بمتوسط حسابي (١,٧٧)، وانحراف معياري (٠,٨١).

- المنادى بألقاب غير محمودة، بمتوسط حسابي (١,٧٣)، وانحراف معياري (٠,٨٥).
- التواعد بالطرده، بمتوسط حسابي (١,٦٩)، وانحراف معياري (٠,٨١).
- السعي إلي إفساد المهام حتى لا تكتمل، بمتوسط حسابي (١,٦٩)، وانحراف معياري (٠,٨٣).

- منع الزملاء من تقديم المساعدة، بمتوسط حسابي (١,٦٦)، وانحراف معياري (٠,٧٦).

وتشير هذه النتائج إلى أن الإساءة اللفظية تعددت وتنوعت وكانت بصورة متوسطة وكانت في سلم الأولويات تجاهل المشاعر وهي من سلوكيات التنمر داخل بيئة العمل ويتفق مع نتيجة دراسة (محمدى راضية ومعيفي نور الهدي) بعنوان (التنمر الوظيفي وتأثيره علي الاستقرار المهني للعاملين) حيث اتفقت علي أن الاستخفاف من أكثر أنواع العنف اللفظي تأثيراً داخل المؤسسة (حيث يؤدي الاستخفاف الي عدم احترام العامل ورفض قدراته، وما له من تأثير علي جودة الحياة الوظيفية وهو ما يمكن تفسيره أن التنمر اللفظي نتيجة الاختلاف بين المركبات الثقافية والاجتماعية من جهة ، والشبكة العلائقية الوظيفية المتشكلة بين أعضاء الإدارة الجامعية لذوي الانتماء الأثنية المشتركة والتخصص العلمي من جهة وان كلية الهندسة واحدة في الشرق الأوسط ويأتي لها من جميع المحافظات وكلية الدراسات الإنسانية في قري ويأتي لها من جميع المحافظات فيوجد تنوع واختلاف في الثقافات واختلاف في التنشئة الاجتماعية والتخصصات ، وفي ضوء نظرية العقد النفسي يعد التنمر النفسي شكل من اشكال الازهال المطلق للعامل ويمثل خرقاً للعقد النفسية وعديد من النتائج السلبية للعامل (Malik,2018:p937 كما تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (هدي درنوني ، واقع التنمر في الادارة الجامعية ،٢٠١٧.٣٦٩.٣٣٦ ص) والتي أوضحت ان التنمر اللفظي المتمثل في(المضايقة اللفظية والسخرية والتهديد) في سلوكيات الاولويات في التنمر داخل بيئة العمل. مما يؤثر سلبا علي مستوي الدافعية والانجاز في بيئة العمل

البُعد الثاني: التنمر الجسدي

يوضح الجدول (٨) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات بحسب استجابات عينة الدراسة على عبارات بُعد التنمر الجسدي.

جدول (٨) نتائج استجابات عينة الدراسة حول التنمر الجسدي (ن=٣٠٠)

الترتيب	المتوسط الانحراف درجة التحقق	المتوسط الحسابي	العبارة
٢	ضعيفة ٠,٨٦	١,٦٥	٢١ استخدام العنف الجسدي في التعامل اليومي بالعمل (مثل العنف الجسدي- دفع الفرد- إتلاف ممتلكات)
١	متوسطة ٠,٨٧	١,٧٩	٢٢ استخدام حركات جسدية غير لائقة بالعمل (مثل الايماءات -الإشارات غير الاخلاقية - المعاملة الصامة)
٣	ضعيفة ٠,٧٤	١,٥٧	٢٣ عندما يشتد غضبي احطم الاشياء حولي
٤	ضعيفة ٠,٧٧	١,٥٥	٢٤ استخدام التهديد بالحركات الجسدية لأداء الاعمال
-	ضعيفة ٠,٦٤	١,٦٤	إجمالي التنمر الجسدي

يتضح من الجدول (٨) أن درجة التحقق لإجمالي بُعد التنمر الجسدي تقع في مستوى "ضعيف" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (١,٦٤)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (١,٥٥) إلى (١,٧٩)، أي أن العبارات جاءت درجة تحققها جميعاً في مستوى متوسطة وضعيفة، وبترتيب العبارات تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي لدرجة التحقق يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي:

- استخدام حركات جسدية غير لائقة بالعمل (مثل الإيماءات - الإشارات غير الأخلاقية - المعاملة الصامة)، بمتوسط حسابي (١,٧٩)، وانحراف معياري (٠,٨٧).
 - استخدام العنف الجسدي في التعامل اليومي بالعمل (مثل العنف الجسدي - دفع الفرد - إتلاف ممتلكات)، بمتوسط حسابي (١,٦٥)، وانحراف معياري (٠,٨٦).
 - عندما يشتد غضبي أحطم الأشياء حولي، بمتوسط حسابي (١,٥٧)، وانحراف معياري (٠,٧٤).
 - استخدام التهديد بالحركات الجسدية لأداء الأعمال، بمتوسط حسابي (١,٥٥)، وانحراف معياري (٠,٧٧).
 - وتشير هذه النتائج إلى أن التنمر الجسدي يقع بصورة ضعيفة داخل مجتمع الدراسة وأن أثاره قصيرة وطويلة المدى واحتلت في المرتبة الأولى من صور التنمر الجسدي وهو استخدام حركات جسدية غير لائقة بالعمل (مثل الإيماءات - الإشارات غير الأخلاقية - المعاملة الصامة)، بمتوسط حسابي (١,٧٩)، وانحراف معياري (٠,٨٧).
- ما يمكن تفسيره. بأن التنمر الجسدي أكثر صعوبة في الإخفاء وتعاني منه الضحية وتصاب بالقلق والخوف والتشاؤم ويتفق ذلك مع ما توصلت له دراسة (Daberman and Ragnestal - 2019) والتي أوضحت بأنه يوجد ثلاث أشكال للسلوك التنمر في مكان العمل ومنهم التنمر المرتبط بالإيذاء البدني، نتيجة هذه الدراسة الحالية لا تتفق مع نتيجة دراسة (حسين حيدر كاظم، عباس محمد منهل، ٢٠٢٣) أن التنمر الجسدي حقق فئة معتدلة داخل بيئة العمل وبلغ شدة ٧٠% وأنه عامل خطر للتفكير في الانتحار.

البُعد الثالث: التنمر النفسي

يوضح الجدول (٩) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات بحسب استجابات عينة الدراسة على عبارات بُعد التنمر النفسي.

¹ -Daderman ,A,M Ragnestal –Impola .workplace bullies ,not their victims, Score high on the Dark triad and extraversion and low on agreeableness and Honesty – Humility, Halcyon VOI,S,2019

^٢ - حسين حيدر كاظم ، عباس محمد منهل : التنمر الوظيفي وعلاقته بالإحباط الوظيفي ، ٢٠٢٣ ، جمهورية العراق ، جامعة بابل ، كلية الإدارة والاقتصاد ، ٢٠٢٣ ، ص ١٥

جدول (٩) نتائج استجابات عينة الدراسة حول التمر النفسي (ن=٣٠٠)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الترتيب
٢٥	اشعر بالغيرة ممن اعتقد انهم أفضل مني	١,٨٤	٠,٨٠	متوسطة ٣
٢٦	يستمر انفعالي وعضبي لمدة طويلة نتيجة التقليل من شأنى وتجاهلي	٢,٠٩	٠,٨٢	متوسطة ٢
٢٧	أشعر بحساسية تجاه نقد الآخرين لي وعزلتي	٢,١٨	٠,٨٠	متوسطة ١
-		٢,٠٤	٠,٦٤	متوسطة -

إجمالي التمر النفسي

يتضح من الجدول (٩) أن درجة التحقق لإجمالي بُعد التمر النفسي تقع في مستوى "متوسطة" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٢,٠٤)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (١,٨٤) إلى (٢,١٨)، أي أن العبارات جاءت درجة تحققها جميعا في مستوى متوسطة، وبترتيب العبارات تنازليا بحسب المتوسط الحسابي لدرجة التحقق يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي:

- أشعر بحساسية تجاه نقد الآخرين لي وعزلتي، بمتوسط حسابي (٢,١٨)، وانحراف معياري (٠,٨٠).
- يستمر انفعالي وعضبي لمدة طويلة نتيجة التقليل من شأنى وتجاهلي، بمتوسط حسابي (٢,٠٩)، وانحراف معياري (٠,٨٢).
- اشعر بالغيرة ممن اعتقد انهم أفضل مني، بمتوسط حسابي (١,٨٤)، وانحراف معياري (٠,٨٠).

وتشير هذه النتائج إلى التمر النفسي الذي يقع داخل المؤسسة بصوره متوسطة. وهو ما يمكن تفسيره ويمكن تفسيره في ضوء نظرية العلاقات الإنسانية ان التمر داخل بيئة العمل يؤدي إلى إهدار الحقوق الاجتماعية والنفسية للعاملين داخل بيئة العمل ويتفق ذلك مع ما توصلت له دراسة (محمد حمزه امين عبد الله ، ٢٠٢٢) والتي أوضحت انه كلما زاد التمر داخل بيئة العمل ومنهم التمر النفسي ادي الي الانسحاب الوظيفي لان يجد صعوبة في التركيز ويصاب بالخجل الاجتماعي وبالتالي يزداد معدل تغيبه^١.

البُعد الرابع: التمر عبر الإنترنت

يوضح الجدول (١٠) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات بحسب استجابات عينة الدراسة على عبارات بُعد التمر عبر الإنترنت.

^١ - محمد حمزه امين عبد الله: التمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي ، بحث ميداني ، مجلة كلية تربية ، عين شمس ، العدد ٢٨ ، الجزء الرابع ، ٢٤٥ ص

جدول (١٠) نتائج استجابات عينة الدراسة حول التنمر عبر الإنترنت (ن=٣٠٠)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق	الترتيب
٢٨	استخدام القاب وتعبيرات غير لائقة على مواقع التواصل الاجتماعي المتعلقة بالعمل	١,٨٢	٠,٨٩	متوسطة	١
٢٩	استخدام صور غير لائقة على مواقع التواصل الاجتماعي المتعلقة بالعمل	١,٦٣	٠,٨٤	ضعيفة	٢
٣٠	استخدام فيديوهات غير لائقة على مواقع التواصل الاجتماعي المتعلقة بالعمل	١,٦٠	٠,٨٣	ضعيفة	٣
-	إجمالي التنمر عبر الإنترنت	١,٦٨	٠,٧٩	متوسطة	-

يتضح من الجدول (١٠) أن درجة التحقق لإجمالي بُعد التنمر عبر الإنترنت تقع في مستوى "متوسطة" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (١,٦٨)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (١,٦٠) إلى (١,٨٢)، أي أن العبارات جاءت درجة تحققها جميعا في مستوى ضعيف ومتوسط، وبترتيب العبارات تنازليا بحسب المتوسط الحسابي لدرجة التحقق يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي:

- استخدام القاب وتعبيرات غير لائقة على مواقع التواصل الاجتماعي المتعلقة بالعمل، بمتوسط حسابي (١,٨٢)، وانحراف معياري (٠,٨٩).
- استخدام صور غير لائقة على مواقع التواصل الاجتماعي المتعلقة بالعمل، بمتوسط حسابي (١,٦٣)، وانحراف معياري (٠,٨٤).
- استخدام فيديوهات غير لائقة على مواقع التواصل الاجتماعي المتعلقة بالعمل، بمتوسط حسابي (١,٦٠)، وانحراف معياري (٠,٨٣).

وتشير هذه النتائج إلى وجود التنمر عبر الإنترنت تقع في مستوى متوسط من وجهة نظر عينة الدراسة وهو ما يمكن تفسيره ان التنمر الإلكتروني في جميع الأفعالي يهدف إلى زعزعة الضحية المستهدفة نفسياً أو اجتماعياً وذلك من خلال مراسلة ونشر الأكاذيب أو نشر صور محرجة لشخص ما على وسائل التواصل الاجتماعي إرسال رسائل أو صور أو مقاطع فيديو مؤذية أو مسيئة أو تهديدات عبر منصات التراسل ويتفق ذلك مع ما توصلت له دراسة (حمادة صابر شعبان ، التنمر الإلكتروني داخل مكان العمل ، ٢٠٢٤) والتي أوضحت يعتبر التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل مشكلة خطيرة يجب التعامل معها بجدية. يمكن للتنمر الإلكتروني أن يؤدي إلى تعرض العاملين للإذلال والإحراج، وتأثير سلبي على صحتهم النفسية والجسدية. كما أنه يؤثر على أداء المؤسسة بشكل عام.

١ - حمادة صابر شعبان : التنمر الإلكتروني داخل مكان العمل ، جامعة القاهرة ، كلية الحقوق ، المجلة الالكترونية ، المجلد ١٩ ، فبراير ٢٠٢٤، ٢٨، ٢٤.

٣) تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالمحور الثالث ومنطوقة "التعرف على واقع سلوكيات التنمر في بيئة العمل للمهن المختلفة".

ج- النتائج الخاصة بسلوكيات التنمر في بيئة العمل

يوضح الجدول (١١) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات بحسب استجابات عينة الدراسة حول سلوكيات التنمر في بيئة العمل.

