

التنمر الوظيفي وأثره على أداء العاملين في المنظمات دراسة ميدانية*

دكتور / حسام قرني*

مستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التنمر الوظيفي على أداء العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة - التابعة لوزارة التموين والتجارة الداخلية، بمصر. ولتحقيق أهداف الدراسة فقد قام الباحث بتطوير استبانة مكونة من (٢٠) فقرة، وتم توزيع عدد (١٦٠) استبانة استبيان فقط على العينة المستهدفة (وذلك يعود لأسباب فنية وتنظيمية)، حيث تم اختيارهم بشكل طبقي عشوائي كعينة للبحث - من غير العاملين بالمستويات القيادية العليا. وخضع للتحليل ١٢٠ استبانة بما نسبته (٧٥%) من مجموع الاستبانات الموزعة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين أبعاد متغير التنمر الوظيفي ومتغير أداء العاملين الوظيفي، وقبول فروض الدراسة (الفرض الرئيسي والفروض الفرعية) قبولاً تاماً. وأن هناك وجوداً لبعض سلوكيات التنمر الوظيفي في بيئة العمل. وأن ارتفاع أداء العاملين الوظيفي في العمل مشروط بانخفاض مستوى التنمر الوظيفي، وأوصت الدراسة بضرورة توفير المناخ البيئي والتنظيمي والإداري الملائمين للعاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة، وعقد محاضرات وندوات توعوية تصف ماهية التنمر الوظيفي من خلال الاستعانة بالبرامج التي تصف وتوضح مخاطر وسلبيات التنمر الوظيفي على أداء العاملين الوظيفي، مع تطبيق سياسة عدم التهاون مع ظاهرة التنمر والتحرك السريع تجاه محاربتها.

كلمات مفتاحية: التنمر الوظيفي، أداء العاملين الوظيفي، التنمر الوظيفي في بيئة العمل.

Abstract:

This study aimed to identify the impact of job bullying on the employee's performance at the General Authority for Supply

* أستاذ مشارك - إدارة الموارد البشرية - جامعة أبو ظبي - الإمارات العربية المتحدة.

Commodities in Cairo - affiliated with the Ministry of Supply and Internal Trade, Egypt. 160 surveys were distributed to the targeted sample), which were chosen stratified randomly (due to technical and organizational reasons - only 120 questionnaires were received to be analyzed, with a rate of (75%) of the total distributed questionnaires.

The study reached several results, as follows: There is a statistically significant effect between the dimensions of the job bullying variable and the employees' job performance variable, the study hypotheses (the main hypothesis and sub-hypotheses) were fully accepted, the high performance of the employees at work is conditioned by the low level of job bullying. And finally, Occupational bullying affects the employees' performance, while applying a policy of not tolerating the phenomenon of bullying

Key Words:

Occupational bullying, employees 'job performance, and job bullying in the work environment.

مقدمة:

يُعدُّ العنصر البشري مورداً رئيسياً من موارد الإنتاج، ومصدراً مهماً من مصادر تقدم وازدهار المنظمات، إذ إنه لا يمكن أن تُحقق المنظمات أهدافها وغاياتها إلا بتوافر العناصر البشرية الكفؤة والمؤهلة. كما حظى الارتقاء بكافة أداء العنصر البشري باهتمام كافة المنظمات سواء كانت خدمية أو إنتاجية. (قرني، ٢٠١٨)

ويعاني العديد من الموظفين من سوء التعامل داخل أماكن العمل. ففي أحيان كثيرة قد يكون هذا التعامل السيئ بشكل مباشر معهم، كأن يتعرض الموظف للأذى الجسدي من قبل المدير أو أن يُهدد بمختلف أنواع التهديدات: كالخصم من الراتب الشهري، أو الفصل، أو كأنه يحصل التقليل من شأنه، والتحقير والاستخفاف به، وهو ما بات يُعرف بالتمتر في مكان العمل، وهو ما يتمثل في ميل أفراد أو جماعات لاستخدام سلوك عدواني بشكل مستمر ضد زميل في العمل أو مدراء ضد مرؤوسيهـم.

ويُعدُّ التمر في مكان العمل مشكلةً للعديد من المنظمات في الوقت الحالي، بغض النظر عن الحجم والقطاع، ويواجه هذا السلوك المعادي لمجتمع المنظمات العاملة في البلدان المتقدمة والنامية على حد سواء (Mete and Sokmen, 2016) ، ويشير العديد من

الباحثين في هذا المجال إلى أن التتمر في مكان العمل يمكن وصفه بأنه: الحالة التي يُعامل بها الأفراد العاملين في المنظمات بالسخرية الممنهجة، وسوء المعاملة، أو الإقصاء الاجتماعي في أماكن العمل. واستناداً لما سبق، فإن هذا الدراسة تسعى إلى قياس تأثير التتمر الوظيفي في أداء العاملين الوظيفي للعاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة.

مشكلة الدراسة:

في محاولة لتحسين كفاءة أداء العنصر البشري وخفض التتمر الوظيفي في المنظمات سواء كانت خدمية أو إنتاجية، أولى الباحثون هذه الظاهرة الكثير من الاهتمام، لما لها من أثر إيجابي على المخرجات التي تقدمها هذه المنظمات. مما يستدعي الوقوف على أهم الأسباب التي تؤدي إلى التتمر الوظيفي، ومن ثم فإن مشكلة الدراسة تكمن في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر التتمر الوظيفي على أداء العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة ؟
وينبثق من التساؤل الرئيسي، التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما هو مستوى العلاقة بين التتمر والمشاركة في العمل وأداء العمل بين الهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة ؟
٢. هل ارتفاع سلوكيات التتمر الوظيفي في بيئة العمل يؤثر على الأداء للعاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة ؟
٣. ما تأثير التتمر المتعلق بمكان العمل في أداء العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة ؟
٤. ما هو تأثير التتمر المتعلق بالأفراد في أداء العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة ؟

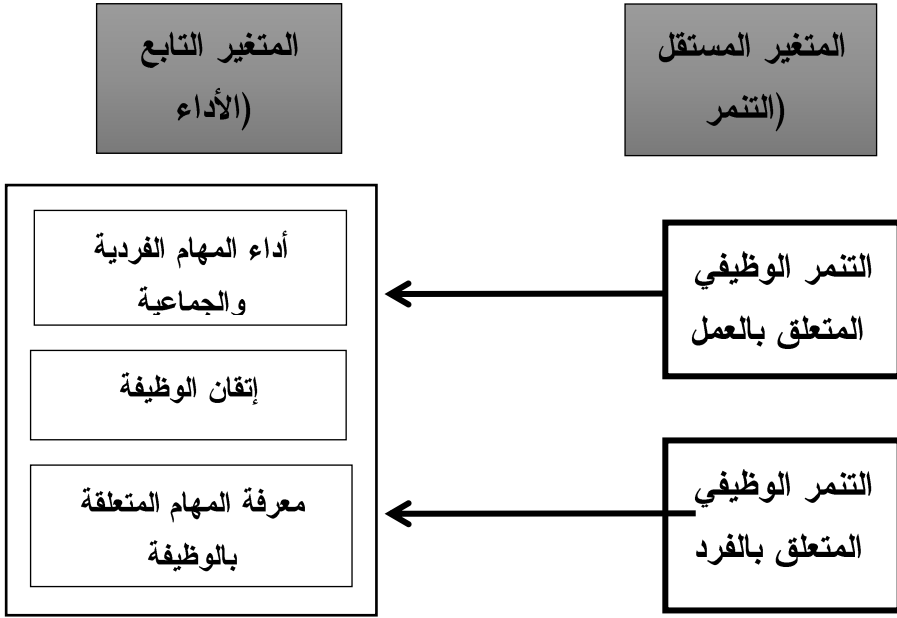
أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية بشكل رئيسي إلى قياس تأثير التتمر الوظيفي المتعلق ببيئة العمل والأفراد في أداء العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة، وينبثق عن هذا الهدف عدة أهداف فرعية على النحو الآتي:

١. التعرف على مفهوم التتمر وأنواعه.
٢. التعرف على أثر التتمر المرتبط ببيئة العمل في أداء العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة.
٣. التعرف على أثر التتمر المرتبط بالأفراد في أداء العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة.

نموذج الدراسة ، والفرضيات:

نموذج الدراسة البحثية



استناداً إلى مشكلة الدراسة، فقد تم بناء نموذج البحث لكل من المتغير المستقل والمتغير التابع، حيث تم الاستعانة بدراسة كل من (Yahaya et al., 2012) ودراسة (Tag-Eldeen, Barakat and Dar, 2017) لتغطية المتغيرات المستقلة، أما بالنسبة للمتغيرات التابعة فقد تم الاستعانة بدراسة (Savadkouhi, et al., 2017) لتغطية المتغير التابع.

