

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الاجتماعية

شعبة: علم النفس

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إعداد الطالبتين: خديجة كادي - دليلة بن راس

بعنوان:-

التمر المهني وعلاقته بالتوافق المهني

لدى عمال مقر ولاية ورقلة

تاريخ المناقشة : 2023 /06 /20

لجنة المناقشة :

أ.د خميس عبد العزيز	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا و رئيسا
أ.د بن زاهي منصور	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مشرفا ومقررا
أ لقوفي الهاشمي	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا

الموسم الجامعي: 2023/2022

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الاجتماعية

شعبة : علم النفس

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إعداد الطالبتين: خديجة كادي -دليلة بن راس

بعنوان:-

التمر المهني وعلاقته بالتوافق المهني

لدى عمال مقر ولاية ورقلة

تاريخ المناقشة: 2023 /06 /20

لجنة المناقشة :

مناقشا و رئيسا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أ.د خميس عبد العزيز
مشرفا ومقررا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أ.د بن زاهي منصور
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أ.لقوقي الهاشمي

الموسم الجامعي: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كلمة شكر وتقدير

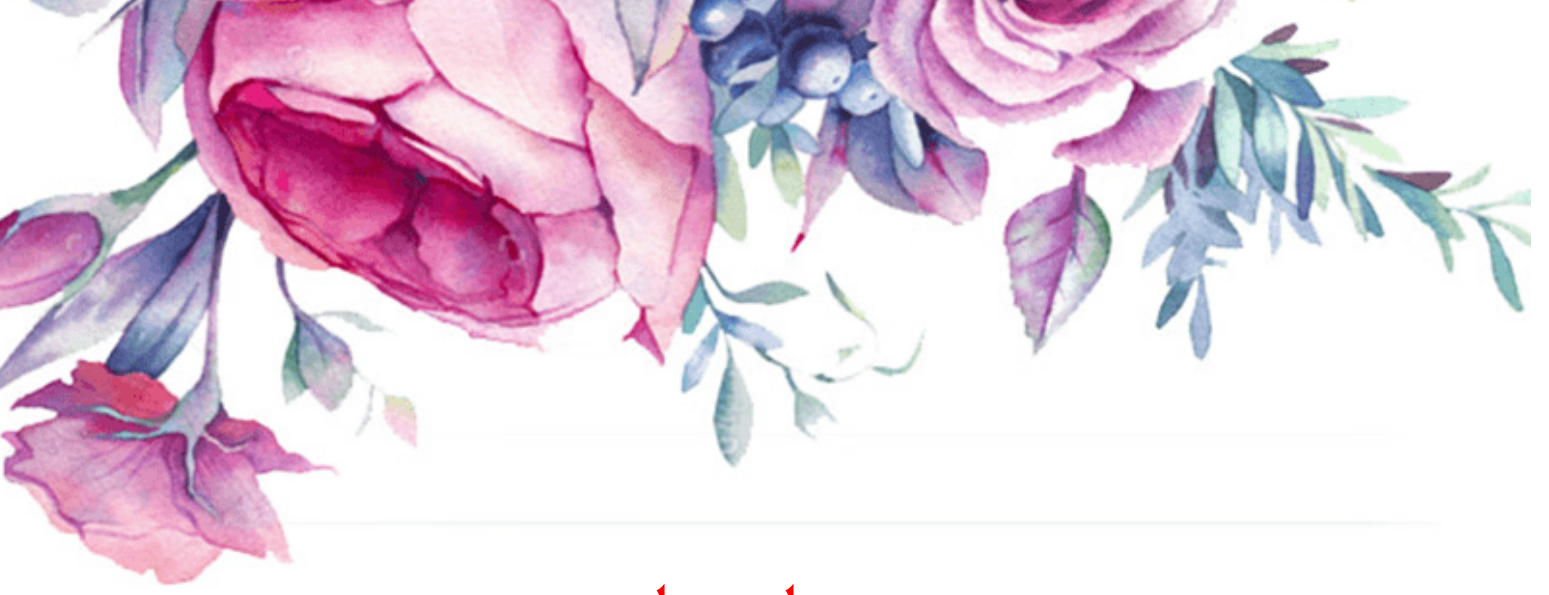
قال تعالى: "...لئن شكرتم لأزيدنكم...." سورة إبراهيم: الآية 07

بداية احمد الله حمدا كثيرا وأشكره على منه وفضله وتوفيقه أن أعطانا الفضل والقدرة لانجاز هذا العمل المتواضع، ويسرني إلى ما كنت أطمح إليه.

فلك الحمد يا ربي كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ثم إنه من لم يشكر الناس لم يشكر الله وعليه أتقدم بأسمى عبارات الشكر و الامتنان إلى الأستاذ المشرف د. **بن زاهي منصور** الذي ساعدنا بتوجيهاته و نصائحه القيمة التي كانت عوننا لنا في إتمام هذا العمل.

كما أتقدم أيضا بشكري الخالص إلى أساتذتي الأفاضل في لجنة المناقشة رئاسة وأعضاء لتفضلهم علينا بقبول مناقشة هذه الرسالة، فيهم أهل لسد خللها وتقويم معوجها وتصويب خطئها سائلا المولى أن يجزيهم عنا خير الجزاء. وفي الأخير اهدي هذا العمل إلى كل من كان له أثر في إتمام هذا البحث.





إهداء

بعد بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على نبينا محمد بن عبد الله الرسول الأمين أحمد الله العلي القدير
الذي بفضلته تتم الصالحات ووفقني إلى إتمام هذا العمل الذي بدوره أهديه إلى والدي جنتي..... إلى فقيداي
والدي وأخي جعل الله قبرهما روض من رياض الجنة.... إلى أفراد عائلتي مل باسمه..... إلى أحباب وصغار العائلة
(آية الرحمان ومحمد عبد الصمد) إلى من قاسمتني عمل المذكرة (دليلة) وإلى كل من ساندني ودعمني لإتمام هذا العمل
و النجاح فيه.

خديجة



إهداء

أحمد الله عز وجل على كل النعم وعلى منه وعونه لي في إتمام هذا البحث
إلى من عزز طموحي وإرادتي إلى من شد أزرعي وعزيمتي.... إلى الذين سهروا من اجلي وتعبوا لأجل راحتي ودعوا لي
بالتوفيق دوما
أبي و أمي العزيزين الكريمين حفظهما الله وأطال الله بعمرهما على طاعته ورزقني برهما اللذين كانا سر نجاحي
وإصراري على التقدم
ومثابرة من أجل الأفضل رغم صعوبة الحياة إلا أن كانا معي.....
إلى إخوتي حفظهما الله ورعاهما الذين تقاسموا معي عبء الحياة إيمان وكوثر وأولادها، إلى كل أصدقائي وزملائي
بالعمل وكل من
مد لي يد العون بكلمة أو نصيحة أو مساندة وخاصة فوفا ولطوف وفضول ومسعودة وغنو ومريومة وإلى
أخ ساعد .
أشكرهم جزيل الشكر.
كما اهدي ثمرة جهدي لأساتذتي الكرماء الذين كلما ظللت الطريق أمامي لجأت إليهم، وكلما سألت عن معرفة
زودوني بها وكلما طلبت من وقتهم الثمين وفروه لي بالرغم من مسؤولياتهم المتعددة.

دليلة

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة التنمر وعلاقته بالتوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة، وكذا دراسة العلاقة تبعا للمتغيرات التنظيمية التالية (الجنس-المستوى التعليمي-نوعية المنصب). تمثلت عينة الدراسة في عمال ولاية ورقلة المقدر عددهم 154، تم اختيارهم عن طريق العينة العشوائية البسيطة بواسطة معادلة هربرت أركن من بين 256 عامل ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد في جمع البيانات على استبيانين، أولها استبيان التنمر الوظيفي لمالكه علي حسين عبد الزهرة وثانيها استبيان التوافق المهني لمالكه رويم فايزة وهذا بعد التأكد من خصائصه السيكمومترية حيث تم حساب الصدق و الثبات وكانت قيمهم مرتفعة مما يجيز استخدامه في الدراسة الأساسية. بعد تطبيق أداة الدراسة تم معالجة بياناتها إحصائيا باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS في نسخته 22 و exel2010 وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: مستوى التنمر منخفض و التوافق المهني متوسط لدى عمال ولاية ورقلة، توجد علاقة عكسية ضعيفة بين التنمر و التوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة، لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر والتوافق المهني بعد عزل متغير الجنس، لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر والتوافق المهني بعد عزل متغير المستوى التعليمي، لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر والتوافق المهني بعد عزل متغير نوعية المنصب. واختتمت الدراسة بعرض ومناقشة وتفسير النتائج ثم تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات للمختصين في الميدان.

الكلمات المفتاحية: التنمر الوظيفي، التوافق المهني، عمال ولاية ورقلة.

Abstract:

This study aims at identifying bullying and its relation with professional compatibility amongst workers at the Wilaya of Ouargla as well as studying this relation according to the following organizational variants: (sex- gender- type of position).

The sample of the study was selected from 154 workers at the Wilaya of Ouargla amongst 256 workers using a simple random sampling technique by applying Herbert Arkin's equation. To achieve the aims of the study, we collected data through the use of two questionnaires, the first being the professional bullying questionnaire by Ali Hussein Abd Zahra and the second was the professional compatibility questionnaire by Rouim Faiza and that was after the confirmation of its psychometric characteristics was done by calculating honesty and consistency which both showed high values and that makes it possible to use them in the fundamental study. After using the study tool, we statistically processed the collected data through the 22nd edition of the SPSS Statistics software and Excel 10. The study concluded that:



- The level of bullying is low while professional compatibility is middle amongst workers at the Wilaya of Ouargla.
- There is a weak inverse relation between bullying and professional compatibility amongst workers in the wilaya of Ouargla.
- There is no statistically significant relation between bullying and professional compatibility after isolating the sex variant.
- There is no statistically significant relation between bullying and professional compatibility after isolating the educational level variant.
- There is no statistically significant relation between bullying and professional compatibility after isolating the type of position variant.

The study was concluded with the presentation, discussion, and explanation of the results along with the proposition of some suggestions and recommendations to field specialists.

Keywords: professional bullying, professional compatibility, workers at the Wilaya of Ouargla.

قائمة المحتويات

المحتوى الصفحة

أ	كلمة شكر.....
ب-د	إهداء
هـ-و	ملخص الدراسة.....
ز-ح-ط	فهرسة المحتويات.....
ي	فهرسة الجداول.....
ي	قائمة الأشكال.....
ك	قائمة الملاحق.....
2	مقدمة.....

الواجب الأول : الجانب النظري

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

6	1- مشكلة الدراسة.....
10	2- فرضيات الدراسة
10	3- أهداف الدراسة.....
10	4- أهمية الدراسة.....
10	5- التعاريف الإجرائية.....

الفصل الثاني: التوافق المهني

14	تمهيد.....
15	1- مفهوم التوافق.....
16	2- مفهوم التوافق المهني.....
17	3- أهمية التوافق المهني.....
18	4- محددات التوافق المهني.....
19	5- النظريات المفسرة للتوافق المهني.....
23	6- تحقيق التوافق المهني في المنظمة.....
24	خلاصة الفصل.....



الفصل الثالث: التمر الوظيفي

26	تمهيد.....
26	1-تعريف التمر.....
29	2-التطور التاريخي لمفهوم التمر الوظيفي.....
30	3-أنواع التمر الوظيفي.....
31	4-أسباب التمر الوظيفي.....
32	5-أبعاد التمر الوظيفي.....
32	6-نظريات المفسرة للتمر.....
38	7-خصائص التمر الوظيفي.....
39	8-أثار السلبية للتمر الوظيفي.....
40	خلاصة الفصل.....

الباب الثاني : الجانب التطبيقي

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

43	تمهيد.....
43	1-تعريف المؤسسة.....
45	2-حدود الدراسة.....
45	3-منهج الدراسة.....
45	4-عينة الدراسة.....
48	5-أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة.....
50	6-الخصائص السيكومترية للأداة.....
57	7-الأساليب الإحصائية المستخدمة.....
57	خلاصة الفصل.....

الفصل الخامس: عرض و تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

59	تمهيد.....
59	1-عرض و تحليل ومناقشة الفرضية الأولى.....
63	2-عرض و تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية.....

64	3- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
66	4- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
67	5- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
68	استنتاج العام
69	الاقتراحات و توصيات
71	قائمة المراجع

قائمة الجداول

- 1: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.....46
- 2: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.....46
- 3: يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير نوعية المنصب.....47
- 4: يوضح بدائل الإجابة لمتغير التنمر الوظيفي و التوافق المهني.....49
- 5: يوضح صدق تحكيم مدى قياس فقرات الأبعاد للتنمر الوظيفي.....51
- 6: يوضح صدق تحكيم مدى قياس فقرات الأبعاد للتوافق المهني.....52
- 7: يوضح صدق التعليلة والبدائل والأبعاد للتنمر الوظيفي و التوافق المهني.....54
- 8: يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لمقياس التنمر الوظيفي عينة الدراسة الاستطلاعية.....54
- 9: يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لمقياس التوافق المهني عينة الدراسة الاستطلاعية.....55
- 10: يوضح ثبات الأبعاد والاستبيان للتنمر الوظيفي.....55
- 11: يوضح ثبات الأبعاد والاستبيان للتوافق المهني.....56
- 12: يوضح قيمة معامل الارتباط بالتجزئة النصفية للتنمر الوظيفي.....56
- 13: يوضح قيمة معامل الارتباط بالتجزئة النصفية للتوافق المهني.....57
- 14: يوضح تكرارات و النسب المئوية الاستبيان التنمر الوظيفي.....59
- 15: يوضح تكرارات و النسب المئوية الاستبيان التوافق المهني.....61
- 16: يوضح معامل الارتباط بيرسون بين التنمر و التوافق المهني.....63
- 17: يوضح معامل الارتباط الجزئي بين التنمر والتوافق المهني بعد عزل متغير الجنس.....64
- 18: يوضح معامل الارتباط الجزئي بين التنمر والتوافق المهني بعد عزل متغير المستوى التعليمي.....66
- 19: يوضح معامل الارتباط الجزئي بين التنمر والتوافق المهني بعد عزل متغير نوعية المنصب.....67

قائمة الأشكال

- 1: يوضح أبعاد التنمر الوظيفي.....32
- 2: الهيكل التنظيمي للولاية.....44
- 3: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.....46
- 4: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.....47
- 5: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير نوعية المنصب.....48
- 6: يوضح مستوى التنمر الوظيفي لدى عينة الدراسة.....60
- 7: يوضح مستوى التوافق المهني لدى عينة الدراسة.....62



الملاحق

- 01 يوضح أسماء لجنة التحكيم.....77
- 02 يوضح استبيان في صورته الأولية والنهائية..... 77-94
- 03 يوضح تسهيلات المقدمة من الجامعة..... 95.
- 04 يوضح صدق وثبات الدراسة الاستطلاعية.....96-100
- 5 يوضح نتائج الدراسة الأساسية..... 101-103





مقدمة:

يعد المورد البشري في بيئة العمل أكثر الثروات أهمية في عالمنا اليوم ونتيجة لذلك فإن التحدي الذي يواجهه معظم المنظمات هو الاحتفاظ بمواردها البشرية، مما يؤثر على القدرة التنافسية لتلك المنظمات لتحقيق الأهداف المرسومة، فقد بات من الضروري أن تولي هذه المنظمات العناية و الاهتمام اللازمين بمواردها البشرية من خلال توفير بيئة العمل الملائمة داخل المنظمة. وتعتبر الحياة سلسلة من التغيرات التي تستدعي أن يتوافق الفرد معها، أولاً لإشباع حاجاته وثانياً للمحافظة على توازنه، وهو ما ينطبق على بيئة المنظمات بمختلف أنواعها، فقد أصبح مجال العمل من أهم المجالات التي ينبغي أن يحقق فيها الفرد قدراً عالياً من التوافق النفسي و المهني، إذ تربط الأفراد فيما بينهم علاقات وتفاعلات مختلفة ينتج عنها آثار سلوكية ونفسية و انفعالية تؤثر بدورها على المنظمة وأهدافها واستمرارها. (خيس، 2014، ص 1)

يعد التوافق المهني المؤشر الفعال للحكم على أي مهنة بالنجاح أو الفشل فعن طريقه يقاس رضا الفرد عن مهنته وهو أمر ضروري لقيام الفرد بمهام عمله على أكمل وجه، وحسب ما هو مطلوب منه حتى يحقق الرضا و الإرضاء في عمله، الأمر الذي يسهم إسهاماً فعالاً لتحقيق التوافق بوجه عام والذي يؤدي إلى استقرار الفرد في حياته. (الرواحية، 2016، ص 2)

يتطلب التوافق في الظروف المهنية تقبل العمل والرضا عنه وعن طريقة إنجاز إجادته والنجاح فيه والتوافق مع زملاء العمل و الرضا بالدخل الذي يدره العمل و المرونة والقدرة على التوافق مع الظروف المتغيرة وحل مشكلات العمل أولاً بأول وفي حينها وإشباع الحاجات النفسية للعاملين من خلال العمل و الاهتمام بالصحة النفسية لهم في كل المجالات لأن التوافق المهني ينمي الصحة النفسية للعاملين وهي من عوامل تقدمهم وزيادة إنتاجيتهم فالتأثير متبادل بين الصحة النفسية و التوافق المهني له، فكلما زاد توافق العامل في عمله نمت صحته النفسية، وكلما نمت صحته النفسية زاد توافقه المهني؛ لأن العامل المتمتع بالصحة النفسية حسن الخلق، حريص على إتقان عمله. كما أن هناك عوامل كثيرة ومتنوعة تؤثر في التوافق المهني بعضها يتعلق بمستوى العمل و متطلباته وبعضها يتعلق بشخصية الفرد ذاته، فالعلاقة مع الزملاء و الرؤساء، و الفروق المرتبطة بالعمل أصبحت كلها عوامل مهمة في تحقيق التوافق المهني، حيث أشارت الكثير من الدراسات التي أجريت في هذا المجال كدراسة (أبو هدرس، 2007) التي بينت أن عدم توافق الفرد مع مهنته قد تعود إلى عدم الوفاء بمتطلبات المهنة وعدم القدرة على تحقيق توقعات الآخرين، وإلى الأساليب الإدارية غير ملائمة، أو زيادة حجم العمل، أو عدم الرضا عن المكانة الاجتماعية و الحوافز المادية، العلاقة مع الزملاء. (الخليبي، 2013، ص 2-3)

تؤكد الكثير من الدراسات أن أهم العوامل المؤثرة في التوافق المهني هو مستوى العمل المؤدى و متطلباته حيث يكون الموظف أمام تحدي مسايرة حجم العمل المتزايد و المتفانم دون التفكير في آليات حل هذا التفانم كما أن المستوى التعليمي المحدود لشاغل وظيفة يحتاج مستوى معين قد يسرع من ظهور اللاتوافق ويعجل بتراجع الأداء.

إن عدم الوفاء المتكرر بمتطلبات المهنة يدفع بالعاملين إلى إظهار سلوكيات تنظيمية سيئة مثل التغيب المتكرر أو التجمع داخل المكاتب لإجراء المحادثات على حساب وقت العمل أو ترك المنصب أو الاشتغال بوسائل الترفيه الحديثة أثناء العمل أو عدم تقديم خدمات ذات مستوى، وجميعها مؤشرات واضحة عن سوء التوافق المهني وهو أمر يحتاج من الباحثين تسليط الضوء عليه وتقصيه بجدية. (شيخاوي، 2021، ص2-3)

كما تسعى المنظمات مهما كانت طبيعة أنشطتها إلى تحقيق أهدافها المرسومة والتي تتمكنها من تحقيق الميزة التنافسية إلا أن هنالك العديد من المعوقات التي تحد أو تبطئ من تحقيق هذه الأهداف ومن ضمن هذه المعوقات هو سلوكيات التنمر في مكان العمل خصوصا عندما يمارس من خلال المشرفين، ويشير التنمر في مكان العمل إلى السلوكيات المدمرة و المتكررة للإساءة التي تمنع إنجاز العمل وينطوي التنمر على الإساءة اللفظية، التهديد، التخويف و الإذلال و النقد الغير مبرر ونقص الثقة و بينت دراسة (tamer,2014) أن للتنمر مجموعة من السلوكيات أكثرها شيوعا السلوكيات الآتية(الصراخ العلني،النقد المستمر،الحرمان من استخدام الموارد،الضغط الغير مبرر). إن سلوكيات التنمر في مكان العمل تؤدي إلى ارتفاع معدلات دوران، وزيادة استخدام الإجازات المرضية،الغياب وانخفاض حافز الموظفين و المعنويات و الإنتاجية وزيادة تكاليف التعويض وتشويه سمعة المنظمة. (سارين شانت خشادور دورمرجيان، 2018، ص1-2)

تعود أهمية دراسة التنمر في بيئة العمل إلى أمرين، أولهما:قيمة العمل في حياة الفرد وأثر ذلك على علاقته بالآخرين المحيطين به؛ وسعادة الفرد في حياته هي انعكاس لسعادته في العمل و العكس صحيح، إذ أن توافقه المهني له تأثير كبير على نفسية الفرد و اتزانه وصحته الجسمية و النفسية في كافة جوانب الحياة الأخرى الأسرية و الاجتماعية وغيرها. (محمد حسن علي الأبيض وهاني عبد الحفيظ عبد العظيم، 2020، ص313)

بما أن التنمر يعتبر أحد أشكال العدوان فهو يحدث عندما يستغل شخص ما سلطته بشكل سلمي لإكراه شخص آخر على فعل أمر ما بقصد تخويفه وأضاف كل من travaglia&chadwick (2017،286) أن التنمر شكل من أشكال العنف النفسي وهو من السلوكيات السلبية(التخويف و التهديد) و الإساءة المتكررة الموجه نحو فرد أو مجموعة من الأفراد، مما يؤثر على صحتهم و سلامتهم في العمل وقدرتهم على أداء الأعمال المطلوبة منهم بكفاءة. (النشار والسواح، 2020، ص1)

قد وضع سيلز ويونج(seals&young,2003) أن سلوك التنمر عند الذكور أكثر منه عند الإناث إذ أنه منتشر بشكل كبير، كما أن الذكور عرضة للقيام بالاعتداءات الجسمية من الإناث وهم أكثر عرضة للتحويل إلى متنمرين وكذلك حال الإناث، فإن المظهر الجسمي الرقيق وقلة عدد الأصدقاء يجعلهن معرضات أكثر من غيرهن للوقوع كضحايا لسلوكيات التنمر. نستنتج مما سبق أهمية متغيرات الدراسة الحالية التنمر والتوافق المهني، لأجل ذلك جاءت الدراسة الحالية لتسليط الضوء على ظاهرة التنمر وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة ومعرفة فيما إذا كانت هناك علاقة وذلك تبعا لمتغيرات (الجنس-المستوى التعليمي-نوعية المنصب).

ولدراسة الموضوع بشقيه النظري و التطبيقي تم انتهاج الخطة المنهجية الآتية.

أولاً: الجانب النظري واشتمل على ثلاث فصول:

الفصل الأول: الفصل التمهيدي ويتضمن تحديد مشكلة الدراسة، تساؤلات وفرضيات الدراسة المقترحة، أهداف و أهمية الدراسة، تعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة.

الفصل الثاني: التوافق المهني، وذلك من خلال تعريفه، أهميته، نظريات، محددات التوافق المهني، كيفية تحقيق التوافق داخل المنظمة.

الفصل الثالث: التنمر الوظيفي، وذلك من خلال تعريفه، التطور التاريخي لسلوكيات التنمر، نظريات، أسبابه، أبعاده، خصائص التنمر، آثار السلبية له.

ثانياً: الجانب التطبيقي احتوى على فصلين:

الفصل الرابع: إجراءات المنهجية للدراسة وضم: حدود الدراسة، المنهج المتبع، الدراسة الاستطلاعية و الأساسية حيث تضمنت الأولى ووصف الأداة في صورتها الأولية وبعض الخصائص السيكمومترية للدراسة الاستطلاعية، واشتملت الثانية على وصف عينة الدراسة الأساسية ووصف الأداة في صورتها النهائية وأساليب الإحصائية المستخدمة.

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة: بحيث تناول الفصل عرض وتحليل ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة، وفي الأخير استخلاص الاستنتاج العام وتقديم بعض مقترحات و التوصيات.

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

1. مشكلة الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. التعاريف الإجرائية للدراسة

مشكلة الدراسة

يعتبر العنصر البشري الدعامة الأساسية لنجاح المنظمات و تحقيق أهدافها ، و يتجلى ذلك من خلال الاهتمام الكبير الذي نالته مواقف العاملين و ميولاتهم و اتجاهاتهم و مشاعرهم نحو وظائفهم و نحو المؤسسات التي يعملون بها ، و نحو بيئة العمل و البيئة المحيطة به ، من قبل الباحثين و الدارسين في مجالات السلوك التنظيمي و علم النفس الصناعي و الإرشاد المهني و غيرها من العلوم ذات الصلة .(مكناسي،2006.ب ص)

لقد تعددت المصطلحات المستخدمة للتعبير عن مشاعر الفرد النفسية نحو عمله و مدى قدرته على التوافق معه ، و من بين هذه المصطلحات الرضا الوظيفي و الروح المعنوية و الاتجاه النفسي نحو العمل و تشير كلها إلى مجموع المشاعر الوجدانية للفرد نحو عمله الحالي و هذه المشاعر تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصوره الفرد أنه يحققه من عمله فكلما كان تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعا كبيرا لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو عمله إيجابية .(نفس المرجع.ب ص)

بما أن علم النفس التنظيمي يهتم بالبحث في أهم الموضوعات المتعلقة بالمنظمة و بصفة خاصة موضوع التوافق المهني و ذلك نظرا لما يسببه سوء توافق الفرد في عمله من نتائج سلبية نفسية و عملية تعود بالسلب على الفرد و على بيئة العمل و على المنظمة العمالية ككل ، حيث تنطلق عملية التوافق من خلال الدافعية التي تعرف على أنها الطاقة الداخلية التي تجعل الفرد يقوم بسلوكات محددة لإشباع حاجاته و لكنه في طريقه لذلك قد يواجه مجموعة من العوائق التي تحول بينه و بين تحقيقه لهدفه كعدم الرضا عن العمل و عدم رضا الآخرين عن عمله ، و علاقاته المتوترة مع الرؤساء و زملاء العمل هذا الأمر الذي يجعله يقوم بمجموعة من السلوكات بهدف تجاوز هذه العوائق و الصعوبات ، كإثبات قدرته و كفاءته من خلال اجتهاده و مثابته في العمل و بالتالي زيادة رضاه عن العمل ؛ أما الفشل في إشباع هذه الحاجات يدفعه للعيش في حالة عدم انسجام و عدم توافق (حمري،2020.ب ص)

يعتبر التوافق المهني جزء من التوافق العام و هو قدرة الفرد على أن يتكيف مع البيئة الاجتماعية و المهنية ، فإذا كان العامل متوافقا مهنيا مع عمله تكون لديه الرغبة في العمل و الدافع نحو الأداء المتميز الذي يحقق له الرضا الوظيفي و رضا المسؤولين عنه و يعد التوافق المهني هاما لأي منظمة فهو إلى جانب الدور الذي يلعبه من حيث ربط توقعات الفرد بمهام المنظمة التي يعمل بها ، يؤدي إلى أن يعزز فيه اهتمامه بتقديم المنظمة و نجاحها حيث أن ارتفاع درجة التوافق المهني لدى العاملين تعتبر مؤشرا قويا على نجاح سير العمل بها و بالتالي تحقيق أهدافها .

كما أن الرضا الوظيفي يعتبر الجانب الأكثر اهتماما به للاعتقاد أن رضا الفرد عن عمله هو الأساس الأول لتحقيق التوافق النفسي و الاجتماعي للعامل و تعميق ولاءه و انتمائه للمنظمة و ارتفاع روحه المعنوية .(مكناسي،2006.ب ص)

مما لاشك فيه أن مظاهر التوافق المهني تحتل مكانة الصدارة أثناء دراسة السلوك التنظيمي للأفراد داخل التنظيم ، حيث يشير (الرجبي 2017) إلى أن التوافق المهني هو التكيف السليم مع ظروف العمل و مع المجتمع المحيط به مما يشعر الفرد أنه راض عن نفسه و عديم الشكوى في حياته مما يساعده على إنتاج و أداء أفضل كما و كيفا . و يعني التوافق هنا إيجاد العلاقة المتوازنة و المرضية بين الأفراد و البيئة داخل العمل و خارجه و يكون ذلك بالإشباع الكافي للحاجات الأساسية للأفراد ، كما أن التوافق يعني التغلب على الظروف التي دفعت الفرد إلى الاضطرابات النفسية و هو مجموعة ردود الأفعال و الاستجابات التي يعيد بها الفرد بناءه السيكولوجي أو سلوكه ليتفاعل بشكل مناسب مع شروط محيطية معينة و يكون إما حسنا أو سيئا ، فالتوافق السيئ هو أساس الاضطرابات النفسية .

