



جمهورية العراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بابل / كلية الإدارة والاقتصاد

## (التنمر الوظيفي وعلاقته بالإحباط الوظيفي)

بحث مقدم الى كلية الادارة والاقتصاد - جامعة بابل كجزء من نيل  
شهادة البكالوريوس في ادارة الاعمال

### الباحث

حسين حيدر كاظم

عباس محمد منهل

### اشراف

م.م زهراء ياسين علوان

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ  
وَلَا نِسَاءٌ مِّن نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا  
تَنَابَزُوا بِاللُّقَابِ بِسْمِ الْإِسْمِ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَن لَّمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ  
هُمُ الظَّالِمُونَ

صدق الله العلي العظيم

سورة الحجرات آية (11)

## الإهداء

إلى مصابيح الهدى والعروة الوثقى والحجة على أهل الدنيا .....  
ني الرحمة محمد (صلى الله عليه وعلى آله وسلم) وآله الائمة الأطهار (عليهم أفضل  
الصلوات والسلام).

إلى إمام زماني وحجة الله على خلقه صاحب الزمان (عجل الله فرجه الشريف).

إلى الشهداء الذين ضحوا بنفسيهم لأجل سلام الوطن (رحمهم الله).

إلى مراجعنا العظام وبالأخص مرجعيتنا الرشيدة المتمثلة بسماحة آية الله العظمى  
السيد علي السيستاني دام الله ظله .

إلى من كان غائبا عن عيني وحاضراً في نفسي .... حارث حيدر رحمه الله

إلى والدي ووالدي أطل الله في اعمارهم

إلى كل من ساندني ولو بدعاء أو كلمة طيبة .

## الشكر والامتنان

الحمد لله حمدا كثيرا لا ينبغي لأحد سواه والصلاة والسلام على أشرف خلقه خاتم الأنبياء والمرسلين محمد الأمين و آله الأطهار وأعلام الهدى صلوات الله وسلامه عليهم أجمعين .

إن مما يوجه علي صدق التمسك بقول (من لم يشكر المخلوق لم يشكر الخالق) أن أقف وأنا أضع اللمسات الأخيرة على هذا البحث لأتوج شكري وتقديري إلى من مد لي يد العون والمساعدة في أثناء كتابته...

لأستاذي ومشرفي الفاضل الاستاذة (زهراء ياسين علوان) على ما بذله من جهود صادقة وتوجهات قيمة ومتابعة مستمرة طيلة فترة إشرافه على البحث لإخراجه بهذه الصورة فجزاه الله خيرا وحفظه من كل سوء ...

كما أتقدم بالشكر و الامتنان إلى الاساتذة رئيس لجنة المناقشة وأعضائها لتفضلهم بقبول مناقشة البحث .

كما يدفعني الوفاء أن أتقدم بالشكر والتقدير إلى جميع اساتذتي الأفاضل في قسم إدارة الأعمال واخص بالذكر الذين كان لي الشرف أن أتعلم على أيديهم وكذلك موظفي الكلية .

كما يطيب لي أن أقدم شكري وأمتناني إلى كل العاملين في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي .

أخيرا أتوجه بالشكر الجزيل إلى زملائي وزميلاتي في قسم إدارة الأعمال وأقدم اعتذاري لكل من لم أذكرهم .... وكما بدأت أختتم شكري لله العلي القدير .....

الباحث

## المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	الآية القرآنية
ب	الإهداء
ت	شكر وامتنان
ث	قائمة المحتويات
هـ	المستخلص
2-1	المقدمة
5-3	المبحث الأول : منهجية البحث
13-6	المبحث الثاني : الجانب النظري للبحث
10-6	المحور الأول : التنمر الوظيفي
13-11	المحور الثاني : الاحباط الوظيفي
21-14	المبحث الثالث : الجانب التطبيقي للبحث
24-22	الملاحق
28-25	المصادر والمراجع

## المستخلص

سعت الدراسة الحالية لاختبار مستوى مساهمة كل من التنمر الوظيفي بأبعاده المتمثلة بـ (التنمر البدني او المادي، التنمر اللفظي ، التنمر الجسدي) وعلاقته بالإحباط الوظيفي بأبعاده المتمثلة بـ ( الإحباط الذاتي، احباط العلاقة ، احباط الجدارة)، إذ إنها تبنت في إطارها النظري التنمر الوظيفي كمتغير مستقل ، اما الإحباط الوظيفي فقد جاء كمتغير معتمد.

استعملت استمارة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات وباختيار عينة قصدية تمثلت بالموظفين ورؤساء الوحدات الادارية في المنظمات الخدمية وبواقع (60) استبانة ، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي تحليلي في عرض معلومات الدراسة وتحليلها ولأجل معالجة البيانات استعملت الباحثة عدداً من الاساليب الإحصائية وهي كل من الوسط الحسابي الموزون، شدة الإجابة، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، معامل الارتباط البسيط (Pearson) معامل الانحدار البسيط و المتعدد .

ليتوصل الباحثة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها إن للتنمر الوظيفي تأثير سيء على العاملين في المنظمة المبحوثة نتيجة لإهمال المسؤولين فيها بالعاملين ورعايتهم وتوفير سبل النجاح في العمل وتوفير أفضل الخدمات لهم رغم التزامهم بالقوانين والقواعد والمدونات التي وضعتها المنظمة لتأدية المهام المناطة ، وتمثلت اهم التوصيات بوجوب سعي المنظمة للحل على التخلص من التنمر في العمل والاستمرار في وضع اللوائح والقوانين والقواعد التي تساعد على التغلب على هذه الظاهرة لدى العاملين وتوفير أفضل الخدمات من اجل الوصول إلى مستوى عال من أداء المهام.

الكلمات الدالة: (التنمر الوظيفي , الإحباط الوظيفي).

## المقدمة

لقد أصبحت ظاهرة التنمر ظاهرة منتشرة في وقتنا الحالي فكان انتشارها على مختلف المجالات والاختصاصات بل وامتدت الى منظمات العمل المختلفة لذا قررنا ان نتناول هذه الظاهرة على مستوى منظمات العمل المختلفة وما لها من اثار على الفرد في الوظيفة.

لذا فان التنمر في العمل يشير و بصورة عامة الى تعمد الايذاء الجسدي او النفسي للضحية وهو سلوك عدواني متعمد ومتكرر يهدف من خلاله ممارس التنمر (المتنمر) الى الحصول على مكاسب معينة مادية او معنوية ، اما سلوك التنمر الوظيفي او ما يسمى بالتنمر في العمل فانه يتمثل بميل بعض أصحاب او مديري او رؤساء العمل او من هم في مركز سلطة على موظفين الى السيطرة والهيمنة على مرؤوسيههم ومضايقتهم بشتى الطرق والأساليب مما يجعل المتنمر عليه (الضحية) في حالة قهر وضعف واجهاد نفسي وصحي.

سلوك التنمر الوظيفي ليس بالضرورة ان يكون بين رئيس ومرؤوسيه فقد ينشأ التنمر بين زملاء العمل او قد يمارس المتنمر أحيانا من قبل المرؤوس ضد رئيسه .

وأحيانا يساعد مناخ العمل والسياسات المتبعة في المنظمة على انتهاج الافراد لسلوكيات التنمر من خلال عدم الاكتراث للإبلاغ عن حوادث التنمر او عدم وضع سياسات او إجراءات صارمة تمنع او تحد من هذه السلوكيات .

