

التنمر في بيئة العمل والانغماس الوظيفي – دراسة سيوسولوجية على عينة من
الأكاديميين ومعاونتهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج

**Workplace bullying and Job Indulgences - A sociological study A
sample of academics, their assistants, and administrators employees at
Sohag University**

تاريخ الإرسال: 2021/02/09 تاريخ القبول: 2021/03/17 تاريخ النشر: 2021/03/28

حمدي أحمد عمر على¹ وفاء محمد على محمد²

¹ جامعة سوهاج، مصر، Email : hamdy2017omar@gmail.com

² جامعة سوهاج، مصر، Email : Wafaaali121267@gmail.com

الملخص:

هدف البحث للكشف عن انتشار أشكال سلوكيات التنمر وأثرها على ضعف الانغماس الوظيفي لدى الأكاديميين والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي بنمطه المسحي، وتم تطبيق استبانة على عينة (640) مفردة، مكونة من ثلاث مقاييس، أحدهما لقياس سلوكيات التنمر، والثاني لقياس الانغماس الوظيفي، والثالث لقياس أثر التنمر الوظيفي على الانغماس الوظيفي، ومن نتائجه: ارتفاع انتشار صور وأشكال سلوكيات للتنمر الوظيفي بدرجة كبيرة، وأن أفراد العينة يتمتعون بمستوي عالي جداً من التفاني والانهماك، ويشعرون بمستوي عالي من النشاط عند ادائهم لعملهم، وتؤدي سلوكيات التنمر في بيئة العمل إلى ضعف الانغماس الوظيفي بدرجة كبيرة، وقد أوصي البحث: بإيجاد بيئة عمل آمنة وداعمة للإنجاز والانغماس الوظيفي، وتطبيق سياسة عدم التهاون في مواجهة التنمر .

الكلمات المفتاحية: التنمر الوظيفي؛ الانغماس الوظيفي؛ جامعة سوهاج.

المؤلف المرسل: حمدي أحمد عمر على، Email : hamdy2017omar@gmail.com

Abstract:

The aim of the research is to reveal the prevalence of forms of bullying behaviors and their impact on the weakness of job Indulgences among academics and administrators employees at Sohag University, and the two researchers used the descriptive and analytical approach with its survey style, and a questionnaire was applied on a single sample (640), consisting of three measures, one to measure bullying behaviors, and the second To measure job immersion, and the third is to measure the impact of job bullying on job immersion, and from its results: The prevalence of images and forms of functional bullying behaviors to a large degree, and that members of the sample enjoy a very high level of dedication and preoccupation, and they feel a high level of activity when performing their work, and bullying behaviors lead to The work environment leads to a weakening of job indulgence to a large extent, because bullying leads to the creation of a bad work environment characterized by low motivation to work and indulging in it.

Key Words: Workplace bullying ;Job Indulgences ;Sohag University

مقدمة:

ليس بالضرورة أن تكون قائداً ومديراً قاسياً ومتعسفاً للحصول على نتائج إيجابية من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين، لأن طابع وسلوكيات ونفسيات البشر متباينة، ولا يمكن إرضائهم وتحفيزهم بنفس الأسلوب، فمن الأهمية أن تكون متمكن من أساسيات علم النفس والاجتماع والتواصل والإدارة لتستطيع إدارة المورد البشري بكفاءة عالية، حتى يمكن تقليل المصاعب التي تضعف الانغماس والأداء الوظيفي للموظفين والمؤسسة، لذلك فأن وجود قائد فعال ومؤثر وجيد في بيئة العمل مطلب ضروري لكل من المؤسسة وللعاملين بها، لأن القادة غير الفعالين يتسببون في كثير من



مشاكل العمل.

فترى دراسة "إقبال" (Iqbal,2008) أن المؤسسات التي تريد الاستمرارية وتحقيق أهدافها التنظيمية والتنمية وتريد تحسين أوضاعها وظروفها ينبغي عليها الاهتمام بالأداء السياقي التنظيمي، لما له من إيجابيات وفوائد تعود على الفرد العامل، والمنظمة، والذي يضم العديد من السلوكيات الإيجابية، من بينها الالتزام التنظيمي والمواطنة التنظيمية، وهذا لا يتحقق إلا من خلال الاهتمام بالموارد البشرية التي تعتبر العنصر الأهم لتحقيق أهدافها المختلفة، وتوفير المناخ المناسب لهم، لتمكينهم وغرس القيم لديهم كالالتزام، والانغماس الوظيفي، وغيرها من القيم التي تعتبر من مخرجات المنظمات، وكما أن تعزيزها وغرسها يستلزم أن تتوافر في هذه الموارد البشرية وحولهم الخصائص الشخصية والظروف التنظيمية المناسبة، إلا أن هنالك العديد من المعوقات التي تحد أو تبطئ من تحقيق هذه الأهداف، ومن ضمن هذه المعوقات سلوكيات التنمر الوظيفي في بيئة العمل، خصوصاً عندما يمارس من قبل رؤساء هذه المؤسسات.

فقد مثل التنمر في مكان العمل أو التنمر الوظيفي شكلاً من أشكال سوء المعاملة بين الأشخاص في بيئة العمل، فالتنمر في مكان العمل هو نمط من أنماط السلوك يهدف إلى تهيب أو إذلال شخص معين، أو مجموعة من الأفراد ويأخذ شكل من أشكال العنف في مكان العمل ويتضمن التعليقات اللفظية ومن أمثلتها نشر الشائعات الكاذبة- وإبعاد الفرد اجتماعياً- وصنع النكات(التهكم)، والتجسس على الآخرين، وتعتمد المضايقة والمطاردة- والصراخ واستخدام الألفاظ النابية وتسفيه آراء الاشخاص الآخرين(Namie & Lutgen-Sandvik,2010)، وكما اعتبرت دراسة (Glambek Skogstad and Einarsen,2014) ، أن سلوكيات التنمر الوظيفي في مكان العمل من الظواهر الخطرة في الوقت الحالي، ويجب أخذها على محمل الجد، لما لها من آثار اقتصادية ضارة مثل دوران العمل، وما ينطوي عليه من تكاليف الاستقطاب، والتدريب وضعف الإنتاجية، ويجب النظر في كيفية مكافحة هذه السلوكيات ودراستها من منظور



تنظيمي ومجتمعي بشكل واسع.

ويعتبر الانغماس الوظيفي أكثر العوامل تأثيراً في حياة الأفراد في عالمنا المعاصر، خاصة وأن أنشطة العمل المتنوعة في مختلف المؤسسات والمنظمات تستهلك نسبة كبيرة من ساعات عمر الإنسان، هذا بالإضافة إلى شتى الانعكاسات الحيوية والمتنوعة التي تتركها الأنشطة التنظيمية على مختلف أبعاد حياة الفرد المهنية والخاصة، فمنذ أن تم بناء الأطر العلمية الأساسية لمختلف جوانب الانغماس الوظيفي من قبل لودال وكيبنجر (Lodahl & Kejner) في منتصف الستينيات من القرن الماضي، فتوجهت بعض الدراسات والأبحاث العلمية للتحقق من طبيعة العلاقة بين الانغماس الوظيفي ومجموعات مختلفة من المتغيرات الشخصية والظرفية والقيمية، فقد حاول دوبين (Dubin, 1968) تقديم مفهوم واضح للانغماس من خلال ربطه بمدى قدرة الوظيفة على توفير العوامل اللازمة لجعل الفرد يعطيها الأولوية على سائر اهتماماته الأخرى في الحياة بحيث تتحول الوظيفة من مجرد واجب مُلزم إلى متعة مركزية لحياة الفرد، وفي ذات السياق جاءت نتائج محاولة لودال وكيبنجر (Lodahl and Kejner, 1965)، حيث عرّف الانغماس الوظيفي على أنه مفهوم يعكس درجة أهمية الوظيفة التي يشغلها الفرد بالنسبة للصورة الذاتية الكلية لذلك الفرد في الحياة.

مما سبق يتضح أن الاهتمام بظاهرة التنمر وظاهرة الانغماس الوظيفي كان اهتماماً كبيراً في البيئة الأجنبية، بدأ منذ السبعينيات من القرن الماضي، منها ما استهدف الكشف عن نسب انتشار التنمر في مكان العمل مثل: دراسة (Fireman & Santuzzi, 2012)، ودراسة (Yun, Etal, 2014)، ودراسات الانغماس الوظيفي مثل دراسة (Kanungo, 1982)، (Lodahl and Kejner, 1965)، (Dubin, 1956)، فترى دراسة (Rajalakshmi, Naresh, 2018) ضرورة البحث بشكل موسع في موضوع التنمر الوظيفي في مكان العمل إذ لا زالت الكثير من جوانبه غير مكتشفة أو واضحة، فيما يتعلق بكيفية جعل العاملين يعبرون عن مشاعرهم تجاه السلوكيات السلبية، وتحديد أثر ومستوي وعواقب هذه السلوكيات على العاملين، وعلى المؤسسة بشكل خاص والبيئة



الخارجية بشكل عام، وهو الأمر الذي جعلنا ودفعنا إلى اختيار هذا الموضوع للبحث.

إشكالية البحث وتساؤلاته.

تنبع إشكالية البحث الحالية من عدم إيلاء ظاهرة التنمر التي يتعرض لها الأكاديميون ومعاونيهم والموظفون الإداريون في المؤسسات الأكاديمية الاهتمام الكافي على نحو ميداني، فإن نجاح المؤسسات الأكاديمية يعتمد بشكل أساسي على مدى استعداد العاملين فيها أكاديميين وإداريين لأداء واجباتهم وتحمل مسؤولياتهم الوظيفية الرسمية، ومنح الكثير من وقتهم وطاقتهم برغبة منهم لتحقيق أهدافها، حيث إن السلوكيات غير الرسمية والتي هي بأهمية السلوكيات الرسمية تعتبر هامة، وحاسمة في استمرارية المؤسسات، وأن عدم الاهتمام بها يؤدي إلى عرقلة مسيرتها وتطويرها، ومن أبرز السلوكيات غير الرسمية التي يمكن أن تشكل ظاهرة في مجتمع المؤسسات الأكاديمية، سلوكيات التنمر الوظيفي بين العاملين، والتي من المتوقع أن تؤثر في أدائهم بشكل سلبي، وبالتالي ينعكس ذلك على أداء وإنتاجية المؤسسات الأكاديمية بشكل عام، كما من المتوقع أن تؤثر سلباً في الحالة النفسية للعاملين، مما سينعكس بصورة مباشرة على تعاملهم مع الزملاء، والطلاب، والمجتمع الخارجي.

فقد أشار مسح تم عمله من قبل Keashly في جامعة Wayne الحكومية عام(2000) تبين أن ممارسة ظاهرة التنمر منتشرة في البيئة الأكاديمية، وأن واحداً من بين ستة عاملين تعرضوا للتنمر المباشر فيها (Namie,2003)، وفي هذا السياق يشير فوغ(Fogg, 2008) إلى أن بيئة الكليات والجامعات، ربما تكون مثالية لممارسة سلوكيات التنمر بسبب ابتعادها عن المركزية وقربها الأكثر لامركزية في إدارة شؤونها.

فلم يلقي بحث موضوع انتشار سلوكيات التنمر الوظيفي على الانغماس الوظيفي اهتماماً كافياً في المجتمع المصري، فوفق المصادر البحثية العديدة التي تم الرجوع إليها لم يتم التوصل إلى أي دراسة أجريت في هذا الموضوع، على الرغم من أهميته، لذا جاء البحث الحالي للكشف عن أثر ظاهرة التنمر الوظيفي في بيئة العمل

الأكاديمية بأبعاده المختلفة (الاستخفاف، تقويض العمل، والإساءة اللفظية) على ضعف الانغماس الوظيفي من وجهة نظر عينة من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج، في محاولة لكشف خفايا العلاقة بين انتشار سلوكيات التنمر وضعف الانغماس الوظيفي، ووضعها على مشرحة التحليل والتفكيك على سبيل الفهم والتشخيص، لذا تبلورت إشكالية البحث في صيغة تساؤل رئيس مؤداه "ما أثر سلوكيات التنمر على ضعف الانغماس الوظيفي لدى عينة من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج؟، وللإجابة عن هذا السؤال اشتققنا الأسئلة الفرعية التالية من خلال القيام بتفكيك بنية السؤال الرئيس تسهيلاً لعملية المعالجة النظرية والتطبيقية لإشكالية البحث:-

1- ما مدى انتشار أشكال وسلوكيات التنمر بين الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين من وجهة نظرهم في جامعة سوهاج؟.

2- ما مستوى الانغماس الوظيفي لدى الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج من وجهة نظرهم؟.

3- إلى أي مدى تؤثر سلوكيات التنمر الوظيفي في بيئة العمل على ضعف الانغماس الوظيفي للعاملين من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين في جامعة سوهاج؟.

أهداف البحث.

1- التعرف على مدى انتشار أشكال التنمر بين الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين من وجهة نظرهم.

2- التعرف على مستوى الانغماس الوظيفي لدى الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج من وجهة نظرهم.

3- التعرف على الآثار المترتبة على انتشار سلوكيات التنمر في مكان العمل على الانغماس الوظيفي.



أهمية البحث:

الأهمية النظرية:

1- تتمثل أهمية البحث في أنه يركز على أحد المواضيع السيكولوجية السوسبولوجية للعاملين في الكليات الأكاديمية والتي ترتبط بشكل أساسي بفاعلية هذه الكليات والكفاءة الإنتاجية لها، وميزت الجهود في مجال الإدارة في العمل بين السلوكيات التي تجعل أى مؤسسة كفؤة في أداء المهام.

2- يمكن لهذا البحث أن يَكُون إطاراً نظرياً يناقش ظاهرة التنمر الوظيفي في مكان العمل والانغماس الوظيفي، مما سيوفر مرجعاً علمياً عنهما.

3- يستمد البحث الحالي أهميته من الفئة التي يهتم بدراستها وهم الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين بالجامعة، والذين هم عصب الجهاز الوظيفي في أي مجتمع متقدم، وهم فئة تحتاج للمزيد من الدراسات والبحوث التي تساعد على مواجهة التحديات التي تعوق عملهم.

4- تعرف رؤساء العمل من الأكاديميين والإداريين الموظفين على التنمر وأشكاله يمكنهم من فهم المناخ الأخلاقي لعملهم والمعايير الاجتماعية ونقاط الضعف الفردية، بما في ذلك غياب الاخلاقيات المهنية أو التعرض للتأثيرات المفسدة، وال فشل في اتخاذ القرار.

الأهمية التطبيقية:

1- قد تسهم نتائج البحث في تخطيط البرامج التدريبية للعاملين من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين بالجامعة لتنمية قدراتهم ومهاراتهم وتعليمهم أساليب مواجهة السلوك التنمرى في بيئة العمل.