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

الجماعات الإقليمية تكتسب أهمية بالغة في تقريب الإدارة من المواطن وذلك من خلال تقديم خدمات إدارية تستجيب لمستوى طموح الأفراد ونتيجة التطور التكنولوجي الحاصل في عصر المعلوماتية والثورة التكنولوجية وفي السباق نحو مواكبة المستجدات التقنية و ما عرفه قطاع الإدارة المحلية من رقمنة، والتي أدت في نفس الوقت إلى خلق نوع من العبء على موظفي الإدارة المحلية نتيجة لسعي هؤلاء الموظفين إلى تبني إستراتيجية فعالة لمسايرة تلك التغيرات الحاصلة في هذا المجال.

تلعب الجماعات الإقليمية على مستوى التنظيم الإداري للدول دورا هاما في تحسين نظام الإدارة اللامركزية التي تسمح للمواطنين المحليين بإدارة شؤونهم و تظافرهم في تحقيق التنمية الحقيقية على مستوى وحداتهم الإدارية التي ينتمون إليها. فالإدارة المحلية تسعى دائما إلى تحقيق رغبات المواطنين وإشباع حاجاتهم من خلال ما تقدمه لهم من خدمات إدارية وفنية وخدمية تكون في مستوى طموحهم وتطلعاتهم وإرساء الحكم الرشيد على مستوى جميع ممارساتها وتقليل من الإجراءات البيروقراطية التي أثقلت كاهن المواطنين التي كانت جراء تركيز القرار الإداري على مستوى الإدارة المركزية.

بما أن قطاع الجماعات الإقليمية (البلدية و الولاية) أحد أهم القطاعات الفاعلة في المجتمع الجزائري ، و نظرا لما يقوم به موظفي هذا القطاع و بالأخص الولاية من مهام إدارية و فنية و خدمية لصالح المواطن ، الأمر الذي يجعلهم في اتصال مباشر مع أفراد المجتمع المحلي ، مما يشكل لهم عبء إداري زائد جراء كثرة المهام و غموضها و صراع الدور خاصة في ظل المناخ السياسي ، و كنتيجة لظروف العمل فإن الكثير من الموظفين يجدون أن مشاعرهم و اتجاهاتهم نحو أنفسهم و نحو مهنتهم قد أصبحت أكثر سلبية خاصة إذا قوبلت بانخفاض الأجر و غياب العدالة التنظيمية بالإضافة إلى التباين الموجود بين كمية العمل المطلوبة و التي تفوق طاقتهم أحيانا و كذا عدم الإشراف في اتخاذ القرارات خاصة تلك التي تقلل من شأنهم ، ذلك ما يولد لديهم انفعالات نفسية مختلفة مثل الغضب و القلق و الانزعاج و التغيب و دوران العمل و السخط و النية الصريحة في ترك العمل و هذا من شأنه أن يعيق تكيفهم نحو مهنتهم . (شلابي وشيخاوي، 2021، ص13-14)

السلوك الإنساني تحركه دوافع و سلوكيات غير رسمية و التي هي بأهمية السلوكيات الرسمية تعتبر هامة حاسمة في استمرارية المنظمات و إن عدم الاهتمام بها يؤدي إلى عرقلة مسيرة هذه المنظمات و تطورها و من أبرز هذه السلوكيات (غير رسمية) التي يمكن أن تشكل ظاهرة في المجتمع سلوك التنمر بين العاملين و الذي من المتوقع أن يؤثر على أدائهم بشكل سلبي و بالتالي انعكاس ذلك على أداء و إنتاجية المنظمات بشكل عام ، لأنه من المتوقع أن يؤثر سلبا على الحالة النفسية للموظفين مما ينعكس بصورة مباشرة على تعاملهم مع الزملاء و المجتمع الخارجي . (الباعدي، 2021، ص61) .

لكي تصل المنظمة إلى تحقيق الأهداف التي تود الوصول إليها يجب أن تكون لديها آليات تعمل بشكل متزامن للتعامل مع السلوكيات السلبية و تعزيز السلوكيات الإيجابية في العمل و من بين هذه السلوكيات السلبية التنمر في العمل و الذي يؤثر بشكل سلبي على إنجاز العمل و أهداف المنظمة . و يشير التنمر بصفة عامة إلى تعمد إلحاق الأذى الجسدي و النفسي بالضحية و هو سلوك عدواني متعمد و متكرر يهدف من خلاله المتنمر إلى الوصول إلى مكاسب معينة مادية كانت أو معنوية .

يرى هاتر(heather.2004) أن التنمر في مكان العمل هو في الأساس فعل عدواني عادة ما ينطوي على عنف نفسي و في بعض الأحيان بعدوان جسدي بسيط و من المهم ملاحظة أن التنمر قد يكون خطيرا للغاية و ربما يهدد الحياة فهو يشكل سلوكيات مستمرة و غير مرغوب فيها أو مسيئة و مهينة تجاه فرد أو مجموعة من الأفراد ؛ كما يرى كل من قراهام و جوفونوم و شوتر (2003 Juvonen ، Graham and Shuster) أن التنمر هو سلوك يحصل من عدم التوازن بين شخصين أو ما

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

يسمى المتنمر و الضحية و هو يتضمن الإيذاء الجسدي و اللفظي و من بين ذلك دعوة شخص بلقب لا يحبه أو العمل على نشر شائعات عنه أو رفضه من قبل الآخرين ، و قد يلجأ الكثير من المتنمرين إلى تغيير المعلومات بطريقة ذكية و يخططون لتحديد ضحاياه و من تم إتهامهم . و قد يسعى المتنمرون بمرور الوقت ليكرروا السلوكيات نفسها مع العديد من الضحايا فيسمى بذلك التنمر المزمن ، و قد يصبح التنمر بمثابة أسلوب حياة ذلك الفرد و من الصعب تغييره . (الخالدي،2021،ص348)

قد يقوم المتنمرون بكل هذه الطرق (الأساليب) كي ينظر إليهم على أنهم أشخاص أقوياء أو اجتماعيون أو من أجل لفت الانتباه كما يمكن أن يمارس التنمر بدافع الغيرة أو لأنهم تعرضوا لمثل هذه الأفعال من قبل . و قد أشارت أيضا دراسة تمبرث (Tambaugh 2003) إلى أن مصطلح التنمر على أنه ممارسة فرد أو عدة أفراد لسلوكيات غير متحضرة و يمكن تعريفه بأكثر من طريقة و الوصول إلى فهمه من خلال أكثر الأعراض وضوحا كالأفعال المتكررة التي تنم عن العدائية و السخرية ، أو سلوكيات تهدف إلى استبعاد الآخرين و يمكن أن تشمل التصرفات التي تعد تنمر على الإساءات اللفظية أو المكتوبة و التنازير بالألقاب و الاستبعاد عن النشاطات و المناسبات الاجتماعية أو الإساءة الجسدية أو الإكراه على فعل معين ؛ و المفتاح الرئيسي لسلوك التنمر هو إيذاء شخص لآخر لاختبار قوته .فقد أشارت الأبحاث إلى أن المتنمرين يمكن أن يكونوا رجالا أو نساء و هم يميلون لأن يكونوا من الموهوبين أو ذوي تعليم عالي . (الزعيبي و مهيدات،2014،ص35)

أكدت نتائج الدراسة سيمون و كوهن (Simpson & Cohen 2004 . p 163) أن 28.5% من النساء العاملات يتعرضن للتنمر مقابل 19.8 % من الرجال ؛ و بشكل عام فقد أظهرت الدراسات التي أجريت حول ظاهرة التنمر في مكان العمل في كل من المملكة المتحدة و الدول الإسكنافية و الأوروبية و في أستراليا بأن هناك تزايد في أعداد العاملين الذين يتعرضون لسلوكيات التنمر و يعود السبب في ازدياد حجم الدراسات و التقارير حول هذه الظاهرة ، و إلى التغطية الإعلامية الضخمة في وسائل الإعلام المختلفة لها كذلك ازدياد كم الدعاوي المقدمة بهذا الشأن و للاهتمام اللاحق بالسياسات و الإجراءات المتحدة من قبل المؤسسات و الإتحادات للحد من ضرر هذه الظاهرة.

حيث أن هناك إحصائيات أوردتها مجلة " فورس الأمريكية " تقول أن 49 % من الموظفين الأمريكيين تعرضوا أو مازالوا يتعرضون للتنمر في العمل و طبعا في عالمنا العربي ليس لدينا مثل هذه الإحصائيات الدقيقة ؛ و لديهم هناك معهد التنمر (Bullying Workplace Institute) الذي من وظيفته جمع الإحصاءات و دراسة كيف يمكن التقليل من هذه الظاهرة و بحسب تصريح رئيسه " جاري نيمي " فإن أكثر من 45% من الموظفين الذين تعرضوا للتنمر في العمل أصيبوا بأمراض مختلفة أدى إليها معاناتهم من التوتر العصبي في العمل و من بين هذه الأمراض (القلب ، الفشل الوظيفي في جهاز المناعة و أمراض أخرى) كما تظهر الإحصاءات أن معدل التنمر أكبر 3 مرات من التمييز الغير قانوني و على الأقل أكثر من 1600 مرة من العنف في أماكن العمل كما تظهر الإحصاءات أنه في حين أن موظف واحد من بين 10.000 موظف يكون ضحية للعنف في العمل فهذا يعني أن هناك 1 من بين 6 موظفين في العمل يواجهون التنمر في أماكن العمل . (مهيدات،2019،ص5-6)

ومن خلال إطلاعنا على الدراسات السابقة لكل من التنمر و التوافق المهني استخلصنا مايلي: دراسة (محيوز كريمة،2014) حيث توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة التوافق المهني لدى الموظفين الإداريين ببلديات الدائرة الإدارية درارية تعزى لتغير الجنس ، كما اتفقت معها دراسة (شموري كميليا،2017) والتي أسفرت إلى عدم وجود فروقات في مستوى التوافق المهني بين المعلمين و المعلمات في المرحلة الابتدائية، واختلفت في نتائج الدراسة دراسة (الشمري،1417هـ) بعنوان العلاقة بين التوافق المهني وبعض المتغيرات الشخصية لدى عينة من الأفراد الفنيين بحرس الحدود بالمملكة العربية السعودية على عينة

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

قوامها(300)فرد وأسفرت النتائج إلى وجود فروق في التوافق المهني تبعا للمركز الوظيفي و المؤهل العلمي، ودراسة (شريط،2017) بعنوان محددات التوافق المهني بالمؤسسة الجزائرية وتوصلت النتائج الدراسة إلى أن مستوى التوافق المهني بالمؤسسة بأبعاده(الرضا الذاتي-الاتزان الانفعالي-العلاقات الإنسانية-النمو المهني)مرتفع ولا توجد فروق في مستوى التوافق المهني بين الإطارات الوسطى حسب العمر وسنوات الوظيفة،بينما توجد فروق بينهم حسب نوعية الوظيفة.

و اهتمت الدراسات السابقة بقطاعات العمومي و الخاص كالجامعة و المدارس،الفنادق،المستشفيات،وباعتبار قطاع الجماعات المحلية أحد القطاعات الفاعلة في المجتمع الجزائري بل هو أحد أهم شرايين الحياة الخدمية للمواطن و هذا راجع لطبيعة و نوعية الخدمات الإدارية التي يقدمها ارتأينا أن تكون دراستنا الحالية حول هذا القطاع.

أما الدراسات السابقة حول التنمر الوظيفي اتفقت دراسة كل من (مكاي،أمولد،فرازل و توماس2008) إلى أن التنمر الأكاديمي في الجامعة يسير من الأعلى إلى الأسفل أي أن ذوي المناصب الإدارية الأعلى يتنمرون على من هم دونهم ودراسة شيرلا(chirila.2019)توصلت إلى وجود اختلاف بين الجنسين في التعرض للتنمر في مكان العمل من حيث أن النساء أكثر عرضة للتنمر من الرجال في بيئة العمل .

اختلفت في نتائج دراسة (BASHIR ET HANIF.2014)حول دور العوامل الشخصية في إدراك التنمر في موقع العمل بين العاملين في الاتصالات السلوكية و اللاسلوكية و التي اعتبرت أن التنمر في موقع العمل قضية جوهرية و معقدة و التي تمثل هدفا يجب أن تكافحه المنظمات و توصلت نتائج الدراسة إلى الاختلافات ليس لها دلالة عن الجنس و الحالة الاجتماعية و مستوى الدخل و الخبرة في مجال العمل و التعليم فيما يختص بالتنمر في مكان العمل.

و لم يلقي موضوع انتشار التنمر على التوافق المهني اهتماما كافيا في المجتمع الجزائري ،فوفقا للمصادر البحثية العديدة التي تم الرجوع إليها في حدود علم الباحث لم يتم التوصل إلى أي دراسة من هذا النوع على الرغم من أهميته ،لذا جاء البحث الحالي للكشف عن علاقة ظاهرة التنمر في بيئة العمل بأبعاده المختلفة(التنمر الشخصي،التنمر المرتبط بالعمل،الترهيب الجسدي) على التوافق المهني من وجهة نظر عمال ولاية ورقلة في محاولة لكشف خفايا العلاقة التنمر و التوافق المهني ،لذا تبلورت إشكالية البحث في صيغة تساؤل رئيسي مؤداه :هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر و التوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة؟

التساؤلات الدراسة :

- 1-ما مستوى كل من التنمر و التوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة؟
- 2-هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر و التوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة؟
- 3-هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر والتوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة بعد عزل متغير الجنس؟
- 4-هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر و التوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة بعد عزل المستوى التعليمي؟
- 5-هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر و التوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة بعد عزل متغير نوعية المنصب؟

الفرضيات الدراسة:

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر و التوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة .
- 2 -توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر والتوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة بعد عزل متغير الجنس.
- 3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر و التوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة بعد عزل المستوى التعليمي.
- 4-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر و التوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة بعد عزل متغير نوعية المنصب.

أهداف الدراسة :

- التعرف على مستوى كل من التنمر والتوافق المهني
- التعرف على العلاقة الممكنة بين التوافق و التنمر
- قياس العلاقة بين التنمر و التوافق المهني لدى بعض المتغيرات التنظيمية:نوعية المنصب-الجنس-المستوى التعليمي
- معرفة إلى أي مدى يمكن أن يؤثر التنمر على العاملين وعلى توافقهم المهني داخل المنظمة.

أهمية الدراسة :

- تسليط الضوء على ظاهرة قديمة جديدة ألا و هي التنمر التي لم تلقى اهتماما كافيا في المجتمعات العربية و المحلية خاصة في الجزائر .
- تساعد الدراسة في الخروج بتوصيات تساهم بوضع إستراتيجيات للحد من التنمر في بيئة العمل بما يرفع مستوى توافقهم .
- تعتبر الدراسة إثراء للمكتبة الجامعية .
- ندرة الدراسات السابقة في حدود علم الباحث التي تناولت العلاقة بين متغيرات البحث .
- مدى إدراك المسؤولين في المنظمات للتنمر و أشكاله بحيث يمكنهم من فهم المناخ الأخلاقي لعملهم و المعايير الاجتماعية و نقاط القوة و الضعف الفردية بما في ذلك غياب الأخلاقيات و التعرض للتأثيرات المفسرة و الفشل في اتخاذ القرار .


التعريف الإجرائية :

التوافق المهني : التوافق المهني:هو قدرة عمال ولاية ورقلة على تحقيق أهدافهم و أهداف المنظمة في ظل توفر المناخ المناسب وظروف ومتطلبات العمل المساعدة على تحقيق التوازن في ظل الأبعاد التالية(الرضا عن الأجر،الانسجام مع طبيعة العمل و المؤسسة،العلاقة مع المسؤول،العلاقة مع الزملاء) من خلال إجابات أفراد العينة على الاستبيان المالكه رويم فايوة.

التنمر الوظيفي: هو سلوك سلبي يتعرض المستمر لعمال ولاية ورقلة للعداء الشخصي وسوء المعاملة من الزملاء أو الرؤساء أو المرؤوسين للخطر و المشاكل المتعلقة بالصحة النفسية و الجسدية و يؤثر على المدى البعيد على أدائهم و فاعليتهم لإنجاز العمل

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

المطلوب ويعكس هذا السلوك مجموعة أبعاد التي تسبب التمر (التمر المرتبط بالعمل، التمر الشخصي، الترهيب الجسدي) وتقاس من خلال إجابات أفراد العينة على الاستبيان لمالكه علي حسين عبد الزهرة.



الجانب النظري

الفصل الثاني: التوافق المهني

تمهيد

- 1- مفهوم التوافق
- 2- مفهوم التوافق المهني.
- 3- أهمية التوافق المهني.
- 4- محددات التوافق المهني.
- 5- النظريات المفسرة للتوافق المهني.
- 6- تحقيق التوافق المهني في المنظمة.

خلاصة الفصل

يعتبر التوافق المهني مجالاً من مجالات التوافق العام و مظهرها و فرعاً من فروعها المتعلقة بمجال العمل ، حيث يعتبر ميدان العمل من أهم الميادين التي ينبغي أن يحقق الفرد فيها قدرًا من التوافق المهني و النفسي ، إذ يشير التوافق إلى وجود علاقة منسجمة مع البيئة حيث تتضمن القدرة على إشباع معظم حاجات الفرد ، و تلبية معظم مطالبه البيولوجية و الاجتماعية من خلال حصول الشخص على عمل يناسب قدراته و إمكانياته ، و يرضي ميوله و طموحه ، و يشعره بالنجاح و التفوق و يدرك من خلاله القبول و التقدير ، كما يعتبر التوافق المهني مؤشراً فعالاً للحكم على مهنة ما بالنجاح أو الفشل ، و يعد كذلك مؤشراً عن قدرة العامل على التكيف مع بيئة العمل المادية و النفسية و الاجتماعية و المهنية حتى يحقق الرضا و الإرضاء في عمله ، الأمر الذي يسهم إسهاماً فعالاً لتحقيق التوافق بوجه عام ، و الذي يؤدي بدوره إلى استقرار و إتزان الفرد في حياته. (تبان، 2021، ص 153)

و لذلك كان من الأهمية بما كان أن نعرض في هذا الفصل إلى الخوض في مفهوم التوافق المهني و معرفة أهميته و محدداته و النظريات المفسرة له و كذا كيفية تحقيق التوافق في المنظمة .

1- مفهوم التوافق :

• التعريف اللغوي :

وردت في معاجم علم النفس بعض التعاريف للتوافق منها :

- تعريف أنجلش و أنجلش English & English (1958) : عرف في المعجم الشامل للمصطلحات السيكولوجية و التحليل النفسي بأن التوافق هو : " العملية التي بما تتم التغييرات المطلوبة - سواء في الشخص أو البيئة - لتحقيق التوافق النسبي. " (شاذلي، 2001، ص73)

تعريف ولمان Wolman (1973): عرف التوافق في معجم العلوم السلوكية بأنه: "التغيرات في السلوك التي يقتضيها إشباع الحاجات و مواجهة المتطلبات حتى يستطيع الفرد أن يقيم علاقة متسقة مع البيئة. " (نفس المرجع السابق، ص73)

- تعريف وليم الخولي (1976): قدم تعريفا للتوافق في الموسوعة المختصرة في علم النفس و الطب العقلي كما يلي: "هو تعديل في الكائن بحيث يتلاءم مع الظروف و إحداث تعديل في البيئة أو يعدل الكائن الحي بعضا منه و بعضا من البيئة لإعادة حالة التوازن، و يتناول التوافق نواحي فيزيائية و نواحي بيولوجية و فيسيولوجية و نواحي نفسية و النواحي الإجتماعية." (نفس المرجع السابق، ص73)

تتشترك التعاريف اللغوية في أن التوافق يحدث نتيجة لحصول بعض التغييرات سواء كان ذلك في سلوك الفرد أو بالنسبة للبيئة المحيطة، و ذلك من خلال إشباع حاجات الأفراد و إحداث بعض التعديلات في البيئة للوصول إلى حالة التوازن، كما أن للتوافق نواحي عديدة منها فزيولوجية و بيولوجية و فيسيولوجية و نفسية و كذا إجتماعية.

• التعريف الاصطلاحي :

تشير الكثير من الكتابات في علم النفس إلى وجود الترادف بين مصطلحي التوافق و التكيف ذلك في أن الأصل من كلمة توافق يعود إلى مصطلح التكيف المنبثق من علم البيولوجية و الذي يعني التلاؤم مع شروط البيئة الطبيعية المتغيرة، و انطلاقا من ذلك انتقل هذا المصطلح إلى علم الاجتماع و علم النفس ليشمل في معناه التلاؤم مع شروط العالم الطبيعي و الدوافع الشخصية و مطالب البيئة الاجتماعية و أصبح يسمى التكيف النفسي الاجتماعي أو التوافق.

تعرفه حنان عبد الحميد العناني بأن التوافق هو: "العملية التي من خلالها يعدل الفرد بناءه النفسي أو سلوكه ليستجيب لشروط المحيط الطبيعي و الاجتماعي و يحقق لنفسه الشعور بالتوازن و الرضا".

(العناني، 2000، ص38)

- و يعرفه حامد زهران بأنه: " العملية الدينامية التي تتناول كل من السلوك و البيئة سواء كانت طبيعية أو إجتماعية بالتغيير و التعديل حتى يحقق التوازن بين الفرد و البيئة". (شاذلي، 2001، ص82)
 - و يعرف مصطفى عشوي التوافق بأنه: "عبارة عن عملية يقوم الفرد أثناءها بمجهود حسب ما يتطلبه الموقف للتغلب على مختلف العوائق لتحقيق الرغبات و إشباع الحاجات إذ يؤدي ذلك إلى تحقيق حالة من الرضا النفسي العام". (عشوي، 1994، ص152)
 - و عرفه لازاروس بأنه: مجموع العمليات النفسية التي تساعد الفرد على التغلب على المتطلبات و الضغوط المتعددة.
 - أما كارل روجرز فقد عرف التوافق على أنه: قدرة الشخص على تقبل الأمور التي يدركها، بما في ذلك ذاته، زمن تم العمل على تبنيها في تنظيم شخصيته.
- (القداي، 1998، ص 110-109).
- و تعرفه ألين Allen 1990 : يشير التوافق إلى فهم الإنسان لسلوكه و أفكاره، و مشاعره بدرجة تسمح برسم إستراتيجية لمواجهة ضغوط و مطالب الحياة. (حمري، 2020، ص47).
- من خلال مجموعة التعاريف السابقة نستخلص أن التوافق هو عبارة عن عملية دينامية تستهدف تعديل سلوك الفرد ليستجيب لشروط بيئته الطبيعية و الاجتماعية و ذلك في سبيل تحقيق الرغبات و إشباع الحاجات و إعادة التوازن في سبيل الوصول إلى الرضا النفسي.

2- مفهوم التوافق المهني :

- لقد تعددت المفاهيم الخاصة بالتوافق المهني و يمكن التطرق لبعضها فيما يلي :
- تعريف عباس محمود عوض : التوافق المهني هو العملية الديناميكية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه و بين البيئة المهنية (المادية و الاجتماعية) و المحافظة على هذا التلاؤم . و يقول د.عباس عوض أن قدرة الفرد على التكيف لظروف و مطالب العمل إنما تعني أن يتكيف مع الآلة و لروتين العمل و لزملائه و لمزاج رئيسه و للظروف الفيزيقية التي تحيط به ، و أن يدرك أن رغبته الصادقة في العمل و قدرته على أداءه أداء سوي ليست في ذاتها ضمانا لقبوله من زملائه أو ترقية أو تقدمه في العمل . (عويظة ، 1996 . ص 165)
 - و يرى أبو النيل : أن العامل يتوافق مع عمله كلما كانت قدراته متفكرة و متطلبات العمل و علاقاته بزملائه و رؤسائه و ظروف العمل مناسبة و كان خاليا من الأعراض العصبية و السيكوماتية . (أبو النيل ، 1985 . ص 262)
 - يعرفه بديع القاسم : التوافق المهني يشمل توافق الفرد مع محيط العمل بما يتضمنه من عوامل بيئية و طبيعية و اجتماعية (رؤساء و مرؤوسين) و ما يطرأ على ذلك من تغيير من وقت لآخر . (القاسم بديع محمود ، 2001 . ص 47)
 - يعرفه أيضا سعد رياض بأنه : حالة من الترابط بين الفرد و عمله و ما يؤدي إلى حالة من الرضا عن الدور الذي يقوم به الفرد و من خلاله يشعر بالأمن و الاستقرار في العمل . (سعد رياض ، 2005 . ص 69)

- يرى فرج عبد القادر طه أن " الحياة تعد سلسلة من عمليات التوافق التي يعدل فيها الفرد سلوكه في سبيل الاستجابة للموقف المركب الذي ينتج عن حاجاته و قدرته على إشباع هذه الحاجات ، و لكي يكون الإنسان سويا ينبغي أن تكون لديه القدرة على استجابات متنوعة تلائم المواقف المختلفة و تنجح في تحقيق دوافعه . أي أن التوافق يبدو في قدرة الفرد على أن يتكيف تكيفا سليما و أن يتواءم مع بيئته الاجتماعية و المادية و المهنية أو مع نفسه "

(فرج ، 1988 . ص 52)

- ويعرفه Scott حسب زروقة هشام : بأنه توافق الفرد مع بيئة العمل ، فهو يشمل توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل ، و توافقه مع التغيرات التي تطرأ على هذه العوامل بمرور الزمن و توافقه لخصائصه الذاتية .

(زروقة ، 2016 . ص 75)

- و من خلال التعاريف السابقة يمكن لنا أن نستخلص أن تعريف التوافق المهني هو العملية التي من خلالها يستطيع بها الفرد التكيف مع المتغيرات التي تطرأ على البيئة و تحقيق التلاؤم بينه و بين بيئته المهنية سواء كانت المادية أو الاجتماعية، فكلما اتفقت قدراته مع متطلبات العمل و علاقاته مع الزملاء و الرؤساء و ظروف العمل المناسبة كلما كان التوافق لديه بنسبة أكبر .

3- أهمية التوافق المهني :

يستهدف التوافق الرضا عن النفس و راحة البال و الاطمئنان نتيجة الشعور بالقدرة الذاتية على التكيف مع البيئة ، و التفاعل مع الآخرين ، و لا يحتاج ذلك لأكثر من التعرف على حاجات النفس ، و معرفة إمكانيات البيئة ، و أهمية التوافق تظهر من خلال مساعدة الإنسان على إشباع حاجاته ، و إرضاء دوافعه بالطرق المشروعة التي حددها المجتمع ، مع مراعاة إمكانيات البيئة فالتوافق وسيلة هو عملية إشباع حاجات الأفراد التي تثير دوافعه بما يحقق الرضا عن النفس و الارتياح لتخفيف التوتر الناشئ عن الشعور بالحاجة و يكون الفرد متوافقا إذا ما أحسن التعامل مع الآخرين بشأن هذه الحاجات و أجاد تناول ما يحقق رغباته بما يرضيه و يرضي الغير أيضا .

و يمكن توضيح أهمية التوافق في النقاط التالية :

- قدرة الفرد على مواجهة مشاكله بمعرفة الأسباب و محاولته التغلب عليها .
- قدرة الفرد على التكيف مع المتغيرات المختلفة و الحفاظ على توازنه الانفعالي .
- تمكن الفرد من إزالة توتراته عن طريق إشباع حاجاته المختلفة بالطرق المشروعة و التي تساهم في سعادته و سعادة الآخرين
- إقامة علاقات اجتماعية إيجابية مع باقي أفراد المجتمع يسودها الود و الاحترام المتبادل .
- اكتساب المهارات و الخبرات التي تمكنه من استغلال قدراته و توظيفها في حياته العملية ، و ذلك عن طريق احتكاكه بالجماعات و حسن توافقه معها .

- تمتع الفرد بالصحة النفسية و التوافق النفسي و الاجتماعي و مساهمته في زيادة إنتاجيته .