وتسعى المنظمات على اختلاف أنواعها نحو التخفيف من حدة و مظاهر الإحباط الوظيفي السلبية على العاملين وسلوكهم من أجل تحقيق أهدافها التي تسعى لها من خلال تفاعل العاملين في المنظمات مع بعضهم البعض بصفة دائمة من جانب وتفاعلهم مع المنظمات للعمل جاهدة لتحقيق الاستفادة القصوى من الموارد البشرية الموجودة لديها من خلال بناء فلسفة إدارية تتضمن متغيرات إيجابية تجاه الأفراد والتي تؤثر بدورها في قدراتهم ورفع قدرة الأداء الوظيفي المتميز بحيث يعكس أثر ذلك على الخصائص الإيجابية لجماعة العمل كالولاء ، والانتماء، والتعاون والتماسك ، والرضا.

ومن هنا تبلور عنوان البحث الحالي (التنمر الوظيفي وعلاقته بالإحباط الوظيفي).

تتجسد مساهمة هذه الدراسة في استجلاء الجوانب المعرفية لهذا الموضوع، ومحاولة بيان التأثير الذي يلعبه التنمر الوظيفي في العمل على احباط الفرد العامل في المنظمة .

وكان هدف البحث تحديد تأثير التنمر الوظيفي واثاره على الاحباط الوظيفي للعاملين في مختلف المجالات والقطاعات وعلى صعيد المنظمات كافة والتعرف على مدى وجود هذه الظاهر وكذلك التعرف على مدى تأثير التنمر الوظيفي في حال توافره في الاحباط الوظيفي وهل ساهم في الحد منه أم لا واستخدام نتائج ذلك في تحديد البرامج التدريبية اللازمة والملائمة للحد من هذه الظاهرة السلبية وغير الصحية في المنظمات بصورة عامة والوزارات والدوائر الحكومية بصورة خاصة ، وقد تمثلت أهمية البحث في أهمية متغيرات البحث نفسه وهي (التنمر الوظيفي، الاحباط الوظيفي) لما لهما من انعكاس على عمل المنظمات وكذلك في كون البحث يعمل على زيادة وعي الإدارة والافراد

بأهمية التخلص من الإحباط في مكان العمل والانعكاسات السلبية التي تنتج من سلوكيات التتمر الوظيفي ، كما يمثل البحث اثراء معرفيا يمكن ان يمثل إضافة الى ما يتوفر من أبحاث مكتبية حالية في هذا المجال .

اما بشأن الصعوبات التي واجهت الباحثة في البحث فقد تمثلت في صعوبة الحصول على استجابات العينة لفقرات الاستبانة الخاصة بالبحث بصورة ميدانية هي كثرة العطل السمية والاجراءات الوتينية في استحصال الموافقات الخاصة بنشر وتوزيع هذه الاستبانة.

تم تقسيم البحث الى ثلاثة مباحث ، حيث مثلت منهجية البحث المبحث الاول اما المبحث الثاني فكان متمثلا بالدراسات النظرية للتغيريين (التتمر الوظيفي وعلاقته بالإحباط الوظيفي) وكان المبحث الثالث هو مبحث الدراسة العملية للمتغيريين وتضمن استخدام المقاييس الاحصائية وعرض النتائج وتحليلها وتفسيرها.

## المبحث الاول

### أولاً/ مشكلة البحث:-

لقد نبعت فكرة هذه الدراسة من خلال ملاحظة الباحث لمدى ممارسة سلوك التتمر الوظيفي، من خلال المراجعة المتكررة لمختلف المنظمات واحتكاكه المباشر ببعض الموظفين، واثار ممارسة هذا السلوك على الموظفين وبشكل سلبي على معظم جوانب حياتهم الوظيفية والشخصية ، كذلك من خلال الملاحظة في فترة التدريب الصيفي في احدى الدوائر والتقرب من الموظفين فيها وملاحظة تأثير هذا السلوك بشكل سلبي على أداء لعاملين وتسببه بالإجهاد النفسي ، والتعب والارق ، وحالات الياس والكبت وتدمير الذات الإنسانية وجعلهم محبطين لأداء أعمالهم.

وهذا ما دفع الباحث للتحقيق من حقيقة وجود هذه المشكلة، ومن هنا تتحد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:-

**(هل توجد علاقة بين التتمر الوظيفي والإحباط الوظيفي؟)**

### ثانياً/ اهمية البحث:-

ان موضوع البحث موضوع مهم وحيوي حيث يهتم في جانبين مهمين يتسببا في مشاكل داخل المنظمة او وحدات العمل القائمة للأفراد في المنظمة ، كما تكتسب الدراسة أهميتها من أهمية متغيراتها والمواضيع البحثية التي سعت الى دراستها ،حيث تظهر اهمية هذه الدراسة على المستويين العلمي والعملية كما موضحا ادناه.

### أ: الاهمية العلمية:-

- تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من أنها تتناول مفهوماً من المفاهيم الحديثة في أدبيات الإدارة ألا وهو التتمر التنظيمي ، ولذا سوف تسعى الباحثة الى توفير اطارا نظريا يمكن ان يساعد القائمين على ادارة المنظمات بالشكل الذي يوفر بيئة عمل مناسبة .
- تعد هذه الدراسة جهدا متواضعا لاستكمال الدراسات السابقة بما يساعد بعض الباحثين لمزيد من الدراسة والتحليل في هذا المجال .
- توفير مؤشرات عن الدور الذي يسببه التتمر في العمل على اداء العاملين من خلال النتائج التي يمكن التوصل اليها في هذه الدراسة .

## ب:- الأهمية العملية:-

- هذه الدراسة تركز على المنظمات ومنشأة العمل كافة ولمختلف الوحدات للأفراد العاملين داخل المنظمة الواحدة والتي تلعب دورا حيويا في منظمات الاعمال كافة .
- تستمد هذه الدراسة اهميتها من النتائج المتوقعة منها والتي يمكن ان تساهم في تقديم دليل علمي على التمر واثره على الاحباط في العمل وبالتالي يمكن الحصول على مؤشرات من شأنها ان تعمل على تحسين مستويات الاداء بهذه المنظمات .

## ثالثا:- اهداف البحث :-

حيث يسعى البحث الى تحقيق الاهداف التالية:-

- 1- التعرف على أهم أبعاد التمر الوظيفي وأثرها على الإحباط الوظيفي .
- 2- التعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد التمر الوظيفي و أبعاد الاحباط الوظيفي .
- 3- تحديد اثر ابعاد التمر الوظيفي على اثر الاحباط الوظيفي.
- 4- هل هناك اختلافات جوهرية في آراء عينة الدراسة وفقا (السن، الحالة الاجتماعية، التعليم).
- 5- محاولة تقديم مجموعة من التوصيات في ضوء النتائج والاستنتاجات التي سيتم التوصل اليها والتي من شأنها أن تنهض بواقع المنظمة المبحوثة نحو الافضل.

## رابعا: حدود البحث:-

أ /الحدود الموضوعية:

يقتصر البحث على الكشف عن علاقة التمر الوظيفي والإحباط الوظيفي لدائرة الماء لمحافظة بابل، من وجهة نظر للعاملين فيها.

ب /الحدود البشرية:

يقتصر البحث عمى العاملين في دائرة ماء محافظة بابل ، الوحدات والاقسام كافة.