جدول (١١) نتائج استجابات عينة الدراسة حول سلوكيات التنمر في بيئة العمل (ن=٣٠٠)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق	الترتيب
١	كنت عرضة لنوبات غضب مزاجية من زملائي بسبب الاختلاف في الرأي	١,٩٣	٠,٧٩	متوسطة	١
٢	يتعمد رئيس إهانتني لفظيا أمام زملائي	١,٦٢	٠,٨٣	ضعيفة	١٦
٣	ينقدني رئيسي باستمرار	١,٧١	٠,٨١	متوسطة	١٠
٤	يهددني رئيسي بالخصم	١,٨١	٠,٨٠	متوسطة	٤
٥	يهددني رئيسي بكتابة تقرير للإدارة	١,٧٣	٠,٨٢	متوسطة	٩
٦	أدعي زملائي الفضل له عن عملي وأفكاري	١,٧٧	٠,٨٣	متوسطة	٧
٧	كنت هدفا لبعض الاشاعات أو النميمة	١,٧٩	٠,٨٤	متوسطة	٦
٨	منعت من التعبير عن الراي (مثال - المقاطعة المتكررة أثناء الحديث)	١,٨٢	٠,٧٨	متوسطة	٣
٩	تفاخر زملائي امامي بوضعهم المهني أو الاجتماعي	١,٨٦	٠,٧٩	متوسطة	٢
١٠	تم توبيخي وقمعي أمام زملائي من قبل رؤسائي	١,٦٤	٠,٨٣	ضعيفة	١٥
١١	كنت موضوعا لتعليقات سلبية تتعلق بالذكاء أو الكفاءة من رؤسائي	١,٧٠	٠,٨١	متوسطة	١٢
١٢	رفضت مصادقتي من قبل زملائي على مواقع التواصل الاجتماعي	١,٥٩	٠,٨٢	ضعيفة	١٨
١٣	تمت محاولات من الزملاء لقلب زملائي ضدي	١,٨١	٠,٨٢	متوسطة	٥
١٤	لم يؤخذ برائي في اي موضوع يختص بالعمل	١,٧٥	٠,٧٨	متوسطة	٨
١٥	كنت موضوع مزاح ليس له معني بين زملائي	١,٦٠	٠,٨٠	ضعيفة	١٧
١٦	تم تجاهل مساهمتي من قبل زملائي	١,٦٩	٠,٧٩	متوسطة	١٣
١٧	احجم بعض زملائي عن الدفاع عن خططي وأفكاري	١,٧٠	٠,٧٨	متوسطة	١١
١٨	كنت موضوعا لبعضها التعليقات السلبية تتعلق بالذكاء أو الكفاءة من رؤسائي	١,٦٩	٠,٨٢	متوسطة	١٤
-	إجمالي سلوكيات التنمر في بيئة العمل	١,٧٣	٠,٦٠	متوسطة	-

يتضح من الجدول (١١) أن درجة التحقق لإجمالي سلوكيات التنمر في بيئة العمل تقع في مستوى "متوسط" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (١,٧٣)، وقد تراوحت المتوسطات

الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (١,٥٩) إلى (١,٩٣)، أي أن العبارات جاءت درجة تحققها جميعا في مستوى ضعيف ومتوسط، وبترتيب العبارات تنازليا بحسب المتوسط الحسابي لدرجة التحقق يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي:

- كنت عرضة لنوبات غضب مزاجية من زملائي بسبب الاختلاف في الرأي، بمتوسط حسابي (١,٩٣)، وانحراف معياري (٠,٧٩).
- تفاخر زملائي أمامي بوضعهم المهني أو الاجتماعي، بمتوسط حسابي (١,٨٦)، وانحراف معياري (٠,٧٩).
- منعت من التعبير عن الرأي (مثال - المقاطعة المتكررة أثناء الحديث)، بمتوسط حسابي (١,٨٢)، وانحراف معياري (٠,٧٨).
- يهددني رئيسي بالخصم، بمتوسط حسابي (١,٨١)، وانحراف معياري (٠,٨٠).
- تمت محاولات من الزملاء لقلب زملائي ضدي، بمتوسط حسابي (١,٨١)، وانحراف معياري (٠,٨٢).
- كنت هدفا لبعض الاشاعات أو النميمة، بمتوسط حسابي (١,٧٩)، وانحراف معياري (٠,٨٤).
- أدعي زملائي الفضل له عن عملي وأفكاري، بمتوسط حسابي (١,٧٧)، وانحراف معياري (٠,٨٣).
- لم يؤخذ برائي في اي موضوع يختص بالعمل، بمتوسط حسابي (١,٧٥)، وانحراف معياري (٠,٧٨).
- يهددني رئيسي بكتابة تقرير للإدارة، بمتوسط حسابي (١,٧٣)، وانحراف معياري (٠,٨٢).
- ينتقدني رئيسي باستمرار، بمتوسط حسابي (١,٧١)، وانحراف معياري (٠,٨١).
- احجم بعض زملائي عن الدفاع عن خططي وأفكاري، بمتوسط حسابي (١,٧٠)، وانحراف معياري (٠,٧٨).
- كنت موضوعا لتعليقات سلبية تتعلق بالذكاء أو الكفاءة من رؤسائي، بمتوسط حسابي (١,٧٠)، وانحراف معياري (٠,٨١).
- تم تجاهل مساهماتي من قبل زملائي، بمتوسط حسابي (١,٦٩)، وانحراف معياري (٠,٧٩).
- كنت موضوعا لبعض التعليقات السلبية تتعلق بالذكاء أو الكفاءة من رؤسائي، بمتوسط حسابي (١,٦٩)، وانحراف معياري (٠,٨٢).
- تم توبيخي وقمعي أمام زملائي من قبل رؤسائي، بمتوسط حسابي (١,٦٤)، وانحراف معياري (٠,٨٣).
- يتعمد رئيسي إهانتني لفظيا أمام زملائي، بمتوسط حسابي (١,٦٢)، وانحراف معياري (٠,٨٣).
- كنت موضوع مزاح ليس له معني بين زملائي، بمتوسط حسابي (١,٦٠)، وانحراف معياري (٠,٨٠).
- رفضت مصادقتي من قبل زملائي على مواقع التواصل الاجتماعي، بمتوسط حسابي (١,٥٩)، وانحراف معياري (٠,٨٢).

وتشير هذه النتائج إلى تنوع سلوكيات التنمر داخل بيئة العمل وكانت بصوره متوسطة في مجتمع الدراسة وله صور عديدة وكانت في المرتبة الأولى نوبات غضب مزاجية من زملائي بسبب الاختلاف في الرأي، بمتوسط حسابي (١,٩٣)، وانحراف معياري (٠,٧٩). فمؤسسة الجامعة تعد الوعاء الحاوي لكل الثقافات المتباينة والأفكار المتناقضة ومركز تفاعل للطبقات الاجتماعية المتفاوتة وللجماعات الأثنية المختلفة، وهي بيئة ملائمة لانتشار وممارسة هذه السلوكيات وهو ما يمكن تفسيره ان هذه الممارسات تؤثر سلبيا علي العاملين وعلي الرفاه النفسي واحترام الذات فلا بد من تفير مناخ بيئي وتنظيمي وإداري ملائم للعاملين ويتفق ذلك مع ما توصلت له دراسة حسام قرني، (٢٠٢٤، ص٢٠٨) التي تؤكد علي وجود بعض السلوكيات التنمر داخل بيئة العمل وتتفق مع دراسة (حمدي احمد عمر، وفاء محمد علي: ٢٠٢١، ص١٢٢) التي أشارت الي انتشار سلوكيات التنمر داخل المؤسسات الأكاديمية بين العاملين فيها، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Cassell, M.. (2011)، ودراسة ليستر (Lester, J. 2009, p446).

٤) تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالمحور الرابع ومنطوقة "ينص الفرض الرابع علي انه". التعرف على العلاقة بين التنمر الوظيفي والتكيف الاجتماعي كعملية من العمليات الاجتماعية داخل بيئة العمل".

– النتائج الخاصة ببعض العمليات الاجتماعية داخل بيئة العمل (المجمعة)

١- النتائج الخاصة بالتكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل.

يوضح الجدول (١٢) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات بحسب استجابات عينة الدراسة حول التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل.

جدول (١٢) نتائج استجابات عينة الدراسة حول التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل (ن=٣٠٠)

م	العبارة	المتوسط الانحراف درجة	الترتيب
		الحسابي المعياري التحقق	
١	اشعر بالمسؤولية الاجتماعية في العمل	٢,٥٩	كبيرة ٠,٧٠
٢	أشعر بالانتماء والاحساس بالألفة والمودة والميل إلي التفاني في كل ما يخص الجماعة	٢,٤٤	كبيرة ٠,٧٥

^١ - حسام قرني: التنمر الوظيفي وأثره علي أداء العاملين في المنظمات "دراسة ميدانية" جامعة ابوظبي، الامارات العربية المتحدة، المجلد الرابع والعشرون، العدد الثالث، يوليو ٢٠٢٤، ص٢٠٨

^٢ - حمدي احمد عمر علي، وفاء محمد علي محمد: التنمر في بيئة العمل والانغماس الوظيفي – دراسة سيوسولوجية علي عينة من الأكاديميين ومعاونهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج، مجلة علوم الانسان والمجتمع، المجلد ١٠، العدد ١ سنة ٢٠٢١

^٣ -Cassell ,M .:Bulling in academy :prevalent, Significant, and Incessant .Contemporary in Education Research .4(5),pp33-44

4- Lester,J .Not your child's playground :Workplace bullying among community college faculty .community college journal of research and practice ,33(5),pp446-464

م	العبارة	المتوسط الانحراف درجة الحسابي المعياري التحقق	الترتيب
٣	الشعور بالسعادة والتوافق المهني عند امتلاك مهارات اجتماعية تمكيني من التفاعل الايجابي	٢,٥٣ ٠,٧٥ كبيرة	٣
٤	القدرة علي تكوين صداقات قوية مع زملائي	٢,٥٢ ٠,٧٣ كبيرة	٤
٥	زملائي يتقبلون رأيي في العمل	٢,٣٤ ٠,٧١ كبيرة	٩
٦	اشعر بسعادة لأنني أقضي أكثر وقتي في العمل وانجز ما يطلب مني في وقت مناسب	٢,٣١ ٠,٧٨ متوسطة	١١
٧	يشعر بالخجل عند الحديث مع زملائه في العمل (*)	٢,١٦ ٠,٨٢ متوسطة	١٥
٨	شعوري بالرضا والارتباط بالعمل وعدم الرغبة في تغييره	٢,٤٤ ٠,٧٦ كبيرة	٧
٩	يسهل علي إقامة علاقات جيدة مع الآخرين	٢,٣٢ ٠,٧٨ متوسطة	١٠
١٠	تؤلمه المشاكل والخلافات التي تحدث في العمل (*)	١,٦٣ ٠,٧٤ كبيرة	٢٣
١١	يسهل علي الانسجام مع الآخرين	٢,٢٣ ٠,٧٨ متوسطة	١٣
١٢	يقدر مشاعر الآخرين	٢,٥٠ ٠,٧٣ كبيرة	٥
١٣	اتردد في المشاركة الجماعية والانشطة خوفاً من أن أفشل (*)	١,٩٨ ٠,٧٨ متوسطة	١٨
١٤	اتردد في الدخول إلي مكان يوجد فيه العديد من الناس (*)	١,٩٨ ٠,٨٠ متوسطة	١٩
١٥	اجد صعوبة بالمشاركة في المناقشة الجماعية (*)	١,٩٦ ٠,٧٩ متوسطة	٢٠
١٦	لا اشعر بالرضا عن بعض قطاعات من حياتي (*)	١,٩٢ ٠,٧٧ متوسطة	٢٢
١٧	افضل الجلوس وحيد وفي الاماكن الهادئة وغير المزدحمة (*)	١,٦٣ ٠,٧٤ كبيرة	٢٣
١٨	اتوقع الفشل في اغلب الاعمال التي ينجزها (*)	٢,١٥ ٠,٧٧ متوسطة	١٦
١٩	لا احب البقاء مع الآخرين اطول وقت ممكن (*)	١,٩٣ ٠,٧٩ متوسطة	٢١
٢٠	اتشاجر مع زملائه باستمرار (*)	٢,٣٧ ٠,٧٩ كبيرة	٨
٢١	اشعر بالخجل عند الحديث مع الآخرين (*)	٢,١٠ ٠,٨٢ متوسطة	١٧
٢٢	احب المشاركة في الانشطة الاجتماعية	٢,٢٠ ٠,٨٢ متوسطة	١٤
٢٣	تزداد ثقتي بنفسي عندما أكون مع زملائي	٢,٢٤ ٠,٨١ متوسطة	١٢
٢٤	التواصل مع الآخرين مفيد علمياً وشخصياً	٢,٥٤ ٠,٧١ كبيرة	٢
-	إجمالي التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل	٢,٢١ ٠,٣٧ متوسطة	-

(*) عبارة سلبية

يتضح من الجدول (١٢) أن درجة التحقق لإجمالي التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل تقع في مستوى "متوسط" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٢,٢١)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (١,٦٣) إلى (٢,٥٩)، أي أن العبارات جاءت درجة تحققها جميعاً في مستوى متوسطة وكبيرة (بعد مراعاة اتجاه العبارات

السلبية)، وبترتيب العبارات تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي لدرجة التحقق يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي:

- اشعر بالمسؤولية الاجتماعية في العمل، بمتوسط حسابي (٢,٥٩)، وانحراف معياري (٠,٧٠).
- التواصل مع الآخرين مفيد علمياً وشخصياً، بمتوسط حسابي (٢,٥٤)، وانحراف معياري (٠,٧١).
- الشعور بالسعادة والتوافق المهني عند امتلاك مهارات اجتماعية تمكنني من التفاعل الايجابي، بمتوسط حسابي (٢,٥٣)، وانحراف معياري (٠,٧٥).
- القدرة علي تكوين صداقات قوية مع زملائي، بمتوسط حسابي (٢,٥٢)، وانحراف معياري (٠,٧٣).
- يقدر مشاعر الآخرين، بمتوسط حسابي (٢,٥٠)، وانحراف معياري (٠,٧٣).
- أشعر بالانتماء والاحساس بالألفة والمودة والميل إلي التفاني في كل ما يخص الجماعة، بمتوسط حسابي (٢,٤٤)، وانحراف معياري (٠,٧٥).
- شعوري بالرضا والارتباط بالعمل وعدم الرغبة في تغييره، بمتوسط حسابي (٢,٤٤)، وانحراف معياري (٠,٧٦).
- اتشاجر مع زملائه باستمرار، بمتوسط حسابي (٢,٣٧)، وانحراف معياري (٠,٧٩).
- زملائي يتقبلون رأيي في العمل، بمتوسط حسابي (٢,٣٤)، وانحراف معياري (٠,٧١).
- يسهل على إقامة علاقات جيدة مع الآخرين، بمتوسط حسابي (٢,٣٢)، وانحراف معياري (٠,٧٨).
- اشعر بسعادة لأنني أقضي أكثر وقتي في العمل وأنجز ما يطلب مني في وقت مناسب، بمتوسط حسابي (٢,٣١)، وانحراف معياري (٠,٧٨).
- تزداد ثقتي بنفسي عندما أكون مع زملائي، بمتوسط حسابي (٢,٢٤)، وانحراف معياري (٠,٨١).
- يسهل علي الانسجام مع الآخرين، بمتوسط حسابي (٢,٢٣)، وانحراف معياري (٠,٧٨).
- أحب المشاركة في الأنشطة الاجتماعية، بمتوسط حسابي (٢,٢٠)، وانحراف معياري (٠,٨٢).
- يشعر بالخجل عند الحديث مع زملائه في العمل، بمتوسط حسابي (٢,١٦)، وانحراف معياري (٠,٨٢).
- أتوقع الفشل في أغلب الأعمال التي أنجزها، بمتوسط حسابي (٢,١٥)، وانحراف معياري (٠,٧٧).
- اشعر بالخجل عند الحديث مع الآخرين، بمتوسط حسابي (٢,١٠)، وانحراف معياري (٠,٨٢).
- أتردد في المشاركة الجماعية والأنشطة خوفاً من أن أفشل، بمتوسط حسابي (١,٩٨)، وانحراف معياري (٠,٧٨).
- أتردد في الدخول إلى مكان يوجد فيه العديد من الناس، بمتوسط حسابي (١,٩٨)، وانحراف معياري (٠,٨٠).