(بوعطيط , 2012 . ص 78 – 79)

4-محددات التوافق المهني :

(1) الرضا عن العمل :

و يشمل الرضا الإجمالي عن العمل و عن مختلف جوانب بيئته كالمؤسسة و المشرف و الزملاء و ظروف العمل كالترقية و الأجر و نوع العمل و يشمل إشباع الحاجات و تحقيق الطموحات ؛ و يشمل الرضا الموقف الذي يتبناه الفرد اتجاه عمله على نحو يعكس نظريته و تقييمه لعنصر أو أكثر من العناصر الموجودة في محيط العمل , أي اتجاهات الفرد نحو مختلف جوانب عمله نذكر منها :

- **الرضا عن المؤسسة :** تعد المؤسسة الناجحة في أدائها لمهامها بصورة كاملة محط اهتمام العامل فكلما زاد نجاحها و اهتمامها بعمالها و مشاكلهم كلما زاد رضا العامل عنها فنجاح المؤسسة يجعل العمال يثقون بها و في قدرتها على تمكينهم من إشباع حاجاتهم و تحسين ظروفهم .
- **الرضا عن المشرف و المسؤول :** حيث يؤثر اتجاه العامل نحو المسؤول و علاقته به تأثيرا مباشرا على مشاعر العامل اتجاه عمله و نواحيه المختلفة , فرضا العاملين يزداد عندما يكون المشرف متفهما ودودا و صديقا يمدح الأداء الحسن و يستمع لآراء العاملين .
- **الرضا عن ظروف العمل :** و يقصد بظروف العمل الظروف الفيزيائية من ضوء و تهوية و رطوبة و حرارة و نظام فترات العمل و الراحة .
- **الرضا عن الأجر و المكافآت :** فكلما كان الأجر مناسباً لميليا للحاجات كلما زاد رضا العاملين و بينت الدراسات أن العمال الذين يتحصلون على العلاوات و المكافآت أكثر رضا من أولئك الذين لم يحصلوا على المكافآت .
- **الرضا عن الزملاء :** يشمل الرضا عن الزملاء العاملين مع الفرد و علاقته النفسية و الاجتماعية المهنية حيث أن طبيعة العمل تقتضي وجود هذه العلاقة بين العامل و زملائه . (المشعان , 1991 . ص 333)

(2) الإرضاء :

- و يتضح من خلال إنتاجية العامل و كفايته و الطريقة التي يراه بها مشرفه و زملائه و كذلك من خلال حضوره و انضباطه و اتفاق قدراته و مهاراته مع متطلبات العمل و يشمل الإرضاء ما يلي :
- **إتباع نظام سير العمل بالمؤسسة :** حيث يوضح فرج عبد القادر طه من خلال عدة دراسات أن الشخص سيء التوافق تكون له إصابات و مشاكل أكثر من غيره فيما يتعلق بمخالفة النظام في العمل و عليه فإن معظم مشاكل العمل ناجمة عن مخالفة القوانين .

- **الانضباط :** إن التزام العامل بمواعيد العمل دون تأخر أو تغيب دليل على مدى إخلاصه للعمل و اهتمامه به و يعود هذا إيجابيا على أدائه لكل المهام المنوطة به و بالقدر اللازم من المسؤولية دون تأجيل أو عناد أو إهمال و بهذا يحقق الكفاية اللازمة في الإنتاج .
 - **إرضاء المسؤول و الزملاء :** يعد الانطباع الذي يتركه العامل لدى المسؤول و زملائه العاملين من العوامل الهامة التي تحدد العلاقات التي تربطه بهم سواء فيما يتعلق بالعمل أو خارجه و يعتبر هذا الانطباع بمثابة محك يقاس به العامل و يقدر به فكلما كان هذا الانطباع إيجابيا يتبين من خلال إيجابية العامل و قدراته النفسية و الاجتماعية و أدى هذا إلى إرضاء الآخرين و توطيد علاقتهم .
- و إلى جانب الرضا و الإرضاء هناك مظاهر أخرى يمكن أن نستند بها على التوافق المهني للعامل و هي :
- زيادة معدلات الإنتاج .
 - ارتفاع مستوى الكفاية الإنتاجية للعمال و قلة عدد الشكاوي .
 - استقرار العمال و ثباتهم بالمؤسسة .
 - انخفاض معدلات الغياب و عدد الإصابات في العمل التي كثيرا ما يكون سببها اضطراب العمال و قلة قدرتهم على التركيز (فج, 1980 .ص52 – 53) .

5- النظريات المفسرة للتوافق المهني :

تهتم نظريات التوافق المهني بعوامل التوافق المهني المتمثلة في العامل و العمل , و البيئة المهنية فبعضها يركز على خصائص العامل و مدى تطابقها مع بيئة العمل , و بعضها يركز على مدى إشباع العامل لحاجات عند قيامه بالعمل و بعضها يجمع بين ما يتوقعه العامل و بين واقع العمل . و فيما يلي عرض مختصر لبعض النظريات التي تناولت التوافق المهني :

5-1 نظرية التحليل النفسي :

ترى مدرسة التحليل النفسي بأن التوافق هو قدرة الفرد على القيام بعملياته العقلية و النفسية و الاجتماعية على خير وجه , و يشعر بالسعادة و الرضا , فلا يكون خاضعا لرغبات الهو , و لا يكون عبدا لقسوة الأنا الأعلى و عذاب الضمير , و لا يتم له ذلك إلا إذا توزعت الطاقة النفسية توزيعا يجوز الأنا على أغلبه ليصير قويا يستطيع أن يوازن بين متطلبات الهو و تحذيرات الأنا الأعلى و مقتضيات الواقع. و لكي يصبح الإنسان متوافقا بهذا المعنى في سن الرشد فلا بد له أن ينشأ في أسرة سوية , يتم الحوار بين أقطابها بطريقة منطقية يسودها الحب و الحنان .

اعتقد فرويد أن عملية التوافق النفسي غالبا ما تكون لا شعورية , أي أن الأفراد لا يعون الأسباب الحقيقية لكثير من سلوكياتهم . و يرى في سمات الشخصية المتوافقة و المتمتعة بالصحة النفسية ثلاث قوى أو وظائف أساسية هي: قوة الأنا, القدرة على الحب, القدرة على العمل.

فالفرد يسلك سلوكه بدافع معين نحو الهدف الذي يشبعه، و عندما تعترضه عقبة فإنه يقوم بأفعال و استجابات مختلفة و يجد أنه باستجابة معينة يتغلب على ما يعترضه ، و بالتالي يصل إلى هدفه.

5-2 النظرية السلوكية :

ترى المدرسة السلوكية أن الشخص الذي استطاع أن يكون عادات نتجت من خلال ارتباطات بين متغيرات حسية و استجابات جسمية و عقلية و اجتماعية و انفعالية ، و عملت بالإثابة و تكررت فتكونت عادة. و محور اهتمام المدرسة السلوكية هي البيئة التي تعمل على تكوين شخصية الفرد ، فالسلوك الإنساني سلوك متعلم يظهر فيه دور البيئة في تكوين شخصية الفرد .(محمد جاسم محمد ، 2004 .ص 23-24).

فالسلوك التوافقي هو أن يأتي الفرد السلوك المناسب في كل موقف، حيث يتناول الأمور بصبر فلا يستفز من الأحداث التافهة ، و يتسم بالهدوء و الرزانة.

و يرى شافر و شوين أن الكائن الحي يحاول منذ البداية إشباع دوافعه بأيسر الطرق ، فإذا لم يتيسر له ذلك ؛ راح يبحث عن أشكال جديدة للاستجابة. فيلجأ إلى التعديل في البيئة أو تعديل دوافعه نفسها، و بهذا المعنى تكون الحياة عبارة عن عملية توافق مستمرة بالنسبة للكائن الحي.(حشمت و باهي ، 2002 .ص 52)

5-3 النظرية الإنسانية :

يرى أصحاب هذه النظرية أن السلوك السوي يظهر في مدى تحقيق الفرد إنسانيته تحقيقاً كاملاً، فهم يرون أن الإنسان خيرٌ بطبعه، و مطالبه تتفق مع مطالب المجتمع و هو حر و له إرادته في اختيار أفعاله التي يتوافق بها مع نفسه و مع مجتمعه، و له القدرة على تحمل مسؤولية اختيار السلوك المقبول اجتماعياً، و يتوافق توافقاً حسناً مع نفسه و مجتمعه، و لا يتوافق توافقاً سيئاً إلا إذا تعرض لضغوط في بيئته.(العبيدي، 2009.ص 25).

5-4 النظرية البيولوجية :

يرجع أصحاب هذه النظرية على رأسهم داروين ، مندل و كولمان جميع أشكال الفشل في التوافق إلى أمراض تصيب أعضاء أو أنسجة الجسم و خاصة المخ. و مثل هذه الأمراض يمكن أن يتوارثها الفرد من أجيال سابقة تظهر في ضعف البيئة العضوية أو ضعف قدرته على مقاومة الأمراض و العدوى أو يكتسبها من خلال دورة الحياة؛ عن طريق الإصابات، الجروح و العدوى . كمن تعرض لحادث أو أصيب بمرض ترتب عليه شلل، عجز أو عاهة أو الخلل الهرموني الناتج عن الضغط الواقع على الفرد ، و ذلك ما يرهن عليه الدكتور أريك و يكتور جامعة ماكجيل من خلال تجربته على عينة من الجنود. حيث قام بإثارة بعض الانفعالات الحادة لهم بعد تنويمهم مغناطيسياً ، فأظهر جميعهم زيادة ملموسة في نشاط الغدة الدرقية، و بالتالي أدت هذه الزيادة إلى تسمم درقي .(خميس ، 2014.ص 61)

وكذلك يعتبر أي مرض يؤدي بالمرء إلى فقدان عضو من أعضائه أو وظيفة من وظائفه؛ فقد يؤدي إلى تشويه الصورة الموجودة لديه عن جسمه، و من الطبيعي أن يستجيب الفرد للاكتئاب، و هناك من يتجاوز هذا الظرف و يتأقلم و يتعايش و يعوض هذا النقص في جانب آخر. لكن هناك من ينكر هذا الواقع و رفضه و التالي الشعور بالنقص و حدوث صراع و إحباط و التكيف بالنسبة له يكون صعب. (شحاتة، 2006، ص181)

5-5 نظرية العاملين :

تعد هذه النظرية من أهم النظريات في ميدان محفزات العمل و هي مرتكزة على حقيقة أن الفرد لديه نوعين من الحاجات، تجنب الألم و النمو من الناحية النفسية. فقد قام هرزبيرغ و جماعته (1966) بمقابلة (200) محاسب و مهندس من مدينة بترسبرج الصناعية . و لقد تم توجيه الأسئلة لهم عن الأحداث التي خبروها في العمل و ظهر بأن هناك خمس عوامل يمكن أن تقرر بصورة قوية الرضا عن العمل و هي : الإنجاز، التميز، العمل نفسه، المسؤولية و التقدم، الترقية في العمل على أن العوامل الثلاثة الأخيرة كانت لها أهمية كبيرة في التغيير الثابت في الاتجاه نحو العمل و بما أن هذه العوامل فعالة في تحفيز الفرد للأداء الأفضل و بدل الجهد سميت بالعوامل الدافعية أو العوامل المتعلقة بالعمل أما العوامل التي لها علاقة بالاستياء في العمل فهي تعليمات المؤسسة و الإدارة : الإشراف و الأجور، العلاقات الاجتماعية و ظروف العمل المادية و لأن هذه العوامل تؤثر قليلا على اتجاهات العمل الإيجابية سميت بالعوامل الصحية موازاة للاستخدام الطبي و الذي يعني المنع و التحفظ. (الشافعي، 2002، ص37-39)

5-6 نظرية التدرج الهرمي :

يعتبر ماسلو أحد الرواد الأوائل العاملين في حقل الدافعية و الحاجات الإنسانية، حيث تهدف هذه النظرية لتحقيق هدفين، فهي تصنف الحاجات الأساسية في سلسلة من ناحية ؛ و تربط هذه الحاجات بالسلوك العام للفرد من ناحية أخرى . و يتألف النموذج من خمسة حاجات إنسانية متدرجة في مستويات و هي:

5-6-1- الحاجات الفيزيولوجية :

الحاجة إلى الطعام و الماء و الأكسجين و الراحة و النوم و السكن و الملابس و النشاط و الجنس و الإشباع الحسي. و هذه الفئة من الحاجات هي التي تتصدر قائمة الحاجات المختلفة؛ وفي حالة عدم إشباعها فمنتهى أمل الفرد الذي يشعر ببرودة شديدة أن يجد مكانا دافعا. و إشباع هذه الحاجات فطرية عامة يشترك فيها جميع الأفراد بغض النظر عن اختلاف بيئاتهم و أجناسهم و أعمارهم و ثقافتهم.

5-6-2 حاجات الأمان :

و تمثل حاجات الفرد للأمن و السلام و الاطمئنان أو الاستقرار و التخلص من المرض أو التهديد من قبل مصدر معين. فعلى سبيل المثال شكل الرغبة في التأمين الاقتصادي (التوفير و الادخار) أو الرغبة العقلية في وجود عالم منظم يكمن في التنبؤ بأحواله. و تبرز الحاجات إلى أن نشبع نسبيا الحاجات الفيزيولوجية.

5-6-3- حاجات الحب و الانتماء :

حيث يشترك جميع أفراد النوع البشري في الحاجة إلى الاستجابة العاطفية و الحب و المحبة و القبول أو التقبل الاجتماعي و الأصدقاء و الشعبية, و هي من أهم الحاجات النفسية اللازمة لصحة الفرد النفسية. و لا شك أن كل فرد يسعى إلى أن ينضم إلى جماعة, و إلى بيئة اجتماعية صديقة؛ تلائم من حيث الميول و العواطف و الأهواء, و يجمع بينهم رابط متين. و هؤلاء الأفراد الذين يشبهونه في صفاته و عواطفه يستجيبون بسهولة لعواطفه و يسعد بهم .

5-6-4- حاجات الثقة :

و تشمل الحاجة للشعور الشخصي بالإنجاز أو الثقة بالنفس و كذلك الحاجة للتميز و الاحترام من قبل الآخرين. و تمثل هذه الحاجات رغبة الفرد في الشعور بأهميته و قيمته للآخرين, و من ثم اعتراف الآخرين بتلك الأهمية و القيمة, حيث يرونه و يقرون له بذلك و يمنحونه الاحترام و التقدير. و لكن لا بد أن يسند ذلك الاحترام و التقدير على القدرات الفعلية و الحقيقية التي يملكها الشخص و التي تعكس إمكانياته و قدراته على الإنجاز و العمل.

5-6-5- حاجات تحقيق الذات :

و هي الحاجات التي تدفع الفرد لتحقيق طاقاته و إمكانياته الكامنة. و يعبر ماسلو عن هذا المعنى لتحقيق الذات بقوله " أن يكون الفرد ما يستطيع أن يكون." و يعتمد تحقيق الذات أيضا على الفهم أو المعرفة الواضحة لدى الفرد بإمكاناته الذاتية و حدودها, فلا بد أن يعرف الفرد ما يمكن أن يفعله قبل أن يفعله بكفاءة و إتقان. و يرى ماسلو إن كان العمل الذي يقوم به الفرد يشبع حاجاته ؛ يكون راضيا عن وظيفته. أما إذا أشبع العمل بعض حاجاته, فإنه يكون غير راضي عن عمله. (فحجان, 2010, ص 29-33)

5-7 النظرية الاجتماعية :

يقر أصحاب هذه النظرية بأن هناك علاقة بين ثقافة ما و أنماط التوافق للفرد. فلكل ثقافة قواعد و قوانين تسيّر الفرد داخل الجماعة, و كذا أسلوب معين في التنشئة و تلقين القيم و المعايير لها انعكاسات على شخصية الفرد. (محمد جاسم محمد, 2004, ص 25)

كما أن الشخص المتوافق اجتماعيا هو ذلك الشخص الذي يحقق حالة من الانسجام و الاتزان في علاقاته و أصدقائه, و أفراد أسرته و بيئته المحلية و مجتمعه الكبير, و يستطيع الفرد من خلال إشباع حاجاته مع قبول ما يفرضه المجتمع عليه من التزامات و ما يرضيه من معايير و قيم .

و هناك بعض الأمور يجب مراعاتها لكي يكون الشخص متوافقا اجتماعيا و هي :

● أن يتقبل الشخص الآخرين كما يتقبل ذاته, و يضع نفسه في مكان الآخرين؛ بمعنى أن يكون قادرا على

التفكير و الشعور بنفس الطريقة التي يعقلها الآخرين.

● أن يكون الفرد متسامحا مع الآخرين, و تقديم المساعدة إلى من يحتاج إليها.

- نجاح الفرد في إقامة علاقات اجتماعية سوية مع الآخرين ؛ يتيح له أن يشارك بجرية في الأنشطة الجماعية .
- أن تكون أهداف الفرد متماشية مع أهداف الجماعة, فإذا كانت أهداف الجماعة تقوم أساسا على إحترام حقوق الآخرين. بمعنى أن الأهداف الشخصية يجب ألا تتعارض مع الهدف الإنساني الكبير, و إلا حدث الصراع بين أهداف الفرد و أهداف الجماعة.
- شعور الفرد بالمسؤولية الاجتماعية بين أفراد الجماعة الآخرين و يقصد بذلك تعاون الفرد مع الجماعة, و التشاور معهم في حل و مناقشة المشكلات.

(حشمت و باهي, 2002, ص 56-57)

ومن خلال تعرضنا لهذه النظريات نستنتج أن مجملها ركز على العامل و كل نظرية ذكرت جانب من جوانب العمل و السلوك الإنساني داخل البيئة المهنية و ما هي الدوافع التي تؤدي إلى إشباع حاجات الفرد كما أن كل نظرية مكتملة لنظرية أخرى و جلها يصب في كيفية مساعدة الفرد على تحقيق التوافق داخل بيئته المهنية.

6- تحقيق التوافق المهني في المنظمة :

من أهم طرق تحقيق التوافق المهني داخل المنظمة ما يلي:

- ❖ وضع الشخص المناسب في المكان المناسب, و استخدام الوسائل الحديثة من تدليل لظروف العمل, و معرفة مدى ملائمة الأعمال لمن توكل إليهم , و إتباع الطرق العلمية في الاختيار و التوجيه و التدريب, و استخدام الاختبارات و المقابلات المناسبة للشخص المتقدم التي توضح استعداداته و قدراته الشخصية و العقلية المختلفة .
- ❖ تقوية علاقة الموظف بمؤسسته و ذلك من خلال دراسة مشكلات الموظفين و الضغوط النفسية التي يتعرضون لها, و دراسة المتغيرات التي تؤدي إلى قبولهم للمهنة أو رفضهم , الأمر الذي يساعد على وضع الحلول الوقائية و العلاجية للمشكلات المتعلقة بالموظفين, و مساعدتهم على حلها, و توفير الأخصائيين للقيام بالخدمات الإرشادية و الاستشارية.
- ❖ خلق الانسجام بين الموظف و عمله من خلال توفير بيئة مناسبة للعمل , و تحسين ظروف العمل متضمنة جميع الظروف الفيزيائية الجيدة, و الاهتمام بالمستوى الاقتصادي للموظفين, و إشباع حاجاتهم الأساسية, و شعورهم بالأمن و الاستقرار النفسي, و تمكين الموظفين من الاستفادة من قدراتهم و خبراتهم و تنميتها, و تزويدهم بالمعلومات الكافية عن أعمالهم, و عن المؤسسة التي يعملون بها, كل ذلك يساهم بشكل فعال في تحقيق التوافق المهني لدى الموظفين.
- ❖ تقوية العلاقة بين الرئيس و المرؤوس, و يتم ذلك عن طريق الاهتمام بالاعتبارات القائمة على الاحترام و التقدير و الود, و إشعار الموظفين بقيمتهم و قيمة ما يقومون به من مجهود, و حضور الموظفين في مجلس الإدارة حتى يشعروا

بذواتهم و انتمائهم للعمل, و مرونة تطبيق قوانين العمل في التعامل مع الموظفين, و يوفر لهم فرص التدريب, و يضع سياسة عادلة واضحة للترقي, و أن يكون رئيس العمل قدوة للموظفين, و يطور أسلوب القيادة و الإشراف, و المشاركة في حرية الرأي و إتخاذ القرارات, لأن ذلك يشعر الموظف بالاهتمام و التقدير الذي يؤدي إلى الراحة النفسية, و يرفع من روحه المعنوية, و يزيد من إنجازته, و تبعده عن الأجواء التسلطية التي تشعره بالاستياء و الإحباطات و المشاعر السلبية الأخرى.

❖ تقوية علاقة الموظف بزملائه , و تنقية بيئة العمل من التنافس المذموم و الشللية, و الاتجاهات غير المرغوب فيها, و لا بد أن تعتمد علاقة الموظف بزملائه على اعتبارين رئيسيين هما: التعاون و المنافسة , بالإضافة إلى الاهتمام بالنواحي الاجتماعية , و إثرائها داخل المؤسسة من خلال تعدد الأنشطة مثل الرحلات و الحفلات و المسابقات الاجتماعية و الرياضية.

❖ وضع البرامج الوقائية و العلاجية و الإرشادية, و التي تعتمد على تحسين توافق الموظفين, و توطيد علاقاتهم بكل المتغيرات البيئية و النفسية المحيطة بهم. (الرواحية, 2016, ص13-14).

خلاصة الفصل

من خلال ما سبق عرضه في هذا الفصل يتضح لنا جليا أن التوافق المهني هو عملية ديناميكية مستمرة ، و بما أن التوافق المهني يعد أحد فروع التوافق العام فهو يعد أحد أهم الموضوعات التي جذبت انتباه الباحثين و الدارسين في علم السلوك التنظيمي، حيث يعتبرون التوافق المهني هو قدرة الفرد على تحقيق أكبر قدر من التكيف و التلاؤم بين نفسه و بيئته المهنية و ذلك من خلال تحقيق رغباته وإشباع حاجاته و كذا تحقيق التوازن مع البيئة المادية و الاجتماعية، ما يوصله في النهاية إلى الشعور بالرضا و الإرضاء؛ بينما إن لم يستطع الفرد تحقيق ذلك القدر من التكيف فإنه ينتقل لا محالة إلى الوجه المعاكس للتوافق ألا وهو سوء التوافق و الذي يعتبر ردة فعل بديهية في بعض الأحيان لما يتعرض له من ضغوط و سوء معاملة من طرف الآخرين (المشرف و الزملاء).

و سنعرض من خلال الفصل الموالي فصل التمر الوظيفي

الفصل الثالث: التمر الوظيفي

تمهيد

1- تعريف التمر

1-1 تعريف التمر الوظيفي

2- التطور التاريخي لمفهوم التمر الوظيفي

3- أنواع التمر الوظيفي

4- أسباب التمر الوظيفي

5- أبعاد التمر الوظيفي

6- نظريات المفسرة للتمر

7- خصائص التمر الوظيفي

8- آثار السلبية للتمر الوظيفي

خلاصة

تمهيد:

إن التنمر اليوم أصبح من الظواهر المنتشرة على مختلف القطاعات على مستوى العالم، يعد التنمر في العمل من المشكلات التي لم تحظى باهتمام عالمي النطاق نظرا لكونه أكثر أنواع العنف يتم التستر عليها في جميع أنحاء العالم، مما ينعكس آثار ذلك مباشرة على العمليات الإنتاجية بأكملها، وتمتد آثاره أيضا لزرعة ولاء الموظف لمنظمتة التي يعمل فيها، ويتضح هذا في تفشي حالات الفوضى و الاضطراب و الآثار الخطيرة التي تقع على المتنمرين أنفسهم والتي تتمثل في سلوكهم العدواني الواضح وانخفاض الكفاءة الذاتية و الاجتماعية على مستوى المنظمة و المجتمع بأكمله، وفي هذا الفصل حاولنا التطرق إلى تعريف التنمر الوظيفي ، و أنواعه وأسبابه و النظريات المفسرة له.

1-تعريف التنمر *Bullying*:

لغة: معنى التنمر لغة : جاء في معجم لسان العرب لابن منظور أن النمر و النمر ضرب من السباع أخبث من الأسد ويقال للرجل سيء الخلق قد نمر وتنمر ونمر وجهه أي غيره وعبسه، ويقال تنمر له أي تنكر وتغير و أوعده، لأن النمر لا تلقاه أبدا إلا متنكرا غضبان . وفي حديث الحديبية: قد لبسوا لك جلود النمر وهو كناية عن شدة الحقد و الغضب تشبيها بأخلاق النمر وشراسته، ونمر الرجل ونمر وتنمر غضب، ومنه لبس له جلد النمر.

(بلوم، 2021، ص181)

يرادفها استأسد من استئساد واستقوى من الاستقواء والتعدي من العدوان وضدها الضحية الذي وقع عليه فعل التنمر . و المتنمر يقابلها في اللغة الانجليزية bullying في حين يقابلها في اللغة الفرنسية l'intimidation.(نفس المرجع، ص129)

اصطلاحا: أخذ التنمر مصطلحات عدة منها: الصعلكة، الاستئساد، الاستقواء، التسلط، الترهيب الإيذاء، الإساءة النفسية، التسلط، التحرش، سوء المعاملة، المضايقة، الإرهاب النفسي .

لقد عرف التنمر منذ الأزل كشكل من أشكال السلوك العدواني ومنذ نشأة حياة الإنسان على الأرض ، وهو ما أشار إليه الله جل في علاه في محكم كتابه الكريم حينما سرد قصة أول عدوان بين ولدي ادم قابيل وهابيل حيث قال : "وإذ قال ربك للملائكة إني جاعل في الأرض خليفة قالوا أتجعل فيها من يفسد فيها ويسفك الدماء ونحن نسبح بحمدك ونقدس لك قال إني أعلم ما لا تعلمون" (سورة البقرة: اية30)

كما تم النهي في القرآن الكريم عن التنمر أيضا حيث قال سبحانه وتعالى في الآية 10 من سورة الحجرات "يا أيها الذين امنوا لا يسخر قوم من قوم عسى أن يكونوا خيرا منهم ولا نساء من نساء عسى أن يكن خيرا منهن ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابزوا بالألقاب بئس الاسم الفسوق بعد الإيمان ومن لم يتب فأولئك هم الظالمون" .

الفصل الثالث: التنمر الوظيفي

هو سلوك عدواني متعمد يقوم به شخص أو مجموعة أشخاص على شخص غير قادر على الدفاع عن نفسه، ويتضمن التنمر استعمال أشكال مختلفة من العنف و الإيذاء الجسدي و النفسي على الضحية بشكل متكرر أي لعدة مرات ويتميز التنمر لعدم التوازن في القوى بين الشخص المتنمر وبين الضحية كما أنه يؤدي إلى إلحاق الأذى أو الضيق بالضحايا بما في ذلك الأذى الجسدي أو النفسي أو الاجتماعي أو التعليمي (المني، 2020، ص7)

كما يعرف هو فعل إيقاع الأذى على فرد أو أكثر جسدياً أو نفسياً أو عاطفياً أو لفظياً ويتضمن كذلك التهديد بالأذى و الابتزاز و الإذلال أو الاعتداء و الضرب، ومن ذلك دعوة فرد باسم لا يحبه أو بلقب قبيح أو العمل على نشر شائعات عنه أو رفضه من قبل الآخرين أو دفعه وجعله يتعثر أو التهامس عليه. (الهام حسن الحاج حسن، 2019، ص196)

ويرى سميث (smith.2000) إلى أن التنمر نشاط إرادي واع ومتعمد يقصد به الإيذاء أو التسبب بالخوف و الرعب من خلال التهديد بالاعتداء، و لا بد من توافر أربعة عناصر في سلوك التنمر بغض النظر عن الجنس و العمر وهي:

*عدم توازن في القوة فالمتنمر إما أن يكون أكبر أو أقوى، أو في وضع أفضل من وضع الضحية

*النية في الإيذاء، فالمتنمر معروف عنه أنه يتسبب بالألم النفسي أو الجسدي للضحية ويجد متعة في ذلك.

*التهديد بأشكال أخرى

*دوام الرعب فسبب التنمر هو الغطرسة و الازدراء و الاحتقار وليس الغضب.

(أبو الديار، 2012، ص31-32)

ويمكن أن نستخلص أن التنمر يشمل العناصر التالية: أنه هجوم نفسي ولفظي وبدني أو التهديد الذي يقصد به إثارة الخوف و الضيق أو الأذى في الضحية، عدم توازن القوة، السلوك غير المستثار من الضحية، سلوك متكرر من الأشخاص أنفسهم عبر فترة طويلة من الزمن.

1.1 **تعريف التنمر الوظيفي workplace bullying**: يعرف (Balducci et al. 2020) التنمر الوظيفي في

مكان العمل هو شكل غريب من الصراع بين الأشخاص في مكان العمل وهي تجربة منهجية ومستمرة متكررة للسلوك السلبي في العمل، مثل حجبه المعلومات التي تؤثر على الأداء.

عرفه (الشوابكة، 2019) هو عبارة عن أفعال أو تعليقات شفوية يمكن أن تؤذي أو تعزل شخصا في مكان العمل، وفي بعض الأحيان يمكن أن تنطوي على حوادث متكررة تهدف إلى تهيب شخص، أو مجموعة معينة من الأشخاص، أو الإساءة إليهم أو الخط من قيمتهم أو إذلالهم.

(العتيق، 2020، ص6-7)

الفصل الثالث: التنمر الوظيفي

عرفه (chadwick et al.2017) هو ميل المتنمر لاستخدام سلوك عدواني بشكل مستمر ضد زميل في العمل أو مدراء ضد مرؤوسيههم، ويأخذ أشكال عدة مثل اللفظية وغير اللفظية والنفسية و الاعتداء الجسدي ،وأضاف أن هناك العديد من أصحاب العمل يقوموا بالسيطرة على مرؤوسيههم ومضايقتهم بالتسلط وغيرها من أساليب العنف مما يجبر هذا السلوك عدد لا يستهان به من الموظفين على ترك العمل بتقديم الاستقالة وكل هذه إشارات على أن هناك من يتنمر على الموظفين.

