



The negative impact of bullying on job satisfaction within educational institutions

KhadijaAl-Shafi

The Ministry of Education

khadega_elshafey@yahoo.com

Article History

Received: 15 August 2023, Revised: 30 August 2023

Accepted: 20 September 2023, Published: 1 October 2023

DOI: 10.21608/JSSA.2023.244961.1564

<https://jssa.journals.ekb.eg/article244961.html>

Volume 24 Issue 8 (2023) Pp.1-57

Abstract:

This study aimed to identify the negative impact of the phenomenon of bullying on job satisfaction within educational institutions. The study adopted the descriptive analytical method through an electronic questionnaire prepared for that purpose, and a simple random sample of (87) was selected from workers in educational institutions in the Qalyubia Governorate in the Arab Republic of Egypt. In various educational positions (school principal - school principal - school principal - teacher and first teacher - specialist and first social worker, psychologist, etc.), the questionnaire was applied to them in order to suit this tool for the type of sample chosen. Through its results, the study found a discrepancy between the averages of the responses of the study sample, and the majority of statements were that the process of evaluating the performance of teaching staff and others within educational institutions lacks objectivity. As for the personal characteristics of the bully, it was high except for one statement, and the majority of statements were that the person who practices bullying others is characterized by arrogance, and with regard to the people against whom bullying is practiced, all statements were average, and in first place was their popularity among others. As for the practices of bullying and its negative impact on job satisfaction and some variables, it was average, and that job bullying is practiced from the highest jobs to the lowest. It also resulted in the absence of any statistically significant differences in the responses of the study sample according to the gender variable. There were also statistically significant differences in the study sample's responses to all dimensions of the questionnaire on the negative impact of the phenomenon of bullying on job satisfaction, except for the gender variable.

Keywords: bullying, job satisfaction, educational institutions.

التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

د/ خديجة الشافعي عباس عباس الشافعي

khadega_elshafey@yahoo.com

المخلص:-

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية. اعتمدت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي من خلال استمارة استبيان إلكترونية أعدت لذلك الغرض، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة عددها (٨٧) من العاملين في المؤسسات التعليمية بمحافظة القليوبية بجمهورية مصر العربية في وظائف تعليمية مختلفة (مدير مدرسة - ناظر مدرسة - وكيل مدرسة - مدرس ومدرس أول - أخصائي وأخصائي أول اجتماعي، نفسي وغير ذلك) وتم تطبيق الاستبيان عليهم وذلك لملائمة هذه الأداة لنوع العينة المختارة. وتوصلت الدراسة من خلال نتائجها إلى وجود تباين بين متوسطات استجابات عينة الدراسة، وكانت أكثر العبارات هي أنّ عملية تقويم أداء الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية تفتقد إلى الموضوعية، أما فيما يخص الملامح الشخصية للمتتمر كانت عالية عدا عبارة واحدة، وكانت أكثر العبارات أن الشخص الذي يمارس التنمر على الآخرين يتصرف بالغرور، وفيما يخص الأشخاص الذين يمارس ضدهم التنمر كانت جميع العبارات (متوسط) وكانت في الترتيب الأول شعبيتهم وسط الآخرين. أما فيما يتعلق بين ممارسات التنمر وتأثيره السلبي على الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات كان متوسط، وأن التنمر الوظيفي يمارس من الوظائف الأعلى إلى الأقل. كما نتج عدم وجود أية فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة طبقاً لمتغير النوع، كما وجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة لجميع أبعاد استبيان التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي عدا متغير النوع.

الكلمات المفتاحية: التنمر ، الرضا الوظيفي ، المؤسسات التعليمية.

المقدمة:

تعد ظاهرة التنمر الوظيفي في بيئة العمل بشكل عام، وداخل المؤسسات التعليمية بشكل خاص، أحد الظواهر التي تشكل تهديداً على القيم المجتمعية لما للتعليم من دور مؤثر في المجتمع من خلال ما يقوم به المعلم من دور في التنشئة الاجتماعية. فظاهرة التنمر الوظيفي أصبحت أكثر انتشاراً في الوقت الحالي من خلال الممارسات الواضحة داخل المؤسسات التعليمية، والتي تتمثل في السلوكيات العدوانية والمتكررة للإساءة، والتي تأخذ أشكالاً عديدة سواء كانت لفظية، أو بالتهديد والمضايقات، والتخويف، أو بالإذلال والنقد الغير مبرر. تؤثر هذه الممارسات العدوانية بشكل كبير على بيئة العمل.

حظي موضوع التنمر باهتمام كبير من الباحثين في مجال علم النفس التربوي والصحة النفسية، ولعل أهم الدوافع وراء هذا الاهتمام أن التنمر أصبح مشكلة خطيرة واسعة الانتشار في مجتمعاتنا، وعلى الرغم من ذلك نجد أنها لم تلق الاهتمام الكافي في محاولات الحد منها. ومنذ أوائل التسعينيات من القرن الماضي تركز الاهتمام بالتنمر في مجال علم النفس الصناعي والتنظيمي؛ كونه قضية تتعلق بالصحة العامة في بيئة العمل المرتبط بالضغوط، كما يشكل التنمر في العمل تهديداً لصحة العاملين الجسمية والنفسية، فضلاً عن آثاره السلبية على المستوى الاجتماعي والاقتصادي (Chan et al., ٢٠١٩).

ويحدث التنمر في المؤسسات الأكاديمية غالباً من خلال سلوكيات غير جسدية ومؤذية، وذلك بأن يقوم فرد أو مجموعة من الأفراد باستهداف فرد أو مجموعة أخرى والتي تسمى في هذا السياق الضحية، و يتميز هذا السلوك بأنه سلوك عدواني متكرر من أجل اكتساب السلطة على حساب الآخرين أو الحصول على مكاسب أخرى مختلفة (الرفاعي وآخرون، ٢٠٢١).

من ناحية أخرى، يعد الرضا الوظيفي من أهم الموضوعات الرئيسية التي اهتم بها علماء السلوك التنظيمي، والدارسين في مجال الإدارة الصناعية، والتجارية، لقياس مدى التوافق بين الأفراد والمنظمات التي يعملون بها، فإذا كان الرضا الوظيفي مرتفعاً فإن الأفراد يميلون إلى نيل المزيد من الجهد لصالح منظماتهم، كما يميلون إلى تأييد ودعم قيم المنظمة والبقاء فيها لوقت أطول، وبالتالي فإنه كلما كان لدى العاملين رضا وظيفي كلما استطاعت منظماتهم القيام بدورها، والتحكم في إدارة الضغوط، وتحقيق أهدافها على أكمل وجه. فالرضا الوظيفي يمثل شعوراً يحمل تعبيراً عن جملة من المتغيرات المكونة والمحيطية ببيئة العمل. ويعد اهتمام المدراء بالجوانب النفسية للعاملين من التحولات الأساسية في مجال إدارة الأفراد، بحيث أعطى موضوع الرضا الوظيفي اهتماماً خاصاً باعتباره عنصراً أساسياً من عناصر التحفيز في العمل، ودفع العامل لمزيد من الأداء والإنجاز في العمل (عبد المالك وبوخميس، ٢٠٢٠).

ومن هذا المنطلق تأتي هذه الدراسة لبحث التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية باعتبارها أصل التنشئة في كل المجتمعات، والذي يؤثر بشكل مباشر في سلوكيات الأجيال الجديدة.

مشكلة الدراسة:

يتعرض عدد كبير من العاملين في مختلف القطاعات للتنمر في أماكن عملهم، فقد أصبحت ظاهرة التنمر في تزايد مستمر رغم التوعية بمخاطر هذه الظاهرة والتصدي لها على مستوى البيئة المحلية والمجتمع بشكل عام. وبلغ معدل الانتشار العالمي للتنمر في العمل حوالي (١٥٪) (Bulut & Hihi, 2021; Nielsen et al, 2020). وقد أشار العديد من الباحثون إلى انتشار معدلات التنمر في العمل، حيث أسفرت نتائج دراسة (Nielsen & Einarsen, ٢٠١٨) على (٤٤٨٣٦) موظفًا عبر (٤٤) دولة عن ارتفاع معدلات انتشار التنمر في الدول النامية، وزيادة سلوكيات التنمر الموجهة للعاملين والدرجات الوظيفية المنخفضة مقارنة بالمديرين والمشرفين.

وأشارت نتائج العديد من الدراسات مثل Bulut & Hihi (٢٠٢١)، Nielsen et al (٢٠٢٠)، أحمد (٢٠٢١)، ومنصور (٢٠٢٣) إلى أهمية دراسة التنمر في العمل، وتأثيره على الصحة النفسية والجسدية، وعلى سلوكيات العاملين وأدائهم؛ إذ ارتبط بانخفاض الرضا الوظيفي، وزيادة الشعور بالإرهاك الوظيفي، وزيادة معدلات التغيب عن العمل، كما أشارت دراسة (Drydak, 2019) إلى أن التنمر في العمل يرتبط إيجابيًا بممارسة التنمر في سن المدرسة، كما أنه يرتبط سلبًا بالرضا الوظيفي. وبما أن المؤسسات التعليمية تعتبر من أهم المؤسسات التي تساهم في التربية والتعليم، ولندرة الدراسات التي تناولت تأثير التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية، لذا تأتي هذه الدراسة لبحث التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية، وبالتالي يمكن أن تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية؟

ويتفرع من هذا السؤال العام عدة أسئلة فرعية كالتالي:

- ١- ما هي ممارسات التنمر التي تؤثر سلبًا على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية؟
- ٢- ما هي الملامح الشخصية للمتندر والتي تؤثر ممارساته سلبًا على الرضا الوظيفي للآخرين داخل المؤسسات التعليمية؟
- ٣- ماهي خصائص الأشخاص الذين يمارس ضدهم التنمر ويؤثر سلبًا على رضاهم الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية؟
- ٤- هل يوجد علاقة بين ممارسات التنمر وتأثيره السلبي على الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات داخل المؤسسات التعليمية (النوع - المنصب - الكفاءة - حداثة التعيين)؟
- ٥- هل تختلف اتجاهات عينة الدراسة نحو التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية طبقًا لبعض المتغيرات (النوع - الوظيفة - الخبرة - المرحلة التعليمية)؟
- ٦- ما هي الحلول المقترحة لمواجهة انتشار ظاهرة التنمر حتى يسود الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية من وجهة نظر عينة الدراسة؟

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى هدف عام وهو التعرف على التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية ويتفرع من هذا الهدف العام عدة أهداف فرعية نجملها فيما يلي:

1. التعرف على أبرز أشكال السلوكيات التنمرية السلبية ومدى تأثيرها على الرضا الوظيفي بداخل المؤسسات التربوية.
2. التعرف على أبرز خصائص الشخصية للأفراد الممارسين للتمر وعلاقتها بالتأثير على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.
3. تحديد أبرز سمات الضحايا الذين يتعرضون للتمر وعلاقتها بمستوى الرضا الوظيفي لديهم.
4. الكشف عن طبيعة العلاقة بين ممارسات التمر والعوامل المؤثرة المختلفة وتأثير ذلك على الرضا الوظيفي.
5. التعرف على اختلاف وجهات نظر عينة الدراسة حول تأثير التمر على الرضا الوظيفي حسب بعض المتغيرات.
6. اقتراح الحلول والسبل المناسبة للحد من انتشار ظاهرة التمر لتحقيق الرضا الوظيفي بداخل المؤسسات.

أهمية الدراسة:

أهمية نظرية:

- تلقي الدراسة الضوء على انتشار ظاهرة التمر الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية.
- تقدم الدراسة إطارًا نظريًا يتناول مفاهيم التمر والرضا الوظيفي وعواملهما، مما يساعد في فهم العلاقة بينهما.
- تسهم في تعميق المعرفة حول طبيعة ظاهرة التمر في بيئة العمل التعليمية، والعوامل المؤثرة بها، مما قد يفيد المؤسسات في وضع سياسات وبرامج وقائية.
- تشير الدراسة بالعوامل الأساسية التي تؤثر سلبيًا على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية.
- قد تفتح الدراسة الطريق أمام بحوث مستقبلية حول الموضوع، سواء على مستوى المتغيرات أو طبيعة العلاقة أو اقتراح حلول وبرامج تدخل.
- ندرة الدراسات التي تناولت الموضوع في مصر – على حد علم الباحثة –.
- تمثل محاولة جديدة لفهم مشكلة واقعية مهمة باستخدام إطار نظري ومنهجية بحثية.

أهمية عملية:

- يؤمل أن تساهم نتائج الدراسة القائمين على العملية التعليمية في مصر في تدارك وحل مشكلة التمر الوظيفي وتأثيراتها السلبية في المؤسسات التعليمية.
- يؤمل أن يعد هذا البحث مرجعًا مستقبليًا هامًا للباحثين الذين سيتطرقون لنفس الموضوع مستقبلاً.