- أجد صعوبة بالمشاركة في المناقشة الجماعية، بمتوسط حسابي (١,٩٦)، وانحراف معياري (٠,٧٩).
 - لا أحب البقاء مع الآخرين أطول وقت ممكن، بمتوسط حسابي (١,٩٣)، وانحراف معياري (٠,٧٩).
 - لا أشعر بالرضا عن بعض قطاعات من حياتي، بمتوسط حسابي (١,٩٢)، وانحراف معياري (٠,٧٧).
 - أفضل الجلوس وحيداً وفي الأماكن الهادئة وغير المزدحمة، وتؤلمه المشاكل والخلافات التي تحدث في العمل، بمتوسط حسابي (١,٦٣)، وانحراف معياري (٠,٧٤).
- وتشير هذه النتائج الي وجود تكيف اجتماعي داخل بيئة العمل نتيجة التنمر الوظيفي وكانت بصورة متوسطة من وجهة نظر عينة الدراسة وهو ما يمكن تفسيره في ضوء نظرية التفاعل أن كل ظاهرة اجتماعية عبارة عن نتاج التفاعل ما بين الافراد والجماعات وانه من خلال التفاعل بين الافراد والجماعات يتحقق الترابط سواء كان في الغايات او في الوسائل ويترتب علي ذلك تعديل السلوك وتكيفه مع ظروف بيئته الاجتماعية وعندما يتفاعل الفرد مع العاملين داخل المؤسسة محل الدراسة فيأخذ منهم ما يحتاجه ويقدم لهم كل ما يقدر عليه من خدمات فيشعر بجهم له والراحة النفسية في التعامل معهم ، وفي " ضوء نظرية رأس المال الاجتماعي " في ضوء تفاعل مع جماعات العمل ويشاركهم نفس الاهتمام والقيم يكتسب الثقة بالنفس والدعم والمساندة وتحقيق المنفعة المتبادلة وتعزيز العلاقات الاجتماعية وفي حالة تعرضة للتنمر داخل بيئة العمل يتحلي بالحماية اجتماعيا وتحقيق الفوائد من شبكة العلاقات الاجتماعية وتكيفه اجتماعيا ولا تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (محمدي راضية واخرون ، ٢٠٢٣) بأن التنمر الوظيفي يؤثر سلبا علي الاستقرار الوظيفي للعاملين كما لا تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتيجة له دراسة (محمد حمزه أمين ، ٢٠٢٢) أن هناك علاقة طردية بين التنمر الوظيفي وبين الانسحاب الوظيفي. وترك العمل. والتي أوضحت انه كلما ارتفع التنمر الوظيفي داخل بيئة العمل كلما ارتفع الرغبة في الانسحاب الوظيفي وترك العمل ، ولا تتفق أيضا نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراسة حمدي أحمد عمر علي ، ووفاء محمد علي محمد ، ٢٠٢١، ص ٩١ - ١٣٠) وهي أن سلوكيات التنمر داخل بيئة العمل تؤدي إلي ضعف الانغماس الوظيفي بدرجة كبيرة وخلق بيئة عمل سيئة تتميز بانخفاض الدافعية للعمل والانغماس فيه ..

٥) تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالمحور الخامس ومنطوقه ينص الفرض الخامس علي أن "التعرف على العلاقة بين التنمر الوظيفي والتنافس كعملية من العمليات الاجتماعية داخل بيئة العمل".

٢-التنافس في بيئة العمل(من العمليات الاجتماعية المفردة)

يوضح الجدول (١٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب العبارات بحسب استجابات عينة الدراسة حول التنافس في بيئة العمل.

جدول (١٣) نتائج استجابات عينة الدراسة حول التنافس في بيئة العمل (ن=٣٠٠)

م	العبرة	المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	درجة التحقق	الترتيب
١	اشعر بتنمية مهاراتي اتجاه المهام التي اقوم بها في بيئة العمل من خلال الابتكار والتطوير في العمل	٢,٧٠	٠,٦٢	كبيرة ٣
٢	أبذل أقصى جهدي والتحسين المستمر للذات للحصول على النتائج المرجوة	٢,٧٢	٠,٥٩	كبيرة ١
٣	أقوم بتقوية الأواصر والعلاقات بين زملائي في العمل	٢,٧٠	٠,٦١	كبيرة ٢
٤	أقوم بالتحفيز علي المنافسة الايجابية بين زملائي من خلال التفكير بصورة مبتكرة وغير تقليدية	٢,٦٩	٠,٦٣	كبيرة ٦
٥	تقوية العلاقات الاجتماعية والاتصال بين الزملاء من خلال العمل معها لتحقيق هدف مشترك والعمل بصورة أكثر فاعلية	٢,٦٩	٠,٦١	كبيرة ٥
٦	أحب ان اعمل بجهد واجتهاد	٢,٥٣	٠,٦٧	كبيرة ٩
٧	أجد متعة عندما يكون أدائي أحسن من ذي قبل	٢,٥٠	٠,٧١	كبيرة ١٠
٨	أصر علي مواصلة عمل الأشياء الصعبة حتي إتقانها وإتمامها	٢,٥٤	٠,٦٨	كبيرة ٨
٩	تغمرنني السعادة عندما أشارك في العمل مع زملائي	٢,٦٨	٠,٦١	كبيرة ٧
١٠	لدي رغبة مستدامة في أن اكون متميزا	٢,٧٠	٠,٦٣	كبيرة ٤
١١	ليس لي القدرة علي تنشيط قوتي وامكانياتي واستغلالها علي أكمل وجه (*)	١,٤٠	٠,٦٤	كبيرة ١٥
١٢	اشعر بروح سلبية في التعايش والتعاون مع العاملين (*)	١,٥٢	٠,٧٢	كبيرة ١٤
١٣	أتوقع الفشل في أغلب الأعمال التي أنجزها (*)	١,٢٩	٠,٥٩	كبيرة ١٦
١٤	الشعور بالإحباط وفقدان الثقة في ذاته وقدرتي علي الانجاز (*)	٢,٠٦	٠,٨٠	متوسطة ١٣
١٥	الشعور بجو المؤامرة بشأن عدم تحقيق الانجاز (*)	٢,٢٦	٠,٨٠	متوسطة ١٢
١٦	صعوبة الرضا عن العمل وعدم الانسجام الاجتماعي لصعوبة تحقيق الذات (*)	٢,٢٩	٠,٧٧	متوسطة ١١
-	إجمالي التنافس في بيئة العمل	٢,٣٤	٠,٢٨	كبيرة -

(*) عبارة سلبية

يتضح من الجدول (١٣) أن درجة التحقق لإجمالي بُعد تقع في مستوى "كبير" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (٢,٣٤)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لدرجة التحقق على مستوى العبارات من (١,٢٩) إلى (٢,٧٢)، أي أن العبارات جاءت درجة تحققها جميعا في مستوى

متوسطة وكبيرة (بعد مراعاة اتجاه العبارات السلبية)، وبترتيب العبارات تنازلياً بحسب المتوسط الحسابي لدرجة التحقق يلاحظ أنها جاءت بالترتيب التالي:

- أبذل أقصى جهدي والتحسين المستمر للذات للحصول على النتائج المرجوة، بمتوسط حسابي (٢,٧٢)، وانحراف معياري (٠,٥٩).
- أقوم بتقوية الاواصر والعلاقات بين زملائي في العمل، بمتوسط حسابي (٢,٧٠)، وانحراف معياري (٠,٦١).
- أشعر بتنمية مهاراتي تجاه المهام التي أقوم بها في بيئة العمل من خلال الابتكار والتطوير في العمل، بمتوسط حسابي (٢,٧٠)، وانحراف معياري (٠,٦٢).
- لدي رغبة مستدامة في أن أكون متميزاً، بمتوسط حسابي (٢,٧٠)، وانحراف معياري (٠,٦٣).
- تقوية العلاقات الاجتماعية والاتصال بين الزملاء من خلال العمل معها لتحقيق هدف مشترك والعمل بصورة أكثر فاعلية، بمتوسط حسابي (٢,٦٩)، وانحراف معياري (٠,٦١).
- أقوم بالتحفيز علي المنافسة الايجابية بين زملائي من خلال التفكير بصورة مبتكرة وغير تقليدية، بمتوسط حسابي (٢,٦٩)، وانحراف معياري (٠,٦٣).
- تغمرني السعادة عندما أشارك في العمل مع زملائي، بمتوسط حسابي (٢,٦٨)، وانحراف معياري (٠,٦١).
- أصر علي مواصلة عمل الأشياء الصعبة حتي إتقانها وإتمامها، بمتوسط حسابي (٢,٥٤)، وانحراف معياري (٠,٦٨).
- أحب أن أعمل بجهد واجتهاد، بمتوسط حسابي (٢,٥٣)، وانحراف معياري (٠,٦٧).
- أجد متعة عندما يكون أدائي أحسن من ذي قبل، بمتوسط حسابي (٢,٥٠)، وانحراف معياري (٠,٧١).
- صعوبة الرضا عن العمل وعدم الانسجام الاجتماعي لصعوبة تحقيق الذات، بمتوسط حسابي (٢,٢٩)، وانحراف معياري (٠,٧٧).
- الشعور بجو المؤامرة بشأن عدم تحقيق الإنجاز، بمتوسط حسابي (٢,٢٦)، وانحراف معياري (٠,٨٠).
- أشعر بالإحباط وفقدان الثقة في ذاته وقدرتي علي الإنجاز، بمتوسط حسابي (٢,٠٦)، وانحراف معياري (٠,٨٠).
- أشعر بروح سلبية في التعايش والتعاون مع العاملين، بمتوسط حسابي (١,٥٢)، وانحراف معياري (٠,٧٢).
- ليس لي القدرة علي تنشيط قوتي وامكانياتي واستغلالها علي أكمل وجه، بمتوسط حسابي (١,٤٠)، وانحراف معياري (٠,٦٤).
- أتوقع الفشل في أغلب الأعمال التي أنجزها، بمتوسط حسابي (١,٢٩)، وانحراف معياري (٠,٥٩).

وتشير هذه النتائج إلى وجود تنافس في بيئة العمل نتيجة التعرض للتنمر الوظيفي وتقع بدرجة كبيرة من وجهة نظر العينة محل الدراسة وكانت في المرتبة الأولى " أبذل أقصى جهدي والتحسين المستمر للذات للحصول على النتائج المرجوة، بمتوسط حسابي (٢,٧٢)، وانحراف معياري (٠,٥٩). وهو ما يمكن تفسيره المنافسة بين زملاء العمل أمر بديهي ويوجد في مختلف بيئات

العمل، وتسعى الإدارة إلى تحفيز المتميزين لتعزيز المنافسة؛ بهدف تشجيع الموظفين على التطور المستمر وتحسين الذات بما يخدم تحقيق أهداف المؤسسة في النهاية.. وتتفق مع نتيجة دراسة" (راهبة عباس العادل ، ٢٠١٢) وهي بعنوان اضطراب تنافس الاشقاء وعلاقته بالغضب التنمر لدي طلبة المرحلة المتوسطة) حيث تؤكد وجود علاقة إيجابية دالة بين درجات أفراد العينة علي مقياس اضطراب تنافس الاشقاء ودرجاتهم علي مقياس التنمر ، ويشير " ماجد الشمري "إلى أن المنافسة الإيجابية في بيئة العمل هي من تغذي الإبداع، وتحسن من جودة العمل؛ من خلال التحفيز على تنمية المهارات التي تجعل البيئة التنافسية بين الموظفين بيئة عظيمة تمتاز بالصفات التالية: الرغبة في الاكتشاف، والحرص على الإنجاز، والثقة، وحل المشكلات؛ وكل هذه الصفات تؤدي إلى الإبداع. بينما على الجانب السلبي؛ تكون البيئة التنافسية السلبية بين الموظفين أكثر فتكاً بالموظفين أنفسهم مما يؤدي إلى فقدان الروح المعنوية والتسبب في الإجهاد والضجر من بيئة العمل والشعور بجو المؤامرة وكثرة الأعداء الواهية بشأن عدم تحقيق الإنجاز في ظل التنمر الوظيفي. وتختلف نتيجة الدراسة مع ما توصلت له " دراسة شيماء اسماعيل عبد الغني ، ٢٠٢١) والتي أوضحت توجد علاقة بين أبعاد التنمر الوظيفي (التنمر الوظيفي – التنمر بالعلاقات - التنمر الجسدي) وعلاقته بأبعاد الاحباط الوظيفي (الاهمال – اللامبالاة – العدوان ضد الآخر ، ضياع الوقت) وعلاقته ايضا بأبعاد الإرتباط بالعمل (الحيوية – الانهماك في العمل – التفاني) داخل بيئة العمل ، وتتفق هذه النتيجة مع ما وورد في " نظرية الحفاظ علي الموارد" والتي أكدت علي أن التنمر في بيئة العمل يؤدي إلي فقدان الموارد واستنزاف الطاقات والتأثير السلبي علي حالة النفسية ويؤدي الي العديد من المخرجات التنظيمية السلبية ومن بين هذه المخرجات الرغبة في الانسحاب الوظيفي (Said \$Tanova, 2021:3P1-11) فوفقا لنظرية الحفاظ علي الموارد إذا شعر العاملون ان الموارد المتعلقة بالوظيفية (النفسية ، او الاجتماعية ، المهنية) مهددة بسبب عملية التنمر إما يشعرون بانخفاض الحافز والانسحاب الوظيفي واما يفكر العامل في البقاء والميل إلي البقاء وفي العمل والإبداع فيه والمشاركة في الأعمال وتقوية العلاقات وإزالة السلوكيات السلبية ..

٦) تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالمحور السادس ومنطوقه ينص "علي

الكشف عن مدي اختلاف التنمر الوظيفي وعلاقته ببعض العمليات الاجتماعية باختلاف المتغيرات الديموجرافية الجنس(ذكر – أنثي)، المهنة، والعمر ، والحالة التعليمية ، والحالة الاجتماعية.

ه-نتائج دراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب المتغيرات التصنيفية الأولية

تم دراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب المتغيرات التصنيفية أو الخصائص الأولية لعينة الدراسة (النوع ، الخبرة، المؤهل العلمي، العمر)، وجاءت النتائج كما يلي:

- ١- دراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير النوع
لدراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير النوع (ذكر/ أنثي) تم استخدام اختبار التناء للعينات المستقلة Independent sample t-test، وقد كانت النتائج كما هو موضح بالجدول (١٤).