(السرطان،2020،ص13-14)

ويعرفه كذلك (Rai.Agarwal.2017)التنمر في العمل تعني التحرش أو الإساءة أو استبعاد شخص ما أو التأثير سلبا على مهام عمله، كما هو سلوك عدواني متكرر يهدف للإضرار بشخص آخر عمدًا نفسيًا أو جسديًا.

(النعيمة وعزيز،2018،ص232)

عرفه مكتب العمل و الصناعة بيوترلاندا(BOLI)التنمر الوظيفي بأنه نمط من سوء المعاملة المتكرر الذي يضر أو يسيء أو يحط أو يذل من الموظف وقد يأخذ التنمر احد من الأشكال التالية: *إذاء الرؤساء أو المشرفين لمرؤوسيههم *إذاء الموظفين لبعضهم البعض *التنمر من العميل على احد العاملين بالمنظمة. (الزيادي،2020،ص5)

كما عرفته جمعية علم النفس الأمريكية(American Psychological Association 2005)المتنمر هو الشخص الذي يظهر سلوكا عدوانيا يهدف إلى التسبب في الأذى أو الضيق ويحدث بشكل متكرر بمرور الوقت كما يحدث في علاقة بها عدم توازن في النفوذ أو القوة.

(الخالدي،2021،ص349)

عرفه مكتب العمل الدولي التنمر في بيئة العمل بأنه:السلوك العدواني الذي يتكرر بمرور الوقت،ويتجلى في شكل المحاولات الانتقامية أو القاسية لإذلال عامل أو مجموعة عاملين

(محمد حمزة أمين عبد الله ،2022،ص211)

عرفه (Duru et al.2018)التنمر في مكان العمل على أنه سلوك مسيء يتكرر بمرور الوقت ويتجلى كمحاولات انتقامية أو قاسية أو خبيثة لإذلال أو تقويض فرد أو مجموعة من الأفراد العاملين من قبل رؤساء العمل أو المديرين.

(عبيد،2022،ص37)

عرفته الجمعية الأمريكية للتمريض التنمر في بيئة العمل بأنه أفعال ضارة و متكررة وغير مرغوب فيها تهدف إلى الإذلال و الإساءة والتسبب في الضيق للضحية.(2020:16.schoville&aebersold)

ونستخلص من التعاريف السابقة أن التنمر الوظيفي أو التنمر في مكان العمل هو ميل فرد أو مجموعة أفراد بالمنظمة بممارسة سلوك عدواني بشكل مستمر ضد شخص آخر يلحق به الأذى ويمكن أن يكون بشكل مباشر مثل الصراخ، التحرش، المضايقة بالعمل أو غير مباشر مثل إطلاق شائعات أو العزل الاجتماعي مما يؤثر سلبا على الحياة المهنية و الشخصية للفرد ومما ينجر عن ذلك ارتفاع معدل دوران العمل أو كثرة الغياب أو الاستقالة أو عزلة الأفراد أو الأذى النفسي للأفراد أو كثرة الأمراض بالمنظمة.

2-التطور التاريخي لمفهوم التنمر الوظيفي:

بدأ الاهتمام بالتنمر في مكان العمل في أوائل ثمانينيات القرن العشرين، من قبل البروفيسور الألماني هاينز ليمان (Heinz Layman) الذي كان طبيبا نفسيا وعمل كطبيب عائلي في السبعينات، وبعد خبرة في النزاعات العائلية، قرر التحقيق بالأشكال المباشرة وغير المباشرة للنزاع، فقام بالعمل التجريبي في العديد من المنظمات ، وواجه ظاهرة السخرية واهتم كثيرا بفحص سيكولوجية المصابين بصدمات نفسية، وتأثير هذه الصدمات على صحتهم، فبدأ بالبحث في هذا الموضوع في السويد، وجد ليمان أن 3.5% من العاملين يمكن تصنيفهم كضحايا، وذلك لتعرضهم للهجمات المتكررة في العمل، ووصف الصدمات النفسية التي يتعرض لها العاملون عند استمرارها بالإرهاب النفسي في العمل (psychological terrorization in the workplace) وقدر أن (10%) من حالات الانتحار كانت مرتبطة بالصدمات في مكان العمل، فيما بعد أنشأ الدكتور ليمان أول عيادة في العالم لعلاج الأشخاص الذين تعرضوا للصدمات، وركز الدكتور ليمان على كيفية علاجهم، حيث اكتشف أن بعض الأشخاص يعانون من صدمات نفسية شديدة، والأشخاص الآخرين عانوا من بعض الأحداث المؤلمة، التي أدت بهم إلى الإصابة باضطراب ما بعد الصدمة كان الدكتور ليمان يشعر بالقلق إزاء العواقب الصحية المترتبة على التعرض لهذا الضغط، عام 1986 قام ليمان بتوثيق هذه الصدمات التي تنجم نتيجة الضغوطات النفسية و الاجتماعية في مكان العمل، فنشر كتاب بعنوان المهاجمة: العنف النفسي في مكان العمل (Mobbing: physiological violence at work) و استخدم مصطلح المهاجمة حيث جذبت هذه الظاهرة الجديدة المتمثلة بالمهاجمة الاهتمام المتزايد من جانب المسؤولين عن الصحة و السلامة في مكان العمل، ومثلي النقابات و الباحثين وحتى في أوائل التسعينات كان الاهتمام بهذا الموضوع لازال محدودا في البلدان الأوروبية، حيث لا يتوفر سوى القليل من المنشورات باللغة الإنجليزية. (العتيق، 2020، ص7)

ومن ثم بعد ذلك في بريطانيا تم التأكيد على تحديد أهمية التنمر في مكان العمل وتأثيرها السلبي على الأفراد من قبل الصحفية أندريا آدمز (Andrea Admas) ونسب المزيد من الوعي إلى كتابها التنمر في مكان العمل: كيفية مواجهته والتغلب عليه "bulling at work:how to confront and overcome it" الذي نشر عام 1992 وكان هناك بعض الأبحاث و الأفلام الوثائقية، و الإجراءات القانونية الناجحة التي اتخذت ضد أصحاب العمل، حيث كانت بريطانيا أكثر تقدما في إدراكها لهذه المشكلة، وتأثيرها السلبي على الأفراد و الإنتاجية في مكان العمل.

وبعد هذه الحملات والكتب جاء العالمان الشهيران الأمريكيان نامي وروث (Namie&Routh) في جمع المعلومات و البيانات عن التنمر في مكان العمل، قاموا بمطالبات قانونية تحمي العاملين من التنمر، وبناء نقابات عمل، وقوانين تحاسب الشخص المتنمر، وبذلوا جهودهم من أجل فضح المنظمات التي تقوم بإساءة عمالها، وألقوا كتاب بعنوان: "bully proof yourself at work: personal strategies to stop the hurt" إثبات نفسك في مكان العمل: استراتيجيات التوقف عن التعرض للأذى. (ناظم جواد عبد الزيدي و ولاء جلال عبد القادر، دس. ص. 995)

ومن ثم بعد ذلك قام الدكتور نامي (Namie) بكتابة كتاب آخر (the billy freeworkplace) "بيئة عمل خالية من التنمر" لمكافحة التنمر من خلال بيداً الدعم من الأعلى حيث شارك في صياغة هذه السياسة وضمان تنفيذها، وأحدثت فرقاً ملموساً وإيجابياً في ثقافة مكان العمل، كما دعا الرؤساء التنفيذيون وفرق قيادتهم في بناء مكان عمل يلهم في إنتاجية و أرباح أعلى، ووضح دور موظفي الموارد البشرية في المساهمة في إنشاء واستدامة مكان عمل خال من التنمر، وطبق كل من نامي وروث نظريتهما لمساعدة المنظمات على منع التنمر و الاستجابة له في العمل، مما أدى إلى فتح نافذة على أفضل الممارسات لأصحاب العمل الذي يفهمون كيف يدمر التنمر في مكان العمل معنويات الموظفين والعمل على إيقافه.

(العتيق، 2020، ص. 8-9)

3-أنواع التنمر الوظيفي:

هناك أنواع أخرى للأشكال الاجتماعية في بيئة العمل كالتنمر الجسدي أو الضرب أو الإكراه على فعل شيء.

1-التنمر اللفظي: السب والشتيم واللعن، أو الإثارة أو التهديد أو التعنيف أو الإشاعات الكاذبة أو إعطاء ألقاب ومسميات للفرد أو إعطاء تسمية عرقية أو تنبذ بألقاب سيئة.

2-التنمر الجنسي: وهو استخدام أسماء جنسية وينادي بها أو كلمات قذرة أو لمس أو تهديد بالممارسة.

3-التنمر والإستقواء أو التسلط العاطفي و النفسي: المضايقة و التهديد و التخويف و الإذلال و الرفض من الجماعة.

4-التنمر وأشكاله في العلاقات الاجتماعية: منع بعض الأفراد من ممارسة بعض الأنشطة بإقصائهم أو رفض صداقتهم أو نشر شائعات عن آخرين.

5-التنمر على الممتلكات: مثل تملك و أخذ أشياء الآخرين و التصرف بدون حق فيها عنهم أو عدم إرجاعها أو إتلافها.

يمكن القول إن التنمر اليوم أكثر تطوراً في الصور الغير مباشرة عن الصور المباشرة، من خلال استخدام الوسائل الحديثة كالإنترنت مثل: إرسال رسائل عن طريق البريد الإلكتروني، أو الهاتف الخليوي أو نشر إشاعات على صفحات الإنترنت، وهذا يعطي مساحة إضافية للتنمر الغير مباشر، وهنا لا بد من القول إن هذه الأشكال السابقة قد ترتبط معاً أو بشكل منفرد.

(صيته بنت منديل المنديل وآخرون، 2018، ص75)

4-أسباب التنمر الوظيفي:

إن من الأسباب الرئيسية لوجود التنمر في العمل هي بيئة العمل نفسها وتصميم الوظيفة على وجه الخصوص والتي تتمثل في (مطالب العمل المرتفعة وساعات العمل الطويلة وضغط الوقت و الصراع و التنافس بين الزملاء و الرؤساء في العمل و صراع الأدوار)، و العوامل المرتبطة بالعمل والتي تتمثل في (إجراءات العمل المعقدة وانخفاض الاستقلالية في العمل) و التوترات كانهاء الأمن الوظيفي وعدم وضوح السلم الوظيفي والثقافة المؤسسية التي قد تدعم السلوكيات العدوانية بين زملاء العمل، و أساليب القيادة الاستبدادية و الفوضوية التي قد تساعد على خلق بيئة عمل عدائية تشجع على التنمر بين العاملين، ومن ناحية أخرى فإن هناك عوامل أخرى مثل العوامل الشخصية كصفة العصبية و القلق و الغضب و الحزن وعدم الأمان. أي أن التنمر في العمل هو ناتج عن التفاعل بين العوامل المرتبطة بالعمل نفسه و السمات الشخصية لدى الواقع عليهم عملية التنمر.

(آية الله عبده سليمان أحمد، 2021، ص121)

وأضاف (Hodgins.et.al,2017) أن التنمر في العمل من أسبابه الرئيسية غياب الرقابة من الجهات العليا في المنظمات الصغيرة و الكبيرة، أو بسبب طباع المدير التي يتوقع من الموظفين تحملها على الدوام في سبيل البقاء في العمل، كما أن غياب القانون الملزم الذي يحفظ حقوق الموظف وعدم الاعتداء عليه، كما أن جهل الموظف بحقوقه ساهم بزيادة حالات التنمر، ومع وجود مدراء غير عادلين ولا يتحكموا بقراراتهم سيقود ذلك إلى سقوط المنظمة، وستكثر الخلافات حين يكون الموظفين على علم تام بما له من حقوق مع هذا المدير المتنمر.

ومن الأسباب أيضا لوجود التنمر في العمل أن المتنمر قد عاش ظروفًا أسرية أو مادية أو اجتماعية معينة أو قد تأثر بالإعلام أو الشعور بنقص ما في الشكل الخارجي، أو ربما مجموعة من هذه العوامل كلها، مما يؤدي إلى خلق اضطراب الشخصية ونقص تقدير الذات، وانتهاج السلوكيات العدوانية، و الاكتئاب و الأمراض النفسية. وهذه الأسباب تخلق الاستجابات السلبية المتعلقة بالعمل؛ فالأشخاص الذين يتعرضون للمضايقات يكون لديهم التزام أقل بالعمل، كما يشعرون بعدم الرضا عن عملهم، كذلك يكون لديهم الشعور بانهاء الأمن الوظيفي والتهرب الوظيفي، لذلك فإن الأشخاص الذين يعانون من العواطف السلبية، يكونون أكثر عرضة لاختبار سلوك التنمر و التسلط. (السرطان، 2020، ص15)

5-أبعاد التنمر الوظيفي: حددتها بعض الدراسات بثلاث أبعاد منها

بحث (Einarsen&Raknes,1991,1997;Mikkelsen&Einarsen,2001;Einarsen&Notelaers,2009:27)

وهي كما يلي:

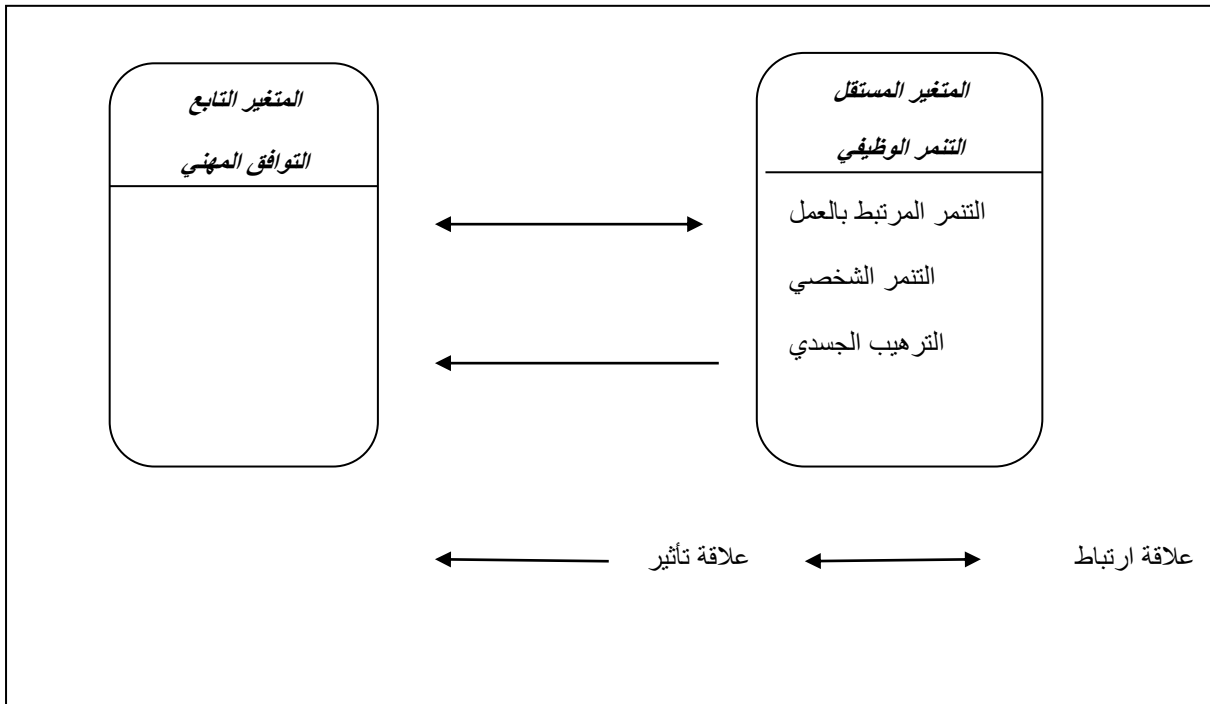
الفصل الثالث: التنمر الوظيفي

البعد الأول: التنمر المرتبط بالعمل (**WB**) **work-related bullying**: هو عبارة عن مجموعة من الأفعال السلبية التي تؤثر على مستقبل الفرد في المنظمة و المتمثلة بإعطاء الفرد مهام بأهداف مستحيلة أو مواعيد نهائية غير معقولة وإعطاء الفرد عملاً دون مستوى كفاءته.

البعد الثاني: التنمر الشخصي (**PB**) **personal bullying**: هو عبارة عن مجموعة من الأفعال السلبية و التي تؤثر بشكل مباشر على شخصية الفرد و المتمثلة بالعزلة الاجتماعية و إهانة الشخص و الانتقادات المتكررة لأعماله.

البعد الثالث: التهيب الجسدي (**PIB**) **physically intimidating bullying**: هو عبارة عن مجموعة من الأفعال العدوانية التي تستهدف شخص معين، تتمثل بأعمال التهيب و التخويف الجسدي و التهديد بال العنف. (Einarsen&Notelaers,2009,26-27)

شكل رقم (01)



يوضح أبعاد التنمر الوظيفي

6- النظريات المفسرة للتنمر: لقد قامت العديد من النظريات في محاولة تفسير ظاهرة التنمر وقد اختلفت تفسيراتها تبعاً لاختلاف العلماء ومن أهم هذه النظريات:

6-1 النظرية التحليلية (خبرات الطفولة): تعد مدرسة التحليل النفسي السلوك المتنمر نتاج التناقض بين دافع الحياة و

الموت، وتحقيق اللذة عن طريق تعذيب الآخرين وعقابهم و التصدي لهم كي لا ينجحوا. ويؤكد التحليليون القدامى أن الطفل في أثناء الرضاعة يكون قد اكتسب خبرات سارة أو حزينة ترتبط بالألم و الموازنة و التمييز، ويخزن مثل هذه الخبرات في ذاكرته، وتظل هذه الخبرات تلح وتسعى للظهور في أية مناسبة، وأحيانا تفشل المقاومات الشخصية في إخفاء هذه الخبرات بسبب القصور البيولوجي و الضعف الجسمي، فتظهر مثل هذه الانفجارات الانفعالية على صورة هجوم، أو اعتداء أو تنمر.

(أبو الديار، 2012، ص7)

ويفسر سلوك التنمر في ضوء هذه النظرية بأن الطفل المتنمر يعيش حياة أسرية قاسية، فهو صانعة والدين يمارسان عليه ألوانا من العقاب و الإساءة، وهو نتاج أسرة بها نموذج عدوانيا، أب يمارس العنف تجاه أبنائه و زوجته، وبالتالي فإن الطفل يتوحد مع أبيه ويكون سلوكه التنمري ما هو إلا توحدًا مع نموذج والدي تسيطر عليه القوة و النفوذ وفرض السيطرة على الآخرين.

كما أن العنف يرجع إلى الصراعات الداخلية و المشاكل الانفعالية و المشاعر غير الشعورية المتمثلة في الخوف وعدم الأمان وعدم المواءمة و الشعور بالنقص.

(عبيب و أبو القاسم، 2022، ص632)

أما عن وجهة نظر المحللين النفسيين الجدد للتنمر فيرى أدلر (Adler) أن هناك قوة دافعة مستقلة لهذا السلوك توجد في عدم الشعور وتوجه السلوك، ويحدث ذلك إذا ما تواجد فردان أو أكثر في موقف عدائي أو استفزازي. وترى كلاين (Klein) أن التنمر يعمل داخل الطفل منذ بداية الحياة، ويكون هذا الدافع عنيفا جدا حتى أن الطفل يمر بخبرات من القلق الشديد تدور حول أولئك المعتنين به، ويدور كذلك حول دماره هو نفسه.

(أبو الديار، 2012، ص71-72)

فيرى أصحاب نظرية التحليل النفسي أن السلوك التنمري متأصل في الطبيعة الإنسانية، فيعود السبب في ذلك إلى وجود غريزة فطرية تولد مع الإنسان، تدفعه إلى العنف تجاه من يعترض تحقيق تلك الغريزة. ويؤكد أتباع مدرسة التحليل النفسي على أهمية خبرات الطفولة المبكرة ودورها في السلوك العدواني حيث أنهم يرون العدوان ظاهرة سلوكية تحكمها الغرائز، ولكنهم لا يتجاهلون دور العوامل الاجتماعية في مرحلة الطفولة المبكرة، ويعتقدون أن الطاقة العدوانية بحاجة إلى مواقف ومثيرات معينة لظهورها والتعبير عنها.

(عبيب و أبو القاسم، 2022، ص633)

ومنه نستنتج أن أصحاب نظرية التحليل النفسي يرون أن أسباب ظهور التنمر تعود إلى اضطراب في شخصية الفرد، فهم يؤكدون على أهمية الخبرات و التجارب السابقة التي يمر بها الأفراد في تشكيل شخصياتهم.

6-2 النظرية التطورية: تعتمد بعض تفسيرات التنمر على فهم تطور الطفل، فهي تشير إلى أن التنمر يبدأ في مراحل الطفولة المبكرة عندما يأخذ الأفراد بالدفاع عن أنفسهم على حساب الآخرين من أجل فرض سيطرتهم الاجتماعية. إذ ينزع الأفراد في البداية إلى افتعال المشكلات مع الآخرين وبخاصة مع من هم أضعف منهم في محاولة منهم لإخافتهم.

(نفس المرجع السابق، ص 633)

ويشير هولي Hawley إلى أن الأطفال يبدأون في مراحل تطوهم بتوظيف وسائل أكثر قبولاً اجتماعياً للسيطرة على الآخرين، فتصبح الأشكال اللفظية وغير المباشرة من التنمر أكثر شيوعاً من الأشكال الجسدية. ومع مرور الوقت يصبح السلوك الذي يعرف عادة بالتنمر نادراً نسبياً. وتؤكد بعض الدراسات أن التنمر الجسدي أكثر شيوعاً في مراحل الطفولة المبكرة منها في المراحل المتأخرة، وأن ما يعرف بالتنمر يصبح أقل وضوحاً تدريجياً مع تقدم الأطفال في السن. (أبو الديار، 2012، ص 72)

6-3 النظرية السلوكية

يرى أصحاب هذه النظرية أن السلوك تنمر هو نوع من الاستجابات السائدة في شخصيات بعض الأفراد، أن المتنمرين لديهم ظاهرة عدوانية واندفاعية تجاه الأقران كما أن لديهم رغبة في استعراض القوة الجسمية أو النفسية و الهيمنة على الآخرين. كما ترى النظرية السلوكية أن سلوك التنمر قابل للتكرار إذا ارتبط بالتعزيز، لذلك إذا لاقى السلوك استجابة تدعمه فإن ذلك يؤدي إلى دعم تكرار السلوك و العكس صحيح إذا لم يتبع السلوك دعم فإن ذلك يؤدي إلى انطفاء السلوك وعدم تكراره مرة أخرى ، كما أكد (باندورا) على أهمية التعلم في تشكيل السلوك وتغييره فالإنسان يتعلم من خلال ما يحصل عليه الآخرون من تعزيز أو عقوبة على تصرفات سلوكية معينة، لذلك فإننا نختار العديد من الأنماط السلوكية التي نشكلها وفق مكافآت وتجنباً لآلام محتملة، لذلك كان هناك من تناول التنمر كأحد أشكال العدوان في نظرية باندورا حول تعلم الاستجابة العدوانية من خلال المعزز البديل و النمذجة، لذلك من الممكن تعلم الاستقواء أو التنمر عن طريق نماذج العائلة أو الأقران أو وسائل الإعلام فإن الأطفال الذين يرون استقواء أباهم يكونون أكثر تنمر على الآخرين. (مهيدات، 2019، ص 18-19)

كما يتعلم الأطفال الأساليب التنمرية من محاولة تقليد المتنمرين في المدرسة وفي البيت، وترى أن الأطفال الذين عاشوا في بيئة مليئة بالتهديد يميلون إلى تقليد الآخرين بغض النظر عن نوع السلوك وشكله. وليست النمذجة فقط من مشاهدة الآباء وتقليدهم، بل من الممكن أن تكون من متابعة الأفلام و المسلسلات وأفلام الكرتون التي لها دور في الاتجاهات التنمرية لدى الأطفال. وهو ما أكد عليه فلدمان (Feldman, 1984) حيث أكد على مدى تأثير أفلام العنف و العدوان ولاسيما أفلام الكرتون، على زيادة السلوك العدواني و التنمر لدى الطفل ولا سيما أنه بيئة خصبة للتعلم و التقليد. (أبو الديار، 2012، ص 75)

كما ترى هذه النظرية أن التنمر لا يورث، فهو إذن سلوك مكتسب يتعلمه الفرد أو يعايشه خلال حياته، وبخاصة في مرحلة الطفولة، فإن تعرض خبرة العنف في المراحل الأولى من حياته فهو في الغالب سيمارسه لاحقاً مع غيره من الناس. وهكذا تعتقد النظرية السلوكية بأن سلوك العنف - كغيره من أنماط السلوك الإنساني - محكوم بتوابعه أي أن احتمال حدوثه يزداد عندما تكون

نتائجه إيجابية أو معززة، ويقل احتمال حدوثه عندما تكون نتائجه سلبية أو عقابية. لذا يمكن الإشارة إلى أن العنف يمكن تعلمه وتعديله وفقا للتعزيز الإيجابي أو سلبى . كما يرى سكينر Skinner أن العنف إذا كان يحقق لدى الفرد مكاسب معنوية واجتماعية فإنه يميل إلى تكراره.

(عبيب و أبو القاسم، 2022، ص634)

وما يعاب على هذه النظرية السلوكية أنها اعتبرت البيئة هي كل شيء ولم يعترفوا بدور الوراثة، وجعلت الإنسان مجرد مستجيب لمثيرات بسيطة لا يملك التحكم في نفسه. فالبيئة هي التي تتحكم به وبسلوكه كأنه آلة وأهمل جانب المعرفي والعقلي للفرد كالتفكير و الانتباه .

4-6 نظرية المعرفة: أشارت التفسيرات في ضوء النظرية المعرفية لسلوك التنمر إلى أن المتنمرين يختلفون عن ضحايا التنمر في الجوانب و العمليات المعرفية؛ فالمتنمرون يدركون أنفسهم بأن لديهم القدرة على التحكم في البيئة التي يعيشون فيها، كما يدركون سلوكهم من خلال التمرکز حول الذات، وغالبا ما يبررون سلوكهم المتنمر بأن الضحايا يستحقون هذا التنمر والعقاب، كما أنهم يعانون من بعض التحريفات المعرفية في أنماط تفكيرهم مما يجعلهم يميلون إلى الاعتقاد بأن الآخرين لديهم مقاصد ونوايا عدوانية تجاهه، كما أن أسلوب تفكيرهم يتسم بعدم النضج المعرفي؛ إذ أنهم يميلون إلى التفكير أحادي الاتجاه نحو الآخرين. كما أنه قد يرجع سلوك التنمر إلى فشل المتنمر في الفهم، وتدني قدرته على النجاح في المعالجة الذهنية.

(أبه الله عبد سليمان أحمد، 2021، ص123)

كما أكد إليس Ellis على دور الأفكار اللاعقلانية في الاضطرابات السلوكية والتي تحدد السلوك السوي وغير السوي (كالتنمر) من خلال العلاقة بين الأفكار و التصرفات ومعتقدات الفرد عن ذاته وعن الآخرين من جهة وبين السلوك من جهة أخرى، كما أن التنمر و الاضطرابات الانفعالية ترتبط باعتناق أفكار خالية من المنطق و العقلانية.

(عبيب و أبو القاسم، 2022، ص636)

نجد أن هذه النظرية فسرت السلوك التنمري في ضوء خبرات الفرد وأفكاره ومدركاته السابقة.

5-6 نظرية التعلم الاجتماعي: تم تطوير هذه النظرية من قبل ألبرت باندورا Albert Bandura في عام 1997، تفترض نظرية

التعلم الاجتماعي أن التعلم يحدث من خلال الملاحظة و التقليد و النمذجة. يتعلم الناس من خلال مراقبة بيئتهم و الآخرين ويقلدون السلوك الذي يتم ملاحظته أو يقدمونه. تسمى هذه النظرية أحيانا بنظرية التعلم المعرفي الاجتماعي لأنها تؤكد أن العوامل البيئية و الإدراك تتفاعل للتأثير على التعلم الاجتماعي و سلوكه. وعادة ما يكون المتنمرون أقوى من ضحيتهم مما قد يؤثر على المتفرجين لتقليد أ والبدء في عرض المتنمر.

وفقاً لـ (Dijkstra et al, 2008) قد يبدأ المتعلمون في تقليد المتنمر على أمل تحسين وضعهم الاجتماعي و أن يكونوا محبوبين من قبل الآخرين، وفي حالة عدم معاقبة المتنمر على سلوكياته فقد يستمر في التنمر على الآخرين في المستقبل.

أشار (Fall, 2011) إلى أن الآباء قد يعززون سلوك التنمر في الأطفال من خلال التقليل من السلوك أو رفضه باعتباره "بمجرد مرحلة" أو من خلال الاعتقاد بأن الأطفال (أي المتنمر و الضحية) سيعملون على تحديد السلوك فيما بينهم.

