

التنمر في بيئة العمل واثره على استقرار الموظف مهنيًا وتكيفه اجتماعيًا

م.د. منى عبد الستار محمد حسن

mona65340@gmail.com

وزارة التعليم العالي / جهاز الاشراف والتقييم العلمي

الملخص

ان بيئة العمل هي المكان التي يعمل فيها الموظفون والعاملين في مؤسساتهم من خلال التزامهم بتوقيات الحضور والانصراف اليومي ويبدلون جهداً في أدائهم للعمل من خلال استغلال طاقاتهم وامكانياتهم والتي تعتبر التحدي الرئيس التي يجب على المؤسسة او الدائرة الاهتمام بذلك من اجل تحقيق خططها واستراتيجياتها وأهدافها المستقبلية، فمن خلال هذه الدراسة تم تسليط الضوء على موضوع التنمر في بيئة العمل واثره على استقرار الموظف مهنيًا وتكيفه اجتماعيًا، والذي نحاول ان نبين أهمية استقرار الموظف مهنيًا او وظيفيًا والذي تعتبر من الأساسيات التنظيمية داخل المؤسسات حيث ان استقرار الموظف ودافعيته للعمل تعتمد اعتماداً كبيراً على ماتوفره بيئة العمل من ظروف ملائمة قد تكون مادية تعمل على الحفاظ على امن وسلامة الموظفين او تكون تنظيمية وهي القوانين والضوابط والتعليمات التي يجب ان يلتزم بها الموظفون والتي من خلالها ينتظم العمل إضافة الى استقرار الموظف مهنيًا تجده بحاجة الى توفر بيئة اجتماعية يتكيف فيها من إقامته علاقات وصداقات وزمالة يكون لها الأثر الكبير في سلوكه الوظيفي ودافعيته للعمل. وتعد هذه دراسة من الدراسات الوصفية والتي اعتمدت على أسلوب العينة العشوائية البسيطة من خلال توزيع استبانة لجمع البيانات وقد تكونت العينة من (٧٠) مبحوثاً ومبحوثة من موظفي دوائر الدولة في بغداد. هذا وقد توصلت هذه الدراسة الى ان اثار التنمر مهنيًا مرتفع جداً في حال غياب العدالة الإدارية من قبل المسؤول في العمل الوظيفي حيث جاءت بالرتبة الأولى وبوسط مرجح قدره (٣,٠٩) وباهمية نسبية قدرها (٧٧,٢٥)، اما التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل مرتفع جداً وهو حرص الموظف على إتمام عمله من البريد اليومي على اكمل وجه لشعوره بمسؤوليته اتجاه العمل وهذا دليل على تكيفه مع بيئة العمل حيث جاء بالرتبة الأولى بوسط مرجح (٣,٨١) وباهمية نسبية قدرها (٩٥,٢٥) وبمستوى أهمية (مرتفع جداً) توصلت الباحثة في دراستها انه لا يوجد فرق دال احصائياً عند المبحوثين حسب (الجنس) سواء اكان الموظف (ذكر او انثى) او حسب متغير العمر (صغير السن او كبير) وذلك لان اثار التنمر يكون وقعها نفسياً بالدرجة الأولى ومن ثم يؤثر هذا على طبيعة انسجام الموظف في العمل والفته مع زملائه والتكيف معهم اجتماعياً مما يؤثر سلباً على استقراره مهنيًا.

الكلمات المفتاحية: التنمر، بيئة العمل، التنمر الوظيفي، الاستقرار المهني، التكيف الاجتماعي.

Bullying in the workplace and its impact on the employees

professional stability social adaptation

Dr. Mona Abdel Sattar Mohamed Hassan

Ministry of Higher Education/ Scientific Supervision and Evaluation Authority

Abstract

The work environment is the place where employees and workers in their institutions work ,and departure times , and making and making an effort in their work performance by exploiting their energies and capabilities , which is considered the main challenge that the institution or department must address in order to achieve its plans, strategies and future goals.Through this study , the issue of bullying in the work environment and its impact on the employees professional stability and social adaptation was highlighted. We attempt to demonstate the importance of employee professional or job stability ,which is considered one of the organizational foundations within institution.An employees stability and motivation to work depend largely on the appropriate conditions provided by the work environment. These conditions may be material , working to maintain the security and safety of employees , or organizational,which are the laws, controls, and instructions that employees must adhere to ,through which work is organized. In addition to the employees professional stability, you find him in need of a social environment in which he can adapt, by establishing relationships ,friendships , and colleagues,which have a significant impact on his work behavior and motivation to work. This is a descriptive study that relied on the simple random sample method distributing a questionnaire to collect data the sample consisted of (70)male and female researchers from government departments employeesin in Baghdad.This study has concluded

that the effects of professional bullying are very high in the absence of administrative justice by the official in the job , as it came in first place with a weighted mean of (3.09) and a relative importance of (77.25) ,while social adaptation within the work environment is very high ,which is the employee keenness to complete his work from daily mail in the best possible way due to his feeling of responsibility towards work ,and this is evidence of his adaptation to the work environment as it came in first place with a weighted mean of (3.81)and a relative importance of (95.25)and a very high level of importance (the researcher concluded in her study that there is no statistically significant difference among the respondents according to gender (whether the employee is (male or female) or according to the age variable (young or old),because the effects of bullying have a psychological impact in the first place , and then this affects the nature of the employees harmony at work and his affection with his colleagues and his social adaptation with them , which negatively affects his professional stability

Key key: bullying ,work environment, workplace bullying ,career stability ,social adjustment.

المقدمة

لتحقيق بيئة عمل سليمة وفاعلة في المؤسسات والدوائر الحكومية والتي بدورها تعمل على تحقيقها باختلاف نشاطاتها من خلال توفير الادوات والبرامج بالاضافة الى الاستغلال الامثل الى مواردها البشرية وكذلك الاهتمام بموظفيها والذين يعتبرون (العامل البشري) والركيزة الاساسية التي تقوم عليها مؤسساتنا لتحقيق اهدافها المرجوة وذلك كون ان هذه الدوائر تمثل البيئة الصانعة للابداع والاداء المؤسسي، في دراستنا هذه تناولت الباحثة موضوعاً مهماً ومشكلة اجتماعية او ظاهرة يعاني منها اغلب الموظفين او العاملين في المؤسسات والدوائر والتي تمثل (بيئة العمل) وهي ظاهرة (التنمر في بيئة العمل) واثار ذلك على استقرار العامل او الموظف مهنيًا واجتماعيًا وقد تكشف هذه الدراسة ابعاد التنمر على الموظف من سلوكيات غير مرغوب بها واثارها على استقرار الموظف في مكان العمل.

لذلك عملت الباحثة من خلال دراستها على تشخيص الواقع الفعلي لهذه الظاهرة في مؤسساتنا الحكومية ولتحقيق هذه قسمت الدراسة الى فصلين وهما الفصل الاول (الجانب النظري) ويتألف من ثلاثة مباحث المبحث الأول (الاطار العام للدراسة) المبحث الثاني (المفاهيم والمصطلحات) المبحث الثالث (التمتع في بيئة العمل واثره على استقرار الموظف مهنيًا وتكيفًا اجتماعيًا)، الفصل الثاني (الجانب الميداني) للدراسة فيتألف من ثلاثة مباحث المبحث الأول (مجتمع الدراسة وعينتها ومجالاتها) المبحث الثاني (المنهج المستخدم في الدراسة) المبحث الثالث (عرض بيانات الدراسة وتحليلها) ومن ثم نتائج الدراسة والاستنتاجات ومن ثم التوصيات.

الاطار النظري

الفصل الأول

المبحث الأول: الاطار العام للدراسة

المشكلة:-

ان الموضوع الذي نحن بصدد تناوله يتناول مشكلة تؤثر على عمل الموظفين من الناحية المهنية والاجتماعية الا وهي (التمتع في بيئة العمل واثره على استقرار الموظف مهنيًا واجتماعيًا) وهو موضوع له اهميته لما له تأثير كبير على اداء الموظف وسرعة انجازه للعمل وعلى علاقاته مع زملائه وعلى رغبته في الدوام يومياً دون كلل او تعب لذلك لابد من تسليط الضوء على هذه الظاهرة من خلال الوقوف والبحث عن اسباب تفشي هذه الظاهرة في دوائرنا (مكان العمل) والتي تعتبر احد اهم المشكلات التي تواجه الموظفين في ميدان عملهم من خلال الاساءة اللفظية او الاستخفاف او الاستهزاء او حتى الاساءة اجتماعية للموظف من قبل شخص او اخر من خلال المعاملة الاستفزازية مما يؤثر ذلك على الموظف وعمله فتجده يحاول الابتعاد عن محيط العمل من خلال اخذ الاجازات المرضية او غيابه المتكرر ونقص هنا بالاستقرار المهني هو مدى قدرة الموظف في البقاء في مكان عمله وتمسكة بالدائرة او المؤسسة التي يعمل بها وكذلك شعوره بنوع من الامن والحماية والتي توفرها الدائرة مما يخلق لديه نوع من الاستقرار النفسي والفيزيولوجي مما يؤدي الى ارتباط الموظف بالدائرة التي يعمل فيها اما تكيف الموظف اجتماعياً فيتحقق من خلال محاولة الانسان مؤامة نفسه مع العالم الطبيعي الذي يعيش فيه وذلك محاولة منه لتحقيق بقاءه على الحياة، وايضا هو سلوك الانسان الذي يحصل عن ردود افعال عديدة لمطالب يحتاجها وكذلك تعرضه لضغوط البيئة (كالمناخ) وكذلك تعرضه الى متغيرات البيئة الاجتماعية والتي يعيش فيها الانسان من افراد وجماعات فالتكيف هو عملية دينامية مستمرة تتناول كل من السلوك والبيئة الاجتماعية والطبيعية وما يحدث من تعديل او تغيير لذلك لحصول التوازن بين الفرد وبيئته والذي يتحقق من خلال الالتزام بأخلاق

المجتمع، الامتثال بقواعد الضبط الاجتماعي، كفايته في العمل والشعور بالمسؤولية الاجتماعية من خلال الابتعاد عن الانانية والذاتية والحفاظ على كل يخص الدائرة او المؤسسة التي يعمل بها.

الأهمية:-

تحاول الباحثة من خلال هذه الدراسة بيان اهمية دراسة هذه الظاهرة الا وهي التتمر في بيئة العمل اولاً للتعرف على انعكاس هذا السلوك على عمل المؤسسة التي يعمل بها الموظف وتأثير هذا السلوك على استقرار الموظف مهنيًا واجتماعيًا من خلال البحث عن ابعاد التتمر وسلوكياته واسبابه والاثار المترتبة على الموظف من اخفاقه في القيام بعمله على اتم وجه، ويأتي هذا البحث من خلال رصد حالات او شيوع ظاهرة التتمر في بيئة العمل والتي تعتبر مشكلة اجتماعية ونفسية بالغة الخطورة على مؤسساتنا كون ان الذين يتعرضون لهذا النوع من السلوك هم قوى عاملة فاعلة في تحقيق انجازات العمل وهم مصدر من مصادر تقدم المجتمع، ان بيئة العمل بوجه خاص يحتل اهمية كبيرة لارتباطه بالموارد البشري للعمل (والمقصود هنا الموظفين العاملين في المؤسسات والدوائر الحكومية) من خلال الاستثمار فيه وتكوينه وتدريبه واعداده للحياة العملية وتوظيف طاقاته بشكل يحقق ما تم التخطيط اليه مستقبلاً.

الأهداف:-

١. قياس اثار التتمر مهنيًا على عينة من موظفي الدولة
٢. قياس التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل على عينة من موظفي الدولة
٣. التعرف على دلالة الفرق في اثار التتمر مهنيًا على موظفي الدولة حسب متغير الجنس
٤. التعرف على دلالة الفرق في التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل على موظفي الدولة تبعاً لمتغير الجنس
٥. التعرف على دلالة الفروق في اثار التتمر مهنيًا على موظفي الدولة تبعاً لمتغير العمر
٦. التعرف على دلالة الفروق في التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل على موظفي الدولة تبعاً لمتغير العمر

المبحث الثاني: المفاهيم والمصطلحات

مفاهيم البحث

١. مفهوم التتمر في اللغة العربية المعاصرة
- وهو ان لفظ التتمر اللغوي تتمر، يتتمر، تتمراً، فهو متمر والمفعول متمر له، وتتمر الشخص: نمر، غضب وساء خلقه وصار كالنمر الغاضب. ^(١)

^(١) عمر احمد مختار عبد الحميد وآخرون، معجم اللغة العربية المعاصرة، القاهرة، عالم الكتب، ج ٣ و٢،

ويعرف ايضا بأنه الافعال السلبية الجسدية واللفظية للأفراد الذين لديهم نوايا عدوانية تتكرر على مر الزمن وتتطوي على تفاوت في القوة بين المتمتر والضحية.^(١)

وعرفت الباحثة التعريف النظري لمفهوم التتمتر وهو من التعريفات التي تم عرضها من خلال البحث الحالي و لتعزيز المصطلحات .

هو كل سلوك غير مقبول تكون فيه إساءة اتجاه الشخص المقابل من خلال اساليب تنمرية قد تكون لفظية او جسدية من خلال التجريح بالكلام او السخرية والاستهزاء او الضرب هذا يؤثر بشكل كبير على الشخص الموظف (المتمتر عليه) في استقراره مهنيًا وتكيفه اجتماعيًا.

٢. مفهوم التتمتر في بيئة العمل

ويعرف التتمتر في بيئة العمل والذي عرفه اينارسين وزملاؤه عام ٢٠١١ اشاروا فيه الى ان التتمتر في مكان العمل ينطوي على الاساءة او الاستبعاد الاجتماعي للعامل، او التأثير سلباً على مهام عمله، ويعتبر السلوك الذي يحدث في مكان العمل متمراً اذا حدث بشكل متكرر ومنظم، واستمر لفترة معينة، بالاضافة الى عدم قدرة الضحية على الدفاع عن نفسها ضده، ويجب ان يكون التتمتر واضحاً، ويشمل التتمتر انواع مختلفة من السلوكيات غير المرغوبة، تتراوح من السلوكيات البسيطة الى السلوكيات المتطرفة.^(٢)

٣. مفهوم بيئة العمل

أ. البيئة -:

تعرف البيئة لغةً:- كلمة البيئة العربية هي الاسم لفعل تبدأ، اي نزل او قام، وتبواه اي اصلحه وهياه،^(١) أو يلاحظ المتدبر في القرآن الكريم وجود الكثير من الايات القرانية التي جاءت بهذا المعنى اللغوي للبيئة ومنها قوله تعالى: ((وكذلك مكنا ليوسف في الارض يتبؤا منها حيث يشاء)).^(٣)

ب. العمل يعرف لغةً:- بأنه الوظيفة والمهنة.^(٤)

^(١) هبة جابر عبد الحميد، فاعلية التدريب على المهارات الاجتماعية في خفض سلوك التتمتر لدى ذوي صعوبات التعلم، المجلة المصرية للدراسات النفسية، ٢٠١٥، جزء، ص ٨٦.