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

حدود الدراسة:

- حدود بشرية: يقتصر تطبيق هذه الدراسة على عينة من العاملين في المؤسسات التعليمية بمحافظة القليوبية.
- حدود مكانية: تقتصر على المؤسسات التعليمية بمحافظة القليوبية.
- حدود زمنية: خلال العام الدراسي ٢٠١٩ / ٢٠٢٠.

مصطلحات الدراسة:

التمر الوظيفي: الأسلوب الخاطئ المتبع من قبل المشرفين في المنظمة مع العاملين فيها وينتج عنه إحباط وغضب وشعور بالتعاسة للعامل وعدم حدوث رغبة في العمل مما يعكس ذلك سلبيًا على المنظمة (Wenger, 2012).

التعريف الإجرائي: الأسلوب الخاطئ المتبع من قبل المشرفين في المؤسسات التعليمية بمحافظة القليوبية في مصر مع العاملين فيها وينتج عنه إحباط وغضب وشعور بالتعاسة للعامل وعدم حدوث رغبة في العمل وانخفاض للرضا الوظيفي مما يعكس ذلك سلبيًا على المنظمة.

الرضا الوظيفي: مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حاليًا وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية (العيصوي، ٢٠٠٧، ص ٢١).

التعريف الإجرائي: مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها العاملون في المؤسسات التعليمية بمحافظة القليوبية في مصر نحو العمل الذي يشغله حاليًا وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية.

الإطار النظري:

مفهوم التمر:

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم التمر بشكل عام والتمر الوظيفي بشكل خاص نتناول بعضها فيما يلي:

- يرى Chadwick & Travaghlia (٢٠١٧) أنّ التمر الوظيفي شكل من أشكال العنف النفسي، وهو من السلوكيات السلبية والإساءة المتكررة الموجهة نحو عامل أو مجموعة من العمال، مما يخلق خطرًا على صحتهم وسلامتهم في العمل ومن هذه السلوكيات التخويف والتهديد (Chadwick & Travaghlia, 2017, 6).
- عرف Cambell (٢٠٠٥) التمر بأنه سلوك عدواني تجاه ضحية لا تستطيع الدفاع عن نفسها (Cambell, 2005, 76).
- وعُرف التمر أيضًا على أنّه حالة عمياء من العداء المتعمد والمتكرر بين الأشخاص، وذلك من أجل السيطرة على الآخرين والتي تسبب ضرر مادي ومعنوي للشخص المستهدف (Namie, 2003, 1).

التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

- أما التنمر في بيئة العمل فقد عرفه Einarsen (٢٠٠٠) بأنه إجراءات متكررة وغير معقولة من الأفراد موجهة نحو موظف تستهدف التخويف أو التحطيم أو الإهانة والتي تشكل خطراً على صحة أو سلامة هذا الموظف (Einarsen, 2000, 382).
 - كما يعرف Hodgins et al. (٢٠١٧) التنمر الوظيفي بأنه مجموعة من السلوكيات السلبية التي يتعرض لها العاملون في مكان العمل، ويشمل المضايقات وعدم التحمل والإشراف السيئ والممارسات العقابية غير العادلة (Hodgins et al., 2017).
 - ويرى Berthelsen et al. (٢٠١١) أن التنمر يحدث عندما يشعر عاملٌ أو أكثر من العاملين بصورة منتظمة ومتكررة بأنهم تعرضوا لمعاملة سيئة من جانب شخص أو أكثر في العمل، مما يؤدي إلى الاستبعاد من الحياة العملية بسبب المشاكل الصحية، إذ يضطر أولئك العاملون الذين يتعرضون إلى التنمر وبشدة إلى مغادرة مكان العمل، سواء كان ذلك من خلال إجازة مرضية أو التفرغ أو غير ذلك من التنقلات الداخلية أو الخارجية بسبب سوء المعاملة وتسلط المؤسسة (Berthelsen et al., 2011).
- مما تقدم يمكن القول أنّ التنمر الوظيفي هو مصطلح يشير إلى السلوك غير الأخلاقي أو العدوانية الذي يتعرض له العاملون في بيئة العمل من قِبَل المشرفين أو زملاء العمل. يتسبب التنمر الوظيفي في إحباط العاملين وسوء المزاج والشعور بالتعاسة وتراجع الرضا الوظيفي، مما يؤثر سلباً على الأفراد وعلى المنظمة بشكل عام.

مظاهر التنمر في بيئة العمل :

- يظهر التنمر في بيئة العمل في عدة مظاهر منها :
١. الإذلال أمام الآخرين والتقليل من قيمتهم لتبرير العدوان تجاههم.
 ٢. الضرر المتعمد والمتكرر الذي يلحق بالضحية من خلال استخدام أجهزة الكمبيوتر والهواتف المحمولة والإلكترونية الأخرى (منصور العتيبي، ٢٠١٨).
 ٣. إعطاء العامل مهام قليلة وبسيطة جداً أو توجيه انتقاد مستمر له أو لعمله، وعدم إعطاء المعلومات عن العمل، ويكون محط استهزاء وعدم اعتراف بنشاطه (Brotheridge & Lee, 2007, 33).
 ٤. حجب المعلومات الهامة عن العاملين، وعدم تكافؤ وتوازن القوة بين المتمتر والضحية (Brotheridge & Lee, 2007, 33).
 ٥. الإهانات والشتائم والصراخ وسوء المعاملة أو التهديد بوجه العاملين من قِبَل المدراء في العمل (Grandey et al., 2007, 63).
 ٦. التنمر على الممتلكات مثل تملك وأخذ أشياء الآخرين والتصرف بدون حق فيها عنهم أو عدم إرجاعها أو إتلافها (Wolke et al., 2002, 92).

خصائص المتمتر في بيئة العمل :

١. القوة والتي غالباً ما ترجع إلى السن، الجنس، المسؤولية، السلطة، النفوذ.
٢. الاستبدادية والحاجة إلى القوة والسيطرة والهيمنة.
٣. التنمر على فترات طويلة إلى درجة تحطيم احترام الذات لدى الضحية.

٤. تعتمد الأذى، فالمتنمر يجد لذة في التوبيخ وإحباط الأذى النفسي بالضحية والسيطرة عليها.
٥. الغرور، حيث يتولد لدى المتنمر الشعور بالقوة والقبول عند زملاءه (Kumpulainen, 2008, 32).
٦. الشعور بعدم الأمان وعدم الثقة (Peyton, 2003).
٧. الشعور بالحاجة إلى السيطرة وممارسة القوة على الآخرين (Kumpulainen, 2008).
٨. المتنمرين ضحايا التنمر في الماضي ومن صفاتهم المبادرة بالهجوم لحماية ذاتهم (Kircher et al., 2011).

خصائص ضحية التنمر في بيئة العمل :

١. تتصف ضحايا التنمر بأن لديهم تقديرًا منخفضًا للذات وإحساسًا بالفشل وفقدان الثقة بالنفس (القحطاني، ٢٠١٢، ١١٨).
٢. ضحية التنمر عادةً ما تكون سريعة الانخداع ولا تستطيع أن تدافع عن نفسها (القحطاني، ٢٠١٢، ١١٨).
٣. تشعر الضحية بالعزلة والضعف وغياب الحماية والدعم (القحطاني، ٢٠١٢، ١١٨).
٤. تتصف شخصية ضحايا التنمر بالقلق وأقل شعورًا بالأمان ويميلون للوحدة (Williams et al., 2005).
٥. شخصية هادئة في مواجهة المواقف غير العادلة، ولافتة للنظر (Peyton, 2003).
٦. تتسم بالإيجابية والتي يعجب بها الآخرون (Kircher et al., 2011).

النظريات المفسرة لظاهرة التنمر :

تعددت النظريات المفسرة لظاهرة التنمر بشكل عام، والتنمر الوظيفي في بيئة العمل بشكل خاص، طبقاً للتوجهات النظرية لكل منها، ومن هذه النظريات: النظرية التاريخية الثقافية، النظرية السيولوجية، النظرية الوظيفية والنظرية السلوكية والتي نلقي عليها الضوء في هذه الدراسة لأنّ التنمر سلوك يحتاج لتفسير أسبابه ودوافعه وطرق الوقاية والعلاج.

ولقد فسر علماء النظرية السلوكية التنمر بأنه سلوك قابل للقياس والملاحظة والتجريب (سليمان والبيلاوي، ٢٠١٠، ١٢٧). وتؤكد النظرية السلوكية أنّ للمتنمر فرصاً لاكتساب سلوكه التنمري بشكل كبير، حيث يعزز أي متنمر هذا السلوك من قبل المحيطين به وخاصة زملاءه والأصدقاء ويسطع نجمه مما يجعله متميزاً، ويدفعه هذا إلى خلق مواقف تنمرية في الاعتداء على الآخرين دون أدنى مقاومة من الطرف الآخر (قطامي والصريرة، ٢٠٠٩، ٨٦).

ويعدّ السلوك التنمري سلوكاً عدوانياً لذا مرت النظرية السلوكية بمرحلتين لتفسير هذا السلوك. المرحلة الأولى هي مرحلة فرض الإحباط والعدوان، ومن روادها دولار وميلر. وأما المرحلة الثانية فهي مرحلة التعلم الاجتماعي، ومن روادها باندورا. ويشير دولار وميلر أنّ كل سلوك، سواء كان مرغوباً أم لا، هو متعلم من خلال الرغبة والاستجابة والتعزيز، بينما تؤكد نظرية التعلم الاجتماعي على الدور الذي تلعبه الملاحظة والخبرات المتنوعة وعمليات التحكم في السلوك والتأمل الذي يقوم به الفرد في استجابة المثير (Morrison, 1988, 144).

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

الرضا الوظيفي

تعددت المفاهيم التي تناولت الرضا الوظيفي طبقاً للتوجهات والتخصصات المختلفة، لذا نتناول عدد من المفاهيم والتعريفات فيما يلي:

- يعرف Vrom الرضا عن العمل بأنه الاتجاهات المؤثرة على الأفراد تجاه عملهم وأدوارهم المهنية (لطي، ١٩٩٢، ١٣٦).

- كما عرف Grunberg (١٩٨٤) الرضا الوظيفي بأنه مجموعة من ردود الأفعال الانفعالية التي ينتج عنها سلوك نفسي معين إما أن يقرب العامل من عمله أو يبعده عنه (Grunberg, 1984).

- واعتبر الحنيطي (٢٠٠٠) الرضا الوظيفي بأنه يمثل مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وهو ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم ولما ينبغي أن يحصلون عليه من وظائفهم (الحنيطي، ٢٠٠٠، ١٥).

- كما يُعرّف الرضا الوظيفي بأنه حالة عاطفية موجبة تنتج من التقدير للعمل الذي يقوم به الفرد والخبرة الشخصية من هذا العمل (شليبي، ١٩٩٠).

- ويشمل تعريف الرضا الوظيفي على عدة أبعاد تتضمن اتجاهات الفرد نحو المنظمة والإشراف المباشر والمكافآت المالية والزملاء في العمل وتصميم الوظيفة، وليس من الضروري أن تكون جميع هذه الاتجاهات في آن واحد إيجابية أو غير إيجابية (الشماع، ١٩٩١).

ومنه، يمكن تعريف الرضا الوظيفي في المؤسسات التعليمية على أنه الشعور العام الذي يشعرون به الموظفون تجاه عملهم الحالي. يتضمن الرضا الوظيفي مجموعة من المشاعر الوجدانية التي يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية. وقد يشمل الرضا عن المهام والواجبات الملقاة على عاتق الموظف، والعلاقات مع زملاء العمل والمشرفين، والتطور والترقية المهنية، والبيئة العملية بشكل عام.