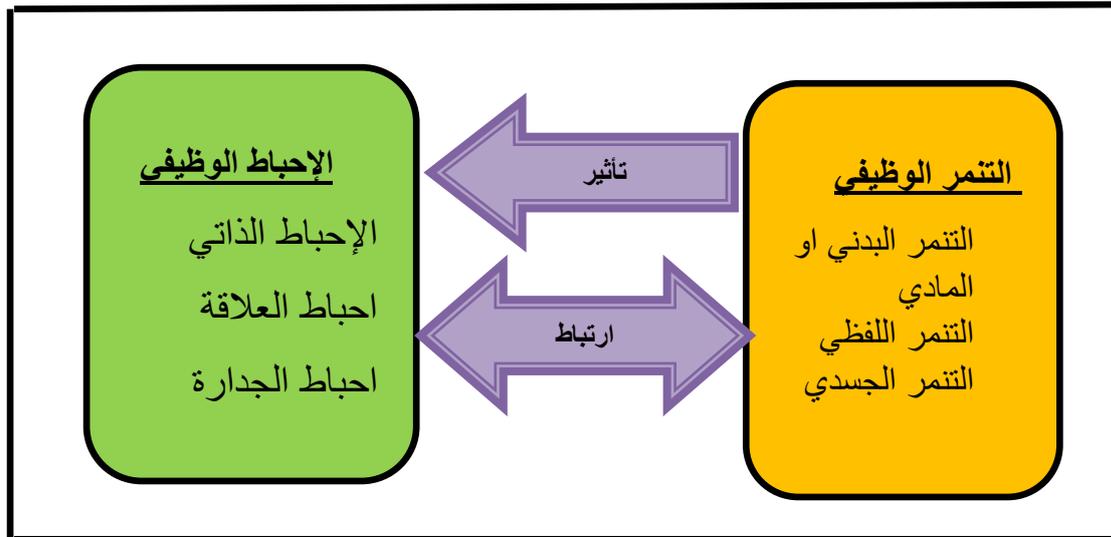
## خامسا: فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية الأولى : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التمر الوظيفي ( البدني او المادي، اللفظي، الجسدي ) الإحباط الوظيفي منفردة ومجموعة.

الفرضية الرئيسية الثانية : يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للتمر الوظيفي ( البدني او المادي، اللفظي، الجسدي ) وبين الإحباط الوظيفي منفردة ومجموعة.

## سادسا: مخطط البحث الافتراضي:

الشكل (1) مخطط العلاقة بين التمر الوظيفي والإحباط الوظيفي



المصدر: اعداد الباحث

## المبحث الثاني

### الجانب الاول

#### التنمر الوظيفي:

##### تمهيد:

يعتبر التنمر الوظيفي في بيئة العمل من أهم المشكلات المعاصرة في المجتمع العربي والأجنبي ، إن التحديات المعاصرة التي يعيشها الفرد في القرن الحادي والعشرين، ووجود العديد من الأزمات التي تتطلب من الإنسان أن يكون قادراً على مواجهتها ومواكبة مستجداتها في بيئة العمل ،التي قد تكون حاضنة لسلوك التنمر الوظيفي الذي يتسم بعدم الاتزان والأمن النفسي والوظيفي، كي يكون قادراً على إنجاز مهامه الوظيفية بعيداً عن الصراع وتشتت الأفكار، والعديد من المهام الوظيفية التي تقع على كاهل الموظفين التي تفوق قدراتهم ، وعدم إنجازها يعرضهم للشعور بالانتكاس النفسي والضغط الفكري والوجداني .

كما أشار (الملحم، 2021) إن المتممرين يعانون من بعض عقد النقص، كما لديهم من رغبات دفيئة لإثبات شخصياتهم وذواتهم، ويُمكِنهم من ذلك غياب الأنظمة الرقابية من قبل المستويات الإدارية العليا، وقصور أنظمة ولوائح العمل .

#### اولاً: مفهوم التنمر الوظيفي:-

المصدر	الوصف
علي ومحمد، 2021	يعرف التنمر الوظيفي بأنه أشد أنواع التنمر التي يعاني منها الموظفون في بيئة العمل ينتج من التسلط الوظيفي على الموظف ويتم ذلك من خلال الاستخفاف بالموظف أو التقليل من شأنه أو تحقيره أو تهديده، أو حتى الخصم من راتبه، أو الفصل المؤقت وبدون أسباب تذكر.

العزوني، 2020	<b>ان التمر الوظيفي هو</b> ميل بعض مديري أو رؤساء العمل إلى السيطرة والهيمنة على مرؤوسيه ومضايقتهم بالتسلط والقسوة والتعنيف لدرجة أن عدداً لا يستهان به من الموظفين قد يجبرون نفسياً أو قهراً على ترك العمل، ويكون التمر من خلال الأفعال اللفظية أو السلوكية التي تصدر عن فرد أو مجموعة من الأفراد وتلحق الضرر النفسي أو الجسدي بفرد أو مجموعة من الأفراد، وقد يكون هذا التمر يمس طريقة كلام الفرد أو طريقة عمله، أو مظهره، أو ملبسه، وقد يتماهى البعض في ذلك إلى التمر على إعاقة يعاني منها الفرد.
النعيمي وعزيز، 2018	<b>التمر الوظيفي يعني</b> شعور الموظفين بالتقليل من شأنهم أو بالتسلط والسيطرة يولد لديهم مشاعر سلبية لأن شعورهم بأن المنظمة تقوم بأعمال غير عادلة ويقصدون إيذاءهم بطرق متعددة، مثل الصراخ، والهجوم الدائم، والألفاظ غير اللائقة، والتي تقلل من الشأن وتحقر الموظفين؛ وتجعلهم يشعرون بالتفويض في العمل والكراهية والبغض وعدم الراحة.
Montes-2017,A	التمر في مكان العمل يقصد به التخويف والإساءة العاطفية والنفسية وسوء المعاملة بشكل مستمر ومتكرر، ويكون له آثار عديدة مثل القلق والاكتئاب والتغيب وعدم الالتزام، ويؤثر على المدى البعيد على ادائهم وفعالية الانجاز للعمل المطلوب
Kwan et al ., 2020, 2	مجموعة السلوكيات السلبية مثل سوء المعاملة المؤسسية على أساس التسلسل الهرمي للسلطة، والتخويف الجسدي، والمضايقة والتجاهل والتهديدات اللفظية والتي تشكل ضغوطاً تنظيمية.

المصدر: اعداد الباحث اعتمادا على الدراسات الموجودة في داخله.

- كما ويرى الباحث ان التمر في مكان العمل هي كل اساءة جسدية او لفظية او معنوية يقوم بها فرد او مجموعة من الافراد اتجاه زملائهم في العمل لغرض السخرية والتقليل من قيمتهم او لغرض احباطهم في العمل.
- او هو قيام بعض رؤساء المنظمة بالسخرية من الموظفين الموجودين داخل المنظمة والانقاص من قيمتهم البشرية.

### ثانياً: اسباب ممارسة سلوك التمر الوظيفي:-

يمكن أن يحدث التمر لعدة أسباب، ولكنه غالباً ما يكون نتيجة مجموعة من العوامل الشخصية والضغوط المرتبطة بالعمل

- 1- غياب الدور الفعال للرقابة الذي يحفظ كرامة الموظفين والعاملين كافة .
- 2- غياب القانون الذي يحمي الموظف من الوقوع في زمرة التمر الوظيفي .
- 3- عدم دراية بعض الموظفين بحقوقهم وواجباتهم تجاه أعمالهم .

4- عدم تحديد واجبات العمل لكل موظف وتكليفه رسمياً بذلك .