كما يرى (Cohn and canter, 2003) أن التناقض أو عدم وجود عقوبة للمتنمر أو تكون له منزلة اجتماعية كل هذا يعزز من سلوكياته مع احتمالية تكرارها مع أشخاص مختلفين. وبما أن الأسرة هي أقرب بيئة للطفل النامي ولها تأثير كبير على سلوكهم مستقبلاً، فوفقاً لـ (Fall, 2011) قد يظهر التنمر عند الأطفال نتيجة للسلوك المكتسب، وهذا يعني أن الأطفال يتعلمون التنمر من المنازل التي يستخدم فيها الآباء طرقاً عنيفة مثل: العقاب البدني و الإساءة اللفظية لحل المشكلات، فقد يرون التنمر وسيلة مناسبة لحل مشكلة. ويعمم هذا السلوك عند البلوغ و الانخراط لوظيفة معينة فيعتبره وسيلة ناجعة لبلوغ الغايات.

يسلط باندورا الضوء على أنه لا يتم نمذجة أو محاكاة كل السلوكيات الملاحظة، إذ يأخذ التعلم العوامل المعرفية في الاعتبار ويتبع عملية تسمى الفعالية.

(الخالدي، 2021، ص351-352)

إن رائد نظرية التعلم الاجتماعي باندورا استطاع أن يقدم نموذجاً يتعارض مع فكرة أن العنف غريزة فطرية كما روج لها فرويد، إلا أنها أغفلت العوامل الفسيولوجية و النفسية و الاجتماعية في تعلم العنف.

6-6 نظرية الفسيولوجية: تعتمد هذه النظرية في تفسيرها لظاهرة التنمر على التلف الدماغية الذي يمس الجهاز العصبي (فقدان

الخلايا العصبية وموتها) يؤدي إلى عدم السيطرة على السلوك و التحكم فيه بصورة إيجابية، ومن علماء هذا الاتجاه يرجع التنمر والسلوكيات العدوانية إلى زيادة نسبة هرمون التستوستيرون و الأدرينالين في الدم وهذا يساعد على زيادة العدوانية لدى الأفراد المتنمرين، كما يرجع البعض سلوك التنمر إلى بعض الأسباب الجسمية وخاصة في منطقة الفص الجبهي في المخ (منطقة الإميغدالا Amygdala) وهذه المنطقة مسؤولة عن السلوك العدواني عند الطفل، حيث أن استئصال بعض الوصلات العصبية في هذه المنطقة من المخ أدى إلى خفض السلوك العدواني.

(مغار، 2015، ص518)

وتشير هذه النظرية إلى أن السلوك الإخراقي ولا سيما التنمر يرجع إلى عوامل بيولوجية في تكوين الشخص وهو تعبير طبيعي عن عدد من الغرائز العدوانية المكبوتة لديه، وأن التعبير عن العنف و التنمر لازم لاستمرار المجتمع؛ لأن كل العلاقات الإنسانية ونظم المجتمع يحركها من الداخل هذا الشعور بالعدوان. (أبو الديار، 2012، ص82)

الفصل الثالث: التنمر الوظيفي

وبالتالي فإن النظرية البيولوجية تجمع بين ممارسة السلوك الاستقوائي(التنمر) وبين العوامل البيولوجية (العضوية) و الفسيولوجية(وظائف الأعضاء)، إذ يفسر سلوك التنمر في ظل التكوين العضوي والبناء الجسمي وخصائصه التشريحية و الفسيولوجية والكيميائية و العقلية، إضافة إلى اضطرابات الجهاز العصبي و الأنشطة الكهربائية للمخ، و خلل في الكروموسومات ووجود خلل في خلايا المخ.

(عبيب و أبو القاسم، 2022، ص 637)

ما يؤخذ على هذه النظرية أنها ركزت على الجانب وراثي واعتبرت التنمر وراثيا، إلا أن السلوكات العنيفة و العدوانية هي سلوكات مكتسبة و متعلمة مع وجود استعداد لدى بعض الأفراد للميل نحو السلوك العنيف كالتنمر.

6-7 نظرية الإحباط والعدوان: لقد أكد كل من دولار و ميلر (Dollar&Miller) أن العنف و العدوان بجميع أشكاله اللفظية و الجسدية، إنما هي استجابة فطرية للإحباط حيث تتناسب طرديا شدة العدوان كلما زاد الإحباط، و عليه فالرغبة في السلوك التنمري و العنف تختلف بكمية الإحباط التي يعانيه الفرد، إن الشعور بالضيق و إعاقة إشباع الرغبات البيولوجية أو النفسية تثير لدى الفرد الإحباط مما يولد لديه سلوك عدواني بالتالي فإن سلوك العدوان هذا ما كان ليحدث لو لم يكن هناك شعور بالإحباط. (مغار، 2015، ص 519)

وفقا لهذه النظرية فإن العدوان دافع داخلي ولكن لا يتحرك بواسطة الغريزة بل بتحريض من مثيرات خارجية، و أن حدوث السلوك التنمر دائما يفترض وجود الإحباط و أن الإحباط دائما يؤدي إلى عنف. و بالتالي حسب هذه النظرية كل سلوك عنفي يسبقه موقف إحباطي لأن السلوك التنمري يحدث بعد فشل في تحقيق أهدافه، الأمر الذي يؤدي أو قد يؤدي إلى ظهور الإحباط الذي يقود بدوره إلى العنف كطريقة سلوكية مناسبة لتفريغ هذه الاحباطات.

(عبيب و أبو القاسم، 2022، ص 635)

ويؤخذ على هذه النظرية أن ردود الأفعال العدائية يمكن أن تحدث بدون إحباط مسبق وقد تحدث الاستجابات العدوانية نتيجة للتقليد و الملاحظة. وقد تفشل في تفسير وجود العنف لدى بعض أفراد الطبقة العليا و أسباب عدم وجود الإحباط و العدوان لدى بعض الأفراد الفقراء المعرضين للإحباط.

6-8 نظرية الضغط والمشقة: تقوم هذه النظرية على مبدأ أن الضغوط الحياتية الخارجية تؤثر في العمليات النفسية والتي بدورها تدفع بالفرد نحو السلوك العدواني، وهناك نوعان من مثيرا المشقة:

***النوع الأول:** يرتبط بأحداث الحياة الغير سارة و ضغوط العمل و الأدوار المختلفة بوصفها مثيرات للمشقة التي قد تدفع إلى السلوك العنيف و العدواني.

الفصل الثالث: التنمر الوظيفي

***النوع الثاني:** يرتبط بالضغوط البيئية مثل الضوضاء و الازدحام و التلوث والطقس وكل الظروف الفيزيائية واختراق الحدود الفردية و الاعتداء على الحيز المكاني الشخصي ،كل هذه المؤثرات لا تخلق العدوان في حد ذاته وإنما تحدث آثارا نفسية أو سلوكية قد تدفع إلى العدوان.(مغار،2015،ص520)

6-9 نظرية التكاملية: تعتبر النظرية التكاملية من أهم و أحدث النظريات التي حاولت أن تفسر ظاهرة العنف أو أي نوع من أنواعه كالتنمر، فهي ترى أن العنف ظاهرة إنسانية و اجتماعية ذات أبعاد متعددة ومتداخلة في الوقت نفسه،فهي تنطلق من رفض التفسيرات الأحادية سواء تلك التي تعتمد على الفرد كأساس مثل المدرسة البيولوجية أو المدرسة النفسية،أو تلك التي تعتمد على القمع كأساس لتفسير سلوك العنف ،ويرى أصحاب هذه النظرية أن سلوك العنف أو أي اضطراب في السلوك ما هو إلا محصلة لتفاعل مجموعة من العوامل يرجع بعضها إلى عوامل بيولوجية أو فيزيولوجية ،وبعضها الآخر إلى عوامل نفسية والبعض الآخر إلى عوامل البيئة المحيطة ،لأن السلوك يعد استجابة لموقف معين مرتبط بالفرد ككائن اجتماعي يعيش في أوساط اجتماعية عديدة هي الأسرة والمدرسة وغيرها،ويتأثر بعوامل متعددة كالعوامل الوراثية و النفسية و الاقتصادية و الاجتماعية وغير ذلك من عوامل كثيرة. وبالتالي فإن النظرة التكاملية بمثابة "الفهم النفسي المتكامل"لهذه الظاهرة ،لاسيما وأن هذا الفهم قد اعتمد على التفسيرات السابقة التي ينطوي كل منها على جانب من الأهمية نظرا لكون قد كشفت الغطاء عن جزء أو زاوية،ولم تغط بقية الجوانب ولذلك فإن الاستفادة منها جميعا مطلبا نفسيا و اجتماعيا و منهجيا للوصول إلى الفهم الناضج و المتكامل.

(عبيب وأبو القاسم،2022،ص638)

7- خصائص التنمر الوظيفي: يمكن تصنيف السلوك العدواني على أنه تنمر عندما تحكمه ثلاثة معايير وهي:

- 1-التنمر هو اعتداء متعمد يكون جسديا أو لفظيا أو بشكل غير مباشر
- 2-التنمر يعرض الضحايا لاعتداءات متكررة وخلال فترات ممتدة من الوقت
- 3-التنمر يحدث داخل علاقة شخصية يميزها عدم التوازن في القوة سواء كان ماديا أو معنويا،هذه القوة تنبع من منطلق القوة الجسمانية أو القوة في المنصب و السلطة و المسؤولية.

7-1 خصائص المتنمر:عادة هناك مجموعة من الخصائص تميز المتنمرين أهمها:

- 1-القوة(بسبب العمر،الجنس،الحجم،المسؤولية،السلطة،النفوذ...).
- 2-تعهد الأذى:فالمتنمر يجد لذة في توبيخ و إلحاق الأذى النفسي بالضحية و السيطرة عليها ويتمادى عند إظهار الضحية عدم الارتياح.

الفصل الثالث: التنمر الوظيفي

3- الفترة و الشدة: استمرار التنمر ومعاودته على فترات طويلة إلى درجة تحطيم احترام وتقدير الذات لدى الضحية.

4- الغرور: يتولد لدى المتنمر الشعور بالقوة و القبول عند زملاء. (مغار، 2015، ص517)

2-7 خصائص المتنمر عليه(الضحية): كذلك للضحية مجموعة من الخصائص تميزه أهمها:

1- قابلية السقوط: الضحية سريعة الانخداع ولا يستطيع أن تدافع عن نفسها ولها من الخصائص الجسدية و النفسية التي تجعلها عرضة لأن تكون ضحية.

2- غياب الدعم: تشعر الضحية بالعزلة و الضعف و غياب الحماية.

3- عدم تقدير الذات: يتصف الضحايا بأن لديهم تقديرا منخفضا للذات وإحساس بالفشل و فقدان الثقة في النفس. (العتيق، 2020، ص11-12)

8-آثار السلبية للتنمر الوظيفي:

1-8 بالنسبة للأفراد: إن سلوكيات التنمر على الأفراد آثارا متعددة يمكن إبرازها كما يلي:

*تشكل ضغوطا على الأفراد؛ حيث تؤدي إلى آثار سلبية نفسية وجسدية كالإحباط والتوتر والإجهاد البدني، ونقص الاحترام و التقدير و الثقة وظهور سلوكيات العمل المضادة.

*تؤثر سلبا على الرفاهية النفسية و الرضا الوظيفي للعاملين، ودافعيتهم وأدائهم وبالتالي إنتاجيتهم.

*انخفاض أداء العمل المتفاني والعمل الجاد للعاملين.

*زيادة التوتر بين العاملين وانخفاض الروح المعنوية والشعور بالحزن و الخمول و اليأس و الغضب وتدني احترام الذات، وفقدان حب الذات.

*ارتفاع معدلات الإصابات و المرض (ارتفاع ضغط الدم، الصداع، الآلام في المفاصل والعضلات، آلام الظهر و الذبحة الصدرية، والتعب والإرهاق المستمرين، متلازمة القولون العصبي وضعف التركيز)

2-8 بالنسبة للمنظمات:

*تعاني المنظمات من التفكك و الضعف ومشكلات في الاستقطاب و التعيين والاحتفاظ بالموارد البشرية الحالية.

*تؤثر سلبا على الإنتاجية وعلى سمعة المنظمة، ومعدل دوران العمل فيها، وقد تسبب خسائر مالية كبيرة، بالإضافة إلى فقدان أصحاب المواهب العالية، والخبرات التي تمتلكها المنظمة.

الفصل الثالث: التمر الوظيفي

*تتأثر عمليات الابتكار و الإبداع في المنظمة نتيجة للمضايقات المستمرة للعاملين.

*تتحمل المنظمة تكاليف مباشرة كتعويضات التقاعد المبكر، والغياب لفترات طويلة، ونية ترك العمل وتكاليف غير مباشرة بسبب تدني أخلاقيات العاملين، وإنتاجيتهم ودوافعهم ورضائهم، بالإضافة إلى زيادة معدلات الغياب ودوران العمل.

(حسين محمد المراد، 2019، ص257)

خلاصة الفصل: ومن خلال ما جاء في هذا الفصل، يظهر جليا لنا أن ظاهرة التمر الوظيفي ظاهرة قديمة حديثة وموجودة منذ القدم إلا لم تتلقى الاهتمام الكبير من المختصين مما ينجر عن تفاقم الظاهرة خاصة في المنظمات مما تؤثر بالسلب على الأفراد والمنظمة وعلى الأسرة ورفقاء و الزملاء.



الجانب الميڊاني

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

- 1- تعريف المؤسسة
- 2- حدود الدراسة
- 3-- منهج الدراسة
- 4- عينة الدراسة
- 5- أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة
- 6- الخصائص السيكمترية للأداة.
- 7- الأساليب الإحصائية المستخدمة.

خلاصة الفصل

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

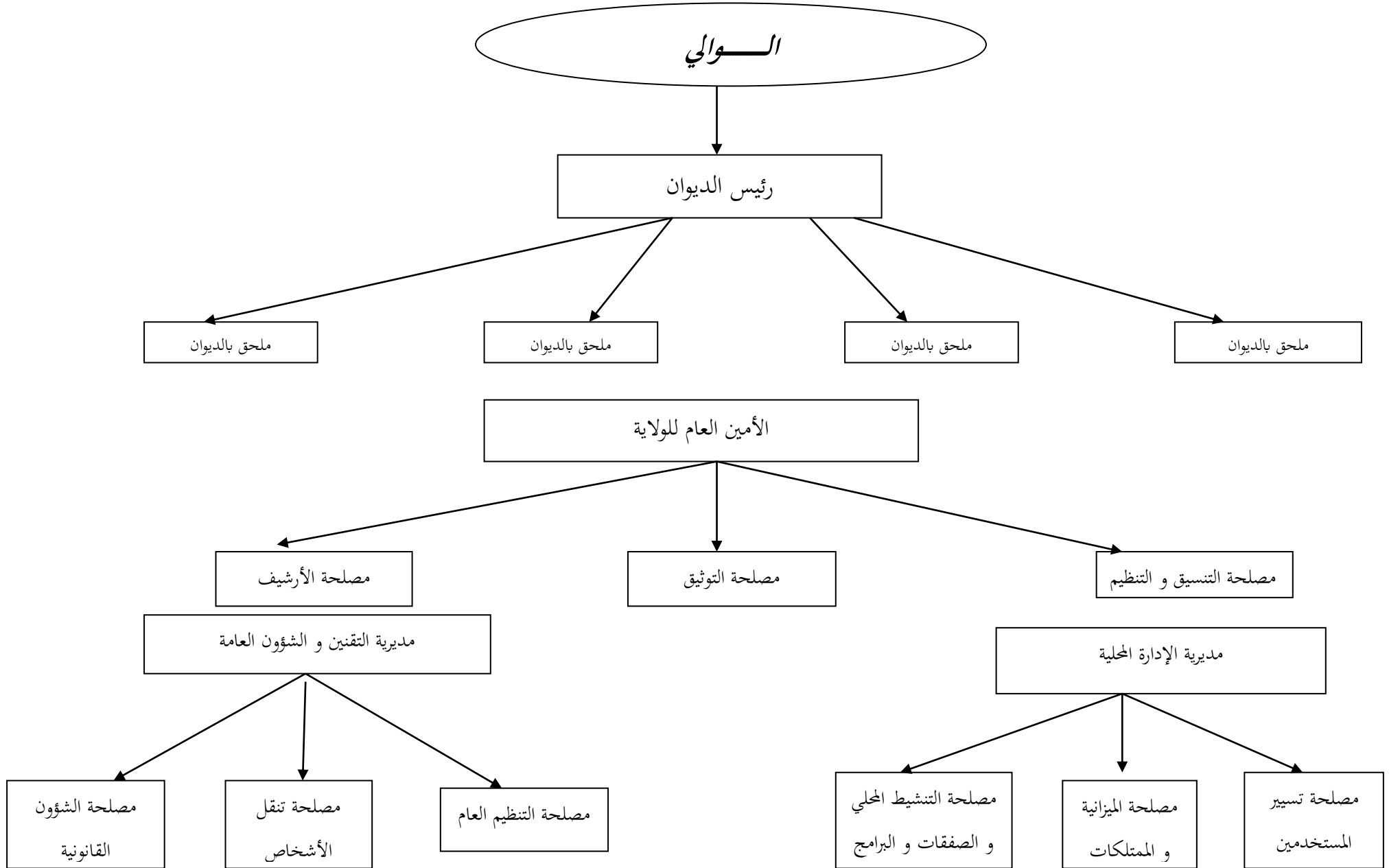
تمهيد: بعد جمع المعلومات حول الجانب النظري للدراسة و الذي يعتبر الإطار المرجعي للدراسة الميدانية وباعتباره أهم خطوة في البحث العلمي من خلال تحديد المنهج المعتمد في هذه الدراسة، وتحديد مجتمع الدراسة، أدوات جمع البيانات، وكذا التعرف على الدراسة الاستطلاعية و التأكد من بعض الخصائص السيكومترية و أساليبها الإحصائية ومواصفات الدراسة الأساسية و إجراءات تطبيقها وتحديد الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل بيانات الدراسة.

1- تعريف المؤسسة (الولاية): حسب ما جاء في المادة 1 من قانون الولاية رقم 09/90 حيث تنص بأن *الولاية جماعات إقليمية ذات شخصية معنوية واستقلال مالي تمارس نشاطها السياسي و الاقتصادي و الاجتماعي و الثقافي على مستوى إقليم الولاية فهي أكبر مؤسسة لامركزية مدعمة بميثاق خاصة و بسلطات إدارية عليا يتم تعيينها بواسطة مرسوم تنفيذي.*

1-1 الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

شكل رقم (02)

يوضح الهيكل التنظيمي للولاية:



2- حدود الدراسة:

* **حدود المكانية:** ولاية ورقلة، والتي تتسم باتساع الرقعة الجغرافية لها، والذي يقع مقرها في وسط مدينة ورقلة واحتوائها على العديد من المصالح بالإضافة إلى العلاقات الخارجية التي تربطها مع مختلف البنى التحتية للدولة كالبلديات، الدوائر، مديرية الضرائب، الضمان الاجتماعي، دوواين الترقية، مديريات السكن..... الخ.

* **حدود الزمانية:** الموسم الجامعي 2022-2023، الذي اتسمت هذه الفترة ما بعد جائحة كورونا بمحاولة أجهزة الدولة إعادة التوازن و التكيف مع ما بعد جائحة باستقبال المواطنين، وعدم إيجاد إلى حد ما صعوبة عند عملية التطبيق.

* **حدود البشرية:** عمال ولاية ورقلة، ومتعارف عن ولاية ورقلة كثرة العمال وهذا راجع لكثرة المصالح الإدارية المتواجدة فيها وما ينجر عن ذلك صراع الأدوار وتعدد المهام مما ينتج عنه ضغوط، بالإضافة إلى انتمائها لقطاع الوظيفة العمومية المتسم بضعف الأجر وكثرة الأعباء والمهام لدى العمال.

* **حدود الموضوعية:** تتمثل في المتغير المدروس و الأداة والمنهج المتبع.

3- منهج الدراسة: لتحقيق النتائج الدقيقة في الدراسة العلمية يجب اختيار المنهج المناسب والذي يتناسب مع الظاهرة وإجراءاتها و أدواتها ومعلوماتها.

يعرفه محمد بدوي: "بأنه مجموعة من القواعد التي يستعملها الباحث لتفسير ظاهرة معينة بهدف الوصول إلى الحقيقة العلمية، أو أنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة" (شرعان، 2019، ص14)

وبما أن الدراسة إرتباطية من خلال بحثها عن العلاقة بين التنمر والتوافق المهني، تم استخدام المنهج الوصفي الإرتباطي لكونه المنهج الأكثر استخداما في الدراسات النفسية و الاجتماعية و التربوية من جهة، وهو المنهج المناسب للدراسة الحالية من جهة أخرى حيث يسمح لنا بوصف وتقصي طبيعة العلاقة بين التوافق المهني و التنمر.

4- عينة الدراسة: تعد الدراسة الأساسية عملية مكاملة للمسار الصحيح الذي تتم به الدراسة الاستطلاعية، وهي الجزء

الأساسي الذي تعتمد عليه الدراسة العلمية في جمع البيانات المتعلقة بمفردات مجتمع البحث و المتمثل في عمال ولاية ورقلة، وبعد حصول الطالبتين على التسهيلات المقدمة من طرف رئيس قسم علم النفس و علوم التربية توجهنا إلى ولاية ورقلة وتم إجراء الدراسة الأساسية في الفترة من 2023/04/25 إلى 2023/05/09، وتم اختيار العينة الأساسية عن طريق معادلة هيربرت أركن والتي بلغت (154) عامل وعاملة من مجموع الكلي للعمال المقدر ب 256 عامل بالولاية، وتم اختيار العينة عن طريق العينة العشوائية البسيطة.

حيث تم توزيع 160 استمارة على كامل أفراد العينة المتواجدة بالولاية، وعدد الاستمارات المسترجعة قدر ب 154 وتم حذف 06 استمارات لعدم صلاحها.

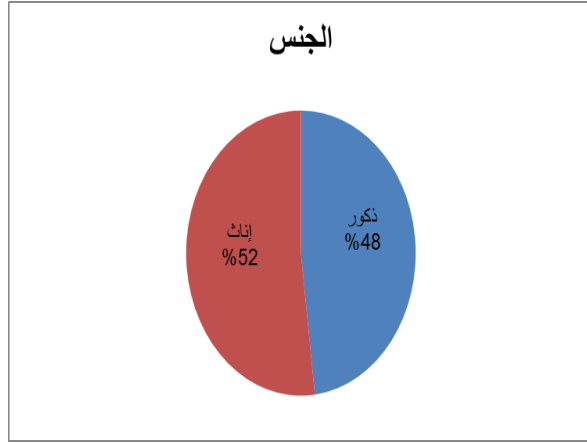
والجدول الموالي يبين خصائص العينة حسب متغير (الجنس، المستوى التعليمي، نوعية المنصب)

جدول رقم (01)

يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة
ذكور	74	%48.1
إناث	80	%51.9

شكل رقم (03)



توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) أن عدد العمال الذكور لولاية ورقلة بلغ 74 عامل والتي تمثل نسبة 48.1% أما بالنسبة إلى العاملات الإناث فقد بلغ عددهن 80 عاملة والتي تمثل بنسبة 51.9% من حجم العينة الأساسية وهذا ما يدل على التنوع في أفراد عينة الدراسة.

جدول رقم (02)

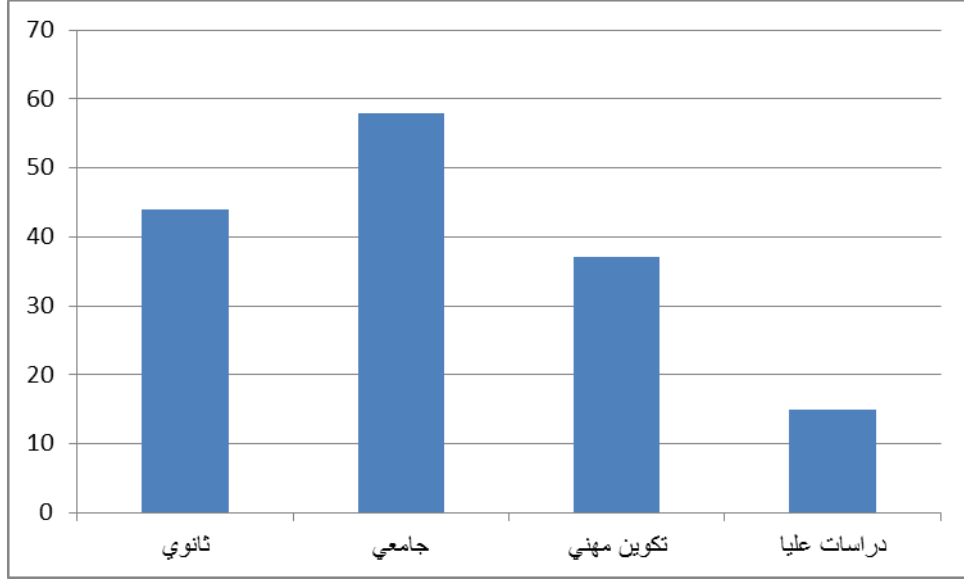
يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة
ثانوي	44	%28.6
جامعي	58	%37.7

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تكوين مهني	37	24%
دراسات عليا	15	9.7%

شكل رقم (04)



توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

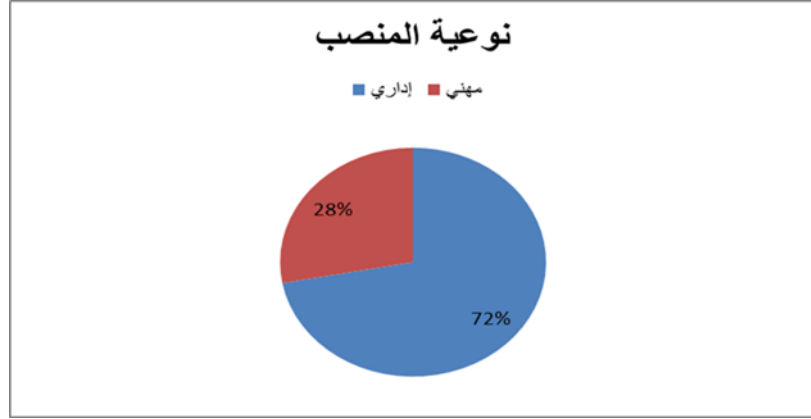
نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن عدد العمال المتحصّلين على مستوى ثانوي قدر بـ 44 عامل أي بنسبة 28.6%، أما العمال ذو مستوى جامعي فقدّر بـ 58 عامل ما يمثل نسبة 37.7% أما العمال ذو مستوى تكوين مهني فقدّر بـ 37 عامل بنسبة 24% وأما عمال ذو مستوى تعليم عالي فقدّر بـ 15 عامل أي ما يمثل نسبة 9.7% وهذا ما يدل على أن أغلب عمال المؤسسة ذو مستوى جامعي .

جدول رقم (03)

يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير نوعية المنصب

نوعية المنصب	العدد	النسبة (%)
إداري	111	72.1%
مهني	43	27.9%

شكل رقم (05)



توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير نوعية المنصب

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن عدد العمال الإداريين قدر بـ 111 عامل بنسبة تقدر بـ 72.1% أما العمال المهنيين قدر بـ 43 عامل أي بنسبة تقدر بـ 27.9%. وهذا ما يدل على أن أغلب عمال المؤسسة من مناصب إدارية وراجع ذلك لطبيعة العمل

5- أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة: تستخدم أدوات الدراسة العلمية في جمع البيانات المتعلقة بمفردات البحث سواء في الدراسة الأساسية أو الاستطلاعية.

"الاستبيان أكثر الوسائل استخداماً للحصول على معلومات وبيانات عن الأفراد، ويرجع ذلك لأسباب عديدة منها أن الاستبيان اقتصادي نسبياً ويمكن إرساله إلى أشخاص في مناطق بعيدة، كما أن الأسئلة أو المفردات مقننة من فرد لآخر، ويمكن ضمان سرية الاستجابات كما أنه يمكن صياغة الأسئلة لقياس أغراض محددة" (أبو علام، 2007، ص 89)

وقد تم اختيار استبيان لتوافقه مع أهداف وطبيعة الدراسة وجمع المعلومات و البيانات حول موضوع الدراسة من أفراد العينة. وهو معد من طرف الباحث **علي حسين عبد الزهرة (2020)** استخدمه في دراسته حول "أثر الصداقة التنظيمية و أثرها في الحد من التنمر في مكان العمل دراسة ميدانية في وزارة الاعمار و الإسكان العراقية بالجامعة العراقية" بتصرف حيث تم إضافة عدد من البنود لبعدها الترهيب الجسدي **أنظر الملحق رقم (2)** بعد ذلك عرض على مجموعة من الأساتذة المحكمين بجامعة قاصدي مباح بورقلة للتأكد من صلاحية الأداة لقياس التنمر الوظيفي لدى عمال ولاية ورقلة وتكون هذا الاستبيان من 26 فقرة تقيس 3 أبعاد هي:

* **بعد التنمر المرتبط بالعمل:** يغطي سلوكيات الفعل السلبية الموجهة نحو عمل الشخص و المتمثلة في: حجب المعلومات و المواعيد النهائية و تكليف بأعمال لا تتناسب مع كفاءته أو من خلال أعمال و مهام زائدة لإثقال كاهله و عدد بنوده (07) فقرات متمثلة في 1-2-3-4-5-6-7

* **بعد التنمر الشخصي:** يغطي سلوكيات الأفعال السلبية الموجهة إلى الضحية نفسها و المتمثلة في: الإهانة و السخرية و الإذلال و تشويه السمعة المهنية و رفض تقديم الدعم للزملاء بالإضافة إلى النقد المستمر مما يؤدي إلى انعدام الأمن الوظيفي و عدد بنوده (12) فقرة متمثلة في: 8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

*بعد الترهيب الجسدي: يتضمن عناصر تتعلق باستعمال العنف الجسدي أو التهديد بالعنف أو الصراخ أو الغضب وتصل أحيانا إلى استعمال الضرب وعدد بنوده (07) فقرات متمثلة في: 20-21-22-23-24-25-26.

