

سلوكيات التنمر في مكان العمل وأثرها في الفاعلية المنظمة دراسة استطلاعية لآراء عينة من منتسبي معاهد تأهيل وتعليم ذوي الإحتياجات الخاصة في مدينة السليمانية

سوزه محمد قادر^١، سولاف عزالدين سعيد^٢، صلاح حمه سعيد حمه صالح^٣
^١ قسم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة السليمانية، سليمانية، إقليم كردستان، عراق
^٢ قسم السياحة، كلية التجارة، جامعة السليمانية، سليمانية، إقليم كردستان، عراق
 Corresponding author's e-mail: soza.qader@univsul.edu.iq

المستخلص:

يهدف البحث الحالي لتسليط الضوء على سلوكيات التنمر الوظيفي (اللفظي، الجسدي، والعلاقاتي) التي يتعرض لها منتسبو معاهد تأهيل وتعليم ذوي الإحتياجات الخاصة في مدينة السليمانية بإقليم كردستان العراق وأثرها في الفاعلية المنظمة بأبعادها (تحقيق الأهداف، العمليات الداخلية، العلاقات الإنسانية، وفاعلية النظام المفتوح)، وعليه فقد تم إعداد مخطط إفتراضي يتضمن متغيرات البحث وأبعادها، فضلاً عن صياغة عدد من الفرضيات الرئيسية والفرعية، كما واستعان الباحثون بالإستبانة الإلكترونية كأداة رئيسة لجمع البيانات، والتي تم إرسال (٢١٠) نسخة منها إلى عينة من منتسبي تلك المعاهد والبالغ عددهم الكلي قرابة (١٢٠) منتسب، وتم استعادة (١٠٠) نسخة منها صالحة للتحليل الإحصائي والتي تم الإجابة على جميع فقراتها من قبلهم، كما وتم استخدام عدد من الأدوات والأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات الخاصة بالبحث، وخلص البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها: إن التنمر في مكان العمل يعد ظاهرة معروفة لدى منتسبي معاهد التأهيل في محافظة السليمانية ويتم قبوله كثقافة مكان عمل، وهم على استعداد لمواجهة ويعملون جاهداً لإدارة كل سلوكيات التنمر كهدف استراتيجي لمنظمتهم، وذلك من خلال وصف وتحليل إجاباتهم للفقرات المتعلقة بكل المتغيرين، واعتماداً على ذلك فقد قدم الباحثون مجموعة من المقترحات المنسجمة مع تلك الاستنتاجات لغرض الاستفادة منها من قبل المنظمة المبحوثة.

الكلمات المفتاحية: سلوكيات التنمر، الفاعلية المنظمة، معاهد تأهيل وتعليم ذوي الإحتياجات الخاصة.

گوڤاری زانکۆی ههلهبجه: گوڤارینکی زانستی ئەکادیمیە زانکۆی ههلهبجه دەری دەکات	
به‌رگ	٥ ژماره ٣ سانی (٢٠٢٠)
رێککه‌وته‌کان	رێککه‌وتی وه‌رگرتن: ٢٠٢٠/٧/١٨ رێککه‌وتی په‌سه‌ندکردن: ٢٠٢٠/٧/٢٦ رێککه‌وتی بلا‌وکردنه‌وه: ٢٠٢٠/٩/٣٠
ئیمه‌یلی توێژه‌ر	soza.qader@univsul.edu.iq
ماڤی چاپ و بلا‌وکردنه‌وه	© ٢٠٢٠ م. سوزه محمد قادر، م.م. سولاف عزالدين سعيد، م. صلاح حمه سعيد حمه صالح، گه‌یشتن به‌م توێژینه‌وه‌یه‌ کراوه‌یه له‌ژێر ره‌زانه‌ندی CCBY-NC_ND 4.0

Abstract:

The current research aims to highlight on the behaviors of functional bullying (Verbal, Physical, and Relation- al) that employees are exposed to in the Institutes of rehabilitation and education of special needs people in a Sulaimaniyah city - Kurdistan Region of Iraq, and their Impact on organizational effectiveness with its dimen- sions (Achieving objectives, Internal processes, Human relations, And the Effectiveness of the open system), therefore a virtual chart was prepared that includes the variables of the research with its dimensions, as well as formulating a number of main and sub hypothesis, the researchers also used electronic questionnaires as a main tool to collect data, as (102) copies of it were sent to a sample of those institutes staff which their total number was approximately (120) members, only (100) forms were obtained and valid for statistical analysis. Also a number of statistical tools and methods were used to test the hypotheses of the research. A number of conclusions were identified, the most important of them is: bullying in the workplace is known to the em- ployees of the rehabilitation institutes, it is accepted as workplace culture and they are ready to face them and working to manage all bullying behaviors as a strategic goal of their institutions, by describing and analyzing the answers of the research sample members to the paragraphs related to both variables, and accordingly, the researchers submitted a number of recommendations consistent with those conclusions in order to benefit from them by the researched organization.

Keywords: Bullying behaviors, Organizational effectiveness, Institutes of rehabilitation and education of spe- cial needs people.

المقدمة:

أصبح التنمر في مكان العمل أو ما يطلق عليه حاضراً بالتنمر الوظيفي ظاهرة شائعة في الكثير من منظمات القطاع العام أو حتى الخاص على حدٍ سواء، ومشكلة حقيقية تهدد المورد البشري ونموه الطبيعي في المنظمة، والذي يعد بلا شك من أهم مواردها وعمودها الفقري، وقد لاقى التنمر في مكان العمل اهتماماً محدوداً من قبل المختصين بالموارد البشرية وخاصة في البيئة العربية مقارنة بالبيئة الأجنبية التي أولت اهتمام كبيراً به، إذ يتنمّل بمجموعة من الممارسات والسلوكيات العدوانية المتعمدة والمتكررة التي ينتهجها المدراء أو المشرفون أو حتى زملاء العمل من الموظفين تجاه الفرد العامل، والتي كانت فيما مضى تمارس ضمن فئة المراهقين وطلبة المدارس، هذه السلوكيات إما أن تكون لفظية كالإنتقاد المستمر أو السب والقذف.. إلخ، أو جسدية كالضرب والدفع وغيرها من أشكال الأذى الجسدي، أو علاقاتية كالنزاعات والخصومات والقطيعة والعزلة الاجتماعية، وبمجمّلها قد تحدث وجهاً لوجه أو عبر الهاتف أو وسائل التواصل الاجتماعي أو البريد الإلكتروني، مما سيؤدي بالتالي إلى الإضرار بالفرد العامل نفسياً وجسدياً، ويجعله غير قادرٍ على أداء مهام وظائفه الموكلة إليه بالشكل المطلوب، وبالتالي سينعكس ذلك على فاعلية المنظمة وقدرتها على تحقيق أهدافها بشكل أو بآخر، ومفهوم الفاعلية المنظمية هنا يشير أساساً إلى نتائج ومحصلات متباينة لحالات المنظمة، وأداة تدعو إدارتها إلى التفكير في حل مشاكلها وتطويرها، إذ أعطيت كغيرها من المفاهيم معانٍ مختلفة حتى أصبح التوصل إلى شروط ومستلزمات تحقيق الفاعلية إحدى أهم اهتمامات المنظمات المعاصرة وكذلك الباحثين في مجالات نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي.

وعليه فإن اختيار موضوع البحث الحالي جاء لتسليط الضوء على ظاهرة وسلوكيات التنمر في مكان العمل التي يتعرض لها منتسبو معاهد

تأهيل وتعليم ذوي الإحتياجات الخاصة في مدينة السليمانية بإقليم كردستان العراق وأثرها في فاعليتها المنظرية وذلك ضمن إطار شمولي، إذ تألف البحث من أربعة مباحث، حيث حُصص المبحث الأول لمنهجية البحث والدراسات السابقة، أما المبحث الثاني فتضمن الجانب النظري للبحث، في حين شمل المبحث الثالث الجانب العملي أو التطبيقي، وأخيراً الاستنتاجات والمقترحات في المبحث الرابع.

المبحث الأول / منهجية البحث: تناول هذا المحور المنهجية المستخدمة في البحث وفق الآتي:

أولاً/ مشكلة البحث: برزت مشكلة البحث الحالي نتيجة التماس وإدراك الباحثين لبعض السلوكيات العدوانية المتعمدة والمتكررة التي يتعرض لها الفرد العامل سراً أو علناً في الكثير من المنظمات سواءً في القطاع العام أو الخاص، فرديةً كانت أو حتى جماعية، والتي كانت تحدث في الغالب بين الأطفال والمراهقين أو طلبة المدارس، وبعد بحثهم وتقصيهم عن تلك الظاهرة وجدوا أنها تتمثل بظاهرة التنمر في مكان العمل أو ما يسمى بالتنمر الوظيفي، والذي لم يلاقي اهتماماً حقيقياً رغم انتشاره بشكل كبير، كما وتبين لهم بأنها ظاهرة سلبية ذات عواقب وخيمة تصيب الفرد العامل نفسياً وجسدياً وتحد من دافعيته لإنجاز المهام المناطة به، بل وقد يُجبر في بعض الأحيان لترك العمل، وبالتالي فإن نتائج ذلك ستنعكس على فاعلية المنظمة التي يعمل بها والمجتمع الذي ينتمي إليه حسب ما يراه الباحثون، وعليه فإن المشكلة الحقيقية للبحث الحالي تبلورت حول عدة تساؤلات تمت صياغتها لهذا الغرض كالآتي:

1/ ما مدى إلمام منتسبي معاهد تأهيل وتعليم ذوي الإحتياجات الخاصة بمفهوم ظاهرة التنمر الوظيفي؟

2/ ما هو واقع أو درجة شيوع ظاهرة التنمر الوظيفي في هذه المعاهد، وكيف يمكن تجنبها؟

3/ ما مدى قدرة المنظمة المبحوثة على تحقيق الفاعلية المنظمة، وماهي الأسباب التي تحول دون ذلك؟

4/ ما هو أثر سلوكيات التنمر في تحقيق الفاعلية المنظمة لمعاهد تأهيل وتعليم ذوي الإحتياجات الخاصة؟

ثانياً/ أهداف البحث: في ضوء مشكلة البحث؛ يهدف البحث الحالي بإطاره النظري والعملي إلى:

1/ التعرف على المتغيرات الرئيسة للبحث والمتمثلة بظاهرة التنمر الوظيفي التي يتعرض لها منتسبوا معاهد تأهيل وتعليم ذوي الإحتياجات الخاصة في مدينة السليمانية (كمتغير مستقل)، والفاعلية المنظمة لتلك المعاهد (كمتغير تابع).

2/ تسليط الضوء على الأثر الذي يلعبه التنمر الوظيفي في الفاعلية المنظمة.