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد التنمر الوظيفي (ببعديه: التنمر الوظيفي المتعلق ببيئة العمل، التنمر الوظيفي المتعلق بالفرد) كمتغير مستقل، وبين أداء العاملين الوظيفي كمتغير تابع من وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة.

وينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية، الفرضيتين الفرعيتين التاليتين:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين بُعد التمر الوظيفي المتعلق ببيئة العمل وبين متغير أداء العاملين الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين بُعد التمر المتعلق بالفرد وبين متغير أداء العاملين الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة.

٧ - الدراسات السابقة:

قام الباحث بالاطلاع على عدد من الدراسات السابقة المتعلقة بكل من المتغير المستقل (التمر الوظيفي) والمتغير التابع (أداء العاملين الوظيفي)، وفيما يلي استعراض لبعض هذه الدراسات:

دراسة المحجان (٢٠٢١) بعنوان: أسباب التمر المدرسي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في مدارس المرحلة الابتدائية في دولة الكويت: هدفت الدراسة لتحليل بعض أسباب مشكلة التمر وعواملها المحفزة لها، مع ربطها بالتفسيرات التي تتبناها بعض النظريات التربوية مثل النظرية السلوكية ونظرية الذات. وبلغت عينة الدراسة (٥٢) من الإحصائيين الاجتماعيين في بعض مدارس المرحلة الابتدائية في دولة الكويت، وبعد تطبيق استبانة عليهم من إعداد الباحثة، تم التوصل إلى بعض النتائج منها: تتنوع أسباب ظاهرة التمر عند بعض الطلاب في مدارس المرحلة الابتدائية ومنها: إهمال الوالدين، وسوء التربية، مع تأثير البيئة المحيطة بالمتنمر، كما أسفرت النتائج أنه يمكن تفسير بعض أسباب التمر من خلال النظرية السلوكية ونظرية الذات.

دراسة رجب (٢٠٢١) بعنوان: أساليب التنشئة الاجتماعية وعلاقتها بالتمر الإلكتروني: دراسة تطبيقية على عينة من طلاب جامعة حلوان. هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أساليب التنشئة الاجتماعية وعلاقتها بالتمر الإلكتروني، وتحديد دور مؤسسات التنشئة الاجتماعية في الحد من التمر الإلكتروني، والتعرف على أساليب الحماية من التمر الإلكتروني، والتعرف على أكثر أساليب التنشئة الاجتماعية في الحد من التمر الإلكتروني لدى الشباب، والكشف عن طبيعة العلاقة بين أساليب التنشئة الاجتماعية والحد من التمر الإلكتروني، واعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة، وتم تطبيق استبيان لجمع البيانات من مجتمع الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى أن أساليب الوقاية من التمر الإلكتروني تمثلت في تنمية المهارات الشخصية الفردية وتنمية العلاقات الاجتماعية للكشف عن الذات وتوفير

الدعم الاجتماعي والأسري، وأن أساليب التنشئة الاجتماعية في الحد من التنمر الإلكتروني تمثلت في أسلوب الدراسة على الإنجاز، والأسلوب الديمقراطي. وأوصت بضرورة تجنب الإيذاء مشاهدة العنف داخل الأسرة، مما قد يساعدهم على تعلم التنمر وممارسته تجاه الأقران، ومراقبة استخدام الأبناء لوسائل الاتصالات الحديثة والإنترنت، والتأكد من أن استخدامها فقط فيما يجلب الفائدة لهم.

دراسة العزوني (٢٠٢٠) بعنوان: أثر التنمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى وجود تأثير معنوي للتنمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية، واشتملت فروض الدراسة على وجود تأثير معنوي للتنمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري، ووجود تأثير معنوي لكفاءة أداء العنصر البشري على المؤسسات الاقتصادية، ووجود تأثير معنوي للتنمر الوظيفي على المؤسسات الاقتصادية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتكوين الإطار النظري للبحث، وتم جمع البيانات من خلال استمارة استقصاء كأداة رئيسية للبحث من خلال عينة مكونة من (٢٠٠) موظفًا بوزارة الهجرة وبتروتريد. وقد أسفرت النتائج على وجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥) للتنمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري، ووجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥) لكفاءة أداء العنصر البشري على المؤسسات الاقتصادية، كما يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥) للتنمر الوظيفي على المؤسسات الاقتصادية، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على إدراك الإدارات العليا بخطورة التنمر الوظيفي على أداء العاملين، تطبيق سياسة عدم التهاون مع ظاهرة التنمر والتحرك السريع تجاه محاربتها.

دراسة عبيد (٢٠٢٠) بعنوان: الأفكار اللاعقلانية وعلاقتها بسلوك التنمر الإلكتروني لدى طلبة الجامعة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الأفكار اللاعقلانية بسلوك التنمر الإلكتروني لدى طلبة الفرقة الأولى كلية التربية- جامعة دمياط، وتكونت العينة من ١٢٠ طالب وطالبة، واشتملت أدوات الدراسة على مقياس الأفكار اللاعقلانية، وتناولت الدراسة مفهوم الأفكار اللاعقلانية المرتبطة بالتنمر الإلكتروني من خلال فئة من طلاب الجامعة والذين تعقد عليهم الآمال في دفع عجلة التطور ومحاولة تعديل أفكارهم ومعتقداتهم الخاطئة عن الاستخدام التكنولوجي الخاطئ في إضرار الآخرين. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة بين الأفكار اللاعقلانية وسلوك التنمر الإلكتروني لدى عينة الدراسة.

دراسة الحرايزة (٢٠٢٠)، بعنوان: التنمر في مكان العمل وأثره في أداء أعضاء الهيئة التدريسية: دراسة تطبيقية على الجامعات الأردنية الخاصة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التتمر في مكان العمل في أداء أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الخاصة، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير أداة الدراسة (الاستبانة) والمكونة من (٣٢) فقرة، حيث تم توزيع الاستبانة على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الخاصة والبالغ عددهم (٣٠٠) عضو هيئة تدريس تم اختيارهم بشكل قصدي. وتكون مجتمع الدراسة من جميع الجامعات الأردنية الخاصة والبالغ عددها (٢٠) جامعة حسب التقرير الإحصائي السنوي الصادر عن وزارة التعليم العالي في الأردن (٢٠١٦)، كما قام الباحث باختيار عينة قصدية تضمنت الجامعات الموجودة في العاصمة عمان والبالغ عددها (٨). ولقد قام الباحث باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية مثل (معامل كرونباخ ألفا، والانحدار الخطي المتعدد) لتحليل بيانات الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى أن التتمر في مكان العمل يؤثر بشكل سلبي في أداء العاملين الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة توفير المناخ البيئي التنظيمي والإداري الملائم لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الخاصة من خلال اتباع عدد من الأدوات والوسائل التحفيزية مثل الحوافز المادية والمعنوية التي تساعد أعضاء الهيئة التدريسية على رفع مستويات أدائهم. الهيئة التدريسية: دراسة تطبيقية على الجامعات الأردنية الخاصة.

دراسة آل رشيد (٢٠١٩)، بعنوان : واقع ممارسات العدالة التنظيمية في البيئة الأكاديمية وأثرها على سلوك التتمر

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسات العدالة التنظيمية بأبعادها (التوزيعية - الإجرائية - التفاعلية - التقييمية) في البيئة الأكاديمية وأثرها على سلوك التتمر، والتعرف على درجة وجود سلوك التتمر بين أعضاء هيئة التدريس في البيئة الأكاديمية، والكشف عن أي من أبعاد العدالة التنظيمية له درجة مساهمة أكبر في الحد من سلوك التتمر. واستخدم المنهج الوصفي (التحليلي)، ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتوزيع استبانة (ورقيا وإلكترونيا) تحتوي على (٣٨) عبارة كأداة لجمع البيانات. وتكون مجتمع الدراسة من (٢٩١٨) عضوا من أعضاء هيئة التدريس، وتم سحب عينة عشوائية طبقية تناسبية مقدارها (٣٤٠) عضوا (٢٤٠) عضوا من أعضاء هيئة التدريس الذكور (١٠٠) عضو من أعضاء هيئة التدريس الإناث بحسب نسبتهم في حجم مجتمع الدراسة، وتمت معالجة البيانات إحصائيا باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى عديد من النتائج من أهمها: مستوى ممارسة العدالة التنظيمية في جامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت بدرجة متوسطة بنسبة (٦٩,٤%)، ودرجة وجود سلوك التتمر في جامعة الملك عبد العزيز من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس كانت بدرجة متوسطة بنسبة

(٤٦,٨%) وعلى ضوء النتائج توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات من أهمها ضرورة تنفيذ دورات تدريبية لتوعية الكوادر ورؤساء الأقسام الأكاديمية الجدد في الكليات بأهمية تطبيق وممارسة العدالة التنظيمية في الجامعة، ودورها في الحد من السلوكيات الضارة؛ ومنها سلوك التنمر.