أما فيما يخص المتغير التابع التوافق المهني فاستبيان معد من طرف الباحثة روم فايزة (2005) استخدمته في دراسة حول "علاقة الاتصال الشخصي لدى العمال بتوافقهم المهني دراسة ميدانية بالشركة الوطنية للكهرباء و الغاز بورقلة مذكرة لنيل شهادة ماجستير " بتصرف حيث تم إضافة عدد من البنود لبعث الرضا عن الأجر أنظر الملحق رقم (02) وتم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين للتأكد من صلاحيته، وتكون هذا الاستبيان من 29 فقرة تقيس 4 أبعاد هي:

*بعد الانسجام مع طبيعة العمل و المؤسسة: مجموعة العوامل التي تساعد الفرد على الشعور بالرضا داخل المؤسسة كنظام العمل و الظروف الفيزيائية و المادية وعدد فقراتها(13) فقرة متمثلة في: 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13.

*بعد الرضا عن الأجر: هي مجموعة الحوافز المادية والمعنوية التي تدفع بالفرد لتقديم أفضل ما لديه في سبيل إشباع رغباته و احتياجاته وتحقيق طموحه وعدد فقراته(06) فقرات متمثلة في: 14-15-16-17-18-19.

*بعد العلاقة مع المسؤول: يقصد به الانطباع الذي يتركه العامل لدى مسؤوله ومدى قدرة مسؤوله على فهمه سواء كان ذلك إيجابيا أو سلبيا وفقراتها(04) فقرات متمثلة في: 20-21-22-23.

*بعد العلاقة مع العمال زملاء: وهي قدرة العامل النفسية و الاجتماعية على ربط علاقات مع زملائه في العمل من خلال إرضائهم وتوطيد علاقته وتعاونهم معهم وتكون هذه علاقات ايجابية أو سلبية وفقراتها(06) فقرات متمثلة في 24-25-26-27-28-29.

*الفقرات السلبية للاستبيان هي: 6-9-12-13-16-23 وباقي الفقرات الاستبيان إيجابية.

وتندرج فقرات الاستبيان تحت (05) بدائل حيث أن أوزانها على الترتيب كما يلي(5-4-3-2-1) بالنسبة للتنمر الوظيفي أما فيما يخص التوافق المهني اندرجت تحت (05) بدائل حيث كانت أوزانها كما يلي بالنسبة للفقرات الايجابية: (5-4-3-2-1) أما السلبية عكسها.

جدول رقم(04)

يوضح بدائل الإجابة لمتغير التنمر الوظيفي و التوافق المهني:

الفقرة	بدا	بين الحين والآخر	في بعض الأحيان	في كثير من الأحيان	كثيرا جدا
يسيقون استخدام أجهزة و المعدات الحديثة	1	2	3	4	5
أتلقي الدعم والمساندة من زملائي في	موافق جدا	موافق	بدون رأي	معارض	معارض جدا

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

1	2	3	4	5	العمل عند مواجهتي لأي مشكلة
---	---	---	---	---	-----------------------------

أما عن الأداة في صورتها النهائية:

بالنسبة للأداة الخاصة بالتنمر الوظيفي بعد التأكد من صدقها وثباتها تضمنت ثلاثة أبعاد وهي:

* بعد التنمر المرتبط بالعمل (07) فقرات تمثل الفقرات: 1-2-3-4-5-6-7.

* بعد التنمر الشخصي (11) فقرة تمثل الفقرات: 8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18.

* بعد التهيب الجسدي (03) فقرات تمثل الفقرات: 19-20-21.

حيث بلغ عدد فقرات الاستبيان 21 بندا وكان تصحيحها وفق بدائل خمسة: دائما (05) غالبا (04) أحيانا (03) نادرا (02) أبدا (01)

أما أداة خاصة بالتوافق المهني تضمنت أربعة أبعاد وهي:

* بعد الانسجام مع طبيعة العمل والمؤسسة (11) فقرة تمثل الفقرات: 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11.

* بعد الرضا عن الأجر (06) فقرات تمثل: 12-13-14-15-16-17.

* بعد العلاقة مع المسؤول (04) فقرات تمثل: 18-19-20-21.

* بعد العلاقة مع العمال الزملاء (06) فقرات تمثل: 22-23-24-25-26-27.

حيث بلغ عدد فقرات الاستبيان 27 بندا وهي موجبة وسالبة حيث البنود السالبة تمثلت في (6-9-12-13-16-23) وباقي البنود موجبة وكان تصحيحها وفق خمس بدائل موافق جدا (5) موافق (4) محايد (3) معارض (2) معارض جدا (1) بالنسبة للبنود الايجابية أما البنود السلبية يكون أوزانها عكس.

6- الخصائص السيكومترية للأداة:

تم الاعتماد على خاصيتين هما الصدق والثبات وفيما يلي شرح مفصل لذلك:

1-6: صدق المقياس Validity: هو أن الاختبار يعتبر صادقا، إذا كان "يقيس ما وضع لقياسه"

(معمرية، 2022، ص166)

وقد اعتمدنا على الطرق التالية في الصدق:

أ- بالنسبة لمتغير التنمر الوظيفي:

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

1- صدق المحتوى عن طريق صدق المحكمين: تم الاعتماد على 90 % من آراء المحكمين الذين بلغ عددهم (05) بجامعة قاصدي مرباح ورقلة في اختصاص علم النفس العمل و التنظيم، علم النفس الاجتماعي، علم النفس المدرسي (الملحق رقم 01) يبين أسماء لجنة التحكيم، حيث عرض عليهم مقياس التنمر الوظيفي في صورته الأولية، و أخذت هذه العملية حوالي 10 أيام وتم استرجاع كل استمارات التحكيم الموزعة على أساتذة التحكيم، حيث اقترحوا بعض التعديلات البسيطة التي مست جانب الصياغة اللغوية وفصل بعض الفقرات المركبة وإعادة صياغة بعض المفردات وتم ضبط صياغته وفق التعديلات المطلوبة في ذلك.

جدول رقم 05

يوضح صدق تحكيم مدى قياس فقرات الأبعاد للتنمر الوظيفي:

الأبعاد	رقم الفقرات	نسبة الاتفاق %
التنمر المرتبط بالعمل	01	100%
	02	%100
	03	%100
	04	%100
	05	%100
	06	%80
	07	%100
التنمر الشخصي	08	%100
	09	%100
	10	%100
	11	%100
	12	%100
	13	%80
	14	%100
	15	%100

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

16	%100	التهيب الجسدي
17	%100	
18	%100	
19	%60	
20	%80	
21	%80	
22	%100	
23	%60	
24	%60	
25	%60	
26	%60	

نلاحظ من خلال الجدول رقم(05) أن نسبة اتفاق المحكمين على مدى قياس الفقرات للأبعاد كانت عالية حيث تراوحت بين 80% و100% وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بصدق تحكيمي عالي.

ب- بالنسبة لمتغير التوافق المهني:

ب-1 صدق المحتوى عن طريق صدق المحكمين: تم الاعتماد على 90% من آراء المحكمين البالغ عددهم (05) بجامعة قاصدي مرباح بورقلة، حيث اقترحوا بعد التعديلات البسيطة التي مست جانب الصياغة اللغوية وتم ضبط صياغته وفق التعديلات المطلوبة.

جدول رقم(06) (

يوضح صدق تحكيم مدى قياس فقرات الأبعاد للتوافق المهني:

الأبعاد	رقم الفقرات	نسبة الاتفاق%
الانسجام مع طبيعة العمل و المؤسسة	01	%100
	02	%100
	03	%80

%100	04	
%40	05	
%100	06	
%80	07	
%60	08	
%100	09	
%80	10	
%100	11	
%80	12	
%100	13	
%100	14	الرضا عن الأجر
100%	15	
%80	16	
%100	17	
%100	18	
%80	19	
%100	20	العلاقة مع المسؤول
100%	21	
%100	22	
%100	23	
%100	24	العلاقة مع العمال الزملاء
%100	25	

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

26	%100
27	%100
28	%100
29	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن نسبة اتفاق المحكمين على مدى قياس الفقرات للأبعاد كانت عالية حيث تراوحت بين 80% و100% وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بصدق تحكيمي عالي.

جدول رقم (07)

يوضح صدق التعليمات و البدائل و الأبعاد للتمتع الوظيفي والتوافق المهني:

الملاحظة	النسبة المئوية	عدد المحكمين	طبيعة التحكيم
واضحة من طرف جميع المحكمين	%100	5	التعليمية
اقترح تغيير البدائل	%40	2 من 5	البدائل
اقترح تغيير البدائل	%60	3 من 5	
ملائمة من طرف كل المحكمين	%100	5	الأبعاد

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة اتفاق المحكمين على مدى وضوح التعليمات و الأبعاد كان بنسبة 100% بالنسبة لكلا المتغيرين التمتع والتوافق المهني أما بخصوص البدائل فقد كانت بنسبة 40% مع اقتراح تغيير بدائل الاستبيان إلى دائما-غالبا-أحيانا-نادرا-أبدا بالنسبة للمتغير التمتع أما بالنسبة لمتغير التوافق المهني فكانت بنسبة 60% بتغيير بديل بدون رأي إلى محايد.

2- صدق المقارنة الطرفية: عن طريق صدق التمييزي يقوم على أحد مفاهيم الصدق وهو قدرة الاستبيان على التمييز بين طرفي الخاصية التي يقيسها. (معمرية، مرجع سابق، ص. 214)

جدول رقم (08)

يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لقياس التمتع الوظيفي عينة الدراسة الاستطلاعية (ن=40):

مؤشرات إحصائية	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية للأفراد	13	39.54	5.54	10.468	24	.01
الفئة العليا						

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

الفئة الدنيا	13	22.69	1.70		
--------------	----	-------	------	--	--

من خلال نتائج جدول رقم (08) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفئة العليا بلغ (39.54) بإنحراف معياري قدره (5.54) بينما المتوسط الحسابي للفئة الدنيا بلغ (22.69) بإنحراف معياري قدره (1.70) وبحساب درجة الحرية التي قدرت بـ 24 وقيمة ت المحسوبة المقدره بـ (10.46) لوحظ أنه توجد فروق دالة إحصائية بين الفئة العليا والدنيا عند مستوى دلالة $\text{sig}=0.00$ وهي دالة عند 0.01. وبالتالي يمكن القول أن الأداة تتمتع بقدرة تمييزية بين المجموعة العليا و الدنيا.

1-2 صدق المقارنة الطرفية

جدول (09)

يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لمقياس التوافق المهني عينة الدراسة الاستطلاعية (ن=40):

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	مؤشرات إحصائية
						الدرجة الكلية للأفراد
.01	24	6.582	5.814	100.85	13	الفئة العليا
			4.804	87.08	13	الفئة الدنيا

من خلال نتائج جدول رقم (09) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفئة العليا بلغ (100.85) بإنحراف معياري قدره (5.81) بينما المتوسط الحسابي للفئة الدنيا بلغ (87.08) بإنحراف معياري قدره (4.80) وبحساب درجة الحرية التي قدرت بـ 24 وقيمة ت المحسوبة المقدره بـ (6.58) لوحظ أنه توجد فروق دالة إحصائية بين الفئة العليا والدنيا عند مستوى دلالة $\text{sig}=0.00$ وهي دالة عند 0.01. وبالتالي يمكن القول أن الأداة تتمتع بقدرة تمييزية بين المجموعة العليا و الدنيا.

4-4-2 ثبات المقياس Reliability: هو ضمان الحصول على نفس النتائج تقريبا إذا أعيد تطبيق الاختبار على نفس الفرد أو نفس المجموعة من الأفراد (نفس المرجع، ص 230) وقد تم الاعتماد على طريقتين في حساب ثبات الأداة في الدراسة الحالية وهما:

1- معادلة ألفا كرونباخ: يعتبر معامل ألفا كرونباخ من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبار ومعامل ألفا يربط ثبات الاختبار بثبات بنوده. فازدياد قيمة تباينات البنود بالنسبة إلى التباين الكلي يؤدي إلى انخفاض معامل الثبات وانخفاضها (تجانسها) يؤدي إلى ارتفاع معامل الثبات.

جدول رقم (10)

يوضح ثبات الأبعاد و الاستبيان للتمتع الوظيفي:

الأبعاد	ثبات اختبار ألفا كرونباخ
البعد الأول: التمتع المرتبط بالعمل	.944

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

البعد الثاني: التنمر الشخصي	.741
البعد الثالث: التهيب الجسدي	.600
استبيان ككل	.848

نلاحظ من خلال جدول رقم (10) أن ثبات الاستبيان ككل قدر ب 0.84 وهي أكبر من 0.70 و نسبة ثبات الأبعاد تراوحت ما بين 0.60 كحد أدنى و 0.94 كحد أعلى، فالاستبيان يعتبر ثابت وعليه تم اعتماد المقياس.

1-1 معادلة ألفا كرونباخ:

جدول رقم (11)

يوضح ثبات الأبعاد و الاستبيان للتوافق المهني:

الأبعاد	ثبات اختبار ألفا كرونباخ
البعد الأول: الانسجام مع طبيعة العمل و المؤسسة	.748
البعد الثاني: الرضا عن الأجر	.587
البعد الثالث: العلاقة مع المسؤول	.875
البعد الرابع: العلاقة مع العمال الزملاء	.648
استبيان ككل	.868

نلاحظ من خلال جدول رقم (11) أن ثبات الاستبيان ككل قدر ب 0.868 وهي أكبر من 0.70 و نسبة ثبات الأبعاد تراوحت ما بين 0.64 كحد أدنى و 0.87 كحد أعلى، فالاستبيان يعتبر ثابت وعليه تم اعتماد المقياس.

2-التجزئة النصفية: قمنا بحساب معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية، حيث تم تقسيم الاختبار إلى جزئين الأول يضم الفقرات الفردية والثاني يضم الفقرات الزوجية وتم حساب عن طريق استعمال برنامج spss نسخة (22) والنتائج مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (12)

يوضح قيمة معامل الارتباط بالتجزئة النصفية للتنمر الوظيفي:

المتغير	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل
التنمر الوظيفي	.924	.956

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

من خلال جدول رقم(12) لوحظ أن معامل الارتباط قبل التعديل قدرت ب 0.92 ونسبة معامل الارتباط بعد التعديل باستعمال معادلة جتمان وذلك لوجود تباين كبير بين الفقرات الفردية والزوجية و قدرت ب0.95،وعليه يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بقدر عال من الثبات.

2-1التجزئة النصفية:

جدول رقم(13)

يوضح قيمة معامل الارتباط بالتجزئة النصفية للتوافق المهني:

المتغير	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل
التوافق المهني	.869	.930

من خلال جدول رقم(13) لوحظ أن معامل الارتباط قبل التعديل قدرت ب 0.86 ونسبة معامل الارتباط بعد التعديل باستعمال معادلة سبيرمان براون وذلك لوجود تقارب بين الفقرات الفردية والزوجية و قدرت ب0.93،وعليه يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بقدر عال من الثبات.

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة الفرضيات:

قصد معالجة البيانات وصفية و الحصول على مؤشرات كمية تساعد على التحليل و التفسير ،يجب استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة في البحوث العلمية خصوصا ذات الطابع الميداني ،فتم الاعتماد في الدراسة الحالية على:

- المتوسط المرجح لمعالجة فرضية المستوى
- معامل الارتباط بيرسون لمعالجة فرضية العلاقاتية
- معامل الارتباط الجزئي لمعالجة الفرضيات الثالثة والرابعة والخامسة.

خلاصة الفصل:

بناء على ما تم تناوله في فصل إجراءات الدراسة الميدانية في عناصر متعددة ،فكان أولها منهج الدراسة ثم انتقال إلى الدراسة الاستطلاعية من خلال توضيح هدفها ووصف عينتها وأدوات المستخدمة لقياس التمر والتوافق المهني وتم التأكد من صدقها وثباتها في خصائصها السيكمومترية،وفي الدراسة الأساسية وصف مجتمع الدراسة وأداة الدراسة الأساسية وتحديد الأساليب الإحصائية للدراسة.

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج

الدراسة

تمهيد

1- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الأولى

2- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثانية

3- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الثالثة

4- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الرابعة

5- عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الخامسة

*الاستنتاج العام

*اقتراحات والتوصيات

تمهيد :

تعتبر النتائج التي يتوصل إليها الباحث في دراسة همزة وصل بين المعطيات النظرية و الأخرى الميدانية، و قد أسفر التطبيق الميداني لأدوات جمع البيانات الخاصة بالدراسة الحالية على مجموعة من النتائج تعتبر معطيات خام تحتاج إلى تحليل و تفسير للوصول إلى قبول الفرضيات المطروحة أو رفضها من خلال تفسير الظاهرة التي هي موضوع الدراسة ، و المتمثلة هنا في التمر و التوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة و لتتمكن من المناقشة العلمية لابد من العرض المناسب للنتائج المتحصل عليها و تحليلها و تفسيرها ومناقشتها وهذا ما سيتم التعرض له في هذا الفصل .

1- عرض وتحليل وتفسير نتيجة الفرضية الأولى: تنص الفرضية الأولى: ما مستوى كل من التمر والتوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة؟ وللإجابة عن هذا السؤال واختبار الفرضية تم حساب المتوسط الحسابي المرجح للتمر الوظيفي والتوافق المهني والجدول أدناه يوضح ذلك.

تحديد المعيار : من خلال المتوسط الحسابي المرجح: عدد البدائل-1 $\frac{1}{3}$ وبالتعويض في المعادلة: $1.33 = \frac{4-1}{3}$ (عدد التقسيمات)

أي من المجال (1-2.33) منخفض

ومن مجال (2.34-3.67) متوسط

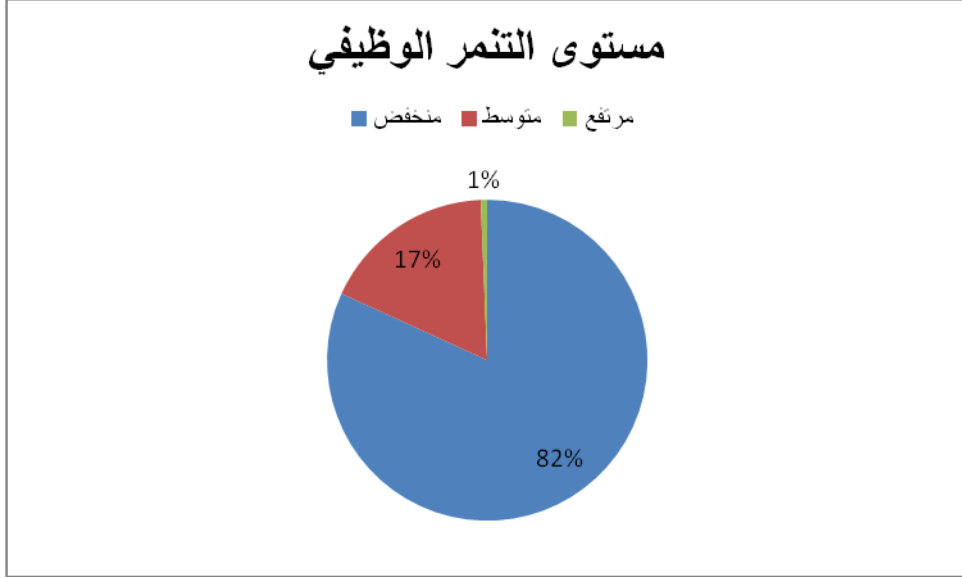
ومن المجال (3.68-5) مرتفع.

جدول رقم (14)

يوضح التكرار و النسب المئوية لاستبيان التمر الوظيفي:

المستويات	التكرار	النسبة المئوية
منخفض	126	81.81%
متوسط	27	17.53%
مرتفع	1	0.64%

يوضح مستوى التنمر الوظيفي لدى عينة الدراسة:



نلاحظ من خلال الجدول أن العينة قسمت إلى ثلاث مستويات (منخفض، متوسط، مرتفع) حيث بلغ تكرار أفراد ذو مستوى منخفض بـ 126 تكرارات بنسبة 81.81% و تكرار أفراد ذو مستوى متوسط بـ 17 تكرار بنسبة 17.53% و تكرار أفراد ذو مستوى مرتفع بـ 1 تكرار بنسبة 0.64%. ومنه نستنتج أن مستوى التنمر الوظيفي لدى عمال ولاية ورقلة **منخفضاً** وهذا ما يتفق مع دراسة **مساعد والقُدومي** (2019) حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى استقواء (التنمر) متدني لدى طلبة صعوبات التعلم وكذلك دراسة **ابتهاج علي عودة الله العساففة** (2022) حيث توصلت نتائج الدراسة أن درجة التنمر الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة الكرك من وجهة نظر المعلمين جاءت بدرجة تقدير منخفض، وكذلك **دراسة الشافعي** (2019) حيث أظهرت النتائج أن جميع مجالات الاستقواء جاءت بدرجة منخفضة و**دراسة سالم حميد عبيد** (2018) حيث توصلت الدراسة إلى انخفاض مستوى التنمر لدى المرشدين التربويين، وكذلك **دراسة خديجة ملال وآخرون** (2021) حيث خلصت الدراسة إلى مستويات الأمن الوظيفي والتنمر الوظيفي لدى الممرضون منخفضة.

نفسر انخفاض مستوى التنمر الوظيفي لدى عمال ولاية ورقلة إلى أن العمال أو ضحايا التنمر يتقدمون بشكوى ضد من يمارسون التنمر عليهم إلى الإدارة المعنية، و أن الإدارة تعرف الكثير من هذه الممارسات، أو أن تطبيق الإدارة للتعليمات و الإجراءات الخاصة بسلوك العاملين في الوظيفة (النظام الداخلي) وخاصة السلوكيات السلبية مثل التنمر والذي يمكن أن يكون بدرجة عالية أو إستراتيجية التي تتبعها الإدارة للحد من هذه السلوكيات السلبية، وكذلك التواصل الاجتماعي الجيد بين العمال فيما بينهم وبين الإدارة مما يؤدي إلى مراعاة مشاعر بعضهم البعض، الرضا الذي يسود بين العاملين بمستوى مقبول وقد يعود ذلك إلى امتلاكهم

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج

حرية أكبر في التنقل بين المصالح في حالة شعورهم بعدم الرضا بالإضافة إلى قدرتهم مع التكيف مع ظروف وطبيعة العمل الوظيف العمومي.

ربما قد يعود سبب انخفاض مستوى التنمر الوظيفي إلى قيام المسؤولين بالثناء على العاملين وخلق لديهم دافع للقيام بالعمل، و السماح لهم بالتعبير عن آرائهم و إشراكهم في بعض الأحيان في اتخاذ القرارات والمعاملة الجيدة التي تؤدي إلى سيادة جو مناسب في بيئة العمل ، كما تلعب ثقافة المؤسسة دورا كبيرا في انخفاض سلوك التنمر في مكان العمل كما أشار السيفر (alserver,2008) إلى أن بيئة العمل الضاغطة بصورة كبيرة يمكن أن تشجع عن التنمر كما أن هناك عوامل أخرى مثل عدم تحديد موعد نهائي لإنهاء العمل، وبيئة العمل تتمتع بالتنافسية العالية يمكن أن تتسبب في ظهور التنمر أيضا بالإضافة إلى انعدام الأمن بين العاملين و الصراع في العمل وطبيعة إجراءات العمل ،ومدى الاستقلالية وإجراءات المتعلقة بالثبوت و الترقية، و القيم والثقافة وممارسات العمل كلها عوامل يمكن أن تكون مصادر غنية لخلق بيئة عمل عدوانية تشجع على التنمر بين العاملين فيها .ومن بين الدراسات التي اختلفت مع دراستنا الحالية التي وجدت مستوى مرتفع في التنمر الوظيفي نذكر: *دراسة نوران حسين النشوي* (د س)، *دراسة لياه هوليس* (2015)، *دراسة أوفايو لو وزملائه* (2016)، *دراسة أرنوط* (2017)، *دراسة (zoharah)* (omar.et.al,2015).

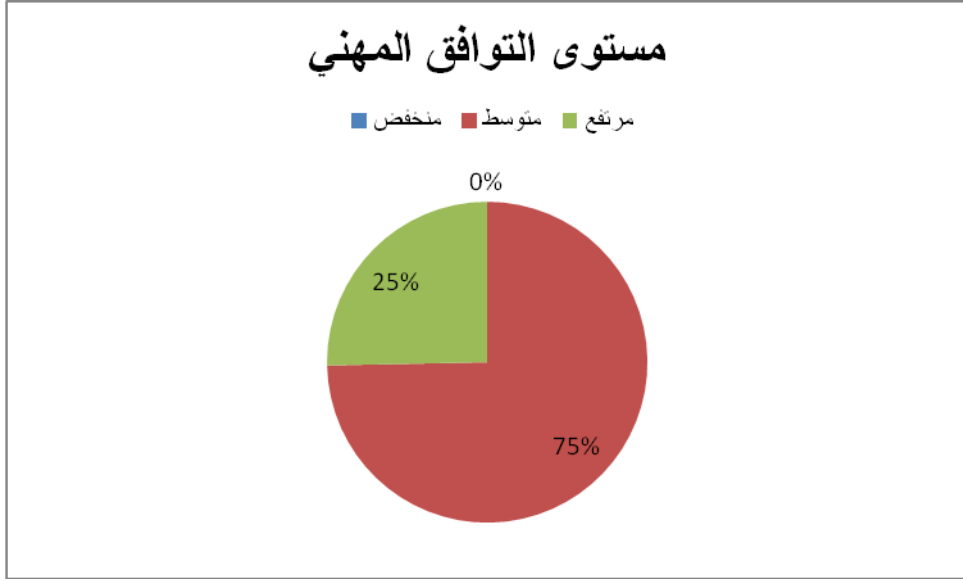
جدول رقم (15)

يوضح تكرار و النسب المئوية لاستبيان التوافق المهني:

المستويات	التكرار	النسبة المئوية
منخفض	0	%0
متوسط	115	%74.67
مرتفع	39	%25.32

شكل رقم (07)

يوضح مستوى التوافق المهني لدى عينة الدراسة:



نلاحظ من خلال الجدول أن عدد الأفراد الذين كانت إجاباتهم محصورة في المجال المتوسط قد بلغ تكرارهم 115 بنسبة مئوية بلغت 74.67% بينما بلغ عدد تكرارات الأفراد المحصورين في المجال المرتفع 39 فرد من مجموع أفراد العينة الكلية أي ما بنسبة 25.32% في حين لم يسجل تكرار منخفض أي فرد. ومنه نستنتج أن مستوى التوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة كان متوسطا. وقد اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (بوتوتة لامية 2015) التي أسفرت على حصول المرضين على مستوى متوسط في التوافق المهني، ودراسة حمري فاطمة الزهراء (2020) والتي أسفرت نتائجها أن مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة قسم الاستعجال كان متوسطا، وكذلك دراسة يوسف بن سيف الرحبي ومحمد عبد الحميد الشيخ محمود (2017) والتي أظهرت أن التوافق المهني لمعلمي مرحلة التعليم ما بعد الأساسي جاء متوسطا، وكذلك دراسة سارة سامي (2019) والتي أسفرت على أن مستوى متوسط للتوافق المهني لدى الموظفين الإداريين بجامعة محمد بوضياف المسيلة، وكذلك دراسة هشام زروقة (2016) حيث خلصت نتائجها إلى أن مستوى التوافق المهني لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة كان متوسطا، ودراسة صلاح الدين شيخاوي (2020) حيث كانت نتائج الدراسة أن مستوى التوافق المهني للموظفين بأبعاده كان متوسطا لدى موظفي الجماعات الإقليمية.