2- من المأمول أن يوفر البحث أداة لقياس التنمر والانغماس الوظيفي لدى العاملين من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين يمكن الإفادة منه في البحوث العلمية

مستقبلاً، ويفتح الطريق للباحثين للتركيز على الظواهر السلبية الأخرى التي يمكن أن تؤثر على أداء مؤسسات التعليم العالي في مصر والدول العربية.

3- يمكن أن يسهم هذا البحث في وضع مجموعة من التوصيات التي من شأنها الارتقاء بمستويات الانغماس الوظيفي والتقليل من ظاهرة التنمر في مكان العمل.

التعريفات المفاهيمية والإجرائية:

التنمر الوظيفي: يُعرف التنمر الوظيفي على أنه مجموعة من السلوكيات السلبية التي يتعرض لها العاملون في مكان العمل، يشمل المضايقات، وعدم التحمل والإشراف السيء والممارسات العقابية غير العادلة.(Hodgins & McNamara, 2017).

التنمر الوظيفي إجرائياً: "مجموعة من الممارسات السلبية غير المرغوبة والمتكررة والمستمرة ضد العاملين من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين، التي تعرضهم للإجهاد والقلق وتضر باحترام الذات وتهدد صحتهم الجسدية والنفسية والاجتماعية، ويصبحون غير قادرين على الانغماس الوظيفي في العمل الوظيفي"، وتقاس من خلال الدرجة التي يحصل عليها الفرد على مقياس التنمر الذي أعده الباحثان.

الانغماس الوظيفي: الانغماس معناه في اللغة الانغماس في الشيء، أى انغماس الفرد في العمل أى تعمق العمل أو انغماس فيه، فقد جاء معنى الانغماس من اغتمس في العمل، فقد جاء في المعجم الوسيط معنى كلمة الانغماس اغتمس في الماء أي أغطط فيه، وتغامس القوم، وغمس بعضهم بعضاً في الماء (المعجم الوسيط، 2004) وجاءت كلمة الانغماس في القرآن الكريم بالمعنى المرادف لها بكلمة (غمر) في قوله تعالى(الذين همّ في غمرة ساهون)(الذريات: الآية11)، وعلى وفق ما تقدم يمكن القول: فإن الانغماس اصطلاحاً: يعنى أن يركز الشخص كل حواسه وطاقته عند أدائه لنشاط ما؛ أى أن يكون محاطاً بالشيء الذي يقوم به، وعرفته "شارميلا"(Sharmila,2013) بأنه "انغماس والتزام الموظفين تجاه المنظمة وقيمها التنظيمية، واستغراق الموظفين تجاه عملهم من خلال

التعاون مع الزملاء لتحسين الأداء في العمل لصالح المنظمة"، وبالتالي هو مقياس يحدد من خلاله مدى ارتباط الموظف بعمله ومنظمته".

الانغماس الوظيفي إجرائياً: بأنه يمثل الدرجة التي يندمج فيها الفرد الموظف مع وظيفته التي يمارسها ويستشعر أهميتها، ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها الموظف على مقياس الانغماس الوظيفي.

حدود الدراسة:

الحدود البشرية: يقتصر البحث الميداني على عينة حجمها (640) مفردة من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين بجامعة سوهاج، وقد روعي في اختيار العينة أن تكون موزعة على كليات الجامعة، وفقاً لنسب أعداد هذه الكليات بالجامعة.

الحدود المكانية: تم تطبيق الاستبانة على عينة من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين بجامعة سوهاج، وقد روعي في اختيار العينة أن تكون موزعة على كليات الجامعة.

الحدود الزمنية: تم إجراء البحث خلال العام (2020 / 2021).

الدراسات السابقة

من خلال مراجعة التراث البحثي المتعلق بمشكلة البحث، تبين أن هناك العديد من الدراسات في البيئة الأجنبية والتي يمكن أن يعرضها الباحثان، ويستفيدا منها من كافة النواحي النظرية والمنهجية، على النحو التالي:-

1- الدراسات التي تناولت ظاهرة التنمر في بيئة العمل.

فقد أجري "كوين" (Quine, 2001) دراسة توصلت إلى أن (44%) من الممرضات ابلغوا عن وجود واحد أو أكثر من أنواع التنمر مقارنة (35%) من الموظفين الآخرين، كما شهدت (50%) من الممرضات تنمر من قبل الآخرين، وأسفرت نتائج دراسة "ماكغراث" (McGrath, 2010) عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين ضغوط العمل المدركة

والتنمر في بيئة العمل، وتوصلت دراسة "كاسيل" (Cassell,2011) إلى أن فشل مؤسسات التعليم العالي الاعتراف بانتشار وأهمية التنمر والمضايقة لأعضاء هيئة التدريس، سوف يساهم بشكل أكبر في استمرار هذه السلوكيات والأفعال. وأظهرت دراسة (Zabrodska & Kveton, 2012) بالجامعات في جمهورية التشيك، أن نسبة (13.6%) تم تصنيفهم على أنهم مستهدفين للتنمر بناء على المفهوم العملي للتنمر (التعرض الأسبوعي لأحد الأعمال السلبية)، في حين أن نسبة (7.9%) تم تحديدهم كمستهدفين لأعمال التنمر بناء على تقارير شخصية، وكشفت دراسة "الزعي" (2014) عن أن مستوى ممارسة العاملين في كلية إربد لسلوكيات التنمر كان عالياً، وفي كلية توليدو معتدلاً، وأن درجة موافقة العاملين على العوامل المرتبطة بسلوكيات التنمر جاءت عالية في كلية إربد، ومعتدلاً في كلية توليدو، ورصدت دراسة (Wang and Yi-Hua, 2016) مجموعة من السلوكيات للتنمر أهمها (الصراخ العلني، والنقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر)، وأن سلوكيات التنمر في مكان العمل تؤدي إلى ارتفاع معدلات الدوران، وانخفاض حافز الموظفين، والمعنويات والإنتاجية، وتشويه سمعة المنظمة. وكشفت دراسة "أرنوط" (2017) عن وجود مستوي مرتفع من التنمر في بيئة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس، ووجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين التنمر في بيئة العمل والاكنتاب لدى أعضاء هيئة التدريس. وفحصت دراسة (Yoo & Lee, 2018) الارتباط بين التنمر في مكان العمل ورفاهية الموظفين (نوعية الحياة، والصحة المهنية) في كوريا، وقد أفاد الموظفون الذين تعرضوا لمزيد من التنمر في مكان العمل وأنهم يحظون بمستويات أقل من جودة الحياة، والصحة المهنية وارتباط التعرض للتنمر في مكان العمل بزيادة الصراع داخل الأسرة، مما يضعف من رفاهيتهم.

2- الدراسات التي تناولت الانغماس الوظيفي.

وأظهرت دراسة (Chughtai, 2008) أن هناك ارتباط إيجابي بين الانغماس الوظيفي والأداء الوظيفي، وأن الالتزام التنظيمي يتوسط العلاقة بين الأداء الوظيفي والانغماس الوظيفي، ووجود علاقة بين الانغماس الوظيفي وسلوكيات المواطنة



التنظيمية، وأن الانغماس الوظيفي يؤثر بدرجة أكبر على سلوكيات المواطنة التنظيمية من الأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الباكستانية، وكما أظهرت دراسة (Khan & et al,2011) أن التغيير التنظيمي المتبوع باتصالات فعالة تولد المشاعر الإيجابية مما يزيد الانغماس الوظيفي، بينما التغيير التنظيمي بدون اتصالات فعالة يسبب مشاعر سلبية تنتج في انغماس وظيفي منخفض، وأن التغيير التنظيمي يستطيع كسر العقد النفسية بين الموظف وصاحب العمل والتي تسبب ضعف الانغماس الوظيفي. وهدفت دراسة "عبيد" (2019) للتعرف على علاقة الانغماس الوظيفي والازعاجات اليومية لدى المرشدين التربويين، واستخدمت مقياس الانغماس الوظيفي ومقاييس الازعاجات اليومية، وتوصلت إلى أن مستوى الانغماس الوظيفي والازعاجات اليومية كان بدرجة عالية لدى المرشدين التربويين، كما أن هناك علاقة ارتباطية بين الانغماس الوظيفي والازعاجات اليومية. وتوصلت دراسة "الياسري والسعيد" (2019) إلى وجود علاقة إيجابية بين التوجه الثقافي والانغماس الوظيفي وأن إدراك أفراد العينة لأهمية التوجه الثقافي يسهم في جعل الانغماس الوظيفي أكثر إيجابية لتحقيق الأهداف التنظيمية وتحسين الأداء الكلي لجامعة كربلاء.

3- الدراسات التي تناولت علاقة التنمر الوظيفي والانغماس الوظيفي في بيئة العمل.

أظهرت دراسة (Carroll & Lauzier,2014) أن التنمر في مكان العمل يؤثر سلباً على الرضا الوظيفي، وأن هناك بعض الآثار السلبية لهذه السلوكيات السلبية، من أهمها العزلة الاجتماعية وأن الدعم الاجتماعي يخفف آثار التنمر في مكان العمل على الرضا الوظيفي، وأن الدعم يعمل كحاجز ضد التنمر في مكان العمل، من خلال تقدير واحترام الذات، كما أظهرت دراسة (Ndegwa & Moronge, 2016) أن أسلوب القيادة له الأثر الإيجابي الأقوى على أداء الموظف، وترتبط بيئة العمل ودعم المشرف وتصميم الوظائف بشكل إيجابي بأداء الموظف، وتوصلت دراسة "النعيي وعزيز" (2018) إلى وجود فجوة معرفية لتفسير طبيعة العلاقة بين التنمر الوظيفي والالتزام التنظيمي في المنظمات، وأن اتباع مديرية تربية بابل أسلوب معالجة التنمر أدى إلى خفض مستوى الشعور السلبي

الموجود لدى الموظفين في عينة البحث، وتقليل من حالات التنمر والقلق والخوف لديهم أدى ذلك إلى تحسن صحة الموظفين الجسدية والنفسية وشعورهم بالراحة ويزيد من التزامهم في المنظمة، وكشفت دراسة (Hodgins & McNamara, 2019) عن انتشار ظاهرة التنمر في تلك الجامعات على الرغم من أن كل جامعة لديها سياسة لمكافحة التنمر، وأن لانتشار معدلات التنمر آثار سلبية على الصحة والرفاهية بدرجة كبيرة.

الإطار النظري:

التنمر الوظيفي Job Bullying

يوصف التنمر في بيئة العمل بأنه السلوكيات السيئة التي تلحق الضرر بالموظف الضحية وهو يعد من أنواع العدوان، وتصنف الحالة على أنها تنمر، إذا ما وقعت مرات عديدة وعلى نحو متكرر (Greene, 2006)، فالتنمر سلوك واعي وقصدي ومتعمد، القصد منه الإيذاء أو التسبب بالخوف والأذى من خلال التهديد بالاعتداء (Smith & Brain, 2000)، وغالباً ما ينطوي التنمر في مكان العمل على إساءة استخدام السلطة، إذ يشمل التنمر السلوك الذي يخيف أو يحط أو يسيء أو يذل الموظف الضحية، وغالباً أمام الآخرين، ويؤثر سلباً على مهام عمل الموظف الضحية، ويحدث بشكل متكرر ومنتظم وعلى فترة من الزمن، وهو عملية متصاعدة في السياق الذي يواجهه الموظف الضحية الذي ينتهي في وضع أدنى، ويصبح هدفاً للأعمال الاجتماعية السلبية المنهجية (Einarsen et al., 2011). وتعرف سلوكيات التنمر في مكان العمل بأنها "سلوكيات عدوانية وسلبية تحدث بشكل متكرر وعلى فترة زمنية تستهدف بعض العاملين، وتجعلهم يشعرون بالأسى والإهانة والإذلال، ويعتبر فيها العامل نفسه ضحية، وبلا حماية من هذه الأفعال السلبية، والتي يقوم بها رؤسائه في العمل أو أحد زملائه، ولها عواقب خطيرة، بما في ذلك الأذى النفسي الذي يتعرض له العامل والذي بدوره يؤثر على أنجازه وانغماسه في العمل وتحقيق أهداف المنظمة (Namie, Gary, 2007) فقد طور "ليمان" (Leymann, 1990) مفهوم سلوكيات التنمر في مكان العمل، فقام بفحص

سيكولوجية العمال المصابين بصدمات نفسية، وأدرك أن العاملين الذين تعرضوا لبعض السلوكيات كالإهانة أو الاستبعاد أو العقاب من قبل رؤسائهم أو زملائهم في العمل كانوا يعانون من أضرار شديدة، ويذكر "إينارس" و"راكنس" Einarsen & Raknes أن سلوكيات التنمر عبارة عن أفعال وممارسات متكررة تكون موجهة إلى عامل واحد أو أكثر، وقد تكون عن قصد أو بغير قصد وتسبب في الإذلال والضيق التي قد تتداخل مع الأداء الوظيفي وتسبب في بيئة عمل غير مريحة (Einarsen & Raknes, 1997).

فالتنمر في مكان العمل وتحديدًا في المؤسسات الأكاديمية قد يكون لعبة خفية، فالمتنمر يمكن أن يقاطع شخصاً آخر في كل مرة يتحدث بها في اجتماع ما، أو يحدق بعينه على ما يطرحه شخص آخر من أفكار ومقترحات جديدة، أو أن ينشر الشائعات لتقويض نجاحات أحد الزملاء، أو يمكن له العمل على استبعاده من المحادثات الاجتماعية بين الزملاء (Lester, 2009)، كما بينت دراسة "كاسيل" (Cassell, 2011) أن التنمر في المؤسسات الأكاديمية منتشر، وأن اساتذة الجامعات يتعرضون للتنمر من الإدارة ومن زملائهم أيضاً، وغالباً ما يحدث التنمر من خلال القواعد المؤسسية وليس بالضرورة أن تكون الأعمال المرتبطة به غير قانونية أو أن تكون ضد أنظمة المؤسسة، ومع ذلك فإن الأضرار التي تلحق بالضحية وبالروح المعنوية في مكان العمل تكون واضحة.

كما للتنمر عدة أنواع منها: التنمر الوظيفي الذي يعرف بأنه ميل بعض أصحاب أو مديري أو رؤساء العمل أو منهم في مركز سلطه على موظفين إلى السيطرة والهيمنة على مرؤوسهم ومضايقتهم بشتى الطرق والأساليب مما يجعل المتنمر عليه (الموظف) في حالة قهر وضعف واجهاد نفسي وتضييق عليه الخيارات نتيجة لهذا الضغط إما إن يترك وظيفته مجبوراً لكي يتخلص من سوء التعامل في العمل أم أن يستمر في عمله مضغوطاً متقبلاً سوء التعامل وهو مجبور لكي لا يخسر وظيفته، وهو وسيلة عديهي المعرفة بتفاصيل ما يتولون من وظيفة لمعالجة قصورهم النفسي، ويعد التنمر الوظيفي (أو التسلط) من أسوأها لأنه يتم تحت ضغط القوانين وطرق فهمها

وتطبيقها. بحيث يعتبر من أكثر هذه التنمرات (أو التسلطات) خطورة وانتشاراً هو التسلط الوظيفي، فقد يعاني الموظفون من سوء التعامل داخل مؤسسة العمل، وغالباً ما يكون هذا التعامل بشكل مباشر مثل الأذى الجسدي للموظف أو الأذى اللفظي بالاستخفاف من الموظف أو التقليل من الشأن والتحقير أو التهديد، والخصم من الراتب أو الفصل المؤقت وبدون أسباب.

