



جمهورية العراق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بابل / كلية الادارة والاقتصاد

(التنمر الوظيفي وعلاقته بالحالة النفسية والاحباط الوظيفي)

:/عينة قصدية من موظفين الوحدات الادارية في جامعة بابل / كلية الادارة والاقتصاد

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

**الباحثان**

استبرق محمد هاشم

نور علي حسين

**اشراف**

م.م رافد عبد الأمير مهدي

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" وَيَصْنَعُ الْفُلْكَ وَكُلَّمَا مَرَّ عَلَيْهِ مَلَأَ مِنْ قَوْمِهِ  
سَخِرُوا مِنْهُ ۗ قَالَ إِنْ تَسْخَرُوا مِنَّا فَإِنَّا نَسْخَرُ مِنْكُمْ  
كَمَا تَسْخَرُونَ "

صدق الله العلي العظيم

سورة هود آية (38)

## الإهداء

الحمد لله على لذه الانجاز والحمد لله عند البدء وعند الختام...  
الى والدي الذي اضاء دروبي وطريقي وقدوتي في كل خطوة اخطوها.  
الى امي الحنونه الحزن الدافئ وسمائي التي لم تتركني يوماً ولا يكتمل يومي بدونها.  
الى اخواني واخواتي اللذين وقفوا معي دائماً وساندوني خلال مسيرتي التعليمية.  
الى استاذي ومشرفي م.م رافد عبد الأمير مهدي.  
الى جميع الأساتذة الاعزاء اللذين علموني وارشدوني ووجهوني.

اهديكم جميعاً هذا العمل المتواضع وثمره جهدي، والله ولي التوفيق،،

## الشكر والامتنان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين، وبعد ..

فإني أشكر الله تعالى على فضله حيث أتاح لي إنجاز هذا العمل بفضلته، فله الحمد أولاً وآخراً.

أقدم شكري وتقديري لأستاذي ومشرفي الفاضل الاستاذ ( رافد عبد الأمير مهدي ) على ما بذله من جهود صادقة وتوجيهات قيمة ومتابعة مستمرة طيلة فترة إشرافه على البحث لأخراجه بهذه الصورة فجزاه الله خيراً وحفظه من كل سوء...

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

كما يدفني الوفاء أن أتقدم بالشكر والتقدير الى جميع أساتذتي في قسم ادارة الاعمال على كل ما قدموه لي من علم نافع وفضيلة حسنة.

تعجز كلماتي عن شكرك وتقديرك أبي العزيز الغالي على كل ما فعلته معي طوال حياتي، ومهما كتبت من حروف شكر لن أستطيع أن أوفي حقك، تحية لقلبك الكبير.

الباحثان

## 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 : الاطار النظري للبحث
10-6	المحور الأول : التمر الوظيفي
13-11	المحور الثاني : الاحباط الوظيفي
22-14	المبحث الثالث : الجانب التطبيقي للبحث
26-23	الملاحق (الاستبانة)
29-27	المصادر والمراجع

## المستخلص

سعت الدراسة الحالية لاختبار مستوى مساهمة كل من التمر الوظيفي بأبعاده المتمثلة بـ(التمر البدني او المادي، التمر اللفظي ، التمر الجسدي ، التمر العنصري ، التمر الالكتروني ) وعلاقته بالحالة النفسية والإحباط الوظيفي بأبعاده المتمثلة بـ ( الإحباط الذاتي ، احباط العلاقة ، احباط الجدارة ، الإحباط الانسحابي ، الإحباط المهني )، إذ إنها تبنت في إطارها النظري التمر الوظيفي كمتغير مستقل ، اما الإحباط الوظيفي فقد جاء كمتغير معتمد.

استعملت استمارة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات والمعلومات وباختيار عينة قصدية تمثلت بموظفين الوحدات الادارية في جامعة بابل/ كلية الادارة والاقتصاد وبواقع (50) استبانة ، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي تحليلي في عرض معلومات الدراسة وتحليلها ولأجل معالجة البيانات استعملت الباحثة عددا من الأساليب 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 للتمر الوظيفي تأثير سيء على الموظفين في المنظمة المبحوثة نتيجة لإهمال المسؤولين فيها بالموظفين 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 التمر في العمل والاستمرار في وضع اللوائح والقوانين والقواعد التي تساعد على التغلب على هذه الظاهرة لدى الموظفين وتوفير أفضل الخدمات من اجل الوصول إلى مستوى عال من أداء المهام.

الكلمات الدالة :- (التمر الوظيفي , الإحباط الوظيفي).

## المقدمة

لقد اصبحت ظاهرة التمر 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 التمر في العمل يشير و بصورة عامة الى تعمد الإيذاء الجسدي او النفسي للضحية وهو سلوك عدواني متعمد ومتكرر يهدف من خلاله ممارس التمر(المتنمر) الى الحصول على مكاسب معينة مادية او معنوية ، اما سلوك التمر 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 التمر الوظيفي ليس بالضرورة ان يكون بين رئيس ومرؤوسيه فقد ينشأ التمر بين زملاء العمل او قد يمارس التمر أحيانا من قبل المرؤوس ضد رئيسه.

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

وتأتى أهمية الارتباط بالعمل من أن معظم المنظمات تدرك تماما أن الذي يرضيها ليس بالضرورة هو أفضل موظف من حيث الولاء والإنتاجية ،ولكن الموظف المرتبط جسدياً وفكرياً وعاطفياً بوظيفته في المنظمة وذلك لأنه يشعر بالحماس في تحقيق أهدافها ويلتزم بقيمتها ويؤدى عمله بشكل أفضل ويعمل على تحقيق المزيد من نتائج الأعمال المثيرة للإعجاب بالإضافة إلى انخفاض النية لترك العمل لأنه سوف يبقى مع منظمته ويكون مدافعا عنها ويساهم في نجاح أعماله.