الدراسات السابقة:

١- دراسة (Chowdhury et al., 2023) بعنوان: تأثير التمر والإرهاق في مكان العمل على الرضا الوظيفي بين الممرضات البنغلاديشيات: دراسة مقطعية، حيث هدفت إلى معرفة كيفية ارتباط التمر والإرهاق في مكان العمل بالرضا الوظيفي، وكذلك تحديد العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي بين الممرضات البنغلاديشيات. تم جمع البيانات من الممرضات المسجلات في بنجلاديش في الفترة ما بين ٢٦ فبراير ٢٠٢١ و ١٠ يوليو ٢٠٢١، في هذه الدراسة المقطعية. تم قياس البلطجة والإرهاق والرضا الوظيفي باستخدام استبيان الأفعال السلبية القصيرة [S-NAQ]، ونسخة قياس الإرهاق القصيرة (BMS)، والمؤشر القصير للرضا الوظيفي (SIJS-5)، على التوالي. وتم تقييم الارتباطات بين العمر، والتمر، والإرهاق، والرضا الوظيفي باستخدام اختبار ارتباط بيرسون. من أجل التحقق من العلاقة المعدلة بين الخصائص الديموغرافية والمتغيرات المهنية والتمر والإرهاق مع الرضا الوظيفي، تم تركيب نماذج الانحدار الخطي المتعددة. شملت الدراسة ١,٢٦٤ ممرضة (٧٠,٠٢٪ من الإناث) بمتوسط عمر ٢٨,٤١ (±٥,٥٤) سنة. وارتبط الرضا الوظيفي بشكل سلبي مع التمر والإرهاق ($P < 0.001$). وفقاً لنماذج الانحدار الخطي المتعددة، كان لدى الممرضات العاملات في القطاع الخاص رضا وظيفي أقل من الممرضات العاملات في الحكومة ($\beta = 0.901$, CI: 0.61.640 إلى ١,٠١٦٢). بالمقارنة مع الممرضات في قسم دكا، كان لدى الممرضات في قسم شاتوجرام ($\beta = 0.854$, CI: 0.099 إلى ١,٦٠٩) والأقسام الأخرى ($\beta =$

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

0.993، 0.273 CI إلى 1,713) رضا وظيفي أعلى. الممرضون الذين ليس لديهم معدات كافية لإدارة المرضى ($\beta = .230.230$ ، CI إلى 61.696، $\beta = .41.475$)، والممرضات الذين لم يتقاضوا أجورهم في الوقت المحدد ($\beta = -2.221$ ، CI إلى 70,729) كان من المتوقع أن يكون لديهم رضا وظيفي أقل بكثير. انخفضت مستويات الرضا الوظيفي للممرضات مع ارتفاع مستويات التمر في مكان العمل ($\beta = -0.086$ ، CI إلى -0.120، $\beta = -1.040$ ، CI إلى -0,838). وارتبط الرضا الوظيفي للممرضات بالتمر والإرهاق في مكان العمل. وخلصت الدراسة إلى أنّ عدم كفاية الدعم المهني من السلطات تنبأ بالرضا الوظيفي للممرضات. وأنّ الحد من حالات التمر والإرهاق بين الممرضات، وكذلك تحسين بيئة عملهن، أمر ضروري لزيادة الرضا الوظيفي. وهذا ممكن بدعم من إدارة المستشفى وواضعي السياسات والسلطات الحكومية.

٢- دراسة (سليم وآخرون، ٢٠٢٣) بعنوان: أثر تكاليف التمر الوظيفي على البيئة الإدارية بالتطبيق على بعض شركات الأسمنت المصرية: دراسة ميدانية، وهدفت هذه الدراسة إلى تتبع آثار تكاليف التمر على كل من الضحية والمؤسسة، خاصة على البيئة التنظيمية التي حدث فيها التمر. تم استخدام طرق البحث الكمي وتوزيع المسح على الشركات الأسمنت المصرية. تم اعتماد تصميم البحث الكمي. وقد أثبتت الدراسة أن بيئة العمل السلبية تؤدي إلى تقليل إنتاجية الموظف، وأيضاً أظهر تحليل الارتباط أنّ السلوك العدواني له تأثير على الأداء الوظيفي، ومعدل دوران العمل، ومعدل الغياب، والإنتاجية والرضا الوظيفي. وتشير النتائج إلى أنّ ممارسة التمر شائعة جداً في شركات الأسمنت المصرية، وأظهرت نتائج الاستبيان أهم المعوقات وأثرها على البيئة الإدارية. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكاليف التمر الوظيفي على البيئة الإدارية، وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكاليف التمر الوظيفي المتعلق بالعمل على البيئة الإدارية، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لتكاليف التمر الوظيفي الشخصي على البيئة الإدارية، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المقياس الكلي لتكاليف التمر الوظيفي على المقياس الكلي للبيئة الإدارية.

٣- دراسة (Sigursteinsdottir & Karlsdottir, 2022) بعنوان: هل الدعم الاجتماعي مهم في مكان العمل؟ الدعم الاجتماعي، الرضا الوظيفي، التمر والتحرش في مكان العمل خلال كوفيد-١٩، وهدفت هذه الدراسة إلى فحص الدعم الاجتماعي في العمل لدى موظفي البلديات الأيسلندية وعلاقته بالرضا الوظيفي والتمر والتحرش. اعتمدت الدراسة على استبيان عبر الإنترنت تم إجراؤه في عام ٢٠٢١. أجاب ما مجموعه ٤٩٧٣ موظفاً على الاستبيان جزئياً أو كلياً بعد ثلاث رسائل تذكير (معدل استجابة ٥٧٪). وكانت غالبية المشاركين في الدراسة من النساء (٨٢٪)، ولكن هذه النسبة بين الجنسين كانت تمثل السكان. تظهر النتائج أن الدعم الاجتماعي أعطى متوسط درجة ٤,٢ على مقياس من ١ إلى ٥؛ كان ٨٧٪ من المشاركين راضين في كثير من الأحيان أو دائماً عن وظائفهم، و٨٪ تعرضوا للتمر في العمل، و٢٪ تعرضوا للتحرش الجنسي، و٣٪ تعرضوا للتحرش على أساس الجنس. وأظهرت النتائج أيضاً أنّ الدعم الاجتماعي له علاقة إيجابية وقوية إلى حد ما مع الرضا الوظيفي للموظفين وارتباط سلبي ضعيف مع التمر في العمل. وبناءً على النتائج فإن الدعم الاجتماعي يعد عاملاً مهماً يتعلق بالرضا الوظيفي للموظفين ويعتبر عاملاً

التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

وقائياً ضد التنمر والتحرش الجنسي في العمل. واقترحت الدراسة أنّ المديرين والمسؤولين عن رفاهية الموظفين في مكان العمل يجب عليهم أن يركزوا على الدعم الاجتماعي في العمل، خاصة الآن بعد أن أصبحت بيئة العمل النفسية الاجتماعية هشة بسبب فيروس كورونا.

٤- دراسة (أحمد، ٢٠٢١) بعنوان: دور التعقل في تعديل العلاقة بين التنمر في العمل والرضا الوظيفي لدى العاملات بالوظائف الإدارية، وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين التعقل وكل من التنمر في العمل والرضا الوظيفي، بالإضافة إلى الكشف عما إذا كان للتعقل دوراً مُعدلاً في العلاقة بين التنمر في العمل والرضا الوظيفي، وذلك لدى عينة قوامها (٢٠٠) موظفة ممن يعملن بالوظائف الإدارية، ومن مختلف القطاعات الحكومية، وبلغ متوسط أعمارهن (٥,٤١ + ٣,٦) سنة. وطُبِّقَت على العينة ثلاثة مقاييس، هي: مقياس التنمر في العمل، إعداد: اينارسن وآخرين، ترجمة وتعديل: الباحثة، ومقياس الرضا الوظيفي، إعداد: شرين علاء الدين، ومقياس فلاديلفيا للتعقل، إعداد: كارداسيوتو وآخرين، ترجمة: سعدية السيد بدوي، مع مراعاة التحقُّق من الخصائص السيكمترية للمقاييس، بالإضافة إلى استمارة البيانات الأولية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين التنمر في العمل والرضا الوظيفي، ووجود علاقة ارتباطية موجبة بين التعقل والرضا الوظيفي. كما أسفرت النتائج عن وجود دوراً مُعدلاً للتعقل في العلاقة بين التنمر في العمل والرضا الوظيفي.

٥- دراسة (غنيم، ٢٠٢٠) بعنوان: التنمر في مكان العمل بالأجهزة الحكومية دراسة تطبيقية في البيئة المصرية، ولقد تمت الدراسة التطبيقية في البيئة المصرية في هذا البحث على جميع العاملين بالأكاديمية المهنية للمعلمين بالمقر الرئيس بمدينة السادس من أكتوبر في كافة الدرجات الوظيفية في مختلف الإدارات الأكاديمية. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: حوالي نصف العاملين بالأكاديمية المهنية للمعلمين قد تعرضوا للتنمر بشكل من الأشكال الموجودة في الأبعاد الخمسة للتنمر في مكان العمل الواردة بهذا البحث؛ حيث تعرض (٣١,٤٪) للتنمر في مجالات تهدد وضعهم المهني، وتعرض (٢٦,٦٩٪) للتنمر في مجالات تهدد وضعهم الشخصي، وتعرض (٥٣,٤٧٪) للتنمر في مجال العزل، وتعرض (٨٣٪) للتنمر في مجالات الأعمال الإضافية والإجهاد، وأخيراً، تعرض حوالي (٦٠٪) من العاملين بالأكاديمية المهنية للمعلمين للتنمر في مجالات تزعزع استقرارهم المهني.

٦- دراسة (Giorgi, Leon-Perez & Arenas, 2015) بعنوان: هل يتم التسامح مع سلوكيات التنمر في بعض الثقافات؟ دليل على وجود علاقة منحنية بين التنمر في مكان العمل والرضا الوظيفي بين العمال الإيطاليين، حيث هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على طبيعة العلاقة بين التنمر والرضا الوظيفي في السياق الإيطالي (العدد = ١,٣٩٣ موظفاً من منظمات مختلفة). كشفت النتائج عن وجود علاقة منحنية على شكل حرف U بين التنمر في مكان العمل والرضا الوظيفي بعد السيطرة على المتغيرات الديموغرافية. وعلى النقيض من النموذج المنحني، تدعم النتائج وجود علاقة خطية سلبية بين التنمر في مكان العمل والرفاهية النفسية، حيث يرتبط التعرض العالي للأفعال السلبية في العمل بتناقص الرفاهية. بالإضافة إلى ذلك، تنبأ الجنس والمنصب الوظيفي

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

- بشكل كبير بنتائج الصحة العقلية حيث أبلغ الرجال والمديرون عن صحة نفسية أفضل من النساء والموظفين ذوي الياقات الزرقاء والموظفين الإداريين.
- ٧- دراسة (Glambek et al., 2014) بعنوان: التعرف على العلاقة بين ممارسة التمر في بيئة العمل والأمان الوظيفي لدى الموظفين ورغبتهم بترك العمل، وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين ممارسة التمر في بيئة العمل والأمان الوظيفي لدى الموظفين ورغبتهم بترك العمل، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (734) موظف وتم جمع بيانات خلال فترات زمنية مختلفة. وتوصلت الدراسة إلى أن الموظفين الذين تعرضوا للتمر ليس لديهم أمان وظيفي ولديهم رغبة عالية في ترك العمل، كما أنهم مهددين بالانعزال الوظيفي، حيث تم إثبات أن هناك علاقة إيجابية بين التمر وانعدام الأمان الوظيفي والرغبة في ترك العمل.
- ٨- دراسة (Bono & Malik, 2013) بعنوان: تأثير التمر في موقع العمل على نتائج المنظمات فيما يتعلق بالنتائج بين الأطباء، ومن خلال الاستعانة بأسلوب جمع العينات بهدف الحصول على البيانات اللازمة للدراسة من خلال ٢٠٠ فرد من الأطباء الذكور والإناث والذين تتراوح أعمارهم من ٢٣ إلى ٤٥ سنة، كما تم جمع العينة من سبع مستشفيات عامة وخاصة في مدينة لاهور؛ هدفت الدراسة لمعرفة تأثير عدة عوامل لسلوك التمر في بيئة العمل والنتائج المرتبطة به، وهي: الرفاهية المرتبطة بالوظيفة، الرضا العام عن الوظيفة واحترام الذات. أظهرت النتائج أن التمر في بيئة العمل يعتبر مؤشراً قوياً لانخفاض الرفاهية المرتبطة بالوظيفة، والرضا عن الوظيفة. وأوصت نتائج البحث برفع مستوى الوعي حول الآثار التي تنتج عن سلوكيات المتتمرين في بيئة العمل، ووضع إجراءات وقائية لضمان بيئات آمنة صالحة لجميع الموظفين .
- ٩- دراسة (Hutchinson et al., 2010) بعنوان: العوامل المتعلقة بالفرد وجماعات العمل والمؤسسة والعوامل التنظيمية كالتحالفات الغير تنظيمية بين الموظفين، وهدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل المتعلقة بالفرد وجماعات العمل والمؤسسة والعوامل التنظيمية كالتحالفات الغير تنظيمية بين الموظفين، مسامحة المؤسسة للمتتمرين، العائد من ممارسة التمر، إساءة استخدام اللوائح التنظيمية، العمليات والإجراءات التنظيمية. وأكدت النتائج على وجود علاقة بين التمر والانسحاب من العمل والتوقف عن التقدم الوظيفي، والآثار السلبية على الصحة، وأن التحالفات الغير تنظيمية دوراً في انتشار التمر. وتم جمع بيانات الدراسة عن طريق أداتي الاستبيان والمقابلة والعينة مكونة من (370) ممرضة.
- ١٠- دراسة (منصور، ٢٠١٠) بعنوان: درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين، هدفت الدراسة إلى التعرف إلى درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة النجاح الوطنية، وتحديد أثر متغيري المؤهل العلمي والخبرة على ذلك. واشتملت عينة الدراسة على ١٣٨ عضو هيئة تدريس مستخدمة أداة الاستبيان. وتوصلت النتائج إلى أن درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس كانت متوسطة على مجالات طبيعة العمل، أنظمة الرواتب، والعلاقة مع الزملاء والدرجة الكلية للرضا الوظيفي، بينما كانت ضعيفة على مجالات: ظروف العمل، الترقيات والحوافز والعلاقة مع المسؤولين. وحصل مجال العلاقة مع الزملاء على المرتبة الأولى في درجة الرضا الوظيفي، بينما حصل مجال الترقيات والحوافز

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

على المرتبة الأخيرة، من حيث درجة الرضا. كما أظهرت النتائج وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا تبعاً لمتغيري الخبرة لصالح الخبرة الأعلى، والمؤهل العلمي لصالح المؤهل الأقل.