جدول (١٤) الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير النوع (ن=٣٠٠)

المحور	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	الدلالة الإحصائية
التنمر اللفظي	ذكر	٥٦	١,٦١	٠,٥٣	٤,٠٤-	٠,٠٠
	أنثى	٢٤٤	١,٩٢	٠,٥٢		
التنمر الجسدي	ذكر	٥٦	١,٣١	٠,٥٣	٤,٣٢-	٠,٠٠
	أنثى	٢٤٤	١,٧١	٠,٦٤		
أشكال التنمر في بيئة العمل	ذكر	٥٦	١,٧٩	٠,٧٢	٣,٣٠-	٠,٠٠
	أنثى	٢٤٤	٢,٠٩	٠,٦٠		
بيئة العمل	ذكر	٥٦	١,٤٤	٠,٦٨	٢,٥٨-	٠,٠١
	أنثى	٢٤٤	١,٧٤	٠,٨١		
	ذكر	٥٦	١,٥٧	٠,٤٩		
التنمر في بيئة العمل	أنثى	٢٤٤	١,٨٩	٠,٥٠	٤,٣٧-	٠,٠٠
	ذكر	٥٦	١,٥٢	٠,٥٧		
سلوكيات التنمر في بيئة العمل	ذكر	٥٦	١,٧٨	٠,٦٠	٣,٠٤-	٠,٠٠
	أنثى	٢٤٤	٢,٤٤	٠,٣٣		
التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل	ذكر	٥٦	٢,٤٤	٠,٣٦	٥,٥٠	٠,٠٠
	أنثى	٢٤٤	٢,١٥	٠,٣٦		
التنافس في بيئة العمل	ذكر	٥٦	٢,٤٣	٠,٢٨	٣,٠٥	٠,٠٠
	أنثى	٢٤٤	٢,٣١	٠,٢٨		

ويتضح من الجدول (١٤) أن الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير النوع جاءت على النحو الآتي:

المحور الأول (أشكال التنمر في بيئة العمل): كانت قيمة التاء (٤,٣٧) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٠) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) في استجابات العينة بحسب متغير النوع، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة أنثى بمتوسط حسابي (١,٨٩) وكانت أقل المتوسطات لفئة ذكر بمتوسط حسابي (١,٥٧)، كما جاءت الفروق معنوية على مستوى كافة الأبعاد الفرعية، ويمكن تفسير ذلك بأن فئة الإناث أكثر عرضة للتنمر من الذكور وأن النساء أكثر معاناة من انتشار أشكال التنمر داخل بيئة العمل وتتفق مع نتيجة دراسة (fajana et al,2011, P448-550).

المحور الثاني (سلوكيات التنمر في بيئة العمل): كانت قيمة التاء (٣,٠٤) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٠) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) في استجابات العينة بحسب متغير النوع، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة أنثى بمتوسط حسابي (١,٧٨) وكانت أقل المتوسطات لفئة ذكر بمتوسط حسابي (١,٥٢)، وأن فئة الإناث أكثر وفقاً لطبيعة العمل، ووفقاً لعوامل العادات والتقاليد بالمنظمة، حيث فئة الإناث أكثر عرضة للممارسات سلوكيات التنمر في بيئة العمل مقارنة بفئة الذكور وأكثر معاناة.

المحور الثالث (التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل): كانت قيمة التاء (٥,٥) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٠) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) في استجابات العينة بحسب متغير النوع، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة ذكر بمتوسط حسابي (٢,٤٤) وكانت أقل المتوسطات لفئة أنثى بمتوسط حسابي (٢,١٥)، فئة الذكور تستطيع التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل لامتلاكهم مهارات اجتماعية إذا تعرضت للتنمر مقارنة بفئة الإناث .

المحور الرابع (التنافس في بيئة العمل): كانت قيمة التاء (٣,٠٥) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٠) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) في استجابات العينة بحسب متغير النوع، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة ذكر بمتوسط حسابي (٢,٤٣) وكانت أقل المتوسطات لفئة أنثى بمتوسط حسابي (٢,٣١)، فئة الذكور تستطيع التنافس داخل بيئة العمل ولديهم القدرة علي تطوير مهاراتهم الذاتية وتحريك العلاقات الانسانية و امتلاك فن مهارات التعامل مع الآخرين وكيفية إدارة الضغوط بشكل فعال والتحسين المستمر مقارنة بفئة النساء.

جدول (١٦) الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير الخبرة (ن=٣٠٠)

المحور	الخبرة	العدد	المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	قيمة "ت" الإحصائية	الدلالة الإحصائية
التنمر اللفظي	أقل من ١٠ سنوات	١٦٢	١,٨٩	٠,٥٢	٠,٢٨
	من ١٠ سنوات فأكثر	١٣٨	١,٨٣	٠,٥٤	
التنمر الجسدي	أقل من ١٠ سنوات	١٦٢	١,٦٦	٠,٥٩	٠,٥٨
	من ١٠ سنوات فأكثر	١٣٨	١,٦١	٠,٦٩	
أشكال التنمر في بيئة العمل	أقل من ١٠ سنوات	١٦٢	٢,٠٢	٠,٥٩	٠,٦٢
	من ١٠ سنوات فأكثر	١٣٨	٢,٠٦	٠,٦٩	
التنمر عبر الإنترنت	أقل من ١٠ سنوات	١٦٢	١,٦٩	٠,٨٠	٠,٨٧
	من ١٠ سنوات فأكثر	١٣٨	١,٦٨	٠,٧٩	
إجمالي أشكال التنمر في بيئة العمل	أقل من ١٠ سنوات	١٦٢	١,٨٥	٠,٤٩	٠,٤٢
	من ١٠ سنوات فأكثر	١٣٨	١,٨١	٠,٥٣	
سلوكيات التنمر في بيئة العمل	أقل من ١٠ سنوات	١٦٢	١,٧٠	٠,٥٨	٠,٣٥
	من ١٠ سنوات فأكثر	١٣٨	١,٧٧	٠,٦٢	
التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل	أقل من ١٠ سنوات	١٦٢	٢,١٧	٠,٣٧	٠,٠٤
	من ١٠ سنوات فأكثر	١٣٨	٢,٢٦	٠,٣٧	
التنافس في بيئة العمل	أقل من ١٠ سنوات	١٦٢	٢,٢٩	٠,٢٨	٠,٠٠
	من ١٠ سنوات فأكثر	١٣٨	٢,٣٨	٠,٢٧	

ويتضح من الجدول (١٦) أن الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير الخبرة جاءت على النحو الآتي:

المحور الأول (أشكال التنمر في بيئة العمل): كانت قيمة التاء (٠,٨١) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٤٢) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في

استجابات العينة بحسب متغير الخبرة، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة أقل من ١٠ سنوات بمتوسط حسابي (١,٨٥) وكانت أقل المتوسطات لفئة من ١٠ سنوات فأكثر بمتوسط حسابي (١,٨١)، كما جاءت الفروق غير معنوية على مستوى كافة الأبعاد الفرعية، ويمكن تفسير ذلك بأن فئة الخبرة أقل من ١٠ سنوات قادرة على الدفاع عن انفسهم بسهولة ضد ممارسة أي نوع من أشكال التنمر وهو ما يتفق مع دراسة (Fajana et al.2011)

المحور الثاني (سلوكيات التنمر في بيئة العمل): كانت قيمة التاء (٠,٩٤) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٣٥) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في استجابات العينة بحسب متغير الخبرة، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة من ١٠ سنوات فأكثر بمتوسط حسابي (١,٧٧) وكانت أقل المتوسطات لفئة أقل من ١٠ سنوات بمتوسط حسابي (١,٧).

المحور الثالث (التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل): كانت قيمة التاء (٢,٠٤) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٤) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في استجابات العينة بحسب متغير الخبرة، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة من ١٠ سنوات فأكثر بمتوسط حسابي (٢,٢٦) وكانت أقل المتوسطات لفئة أقل من ١٠ سنوات بمتوسط حسابي (٢,١٧)، ويمكن تفسير ذلك بأن الفئة التي تمتلك خبرة أكثر من ١٠ سنوات لديها القدرة على التكيف الاجتماعي إذا تعرضت للتنمر داخل بيئة العمل نتيجة النضج الفكري و قلة الخوف والخجل من التعامل مع الآخرين وامتلاك المهارات في التعامل والقدرة على تكوين رأس مال اجتماعي داخل بيئة العمل وهو ما تتعارض تلك النتيجة مع دراسة (cunniff\$Mostert 2012,P11)، بأن الفئة الأصغر سناً أكثر معاناة من انتشار سلوكيات التنمر وهم أقل من ٣٠ سنة. وتتفق مع دراسة (Koiv,2012.P239) التي تؤكد على فاعلية المهارات الاجتماعية في التكيف النفسي والحد من سلوكيات التنمر ..

المحور الرابع (التنافس في بيئة العمل): كانت قيمة التاء (٢,٩٣) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٠) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) في استجابات العينة بحسب متغير الخبرة، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة من ١٠ سنوات فأكثر بمتوسط حسابي (٢,٣٨) وكانت أقل المتوسطات لفئة أقل من ١٠ سنوات بمتوسط حسابي (٢,٢٩)، ويمكن تفسير ذلك بأن فئة الامن ١٠ سنوات لديها القدرة على التنافس اذا تعرضت للتنمر داخل بيئة العمل لامتلاكها الخبرة والنضج الفكري والتحسين المستمر والامام بالقوانين واللوائح الرسمية والغير رسمية داخل بيئة العمل .

٢- دراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل العلمي
لدراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل العلمي (مؤهل متوسط فأقل/ مؤهل جامعي/ مؤهل فوق جامعي) تم استخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه One Way ANOVA، وقد كانت النتائج كما هو موضح بالجدول (١٧).

جدول (١٧) الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل العلمي (ن=٣٠٠)

المحور	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الانحراف الحسابي المعياري	قيمة الدلالة الإحصائية
التنمر اللفظي	مؤهل متوسط فأقل	١٩	١,٧١	٠,٦٦
	مؤهل جامعي	٢٣١	١,٩٢	٠,٥٣
	مؤهل فوق جامعي	٥٠	١,٦٥	٠,٤٢
التنمر الجسدي	مؤهل متوسط فأقل	١٩	١,٣٨	٠,٤٤
	مؤهل جامعي	٢٣١	١,٧٤	٠,٦٥
	مؤهل فوق جامعي	٥٠	١,٢٧	٠,٤٦
أشكال التنمر في بيئة العمل	مؤهل متوسط فأقل	١٩	١,٨٩	٠,٦٢
	مؤهل جامعي	٢٣١	٢,٠٧	٠,٦١
	مؤهل فوق جامعي	٥٠	١,٩١	٠,٧٤
التنمر عبر الإنترنت	مؤهل متوسط فأقل	١٩	١,٦١	٠,٨٦
	مؤهل جامعي	٢٣١	١,٧٧	٠,٨١
	مؤهل فوق جامعي	٥٠	١,٣١	٠,٥٣
إجمالي أشكال التنمر في بيئة العمل	مؤهل متوسط فأقل	١٩	١,٦٧	٠,٥٨
	مؤهل جامعي	٢٣١	١,٩٠	٠,٥١
	مؤهل فوق جامعي	٥٠	١,٥٩	٠,٣٨
سلوكيات التنمر في بيئة العمل	مؤهل متوسط فأقل	١٩	١,٤٩	٠,٦٠
	مؤهل جامعي	٢٣١	١,٧٨	٠,٦٠
	مؤهل فوق جامعي	٥٠	١,٦٠	٠,٥٤
التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل	مؤهل متوسط فأقل	١٩	٢,٤١	٠,٢٨
	مؤهل جامعي	٢٣١	٢,١٧	٠,٣٨
	مؤهل فوق جامعي	٥٠	٢,٢٩	٠,٣٦
التنافس في بيئة العمل	مؤهل متوسط فأقل	١٩	٢,٣٣	٠,٣٠
	مؤهل جامعي	٢٣١	٢,٣١	٠,٢٨
	مؤهل فوق جامعي	٥٠	٢,٤٢	٠,٢٨

ويتضح من الجدول (١٧) أن الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير المؤهل العلمي جاءت على النحو الآتي:

المحور الأول (أشكال التنمر في بيئة العمل): كانت قيمة الفءاء (٨,٧٧) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٠) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) في استجابات العينة بحسب متغير المؤهل العلمي، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة مؤهل جامعي بمتوسط حسابي (١,٥٩) وكانت أقل المتوسطات لفئة مؤهل فوق جامعي بمتوسط حسابي (١,٥٩)، كما جاءت الفروق معنوية على مستوى كافة الأبعاد الفرعية ما عدا بُعد التنمر النفسي، وقد أوضحت نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية أن متوسط استجابات فئة مؤهل جامعي أكبر بفارق معنوي مقارنة بفئة مؤهل فوق جامعي، ويمكن تفسير ذلك بأن الحاصلين علي تعليم جامعي يعانون من

ممارسة أشكال التنمر في بيئة العمل وهو ما لا يتفق مع دراسة (Cunniffert \$Mostert,2012) ان الحاصلين علي تعليم أقل من درجة البكالوريوس (الجامعي) يعانون من مستويات أعلى من التنمر في مكان العمل.

المحور الثاني (سلوكيات التنمر في بيئة العمل): كانت قيمة الفاء (٣,٦٦) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٣) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في استجابات العينة بحسب متغير المؤهل العلمي، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة مؤهل جامعي بمتوسط حسابي (١,٧٨) وكانت أقل المتوسطات لفئة مؤهل متوسط فأقل بمتوسط حسابي (١,٤٩)، وقد أوضحت نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية أن متوسط استجابات فئة مؤهل جامعي أكبر بفارق معنوي مقارنة بالفئات الأخرى، ويمكن تفسير ذلك بأن فئة المؤهل الجامعي أكثر عرضة لسلوكيات التنمر داخل بيئة العمل.