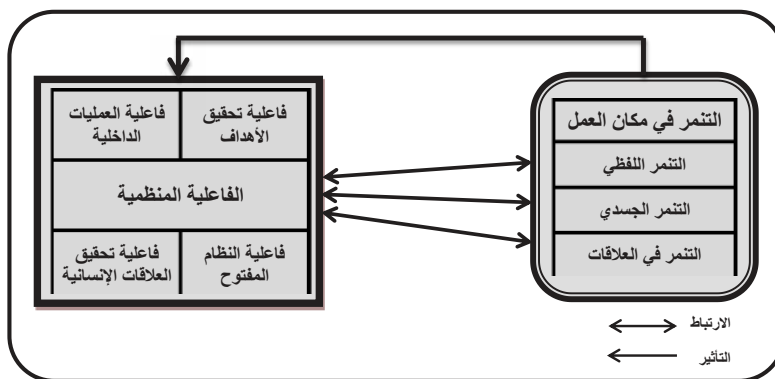
3/ تقديم مجموعة من المقترحات للمنظمة المبحوثة للإستفادة منها في ضوء الاستنتاجات التي سيتم التوصل إليها.

ثالثاً/ أهمية البحث: تبرز أهمية البحث الحالي من خلال عدة نواحي وكالآتي؛

1/ فمن الناحية المعرفية يكتسب البحث أهميته من خلال أهمية متغيراته الرئيسة (التنمر الوظيفي، الفاعلية المنظمة)، فعلى حد علم الباحثين لم يتم التطرق إلى هذه المتغيرات معاً في دراساتٍ سابقةٍ عربيةٍ أو حتى أجنبية، لذا يعد إطاراً مرجعياً للبحوث المستقبلية التي ستتناول تلك المتغيرات، نظراً لحدائتها وشيوعها في أغلب المنظمات المعاصرة.

2/ أما من الناحية التطبيقية فيمكن للمنظمة المبحوثة الإستفادة من النتائج والمقترحات التي سيتم التوصل إليها في كيفية التعامل مع سلوكيات التنمر التي يتعرض لها منتسبوا من جهة، وتعزيز فاعليتها المنظمة من جهة أخرى.

رابعاً/ المخطط الافتراضي للبحث: يوضح الشكل (1) أدناه مخطط البحث الافتراضي بمتغيراته وأبعاده، وكالاتي:



الشكل (1)

مخطط البحث الافتراضي

خامساً/ فرضيات البحث: من خلال المخطط الافتراضي للبحث، يمكن تحديد الفرضيات الرئيسة والفرعية للبحث كالاتي:

1/ الفرضية الرئيسة الأولى: وجود تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد سلوكيات التنمر الوظيفي في الفاعلية المنظمة، وتنبثق منها الفرضيات الآتية:

أ/ وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتنمر اللفظي على أبعاد الفاعلية المنظمة.

ب/ وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتنمر الجسدي على أبعاد الفاعلية المنظمة.

ت/ وجود تأثير ذو دلالة معنوية للتنمر في العلاقات على أبعاد الفاعلية المنظمة.

2/ الفرضية الرئيسة الثانية: لا يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لأبعاد سلوكيات التنمر الوظيفي في الفاعلية المنظمة، وتنبثق منها الفرضيات الآتية:

أ/ لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتنمر اللفظي على أبعاد الفاعلية المنظمة.

ب/ لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتنمر الجسدي على أبعاد الفاعلية المنظمة.

ت/ لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتنمر في العلاقات على أبعاد الفاعلية المنظمة.

سادساً/ منهج البحث: اعتمد الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لوصف المتغيرات المدروسة في سياق مجتمع وعينة البحث، فضلاً عن اظهار الارتباط بين أبعاد المتغيرين ومن ثم دراسة وتحليل علاقات التأثير بين متغيري البحث بأبعادهما وصولاً إلى الاستنتاجات ومن ثم تقديم المقترحات.

سابعاً/ حدود البحث:

1/ الحدود المكانية: والتي تمثلت بمعاهد تأهيل وتعليم ذوي الإحتياجات الخاصة في مدينة السليمانية والتي تقع تحت إشراف المديرية العامة للرعاية والتنمية الإجتماعية في محافظة السليمانية التابعة لوزارة العمل والشؤون الإجتماعية.

2/ الحدود البشرية: وفقاً لمتغيرات البحث فقد تم اعتماد الفئات التي من المرجح أن تكون قد تعرضت للتنمر والمتمثلة بمنتسبي معاهد تأهيل وتعليم ذوي الإحتياجات الخاصة في مدينة السليمانية.

3/ الحدود الزمانية: والتي حددت بالفترة الزمنية التي تم فيها البدء بإجراءات البحث وتوزيع استمارة الإستبانة على الأفراد المستجيبين واستلامها منهم والممتدة من 20/5/2020 وانتهاءً في 28/6/2020.

ثامناً/ أساليب جمع البيانات والمعلومات:

1/ المصادر والمراجع العربية والأجنبية: والتي تمثلت بالكتب والرسائل والأطاريح الجامعية والمجلات والدوريات ذات الصلة بموضوع البحث، وكذلك استخدام شبكة الإنترنت بشكل واسع لتغطية الجانب النظري للبحث ودعم الجانب الميداني له.

2/ استمارة الإستبانة (الموضحة في الملحق 1): اعتمد الباحثون على استمارة الإستبانة الإلكترونية المرسلة بواسطة تطبيق (Google form) كأداة رئيسة للحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب الميداني للبحث، والتي أعدها الباحثون استناداً إلى كل من (الراشدي، 2010) و(مهدي، 2018) و(دمرجيان، 2018) و(عبيد، 2018)، والتي خضعت لاختبار الثبات بعد توزيعها، كما وتم التأكد من صدق محتوياتها من خلال اختبارها بعد عملية التوزيع عن طريق قياس ثبات الاستبانة، حيث تم استخدام مقياس ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) الذي أظهر أن معامل ألفا كان (0.127) على المستوى الكلي للمتغيرات، وهي نسبة جيدة لأن مقدار ألفا كرونباخ يجب أن تكون قليلة مقابل زيادة المشاركين، وهذا يظهر من خلال جمع المتغيرين سوياً، في حين كان معامل ألفا على مستوى كل متغير (سلوكيات التنمر الوظيفي- الفاعلية المنظمية) ما مقداره (0.794) و(0.893) على التوالي وهي نسبة جيدة، إذ إن النسبة المقبولة في العلوم الإدارية والوصفية هي (0.60) لكل متغير، هذا وتم إرسال (210) نسخة منها إلى عينة من منتسبي تلك المعاهد والبالغ عددهم الكلي قرابة (120) منتسب، وتم استعادة (100) نسخة منها صالحة للتحليل الإحصائي والتي تم الإجابة على جميع فقراتها من قبلهم.

تاسعاً/ الوسائل الإحصائية المستعملة: استخدم الباحثون مجموعة من أدوات التحليل الإحصائي عن طريق برنامج (SPSS Statistics version 26) وبما يتلاءم وأهداف البحث بغية الوصول إلى نتائج العلاقات بين المتغيرات، فضلاً عن التحقق من صحة الفرضيات المطروحة وقياسها، إذ تم استخدام الأدوات التالية:

1/ التكرار والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وذلك لاستخدامها في وصف متغيرات البحث وتشخيصها.

2/ معامل الارتباط البسيط ويستخدم لتحديد قوة العلاقة وطبيعتها بين متغيرات الدراسة الرئيسة والفرعية.

3/ الانحدار البسيط لتحديد معنوية تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع، واختبار فرضيات البحث الرئيسية والفرضيات المنبثقة عنها.

4/ الانحدار المتعدد، والذي يستخدم في قياس التأثير المعنوي للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع.

* الدراسات السابقة:

1_ دراسة (النعمي وعزيز، 2018) بعنوان تأثير التنمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي- دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية بابل، والذي هدف إلى معرفة تأثير التنمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي، حيث قام الباحث بتوزيع (208) استبانة على العاملين في المديرية العامة لتربية بابل، وكان عدد الاستبانات المسترجعة (190) استبانة منها (181) صالحة للتحليل الإحصائي، وبمعدل إستجابة (78%)، وكانت أهم الاستنتاجات العملية أن هنالك علاقة تأثير بين متغيرات البحث، وهي علاقة تأثير مباشرة بين التنمر الوظيفي والالتزام التنظيمي، كما أن اتباع معالجة سلوك التنمر سيؤدي إلى خفض مستوى الشعور السلبي لدى الموظفي في عينة البحث وتقليل من حالات التنمر والخوف والقلق لديهم، وبالنتيجة تحسين صحة الموظفين الجسدية والنفسية، وشعورهم بالراحة وزيادة من التزامهم في المنظمة.

2_ دراسة (عبيد، 2018) بعنوان التنمر في مكان العمل لدى المرشدين التربويين المستمرين في الخدمة لدى المدارس المتوسطة والاعدادية والثانوية في المديرية العامة لتربية محافظة بغداد، إذ هدف البحث للتعرف على التنمر لدى المرشدين التربويين، واعتمد الباحث منهج البحث الوصفي، وبلغت عينة الدراسة (200) مرشداً تربوياً في محافظة بغداد، كما بلغ مجتمع البحث (495) مرشداً تربوياً، وتوصل البحث كنتيجة إلى انخفاض مستوى التنمر لدى المرشدين التربويين كونهم يتمتعون بمستوى من الأخلاقيات الإيجابية والتعاون مع المرشدين، وكذلك وجود مستوى عالٍ من روح التعاون والاتجاهات الإيجابية وخدمة المرشدين لدى المرشدين التربويين.

3_ دراسة (الراشدي، 2010) بعنوان إدارة الموارد البشرية وانعكاساتها على الفاعلية المنظمية- دراسة ميدانية في مديرية الوقف السني/

نينوى، إذ ظهرت أهمية الدراسة من كونها استعرضت إدارة الموارد البشرية ووظائفها من منظور حديث، باعتباره بعداً معرفياً لم تكتمل أطره في إطار العلاقة والأثر بينه وبين تحقيق الفاعلية المنظمة، كما هدفت الدراسة لتشخيص وتحليل انعكاس وظائف إدارة الموارد البشرية على الفاعلية المنظمة، كما وقام الباحث بتوزيع (91) استمارة استبانة في الوقف السني في محافظة نينوى، وكان من أهم نتائجها عدم اتفاق الأفراد المبحوثين على اعتماد المنظمة المبحوثة الأساليب العلمية في عملية التخطيط لاحتياجاتها من الموارد البشرية، أما أهم توصياتها فتركزت حول ضرورة اهتمام المنظمة في مسألة مستوى الخبرة عند انتقاء الأفراد من ذوي الشهادات والتي سوف تنعكس بالتالي على قدرة إدارتها على تحقيق أهداف المنظمة.