^(٢) Antonio, Ariza-Montes , " Workplace bullying and presenteeism in the cruise industry: Evaluating the effect of social support Antonio". International Journal of Hospitality management, 94, pp.1-9.

^(٣) حسونه عبد الغني، الحماية القانونية في اطار التنمية المستدامة، اطروحة دكتوراه منشورة في الحقوق، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ٢٠٢٣، ص ١٢.

^(٤) عبدالله جعفر كوفي، العمل الامني الناجح (دراسة نظرية - تحليلية) ، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ٢٠١٩، ص ١٧.

وعرفت الباحثة التعريف النظري لمفهوم بيئة العمل وهو من التعريفات التي تم عرضها من خلال البحث الحالي و لتعزيز المصطلحات

وهو المكان الذي يلتزم فيه الشخص (الموظف) بالمواظبة على الحضور اليومي حيث يشمل كل ما يحتاجه الموظف من ظروف اجتماعية وعلاقات إنسانية ومهنية تكون لها الدور الكبير في أدائه للعمل ومدى التزامه بالتعليمات الإدارية والقانونية الواجبة عليه في تصرفاته وتعامله مع الآخرين.

٤. مفهوم التتمر الوظيفي:

ويعرف بأنه ميل بعض مديري ورؤساء العمل الى السيطرة والهيمنة على مرؤوسيه ومضايقتهم بالتسلط والتعنيف والقوة لدرجة ان عدد من الموظفين قد يجبرون على ترك الوظيفة ويكون التتمر لفظياً او سلوكياً يصدر من فرد او مجموعة افراد بهدف الحاق الاذى الجسدي والنفسي بالفرد وقد يكون التتمر على الطريقة كلامه او سلوكه او مظهره.^(١)

٥. الاستقرار المهني

ويعرف الاستقرار لغتاً انه انه صلابه ومتانة وثبات ودوام واستقرار بالمكان اي اقام به، والاستقرار هو الثبوت والاقامة والهدوء والسكون^(٢)

اما مفهوم المهنة فقد عرفها تايلور بانها النشاط الذي يرتبط بسوق العمل، بهدف اتساع الحاجات الاساسية للأفراد، وان النشاط المهني يحدد الوضع الاجتماعي للفرد. وعرفها ريتشارد مول بانها العنصر المحدد لمكانة الفرد في المجتمع حيث بين هذا التعريف اهمية تحديد العلاقة بين المهنة والبناء الاجتماعي.^(٣)

٦. مفهوم الاستقرار الوظيفي

ويعرف بأنه اشعار الموظف على الدوام بالامن والحماية في عمله والعمل على تحرره المعقول من الخوف مادامت الإجراءات التي اتخذت لتشغيله سليمة الخطوات، وكان انتاجه لا يدعو للقلق

^(١) هدى سليمان العزوني، اثر التتمر الوظيفي على كفاءة اداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية، مجلة بحوث الشرق الاوسط، (٥٧) الجزء الثاني، ٢٠٢٠، ص ٢٧

^(٢) بن منصور رفيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر- باتنة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والاسلامية، ٢٠١٣-٢٠٢٤، ص ١١

^(٣) جبلي فاتح، الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، ٢٠٠٥-٢٠٠٦، ص ٢٤

كذلك يجب ان ينتهز المسؤولين الفرص في كل مناسبة لاشعار العامل بالامن والراحة وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وضمان آمنة الوظيفي وترقيته.^(١)

وعرفت الباحثة التعريف النظري لمفهوم الاستقرار المهني او الوظيفي وهو من التعريفات التي تم عرضها من خلال البحث الحالي و لتعزير المصطلحات

هو مدى قدرة الموظف على البقاء في مكان عمله او المؤسسة التي يعمل بها ويتبلور هذا من خلال شعوره بالأمان والحماية التي توفرها المؤسسة التي يعمل فيها .

٧. مفهوم التكيف الاجتماعي

ويعرف التكيف الاجتماعي بأنه:

عملية اجتماعية تتضمن نشاط الافراد أو الجماعات وسلوكهم الذي يرمي الى الملائمة والانسجام بين الفرد والفرد او بين جملة افراد وبيئتهم او بين الجماعات المختلفة ومن الضروري ان يتكيف الافراد لما يسود مجتمعهم من عادات واذواق واراء واتجاهات حتى تسير جوانب الحياة الاجتماعية في توافق تام.^(٢)

وعرفت الباحثة التعريف النظري لمفهوم التكيف الاجتماعي وهو من التعريفات التي تم عرضها من خلال البحث الحالي و لتعزير المصطلحات : هو مدى قدرة الموظف في الانسجام مع ظروف بيئة العمل ومع زملائه ومروؤسيه في العمل وقدرته على التوافق والتألف معهم من خلال اقامته علاقات اجتماعية مبنية على الاحترام المتبادل.

المبحث الثالث: التتمر في بيئة العمل واثره على استقرار الموظف مهنياً وتكيفه اجتماعياً

اولاً:- التتمر في بيئة العمل

التمهيد:-

تسعى المؤسسات والدوائر الحكومية الى خلق بيئة وظيفية جديدة تضم فيها قدرة الموظفين على الأداء الجيد من خلال الضوابط والتعليمات الخاصة بهم وهذا الشئ يعتمد على قدرة الموظفين في ايجاد اجواء بيئية صالحة للعمل خالية من السلوكيات السلبية كالتتمر على بعضهم، وهذه السلوكيات غير اخلاقية تؤثر على مهام عملهم. ان التتمر في بيئة العمل اصبح مشكلة بالغة الخطورة وذلك لما تخلفه من أثار سلبية على بيئة العمل بوجه خاص وعلى المجتمع بشكل عام

- التتمر في بيئة العمل

^(١) دليو فضيل واخرون، اسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة منتوري، الجزائر، ١٩٩٩، ص ٩٤

^(٢) احمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان، ١٩٧٨، ص ٣٨٠

ان التتمر في بيئة العمل من المواضيع التي تحتاج الى اهتمام كبير من قبل مسؤولي العمل او الوظيفة وذلك لما يتعرض له العاملين او الموظفين في بيئة عملهم وهم ذوي القوة الاضعف لسلوكيات غير اخلاقية وغير منطقية في العمل بشكل متكرر حيث انهم يجدون انفسهم صعوبة من الهروب او الدفاع عن انفسهم، وقد اشارت التقديرات الدولية الى ان نسبة ١٨% من القوى العاملة يتعرضون للتتمر في العمل، ويعتبر التتمر في بيئة العمل سلوكاً سلبياً متكرراً ومستمرّاً ومتصاعداً في علاقة قوة بين واحد او اكثر من الجناة، وواحد او اكثر من الضحايا، حيث يرتبط التتمر بتفاوت القوة وعدم قدرة الاشخاص المستهدفين على الهروب او الدفاع عن انفسهم بسبب كونهم في موقع قوة ادنى، وكما هو متفق عليه ان التتمر في بيئة العمل هو اساءة استخدام للسلطة من قبل صاحبها. وقد اثبتت الدراسات الاجتماعية والسيكولوجية الى ان شخصية الكائن البشري ما هي الا استيطان للمواقف الاجتماعية والتي تنطوي على ضغوط نفسية وجسدية، والتي تترجم الى افعال عدوانية تمس السلامة المعنوية والجسدية للانسان، ان السلوكيات السلبية تترتب عليها مشاكل اجتماعية ترتبط بالدرجة الاولى بطبيعة البناء الاجتماعي للمجتمعات ككل.^(١)

وهناك نمطين من التتمر المرتبط ببيئة العمل الاول هو التتمر المرتبط بالشخص ويشير الى التتمر المرتبط بعمليات العمل مثل (تقويض السلطة، وانخفاض المكانة المهنية)، بينما يشير الثاني الى (الاستبعاد، العزلة، الاعتداء الجسدي).^(٢)

ايضا يوجد تصنيف للتتمر في بيئة العمل قام به كل من (اينارسين) Einarsen وزملاؤه عام ٢٠٠٩ و بارليت Bartlett عام ٢٠١١ وفقاً لثلاثة جوانب سلوكية تتمثل ب (التتمر المرتبط بالعمل، والتتمر المرتبط بالشخص، والتتمر الجسدي) حيث يتمثل الاول بان مايحدث في التتمر المرتبط ببيئة العمل يكون بسبب تفاوت مستويات السلطة في التنظيم واستخدام المتمتم سلطته للتتمر على ذوي القوة الاقل، ويحدث هذا النوع من التتمر من خلال المبالغة في اسناد مسؤوليات العمل، وعدم عدالة معايير تقييم اداء العامل والترقية الوظيفية، اما النوع الثاني من التتمر المرتبط بالشخص وهو الذي يحدث بين الشخ المتمتم والضحية من خلال (الهجوم اللفظي، الصراخ، النظر الى الشخص باستخفاف، السخرية، الضحك، التهديد) او يحدث بصورة غير مباشرة من خلال عدم الرد على المكالمات او رسائل البريد الالكتروني، اطلاق الاتهامات الكاذبة، اما التتمر الجسدي فيتمثل بسلوكيات تضر الفرد جسدياً.^(٣)

^(١) () هدى درنوني، واقع التتمر في الادارة الجامعية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد ٤٨، ٢٠١٧، ص ٣٦١

^(٢) () Marinella, Pacielloa, et al, 2019, p.2

^(٣) () د. محمد حمزة امين عبدالله، التتمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي، بحث ميداني، مجلة كلية التربية، جامعة عين الشمس، مصر، العدد الثامن والعشرون الجزء الرابع، ٢٠٢٢، ص ٢٢٢-٢٢٣

-التنمر نشأته، اشكاله، اسبابه

نشأته:

في اواخر القرن الماضي تم الانتباه الى ظاهرة او مشكلة التنمر الوظيفي من خلال اقدام مجموعة من الممرضات على الانتحار الجماعي نتيجة تعرضهم للذل والاحتقار والاستغلال والتنمر من قبل الاطباء، لذلك فإن هذه الحادثة لفتت انتباه نظر العالم (هينز لامين Laymann) وقد بدأ في البحث عن الاسباب الحقيقية وراء الانتحار، حيث توصل الى سبب اقدام الممرضات على الانتحار هو التعرض للتنمر، فكان اول من يدعو الى حماية حقوق العاملين وكانت السويد اول دولة استجابت للحملة ووقد قام بفتح عيادة لعلاج الذين تعرضوا للتنمر.^(١)

اشكال التنمر

هنالك عدة اشكال للتنمر على الاشخاص وهي التنمر اللفظي والذي يتمثل بالمضايقة اللفظية وهو انتقاد الفرد او المجموعة من الافراد باحتقار او استهزاء بشخص ما (تفكيره، انتاجاته، اللباس، كلامه) ويشمل الاغاظه والسخرية والاستفزاز والتعليقات غير اللائقة والتهديد والنعوت السيئة والاهانة والترهيب والتجريح والتعيب.

كذلك التنمر الاجتماعي وهو يتمثل باستبعاد شخص باستمرار او تبادل المعلومات او الصور التي يكون لها تأثير ضار على الشخص المتمر عليه.

وتوصلت الياحثة الى حقيقة مفادها ان في حياتنا العملية قد نتعرض بعض الاحيان لنوع من التنمر الاجتماعي والذي يهدف الى الاساءة الى شخصنا اجتماعياً فمن هذه الصور هي (الاحراج، الكذب، تداول الاشاعة) التعرض الى النبذ او تشويه السمعة وهي التي تكون من اسوء التصرفات او السلوكيات التي قد تؤذي الشخص وهذا السلوك قد يكون ناتج عن حقد وغيره وكره في قلبه الشخص المتمر او قد حدثت مواقف لدى الشخص المتمر فتبع هذا السلوك بدافع الانتقام فهو بذلك يسعى الى التقليل من شأن الآخر حتى لا يكون الافضل.^(٢) وهناك نوع اخر هوالتنمر الجسدي وهو تعرض الشخص المتمر عليه الى الضرب او الدفع اي استخدام القوة بشكل مباشر.

^(١) سارين شانت خشادور دمرجان، اثر استراتيجيات علاقات العمل - الدور المعدل للممارسات الادارة بالتجوال،دراسة ميدانية في فنادق الخمس نجوم في عمان، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كانون الثاني ٢٠١٨، ص ٢٧

^(٢) صفاء فضل هاشم،تصور مقترح من منظور الممارسة العامة للتخفيف من المشكلات المترتبة على التنمر الوظيفي،جامعة أسيوط، كلية الخدمة الاجتماعية،المجلة العلمية العدد الثامن، مجلد الاقل ٢٠١٨، ص ١٢٥

ثانياً :- بيئة العمل

تمهيد

ان جميع الاعمال الوظيفية التي يقوم بها الموظفون في المؤسسات والدوائر الحكومية وكذلك ممارسة انشطتهم الانتاجية تتمثل ببيئة العمل التي يعملون بها فهي تمثل اتجاهاتهم الفكرية حيث ان لبيئة العمل تأثيراً واضحاً على علاقاتهم الاجتماعية والوظيفية وانعكاس ذلك على نفسية الموظف والذي على اساس ذلك يتحدد مساره الوظيفي. ان بيئة العمل اومكان عمل الموظف هي احد اهم التحديات التي ينبغي لاي مؤسسة او دائرة حكومية مواجهتها من خلال ادراك هذه المؤسسة لاهمية فهم البيئة التي يعمل بها الموظف وتشخيصها ومن ثم التعرف على المؤثرات والعوامل التي قد تؤثر على سلوكيات العناصر البشرية (الافراد الموظفين) وكذلك دوافعهم التي قد تكون سلباً او ايجاباً.