دراسة أرنوط (٢٠١٧)، بعنوان : التنمر في بيئة العمل وعلاقته بكل من جودة القيادة والإكتئاب لدى أعضاء هيئة التدريس.

حيث هدفت دراستها إلى الكشف عن التنمر في بيئة العمل وعلاقته بكل من جودة القيادة والإكتئاب لدى أعضاء هيئة التدريس. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي. وتكونت مجموعة الدراسة من ٤٥٠ عضو من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية بمصر، الذي تراوحت أعمارهم بين ٣٥ إلى ٥٤ عام. وتمثلت أدوات الدراسة في عمل مقياس التنمر في بيئة العمل. وجاءت نتائج الدراسة مؤكدة على أن الإكتئاب هو اضطراب نفسي يعاني منه الموظف نتيجة العديد من الازمات والحوادث الجسيمة والنفسية والاجتماعية التي قد تحدث له في بيئة العمل أو خارجها في إحدى فترات حياته وينتج عنها مزاج اكتئابي مستمر والشعور باليأس والتشاؤم واتهام الذات وفقدان الأمل واضطراب الدافع والشعور بالفشل في كل شيء وبفقدان معنى الحياة والاهتمامات المعتادة وأحياناً أفكار تدمير الذات. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بوضع برامج وقائية وعلاجية لأعضاء هيئة التدريس لخفض مستوي التنمر في بيئة العمل والتقليل من آثاره السلبية وذلك تحقيقاً لمبادئ ومعايير الجودة في مؤسسات التعليم العالي. كما أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بتكثيف تقديم الدورات التدريبية عن أخلاقيات المهنة، وكذلك الجوانب القانونية في العمل لتنمية الثقافة المهنية القانونية التي يفتقد معرفتها الكثير من أعضاء الهيئة التدريسية بمختلف درجاتهم العلمية والوظيفية.

دراسة: (Tag-Eldeen, Barakat and Dar, 2017) بعنوان :

"Investigating the impact of workplace bullying on employees' morale, performance and turnover intentions in five-star Egyptian hotel operations"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التنمر في مكان العمل على معنويات الموظفين وأدائهم ونيات الدوران الوظيفي في الفنادق المصرية من فئة خمس نجوم، تم توزيع 470 استبانة على عينة الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط بين التنمر في مكان العمل ومعنويات الموظفين ونيات الدوران، ولكن لم يظهر أي ارتباط بين التنمر في مكان العمل وأداء العاملين.

دراسة (2016) Mete and Sokmen, بعنوان :

"The influence of workplace bullying on employee's job performance, job satisfaction and turnover intention in a newly established private hospital"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التنمر في مكان العمل على أداء العاملين الوظيفي للموظفين ونية الدوران في مستشفى خاص حديث الإنشاء في محافظة أنقرة. وتم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من عينة الدراسة، حيث تضمنت عينة الدراسة ١٧١ عاملاً ممن يعملون في المستشفى من أطباء وممرضين وفنيين ومقدمي الرعاية، بالإضافة إلى الموظفين الإداريين. وتم ملاحظة وجود علاقة عكسية بين التنمر في مكان العمل وأداء العاملين الوظيفي، بالإضافة إلى ذلك وجود علاقة عكسية أيضاً بين الرضا الوظيفي ونية الدوران.

دراسة (2016) Bernstein and Trimm, بعنوان :

"The impact of workplace bullying on individual wellbeing: The moderating role of coping".

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من الدور الوسيط لأساليب المواجهة الأربعة (الدراسة عن المساعدة، والتأكيد على الذات، والتجنب، وعدم فعل أي شيء) في العلاقة بين التنمر في مكان العمل والنتائج الفردية والتنظيمية. وقد تم استخدام استبانة التقرير الذاتي لجمع البيانات من عينة الدراسة والبالغ عددهم ٢٠٠ عاملاً من ذوي الياقات البيضاء ممن يعملون في كبرى شركات البناء في جنوب أفريقيا. وخلصت الدراسة إلى وجود تأثير سلبي مباشر من التنمر في مكان العمل على الرفاه النفسي، واحترام الذات، والرضا الوظيفي، ونية المغادرة، كما خلصت الدراسة إلى وجود آثار مباشرة لأسلوب الدراسة عن المساعدة في الرفاه النفسي والتجنب في الرضا الوظيفي.

دراسة (2014) Qureshi, Rasli and Zaman, بعنوان :

"A new trilogy to understand the relationship among organizational climate, workplace bullying and employee health".

تناولت هذه الدراسة ثلاثة مفاهيم جديدة لفهم العلاقة بين المناخ التنظيمي، التنمر في مكان العمل وصحة الموظفين، وهدفت إلى فحص العلاقة بين المناخ التنظيمي، التنمر في مكان العمل وصحة الموظفين في معاهد التعليم العالي المختارة في باكستان. وقد تم استخدام عينة عشوائية مكونة من ٢٠ جامعة، حيث تم اختيار ١٠ جامعات حكومية، و ١٠ جامعات من خاصة. كما تم استخدام نموذج المعادلة الهيكلية التي

تبنتها الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين المناخ التنظيمي والتنمر في مكان العمل من ناحية، ومن ناحية أخرى توصلت الدراسة إلى أن زيادة التنمر في مكان العمل يؤثر سلبًا على صحة الموظفين.

Yahaya, A., Ing, T.C., Lee, G. M., Yahaya, N., Boon, دراسة
The impact of workplace bullying on work " بعنوان: (2012)
"performance

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وأداء الموظفين. وقد تكوّن مجتمع الدراسة من ٢١٧ موظفًا يعملون في شركة تصنيع البلاستيك في ماليزيا. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك مساهمة للمتغيرات مثل التنمر المرتبط بالشخص نحو أداء العمل. ووجدت الدراسة أيضًا أن التنمر المرتبط بالشخص قد تم التنبؤ به كمساهم قوي في أداء العمل.
التعليق على الدراسات السابقة:

تتفق الدراسة الحالية مع عدد من الدراسات السابقة في عدة نقاط، تتمثل في اتجاهها لقياس علاقة متغير ما على الظاهرة المدروسة، وبمعنى آخر: قياس تأثير متغير مستقل على متغير آخر تابع، وهي في ذلك تشترك مع دراسة: العزوني (٢٠٢٠)، ودراسة: عبيد (٢٠٢٠) ودراسة الحرايزة (٢٠٢٠)، ودراسة: آل رشيد (٢٠١٩).

كما أنها تشترك مع دراسة كل من : أرنوط (٢٠١٧)، ودراسة: Tag-Eldeen, Barakat and Dar, (2017) ، ودراسة (2016) Mete and Sokmen, ودراسة،(2016) Bernstein and Trimm, ودراسة (2014) Zaman, ودراسة Yahaya, A., Ing, T. C., Lee, G. M., (2012). Yahaya, N., Boon, وذلك من ناحية المنهج لقياس أثر بعض المحاور

التي تشمل من ضمنها: التنمر الوظيفي المتعلق ببيئة العمل، بالإضافة إلى المفردات التي ينطرق إليها كل محور مع متغيرات تابعة مختلفة.

ومن ناحية أخرى، فإن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة في اتجاهها نحو رصد علاقة المتغير المستقل: التنمر الوظيفي ببعده: المتمثل في التنمر الوظيفي المتعلق ببيئة العمل بالإضافة إلى بُعد آخر غير مطروق في الدراسات السابقة وهو بُعد التنمر الوظيفي المتعلق بالفرد، مع المتغير التابع: أداء العاملين الوظيفي، حيث تسعى الدراسة الحالية إلى دراسة العلاقة بين متغيرات فرعية لم يتم المنطق إليها - مُجمعة مع بعضها - في كثير من البحوث والدراسات السابقة كما قدمتها الدراسية الحالية، وذلك على حد علم الباحث.