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 ينعكس أثر ذلك على الخصائص الإيجابية لجماعة العمل كالولاء ، والانتماء ، والتعاون والتماسك ، والرضا .

ومن هنا تبلور عنوان البحث الحالي ( التمر الوظيفي وعلاقته بالحالة النفسية والاحباط الوظيفي).

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

وكان هدف البحث تحديد تأثير التمر الوظيفي واثاره على الإحباط الوظيفي للعاملين في مختلف المجالات والقطاعات وعلى صعيد المنظمات كافة والتعرف على مدى وجود هذه الظاهر وكذلك التعرف على مدى تأثير التمر الوظيفي في حال توافره في الإحباط 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 ( التمر الوظيفي، الإحباط 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 التمر الوظيفي ، كما يمثل البحث اثراء معرفيا يمكن ان يمثل إضافة الى ما يتوفر من أبحاث مكتوبة 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 والإجراءات 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 ( التمر الوظيفي وعلاقته بالحالة النفسية والاحباط الوظيفي ) وكان المبحث الثالث هو مبحث الدراسة العملية للمتغيرين وتضمن استخدام المقاييس الإحصائية وعرض النتائج وتحليلها وتفسيرها.



## المبحث الاول

### أولا / مشكلة البحث:-

لقد نبعت فكرة هذه الدراسة من خلال ملاحظة الباحث لمدى ممارسة سلوك التمر 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 ملاحظة تأثير هذا السلوك بشكل سلبي على أداء العاملين 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 التمر الوظيفي بالحالة النفسية والاحباط الوظيفي)؟

### ثانيا / 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: الأهمية العلمية:-

- تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من أنها تتناول مفهوماً من المفاهيم الحديثة في أدبيات الإدارة ألا وهو التمر 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 الاستكمال الدراسات السابقة بما يساعد بعض الباحثين لمزيد من الدراسة والتحليل في هذا المجال.
- توفير مؤشرات عن الدور الذي يسببه التمر في العمل على اداء الموظفين من خلال النتائج التي يمكن التوصل اليها في هذه الدراسة.
- يمكن لهذه الدراسة أن تكون إطارا يناقش ظاهرة التمر في بيئة العمل، مما سيوفر عنها.

## ب: الأهمية العملية:-

- هذه الدراسة تركز على المنظمات ومنشأة العمل كافة ولمختلف الوحدات للأفراد الموظفين داخل المنظمة الواحدة والتي تلعب دورا حيويا في منظمات الأعمال كافة .
- تستمد هذه الدراسة اهميتها من النتائج المتوقعة منها والتي يمكن ان تساهم في تقديم دليل علمي على التمر واثره على الإحباط في العمل وبالتالي يمكن الحصول على مؤشرات من شأنها ان تعمل على تحسين مستويات الأداء بهذه المنظمات .
- يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة باعتبارها مرجعا مبنيا على دراسة ميدانية، مما يوسع النطاق لدراسات مستقبلية تفصيلية و متعمقة في أسباب ودواعي أخرى لظاهرة التمر.

## ثالثا / اهداف البحث :-

حيث يسعى البحث الى تحقيق الأهداف التالية:-

- 1- التعرف على أهم أبعاد التمر الوظيفي وأثرها على الإحباط الوظيفي .
- 2- التعرف على طبيعة العلاقة بين أبعاد التمر الوظيفي و أبعاد الإحباط الوظيفي .
- 3- تحديد أثر أبعاد التمر الوظيفي على أبعاد الارتباط بالعمل .
- 4- تحديد أثر أبعاد الإحباط الوظيفي على أبعاد الارتباط بالعمل .
- 5- هل هناك اختلافات جوهرية في آراء عينة الدراسة وفقا ( السن، الحالة الاجتماعية ،التعليم).
- 6- محاولة تقديم مجموعة من التوصيات في ضوء النتائج والاستنتاجات التي سيتم التوصل اليها والتي من شأنها أن تنهض بواقع المنظمة المبحوثة نحو الأفضل.
- 7- الكشف عن مستوى ضغوط العمل لدى الأشخاص والتعرف على مصادره .

## رابعا / حدود البحث:-

### أ / الحدود الموضوعية:

يقتصر البحث على الكشف عن علاقة التمر الوظيفي بالحالة النفسية والإحباط الوظيفي في جامعة بابل كلية الادارة والاقتصاد ، من وجهة نظر الموظفين فيها.

### ب / الحدود البشرية:

يقتصر البحث على الموظفين في جامعة بابل كلية الادارة والاقتصاد ، الوحدات والأقسام كافة.

### ج / الحدود الزمانية:

أجريت الدراسة خلال الفصل الدراسي الاول للعام الدراسي ٢٠٢٣-٢٠٢٤ م.