4_ دراسة (مهدي، 2018) بعنوان أثر استراتيجية التمكين الإداري في تعزيز فاعلية المنظمة- دراسة تحليلية في الشركة العامة لتجارة الحبوب في محافظة بابل، والتي هدفت للتعرف على التمكين الإداري وفاعلية المنظمة، وكذلك قياس العلاقة والاثار في الشركة العامة لتجارة الحبوب في محافظة بابل، ولتحقيق ذلك فقد تم الاستعانة باستمارة الاستبيان لهذا الغرض فضلاً عن المقابلات الشخصية، وتوصلت الدراسة إلى وجود تباين من وجهة نظر أفراد العينة حول متغيرات استراتيجية التمكين الإداري، حيث أكد (73%) منهم بضرورة زيادة اهتمام إدارة المنظمة بهذا المتغير من خلال إعطاء صلاحيات مناسبة للأفراد العاملين وتشجيع فرق العمل الجماعي وتحفيزهم وتدريبهم لغرض زيادة فاعلية المنظمة.

من خلال ما سبق؛ يمكن القول أن التنمر في مكان العمل يعد واحداً من الظواهر الخطيرة التي باتت منتشرة في عصرنا الحالي بمختلف طبقات المجتمع، إذ يتعرض لهذه الظاهرة كل من الطلاب في المدارس أو الجامعات، العمال والموظفين في المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص، الممرضين العاملين في المستشفيات، بالإضافة إلى سلوكيات التنمر من قبل الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة في معاهد التعليم والتأهيل والذي أصبح من الظواهر المعروفة التي تؤثر على سلامة المعلمين والطلاب وسير عملية التدريس بشكل صحيح وسليم، إذ تؤثر هذه الظاهرة على نفسية الطلاب وتمنعهم من الدراسة وتحقيق التفوق الدراسي، ومن إقامة صداقات وثيقة ومتينة فيما بينهم، ويلحق أنواع الأذى النفسي والجسدي واللفظي والعاطفي بالشخص المتنمر عليه، وفيما يلي سنسلط الضوء على موضوع التنمر وبالتحديد التنمر في مكان العمل أو ما يُسمى بالتنمر الوظيفي.

* المبحث الثاني: الجانب النظري

* سلوكيات التنمر في مكان العمل Bullying behaviors in the workplace أولاً/ مفهوم وتعريف التنمر الوظيفي:

التنمر صفة موجودة في البشر منذ الأزل، ترافق الإنسان في شخصيته وتنعكس بسلوكيات سلبية عدائية في التعامل مع الآخرين، خصوصاً إذا ما كانوا يعملون تحت إمرة الشخص المتنمر، ولقد بدأ إدراكه في أواخر القرن الماضي حين أقدمت مجموعة من الممرضات على الانتحار الجماعي نتيجة تعرضهن للاستغلال والتذليل والتنمر من قبل الأطباء، هذه الحادثة لفتت نظر العالم (Heniz Layman) في سنة (1997) وبدأ يبحث عن الأسباب الحقيقية وراء ذلك، فتوصل إلى أن الممرضات كنَّ يتعرضن للتنمر، فكان بذلك أول من دعا إلى سن قوانين تحمي حقوق العاملين، وأول دولة استجابت لتلك الحملة هي السويد (دمرجيان، 2018: 27). وأشارت (أرنوط، 2018: 3) إلى أن التنمر في مكان العمل سلوك مقصود غير معقول، متكرر وموجه نحو عامل أو مجموعة من العمال، مما يخلق مخاطر على صحة وسلامة العاملين الجسمية والنفسية والمهنية، كما اعتبر كل من (Boddy & Taplin, 2017: 7) أن مصطلح التنمر في مكان العمل يعني الإعتداء المعنوي والنفسية والسلوك السلبي الذي يتعرض له العامل ويعيق من إنجازه لعمله بشكل صحيح وصحي، لذا فهو من المفاهيم الخطيرة والمعروفة في المنظمات بغض النظر عن المكان والزمان وطبيعة عمل المنظمة، كما وذكر بأن التنمر في مكان العمل يسبب أمراضاً عديدة، والتي تشمل الإجهاد الشديد وأمراض القلب وارتفاع ضغط الدم واضطرابات الجهاز الهضمي، ويمكن أن يؤدي الضغط الناجم عن التنمر إلى أمراض نفسية طويلة الأمد كالاضطراب والاكتئاب والقلق، وبشكل عام في حالة التنمر في مكان العمل يتم الهجوم على أسلوب حياة الموظف الضحية دون سبب واضح، وغالباً ما يكون المهاجم عازماً على إلحاق الضرر بالموظف الضحية دون سبب واضح، وقد يتعرض الموظف الضحية لسوء

المعاملة يوماً بعد يوم لأشهر أو حتى لسنوات (عبيد، 2018:170)، كما وأشار (Mitchell,2010: 23) إلى أن هنالك العديد من العوامل التي يمكن أن تؤدي إلى التنمر في بيئة العمل و في المواقف الاجتماعية والتي منها العوامل التنظيمية للمنظمة التي تشجع على التنمر، خصائص شخصية الموظف المتمرم، الخصائص الشخصية للموظف الضحية ومنها أيضا العمر والجنس، في حين صنف العوامل المسببة للتنمر إلى أربع فئات هي التغيير في طبيعة العمل، والكيفية التي ينظم بها العمل، والثقافة التنظيمية، والقيادة، وقال أن التنمر يمكن أن ينشأ من مجموعة هذه العوامل معاً أو من أسباب أخرى باختلاف الظروف داخل المنظمة (الزعيبي، 2014:37)، ومن جهة أخرى؛ أكد (Fogg, 2008: 10) على آثار التنمر على مستوى المنظمة، فمع مرور الوقت هذه السلوكيات في مكان العمل يمكن أن تؤدي إلى ضغوط جدية، وتراجع في الإنتاجية، وعدم مقدرة المنظمة على جذب موظفين جدد، ونشوء بيئة عمل تعاني من الاختلال الوظيفي، حيث أن أصحاب المناصب الإدارية يسمح لهم البقاء لأطول فترة ممكنة، وفي هذه الحالة فإن التنمر يصبح مُهلكاً للجميع، إضافة إلى التكلفة العالية التي تترتب على مثل هذه الآثار. ومن خلال اطلاع الباحثين على أغلب المراجع العربية والأجنبية التي تناول مفهوم التنمر الوظيفي، وجدوا أنه من الصعب تقديم تعريف محدد له، لذا قاموا بطرح آراء عدد من الباحثين في سبيل التوصل إلى عناصر مشتركة لهذا المفهوم، وقد وجد الباحثون بأن هنالك عدة تعريفات للتنمر الوظيفي والتي تم بيانها من خلال الجدول (1) أدناه:

الجدول (1) تعريف التنمر الوظيفي من وجهة نظر عدد من الباحثين

ت	(الباحث، السنة، رقم الصفحة)	التعريف
١	(مغار، ٢٠١٥: ٥١٣)	ميل بعض أصحاب أو مدراء أو رؤساء العمل إلى السيطرة والهيمنة على مرؤوسيه ومضايقتهم بالتسلط والقسوة والتعنيف، لدرجة أن عددا لا يستهان به من الموظفين قد يجبرون نفسياً وقهرياً على ترك العمل بتقديم الإستقالة أو الانتقال إلى منظمة أخرى.
٢	(اسماعيل، ٢٠١٧: ١٢)	أحد أشكال العنف أو الإساءة التي قد تكون موجهة من فرد أو مجموعة من الأفراد إلى فرد أو مجموعة من الأفراد الآخرين، حيث يكون الفرد المهاجم أقوى من الأفراد الباقين، وذلك عن طريق الإعتداء اللفظي أو البدني المباشر أو الإعتداء بطريقة غير مباشر.
٣	(Hodgings,al et, 2017:191)	هي مجموعة من السلوكيات السلبية التي يتعرض لها العاملون في مكان العمل، وهو يشمل المضايقات وعدم التحمل والإشراف السيء والممارسات العقابية وغير العادلة.
٤	(العتيري، ٢٠١٨: ٤)	الأذى الذي يلحق بالعاملين سواء كان جسدياً أو لفظياً أو اجتماعياً من قبل أقرانه أو أشخاص أكبر منه سناً.
٥	(أرنوط، ٢٠١٨: ١١)	تلك الأعراض النفسية والجسمية والمهنية الناتجة عن الإيذاء مزحاً أو قصداً، بدرجة بسيطة أو متوسطة أو شديدة، والتعدي والقيام بعمل مؤذي بصورة متكررة يقوم به فرد أو مجموعة من الأفراد في العمل إزاء زميلهم، نتيجة استقوائهم على ضعفه ولايقاع الضرر به بشكل علني أو سري بهدف النيل من ثقته وتقديره واحترامه لنفسه وانتقاصه أمام نفسه والآخرين.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على المصادر المذكورة في الجدول.

واستناداً إلى التعريفات السابقة؛ فإن التعريف الإجرائي للتنمر في مكان العمل هو " سلوكيات مقصودة أو غير مقصودة راسخة ومقبولة كجزء من ثقافة المنظمة، يتعرض لها الأفراد العاملين على شكل مضايقات من قبل أولئك الذين يخدمونهم، والتي تؤدي إلى إلحاق الأذى الجسدي واللفظي والنفسي فيهم طوال الوقت نتيجة الاحتكاك بهم، ويمكن أن تكون هذه الأفعال بالكلمات كالصراخ أو التهديد أو توجيه الشتائم، أو قد تكون بالاحتكاك الجسدي كالضرب أو الركل أو العض، أو بالإشارات غير اللائقة للتقليل من شأنهم ".
ثانياً/ أهمية وأهداف دراسة سلوكيات التنمر الوظيفي:

تؤكد الدراسات أن ظاهرة التنمر في العمل تزداد وتظهر من خلال الدعاوي والشكاوي من طرف العاملين، ولقد أكدت دراسة (Keashly,2000) في جامعة (Wayne) الأمريكية أن واحداً من كل ستة عمال تعرض للتنمر المباشر في مكان العمل، أما دراسة (Dedyna,2008)) فقد أثبتت أن واحداً من كل ثلاثة عاملين تعرض للتنمر الوظيفي، لذا فإن من الضروري اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد والقضاء على هذه الظاهرة (معاز، 2015:515)، وأكد (Bartlett,2016:4) على أن أهداف دراسة سلوكيات التنمر الوظيفي في المنظمات تظهر من خلال النقاط الآتية:

- 1/ معرفة أبعاد سلوكيات التنمر التي يتعرض لها العاملون وما ردود فعلهم تجاهها.
- 2/ تحديد ما يحتاجه العاملون فعلياً للحد من سلوكيات التنمر.
- 3/ دراسة جميع جوانب التنمر وفجواته العلمية والنقاط الرئيسية المسببة له.
- 4/ تشخيص الخسائر المترتبة على التنمر.
- 5/ تحليل نوع التنمر الأكثر ضرراً وانتشاراً في المنظمات.
- 6/ بحث النتائج التي تخلفها سلوكيات التنمر داخل العاملين.