٨ - الإطار النظري

تعريف المصطلحات الواردة بالدراسة:

- التنمر: **Bullyin** ويُعرف على أنه: "عنف"، يشتمل جانب استعراض من القوة والسيطرة والرغبة في التحكم في مقدرات الآخرين من الرفقاء والقرناء والزملاء.
- التنمر الوظيفي: **Workplace Bullying** هو ميل الأفراد أو الجماعات لاستخدام سلوك عدواني بشكل مستمر ضد زميل في العمل أو مدراء ضد رؤوسهم. ويمكن لهذا النوع من التنمر أن يأخذ أشكالاً عدة، مثل: اللفظي، النفسي، والجسدي، والإذلال، والإشاعات.
- التنمر الوظيفي المتعلق ببيئة العمل: **Workplace Bullying** : يشير هذا المفهوم إلى عدم توافر بيئة عمل آمنة ومستقرة للعاملين بالمنظمات من خلال ممارسة عدد من السلوكيات السلبية التي بدورها تنعكس سلباً على أدائهم.
- التنمر المتعلق بالفرد: **Individual bullyin** : هو مجموعة من العوامل النفسية التي تصيب للعاملين بالمنظمات نتيجة سياسة الإهمال أو التجاهل المتبعة من قِبل أصحاب السلطة.
- التسلط الوظيفي: **Functional Bullying**: يقصد بالتسلط الوظيفي بأنه اتجاه المدراء وأصحاب العمل على السيطرة والهيمنة على العاملين لديهم، ومضايقتهم بالتسلط والعنف لدرجة تجعل لدى العاملين لديهم الرغبة في ترك العمل أو الانتقال إلى عمل آخر، هرباً من هذا التسلط لعدم شعورهم بالرضا الوظيفي.
- أداء العامل: **Employee Performance** يشير هذا المفهوم إلى قيام العامل بكل ما هو مطلوب منه من واجبات وظيفية حسب ما هو منصوص عليه في القانون.

٨.١- التنمر الوظيفي:

يُعد التنمر من الظواهر الموجودة منذ القدم في المجتمعات المتقدمة والمجتمعات النامية على حدٍ سواء (الصبحين والقضاة، ٢٠١٣) كما يرى (Mete and Sokmen, 2016) أن مفهوم التنمر الوظيفي من الظواهر الموجودة منذ القدم، ويؤكد كل من (Rajalakshmi and Gomathi, 2015) أن موضوع التنمر الوظيفي ليس شيئاً جديداً وليس شيئاً مجهولاً فقد وجد منذ وقت قديم، وحالياً تزايدت هذه الممارسات بشكل أكبر من أي وقت مضى، كما يصف الباحثان مفهوم التنمر الوظيفي بالسلوك السلبي

للموظف تجاه نظيره (زميله) أو استخدام أسلوب التهديد أو التحرش أو استخدام القوة المتكررة أو التهديد باستخدامها.

من جانب آخر يرى (Yamada, 2008) أن مفهوم التنمر الوظيفي جديد نسبياً على المجتمع الأمريكي، وإنه كان تتم ممارسته منذ القدم على نطاق واسع في العديد من البلدان الأخرى. ويُعدُّ التنمر في مكان العمل من السلوكيات غير المقبولة أو السلوكيات المسيئة تجاه الفرد أو مجموعة من العاملين (Yahaya et, al., 2012) كما يصف (Barrow, 2015) التنمر في مكان العمل بالوباء الذي لم يعد بإمكان القادة والمشرعين تجاهله.

كما أشار كل من (Oghojafor, Muo and Olufayo, 2012) إلى أن التنمر في مكان العمل هو إساءة استخدام السلطة أو العقاب غير العادل الذي يزجج المتلقي أو يهدده، وبالتالي يفقد ثقته بنفسه وسمعته وقدرته على أداء العاملين، وعلى نحو آخر يمكن القول بأن التنمر الوظيفي عملية مستمرة تتضمن السلوك العدواني اللفظي وغير اللفظي، والذي يتضمن كل من الهجمات الشخصية، التفاعل العدائي والنبذ الاجتماعي (Tariq and Ali, 2012)، ويحدد (Fapohunda, 2013) الصفات التالية المرتبطة بالتنمر الوظيفي:

- التكرار (Repetition): ويشير إلى أن التنمر في مكان العمل يتسم بالانتظام، كما أنه ينطوي على العديد من المعاملات العدائية والمتمثلة بالإساءة اللفظية، وافتعال الأقاويل المدمرة، والإذلال العام، بالإضافة إلى جانب النبذ الاجتماعي وعرقله العمل.
 - التصعيد (Escalation): ويشير إلى أن التنمر في مكان العمل يتسم بالتصاعديّة ابتداءً من الألفاظ والشتائم غير المباشرة، وتمتد إلى التصريحات اللفظية إلى أن تصل بشكل تصاعدي إلى مرحلة متكررة من النقد، والإذلال، أو الإساءة اللفظية.
 - المدة (الفترة الزمنية) (Duration): إذ إن التنمر في مكان العمل يحدث في كثير من الأحيان ويمتد لفترات زمنية طويلة.
 - التباين في الطاقة (التفاوت) (Power Disparity): إذ إن التنمر في مكان العمل يتسم بالتباين أو التفاوت في القوة بين الجناة (المتنمرين) والأهداف، سواء كان المتسلطون نظراء (في نفس المستوى الوظيفي) أو مشرفون.
- ويعرف الباحث التنمر الوظيفي بأنه : ظاهرة سلبية تتمثل بالاعتداء بشتى أنواعه سواء كان بشكل لفظي أو جسدي أو نفسي، يتم ممارسته بشكل فردي أو جماعي من قِبَل الرؤساء على مرؤوسيه، وينعكس سلبيًا على أداء العاملين.

مظاهر التنمر:

بحسب (الصباحين والقضاة، ٢٠١٣، ص ١٠-١١)، فإن يأخذ التنمر عدة مظاهر منها ما يلي:

- التنمر الجسمي: ويتمثل بالإجبار على فعل شيء ما، والصفع أو الضرب أو السحب، بالإضافة إلى الإيقاع أرضاً.
- التنمر اللفظي: كالسب والشتم، اللعن، والتهديد، بالإضافة إلى إعطاء ألقاب سيئة للفرد إلى جانب إعطاء مسميات عرقية.
- التنمر الجنسي: ومن مظاهره التحرش الجنسي المتمثل باستخدام مسميات جنسية أو كلمات قذرة، بالإضافة إلى اللمس.
- التنمر في العلاقات الإجتماعية: والذي يشير إلى عدم السماح لبعض الأفراد من مزاوله بعض الأنشطة، أو رفض صداقتهم بالإضافة إلى نشر الشائعات عن الآخرين.
- التنمر على الممتلكات: من خلال السيطرة أو الاستيلاء على ممتلكاتهم وإتلافها أو عدم إرجاعها.

أنواع التنمر الوظيفي:

أجمع العديد من العلماء والباحثين على أنه يمكن تقسيم أنواع التنمر الوظيفي (Yahaya et, al., 2012) (Tag-Eldeen, Barakat and Dar, 2017) إلى:

التنمر المرتبط ببيئة العمل، والتنمر المرتبط بالشخص. وينفق الباحث معهم على أن أنواع التنمر في مكان العمل تقسم إلى الأنواع الآتية:

- التنمر الوظيفي المرتبط ببيئة العمل:

○ يرى (Barakat and Dar, 2017) أن التنمر المرتبط ببيئة العمل يشير إلى السلوكيات والممارسات السلبية التي يتم ممارستها على فرد واحد أو مجموعة من الأفراد التي تتم بشكل مقصود وبدون وعي؛ التي بدورها قد تسبب بيئة عمل غير آمنة أو غير مستقرة؛ وبعبارة أخرى فإن التنمر المرتبط ببيئة العمل ينشأ عنه بيئة غير محفزة للعمل، بالإضافة إلى تدني مستوى أداء العاملين الفردي أو الجماعي، وبالتالي ينعكس سلباً على أداء العاملين المنظمي.

- التنمر الوظيفي المرتبط بالشخص:

○ يعتبر التنمر المرتبط بالشخص شكلاً من أشكال الإجهاد الجسدي أو النفسي الذي يتم على العاملين، والمتمثل بإحداث آثار وعواقب سلبية على صحة العاملين، وبالتالي تعرضهم إلى أعراض جسدية ونفسية، مثل حدوث حالات من القلق والاضطراب والاكتئاب، بالإضافة إلى التذبذب وعدم الاستقرار في الحالة

المزاجية والشخصية للأفراد (Yahaya et al., 2012)، ومن جانب آخر يرى (Beswick, Gore and Palferman, 2006) أن التمر المرتبط بالشخص يتمثل بالتجاهل، ونشر الشائعات، بالإضافة إلى الإذلال العام.