١١- دراسة (الرويلي، ٢٠٠٩) بعنوان: الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات مدارس التعليم الحكومي بمنطقة الحدود الشمالية، دراسة ميدانية. هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات مدارس التعليم العام التابعة لوزارة المعارف والرئاسة العامة لتعليم البنات بمنطقة الحدود الشمالية. وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الرضا بين مديري ومديرات مدارس التعليم في البعد الكلي وفي جميع مجالات الدراسة ماعدا مجال المكانة الاجتماعية، حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مديرات التعليم العام في البعد الكلي وفي مجال ظروف العمل، وفرص النمو والتقدم الوظيفي وتعزي للمرحلة التعليمية وذلك لصالح مديري ومديرات المرحلة الابتدائية. كما أنّ هناك مجموعة من العوامل يرى مديرو ومديرات المدارس أنّها معوقات للرضا الوظيفي لديهم، أهمها: عدم أخذ المسؤولين برأي مديري ومديرات المدارس أثناء تعيين معلمين ومعلمات جدد في المؤسسة، عدم استطاعة مديري ومديرات المدارس توفير قسط كبير من الراتب لتلبية احتياجات المستقبل، وعدم توفير المتطلبات المادية اللازمة في العمل، والمكافآت المادية والامتيازات المرتبطة بالعمل، وعدم تعاون أولياء الأمور في خدمة أهداف المؤسسة، وعدم العدالة في استحقاقية منح الترقية.

١٢- دراسة (Mckay et al., 2008) بعنوان: التمر الوظيفي في بيئة العمل الأكاديمي. وكان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على الكيفية التي يسير بها التمر الوظيفي في بيئة العمل الأكاديمي. وتوصلت هذه الدراسة إلى أنّ التمر الأكاديمي في الجامعة يسير من الأعلى إلى الأسفل، أي أنّ ذوي المناصب الإدارية الأعلى يتنمرون على من هم دونهم. وقد أشارت الدراسة إلى أنّ أكثر من ٥٠ عضو هيئة تدريس من أصل ٨٢٠ عضواً تعرضوا للتمر في آخر خمس سنوات، وبأن هؤلاء لا يشعرون بأنّ الإدارة تدعم التعامل مع قضايا التمر في مكان العمل.

١٣- دراسة (نصرالدين، ٢٠٠٨) بعنوان: الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين بالجامعات السعودية. استهدفت الدراسة اكتشاف اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو العوامل المسببة لحالة الرضا أو عدم الرضا الوظيفي، وكذلك تحديد أهم الخصائص الفردية لأعضاء هيئة التدريس المسؤولة على مستوى الرضا الوظيفي. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها أنّ مستوى الرضا العام لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات موضع الدراسة يعتبر متوسطاً، وأن من العوامل التي ارتبطت بمستويات متوسطة من الرضا الوظيفي: ظروف العمل المادية وطريقة اختيار رؤساء الأقسام والعمداء وكذلك اختيار أعضاء هيئة التدريس للمناصب الإدارية، وكذلك من بين العوامل التي ارتبطت بمستويات منخفضة من الرضا هي إجراءات الترقية والمرتب وعناصر التعويض.

١٤- دراسة (Matthiesen & Einarsen, 2004) بعنوان: التمر في مكان العمل. وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن ظاهرة التمر في مكان العمل، وذلك على عينة مكونة من ٢٢١٥ موظف بمعامل وزارة الصحة النرويجية طبق عليهم مقياس جودة بيئة العمل ومقياس الاستفزاز المهني

التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

ومقياس التنمر في بيئة العمل واستمارة بيانات ديموجرافية. وأوضحت نتائج الدراسة أن نسبة ١٦٪ من العينة يمكن تصنيفهم على أنهم مرتكبون للسلوك التنمري، و ٥,٤٪ منهم ضحايا تنمر أو استقراز، وأن نسبة ٢,١٪ كانوا أهداف للتنمر. وكشفت النتائج كذلك عن وجود فروق بينهم في تقدير الذات والاتجاهات العدوانية والخبرات السابقة من التنمر أو تجارب الضغط، ووجد أن مرتكبي التنمر لديهم مستوى اعتداء، كما أظهر ضحايا التنمر مستوى منخفض من تقدير الذات والكفاءة الاجتماعية جنباً إلى جنب مع مستوى عال من العدوانية ومستويات مرتفعة من ضغط الدور في شكل مطالب وتوقعات غير واضحة أو متضاربة حول مهام العمل والعمل اليومي.

١٥- دراسة (Simpson & Cohen, 2004) بعنوان: دور الجنس في ممارسة سلوك التنمر بأشكاله المتعددة. وهدفت إلى التعرف على دور الجنس في ممارسة سلوك التنمر بأشكاله المتعددة. توصلت الدراسة إلى أن ٢٨,٥٪ من النساء منسوبات إحدى الجامعات البريطانية سواء أكاديميات وإداريات تعرضن إلى سلوك التنمر مقارنة بـ ١٩,٨٪ من الرجال، وأن ٦٧,٥٪ من النساء كن شاهداً على التنمر مقابل ٢٩,٤٪ من الرجال، وأن أكثر أشكال التنمر كانت الانتقادات غير العادلة والتي أقر بها الضحايا، تبعها التخويف، ثم الذل حيث جاءت نسبة التخويف ٥٥,٦٪ وجاءت نسبة الذل ٤٦,٥٪. وتدل هذه الدراسة على أن هناك اختلافات جندرية في ممارسة سلوك التنمر بين الزملاء في بيئة العمل.

١٦- دراسة (عيسى، ٢٠٠٣) بعنوان: الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى معلمي المرحلة الثانوية. هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي المرحلة الثانوية بولاية الخرطوم وعلاقته ببعض المتغيرات باستخدام مقياس الرضا الوظيفي. وشملت العينة ١٥٠ معلم ومعلمة. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج: أن المعلمين راضين عن الوظيفة في حد ذاتها، العلاقة مع الزملاء وفي الأمن والاستقرار الوظيفي وفرص النمو المهني وغير راضين عن المرتبات والحوافز المادية والإدارة والإشراف المباشر. ووجدت الباحثة أن هناك علاقة طردية بين العمر والرضا عن الوظيفة بمعنى أنه كلما زاد العمر زاد الرضا، وتوجد علاقة طردية دالة بين متغير الدخل الشهري وأبعاد الرضا الوظيفي، كما توجد علاقة طردية دالة بين سنوات الخبرة وأبعاد الرضا الوظيفي. بينما لا توجد فروق دالة إحصائية في متغير المستوى التعليمي وبين الوظيفة نفسها والعلاقة مع الزملاء، ولا توجد فروق دالة إحصائية بين الحالة الاجتماعية وأبعاد الرضا الوظيفي. وأثبتت الدراسة أن المعلمات أكثر رضاً من المعلمين في بعدي الراتب والحوافز المادية وفرص الترقى، كما أن معلمي المدارس النموذجية أكثر رضاً من معلمي المدارس الجغرافية في أبعاد الرضا الوظيفي.

١٧- دراسة (Jenkins, Winefield & Sarris, 2001) بعنوان: الآثار الناتجة من ممارسة سلوك التنمر من وجهة نظر المتنمرين على مستوى المدراء، والتي تهدف إلى معرفة تصورات القائمين بممارسة سلوك التنمر في مكان العمل، من حيث مدى إنصافهم والأسلوب الذي تتم فيه إدارة الشكاوى التي أقيمت ضدّهم وما يترتب على هذه التداعيات من مشاكل صحية ومهنية. وأجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من ٣٠ مديراً أتهموا بممارسة التنمر في مكان العمل، وتم توزيع استبيان عليهم ومن ثم تمت مقابلتهم لمعرفة بعض الوقائع عن ممارسة التنمر. أظهرت نتائج

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

الدراسة أن هؤلاء المدراء قد تعرضوا لضغوط مستمرة في العمل مما جعلتهم يعانون من الاكتئاب والقلق والتفكير بالانتحار، وقد اتفقوا على أن الأساليب التي تمت معاملتهم بها من قبل سياسات المنظمة لم تكن عادلة، مما أثر على مستقبلهم الوظيفي فيما بعد، وأودى بهم إلى الخروج من المؤسسة، كما أن الأسلوب الذي اتبعته الإدارة في اكتشاف المتنمرين وطريقتها في التعامل معه معالجة السلوك التمر له دور مهم في الخروج من ممارسة هذه السلوكيات بأقل خسائر ممكنة على مستوى المنظمة والأفراد بالوجه المطلوب.

١٨- دراسة (طناش، ١٩٩٩) بعنوان: الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية. وهدفت الدراسة إلى قياس وتحليل الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية وعلاقته بالجنس والحالة الاجتماعية والعمل وسنوات الخدمة والرتبة الأكاديمية وطبيعة العمل الأكاديمي ومجموعة الكليات التي تنتسب إليها عضو هيئة التدريس. واشتملت عينة الدراسة على ٥٠٠ عضو هيئة تدريس يعملون في الجامعة الأردنية، واستخدم مقياس الرضا الوظيفي. وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس تعزى لمتغيرات الجنس والحالة الاجتماعية، بينما وجدت فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في الرضا عن العمل تعزى لمتغيرات العمر وسنوات الخبرة والرتبة الأكاديمية وطبيعة العمل الأكاديمي والكلية والتي ينتسب إليها عضو هيئة التدريس، وكذلك توصلت الدراسة إلى أن مجال ظروف العمل كان مصدراً أساسياً لرضا أعضاء هيئة التدريس، بينما كان مجال الراتب والحوافز أقل مصادر الرضا عن العمل عند أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية. وتبين للباحث من خلال مراجعة الدراسات السابقة أن عوامل الرضا المنخفضة لدى الإداريين تتركز في فرص التقدم والتطور المهني، نظام الرواتب، نظام الترقيات والحوافز والمكافآت.

١٩- دراسة (مساعدة، ١٩٩٩) بعنوان: الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك. وهدفت إلى قياس وتحليل الرضا الوظيفي لدى العاملين الإداريين في جامعة اليرموك وعلاقة ذلك لكل من متغيرات المسمى الوظيفي، والنوع، والدرجة العلمية، وسنوات الخدمة، ومكان العمل والراتب الشهري، واشتملت عينة الدراسة على ١٤٨٤ موظف وموظفة. وتوصلت النتائج إلى أن هناك انخفاض عام لمستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في الجامعة لكل من: الراتب الشهري والاستقرار الوظيفي والحوافز والترقيات وظروف العمل، وإلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لكل من متغيري مسمى الوظيفة، والدرجة العلمية، وسنوات الخدمة في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين. في حين أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على كل من متغيري الجنس ومكان العمل. وأوصت الدراسة بإعادة النظر في مقدار الراتب الشهري للعاملين بما يضمن لهم حياة كريمة في المجتمع والعمل على إيجاد نظام جديد خاص بالحوافز والترقيات وتطوير وتفعيل برامج خاصة بالنمو المهني للعاملين.