ثالثاً/ أنماط التنمر: bullying patterns

يمكن تصنيف التنمر إلى عدة أشكال مختلفة، أهمها (القحطاني، 2012: 119):

- 1/ التنمر الجسدي ((bullying physical): ويتمثل في الضرب والركل بالقدم واللكم بقبضة اليد والخنق والقرص والعض .
- 2/ التنمر في العلاقة الشخصية (bullying Relational): مثل الإقصاء، الأبعاد، الصد، الأكاذيب، والإشاعات المغرضة .
- 3/ التنمر اللفظي (bullying Verbal): ويشمل التهديد والإغاظاة والتسمية بأسماء سيئة .
- 4/ التنمر الجنسي (bullying Sexual): ويتمثل في سلوك الملامسة غير اللائقة أو المضايقة الجنسية بالكلام.
- 5/ التنمر الإلكتروني (Cyberbullyin): هو الضرر المتعمد والمتكرر الذي يلحق بالضحية من خلال استخدام أجهزة الكمبيوتر والهواتف المحمولة والإلكترونية الأخرى .

يتضح ما سبق أن الضرر والإيذاء الناجم عن التنمر يختلف باختلاف الظروف والأشخاص ولا يمكن أن ينحصر في نوع أو نمط واحد.

رابعاً/ أبعاد التنمر الوظيفي:

إن التنمر الوظيفي حاله كحال أي موضوع علمي إداري يتكون من عدة أبعاد، فلقد تعددت مجالات تناوله في كثير من العلوم كعلم الاجتماع وعلم النفس وعلم الإدارة، سواء من ناحية الأساليب والوسائل أو من ناحية المظاهر، وذلك نظراً لأهمية هذا الموضوع في معرفة مدى تعرض العاملين للمعاملة السيئة من قبل الآخرين والعمل على معالجة ذلك بغية الحفاظ على استمرارية المنظمة وتحقيق فاعليتها، لذا فقد تم الاعتماد على أبعاد (التنمر اللفظي، التنمر الجسدي، التنمر في العلاقات)، والتي توضح أكثر حالات التنمر شيوعاً في المنظمات، والتي اعتمدها كل من (حبيب، 2017) و(أرنوط، 2018) و(العتيري، 2018) و(عبيد، 2018) و(عوجة، 2019) في دراساتهم كونها نالت اتفاق أغلبهم، فضلاً عن انسجامها مع طبيعة وأهداف البحث الحالي كونها أكثر شمولية لقياس التنمر الوظيفي وأكثر ملائمة لبيئة المنظمة المبحوثة، والتي يمكن توضيحها كالآتي:

١ / التنمر اللفظي (Verbal bullying): تعد الإساءة اللفظية والكلامية وسيلة لممارسة السلطة والسيطرة، والتسلط على الآخرين، وهذا يعني ان المتعدي يشعر بالقوة اكبر حين يسيء الى العامل، او ينتقص منه بشكل او باخر، وقد يكون الاعتداء بالصراخ او في كثير من الاحيان يموه بهيئة نكات او الدعايات (Grandey et al, 2007, 63)، هو شكل من أشكال الإعتداء الذي يتمثل بصورة توجيه الإهانات والشتم والصراخ وسوء المعاملة أو التهديد بوجه العاملين، وأفضل وصف له أنه أسلوب سلبي يستخدم ضدهم في المنظمة، ووفقاً لـ (Pompeii et al, 2015: 2)، فإن الإساءة اللفظية تشمل لغة عدوانية أو غير لائقة تجعل العامل يشعر بالتهديد والخوف أو حالة من عدم الارتياح في العمل مثل الصراخ وعدم ذكر اسمه واللغة اللفظية السيئة، وفي كل حالة تُرتكب هذه الإساءة من قبل المدراء أو من قبل الجماعة في المستوى نفسه تجاه الفرد العامل (النعمي وعزيز، 2018: 234)

٢ / التنمر الجسدي (Physical bullying): هو أي إصابة يتعرض لها العامل ولا تكون ناتجة عن حادث عمل، فقد تكون الإصابة كالكدومات أو الخدوش أو آثار ضربات أو لكدمات أو الخنق والعض والدهس والبصق والشد من الشعر (مغار، 2015: 514)، أو باستخدام الضرب والدفع والتعثر والركل وإلحاق الضرر بالمتلكات الشخصية للموظف الضحية (عبيد، 2018: 172)، أو يتمثل في الضرب والركل بالقدم واللكم بقبضة اليد والخنق والقرص والعض (العتيري، 2018: 8)، وأشار (Jackson et, 2013, 2066) إلى أن الإساءة اللفظية تحدث بشكل متكرر وغالبا ما تكون مقدمة لتتصاعد وتصل إلى العنف الجسدي، كما أنها لغة مهينة غير محترمة، فقد تشمل التهديد "بالقوة البدنية" أو الأذى الجنسي أو النفسي، أو أي عواقب سلبية أخرى.

٣ / التنمر في العلاقات: (Relational bullying) هي الاضرار بالعلاقات وبسمعة الموظف الضحية من خلال نشر القيل والقال، ونشر الشائعات، والافتراءات العنصرية، وإطلاق التسميات المشيئة، واستبعاد الفئات الاجتماعية (عبيد، 2018: 172) مثل الإقصاء، الأبعاد، الصد، الأكاذيب، والإشاعات المغرضة (العتيري، 2018: 9)، وكذلك استخدام معلومات سرية عن شخص للإذلاله على نحو خاص أو علني، وتشجيع الناس على الانقلاب ضد الشخص المرغوب بالتمر عليه، اخلع وعزل شخص واحد من زملاء آخرين، سواء اجتماعيا أو جسديا، وعدم السيطرة على التقلبات المزاجية التقلبات المزاجية بحيث يكون خارج السيطرة أمام المجموعة. المطالب غير الواقعية المطلقة (عبء العمل، والمواعيد النهائية، واجبات) لشخص خص بالذكر (سمير، 2019: 21). وذكر (دمرجيان، 2018: 26) بأن التنمر ليس فقط سلوكاً انعزالياً من جانب مرتكبيه بل يعتبر أيضاً بصفة عامة جزءاً من نمط سلوكي مضاد للمجتمع ومحطم أو مضعف لقواعده المنظمة وفعاليتها، وله أثر كبير على المدى البعيد فهو يؤثر على الانتاجية وفعالية وسمعة المنظمة وعلى معدل الدوران الوظيفي للمنظمة، وقد يسبب خسارة مادية كبيرة لها بالإضافة إلى فقدان أصحاب المواهب العالية والخبرات من الذين تمتلكهم المنظمة.

* الفاعلية المنظمة: Organizational ineffectiveness أولاً/ مفهوم وتعريف الفاعلية المنظمة:

اختلف مفهوم الفاعلية المنظمة باختلاف وجهة نظر الباحثين، كونه مفهوم واسع يتضمن العديد من الاعتبارات على مستوى المنظمة والأقسام والبيئة وإن تجاهل أي منها يجعل فاعلية المنظمة ناقصة (Daft, 2001: 67)، كما وارتبط بقدرة المنظمة على البقاء والنمو والاستمرار في بيئتها المحيطة بها، وقدرتها على تحقيق أهدافها وتفاعل أنظمتها وإرساء الشرعية لها، أي القبول الاجتماعي لها ومقدرتها على مواكبة المتناقضات والتعقيد، والقدرة على إدراك القيم المنافسة داخل وخارج بيئتها (الراشدي، 2010: 37)، ويمكن تأطير مفهوم الفاعلية المنظمة من خلال أربعة أساليب؛ الأول من خلال قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف المحددة لها، والثاني هو أسلوب النظم الذي يركز على كفاءة المنظمة وقدرتها على تأمين المدخلات اللازمة للنظام ومن ثم تحويلها إلى مخرجات، في حين أن الثالث يؤكد على أن الفاعلية تقاس بمقدرة المنظمة على تلبية متطلبات الجهات التي يعتمد وجود المنظمة واستمرارها على رضاها، أما الرابع فيجمع بين الأساليب المختلفة، وعليه فإن المنظمة الفاعلة هي الأقدر على تلبية كافة المصالح المختلفة باختلاف مراحل النمو التي تمر بها (القيروني، 2000: 83)، وعلى العموم يمكن أن تعد المنظمة فاعلة إذا ما استطاعت تحقيق الآتي (Jones, 2004: 16- 17):

1/ ضمان الخبرات والمهارات والموارد النادرة وذات القيمة المتمثلة برأس المال البشري.

2/ اعتماد التنسيق بشكل مبدع بين الموارد وخبرات العاملين من أجل ابتكار منتجات يتم تكييفها طبقاً لحاجات الزبائن المتغيرة.
 3/ القيام بشكل فعلي وكفوء بتحويل الخبرات والمهارات والموارد إلى منتجات نهائية وخدمات مفيدة للمجتمع.
 ولقد استخدم المختصون والباحثون في الإدارة والتنظيم تعريفات عديدة لفاعلية المنظمة، والتي اختلفت وفقاً للمعايير التي قيست بواسطتها الفاعلية المنظمة، وعليه وجب القيام باستعراض أكثر من تعريف بهدف الوصول إلى صورة واضحة حول ماهية وتعريف الفاعلية المنظمة والتي يبينها الجدول (2) أدناه:

الجدول (2) تعريف الفاعلية المنظمة من وجهة نظر عدد من الباحثين

ت	(الباحث، السنة، رقم الصفحة)	التعريف
1	(البكري، 2008: 394)	هي اتخاذ القرارات الصحيحة وتنفيذها بشكل ناجح.
2	(عبد الوهاب، 2010: 50)	النجاح في تحقيق الأهداف من خلال الاستغلال الأمثل والمتوازن للموارد المتاحة.
3	(سعال، 2018: 81)	استعداد وطاقة المنظمة في الاستغلال الأفضل للموارد المتاحة لها، ويمكن التعبير عنها بالإنتاجية، وكذلك ترتبط بتقييم تحكم المنظمة في العمليات من ناحية تقنية اقتصادية.
4	(مهدي، 2018: 714)	المؤشرات التي تستطيع المنظمة من خلالها قياس قدرتها على التفاعل بين البيئة الداخلية والخارجية لضمان نجاحها وبقائها في دنيا الأعمال وتحقيق أهدافها على أكمل وجه.

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على المصادر المذكورة في الجدول.

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الفاعلية المنظمة على أنها " قدرة المنظمة على التكيف والنمو والبقاء في بيئة الأعمال من خلال تكوين درجة عالية من التلائم بين تركيبها الداخلية والخارجية بغية تحقيق أهدافها".

ثانياً/ أهمية الفاعلية المنظمة:

إن عنصر الجودة الأساس الذي يؤدي إلى نجاح المنظمة هو سيطرة وتماسك وترابط الفاعلية فيها، وتظهر أهمية فاعلية المنظمة في قدرتها على التأثير في العاملين بالمنظمة للمضي قدماً نحو التفكير والتصرف بطريقة تنسجم مع الفاعلية السائدة بالمنظمة، والفاعلية تخلق الشعور والإحساس بالهوية لدى أعضاء المنظمة والإلتزام من قبل العاملين فيها كمرشد للسلوك الملائم، وهي بذلك تعزز استقرار المنظمة كنظام اجتماعي (مهدي، 2018: 614)، ويمكن تلخيص أهمية الفاعلية المنظمة كما يراها (السالم، 2006: 30) بالآتي:

1/ تعتبر بمثابة دليل للإدارة والعاملين وتشكل لهم نموذج السلوك والعلاقات التي يجب اتباعها والاسترشاد بها.