٨,٣- أداء العاملين:

يرى (الصرايرة، ٢٠١١) أن موضوع أداء العاملين الوظيفي ما زال يحظى باهتمام كبير من قِبَل المختصين؛ سواء كان ذلك على الصعيد النظري المتمثل بالاهتمام من قِبَل العلماء والأكاديميين والكتاب، أو على الصعيد العملي المتمثل بالاهتمام من قِبَل المديرين ورجال الأعمال وصناع القرار.

ويشير مفهوم أداء العاملين إلى حصيلّة النتائج أو المخرجات التي توصل إليها أو حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من خلال قيامه بأداء المسؤوليات والواجبات الموكلة إليه (عكاشة، ٢٠٠٨)، بينما يعرف (البلوى، ٢٠٠٨) أداء العاملين على أنه مستوى قيام الفرد بعمله، فمستوى الفرد هو الذي يُحدّد أدائه فيما إذا كان جيداً أو متوسطاً أو منخفضاً.

كما يعرف (قرني، ٢٠٢١) أداء العاملين الوظيفي على أنه مجموعة من النشاطات المنتظمة التي يؤديها العامل أو الموظف بالطريقة أو الكيفية المحددة من أجل التوصل إلى النتائج المستهدفة أو المطلوبة، بينما يُعرف أداء العاملين الوظيفي على أنه كمية ونوعية الانجازات الوظيفية التي يقوم بها الفرد بشكل فردي أو جماعي في العمل (شواي، ٢٠١٦)، في حين ترى (راوية، ٢٠٠٣) أن أداء العاملين الوظيفي هو درجة تحقيق وإنجاز المهام المكونة للوظيفة، التي تعكس الطريقة أو الكيفية التي يحقق الفرد من خلالها متطلبات الوظيفة. كما يمكن تعريف أداء العاملين الوظيفي على أنه مجموعة من الإجراءات والسلوكيات والتصرفات التي تساهم في إنجاز أو تحقيق الأهداف التنظيمية (Rotundo and Rotman, 2002)، بينما يعرف (Jayarathna and Weerakkody, 2014) أداء العاملين الوظيفي على أنه طريقة إكمال أو إنجاز المهمة من خلال إجراءات التشغيل القياسية المعروفة.

٩- الدراسة التحليلية

٩,١- حدود الدراسة، وأدوات جمع وتحليل البيانات :

حدود الدراسة:

تمثلت الحدود الجغرافية للدراسة في: الهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة، التابعة لوزارة التموين والتجارة الداخلية، والكائن مقرها الرئيسي بشارع القصر العيني

بالقاهرة، ولها عدد من الفروع الجغرافية بعدد من المحافظات بجمهورية مصر العربية، والحدود البشرية: في العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة، أما الحدود الموضوعية: فكانت "التنمر الوظيفي" و "أداء العاملين الوظيفي"، وكانت الحدود الزمنية لفترة إعداد هذه الدراسة هي في النصف الثاني من عام ٢٠٢١.

أدوات جمع وتحليل البيانات:

المصادر الأولية : إستمارة الإستبيان :

تم الاستعانة بإستمارة الإستبيان وهي أداة جمع البيانات الأولية، وقد تم إعدادها بعد أن تم تحديد أبعاد الموضوع ومكوناته، وإدراك أهمية المعلومات المطلوبة وعلاقتها بالموضوع، والتعرف على مجتمع الدراسة، وقد تم تقسيم الإستبيان إلى قسمين: القسم الأول: خاص بالبيانات الديموجرافية (النوع، والعمر، وسنوات الخبرة، والمستوى التنظيمي)

القسم الثاني : يتناول محوري الدراسة الرئيسيين، كما يلي:

المحور الأول : العبارات التي تقيس أبعاد المتغير المستقل "التنمر الوظيفي"، من خلال محورين فرعيين لكل منها ٥ عبارات بإجمالي ١٠ عبارات.
المحور الثاني: العبارات التي تقيس أبعاد المتغير التابع " أداء العاملين الوظيفي"، بإجمالي ١٠ عبارات.

المصادر الثانوية : كما تم الإستعانة بالمصادر الثانوية: وشملت الكتب، المراجع العربية والأجنبية، الدوريات العلمية والمجلات، التقارير، والمواقع الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت.

مجتمع وعينة الدراسة:

- مجتمع الدراسة: هو جميع العاملين بمقر الهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة - من غير الوظائف القيادية العليا.
- عينة الدراسة: تم تحديد عينة البحث عن طريق تطبيق العينة العشوائية الطبقية، وذلك لاختلاف فئات المجتمع البحثي في فئاتهم الوظيفية، واختلاف تخصصاتهم العلمية، ومناصبهم الوظيفية، وانتمائهم إلى الأقسام المختلفة، ومؤهلاتهم المختلفة، وتم استخدام معادلة ستيفن ثامبسون لحساب عينة البحث كما يلي:

$$n = \frac{N \times p(1 - p)}{[N - 1 \times (d^2 \div z^2)] + p(1 - p)}$$

$$\begin{aligned} N &= \text{حجم المجتمع} \\ z &= \text{الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة } ٠,٩٥ \text{ وتساوي } ١,٩٦ \\ d &= \text{نسبة الخطأ وتساوي } ٠,٠٥ \\ p &= \text{نسبة توفر الخاصية والمحايدة } = ٠,٥٠ \end{aligned}$$

حيث تم توزيع عدد (١٦٠) استمارة استبيان فقط على العينة المستهدفة (وذلك يعود لأسباب فنية وتنظيمية)، حيث تم توزيعها على العاملين في ديوان عام الهيئة بمحافظة القاهرة - في غير الوظائف القيادية العليا، وتم إرجاع عدد (١٢٠) استمارة من إجمالي الاستمارات الموزعة على الفئة المستهدفة بنسبة ٧٥%، ولم يتم إرجاع عدد (٤٠) استمارة بنسبة ٢٥% من المجموع. وعليه بلغ عدد الاستمارات المؤهلة للتحليل (١٢٠) بنسبة ٧٥% من المجموع.

الأساليب الإحصائية المستخدمة :

تم تحليل آراء واستجابات عينة المبحوثين من العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة، حول متغيرات الدراسة المتعلقة بأبعاد التمر الوظيفي، وأداء العاملين الوظيفي، وقد استخدم الباحث لهذا الغرض مقياس ليكرت الخماسي والذي يتوزع من أعلى وزن له، حيث أعطي (٥) درجات تمثل الإجابة (أوافق بشدة)، إلى أقل وزن للإجابة والذي أعطي (١) درجة واحدة تمثل الإجابة (لا أوافق مطلقاً)، وقد تم اعتماد الوسط الفرضي البالغ (٣) كمتوسط أداة القياس بهدف قياس وتقييم الدرجة المستحصل عليها والمتعلقة باستجابات افراد عينة الدراسة وذلك ضمن التقدير اللفظي لأوزان الإجابة (٥)، علماً بأن متوسط أداة القياس (٣) هو عبارة عن معدل متوسط أعلى درجة في المقياس (٥) وأقل درجة فيه (١)، أي أن $(\frac{5+1}{2}=3)$. وإستناداً إلى أهداف الدراسة، وطبقاً لمتغيراتها، فقد استخدم الباحث البرنامج الإحصائي (SPSS)، وتحديدًا البرامج التالية:

التكرارات والنسبة المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لعرض وتحليل

نتائج إجابات أفراد العينة، ومن ثم بيان درجة التشنت للقيم عن وسطها الحسابي.

إختبار (t test) لقياس معنوية علاقة الارتباط بين المتغيرين.

معامل الإتحاد البسيط، وذلك لتحديد طبيعة التأثير بين متغيرين، وتحديد الاتصال

الداخلي لفقرات الإستبانة الخاصة بالعمل عن بُعد، وإنتاجية العاملين.

معامل الإتحاد المتعدد، وذلك لتحديد طبيعة علاقات الارتباط بين المتغيرات الرئيسية

من جهة، وبين أبعاد كل منهما من جهة أخرى.

٩,٣ - إختبار صدق وثبات الإستبانة :

تم التأكد من صدق وثبات فقرات الإستبانة كما يلي:

- الصدق الظاهري (صدق المحكمين) :حيث تم عرض الإستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من عدد (٧) من الأساتذة الأكاديميين العاملين بجامعة أبو ظبي، لمعرفة تعليقاتهم حول الإستبيان، وتم الأخذ بالملاحظات التي وردت من جانبهم على الإستبيان.