5- عدم خضوع المدراء ورؤساء العمل الى الفحص الطبي النفسي قبل التعيين لهذه الوظيفة.

### ثالثاً: اهمية دراسة التمر الوظيفي في بيئة العمل:

إن الهدف من دراسة التمر بكافة مجالاته الارتقاء بالكادر الإداري و الوظيفي, وجعل بيئة العمل موائمة تتسم بالتكيف الوظيفي والصحة النفسية وشخصية الموظف وعلاقاته الاجتماعية , وكيفية إدارة ما يتعرض له من ممارسة تمر سلبية, ويكمن ذلك في أهميتين أساسيتين :

**الأولى :** قيمة العمل في الحياة المهنية وأثر ذلك على علاقاته الاجتماعية والسلوكية بالعاملين المحيطين به, فسعادته بالحياة هي انعكاس لسعادته في العمل والعكس صحيح, إذ إن توافقه المهني له تأثيرات على شخصيته واتزانه وصحته الجسمية والنفسية, في كافة مناحي الحياة الأخرى الأسرية والاجتماعية.

**الثانية :** هو الآثار السلبية للتمر في جو العمل سواء على مستوى الموظفين او المؤسسة نفسها بل وعلى المجتمع بأكمله, فتعرض العامل للتمر في بيئة عمله وشعوره بالتهديد والتخويف يسبب له التوتر والقلق والاكتئاب والإجهاد, ويؤثر في إنتاجه ودافعيته للإنجاز في العمل, ويخفض قدراته الابتكارية والإبداعية, حتماً على المختصين دراسة سلوكيات التمر في بيئة العمل, والوسائل والطرق والبرامج الإرشادية والعلاجية الممكنة للحد من آثاره السلبية.

### رابعاً : سلوكيات التمر الوظيفي :

ذكر (الزبيدي والشمري, 2021), لأهم ما جاء في كتاب (Kohut, 2007) الذي يحدد سلوكيات التمر الوظيفي والذي يتمثل في التالي :

- 1- استخدام الاساءة والتحرش والتعمد في استبعاد الموظفين من مجموعة الزملاء .
- 2-نشر شائعات كاذبة عن الموظف, وإرسال موظف بقصد الإيذاء والتهديد والترهيب المستمر .
- 3- تشجيع الموظفين على كراهية وعزل هذا الموظف لموقع عمل آخر .
- 4- الاستمرار في استخدام الافتراءات العنصرية المهنية تجاه الموظف .
- 5- المهاجمة بقصد قيام مجموعة أفراد متممرين بالتصرف بشكل منسق لإيذاء الموظف .
- 6- الإزعاج الواضح من قبل المتممر وإجباره على فعل ما لا يرغب به .

7- إيذاء المتنمر عليه وغرس الخوف والغضب والعجز المهني في حياته اليومية .

## خامسا: ابعاد التنمر الوظيفي:

### 1- التنمر البدني او المادي:

وهو ما يسمى أيضا بالإساءة الجسدية (Physical Abuse) ، وعادة ما يكون اكثر اشكال التنمر تمييزاً وأكثرها صعوبةً في الاخفاء ، ولا يمكن ان يعرف الا بالسلوك العنيف الذي يولد الخوف ويتضمن ضرب الضحايا او حجب الاحتياجات الجسدية او التهديد بالإيذاء الجسدي وذلك للسيطرة عليهم ، وقد يعني مهاجمة الأشياء مثل ضرب او ركل الجدران او الأبواب اثناء الجدل ورمي الأشياء بغضب وتدمير الممتلكات ، وتحدث الإساءة الجسدية على ثلاث مراحل تسمى المرحلة الأولى مرحلة شهر العسل حيث يكون المتنمر لطيفا ويظهر السلوك الساحر للضحية ، ثم تليها المرحلة الثانية التي تتميز بالتوتر المتولد عندما يعاني المتنمر من الضغط والتهيج العصبي ، ويعتبر المتنمر نفسه خلال هذه المرحلة الضحية ، اما المرحلة الثالثة فتتمثل مرحلة الازمة وهي عندما يصل غضب المتنمر الى درجة الغليان ويتم تفريغه من خلال العنف الجسدي (Oshea,2011:40-48).

يعاني ضحايا التنمر الجسدي بالإضافة الى الآلام والاوراجاع الجسدية من صعوبة النوم والقلق والاكتئاب والخوف والتشاؤم (Litwiller & Brausch , 2013:676).

### 2- التنمر اللفظي :

التنمر او الإساءة اللفظية عبارة عن كلام يتضمن كلمات لتدمير او احراج الضحايا بشكل مباشر مثل التهديد او استدعاء الأسماء والاستهزاء (Farrell,2014:1).

كما يعرفه (Blust,2016:12-21) على انه قول شخص ما مرارا وتعددا أشياء سيئة او مؤذية ، سواء مكتوبة او منطوقة ، الى شخص آخر يواجه صعوبة في الدفاع عن نفسه ، وهو من السلوكيات المسيئة بشكل علني أي يمكن رؤيتها او سماعها وتحديدها بسهولة وهي تشترك بذلك مع التنمر او الإساءة الجسدية. وتتضمن الإساءة او التنمر اللفظي الكلمات المنطوقة التي تكون وجها لوجه او تعليقات خلف الظهر حيث يقصد المتنمر استدعاء الأسماء والالقاب والتهديد والاثارة مما يتسبب في ضائقة نفسية للضحية.

### 3- التمر الجسدي:

التخويف الجسدي او الترهيب المادي في مكان العمل هو استخدام سلوكيات سلبية مخيفة للضحية، مثل الصراخ والتهديدات بالعنف ( Vogelpohl & et.al,2013:417). إن التعرض لسلوكيات التمر في مكان العمل في شكل تخويف جسدي هو عامل خطر للتفكير في الانتحار.

التخويف الجسدي على انه نوع من الإرهاب الجسدي الذي يمارسه الشخص المتمتمر ضد الضحية بصورة مباشرة عند تواجدهما بنفس مكان العمل مثل الإعاقة للضحية او قطع الطريق عليه والتهديد والوعيد بوجهه وغيرها من الأساليب التي تؤدي الى ترهيب وتخويف الضحية.(ولاء,2020)

## الجانب الثاني

### الاحباط الوظيفي

#### تمهيد:

تسعى المنظمات على اختلاف أنواعها نحو التخفيف من حدة و مظاهر الإحباط الوظيفي السلبية على العاملين وسلوكهم من أجل تحقيق أهدافها التي تسعى لها من خلال تفاعل العاملين في المنظمات مع بعضهم البعض بصفة دائمة من جانب وتفاعلهم مع المنظمات للعمل جاهدة لتحقيق الاستفادة القصوى من الموارد البشرية الموجودة لديها من خلال بناء فلسفة إدارية تتضمن متغيرات إيجابية تجاه الأفراد والتي تؤثر بدورها في قدراتهم ورفع قدرة الأداء الوظيفي المتميز بحيث ينعكس أثر ذلك على الخصائص الإيجابية لجماعة العمل كالولاء ، والانتماء، والتعاون والتماسك ، والرضا.(الصرايرة،2005). \_

#### اولا: مفهوم الاحباط الوظيفي:

اختلف الباحثون حول مفهوم الاحباط اصطلاحا لا كنهم اتفقوا جوهريا وكما اشار بعض الباحثين الاحباط الوظيفي:

<u>المصدر</u>	<u>الوصف</u>
أبو المعاطي، فياض 2019	بأنه مواقف تفوق قدرة العاملين من أداء مهامهم المحددة بفاعلية وكفاءة.
Ugwu & Onylish,2018	المشاعر السلبية الناتجة عن الإحتياجات والدوافع غير المريحة بسبب العوائق والتدخلات التي يعاني منها الفرد في مكان العمل.
Alex.et,al,2018	بأنه شعور سلبي ناتج عن تعرض الفرد لنتائج غير مرغوب.
Je &melinde Annette,2018	أنه السلوك السلبي غير المرغوب فيه والذي يحدث بشكل متكرر مما يسبب عدم الراحة على المستوى النفسي و العاطفي والبدني و يعتمد استبعاد الشخص إجتماعياً مما يعرض الفرد للعزلة والتهديد.