أهمية بيئة العمل

تكمن اهمية بيئة العمل في امكانية التعرف على القدرة في بناء الميزة التنافسية بين الموظفين وكذلك التعرف على طبيعة الاعمال والقطاعات التي تستطيع المؤسسة او المنظمة تقديم وتحقيق الاداء العالي حيث تسهم بيئة العمل في تقييم القدرات والامكانيات المادية والبشرية والمعنوية المتاحة للمؤسسة او المنظمة وقد تكمن اهميتها في قدرتها على تحديد نقاط الضعف وآلية التغلب عليها ومعالجتها.^(١)

مكونات بيئة العمل من الناحية الاجتماعية:

ركزت الباحثة في بحثها على اهمية المناخ الاجتماعي وطبيعته والروابط الاجتماعية والعلاقات الشمولية السائدة بين الموارد البشرية في مكان العمل والصراعات التنظيمية والتي قد تحدث بين العاملين او الموظفين والتي تكون موجودة اصلاً مثل هذه الخلافات ومشاكل الموظفين. وهناك جملة من العلاقات التي لها اثر على الجانب النفسي والاجتماعي لدى الموظف وهذه العلاقات تتمثل في:

١. علاقة الموظف مع زملائه وتتمثل علاقة الموظف مع زملائه بالتعاون والمنافسة فيما بينهم لذا على الادارة الجيدة ان تنظم عاملي التنافس والتعاون بين الموظفين بشكل يساعد على رفع مستوى انتاجيتهم دون الاضرار باجواء العمل.^(٢)

٢. علاقة الموظف بمرؤوسيه يعتبر المسؤول الاعلى او المدير اخطر عامل بتأثيره على بيئة العمل لانه يمثل السلطة او الادارة العليا في نظر موظفيه كذلك ان شخصيته وسلوكه يؤثران

^(١) () مصطفى محمود ابو بكر، طارق رشدي، التفكير الاستراتيجي والادارة الاستراتيجية (منهج تطبيقي)، الدار الجامعية، الاسكندرية، ٢٠٠٢، ص ٢٢٩.

^(٢) () فرح عبدالقادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي. دار المعارف، ط٤، القاهرة، ١٩٨٣، ص ٢٧٧.

بشكل كبير على سلوكية ودوافعية من يعملون معه اضافة الى تأثيره على ديناميكية جماعة العمل (الموظفين).^(١)

٣. علاقة الموظف او العامل بنظام الدائرة او المؤسسة التي يعمل بها: لقد تحددت علاقة الموظف العامل بالمؤسسة او الدائرة بمدى احترامه وولائه لها، وقد يتوافق الموظف مع ظروف عمله على علاقته بدائرته ونظامها، فرضاها على العمل يضمن العلاقة مع النظام والهيئات الادارية او المؤسسة كما ان الادارة تلعب دوراً مهماً في تحديد طبيعة العلاقة بينها وبين الموظف عن طريق الانظمة المتبعة والعقوبات المفروضة.^(٢)

ثالثاً:- الاستقرار المهني والتكيف الاجتماعي للموظف

اولاً: الاستقرار المهني

تمهيد:-

ان مؤساستنا او دوائرننا الحكومية تمثل كيان اجتماعي وذلك لكونها تضم مجموعة من الموارد المادية والبشرية وهو اساس العمل الذ من خلاله تتحقق اهداف المؤسسة وان العنصر البشري هو اساس الهيكل التنظيمي للعمل ولولاه لايمكن ضمان استمرار الدائرة المؤسسة وهذا لايتحقق الا بتوفر بيئة عمل منظمة تضمن الاستقرار المهني او الوظيفي للموظف العامل في دائرته والتي يجب ان يكون ملتزماً بضوابط وتعليمات الدائرة وان يتمتع بأخلاقيات جيدة تجعله مقبولاً ضمن جماعة الموظفين العاملين ويحصل على تقديرهم واحترامهم مما يولد الثقة بالنفس ويتبلور هذا من خلال اعتراف من طرف مسؤوله المباشر بالاداء الجيد وقد يتحقق الاستقرار المهني لدى الموظفين العاملين عندما تتوفر مجموعة من العوامل الضرورية لتحقيق الجو الملائم لاجل تحقيق الاهداف العامة للمؤسسة وقد يتحقق هذه النوع الاستقرار لدى الموظف من خلال الاتصال التنظيمي والاشراف التنظيمي والتحفيز المادي والمعنوي.

- اهمية الاستقرار المهني الوظيفي للموظف في بيئة العمل

تتبلور اهمية الاستقرار المهني للموظف باستقرار المؤسسة التي يعمل بها وذلك كون ان المؤسسات الحكومية ودوائر الدولة تتألف من اعداد كبير من الموظفين ضمن الهيكل التنظيمي للعمل وان استقرار الموظف في هذه الدوائر هو احد شروط استقرار العمل الوظيفي، وان الالفة والتعاون والولاء للمؤسسة التي يعمل بها الموظفين يعزز قدرة الدائرة على التقدم في عملها

^(١) () سلمى لحر، تحليل اثر تهيئة ظروف العمل في اداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية، محمد الصديق بن يحيى جيجل، مذكرة ماجستير في تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسطنطينة، ٢٠١٣، ص ٦٠

^(٢) () سلمى لحر، تحليل اثر تهيئة ظروف العمل في اداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية، محمد الصديق بن يحيى جيجل، نفس المصدر السابق، ص ٦٠.

وبلوغها أعلى درجات السلم الإداري، وسيادة روح الثقة والتعاون بين الرؤساء والمرؤسين أي بين المدير وموظفيه في مختلف مستوياتهم الإدارية يسهم بشكل فعال في تحقيق الانجاز الفعال.^(١) ان الاستقرار الوظيفي بالنسبة للعاملين في المؤسسات الحكومية هو ان الافراد (الموظفين) يختلفون عن البعض في نواحي كثيرة منها (الشكل والصوت والتعبير والتفكير والذكاء والجنس واللقب ومن جهة أخرى في العادات والتقاليد والثقافة)، كما ان هناك اختلافات واضحة في استجابات الافراد النفسية والشخصية تجاه المواقف والنقد والحث والحوافز فضلا عن التفاوت الكبير في المستويات الثقافية كل هذا الاختلاف يعكس ردود فعلهم تجله مواقف العمل وتعامل الادارة معهم.^(٢)

ويتحقق الاستقرار المهني او الوظيفي بالنسبة للافراد الموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية من خلال تحقيق جوانب مهمة يجب توفرها في العمل الوظيفي من خلال ان استقرارهم في عملهم الوظيفي مما يؤدي الى تمتعهم بحظوظ اكبر في التقدم الوظيفي ومن ثمة بلوغ أعلى الدرجات السلم الإداري وفي حال اتقانهم للعمل وتنامي خبراتهم سوف يتحقق اندماجهم بشكل فعلي في المنظمة او المؤسسات والدوائر التي يعملون بها على زيادة الانتاجية وتحسين جودة العمل الوظيفي وقد يؤدي هذا الى قلة الشكاوى والاحباط في العمل مما يخلق درجة عالية من الولاء والانتماء للمؤسسات والدوائر.^(٣)

ان استقرار الافراد في الدوائر الحكومية او المؤسسة يعمل على تماسك جماعة العمل مما يجعل المؤسسة مجتمع مصغر تجمعها ثقافة تنظيمية وهوية واحدة وهي المؤسسة، فهم يجتمعون فيها كل يوم من اجل الاستمرار والبقاء لتحقيق هذه المتطلبات، وعلى المؤسسة ان توفر لهم عوامل الشعور بالامان النفسي والجسدي والمادي لتكون لهم مصدر سعادة مهنيًا لهم.^(٤) وهناك مؤشرات تدل على عدم استقرار الموظف في العمل الوظيفي مهنيًا تتوضح من خلال سلوكيات معينة يسلكها بعض الموظفين لزعة العمل والتأثير على قدرة الموظف في انجاز اعماله، كالتغيب وهي عدم رغبة الموظف في مواصلة العمل نتيجة استيائه من الافراد

^(١) حليمه سلاوي، العوامل السوسيوتنظيمية للاستقرار الوظيفي في المؤسسة الجزائرية، ماجستير في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع المنظمات والمناجنت والاتصال، جامعة احمد دراية ادرا، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والاسلامية، ٢٠١٥- ٢٠١٦، ص ٣٧.

^(٢) حليمه سلاوي، العوامل السوسيوتنظيمية للاستقرار الوظيفي في المؤسسة الجزائرية، نفس المصدر، ص ٣٨

^(٣) عائض بن شافي الاكلي، اثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي، دراسة ميدانية على جامعة شقراء في الفترة من ٢٠١٣-٢٠١٧، جامعة شقراء، السعودية، ص ٨٥ التاكيد من النت

^(٤) بن منصور رفيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص رسالة ماجستير في علم اجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية والاسلامية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، ٢٠١٣-٢٠٢٤، ص ٧٠.

المحيطين به في العمل او نتيجة موقف او سلوك قد تعرض اليه، المؤشر الثاني هو الشكاوى الناتجة عن الشعور بظلم وقع على الموظف بشكل مباشر من قبل رؤسائه او زملائه يولد لديه شعور نتيجة هذه الشكاوى بعدم قبوله من قبلهم مما ينجم كراهية في محيط العمل وهذا ما يخلق عدم استقرار الموظف في بيئة عمله، المؤشر الثالث هو التمارض من قبل الموظف وذلك للتخلص من عمل غير راض عنه وغير مستقر فيه فيلجأ الى الهروب من وقع عمله الذي فيه نوع من التئمر او السخرية او الاستهزاء او تقليل الشأن الى التمارض نتراه يرغب احيان كثيرة الى المطالبة بتغيير مكان عمله (كالنقل من قسم الى اخر او الى دائرة اخرى) نتيجة شعوره الى الضيق في بيئة العمل.^(١)

عوامل الاستقرار المهني او الوظيفي:

هنالك ثلاثة عوامل قد تؤثر على استقرار الموظف مهنيًا وهي العوامل المادية والتي تتمثل ب (الضوضاء، الاضاءة، درجة الحرارة، الاجر، الترقية) حيث ان توفر الظروف الفيزيائية الجيدة للعمل داخل المؤسسة من الامور المهمة وذلك لانها تساعد على تحسين الاداء الهمل وترفع من الانتاجية مما يؤدي الى روفع روحه المعنوية ومن ثم شعوره بالرضا والاستقرار، العامل الثاني هو العوامل الاجتماعية المتمثلة بالاتصال سواء كان (اتصال رسمس او اتصال غير رسمي) وذلك ان الدائرة او المؤسسة لكي تحافظ على كواردها البشرية لابد له من العمل على ضمان جو سليم اثناء العمل خاصة فيما يتعلق بطبيعة العلاقات الانسانية والتداخل الذي يتم بين الافراد والجماعات وتعلاف العلاقات الانسانية في بيئة العمل بأنها نوع من العلاقات التي تنظر الى المؤسسة كمجتمع بشري يتأثر ويتحزفي حال اشباع حاجاته الاجتماعية والشخصية التي يجب ان يحظى بها بعناية.^(٢)

ثانياً:- التكيف الاجتماعي للموظف في محيط العمل

يعد التكيف الاجتماعي وهي احدى العمليات الاجتماعية المجمعة ذات الاهمية في سياق الحياة الاجتماعية لانها دليل القوى الاجتماعية ويلاحظ ان الشخص (الموظف) والذي يتسم بالتكيف بانه يمتلك مهارات اجتماعية عديدة تساعد على التعامل مع افراد المجتمع بحيث يكون قادراً على ضبط نفسه في المواقف التي تثير الانفعالات التي قد تحدث لديه بحيث تكون لديه قدره على معاملة الناس بطرق واقعية ويكون علاقات اجتماعية ايجابية مع من حوله من افراد

^(١) (ربيع مطلاوي، عوامل الاستقرار المهني في المؤسسة الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، العدد ٢٣، ص ٢٦٤-٢٦٩)

^(٢) (محدي راضية، معيني نور الهدى، التئمر الوظيفي وتأثيره على الاستقرار المهني للعاملين دراسة ميدانية بمؤسسة فرفوسبئر العاتر، مذكرة ماجستير للسنة الدراسية (٢٠٢٢-٢٠٢٣)، جامعة الشهيد العربي التبسي- تبسة، ص ٤٤-٤٩.

العمل الوظيفي ومع البيئة المحيطة به، اذن التكيف الاجتماعي يعتبر مسألة كفاح ايجابي ونمو مستمر ومتصل وانه قد يختلف باختلاف الامور التي تتغير في الفرد لذلك ان الموظف لابد له من ان يصل في امكانياته التي يمتلكها الى مداها فان الفرد ليس كائنًا سلبيًا ممكن ان يرضخ الى التغيرات البيئية لذلك لابد ان يعمل على تعديل نفسه بشكل يحقق الانسجام والتوافق والتلائم وعليه ايضا ان يقوم بدور ايجابي ليكون قادراً في السيطرة على القوى الاجتماعية المحيطة به.^(١)

ان التكيف في بيئة العمل يعتبر امراً من الامور الاساسية لبلوغ غايات جميع اطراف العمل من (الموظفين والادارة) وهنالك اسباب متنوعة تشعر الموظف بعدم قدرته على التكيف مع بيئة عمله بحيث تؤثر درجات التكيف هذه على ادائه الوظيفي مما يجعل مخرجات العمل في احيان كثيرة سيئة على صعيد الجودة، وعندما يشعر الموظف بأن بيئة العمل التي يعمل بها طاردة ولم تعد تمثل له تلك البنية المنشودة في بداية التحاقه بوظيفته فعليه ان يدرك ان خيارته في تحسين علاقته مع البيئة خيارات واسعة ومتعددة، ولعل عدم اخذ زمام المبادرة بتحسين بيئة عمله السبب الاكثر تأثيراً في اتجاه يعد الحال على ما هو عليه، لذلك على الموظف عند تعرضه لاية مشكلة كمشكلة التمرس سواء اكان من قبل زملائه في العمل او من قبل مرؤوسيه في العمل فهم طبيعة المشكلة وتحديد اسبابها والتخطيط للخروج من هذه المشكلة وفق اسلوب يقوم على المنطق وان يراعي مصلحة العمل في المؤسسة التي يعمل بها من خلال تجاوز الامر او الابتعاد عن الشخص المسئ او وضع حد للشخص المسئ عليه منخل تقديم التظلم يبين فيه تعرضه للاساءة او السخرية او الاهانة وكذلك تقديم طلب نقله الى بيئة عمل جديدة دون ان يولد لديه نوع من الاحباط او الانسحاب او اتخاذ قرار الاستقالة او ترك العمل وذلك لان مثل هذه القرارات تكون عميقة على الصعيد المالي والاجتماعي.^(٢)

ومن مجالات التكيف الاجتماعي هو التكيف المهني وهو تكيف الموظف في بيئة العمل التي يعمل بها ويشمل مدى رضاه عن العمل والرضا عن المهنة او ارضاء الآخرين وكذلك العلاقات الطيبة مع زملائه او مرؤوسيه مما يعكس جانباً ايجابياً في قدرته على ادائه عمله بشكل جيد وعلى الانتاج والانجاز وهذا لا يتحقق الا من خلال التكيف في مجال العمل.