٢٠- دراسة (العمرى، ١٩٩٢) بعنوان: مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية، والتي هدفت إلى تحديد مستوى الرضا الوظيفي لمدير المدارس في الأردن وكذلك العلاقة بين هذا المستوى وبعض خصائص المدير الشخصية والوظيفية. وبلغت عينة الدراسة (٣٢٣) مديراً ومديرة، واستخدم الباحث استبانة مینوسوتا لقياس

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

- الرضا الوظيفي. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود عوامل عديدة أسهمت في الرضا الوظيفي بشكل ايجابي لدي المديرين تتعلق بمستوي الإنجاز وتقدير المجتمع لهم.
- ٢١- دراسة (عليان، ١٩٩١) بعنوان: الرضا عن الوظيفة لدى المرأة العاملة في المكتبات المتخصصة في الأردن. و التي هدفت إلى تحديد درجة رضا المرأة في المكتبات العامة والمتخصصة بالأردن على العوامل المؤثرة. وبلغت عينة الدراسة (١١٢) موظف يعملون في المكتبات الأردنية. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن العاملات بالمكتبات الأردنية بصفة عامة غير راضيات عن العمل مع وجود فروق في درجة الرضا تبعاً لنوع المكتبة، بينما لا توجد فروق في درجة الرضا تبعاً لمتغيرات الراتب أو المستوى التعليمي أو التخصص أو الحالة الاجتماعية أو العمر أو الخبرة.
- ٢٢- دراسة (Hazard, 1991) بعنوان: الرضا عن العمل لدى مديري المدارس الثانوية في نبراسكا. والتي هدفت إلى التعرف على درجة الرضا عن العمل لدى مديري المدارس الثانوية في نبراسكا، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطبيق استبانة لهذا الغرض. وتوصلت الدراسة لعدة نتائج أهمها: وجود أثر موجب دال إحصائياً لمقدار الراتب والأمن الوظيفي على الرضا الوظيفي والأمن الوظيفي.
- ٢٣- دراسة (الهزايمة، ١٩٩٠) بعنوان: رضا المعلمين عن الممارسات الإشرافية في مديرية التعليم العالي بمحافظة إربد، والتي هدفت إلى معرفة نمط المدير القيادي وضبط الوضع المدرسي على كل من رضا المعلمين وتحصيل التلاميذ في المدارس الثانوية بعمان. وبلغت عينة الدراسة (٤٧) مدرسة ثانوية حكومية، وعدد المعلمين (١٥٨) معلماً ومعلمةً، وعدد التلاميذ (٧٦٠٤) طالباً وطالبة. وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: توجد علاقة بين نمط المدير القيادي العالي ونفوذه ورضا المعلمين عن فرص الترقية والمرتب ورضا المعلمين العام.

التعقيب على الدراسات السابقة :

تدور الدراسات السابقة حول عدة نقاط نجلها في:

- تأثير التمر والإرهاق في مكان العمل على الرضا الوظيفي.
- أثر تكاليف التمر الوظيفي على البيئة الإدارية.
- أهمية الدعم الاجتماعي وأثره على التمر في مكان العمل.
- دور التعقل في تعديل العلاقة بين التمر في العمل والرضا الوظيفي.
- التمر في مكان العمل بالأجهزة الحكومية.
- وجود علاقة منحنية بين التمر في مكان العمل والرضا الوظيفي.
- علاقة التمر والانسحاب من العمل والتوقف عن التقدم الوظيفي والآثار السلبية على الصحة.
- تعرض المتتمرين لضغوط وسياسات غير عادلة في المؤسسات التي كانوا يعملون بها أثرت على مستقبلهم الوظيفي.
- ضحايا التمر ليس لديهم أمان وظيفي ولديهم رغبة عالية في ترك العمل.

التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

- التنمر في بيئة العمل وخاصة مؤسسات التعليم يسير من أعلى إلى أسفل أي من ذوي المناصب الإدارية الأعلى يتنمرون على من دونهم.
- ضحايا التنمر لديهم مستوى منخفض من تقدير الذات والكفاءة الاجتماعية.
- النساء أكثر عرضة من الرجال للتنمر.
- التنمر في بيئة العمل مؤشراً قوياً لانخفاض الرفاهية المرتبطة بالوظيفة، والرضا عن الوظيفة.
- يرتبط الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية وغيرها بنظام الرواتب والحوافز والإشراف والترقيات، العلاقات بين زملاء العمل واختيار القيادات ومدى المشاركة في التعينات الجديدة وغير ذلك.

وقد حاولت الدراسة الحالية الاستشهاد ببعض الدراسات السابقة والتي استفادت منها بشكل كبير وحاولت التركيز بشكل مباشر على التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية.

إجراءات الدراسة الميدانية:

تحديد منهج الدراسة:

تستخدم هذه الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي والذي يستهدف جمع بيانات كمية عن موضوع الدراسة وتفسير هذه البيانات وتحليلها تحليلًا كميًا دقيقًا وصولاً إلى نتائج ودلالات ذات أهمية عملية من خلال الاستمارة المعدة لذلك.

مجتمع الدراسة والعينة:

تكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية بسيطة مؤلفة من (٨٧) عاملاً في المؤسسات التعليمية بمحافظة القليوبية في وظائف متعددة منها (مدير - ناظر - وكيل مدرسة - مدرس أول - مدرس - أخصائي اجتماعي - نفسي وغيره - أخصائي اجتماعي أول - نفسي وغير ذلك من وظيفة أخصائي والتي تشمل أيضاً مكتبات، تطوير تكنولوجيا، مسرح، صحافة) تشمل ٤٠ من الذكور و٤٧ من الإناث، كما نؤكد بأن مدرس أول أو أخصائي أول المشرف على التخصص أي قائد في المؤسسة بغض النظر عن وظائف كادر المعلم التي تشمل نفس الوظائف.

خصائص العينة :

- ١- أن تعمل في المؤسسات التعليمية.
- ٢- أن تكون ضمن الوظائف المستهدفة في الدراسة.
- ٣- أن تشمل رجال ونساء.

أدوات الدراسة :

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة أداة الاستبيان وذلك لملائمة هذه الأداة لهدف الدراسة.

التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

جدول (١)

توزيع أفراد عينه الدراسة حسب متغيرات (النوع، الوظيفة، الخبرة، المرحلة التعليمية)

المتغير	العدد	النسبة المئوية %	المجموع
النوع	رجال	٤٦%	١٠٠%
	نساء	٥٤%	
الوظيفة	مدير مدرسة	٩,٢%	١٠٠%
	ناظر مدرسة	١٢,٦%	
	وكيل مدرسة	١٢,٦%	
	مدرس أول	١٨,٤%	
	مدرس	١٣,٨%	
	أخصائي أول اجتماعي – نفسي وغيره	١٩,٥%	
	أخصائي اجتماعي – نفسي وغيره	١٣,٨%	
الخبرة	أقل من خمس سنوات	٢٧,٦%	١٠٠%
	خمس سنوات إلى عشر سنوات	١٦,١%	
	أكثر من عشر سنوات	٥٦,٣%	
المرحلة التعليمية	رياض أطفال	١٧,٢%	١٠٠%
	المرحلة الابتدائية	٢٦,٤%	
	المرحلة الإعدادية	٣٢,٢%	
	المرحلة الثانوية	٢٤,١%	

خطوات إعداد الاستبانة:

قامت الباحثة بإعداد استبانة لقياس ظاهرة التنمر داخل المؤسسات التعليمية وتم ذلك وفقاً للخطوات التالية:

تحديد الهدف من الاستبانة:

تستهدف الاستبانة التعرف على ظاهرة التنمر داخل المؤسسات التعليمية بمحافظة القليوبية بجمهورية مصر العربية.

تحديد نوع الاستبانة:

تركز الاستبانة على الكشف عن مدى التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية وعلاقتها ببعض المتغيرات، وتبعاً لذلك اعتمدت الباحثة مقياس تقدير رباعي الدرجات على النحو الموضح في الجدول رقم (٢):

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

جدول (٢) درجات مقياس ليكرت الرباعي

دائمًا	غالبًا	أحيانًا	أبدًا
١	٢	٣	٤

ويأتي مقياس تقدير الدرجات الرباعي في الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت "Likert" عن ألين وآخرون (Allen et al) (٢٠٠٧).

تقدير استجابات العينة:

اعتمدت الباحثة في تقدير استجابات العينة على طريقة المتوسط المرجح (Weighted Mean)، حيث يتم تفسير قيمة المتوسط الحسابي المرجح بعد حسابه بناءً على عدد الخيارات والفئات في مقياس ليكرت الرباعي، حيث يتم حساب المدى {أعلى خيار (٤) – أقل خيار (١)} = ٣ ويتم حساب طول الفئة من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات (الخيارات)، والتي تساوي $٤/٣ = ٠,٧٥$ فتصبح درجات مقياس ليكرت الرباعي كالاتي:

جدول (٣) تقدير درجات مقياس ليكرت الرباعي قيد الدراسة

المتوسط الحسابي	تقدير الاستجابة
من ٤ إلى ٣,٢٥	عالي
من ٣,٢٤ إلى ٢,٥٠	متوسط
من ٢,٤٩ إلى ١,٧٥	ضعيف
من ١,٧٤ إلى ١,٠٠	منعدم

تحديد أبعاد الاستبانة وصياغة عباراتها :

بعد الاطلاع على الدراسات التي أجريت في هذا المجال تم تحديد أبعاد الاستبانة، ثم قامت الباحثة بتصميم استبانة تشمل على:

القسم الأول: البيانات (النوع – الوظيفة - الخبرة - المرحلة التعليمية).

القسم الثاني: ويتكون من خمسة أبعاد:

- البعد الأول: ممارسات التمر التي تؤثر سلباً على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية.
- البعد الثاني: الملامح الشخصية للمتتمر والتي تؤثر ممارساته سلباً على الرضا الوظيفي للآخرين داخل المؤسسات التعليمية.
- البعد الثالث: خصائص الأشخاص الذين يمارس ضدهم التمر ويؤثر سلباً على رضاهم الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية.
- البعد الرابع: العلاقة بين ممارسات التمر وتأثيره السلبي على الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات داخل المؤسسات التعليمية (النوع – المنصب – الكفاءة – حداثة التعيين).

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

- البعد الخامس: اختلاف اتجاهات عينة الدراسة نحو التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية طبقاً لبعض المتغيرات (النوع - الوظيفة - الخبرة - المرحلة التعليمية).
- البعد السادس الحلول المقترحة لمواجهة انتشار ظاهرة التمر حتى يسود الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية.

حساب الصدق والثبات:

صدق المحكمين:

- بعد الانتهاء من صياغة عبارات الاستمارة وإعدادها في صورتها الأولية تم عرضها على مجموعة من الخبراء المتخصصين في مجال علم الاجتماع والتربية وعلم النفس للتأكد من صدق الاستبانة وللتعرف على آرائهم وملاحظاتهم من حيث:
- صحة صياغة عبارات الاستمارة ومناسبتها لعينة الدراسة.
 - مدى وضوح تعليمات الاستمارة لعينة الدراسة.
 - مدى مناسبة كل عبارة لقياس البعد الذى وضعت لقياسه.
- وقد اتفق المحكمون على صحة صياغة مفردات الاستبانة، ومناسبتها لعينة الدراسة، ومناسبة المفردات لقياس ما وضعت لقياسه، وقد أبدى بعض المحكمين ملاحظات متعلقة بحذف بعض العبارات وإعادة صياغة بعض العبارات، وبعد إجراء التعديلات أصبحت الاستبانة جاهزة للاستبيان.

صدق البناء :

- تم حساب صدق البناء بإيجاد معامل الارتباط بين نتيجة كل مفردة في الاستبانة على حدة مع نتيجة البعد الذى تنتمي إليه (المجموع الكلي) وتوزيعها على (٢٠) فرد من العاملين داخل المؤسسات التعليمية خارج عينة الدراسة كما هو موضح بجدول (٤).

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

جدول (٤)

معامل الارتباط بين كل عبارة والبعد التي تنتمي إليه في استبيان التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

أبعاد الاستبيان									
البعد الخامس		البعد الرابع		البعد الثالث		البعد الثاني		البعد الاول	
معامل الارتباط (ر)	رقم العبارة	معامل الارتباط (ر)	رقم العبارة	معامل الارتباط (ر)	رقم العبارة	معامل الارتباط (ر)	رقم العبارة	معامل الارتباط (ر)	رقم العبارة
**٠,٨٤	٤٤	**٠,٩٥	٣٦	**٠,٧٢	٢٩	**٠,٩٣	٢٠	**٠,٨٩	١
*٠,٥٦	٤٥	**٠,٨٧	٣٧	**٠,٩٣	٣٠	**٠,٧٧	٢١	**٠,٧٣	٢
**٠,٨٦	٤٦	*٠,٥٦	٣٨	**٠,٨٧	٣١	*٠,٥٦	٢٢	**٠,٧٧	٣
**٠,٨١	٤٧	**٠,٨١	٣٩	*٠,٥٦	٣٢	**٠,٩٣	٢٣	**٠,٩٢	٤
**٠,٧٤	٤٨	**٠,٨٧	٤٠	*٠,٦٠	٣٣	**٠,٨٤	٢٤	*٠,٥٥	٥
		**٠,٨٤	٤١	*٠,٥٦	٣٤	**٠,٦٧	٢٥	**٠,٧٢	٦
		**٠,٩٠	٤٢	**٠,٨٢	٣٥	**٠,٨٣	٢٦	**٠,٧٦	٧
		**٠,٩٢	٤٣			**٠,٨٦	٢٧	**٠,٧٨	٨
						*٠,٤٩	٢٨	**٠,٨٣	٩
								**٠,٨١	١٠
								**٠,٩٠	١١
								**٠,٩٢	١٢
								**٠,٧٨	١٣
								*٠,٥٤	١٤
								**٠,٨٥	١٥
								**٠,٩٤	١٦
								**٠,٦٢	١٧
								*٠,٦٥	١٨
								**٠,٧٦	١٩
**٠,٧٨	المجموع	**٠,٨٤	المجموع	*٠,٧٩	المجموع	**٠,٨١	المجموع	**٠,٧٦	المجموع

عند مستوى ٠,٠١ = ٠,٥٨ **

دالة عند مستوى ٠,٠٥ = ٠,٤٦

يتضح من جدول (٤) أن جميع معاملات الارتباط بين كل عبارة ومجموع البعد التي تنتمي إليه ذات دلالة إحصائية مما يدل على صدق الاتساق الداخلي لجميع عبارات أبعاد استبيان التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

حساب ثبات الاستبانة:

بعد التأكد من صدق الاستبانة أصبح من الضروري القيام بحساب ثبات الاستبانة وتم ذلك عن طريق التجزئة النصفية Split – Half Method باستخدام معادلة ألفا كرونباخ Cronbach's alpha، و(معادلة سبيرمان – براون Spearman – Brown Formula) كما هو موضح بجدول (٥).