المصدر: الباحث اعتمادا على الدراسات الموجودة داخل الجدول

كما ويرى الباحث ان الاحباط الوظيفي بانه تغير سلبي في اداء الفرد العامل او مجموعة من الافراد نتيجة عوامل سلبية (ضغوطات الحياة، سخريّة الافراد، الانتقادات المتكررة) مما جعلهم يتدمرون من عملهم وينخفض مستوى اداءهم.

ثانيا: اسباب الاحباط الوظيفي:

اشار (Alex et el، 2018 ) الى ان اسباب الاحباط الوظيفي:

أ: العوامل التنظيمية وتتمثل في:

- قواعد واجراءات العمل.
- الهيكل التنظيمي.
- مناخ العمل.
- العملاء وزملاء العمل.

ب: العوامل الشخصية وتتمثل في:

- سنوات الخبرة.
- المستوى التعليمي.
- الجنس والعرق.

ثالثا: انواع الاحباط الوظيفي:

أ- الاحباط الوظيفي الكلي: ويظهر عند وجود عائق يحول دون تحقيق الموظف لأي من اهدافه او طموحاته التي وضعها ويرغب في تحقيقها حاليا او مستقبليا.

ب- الاحباط الوظيفي الجزئي: ويحدث حال وجود عائق يحول دون تحقيق الموظف لبعض من اهدافه او طموحاته دون تحقيق البعض الاخر. (جودة، 2019)

## رابعاً: ابعاد الاحباط الوظيفي:

### 1- الاحباط الذاتي:

يشير الى شعور الفرد بانه قادر على فعل اي شيء يريده، حيث يشعر بضغط لأداء اي اعمال او اشياء تطلب منه في العمل ، وان اعماله اليومية تمثل له سلسلة من الالتزامات فيفعلها وهو مجبر على فعل اشياء لم يرغب في اختيارها ( Takashi & Takuma،2016)

كما ويشير الباحث الى الاحباط الذاتي بانه عقدة يشعر بها الفرد ينتج عنها عدم قيام الفرد بإنجاز اي شيء من متطلبات العمل الملقاة على عاتقه.

### 2- احباط العلاقات:

ويشير الى شعور الفرد بالإحباط من ذو الصلة به داخل العمل، حيث يشعر بان علاقته بالمحيطين به من زملاءه في العمل علاقة سطحية جدا وانه قد يكون مستبعد من جماعة العمل المحيطين به، ويمتد الامر ليصل بشعور الفرد بانه غير محبوب من الاشخاص الذين يمضي معهم معظم وقته ويشعر بانهم يتعمدون الابتعاد عنه وعزله من الجماعة. (Takashi & Takuma،2016)

### 3-احباط الجدارة:

ويظهر احباط الجدارة عند شعور الفرد بالفشل نتيجة الاخطاء التي يرتكبها في عمله، فهو عادة لا يثق بقدراته حيث الشعور الدائم بخيبة الامل نحو ادائه في العمل والشك الدائم في قدرته على انجاز ما يطلب منه بشكل جيد.(Takashi & Takuma، 2016)، كما ويضيف البحث بان الشعور باحباط الجدارة ناتج عن مخلفات عديدة تجعله في خيبة امل من نفسه.

## المبحث الثالث

### الجانب التطبيقي للبحث

#### أولاً : توصيف متغيرات البحث وتشخيصها

تهدف هذه الفقرة الى عرض وتحليل وتفسير نتائج إجابات افراد عينة البحث بخصوص الفقرات الواردة في استمارة الاستبيان من خلال استعراض قيم الأوساط الحسابية الموزونة وشدة الاجابة والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لكل فقرة من فقرات متغيرات البحث . وقد حدد البحث مستوى الإجابات في ضوء المتوسطات الحسابية من خلال تحديد انتماءها لأي فئة, ولأن استمارة البحث تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي (اتفق تماما- لا اتفق تماما) فإن هنالك خمس فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية, وتحدد الفئة من خلال أيجاد طول المدى (5-1 = 4)، ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات (5)  $(4 \div 5 = 0.80)$ . وبعد ذلك يضاف (0.80) إلى الحد الأدنى للمقياس (1) أو يطرح من الحد الأعلى للمقياس (5).

وتكون الفئات كالآتي: (Dewberry,2004:15)

1	-	1.80	: منخفض جداً
2	-	2.60	: منخفض
3	-	3.40	: معتدل
4	-	4.20	: مرتفع
5	-	5.0	: مرتفع جداً

وسيتم تناول هذا الجانب وفق الفقرات الآتية :

#### 1. عرض وتحليل وتفسير استجابات افراد عينة البحث بخصوص التنمر الوظيفي

سيتم تناول فقرات هذا المتغير من خلال قيم الأوساط الحسابية الموزونة وقيم شدة الاجابة وقيم الانحرافات المعيارية المحسوبة سواء على المستوى الجزئي او الكلي وكما مبين في الآتي:

### جدول ( 1 ) الإحصاءات الوصفية لمتغير التمر الوظيفي

الابعاد	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	شدة الإجابة%
التمر اللفظي	3.51	1.06	70%
التمر البدني	3.51	1.12	70%
التمر الجسدي	3.50	1.06	70%
التمر الوظيفي	3.62	1.08	73%

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية باستخدام برنامج (SPSS V.26)

يتضح من البيانات الواردة في الجدول ( 1 ) ان متغير (التمر الوظيفي) حقق وسطا حسابيا موزونا بلغ (3.62) بانحراف معياري عام بلغ (1.08) فيما بلغت شدة الاجابة لإجابات افراد العينة حول هذا المتغير (73%)، ان النتائج المذكورة تدعم النتائج التي تم التوصل لها على مستوى الابعاد الفرعية من ادراك عينة الدراسة لتوافر ابعاد متغير التمر الوظيفي في المنظمة المبحوثة.

عند ملاحظة النتائج الواردة في الجدول ( 1 ) نلاحظ الاتي :

#### أ. التمر البدني

حقق بعد التمر البدني وسطاً حسابياً موزوناً بلغ (3.51) بمعنى انه يقع ضمن فئة (معتدل)، فيما بلغت قيمة شدة الاجابة (70%)، اما قيمة الانحراف المعياري فكانت (1.12)، مما تقدم يتضح توافر البعد في المنظمة المبحوثة.

#### ب. التمر اللفظي

حقق بعد التمر اللفظي وسطا حسابيا موزونا بلغ (3.51) بمعنى انه يقع ضمن فئة (معتدل)، فيما بلغت شدة الاجابة (70%)، اما قيمة الانحراف المعياري فكانت (1.06)، مما تقدم يتضح توافر البعد في المنظمة المبحوثة.