^(١) (عبد السلام نعمه الاسدي، سعاد حميد رشيد، الاسرة والتكيف الاجتماعي للمعاق، مجلة العلوم التربوية والنفسية، العدد ٢٠١٣، ١٠٣، ص ١٢٥)

^(٢) (حنان درويش عابد، التكيف مع بيئة العمل، جريدة الرياض، الاحد ١٠ مارس ٢٠١٩، على الموقع الالكتروني

ثالثاً: - اثار التتمر على الموظف

وتعد قدرة الموظف في انجاز مهامه الوظيفية مقياساً اساسياً فيما اذ تعرض للتتمر من قبل زملائه من عدمه، فالاداء الوظيفي هو ما يتمتع به الموظفون في المؤسسات التعليمية بصفة عامة من مهارات، وقدرات وإمكانيات. فإذا كان الأداء الوظيفي للعاملين مناسباً للعمل المطلوب إنجازه فإنه يحقق الغرض منه، أما إذا كان الأداء لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل فإن ذلك يتطلب تطوير الوسائل المستخدمة لرفع كفاءة العاملين وتحسين أدائهم؛ من خلال اشراكهم للدورات التدريبية والتطويرية للوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء ^(١) وان شعور الموظفين بالتقليل من شأنهم أو بالتسلط والسيطرة يولد لديهم مشاعر سلبية لأن شعورهم بأن المؤسسة او الدائرة التي يعملون بها تقوم بأعمال غير عادلة ويقصدون إيذاءهم بطرق متعددة، مثل الصراخ، والهجوم الدائم، والألفاظ غير اللائقة، والتي تقلل من الشأن وتحقر الموظفين؛ وهذا ما يجعلهم يشعرون بالتفويض في العمل والكراهية والبغض وعدم الراحة. ^(٢)

لذلك ان تعرض الموظف للتتمر من زملائه في بيئة العمل له ثارا نفسية تتمثل بعدم قدرته على انجاز مهامه واداء الأعمال المنوطة به بكل سهولة وجودة وقد لايتحقق هذا إلا إذا كان يشعر بالراحة النفسية، والانتماء إلى العمل، والشعور بالرضا عنه من نواح عدة سواء من ناحية الرضا عن طبيعة العمل وكذلك قدرته في الانسجام والتكيف اجتماعياً من خلال اقامة العلاقة الودية بين الموظفين والمديرين القائمة على الاحترام والتقدير المتبادل، وكذلك العلاقة الودية الجيدة التي تجمع بينه وبين بقية h لموظفين والتي تساعد على خلق بيئة عمل صحية، تساعد على إنجاز العمل من دون ضغوط نفسية، متمثلة بالتوتر والخوف والشعور بالانسحاب.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

المبحث الأول: مجتمع الدراسة وعينتها ومجالاتها

١. مجتمع الدراسة:

يعني جميع مفردات الظاهرة المراد دراستها، سواء اكانت هذه المفردات بشراً او مؤسسات او غير ذلك ^(٣) اما عينة الدراسة فنعني بها هي تلك المجموعة من افراد المجتمع الذين يختارهم الباحث

(١) زغبة، طلال؛ وعريوة، محاد. (٢٠١٩). أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء في القطاع العمومي بالجزائر: دراسة لعينة من المجالس الشعبية البلدية. مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. جامعة فحات عباس سطيف ١ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ١٩. (1)

(٢) صلاح عبد القادر النعيمي ا، ؛، شعيب أحمد عزيز. تأثير التتمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي. دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية بابل. مجلة تنمية الرافدين، ٢٠١٨، ١١ (٧٣)

(٣) د. قاسم مطر الخالدي، منهجية البحث العلمي، جامعة البصرة، كلية الإدارة والاقتصاد، القرنة، ٢٠٢٢ -

ليكونوا هم مصدر جمع بياناته في اثناء تنفيذ دراسته، لذا يجب على الباحث اختيار العينة او تحديدها وفق أسس علمية وأساليب خاصة تتناسب مع موضوع الدراسة وأهدافها، وقد يتعذر على الباحث ان يغطي في دراسته منطقة كاملة او دولة لذلك يكون من الضروري ان يوضح محددات المنطقة الجغرافية للدراسة.^(١)

تعد مرحلة تحديد طريقة اختيار عينة البحث من مراحل البحث العلمي المهمة، فقد ايدى الباحث بالتفكير في كيفية تحديد عينة البحث وطريقة اختيارها منذ تحديد مشكلة البحث، واسئلته وأهدافه فاذا اراد الباحث دراسة شيوع ظاهرة ما او مشكلة ما في مجتمع معين، فأن عليه اختيار جزء من المجتمع تعكس خصائصه وتظهر جلية بصورة مطابقة الى حد كبير لما عليه الحال في المجتمع، وهو ما نسميه عينة البحث بدلاً من دراسة ظاهرة او المشكلة في المجتمع بأكمله، ان عينة المجتمع يجب ان تكون ممثلة للمجتمع الاصلي للبحث عن طريق اتباع الباحث منهجية في اختيار هذه العينة على ان يكون غير متحيز في اختيارها كذلك عليه التثبت من تجانس المجتمع الاصلي وايضا تحديد الاسلوب المناسب في اختيار العينة واخيراً ان يكون دقيقاً في تنفيذ مراحل العينة.^(٢)

هذا وقد اختارت الباحثة (العينة العشوائية القصدية) عن طريق تحديد مجتمع الدراسة وهم من الموظفين العاملين في دوائر الدولة حيث وقع الاختيار على موظفي وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (جامعة بغداد، العراقية) وكذلك موظفي دائرة الكهرباء في وزارة الكهرباء وموظفي المحكمة القضائية التابعة لوزارة العدل حيث تم توزيع (٨٠) استمارة وقد تم اكمال (١٠) استمارة لعدم الإجابة على بعض الأسئلة من قبل المبحوثين لذلك فان مجمع الاستمارات المعتمدة هي (٧٠) استمارة حيث كان المجموع الكلي للعينة التي تم اختيارها هي (٧٠) مبحوثاً ومبحوثة بوقع (٤٤) موظف و (٢٦) موظفة.

٢. مجالات الدراسة: ونقصد بمجالات الدراسة هي كل من المجال البشري الذي يتكون من الفئات البشرية والتي ترمي اليها الدراسة والمجال البشري نقصد به (المنطقة الجغرافية) لدراسة العينة وكذلك المجال الزمني وهو (المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة).
اولاً: المجال البشري

ويتألف من عدد من موظفي دوائر الدولة في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (جامعة بغداد/ العراقية) وكذلك (موظفي وزارة الكهرباء وموظفي وزارة العدل).

^(١) د. قاسم مطر الخالدي، منهجية البحث العلمي، نفس المصدر السابق، ص ٤١.

^(٢) بلقاسم سلاطنية، حسان الجيلاني، المناهج الاساسية في البحوث العلمية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة - مصر، ٢٠١٢، ص ٩٩-١٠٠.

ثانياً: المجال المكاني

والمقصود بها هي المناطق الجغرافية والتي تمت فيها الدراسة في بغداد/ العراقية (الجادرية/ حي تونس) وزارة الكهرباء، الدائرة الكائنة في شارع فلسطين ودائرة تابعة الى وزارة العدل الكائنة في حي الاندلس.

ثالثاً: - المجال الزمني

وهو السقف الزمني او الوقت الذي استغرقتة الباحثة لاعداد متطلبات الدراسة وقد امتدت من ٢٠٢٥/١٢/١ ولغاية ٢٠٢٥/٤/١٥.

٣. فرضيات الدراسة

١. لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) في اثار التتمر مهنياً على موظفي الدولة تبعا لمتغير (الجنس).

٢. لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) في التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل على موظفي الدولة.

٣. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) في اثار التتمر مهنياً على موظفي الدولة تبعا لمتغير العمر.

٤. لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) في التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل على موظفي الدولة تبعا لمتغير العمر.

المبحث الثاني: المنهج المستخدم في الدراسة

١. عينة الدراسة

عندما يجد صعوبة في دراسة جميع مفردات مجتمع البحث وذلك بسبب كبر حجم المجتمع او انتشاره جغرافياً يبحث يكون الحصر الشامل لهذا المجتمع غير مجدي لذا نجد الباحث يلجأ الى استخدام أسلوب العينة وهو اخذ مجموعة جزئية من المجتمع الكلي تحتوي على العناصر يتم اختيارها منه بحيث تمثل مفردات المجتمع كما ونوعاً في الخصائص ذات العلاقة بموضوع البحث بحيث تكون ممثلة للمجتمع الأصلي أولاً وان نوجد فرصة متساوية لجميع مفردات المجتمع الأصلي لات تكون ضمن العينة المختارة لذلك اعتمد الباحثة العينة العشوائية البسيطة توفيراً للوقت والجهد والامكانيات المادية.

٢. وسائل جمع البيانات

١. الاستمارة (الاستبانة)

وهي نموذج يضم مجموعة من الاسئلة توجه الى الافراد (طلاب المرحلة السادس اعدادي) من اجل الحصول على المعلومات حول موضوع او مشكلة او موقف.

وقد اعتمد الباحثة في هذه الدراسة على استمارة (استبانة) تتكون من أربعة محاور وهي:

أولاً: محور البيانات العامة.

ثانياً: التتمر اثناء العمل (لفظياً)

ثالثاً: اثار التتمر مهنياً

رابعاً: التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل

٢. تبويب البيانات الاحصائية

قد تمت عملية تبويب البيانات الاحصائية في خطوات منتظمة وعلى النحو الآتي:-

١- تدقيق استمارات الاستبانة حيث ان عملية التدقيق تستلزم فحص الاستمارات جميعها بغية التأكد هل من الاجابة عليها.

٢- تحويل الاجابات الى رموز وارقام (Coding) حيث تستلزم هذه العملية تحويل البيانات الواردة في الاستمارة الى ارقام حتى نستطيع تعريفها ووصفها في جداول احصائية، ومن ثم استخراج النسبة المئوية بموجب قانون النسبة المئوية الذي يكون على النحو الآتي:

النسبة المئوية = الجزء على الكل $\times 100$

٣- تكوين وعمل جداول احصائية ((Tabulation of data وذلك بعد عملية الترميز.^(١))

اما بشأن اختبار صدق استمارة الاستبانة (Validty of the test) والمراد معرفة قدرة الاستبيان على قياس مايراد قياسه (٢). B)

وقد اعتمدت الباحثة على الاجراءات الاحصائية لتحليل الفقرات كما مبين في المحور السادس ادناه: التأكد نت الترقيم.

١. صدق وثبات المقياس :

- علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس (صدق الفقرة: Item Validity)

يعد هذا الأسلوب من الوسائل الدقيقة المستعملة في حساب الاتساق الداخلي للمقياس، إذ يهتم هذا الأسلوب بمعرفة فيما إذا كانت كل فقرة من فقرات المقياس تسير في المسار نفسه الذي يسير فيه المقياس كله (عيسوي، ١٩٨٢، ص ٥١).

لتحقيق ذلك استعملت الباحثة معامل ارتباط بيرسون Pearson لاستخراج العلاقة الارتباطية بين درجة كل فقرة من فقرات مقياسي اثار التتمر مهنياً و التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل والدرجة الكلية ل (٧٠) استمارة ، وقد تبين أن جمع القيم في الجدول أدناه ارتباطها

^(١) د. رشيد زرواني، التدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط١، دار هومة للطباعة، الجزائر، سنة ٢٠٠٢، ص ١١٩.

^(٢) Black ,Jams and etal ,methods and Issues in social Research John Wiley and sons, n. y. 1976. p222.

بالدرجة الكلية دال احصائيا كونها أعلى من قيمة الارتباط الجدولية البالغة (٠.٢٣) عند مستوى (٠.٠٥) ودرجة حرية (٦٨) والجدولان (١ و ٢) توضحان ذلك.

جدول (١) صدق فقرات مقياسي اثار التمر مهنياً والتكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل باستعمال أسلوب

علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية

اثر التمر مهنياً			التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل		
الفقرة	معامل الارتباط	الدالة	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة
1	0.52	دالة	1	0.61	دالة
2	0.53	دالة	2	0.64	دالة
3	0.44	دالة	3	0.75	دالة
4	0.63	دالة	4	0.61	دالة
5	0.59	دالة	5	0.63	دالة
6	0.62	دالة	6	0.50	دالة
7	0.58	دالة	7	0.27	دالة
8	0.33	دالة	8	0.28	دالة
			9	0.25	دالة
			10	0.45	دالة
			11	0.66	دالة

– مؤشرات ثبات المقياس:

يقصد بمفهوم ثبات درجات الاختبارات مدى خلوها من الأخطاء غير المنتظمة التي تشوب القياس، فدرجات الاختبار تكون ثابتة إذا كان الاختبار يقيس سمة معينة قياساً متسقاً في الظروف المتباينة التي قد تؤدي إلى أخطاء القياس^(١)، فالثبات بهذا المعنى يعني الاتساق أو الدقة في القياس^(٢).

وقد أستعملت الباحثة طريقة الفا كرونباخ للاتساق الداخلي كوسيلة في التحقق من ثبات مقياسي اثار التمر مهنياً والتكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل، والجدول (٢) يوضح ذلك:

(*) الأخطاء غير المنتظمة هي الأخطاء التي ترجع إلى عوامل بعضها يتعلق بالاختبار، مثل عدم وضوح مفرداته وغموض تعليماته، وعدم تحديد محكات تصحيح مفرداته، وبعضها الآخر يتعلق بالظروف البيئية مثل الإضاءة والتهوية والضوضاء، وبعضها الآخر يتعلق بالأفراد المختبرين مثل قلة دافعيتهم وشعورهم بالتعب والملل، وحالتهم المزاجية والصحية وقت إجراء الاختبار (علام، ٢٠٠٠، ص ١٣١).

(٢) علام صلاح الدين محمود، القياس والتقويم التربوي والنفسي، اساسياته وتطبيقاته وتوجيهاته المعاصرة، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٠، ص ١٣١.

جدول (٢) ثبات ألفا كرونباخ لمقياسي اثار التتمر مهنيًا والتكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل

ت	المقياس	معامل الثبات
1	اثار التتمر مهنيًا	0.71
2	التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل	0.73

٢. الوسائل الإحصائية المستخدمة في الدراسة

بعد تفرغ إجابات الباحثين في جداول إحصائية قامت الباحثة بتحليل الجداول باستخدام البرنامج الاحصائي (Spss) حيث تم استخدام النقايس التالية:-

١. الوسط المرجح، الأهمية النسبية (RII)، ومستوى الأهمية (IL) والرتبة

٢. وللتحقق من صحة الفرضيات قامت الباحثة باستخدام الاختبار التائي (t-test) العينتين مستقلتين نبعاً لمتغير الجنس والعمر حيث تم استخدام (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، التائية المحسوبة، التائية الجدولية، الدلالة).