2/ الاطار الفكري الذي يوجه أعضاء المنظمة الواحدة والذي ينظم أعمالهم وعلاقاتهم وإنجازاتهم.

3/ إيجاد نوع من الاستقلالية لدى العاملين تمكنهم من الإبداع والابتكار مما يؤثر على كفاءتهم وأدائهم.

ثالثاً/ أبعاد الفاعلية المنظمة:

إن معيار الفاعلية التنظيمية يعد من المؤشرات المهمة في قياس مدى تحقيق المنظمة لأهدافها وبدرجات متفاوتة، وذلك من خلال انسجامها وتكيفها مع البيئة التي تعمل بها واستغلالها للموارد المتاحة لها (الشماع، 2000: 321)، وتجدر الإشارة إلى عدم وجود نموذج واحد يلائم كل الظروف وكل أنواع المنظمات، بل وحتى على مستوى المنظمة الواحدة، إذ لا يمكن الاعتماد على مؤشرات ثابتة لقياس فاعلية

المنظمة، كون أن ما قد يصلح لقياس الفاعلية من مؤشرات لفترة معينة قد لا يصلح في إعطاء نفس النتائج في فترات أخرى، ونظراً لذلك فقد تم الاعتماد على عدد من المؤشرات التي ذكرها كل من (الراشدي، 2010: 45) و(مهدي، 2018: 516) لقياس الفاعلية المنظمة، وذلك لكونها أكثر ملائمةً وانسجاماً مع طبيعة وأهداف البحث الحالي وأكثر شمولية لقياس الفاعلية المنظمة للمبحوثة، والتي يمكن توضيحها كالآتي:

١/ **فاعلية تحقيق الأهداف:** يرتبط هذا النموذج باسم (E-zine) وحسب هذا المؤشر فإن قياس فاعلية المنظمة يكون في ضوء تحقيق المنظمة لأهدافها التي وجدت من أجلها (مهدي، 2018: 516)، ويمثل هذا المدخل الرؤية التقليدية والنموذجية للفاعلية، إذ يقوم على تشخيص مخرجات المنظمة وأهدافها وتقييم مدى قدرة المنظمة في تحقيق تلك الأهداف، وهو مدخل منطقي لأن المنظمة تعمل من أجل تحقيق المستويات المؤكدة من المخرجات، الأرباح، رضا الزبون (Daft, 2001: 65).

٢/ **فاعلية العمليات الداخلية:** يعتمد هذا النموذج على العمليات التنظيمية الداخلية والعمليات الإنسانية كالقيادة، الاتصال، سلوك الجماعة، ولا يعتمد على العمليات المادية، إذ يتميز باهتمامه بالموارد البشرية داخل المنظمة باعتبارها مورداً استراتيجياً مهماً، ولكنه يتجاهل علاقة المنظمة بالبيئة الخارجية (نوار، 2006: 204)، فهو يتعامل مع الآلية الداخلية للمنظمة والتركيز هنا يكون نحو تقليل التوتر وتكامل الأفراد والمنظمة الذي يؤدي إلى انسيابية وكفاءة للعمليات، فالمنظمة التي تركز بصورة رئيسية على إدامة رضا الموظفين وتقوية المعنويات تتصف بالفاعلية تبعاً لهذا المنظور (الرسول، 2005: 64)، كما تتمثل هذه العوامل بالظروف الداخلية الحالية السائدة في المنظمة، والتي عادة ما تعكس الالتزام بالأهداف، التحفيز، الروح المعنوية للعاملين، طبيعة الاتصالات داخل المنظمة، الصراع، وأساليب حل المشكلات (العززي وآخرون، 2009: 24).

٣/ **فاعلية النظام المفتوح:** يقوم على فكرة أساسية مفادها أن المنظمة بمثابة نظام مفتوح، وبالتالي فإن لهذا النظام العديد من العلاقات التبادلية والمنافسة مع البيئة التي يتواجد فيها، ثم تزداد فاعلية المنظمة كلما استطاعت الحصول على الموارد النادرة من بيئتها (مهدي، 2018: 615)، بينما أشار (القصيمي، 2000: 1135) إلى أن هذا النموذج يركز على إقامة علاقة جيدة مع البيئة الخارجية والهيكل العضوي بغية تحقيق الأهداف الرئيسية له كالنمو والحصول على الموارد، وأشار (عبد الوهاب، 2015: 67) إلى فاعلية النظام المفتوح من خلال قياس درجة تكيف التنظيم مع البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، والمرونة الكافية للتجاوب مع مختلف التغيرات الطارئة، وقياس قدرة المنظمة على تجديد نفسها وتحسين الأنظمة والإجراءات وطرق العمل ووسائل الإنتاج وظروف العمل وتطوير وتنمية الأفراد، وقياس قدرة المنظمة على تحديد احتياجاتها من البيئة الخارجية (المدخلات) بصورة سليمة مما يدخل القدرة التخطيطية للمنظمة ضمن عناصر قياس الفاعلية، وكذلك القدرة على المنافسة مع الآخرين للحصول على الموارد النادرة.

٤/ **فاعلية تحقيق العلاقات الإنسانية:** يتشكل هذا النموذج من اتحاد بعدين (الهيكل المرن، التركيز على البيئة الداخلية)، إذ أن القيمة الرئيسية للمديرين وفق هذا النموذج تتركز حول الاهتمام بالموارد البشرية (الراشدي، 2010: 46)، ويستخدم مفهوم العلاقات الإنسانية في المنظمة ليشير إلى تلك العلاقات التي تنطوي على خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون بين كل من الإدارة والأفراد، وتهدف هذه العلاقات إلى رفع روحهم المعنوية وزيادة إنتاجيتهم، أو العلاقات الاجتماعية والتي هي أية صلة بين فردين أو جماعتين أو أكثر أو بين فرد وجماعة، وقد تقوم هذه الصلة على التعاون أو عدم التعاون وقد تكون مباشرة أو غير مباشرة وقد تكون فورية أو آجلة (علي، 2016: 32).

المبحث الثالث: الجانب العملي

أولاً/ وصف وتشخيص عينة البحث:

اشتمل المجتمع الإحصائي للبحث على منتسبي معاهد تعليم وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة والبالغ عددهم قرابة (120) منتسب، ولغرض جمع البيانات منهم استعان الباحثون باستمارة الإستبانة الإلكترونية عن طريق برنامج (Google Form)، إذ تم إرسال (210) نسخة منها إلى عينة منهم، وتم استلام (100) نسخة صالحة للتحليل الإحصائي والتي تم الإجابة على جميع فقراتها من قبلهم والبالغ عددهم الكلي قرابة (120) منتسب ونسبة الاستجابة يساوي (83%) والجدول (3) أعده الباحثون لتوضيح الخصائص الشخصية لأفراد عينة البحث:

الجدول (3) الخصائص الشخصية لأفراد عينة البحث

توزيع أفراد عينة البحث حسب الجنس		
النسبة المئوية	العدد	الجنس
13%	13	الذكور
87%	87	الإناث
توزيع أفراد عينة البحث حسب الفئات العمرية		
النسبة المئوية	العدد	الفئات العمرية
14%	14	20 سنة فأقل
19%	19	21 – 30 سنة
20%	20	31 – 40 سنة
30%	30	41 – 50 سنة
7%	7	51 سنة فأكثر
توزيع أفراد عينة البحث حسب الحالة الاجتماعية		
النسبة المئوية	العدد	القسم العلمي
20%	20	أعزب
71%	71	متزوج
2%	2	مطلق
2%	2	أرمل
توزيع أفراد عينة البحث حسب التحصيل الدراسي		
النسبة المئوية	العدد	التحصيل الدراسي
0%	0	دكتوراه
3%	3	ماجستير
1%	1	دبلوم عالي
40%	40	بكالوريوس
32%	32	دبلوم
19%	19	ثانوية فما دون
توزيع أفراد عينة البحث حسب مدة الخدمة		
النسبة المئوية	العدد	مدة الخدمة
22%	22	أقل من سنة
7%	7	سنة - 5 سنوات
9%	9	6 – 10 سنوات
2%	2	11 - 10 سنة
20%	20	16 - 20 سنة
17%	17	21 – 25 سنة
18%	18	26 سنة فأكثر
توزيع أفراد عينة البحث حسب العنوان الوظيفي		
النسبة المئوية	العدد	العنوان الوظيفي
3%	3	مدير المعهد
3%	3	معاون مدير
48%	48	المعلمين
24%	24	الباحثين الاجتماعيين
16%	16	المدرسين
6%	6	مونتير
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

ثانياً/ وصف وتشخيص متغيرات البحث:

وقد حدد البحث مستوى الإجابات في ضوء المتوسطات الحسابية بواسطة تحديد انتمائها لأي فئة، ولما كانت استبانة البحث معتمدة على مقياس ليكرت الخماسي (أتفق بشدة - لا أتفق بشدة) فإن هنالك خمس فئات تنتمي إليها المتوسطات الحسابية، وتكون الفئات كالآتي كما هو موضح في الجدول رقم (4):

الجدول (4) الفترات المتساوية حسب درجات مقاييس ليكرت

مقاييس ليكرت	الفترات	الفرق	الوصف
1	1.00 - 1.79	0.79	لا أتفق بشدة
2	1.80 - 2.09	0.29	لا أتفق
3	2.10 - 3.39	0.79	محايد
4	3.40 - 4.19	0.79	أتفق
5	4.20 - 5.00	0.80	أتفق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

1/ المتغير المستقل (التممر الوظيفي):

يوضح الجدول (5) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للفترات من (-1 15) والمتعلقة بالمتغير المستقل (التممر الوظيفي).

الجدول (5) البيانات المتعلقة بفترات المتغير المستقل (التممر الوظيفي)

البيانات	المتغير	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		لا أتفق بشدة (1)		لا أتفق (2)		محايد (3)		أتفق (4)		أتفق بشدة (5)			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1.323	3.31	13	13	19	19	10	10	40	40	18	18	X_1	التممر المظني
1.295	3.14	14	14	21	21	16	16	35	35	14	14	X_2	
1.035	3.33	3	3	20	20	31	31	33	33	13	13	X_3	
1.022	3.31	4	4	19	19	29	29	38	38	10	10	X_4	
1.192	3.25	9	9	21	21	19	19	38	38	13	13	X_5	
1.173	3.27	8.6	8.6	20	20	21	21	36.8	36.8	13.6	13.6	المعدل	
1.175	2.85	16	16	24	24	24	24	31	31	5	5	X_6	التممر الجسدي
1.241	2.57	23	23	30	30	22	22	17	17	8	8	X_7	
1.161	2.84	16	16	24	24	24	24	32	32	4	4	X_8	
1.217	2.93	12	12	30	30	22	22	25	25	11	11	X_9	
1.101	2.86	10	10	33	33	23	23	29	29	5	5	X_{10}	
1.179	2.81	15.4	15.4	28.2	28.2	23	23	26.8	26.8	6.6	6.6	المعدل	
1.158	3.05	7	7	31	31	24	24	26	26	12	12	X_{11}	التممر في العلاقات
1.262	2.77	13	13	43	43	9	9	24	24	11	11	X_{12}	
1.143	2.74	12	12	37	37	24	24	19	19	8	8	X_{13}	
1.149	2.79	9	9	43	43	16	16	24	24	8	8	X_{14}	
1.116	3.81	4	4	13	13	10	10	44	44	29	29	X_{15}	
1.165	3.03	9	9	33.4	33.4	16.6	16.6	27.4	27.4	13.6	13.6	المعدل	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

2/ المتغير التابع (الفاعلية المنظمة)

يوضح الجدول (6) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات من (1-16) والمتعلقة بالمتغير التابع (الفاعلية المنظمة).