وهنا يتضح لنا أن التنمر الوظيفي ليس بالضرورة أي يكون بين رئيس ومرفؤوسيه، بل إن هناك تنمراً وظيفياً ينشأ بين زملاء العمل- وخاصة بين الموظفين وهذا النوع رغم انتشاره أكثر بين الموظفين لكن ذلك لا يمنع ظهوره بين الموظفين المذكور، بإطلاق الإشاعات المغرضة بحق الموظف والأخبار المغلوطة والتي قد تطال أخلاقها وعرضها أو حتى خصوصيتها مما يؤثر عليها نفسياً وتشعر بعدم الراحة والامان في مكان العمل وقد تصبح مجبره على ترك عملها ويمكن ان تقدم المجموعة المتنمرة على زميلتهم في العمل شكاوى كيدية بحقها أو باسمها، أو التلاعب، والتلفيق في المواقف، والألفاظ وذلك لتشويه وتدمير صورتها امام المديرية والتخلص منها او ازاحتها من منصب أو ترقية، وغالباً بدلاً من أن يقوم المدير بتوجيه المتنمرين أو حتى معاقبتهم ووضع حد لمثل هذه السلوكيات والحد منها والتعامل بشكل صارم وبتوعيتهم بأضرار التنمر النفسية يقوم بتوجيه التوبيخ للمتنمر عليها أو حتى تصديق الشكاوي والشائعات دون التحقق من صحتها.

أبعاد التنمر الوظيفي: اتفق كثير من الباحثين على ذكر أبعاد التنمر من أمثال (Matthiesen & Einarson,2004), (Brotheridge and Lee,2006,2007, 2010)، حيث أنهم صنفوا أن التنمر يتكون من ثلاثة أبعاد هي(استخفاف، تقويض العمل، الإساءة اللفظية):-

1- الاستخفاف: العامل بطبيعته له مشاعر واحاسيس وكرامة في العمل ولا يرضى بالانتقاص من شخصه أو التقليل من شأنه، والانتقاص من الآخرين يولد حقداً

وأضراراً نفسية واجتماعية والكراهية والانتقام والرد بالمثل بين العاملين في المنظمة، إذ أشار كل من (Brotheridge and Lee,2010) إلى أنه "إذلال العاملين أمام الآخرين والتقليل من قيمتهم لتبرير العدوان تجاههم، فالمدير أو الرئيس المستبد يبرر تسلطه وعدوانه على الأفراد بالحط من شخصهم، وادعاء عدم نضوجهم وعدم معرفتهم بمصلحة المؤسسة، ويبرر قرارته بحقهم بالنظر إليهم على أنهم جاهلون وكسالى لا يليق بهم التعامل الإنساني"، في حين أضاف كل من (Brotheridge and Lee,2007) بأنه عبارة عن إيذاء وإذلال أو إهانة العامل بشكل مباشر وغير مباشر من خلال المضايقة وسوء المعاملة وتقليل من قيمة أعماله في المؤسسة، ويعرف الاستخفاف وفقاً (Edward & Blackwood.,2017) بأنه "اعتداء منسق من قبل الآخرين على فرد من أفراد المنظمة، مما يؤثر بصورة سلبية على شخصية العامل وعلى الكفاءة الإنتاجية له والتقليل من شأنه ومن قيمته الاجتماعية وهو نمط من السلوك المدمر بدنياً ونفسياً".

2- تقويض العمل: يرى (Brotheridge and Lee,2007) أن تقويض العمل هو تقويض شعور العاملين بالسيطرة مما يدفعهم إلى الشعور بأن المنظمة تقوم بأعمال غير عادلة تجاههم، بانعدام العدالة التوزيعية (مثل المكافآت غير المرتبطة بالأداء) والافتقار إلى العدالة الإجرائية مثل التأثير المنخفض في صنع القرار، وإساءة معاملة الآخرين في العمل، واطاف (Einarsen ,et al.,2009) إلى أن تقويض العمل هو إعطاء العام مهام قليلة وبسيطة جداً، أو توجيه انتقاد مستمر له أو لعمله، وعدم إعطاء المعلومات عن العمل، ويكون محط استهزاء وعدم اعتراف بنشاطه وعدم إعطاء حقوقه مثل الاجازات والضغط عليه في العمل، وتغيير دوره وتجاهله ومراقبته أكثر من اللازم في المنظمة".

3- الإساءة اللفظية: تعد الإساءة اللفظية والكلامية وسيلة لممارسة السلطة والسيطرة والتسلط على الآخرين، وهذا يعنى أن المعتدى يشعر بقوة أكبر حين يسئ إلى العامل، أو ينتقص منه بشكل أو بآخر، وقد يكون الاعتداء بصراخ أو في كثير من الأحيان يموه

بهينة نكات ودعابات، ووفقاً (Pompeii, et al,2015) الإساءة اللفظية لغة عدوانية أو غير لائقة تجعل العامل يشعر بالتهديد والخوف وحالة من عدم الارتياح في العمل مثل الصراخ وعدم ذكر اسمه واللغة الفظيعة، وفي كل حالة ترتكب الإساءة اللفظية من قبل المدراء أو الجماعة في المستوي نفسه تجاه فرد العامل.

4- الصراخ العلني: سلوك عدواني ينتج عن طريق رفع الصوت والكلام بلهجة غليظة وطريقة غير مقبولة اجتماعياً وكذلك استخدام الألفاظ البذيئة مما ينتج عن ذلك انطباع سيء من قبل العاملين الذين هم تحت سيطرة رئيس العمل وهو سلوك شائع إلا أنه من أسوأ الطرق للتعامل مع العاملين مما يجعلهم دائماً في حالة توتر (Namie, Lutgen-Sandvik,2010) &، فقد أشار (Ramzy,ElBedawy and Maher,2018) أن الصراخ يساهم في شعور العاملين بالخجل وتدني احترام الذات وانعدام الثقة بالنفس والإحراج وينعكس هذا الشعور السلبي على زملاء العمل الآخرين الذين يشهدون سوء معاملة زملائهم من قبل الرؤساء عليهم، ويشعرون أنهم سيكونون بالتأكيد الضحايا المقبلين. فالصراخ العلني أكثر السلوكيات سلباً على الأفراد والتي يجب على الجامعات والمنظمات أن تعمل على الحد منه، كما أن الصراخ من أكثر الأسباب التي تجعل الموظف يكره العمل الذي يقوم به، وأنه يسبب توتر لدى العاملين في الجامعة والمنظمة ويجب على رؤساء العمل في الجامعات والمنظمات أن يعملوا على الحد منه لما فيه من أضرار نفسية واجتماعية تنعكس سلباً على الصحة التنظيمية وأداء العاملين.

5- النقد المستمر: هو انتقاد العاملين في المنظمة على فعل أو كلام أو تصرف بدون توقف ولأكثر من مرة واحدة وقد يكون غير مبرر وبصورة مستمرة، الأمر الذي يجعل العامل ضعيف الشخصية وليس له الرغبة في العمل، فقد أكدت دراسة (Akella,2016)، أن النقد المستمر يضعف الأداء ويساهم في الأذى النفسي وتحطيم الروح المعنوية للعاملين وبالتالي انخفاض إنتاجيتهم.

آثر سلوكيات التنمر الوظيفي: تعد سلوكيات التنمر من المشكلات التي حظيت باهتمام مختلف الباحثين، على مستوى العالم، نظراً لأنها مشكلة شائعة الانتشار في المنظمات جميعها، في أنحاء العالم، ولها آثارها السلبية على نفسية الموظف، وعلى المناخ العام للمنظمة، حيث تؤثر على المنظمة كلها، ويتمثل ذلك في انخفاض فاعلية المنظمة، وانتاجيتها، وخلق بيئة عمل غير آمنة، تساعد على خلق مناخ من الخوف بين العاملين، وتحد من قدرتهم على التعلم، وتزيد غيابهم عن المنظمة، ونظراً لما يترتب على سلوكيات التنمر من آثار نفسية واجتماعية سلبية، على ضحايا التنمر، ويجب التأكيد على أنه إذا لم يجر التدخل مبكراً لمنع التنمر ووقفه، فقد يزداد مع مرور الوقت ويتحول إلى سلوك عدواني وإجرامي، وعادة يبقى العاملون الذين تعرضوا للتنمر صامتين، ويشعرون بالخجل والإذلال، لأنهم يخضعون للسيطرة، وعاجزين عن تغيير وضعهم، ويعتقدون في معظم الأحيان أنهم إذا قاموا بالإبلاغ عن المتنمرين وسيتم إلقاء اللوم عليهم، ويزداد وضعهم سوءاً، وبالتالي يفقدون وظيفتهم (Naime, 2007)، فقد بينت دراسة (Naime, 2003) أن سلوكيات التنمر في مكان العمل تؤثر على العاملين بشكل سلبي، فإن أغلب العاملين الذين يتعرضون لهذه السلوكيات يتعرضون لمستوى عالٍ من الإجهاد وتتراوح هذه التأثيرات من خلال: القلق الشديد بنسبة (76%) واضطراب النوم (71%) وفقدان التركيز (71%) والاكتئاب (39%) ونوبات الخوف (32%)، وأشارت دراسة (Thomas, 2005) إلى أن سلوكيات التنمر تؤثر على صحة الموظف، من خلال الشعور بالصداع، وفقدان الثقة بالنفس، والإرهاق، والإجهاد، وأن هذه الحالات جميعها تكون مرتبطة بانخفاض معنويات الموظفين في أماكن العمل والميل إلى البحث عن عمل بديل.

الانغماس الوظيفي المفهوم والتعريف

يفسر علماء الاجتماع ظاهرة الانغماس من خلال ارتباطها بدراسة المعايير والقيم والأنماط الاجتماعية، فتتم من خلال التركيز على متغيرات اجتماعية، مثل عملية التطبيع الاجتماعي التي قد تسهم إسهاماً كبيراً في إيجاد جزء لا يتجزأ من قيم الفرد الشخصية، ويرى مؤيدو هذا الاتجاه، كما يشير دوبين (Dubin, 1968) إلى أنه "عندما

يتبنى شخص قيمة أو معياراً أو هدفاً أو نمطاً سلوكياً معيناً، هذا يصبح مرشداً له في نشاطاته المستقبلية، فإن عملية التبنى هذه تكون جزءاً من نظام السلوك الشخصي للفرد وطرق تفكيره، كما تعنى حرفياً أن يتقمص الفرد الشخصية الاجتماعية وأنماط السلوك وسبل التفكير المختلفة، بحيث تصبح هي الأساس لسلوكه وتفكيره في المستقبل، بالتالي فإن جذور هذه النشاطات وسبل التفكير لأي فرد تكمن في التجارب الاجتماعية. يضاف إلى ذلك أن هنالك العديد من المنظرين الذين تناولوا مفهوم الانغماس الوظيفي وإن كانوا قد أطلقوا عليه أسماء مختلفة مثل "أولبورت" (Allport) في دراسته "علم النفس المشاركة"، حيث يضيف عندما يكون الشخص منمكاً باستخدام مواهبه، ومستوعباً لوظيفته، وله علاقات اجتماعية جيدة مع رئيسيه في العمل، عندئذ يمكننا وصف ذلك الشخص بأنه "متقمص لعمله ومنغمس فيه" (Allpoort,1947)، بينما تناول "غيون" (Guion,1958) في دراسته "الروح المعنوية" فالروح المعنوية هي "انغماس الذات في العمل" ثم يعرف هذا الانغماس الذاتي في العمل بأنه الإطار المرجعي الذي يفهمه الشخص وينظر من خلاله إلى عمله بوصفه شيئاً مهماً بالنسبة له وبالنسبة للمنظمة التي يعمل فيها وللمجتمع بصورة عامة.

ويعكس الانغماس الوظيفي أهمية الوظيفة في حياة الفرد، فالفرد المنغمس بدرجة عالية يعطى اهتماماً عالياً لمهامه الوظيفية في المؤسسة، ويرى نجاحه في العمل كمؤشر من تقدير الذات والنجاح في الحياة ككل، وفي المقابل الموظف المنغمس بدرجة أقل يشعر بأن هناك أشياء أخرى في الحياة أهم من الوظيفة (Elias & Mittal, 2011)، وفي هذا المجال أشار كل من "العبادي والجاف" (2012) أن الأفراد الذين ينغمسون في العمل هم أفراد إيجابيون، ومهتمون ومتحمسون في وظائفهم وعلى استعداد دائم لعمل مجهود إضافي لتنفيذ الأعمال على أفضل وجه بكامل قدرتهم، وعرفه (Bhatia et al, 2012) بأنه عبارة درجة ارتباط الفرد بوظيفته، والتي تؤثر على أدائه في مختلف مجالات الحياة، كما عُرف بأنه "عبارة عن درجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفية التي يمارسها ويستشعر أهميتها" (Aamir, 2008)، وتعرفه "ولى وآخرون" (2017) بأنه عبارة عن درجة إخلاص الفرد

واندماجه مع وظيفته، والتي تؤثر عليه لممارسة سلوك إيجابي في المؤسسة واسهامه بشكل فعال في تحقيق أهدافها المنشودة، كما ركز (Kahn,1990) في تعريفه للانغماس عن وجود ثلاثة عناصر مهمة تشترك في تشكيل الانغماس لدى الفرد عند أدائه لأي نشاط هي الجسد، والذهن (الإدراك)، والشعور، وأن هذه الثلاثية تشترك مجتمعة عند انغماس الفرد في أداء عمل ما، فالجسد بكل قواه المادية يُمدّ الذهن بالطاقة اللازمة، والشعور من جانبه هو الآخر يسهم في انشداد الفرد نحو أداء المهمة أو العمل الذي يقوم به، وعليه يمكن القول أن الانغماس هو الانشداد الجسدي والعقلي والشعوري للفرد حيث تجتمع كل هذه العناصر الثلاثة عند أدائه لعمل ما.