جدول (٥)

ثبات أبعاد استبيان التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية باستخدام معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لسبيرمان براون

التجزئة النصفية باستخدام معامل سبيرمان براون		قيمة معامل ألفا كرونباخ	المعالجات الإحصائية الأبعاد
معامل سبيرمان براون	الارتباط البسيط		
٠,٨٦	٠,٧٦	٠,٧٤	١ البعد الأول: ممارسات التمر التي تؤثر سلباً على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية
٠,٨٠	٠,٦٦	٠,٧٥	٢ البعد الثاني: الملامح الشخصية للمتتمر والتي تؤثر ممارساته سلباً على الرضا الوظيفي للأخرين داخل المؤسسات التعليمية .
٠,٨٩	٠,٨٠	٠,٧٤	٣ البعد الثالث: خصائص الأشخاص الذين يمارس ضدهم التمر ويؤثر سلباً على رضاهم الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية
٠,٨٦	٠,٧٦	٠,٨٨	٤ البعد الرابع: العلاقة بين ممارسات التمر وتأثيره السلبي على الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات داخل المؤسسات التعليمية (النوع – المنصب – الكفاءة – حداثة التعيين).
٠,٩٠	٠,٨٢	٠,٨٠	٥ البعد الخامس: الحلول المقترحة لمواجهة انتشار ظاهرة التمر حتى يسود الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية
٠,٩١	٠,٨٤	٠,٨٦	المجموع الكلي للاستبيان

يتضح من جدول (٥) ثبات أبعاد استبيان التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية باستخدام معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لسبيرمان براون حيث تراوحت قيمة معامل ألفا كرونباخ لأبعاد الاستبيان ما بين ٠,٧٤ إلى ٠,٨٨، وللمجموع الكلي للاستبيان ٠,٨٦، كما وتراوح معامل التجزئة النصفية ما بين ٠,٨٠ إلى ٠,٩٠، وللمجموع الكلي للاستبيان ٠,٩١.

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

إنشاء وتطبيق الاستبانة إلكترونياً:

بعد بناء الاستبانة بصورتها النهائية والتأكد من صدقها وثباتها قامت الباحثة بإنشاء الاستبيان الإلكتروني باستخدام نماذج جوجل Google form مرفق (١) لإمكان إرساله عن طريق البريد الإلكتروني ومشاركته بجوجل بلس أو بالمشاركة من خلال رابط الاستبانة على رسائل الجوال وتطبيقاته (واتس أب WhatsApp، هانجوتس Hangouts)، ومتابعة نتيجة الاستبيان بورقة عمل إكسيل (Excel) مع إمكانية تطبيق إجراءات برنامج الإكسيل من فلترة وعمليات حسابية وغيرها دون الحاجة لوجود العمليات الورقية واليدوية المعقدة.

بعد بناء الاستبانة إلكترونياً قامت الباحثة بتطبيق الاستبيان إلكترونياً من خلال الرابط <https://cutt.us/wqfRs> على عينة الدراسة الأساسية والتي تكونت من (٨٧) فرداً من العاملين داخل المؤسسات التعليمية بمحافظة القليوبية جمهورية مصر العربية من العام الدراسي ٢٠١٩/٢٠٢٠م.

المعالجات الإحصائية:

نظراً لطبيعة الدراسة تم معالجة البيانات إحصائياً عن طريق الحاسب الآلي باستخدام برنامج الإحصاء (SPSS v24) وذلك للحصول على:

- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- النسبة المئوية %.
- معامل ثبات الاختبار ألفا كرونباخ Cronbach's alpha.
- معامل ثبات الاختبار سبيرمان براون Spearman – Brown Formula.
- معامل الارتباط البسيط (ر).
- اختبار كا^٢.
- اختبار (ت) T Test لحساب الفروق بين عينتين مستقلتين.
- تحليل التباين الأحادي ذو الاتجاه الواحد بين المجموعات one-way Anova.
- اختبار معنوية الفروق (أقل فرق معنوى LSD).

عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها:

لمناقشة النتائج وتفسيرها قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة كما تم استخدام المدى والمتوسط المرجح بعد حسابه بناءً على عدد الخيارات والفئات في مقياس ليكرت الرباعي في تحديد تقدير استجابات العينة وكانت النتائج على النحو التالي:

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

جدول (٦)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب استجابات عبارات البعد الأول: ممارسات التمر التي تؤثر سلبا على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

م	الكفاية	المجموع الكلي للاستجابات	الوزن النسبي %	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الممارسات	ترتيب الكفاية
١	تنتشر اشاعات كاذبة عن أشخاص من الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية.	٢٦٣	٧٥,٥٧	٣,٠٢	٠,٦٣	متوسط	١١
٢	يواجه أشخاص من الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية انتقادات غير موضوعية .	٢٧١	٧٧,٨٧	٣,١١	٠,٦٠	متوسط	٤
٣	يجد أشخاص من الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية تجاهلا وتهميشا.	٢٦٩	٧٧,٣٠	٣,٠٩	٠,٥٦	متوسط	٦
٤	يواجه أشخاص معينة من الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية تهديدا بالفصل من العمل.	٢٣٧	٦٨,١٠	٢,٧٢	٠,٨٠	متوسط	١٩
٥	تفتقد العدالة التوزيعية للمهام الوظيفية ارتباطها بمهارات وكفاءة الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية.	٢٦٩	٧٧,٣٠	٣,٠٩	٠,٥٨	متوسط	٧
٦	يحجب عن أشخاص من الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية معلومات هامة وضرورية تقيدهم في اتمام المهام المكلفين بها .	٢٦٦	٧٦,٤٤	٣,٠٦	٠,٦٠	متوسط	٩

التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

٧	يقل من شأن عمل أشخاص من الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية بهدف دفعهم للفشل.	٢٥٩	٧٤,٤٣	٢,٩٨	٠,٦٥	متوسط	١٢
٨	يوجد تدخل في العلاقات الشخصية موجه لأشخاص من الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية ونشر الفتنة والفرقة بينهم.	٢٥٣	٧٢,٧٠	٢,٩١	٠,٥٢	متوسط	١٦
٩	يتهم أشخاص من الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية بتقصيرهم في عملهم.	٢٧١	٧٧,٨٧	٣,١١	٠,٥٤	متوسط	٥
١٠	يواجه أشخاص من الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية إقصاءات من بعض المهام المميزة.	٢٥٩	٧٤,٤٣	٢,٩٨	٠,٦١	متوسط	١٣
١١	تفتقد عملية تقويم أداء الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية إلى الموضوعية.	٢٧٧	٧٩,٦٠	٣,١٨	٠,٥٦	متوسط	١
١٢	يواجه أشخاص من الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية تصيدا للأخطاء.	٢٦٨	٧٧,٠١	٣,٠٨	٠,٥٣	متوسط	٨
١٣	يجد أشخاص من الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية صعوبة في إيجاد وسائل تواصل مع من يههم الأمر	٢٧٢	٧٨,١٦	٣,١٣	٠,٦١	متوسط	٣

التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

						تساعدهم في أداء أعمالهم المكلفين بها.
٢	متوسط	٠,٥٦	٣,١٥	٧٨,٧٤	٢٧٤	١٤ يواجه أشخاص من الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية تسلطا وضغطا على أداء الأعمال المكلفين بها.
١٠	متوسط	٠,٥١	٣,٠٦	٧٦,٤٤	٢٦٦	١٥ تفقد المهام التي يكلف بها أشخاص من الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية إلى الصلاحيات.
١٨	متوسط	٠,٥٨	٢,٧٨	٦٩,٥٤	٢٤٢	١٦ يواجه أشخاص من الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية بتهم ملفقة (سرقا - أقاويل - سلوكيات).
١٤	متوسط	٠,٤٣	٢,٩٨	٧٤,٤٣	٢٥٩	١٧ تفقد الاجتماعات داخل المؤسسات التعليمية مراعاة مشاعر وآراء أشخاص من الهيئة التدريسية وغيرهم.
١٧	متوسط	٠,٥٣	٢,٨٤	٧٠,٩٨	٢٤٧	١٨ يواجه أشخاص من الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية الصوت العالي والصراخ في وجههم أمام الآخرين.
١٥	متوسط	٠,٤٠	٢,٩٨	٧٤,٤٣	٢٥٩	١٩ يواجه أشخاص من الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية احكاما عن الدفاع والإشادة والثناء على أعمالهم.
	متوسط	٠,٥٧	٣,٠١	٧٥,٣٣	٤٩٨١	المجموع

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

يتضح من جدول (٦) والخاص بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب استجابات عينة الدراسة في عبارات البعد الأول: ممارسات التمر التي تؤثر سلبًا على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية أن هناك تباين بين متوسطات استجابات عينة الدراسة والتي تراوحت قيمها ما بين ٣,١٨ إلى ٢,٧٢ في عباراتها وبمستوى ممارسات للتمر جميعها (متوسط)، كما كان المتوسط الحسابي لإجمالي عبارات البعد الأول ٣,٠١ وبمستوى ممارسات للتمر (متوسط)، مما يعكس وجود ممارسات تنمرية معتدلة داخل المؤسسات التعليمية.

وكانت أكثر العبارات وبمستوى ممارسات للتمر عبارة رقم (١١) (تفتقد عملية تقويم أداء الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية إلى الموضوعية) وحصلت على الترتيب الأول بمتوسط حسابي ٣,١٨، ووزن نسبي ٧٩,٦٠٪، وكان أقل العبارات بمستوى ممارسات للتمر عبارة رقم (٤) (يواجه أشخاص معينة من الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية تهديداً بالفصل من العمل) حيث حصلت على الترتيب الأخير برقم (١٩) بمتوسط حسابي ٢,٧٢، ووزن نسبي ٦٨,١٠٪.

وتُعزى تلك النتائج إلى أن تقويم الهيئة التدريسية لا يتم بأسس موضوعية، وهذا ما أكدته دراسة (Jenkins, 2001) حول المدراء المتتمرون في أنهم تعرضوا في السابق لسياسات غير عادلة للمنظمة التي كانوا يعملون فيها. ويمكن تفسير ذلك بعدم وجود معايير واضحة ومحددة لتقويم أداء العاملين، مما يترك مجالاً للتحييز وعدم الموضوعية. كما تتفق هذه النتائج مع دراسة (Bulut & Hihi, 2021) التي بينت أن معدل انتشار التمر في العمل عالمياً يبلغ حوالي ١٥٪، بينما بلغ في الدول النامية نسبة أعلى.

التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

جدول (٧)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب استجابات عبارات البعد الثاني: الملامح الشخصية للمتتمر والتي تؤثر ممارساته سلبا على الرضا الوظيفي للآخرين داخل المؤسسات التعليمية.