### د / الحدود المكانية:

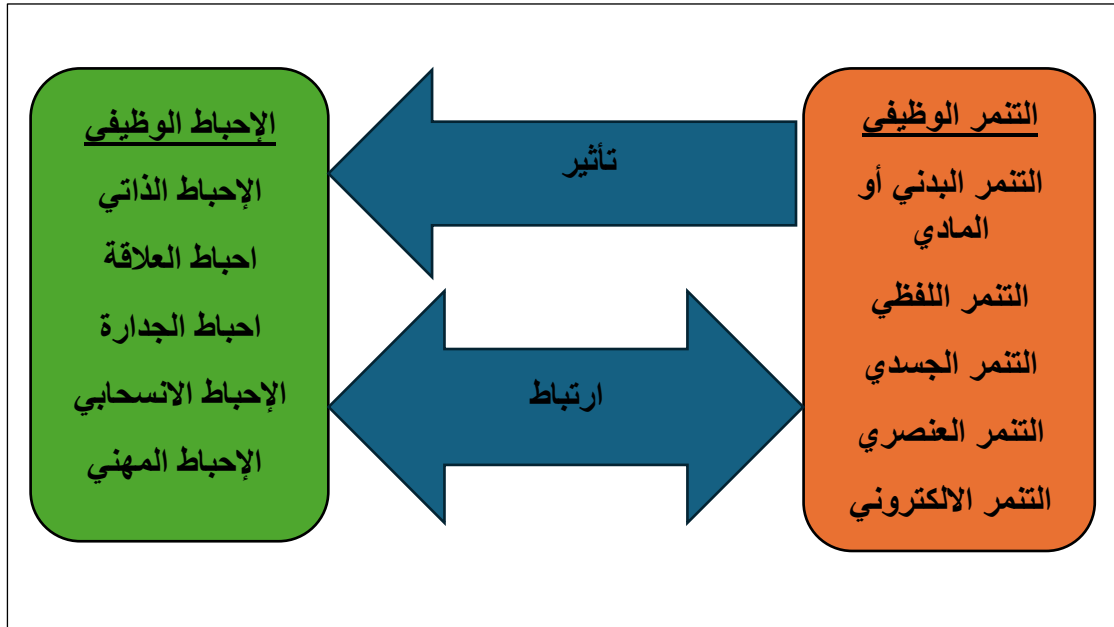
أجريت الدراسة في جامعة بابل كلية الادارة والاقتصاد.

### خامسا / فرضيات البحث:-

- الفرضية الرئيسية الأولى :-** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التمر الوظيفي ( البدني او المادي ، اللفظي ، الجسدي ، العنصري ، الإلكتروني ) الإحباط الوظيفي منفردة ومجموعة.
- الفرضية الرئيسية الثانية :-** يوجد تأثير ذي دلالة معنوية للتمر الوظيفي ( البدني او المادي ، اللفظي ، الجسدي ، العنصري ، الإلكتروني ) الإحباط الوظيفي منفردة ومجموعة.

### سادسا / مخطط البحث الافتراضي:-

الشكل (1) مخطط العلاقة بين التمر الوظيفي بالحالة النفسية والاحباط الوظيفي:-



المصدر : اعداد الباحث

## المبحث الثاني

### الاطار النظري للبحث

اولاً:- التمر الوظيفي:-

توطئة:-

يعتبر التمر 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 الازمات التي تتطلب من الإنسان أن يكون قادراً على مواجهتها ومواكبة مستجداتها في بيئة العمل، التي قد تكون حاضنة لسلوك التمر الوظيفي الذي يتسم بعدم الاتزان والأمن النفسي والوظيفي، كي يكون قادراً على إنجاز مهامه الوظيفية بعيداً عن الصراع وتششت الأفكار، والعديد من المهام الوظيفية التي تقع على كاهل الموظفين التي تفوق قدراتهم ، وعدم إنجازها يعرضهم للشعور بالانتكاس النفسي والضغط الفكري والوجداني .

وإن المتممرين يعانون من بعض عقد النقص، كما لديهم من رغبات دفيئة لإثبات شخصياتهم وذواتهم، ويمكنهم من ذلك غياب الأنظمة الرقابية من قبل المستويات الإدارية العليا، وقصور أنظمة ولوائح العمل .

والتمر هو سلوك يحصل من عدم التوازن بين فردين الأول يسمى المتممر، والآخر يسمى الضحية، وهو يتضمن الإيذاء الجسدي والإيذاء اللفظي، والإهانة بشكل عام، ومن ذلك دعوة الشخص بلقب لا يحبه، أو العمل على نشر إشاعات عنه أو رفضه من قبل الآخرين. وقد يلجأ الكثير من أصحاب الذكاء العالي من المتممرين إلى التغيير في المعلومات بطريقة ذكية ويخططون لتحديد ضحاياهم ومن ثم إنهاكهم .

اولاً: مفهوم التمر الوظيفي:-

المصدر	الوصف
علي ومحمد، 2021	يعرف التمر الوظيفي بأنه أشد أنواع التمر 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	ان التمر الوظيفي هو ميل بعض مديري أو رؤساء العمل إلى السيطرة والهيمنة على مرؤسيهم 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 يتمادى البعض في ذلك إلى التمر على إعاقة يعاني منها الفرد.	
التمر الوظيفي يعني 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.	النعمي وعزيز، 2018
يعد أداء العاملين مقياساً أساسياً لمعرفة تعرض الموظف للتمر من عدمه، فالأداء يعبر عما يتمتع به الموظفون في المؤسسات التعليمية بصفة عامة من مهارات، وقدرات وإمكانيات. فإذا كان الأداء 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؛ للوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء. والأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات بمواصفات فنية وأهداف محددة .	زغبة ومحاد، 2019
إن أداء الموظف في العمل يتأثر بشكل كبير ببيئة العمل، وما تحتوي عليه من أمور، ونجاح الموظف، وتحسين مستوى أدائه وجودة عمله، يعني أنه يتمتع بحالة من الرضا الوظيفي، وهو الشعور الإيجابي الذي يشعر به الموظف بشكل عام تجاه عمله، وهو أحد الأسباب لتحقيق احتياجاته ورغباته في العمل، ويعتبر من الأهداف الأساسية التي تسعى إليه الوزارة للحصول عليه لما له من دور في زيادة إنتاجية الموظفين وتحفيزهم.	الوهبي والسدراي، 2020
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 .	Montes- 2017,A
مجموعة السلوكيات السلبية مثل سوء المعاملة المؤسسية على أساس التسلسل الهرمي للسلطة، والتخويف الجسدي، والمضايقة والتجاهل والتهديدات اللفظية والتي تشكل ضغوطاً تنظيمية.	Kwan et al ., 2020, 2

#### 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 .
- 6- لا توجد سياسات لعقوبة المتتمر داخل الشركات .
- 7- مواصفات المدير وشخصيته التي يتوقع من الموظفين تحمله دائماً .