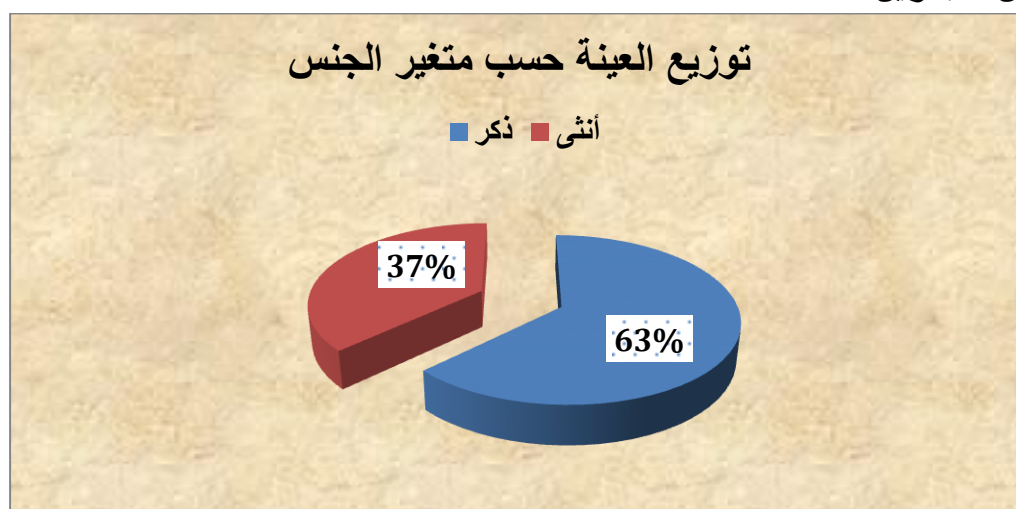
المبحث الثالث: عرض بيانات الدراسة وتحليلها

أولاً: البيانات العامة

جدول (٣) توزيع العينة حسب متغير الجنس

النوع الاجتماعي	العدد	النسبة
ذكر	44	62.9
أنثى	26	37.1
المجموع	70	100%

ونعني بالنوع الاجتماعي هو تصنيف الباحثين على أساس الجنس (ذكر، أنثى) وهما المتغيرات المؤثرة في طبيعة الإجابات الحاصل عليها بفعل الخصائص البيولوجية والنفسية والاجتماعية المختلفة ويتضح من جدول (٣) بان عينة الدراسة مكونة من (٧٠) مبحوثاً تتألف من (٤٤) مبحوثاً من الذكور وبنسبة ٦٢.٩% و(٢٦) مبحوثة من الاناث وبنسبة (٣٧.١%) من المبحوثين.



جدول (٤) توزيع العينة حسب متغير العمر

العمر	العدد	النسبة
25-34	19	27.1
35-44	30	42.9
45-54	21	30
المجموع	70	100%

يتضح من الجدول (٤) بأن عينة الدراسة المكونة من (٧٠) مبحوث أعمار المبحوثين فيها يكون كالأتي (٣٠) مبحوثاً ومبحوثة تتراوح أعمارهم بين (٣٥-٤٤) وبنسبة (٤٢.٩%) بينما جاءت (٢١) مبحوثاً ومبحوثة تتراوح أعمارهم (٤٥-٥٤) وبنسبة (٣٠%) في حين كان (١٩) مبحوثاً ومبحوثة تتراوح أعمارهم (٢٥-٣٤) وبنسبة (٢٧.١%).



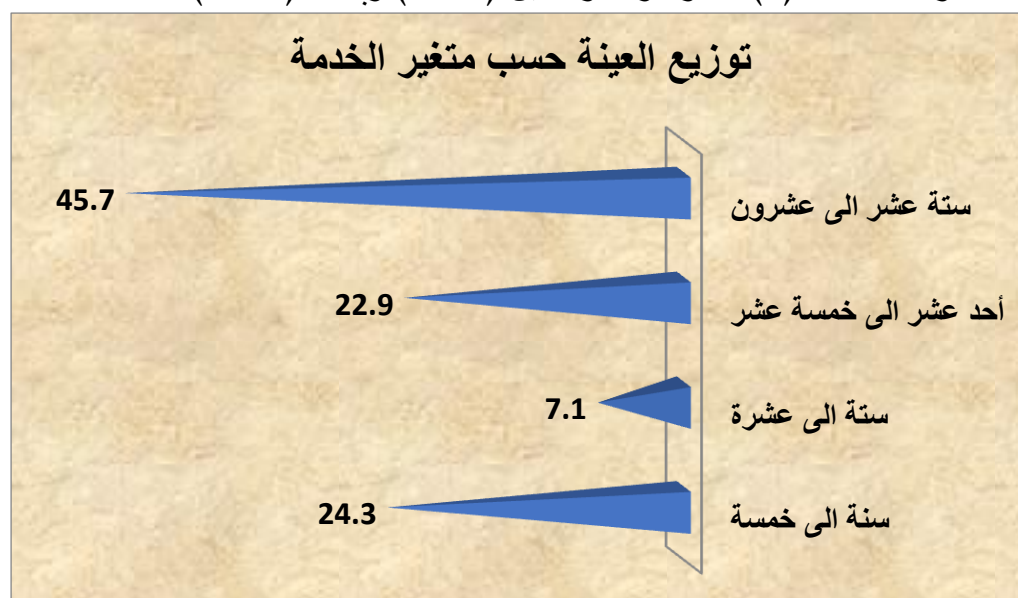
جدول (٥) توزيع العينة حسب متغير الخدمة

الخدمة	العدد	النسبة
1-5	17	24.3
6-10	5	7.1
11-15	16	22.9
16-20	32	45.7
المجموع	70	100%

يتضح من جدول (٥) بأن عينة الدراسة مكونة من (٧٠) مبحوثاً ومبحوثة كانت سنوات الخدمة لديهم كالأتي:

(٣٢) مبحوثاً ومبحوثة عدد سنوات الخدمة لديهم بين (١٦-٢٠) سنة وبنسبة (٤٥.٧٥%) في حين كان (١٧) مبحوثاً ومبحوثة عدد سنوات الخدمة لديهم بين (١-٥) وبنسبة (٢٤.٣%) بينما

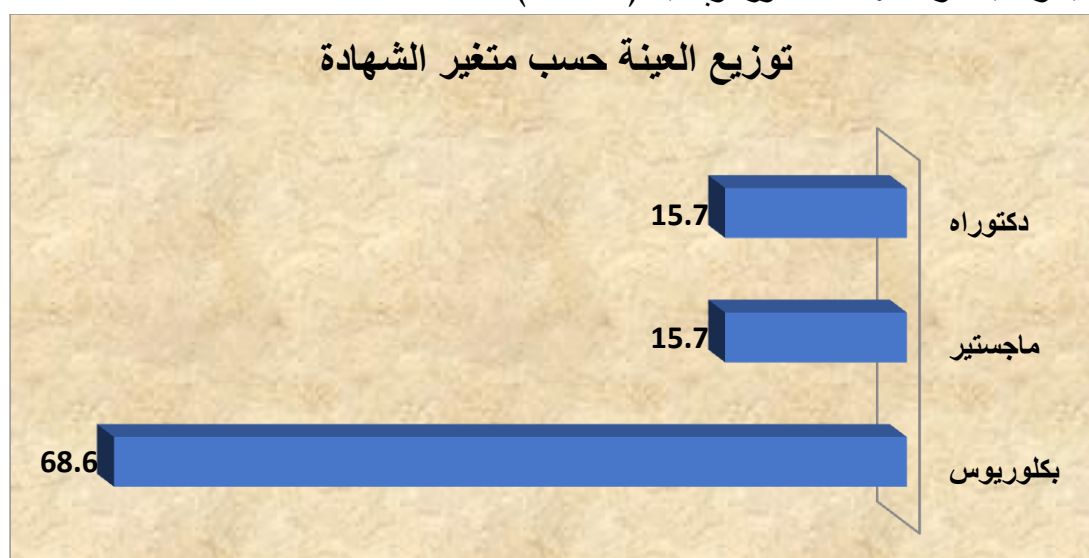
كان (١٦) مبحوثاً ومبحوثة عدد السنوات لديهم بين (١٥-١١) وبنسبة (٢٢.٩%) واخيراً كانت عدد سنوات الخدمة لـ (٥) مبحوثاً ومبحوثة بين (١٠-٦) وبنسبة (٧.١%).



جدول (٦) توزيع العينة حسب متغير الشهادة

الشهادة	العدد	النسبة
بكلوريوس	48	68.6
ماجستير	11	15.7
دكتوراه	11	15.7
المجموع	70	100%

يتضح من الجدول (٦) بأن العينة المتكونة من (٧٠) مبحوثاً ومبحوثة كانت الشهادة التي يحملوها كالاتي (٤٨) مبحوثاً ومبحوثة يحملون شهادة (البكلوريوس) وبنسبة (٦٨.٦%) في حين كان (١١) مبحوثاً ومبحوثة يحملون شهادة الماجستير وبنسبة (١٥.٧%) وكذلك (١١) مبحوثاً ومبحوثة يحملون شهادة الدكتوراه وبنسبة (١٥.٧%).



ثانياً: التمر أثناء العمل (لفظياً)

جدول (٧) ماهي أكثر أنواع التمر (العنف اللفظي) الذي يؤثر على عمك

البدائل	التكرار	النسبة %	قيمة كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة كاي الجدولية	الدلالة
يجرحك بالكلام	38	54.3	18.03	2	5.99	دال
الاستخفاف	23	32.9				
السخرية	9	12.9				
المجموع	70					

من الجدول (٧) جاءت إجابات المبحوثين على الفقرة (ماهي أكثر أنواع التمر (العنف اللفظي) الذي يؤثر على عمك) (٣٨) مبحوثاً ومبحوثة اجابوا التمر ب (التجريح بالكلام) وبنسبة (٥٤.٤%) في حين أجاب (٢٣) مبحوثاً ومبحوثة التمر ب (الاستخفاف) وبنسبة (٣٢.٩%) بينما جاءت إجابة (٩) مبحوثاً ومبحوثة التمر ب (السخرية) وبنسبة (١٢.٩%) لذلك تبين أن هناك فرق دال احصائياً في ماهي أكثر أنواع التمر (العنف اللفظي) الذي يؤثر على عمك وذلك لان قيمة مربع كاي المحسوبة والتي قيمتها (١٨.٠٣) أعلى من الجدولية (٥.٩٩) ولصالح يجرحك بالكلام . لذلك توصلت الباحثة بأن التمر من قبل الشخص المتمتم كان التجريح بالكلام حيث ان التمر اللفظي يتم من خلال استخدام الشخص المتمتم كلمات جارحة مؤذية لايذاء الشخص المقابل ومضايقته وتخويفه فقد يتعرض بعض الموظفين احياناً كثيرة الى الاستماع الى كلام من خلال تفوه المتمتم بكلمات لاتليق او التعليق بكلام بذيئ محاوله منه في انتقاص من الشخص المقابل وقد يصل أحيانا الى شتم الشخص المقابل او ضربه.

جدول (٨) في حال تعرضك الى الاساءة او السخرية كيف يكون رد فعلك

البدائل	التكرار	النسبة %	قيمة كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة كاي الجدولية	الدلالة
تجاوز الامر	35	50	32.74	3	7.81	دال
معاملة المقابل بالامثل	20	28.6				
رفع تظلم	2	2.9				
تقديم شكوى الى المسؤول الاعلى	13	18.6				
المجموع	70					

من الجدول (٨) جاءت إجابات المبحوثين على الفقرة (في حال تعرضك الى الاساءة او السخرية كيف يكون رد فعلك) (٣٥) مبحوثاً ومبحوثة اجابوا ب (تجاوز الامر) وبنسبة (٥٠%) في حين أجاب (٢٠) مبحوثاً ومبحوثة ب (معاملة المقابل بالامثل) وبنسبة (٢٨.٦%) بينما جاءت إجابة (١٣) مبحوثاً ومبحوثة ب (تقديم شكوى الى المسؤول الأعلى) وبنسبة (١٨.٦%)

لذلك تبين أن هناك فرق دال احصائيا في حال تعرضك الى الاساءة او السخرية كيف يكون رد فعلك وذلك لان قيمة مربع كاي المحسوبة (٣) (2.74 أعلى من الجدولية (٧.٨١) ولصالح تجاوز الامر. لذلك توصلت الباحثة من خلال اطلاعها على الدراسات النظرية ان هنالك فن التعامل مع السخرية والاستهزاء والرد على الكلام الجارح والإساءة ويعتبر من اهم المهارات الاجتماعية التي يمكن لجميع الأشخاص اكتسابها، فقد نلاحظ بعض الأحيان ان السخرية تأخذ شكل المزاح وقد تأتي من اشخاص هم أصدقاء مقربين نحبههم ونقدرهم ونعرف ان نيتهم حسنة ولكن ان سخرتهم قد تترك اثرا خاصة اذا حدثت امام جماعة من الموظفين في الشعب الأخرى ولاشئ يخفف من الم التعرض للسخرية سوى الرد عليهم بالوقت المناسب، وقد تكون افضل طريقة للرد على سخرية او استهزاء المتنمر هو اظهار التماسك والقوة والقدرة على تجاوز الامر من خلال تجاهله وكذلك استخدام لغة الجسد في الرد على الغضب او الاشمئزاز. وكذلك اتخاذ موقف من الشخص المتنمر من خلال تقليل التواصل معه واشعاره بان شخص غير مرغوب فيه

جدول (٩) كيف تكون ردة فعل مديرك المباشر على الاساءة التي تعرضت لها

البدائل	التكرار	النسبة %	قيمة كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة كاي الجدولية	الدالة
يتجاوز الامر	21	30	11.20	1	3.84	دال
لم يتقبل الامر او هذا التصرف الا بعذر مشروع	49	70				
المجموع	70					

من الجدول (٩) جاءت إجابات المبحوثين على الفقرة (كيف تكون ردة فعل مديرك المباشر على الاساءة التي تعرضت لها) فكانت (٢١) مبحوثاً ومبحوثة اجابوا ب(تجاوز الامر) وبنسبة (٣٠%) في حين أجاب (٤٩) مبحوثاً ومبحوثة ب (لم يتقبل الامر او هذا التصرف الا بعذر مشروع) وبنسبة (٧٠%) لذلك تبين أن هناك فرق دال احصائيا في كيف تكون ردة فعل مديرك المباشر على الاساءة التي تعرضت لها وذلك لان قيمة مربع كاي المحسوبة (11.20) أعلى من الجدولية (٣.٨٤) ولصالح لم يتقبل الامر او هذا التصرف الا بعذر مشروع.