بالرغم من تفاوت النماذج والأطر النظرية التي تناولت هذا المفهوم فإن هناك إطاراً متميزاً لمفهوم الانغماس يميزه عن غيره من المفاهيم الأخرى، فهناك تعريفان شائعان "لدوال وكيجنر" (Lodahl and Kejner) كثيراً ما يشار إليهما في دراسات الانغماس الوظيفي، يشير التعريف الأول إلى أن الانغماس هو درجة التصاق الفرد نفسياً واجتماعياً بعمله، أو أهمية العمل بالنسبة لتصوره الذاتي عن نفسه ككل، أما التعريف الثاني الذي قدمه الكاتبان فيشير إلى أن الانغماس الوظيفي هو "درجة تأثير أداء الشخص لعمله في تقديره لذاته (Lodahl and Kejner,1965). وعلى محور آخر عندما يكون الانغماس الوظيفي عالياً فإن الأفراد سوف يبذلون المزيد من طاقاتهم في التعبير عن ذاتهم، وعلى النقيض من ذلك فعندما يكون الانغماس الوظيفي منخفضاً فإن الأفراد سوف يفصلون بين ذاتهم وبين العمل، وقد تنشأ عندئذ لديهم النية بترك المنظمة (Liu et al.,2010)، فالأفراد المنغمسون لديهم شعور عال بالاتصال والحيوية مع أنشطة عملهم، ويرون أنفسهم قادرين تماماً على التعامل مع متطلبات وظائفيهم بصورة فعالة (Schaufel et al.,2002)، وعلى النقيض منهم الأفراد غير المنغمسين. ولعل تساؤل يثار هنا لماذا ينغمس الأفراد عند أدائهم لعمل ما؟ ويقدم كل من (Robbins & Judge,2013) إجابة على هذا التساؤل، فالأسباب التي تدعو الفرد للانغماس في عمله تعود إلى الدرجة التي يعتقد فيها أنه مفيد وجاد عند انغماسه في العمل (تحقيق

الذات)، ومنشأ ذلك يعود إلى خصائص الوظيفة، وإمكانية الوصول إلى الموارد الكافية للعمل بفاعلية، وعامل آخر أيضاً هو درجة المطابقة بين قيم الفرد والمنظمة، وسلوكيات القيادة التي تلهم الأفراد وتعطيهم شعوراً أكبر برسالتهم وزيادة انغماسهم، وأن أهداف الأفراد وهي المصدر الرئيس لعملهم تحدد ما الذي يجب عليهم القيام به من أجل تحقيقها، وما مدى الجهد المطلوب منهم لإنجازها، ومن أجل تعميق الانغماس في مكان العمل يقترح (Cross et al., 2012) أن هناك نقطتين لتحقيق هذه الغاية هما الأولى: بناء علاقات فعالة مع الأفراد داخل المنظمة، أما الثانية: تعميق مشاركة الأفراد في عملية اتخاذ القرار وجعلهم جزءاً منها.

أبعاد الانغماس الوظيفي: أصبحت الأبعاد الثلاثة الأكثر شيوعاً واتفاقاً بين الباحثين منذ أن قدم الباحثان (Schaufeli & Bakker, 2003) في جامعة أوترخت الهولندية نموذج قياس الانغماس الوظيفي من أمثال (Costa, & et al., 2013), (Barnes & Collier, 2013), (Pandey & David, 2013), (Breevaart et al., 2014), (Wildenmuth & Pauken, 2008) وهي كالتالي:-

1. النشاط: يعرفه علماء النفس بأنه "مزيج من المشاعر الإيجابية التي تحدث ضمن سياق الوظيفة، والتي تتألف من عناصر الحالة (المزاج والمشاعر) تسمى مصادر، ينتج عنها القوة البدنية، وهي المستويات العالية من الطاقة عند أداء المهام اليومية، والطاقة الشعورية وهي استثمار المشاعر في العلاقات مع الآخرين، والحيوية الإدراكية (المعرفية) وهي الشعور بالنشاط العقلي (Little et al., 2011)، أما علماء السلوك التنظيمي فيتفقون على تعريفه بأنه "المستويات العالية من الطاقة والمرونة العقلية والرغبة في استثمار الجهد بالعمل الواحد والمثابرة حتى مع مواجهة الصعوبات (Pandey & David, 2013)، ويصفه (Wildermuth & Pauken, 2008) بالحيوية العالية، لذلك يُمكن الأفراد من أداء مهامهم مع كثير من الطاقة ويُمثل أحد نواحي العواطف الإيجابية (Louw, 2014)، فالمشاعر الإيجابية تؤدي دوراً محورياً في استثارة النشاط لدى الأفراد، فوفقاً لعالملة

النفس (Fredrickson,1998)، فإن المشاعر الإيجابية كالفرح والاهتمام والاطمئنان والحب تساعد بصورة واسعة على جعل الأفراد بأفضل حالاتهم.

فقد أوضحت نظريات علم النفس أن المشاعر الإيجابية تولد النشاط الذي يؤدي إلى الانغماس في العمل، فنظرية (نموذج التغير العاطفي) لـ (Bledow et al.,2011) تؤكد أن الانغماس العالي ينتج من خلال مزيج من المشاعر الإيجابية والسلبية، فالأفراد يتحركون في مواقفهم من خلال تجربة المشاعر الإيجابية والسلبية، وأكدته (Fredrickson, 2004) من خلال نظريتها "البناء والتوسيع للمشاعر الإيجابية" بأن المشاعر الإيجابية ينتج عنها أداء أمثل، وتحقق النمو والرفاهية والجدية النفسية بمرور الوقت، فقد أكدت العديد الأبحاث ما جاءت به هذه النظرية، وأهميتها في تعزيز مشاعر الأفراد نحو أدائهم (Oerlemans, et al, 2014) فهي ترتبط بتعزيز الموارد الشخصية للأفراد ومن ثم زيادة انغماسهم الوظيفي إذ تشكل حلقة متكاملة بينهما (Ouweneel et al.,2012).

2. التفاني: يقصد به الالتزام القوي من قبل العاملين على أداء المهام في الوقت المحدد مع استثمار الوقت الإضافي، والطاقة، وممارسة المبادرة حتى مع الصعوبات الموجودة أي المشاركة بقوة في العمل والشعور بالحماس والالهام والفخر ويراها (Grant,2008) بأنه "السلوكيات القائمة على الالتزام والضبط الذاتي، مثل استثمار الوقت الإضافي، والطاقة، وممارسة المبادرة، والاستمرار في ذلك حتى مع صعوبة المهام بهدف تحقيقها في الوقت المحددة"، كما يعرف بأنه "المشاركة بقوة في العمل وتجربة الإحساس بالأهمية والحماس والالهام والفخر والتحدي خلال الوظيفة" (Schaufeli et al.,2006)، من خلال وجهات نظر الباحثين في تعريف التفاني نجد أنهم يتفقون على أن التفاني هو "المشاركة بقوة في العمل وتجربة الإحساس بالأهمية والحماس والهام والفخر والتحدي خلال الوظيفة، ويظهر من اتفاق الباحثين بخصوص تعريف التفاني أن هناك أربع خصائص يلزم توافرها ليتحقق التفاني في العمل وهي: الأهمية أو الشعور بالمعنى في العمل والحماس والالهام والفخر والتحدي وهي :-



*. الحماس: وهو الاندفاع الشديد نحو إنجاز عمل ما بصورة كاملة حتى النهاية ، ويصفه كلاً من "ماركوس وماكين" (Marcus & Mackuen,1993) بأنه الاستجابة العاطفية للأفراد تجاه ما يقدم لهم، ويتولد الحماس لدى الأفراد من خلال شعورهم أن أهداف المدراء والرؤساء متوافقة مع أهدافهم، أي أن هناك أهداف مشتركة بينهما أو لغة مشتركة، فهم أي الرؤساء لديهم نفس درجة مصداقية الأفراد، وعلى المدراء والرؤساء في العمل بالمقابل أن يحرصوا على بناء علاقات جيدة معهم، فالتواصل هو مفتاح النجاح، فإقامة العلاقات الإيجابية مع الأفراد تمكن المدراء والرؤساء من استخلاص أفضل ما لديهم، إذ سوف يظهر لدى الأفراد الحماس تجاه العمل بصورة كبيرة ويجدون المتعة فيه بدلاً من الذهاب إلى العمل بدون رغبة، فهناك حاجة لخلق الحماس في العمل لبناء الانغماس فيه. حيث أن المستويات العالية من الطاقة والحماس تجاه العمل تزيد من انغماس الأفراد، أي أن هناك ثلاث حاجات تحقق الحماس الوظيفي هي: العدالة أي أن يعامل الأفراد بإنصاف، الحاجة للإنجاز أي أن يكون الفرد فخوراً بنفسه وبمنظمته، وأخيراً الصداقات الحميمة بين زملاء العمل أي العلاقات الاجتماعية.

*. الالهام: يرتبط الالهام بعدة معاني، فله معنى غيبي ومعنى واقعي ومعنى سيكولوجي ومعنى فردي ومعنى جماعي، وعلى وفق المعنى الغيبي له "هو أن يلقي الله تعالى في النفس أمراً يبعث على الفعل أو الترك، وهو نوع من الوحي، يخص الله به من يشاء من عباده، غير قابل للتفكير به، أو التخطيط له مسبقاً، ليفرق بينه وبين الحالات اللاشعورية من جهة والسلوك الكسبي من جهة أخرى، أي أن هناك قوى غيبية تسهم في تشكيل الالهام لدى الإنسان وجذبه إليه مع اختلاف الناس في قوة الجذب (أسعد،1983)، أما المعنى الواقعي للالهام يكون مصدره البيئة المحيطة بالفرد وتأثيرها على الإنسان في حفز روح الالهام فيه، أما المعنى السيكولوجي هو أن الالهام حالة شعورية تنتج من داخل الإنسان فتحته على إنجاز أشياء لا ينجزها الآخرون، لكن تلك الحالة الشعورية مرهونة بعدة شروط حتى تظهر إلى السطح وهي: مدى قوة

الالهام- وجود الامكانيات التي تساعد الإنسان على رعاية الالهام الذي يرد إليه- تظافر الفكر والشعور والارادة ليتسنى للإلهام أن يفيض إلى عالم الوجود- توفر طاقة كافية لدى الفرد لترجمة الالهام إلى واقع- توزيع الجهد وتجنب التعب والارهاق اللذين يضعفان الإلهام. أما الالهام بالمعنى الفردي فهو أمر يتعلق بالفرد فقط، فحينما يلهم الفرد يلقي بإلهامه إلى المجتمع فيؤثر فيه، أما المعنى الجماعي للإلهام فيعني أن للمجتمع تأثيراً على الالهام لدى الفرد بوصفه جزءاً منه (أسعد، 1983).

3. الانهماك: يشير إلى "التركيز على أداء العمل بصورة كاملة مع الانهماك فيه، إذ يشعر الفرد بمرور الوقت بسرعة، ومن الصعوبة بمكان للفرد أن يفصل نفسه عن العمل، ويترافق مع هذه الحالة الشعور بالسعادة في أثناء العمل، ويأتي الانهماك الوظيفي من مصدرين هما:-

- أحساس الفرد بالسعادة حيث بينت الدراسات أهمية السعادة في العمل وتأثيرها على مواقف واتجاهات الأفراد فقد أظهرت دراسة (Joo & Lee, 2017) أن الأداء يزداد مع زيادة مستويات السعادة لدى الفرد، إذ إن لها تأثيراً مباشراً على تحسين الأداء، أنها تؤدي إلى بذل المزيد من الجهد، وتؤدي أيضاً إلى تعزيز أداء المنظمة.

- احساس الفرد بالملكية النفسية: ويأتي انهماك الفرد في العمل من خلال شعوره بالملكية النفسية وهو الشعور فيما إذا كانت الأشياء ملموسة أو غير ملموسة ملك له ويرتبط الشعور بالملكية النفسية بثلاث حالات: المواقف وتتضمن مشاعر إيجابية ترتبط بالملكية المستهدفة سواء كانت ملموسة أم غير ملموسة- مفهوم الذات: ويأتي الشعور بالملكية من خلال توسيع الذات- الشعور بالمسؤولية: وقد يكون احساس الفرد بالمسؤولية باعثاً على الشعور بالملكية النفسية لديه.

أهمية الانغماس الوظيفي: تبرز أهمية الانغماس الوظيفي في أنها تزيد من الشعور بالرضا الوظيفي للعاملين وتجعل الفرد أكثر التزاماً نحو عمله ومنظمته، ويحسن من

جودة حياة العمل ويعزز من الإنتاجية والكفاءة، فإن للانغماس الوظيفي أهمية كبيرة على مستوى الأفراد والمنظمات يمكن تلخيصها بالآتي:-

1- وسيلة أساسية للتواصل، والمواءمة، والحماس، والالتزام، إذ أن الأفراد، الذين تتوفر لديهم درجات عالية من الالتزام يمتازون بالأداء الوظيفي المميز الذي يؤدي إلى ارتفاع إنتاجيتهم وحميم لعملهم ومنظماتهم(Douglas,et al.,2004).

2- يُعد واحداً من أهم المداخل المستخدمة لتنمية وتحسين جودة حياة العمل، وأن التفاعل بين الانغماس الوظيفي والالتزام التنظيمي يجعل الفرد المستغرق في وظيفته لديه التزام تنظيمي نحو منظمته وأكثر بقاء فيها، حريصاً على تنميتها وتطوير عملياتها.

3- يسهم في تخفيض الوقت والكلفة من خلال الحفاظ على العاملين بدلاً من الانفاق على توظيف عمالة جديدة والوقت المستغرق والإجراءات المعقدة في التوظيف، وإعداد برامج التدريب والتطوير والتحفيز وغيرها(Gary,2013).

4- مدخلاً في صميم العلاقة الوظيفية لأنه يتناول ما يفعله الأفراد وكيف يتصرفون في أدوارهم وما الذي يجعلهم ينتهجون سلوكاً مختلفاً من أجل تحقيق أهداف المنظمة وأهدافهم الشخصية على حد سواء.

المنطلقات النظرية للبحث (رؤية نظرية تكاملية):

يستند البحث الراهن على أطر نظرية محددة، مستفيدة من التراكم المعرفي، وإن تناولنا لتحليل النظريات السوسبولوجية التي لامست بالدراسة والتحليل هذا الموضوع يضيف المزيد من الفهم لسياقه التاريخي والاجتماعي، وهذا يتطلب اختيار نماذج نظرية تعرضت لتلك القضايا في مقولاتها، ولهذا فهي كما قال المفكر "الجابري" "مرجعيات استشارية" لا غير وليست نموذجاً بعينه"، فقد حاولنا عرض جملة من النماذج النظرية والمقاربات التي يعتقد أن لها صلة بالبحث من أجل تحليل أكثر عمقاً لمختلف جوانبه وتمثل في:-



1- النظريات المفسرة للتنمر الوظيفي

النظرية التحليلية: ترى أن التنمر ما هو إلا نتيجة الصراع والتناقض بين غريزة الحياة وغريزة الموت وتحقيق اللذة، ولا يتم ذلك إلا عن طريق تعذيب الآخرين وإلحاق الأذى بهم والتصدي لهم أو حتى اتجاه نفسه حيث أن الطفل يولد بدافع عدواني، فالسلوك العدواني هو استجابة غريزية وطرق التعبير عنها متعلمة ومكتسبة ولا يمكن وضع حد لها أو ضوابط تلجمها لكن فقط يمكن تحويلها إلى أهداف تقبل اجتماعيا، أما إذا وجدت العدوانية الغريزية السبل للإشباع فإنها تظهر في هيئة العنف، ويؤكد هذا الموقف (أدلر) بأن الاستجابة للعنف هي ظاهرة غريزية تعبيرية وتعويضية عن الإحساس بالنقص (الصباحين، والقضاة، 2013)، كما تعزو النظرية الفرويدية الحديثة التنمر وكل أشكال العدوان على الصراعات الداخلية والمشكلات الانفعالية إلى السنوات الأولى من حياة الأفراد.