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

إن الهدف من دراسة التمر بكافة مجالاته الارتقاء بالكادر الإداري و الوظيفي, وجعل بيئة العمل موانمة تتسم بالتكيف الوظيفي والصحة النفسية وشخصية الموظف وعلاقاته الاجتماعية , وكيفية إدارة ما يتعرض له من ممارسة تمر سلبية, ويمكن 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, ويخفف قدراته الابتكارية والإبداعية, حتماً على المختصين دراسة سلوكيات التمر في بيئة العمل, والوسائل والطرق والبرامج الإرشادية والعلاجية الممكنة للحد من آثاره السلبية.

## رابعاً : سلوكيات التنمر الوظيفي :-

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

- 1-استخدام الإساءة والتحرش والتعمد في استبعاد الموظفين من مجموعة زملاء .
- 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 إيذاء الموظف .
- 6-الإزعاج الواضح من قبل المتنمر وإجباره على فعل ما لا يرغب به .
- 7-إيذاء المتنمر عليه وغرس الخوف والغضب والعجز المهني في حياته اليومية .
- 8-التهديد المستمر بإيذاء شخص آخر أو أسرته.
- 9-سرقة أو إتلاف ممتلكات شخص آخر.
- 10-إجراء مكالمات هاتفية مزعجة وتهديديه.
- 11-إرسال رسائل البريد الإلكتروني بقصد التهديد.

## خامساً: ابعاد التنمر الوظيفي:-

### 1-التنمر البدني او المادي:

وهو ما يسمى أيضا بالإساءة الجسدية ( Abuse Physical )، وعادة ما يكون أكثر 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 ثالث مراحل تسمى المرحلة الأولى مرحلة شهر العسل حيث يكون المتنمر لطيفاً 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 فتمثل 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 والأوجاع الجسدية من صعوبة النوم والقلق والاكتئاب والخوف والتشاؤم (Litwiler & Brausch , 2013:676).

## 2- التمر اللفظي :

التمر أو الإساءة اللفظية عبارة عن كلام يتضمن كلمات لتدمير أو احراج الضحايا بشكل مباشر مثل التهديد أو استدعاء الأسماء والاستهزاء (Farrell,2014:1). كما يعرفه (Blust,2016:12-21) على انه قول شخص ما مرارا وتعمدا أشياء سيئة أو مؤذية ، سواء مكتوبة أو منطوقة ، الى شخص آخر يواجه صعوبة في الدفاع عن نفسه ، وهو من السلوكيات المسيئة بشكل علني أي يمكن رؤيتها أو سماعها وتحديدها بسهولة وهي تشترك بذلك مع التمر أو الإساءة الجسدية. وتتضمن الإساءة أو التمر اللفظي الكلمات المنطوقة التي تكون وجها لوجه أو تعليقات خلف الظهر حيث يتقصد المتتمر استدعاء الأسماء والالقاب والتهديد والأثارة مما يتسبب في ضائقة نفسية للضحية.

## 3- التمر الجسدي:

التخويف الجسدي أو 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 المتتمر ضد الضحية بصورة مباشرة عند تواجدهما بنفس مكان العمل مثل الإعاقة للضحية أو قطع الطريق عليه والتهديد والوعيد بوجهه وغيرها من الأساليب التي تؤدي الى ترهيب وتخويف الضحية. (ولاء,2020)

## 4- التمر العنصري:

هذا النوع من التمر يتضمن التمييز أو التحيز العرقي أو الجنسي، أي تمييز شخص عن شخص آخر أو جنس عن آخر ضمن نفس المجموعة أو بين مجموعة وأخرى بدافع الحقد والكراهية ، ويكون على شكل استهزاء وسخرية من جنس أو عرق أو دين أو معتقد أو قومية أو سلالة ، الضحايا في هذا النوع من التمر لا يشعرون وحدهم المستهدفين بل حتى عرقهم وجنسهم يكون مستهدفا. وقد لوحظ من خلال الدراسات والابحاث الخاصة بهذا الموضوع انه كلما زاد التنوع داخل المجموعات زادت معه نسبة التعرض للتمر العرقي والايذاء العنصري، اي انه كلما كانت الاقليات اكثر زاد تعرضها الى هذا النوع من التمر. (2010:390, Larochette & et.al).

## 5- التمر الالكتروني:

ان الانتشار المطرد لوسائل التواصل الاجتماعي والبريد الالكتروني وشبكات الانترنت الداخلية وبشكل مكثف في الاتصال بالأقران أو لأغراض العمل جعل من مصطلح التمر الالكتروني طاغيا بقوة ، فهو لم يعد يقتصر على فئة المراهقين من الطلاب وغيرهم او العاملين فقط بل تعداه الى فئات اخرى باتت عرضة للتضرر جراء الممارسات الناجمة عن توظيف الانترنت في الحاق الأذى بالأخرين وان كان بطريقة غير مباشرة. يعرف التمر الالكتروني على انه استخدام وسائل الاتصالات الالكترونية في ايقاع اذى مقصود وبشكل متكرر وعلى مدى طويل بطرف اخر دون الاتصال الجسدي المباشر (الجياشي ، 2018 : 998).



## ثانياً:- الاحباط الوظيفي:-

### توطئة:-

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 ، والالتزام، والتعاون والتماسك ، والرضا. (الصرايرة،2005).

والإحباط الوظيفي هو حالة نفسية تصيب الموظف عندما يواجه معوقات تحول دون تحقيق رغباته الوظيفية ، وهو يصيب الموظف لكن آثاره ليست قوية أو مزمنة فقد تزول عن طريق عامل الوقت و بمرور الزمن .