- صدق الاتساق الداخلي لعبارات الإستبانة: حيث قام الباحث بتطبيق الأداة على عينة استطلاعية مؤلفة من (٩) موظفين، في مؤسسة مماثلة، ثم جُمعت الملاحظات وجرى تعديل العبارات التي إحتاجت للتعديل، وقد تم التحقق من تمتع الأداة بالاتساق الداخلي، وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجة كل بند والدرجة الكلية للأداة، كما تم حساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمجال والدرجة الكلية للأداة، وجاءت النتائج كما يلي:

المتغيرات	معامل الثبات %	معامل الصدق %	عدد عبارات المقياس
المغير المستقل/ التمر الوظيفي	٨١%	٩١%	١٠
المنغير التابع/ أداء العاملين الوظيفي	٦٧%	٨٢%	١٠
المجموع	٧٤%	٨٦,٥%	٢٠

وحيث أن نتائج اختبار (الفا كرونباخ) للصدق والثبات لجميع عبارات الاستبيان كانت أكبر من (٧٠%)، فإن ذلك يشير إلى أن المقياس الذي اعتمدت عليه الدراسة لقياس عبارات كل متغير يتمتع بالصدق والثبات.

خصائص عينة الدراسة

احتوت البيانات الديموغرافية الأساسية للبحث على أربعة متغيرات هي: النوع، العمر، سنوات الخبرة، المستوى التنظيمي، كما بينها الجدول الآتي:

م	المتغير الديموغرافي	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية %
١	النوع	ذكور	٨٠	%٦٧
		إناث	٤٠	%٣٣
الإجمالي				
٢	العمر	أقل من ٣٠ سنة	٥	%٤,١٧
		من ٣٠ إلى أقل من ٤٥ سنة	٥٥	%٤٥,٩
		من ٤٥ إلى أقل من ٥٥ سنة	٣٥	%١٧,٥٠
		من ٥٥ سنة فأكثر	٢٥	%٢٠,٨
الإجمالي				
٢	سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	١٠	%٨,٣
		من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٢٠	%١٦,٧
		من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات	٤٠	%٣٣,٣
		١٥ سنة فأكثر	٥٠	%٤١,٧
الإجمالي				
٤	المستوى التنظيمي	مدير إدارة	١٥	%١٢,٥
		رئيس قسم	٢٥	%٢٠,٨
		إداري / موظف	٨٠	%٦٦,٧
		الإجمالي		

ويتضح من نتائج الجدول السابق أن خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع كانت أعلى للذكور حيث بلغت نسبتها (%٦٧) يليها الإناث بنسبة (%٣٣)، وأوضح تحليل العينة بالنسبة لمتغير العمر أن الفئة من ٣٠ إلى أقل من ٤٥ سنة كانت الأعلى بنسبة (%٤٥,٩) والفئة أقل من ٣٠ سنة كانت الأقل بنسبة (%٤,١٧)، كما أوضح التحليل توزيع مفردات العينة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة كانت أعلى لفئة (١٥ سنة فأكثر) حيث بلغت نسبتها (%٤١,٧) وأقلها للفئة (أقل من ٥ سنوات) حيث بلغت نسبتها (%٨,٣). كما أظهر التحليل توزيع مفردات عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي كانت أعلى لفئة (إداري / موظف) بنسبة (%٦٦,٧) وأقلها لفئة (مدير إدارة) بنسبة (%١٢,٥).

٩,٣ - تحليل محاور الإستنبجان الرئيسية:

تم قياس وتحليل الاتجاه العام لإجابات المستقسي منهم من خلال استخراج المتوسطات الحسابية لهذه الإجابات ومقارنتها بالمتوسط الفرضي الذي يمثل نقطة المنتصف على مقياس ليكرت الخماسي كما يلي:

أولاً: المؤشرات المتعلقة بالمتغير المستقل (التنمر الوظيفي) من وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة.

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية
عبارات بعد التنمر الوظيفي المرتبط ببيئة العمل					
١	يشعرك النقد المستمر بعدم الاستقرار النفسي.	4.15	0.850	83.00	1
٢	تتعرض للمضايقات اللفظية أمام زملائك.	3.85	0.810	77.00	5
٣	يوجه المسؤولون الإساءة جراء أي تصرف تقوم به.	4.05	0.840	81.00	2
٤	يتم تجاهل تعليقاتك وآرائك بشكل مستمر.	4.00	0.825	80.00	3
٥	يعتبر النقد المستمر للأداء هو ظلم مقصود من قبل المسؤولين.	4.02	0.820	80.40	4
	متوسط إجمالي عبارات بعد التنمر الوظيفي المرتبط بالعمل	4.01	0.829	80.28	
عبارات بعد التنمر الوظيفي المرتبط بالفرد					
١	تعاني من المراقبة المفرطة لعملك.	4.10	0.816	82.00	1
٢	تشعر بعدم الأمان نتيجة مراقبة تصرفاتك بشكل لافت للنظر.	4.00	0.810	80.00	3
٣	تقلل المراقبة المفرطة من دافعيتك في أداء المهام.	3.90	0.805	78.00	4
٤	يعاملك المسؤولون بطريقة تدل على عدم الاحترام.	4.04	0.812	80.80	2
٥	تتعرض للضغط المستمر عليك لعدم المطالبة بحقوقك.	3.85	0.802	77.00	5
	متوسط إجمالي عبارات بعد التنمر الوظيفي المرتبط بالفرد	3.98	0.809	79.56	
	متوسط إجمالي عبارات متغير التنمر الوظيفي	4.00	0.819	79.92	

يتضح من الجدول السابق أن متوسط جميع عبارات متغير التنمر الوظيفي للعينة محل الدراسة، جاء بانحراف معياري (٠,٨١٩)، وبمتوسط حسابي (٤,٠٠)، وهو بدرجة (موافق)، ونجد أن أعلى ترتيب لعبارات بعد التنمر الوظيفي المرتبط ببيئة العمل وفقاً لأهميتها النسبية جاء للعبارة رقم (١) وهي (يشعرك النقد المستمر بعدم الاستقرار النفسي)، وقد جاءت بانحراف معياري (0,٨٥٠)، وبمتوسط حسابي (٤,١٥) وهي بدرجة (موافق). بينما كان أدنى ترتيب لعبارات بعد التنمر الوظيفي المرتبط ببيئة العمل

للعبارة رقم (٢) وهي (تتعرض للمضايقات اللفظية أمام زملائك) وقد جاءت بانحراف معياري (0.810)، وبمتوسط حسابي (3.85) وهي بدرجة (موافق). بينما جاءت أعلى ترتيب لعبارات بعد التمر الوظيفي المرتبط بالفرد وفقاً لأهميتها النسبية للعبارة رقم (١) وهي (تعاني من المراقبة المفرطة لعملك) وقد جاءت بانحراف معياري (٠,٨١٦)، وبمتوسط حسابي (٤,١٠) وهي بدرجة (موافق)، وجاء أدنى ترتيب لعبارات بعد التمر الوظيفي المرتبط بالفرد للعبارة رقم (٥) وهي (تتعرض للضغط المستمر عليك لعدم المطالبة بحقوقك) وقد جاءت بانحراف معياري (٠,٨٠٢)، وبمتوسط حسابي (٣,٨٥) وهي بدرجة (موافق). ويشير ذلك إلى وجود لسلوكيات التمر الوظيفي في بيئة العمل. وعليه، فإن التمر الوظيفي ببعديه من وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة محل الدراسة كانت ضمن المتوسط الافتراضي لهذه الدراسة وهو (٣) وبدرجة نعم.

ثانياً: المؤشرات المتعلقة بالمتغير التابع (أداء العاملين الوظيفي) من وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة.