النظرية السوسبولوجية: في كثير من الأحيان، ينحدر المتنمر من الأوساط الفقيرة ومن العائلات التي تعيش في المناطق المحرومة والمعزولة التي تعاني من مشاكل اقتصادية في ظل وضع سوسبولوجي يتسم باتساع الهوة والفوارق بين الطبقات الاجتماعية ومن الناحية السيكولوجية عادة ما يكون المتنمرون وخصوصا القادة منهم ذوي شخصيات قوية جدا ومن الشخصيات السيكوباتية المضادة للمجتمع، وتكمن خطورة هذا النوع من إمكانية تحوله إلى مشروع مجرم يهدد استقرار المجتمع، حيث غالبا ما يؤسس المتنمرون عصابات إجرامية أو ينضمون إلى عصابات إجرامية قائمة.

2- النظريات المفسرة للانغماس الوظيفي.

نظرية التوقع: طورت من قبل العالم "فروم" (Vroom, 1964)، وتقتصر على أن يجب على المسؤولين الاستفادة من التوقع الشخصي لإلهام الموظفين وزيادة حماسهم، وهذا يعتمد بدرجة أساسية على ميل الفرد ورغبته في التصرف على وفق النتائج المتوقعة من تصرفه، حيث يتحدد انغماس الفرد حسب مستوي توقعه، ويظهر ذلك في

دافعيته للعمل، فإذا كانت التوقعات للفرد (الموظف) أقل من الحافز الذي تقدمه المنظمة سيزداد الانغماس الوظيفي في العمل للموظف، في حين عندما تكون توقعاته أعلى من الحافز الذي تقدمه المنظمة سينخفض الانغماس في العمل (Ho,2006)، فترى هذه النظرية أن دافعية الفرد للقيام بسلوك معين تتحدد باعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على القيام بذلك السلوك، وأن القيام بذلك السلوك سيؤدي إلى نتيجة معينة وأن هذه النتيجة ذات أهمية للفرد وهذا يعني أن حفز الفرد يعتمد على توقعاته، فجوهر نظرية التوقع يشير إلى الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو التصرف سيتبعه نتائج معينة كما يعتمد أيضاً على رغبة الفرد في تلك النتائج وتعتبر نظرية التوقع ضمناً وسيلة لتحقيق غاية، فقد نجد أن النتيجة التي يحصل عليها الفرد ليست هدفاً بحد ذاتها وإنما تكون وسيلة أو وسيطاً لتحقيق نتيجة أخرى مرغوب فيها، كأن يرغب الفرد في الترقية في وظيفته وليس بهدف الترقية وإنما بسبب إدراكه واعتقاده بأن الترقية هي السبيل لتحقيق حاجة التقدير والاحترام والتميز والحصول على المردود المادي.

نظرية العدالة والمساواة لأدمز: تقوم هذه النظرية على أساس أن العاملين في المنظمات يمكن تحفيزهم بشكل أفضل إذا تمت معاملتهم بعدالة وإنصاف، والعكس صحيح فإن عدم المساواة في معاملتهم سيؤدي إلى تثبيط الهمم، ومن ثم ضعف الأداء، إذ يرى أن العلاقة بين المنظمة والأفراد العاملين فيها هي علاقة مبادلة، يعطي فيها العاملون مجموعة من المدخلات قد تتضمن مثلاً (المستوى التعليمي للفرد، خبراته، قدراته، سنه، الجهد الذي يبذله في العمل)، ويحصل الفرد من المنظمة مقابل هذه المدخلات على عوائد أو نواتج يمكن أن تتضمن (الأجور، والتقدير، والمكانة الاجتماعية، والعوائد المرتبطة بمحتوى العمل، الميزات المعطاة للأقدمية، التأمينات الصحية والاجتماعية) (Bradley,2006)، وتفترض أن الفرد يقارن بين مدخلاته إلى مخرجاته مع نسبة مدخلات ومخرجات الآخرين، إذ كلما أدرك الفرد تقارب وتساوي ما يحصل عليه من نواتج إلى مدخلاته، مع ما يحصل عليه الآخرون من نواتج إلى ما

يقدمونه من مدخلات، كلما أحس أو شعر الفرد بالعدالة، وبالعكس ذلك، فإنه يشعر بعدم العدالة ومن ثم الإحباط وعدم التحفيز. فعندما يدرك الشخص بأن الوضع يتسم بالعدالة فإنه يستجيب بشكل إيجابي، وعلى العكس من ذلك إذ ما شعر بأن الوضع غير عادل فإنه يعمل على إعادة المساواة، وهذا السعي لإعادة المساواة يستخدم لتفسير دافعية العمل، وتناسب قوة الدافعية طردًا مع حجم العدالة والمساواة المدرك. وتقترح النظرية عدة طرق لإعادة الشعور بالعدالة والمساواة منها تقليل الجهد المبذول في العمل، المطالبة بزيادة في الأجر، تغيير في عوائد الشخص الآخر الذي تمت المقارنة به، الانتقال إلى عمل آخر في المنظمة، ترك العمل. وتقدم هذه النظرية ثلاث توصيات رئيسية للإدارات بالمنظمات :-

*. كل عامل في المنظمة يحتاج لمعرفة وفهم أسس ومعايير الحصول على المكافآت، فلا بد لكل فرد أن يعرف هل يحصل على المكافآت بناء على الكفاءة، أو الجودة أو الكمية.

*. لكل عامل في المنظمة وجهة نظر عن أكثر شيء يمكن أن يرضيه ويحفزه وينمي أدائه، فالبعض يُحفز بالمكافآت المادية، والبعض بالمعنوية وغيرها.

*. يبني العاملون تصرفاتهم بناء على إدراكهم الشخصي للواقع حولهم.

النظرية التحفيزية: طورت من قبل العالم "كانونغو" (Kanungo, 1982) والذي قام بدمج المداخل المختلفة للانغماس الوظيفي بما في ذلك العوامل النفسية والاجتماعية مستخدماً المفهوم الذي ينص على أن الانغماس الوظيفي يتأثر بخبرة الفرد الاجتماعية واحتمال أن بيئة العمل يمكن أن تلبي وتحقق الطلب الشخصي، وافترضت هذه النظرية أن تصورات الموظف بشأن إمكانية الوظيفة لاحتياجاته الشخصية هي ذات تأثير كبير على الانغماس، وأكد "Kanungo" بأن الأفراد يعتقدون أن سياق العمل من المحتمل أن يوفر لهم الوفاء باحتياجاتهم المستقبلية الأكثر أهمية، وبالتالي يعتمد الانغماس الوظيفي على احتياجات الموظفين الخارجية

والداخلية على حد سواء، بالإضافة إلى تصوراتهم لإمكانيات الوظيفة لتلبية هذه الاحتياجات(Kanungo,1982)..

النظرية السببية: توصل(Brown,1990) بعد مراجعته للدراسات التجريبية السابقة المتعلقة بالانغماس الوظيفي إلى نموذج يفصل نتائج الانغماس الوظيفي والمتغيرات التي يرتبط بعلاقات تبادلية معها، حيث يتضمن هذا النموذج وصفاً للشخص المنغمس وظيفياً، من حيث الخصائص الشخصية فليده إيمان عميق باختلافات العمل والحوافز الداخلية المرتفعة والشعور العالي باحترام الذات، إلا أنه لا يمكن تمييز الشخص المنغمس وظيفياً من خلال الخصائص الديموغرافية، أما فيما يتعلق بخصائص الوظيفة وسلوكيات الإشراف فإن الشخص المنغمس وظيفياً شديد الاهتمام بالأعمال التي بها درجة كبيرة من التحدي وذات نتائج كبيرة والأعمال المركبة التي تحتاج مهارات متنوعة، ومن حيث الاتجاهات الوظيفية فيتميز الشخص المنغمس وظيفياً بأن لديه درجة عالية من الرضا عن وظيفته بشكل عام وعن العمل الذي يقوم به بشكل خاص أي(الرضا الداخلي) حتى مع إدراكه بأن مشرفه ضعيف الاهتمام بمروءوسيه(Dinc & Aydemir,2013).

منهجية وإجراءات البحث

بناء على طبيعة البحث والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها فقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي بنمطه المسحي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما لا يكتفى هذا المنهج بجمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح، بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع، وقد استخدم هذا المنهج لبيان مدى انتشار متغيرات البحث(ظاهرة التنمر في بيئة العمل والانغماس الوظيفي لدى عينة البحث).



أداة البحث: لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته تم تطبيق الاستبانة على عينة من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين بلغت (640) مفردة من مختلف كليات جامعة سوهاج، حيث أعدت الاستبانة من قبل الباحثان من خلال الاطلاع على الدراسات والأبحاث السابقة ذات الصلة بالإضافة إلى الاستعانة بأراء ووجهات نظر المحكمين وذوى الخبرة والاختصاص، وبناء عليه فقد تكونت الأداة (الاستبانة) من أربعة أجزاء على النحو التالي:-

1- الجزء الأول: عبارة عن الخصائص الديموغرافية والاجتماعية لأفراد العينة (النوع، العمر، نوع الكلية، سنوات الخبرة)، وذلك لتحديد مواصفات عينة البحث.

2- الجزء الثاني: تمثل في مقياس مدى انتشار أشكال وسلوكيات التنمر الوظيفي في كليات جامعة سوهاج، وقد بلغت فقراته (16) فقرة.

3- الجزء الثالث: مخصص لقياس الانغماس الوظيفي، ومستمد من المقياس الذي طوره (Lodhal & Kejner,1965) والذي يُعتبر من أكثر المقاييس استخداماً لقياس الانغماس الوظيفي وفقاً لرأى (Brown,1996)، ومقياس (Schaufeli & Bakker,2003) من خلال ثلاثة أبعاد هي التفاني، الانهماك، النشاط بواقع (27) فقرة.

4- الجزء الرابع: وتمثل في مقياس الآثار المترتبة على انتشار التنمر الوظيفي على الانغماس الوظيفي لدى الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين بجامعة سوهاج من وجهة نظرهم، وقد بلغت فقراته (15) فقرة.

صدق وثبات أداة الدراسة

*. صدق التكوين (الصدق الظاهري): تم عرض الاستبانة على (10) من المحكمين الخبراء والمتخصصين في علم النفس والاجتماع والإدارة واللغة العربية، وطلب منهم دراسة الاستبانة وإبداء آرائهم فيها من حيث: نوع المفردات وارتباط كل عبارة من عباراتها بالمحور المنتمية إليه، ومدى وضوح العبارات وسلامة صياغتها اللغوية وملاءمتها لتحقيق الهدف الذي وضعت من أجله واقتراح تحسينها وذلك بالحذف أو الإضافة أو إعادة

الصياغة وقد قدم المحكمون ملاحظات قيمة أفادت البحث، وآثرت الاستبانة وساعدت على إخراجها بصورة نهائية جيدة، وحظت جميع عبارات الاستبانة باتفاق بنسبة (80%) في آرائهم على جودة صياغتها وانتمائها للبعد المنتمية إليه.

*. صدق الاتساق الداخلي: لحساب صدق وثبات أداة البحث والتأكد من سلامتها قبل توزيعها قام الباحثان بتطبيق البحث على عينة استطلاعية من المجتمع الأصلي للبحث مكونة من (50) مفردة أكاديمية وإدارية، وتم حساب الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان، وذلك بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل عبارة وبين الدرجة الكلية للمحور التابعة له، كما تم استخراج معامل الثبات باستخدام معادلة "كرونباخ ألفا" لحساب الاتساق الداخلي بين فقرات الأداة.

مجتمع البحث: تكوّن مجتمع البحث من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين المستمرين في الخدمة والبالغ عددهم (8510) مفردة، طبقاً للنشرة الإحصائية (2019/ 2020) للإدارة العامة لمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بجامعة سوهاج، إذ إنّ الأسباب وراء اختيار الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج ترجع لدورهم الكبير التي يضطلعون به في تحقيق تنمية العملية التعليمية على وجه الخصوص والمجتمع بصفة عامة، وما توفره من مستلزمات الرقي في مختلف نواحي الحياة لأي بلد، وكذلك اعتقاد الباحثان بأهمية وجود سلوكيات وممارسات سلبية من التنمر تؤثر على ضعف الانغماس الوظيفي لديهم.

المعالجات الإحصائية: لإجراء التحليلات الإحصائية قام الباحثان بتفريغ البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) Statistical package for Social Science في تحليل بيانات كل سؤال من أسئلة البحث المتصلة بالجانب الميداني، اعتماداً على المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة البحث عن كل بند من بنوده، لتكون مؤشراً على درجة الموافقة، ولتسهيل تفسير النتائج وتحديد مستوى

الإجابة عن بنود الأداة، تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لتحديد أوزان الإجابة(5)،
و(4)، و(3)، و(2)، و(1)، ثم تم تصنيف الإجابات إلى خمسة مستويات متساوية المدى.

عينة البحث

جدول (1) خصائص عينة البحث (N=640)

النوع الاجتماعي									
ذكور					إناث				
العدد	%	العدد	%	العدد	العدد	%	العدد	%	العدد
390	60.9	250	39.1						
فئات العمر									
أقل من 30		31 إلى أقل 40		41 إلى أقل 50		51 إلى أقل 60			
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
102	16.0	159	24.8	285	44.5	94	14.7		
نوع الكلية									
علوم إنسانية					علوم تطبيقية				
العدد	%	العدد	%	العدد	العدد	%	العدد	%	العدد
384	60.0	256	40.0						
سنوات الخبرة									
أقل من 5		5-10		10-15		15-20		20-25	
العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
104	16.3	100	15.6	210	32.8	80	12.5	77	12.0
								69	10.8

تشير نتائج جدول(1) والخاصة بالنوع: إلى تزايد عينة البحث من الذكور إذ بلغت (60.9%)، في مقابل(39.1%) من الإناث، وبالنسبة لفئات العمر، هناك تنوع في الفئات العمري، وأن غالبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين(41 إلى أقل من 50) بنسبة (44.5%)، تليها الفئة العمرية(31 إلى أقل من 40) بنسبة(24.8%)، حيث تمثل الفئتين الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين الأكثر نشاطاً ومشاركة وانغمساً وتعاملاً مع الأدوات التكنولوجية الحديثة مثل الانترنت، تليها الفئة العمرية (أقل من 30) بنسبة (16.0%)، وأخيراً الفئة العمرية(51 إلى أقل من 60) وتمثل نسبة (14.7%)، بالنسبة لنوع الكلية: كانت النسبة الأكبر من العينة من تخصصات الكليات الإنسانية بلغت(60.0%)،

وهي نتيجة منطقية تتمشي مع أعداد الكليات الإنسانية التي تسود مجتمع البحث، تلها نسبة الكليات العلمية والتي بلغت (40.0%).
نتائج البحث ومناقشتها.