المحور الثالث (التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل): كانت قيمة الفاء (٥,١٨) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠١) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) في استجابات العينة بحسب متغير المؤهل العلمي، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة مؤهل متوسط فأقل بمتوسط حسابي (٢,٤١) وكانت أقل المتوسطات لفئة مؤهل جامعي بمتوسط حسابي (٢,١٧)، وقد أوضحت نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية أن متوسط استجابات فئة مؤهل جامعي أقل بفارق معنوي مقارنة بالفئات الأخرى، ويمكن تفسير ذلك بأن بان الفئة التي تمتلك مؤهل متوسط لديها القدرة علي التكيف داخل بيئة العمل ويتفق مع نتيجة دراسة (Deniz \$ Frtosum, 2010) بأنه يوجد فرق معنوي من حيث مستوى التعليم لصالح الحاصلين علي مؤهل اقل من متوسط في التعرض للتنمر داخل بيئة العمل والتكيف داخلها (Deniz,N,&Ertosun,2010,P129-142).

المحور الرابع (التنافس في بيئة العمل): كانت قيمة الفاء (٢,٩) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٦) وهو ما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في استجابات العينة بحسب متغير المؤهل العلمي، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة مؤهل فوق جامعي بمتوسط حسابي (٢,٤٢) وكانت أقل المتوسطات لفئة مؤهل جامعي بمتوسط حسابي (٢,٣١)، وقد أوضحت نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية أن متوسط استجابات فئة مؤهل فوق جامعي أكبر بفارق معنوي مقارنة بفئة مؤهل جامعي، ويمكن تفسير ذلك بأن الفئة التي تمتلك مؤهل فوق الجامعي لديها القدرة علي التنافس والتحسين المستمر والابداع والتميز داخل بيئة العمل إذا تعرضت للتنمر وهو ما يتفق مع نظرية الدور وهي كيف أن التوقعات وردود الأفعال تجعل الآخرين يستجيبون بطرق مختلفة ومتميزة المرتبطة بهذه الوظائف في بنية المجتمع ٍ

٣- دراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير العمر

لدراسة الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير العمر (أقل من ٣٠ سنة/ من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة/ من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة/ من ٥٠ سنة فأكثر) تم استخدام اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه One Way ANOVA، وقد كانت النتائج كما هو موضح بالجدول (١٨).

جدول (١٨) الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير العمر (ن=٣٠٠)

المحور	العمر	العدد	المتوسط الانحراف قيمة الدلالة الحسابي المعياري "ف" الإحصائية	الدلالة
التنمر اللفظي	أقل من ٣٠ سنة	٢١١	١,٩٥	٠,٥٣
	من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة	٢٦	١,٦٨	٠,٤٨
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٤٥	١,٦١	٠,٤٧
	من ٥٠ سنة فأكثر	١٨	١,٦٨	٠,٥٥
التنمر الجسدي	أقل من ٣٠ سنة	٢١١	١,٧٩	٠,٦٤
	من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة	٢٦	١,٢٤	٠,٤٨
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٤٥	١,٢٩	٠,٥٠
	من ٥٠ سنة فأكثر	١٨	١,٢٨	٠,٤٨
أشكال التنمر في بيئة العمل	أقل من ٣٠ سنة	٢١١	٢,١٠	٠,٥٨
	من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة	٢٦	١,٨١	٠,٨١
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٤٥	٢,٠١	٠,٧٥
	من ٥٠ سنة فأكثر	١٨	١,٧٠	٠,٥٣
التنمر عبر الإنترنت	أقل من ٣٠ سنة	٢١١	١,٨٣	٠,٨٢
	من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة	٢٦	١,٢٩	٠,٦٦
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٤٥	١,٢٥	٠,٥٢
	من ٥٠ سنة فأكثر	١٨	١,٦٣	٠,٦٩
أشكال التنمر في بيئة العمل	أقل من ٣٠ سنة	٢١١	١,٩٣	٠,٥١
	من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة	٢٦	١,٦٠	٠,٤٦
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٤٥	١,٥٧	٠,٣٨
	من ٥٠ سنة فأكثر	١٨	١,٦٣	٠,٤٩
سلوكيات التنمر في بيئة العمل	أقل من ٣٠ سنة	٢١١	١,٨١	٠,٦١
	من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة	٢٦	١,٤٤	٠,٤٨
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٤٥	١,٦٠	٠,٥٨
	من ٥٠ سنة فأكثر	١٨	١,٥٦	٠,٥٠
التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل	أقل من ٣٠ سنة	٢١١	٢,١٣	٠,٣٦
	من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة	٢٦	٢,٤٠	٠,٣٩
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٤٥	٢,٣٧	٠,٣٣
	من ٥٠ سنة فأكثر	١٨	٢,٥٠	٠,٢٥
التنافس في بيئة العمل	أقل من ٣٠ سنة	٢١١	٢,٢٨	٠,٢٨
	من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة	٢٦	٢,٤١	٠,٢٧
	من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة	٤٥	٢,٤٥	٠,٢٤
	من ٥٠ سنة فأكثر	١٨	٢,٤٩	٠,٢١

ويتضح من الجدول (١٨) أن الفروق في استجابات عينة الدراسة بحسب متغير العمر جاءت على النحو الآتي:

المحور الأول (أشكال التنمر في بيئة العمل): كانت قيمة الفاء (١٠,٣٧) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٠) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) في استجابات العينة بحسب متغير العمر، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة أقل من ٣٠ سنة بمتوسط حسابي (١,٩٣) وكانت أقل المتوسطات لفئة من ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة بمتوسط حسابي (١,٥٧)، كما جاءت الفروق معنوية على مستوى كافة الأبعاد الفرعية، وقد أوضحت نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية أن متوسط استجابات فئة أقل من ٣٠ سنة أكبر بفارق معنوي مقارنة بالفئات الأخرى، ويمكن تفسير ذلك بأن فئة أقل من ٣٠ سنة نتيجة لعدم خبرتها الكافية في العمل، فهم عرضة للممارسة أشكال التنمر داخل بيئة العمل.

المحور الثاني (سلوكيات التنمر في بيئة العمل): كانت قيمة الفاء (٤,٧١) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٠) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) في استجابات العينة بحسب متغير العمر، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة أقل من ٣٠ سنة بمتوسط حسابي (١,٨١) وكانت أقل المتوسطات لفئة من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة بمتوسط حسابي (١,٤٤)، وقد أوضحت نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية أن متوسط استجابات فئة أقل من ٣٠ سنة أكبر بفارق معنوي مقارنة بفئتي من ٣٠ لأقل من ٤٠ سنة ومن ٤٠ لأقل من ٥٠ سنة، ويمكن تفسير ذلك بأن الفئة الأقل من ٣٠ سنة أكثر عرضة للممارسة سلوكيات التنمر داخل بيئة العمل لعدم إلمامهم بالقوانين واللوائح داخل بيئة العمل وقلة الخبرة والمهارات الاجتماعية.

المحور الثالث (التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل): كانت قيمة الفاء (١٣,٥٢) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٠) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) في استجابات العينة بحسب متغير العمر، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة من ٥٠ سنة فأكثر بمتوسط حسابي (٢,٥) وكانت أقل المتوسطات لفئة أقل من ٣٠ سنة بمتوسط حسابي (٢,١٣)، وقد أوضحت نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية أن متوسط استجابات فئة أقل من ٣٠ سنة أقل بفارق معنوي مقارنة بالفئات الأخرى، ويمكن تفسير ذلك بأن وان فئة أكثر من ٥٠ سنة قادرة على التكيف داخل بيئة العمل لأمتلاكها الخبرة والنضج الفكري، وأكثر استقراراً وثباتاً في العمل.

المحور الرابع (التنافس في بيئة العمل): كانت قيمة الفاء (٨,٤٩) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٠) وهو ما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) في استجابات العينة بحسب متغير العمر، وقد كانت أعلى المتوسطات لفئة من ٥٠ سنة فأكثر بمتوسط حسابي (٢,٤٩) وكانت أقل المتوسطات لفئة أقل من ٣٠ سنة بمتوسط حسابي (٢,٢٨)، وقد أوضحت نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية أن متوسط استجابات فئة أقل من ٣٠ سنة أقل بفارق معنوي مقارنة بالفئات الأخرى، ويمكن تفسير ذلك بأن وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغير العمر وكانت أعلى المتوسطات لفئة من ٥٠ سنة فأكثر وان هذه الفئة تكون أكثر نضجاً وخبرة ووعياً مما يقوي ويدعم قدرتها على التنافس داخل بيئة العمل عند تعرضها للتنمر وفي ضوء نظرية معالجة المعلومات الاجتماعية يري (Dodge&Crick, 1994) أن المتنمرين يعانون من تدني المهارات الاجتماعية، وان المتنمر عليهم يمرون بست مراحل أولاً تسجيل المعلومات الحسية ثانياً محاولات لفهم وتفسير المعلومات الحسية، ثالثاً توضيح المعلومات وموقف الهدف، رابعاً يبحث عن أفكار ممكنة: خامساً اتخاذ قرارات الاستجابة أو الحلول المناسبة: سادساً يقوم من

خلال خبرة المتنمر عليهم بتنفيذ وتحسين الاستجابة السلوكية المناسبة وتحقيق التحسن المستمر ومن ثم القدرة علي التنافس في بيئة العمل ويحقق ذلك في هذه الفئة العمرية ٥٠ سنة فأكثر .
(٧) تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالمحور السابع ومنطوقه -العلاقة بين التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل وسلوكيات التنمر في بيئة العمل.

لدراسة العلاقة الارتباطية بين سلوكيات التنمر في بيئة العمل تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، وقد تبين أنه توجد علاقة ارتباط سالبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة (٠,٠١) بين متغير سلوكيات التنمر في بيئة العمل ومتغير التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل بمعامل ارتباط (-٠,٤٤)، وفي ضوء ذلك تم دراسة معنوية تأثير متغير سلوكيات التنمر في بيئة العمل على متغير التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression، وجاءت النتائج كما هو موضح بالجدول (٢١).

جدول (٢١) نموذج الانحدار لأثر سلوكيات التنمر في بيئة العمل على متغير التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل (ن=٣٠٠)

معامل التحديد	المعاملات غير		معامل	
	المتغير التابع	المتغير المستقل	الانحدار المعياري	الانحدار المعياري
(R ²)	الدلالة الإحصائية (F)	الدلالة الإحصائية (t)	قيمة (t) الإحصائية	قيمة (F) الإحصائية
	(B)	قيمة الخطأ المعياري (B)	(β)	
	سلوكيات التكيف الاجتماعي	بيئة العمل		
٠,١٩	٠,٢٧	٠,٠٣	-٠,٤٤	٨,٣٨
	بيئة العمل	ثابت		
	٢,٦٨	٠,٠٦	٤٤,٩٧	٧٠,٢٣

يتضح من الجدول (٢١) أن قيمة الفاء (F) لاختبار معنوية نموذج الانحدار قد بلغت (٧٠,٢٣) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٠) وهو ما يشير إلى معنوية النموذج، كما أن قيمة معامل التحديد (R²) بلغت (٠,١٩) وهو ما يشير إلى قدرة نموذج الانحدار على تفسير نسبة (١٩%) من التباين في متغير التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل بناء على التباين في سلوكيات التنمر في بيئة العمل. كما أوضح اختبار التواء (t) أن قيم معامل الانحدار وثابت الانحدار جاءت معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وبالتالي يمكن وضع العلاقة الرياضية لأثر سلوكيات التنمر في بيئة العمل على متغير التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل على الصورة الآتية:

$$\text{التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل} = ٢,٦٨ - ٠,٢٧ * \text{سلوكيات التنمر في بيئة العمل}$$

أي أنه عند ارتفاع مستوى سلوكيات التنمر في بيئة العمل بمقدار درجة واحدة فإن متغير التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل ينخفض بمقدار (٠,٢٧) درجة، وباستخدام وحدات الانحراف المعياري-وحيث أن قيمة معامل الانحدار المعياري (β) تساوي (-٠,٤٤)- فإنه عند ارتفاع

مستوى سلوكيات التنمر في بيئة العمل بمقدار وحدة معيارية فإن متغير التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل ينخفض بمقدار (٠,٤٤) وحدة معيارية، ويمكن تفسير ذلك بأن العلاقة عكسية كلما ارتفع مستوى سلوكيات التنمر في بيئة العمل بمقدار وحدة كلما انخفض التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل بمقدار ٤٤. مما يؤدي الي العزلة الاجتماعية وضعف روح التفاعل داخل بيئة العمل مما يؤثر علي كفاءة العنصر البشري والتنمية الاقتصادية وهو ما يتفق مع دراسة (Karl Aquino \$Stefan Thau, 2009Kp717)، ويتفق مع نتيجة "دراسة نورهان حسين، ٢٠٢١" وهي بعنوان سلوكيات التنمر الوظيفي وعلاقتها بجودة الحياة لدي أعضاء هيئة التدريس " حيث توصلت الي وجود علاقة سالبة بين سلوكيات التنمر الوظيفي وجودة الحياة لدي عينة البحث .

ثامنا : نتائج الفرض الثامن ومناقشتها وتفسيرها. ينص الفرض الثامن علي أنه". "الكشف عن العلاقة بين التنافس وممارسة سلوكيات التنمر داخل بيئة العمل".

ز-العلاقة بين التنافس في بيئة العمل وسلوكيات التنمر في بيئة العمل

لدراسة العلاقة الارتباطية بين سلوكيات التنمر في بيئة العمل تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، وقد تبين أنه توجد علاقة ارتباط سالبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متغير سلوكيات التنمر في بيئة العمل ومتغير التنافس في بيئة العمل بمعامل ارتباط (-٠,١٤)، وفي ضوء ذلك تم دراسة معنوية تأثير متغير سلوكيات التنمر في بيئة العمل على متغير التنافس في بيئة العمل باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression، وجاءت النتائج كما هو موضح بالجدول (٢٢).