نفسر تدني مستوى التوافق المهني (مستوى متوسط) لدى موظفي قطاع الجماعات الإقليمية بورقلة إلى عدة أسباب من أهمها عدم رضا العمال على نظام الرواتب و الأجور فهي لا تتناسب مع المهام الإدارية التي يؤديها داخل الجماعات الإقليمية، حتى نظام العلاوات ومكافآت غير مناسبة تماما مع ما يقدمه العمال من عمل وجهد، فالبناء غير سليم لنظام الأجور والعلاوات هو ما جعل الموظف يشعر بعدم الرضا ولا يستطيع إشباع حاجاته الأساسية والاجتماعية هذا ما أشار إليه ماسلو في نظرية الحاجات أن السلوك الإنساني إنما يأتي بحثا عن تلبية الحاجات التي صنفها حسب طبيعة الإنسان (الغريزية والبيولوجية والاجتماعية).

وعليه فإن ماسلو يفسر التوافق المهني للعامل بمدى إشباعه للحاجات الإنسانية فكلما كان إشباع حاجاته الإنسانية مرتفع كلما كان توافقه المهني مرتفع ودافع الإنجاز نحو العمل عال.

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج

تجدر الإشارة إلى أن الأعمال التي يقومون بها لا تتوافق مع الأجرة التي يتقاضونها وهو ما يعلمه المسؤولون المحليون مما يجعلهم يراعون هذه الجزئية ويمتنعون عن تطبيق بعض العقوبات التأديبية كما أن عدم التوازن الذي يشعر به الموظف وهو ما أشار إليه رائد **نظرية العدالة** (المساواة) **أدمز** الذي يرى فيها أن التوافق المهني يتحقق إذا كان هناك توازن بين ما يقدمه الفرد للعمل وبين ما يحصل عليه الفرد من العمل بمعنى آخر إيجاد التوازن بين ما يبذله من مجهود والنتائج التي يحققها العامل من العمل. وأما بالنسبة للدراسات التي اختلفت عن دراستنا بوجود مستوى التوافق المهني مرتفع نذكر **دراسة بدرية محمد يوسف الرواحية (2016)**، **دراسة سامي خليل فحجان (2010)**، **دراسة سعيدة (2015)**، **دراسة حسينة بلهي (2021)**.

2- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة الفرضية الثانية: التي تنص: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمر والتوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة. وللإجابة على هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين.

جدول رقم (16)

يوضح معامل الارتباط بيرسون بين التمر والتوافق المهني:

المتغيرات	عدد الأفراد	قيمة معامل الارتباط بيرسون	دلالة إحصائية
التمر الوظيفي	154	0.334 - **	دالة عند 0.01
التوافق المهني			

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين التمر والتوافق المهني قدر بـ (-0.334) بقيمة دلالة 0.00 أي هي أقل من 0.05 للدلالة على أنها دالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.01. ونستنتج من هذه النتيجة وجود علاقة عكسية ضعيفة بين التمر و التوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة أي انه كلما انخفض التمر ارتفع التوافق المهني و العكس.

وبناء على ما تقدم فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي يدل على وجود علاقة عكسية ضعيفة بين التمر والتوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة.

نفسر طبيعة هذه العلاقة إلى عدم تعرض عمال ولاية ورقلة بشكل مستمر ومتكرر ومقصود لسلوكيات التمر وقد يعود ذلك أيضا إلى قدرة العمال على دفع ومنع ومواجهة مثل هذه السلوكيات غير أخلاقية وإحساس بالسيطرة الذاتية أو إثبات الذات في بيئة العمل وكذلك الشعور بالرضا والراحة، وكذلك قد يرجع ذلك إلى أن العمال يتعرضون لكثير من التغيرات النفسية والاجتماعية خلال فترات التعامل مع بعضهم البعض مما يجعلهم يحاولون إشباع حاجاتهم ودوافعهم بطريقة ترضيهم وترضي المحيطين بهم وإلى المستوى الذي وصلوا إليه من الوعي والنضج ما أدى بهم إلى الاندماج في العمل والتكيف النفسي والاجتماعي هذا ما يؤثر ايجابيا على مستوى التوافق المهني بشكل عام.

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج

قد نفسر هذه النتيجة بأن دخول الموظف للبيئة العملية يولد لديه مشاعر ايجابية مما يساهم في رفع قدرتهم على استخدام هذه المشاعر لتحقيق المواجهة الفعالة و التكيف مع المواقف باستخدام روح الدعابة و الفكاهة،ومن الدراسات التي اتفقت مع نتائج دراستنا الحالية دراسة(vukelic et al,2019)حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية بين التعرض لسلوكيات التنمر الوظيفي من خلال التنمر (النفسي،الجسدي،اللفظي)و الرضا الوظيفي،وكذلك دراسة كل من (bashir et hanif,2014)حيث توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط سلبي بين السمات الشخصية و التنمر في موقع العمل ودراسة (ikyanyon and ucho.2013) حيث توصلت إلى أن الموظفين الذين أدركوا مستوى منخفض من التنمر كان أداؤهم أعلى من أولئك الذين عانوا من مستويات أعلى من التنمر في العمل،وكما أشارت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية كبيرة بين التنمر في مكان العمل و الرضا الوظيفي،ودراسة (yun etal.2014)توصلت إلى وجود علاقة ارتباطيه سلبية قوية بين بيئة العمل و التمريض و التنمر في مكان العمل،ودراسة **ماليك ويانور**(2016) توصلت إلى التأثير السلبي للتنمر في بيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى الأطباء في بعض المستشفيات العامة والخاصة بمدينة لاهور بباكستان،ودراسة **ستيلي وزملائه** أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين التنمر في بيئة العمل وكل من الرضا الوظيفي و الولاء العاطفي والضيق النفسي لدى أعضاء بعض الوحدات قوات الدفاع الأسترالية،ودراسة **عبد العزيز 2020** و (vukelic et al2019)إلى وجود علاقة سلبية بين التعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل وبين مستوى الرضا الوظيفي ودراسة (giorgi et al.2015)كشفت النتائج الدراسة أن تأثير التنمر في العمل سلبا على الرفاهية النفسية للعاملين وبالتالي على رضاهم عن العمل،ودراسة(fisherblando.2008) حيث أشارت النتائج إلى وجود تأثير سلبي للتنمر على كل من الرضا الوظيفي وإنتاجية،كما اختلفت دراسة **سارة إسراء وايغان سونيل**(2018)مع دراستنا حيث كانت نتائج دراستهم إلى عدم وجود علاقة بين التنمر في بيئة العمل و الرضا الوظيفي لدى الإطار الإداري بإحدى الجامعات الخاصة الباكستانية.

3- **عرض وتحليل وتفسير ومناقشة الفرضية الثالثة:** التي تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر والتوافق المهني بعد عزل متغير الجنس. وللإجابة على هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط الجزئي

جدول رقم(17)

يوضح معامل الارتباط الجزئي بين التنمر والتوافق المهني:

المتغير المعزول	قيمة معامل الارتباط بين التنمر والتوافق المهني	مستوى الدلالة
الجنس	-.331	0.00

نلاحظ من خلال الجدول قيمة معامل الارتباط الجزئي بين التنمر والتوافق المهني بعد عزل متغير الجنس قدر ب(-0.331) بمستوى دلالة 0.00 ومنه نستنتج أن لا توجد علاقة بين التنمر و التوافق المهني بعد عزل متغير الجنس وبالتالي نرفض الفرض البديل ونقبل الفرض الصفري الذي ينص على انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر والتوافق المهني بعد عزل متغير الجنس..

نفسر ذلك على أن الفروقات الفردية بين الذكور والإناث لا تؤثر في العلاقة بين التنمر والتوافق المهني ، ويرجع ذلك إلى أن كلا الجنسين يعيشون في نفس البيئة المهنية ونفس المناخ التنظيمي الذي تحكمه نفس أساليب الإشراف وتسوده ثقافة تنظيمية مشتركة كما أن القوانين الناظمة التي تنظم الحياة المهنية لا تعطي أولوية أحد على آخر سواء كان موظفاً أو موظفة وكذلك إلى توزيع المهام والمسؤوليات يكون بشكل متساوي بين الذكور والإناث فعمال ولاية ورقلة على اختلاف جنسهم بالنسبة للإدارة يتمتعون بقدرات ومؤهلات وكفاءات عالية تمكنهم من تحقيق الأهداف التي تسعى إليها ويرجع ذلك إلى مبدأ تكافؤ الفرض في بيئة العمل بين الموظفين والموظفات التي يمكنها من تقلد مسؤوليات ومهام تأطيرية أثبتت الموظفة كفاءتها فيها وحققته وجودها داخل هذه الهياكل التنظيمية، ومن بين الدراسات التي كانت موافقة لدراستنا **دراسة سامي خليل فحجان (2010)** التي كانت نتائجها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني ومستوى المسؤولية الاجتماعية ومستوى مرونة الأنا تعزى لمتغير الجنس، وكذلك **دراسة لبدارة إيمان (2010)** التي جاءت نتائجها إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في التوافق المهني بين السيكولوجيين حسب متغير الجنس، ودراسة كل من **(bashir et hanif,2014)** حيث توصلت نتائج الدراسة إلى أنه ليس هناك اختلافات دالة في الجنس فيما يخص التنمر في مكان العمل و**دراسة مساعد و القادومي (2019)** أشارت إلى لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستقواء بين طلبة صعوبات التعلم و العاديين، و**دراسة الشافعي 2019** توصلت إلى عدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس ودراسة **(deniz et riosun.2018)** توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الرجال والنساء من حيث التعرض للتنمر في مكان العمل.

اختلفت مع دراستنا دراسة كل من **simpson et cohen 2014** والتي جاءت أن 28.5 % من النساء العاملات هن أكثر عرضة للتنمر مقابل 19.5% من الرجال، وكذلك اتفقت معها دراسة **chirilu2019** والتي توصلت إلى وجود اختلافات بين الجنسين في التعرض للتنمر في مكان العمل حيث أن النساء أكثر عرضة للتنمر من الرجال، و**دراسة صبيحات 2011** حيث بينت الدراسة أن الذكور يتفوقون على الإناث في جميع أشكال الاستقواء وكذلك **دراسة ابراهيم 2011** حيث توصلت إلى وجود اختلاف بين الذكور والإناث فيما يتعلق بتعرضهم لسلوكيات الاستقواء وردود أفعالهم، و**دراسة نوران حسين النشوي (د س)** توصلت إلى وجود فروق في مستويات التنمر الوظيفي تعزى إلى النوع لصالح الإناث، ودراسة **(bannink R et al.2014)** توصلت إلى أن النوع يؤثر بشكل كبير على درجة التأثير بالإبذاء التقليدي و التنمر عبر الأنترنات، واتضح أن الإناث أكثر تأثراً من الذكور بالإبذاء التقليدي و التنمر عبر الأنترنات، ودراسة **ابتهاج علي عودة الله العسافنة 2022** توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية في درجة التنمر الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة الكرك من وجهة نظر المعلمين للمقياس الكلي و الأبعاد تعزى

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج

لمتغير الجنس ولصالح الإناث ودراسة فاطمة عادل داخل 2022 توصلت إلى وجود فروق في التنمر الوظيفي على وفق متغير الجنس لصالح الذكور.

4- عرض وتحليل وتفسير ومناقشة الفرضية الرابعة: التي تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر والتوافق المهني بعد عزل متغير المستوى التعليمي. وللإجابة على هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط الجزئي

جدول رقم (18)

يوضح معامل الارتباط الجزئي بين التنمر والتوافق المهني:

المتغير المعزول	قيمة معامل الارتباط بين التنمر والتوافق المهني	مستوى الدلالة
المستوى التعليمي	-0.336	0.000

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط الجزئي بين التنمر والتوافق المهني بعد عزل متغير المستوى التعليمي قدر ب(0.336-) عند مستوى دلالة قدر ب0.000، ومنه نستنتج أن مستوى التعليمي لا يؤثر في العلاقة بين التنمر والتوافق المهني ومنه نرفض الفرض البديل ونقبل الفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر والتوافق المهني بعد عزل متغير المستوى التعليمي .

نفسر ذلك إلى أن المستوى التعليمي لا يزيد ولا ينقص في علاقة بين التنمر والتوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة بمختلف مؤهلاتهم العلمية ويرجع ذلك أن العمال يتعرضون في غالب إلى نفس الظروف من حيث طبيعة العمل وعدد ساعات العمل، والترقيات والعلاوات كما تتاح الفرص للجميع لنسج العلاقات الاجتماعية من خلال المهنة وسعي جميع الفئات نحو النمو المهني ومشاركة في الدورات التكوينية عن طريق تدعيم المسار المهني لهم بالشهادات الأكاديمية. ومن بين الدراسات التي اتفقت مع هذه الدراسة دراسة رويم فايزة 2005 حيث كانت نتائجها أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في التوافق المهني لدى العمال باختلاف المستوى التعليمي وكذلك دراسة وصال محمد توفيق الخليلي 2013 والتي جاءت نتائجها أنه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على جميع مقاييس التوافق المهني تعزى لمتغير المرحلة التعليمية، ودراسة الشافعي 2019 توصلت إلى عدم وجود فروق تعزى للمتغير المؤهل العلمي، ودراسة yildirim 2009 حيث أشارت إلى أنه لم تكن هناك فروق في مستوى التعليمي، ودراسة diniz et riosun 2018 توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين فيما يتعلق بمستوى التعليمي من حيث التعرض للتنمر في مكان العمل، ودراسة عائشة توجي ومعمري حمزة 2022 توصلت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب مواجهة التنمر الإلكتروني باختلاف المستوى

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج

التعليمي .ومن بين الدراسات التي اختلفت مع دراستنا الحالية دراسة *خديجة يحيى عبد الصمد 2020* ودراسة *cunniff et nostert 2012* ودراسة *ابتهاج علي عودة الله العساسفة 2022* ودراسة *مكاي وأمولد وفرايزل وتوماس 2008* .

5- *عرض وتحليل وتفسير ومناقشة الفرضية الخامسة*: التي تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمر والتوافق المهني بعد عزل متغير نوعية المنصب. وللإجابة على هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط الجزئي

جدول رقم (19)

يوضح معامل الارتباط الجزئي بين التمر والتوافق المهني:

المتغير المعزول	قيمة معامل الارتباط بين التمر والتوافق المهني	مستوى الدلالة
نوعية المنصب	-0.330	0.00

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل الارتباط الجزئي بين التمر والتوافق المهني بعد عزل متغير نوعية المنصب قدر ب(-0.330) عند مستوى دلالة 0.00 .

نستنتج أن نوعية المنصب (إداري ومهني) لا تؤثر في العلاقة بين التمر والتوافق المهني ومنه نرفض الفرض البديل ونقبل الفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمر والتوافق المهني بعد عزل متغير نوعية المنصب.

نفسر ذلك أن العامل مهما كان نوع منصبه أو رتبته الوظيفية فهي لا تؤثر على توافقه، ويرجع ذلك أن العمال يعايشون نفس الظروف من حيث طبيعة العمل وعدد ساعاته ويتلقون نفس التعليمات الإدارية و الفنية ونفس الإمكانيات المادية وكذلك وجود نظام داخلي عادل والحوافز و المكافآت وهو ما يفتح فرصة لتعميق الشعور بالولاء و الانتماء إلى المؤسسة كما كل فرد يقوم بعمله ومهامه كما ينبغي وتحقيق متطلبات وواجبات العمل بدقة ويتجلى هذا في رفع الروح التعاون بين الأفراد لضمان سير العمل يجعل الجميع متساوي. من بين الدراسات التي اتفقت مع الدراسة الحالية دراسة *yildirim 2009* توصلت إلى أنه لم تكن هناك فروق بين المستوى الوظيفي في التمر في مكان العمل ودراسة *trepanier et al. 2013* توصلت إلى أن الاستقواء في مكان العمل ارتباطا ايجابيا بالإرهاق كونه يؤدي إلى عدم رضا الموظفين وعدم شعورهم بالاستقلال الذاتي وذلك بناء على متغير المستوى الوظيفي.

الاستنتاج العام:

أجريت هذه الدراسة على ظاهرة تعتبر حديثة وقديمة في نفس الوقت في ميدان العمل و إلى أي مدى يمكن أن تؤثر هذه الظاهرة (التنمر) على توافق أفراد في بيئتهم المهنية، وكذلك لما له من أهمية في الموارد البشرية بالنسبة للعمال ككل و لدى عمال ولاية ورقلة و الجماعات الإقليمية بصفة خاصة، وتأثير المتغيرات التنظيمية (الجنس، المستوى التعليمي، نوعية المنصب) على هذه العلاقة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى التنمر منخفض والتوافق المهني متوسط لدى عمال ولاية ورقلة.
- توجد علاقة عكسية ضعيفة بين التنمر و التوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر و التوافق المهني بعد عزل متغير الجنس.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر و التوافق المهني بعد عزل متغير المستوى التعليمي.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر و التوافق المهني بعد عزل متغير نوعية المنصب.

الاقتراحات: على ضوء النتائج المتوصل إليها نقتراح ما يلي:

-دراسة موضوع التنمر الوظيفي في مؤسسات أخرى كالمستشفيات، الجامعات، البريد والمواصلات وكل قطاعات الوظيف العمومي أو الخاص.

-مواضيع الدراسات مستقبلية مثل:

*التنمر والأداء الوظيفي.

*التنمر والمناخ التنظيمي.

*التنمر والقيادة الروحية.

*التنمر والتوافق والأداء الوظيفي.

*التنمر و التوافق والثقافة التنظيمية.

*التنمر الإلكتروني(السيبراني).



المراجع:

*الكتب

- 1- أبو غلام، رجاء. (2007). *مناهج البحث في العلوم النفسية و التربوية*. ط 6. دار النشر للجامعات مصر.
- 2- أبو النيل، محمود السيد. (1985). *علم النفس الصناعي عربيا و عالميا*. دار الفكر العربي القاهرة.
- 3- أبو الديار، مسعد نجاح، (2012)، *سيكولوجية التنمر بين النظرية و العلاج*، ط2، مكتبة الكويت الوطنية.
- 4- بلوم، اسمهان. (2021). *سوسيولوجيا التنمر في المجتمع العربي المساقات و المقاربات*. ب ط. مركز اليقظة البيداغوجية بجامعة محمد بوضياف المسيلة.
- 5- حشمت، أحمد. باهي، مصطفى حسين. (2002). *التوافق النفسي و التوازن الوظيفي*، ط 1. دار العالمية للنشر و التوزيع مصر.
- 6- سعد، رياض. (2005). *الصحة النفسية للعمال*. ط 1. دار الكلمة للنشر و التوزيع مصر.
- 7- شاذلي، عبد الحميد محمد . (2001). *الواجبات المدرسية و التوافق النفسي*. المكتبة الجامعية الإسكندرية.
- 8- شحاته، محمد ربيع. (2006). *أصول الصحة النفسية*. ط 1. دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع القاهرة مصر.
- 9- شرعان، عمار . (2019). *منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية*. ط 1. المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية و السياسية و الاقتصادية برلين ألمانيا.
- 10- العبيدي، محمد جاسم. (2009). *مشكلات الصحة النفسية أمراضها و علاجها*. ط 1. دار الثقافة.
- 11- عشوي، مصطفى. (1994). *مدخل إلى علم النفس المعاصر*، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر.
- 12- العناني، حنان عبد الحميد. (2000). *الصحة النفسية*. ط 1. دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع الأردن.
- 13- عويظة، كمال محمد. (1996). *علم النفس الصناعي و التنظيمي*. ط 1. دار الكتاب العلمية بيروت.
- 14- فرج، عبد القادر طه. (1980). *سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج*. دار النهضة القاهرة.
- 15- فرج، عبد القادر طه. (1988). *علم النفس الصناعي و التنظيمي*. ط 6. دار المعارف القاهرة.

- 16- القاسم بديع محمود، (2001). *علم النفس المهني بين النظرية و التطبيق*. ب ط. مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع عمان.
- 17- القذافي، رمضان محمد. (1998). *الصحة النفسية و التوافق*. ط 3. المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية.
- 18- محمد جاسم محمد، (2004). *مشكلات الصحة النفسية*. ط 1. مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع القاهرة مصر.
- 19- المشعان، عويد سلطان. (1991). *علم النفس الصناعي*. مكتبة الفلاح الكويت.
- 20- معمريه، بشير. (2022). *المرجع في القياس النفسي و تصميم أدواته*. ط 4. الأندلس للخدمات الجامعية باتنة.
- 21- المنيني، أحمد محمد عبد الرؤوف. (2020). *التنمر و ابتزاز النساء عبر الأنترنت الطرق و الأساليب* -علامات التخدير للتعرف على الضحايا، كيف نحمي أبناءنا و بناتنا. ط 1. مكتبة العرب الحصرية.

*المجلات و الدوريات

- 22- آية الله عبده سليمان أحمد. 2021. دور التعقل في تعديل العلاقة بين التنمر في العمل و الرضا الوظيفي لدى العاملات بالوظائف الإدارية. *المجلة المصرية للدراسات النفسية*، المجلد 31 العدد 113، ص. 115-164.
- 23- الباعدي، جيهان زورو سعدو. 2021. سلوك التنمر الوظيفي و دوره في الولاء التنظيمي. *مجلة دهوك*، المجلد 24 العدد 2، ص. 56-77.
- 24- حسين محمد المراد. 2019. التنمر في العمل و انعكاساتها على أداء العاملين بقطاع التمريض في مستشفيات وزارة الصحة السورية. *المجلة العلمية للبحوث التجارية*، العدد 4، ص. 244-286.
- 25- الخالدي، أمل إبراهيم حسون. 2021. التنمر الوظيفي و علاقته بالشخصية السايكوباتية لدى موظفي الدولة الجامعة المستنصرية. *مجلة كلية التربية*، العدد 4، ص. 347-358.
- 26- الزعبي، دلال محمد . و مهيدات، رزان علي. 2014. سلوكيات التنمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الأكاديمية في الأردن و العوامل المرتبطة بها دراسة حالة. *المجلة الدولية للأبحاث التربوية بجامعة الإمارات العربية المتحدة*، العدد 25 ص. 32-61.
- 27- الزيايدي، بسنت. 2020. أثر التنمر في مكان العمل على الصلابة النفسية للعاملين دراسة ميدانية. *المجلة العربية للدراسة و بحوث العلوم التربوية و الإنسانية*، العدد 18 للعام 6، ص. 1-48.

- 28- شلابي، وليد و شيخاوي، صلاح الدين. 2021. واقع التوافق المهني لدى موظفي الجماعات الإقليمية دراسة ميدانية على عينة من موظفي الجماعات الإقليمية ببلديات ولاية المسيلة. *مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية و التربوية والأرطوفونيا*، المجلد 01، العدد 02، ص.ص 14.
- 29- صيته بنت منديل المنديل وآخرون. 2018. السمات الشخصية وأثرها في تفشي ظاهرة التنمر في بيئة العمل -دراسة ميدانية على الإداريات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة. *مجلة العلوم الاقتصادية و الإدارية و القانونية*، المجلد 2 العدد 9، ص.ص 68-94.
- 30- عبید، أحمد هادي. 2022. دور تطوير رأس المال الأخلاقي في الحد من سلوكيات التنمر في مكان العمل بحث تحليلي لأراء الملاك الوظيفي في المعهد التقني بابل. *مجلة الإدارة و الاقتصاد*، المجلد 11 العدد 41، ص.ص 25-55.
- 31- عيبب، غنية. و أبو القاسم سعد الله. 2022. ظاهرة التنمر في ضوء المقاربات النظرية المفسرة لها (نحو قراءة تحليلية تكاملية). *مجلة البحوث التربوية و التعليمية*، المجلد 11 العدد 02، ص.ص 623-644.
- 32- علي حسين عبد الزهرة. 2020. أثر الصداقة التنظيمية و أثرها في الحد من التنمر في مكان العمل دراسة ميدانية في وزارة الإعمار و الاسكان العراقية. *مجلة الجامعة العراقية*. العدد 50 ج2، ص.ص 360-379.
- 33- محمد حسن علي الأبيض وهاني عبد الحفيظ عبد العظيم. 2020. القيادة الخادمة لدى مديري المدارس الحكومية و علاقتها بالتنمر الوظيفي من وجهة نظر المعلمين. *مجلة أبحاث*، العدد 2، ص.ص 305-343.
- 34- محمد حمزة أمين عبد الله. 2022. التنمر في بيئة العمل و الرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني. *مجلة كلية التربية جامعة عين شمس*، العدد 28 جزء 4، ص.ص 203-260.
- 35- النشار، نجلاء يسري و السواح، الهام عبد الرؤوف. 2020. التنمر الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة. *المجلة المصرية للاقتصاد المنزلي*، المجلد 36 العدد (1)، ص.ص 1-36.
- 36- ناظم جواد عبد الزيدي و الشمري، ولاء جلال عبد الأمير. د.س. تأثير القوانين في سلوكيات التنمر الوظيفي بحث تحليلي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية. *مجلة الدنانير*، العدد 23، ص.ص 989-1009.
- 37- النعيمي، صلاح عبد القادر. وعزيز، أحمد شعيب. 2018. تأثير التنمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية بابل. *مجلة تنمية الرفادين*، المجلد 37 العدد 119، ص.ص 226-246.
- 38- مغار، عبد الوهاب. 2015. التنمر الوظيفي مقارنة نظرية. *مجلة العلوم الإنسانية قسنطينة*، مجلد ب عدد 43 ص.ص 511-521.

***الرسائل الجامعية**

- 39- بوعطيط ،سفيان.(2012).القيم الشخصية في ظل التغيير الاجتماعي و علاقتها بالتوافق المهني(أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه،جامعة قسنطينة).جامعة قسنطينة.
- 40- تباني ،أحلام.(2021).التغيير التنظيمي و آثاره على الرضا الوظيفي و التوافق المهني لدى الإطارات دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة ميناء الجزائرEPAL(رسالة دكتوراه،جامعة الجزائر2).جامعة الجزائر2.
- 41- حمري ،فاطمة الزهراء.(2020).التوافق المهني و علاقته بالضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات دراسة ميدانية في مستشفيات ولاية قالمة(أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة أم البواقي).جامعة أم البواقي.
- 42- خميس ،أسماء.(2014).أساليب إدارة الصراع التنظيمي حسب نموذج*توماس* و*كولمان* وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي(رسالة لنيل درجة ماجستير علم النفس العمل والتنظيم،جامعة سطيف2).جامعة سطيف2.
- 43- الخليلي ،وصال محمد توفيق.(2013).التوافق المهني وعلاقته بالتمكين الإداري لدى مديرات المدارس في مديرية تربية إربد الأولى(دراسة استكمال ماجستير في الإدارة التربوية،جامعة اليرموك إربد الأردن).جامعة اليرموك إربد.
- 44- رويم ،فايزة.(2005).علاقة الاتصال الشخصي لدى العمال بتوافقهم المهني دراسة ميدانية بالشركة الوطنية للكهرباء و الغاز بمدينة ورقلة.(مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة ورقلة).جامعة ورقلة.
- 45- الرواحية،بدرية محمد يوسف.(2016).التوافق المهني وعلاقته بالفاعلية الذاتية المدركة لدى عينة من الموظفين في المديرية العامة للتربية و التعليم بمحافظة الداخلية(دراسة لنيل درجة ماجستير في الإرشاد و التوجيه،جامعة نزوى)جامعة نزوى
- 46- زروق،هشام.(2016).الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالتوافق المهني دراسة ميدانية على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة(أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه،جامعة بسكرة)جامعة بسكرة.
- 47- السرحان ،هيثم قاسم محمد.(2020).التنمر في العمل وأثره في الاحتراق الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة(رسالة ماجستير في إدارة الأعمال،جامعة آل البيت الأردن)جامعة آل البيت.
- 48- الشافعي ،ماهر عطوة.(2002).التوافق المهني للممرضين العاملين بالمستشفيات الحكومية و علاقتها بسماتهم الشخصية (رسالة ماجستير،الجامعة الإسلامية غزة).جامعة الإسلامية .

- 49-سارين شانت خشادور دمرجيان.(2018).أثر إستراتيجية علاقات العمل على سلوكيات التنمر في مكان العمل:الدور المعدل لممارسات الإدارة بالتجوال دراسة ميدانية في فنادق الخمس نجوم في عمان(رسالة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال،جامعة الشرق الأوسط).جامعة الشرق الأوسط.
- 50- شيخاوي ،صلاح الدين.(2021).النسق القيمي وعلاقته بالتوافق المهني ومستوى الإبداع الإداري لدى موظفي الجماعات الإقليمية دراسة ميدانية على عينة من موظفي الجماعات الإقليمية بولاية المسيلة(أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم،جامعة محمد خيضر بيسكرة)جامعة محمد خيضر بسكرة.
- 51- العتيق ،أمل إسماعيل.(2020). أثر التنمر الوظيفي في نية ترك العمل في ظل الصراع التنظيمي دراسة ميدانية على المستشفيات الأردنية الخاصة (رسالة ماجستير في إدارة الأعمال،جامعة آل البيت الأردن)جامعة آل البيت.
- 52- فحجان ،سامي خليل.(2010).التوافق المهني و المسؤولية الاجتماعية و علاقتهما بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة(رسالة الماجستير،الجامعة الإسلامية غزة).الجامعة الإسلامية غزة.
- 53- مكناسي ،محمد.(2006).التوافق المهني و علاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة(مذكرة لنيل شهادة الماجستير،جامعة قسنطينة).جامعة قسنطينة.
- 54- مهيدات ،رزان علي.(2019).التنمر الإداري في الجامعات الأردنية في محافظة اربد وعلاقته بالروح المعنوية للعاملين فيها من وجهة نظرهم(مذكرة لنيل شهادة ماجستير في التربية،جامعة اليرموك بالأردن)جامعة اليرموك الأردن.