الجدول (6) البيانات المتعلقة بفقرات المتغير التابع (الفاعلية المنظمة)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية										العبارات	الأبعاد
		لا أتفق بشدة (1)		لا أتفق (2)		محايد (3)		أتفق (4)		أتفق بشدة (5)			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.910	4.02	0	0	9	9	13	13	45	45	33	33	Y ₁	فاعلية الأهداف
0.994	3.96	1	1	11	11	12	12	43	43	33	33	Y ₂	فاعلية أهداف
1.028	3.56	0	0	21	21	21	21	39	39	19	19	Y ₃	المعدل
0.944	3.76	2	2	9	9	20	20	49	49	20	20	Y ₄	فاعلية العمليات
0.969	3.82	0.75	0.75	12.5	12.5	16.5	16.5	44	44	26.25	26.25	المعدل	المعدل
0.929	3.84	1	1	9	9	19	19	47	47	24	24	Y ₅	فاعلية النظام
0.973	3.73	1	1	14	14	16	16	49	49	20	20	Y ₆	العلاقات الإنسانية
1.047	3.79	4	4	8	8	19	19	43	43	26	26	Y ₇	العلاقات الإنسانية
0.772	3.99	0	0	5	5	15	15	56	56	24	24	Y ₈	العلاقات الإنسانية
0.93	3.83	1.5	1.5	9	9	17.25	17.25	48.75	48.75	23.5	23.5	المعدل	العلاقات الإنسانية
0.937	3.70	2	2	10	10	21	21	50	50	17	17	Y ₉	العلاقات الإنسانية
0.764	3.89	0	0	5	5	20	20	56	56	19	19	Y ₁₀	العلاقات الإنسانية
0.882	3.70	0	0	14	14	16	16	56	56	14	14	Y ₁₁	العلاقات الإنسانية
0.935	3.71	2	2	10	10	20	20	51	51	17	17	Y ₁₂	العلاقات الإنسانية
0.87	3.75	1	1	9.75	9.75	19.25	19.25	53.25	53.25	16.75	16.75	المعدل	العلاقات الإنسانية
1.085	3.66	4	4	15	15	12	12	49	49	20	20	Y ₁₃	العلاقات الإنسانية
0.950	3.84	1	1	10	10	18	18	46	46	25	25	Y ₁₄	العلاقات الإنسانية
0.782	4.07	1	1	3	3	12	12	56	56	28	28	Y ₁₅	العلاقات الإنسانية
0.874	4.06	0	0	8	8	11	11	48	48	33	33	Y ₁₆	العلاقات الإنسانية
0.922	3.90	1.5	1.5	9	9	13.25	13.25	49.75	49.75	26.5	26.5	المعدل	العلاقات الإنسانية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

ثالثاً/ تحليل علاقات الارتباط بين أبعاد البحث ومتغيراتها:

استكمالاً للعمليات الوصفية والتشخيصية القائمة على معطيات التحليل الوصفي حددت علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة وكما موضح في الجدول أدناه:

الجدول (7) البيانات المتعلقة بفقرات المتغير المستقل (التنمر الوظيفي)

	أبعاد التنمر اللفظي	أبعاد التنمر الجسدي	أبعاد التنمر في العلاقات	أبعاد فاعلية تحقيق الأهداف	أبعاد فاعلية العمليات الداخلية	أبعاد فاعلية النظام المفتوح	أبعاد فاعلية تحقيق العلاقات الإنسانية
أبعاد التنمر اللفظي	1	.656	.458	.296	.466	.487	-.076
		.000	.000	.004	.000	.000	.454
	100	100	100	100	100	100	100
أبعاد التنمر الجسدي	.656	1	.569	.158	.347	.234	.018
	.000		.000	.269	.028	.044	.856
	100	100	100	100	100	100	100
أبعاد التنمر في العلاقات	.458	.569	1	.259	.356	.251	-.085
	.000	.000		.003	.007	.003	.398
	100	100	100	100	100	100	100
أبعاد فاعلية تحقيق الأهداف	.296	.158	.259	1	.777	.610	.623
	.004	.269	.003		.000	.000	.000
	100	100	100	100	100	100	100
أبعاد فاعلية العمليات الداخلية	.466	.347	.356	.777	1	.671	.654
	.000	.028	.007	.000		.000	.000
	100	100	100	100	100	100	100
أبعاد فاعلية النظام المفتوح	.487	.234	.251	.610	.671	1	.716
	.000	.044	.003	.000	.000		.000
	100	100	100	100	100	100	100
أبعاد فاعلية تحقيق العلاقات الإنسانية	-.076	.018	-.085	.623	.654	.716	1
	.454	.856	.398	.000	.000	.000	
	100	100	100	100	100	100	100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

تشير معطيات الجدول (7) إلى أن هنالك علاقات ارتباط بين الأبعاد الفرعية لكل من المتغيرات الرئيسية في البحث (التنمر في مكان العمل والفعالية المنظمية)، وذلك حسب معامل بيرسون للارتباط الخطي لكل من الأبعاد في متغير واحد مع بعضهم البعض وبين المتغيرين الرئيسيين، إذ تشمل أبعاد متغير التنمر في مكان العمل (التنمر اللفظي، التنمر الجسدي، التنمر في العلاقات)، بينما أبعاد متغير الفاعلية المنظمية فتشمل (فاعلية تحقيق الأهداف، فاعلية العمليات الداخلية، فاعلية النظام المفتوح، فاعلية تحقيق العلاقات الإنسانية)، وأن علاقات الارتباط بين الأبعاد للمتغيرين إذا كانت موجبة فذلك يعني أن هنالك علاقة طردية بينهما، أما إذا كانت علاقات الارتباط سالبة فذلك يعني أن هنالك علاقة عكسية، ويتضح من الجدول الأعلى مقدار العلاقة أو الارتباط بين المتغيرين من خلال أبعادهم بمستوى المعنوي يساوي (0.05) وبين الأبعاد في المتغير الواحد بمستوى معنوي (0.00) ونلاحظ هناك علاقة بين أبعاد التنمر الجسدي في متغير التنمر الوظيفي و المتغير الفعالية المنظمية ولكن ليست معنوية و نلاحظ أيضاً لا يوجد علاقة بين أبعاد التنمر اللفظي في متغير التنمر الوظيفي وابعاد فاعلية تحقيق العلاقات الإنسانية في متغير الفاعلية المنظمية لان مستوى العلاقة مع أبعاد متغيرات التنمر الوظيفي يساوي (-0.076، 0.018، -0.085) وكذلك مستوى علاقة التنمر الجسدي مع ابعاد فاعلية تحقيق الاهداف يساوي (0.158) ولكن ليست بمستوى معنوي وهي أكبر من نسبة (0.05) ماعدا هذه العلاقات الموضحة كل الابعاد مستوى علاقاتهم معنوية وذو دلالة احصائية .

رابعاً/ تحليل علاقات التأثير بين أبعاد البحث ومتغيراتها: (العلاقة التأثيرية بين متغيرات المستقلة والمتغيرات المعتمدة واختبار الفرضيات).

تكشف الفقرات الآتية طبيعة التأثير الواردة في الفرضية الرئيسة الأولى وفروعها التي تتفرع منها، والتي تنص على أن هنالك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد متغير التنمر في مكان العمل (التنمر اللفظي، التنمر الجسدي، التنمر في العلاقات) في الفعالية المنظمة (فاعلية تحقيق الأهداف، فاعلية العمليات الداخلية، فاعلية النظام المفتوح، فاعلية تحقيق العلاقات الإنسانية).

إذ يتضح من الجدول (8) تأثير التنمر اللفظي على أبعاد فاعلية المنظمة معنوي لأن قيمة (sig) أقل من (0.05) لكل الأبعاد وهنالك تأثير معنوي على الفعالية في تحقيق الأهداف لأن قيمة (R2=0.712) وهذا يوضح أن التنمر اللفظي يفسر (71%) من الفعالية في تحقيق الأهداف ومقدار بيتا يساوي (β=0.845)، وكذلك تأثير التنمر اللفظي على فاعلية العمليات الداخلية معنوي لأن قيمة (R2=0.731)، وهذا يوضح أن التنمر اللفظي يفسر (73%) من فاعلية العمليات الداخلية ومقدار بيتا يساوي (β=0.857)، وكذلك تأثير التنمر اللفظي على فاعلية النظام المفتوح معنوي لأن قيمة (R2=0.719) وهذا يوضح أن التنمر اللفظي يفسر (71%) من فاعلية النظام المفتوح ومقدار بيتا يساوي (β=0.849)، وكذلك تأثير التنمر اللفظي على فاعلية تحقيق العلاقات الإنسانية معنوي لأن قيمة (R2=0.763)، وهذا يوضح أن التنمر اللفظي يفسر (76%) من فاعلية تحقيق العلاقات الإنسانية ومقدار بيتا يساوي (β=0.875)، وبهذا يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة الأولى ورفض الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة الثانية.

الجدول (8) تحليل العلاقة التأثيرية لبعدها التنمر اللفظي في المتغير المستقل على المتغير التابع

العلاقة التأثيرية	R ²	T	Beta	Sig.
تأثير التنمر اللفظي على فاعلية تحقيق الأهداف	0.712	15.663	0.845	0.000
تأثير التنمر اللفظي على فاعلية العمليات الداخلية	0.731	16.443	0.857	0.000
تأثير التنمر اللفظي على فاعلية النظام المفتوح	0.719	15.933	0.849	0.000
تأثير التنمر اللفظي على فاعلية تحقيق العلاقات الإنسانية	0.763	17.892	0.875	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

كما ويتضح من الجدول (9) وجود تأثير معنوي للتنمر الجسدي على أبعاد فاعلية المنظمة لأن قيمة (sig) أقل من (0.05) لكل الأبعاد، وهنالك تأثير معنوي على الفعالية في تحقيق الأهداف لأن قيمة (R2=0.852)، وهذا يوضح أن التنمر الجسدي يفسر (85%) من الفعالية في تحقيق الأهداف ومقدار بيتا يساوي (β=0.924)، وكذلك تأثير التنمر الجسدي على فاعلية العمليات الداخلية معنوي لأن قيمة (R2=0.814)، وهذا يوضح أن التنمر الجسدي يفسر (81%) من فاعلية العمليات الداخلية ومقدار بيتا يساوي (β=0.903)، وكذلك تأثير التنمر الجسدي على فاعلية النظام المفتوح معنوي لأن قيمة (R2=0.728)، وهذا يوضح أن التنمر الجسدي يفسر (72%) من فاعلية النظام المفتوح ومقدار بيتا يساوي (β=0.855)، وكذلك تأثير التنمر الجسدي على فاعلية تحقيق العلاقات الإنسانية معنوي لأن قيمة (R2=0.827)، وهذا يوضح أن التنمر الجسدي يفسر (82%) من فاعلية تحقيق العلاقات الإنسانية ومقدار بيتا يساوي (β=0.910)، وبهذا يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة الأولى ورفض الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسة الثانية.