جدول (٢٢) نموذج الانحدار لأثر سلوكيات التنمر في بيئة العمل على متغير التنافس في بيئة العمل (ن=٣٠٠)

معامل التحديد	اختبار الفاء (F)		اختبار التاء (t)		معامل الانحدار		المعاملات غير المعيارية	
	الدلالة (R ²)	قيمة (F) الإحصائية	الدلالة (t) الإحصائية	قيمة (t) الإحصائية	المعيارية	الخطأ المعياري (β)	قيمة الخطأ المعياري (B)	
								سلوكيات التنمر في بيئة العمل ثابت الانحدار
	٠,٠٢	٥,٦٤	٠,٠٢	٢,٣٨	٠,١٤	٠,٠٣	٠,٠٦	
	٠,٠٢	٠,٠٠	٠,٠٠	٤٩,٥٠	-	٠,٠٥	٢,٤٤	

يتضح من الجدول (٢٢) أن قيمة الفاء (F) لاختبار معنوية نموذج الانحدار قد بلغت (٥,٦٤) بدلالة إحصائية قدرها (٠,٠٠) وهو ما يشير إلى معنوية النموذج، كما أن قيمة معامل التحديد (R²) بلغت (٠,٠٢) وهو ما يشير إلى قدرة نموذج الانحدار على تفسير نسبة (٢%) فقط من التباين في متغير التنافس في بيئة العمل بناء على التباين في سلوكيات التنمر في بيئة العمل. كما أوضح اختبار التاء (t) أن قيم معامل الانحدار وثابت الانحدار جاءت معنوية عند مستوى دلالة (٠,٠١)،

¹ -I Karl Aquino \$Stefan THau : Workplace Victimization :Aggression from the target's perspective ,Annual Review of psychology,Vol.60 ,10 January 2009 ,p.p717-741

وبالتالي يمكن وضع العلاقة الرياضية لأثر سلوكيات التنمر في بيئة العمل على متغير التنافس في بيئة العمل على الصورة الآتية:

$$\text{التنافس في بيئة العمل} = ٢,٤٤ - ٠,٠٦ * \text{سلوكيات التنمر في بيئة العمل}$$

أي أنه عند ارتفاع مستوى سلوكيات التنمر في بيئة العمل بمقدار درجة واحدة فإن متغير التنافس في بيئة العمل ينخفض بمقدار (٠,٠٦) درجة، وباستخدام وحدات الانحراف المعياري- وحيث أن قيمة معامل الانحدار المعيارية (β) تساوي (-٠,١٤)- فإنه عند ارتفاع مستوى سلوكيات التنمر في بيئة العمل بمقدار وحدة معيارية فإن متغير التنافس في بيئة العمل ينخفض بمقدار (٠,١٤) وحدة معيارية، ويمكن تفسير ذلك بأن العلاقة عكسية كلما ارتفع سلوكيات التنمر داخل بيئة العمل بمقدار وحدة كلما انخفض التنافس في بيئة العمل بمقدار ٠,١٤ % كلما ادي الي انخفاض الدافعية للعمل وضعف الانجاز وهو ما يتفق مع دراسة (حمدي احمد عمر علي وآخرون ، ٢٠٢١ ، ص ١٣٠). تؤكد انه كلما ارتفع تأثير سلوكيات التنمر في بيئة العمل كلما ضعف الانغماس الوظيفي داخل بيئة العمل . وتتفق مع (نظرية الاحباط – والعدوان)، تقوم هذه النظرية علي اساس ان العنف يعتبر ضحية للإحباط وعدم التنافس ، والاحباط يولد طاقات في النفس من الضروري التخفيف منها بأسلوب يشعر الفرد بالراحة ، وتعرض الفرد للتنمر الوظيفي يؤدي الي احباط الفرد وتولد لديه رغبه في العدوان واستجابات أخرى مثل الانطواء والانسحاب والاكئاب وعدم التنافس.

٩) تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بالمحور التاسع ومنطوقه. التعرف علي بعض المقترحات اللازمة للحد من انتشار ظاهرة التنمر الوظيفي من وجهة نظر العاملين في بيئة العمل."

ح-النتائج الخاصة بالمقترحات اللازمة للحد من انتشار ظاهرة التنمر الوظيفي من وجهة نظر العاملين في بيئة العمل.

يوضح الجدول (٢٣) نتائج استجابات عينة الدراسة حول المقترحات اللازمة للحد من انتشار ظاهرة التنمر الوظيفي من وجهة نظر العاملين في بيئة العمل.

جدول (٢٣) نتائج استجابات عينة الدراسة حول المقترحات اللازمة للحد من انتشار ظاهرة التنمر الوظيفي من وجهة نظر العاملين في بيئة العمل

المقترحات اللازمة للحد من انتشار ظاهرة التنمر الوظيفي من وجهة نظر العاملين في بيئة العمل	النوع	الإجمالي الترتيب	
		أنثى	ذكر
١ الاهتمام بالتربية الروحية والعقائدية	ك	٢١٩	٤٧
٢ تدريب العاملين علي المهارات الحياتية مثل تنمية مهارة التعاطف وغرس روح التسامح وغرس احترام مشاعر الآخرين	ك	٢٢١	٥٠
٣ اهمية الممارسة الرياضية البدنية لتفريغ الطاقات المكبوتة لدي العاملين	ك	٢٠١	٤٥
		٢٦٦	٢٤٦
		%٨٩,٧٥	%٨٠,٣٦
		%٨٨,٦٧	%٨٢,٣٨
		%٩٠,٣٣	%٨٢,٠٠

الترتيب	النوع		الوظيفة	انتشار ظاهرة التنمر الوظيفي	من وجهة نظر العاملين في بيئة العمل
	أنثى	ذكر			
٤	٢٦٤	٢١٧	٤٧	ك	عمل ندوات خاصة للعاملين لبيان الآثار السلبية المترتبة على التنمر الوظيفي
	%٨٨,٠٠	%٨٨,٩٣	%٨٣,٩٣	%	ضرورة الاعتماد على الحوار أسلوب الحوار
٣	٢٦٣	٢١٤	٤٩	ك	الثري المتنوع لأمتصاص أي حالات تؤثر على كفاءتهم الانتاجية
	%٨٧,٦٧	%٨٧,٧٠	%٨٧,٥٠	%	تطبيق قاعدة الثواب والعقاب
٣	٢٦٣	٢١٥	٤٨	ك	
	%٨٧,٦٧	%٨٨,١١	%٨٥,٧١	%	
-	١٠٠,٠٠	٢٤٤	٥٦	ك	
	%	%١٠٠,٠٠	%١٠٠,٠٠	%	الإجمالي

يتضح من النتائج بالجدول (٢٣) أن استجابات عينة الدراسة حول المقترحات اللازمة للحد من انتشار ظاهرة التنمر الوظيفي من وجهة نظر العاملين في بيئة العمل جاءت بالترتيب كما يلي:

- تدريب العاملين على المهارات الحياتية مثل تنمية مهارة التعاطف وغرس روح التسامح وغرس احترام مشاعر الآخرين، بنسبة (٩٠,٣٣%).
 - الاهتمام بالتربية الروحية والعقائدية، بنسبة (٨٨,٦٧%).
 - عمل ندوات خاصة للعاملين لبيان الآثار السلبية المترتبة على التنمر الوظيفي، بنسبة (٨٨,٠٠%).
 - ضرورة الاعتماد على الحوار أسلوب الحوار الثري المتنوع لامتناس أي حالات تؤثر على كفاءتهم الانتاجية، بنسبة (٨٧,٦٧%).
 - تطبيق قاعدة الثواب والعقاب، بنسبة (٨٧,٦٧%).
 - أهمية الممارسة الرياضية البدنية لتفريغ الطاقات المكبوتة لدى العاملين، بنسبة (٨٢,٠٠%).
- ويمكن تفسير ذلك بأن تدريب العاملين على المهارات الحياتية كانت في المرتبة الاولى وكانت بنسبة ٩٠,٣٣% للحد من انتشار ظاهرة التنمر في بيئة العمل ومن ثم توفير التدريب الذي يهتم بزيادة مهارات العاملين في التواصل وبناء العاملين وتنمية روح العمل الجامعي وحل الصراع وفن التعامل مع الغير والدعم الكافي للعاملين حتي يمكنهم وحماهم من التنمر في مكان العمل وكيفية إدارة الضغوط بشكل فعال ، وتكوين ثقافة مضادة له قادرة على الحد من هذه السلوكيات وتحل في المرتبة الاخيرة تطبيق قاعدة الثواب والعقاب وكانت بنسبة ٨٧,٦٧% من اجمال استجابات العينة وهو ما يتفق مع دراسة (١ عيد ربيع دسوقي احمد ، ٢٠٢١، ص ١٠٠) في وضع توصيات للحد من انتشار هذه السلوكيات داخل بيئة العمل وكيفية إدارة الضغوط بشكل فعال ، فمن الضروري تطبيق قاعدة الثواب والعقاب نتيجة الخسائر الكبيرة من ممارسة التنمر داخل بيئة العمل منها

١ - عيد ربيع دسوقي احمد : دراسة العلاقة بين سلوك التنمر في بيئة العمل والاحترق الوظيفي دراسة تطبيقية ، جامعة القاهرة ، كلية التجارة ، قسم ادارة اعمال ، رسالة ماجستير ، ٢٠٢١ ، ص ١٠٠

ضعف الانتاجية والاختفاء المهنية والنتائج السلبية ، والنتائج غير الفعالة ومستوي الاداء الغير مطلوب. واكدت ذلك دراسة (Vartia, 2001)¹.

نتائج الدراسة

- توصلت الدراسة الي عدة نتائج منها:-
- ١- تعددت وجهات النظر حول تحديد ماهية التنمر داخل بيئة العمل في كليتي الهندسة الالكترونية بمحافظة المنوفية وكلية الدراسات الانسانية بالدقهلية من وجهة نظر إجمالي العينة التي تعرضت للتنمر داخل بيئة العمل وكان في المرتبة الاولى يتمثل في " توجيه انتقاد بشكل غير مبرر وبطريقة مستمرة" ، بنسبة (٦٤,٠٢%) مما يؤدي إلي التقليل من شأن الضحية والتخفيض من درجة إحساسها بذاتها ، ومما يؤدي الي العزلة وابعاد الضحية عن الأقران والزملاء، ويخلق مشاعر العجز والظلم ويقود حق الفرد في الكرامة في العمل .
- ٢- تنوع أشكال التنمر داخل بيئة العمل وكانت درجة التحقق في مستوي متوسط بمتوسط حسابي (١,٨٣%)، واحتل في المرتبة الاولى التنمر النفسي بدرجة "متوسط" بمتوسط حسابي وكانت من أهم صورها ، أشعر بحساسية تجاه نقد الاخرين لي وعزلتي، بمتوسط حسابي (٢,١٨)، وانحراف معياري (٠,٤٠٨٠)، ثم يليه التنمر اللفظي في المرتبة الثانية بدرجة "متوسطة" بمتوسط حسابي (١,٨٦) وكانت من اهم صورة تجاهل المشاعر، بمتوسط حسابي (٢,١٩)، وانحراف معياري (٠,٨٢)، ثم يليه بُعد التنمر عبر الإنترنت في المرتبة الثالثة بدرجة "متوسطة" بمتوسط حسابي (١,٦٨) وكانت من اهم صورة استخدام القاب وتعبيرات غير لائقة على مواقع التواصل الاجتماعي المتعلقة بالعمل، بمتوسط حسابي (١,٨٢)، وانحراف معياري (٠,٨٩)، بينما يأتي بُعد التنمر الجسدي في المرتبة الأخيرة بدرجة "ضعيفة" بمتوسط حسابي (١,٦٤) ومن اهم صورته استخدام حركات جسدية غير لائقة بالعمل (مثل الایماءات - الاشارات غير الاخلاقية - المعاملة الصامتة)، بمتوسط حسابي (١,٧٩)، وانحراف معياري (٠,٨٧).
- ٣- تنوع سلوكيات التنمر في بيئة العمل تقع في مستوى "متوسطة" من وجهة نظر عينة الدراسة بمتوسط حسابي (١,٧٣)، وجاءت اعلي نسبة ، كنت عرضة لنوبات غضب مزاجية من زملائي بسبب الاختلاف في الرأي، بمتوسط حسابي (١,٩٣)، وانحراف معياري (٠,٧٩). واحتلت في المرتبة الاخيرة " رفضت مصادقتي من قبل زملائي على مواقع التواصل الاجتماعي، بمتوسط حسابي (١,٥٩)، وانحراف معياري (٠,٨٢). ومن ثم يصبح الفرد انسانا صامتا ومنعزلا حيث يزداد انسحابه ، فالمؤسسة الجامعية تعد وعاء حاوي لكل الثقافات المتباينة والافكار المتناقضة ومركز تفاعل للطبقات الاجتماعية المتفاوتة والجماعات الاثنية المختلفة وساحة لإبراز الطاقات السلطوية ومن ثم بيئة ملائمة لانتشار هذه الظاهرة .

¹ - Vartia M."the Sources of bullying –psychological work environment and organizational climate .European journal of work and organizational psychology,5(2), 1996,p203-214.

- ٤- أكدت نتائج الدراسة من وجهة نظر اجمالي العينة الي وجود تكيف اجتماعي داخل بيئة العمل نتيجة التنمر الوظيفي وكانت بصورة متوسطة من وجهة نظر عينة الدراسة ، فكائن البشري ليس سلبيا بل هو يستطيع ان يعزز من نشاطه وتفاعله في تكوين علاقات اجتماعية وتوسيع حقل الامكانيات والمبادرات للإمام بمختلف المهام ومواجهة مشاكل وضغوط العمل وتحريره من عادات العمل غير المرغوب فيها وتحفيزه وتكفيته واندماجه ضمن جماعة متعاونة تحسن الاداء وتحقق التنمية الاقتصادية .
- ٥- أكدت نتائج اجمالي العينة إلى ساعد التنمر الوظيفي لدي العاملين علي تحقيق التنافس داخل بيئة العمل وتحقق ذلك بدرجة كبيرة من وجهة نظر العينة محل الدراسة وكانت في المرتبة الاولى ابذل أقصى جهدي والتحسين المستمر للذات للحصول على النتائج المرجوة، بمتوسط حسابي (٢,٧٢)، وانحراف معياري (٠,٥٩). وهو ما يمكن تفسيره المنافسة بين زملاء العمل أمر بديهي ويوجد في مختلف بيئات العمل، وتسعى الإدارة إلى تحفيز المتميزين لتعزيز المنافسة؛ بهدف تشجيع الموظفين على التطور المستمر وتحسين الذات بما يخدم تحقيق أهداف المؤسسة في النهاية. 'فإنسان كائن (بن عيس ، ٢٠١٠، ص١٠٠) عقلائي يستعمل الرموز التي تقع خارج ذاته ثم يتصور عدة اعتبارات ممكنه في عمله الاجتماعي او عمله التنظيمي ومن ثم ضرورة تحريره من عادات العمل الغير مرغوب فيه وتعزيز التعاون وخلق روح التنافس والتحلي بالتدريب والتطوير العلمي وتوسيع الادراك لديهم واكتساب مهارات ومعارف جديدة من اجل الوصول للأهداف المنشودة .
- ٦- اثبتت نتائج الدراسة الميدانية بوجود علاقة عكسية بين ممارسة سلوكيات التنمر الوظيفي والتكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل بمعنى كلما ارتفع مستوي سلوكيات التنمر في بيئة العمل بمقدار وحدة كلما انخفض التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل بمقدار ٤٤. مما يؤدي الي العزلة الاجتماعية وضعف روح التفاعل داخل بيئة العمل مما يؤثر علي كفاءة العنصر البشري والتنمية الاقتصادية وهو ما يتفق مع دراسة (Karl Aquino \$Stefan Thau, 2009Kp717٢).
- ٧- اثبتت نتائج الدراسة الميدانية من وجهة نظر اجمالي العينة بأن العلاقة عكسية بين ممارسات سلوك التنمر الوظيفي داخل العمل والقدرة علي التنافس بمعنى كلما ارتفع سلوكيات التنمر داخل بيئة العمل بمقدار وحدة كلما انخفض التنافس في بيئة العمل بمقدار ١٤. % كلما ادي الي انخفاض الدافعية للعمل وضعف الانجاز وهو ما يتفق مع دراسة.(حمدي احمد عمر علي واخرون ، ٢٠٢١، ص١٣٠). تؤكد انه كلما ارتفع تأثير سلوكيات التنمر في بيئة العمل كلما ضعف الانغماس الوظيفي داخل بيئة العمل .
- ٨- أكدت نتائج الدراسة من وجهة نظر اجمالي العينة ان من اهم المقترحات التي تساهم في الحد من انتشار ظاهرة التنمر الوظيفي في بيئة العمل جاءت اعلي نسبة تدريب