توصلت الباحثة في حال تعرض الموظف الى التنمر من قبل زملائه كيف يكون موقف المدير المباشر من هذا الامر فوجدت ان المدير هو الشخص المسؤول في الحفاظ على سير العمل من خلال التزام الموظفين بالقواعد والتعليمات الانضباطية للعمل في دوائرهم ففي حال ورود حالة من عدم انضباط الموظف لاحدى التعليمات نرى المدير يتخذ اجراءا إداريا وحتى قانونيا اذا ما اخل الموظف بأخلاقية وظيفته ولم يتقبل أي تصرف مسيء الى بين زملاء العمل حتى لو كان (شقه) كمبرر لهذا التصرف.

جدول (١٠) في حال كونه لم يتقبل هذا التصرف هل يتم توجيهه الى صاحب الاساءة

البدائل	التكرار	النسبة %	قيمة كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة كاي الجدولية	الدلالة
استفسار	46	65.7	33.11	2	5.99	دال
توبيخ	13	18.6				
انذار	11	15.7				
المجموع	70					

من الجدول (١٠) جاءت إجابات المبحوثين على الفقرة (في حال كونه لم يتقبل هذا التصرف هل يتم توجيهه الى صاحب الإساءة) فكانت (٤٦) مبحوثاً ومبحوثة اجابوا ب توجيه (استفسار) وبنسبة (٦٥.٧%) في حين أجاب (١٣) مبحوثاً ومبحوثة ب توجيه المدير (توبيخ) الى المتتمر وبنسبة (١٨.٦%) بينما أجاب (١١) مبحوث ومبحوثة ب توجيه المدير (انذار) الى المتتمر وبنسبة (١٥.٧%) توصلت الباحثة ان المدير في حال رفضه لتصرف الشخص المسئ فنجدّه يوجه له استفسار عن أسباب تصرفه اتجاه زميله الموظف لذلك تبين أن هناك فرق دال احصائياً في حال كونه لم يتقبل هذا التصرف هل يتم توجيهه الى صاحب الاساءة وذلك لان قيمة مربع كاي المحسوبة (٣٣.١١) أعلى من الجدولية (٥.٩٩) ولصالح استفسار.

جدول (١١) هل يؤثر تعرضك الى السخرية او التوبيخ من مسؤولك الاعلى على اداء عملك الوظيفي

البدائل	التكرار	النسبة %	قيمة كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة كاي الجدولية	الدلالة
أبداً	13	18.6	8.86	3	7.81	دال
نادراً	11	15.7				
أحياناً	27	38.6				
دائماً	19	27.1				
المجموع	70					

من الجدول (١١) جاءت إجابات المبحوثين على الفقرة (هل يؤثر تعرضك الى السخرية او التوبيخ من مسؤولك الاعلى على اداء عملك الوظيفي) فقد أجاب (٢٧) مبحوثاً ومبحوثة ب (احياناً) وبنسبة (٣٨.٦%) في حين أجاب (١٩) مبحوثاً ومبحوثة ب (دائماً) وبنسبة (٢٧.١%) بينما جاءت إجابة (١٣) مبحوث ومبحوثة ب (ابداً) وبنسبة (١٨.٦%) وأخيراً جاءت إجابة (١١) مبحوثاً ومبحوثة ب (نادراً) وبنسبة (١٥.٧%) توصلت الباحثة قد يتعرض الموظف في بعض الأحيان الى التتمر من قبل مسؤوله المباشر (المدير) كالسخرية منه او توبيخه ويعتبر هذا من التصرفات غير المهنية والتي قد تؤثر بشكل كبير على نفسية الموظف وتؤدي الى تدهور العلاقات المهنية، كذلك انخفاض انتاجيته وارتفاع معدل التوتر والضغط

نتيجة التقليل من كفاءة الموظف بانكار جهوده والتقليل من إنجازاته وكذلك توبيخه بشكل علني امام زملائه الموظفين بشكل مهين وكل هذا يؤثر على مستوى أدائه الوظيفي.

لذلك تبين أن هناك فرق دال احصائيا في هل يؤثر تعرضك الى السخرية او التوبيخ من مسؤولك الاعلى على اداء عملك الوظيفي وذلك لان قيمة مربع كاي المحسوبة (8.86) أعلى من الجدولية (٧.٨) ولصالح أحيانا.

جدول (١٢) هل تتعرض الى مضايقات من قبل زملائك في العمل

البدائل	التكرار	النسبة %	قيمة كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة كاي الجدولية	الدلالة
أبدا	25	35.7	16.97	3	7.81	دال
نادرا	16	22.9				
أحيانا	25	35.7				
دائما	4	5.7				
المجموع	70					

من الجدول (١٢) جاءت إجابات المبحوثين على الفقرة) هل تتعرض الى مضايقات من قبل زملائك في العمل) فقد أجاب (٢٥) مبحوثاً ومبحوثة ب (أبداً) و(أحيانا) وبنسبة (٣٥.٧%) وفي حين أجاب (١٦) مبحوثاً ومبحوثة ب (نادرًا) وبنسبة (٢٢.٩%) وأخيرا أجاب (٤) مبحوثاً ومبحوثة ب (دائماً) وبنسبة (٥.٧%) توصلت الباحثة ان أحيانا كثير يتعرض الموظف الى مضايقات من قبل زملائه وقد يكون السبب هو الغيرة بسبب النجاح في العمل والتميز فيه فان النجاح يخلق كثير من حالات الكره والحسد، لذلك تبين أن هناك فرق دال احصائيا في هل تتعرض الى مضايقات من قبل زملائك في العمل وذلك لان قيمة مربع كاي المحسوبة (16.97) أعلى من الجدولية (٧.٨١) ولصالح أبداً.

جدول (١٣) حدد اهم السلوكيات (تتمراً) التي لها تاثير على انسجامك وتكيفك في بيئة العمل الوظيفي

البدائل	التكرار	النسبة %	قيمة كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة كاي الجدولية	الدلالة
التقليل من شأنك في العمل	44	62.9	27.80	2	5.99	دال
الاستخفاف	15	21.4				
السخرية	11	15.7				
المجموع	70					

من الجدول (١٣) جاءت إجابات المبحوثين على الفقرة (حدد اهم السلوكيات (تتمراً) التي لها تاثير على انسجامك وتكيفك في بيئة العمل الوظيفي) أجاب (٤٤) مبحوثاً ومبحوثة ب (التقليل من شأنك في العمل) وبنسبة (٦٢.٩%) في حين أجاب (١٥) مبحوثاً ومبحوثة ب (الاستخفاف) وبنسبة (٢١.٤) بينما أجاب (١١) مبحوث ومبحوثة ب (السخرية) وبنسبة

(١٥.٧%) توصلت الباحثة ان اهم السلوكيات التي يتعرض اليها الموظف في بيئة عمله هو سلوك التقليل من شأن الموظف في مجال عمله وذلك ان القدرة على التكيف والتعويض في أي بيئة عمل تلعب دورا مهما في تحقيق الأداء الأفضل لاي موظف فاذا ما تعرض الموظف الى سلوك او تصرف يفلل من شأنه في العمل او الاستخفاف به او السخريه منه لها تاثير سلبي على انسجامه وتكيفه مع زملائه في بيئة العمل الوظيفي لذلك تبين أن هناك فرق دال احصائيا في تحديد اهم السلوكيات (تتمراً) التي لها تاثير على انسجامك وتكيفك في بيئة العمل الوظيفي وذلك لان قيمة مربع كاي المحسوبة ((27.80 أعلى من الجدولية (٥.٩٩) ولصالح التقليل من شأنك في العمل.

جدول (١٤) هل تعرضت شخصياً للتمتر او سلوك مسيء في مكان العمل خلال فترة خدمتك الوظيفية

البدائل	التكرار	النسبة %	قيمة كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة كاي الجدولية	الدلالة
أبدا	26	37.1	13.54	3	7.81	دال
نادرا	20	28.6				
أحيانا	19	27.1				
دائما	5	7.1				
المجموع	70					

من الجدول (١٤) جاءت إجابة المبحوثين على الفقرة (هل تعرضت شخصياً للتمتر او سلوك مسيء في مكان العمل خلال فترة خدمتك الوظيفية) أجاب (٢٦) مبحوث ومبحوثة ب (أبداً) وبنسبة (٣٧.١%) في حين أجاب (٢٠) مبحوثاً ومبحوثة ب (نادراً) وبنسبة (٢٨.٦%) بينما أجاب (١٩) مبحوث ومبحوثة ب (أحياناً) وبنسبة (٢٧.١%) وأخيراً أجاب (٥) مبحوثاً ومبحوثة ب (دائماً) وبنسبة (٧.١%)، لذلك تبين أن هناك فرق دال احصائيا في هل تعرضت شخصياً للتمتر او سلوك مسيء في مكان العمل خلال فترة خدمتك الوظيفية وذلك لان قيمة مربع كاي المحسوبة (13.54) أعلى من الجدولية (٧.٨١) ولصالح أبدا.

جدول (١٥) هل شاهدت تتمراً او سلوكات مسيئة تجاه زميلك في العمل

البدائل	التكرار	النسبة %	قيمة كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة كاي الجدولية	الدلالة
أبدا	15	21.4	27.94	3	7.81	دال
نادرا	12	17.1				
أحيانا	36	51.4				
دائما	7	10.0				
المجموع	70					

من الجدول (١٥) جاءت إجابات المبحوثين على الفقرة (هل شاهدت تنمراً او سلوكات مسيئاً تجاه زميلك في العمل)(٣٦) مبحوثاً ومبحوثة ب (أحياناً) وبنسبة (٥١.٤%) في حين جاءت إجابة (١٥) مبحوثاً ومبحوثة ب (أبداً) وبنسبة (٢١.٤%) بينما أجاب (١٢) مبحوثاً ومبحوثة ب (نادراً) وبنسبة (١٧.١%) وأخيراً أجاب (٧) مبحوثاً ومبحوثة ب (دائماً) وبنسبة (١٠.٠%) توصلت الباحثة أحيانا ما نشاهد تنمراً من قبل موظف على زميله الآخر وقد يرجع هذا لوجود موقف او نوع من غيره في العمل لذلك تبين أن هناك فرق دال احصائياً في هل شاهدت تنمراً او سلوكات مسيئاً تجاه زميلك في العمل وذلك لان قيمة مربع كاي المحسوبة أعلى من الجدولية ولصالح أحيانا.

جدول (١٦) هل تشعر ان ثقافة مكان العمل تعزز بيئة محترمة وأمنة

البدائل	التكرار	النسبة %	قيمة كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة كاي الجدولية	الدلالة
أبداً	8	11.4	40.51	3	7.81	دال
نادراً	5	7.1				
أحياناً	18	25.7				
دائماً	39	55.7				
المجموع	70					

من الجدول (١٦) توصلت الباحثة ان ثقافة مكان العمل تلعب دوراً مهماً في تعزيز بيئة آمنة ومستقرة للعاملين فيها حيث تعرف ثقافة بيئة العمل بانها البيئة والقيم والمعتقدات والسلوكيات المشتركة التي تشكل كيفية تفاعل الموظفين وتعاونهم وعملهم داخل المؤسسة يتبين أن هناك فرق دال احصائياً في هل تشعر ان ثقافة مكان العمل تعزز بيئة محترمة وأمنة وذلك لان قيمة مربع كاي المحسوبة أعلى من الجدولية ولصالح دائماً.

جدول (١٧) هل سبق لك ان شعرت بالتهديد او الخوف في مكان عملك الوظيفي نتيجة لتهديد او سلوك مسيء من احد زملائك الموظفين

البدائل	التكرار	النسبة %	قيمة كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة كاي الجدولية	الدلالة
أبداً	33	47.1	19.26	3	7.81	دال
نادراً	14	20				
أحياناً	14	20				
دائماً	9	12.9				
المجموع	70					

من الجدول (١٧) جاءت إجابات المبحوثين على الفقرة (هل سبق لك ان شعرت بالتهديد او الخوف في مكان عملك الوظيفي نتيجة لتهديد او سلوك مسيء من احد زملائك

الموظفين) أجاب (٣٣) مبحوث ومبحوثة ب (ابداً) وبنسبة (٤٧.١%) في حين أجاب (١٤) مبحوثاً ومبحوثة ب (نادراً) و (١٤) مبحوثاً ومبحوثة ب (أحياناً) وبنسبة (٢٠%) وأخيراً أجاب (٩) مبحوثاً ومبحوثة ب (دائماً) وبنسبة (١٢.٩%) لذلك تبين أن هناك فرق دال احصائياً في هل سبق لك ان شعرت بالتهديد او الخوف في مكان عملك الوظيفي نتيجة لتهديد او سلوك مسيء من احد زملائك الموظفين وذلك لان قيمة مربع كاي المحسوبة أعلى من الجدولية ولصالح أبدا. توصلت الباحثة لا يكون هنالك سلوك تتمري يشعر الموظف بالتهديد او التخويف نتيجة سلوك مسيء او موقف وذلك لان هنالك قانون انضباط الموظفين في دوائر الدولة وهذا حدثت بعض هذه السلوكيات فقد تكون ليس دائمية ولكن قد تجددت بين حين واخر حسب الموقف او السلوك.

جدول (١٨) في حال عدم التزامك بالنظام الوظيفي لدائرتك (الضوابط والتعليمات) هل تتعرض الى

البدايل	التكرار	النسبة %	قيمة كاي المحسوبة	درجة الحرية	قيمة كاي الجدولية	الدلالة
استفسار	36	51.4	56.71	4	9.49	دال
تنبيه	18	25.7				
انذار	12	17.1				
توبيخ	3	4.3				
قطع راتب	1	1.4				
المجموع	70					

من الجدول (١٨) جاءت إجابات المبحوثين على فقرة (في حال عدم التزامك بالنظام الوظيفي لدائرتك (الضوابط والتعليمات) هل تتعرض الى أجاب (٣٦) مبحوثاً ومبحوثة ب (استفسار) وبنسبة (٥١.٤%) في حين أجاب (١٨) مبحوث ومبحوثة ب (تنبيه) وبنسبة (٢٥.٧%) بينما أجاب (١٢) مبحوثاً ومبحوثة ب (انذار) وبنسبة (١٧.١%) بينما أجاب (٣) مبحوثاً ومبحوثة ب (توبيخ) وبنسبة (٤.٣%) وأخيراً اجاب (١) مبحوث ب (قطع راتب) وبنسبة (١.٤%) توصلت الباحثة في حال عدم التزام الشخص المتمتر بالنظام الوظيفي قد يتعرض الى الاستفسار عن أسباب سلوكه الغير سوي اتجاه زملائه في العمل. ذلك تبين أن هناك فرق دال احصائياً في حال عدم التزامك بالنظام الوظيفي لدائرتك (الضوابط والتعليمات) هل تتعرض الى وذلك لان قيمة مربع كاي المحسوبة أعلى من الجدولية ولصالح استفسار.