تبين من خلال تحليل الإجابات الخاصة بهذا المتغير النتائج التالية :

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية
١	تعتبر بعض بيانات العمل حاضرات للتمر في العمل وانعكاسه على العمل.	2.88	٠.862	57.60	9
٢	أفكر في ترك وظيفتي بسبب عدم أتقاني لعملي.	3.01	0.835	60.20	5
٣	هناك تفاعل إيجابي مع الرؤساء والزملاء في العمل.	2.90	0.819	58.00	8
٤	ترتبط السلوكيات النموذجية بالإتقان في العمل.	3.05	0.788	61.00	4
٥	توفير مناخ عمل ملائم له دور في توليد الإبداع الوظيفي.	3.13	0.815	62.60	1
٦	عند الارتقاء بمستوى أداء العاملين الوظيفي يمكننا إظهار ما لدينا من قدرات ومهارات إبداعية.	3.10	0.814	62.00	2
٧	الشعور بالراحة والالتزام بالوظيفة يؤدي إلى زيادة الإنتاجية.	2.97	0.814	59.40	7
٨	لا يعتمد مستوى الإنتاجية فقط على قدرة الفرد ولكن أيضاً على شبكته الاجتماعية وبيئة العمل.	3.00	0.830	60.00	6
٩	الذين يستمتعون ببيئات عملهم يكونون أكثر إنتاجية.	3.08	0.840	61.60	3
١٠	تتعرض عملية الإبداع الوظيفي في الهيئة إلى الكثير من العوائق التي تعرقل عملية الإبداع.	2.83	0.814	56.60	10
	متوسط إجمالي عبارات متغير أداء العاملين الوظيفي	3.00	0.823	59.90	

يتضح من الجدول السابق أن متوسط جميع عبارات متغير أداء العاملين الوظيفي للعينة محل الدراسة، جاء بانحراف معياري (٠,٨٢٣)، وبمتوسط حسابي (٣,٠٠)، وهو بدرجة (محايد)، ونجد أن أعلى ترتيب لعبارات هذا المتغير وفقاً لأهميتها النسبية جاء للعبارة رقم (٥) وهي (توفير مناخ ملائم له دور في توليد الإبداع الوظيفي)، وقد جاءت بانحراف معياري (0٨١٥)، وبمتوسط حسابي (٣,١٣) وهي بدرجة (محايد). بينما كان أدنى ترتيب للعبارة رقم (١٠) وهي (تتعرض عمليه الإبداع الوظيفي إلى الكثير من العوائق التي تعرقل عمليه الإبداع) وقد جاءت بانحراف معياري (٠,٨١٤)، وبمتوسط حسابي (٢,٨٣) وهي بدرجة (محايد). ويشير ذلك إلى أن ارتفاع معدل أداء العاملين الوظيفي في العمل مشروط بانخفاض التمر الوظيفي. وعليه، فإن أداء العاملين الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة محل الدراسة كانت ضمن المتوسط الافتراضي لهذه الدراسة وهو (٣) وبدرجة محايد.

٩,٤- إختبار فروض الدراسة:

لاختبار فروض الدراسة، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والبسيط وكانت النتائج كالتالي:

نتائج اختبار الفرض الرئيسي:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد التمر الوظيفي كمتغير مستقل وبين أداء العاملين الوظيفي كمتغير تابع من وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة.

تحليل الانحدار لتأثير أبعاد التمر الوظيفي على أداء العاملين الوظيفي

المعاملات	قيمة T	الدلالة	معامل R ²	قيمة F	الدلالة
التمر الوظيفي المتعلق ببيئة العمل	١٢,٠٨١	أقل من ٠,٠٥	٠,٨٥٦	٦٦,٣٢٢	٠,٠٠٠
التمر المتعلق بالفرد	١٠,٢٣٤	أقل من ٠,٠٥			

أكدت نتائج الجدول السابق على: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد التمر الوظيفي (التمر الوظيفي المتعلق ببيئة العمل، التمر الوظيفي المتعلق بالفرد) على أداء العاملين الوظيفي للعاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة، وذلك بناء على معنوية اختبار (T). حيث نجد أن مستوى الدلالة أقل من ١%. كما أن نتائج اختبار (F)

جاءت دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٥% أي أن النموذج الخاص بالتقدير معنوي وذو دلالة عالية. وجاءت معاملات الانحدار موجبة أي أنه كلما زاد التنمر الوظيفي المتعلق ببيئة العمل والتنمر الوظيفي المتعلق بالفرد، كلما كان له أثر سلبي على أداء العاملين الوظيفي. كما جاءت قيمة معامل (R^2) تساوي 0.٨٥٦ وهي نسبة عالية، مما يشير إلى نسبة التغيرات في المتغير التابع (أداء العاملين الوظيفي) والتي تسببها التغيرات الحادثة في المتغيرات المستقلة (أبعاد التنمر الوظيفي) بلغت 85.6%.

وبناءً على النتائج السابقة نقبل الفرضية الرئيسية القائلة أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد التنمر الوظيفي كمتغير مستقل وبين أداء العاملين الوظيفي كمتغير تابع من وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة.

إختبار الفرضيتين الفرعيتين:

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد التنمر الوظيفي المتعلق ببيئة العمل وبين متغير أداء العاملين الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة.

ولاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار البسيط وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

تحليل الانحدار لتأثير بعد التنمر الوظيفي المتعلق ببيئة العمل على أداء العاملين الوظيفي

المعامل	قيمة T	الدلالة	معامل R^2	قيمة F	الدلالة
التنمر الوظيفي المتعلق ببيئة العمل	٩,٥١٨	أقل من ٠,٠٥	٠,٩٠٣	٥٧,١٧٠	٠,٠٠٠

أكدت نتائج الجدول السابق على: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء التنمر الوظيفي المتعلق ببيئة العمل على أداء العاملين الوظيفي، وذلك بناءً على معنوية اختبار (T) حيث نجد أن مستوى الدلالة أقل من ٥%. كما أكدت على ذلك نتائج اختبار (F) والتي جاءت دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٥%، أي أن النموذج الخاص بالتقدير معنوي وذو دلالة عالية. وجاءت معاملات الانحدار موجبة، أي أنه كلما زاد التنمر الوظيفي المتعلق ببيئة العمل كلما كان له أثر سلبي على أداء العاملين الوظيفي. ونجد أن قيمة معامل (R^2) بلغت قيمته ٠,٩٠٣ وهي نسبة عالية، مما يشير إلى نسبة التغيرات في

المتغير التابع (أداء العاملين الوظيفي) والتي تسببها التغيرات الحادثة في أبعاد المتغير المستقل (التنمر الوظيفي المتعلق بيئة العمل) بلغت ٩٠,٣%.

وبناءً على النتائج السابقة نقبل الفرضية الفرعية الأولى القائلة أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد التنمر الوظيفي المتعلق بيئة العمل كمتغير مستقل وبين أداء العاملين الوظيفي كمتغير تابع من وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة.

نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد التنمر المتعلق بالفرد وبين أداء العاملين الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة.

لاختبار هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار البسيط وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

تحليل الانحدار لتأثير بعد التنمر المرتبط بالفرد على أداء العاملين الوظيفي

المعامل	قيمة T	الدلالة	معامل R ²	قيمة F	الدلالة
التنمر المتعلق بالفرد	٧,٥٦١	أقل من ٠,٠٥	٠,٨٨٢	٣١,٩٠٠	٠,٠٠٠

أكدت نتائج الجدول السابق على: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد التنمر المتعلق بالفرد على أداء العاملين الوظيفي، وذلك بناءً على معنوية اختبار (T) حيث نجد أن مستوى الدلالة أقل من ٥%. كما أكدت على ذلك دلالات اختبار (F) والتي جاءت دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٥% أي أن النموذج الخاص بالتقدير معنوي وذو دلالة عالية. وجاءت معاملات الانحدار موجبة أي أنه كلما زاد التنمر المرتبط بالفرد كلما كان له أثر سلبي على أداء العاملين الوظيفي. ونجد أن قيمة معامل (R^2) بلغت قيمته ٠,٨٨٢ وهي نسبة عالية، مما يشير إلى نسبة التغيرات في المتغير التابع (أداء العاملين الوظيفي) والتي تسببها التغيرات الحادثة في أبعاد المتغير المستقل (التنمر الوظيفي المتعلق بالفرد) بلغت ٨٨,٢%.

وبناءً على النتائج السابقة نقبل الفرضية الفرعية الثانية القائلة أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد التنمر الوظيفي المتعلق بالفرد كمتغير مستقل وبين أداء العاملين الوظيفي كمتغير تابع من وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة.