^١ - بن عيس محمد المهدي : علم الاجتماع التنظيمي من سوسيولوجية العمل الي سوسيولوجية المؤسسة ، الجزائر ، امبلاست للطباعة والنشر ، ٢٠١٠، ص١٠٠

^٢ -I Karl Aquino \$Stefan THau : Workplace Victimization :Aggression from the target's perspective ,Annual Review of psychology,VoI.60 ,10 January 2009 ,p.p717-741

العاملين على المهارات الحياتية مثل تنمية مهارة التعاطف وغرس روح التسامح وغرس احترام مشاعر الآخرين، بنسبة (٩٠,٣٣%)، ثم يليه الاهتمام بالتربية الروحية والعقائدية، بنسبة (٨٨,٦٧%)، ثم يليه عمل ندوات خاصة للعاملين لبيان الآثار السلبية المترتبة على التنمر الوظيفي، بنسبة (٨٨,٠٠%)، ثم يليه ضرورة الاعتماد على الحوار اسلوب الحوار الثري المتنوع لامتنعاص اي حالات تؤثر على كفاءتهم الانتاجية، بنسبة (٨٧,٦٧%)، ثم يليه تطبيق قاعدة الثواب والعقاب، بنسبة (٨٧,٦٧%)، وجاءت اقل نسبة اهمية الممارسة الرياضية البدنية لتفريغ الطاقات المكبوتة لدي العاملين، بنسبة (٨٢,٠٠%).

توصيات الدراسة

- ١- توعية العاملين بالجامعات المصرية بمفهوم التنمر الوظيفي في بيئة العمل ، وأثاره السلبية التي تنعكس علي بيئة العمل ، وكيفية التعامل مع الشخصيات التنمرية .
- ٢- ضرورة وضع ضوابط ادارية تحمي العاملين بالجامعات المصرية من السلوك التنمري بأشكاله ومنها التنمر الالكتروني فيما بينهم عبر التواصل الاجتماعي والبريد الالكتروني ويجب تحديد عواقبه بوضوح تام .
- ٣- تحفيز مديري الإدارات علي الإنصات الجيد للمرؤوسين والاعتماد علي الفهم والتعاطف في التعامل معهم بجانب توجيههم وإرشادهم لتحقيق الاهداف بما يساعدهم علي تحقيق أهداف المنظمة وطموحاتهم الوظيفية
- ٤- نشر ثقافة احترام الغير وعدم التعرض له .

مقترحات لبحوث مستقبلية:- التنمر الوظيفي و علاقته بالاغتراب الوظيفي

تنمر الطلاب علي اعضاء هيئة التدريس .

تنمر اعضاء هيئة التدريس علي الطلاب دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة.

المراجع

- ١- احمد فارس بن زكريا: معجم مقاييس اللغة حققه عبد السلام هارون ، دار الفكر .بيروت ، ، ج٤، (٥٣٩٥) ٦٤٥ ، ١٩٧٩ .
- ٢- احمد زكي بدوي : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية (انجليزي - فرنسي - عربي) بيروت ، مكتبة لبنان ، ١٩٨٧ ، ص٣٨٠ .
- ٣- ابراهيم ناصر : علم الاجتماع التربوي ، عمان ، مكتبة الرائد العملية ، ١٩٩٦ ، ص٢٨٢-٢٨٣ .
 - i. امال مصطفى الحمادي : المناخ التنظيمي واثره على الرضا الوظيفي، جملة التنمية الادارية ، العدد، ٥٨، القاهرة، ١٩٩٣
 - ii. اضاء علي كلية الدراسات الإنسانية , المؤتمر العلمي الأول في الفترة من (١٧-١٨) أبريل , الأمن الاجتماعي والتربية (الواقع – التحديات – آفاق المستقبل) ، ٢٠٠٦ ، ص١-٢٤ .
 - iii. احمد عبد الله الطيار: جريمة التنمر دراسة مقارنة ، دار الجامعة الجديدة ، "٢٠٢٢، ص٣٦ -
 - iv. امل محمد العمري واخرون : التمكين النفسي والدعم الاجتماعي وعلاقتهم بالتنمر لدي عينه من الاحداث الجانحين بجدة ، جامعة الملك عبد العزيز ، بالمملكة العربية السعودية ، ع ١٤٢٤ ، ٢٠٢٢ .
 - v. بن عيس محمد المهدي : علم الاجتماع التنظيمي من سوسولوجية العمل الي سوسولوجية المؤسسة ، الجزائر ، امبلاست للطباعة والنشر ، ٢٠١٠ ، ص١٠٠
 - vi. امل محمد العمري واخرون : التمكين النفسي والدعم الاجتماعي وعلاقتهم بالتنمر لدي عينه من الاحداث الجانحين بجدة ، جامعة الملك عبد العزيز ، بالمملكة العربية السعودية ، ع ١٤٢٤ ، ٢٠٢٢ .
 - vii. اسماعيل مفرح : الاستئناس او التنمر – مفهوم وممارسة لدي الطلابوكيف نحد منه ؟ منتدى التوجيه والإرشاد الطلاب ، وزارة التربية والتعليم ، السعودية ، مجلة البحوث التربوية النوعية ، كلية المنصورة، ٢٠٢١
 - viii. <http://moeforum.net/vbl/showthread.php?t=179612> --
 - ix. بلول أحمد: التنمر الالكتروني أشكاله وأسباب انتشاره في بيئة العمل ، مجلة العلوم القانونية الاجتماعية ، جامعة زيان عاشور بالجلفة ، الجزائر ، المجلد الثامن العدد الثاني ، ٢٠٢٣ ، ص٤٥٢ .
 - x. - جهمان زورو سعد الباكردى :سلوك التنمر الوظيفي ودوره في الولاء التنظيمي ، مجلة جامعة دهوك ، المجلد ٢٤ ، العدد ٢ ، العلوم الانسانية والاجتماعية ، ٢٠٢١
 - xi. حامد عبد السلام زهران ،:علم النفس الاجتماعي ، ط٥، عالم الكتب ، القاهرة، ١٩٨٤، ص٢٠٣
 - xii. حسين حريم: ضغوط العمل لدي الكادر التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن مجلة جامعة دمشق، المجلد (٢٤)، العدد الثاني، ٢٠٠٣
 - xiii. حسين حريم: ضغوط العمل لدي الكادر التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن مجلة جامعة دمشق، المجلد (٢٤)، العدد الثاني، ٢٠٠٣ .
 - xiv. حسن عبد المعطي مصطفى : الاسرة ومشكلات الابناء ، دار السحاب للنشر ، القاهرة ، ٢٠٠٤ .
 - xv. حمدي احمد عمر علي ، وفاء محمد علي محمد : التنمر في بيئة العمل والانغماس الوظيفي " دراسة سيوسولوجية علي عينة من الاكاديميين ومعاونتهم والموظفين الاداريين في جامعة سوهاج " ، مجلة علوم الانسان والمجتمع ، المجلد ١٠ ، العدد ١ سنة ، ص٢٠٢١، ٣٦٠ سنة.

- xvi. حسين حيدر كاظم ، عباس محمد منهل : التنمر الوظيفي وعلاقته بالإحباط الوظيفي ، ٢٠٢٣ ، جمهورية العراق ، جامعة بابل ، كلية الادارة والاقتصاد ، ٢٠٢٣ ، ص ١ - ٨
- xvii. حمادة صابر شعبان: التنمر الالكتروني داخل مكان العمل، جامعة القاهرة، كلية الحقوق، المجلة الالكترونية، المجلد ١٩، فبراير ٢٠٢٤، ص ٢٨
- xviii. حسام قرني : التنمر الوظيفي وأثره علي أداء العاملين في المنظمات "دراسة ميدانية" جامعة ابو ظبي ، الامارات العربية المتحدة ، المجلد الرابع والعشرون ، العدد الثالث، يوليو ٢٠٢٤ ، ص ٢٠٨
- xix. جيهان زورو سعد الباكردى :سلوك سلوك التنمر الوظيفي ودوره في الولاء التنظيمي ، مجلة جامعة دهوك ، المجلد ٢٤ ، العدد ٢ ، العلوم الانسانية والاجتماعية ، ٢٠٢١
- xx. دلال محمد الزغبى & زان علي: سلوكيات التنمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الاكاديمية في الاردن بحث منشور، المجلة التربوية للأبحاث التربوية ، جامعة الامارة العربية المتحدة ، العدد(٣٥)، ٢٠١٢
- xxi. دلالة محمد القطاونة ، محمد ابراهيم السفاسفه ، فاعلية برنامج ارشادي جمعي سلوكي معرفي في تحسين المرونة النفسية والتمكين النفسي لدي عينة من النساء المعتقات في جنوب الاردن ، جامعة مؤتة ، ص ١-١٥٣
- b. دليل الطالب بكلية الهندسة الالكترونية للعام ٢٠٢٤ ، مدينة منوف - محافظة المنوفية ، ٢٠٢٤ . حسن عبد المعطي مصطفى: الاسرة ومشكلات الابناء ، دار السحاب للنشر ، القاهرة ، ٢٠٠٤ .
- i. -رشاد احمد عبد اللطيف:التنمية الاجتماعية في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية " دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر ، ط ١ ، الاسكندرية ، ٢٠٠٧ .
- ii. رجاء حريم: مصادر الضغوط النفسية لدي العاملات في مهنة التمريض التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق، مجلة جامعة دمشق، المجلد (٢٤) ، (العدد٢) ٢٠٠٨ .
- iii. رجاء محمود أبو علام : مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، (ط٦)، القاهرة: دار النشر للجامعات، ٢٠١١ ، ص ٤٩٢ .
- iv. راهبة عباس العادلي : اضراب تنافس الأشقاء و علاقته بالغضب والتنمر لدي طلبة المرحلة المتوسطة ، الجمعية العراقية للعلوم التربوية والنفسية ، العدد٤١ ، ٢٠١٢، ص ٣٣٥-٢٣٥ .
- v. صلاح مصطفى الفول : علم الاجتماع بين النظرية والتطبيق ، الطبعة الاولى ، القاهرة ، دار الفكر العربي ، ١٩٩٦ ، ١٠٩ .
- vi. صلاح النشواني: ادارة الافراد والعلاقات الانسانية -مدخل الاهداف، الاسكندرية ، مؤسسة شباب الجامعة ، ١٩٩٤ .
- vii. - صلاح الدين عبد العزيز غنيم : التنمر في مكان العمل بالأجهزة الحكومية : دراسة تطبيقية في البيئة المصرية ، مجلة الادارة التربوية، ٢٨٤ ، ٢٠٢٠ ، ص ٨٢-١٣
- viii. صيته بنت منديل ، رباب بنت محمد السلمي ، أريج بنت عبد الرحمن الشماسي السمات الشخصية وأثرها في تفشي ظاهرة التنمر في بيئة العمل ، دراسة ميدانية علي الاداريات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة ، المجلة العربية للعلوم ونشر الابحاث ، مجلد ٢ عدد ٩ ، ٢٠١٨ ، ص ٧٤

- ix. صفاء فضل هاشم: تصور مقترحة من منظور الممارسة العامة للتخفيف من المشكلات المترتبة علي التنمر الوظيفي، جامعة اسيوط ، كلية الخدمة الاجتماعية ، المجلة العلمية العدد الثامن المجلد الاول ٢٠١٨، ص١٢٥
- x. سارين شانت: أثر استراتيجيات علاقة العمل علي سلوكيات التنمر في مكان العمل " الدور المعدل لممارسات الإدارة بالتجوال " رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، كلية الاعمال، قسم ادارة الاعمال، ٢٠٠٨.
- xi. سامية معادي: الثقافة التنظيمية والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية – دراسة حاله بالمؤسسة المينائية لسكسكده، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة باجي مختار ، كلية الآداب والعلوم السياسية ، قسم الاجتماع، ٢٠٠٩، ص٨٨-٨٩ -
- xii. شيماء اسماعيل عبد الغني : الاحباط الوظيفي كمتغير وسيط بين التنمر التنظيمي والارتباط بالعمل ، جامعة المنصورة ، كلية التجارة ، المجلة المصرية للدراسات التجارية، ٢٠٢١.
- xiii. صلاح الدين عبد العزيز غنيم: التنمر في مكان العمل بالأجهزة الحكومية: دراسة تطبيقية في البيئة المصرية ، مجلة الادارة التربوية، ع٢٨، ٢٠٢٠، ص٨٢-١٣
- xiv. عفاف ابراهيم محمود عبد القوي: مقومات التكيف الاجتماعي في بيئة عملهم وأثرها علي الكفاية الإنتاجية "دراسة ميدانية لقياس درجة التكيف الاجتماعي لعينه من عمال الانتاج ، بقطاع الصناعية ، ١٩٧٨، ح٢٦٤
- xv. عبد السلام نعمة الأسدي ، وسعاد حميد رشيد : الاسرة والتكيف الاجتماعي للمعاق ، مجلة العلوم التربوية والنفسية ، ع١٠٣، س٢٠١٣، ص١٢٥.
- xvi. عيد ربيع دسوقي احمد: دراسة العلاقة بين سلوك التنمر في بيئة العمل والاحترق الوظيفي دراسة تطبيقية ، جامعة القاهرة ، كلية التجارة ، قسم ادارة اعمال ، رسالة ماجستير ، ٢٠٢١ ، ص ١٠٠
- xvii. فادية عمر الجولاني ، مبادئ علم الاجتماع ، مؤسسة شباب الجامعة ، ١٩٣٣ ، ص٣٣١
- xviii. مصطفى الخشاب : علم الاجتماع ومدارسه "المدخل الي علم الاجتماع" مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٨٨ ، ص١٨٢
- c. ٤٥- محمد عاطف غيث: دراسات في علم الاجتماع التطبيقي ، دار المعرفة ، ص٦٣.
- d. محمد دنيقه: قيس قرأني علي المجتمع ، الطبعة الاولى ، بيروت ، دار ابن حزم ، ١٩٩١ ، ص١٠٨
- i. - مسعد ابو الديار : سيكولوجية التنمر "بين النظرية والعلاج " الطبعة الاولى ، الكويت، مكتبة الكويت الوطنية ، ٢٠١٢، ص٢٩
- ii. - مي حسين احمد حسين: اثر العلاقة بين نمطي التعليم التنافسي الاللكتروني القائم والاسلوب المعرفي في تنمية التصميم الابداعي للملص التعليمي والدافعية للإنجاز والكفاءة الذاتية لدي طلاب تكنولوجيا التعليم ، الجمعية العربية لتكنولوجيا التربية ، ٢٠١٨، ٣٢٧ ع ، ص٢٢٣، ٢٢٢
- e. مراد علي عيسي ، سمير عطية المعراج : " التنمر " التقليدي والاللكتروني "الاسباب واستراتيجيات العلاج" الطبعة الاولى ، القاهرة ، دار الفكر العربي ، ٢٠٢٠، ص١٧٣-١٧٤
- f. محمد النوبي محمد علي: مقياس التفاعل الاجتماعي " لدي طلاب الجامعة الموهوبين " ، الطبعة الاولى ، ٢٠١٠، ص٦٠.
- g. مي السيد عبد الشافي خفاجة: التنمر (المدرسي – الاللكتروني – الوظيفي المجتمعي – الاسلامي) ط١ ، دار الكتاب الحديث ، ٢٠٢١، ص١٤٠،