### اولاً: مفهوم الاحباط الوظيفي:-

اختلف الباحثون حول مفهوم الإحباط اصطلاحاً لا كنهم اتفقوا جوهرياً وكما اشار بعض الباحثين الإحباط الوظيفي:-

المصدر	الوصف
أبو المعاطي، فياض 2019	بأنه مواقف تفوق قدرة العاملين من أداء مهامهم المحددة بفاعلية وكفاءة.
مرزوق ، 2017	وهو عبارة عن حالة من شعور الأفراد بعجزهم وفقد توازنهم نتيجة لإدراكهم بوجود عدد من العوائق والعقبات والتي تحول بينهم وبين إشباع أهدافهم وحاجاتهم.
Ugwu & Onylish,2018	المشاعر السلبية الناتجة عن الاحتياجات 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.
Elinde & Je 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 اجتماعياً مما يعرض الفرد للعزلة والتهديد.
Wang ,2014	يُعرف بأنه العملية الشخصية العقلية، والتي تشير لمرحلة عاطفية من الضغوط والتوتر، وتشير للسلوك السلبي الذي يحدث حينما لا تتحقق الاحتياجات والدوافع الرئيسية نتيجة لوجود عقبات في مسار أهداف الأفراد.

ويعرف بأنه الشعور بالتأزم النفسي والذي يمر به الفرد نتيجة لوجود عقبات أو عوائق عديدة تحول بينه وبين تحقيق رغباته وغاياته.	Ntsiful & et al ,2018
---	--------------------------

### المصدر: الباحث اعتمادا على الدراسات الموجودة داخل الجدول.

كما ويرى الباحث ان الإحباط الوظيفي بانه تغير سلبي في اداء الفرد العامل او مجموعة من الأفراد نتيجة عوامل سلبية (ضغوطات الحياة، سخرية الأفراد، الانتقادات المتكررة) مما جعلهم يتنمرون 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.
- التخلف الاداري.

#### ب-العوامل الشخصية وتتمثل في:

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

### 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 الآخر.

ج-الاحباط الوظيفي الداخلي : وهو ناجم عن صفات شخصية ذاتية للفرد وذات علاقة بوجود عاهات عقلية أو جسمية أو اعراض مرضية .

د-الاحباط الوظيفي الخارجي : وهو المستوى الاقتصادي والاجتماعي للفرد قد يقف حجر عثرة في وجه تحقيق مطامحه في متابعة دراساته العالية وقد تكون أسباب اجتماعية مثل القوانين التي تمنع تحقيق بعض الأهداف .

## 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 الإحباط الذاتي بانه عقدة يشعر بها الفرد ينتج عنها عدم قيام الفرد بانجاز 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 عالقة 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 بإحباط الجدارة ناتج عن مخلفات عديدة تجعله في خيبة امل من نفسه.

### 4-الإحباط الانسحابي:

هو حالة تحدث عندما يشعر الشخص بالإحباط بشكل متكرر ويفقد الرغبة والاهتمام في القيام بالأنشطة والتحديات اليومية. (Takashi & Takuma،2016) ، يمكن أن ينتج الإحباط الانسحابي عن تجربة مجموعة من الأحداث السلبية أو الإجهاد المستمر، مثل فقدان العمل أو الفشل في تحقيق الأهداف أو العلاقات العاطفية السلبية.

### 5-الإحباط المهني:

هو حالة تحدث عندما يشعر الشخص بعدم الرضا عن وظيفته أو مساره المهني. يمكن أن ينجم الإحباط المهني عن عدة عوامل مثل عدم الاعتراف بالإنجازات المهنية، وعدم القدرة على التطور المهني، ومحيط العمل ، ونقص التوازن بين الحياة العملية والشخصية. (Takashi & Takuma،2016).

## المبحث الثالث

### الجانب التطبيقي للبحث

#### أولاً : توصيف متغيرات البحث وتشخيصها:-

تهدف هذه الفقرة الى عرض وتحليل وتفسير نتائج إجابات أفراد عينة البحث بخصوص الفقرات الواردة في استمارة الاستبيان من خلال استعراض قيم الأوساط الحسابية الموزونة وشدة الجابة 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, ولأي استمارة البحث تعتمد على مقياس ليكرت الخماسي (اتفق تماماً – لا اتفق تماماً) فإن هنالك خمس فئات تنتمي لها المتوسطات الحسابية, وتحدد الفئة من خلال إيجاد طول المدى (5-1 = 4)، ومن ثم قسمة المدى على عدد الفئات (5)  $(0.80 = 5 \div 4)$ . 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

1.81 – 2.60 : منخفض

2.61 – 3.40 : معتدل

3.41 – 4.20 : مرتفع

4.21 – 5.0 : مرتفع جداً

وسيتم تناول هذا الجانب وفق الفقرات الآتية :

1. عرض وتحليل وتفسير استجابات افراد عينة البحث بخصوص التمر الوظيفي سيتم تناول فقرات هذا المتغير من خلال قيم الأوساط الحسابية الموزونة وقيم شدة الجابة وقيم الانحرافات المعيارية المحسوبة سواء على المستوى الجزئي او الكلي وكما مبين في الآتي:

جدول ( 1 ) الإحصاءات الوصفية لمتغير التمر الوظيفي

الإبعاد	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 الإلكترونية 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 الإجابة لأجابات افراد العينة حول هذا المتغير (73%)، ان النتائج المذكورة تدعم النتائج التي تم التوصل لها على مستوى الابعاد الفرعية من ادراك عينة الدارسة لتوافر ابعاد متغير التمر الوظيفي في المنظمة المبحوثة.

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

**أ. التمر البدني:**

حقق بعد التمر البدني وسطاً حسابيا موزونا بلغ (3.51) بمعنى أنه يقع ضمن فئة (معتدل)، فيما بلغت قيمة شدة الجابة (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 الإجابة (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 الإجابة (70%)، اما قيمة الانحراف المعياري فكان (1.06)، مما تقدم يتضح توافر البعد في المنظمة المبحوثة.