#### ج. التمر الجسدي

حقق بعد التمر الجسدي وسطا حسابيا موزونا بلغ (3.50) بمعنى انه يقع ضمن فئة (معتدل)، فيما بلغت شدة الاجابة (70%)، اما قيمة الانحراف المعياري فكانت (1.06)، مما تقدم يتضح توافر البعد في المنظمة المبحوثة.

## 2. عرض وتحليل وتفسير استجابات افراد عينة البحث بخصوص الاحباط الوظيفي

سيتم تناول فقرات هذا المتغير من خلال قيم الأوساط الحسابية الموزونة وقيم شدة الإجابة وقيم الانحرافات المعيارية المحسوبة سواء على المستوى الجزئي او الكلي وكما مبين في الاتي:

جدول ( 2 ) الإحصاءات الوصفية لمتغير الاحباط الوظيفي

الابعاد	الوسط الحسابي الموزون	الانحراف المعياري	شدة الإجابة%
الإحباط الذاتي	3.02	1.23	60%
احباط العلاقة	3.62	0.86	72%
احباط الجدارة	3.48	0.90	69%
الإحباط الوظيفي	3.41	1.04	68

**المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية باستخدام برنامج (SPSS V.26)**

يتضح من البيانات الواردة في الجدول ( 2 ) ان متغير الاحباط الوظيفي حقق وسطا حسابيا موزونا بلغ (3.41) بمعنى انه يقع ضمن فئة (مرتفع)، فيما بلغت شدة الإجابة نحو (68%)، اما قيمة الانحراف المعياري فكانت (1.04)، ان النتائج المذكورة تدعم النتائج التي تم التوصل لها على مستوى الابعاد الفرعية من ادراك عينة الدراسة لتوافر ابعاد متغير التمر الوظيفي في المنظمة المبحوثة.

عند ملاحظة النتائج الواردة في الجدول ( 1 ) نلاحظ الاتي :

### أ. الإحباط الذاتي:

حقق الاحباط الذاتي وسطا حسابيا موزونا بلغ (3.02) بمعنى انه يقع ضمن فئة (معتدل)، فيما بلغت شدة الإجابة نحو (60%)، اما قيمة الانحراف المعياري فكانت (1.23)، ان النتائج المذكورة تدعم النتائج التي تم التوصل لها من ادراك عينة الدراسة لتوافر بعد الإحباط الذاتي في المنظمة المبحوثة.

### ب. احباط العلاقة:

حقق احباط العلاقة وسطا حسابيا موزونا بلغ (3.62) بمعنى انه يقع ضمن فئة (مرتفع)، فيما بلغت شدة الإجابة نحو (72%)، اما قيمة الانحراف المعياري فكانت (0.86)، ان النتائج المذكورة تدعم النتائج التي تم التوصل لها من ادراك عينة الدراسة لتوافر بعد إحباط العلاقة في المنظمة المبحوثة.

## ج. احباط الجدارة

حقق احباط الجدارة وسطا حسابيا موزونا بلغ (3.48) بمعنى انه يقع ضمن فئة (مرتفع)، فيما بلغت شدة الإجابة نحو (69%)، اما قيمة الانحراف المعياري فكانت (0.90)، ان النتائج المذكورة تدعم النتائج التي تم التوصل لها من ادراك عينة الدراسة لتوافر بعد الإحباط الذاتي في المنظمة المبحوثة.

### ثانياً : اختبار فرضيات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة

يهدف الى اختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث، حيث سيتم اختبار علاقات الارتباط والتأثير على مستوى الفرضيات الفرعية التي انبثقت عن الفرضيات الرئيسية وكذلك اختبار علاقات الارتباط والتأثير على المستوى الكلي من خلال استخدام معامل الارتباط البسيط (Pearson) ومعامل الانحدار الخطي البسيط.

#### 1- اختبار الفرضية الرئيسية الاولى المتعلقة بالارتباط بين التمر الوظيفي والاحباط

##### الوظيفي

( توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التمر الوظيفي والاحباط الوظيفي )

ولقد تفرع عنها ثلاث فرضيات فرعية وكما هو مبين ادناه :

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التمر البدني والاحباط الوظيفي.
2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التمر اللفظي والاحباط الوظيفي.
3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التمر الجسدي والاحباط الوظيفي.

يظهر الجدول ( 3 ) مصفوفة معاملات الارتباط البسيط (Pearson) بين هذه المتغيرات وابعادها. وقبل الدخول في اختبار هذه الفرضية فأن الجدول ( 3 ) يشير أيضاً إلى حجم العينة (30) ونوع الاختبار (2-tailed). ومختصر (Sig.) في الجدول يشير إلى اختبار معنوية معامل الارتباط . فإذا ظهر وجود علامة (\*) على معامل الارتباط فأن هذا يعني بأن الارتباط معنوي عند مستوى (5%)، أما في حال وجود علامة (\*\* ) على معامل الارتباط فان ذلك يعني بأن الارتباط معنوي عند مستوى (1%). ويتم الحكم على مقدار قوة معامل الارتباط في ضوء قاعدة (Cohen,1977:79-81)، وكالاتي :

- ✓ علاقة الارتباط منخفضة: إذا كانت قيمة معامل الارتباط يتراوح بين (0.10 الى 0.29).
- ✓ علاقة الارتباط متوسطة: إذا كانت قيمة معامل الارتباط يتراوح بين (0.30 الى 0.49).
- ✓ علاقة الارتباط قوية: إذا كانت قيمة معامل الارتباط يتراوح بين (0.5 الى 1).

جدول ( 3 ) اختبار الفرضية الرئيسية الأولى ( فرضية الارتباط)

		التنمر البدني	التنمر اللفظي	التنمر الجسدي	التنمر الوظيفي
الاحباط الوظيفي	Pearson Correlation	**0.541	**0.389	**0.426	**0.557
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000
	n	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية باستخدام برنامج (SPSS V.26)

يظهر جدول ( 3 ) مصفوفة الارتباط الذي اختبر الفرضية الرئيسية الأولى وما تفرع عنها من فرضيات بأن هناك علاقات ارتباط موجبة قوية (لأن قيمتها أكبر 0.50) وذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) بين التنمر الوظيفي و متغير الاحباط الوظيفي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بين التنمر الوظيفي والاحباط الوظيفي بلغت قيمته (0.557) عند مستوى دلالة (1%) وتعد علاقة قوية بضوء قاعدة (Cohen).

وعلى مستوى الابعاد كانت اقوى علاقة ارتباط بين كل من بُعد التنمر البدني والاحباط الوظيفي ، اذ بلغت قيمة علاقة الارتباط بينهما (0.541) عند مستوى دلالة (1%) وتعد علاقة طردية قوية بضوء قاعدة (Cohen). فيما كانت اضعف علاقة ارتباط بين بُعد التنمر اللفظي والاحباط الوظيفي ، اذ بلغت قيمة علاقة الارتباط بينهما (0.389) عند مستوى دلالة (1%) و تعد علاقة ارتباط قوية بضوء قاعدة (Cohen).

وتدل النتائج المستحصلة من الجدول ( 3 ) قبول فرضية الوجود بالنسبة للفرضية الرئيسية الأولى وفرضياتها الفرعية، والتي تنص على انه ((توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التنمر الوظيفي والاحباط الوظيفي))

2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية المتعلقة بعلاقة التأثير بين التنمر الوظيفي والاحباط

الوظيفي

( توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للتنمر الوظيفي في الاحباط الوظيفي).