ثانياً: - أهداف البحث ومناقشة فرضياته والنتائج والتوصيات

الهدف (١): قياس اثار التمر مهنياً على عينة من موظفي الدولة.
لتحقيق هذا الهدف تم تطبيق مقياس اثار التمر مهنياً على عينة قوامها (٧٠) موظف وموظفة، ومن ثم تم اعتماد مؤشر الاهمية النسبية لاجابات افراد عينة البحث على كل فقرة من

فقرات المقياس ومن ثم استخراج متوسط الأهمية النسبية للمقياس ككل للحكم على مستوى اثار التمر مهنياً، والجدول (١٩) يوضح ذلك:

جدول (١٩) قياس اثار التمر مهنياً بأستعمال مؤشر الأهمية النسبية

تسلسل الفقرة في المقياس	الفقرة	الوسط المرجح	الأهمية النسبية RII	مستوى الأهمية IL	الرتبة
1	هل يؤثر غياب العدالة الادارية من قبل مسؤولك على عملك الوظيفي	3.09	77.25	مرتفع جدا	1
2	ادارياً هل خضعت الى ترشيح في الدورات التدريبية من قبل مسؤولك	2.54	63.5	مرتفع	8
3	هل ساهمت الدورات التدريبية التي ترشحت اليها في اضافة خبرة الى عملك الوظيفي	3.07	76.75	مرتفع جدا	2
4	هل تشعر ان مسؤولك المباشر يتخذ قرارات عدالة مع الكل دون استثناء	2.97	74.25	مرتفع	4
5	هل يعمل مسؤولك المباشر بمناقشتكم عند اتخاذ قرار يخص العمل	2.67	66.75	مرتفع	7
6	هل تشعر انعدام العدالة في توزيع المكافآت او كتب الشكر والتقدير	3	75	مرتفع	3
7	هل تشعر ان عدم اشارك بقرارات تخص عملك يؤثر على اكتسابك الخبرة والكفاءة	2.84	71	مرتفع	5
8	هل تشعر ان تهميشك من قبل مديرك في العمل يؤثر على قدرتك في التكيف والتأقلم مع بيئة العمل الوظيفي	2.8	70	مرتفع	6
متوسط الأهمية النسبية للمقياس ككل		2.87	71.81	مرتفع	

من الجدول أعلاه يتبين ان الفقرات (يؤثر غياب العدالة الادارية من قبل مسؤولك على عملك الوظيفي، ساهمت الدورات التدريبية التي ترشحت اليها في اضافة خبرة الى عملك الوظيفي، تشعر انعدام العدالة في توزيع المكافآت او كتب الشكر والتقدير) جاءت بالمراتب الثلاث الاولى بحسب أهميتها النسبية، كما تبين أن مستوى اثار التمر مهنياً من وجهة نظر عينة البحث مرتفع ، وذلك بحسب مؤشر متوسط الأهمية النسبية الكلي البالغ (٧١.٨١) وعلى وفق المعيار المعتمد (Akadiri, ٢٠١١) كما في الجدول أدناه.

جدول (٢٠) معيار مؤشر الأهمية النسبية للمقياس الرباعي البديل والذي يبين مستوى اثار التنمر مهنيًا

ت	الأهمية النسبية RII	مستوى الأهمية Importance level
1	$0.75 \leq RII \leq 100$	Very High
2	$0.50 \leq RII \leq 0.75$	High
3	$0.25 \leq RII \leq 0.50$	Moderately
4	$0 \leq RII \leq 0.25$	low

الهدف (٢): قياس التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل على عينة من موظفي الدولة.

لتحقيق هذا الهدف تم تطبيق مقياس التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل على عينة قوامها (٧٠) موظف وموظفة، ومن ثم تم اعتماد مؤشر الأهمية النسبية لاجابات افراد عينة البحث على كل فقرة من فقرات المقياس ومن ثم استخراج متوسط الأهمية النسبية للمقياس ككل للحكم على مستوى التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل، والجدول (٢١) يوضح ذلك:

جدول (٢١) قياس التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل بأستعمال مؤشر الأهمية النسبية

تسلسل الفقرة في المقياس	الفقرة	الوسط المرجح	الأهمية النسبية RII	مستوى الأهمية IL	الرتبة
1	هل تشعر بانتمائك لبيئة عملك واحساسك بالحب والمودة والتفاني من اجل مصلحة العمل	3.33	83.25	مرتفع جدا	5
2	هل تشعر بمسؤولية اتجاه العمل الذي تقوم به	3.69	92.25	مرتفع جدا	2
3	هل تشعر بقدرتك على تكوين صداقات قوية بين زملائك في العمل	3.36	84	مرتفع جدا	4
4	هل زملائك في العمل يتقبلون ارائك فيما كل مايخص العمل بايجابية	3.29	82.25	مرتفع جدا	7
5	هل يسهل عليك اقامة علاقات جيدة مع الاخرين	3.3	82.5	مرتفع جدا	6
6	هل تقدر مشاعر الاخرين بخصوص بعض المواقف	3.44	86	مرتفع جدا	3
7	هل لديك تردد في المشاركة في الانشطة والدورات والندوات خوفاك من الفشل	2.26	56.5	مرتفع	10
8	هل تؤلمك الخلافات والمشاكل التي تحدث بينك وبين الموظفين او بين الموظفين بعضهم البعض	3.03	75.75	مرتفع جدا	9
9	هل تتشاجر مع زملائك باستمرار على اتفه الاسباب	1.97	49.25	متوسط	11
10	هل يمنحك تواجدك مع زملائك في العمل ثقة	3.21	80.25	مرتفع جدا	8

بنفسك				
11	هل تحرص على اتمام عملك من بريد يومي على اكمل وجه للشعور بمسؤوليتك اتجاه ذلك	3.81	95.25	مرتفع جدا
	متوسط الأهمية النسبية للمقياس ككل	3.15	78.75	مرتفع جدا

من الجدول أعلاه يتبين ان الفقرات (تحرص على اتمام عملك من بريد يومي على اكمل وجه للشعور بمسؤوليتك اتجاه ذلك، تشعر بمسؤولية اتجاه العمل الذي تقوم به، تقدر مشاعر الآخرين بخصوص بعض المواقف) جاءت بالمراتب الثلاث الاولى بحسب أهميتها النسبية، كما تبين أن مستوى التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل من وجهة نظر عينة البحث مرتفع جدا، وذلك بحسب مؤشر متوسط الأهمية النسبية الكلي البالغ (٧٨.٧٥) وعلى وفق المعيار المعتمد كما في الجدول أدناه.

جدول (٢٢) معيار مؤشر الأهمية النسبية للمقياس الرباعي البديل والذي يبين مستوى التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل

ت	الأهمية النسبية RII	مستوى الأهمية Importance level
1	$0.75 \leq RII \leq 100$	Very High
2	$0.50 \leq RII \leq 0.75$	High
3	$0.25 \leq RII \leq 0.50$	Moderately
4	$0 \leq RII \leq 0.25$	low

الهدف (٣): التعرف على دلالة الفرق في اثار التمر مهنياً على موظفي الدولة حسب متغير الجنس.

ولتحقيق هذا الهدف تم صياغة الفرضية الصفرية الآتية:

الفرضية الاولى : لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) في اثار التمر مهنياً على موظفي الدولة تبعا لمتغير (الجنس): ولتحقيق هذه الفرضية قامت الباحثة باستعمال الاختبار التائي (t-test) لعينتين مستقلتين، والجدول (٢٣) يوضح ذلك:

جدول (٢٣) الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لتعرف الفروق في اثار التمر مهنياً تبعا لمتغير (الجنس)

العينة	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	التائية المحسوبة	التائية الجدولية	الدلالة
70	ذكور	44	19.82	4.65	1.65	1.96	غير دال
	أناث	26	21.58	3.66			

يتبين من الجدول (٢٣) انه ليس هناك فرق في اثار التمر مهنياً تبعا لمتغير الجنس، وذلك لان القيمة التائية المحسوبة البالغة (١.٦٥) أقل من القيمة التائية الجدولية البالغة (١.٩٦) عند مستوى (٠.٠٥) ودرجة حرية (٦٨) لذا تقبل الفرضية الصفرية وترفض البديلة. ويعزى هذا

الى عدم وجود فروق دالة احصائياً في اثار التتمر مهنيّاً تبعاً لمتغير الجنس لعينة مكونة من (٧٠) مبحوث كان عدد (٤٤) مبحوثاً ذكر بمتوسط قدره (١٩,٨٢) وبانحراف معياري قدره (٤,٦٥) اما عدد المبحوثان فكان (٢٦) مبحوثة انثى بمتوسط قدره (٢١,٥٨) وبانحراف معياري (٣,٦٦) وهنا يتوضح للباحث ان اثار التتمر مهنيّاً على حياة الموظف اوالموظفة واحدة وليس هنالك فرق في التأثير تبعاً لمتغير الجنس (انثى او ذكر).

الهدف (٤): التعرف على دلالة الفرق في التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل على موظفي الدولة تبعاً لمتغير الجنس.

ولتحقيق هذا الهدف تم صياغة الفرضية الصفرية الاتية:

الفرضية الثانية : لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) في التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل على موظفي الدولة تبعاً لمتغير (الجنس): ولتحقيق هذه الفرضية قامت الباحثة باستعمال الاختبار التائي (t-test) لعينتين مستقلتين، والجدول (٢٤) يوضح ذلك:

جدول (٢٤) الاختبار التائي لعينتين مستقلتين لتعرف الفروق في التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل تبعاً

لمتغير (الجنس)

العينة	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	التائية المحسوبة	التائية الجدولية	الدلالة
70	ذكور	44	34.55	5.31	0.33	1.96	غير دال
	أناث	26	34.92	2.88			

يتبين من الجدول (٢٤) انه ليس هناك فرق في التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل تبعاً لمتغير الجنس، وذلك لان القيمة التائية المحسوبة البالغة (١.٦٥) أقل من القيمة التائية الجدولية البالغة (١.٩٦) عند مستوى (٠.٠٥) ودرجة حرية (٦٨) لذا تقبل الفرضية الصفرية وترفض البديلة. ويعزى هذا الى عدم وجود فروق دالة احصائياً في التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل تبعاً لمتغير الجنس لعينة مكونة من (٧٠) مبحوث كان عدد المبحوث فيها (٤٤) مبحوثاً ذكر بمتوسط قدره (٣٤.٥٥) وبانحراف معياري قدره (٥.٣١) اما عدد المبحوثان فكان (٢٦) مبحوثة انثى بمتوسط قدره (٣٤.٩٢) وبانحراف معياري (٢,٨٨) وهنا يتوضح للباحث ان اثار التكيف الاجتماعي للموظف داخل بيئة العمل على حياة الموظف اوالموظفة واحدة وليس هنالك فرق في التأثير تبعاً لمتغير الجنس (انثى او ذكر).

الهدف (٥): التعرف على دلالة الفروق في اثار التتمر مهنيّاً على موظفي الدولة تبعاً لمتغير العمر.

الفرضية الثالثة: لا يوجد فرق ذو دلالة أحصائية عند مستوى (0.05) في اثار التتمر مهنيّاً على موظفي الدولة تبعاً لمتغير العمر: ولتحقيق هذه الفرضية تم أستعمال تحليل التباين الاحادي Way Anova One، والجدولين (٢٥) يوضحان ذلك.

جدول (٢٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس اثار التمر مهنياً على موظفي الدولة تبعاً لمتغير العمر

العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
25-34	19	20.11	4.70
35-44	30	21.33	4.22
45-54	21	19.57	4.24
الكلي	70	20.47	4.37

جدول (٢٦) تحليل التباين الاحادي للكشف عن دلالة الفروق في اثار التمر مهنياً على موظفي الدولة تبعاً لمتغير العمر

مصدر التباين s.of.v	مجموع المربعات s.of.s	درجة الحرية D.F	متوسط المربعات M.S	القيمة الفائية F	الدلالة Sig
بين المجموعات	41.844	2	20.922	1.10	غير دال
داخل المجموعات	1273.599	67	19.009		
الكلي	1315.443	69			

وتشير النتيجة أعلاه الى أنه ليس هناك فرق دال احصائياً في اثار التمر مهنياً على موظفي الدولة تبعاً لمتغير العمر، إذ بلغت القيمة الفائية المحسوبة (١.١٠) وهي أقل من القيمة الفائية الجدولية والبالغة (٣.٠٧) عند مستوى (٠.٠٥) ودرجة حرية (٢-٦٧) لذا تقبل الفرضية الصفرية وترفض البديلة. ويعزى هذا الى عدم وجود تباين في اثار التمر مهنياً على موظفي الدولة تبعاً لمتغير العمر اذ كان مصدر التباين (s.of.s) بين المجموعات يكون مجموع المربعات فيها (٤١,٨٤٤) وبدرجة حريه قدرها (٢) وبمتوسط مربعات (٢٠,٩٢٢) اما مصدر التباين داخل المجموعات فيكون مجموع المربعات (١٢٧٣,٥٩٩) وبدرجة حرية (٦٧) وبمتوسط المربعات قدرها (١٩,٠٠٩) وهي غير دالة احصائياً اذ يبين الجدول () ان عينة الدراسة مكونة من (٧٠) مبحوث تتألف من (٤٤) مبحوثاً ذكر و(٢٦) مبحوثة انثى. بمتوسط حسابي قدره (٢٠,٤٧) وبانحراف معياري قدره (٤,٣٧) اذ يبين الجدول أعلاه ان عدداً من المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين (٢٥-٣٤) هو (١٩) مبحوث بمتوسط حسابي قدره (٢٠,١١) وبانحراف معياري قدره (٤,٧٠) في حين كان (٣٠) مبحوث أعمارهم تتراوح بين (٣٥-٤٤) بمتوسط حسابي قدره (٢١,٣٣) وبانحراف معياري قدره (٤,٢٢) بينما كان (٢١) مبحوث تتراوح اعمارهم بين (٥٤-٤٥) بمتوسط حسابي قدره (٢٠,٤٧) وبانحراف معياري قدره (٤,٣٧).

الهدف (٦): التعرف على دلالة الفروق في التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل على موظفي الدولة تبعاً لمتغير العمر.

الفرضية الرابعة: لا يوجد فرق ذو دلالة أحصائية عند مستوى (0.05) في التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل على موظفي الدولة تبعاً لمتغير العمر: ولتحقيق هذه الفرضية تم أستعمال تحليل التباين الاحادي Way Anova One، والجدولين (٢٧ و٢٨) يوضحان ذلك.