- .h محمد حمزه أمين عبد الله: التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسجام الوظيفي "بحث ميداني" مجلة كلية التربية، عين شمس، العدد (٢٨) الجزء الرابع، ٢٠٢٢
- .i محمدي راضية، معيفي نور الهدي، وآخرون: التنمر الوظيفي ال وتأثيره علي الاستقرار المهني للعاملين "دراسة ميدانية بمؤسسة كرفرفوس – بئر العاتر، جامعة الشهيد العربي التبسي، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم الاجتماع، ٢٠٢٣
- .j مليكة حاكم: التنمر الاجتماعي: المفهوم والتأسيسات العلمية السوسولوجية الشارحة، جامعة ابو بكر بلقايد – تلمسان (الجزائر، مجلة روافد للدراسات والابحاث العلمية الاجتماعية والانسانية، المجلد ٧، (٢)، ٢٠٢٣، ص ٥٢١
- .k كغزال حسين محمد: التنمر الوظيفي مظاهره وأسبابه "دراسة ميدانية في مديرية التربية الغربية في مدينه السليمانية، جامعة السلمانية، كلية العلوم الانسانية، مجلة جامعة التنمية البشرية، ٢٠٢٤.
- .l كونلو، دوج واتسابو: القيادة المتميزة، ترجمة مكتبة جرير، الرياض، مكتبة جرير، ٢٠١٤.
- .i - فادية عمر الجولاني، مبادئ علم الاجتماع، مؤسسة شباب الجامعة، ١٩٣٣، ٣٣١ص
- .ii - هدي درنوني، واقع التنمر في الادارة الجامعية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد ٤٨، سنة ٢٠١٧، ٣٦١
- .m هدي سليمان محمود ابراهيم الفرومي، اثر التنمر الوظيفي علي كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية، مجلة الاوسط، جامعة عين شمس، مركز بحوث الشرق الاوسط، ٢٠٢٠، العدد ٥٧، ص ١٧٨.
- .n نورهان حسين النشوي: سلوكيات التنمر الوظيفي وعلاقتها بجودة الحياة لدي أعضاء هيئة التدريس الجامعي، جامعة المنصورة، المجلة العلمية بكلية التربية للطفولة المبكرة، ٢٠٢١.
- Ariza- Montes, A, Arjona-Fuentes ,J,M ,Arjona –Fuentes ,J,M,Law,R., law ,R ,Han,H”:Incidence of workplace bullying among hospitality employees “,International Journal of Contemporary Hospitality Management , 2017,p29(4)
- Antonio ,Ariza- Montes et al, ”Workplace bullying and presenters in the cruise industry: Evaluating the effect of Social support Antonio” International journal of Hospitality Management, 2021, 94, pp,1-9
- Art. 450, 1-15. <http://dx.doi.org/10.4102/sajhrm.v10i1.450> .
- Beale ,D, & Hoel, H” Workplace bullying and the employment relationship: Exploring questions of prevention ,control and context “Work Employment Society , 2011,25(5),pp5-18.
- Bernotaite, L. , Malinauskiene, V. & Leisyte, P . Bullying Behavior And Manta health In Healthcare And Educational Sectors In Kaunas, Lithuania, Medicinal Piracy, 2017, 68 (3), 307 – 314

-
- CASELL” Bulling IN Academy Prevalent Significant AND Contemporary Issues, IN Education Research , 2011,P4.5
 - Creswell, J.. "Educational research: planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research", (4th ed), USA: Pearson Education, 2021, p.618
 - Cunniff, L., & Mostert, K." Prevalence of workplace bullying of South African employees". SA Journal of Human Resource Management/SA Tydskrif vie enslikehulpbronbestuur , 2012, 10
 - Cassel ,M .:"Bulling in academy :prevalent, Significant, and Incessant .Contemporary in Education Research" .4(5),pp33-44 - corona , (2014)Educators ”understanding of workplace Bulling ,South African Journal of Education,2014,34(1),
 - Dullard ,J.etal: frustration and aggression, 10th ed,new HAVEN: YALE university press, 1968.
 - Dattalo, P. Determining sample size: Balancing power, precision, and practicality. oxford university press ,2008. p.4
 - Deniz, N., & Ertosun, O. G.. The relationship between personality and being exposed to workplace bullying or mobbing. Journal of Global Strategic Management, 2010, (7), 129–142.
 - -Daderman ,A,M Ragmestal –Impola .workplace bullies ,not their victims, Score high on the Dark triad and extraversion and low on agreeableness and Honesty – Humility, Halcyon VOI,S,2019
 - Fisher-Blando, J. L.. Workplace bullying: Aggressive behavior and its effect on job satisfaction and productivity. Doctoral Dissertation, University of Phoenix, Arizona , 2008, USA.
 - Fox,C.Boulton M:Social Skills problems and peer victimization aggressive behavior,2006 p32.110-121
 - Field, A.. Discovering Statistics Using SPSS (3rd Ed). SAGE, (٢٠٠٩) p.675
 - Fajana, S., Oweyeni, O., Shadare, S., Elegbede, T. & Gbajumo M. Gender differences: An antecedent for workplace bullying and harassment in Nigeria workplaces. in Nigeria Journal Social sciences , 2011,(21)448 -550
 - Francioli, I,paulmM,Marie ,H,Ann -Louise,quality of leadership and community at work In A two –year follow-up study journal of business Ethics (2018),VoI 147,IssueI,p4.
 - -Gillen PA,Sinclair M,Kernohan WG, Begley CM ,Luyben AG, :Interventions for prevention of bullying in the workplace , Cochrane Database of Systematic Reviews, Issue I. 2017,p6
 - GLLINE Interventions FOR Prevention of Bulling IN THE Workplace “Doctoral Dissertation ,canella University , 2017.



-
- Hollis,L,p, Analysis of Faculty Wellness and workplace Bulling ,
online submission, 2019
- I Kenyon, D. N., & Ucho, A. Workplace bullying, job satisfaction
and job performance among employees in a federal hospital in
Nigeria. European Journal of Business and Management,
5(23), 2013,116-123.
- I Karl Aquino \$Stefan THau : Workplace Victimization :Aggression
from the target's perspective ,Annual Review of
psychology,VoI.60 ,10 January 2009 ,p.p717-741
- I Karl Aquino \$Stefan THau : Workplace Victimization :Aggression
from the target's perspective ,Annual Review of
psychology,VoI.60 ,10 January 2009 ,p.p717-741
- - Kenyon, D. N., & Echo, A . “Workplace bullying, job satisfaction
and job, performance among employees in a federal hospital in
Nigeria. European Journal, of Business and Management ,
2013, 5(23), 116-123.
- Koiv ,K “Social skills training as a mean of improving intervention
for bullies and victims ,Procardia social and behavioral n
sciences , 2012 , voi 45,239-246
- Kenyon, D. N., & Echo, A . Workplace bullying, job satisfaction
and job, performance among employees in a federal hospital in
Nigeria. European Journal, of Business and Management ..
2023, 5(23), 116-123.
- Lester,J .Not your child's playground :Workplace bullying among
community college faculty .community college journal of
research and practice ,33(5),pp446-464
- -Malik,Sadia &Bano Shanaz “Impact of workplace bullying on job
satisfaction among doctors : Moderating role of coping
strategies”pakistaan Business Review 18,pp.pp211-231
- Marchal ,Gordon(ed.)oxford Concise dictionary of sociology, oxford:
oxford university press,1996.
- Melntyre, D: My way or the highway : Managerial prerogative, the
labor process and workplace health “ Health Sociology
Review, 2005 ,14,pp.59-68
- = Maltthiesen, S. B., & Einarsen, S. Bullying in the workplace:
Definition, prevalence, antecedents and consequences.
International Journal of Organization Theory & Behavior ,
2010, 13(2), 202-248.
- -Murphy ,s “perceptions of Bullying in the workplace A
phenomenological study, university of phoemix.2013 ,p39
- - Maltthiesen, S. B., & Einarsen, S. Bullying in the workplace:
Definition, prevalence, antecedents and consequences.

International Journal of Organization Theory & Behavior,
2010, 13(2), 202-248.

- Norton ,Chris : What is the Definition of Relational Bullying /Social Bulling –Brim Archived from the original on 2016-12-01Retrieved –2016 –p11-30
- Payne, M.”Modern Social work theory, Consultant Editor:jo Compiling, 2nd Ed London: published by Macmillan press LTD, 1997 ,p,160
- -Par :AJEFA +D.J.C et M.J.C.A: MO je dis, Non à intimidation, WWW.AJEFA.CA e t Servos, Canada .page 7-8
- patchin,J.W.\$ Hinu JA,S().Cyber bullying and self-confidence .journal of school health 2010,voI 80(12),614
- Payne ,M ,Modern Social Work theory, consultant Editor: job Compiling 2nd Ed ,London Published B Macmillan ,press LTD, 1997, P160.
- Rajalakshmi,M.&Naresh,B,Influence of psychological contract on Workplace bullying “ Aggression and Violent Behavior, 2018, 41,pp.90-97
- Steven K. Thompson. Sampling (3rd Ed). John Wiley & Sons ,2012, p.59
- Said,Hamad \$tanova ,Cem ,Workplace bullying in the hospitality industry : A hindrance to the employee mindfulness state hospitality industry: hindrance to the employee mindfulness state and a source of emotional exhaustion “international journal of Hospitality Management , 2012,96,pp.-1-11.
- Vartia M.the Sources of bullying –psychological work environment and organizational climate .European journal of work and organizational psychology,5(2) , 1996,203-214. –
- Vega,G.&Comer ,D,Sticks and Stones may break you bones, but Words can break your spirit Bullying in the Workplace” journal of Business Ethics ,2005,58,pp.101-109
- Thio,Alex” Sociology New York: Longman,1998.



بيان بأعداد أعضاء هيئة التدريس للعام الجامعي ٢٠٢٣/٢٠٢٤م.

الاسم / الشعبة	استاذ متفرغ	استاذ دكتور	استاذ مساعد	مدرس	مدرس مساعد	معيدة	الإجمالي
اللغات والترجمة	---	١	٢	٨	١٠	---	٢١
	---	---	---	١ (١) اعززة	عدد (١) رعية ظل	---	---
التربية (الشعبة العامة)	---	٤	٥	١٣	٥	١	٢٨
	---	---	---	---	---	---	---
التربية (اللغة الانجليزية)	---	---	---	١	---	---	١
رياض الاطفال	---	---	---	١	---	---	١
التاريخ	عدد (٢) متفرغ	---	١ (١) اعززة للتخرج	عدد (١) الكتاب نفس عدد (١) متفرغ	مرافقة زوج	---	٢٥
علم النفس	عدد (١) متفرغ	---	٥	١٥	٢	٢	٢١
	---	---	---	عدد (١) متفرغ	---	عدد (١) رعية ظل	---
علم الاجتماع	عدد (١) متفرغ	عدد (١) اعززة	عدد (٢) متفرغ	١٠	٤	١	٢١
	---	---	---	---	---	---	---
الإجمالي	٤	١٣	١٩	٦١	٢٣	٨	٢٠٨



(أعضاء هيئة التدريس) المتفرغين = ٨ المعززين = ٣
 على رأس العمل = ٩٢ الإجمالي = ٩٧ الاعززة الخاصة = ١
 (أعضاء الهيئة الدعوية) الإجمالي = ٣١ على رأس العمل = ٢٦ الاعززة الخاصة = ٥
 الإجمالي العام : (١٢٨) عضواً و هيئة معونة الاعززة : (٥) اجازة رعية ظل (١) مرافقة زوج (١) اعززة (٣) الكتاب (١)
 ش . قارية
 ر . ش . قارية
 ا . م . قارية

بيان بأعداد أعضاء هيئة التدريس بكلية الدراسات الانسانية بنات تفهنا الاشراف - بالدقهلية
 للعام ٢٠٢٣/٢٠٢٤م

بيان بأعداد الجهاز الإداري لعام ٢٠٢٣/٢٠٢٤م

العدد	الأمريتين	م
٤٢	عدد الموظفين الدائمين	-١
٦	عدد الأطباء بالوحدة الطبية	-٢
٥	عدد الموظفين المنتسبين من خارج الجامعة	-٣
٣	عدد الموظفين المؤقتين	-٤
٥ + ١ مكتب لكتبة الشريعة	عدد الموظفين بالأمن الإداري	-٥
١ + ٨ جاري انتهاء خدمته	عدد عمال الحراسة المعدنية	-٦
٨	عدد عمال الخدمات المعاونة	-٧
٧٨	الإجمالي	-

بمعد ١٠٠ / مدير الكلية
البر

ش. عاقل



بيان بأعداد الجهاز الإداري كلية الدراسات الانسانية للعام ٢٠٢٣/٢٠٢٤م