ولقد تفرع عنها ثلاث فرضيات فرعية وكما هو مبين ادناه :

1. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للتنمر البدني في الاحباط الوظيفي.
2. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للتنمر اللفظي في الاحباط الوظيفي.
3. توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للتنمر الجسدي في الاحباط الوظيفي.

**جدول (4) تقدير علاقة الانحدار الخطي البسيط بين التنمر الوظيفي والاحباط الوظيفي**

الاحباط الوظيفي				المتغير المعتمد
قيمة (F)	قيمة (T)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	معامل الانحدار (β)	ابعاد المتغير المستقل
24.82	5.26	0.29	0.54	التنمر البدني
17.47	4.18	0.15	0.38	التنمر اللفظي
21.77	4.66	0.18	0.42	التنمر الجسدي
44.17	6.64	0.31	0.55	التنمر الوظيفي
2.63		قيمة (T) الجدولية عند مستوى (1%)	6.96	قيمة (F) الجدولية عند مستوى (1%)

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية باستخدام برنامج (SPSS V.26)

يتضح من نتائج الجدول (4) بلغ معامل انحدار متغير التنمر الوظيفي على الاحباط الوظيفي (0.55) وهذا يعني انه اذا تغير التنمر الوظيفي بمقدار وحدة واحدة فإن متغير الاحباط الوظيفي سيزداد بمقدار (55%) , علماً ان التأثير معنوياً وذلك لان قيمة (t) المحتسبة والبالغة (6.64) اكبر من نظيرتها الجدولية البالغة (2.63) عند مستوى معنوية (1%).

كما يلاحظ ان التنمر الوظيفي يفسر ما نسبته (31%) من التغيرات الحاصلة في الاحباط الوظيفي واما النسبة المتبقية والبالغة (69%) تعود الى متغيرات أخرى خارج نموذج البحث الحالي . علماً ان النموذج المقدر معنوي اجمالاً وذلك لان قيمة (f) المحتسبة اكبر والبالغة (44.17) من نظيرتها الجدولية والبالغة (6.96) عند مستوى معنوية (1%).

وعليه وبناءً على ما تقدم يتم قبول الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على (توجد علاقة

تأثير ذات دلالة معنوية للتدريب في الاحباط الوظيفي).

وعند الرجوع الى الجدول ( 4 ) وإثبات صحة الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية يتضح الاتي:

**الفرضية الفرعية الاولى : توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبُعد التنمر البدني في الاحباط الوظيفي**

يتبين من الجدول (4) ما يأتي :

أ. بلغ معامل الانحدار (0.54) وهذا يعني اذا تغير البعد بمقدار وحدة واحدة فان متغير الاحباط الوظيفي سيزداد بمقدار (54%) , علما ان التأثير كان معنوي وذلك لان قيمة (t) المحتسبة والبالغة (5.26) اعلى من مثلتها الجدولية عند مستوى معنوية (1%) والبالغة (2.63).

ب. بلغت قيمة معامل تحديد ( $R^2$ ) حوالي (0.29) وهذا يعني ان البُعد يفسر ما نسبته (29%) من التغيرات التي تطرأ على الاحباط الوظيفي ، اما النسبة المتبقية والبالغة (71%) فتعود لعوامل أخرى غير داخله في الانموذج الحالي.

ج. نجد ان قيمة (F) المحتسبة والبالغة (24.82) اعلى من مثلتها الجدولية والبالغة (6.96) عند مستوى معنوية (1%) وعليه نلاحظ ان النموذج المقدر معنوي اجمالاً.

عليه يستدل الباحث من تحليل نتائج الجدول ( 4 ) قبول الفرضية البديلة التي تنص ((وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبُعد التنمر البدني في الاحباط الوظيفي))

**الفرضية الفرعية الثانية : توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين لبُعد التنمر اللفظي في الاحباط الوظيفي**

يتبين من الجدول ( 4 ) ما يأتي :

أ. بلغ معامل الانحدار (0.38) وهذا يعني اذا تغير البُعد بمقدار وحدة واحدة فان متغير الاحباط الوظيفي سيزداد بمقدار (38%) , علماً ان التأثير كان معنوي وذلك لان قيمة (t) المحتسبة والبالغة (4.18) اعلى من مثلتها الجدولية عند مستوى معنوية (1%) والبالغة (2.63).

ب. بلغت قيمة معامل تحديد ( $R^2$ ) حوالي (0.15) وهذا يعني ان البعد يفسر ما نسبته (15%) من التغيرات التي تطرأ على الاحباط الوظيفي ، اما النسبة المتبقية والبالغة (85%) فتعود لعوامل أخرى غير داخله في الانموذج الحالي.

ج. نجد ان قيمة (F) المحتسبة والبالغة (17.47) اعلى من مثيلتها الجدولية والبالغة (6.96) عند مستوى معنوية (1%) وعليه نلاحظ ان النموذج المقدر معنوي اجمالاً.

عليه يستدل الباحث من تحليل نتائج الجدول (4) قبول الفرضية البديلة التي تنص ((وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبُعد التنمر اللفظي في الاحباط الوظيفي)).

الفرضية الفرعية الثالثة : توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبُعد التنمر الجسدي في الاحباط الوظيفي

يتبين من الجدول ( 4 ) ما يأتي:

أ. بلغ معامل الانحدار (0.42) وهذا يعني اذا تغير البُعد بمقدار وحدة واحدة فان متغير الاحباط الوظيفي سيزداد بمقدار (42%) ، علما ان التأثير كان معنوي وذلك لان قيمة (t) المحتسبة والبالغة (4.66) اعلى من مثيلتها الجدولية عند مستوى معنوية (1%) والبالغة (2.63).

ب. بلغت قيمة معامل تحديد ( $R^2$ ) حوالي (0.18) وهذا يعني ان البُعد يفسر ما نسبته (18%) من التغيرات التي تطرأ على الاحباط الوظيفي ، اما النسبة المتبقية والبالغة (82%) فتعود لعوامل أخرى غير داخله في الانموذج الحالي.

ج. نجد ان قيمة (F) المحتسبة والبالغة (21.77) اعلى من مثيلتها الجدولية والبالغة (6.96) عند مستوى معنوية (1%) وعليه نلاحظ ان النموذج المقدر معنوي اجمالاً.

عليه يستدل الباحث من تحليل نتائج الجدول ( 4 ) قبول الفرضية البديلة التي تنص ((وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبُعد التنمر الجسدي في الاحباط الوظيفي))

## الملاحق

### 1:- مقياس التنمر الوظيفي:

ان التنمر الوظيفي يعني كل اساءة جسدية او لفظية او معنوية يقوم بها فرد او مجموعة من الافراد اتجاه زملائهم في العمل لغرض السخرية والتقليل من قيمتهم او لغرض احباطهم في العمل.

#### اولا: التنمر البدني:

وهو تعرض الإنسان لبعض السلوكيات المسببة للإحراج والضرر، كالضرب الشديد، السرقة، الإهانة، الإيذاء الجسدي، ودفعه بقوة وترك آثار وعلامات على جسده.

ت	الفقرة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
1	أشعر بالضغط الشديد من الأوامر الشديدة التي اتلقاها من مسؤولي.					
2	اشعر بوجود كثير ممن يزعجني في العمل بشكل متعمد..					
3	يضايقتني صراخ مسؤولي امام زملائي.					
4	يُعد النقد المستمر لأدائي ظلماً مقصوداً من قبل مسؤولي.					