الجدول (9) تحليل العلاقة التأثيرية لبعث التنمر الجسدي في المتغير المستقل على المتغير التابع

العلاقة التأثيرية	R ²	T	Beta	Sig.
تأثير التنمر الجسدي على فاعلية تحقيق الأهداف	0.802	23.905	0.924	0.000
تأثير التنمر الجسدي على فاعلية العمليات الداخلية	0.814	20.808	0.903	0.000
تأثير التنمر الجسدي على فاعلية النظام المفتوح	0.728	16.288	0.855	0.000
تأثير التنمر الجسدي على فاعلية تحقيق العلاقات الانسانية	0.827	21.790	0.910	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسبة الإلكترونية.

المبحث الرابع/ الاستنتاجات والمقترحات:

أولاً/ الاستنتاجات:

توصل الباحثون من خلال البحث الحالي بجانبه النظري والعملي إلى الاستنتاجات الآتية:

- ١/ التنمر في مكان العمل معروف لدى منتسبي معاهد التأهيل في محافظة السليمانية، ويتم قبوله كثقافة مكان العمل، وهم مستعدون لمواجهته ويعملون على إدارة كل سلوكيات التنمر كهدف استراتيجي لمنظمتهم.
- ٢/ هنالك علاقة إرتباط بين أكثرية أبعاد التنمر في مكان العمل المستخدمة في البحث والفعالية المنظمية مع وجود سلوك التنمر لدى الطلاب والأشخاص غير المؤهلين جسدياً تزداد الفعالية المنظمية، وهذا مؤشر يظهر بشكل خاص في هذه المعاهد وهي ميزة خاصة لامكانيات الكوادر العاملة فيها للتكيف المستمر مع الاوضاع و الظروف المتغيرة .
- ٣/ هنالك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعث (التنمر اللفظي) لمتغير التنمر في مكان العمل على الفعالية المنظمية بكل أبعادها (فاعلية تحقيق الأهداف، فاعلية العمليات الداخلية، فاعلية النظام المفتوح، فاعلية تحقيق العلاقات الإنسانية).
- ٤/ هنالك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعث (التنمر الجسدي) لمتغير التنمر في مكان العمل على الفعالية المنظمية بكل أبعادها (فاعلية تحقيق الأهداف، فاعلية العمليات الداخلية، فاعلية النظام المفتوح، فاعلية تحقيق العلاقات الإنسانية).
- ٥/ هناك تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لبعث (التنمر في العلاقات) لمتغير التنمر في مكان العمل على الفعالية المنظمية بكل أبعادها (فاعلية تحقيق الأهداف، فاعلية العمليات الداخلية، فاعلية النظام المفتوح، فاعلية تحقيق العلاقات الإنسانية).

ثانياً/ المقترحات:

استناداً إلى الاستنتاجات الآتية الذكر في البحث، يوصي الباحثون بما يلي:

- ١/ عمل برامج تدريبية وارشادية لظاهرة التنمر وبيان أثرها السلبي في العملية الإدارية وتقديم الدعم النفسي للطلاب والأشخاص غير المؤهلين لخفض السلوكيات غير المقصودة.
- ٢/ إقامة الدورات حول أنواع التنمر للمنتسبين لتحفيزهم ولتمكينهم من إدارة هذه السلوكيات بأفضل الطرق والوسائل المتاحة.
- ٣/ توعية المنتسبين في المعاهد والهيئات الخاصة بتأهيل وتعليم ذوي الإحتياجات الخاصة من خلال تخطيط البرامج الوقائية عن ماهية سلوكيات التنمر في بيئة العمل وآثاره اللفظية والجسمية والعلاقاتية على المنتسبين ومعاهدهم على حدٍ سواء.

٤/ العمل على تكوين بيئة العمل التي تساعد على تقليل سلوكيات التنمر لدى الطلاب للتغلب على الخوف و عدم الأمان.
٥/ الدعم المالي ضروري من جانب الحكومة لهذه المؤسسات والمعاهد التأهيلية والتعليمية لذوي الاحتياجات الخاصة، لأن عملية التدريب والتأهيل لهذه المجموعات في المجتمع يحتاج إلى تكلفة عالية .

المصادر والمراجع:

* المصادر العربية:

أولاً/ الكتب:

- ١/ البكري، ثامر، (٢٠٠٨)، استراتيجيات التسويق، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- ٢/ السالم، مؤيد سعيد، (٢٠٠٦)، نظرية المنظمة، مدخل وعمليات، مطبعة شفيق، بغداد.
- ٣/ الشماع، خليل محمد حسن وحمود، خضير كاظم، (٢٠٠٠)، نظرية المنظمة، عمان.
- ٤/ القحطاني، نوره بنت سعد، (٢٠١٢)، التنمر المدرسي وبرامج التدخل.
- ٥/ القريوتي، محمد قاسم، (٢٠٠٠)، نظرية المنظمة والتنظيم، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.
- ٦/ سمير، أحمد، (٢٠١٩)، ما هي أشكال التنمر في بيئة العمل وكيف تتصدى لها؟.
- ٧/ نوار، صالح، (٢٠٠٦)، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، قسنطينة، خبير علم الاجتماع والاتصال للبحث والترجمة.

ثانياً/ الدوريات والمجلات:

- ١/ أرنوط، بشرى اسماعيل، (٢٠١٨)، فعالية برنامج قائم على العلاج بالقبول والالتزام عبر الانترنت في خفض أعراض التنمر الوظيفي لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس، كلية التربية، جامعة ملك خالد، مجلة الإرشاد النفسي، المجلد (١)، العدد (٥٧).
- ٢/ اسماعيل، عمار فتحي موسي، (٢٠١٧)، دور القيادة الروحية في خفض سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بجامعة مدينة السادات - دراسة تطبيقية في جامعة مدينة السادات.
- ٣/ الزعبي، دلال محمد، (٢٠١٤)، سلوكيات التنمر لدى العاملون في المؤسسات الأكاديمية في الأردن والعوامل المرتبطة بها - دراسة حالة كلية أربد الجامعية، جامعة البقاء التطبيقية، الأردن، مجلة الدولية للأبحاث التربوية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد (٣٥).
- ٤/ سعال، سومية، (٢٠١٨)، الفاعلية التنظيمية في ظل التوجهات الادارية الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، مركز البحث في العلوم الاسلامية والحضارة الاغواط، الجزائر، العدد (٣٥).
- ٥/ عبيد، سالم حميد، (٢٠١٨)، التنمر في مكان العمل لدى المرشدين التربويين، الجامعة العراقية/ كلية التربية، مجلة علمية وثقافية وتربوية محكمة، السنة الخامسة، العدد (٨).
- ٦/ العتييري، منصور عمر، (٢٠١٨)، التنمر المدرسي لدى بعض تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي، مجلة كلية الآداب، جامعة الزاوية، الجزء الأول، العدد (٢٦).
- ٧/ العنزي، سعد والسعيد، يعرب عدنان والنواري، أحمد نزار، (٢٠٠٩)، فاعلية المنظمة في فلسفة أبرز منظري الفكري الإداري، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد (١٥)، العدد (٥٣).
- ٨/ مغار، عبد الوهاب، (٢٠١٥)، التنمر الوظيفي- مقارنة نظرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة المسيلة الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، العدد (٤٣).
- ٩/ مهدي، جوان فاضل، (٢٠١٨)، أثر استراتيجية التمكين الإداري في تعزيز فاعلية المنظمة - دراسة تحليلية في الشركة العامة لتجارة الحبوب في محافظة بابل، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، العدد (٣٧).
- ١٠/ النعيمي، صلاح عبدالقادر و عزيز، شعيب أحمد، (٢٠١٨)، تأثير التنمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي - دراسة استطلاعية لآراء عينة من

العاملين في المديرية العامة لتربية بابل، مجلة تنمية الرافدين، المجلد (٣٧)، العدد (١١٩).

ثالثاً/ الرسائل والأطاريح:

- 1/ الراشدي، محمود فتحي حسين، (2010)، إدارة الموارد البشرية وانعكاساتها على الفاعلية التنظيمية - دراسة ميدانية في مديرية الوقف السني- نينوى، رسالة ماجستير غير منشور، الجامعة الحرة في هولندا.
- 2/ الرسول، خمائل طالب طه مهدي، (2005)، تأثير الهيكل التنظيمي واللاتأكد البيئي في فاعلية بعض كليات جامعة بغداد والكليات الأهلية - دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشور، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
- 3/ القصيمي، محمد مصطفى عبدالقادر، (2001)، الموائمة بين نجاح تصميم الأعمال والتركيب المنظمي وأثرهما في فاعلية بعض المستشفيات التمويل الذاتي العراقية ودراسة لآراء عينة من المدراء العاملين فيها، أطروحة دكتوراه منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- 4/ دمرجيان، سارين شانت، (2018)، أثر إستراتيجية علاقات العمل على سلوكيات التنمر في مكان العمل: الدور المعدل لممارسات الادارة بالتجوال ، دراسة ميدانية في فنادق الخمس نجوم في عمان، رسالة ماجستير غير منشور، جامعة شرق الأوسط.
- 5/ عبد الوهاب، بن علي، (2015)، مشروع التغيير وعلاقته بتحقيق فعالية التنظيم - دراسة ميدانية في الشركة الجزائرية للزجاج، رسالة ماجستير منشور، جامعة وهران، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس.
- 6/ علي، بونوة، (2016)، العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي - دراسة حالة لعمال صندوق الضمان الاجتماعي- وكالة الجلفة، رسالة ماجستير منشور، جامعة محمد خيضر- بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية.

* المراجع الاجنبية:

- 1/ Bartlett, J. A. (2016), Workplace Bullying: A Silent Epidemic, Library Leadership & Management, 31(1), 1- 4.
- 2/ Boddy, C. & Taplin, R., (2017) :A note on workplace psychopathic bullying– Measuring its frequency and severity, Aggression and Violent Behavior.
- 3/ Daft, Richard, (2001): Organization Theory and Design, 7th ed., (Ohio South Western Cincinnati), New York.
- 4/ Fogg , P., (2008): Academic bullying, chronicle of higher education, 55, (3).
- 5/ Grandey, A. A., Kern, J. H., & Frone, M. R. (2007). Verbal abuse from outsiders versus insiders. Journal of occupational health psychology, 12, (63).
- 6/ Jackson, D., Hutchinson, M., Luck, L., & Wilkes, L. (2013): Mosaic of verbal abuse experienced by nurses in their everyday work. Journal of advanced nursing, 69(9).
- 7/ Mitchell, A, (2010): Complex PTSD: divastating health effects from work- place bullying retrieved from.