م	الكفاية	المجموع الكلي للاستجابات	الوزن النسبي %	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الملامح	ترتيب الكفاية
١	يتصف الشخص الذي يمارس التنمر على الآخرين بالغرور .	٣١٠	٨٩,٠٨	٣,٥٦	٠,٥٨	عالي	١
٢	يستمتع الشخص الذي يمارس التنمر باللذة في توبيخ والحق الأذى بالآخرين.	٢٩٣	٨٤,٢٠	٣,٣٧	٠,٥٧	عالي	٤
٣	يستخدم الشخص الذي يمارس التنمر على الآخرين القوة بسبب سلطته ونفوذه ونوعه .	٢٩٧	٨٥,٣٤	٣,٤١	٠,٥٢	عالي	٢
٤	يبادر الشخص الذي يمارس التنمر على الآخرين بالهجوم لحماية نفسه .	٢٩٦	٨٥,٠٦	٣,٤٠	٠,٥٤	عالي	٣
٥	يوجد لدى الشخص الذي يمارس التنمر هوس السيطرة على الآخرين.	٢٩١	٨٣,٦٢	٣,٣٤	٠,٥٧	عالي	٥
٦	يفتقد الشخص الذي يمارس التنمر على الآخرين ثقته بنفسه.	٢٩٠	٨٣,٣٣	٣,٣٣	٠,٥٤	عالي	٦
٧	يوجد لدى الشخص الذي يمارس التنمر على الآخرين خوف دائم من قيام ضحاياه بأداء المهام بصورة أفضل منه.	٢٨٩	٨٣,٠٥	٣,٣٢	٠,٤٩	عالي	٧
٨	يوجد لدى الشخص الذي يمارس التنمر على الآخرين سوء الفهم والتشكيك الدائم في صدق نواياهم .	٢٨٤	٨١,٦١	٣,٢٦	٠,٥٤	عالي	٨
٩	يوجد لدى الشخص الذي يمارس التنمر على الآخرين مهارة التلاعب بالألفاظ كسلاح للأذى .	٢٧٩	٨٠,١٧	٣,٢١	٠,٤٦	متوسط	٩
المجموع		٢٦٢٩	٨٣,٩٤	٣,٣٦	٠,٥٣	عالي	

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

يتضح من جدول (٧) والخاص بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب استجابات عينة الدراسة في عبارات البعد الثاني: الملامح الشخصية للمتتمر والتي تؤثر ممارساته سلباً على الرضا الوظيفي للآخرين داخل المؤسسات التعليمية أن هناك تباين بين متوسطات استجابات عينة الدراسة والتي تراوحت قيمها ما بين ٣,٥٦ إلى ٣,٢١ في عباراتها وبمستوى ممارسات للمتتمر جميعها (عالي) عدا عبارة واحدة بمستوى ممارسات للمتتمر جميعها (متوسط)، كما كان المتوسط الحسابي لإجمالي عبارات البعد الثاني ٣,٠١ ووزن نسبي ٨٣,٩٤ % وبمستوى عام لممارسات للمتتمر (عالي). وهذا يشير إلى وجود سمات شخصية سلبية للمتتمرين مثل الغرور والحاجة للسيطرة.

وكانت أكثر العبارات وبمستوى ممارسات للمتتمر عبارة رقم (١) (يتصف الشخص الذي يمارس التتمر على الآخرين بالغرور) وحصلت على الترتيب الأول بمتوسط حسابي ٣,٥٦، ووزن نسبي ٨٩,٠٨ %، وكانت أقل العبارات بمستوى ممارسات للمتتمر عبارة رقم (٩) (يوجد لدى الشخص الذي يمارس التتمر على الآخرين مهارة التلاعب بالألفاظ كسلاح للأذى) حيث حصلت على الترتيب الأخير برقم (٩) بمتوسط حسابي ٣,٢١، ووزن نسبي ٨٠,١٧ %.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Kumpulainen, 2008) التي أشارت إلى أن المتتمرين يتصفون بالثقة بالنفس المنخفضة والحاجة إلى السيطرة. كما تتفق أيضاً مع دراسة (Kicher et al, 2011) التي ذكرت أن المتتمر يتصف بالغرور. ويمكن تفسير ذلك في ضوء نظرية التعلم الاجتماعي بأن سلوك التتمر يكتسب من البيئة المحيطة، وأن شخصية المتتمر تتأثر بمشاعر الدونية والضعف.

التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

جدول (٨)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب استجابات عبارات البعد الثالث: خصائص الأشخاص الذين يمارس ضدهم التنمر ويؤثر سلبيًا على رضاهم الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

م	الكفاية	المجموع الكلي للاستجابات	الوزن النسبي %	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الخصائص	ترتيب الكفاية
١	يتميز الأشخاص الذين يمارس ضدهم التنمر داخل المؤسسات التعليمية بشعبية وسط الآخرين.	٢٧١	٧٧,٨٧	٣,١١	٠,٥٢	متوسط	١
٢	يتمتع الأشخاص الذين يمارس ضدهم التنمر داخل المؤسسات التعليمية بسمات ايجابية مقبولة مثل الثقة في الآخرين والطف في التعامل والتفؤل والتنافس الإيجابي .	٢٧٠	٧٧,٥٩	٣,١٠	٠,٤٣	متوسط	٦
٣	يتسم الأشخاص الذين يمارس ضدهم التنمر داخل المؤسسات التعليمية بأخلاقيات مهنية واجتماعية.	٢٦٠	٧٤,٧١	٢,٩٩	٠,٤٢	متوسط	٣
٤	يميل الأشخاص الذين يمارس ضدهم التنمر داخل المؤسسات التعليمية إلى التركيز على الأعمال الجيدة والرغبة في مساعدة الآخرين .	٢٦٥	٧٦,١٥	٣,٠٥	٠,٥٠	متوسط	٢
٥	يتميز الأشخاص الذين يمارس ضدهم التنمر داخل المؤسسات التعليمية بالمرونة في التعامل مع غيرهم .	٢٦٤	٧٥,٨٦	٣,٠٣	٠,٣٦	متوسط	٤
٦	يتميز الأشخاص الذين يمارس ضدهم التنمر داخل المؤسسات التعليمية بالهدوء	٢٥٩	٧٤,٤٣	٢,٩٨	٠,٤٦	متوسط	٧

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

						في مواجهة المواقف غير العادلة.
٥	متوسط	٠,٤٢	٣,٠١	٧٥,٢٩	٢٦٢	تتميز ملامح الأشخاص الذين يمارس ضدّهم التمر داخل المؤسسات التعليمية بأن شخصيتهم لافتة للنظر وذات كاريزما .
	متوسط	٠,٤٤	٣,٠٤	٧٥,٩٩	١٨٥١	المجموع

يتضح من جدول (٨) والخاص بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب استجابات عينة الدراسة في عبارات البعد الثالث: خصائص الأشخاص الذين يمارس ضدّهم التمر ويؤثر سلّبا على رضاهم الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية، أنّ هناك تبايناً بين متوسطات استجابات عينة الدراسة والتي تراوحت قيمها ما بين ٣,١١ إلى ٢,٩٨ في عباراتها وبمستوى ممارسات للتمر جميعها (متوسط)، كما كان المتوسط الحسابي لإجمالي عبارات البعد الثالث ٣,٠٤ ووزن نسبي ٧٥,٩٩% وبمستوى عام لممارسات للتمر (متوسط).

وكانت أكثر العبارات وبمستوى ممارسات للتمر عبارة رقم (١) (يتميز الأشخاص الذين يمارس ضدّهم التمر داخل المؤسسات التعليمية بشعبية وسط الآخرين) وحصلت على الترتيب الأول بمتوسط حسابي ٣,١١، ووزن نسبي ٧٧,٨٧٪، وكانت أقلّ العبارات بمستوى ممارسات للتمر عبارة رقم (٦) (يتميز الأشخاص الذين يمارس ضدّهم التمر داخل المؤسسات التعليمية بالهدوء في مواجهة المواقف غير العادلة) حيث حصلت على الترتيب الأخير برقم (٧) بمتوسط حسابي ٢,٩٨، ووزن نسبي ٧٤,٤٣٪.

تتفق هذه النتائج مع دراسة (Kircher et al, 2011) التي أوضحت أن ضحايا التمر يتصفون بخصال إيجابية تجذب الآخرين. بينما جاءت بعض الدراسات مثل دراسة (Williams et al, 2005) مؤكدة على أن ضحايا التمر يتميزون بالخجل وضعف الثقة بالنفس. وهذا يرجع ربما إلى اختلافات ثقافية بين الدراسات.

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

جدول (٩)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب استجابات عبارات البعد الرابع: العلاقة بين ممارسات التمر وتأثيره السلبي على الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات داخل المؤسسات التعليمية (النوع – المنصب – الكفاءة – حداثة التعيين).

م	الكفاية	المجموع الكلي للاستجابات	الوزن النسبي %	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى التأثير	ترتيب الكفاية
١	تنتشر ظاهرة التمر الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية بين النساء بعضهن البعض	١٧١	٤٩,١٤	١,٩٧	٠,٥٦	ضعيف	٧
٢	تنتشر ظاهرة التمر الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية بين الرجال بعضهم البعض	٢٤٩	٧١,٥٥	٢,٨٦	٠,٤٩	متوسط	٥
٣	توجه ظاهرة التمر الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية من الرجال إلى النساء.	١٩٧	٥٦,٦١	٢,٢٦	٠,٤٧	ضعيف	٦
٤	توجه ظاهرة التمر الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية من النساء إلى الرجال.	١٦٥	٤٧,٤١	١,٩٠	٠,٤٦	ضعيف	٨
٥	يمارس التمر الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية من الوظائف الأعلى إلى الأقل.	٢٦٦	٧٦,٤٤	٣,٠٦	٠,٥٨	متوسط	١
٦	يمارس التمر الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية على ذوي الكفاءات من الهيئة التدريسية وغيرهم .	٢٥١	٧٢,١٣	٢,٨٩	٠,٤٧	متوسط	٤
٧	يمارس التمر الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية على حديثي التعيين.	٢٦٤	٧٥,٨٦	٣,٠٣	٠,٤٩	متوسط	٢
٨	تنتشر ظاهرة التمر الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية بين القيادات التعليمية بعضهم البعض سواء رجال أو نساء.	٢٦٤	٧٥,٨٦	٣,٠٣	٠,٥٤	متوسط	٣
المجموع		١٨٢٧	٦٥,٦٣	٢,٦٣	٠,٥١	متوسط	

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

يتضح من جدول (٩) والخاص بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب استجابات عينة الدراسة في عبارات البعد الرابع: العلاقة بين ممارسات التمر وتأثيره السلبي على الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات داخل المؤسسات التعليمية (النوع - المنصب - الكفاءة - حداثة التعيين)، أنّ هناك تباين بين متوسطات استجابات عينة الدراسة والتي تراوحت قيمها ما بين ٣,٠٦ إلى ١,٩٠ في عباراتها وبمستوى ممارسات للتمر ما بين (متوسط) و(ضعيف)، كما كان المتوسط الحسابي لإجمالي عبارات البعد الرابع ٢,٦٣ ووزن نسبي ٦٥,٢٧% وبمستوى عام لممارسات للتمر (متوسط).

وكانت أكثر العبارات وبمستوى ممارسات للتمر عبارة رقم (٥) (يمارس التمر الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية من الوظائف الأعلى إلى الأقل) وحصلت على الترتيب الأول بمتوسط حسابي ٣,٠٦، ووزن نسبي ٧٦,٤٤% وبمستوى ممارسات للتمر (متوسط)، وكانت أقل العبارات وبمستوى ممارسات للتمر عبارة رقم (٤) (توجه ظاهرة التمر الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية من النساء إلى الرجال) حيث حصلت على الترتيب الأخير برقم (٨) بمتوسط حسابي ١,٩٠، ووزن نسبي ٤٧,٤١%؛ وبمستوى ممارسات للتمر (ضعيف).

أظهرت النتائج أن معظم العبارات جاءت بمستوى "متوسط"، إلا عبارتين بمستوى "ضعيف"، وجاءت أكثر العبارات "يمارس التمر من الوظائف الأعلى إلى الأقل"، وهذا ما أكدته دراسة (Mckay et al, 2008) التي بينت أن التمر ينتقل بشكل هرمي من أعلى السلم الوظيفي إلى أسفله. وتشير هذه النتيجة إلى أن الوظيفة والمركز الإداري للمتتمر لهما دور في ممارسة سلوك التمر على المرؤوسين، حيث يستفيد المتتمر من سلطته ونفوذه الوظيفي في ذلك.

الإجابة على التساؤل السادس: هل تختلف اتجاهات عينة الدراسة نحو التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية طبقا لبعض المتغيرات (النوع - الوظيفة - الخبرة - المرحلة التعليمية).