#### ثانيا: التنمر اللفظي:

التنمر او الإساءة اللفظية عبارة عن كلام يتضمن كلمات لتدمير او احراج الضحايا بشكل مباشر مثل التهديد او استدعاء الأسماء والاستهزاء.

ت	الفقرة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
5	اتعرض وبصورة متكررة الى الكلام البذيء والسب والشتيم.					
6	اشعر ان بعض الموظفين يسخرون مني في الكلام.					
7	اتعرض لأطلاق بعض الالقاب على شخصيتي.					
8	اشعر بالقلق والتوتر بسبب سوء المعاملة من قبل المسؤول.					

## ثالثاً: التمر الجسدي:

التخويف الجسدي او الترهيب المادي في مكان العمل هو استخدام سلوكيات سلبية مخيفة للضحية، مثل الصراخ والتهديدات بالعنف.

ت	الفقرة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
9	يُكلفني مسؤولي المباشر بمهام تفوق طاقتي الجسدية.					
10	اتعرض الى المضايقة المستمرة والتهديد المستمر.					
11	الاعمال والواجبات المكلف بها لا تتناسب مع امكانياتي الجسدية.					
12	اشعر ان هناك بعض الافراد يفتعلون المشاكل لغرض التشاجر معي.					

## 2:- مقياس الإحباط الوظيفي.

ان الاحباط الوظيفي هو تغير سلبي في اداء الفرد العامل او مجموعة من الافراد نتيجة عوامل سلبية (ضغوطات الحياة، سخرية الافراد، الانتقادات المتكررة) مما جعلهم يتذمرون من عملهم وينخفض مستوى اداءهم الوظيفي.

### أولاً: الإحباط الذاتي:

الاحباط الذاتي بانه عقدة يشعر بها الفرد ينتج عنها عدم قيام الفرد بإنجاز اي شيء من متطلبات العمل الملقاة على عاتقه.

ت	الفقرة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
1	اشعر بالضغط الشديد في العمل من قبل الادارة في العمل.					
2	اشعر بانني غير قادر على فعل اي شيء يطلبه مني مسؤولي في العمل.					
3	اشعر بانني اجبر احيانا على فعل اشياء لم ارغب باختيارها.					
4	اشعر ان مستوى التعليم الخاص بي لا يتناسب مع حجم المسؤولية الملقاة على عاتقي.					

## ثانياً: احباط العلاقة:

ويشير الى شعور الفرد بالإحباط من ذو الصلة به داخل العمل كان تكون العلاقة منعدمة مع الافراد الاخرين او شبه منعدمة.

ت	الفقرة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
5	اشعر بان علاقتي بالمحيطين بي اثناء العمل علاقة سطحية.					
6	اشعر انني غير محبوب من قبل الاشخاص الذين اعلم معهم.					
7	اشعر بان الافراد الاخرين يفضلون الابتعاد عني وعدم الرغبة في العمل معي.					
8	اشعر بان علاقتي بمسؤولي في العمل علاقة متفككة وغير مرغوب بها.					

## ثالثاً: احباط الجدارة:

ويظهر احباط الجدارة عند شعور الفرد بالفشل نتيجة الاخطاء التي يرتكبها في عمله.

ت	الفقرة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماماً
9	اشعر احيانا بالفشل بسبب الاخطاء الكثيرة التي ارتكبها في العمل.					
10	اشعر بالشك الدائم على انجاز ما يطلب مني في العمل.					
11	اشعر احيانا بخيبة الامل مما يجعلني غير واثقا من ادائي في العمل.					
12	اشعر بانني لا امتلك المهارات الكافية لإنجاز ما يطلب مني في العمل.					

## المصادر

### المصادر العربية:

1-العزوني، هدى سليمان. (2020). أثر التمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية. مجلة بحوث الشرق الأوسط، (57)، الجزء الثاني.

2-علي، حمدي أحمد؛ ومحمد وفاء علي. (2021). التمر في بيئة العمل والانغماس الوظيفي – دراسة سيوسولوجية على عينة من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج. مجلة علوم الإنسان والمجتمع، 10.

3-النعمي، صلاح عبد القادر؛ وعزيز، شعيب أحمد. (2018). تأثير التمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي. دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية بابل. (مجلة تنمية الراشدين، 11(73)).

4-محمد أبو زائدة. رسالة ماجستير في تخصص الارشاد النفسي في قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة الاقصى – غزة.

5-الزبيدي، ناظم جواد والشمري ولاء جلال 2021). تأثير القوانين في سلوكيات التمر الوظيفي)، بحث تحليلي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. كلية الادارة والاقتصاد

1009 – 989،231.

6-(أرنوط، بشرى إسماعيل أحمد) (2018). فعالية برنامج إرشادي قائم على العالج والالتزام) عبر الانترنت في خفض أعراض التمر الوظيفي لد عينة من أعضاء هيئة التدريس،

رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية جامعة الملك خالد، وكلية الاداب جامعة الزقازيق

مجلة الاستاذ، العدد 515- 483- 227،

7-(ولاء جلال-2020) (تأثير مناخ العمل الأخلاقي في الحد من سلوكيات التمر الوظيفي:بحث تحليلي في مقر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية)

رسالة ماجستير منشورة،جامعة بغداد- كلية الادارة والاقتصاد.

8- الصرايرة، أكثم عبد الحميد (2005) مظاهر الاحباط الوظيفي وأثرها في الاغتراب التنظيمي: دراسة ميدانية في المنظمات الصحية العامة في المملكة الأردنية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد (32)، العدد (2)

### المصادر الأجنبية

1.Alex, et al, (2018), "Frustration at work, Developmental Experience, performance: Evidence from Emerging .Economies. P .112

2. Melinda & Jeannette, (2018) " Work place Bullying and Turnover intention: Exploring work engagement as potential mediator" psychological reposts .Vol. 121, P: P .375-392

3.Ntsiful, et al, (2018) "Frustration at work, Developmental clinical Experience, perceived team support and Employee Performance" Journal of business Management, vol. 2, No.

4. Ugwu, F., onyishi ,L ., (2018 ) 'linking perceived organizational Frustration to work Engagement : the moderating Rolls of Sense of calling and Psychological Meaning Fullness " Journal of career Assessment , vol . 26, No. 2, pp, 220- 239.

5. Vogelpohl, D. A., Rice, S. K., Edwards, M. E., & Bork, C. E. (2013). New graduate nurses' perception of the workplace: Have they experienced bullying?. Journal of Professional Nursing, 29 (6), pp.414-422.

6. Farrell, A. (2014). Predicting physical, verbal, social, racial, and sexual bullying with individual and environmental factors from an evolutionary ecological framework, thesis in social science, Jawaharlal Nehru Technological University.

7. Farrell, A. (2014). Predicting physical, verbal, social, racial, and sexual bullying with individual and environmental factors from an evolutionary ecological framework, thesis in social science, Jawaharlal Nehru Technological University.

8. O'Shea, J. (2011). Abuse, Domestic Violence, Workplace and School Bullying ,Cork University Press.
9. Litwiller, B. J., & Brausch, A. M.(2013). Cyber bullying and physical bullying in adolescent suicide: the role of violent behavior and substance use. Journal of youth and adolescence, 42(5), pp. 675-684.
10. Dewberry,Chris,(2004).Statistical Methods for Organizational Research:Theory and practice. First published, Published in the Taylor & Franci.
11. Cohen, J.,(1977)," Statistical power analysis for the behavioral sciences", New York: Academic Press.