پوختە:

ئامانجى سەرەكى توئىزىنەووەكە برىتیهلە تیشك خستنه سەر هەلسوكهوتى خووسەپاندىن لە شوپى كاركردىن بەرەهەندەكانى (زارهكى، جەستەبى، پەيوەندى) كەرووبەروى كارمەندانى پەيمانگى خاوەن پىداويستى تايەت دەبیتەووە لە پارىزگارى سلیمانى لە هەريمی كوردستانى عىراق وە كارىگەرى لەسەر چالاکى رىكخراو بەرەهەندەكانى (بەدەستەپىنانى ئامانج، پرۆسەى ناوەكى، پەيوەندى مروپى، چالاکى سيستەمى كراو)، هەروەها دانانى هیلكارى گریمانەبى كە پىكهاوتە لە گۆراوكانى توئىزىنەووە و بەرەهەندەكانى لە گەل دارپشتنى ژمارەبەكە لە گریمانەبى سەرەكى و لاوەكى، بۆ ئەنجامدانى توئىزىنەووەكە پشتمان بەستووە بە فۆرمى راپرسى ئەلكترۆنى وەك ئامرازىكى سەرەكى بۆ كۆكردنەووەى داتاكان كە نىردراووە بۆ (۱۰۲) كەس لە كارمەندانى پەيمانگى كە ژمارەیان بەنزىكەى (۱۲۰) كارمەندە، وە گەرانەووەى (۱۰۰) فۆرم كەشيباوە بۆ شىكارى ئامارى لەسەر وەلام دانەووەى سەرجهەم بىرگەكانى. وە هەندىك ئامرازمان بەكار هیناوە بۆ تافىكردنەووەى گریمانەكانى تايەت بە توئىزىنەووەكە، وە لە كۆتایدا گەيشتەبى بە كۆمەلەك دەرتەنجام لە گرتنەپىنان: هەلسوكهوتى خووسەپاندىن لە شوپى كاركردىن دائەنرى بە دياردەبەكى زانراو لە لای كارمەندانى پەيمانگى ئامادەكارى لە پارىزگارى سلیمانى كە ئەمە نىشانەبى رازىبوونىانە وەك روشنیرى شوپى كاركردىن لە پەيمانگەكانى لەبەر ئەو ئامادەن بۆ رۆبەرۆبوونەووەى، وە كاركردىن بە ئىدارەكردنى هەموو هەلسوكهوتىكى خووسەپاندىن وەك ئامانجى ستراتىجى رىكخراووەكەيان. وە پشتبەستەن بە دەرتەنجامەكانى شىكارى سەرجهەم بىرگەكانى پەيوەست بە هەردوو گۆراووەكە، توئىزەرهكان هەستان بە پىشكەشكردنى كۆمەلەك پىشنيار كە گونجاو بىت لە گەل دەرتەنجامەكان.

الملحق (ا)

Ministry of Higher Education &
Scientific Research

University of Sulaimani

وزارة التعليم العالي والبحث
العلمي

جامعة السلیمانی

م/ استمارة استبيان

السادة المحترمين ...

تحية طيبة ...

نعرض لحضرتكم استمارة استبيان وفقراتها الموضوعية لأغراض البحث العلمي والتي تتضمن جوانب مختلفة معدة لخدمة أهداف البحث الموسوم بـ " سلوكيات التمر في مكان العمل وأثرها في الفاعلية المنظمية - دراسة استطلاعية لآراء عينة من منتسبي معاهد تأهيل وتعليم ذوي الإحتياجات الخاصة في مدينة السلیمانية"، ونظراً لما نلتمسه فيكم من خبرة وقدرة علميتين في التعامل مع فقرات الاستبانة، كما نعدُّ مشاركتكم في تقديم صورة حقيقية عن الموضوع ذات تأثير إيجابي في إخراج هذا البحث بالمستوى المطلوب، فضلاً عن الإسهام في الحصول على نتائج دقيقة بما يعزز تحقيق أهداف البحث، لذا نرجو من حضرتكم التفضل باختيار الإجابة التي ترونها مناسبة لكل سؤال، علماً بأن الإجابات ستستخدم لأغراض البحث العلمي حصراً ومن دون الحاجة لذكر الاسم، وكلنا أمل وثقة بقدرتكم على تقديم العون الصادق من خلال إبداء آرائكم.

(شاكريين حسن استجابتكم وتعاونكم معنا و متمنين لكم دوام التوفيق، وتقبلوا منا

فائق الاحترام والتقدير)

ملاحظات:

١/ يرجى وضع علامة (✓) أمام الفقرة التي تعبر عن رأيك.

٢/ يرجى عدم ترك أية عبارة من دون إجابة لأن ذلك يعني عدم صلاحيتها للتحليل.

الباحثون

أولاً/ المعلومات الشخصية:

- ١/ الجنس: ذكر () أنثى ()
- ٢/ العمر: ٢٥ سنة فأقل () ٢٦-٣٥ سنة () ٤٥-٤٦ سنة () ٥٥-٥٦ سنة فأكثر ()
- ٣/ الحالة الاجتماعية: أعزب () متزوج () مطلق () أرمل ()
- ٤/ التحصيل الدراسي: دكتوراه () ماجستير () دبلوم عالي () بكالوريوس () دبلوم () ثانوية فما دون ()
- ٥/ مدة الخدمة: أقل من سنة () سنة- ٥ سنوات () ٦- ١٠ سنوات () ١١-١٥ سنة () ١٦-٢٠ سنة () ٢١-٢٥ سنة () ٢٦ سنة فأكثر ()
- ٦/ العنوان الوظيفي: ()

ثانياً/ الأسئلة المتعلقة بمتغيرات البحث:

المتغير الأول/ التنمر الوظيفي: هي مجموعة من السلوكيات السلبية التي يتعرض لها الفرد العامل في مكان العمل سواءً لفظياً أو جسدياً أو اجتماعياً من قبل أقرانه أو أشخاصاً أكبر منه سناً.

ت	الفقرات	الإجابات			
		أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق بشدة
التنمر اللفظي					
١-	أعرض للصراخ أثناء العمل من قبل الآخرين دون مبرر.				
٢-	أشعر بالخوف نتيجة الصراخ والإكراه الذي أتعرض له أثناء قيامي بعملتي.				
٣-	أحياناً يتتابني الإحساس بعدم استقرار صحتي النفسية وعدم الرغبة في العمل.				
٤-	أشعر بانخفاض دافعتي تجاه أداء المهام المطلوبة مني نتيجة حالات الإغظة التي أتعرض لها.				
٥-	أعرض للنقد المستمر والكلمات القاسية من قبل الآخرين بدون سبب مقنع.				
التنمر الجسدي					
٦-	أعرض عادةً للركل أو الدفع أثناء قيامي بعملتي.				
٧-	يتم تهديدي بالضرب والتعنيف من قبل الآخرين.				
٨-	أعرض أحياناً لسوء المعاملة والعدوانية والمضايقات الجسدية.				
٩-	أشعر بالإذلال في بعض الأحيان على الرغم من الإنجازات التي أقدّمها في مجال عملي.				
١٠-	أرى أن ما أتعرض له من مواقف سيئة في عملي يحطم معنوياتي ويهقني جسدياً.				
التنمر في العلاقات					
١١-	على الرغم من كل ما أبذله من جهود في مجال عملي؛ إلا أنني أشعر بعدم التقدير، وبأنني شخص غير مرغوب فيه.				
١٢-	أشعر بالضغط الشديدة من الأوامر التي أتلقاها من الآخرين.				
١٣-	أجد نفسي غير قادر على المطالبة بحقوقتي بشكل كامل من خلال علاقاتي الداخلية في العمل.				
١٤-	أعاني من تكليفي بمهام إضافية دوناً عن غيري وخاصةً في ساعات الاستراحة.				
١٥-	في المنظمة التي أعمل بها؛ لا يُسمح بنشر الإشاعات والأكاذيب وتشويه سمعة الآخرين أو الإفتاء عليهم.				

المتغير الثاني/ الفاعلية المنظمة: قدرة المنظمة على التكيف والنمو والبقاء في بيئة الأعمال من خلال تكوين درجة عالية من التلائم بين تركيبها الداخلية والخارجية من أجل تحقيق أهدافها.

ت	الفقرات	الإجابات	أففق بشدة	أففق	محايد	لا أففق	لا أففق بشدة
الفاعلية في تحقيق الأهداف							
-1	أنا على علم بأهداف منظمنا وأعرفها بوضوح.						
-2	تعتمد منظمنا منهج التخطيط المسبق لأنشطة العمل من أجل تحقيق أهدافها وتقديم خدمة أفضل.						
-3	تمتلك منظمنا القدرة على تحقيق الإيرادات الضرورية لإدامة أنشطتها.						
-4	تحقق منظمنا الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة مما يقلل من معدلات الهدر والضياع.						
فاعلية العمليات الداخلية							
-5	تمتع منظمنا بوجود انسجام وتفاعل في الأنشطة والفاعليات التي تنجزها الأقسام والفروع المختلفة فيها.						
-6	تمتلك منظمنا القدرة على تبسيط وتسهيل إجراءات العمل.						
-7	تمتاز منظمنا بوجود نظام فعال للرقابة وتقييم الأداء.						
-8	تميز تعاملات منظمنا مع المستفيدين بالثقة والأمان.						
فاعلية النظام المفتوح							
-9	تمتع منظمنا بقدرة كبيرة على جذب الموارد البشرية الكفوءة إليها.						
-10	تمتع منظمنا بقدرة كبيرة على تحقيق الانسجام والتفاعل مع قطاعات المجتمع.						
-11	تمتع منظمنا بالقدرة على التكيف السريع مع التغيرات في البيئة لتقديم خدمات متنوعة تلبي حاجات المستفيدين ورغباتهم.						
-12	تمتلك منظمنا القدرة في الحصول على البيانات والمعلومات الضرورية لانجاز أنشطتها المختلفة.						
فاعلية تحقيق العلاقات الإنسانية							
-13	تمتع منظمنا بقدرات كبيرة على توفير الأجواء السليمة لأداء أنشطتها.						
-14	توفر منظمنا أنظمة تعزز حالة الشعور بالمسؤولية لدى منتسبيها وتجعلهم يبذلون أقصى طاقاتهم لتحسين أدائهم.						
-15	العمل في منظمنا يجري وفق مبادئ الاحترام والتقدير المتبادل بين الموظفين.						
-16	تحرص منظمنا على بناء علاقات جيدة بينها وبين المنتسبين إليها وتحقيق حالة الرضا لديهم.						

شكراً جزيلاً لتعاونكم معنا..