2. عرض وتحليل وتفسير استجابات افراد عينة البحث بخصوص الإحباط 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 الآتي:

جدول ( 2 ) الإحصاءات الوصفية لمتغير الإحباط 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 الإلكترونية باستخدام برنامج

( SpSS v. 26)

يتضح من البيانات الواردة في الجدول ( 2 ) ان متغير الإحباط 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 التنمر الوظيفي في المنظمة المبحوثة.

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

#### أ. الاحباط الذاتي:

حقق الإحباط 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)، أن 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)، أن 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)، أن النتائج المذكورة تدعم النتائج التي تم التوصل لها من ادراك عينة الدراسة لتوافر بعد الإحباط الذاتي في المنظمة المبحوثة.

### ثانيا : اختبار فرضيات الارتباط و التأثير 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 بالحالة النفسية والاحباط الوظيفي.

( توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية للتمر الوظيفي بالحالة النفسية 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 وأبعادها. وقبل الدخول في اختبار هذه الفرضية فإن الجدول (3) يشير أيضا الى حجم العينة (30) ونوع الاختبار (2-tailed). ومختصر (Sig.) في الجدول يشير الى اختبار معنوية معامل الارتباط. فاذا ظهر وجود علامة (\*) على معامل الارتباط فإن هذا يعني بأن الارتباط معنوي عند مستوى (5%)، اما في حال وجود علامة (\*\*) على معامل الارتباط فإن 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 الاولى ( فرضية الارتباط)

		التنمر البدني	التنمر اللفظي	التنمر الجسدي	التنمر الوظيفي
الإحباط 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 الإلكترونية 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 ( لان قيمتها أكبر 0.50 ) وذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) بين التنمر الوظيفي ومتغير الإحباط الوظيفي، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بين التنمر الوظيفي والإحباط الوظيفي بلغت قيمته (0.557) عند مستوى دلالة (1%) وتعد علاقة قوية بضوء قاعدة (Cohen).

وعلى مستوى الأبعاد كانت اقوى علاقة ارتباط بين كل من بعد التنمر البدني والإحباط الوظيفي ، إذ بلغت قيمة علاقة الارتباط بينهما (0.541) عند مستوى دلالة (1%) وتعد علاقة طردية قوية بضوء قاعدة (Cohen). فيما كانت اضعف علاقة ارتباط بين بعد التنمر اللفظي والإحباط الوظيفي ، إذ بلغت قيمة علاقة الارتباط بينهما (0.389) عند مستوى دلالة (1%) وتعد علاقة ارتباط قوية بضوء قاعدة (Cohen).



وتدل النتائج المستحصلة من الجدول (3) قبول فرضية الوجود بالنسبة للفرضية الرئيسية الاولى وفرضياتها الفرعية، والتي تنص على أنه ((توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التمر الوظيفي والإحباط الوظيفي)).

2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية المتعلقة بعلاقة التأثير بين التمر الوظيفي بالحالة النفسية والإحباط الوظيفي.

(توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للتمر الوظيفي بالحالة النفسية والإحباط الوظيفي).

ولقد تفرع عنها ثالث فرضيات فرعية وكما هو مبين ادناه :

1- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للتمر البدني في الإحباط الوظيفي.

2- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للتمر اللفظي في الإحباط الوظيفي.

3- توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للتمر الجسدي في الإحباط الوظيفي.

جدول (4) تقدير علاقة الانحدار الخطي البسيط بين التمر الوظيفي والإحباط الوظيفي

الإحباط 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	التمر البدني
17.47	4.18	0.15	0.38	التمر اللفظي
21.77	4.66	0.18	0.42	التمر الجسدي
44.17	6.64	0.31	0.55	التمر الوظيفي
2.63	قيمة (T) الجدولية عند مستوى (%1)		6.96	قيمة (F) الجدولية عند مستوى (%1)

المصدر : اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية باستخدام برنامج

( SpSS v. 26)

يتضح من نتائج الجدول ( 4 ) بلغ معامل انحدار متغير التمر الوظيفي على الإحباط الوظيفي

( 0.55 ) وهذا يعني انه اذا تغير التمر الوظيفي بمقدار وحدة واحدة فإن متغير الإحباط

الوظيفي سيزداد بمقدار ( 55% ) , علما ان التأثير معنويا وذلك لأن قيمة (t) المحسوبة

وبالبالغة ( 6.64 ) اكبر من نظيرتها الجدولية البالغة ( 2.63 ) عند مستوى معنوية (%1).

كما يلاحظ ان التمر الوظيفي يفسر ما نسبته (31%) من التغييرات الحاصلة في الإحباط الوظيفي واما النسبة المتبقية والبالغة (69%) تعود الى متغيرات أخرى خارج نموذج البحث الحالي. علما ان النموذج المقدر معنوي إجمالاً وذلك لأن قيمة (f) المحتسبة اكبر والبالغة (44.17) من نظيرتها الجدولية والبالغة (6.96) عند مستوى معنوية (1%).

وعليه وبناء على ما تقدم يتم قبول الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على (توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للتدريب في الإحباط الوظيفي) .

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

الفرضية الفرعية الأولى : توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية لبعد التمر البدني في الإحباط الوظيفي

يتبين من الجدول ( 4 ) ما يأتي:

- أ. بلغ معامل الانحدار (0.54) وهذا يعني اذا تغير البعد بمقدار وحدة واحدة فإن متغير الإحباط الوظيفي سيزداد بمقدار (54%) , علما ان التأثير كان معنوي وذلك لأن قيمة (t) المحتسبة والبالغة (5.26) اعلى من مثيلتها الجدولية عند مستوى معنوية (1%) والبالغة (2.63).
- ب. بلغت قيمة معامل تحديد ( $R^2$ ) حوالي (0.29) وهذا يعني أن البعد يفسر ما نسبته (29%) من التغييرات التي تطرأ على الإحباط الوظيفي ، اما النسبة المتبقية والبالغة (71%) فتعود لعوامل أخرى غير داخله في الانموذج الحالي.
- ج. نجد أن قيمة (F) المحتسبة والبالغة (24.82) 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 لبعد التمر البدني في الاحباط الوظيفي)).