أولاً: نتائج إجابة السؤال الأول: ينص على " ما مدى انتشار أشكال وسلوكيات التنمر فيما بين أفراد العينة من وجهة نظرهم؟".

جدول (2) المتوسطات والانحرافات لعينة البحث حول مدى انتشار أشكال وسلوكيات التنمر الوظيفي (N= 640)

رقم	الفقرات	المتوسط	الانحراف	رتبة	درجة
1	اتعرض للصراخ أثناء العمل دون مبرر	4.10	16.4	4	كبيرة
2	أحس بعدم الرغبة في العمل نتيجة لتهديدي في العمل	4.07	18.5	5	كبيرة
3	تغاضي المسئولون عن الثناء عليك على امر تستحق الثناء عليه	4.23	22.2	2	كبيرة جداً
4	تمت معاملتك بطريقة تدل على قلة الاحترام	3.98	16.3	9	كبيرة
5	نشر الاشاعات الغير صحيحة ضدك أو ضد زملائك	4.04	17.9	6	كبيرة
6	توجيه الاتهامات والتهكم بشكل مباشر أو غير مباشر ضدي	4.01	16.6	7	كبيرة
7	حجب المعلومات أو الموارد عن عمد لمنعك من القيام بعملك	4.0	17.0	8	كبيرة
8	أسمع دائماً ألقاظاً غير لائقة بصوت مرتفع	4.65	17.2	1	كبيرة جداً
9	اتعرض للمضايقات اللفظية أثناء العمل امام زملائي	4.15	19.6	33	كبيرة
النتيجة الكلية		4.1	18.0	كبيرة	

تشير نتائج جدول (2) إلى ارتفاع انتشار سلوكيات للتنمر الوظيفي في بيئة العمل بدرجة كبيرة بوسط كلى (4.1) وهذه النتيجة تشير إلى ارتفاع مستوى تعرض أفراد العينة للسلوكيات السلبية ومظاهر التنمر في بيئة العمل من مصادره سواء الإدارة أو زملاء العمل، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Quine, 2001)، ودراسة (Matthiesen & Einarsen, 2007)، ودراسة (Yun et al., 2014) التي اشارت إلى ارتفاع نسبة انتشار التنمر في بيئة العمل، ودراسة "رينيرى، وفير، وادموند" (Raineri, Fear & Edmond, 2011)، و"كاسيل" (Cassell, 2011)، ودراسة "ليستر" (Lester, 2009)، و"مكاى، وأمولد، وفراتزل،

وتوماس"(2008, Mckay, Arnold , Fratzl & Thomas)، ودراسة (Hodgins & McNamara, 2019) والتي أشارت جميعها إلى أن التنمر منتشر في المؤسسات الأكاديمية بين العاملين فيها، وهذا ما أكدته دراسة "سيمبسون، وكوهن" (Simpson & Cohen 2004)، وأن (28.5%) من النساء العاملات في إحدى الجامعات البريطانية (أكاديميات وإداريات) تعرضن إلى سلوك التنمر مقارنة بـ (19.8%) من الرجال، وأن (67.5%) من النساء كن شاهدات على التنمر مقابل (29.4%) من الرجال، وأن أكثر أشكال التنمر كانت الانتقادات غير العادلة والتي أقر بها ثلثا الضحايا، تبعها التخويف (55.6%)، ثم النذل (46.5%)، وتتفق ودراسة (Agarwal & Rai, 2019) التي أشارت إلى انتشار التنمر في مكان العمل كان على نطاق أوسع في المنظمات الهندية، ودراسة "الزغبى" (2014) التي أشارت إلى أن انتشار سلوكيات التنمر الوظيفي في بيئة العمل في كليتي "أريد وتوليدو" في الأردن كان بدرجة عالية، وتختلف مع دراسة "عبيد" (2018) التي أشارت إلى انخفاض مستوى التنمر لدى المرشدين التربويين، وأن المرشدين التربويين يتمتعون بمستوى منخفضاً من الاخلاقيات الإيجابية والتعاون مع المسترشدين.

فإن شيوع هذه السلوكيات بين العاملين في كليات الجامعة ربما يفسر بأن ضحايا التنمر لا يتقدمون بشكوى ضد من يمارسون التنمر عليهم أو حتى يتحدثون بهذا الموضوع، وبالتالي فإن الإدارة تجهل الكثير من هذه الممارسات، أو أن تطبيق الإدارة للتعليمات والإجراءات الخاصة بسلوك العاملين في الوظيفة وخاصة السلوكيات السلبية مثل التنمر ربما يكون ضعيفاً، وربما يكون لقلة خبرة الإدارة في مواجهة السلوكيات المرتبطة بظاهرة التنمر، وذلك لصعوبة إثباتها لأنها في معظم الأحيان تكون سلوكيات خفية، كما أن شيوع هذه السلوكيات في بعض الكليات يدل على أن التواصل الاجتماعي بين العاملين ضعيفاً، وربما بين العاملين والإدارة أيضاً، كما أن مراعاة العاملين لمشاعر بعضهم البعض والحرص على عدم إيذائها غير متوفر بالمستوى المقبول، كما أن هذا المستوى العالي لانتشار سلوكيات التنمر ربما يدل على شعور بعدم الرضا الذي يسود بين العاملين، والذي ربما يعود إلى أسباب مختلفة، مما يدعو إلى أن يحاول

كل فرد الوصول إلى أهدافه والحصول على مكتسباته بغض النظر عن الطريقة، إذا كانت على حساب الآخرين أم لا، كما أنه بالنظر إلى المتوسطات للفقرات الخمسة التي حصلت على أعلى متوسط في المقياس يتبين أن ممارستها من قبل العاملين جاء عالياً جداً، فقد احتلت الفقرة (8) المرتبة الأولى بوسط (4.65) والذي يمارس غالباً من شخص صاحب سلطة على شخص أقل منه سلطة، أو ربما من شخص على آخر أقل منه قوة، تليها في المرتبة الثانية الفقرة (3) بوسط (4.23)، فإن التغاضي عن ممارسة سلوك الثناء يدل على عدم الاهتمام بتعزيز العاملين، رغم أن الثناء يعتبر من المعززات المعنوية في بيئة العمل والتي تدفع بالعاملين لتحقيق أهداف المؤسسة وأهدافهم معاً، وربما تكون لدى الكثيرين أقوى من المعززات المادية، وفي المرتبة الثالثة الفقرة (9) بوسط (4.15)، تليها في المرتبة الرابعة الفقرة (1) بوسط (4.12)، وفي المرتبة الخامسة الفقرة (2) بوسط (4.10)، أما الفقرات (5,6,7,4) حصلت على مستوى كبير على التوالي، وتدل على عدم تقدير العاملين لبعضهم البعض، وضعف التواصل والتعاون بينهم والعمل كفريق والذي ربما يؤدي إلى سيادة المفهوم الفردي على الجماعي في الكليات. وعدم العدالة في توزيع عبء العمل بين العاملين، وأن الإدارة لا تلتزم بالتعليمات والإجراءات التي تتعلق بهذا الموضوع، أي أن هناك تحيزاً واضحاً في التعامل مع العاملين. وعلى احتكار المعلومات من قبل أشخاص معينين ربما يكونون من أصحاب السلطة، وربما يكون ذلك لاعتقادهم بأن امتلاكهم للمعلومات يعطيهم قوة ومرجعية في العمل، لا يريدون للآخرين أن يمتلكوها، رغم أن هذا قد يعنى التأخر في إنجاز العمل أو عدم انجازه بالمستوى المطلوب لعدم توافر المعلومات الكافية.

ثانياً: نتائج إجابة بالسؤال الثاني: وينص على "ما مستوى الانغماس الوظيفي لدى الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين من وجهة نظرهم؟.

جدول رقم (3) المتوسطات والانحرافات الاستجابات حول مستوى الانغماس الوظيفي (N=640)

رقم	أبعاد الانغماس الوظيفي	المتوسط	الانحراف	الرتبة	الدرجة
1	التفاني: المشاركة بقوة في العمل والشعور بالأهمية والحماس	4.2	20.6	1	كبيرة جداً
2	الانهماك: الانكباب على العمل بالكامل وانغماس الفرد فيه	4.2	20.2	2	كبيرة جداً
3	النشاط: المستويات عالية من الطاقة والمرونة أثناء العمل	4.1	19.3	3	كبيرة
	الدرجة الكلية	4.2	20.0		كبيرة جداً

تشير نتائج جدول(3) إلى ارتفاع مستوى الانغماس الوظيفي في جميع أبعاده لدى عينة البحث في كليات جامعة سوهاج بدرجة كبيرة جداً، بوسط كلى(4.20)، حيث جاء بُعد التفاني في العمل في المرتبة الأولى بوسط(4.2)، يليه في المرتبة الثانية بُعد الانهماك والانكباب على العمل بوسط(4.2)، وفي المرتبة الثالثة جاء بُعد النشاط والمرونة أثناء العمل بوسط(4.1)، وتختلف هذه النتائج مع دراسة "مؤنس" (2018) التي أكدت على أن مستوى الانغماس الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية متحقق بدرجة متوسطة، وتتفق ودراسة "عموش" (2018) التي أكدت أن مستوى الانغماس الوظيفي لدى مديري المدارس كان مرتفعاً بشكل عام، ودراسة "عبدالله" (2017) التي أشارت أن الانغماس الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم كان مرتفعاً، ودراسة "زينب وآخرون" (2016)، والتي أشارت إلى توافر مستوى الانغماس الوظيفي في جميع أبعاده لدى عينة بين التدريسين في الكليات الأهلية بمحافظات الفرات الأوسط، واحتلال بُعد التفاني المرتبة الأولى بوسط (4.29) وجاءت الأبعاد الأخرى متسلسلة بالأهمية (النشاط، والانهماك) لتحل المرتبة الثانية والثالثة على التوالي، ودراسة "تركي وصوكر" (2019)، ودراسة "عبيد" (2019) التي أشارت إلى أن مستوى الانغماس الوظيفي كان عالٍ لدى المرشدين التربويين. ودراسة (Raymond & Mjoli, 2013)، (Khan & Nemati, 2011)، (Chughatai, 2008)، التي أكدت ارتفاع مستوى الانغماس لدى العاملين في المؤسسات الأكاديمية، ودراسة (Elias & Mittal, 2001) التي أشارت إلى أن الانغماس الوظيفي يظهر أهمية العمل والوظيفة في حياة الفرد، فالفرد المنغمس بدرجة عالية يعطى اهتماماً كبيراً لمهامه الوظيفية في المؤسسة، ويرى نجاحه في العمل

كمؤشر من تقدير الذات، والنجاح في الحياة ككل، وفي المقابل، العامل والموظف المنغمس بدرجة أقل يشعر بأن هناك أشياء أخرى في الحياة أهم من الوظيفة، ودراسة (Sakovska, 2012) عندما ربط الانغماس الوظيفي بنتائج العمل أذ وجد على العاملين الانغماس المتزايد في العمل، وزيادة الجهد المبذول في العمل وانخفاض التعب في العمل، كل ذلك يعمل على تحقيق أداء أكثر من المطلوب، وفي الوقت نفسه يقلل من الدوران في العمل، فالأفراد الذين يبدون درجة كبيرة من الانغماس في أعمالهم هم في الأغلب الأكثر إنتاجية والأكثر رضا وقناعه، والأقل تسرباً وأكثر التزاماً بالعمل إذا ما تمت مقارنتهم بزملائهم الأقل منهم انغماساً في العمل. وكما تتفق وجهة نظر "أولبورت" (Allport) الذي يرى إلى أن العلاقات الاجتماعية السليمة والودية تشكل شرط لا غنى عنها للانغماس الوظيفي لأنها تساعد على تشكيل اتجاه الفرد نحو العمل، ووجهة نظر (Dubin, 1968) حين رأى إلى أن الأفراد المنغمسون في أعمالهم ينظرون إلى العمل وكأنه جزء من حياتهم وينهمكون فيه على أنه غاية في حد ذاته، ومع "نظرية العدالة والمساواة لأدمز" التي ترى أن العاملين مدفوعين برغبة في الحصول على معاملة عادلة ومنصفة، أي أنهم إذ شعروا بإنصاف في المعاملة، فإنهم سيظهرون دافعية عالية وأداء متميز في أثناء مزاوتهم العمل، مما سوف يزيد انغماسهم بالعمل، فإن الفرد يشعر بالعدالة والمساواة عندما تكون المخرجات متناسبة مع المدخلات، أو الجهود التي يبذلها وفي الوقت نفسه تكون متعادلة مع الأفراد الذين يبذلون المجهود نفسه ويحملون نفس المؤهل. وتتفق النتيجة مع افتراض "نظرية التوقع"، حيث أن المعادلة والانصاف تعبر عن حصول الفرد على ما يتوقعه من الإدارة، وكلما حصل الفرد على ما يتوقعه ترتفع لديه درجة الانغماس الوظيفي، كما تؤيد هذه النتيجة صحة ما ورد في نظرية "التبادل الاجتماعي" حيث تؤكد أن المعاملة العادلة من المؤسسات الأكاديمية ومن الرئيس المباشر تتحول تصورات العدالة إلى مواقف وسلوكيات مرغوبة، لذا فإن ما تمنحه المؤسسات الأكاديمية للعامل يؤدي بدوره إلى الانغماس الوظيفي للعامل باعتباره شكلاً من العوائد المستقبلية التي تتوقعها المؤسسات الأكاديمية من الموظف مقابل ما تمنحه له. ويعزى

ذلك إلى أن العاملين في الجامعات يتمتعون بدرجة كبيرة جداً من الارتباط بعملهم وتقديم المستطاع من البذل والعطاء الذي يشعرون بالرضا والانغماس الوظيفي، كما أن العمل في المؤسسات الأكاديمية بشكل عام يعتبر من الوظائف ذات المستوى العالي بالمقارنة بالوظائف الأخرى في قطاع العمل، ويخلق نوعاً من الراحة النفسية للموظفين وبالتالي الاستقرار النفسي والوظيفي، مما ينتج عنه الانغماس في العمل بدرجة مرتفعة، وفيما يلي الوصف التفصيلي لآراء واستجابات أفراد عينة البحث حول كل بعد من أبعاد الانغماس الوظيفي على النحو التالي:-