١٠- النتائج والتوصيات :

النتائج:

- جاءت أبعاد متغيرات التمر الوظيفي ككل بانحراف معياري (٠,٨١٩)، وبمتوسط حسابي (٤,٠٠) وهو بدرجة موافق وهو ما يشير إلى شعور عينة الدراسة بوجود درجة من التمر الوظيفي بالهيئة.
 - جاء بعد التمر الوظيفي المتعلق ببيئة العمل في المرتبة الأولى بانحراف معياري (٠,٨٢٩) ومتوسط حسابي (٤,٠١) وهو بدرجة موافق، كما جاء بعد التمر الوظيفي المتعلق بالفرد في المرتبة الثانية بانحراف معياري (٠,٨٠٩) ومتوسط حسابي (٣,٩٨) وهو بدرجة موافق أيضاً. وهو ما يشير إلى إقرار عينة الدراسة بوجود بُعدي التمر الوظيفي الواردين بهذه الدراسة..
 - تبين من خلال تحليل الإجابات الخاصة بالمتغير التابع (أداء العاملين الوظيفي) أن ارتفاع أداء العاملين الوظيفي في العمل مشروط بانخفاض التمر الوظيفي.
 - جاءت الأرقام المفسرة لأداء العاملين الوظيفي من وجهة نظر العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة محل الدراسة، ضمن المتوسط الافتراضي لهذه الدراسة، وبدرجة محايد.
 - أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن النموذج الخاص بالتقدير معنوي، وذو دلالة عالية. وجاءت معاملات الانحدار موجبة، أي أنه كلما زاد التمر الوظيفي المتعلق ببيئة العمل والتمر الوظيفي المتعلق بالفرد، كلما كان له أثر سلبي على أداء العاملين الوظيفي.
 - في ضوء نتائج اختبار الفرضيات فقد تم قبول فروضيات الدراسة (الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية).
- ### التوصيات:
- عقد محاضرات وندوات توعوية تصف ماهية التمر الوظيفي من خلال الاستعانة بالبرامج التي تصف وتوضح مخاطر وسلبيات التمر الوظيفي على أداء العاملين الوظيفي.
 - التركيز على التدريب الذي يهتم بزيادة مهارات العاملين في التواصل وبناء الفريق وحل الصراع وطرق التعامل مع الغير.
 - تحفيز مديري الإدارات على الإنصات الجيد للمرؤوسين والاعتماد على الفهم والتعاطف في التعامل معهم، وتوجيههم وإرشادهم لدحض مظاهر التمر الوظيفي.
 - تفعيل الإجراءات القانونية لمحاسبة المتتمرين، وعدم التهاون مع ظاهرة التمر، والتحرك السريع تجاه محاربتها .
 - توفير المناخ البيئي، والتنظيمي، والإداري الملائم للعاملين بالهيئة، لدحض أي مسببات للتمر الوظيفي.
 - الاهتمام بتكثيف تقديم الدورات التدريبية عن أخلاقيات المهنة، والتمر الوظيفي.
 - تنمية الثقافة القانونية لدى العاملين بالهيئة، والحقوق والواجبات فيما يخص مكافحة التمر الوظيفي.

هوامش الدراسة

أولاً: المصادر العربية:

- أرنوط، بشرى إسماعيل أحمد (٢٠١٧)، التنمر في بيئة العمل وعلاقته بكل من جودة القيادة والإكتئاب لدى أعضاء هيئة التدريس. مجلة آداب ذي قار، جامعة ذي قار، كلية الآداب، ع ٢٣.
- آل رشيد، ملاك بنت محمد (٢٠١٩)، واقع ممارسات العدالة التنظيمية في البيئة الأكاديمية وأثرها على سلوك التنمر: دراسة ميدانية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث، غزة، فلسطين. مجلد ٣، ع ١٣.
- البلوي، محمد سليمان (٢٠٠٨)، التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه، المملكة العربية السعودية، من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن، عمان.
- الحرايزة، يزن امناور قطيش (٢٠٢٠)، التنمر في مكان العمل وأثره في أداء أعضاء الهيئة التدريسية: دراسة تطبيقية على الجامعات الأردنية الخاصة، مجلة المنارة للبحوث والدراسات، جامعة آل البيت، عمادة الدراسة العلمي، الأردن. مجلد ٢٦، ع ٢
- الصبحين، على موسى، القضاة، محمد فرحان (٢٠١٣)، سلوك التنمر عند الأطفال والمراهقين (مفهومه - أسباب علاجه)، الطبعة الأولى، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- المحجان، أنوار ناصر عبدالله سعود (٢٠٢١)، أسباب التنمر المدرسي من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين في مدارس المرحلة الابتدائية في دولة الكويت، المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، مجلد ٥، ع ١٩.
- الصرايرة، خالد أحمد (٢٠١١)، أداء العاملين الوظيفي لدى اعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الاقسام فيها، مجلة جامعة دمشق، المجلد (٢٧) ع ١
- العزوني، هدى سليمان (٢٠٢٠)، أثر التنمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية، مجلة بحوث الشرق الأوسط، جامعة عين شمس، مركز بحوث الشرق الأوسط، مصر، مجلد ٥٧، ع ٥.
- عبيد، مروة عبيد عبد الحليم (٢٠٢٠)، الأفكار اللاعقلانية وعلاقتها بسلوك التنمر الإلكتروني لدى طلبة الجامعة، رسالة ماجستير في التربية تخصص (صحة نفسية)، قسم علم النفس التربوي والصحة النفسية، كلية التربية، جامعة دمياط.
- عكاشة، أسعد أحمد محمد (٢٠٠٨)، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى أداء العاملين الوظيفي، دراسة تطبيقية على شركات الإتصالات في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- رجب، سها عيد (٢٠٢١)، أساليب التنشئة الاجتماعية وعلاقتها بالتنمر الإلكتروني: دراسة تطبيقية على

عينة من طلاب جامعة حلوان، مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة قناة السويس، كلية الآداب والعلوم الإنسانية. مجلد ٤، ع ٣٦

- حسن، روائية (٢٠٠٣)، إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، القاهرة.
- شواي، احلام محمد (٢٠١٦)، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير أداء العاملين الوظيفي وتحسينه، مجلة جامعة بابل. ع ١٠
- قرني، حسام (٢٠١٨)، العلاقة بين جودة المناخ التنظيمي على أداء العاملين الفعّال في المنظمات العامة - دراسة ميدانية ، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة: مجلد ٤ ، ع ١٩.
- قرني، حسام (٢٠٢١). المدخل الحديث لإدارة أداء العاملين في المؤسسات. ط١. دار النهضة العلمية. دبي.

ثانياً: المصادر الأجنبية:

- Barrow, Lisam. S (2015), "Workplace bullying: The perceptions of Canadian University students", world Journal of Management, 6, (2)
- Bernstein, C., & Trimm, L. (2016). The impact of workplace bullying on individual wellbeing: The moderating role of coping. SA Journal of Human Resource Management, 14, (1).
- Beswick, J. Gore, J. and Palferman, D. (2006), "bullying at work: a review of the literature", Derbyshire: health and safety laboratory, harpur hill, buxton,
- Fapohunda, T. M. (2013), "Managing workplace bullying. Journal of human resource management", 1, (3).
- Jayarathna, S. M. D. Y. and Weerakkody, W. A. S. (2014), "impact of administrative practices on job performance with reference to public banks in Srilanka", International Journal of Scientific and Technology Research, 3, (4).
- Mete, E.S., & Sokmen, A. (2016). The influence of workplace bullying on employee's job performance, job satisfaction and turnover intention in a newly established private hospital. International Review of Management and Business Research, 5, (1).
- Oghojafor, B., Muo F., and Olufayo, T. (2012), "Perspective of bullying problem at workplace in Nigeria", The experience of workers, International Journal of arts and commerce, 1, (3).

- Qureshi, M. I., Rasli, A. M., & Zaman, K. (2014). A new trilogy to understand the relationship among organizational climate, workplace bullying and employee health. *Arab Economic and Business Journal*, 9, (2).
- Rajalakshmi M. and Gomathi, S. (2015), "A study on the factors influencing workplace bullying and its impact on employee stress", *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6, (1).
- Rotundo M., and Rotman, J. L. (2002), "Defining and Measuring Individual Level Job Performance: A Review and Integration". *Journal of Applied Psychology*, 90, (5).
- Savadkouhi, A., & Motamedi, E. (2017). The Relationship of Psychological Capital's Dimensions with Job Performance. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 4, (1).
- Tag-Eldeen, A., Barakat, M., & Dar, H. (2017). Investigating the impact of workplace bullying on employees' morale, performance, and turnover intentions in five-star Egyptian hotel operations. *Tourism and travelling*, 1, 4-14.
- Tariq, Q., and Ali, S. M. (2012), "Role of popularity in being bullied at the workplace. *Pakistan business review*", 13 (4.)
- Yahaya, A., Ing, T. C., Lee, G. M., Yahaya, N., Boon, Y., Hashim, S., ... & Jesus, S. K. C. I. (2012). The impact of workplace bullying on work performance. *Archives Des Sciences*, 65, (4).
- Yamada, Davod (2008), "Workplace bullying and ethical leadership", the *journal of values-based leadership*, 1, (2.)

الهيكل التنظيمي للهيئة العامة للسلم التمويئية