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

يتبين من الجدول ( 4 ) ما يأتي:

- أ. بلغ معامل الانحدار (0.38) وهذا يعني إذا تغير البعد بمقدار وحدة واحدة فإن متغير الإحباط الوظيفي سيزداد بمقدار (38%) , علما ان التأثير كان معنوي وذلك لأن قيمة (t) مستوى المحتسبة والبالغة (4.18) اعلى من مثلتها الجدولية عند معنوية (1%) والبالغة (2.63).
- ب. بلغت قيمة معامل تحديد ( $R^2$ ) وهذا يعني أن البعد يفسر ما نسبته حوالي (0.15) (15%) من التغيرات التي تطرأ على الإحباط الوظيفي ، اما النسبة المتبقية والبالغة (85%) فتعود لعوامل أخرى غير داخله في الانموذج الحالي.
- ج. نجد أن قيمة (F) المحتسبة والبالغة (17.47) اعلى من مثلتها الجدولية والبالغة (6.96) عند مستوى معنوية (1%) وعليه نلاحظ ان النموذج المقدر معنوي اجمالا.

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 بين لبُعد التنمر الجسدي في الإحباط الوظيفي.

يتبين من الجدول ( 4 ) ما يأتي:

- أ. بلغ معامل الانحدار (0.42) وهذا يعني إذا تغير البعد بمقدار وحدة واحدة فإن متغير الإحباط الوظيفي سيزداد بمقدار (42%) , علما ان التأثير كان معنوي وذلك لأن قيمة (t) مستوى المحتسبة والبالغة (4.66) اعلى من مثلتها الجدولية عند معنوية (1%) والبالغة (2.63).

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

ج. نجد أن 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 التمر الجسدي في الاحباط الوظيفي)).

## الملاحق (استبانة)

تحية طيبة...

أعدت هذه الإستبانة لقياس متغيرات البحث الموسوم ( التمر الوظيفي وعلاقته بالحالة النفسية والاحباط الوظيفي) " دراسة تحليلية لآراء عينة من الكوادر الوظيفية في جامعة بابل كلية الادارة والاقتصاد. راجين تفضلكم بالإجابة على الأسئلة بعناية ، وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تختارونها ، وأن المعلومات ستستخدم لأغراض الدراسة فقط .

مع خالص شكرنا وتقديرنا...

### الباحثان

#### التمر البدني:

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

ت	الفقرة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
1	أشعر بالضغط الشديد من الأوامر الشديدة التي أتلقاها من مسؤولي.					
2	أشعر بوجود كثير ممن يزعجني في العمل بشكل متعمد.					
3	يضايقتني صراخ مسؤولي امام زملائي.					
4	يُعد النقد المستمر لأدائي ظلماً مقصوداً من قبل مسؤولي.					
5	تزيدني المعلومات الراجعة من ثقتي بنفسي.					
6	أشعر بعدم تقدير الإنجازات التي أقوم بها.					
7	أشعر بانخفاض دافعتي تجاه أداء المهام المطلوبة مني.					
8	أرى أن الاحتكاك المباشر مع المدير يعمل على كسر الحواجز.					
9	أرى ان العمل الجماعي يعزز من الانتماء.					
10	أشارك زملائي في حل المشكلات اليومية التي تواجههم.					
11	أرى بأن التقلب في ساعات عملي بشكل دوري يؤثر على قوتي البدنية.					
12	أشعر بأنني جزء فعال في المجموعة التي أعمل فيها.					
13	أشعر بالأمان نتيجة التفاعل مع مديري.					

## (استبانة)

تحية طيبة...

أعدت هذه الإستبانة لقياس متغيرات البحث الموسوم ( التنمر الوظيفي وعلاقته بالحالة النفسية والاحباط الوظيفي) " دراسة تحليلية لآراء عينة من الكوادر الوظيفية في جامعة بابل كلية الادارة والاقتصاد. راجين تفضلكم بالإجابة على الأسئلة بعناية ، وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تختارونها ، وأن المعلومات ستستخدم لأغراض الدراسة فقط .

مع خالص شكرنا وتقديرنا...

### الباحثان

#### 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
1	اتعرض وبصورة متكررة الى الكلام البذيء والسب والشتم.					
2	اشعر ان بعض الموظفين يسخرون مني في الكلام.					
3	اتعرض لإطلاق بعض الالقاب على شخصيتي.					
4	اشعر بالقلق والتوتر بسبب سوء المعاملة من قبل المسؤول.					
5	اشعر بعدم استقرار صحتي النفسية بسبب التهديد المستمر.					
6	أشعر بالخوف نتيجة الصراخ العلني.					
7	اشعر بعدم الأمان في المكان الذي اتواجد فيه.					
8	أقابل الأخطاء أحيانا بالصمت عنه.					
9	احاول دائماً أن ابتعد عن الأشخاص الذين اشعر بأنهم لا يهتمون لأمرى.					
10	اتعرض للتهديدات المستمرة من قبل مديري.					
11	اتعرض للأحراج بشكل مباشر.					
12	اشعر بوجود كثير ممن يقومون بالاستهزاء بي.					
13	اتعرض للصراخ من قبل مديري اثناء العمل بدون مبرر.					

## (استبانة)

تحية طيبة...

أعدت هذه الإستبانة لقياس متغيرات البحث الموسوم ( التنمر الوظيفي وعلاقته بالحالة النفسية والاحباط الوظيفي) " دراسة تحليلية لآراء عينة من الكوادر الوظيفية في جامعة بابل كلية الادارة والاقتصاد. راجين تفضلكم بالإجابة على الأسئلة بعناية ، وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تختارونها ، وأن المعلومات ستستخدم لأغراض الدراسة فقط .

مع خالص شكرنا وتقديرنا...