المواقع الإلكترونية:

- 55-الهام حسن الحاج حسن.(2019).التنمر وآثاره المدمرة على المتنمر و الضحية والشاهد. مكتبة نورwww.noorbook.com يوم 21 اكتوبر 2022 على الساعة 18:29.

المراجع الأجنبية

56-Einarsen, S., Hoel, H. and Notelaers, G. (2009). **Measuring exposure to bullying and harassment at work: validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire- Revised.** Work Stress, 23, 24-44.

57-Schoville, R. & Aebersold, M. (2020), "How workplace bullying and incivility impacts patient safety: A qualitative simulation study using BSN students", **Clinical Simulation in Nursing**, 45(C), PP. 16-23.



ملحق رقم (01) يوضح أسماء لجنة التحكيم.

الجامعة	الدرجة العلمية	الأستاذة
جامعة قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ تعليم عالي	تزولت عمروني حورية
جامعة قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ محاضر أ	باوية نبيلة
جامعة قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ تعليم عالي	خلادي يمينة
جامعة قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ محاضر ب	كادي الحاج
جامعة قاصدي مرياح ورقلة	أستاذ محاضر أ	لقوقي الهاشمي

ملحق رقم (02) استبيان في صورته الأولية والنهائية:

جامعة قاصدي مرياح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية



استمارة تحكيم

.....الأستاذة(ة) الكريم(ة):

.....الدرجة العلمية:

إعداد الطالبتين: كادي خديجة، بن راس دليلة إشراف الأستاذ: أ.د بن زاهي منصور

أستاذي الفاضل، أستاذتي الفاضلة:

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس العمل و تنظيم و تسيير الموارد البشرية معنونة ب* التمر و علاقته بالتوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة *قمنا بتعديل أداة القياس للملكها علي حسين عبد الزهرة التي تقيس التمر الوظيفي بتصرف بعد اضافة بنود لبعث الترهيب الجسدي لذا أرجو منكم تحكيم هذه الأداة التي صممت لغرض: *تحديد التمر الوظيفي لدى عمال ولاية ورقلة وذلك من حيث:

1-مدى وضوح التعليمات.

2-مدى مناسبة المثال التوضيحي.

3-مدى كفاية بدائل الأجوبة.

4-مدى قياس البعد للخاصية و جودة الصياغة اللغوية للعبارة.

5-مدى قياس العبارة للخاصية.

التعريف الإجرائي للتمر الوظيفي:

التمر: هو أحد أشكال العنف و الإيذاء و الإساءة التي قد تكون موجهة من فرد أو مجموعة أفراد الى فرد أو مجموعة أفراد آخرين حيث يكون الفرد المهاجم أقوى من الأفراد الباقين وذلك عن طريق الاعتداء اللفظي أو البدني المباشر أو اعتداء باستخدام وسائل أخرى وطرق غير مباشرة و الذي يحدث بطريق مباشر (الضرب-الدفع-الصفع)أو بطريق غير مباشر(تهديد شخص بالعزل الاجتماعي عن طريق نشر الشائعات و رفض الاختلاط معه)

أما إجرائيا: هو سلوك سلمي يعرض عمال ولاية ورقلة للخطر و المشاكل المتعلقة بالصحة النفسية و الجسدية و يؤثر على المدى البعيد على أدائهم و فاعليتهم لإنجاز العمل المطلوب ويعكس هذا السلوك مجموعة أبعاد التي تسبب التمر وتقاس من خلال إجابات أفراد العينة على الاستبيان.

أبعاد التمر الوظيفي إجرائيا:

1-التمر الشخصي: يغطي سلوكات الأفعال السلبية الموجهة إلى الضحية نفسها و المتمثلة في: الاهانة و السخرية و الإذلال و تشويه السمعة المهنية ورفض تقديم الدعم للزملاء بالإضافة إلى النقد المستمر مما يؤدي إلى انعدام الأمن الوظيفي وعدد بنوده 12 بند.

2- التمر المرتبط بالعمل: يغطي سلوكيات الفعل السلبية الموجهة نحو عمل الشخص و المتمثلة في: حجب المعلومات و المواعيد النهائية و تكليف بأعمال لا تتناسب مع كفاءته أو من خلال أعمال ومهام زائدة لإثقال كاهله. وعدد بنوده 07 بنود.

3- الترهيب الجسدي: يتضمن عناصر تتعلق باستعمال العنف الجسدي أو التهديد بالعنف أو الصراخ أو الغضب و تصل أحيانا إلى استعمال الضرب و عدد بنوده 7 بنود.

وصف محتوى الأداة: الأداة تحتوي على 22 عبارة موزعة على 3 أبعاد، 7 بنود تقيس التمر المرتبط بالشخص، يليها 12 بند يقيس التمر المرتبط بالعمل و 3 بنود تقيس الترهيب الجسدي. حيث يتاح للعامل إجابته على مقياس متدرج من خمسة بدائل هي (أبدأ، بين الحين و الآخر، بعض الأحيان، في كثير من الأحيان، كثير جدا) حيث أوزان البدائل هي (1-2-3-4-5)

ولتسهيل عملية التحكيم ستجدون مجموعة من الجداول كل جدول يخص طلبا معينا وتكون الإجابة بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، كما أن أسفل كل جدول مكان مخصص لملاحظات أخرى ترونها مناسبة.

1- التعليمات:

أخي العامل/أختي العاملة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

في إطار انجاز بحث علمي لتحضير شهادة الماستر ندعوكم للإجابة على العبارات هذه الاستبانة علما أنه لا توجد إجابات صحيحة و أخرى خاطئة وإنما لكل فرد حالته الخاصة للتعبير عن رأيه بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة كما نخططكم علما أن إجاباتكم الصادقة تعتبر مساهمة منكم في إثراء البحث العلمي ولا تستخدم إلا لهذا الغرض

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

*مدى وضوح التعليمات

غير واضحة	واضحة بدرجة متوسطة	واضحة بدرجة جيدة	
			التعليمات

ملاحظات:

.....

*2- المثال التوضيحي:

إذا كانت العبارة: يسيئون استخدام الأجهزة و المعدات الحديثة تنطبق عليك في كل أوقات إجابتك تكون كالآتي:

الرقم	العبارات	أبدا	بين الحين و الآخر	بعض الأحيان	في كثير من الأحيان	كثير جدا
01	يسيئون استخدام الأجهزة و المعدات الحديثة.				X	

جدول رقم 2 خاص بمدى مناسبة المثال التوضيحي:

مناسب جدا	مناسب بدرجة متوسطة	غير مناسب
المثال		

ملاحظات:.....

3 بدائل الأجوبة:

جدول رقم 3 خاص بمدى كفاية بدائل الأجوبة:

بدائل الأجوبة	كافية جدا	كافية بدرجة متوسطة	غير كافية
(أبدا- بين الحين والآخر- لعض الأحيان- في كثير من الأحيان- كثير جدا)			

ملاحظات:.....

4-مدى قياس الأبعاد للتنمر الوظيفي:

جدول رقم 4 خاص بمدى قياس الأبعاد للتنمر الوظيفي

الأبعاد	يقيس بدرجة جيدة	يقيس بدرجة متوسطة	لا يقيس
التنمر المرتبط بالعمل			
التنمر الشخصي			
التهريب الجسدي			

ملاحظات:

جدول رقم 5 خاص بمدى قياس البعد للخاصية ومدى جودة الصياغة اللغوية للعبارة :

البعد	الرقم	العبارات	يقيس بدرجة عالية	يقيس بدرجة متوسطة	لا يقيس	اقتراح البديل
التنمر المرتبط بالعمل	01	تحفى عني المعلومات الضرورية لانجاز عملي				
	2	يطلب مني القيام بأعمال التي هي أقل من مستوى كفاءتي				
	3	يتم تجاهل آرائي و لا تؤخذ بنظر الاعتبار				

				تسلم لي المهام ويطلب إنجازها بأوقات غير معقولة	4
				تراقب أعمالي بشدة	5
				أواجه ضغط بعدم المطالبة بشيء يحق لي مثل (الإجازات المرضية)	6
				يطلب مني القيام بأعمال فوق مستوى طاقتي البدنية و النفسية	7
				تكون بعض سماتي الشخصية مثار للسخرية	8
				أهان ويسخر من عملي	9
				تسحب مني المسؤولية في العمل و تستبدل بأعمال لا معنى لها.	10
				تنشر عني الإشاعات غير مرغوبة	11

التنمر الشخصي

				يتم تجاهلي و استبعادي باستمرار	12
				يقال كلام مسيء ومهين عن شخصيتي و مواقف و حياتي الخاصة	13
				أتلقي تلميحات و إشارات من الآخرين تشير إلى ترك العمل الذي أقوم به	14
				يوجد تذكير متكرر لأخطائي	15
				أواجه انتقادات مستمرة لعملي	16
				توجه ادعاءات ضدي من قبل الآخرين	17
				يقوم الأشخاص الذين لا أنسجم معهم بالعمل بالسخرية من خصائصي الجسدية ومظهري	18

				إما أن أقوم بتجاهل الآخرين أو أعرض إلى ردود فعل معادية.	19	
				أعرض للكثير من السلوكيات المخيفة مثل توجيه أصابع الاتهام و الدفع	20	الترهيب الجسدي
				أعرض إلى التهديد بالعنف أو الاعتداء الجسدي	21	
				أعرض للتحرش (الجسدي، اللفظي)	22	
				يتواجد في عملي أحد أشكال الإكراه و التحرش الفعلي و الاعتداء البدني	23	
				أعرض للصباح أثناء انجاز المهام.	24	
				أعرض للمزاح المفتقد للاحترام و الغير مقبول اجتماعيا.	25	
				أعرض للشتم و التوبيخ والقمع بشكل مفرد.	26	

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية



استمارة تحكيم

الأستاذ(ة) الكريم(ة):.....

الدرجة العلمية:.....

إعداد الطالبتين: **كادي خديجة** ، **بن راس دليلة** إشراف الأستاذ: **أ.د بن زاهي منصور**

أستاذي الفاضل، أستاذتي الفاضلة:

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس العمل و تنظيم و تسيير الموارد البشرية معنونة ب* التنمر و علاقته بالتوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة *قمنا بالإستعانة بأداة القياس لصاحبها **رويم فايزة** و التي تقيس التوافق المهني بتصرف و بعد إضافة البنود لبعده الرضا عن الأجر. لذا أرجو منكم تحكيم هذه الأداة التي صممت لغرض: *تحديد التوافق المهني لدى عمال ولاية ورقلة وذلك من حيث:

1- مدى وضوح التعليمات

2- مدى مناسبة المثال التوضيحي

3- مدى كفاية بدائل الأجوبة

4- مدى قياس البعد للخاصية و جودة الصياغة اللغوية للعبارات.

5- مدى قياس العبارة للخاصية.

التعريف الإجرائي للتوافق المهني:

هو قدرة عمال ولاية ورقلة على تحقيق أهدافهم و أهداف المنظمة في ظل توفر المناخ المناسب و ظروف و متطلبات العمل المساعدة على تحقيق التوازن في ظل الأبعاد التالية : الرضا عن الأجر ، الانسجام مع طبيعة العمل و المؤسسة ، العلاقة مع المسؤول ، العلاقة مع العمال و زملاء .

أبعاد التوافق المهني إجرائيا:

1- الانسجام مع طبيعة العمل و المؤسسة: مجموعة العوامل التي تساعد الفرد على الشعور بالرضا داخل المؤسسة كنظام العمل و الظروف الفيزيائية و المادية . و عدد فقراتها 13 فقرة .

2- الرضا عن الأجر: هي مجموعة الحوافز المادية و المعنوية التي تدفع بالفرد لتقديم أفضل ما لديه في سبيل إشباع رغباته و احتياجاته و تحقيق طموحه . و عدد فقراته 06 فقرات .

3- العلاقة مع المسؤول: يقصد به الانطباع الذي يتركه العامل لدى مسؤوله ومدى قدرة مسؤول على فهمه سواء كان ذلك ايجابيا أو سلبيا و فقراتها 04 فقرات .

4- العلاقة مع العمال الزملاء: هي قدرة العامل النفسية و الاجتماعية على ربط علاقات مع زملائه في العمل من خلال إرضائهم و توطيد علاقته و تعاونه معهم و تكون هذه علاقات ايجابية أو سلبية و فقراتها 06 فقرات.

وصف محتوى الأداة: تحتوي الأداة على 29 عبارة موزعة على 4 أبعاد، 13 بند تقيس الانسجام مع طبيعة العمل و المؤسسة يليها 06 بند يقيس الرضا عن الأجر و 04 بنود تقيس العلاقة مع المسؤول ، و 06 بنود تقيس العلاقة مع الزملاء . حيث يتاح للعامل إجابته على مقياس متدرج من خمسة بدائل هي (موافق جدا، موافق، بدون رأي ، معارض، معارض جدا) حيث أوزان البدائل هي (1-2-3-4-5)

ولتسهيل عملية التحكيم ستجدون مجموعة من الجداول كل جدول يخص طلبا معينا وتكون الإجابة بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة ، كما أن أسفل كل جدول مكان مخصص لملاحظات أخرى ترونها مناسبة.

1-التعليمات:

أخي العامل/أختي العاملة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

في إطار انجاز بحث علمي لتحضير شهادة الماستر ندعوكم للإجابة على العبارات هذه الاستبانة علما أنه لا توجد إجابات صحيحة و أخرى خاطئة وإنما لكل فرد حالته الخاصة للتعبير عن رأيه بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة كما نحيطكم علما أن إجاباتكم الصادقة تعتبر مساهمة منكم في إثراء البحث العلمي ولا تستخدم إلا لهذا الغرض

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

***مدى وضوح التعليمات**

غير واضحة	واضحة بدرجة متوسطة	واضحة بدرجة جيدة	
			التعليمات

ملاحظات:

.....

***2- المثال التوضيحي:**

إذا كانت العبارة : أتلقى الدعم و المساعدة من زملائي في العمل عند مواجهتي لأي مشكلة تنطبق عليك في كل أوقات فإجابتك تكون كالآتي:

معارض جدا	معارض	بدون رأي	موافق	موافق جدا	العبارات	الرقم
		X			أتلقى الدعم و المساعدة من زملائي في العمل عند مواجهتي لأي مشكلة	01

جدول رقم 2 خاص بمدى مناسبة المثال التوضيحي:

غير مناسب	مناسب بدرجة متوسطة	مناسب جدا	
			المثال

ملاحظات:

3 بدائل الأجوبة:

جدول رقم 3 خاص بمدى كفاية بدائل الأجوبة:

بدائل الأجوبة	كافية جدا	كافية بدرجة متوسطة	غير كافية
(موافق جدا- موافق - بدون رأي- معارض- معارض جدا)			

ملاحظات:

4-مدى قياس الأبعاد للتوافق المهني :

جدول رقم 4 خاص بمدى قياس الأبعاد للتوافق المهني :

الأبعاد	يقيس بدرجة جيدة	يقيس بدرجة متوسطة	لا يقيس
الانسجام مع طبيعة العمل و المؤسسة			
الرضا عن الأجر			
العلاقة مع المسؤول			
العلاقة مع العمال الزملاء			

ملاحظات:

جدول رقم 5 خاص بمدى قياس البعد للخاصية ومدى جودة الصياغة اللغوية للعبارات :

العدد	الرقم	العبارات	يقيس بدرجة عالية	يقيس بدرجة متوسطة	لا يقيس	اقتراح البديل
الانسجام مع طبيعة العمل و المؤسسة	01	أفضل العمل في هذه المؤسسة عن المؤسسات الأخرى				
	02	يوجد بالمؤسسة كل ما أحتاج إليه لأداء عملي				
	03	أنا راض عن طبيعة عملي بالمؤسسة				
	04	أحترم أوقات العمل و أنضبط معها بشدة				
	05	أنا راض عن عملي بهذه المؤسسة بدلا من المؤسسات الأخرى				
	06	أشعر بكفاية المواد و الأدوات اللازمة للقيام بالعمل				
	07	كثيرا ما أتأخر في الوصول إلى العمل				
	08	أنذرت عدة مرات لإحترام قانون العمل بالمؤسسة				
	09	لا يهمني تغيير هذه المؤسسة بأخرى مادمت أقوم بالعمل نفسه				

				أنا راض عن ظروف العمل بالمؤسسة	10	
				أنا غير راض عن نوع العمل الذي أقوم به داخل المؤسسة	11	
				لزمني بذل جهد أقصى لزيادة كفايتي في العمل	12	
				لا أتغيب عن العمل إلا للضرورة القصوى	13	
				لا يكفيني راتي لمصروفاتي العادية	14	الرضا عن الأجر
				لا يتناسب راتي مع ما أقوم به من مهام	15	
				أشعر بالرضا نحو معايير الترقية في العمل	16	
				أشعر أن راتي يتلائم مع رتبتي الوظيفية	17	
				أرى أن العلاوات الممنوحة لي لا تساوي الجهد الذي أبذله في العمل	18	
				أشعر أن نظام الإجازات العادية و المرضية في المؤسسة التي أعمل بها مناسبة و مريحة	19	
				أشعر بكفاية الإشراف داخل العمل	20	العلاقة مع المسؤول
				إن مشرفي راض عما أقوم به من أعمال داخل المؤسسة	21	
				تربطني علاقات طيبة مع مشرفي في العمل	22	
				يدرك مشرفي ما أقوم به من أعمال إيجابية	23	
				تربطني علاقات حسنة مع زملائي في العمل	24	العلاقة مع العمال
				لا يفضل زملائي مشاركتي في أعمالهم	25	

				تقوم علاقاتي مع باقي العمال على الود و التعاون	26	الزملاء
				أعمل كل ما بوسعي لإرضاء زملائي بالعمل	27	
				تربطني علاقات صداقة مع زملاء العمل	28	
				لا يرغب زملائي في مغادرتي للمؤسسة	29	

استبيان في صورته النهائية:

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية



*البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر () أنثى ()

المستوى التعليمي: ثانوي () جامعي () تكوين مهني () دراسات عليا ()

نوعية المنصب: إداري () مهني ()

*التعليمات:

أخي العامل،أختي العاملة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

في إطار إنجاز بحث علمي لتحضير شهادة الماستر في تخصص علم النفس العمل و التنظيم، ندعوكم للإجابة على عبارات هذه الاستبانة علما أنه لا توجد إجابات صحيحة و أخرى خاطئة وإنما لكل فرد حالته الخاصة للتعبير عن رأيه بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة كما نحيطكم علما أن إجاباتكم الصادقة تعتبر مساهمة منكم في إثراء البحث العلمي ولا تستخدم إلا لهذا الغرض

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

وفيما يلي مثال التوضيحي يبين لك طريقة الإجابة:

الرقم	العبارات	موافق جدا	موافق	بدون رأي	معارض	معارض جدا
01	أتلقي الدعم و المساعدة من زملائي في العمل عند مواجهتي لأي مشكلة			X		

الرقم	البنود	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
01	تحفى عني المعلومات الضرورية لإنجاز عملي					
02	يطلب مني القيام بأعمال التي هي أقل من مستوى كفاءتي					
03	يتم تجاهل آرائني ولا تؤخذ بعين الاعتبار					
04	تسلم لي المهام ويطلب إنجازها بأوقات غير معقولة					
05	تراقب أعمالي بشدة					
06	أواجه ضغط بعدم المطالبة بشيء يحق لي مثل (الإجازات المرضية)					
07	يطلب مني القيام بأعمال فوق مستوى طاقتي البدنية و النفسية.					
08	تكون بعض سماتي الشخصية مثارة للسخرية					
09	أهان ويسخر من عملي.					
10	تسحب مني المسؤولية في العمل وتستبدل بأعمال لا معنى لها.					
11	تنشر عني الإشاعات غير مرغوبة					
12	يتم تجاهلي و استبعادي باستمرار.					
13	يتم الإساءة لي و إهانتني بالكلام فيما يتعلق بحياتي الخاصة.					

الملاحق:

					أتلقي تلميحات و إشارات من الآخرين تشير إلى ترك العمل الذي أقوم به.	14
					يوجد تذكير متكرر لأخطائي.	15
					أواجه انتقادات مستمرة لعملي.	16
					توجه إدعاءات ضدي من قبل الآخرين.	17
					يقوم الأشخاص الذين لا أنسجم معهم بالعمل بالسخرية من خصائصي الجسدية ومظهري.	18
					أعرض للكثير من السلوكيات المخيفة مثل توجيه أصابع الاتهام و الدفع.	19
					أعرض إلى التهديد بالعنف أو اعتداء الجسدي.	20
					أعرض للتحرش(الجسدي و اللفظي)	21

الرقم	البنود	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
01	أفضل العمل في هذه المؤسسة عن المؤسسات الأخرى.					
02	يوجد بالمؤسسة كل ما أحتاج إليه لأداء عملي.					
03	أشعر بالرضا عن طبيعة عملي بالمؤسسة.					
04	أحترم أوقات العمل وأنضبط معها بشدة.					
05	أشعر بكفاية المواد و الأدوات اللازمة للقيام بالعمل.					
06	كثيرا ما أصل إلى عملي متأخرا.					
07	لا يهمني تغيير هذه المؤسسة بالأخرى مادمت أقوم بالعمل نفسه.					
08	أنا راض عن ظروف العمل بالمؤسسة.					
09	أنا غير راض عن نوع العمل الذي أقوم به داخل المؤسسة.					
10	يلزمني بذل جهد أقصى لزيادة كفاءتي في العمل.					
11	لا أتغيب عن العمل إلا للضرورة القصوى.					

					لا يكفيني راتي لمصرفاتي العادية.	12
					لا يتناسب راتي مع ما أقوم به من مهام	13
					أشعر بالرضا نحو معايير الترقية في العمل.	14
					أشعر أن راتي يتلائم مع رتبتي الوظيفية.	15
					أرى أن العلاوات الممنوحة لي لا تساوي الجهد الذي أبذله في العمل.	16
					أشعر أن نظام الإجازات العادية في المؤسسة التي اعمل بها مناسبة ومريحة.	17
					أشعر بكفاية الإشراف داخل العمل.	18
					إن مشرقي راض عما أقوم به من أعمال داخل المؤسسة.	19
					تربطني علاقات طيبة مع مشرقي في العمل.	20
					يدرك مشرقي ما أقوم به من أعمال ايجابية	21
					تربطني علاقات حسنة مع زملائي في العمل.	22
					لا يفضل زملائي مشاركتي في أعمالهم.	23
					تقوم علاقاتي مع باقي العمال على الود و التعاون.	24
					أفعل كل ما بوسعي لإرضاء زملائي بالعمل.	25
					تربطني علاقات صداقة مع الزملاء العمل	26
					لا يرغب زملائي في مغادرتي للمؤسسة.	27

ملحق رقم (03) تسهيلات المقدمة من طرف الجامعة:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



جامعة قاصدي مرباح بورقلة
كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية
مصلحة شؤون الطلبة
الرقم 2023/...

السنة الجامعية: 2022/2023

إلى السيد(ة): رئيس المجلس الشعبي الولائي لولاية ورقلة

الموضوع: تقديم تسهيلات

في إطار التعاون بين الجامعة والمؤسسات الوطنية، تقوم كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتدريب الطلبة علميا وعمليا على إنجاز البحوث والدراسات الميدانية، وهذا من أجل إعدادهم وتكوينهم لخدمة قضايا البحث العلمي وتحقيق أهداف المنظومة التعليمية.

وعليه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلاب(ة):

- خديجة كادي

- دليلة بن راس

التخصص : علم النفس عمل وتنظيم

المستوى : الثانية ماستر

الأستاذ(ة) المشرف : بن زاهي منصور

موضوع الدراسة: دراسة ميدانية حول التنمر وعلاقته بالتوافق المري.

نحن على يقين بأنكم ستبدلون الجهد الكافي في إطار ما يسمح به القانون لتقديم التسهيلات

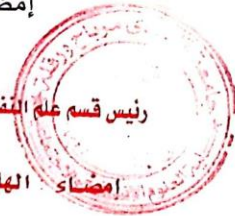
الضرورية لطلابنا.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

ورقلة في: 23 جاني 2023

إمضاء رئيس القسم

رئيس قسم علم النفس وعلوم التربية
إمضاء الهادي سراية



بالموافق لـ
18 FEB 2023
المجلس الشعبي الولائي
محمد لزهر

الملحق رقم (04) صدق وثبات الدراسة الاستطلاعية لمتغيرات الدراسة:

التنمر الوظيفي:

ألفا كرونباخ:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,944	7

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,741	11

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,600	3

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,848	21

التجزئة النصفية:

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,732
		N of Items	11 ^a
	Part 2	Value	,655
		N of Items	10 ^b
	Total N of Items		21
Correlation Between Forms			,924
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,960
	Unequal Length		,960

Guttman Split-Half Coefficient	,956
--------------------------------	------

- a. The items are: ع1, ع3, ع5, ع7, ع9, ع11, ع13, ع15, ع17, ع19, ع21.
b. The items are: ع21, ع2, ع4, ع6, ع8, ع10, ع12, ع14, ع16, ع18, ع20.

Scale Statistics

	Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
Part 1	16,40	17,836	4,223	11 ^a
Part 2	14,45	13,638	3,693	10 ^b
Both Parts	30,85	60,285	7,764	21

- a. The items are: ع1, ع3, ع5, ع7, ع9, ع11, ع13, ع15, ع17, ع19, ع21.
b. The items are: ع2, ع4, ع6, ع8, ع10, ع12, ع14, ع16, ع18, ع20.

الصدق المقارنة الطرفية:

	درجات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
أفراد, درجات	عليا درجات	13	39,54	5,547	1,538
	الدنيا درجات	13	22,69	1,702	,472

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
درجات افراد	8,823	,07	10,468	24	,000	16,846	1,609	13,525	20,168
			10,468	14,240	,000	16,846	1,609	13,400	20,292

التوافق المهني:

ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,748	11

Cronbach's Alpha	N of Items
,587	6

Cronbach's Alpha	N of Items
,875	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,648	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,868	27

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	,711
		N of Items	14 ^a
	Part 2	Value	,786
		N of Items	13 ^b
	Total N of Items		27
Correlation Between Forms			,869
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,930
	Unequal Length		,930
Guttman Split-Half Coefficient			,929

Scale Statistics

	Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
Part 1	49,42	12,712	3,565	14 ^a
Part 2	44,77	13,871	3,724	13 ^b
Both Parts	94,20	49,651	7,046	27

Group Statistics

	درجات	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
افراد. درجات	عليا درجات	13	100,85	5,814	1,613
	الدنيا درجات	13	87,08	4,804	1,332

		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
درجات افراد	Equal variances assumed	,009	,926	6,582	24	,000	13,769	2,092	9,452	18,087
	Equal variances not assumed			6,582	23,175	,000	13,769	2,092	9,444	18,095

نتائج الفرضية الثانية: معامل الارتباط بيرسون

Correlations			
		الكلّي مجموع	للتنمر كلّي.مج
الكلّي مجموع	Pearson Correlation	1	-,334**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	154	154
للتنمر كلّي.مج	Pearson Correlation	-,334**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	154	154

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

نتائج الفرضية الثالثة: معامل الارتباط الجزئي

Correlations			
Control Variables		الكلّي مجموع	للتنمر كلّي.مج
الكلّي مجموع الجنس	Correlation	1,000	-,331
	Significance (2-tailed)	.	,000
	df	0	151

للتنمر.كلي.مج	Correlation	-,331	1,000
	Significance (2-tailed)	,000	.
	df	151	0

نتائج الفرضية الرابعة:

Control Variables		الكلي.مجموع	للتنمر.كلي.مج
التعليمي.المستوى	الكلي.مجموع	Correlation	1,000
		Significance (2-tailed)	.
		df	0
للتنمر.كلي.مج		Correlation	-,336
		Significance (2-tailed)	,000
		df	151

نتائج الفرضية الخامسة:

Correlations

Control Variables		الكلّي مجموع	للتنمر كلّي.مج	
المنصب. نوعية	الكلّي مجموع	Correlation	1,000	-,330
		Significance (2-tailed)	.	,000
		df	0	151
للتنمر كلّي.مج		Correlation	-,330	1,000
		Significance (2-tailed)	,000	.
		df	151	0