جدول (٢٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل على موظفي الدولة تبعاً لمتغير العمر

المهنة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
25-34	19	33.26	2.45
35-44	30	35.10	5.72
45-54	21	35.38	3.94
الكلي	70	34.69	4.54

جدول (٢٨) تحليل التباين الاحادي للكشف عن دلالة الفروق في التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل على موظفي الدولة تبعاً لمتغير العمر

مصدر التباين s.of.v	مجموع المربعات s.of.s	درجة الحرية D.F	متوسط المربعات M.S	القيمة الفائية F	الدلالة Sig
بين المجموعات	53.749	2	26.875	1.32	غير دال
داخل المجموعات	1367.337	67	20.408		
الكلي	1421.086	69			

وتشير النتيجة أعلاه الى أنه ليس هناك فرق دال احصائياً في التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل على موظفي الدولة تبعاً لمتغير العمر، إذ بلغت القيمة الفائية المحسوبة (١.٣٢) وهي أقل من القيمة الفائية الجدولية والبالغة (٣.٠٧) عند مستوى (٠.٠٥) ودرجة حرية (٢-٦٧) لذا تقبل الفرضية الصفرية وترفض البديلة. وهذا يعزى الى عدم وجود تبايناً في التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل على موظفي الدولة تبعاً للعمر إذ كان مصدر التباين (s.of.s) بين المجموعات بمجموع مربعات قدرها (٥٣,٧٤٩) زبدرجو حرية قدرها (٢) وبمتوسط مربعات قدرها (٢٦,٨٧٥) اما مصدر التباين داخل المجموعات كان بمجموع مربعات قدرها (١٣٦٧,٣٣٧) وبدرجة حرية (٦٧) وبمتوسط مربعات (٢٠,٤٠٨) وهي غير دالة احصائياً إذ يبين الجدول (١) ان عينة الدراسة مكونة من (٧٠) مجوحت تتالف من (٤٤) مجوحتاً ذكر و (٢٦) مجوحتة انثى بمتوسط حسابي قدره (٣٤,٦٩) وبانحراف معياري قدره (٤,٥٤). إذ يبين الجدول (١) ان عدد المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين (٢٥-٣٤) هو (١٩) مجوحت بمتوسط حسابي قدره (٣٣,٢٦) وبانحراف معياري قدره (٢,٤٥) في حين كان (٣٠) مجوحت أعمارهم تتراوح بين (٣٥-٤٤) بمتوسط حسابي قدره (٣٥,١٠) وبانحراف معياري قدره (٥,٧٢) بينما

كان (٢١) مبحوث تتراوح اعمارهم بين (٥٤-٤٥) بمتوسط حسابي قدره (٣٥,٣٨) وبانحراف معياري قدره (٣,٩٤).

نتائج الدراسة والاستنتاجات

اولاً: عرض نتائج البيانات الأولية لافراد عينة الدراسة

١. ان مجتمع دراستنا عينة مكونة من (٧٠) موظفاً وموظفة اذ كانت نسبة الموظفين (٦٢,٩) اما نسبة الموظفات فبلغت (٣٧,١)

٢. ان النتائج الخاصة بتوزيع العينة حسب متغير العمر فكانت اعلى نسبة للفئات العمرية التي بين (٣٥-٤٤) ونسبة (٤٢,٩) اما اقل نسبة فكانت للفئات العمرية التي بين (٢٥-٣٤) ونسبة (٢٧,١).

٣. ان النتائج الخاصة بتوزيع العينة حسب متغير الخدمة فكانت النسبة الأعلى للسنوات الخدمة التي تتراوح (٢٠-١٦) سنة ونسبة (٤٥,٧) اما اقل نسبة فكانت للسنوات الخدمة التي تتراوح بين (١٠-٦) ونسبة (٧,١)

٤. ان النتائج الخاصة بتوزيع العينة حسب متغير الشهادة فكانت اعلى نسبة هم من حملة شهادة (البكلوريوس) ونسبة (٦٨,٦) اما نسبة حملة شهادة الماجستير والدكتوراه فكانت بالتساوي (١٥,٧)

ثانياً:- اثار التمر اثناء العمل لفظياً

١. لقد كانت اعلى إجابة للمبحوثين عن اكثر أنواع التمر (العنف اللفظي) الذي يؤثر على عملهم هو (التجريح بالكلام) بنسبة (٥٤,٣) واقل نسبة كانت (السخرية) بنسبة (١٢,٩).

٢. لقد كانت اعلى إجابة على اهم السلوكيات (تنمر) التي لها تأثير على انسجامك وتكيفك في بيئة العمل الوظيفي هو (التقليل من الشأن في العمل) بنسبة (٦٢,٩)

ثالثاً:- اثار التمر مهنياً على عينة من موظفي الدولة

لقد كانت اعلى إجابة للمبحوثين عن اثار التمر مهنياً على الفقرة (١) وهي (هل يؤثر غياب العدالة الإدارية من قبل مسؤولك على عملك الوظيفي) بالترتبة الأولى وبوسط مرجح قدره (٣,٠٩) وباهمية نسبية قدرها (٧٧,٢٥) وبمستوى أهمية (مرتفع جداً) بينما جاءت اقل إجابة للمبحوثين في الفقرة (٢) وهي (ادارياً هل خضعت الى ترشيح الدورات التدريبية من قبل مسؤولك) بالترتبة (٨) وبوسط مرجح قدره (٢,٥٤) وباهمية نسبية قدرها (٦٣,٥) وبمستوى أهمية (مرتفع).

رابعاً:- فياس التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل

لقد كانت اعلى إجابة للمبحوثين عن قياس تكيفهم الاجتماعي داخل بيئة العمل على الفقرة (١١) وهي (هل تحرص على إتمام عملك من البريد اليومي على اكمل وجه لشعورك بمسؤوليتك اتجاه العمل) بالترتبة الأولى بوسط مرجح (٣,٨١) وباهمية نسبية قدرها (٩٥,٢٥) وبمستوى أهمية

(مرتفع جداً) بينما جاءت اقل إجابة للمبحوثين على الفقرة (٩) وهي (هل تتشاجر مع زملائك باستمرار على اتفه الأسباب) بوسط مرجح قدره (١,٩٧) وباهمية نسبية قدرها (٤٩,٢٥) وبمستوى أهمية (متوسط).

الاستنتاجات

١. ان التتم له اثاراً نفسية قد يؤدي إلى تدهور الحالة النفسية للموظف المتضرر، فنجده يعاني من القلق والاكتئاب، وفقدان الثقة بالنفس. والرغبة في ترك العمل او الميل الى اخذ إجازة مرضية فتراه ممتراضاً هروباً منه لما يتعرض من سخرية او استهزاء او تقليل الشأن وقد يشعر هذا بالعجز والعزلة، مما يؤثر على قدرته على التفاعل مع زملائه والقيام بمهامه المهنية. مع مرور الوقت،

٢. يؤثر التتم بشكل مباشر على مستوى إنجازه للعمل وانخفاض مستوى انتاجيته مما يفقد دافعيته للعمل.

٣. ان التتم يؤدي الى تشكل بيئة غير صالحة لتكيف الموظف مهنيًا واجتماعياً مما يعزز الشعور بعدم الأمان بين الموظفين في بيئة عملهم وانعدام روح الالفة والتعاون الجماعي.

٤. توصلت الباحثة في دراستها انه لا يوجد فرق دال احصائياً عند المبحوثين سواء اكان الموظف (ذكر او انثى) او حسب متغير العمر (صغير السن او كبير) وذلك لان اثار التتم تكون وقعها نفسية بالدرجة الأولى ومن ثم يؤثر هذا على طبيعة انسجام الموظف في العمل والفته مع زملائه والتكيف معهم اجتماعياً مما يؤثر سلباً على استقراره مهنيًا.

التوصيات

١. أوصت الدراسة بضرورة توفير المناخ البيئي والإداري والتنظيمي للموظفين العاملين في الدوائر والمؤسسات التعليمية والخدمية .

٢.

٣. ان يكون هنالك وعي في دوائر العمل بمخاطر التتم على استقرار الموظف بشكل مهني وعلى تكيفه الاجتماعي والتأكيد على ضرورة عقد المحاضرات والندوات التوعوية للتعريف بماهية التتم الوظيفي من خلال الاستعانة بالبرامج التي تصف وتوضح مخاطر وسلبيات التتم الوظيفي على أداء العاملين الوظيفي، مع تطبيق سياسة عدم التهاون مع ظاهرة التتم والتحرك السريع تجاه محاربته.

٤. يجب ان يكون هنالك حسماً في تطبيق قانون انضباط الموظفين في دوائر الدولة من خلال تعريف الموظف بالحقوق والواجبات المكلف بها وكذلك المحظور منها وان تكون هناك إجراءات قانونية بحق من يمارس سلوك التتم في بيئة العمل من خلال توجيه الموظف بالتبليغ عن أي

حالة تتمر وذلك حفاظاً على سلامة الموظف والحيلولة دون تأثير ذلك على مستوى أدائه الوظيفي وسرعة إنجازه للعمل.

المصادر والمراجع

أولاً: المصادر العربية

١. احمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان، ١٩٧٨.
٢. بلقاسم سلاطنية، حسان الجيلاني، المناهج الاساسية في البحوث العلمية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة - مصر، ٢٠١٢.
٣. بن منصور رفيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر - باتنة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والاسلامية، ٢٠١٣-٢٠٢٤.
٤. بن منصور رفيقة، الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص رسالة ماجستير في علم اجتماع، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية والاسلامية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، ٢٠١٣-٢٠٢٤.
٥. جبلي فاتح، الترقية الوظيفية والاستقرار المهني، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، ٢٠٠٥-٢٠٠٦.
٦. حسونه عبدالغني، الحماية القانونية في اطار التنمية المستدامة، اطروحة دكتوراه منشورة في الحقوق، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ٢٠٢٣.
٧. حليلة سلاوي، العوامل السوسيوثقافية للاستقرار الوظيفي في المؤسسة الجزائرية، ماجستير في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع المنظمات والمناجمنت والاتصال، جامعة احمد دراية ادرار، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والاسلامية، ٢٠١٥-٢٠١٦.
٨. حنان درويش عابد، التكيف مع بيئة العمل، جريدة الرياض، الاحد ١٠ مارس ٢٠١٩، على الموقع الالكتروني <http://www.alriyadh.com>.
٩. دليو فضيل واخرون، اسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة منتوري، الجزائر، ١٩٩٩.
١٠. ربيع مطلاوي، عوامل الاستقرار المهني في المؤسسة الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة العربي التبسي، العدد ٢٣.
١١. رشيد زرواني، التدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط١، دار هومة للطباعة، الجزائر، سنة ٢٠٠٢.

١٢. زغبة، طلال؛ وعريوة، محاد. (٢٠١٩). أهمية تبني المسؤولية الاجتماعية في تحسين الأداء في القطاع العمومي بالجزائر: دراسة لعينة من المجالس الشعبية البلدية. مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. جامعة فرحات عباس سطيف ١ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ١٩. (1)
١٣. سارين شانت خشادور دمرجان، اثر استراتيجيات علاقات العمل - الدور المعدل للممارسات الادارة بالتجوال، دراسة ميدانية في فنادق الخمس نجوم في عمان، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كانون الثاني ٢٠١٨.
١٤. سلمى لحر، تحليل اثر تهيئة ظروف العمل في اداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية، محمد الصديق بن يحيى جبجل، مذكرة ماجستير في تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسطينة، ٢٠١٣.
١٥. صفاء فضل هاشم، تصور مقترح من منظور الممارسة العامة للتخفيف من المشكلات المترتبة على التمر الوظيفي، جامعة أسيوط، كلية الخدمة الاجتماعية، المجلة العلمية العدد الثامن، مجلد الاقل ٢٠١٨.
١٦. صلاح عبد القادر النعيمي، شعيب أحمد عزيز، تأثير التمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي. دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية بابل. مجلة تنمية الرفادين، ٢٠١٨، ١١ (٧٣).
١٧. عائض بن شافي الاكلي، اثر الاستقرار الوظيفي للقيادات العليا على التخطيط الاستراتيجي، دراسة ميدانية على جامعة شقراء في الفترة من ٢٠١٣-٢٠١٧، جامعة شقراء، السعودية.
١٨. عبدالسلام نعمه الاسدي، سعاد حميد رشيد، الاسرة والتكيف الاجتماعي للمعاق، مجلة العلوم التربوية والنفسية، العدد ٢٠١٣، ١٠٣.
١٩. عبدالله جعفر كوفلي، العمل الامني الناجح (دراسة نظرية - تحليلية) ، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ٢٠١٩.
٢٠. علام صلاح الدين محمود، القياس والتقويم التربوي والنفسي، اساسياته وتطبيقاته وتوجيهاته المعاصرة، دار الفكر العربي، القاهرة، ٢٠٠٠.
٢١. عمر احمد مختار عبد الحميد وآخرون، معجم اللغة العربية المعاصرة، القاهرة، عالم الكتب، ج ٣ و٢، ٢٠٠٨.
٢٢. فرح عبدالقادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي. دار المعارف، ط٤، القاهرة، ١٩٨٣.
٢٣. قاسم مطر الخالدي، منهجية البحث العلمي، جامعة البصرة، كلية الإدارة والاقتصاد، القرن، ٢٠٢٣-٢٠٢٢.

٢٤. محمد حمزة امين عبدالله، التتمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي، بحث ميداني، مجلة كلية التربية، جامعة عين الشمس، مصر، العدد الثامن والعشرون الجزء الرابع، ٢٠٢٢.

٢٥. محيي راضية، معيفي نور الهدى، التتمر الوظيفي وتأثيره على الاستقرار المهني للعاملين دراسة ميدانية بمؤسسة فرفوسبئر العاتر، مذكرة ماجستير للسنة الدراسية (٢٠٢٢-٢٠٢٣)، جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة.

٢٦. مصطفى محمود ابو بكر، طارق رشدي، التفكير الاستراتيجي والادارة الاستراتيجية (منهج تطبيقي)، الدار الجامعية، الاسكندرية، ٢٠٠٢.

٢٧. هبة جابر عبدالحميد، فاعلية التدريب على المهارات الاجتماعية في خفض سلوك التتمر لدى ذوي صعوبات التعلم، المجلة المصرية للدراسات النفسية، ٢٠١٥.

٢٨. هدى درنوني، واقع التتمر في الادارة الجامعية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد ٤٨، ٢٠١٧.

٢٩. هدى سليمان العزوني، اثر التتمر الوظيفي على كفاءة اداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية، مجلة بحوث الشرق الاوسط، (٥٧) الجزء الثاني، ٢٠٢٠.

ثانياً: المصادر الأجنبية

1. Antonio, Ariza-Montes , " Workplace bullying and presenteeism in the cruise industry: Evaluating the effect of social support Antonio". International Journal of Hospitality management, 94.

2. Biack , Jams and etal , methods and Issues in social Research John Wiley and sons, n. y. 1976.

3. Marinella, Pacielloa, et al, 2019.