### الباحثان

#### الإحباط الذاتي:

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

ت	الفقرة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
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.					
5	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني.					
6	المهام التي يطلب مني انجازها تزداد تعقيدا مع مرور الزمن.					
7	لا أشعر بقيمتي الذاتية عند مزاولتي عملي.					
8	أشعر بالفخر في حالة مساعدة زملائي.					
9	إن ممارستي للحرية في العمل محدودة.					
10	اشعر بملل بسبب روتينية العمل.					
11	أتلقي مهام من أكثر من مسؤول واحد.					
12	أرى ان النقد المستمر يحطم معنوياتي.					
13	عدم الاهتمام بالواجب المكلف به .					

## (استبانة)

تحية طيبة...

أعدت هذه الإستبانة لقياس متغيرات البحث الموسوم ( التمر الوظيفي وعلاقته بالحالة النفسية والاحباط الوظيفي) " دراسة تحليلية لآراء عينة من الكوادر الوظيفية في جامعة بابل كلية الادارة والاقتصاد. راجين تفضلكم بالإجابة على الأسئلة بعناية ، وذلك بوضع علامة (✓) أمام الإجابة التي تختارونها ، وأن المعلومات ستستخدم لأغراض الدراسة فقط .

مع خالص شكرنا وتقديرنا...

### الباحثان

#### احباط العلاقة:

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

ت	الفقرة	اتفق تماما	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق تماما
1	اشعر بان علاقتي بالمحيطين بي اثناء العمل علاقة سطحية.					
2	اشعر انني غير محبوب من قبل الاشخاص الذين اعمل معهم.					
3	اشعر بان الافراد الآخرين يفضلون الابتعاد عني وعدم الرغبة في العمل معي.					
4	اشعر بان علاقتي بمسؤولي في العمل علاقة متفككة وغير مرغوب بها.					
5	أشعر بأنني غريب من زملائي في العمل.					
6	علاقاتي مع زملائي لا تتسم بالثقة.					
7	التواصل بين الموظفين في قسمي محدودة.					
8	أشعر بأنني قريب من زملائي في العمل.					
9	تساعدني علاقات العمل الجيدة من تحسين الاداء.					
10	أجد أن العلاقة تحفز على العمل بروح الفريق.					
11	تجمعني صفات مشتركة مع الموظفين بقسمي.					
12	احس برغبة عالية بالعمل عندما اكون محاطاً بزملائي.					
13	أجد دعماً من زملائي في حال وقوعي في مشكلة.					



## المصادر

### اولاً:- المصادر العربية:-

- 1-(أرنوط، بشرى إسماعيل أحمد) (2018). فعالية برنامج إرشادي قائم على العلاج والالتزام عبر الأنترنت في خفض أعراض التئمر الوظيفي لد عينة من أعضاء هيئة التدريس، رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية جامعة الملك خالد، وكلية الآداب جامعة الزقازيق مجلة الاستاذ، العدد 515- 483، 227
- 2-العزوني، هدى سليمان. (2020). أثر التئمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية. مجلة بحوث الشرق الأوسط، (57)، الجزء الثاني.
- 3-النعمي، صالح عبد القادر؛ وعزيز، شعيب أحمد. (2018). تأثير التئمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي. دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية بابل. (مجلة تنمية الرافدين، 11(73)).
- 4-الزبيدي، ناظم جواد والشمري ولاء جلال (2021). تأثير القوانين في سلوكيات التئمر الوظيفي، بحث تحليلي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. كلية الادارة والاقتصاد. 1009 – 989، 231
- 5-الصرايرة، أكنم عبد الحميد (2005) مظاهر الإحباط الوظيفي وأثرها في الاغتراب التنظيمي: دراسة ميدانية في المنظمات الصحية العامة في المملكة الأردنية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد (32)، العدد (2)
- 6-الوهيبي، والسدراني (2020). أثر الرضا الوظيفي على الأداء المؤسسي بوزارة الشؤون الرياضية في سلطنة عمان. المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية، العدد (27).
- 7-الجياشي ، عدنان جلاب (2019)، أثر التئمر الالكتروني على العمل الاخباري في المؤسسات الاعلامية العراقية ، مجلة اداب الكوفة ، مجلد 40 ، العدد ، 1 ص 691-710.
- 8-زغبة، طلال؛ وعريوة، محاد. (2019). 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 1 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 19(1).

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

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

11-مرزوق، عبد العزيز (2017): علاقة جودة حياة العمل بالإحباط الوظيفي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد، 47 العدد، 4 (جامعة عين شمس، كلية التجارة)، ص ص 99-146.

12-(ولاء جلال-2020) (تأثير مناخ العمل الأخلاقي في الحد من سلوكيات التنمر الوظيفي: بحث تحليلي في مقر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية)رسالة ماجستير منشورة،جامعة بغداد- كلية الادارة والاقتصاد.

### ثانياً:-المصادر الاجنبية:-

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

2-Cohen, J.,(1977)," Statistical power analysis for the Behavioral sciences", New York: Academic Press.

3-Dewberry,Chris,(2004).Statistical Methods for Organizational Research:Theory and practice. First published, Published in the Taylor & Franci .

4-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.

5-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.

**6-Litwiler, 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.**

**7-Larochette, A. C., Murphy, A. N., & Craig, W. M. (2010). Racial bullying and Victimization in Canadian school-aged children: Individual and school Level effects. School Psychology International, 31(4), pp.389-408.**

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

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

**10-O'Shea, J. (2011). Abuse, Domestic Violence, Workplace And School Bullying ,Cork University Press.**

**11-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.**

**12-Vogelpohl, D. A., Rice, S. K., Edwards, M. E., & Bork, C. E.(۲۰۱۳).New graduate nurses' perception of the workplace : Have they experienced bullying?. Journal of Professional Nursing, 29 (6), pp.414-422.**