جدول (4) المتوسطات والانحرافات لمستوى الانغماس الوظيفي لدى العاملين من وجهة نظرهم (N=640)

رقم	الفقرات	الوسط	الانحراف	رتبة	درجة
التفاني: ويعنى المشاركة بقوة في العمل والشعور بالأهمية والحماس					
1	يجعل العمل منى شخصاً مليناً بالمعالي والأهداف	4.32	22.0	3	عالية جداً
2	يشعربي عملي بالحماس المستمر	4.1	20.2	5	عالية
3	تزداد دافعيتي نتيجة حبي لعلمي	4.36	24.0	1	عالية جداً
4	تتمحور كل أهدافي الشخصية والحياتية بوظيفتي	4.33	22.7	2	عالية جداً
5	أفكر كثيراً في عملي وأنا مهمد على فراشي ليلاً	4.25	21.4	4	عالية جداً
الدرجة الكلية		4.27	22.06	عالية جداً	
الانهماك: الحالة التي يجرى فيها الاتكباب على العمل بالكامل والشعور بالسعادة عند انغماس الفرد فيه					
1	يمضي الوقت سريعاً أثناء عملي	4.21	20.9	3	عالية جداً
2	يشعبي استغرائي في العمل كل ما يدور حولي	4.15	18.7	5	عالية
3	ينتابني الشعور بالسعادة عندما أنجز الكثير من الأعمال	4.16	19.1	4	عالية
4	أكرس نفسي تماماً حينما أعمل	4.29	22.1	1	عالية جداً
5	أبدو سعيداً عندما انهمك في العمل	4.27	21.3	2	عالية جداً
الدرجة الكلية		4.22	20.42	عالية جداً	
النشاط: ويشير إلى مستويات عالية من الطاقة والمرونة أثناء العمل					
1	عادة ما أصل إلى العمل مبكراً قليلاً وذلك للاستعداد لأداء	4.15	20.5	5	عالية
2	يمكنني الاستمرار بعملي لمدة طويلة	4.17	20.6	3	عالية
3	يحقق لي عملي في وظيفتي الحالية أكبر إشباع في حياتي	4.16	20.7	4	عالية
4	أشعر بالاكتئاب عندما لا أنجح في تحقيق شئ متصل بالعمل	4.20	21.1	2	عالية جداً
5	يشعربي العمل أنني مفعم بالطاقة والحيوية	4.24	22.1	1	عالية جداً
الدرجة الكلية		4.18	21.0	عالية	

1التفاني: تشير نتائج جدول(4) لارتفاع الوسط الموزون العام لبُعد التفاني بدرجة كبيرة جداً إذ بلغ (4.27)، وهذا يعنى توافر السلوكيات القائمة على الالتزام والضبط الذاتي

لدى الأكاديميين والموظفين الإداريين، لا سيما استثمار الوقت الإضافي والطاقة والمداومة على ذلك حتى في الأوقات الصعبة، وقد حاز هذا البعد على المرتبة الأولى على سلم تقدير عينة الدراسة في الكليات المذكورة، ولعل أبرز الفقرات التي أسهمت بدرجة كبيرة جداً في هذا البُعد هي: جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (3)، بوسط (4.36)، وهذا يشير إلى أن عمل الأكاديميين والموظفين الإداريين يزيد من دافعيتهم نحو العمل مهما اختلفت بيئة العمل، لأن ما يقدمونه هو رسالة يحاول إيصالها بغض النظر عن اختلاف بيئتها، تليها في الثانية الفقرة (4)، بوسط (4.33)، تليها في الثالثة الفقرة (1)، بوسط (4.32). تليها في المرتبة الرابعة الفقرة (5)، بوسط (4.25)، تليها في المرتبة الخامسة الفقرة (2)، بوسط (4.1).

2- الانهماك: تشير نتائج الجدول (5) إلى ارتفاع الوسط الموزون العام لبُعد الانهماك بدرجة كبيرة جداً، إذ بلغ (4.22)، وهذا يعني تركيز الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين على أداء العمل بصورة كاملة دون الشعور بمرور الوقت وذلك لتركيزهم الكبير على الدور الذي يؤديه وقد حاز هذا البُعد على المرتبة الثانية على سلم تقدير عينة البحث. ولعل أبرز الفقرات التي أسهمت في إغناء هذا البُعد بدرجة كبيرة جداً الفقرة (4) بوسط (4.29)، ويدل على أن عمل العاملين بالجامعة هو عمل كبير الأهمية يجعله مؤمناً بتأدية رسالته وواجبه على أحسن وجه، وحتى وإن تعرض أو عانى من بعض السلوكيات السلبية من تنمر بعض مسئولو الإدارة العليا التي قد تحصل له أثناء العمل، ثم في الثانية الفقرة (5)، بوسط (4.27)، وفي الثالثة الفقرة (1) بوسط (4.21)، بينما كانت أقل النسب في هذا البُعد بدرجة كبيرة، جاءت في الرابعة الفقرة (3) بوسط (4.16)، تليها في الخامسة الفقرة (2)، بوسط (4.15)، وتدل هذه النتائج على أن الكثير من العاملين من أفراد عينة البحث، يشعر الكثير منهم بشعور مغاير لما يشعره الآخرون، فقد يتمكن بعضهم من الانهماك التام في أداء نشاطه اليومي إلى درجة يصعب عليه الفصل ما بين نفسه والعمل فيجد نفسه محاطاً بعمله حتى في غير أوقات العمل، في حين أن آخرين لا يتمكنون من ذلك.

3-النشاط: تشير نتائج الجدول(5) إلى ارتفاع الوسط الموزون العام لُبُعد النشاط بدرجة كبيرة إذ بلغ(4.18)، مما يعنى توافر المشاعر الإيجابية ضمن سياق العمل لدى الأكاديميين والموظفين الإداريين، وما يرافقها من نشاط جسدي وشعوري، وقد حاز هذا البُعد على المرتبة الثالثة على سلم تقديرات عينة البحث في الكليات المذكورة، ولعل أبرز الفقرات التي اسهمت في إغناء هذا البُعد بدرجة كبيرة جداً، حيث جاءت في المرتبة الأولى الفقرة(5) بوسط (4.24)، وفي الثانية الفقرة(4) بوسط(4.20)، بينما كانت أقل النسب في هذا البُعد بدرجة كبيرة، وفي الثالثة الفقرة (2)، بوسط(4.17)، وفي الرابعة الفقرة (3) بوسط(4.16)، وفي الخامسة الفقرة(1)، بوسط(4.15)، وهو ما يشير إلى أن طبيعة العمل لدى الأكاديميين والموظفين الإداريين بالجامعة تزيد من نشاطهم وتحمسهم للعمل فهم كلما يعملون أكثر شعروا بالنشاط أكثر، وتتفق هذه النتيجة مع رؤية "باس" (Bass,1965) فيرى: أن شعور الفرد بتقديم مساعدة حقيقية يؤدي به إلى النجاح في عمله وأن لديه الفرصة للمشاركة الحقيقية والفعلية والتهيئة الذاتية، لذلك يساعده هذا الشعور في تعزيز الانغماس الوظيفي الذي يرى أنه أحد العناصر الأساسية في احترام الفرد لذاته.

ثالثاً: نتائج إجابة السؤال الثالث: وينص على "ما مدى تأثير سلوكيات التنمر الوظيفي في بيئة العمل على ضعف الانغماس الوظيفي لدى أفراد العينة من وجهة نظرهم؟".

جدول(5) المتوسطات والانحرافات لتأثير سلوكيات التنمر على الانغماس الوظيفي على العاملين (N=640)

جدول(5) المتوسطات والانحرافات لتأثير سلوكيات التنمر على الانغماس الوظيفي على العاملين (N=640)

رقم	الفقرات	المتوسط	الانحراف	رتبة	الدرجة
1	يضعف الصراخ من أدائي في العمل	4.11	17.6	5	كبيرة
2	أشعر بالرغبة في ترك العمل	4.10	17.1	6	كبيرة
3	أصاب بحالة من الإحباط وقد تصل إلى الاكتئاب	4.13	21.3	3	كبيرة
4	يرتفع مستوى التوتر في العمل وتدنئ الإنتاجية لدى	4.57	23.8	1	كبيرة جداً
5	فقدان الثقة بالنفس وضعف القدرات الذاتية	4.14	19.1	2	كبيرة
6	زيادة المشاكل الاجتماعية والأسرية	4.12	19.8	4	كبيرة
النتيجة الكلية		4.20	19.8	كبيرة	

تشير نتائج جدول(5) إلى إرتفاع تأثير سلوكيات التنمر في بيئة العمل على ضعف الانغماس الوظيفي بدرجة كبيرة، فبلغ الوسط الكلي (4.20)، ذلك لأن التنمر الوظيفي في بيئة العمل قد يؤدي إلى خلق بيئة عمل سيئة تتميز بانخفاض الدافعية للعمل والانغماس فيه، ونقص التركيز والأخطاء والتغيب، فمثل هذه البيئة يمكن أن تؤدي إلى ضعف الإنتاجية وانخفاض نوعيتها وجودتها، فالفرد الذي يتعرض لمحاولات متكررة من التنمر في بيئة العمل، دائماً ما يفتقر للدافع الذاتي، ويصاب بمشاعر الضعف في الانغماس الوظيفي والوهن، ويكون غير قادر على بذل أية جهود أساسية لمساعدة ذاته، ولا يمكنه السيطرة على الموقف ولا البيئة التي يعمل فيها، ويجد صعوبات في التواصل الاجتماعي مع الآخرين في بيئة العمل ويفقد الثقة والاحترام والتقدير ويصنع حاجزاً منيعاً بينه وبين بيئة العمل، ومن ثم يلجأ للعزلة عن الآخرين التي هي أحد المعالم الأساسية لضعف الانغماس الوظيفي، ومن ثم فنتيجة لاستمرار ضغوط التنمر والسلوكيات السلبية التي يتعرض لها العامل سواء الأكاديمي أو الموظف الإداري في العمل، قد يؤدي ذلك إلى ضعف الانغماس الوظيفي كرد فعل لضغوط هذه السلوكيات. وهذا ما أكدته دراسة "رشيد"(1993) من أن للخصائص الظرفية للعمل تأثير أكبر من الصفات الشخصية على مستوى الانغماس الوظيفي، وتتفق هذه النتيجة ودراسة "روه ، ووايت، وود" (Ruh, White and Wood,2017) التي رأت أن الانغماس الوظيفي يتأثر

بكل من الفروق الفردية وخصائص ظروف العمل، ودراسة (Upton,2010) من أن التنمر الوظيفي في بيئة العمل له تأثير على الرفاهية النفسية الشخصية والمهنية للموظفين، ودراسة (Matthiesen & Einarsen,2007) من أن الأشخاص الذين تعرضوا لسلوكيات التنمر في بيئة العمل لديهم انخفاض في تقدير الذات والكفاءة الاجتماعية، وتختلف ودراسة "باس" (Bass,2002) التي أشارت إلى وجود عدد من العوامل المتصلة بالعمل والتي تؤدي إلى تقوية انغماس الموظف من بين هذه العوامل إتاحة الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات، وتوفير الإحساس للفرد أن إسهاماته تعد فعالة في نجاح المؤسسة، وتقدير إنجازات الموظف، وتوفير قدر من الحرية للموظف في تحديد خطوات سير العمل، وتتفق ودراسة (Frieman & Santuzzi,2012)، ودراسة (Hodgins & McNamara,2019) التي أشارتا إلى أن انتشار معدلات التنمر لها آثار سلبية على الصحة والرفاهية بدرجة كبيرة، وتتفق ووجهة نظر "هانتر" (2006) أن لدى البشر توق عظيم وعميق لوجود المغزى والهدف لحياتهم وهم على استعداد لرد الجميل للمؤسسات والمنظمات التي تلبى هذا الاحتياج العميق في نفوسهم، فالناس يرغبون في الاعتقاد بأن ما يفعلونه مهم، وذو قيمة، ويحقق هدفاً نبيلاً، ويضيف قيمة للمجتمع الذي يعيشون فيه، والموظفون يرغبون في أن يعرفوا أن مؤسساتهم تسعى لهدف مهم وتطبق المبادئ في سلوكياتها، فهم يتوقعون إلى شئ خارج حدود المألوف، شئ يستخرج أفضل ما فيهم، ولمعرفة وسيلة لعيش حياتهم بطريقة مشبعة ذات مغزى ومعنى وهدف، لذلك فالفرد الذي يعمل في بيئة عمل إيجابية يشعر فيها بالاحترام والتقدير وباهتمام الآخرين واحتياجهم إليه وأنه جزء من فريق ملتزم بالنجاح والتميز والنشاط والحماس والطاقة والمرونة، فإنه يشعر بالسعادة والتوافق والانغماس في العمل، أما الفرد الذي يشعر بأنه لا ينتهي للعمل وأنه ليس جزء منه ولا يستطيع التعبير عن لآرائه وأحلامه وآلامه ومخاوفه ويتعرض للسخرية أو الإهانة والاحتقار والابتزاز والتنمر والدسائس والمكائد من الإدارة، أو من الزملاء والمستفيدين، وغيرها من السلوكيات السلبية التي قد يتعرض لها

بشكل متكرر، فإنه ولا شك يشعر بضعف الثقة بالنفس وضعف الانغماس في العمل وبالرغبة في تركه.

نتائج البحث وتوصياته:

أولاً: نتائج البحث.

1- ارتفاع انتشار صور وأشكال سلوكيات للتنمر الوظيفي بدرجة كبيرة، وتعرض أفراد العينة للسلوكيات السلبية ومظاهر التنمر في بيئة العمل من مصادره سواء الإدارة أو زملاء العمل في بيئة العمل الجامعية.

2- أن الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين يتمتعون بمستوي عالي جداً من التفاني والانهماك عند أدائهم لعملهم إذ يكرسون كل حواسهم عند أدائهم للعمل المكلفين به، ويشعرون بمستوي عالي من النشاط عند ادائهم لعملهم في هذه الكليات، مما يزيد من نشاطهم وحماسهم ويشعرون بالانغماس والتفاني والطاقة أثناء العمل الذي يؤدونه.

3- تؤثر سلوكيات التنمر في بيئة العمل على ضعف الانغماس الوظيفي بدرجة كبيرة، ذلك لأن التنمر الوظيفي يؤدي إلى خلق بيئة عمل سيئة تتميز بانخفاض الدافعية للعمل والانغماس فيه ونقص التركيز والأخطاء والتغيب، فمثل هذه البيئة يمكن أن تؤدي إلى ضعف الإنتاجية وانخفاض نوعيتها وجودتها. كما أن التنمر الوظيفي في بيئة العمل يدمر الثقة بالنفس وصورة الذات للشخص الضحية.

ثانياً: توصيات البحث : من خلال النتائج يوصي البحث بالآتي:-

1- زيادة الاهتمام في الجامعات والمؤسسات الأكاديمية بالعوامل التي تعزز وتهتم بالانغماس الوظيفي للعاملين المتمثلة في بيئة العمل، والدعم الاجتماعي من زملاء العمل، والنمو الشخصي والراحة النفسية، والمرونة والاستقلالية مما يزيد من الانغماس الوظيفي المستمر للعاملين.

2- من الضروري أن تعيد الجامعات النظر بطريقة التفكير حول آلية التعاملات التي تجرى بينها وبين العاملين لديها، وأن تكون تعاملاتها مبنية على أطر تبادل سليمة تسمح ببناء هوية اجتماعية متينة تسهم في تعزيز اندفاعهم ونشاطهم لأداء العمل والمهام الموكلة إليهم بتفان وإخلاص.

3- ضرورة توفير بيئة عمل مادية بحيث تعطى للعاملين الحماس والإخلاص والانغماس الوظيفي المتزايد للعمل في كلياتهم ومؤسساتهم.

4- نشر الوعي من خلال عقد الندوات والدورات التدريبية لكافة العاملين من الهيئة الأكاديمية ومعاونيهم والموظفين الإداريين بالجامعة والمؤسسات العامة والخاصة حول التنمر في بيئة العمل وطرق الوقاية منه وكيف يتصرف الفرد إذ تعرض لمثل هذه السلوكيات السلبية.

5- ضرورة أن يحظى موضوع الانغماس الوظيفي باهتمام متزايد من قبل الجامعات والمؤسسات الحكومية العامة والخاصة لما له دور كبير في زيادة رغبة العاملين للعمل فيها والتي بدورها له تأثير إيجابي على مجموعة من مؤشرات الأداء التنظيمي كالإنتاجية، ودوران العاملين والأمان الوظيفي والكفاءة والفاعلية، وغيرها.

📌 قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية.

1. أرنوط، بشرى إسماعيل. (2017). التنمر في بيئة العمل وعلاقته بكل من جودة القيادة والاكتماب لدى أعضاء هيئة التدريس. مجلة آداب ذي قار، العراق، (23)، ص، 424-350.

2. أسعد، يوسف ميخائيل. (1983) سيكولوجية الالهام. القاهرة: مكتبة غريب.

3. الزغي، دلال محمد.(2014). سلوكيات التنمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الأكاديمية في الأردن والعوامل المرتبة بها (دراسة حالة) . *المجلة الدولية للأبحاث التربوية الإمارات العربية*، (35)، ص 32-63.
4. العبادي، هاشم فوزي والجاف، ولاء جودت. (2012). استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي ودورها في تحقيق الأداء العالي لمنظمات الأعمال دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في القطاع المصرفي العراقي في أربيل. *مجلة دراسات إدارية*، جامعة البصرة، 5(3)، ص 9-24.
5. عبيد، سالم حميد. (2019). الانغماس الوظيفي وعلاقته بالإزعاجات اليومية لدى المرشدين التربويين. *مجلة الاستاذ للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، 58(4)، ص 53-80.
6. علي، موسى الصبيح، محمد فرحان القضاة. (2013) سلوك التنمر عند الأطفال والمراهقين. الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
7. محمد، أسيل صبار. (2016). الانغماس الوظيفي وعلاقته بالثقة بالنفس لدى المرشدين التربويين. جامعة الأنبار. *مجلة الأستاذ للعلوم الإنسانية*، 2(12)، ص 165-190.
8. المعجم الوسيط.(2004) مجمع اللغة العربية (ط4) القاهرة: مكتبة الشروق.
9. النعيمي، صلاح عبدالقادر وعزيز، شعيب أحمد.(2018). تأثير التنمر في الالتزام التنظيمي دراسة لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية بابل. *مجلة تنمية الرافدين*، 37(119)، ص 226-246.
10. هانتر، جيمسي سي. (2006) مبدأ القيادة الأكثر فاعلية في العالم. الرياض: مكتبة جرير.

11. ولي، أحلام إبراهيم وآخرون.(2017). تحليل العلاقة بين القوة التنظيمية والانغماس الوظيفي وتأثيرهما في تحقيق الأهداف الاستراتيجية دراسة لآراء عينة من قيادات المستشفيات الخاصة في مدينة أربيل. مجلة جامعة كوبة، 1(44)، ص1-43.

12. الياسري، أكرم محسن والسعيد، صفاء.(2019). أثر التوجه الثقافي في تعزيز الانغماس الوظيفي بحث لآراء عينة من العاملين في جامعة كربلاء. مجلة ورث للبحث العلمي، (1)، ص 112-119

ثانياً: المراجع الأجنبية.

1. Aamir,C.(2012).Impact of Job Involvement on In-Role Job Performance and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Behavioral and Applied Management*, **9(2)**, pp169–183.
2. Ajunwa, I., Crawford, K., & Schultz, J.(2017).Limitless worker surveillance. *California Law Review*, **105(3)**, pp735-776.
3. Akella, D. (2016).Workplace Bullying: Not a Managers Right?. *Journal of Workplace Rights*, **6(1)**, pp1-10.
4. Allport, G. W.(1947).The psychology of participation. *Psychological Review*, **52(3)**, pp117-132
5. An,Y., & Kang, J.(2016).Relationship between Organizational Culture and Workplace Bullying among Korean Nurses, Korean Society of Nursing Science. *Asian Nursing Research*, **10(3)**, pp234-239.

6. Ball, K.(2010).**Workplace surveillance: an overview.** *Labor History*, **51(1)**, pp87-106.
7. Bass, Bernard. M.(2002).**Organizational Psychology.**(^{3rd}ed). Boston: Allyn and Bacon.
8. Bhatia, A., Deep, G.,& Sachdeva, S.(2012).**Analyzing the Role of Job involvement on Organizational effectiveness: An Empirical Study among the Employees Punjab National Bank.** *International journal of Computing & Business research*, pp **2229-6166**.
9. Bledow, R., & et al. (2011).**The affective shift model of work engagement.** *Journal of Applied psychology*, **96(6)**,pp1246-1257.
10. Brotheridge, C. M., & Lee, R. (2010).**Restless and confused: Emotional responses to workplace bullying in men and women.** *The Career Development International*, **15(7)**, pp 687–707.
11. Carrol, L., & Lauzier, M.(2014).**Workplace bullying and job satisfaction: The buffering effect of social support.** *Universal Journal of Psychology*, **2(2)**, pp 81-89.
12. Cassell, M..(2011).**Bulling in academy: Prevalent, Significant, and Incessant.** *Contemporary in Education Research*. **4(5)**, pp33-44.

- 13.Chughtai, A. (2008). **Impact of job involvement on in-role job performance and organizational citizenship behavior.** *Journal of Behavioral and Applied Management*, **9(2)**, pp169–183.
- 14.Cross, R., peter, G., & Alexandra, G.(2012).**Building engagement form the ground up: how top organization Leverage Networks to drive employee engagement.***Organizational Dynamics*,**41(3)**,pp 202—211.
- 15.Dinc, M. S., & Aydemir, M.(2013). **The Role of Job Involvement as a Mediator in Employees' Moral Values - Organizational Commitment Relationship: Bosnian Case.** *European Research*, **53(2-6)**, pp1728-1738.
- 16.Dubin,R.(1968).**Human Relations in Administration.** (^{3rd}.ed). Englewood Cliffs : Prentice-hall.
- 17.Edwards, M., & Blackwood, K. (2017).**Artful interventions for workplace bullying: exploring forum theatre.** *Journal of Workplace Learning*, **29(1)**, pp 37-48.
- 18.Einarsen, S., & et al.(2011). **The Concept of Bullying and Harassment at Work: The European Tradition.** In Einarsen, S., Hoel, D., Zapf , C.L. (Eds), *Bullying and emotional abuse in the Workplace: International perspectives in Research and practice.* London: Taylor & Francis.

- 19.Elias, S. M., & Mittal, R.(2011).**The importance of supervisor support for a change initiative:** An analysis of job satisfaction and involvement. *International Journal of Organizational Analysis*,**19(4)**, pp 305- 316.
- 20.Fogg, P.(2008). **Academic bullying.** *Chronicle of Higher Education*, **55(3)**,p10.
- 21.Fredrickson B. L. (2004).**The broaden-and-build theory of positive emotions.** *The Royal Society*, **28**, pp1367-1378.
- 22.Gary, D.(2013). **Framework for Human Resource Management** (^{7th} ed). New Jersey: Pearson Education, inc.
- 23.Greene, M.B. (2006). **Bullying in Schools: A Plea for Measure of Human Rights.** *Journal of Social Issues*,**62(1)**, pp 63–79.
- 24.Hodgins, M., & McNamara, P.(2017). **An Enlightened Environment? Workplace Bullying and Incivility in Irish Higher Education.** *Journals Sage*, **9(4)**, pp1-13.
- 25.Iqbal, A. (2008). **Organizational climate and employees' commitment: a study of the Pakistani knitwear industry.** *Business Research Yearbook*, **15(3)**, pp154-159.
- 26.Joo, B-K., & Lee, I. (2017).**Workplace happiness: work engagement, career satisfaction, and subjective well-being.** Evidence-based HRM: *Global Forum for Empirical Scholarship*,**5(1-2)**, pp206-221.

- 27.Kanungo, R. N. (1982). **Measurement of job and work involvement.** *Journal of Applied Psychology*, **67(3)**, pp341-349.
- 28.Khan, T. I., & et al.(2011).**Job Involvement as Predictor of Employee Commitment Evidence from Pakistan.** *International Journal of Business and Management*, **6(4)**, pp 252-262.
- 29.Lester, J.(2009).Not your child's playground: **Workplace bullying among community college faculty.** *Community College Journal of Research and Practice*, **33(5)**, pp446-464.
- 30.Leymann, H.(1990). **Mobbing and psychological terror at workplaces.** *Violence and Victims*, **5(2)**, pp119-126.
- 31.Liu, L., & Yu Shi, K.(2010). **The Impact of Emotional Labor on Job engagement.** IEEE.
- 32.Lodahl, T., & Kejnar, M .(1965).**The Definition and Measurement of Job Involvement.** *Journal of Applied Psychology*, **49(1)**, pp 24 –33.
- 33.Louw, G. J. (2014).**Burnout, Vigour, big five personality traits** and social support in a sample of police officers. *Journal of Industrial Psychology*, **40(1)**,pp1-13.
- 34.McGrath, L.(8-10 November, 2010).**The abuse of formal and informal power: Workplace bullying as a dichotomous**

- construct. "Global Conference, Bullying and The Abuse of Power .The University of Queensland, Australia.
- 35.Namie, G.(2003).**Workplace bullying: Escalated incivility.** *Ivey Business Journal*, **68(2)**, pp 1-7.
- 36.Namie, G.(2007).**The Challenge of Workplace Bullying.** *Employment Relations Today*, **34(2)**, pp43 -51.
- 37.Namie, G., & Lutgen–Sandvik, E. (2010). **Active and Passive Accomplices: The Communal, Character of Workplace Bullying.** *International Journal of Communication*, **4**, pp343-373.
- 38.Ndegwa , N., & Moronge, M.(2016).**Effects of workplace Bullying on Employee performance in the Civil Service in Kenya : A Case of the Ministry of Education, Science and Technology.** *Journals of Business and Change Management*, **3(1-2)**, pp1-31.
- 39.Oerlemans, M., Bakker, A., & Demerouti, E.(2014). **How feeling happy during off-job activities helps successful recovery from work: a day reconstruction study.** *work & stress*, **28(2)**,pp198-216.
- 40.Ouweneel, E., Blance, P., & Schaufeli M.(2012).**Don't leave your heart at home-gain cycles of positive emotions,Resources,and engagement at work.***Career Development International*,**17(6)**, pp 537-556.

41. Pandey, S., & David, S.(2013). **A study of Engagement at work: What drives Employee Engagement.** *European Journal of Commerce and Management Research*, 2(7), pp155-161.
42. Pompeii, L. A., & et al .(2015). **Physical assault, physical threat, and verbal abuse perpetrated against hospital workers** by patients or visitors in six US hospitals. *American journal of industrial medicine*, 58(11), pp1194-1204.
43. Quine, L.(2001). **Workplace bullying in nurses.** *Journal of Health Psychology*, 6(1), pp73-84.
44. Rai, A., & Agarwal, A .(2019). **Exploring bullying among Indian managers: a grounded theory approach.** *Journal of Asia Business Studies*, 13(4), pp588-611.
45. Rajalakshmi, M., Naresh, B.(2018). **Influence of psychological contract on workplace bullying.** *Aggression and Violent Behavior*, 41, pp 90-97
46. Ramzy, O., El Bedawy, R., and Maher, A .(2018). **Dysfunctional Behavior at the Workplace and Its Impact on Employees' Job Performance.** *International Journal of Business Administration*, 9(4), pp224-233.
47. Robbins, S., & Judge, A. (2013). **Organizational Behavior.** Boston: prentice Hall.

48. Rooyen, V., & McCormack, D.(2013). **Employee perceptions of workplace bullying and their implications.** *International Journal of Workplace Health Management*, **6(2)**, pp 92-103.
49. Ruh, R., White, K., & Wood, R. (2017). **Job involvement, values, personal background, participation in decision making,** and job attitudes. *Academy of Management Journal*, **18(2)**, pp300-312.
50. Schaufeli, W.B., Bakker, B., Salanova, M.(2006). **The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire-A Cross-National Study.** *Educational & Psychological Measurement*, **66(4)**, pp701-716.
51. Sharmila, V.(2013). **Employee engagement-an approach to Organizational excellence.** *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research*, **2(5)**, pp111-117.
52. Smith, K., & Brain, P.(2000). **Bullying in schools: lessons from two decades of research.** *Aggressive Behavior*, **26**, pp1-9.
53. Thomas, M.(2005). **Bullying among support staff in a higher education institution.** *Health Education*, **105(4)**, pp273-288.
54. Wang, M., & Yi-Hua, H. (2016). **Do gender differences matter to workplace bullying?.** *Work*, **53(3)**, pp 631-638.
55. Yoo, G., & Lee, S.(2018). **It doesn't end there: workplace bullying, work-to-family conflict, and employee well-being in**

Korea. *Journal of Environmental Research and Public Health*,
15(7), pp 1507-1548.

56. Zabrodska, K., & Kveton, p.(2012).Prevalence and Forms of
Workplace Bullying Among University Employees.
Employee Responsibilities and Rights Journal, 25(2), pp 89–
108.