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

جدول (١٠)

اختلاف استجابات عينة الدراسة نحو أبعاد استبيان التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية طبقاً لمتغير النوع باستخدام اختبار (ت)

بنود الاستبيان	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
البعد الأول: ممارسات التمر التي تؤثر سلباً على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية	ذكر	٤٠	٥٦,٩٨	٧,٥٤	٠,٣٢	غير دالة
	أنثى	٤٧	٥٧,٤٩	٧,٣٠		
البعد الثاني: الملامح الشخصية للمتتمر والتي تؤثر ممارساته سلباً على الرضا الوظيفي للأخرين داخل المؤسسات التعليمية	ذكر	٤٠	٢٩,٥٥	٤,٠٤	١,٥٠	غير دالة
	أنثى	٤٧	٣٠,٧٩	٣,٦٥		
البعد الثالث: خصائص الأشخاص الذين يمارس ضدهم التمر ويؤثر سلباً على رضاهم الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية	ذكر	٤٠	٢٠,٩٥	٢,١٧	١,٢٠	دالة
	أنثى	٤٧	٢١,٥٥	٢,٤٧		
البعد الرابع: العلاقة بين ممارسات التمر وتأثيره السلبي على الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات داخل المؤسسات التعليمية (النوع – المنصب – الكفاءة – حداثة التعيين).	ذكر	٤٠	٢٠,٥٨	١,٩١	١,٧٩	غير دالة
	أنثى	٤٧	٢١,٣٦	٢,١٤		
البعد الخامس: الحلول المقترحة لمواجهة انتشار ظاهرة التمر حتى يسود الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية	ذكر	٤٠	١١,٥٥	٢,٦٩	٠,٤٣	دالة
	أنثى	٤٧	١١,٢٦	٣,٤٥		

قيمة (ت) الجدولية عند درجات حرية (٤٨) ومستوى ٠,٠٥ = ٢,٠٠ * مستوى ٠,٠١ = ٢,٦٦ **

يتضح من جدول (١٠) عدم وجود أية فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة نحو أبعاد استبيان التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية طبقاً لمتغير النوع، وتؤكد الدراسة الحالية أن التمر داخل المؤسسات التعليمية لا ينظر إلى رجل أو امرأة، فالتمر نوع من الهيمنة والتسلط والاستقواء على العاملين بغض النظر عن النوع. وجاءت هذه النتيجة عكس ما توصل إليه (Simpson & Cohen, 2004) والذي توصل في دراسته أن النساء أكثر تعرضاً من الرجال للتمر.

التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

جدول (١١)

اختلاف استجابات عينة الدراسة نحو أبعاد استبيان التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية طبقاً لمتغير الوظيفة باستخدام تحليل التباين ذوى الاتجاه الواحد one-way Anova

أبعاد الاستبيان	الوظيفة	العدد	المتوسط الحسابى	الانحراف المعياري	قيمة (ف) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
البعد الأول: ممارسات التنمر التي تؤثر سلباً على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية	مدير مدرسة	٨	٤٨,٨٨	٩,٣٠	*٣,٣٧*	دالة
	ناظر مدرسة	١١	٥٦,٠٩	٦,٦٦		
	وكيل مدرسة	١١	٥٦,٥٥	٨,٨٦		
	مدرس أول	١٦	٥٧,٠٦	٦,٦٥		
	مدرس	١٢	٦٢,١٧	٥,٢٤		
	أخصائي أول اجتماعي - نفسي وغيره	١٧	٥٧,٤١	٧,٠٨		
	أخصائي اجتماعي - نفسي وغيره	١٢	٥٩,٦٧	٣,٤٧		
البعد الثاني: الملامح الشخصية للمتندر والتي تؤثر ممارساته سلباً على الرضا الوظيفي للآخرين	مدير مدرسة	٨	٢٧,٦٣	٥,٠٤	٢,١٣	غير دالة
	ناظر مدرسة	١١	٣٠,١٨	٣,٧٦		
	وكيل مدرسة	١١	٢٨,٩١	٣,١٨		
	مدرس أول	١٦	٢٩,٦٣	٣,٤٨		
	مدرس	١٢	٣٢,٩٢	٣,٦٨		
	أخصائي أول اجتماعي - نفسي وغيره	١٧	٣٠,٢٩	٣,٤١		
	أخصائي اجتماعي - نفسي وغيره	١٢	٣١,١٧	٣,٩٣		

التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

						داخل المؤسسات التعليمية
دالة	*٣,٥٣*	٣,١٥	١٨,٢٥	٨	مدير مدرسة	البعد الثالث : خصائص الأشخاص الذين يمارس ضدهم التنمر ويؤثر سلبا على رضاهم الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية
		٢,٠٩	٢١,٨٢	١١	ناظر مدرسة	
		١,٥٤	٢١,١٨	١١	وكيل مدرسة	
		٢,٧٥	٢١,٣١	١٦	مدرس أول	
		٢,٠٢	٢٢,٥٠	١٢	مدرس	
		٢,٠٨	٢١,٧١	١٧	أخصائي أول اجتماعي - نفسي وغيره	
		٠,٨٥	٢١,٠٠	١٢	أخصائي اجتماعي - نفسي وغيره	
دالة	*٣,٠٢*	٢,٦٢	١٩,٣٨	٨	مدير مدرسة	البعد الرابع: العلاقة بين ممارسات التنمر وتأثيره السلبي على الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات داخل
		١,٤٠	٢٠,١٨	١١	ناظر مدرسة	
		٢,١٤	٢٠,١٨	١١	وكيل مدرسة	
		٢,٣٣	٢١,٨٨	١٦	مدرس أول	
		٢,٤٥	٢٢,٢٥	١٢	مدرس	
		١,٤٨	٢٠,٩٤	١٧	أخصائي أول اجتماعي - نفسي وغيره	
		٠,٤٥	٢١,٢٥	١٢	أخصائي اجتماعي - نفسي وغيره	

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

					المؤسسات التعليمية (النوع - المنصب - الكفاءة - حداثة التعيين).
دالة	*٤,٦٨*	٢,٢٦	١٣,٣٨	٨	مدير مدرسة
		٢,٤٢	١٢,٣٦	١١	ناظر مدرسة
		٢,٢٥	١٢,٦٤	١١	وكيل مدرسة
		٣,٦٦	١٠,٠٦	١٦	مدرس أول
		٢,٥٧	١٠,٥٨	١٢	مدرس
		٢,٩٩	١٢,٧٦	١٧	أخصائي أول اجتماعي - نفسي وغيره
		٢,٢٣	٨,٦٧	١٢	أخصائي اجتماعي - نفسي وغيره
				البعد الخامس: الحلول المقترحة لمواجهة انتشار ظاهرة التمر حتى يسود الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية	

قيمة (ف) الجدولية عند مستوى $0,05 = 2,21$ * مستوى $0,01 = 3,04$ **

يتضح من جدول (١١) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة لجميع أبعاد استبيان التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية، عدا البعد الثاني طبقاً لمتغير النوع، وهذا ما تم تأكيده في الجدول السابق

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

جدول (١٢)

معنوية الفروق بين استجابات عينة الدراسة نحو أبعاد استبيان التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية طبقاً لمتغير الوظيفة باستخدام اختبار أقل فرق معنوي

LSD

LSD قيمة							المتوسط الحسابي	الوظيفة	أبعاد الاستبيان
أخصائي اجتماعي	أخصائي أول اجتماعي	مدرس	مدرس أول	وكيل مدرسة	ناظر مدرسة	مدير مدرسة			
- ١٠,٧* ٩	- ٨,٥٣ *	- ١٣,٢ *٩	٨,١ *٨	٧,٦٧ *	٧,٢١ *		٤٨,٨٨	مدير مدرسة	البعد الأول: ممارسات التمر التي تؤثر سلباً على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية
٣,٥٨-	١,٣٢-	- ٦,٠٨ *	٠,٩ ٧	٠,٤٦			٥٦,٠٩	ناظر مدرسة	
٣,١٢-	٠,٨٦-	- ٥,٦٢ *	٠,٥ ١				٥٦,٥٥	وكيل مدرسة	
٢,٦١-	٠,٣٥-	- ٥,١١ *					٥٧,٠٦	مدرس أول	
٢,٥٠	٤,٧٦						٦٢,١٧	مدرس	
٢,٢٦-							٥٧,٤١	أخصائي أول اجتماعي - نفسي وغيره	
							٥٩,٦٧	أخصائي اجتماعي - نفسي وغيره	
٣,٥٤-	٢,٦٦-	- ٥,٢٩	٢,٠ ٠	١,٢٨	٢,٥٥		٢٧,٦٣	مدير مدرسة	البعد الثاني: الملاح الشخصية للمتتمر والتي تؤثر ممارساته
٠,٩٩-	٠,١١-	- ٢,٧٤	- ٠,٥ ٥	- ١,٢٧			٣٠,١٨	ناظر مدرسة	

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

٢,٢٦-	١,٣٨-	- ٤.٠١	٠,٧ ٢				٢٨,٩١	وكيل مدرسة	سلبا على الرضا الوظيفي للآخرين داخل المؤسسات التعليمية .
١,٥٤-	٠,٦٦-	- ٣.٢٩					٢٩,٦٣	مدرس أول	
١,٧٥	٢,٦٣						٣٢,٩٢	مدرس	
٠,٨٨-							٣٠,٢٩	أخصائي أول اجتماعي - نفسي وغيره	
							٣١,١٧	أخصائي اجتماعي - نفسي وغيره	
- *٢.٧٥	- ٣.٤٦ *	- ٤.٢٥ *	٣,٠ *٦	٢,٩٣ *	٣,٥٧ *		١٨,٢٥	مدير مدرسة	البعد الثالث : خصائص الأشخاص الذين يمارس ضدهم التمر ويؤثر سلبا على رضاهم الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية
٠,٨٢	٠,١١	- ٠.٦٨	- ٠.٥ ١	- ٠.٦٤			٢١,٨٢	ناظر مدرسة	
٠,١٨	٠,٥٣-	- ١.٣٢	٠,١ ٣				٢١,١٨	وكيل مدرسة	
٠,٣١	٠,٤٠-	- ١.١٩					٢١,٣١	مدرس أول	
١,٥٠	٠,٧٩						٢٢,٥	مدرس	
٠,٧١							٢١,٧١	أخصائي أول اجتماعي - نفسي وغيره	
							٢١	أخصائي اجتماعي - نفسي وغيره	
- *١.٨٧	١,٥٦-	- ٢.٨٧ *	٢,٥ *	٠,٨٠	٠,٨٠		١٩,٣٨	مدير مدرسة	
١,٠٧-	٠,٧٦-	- ٢.٠٧ *	١,٧ ٠	٠,٠٠			٢٠,١٨	ناظر مدرسة	

التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

١,٠٧-	٠,٧٦-	- ٢.٠٧ *	١,٧٠				٢٠,١٨	وكيل مدرسة	المتغيرات داخل المؤسسات التعليمية (النوع – المنصب – الكفاءة – حداثة التعيين).
٠,٦٣	٠,٩٤	- ٠.٣٧					٢١,٨٨	مدرس أول	
١,٠٠	١,٣١						٢٢,٢٥	مدرس	
٠,٣١-							٢٠,٩٤	أخصائي أول اجتماعي – نفسي وغيره	
							٢١,٢٥	أخصائي اجتماعي – نفسي وغيره	
*٤,٧١	٠,٦٢	٢,٨٠ *	- ٣.٣ *٢	- ٠.٧٤	١,٠٢-		١٣,٣٨	مدير مدرسة	البعد الخامس: الحلول المقترحة لمواجهة انتشار ظاهرة التنمر حتى يسود الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية
*٣,٦٩	٠,٤٠-	١,٧٨	- ٢.٣ *٠	٠,٢٨			١٢,٣٦	ناظر مدرسة	
*٣,٩٧	٠,١٢-	٢,٠٦ *	- ٢.٥ *٨				١٢,٦٤	وكيل مدرسة	
١,٣٩	- ٢.٧٠ *	- ٠.٥٢					١٠,٠٦	مدرس أول	
١,٩١	- ٢.١٨ *						١٠,٥٨	مدرس	
*٤,٠٩							١٢,٧٦	أخصائي أول اجتماعي – نفسي وغيره	
							٨,٦٧	أخصائي اجتماعي – نفسي وغيره	

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

يتضح من جدول (١٢) أنّ معظم الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات عينة الدراسة نحو أبعاد استبيان التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية طبقاً لمتغير الوظيفة كانت لوظيفة (مدرس) عن باقي الوظائف الأخرى، وهذا ما تم تأكيده في جدول سابق بأن التمر يكون من الوظائف الأعلى، وهذا ما أكدته دراسة (Mckay et al., 2008)، حيث أنّ لكل مؤسسة أو منظمة هيكل وظيفي من الأعلى إلى الأقل والعكس، ففي الدراسة الحالية هناك من الوظائف الأعلى التي تلي المدرس وهي: المدرس الأول المشرف على المدرس، يليه وكيل المدرسة، ناظر المدرسة، مدير المدرسة، والموجه والموجه الأول للمادة، فكل هذه الوظائف والرتب تسيطر بشكل مباشر أو غير مباشر على المدرس كلا حسب اختصاصاته.

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

جدول (١٣)

اختلاف استجابات عينة الدراسة نحو أبعاد استبيان التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية طبقاً لمتغير الخبرة باستخدام تحليل التباين ذوى الاتجاه الواحد one-way Anova

أبعاد الاستبيان	الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ف) المحسوبة	الدلالة الاحصائية
البعد الأول: ممارسات التمر التي تؤثر سلباً على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية	أقل من خمس سنوات	٢٤	٦٠,٧٩	٤,٣٦	**٥,٠٩	دالة
	خمس سنوات إلى عشر سنوات	١٤	٥٨,١٤	٣,٩٠		
	أكثر من عشر سنوات	٤٩	٥٥,٢٧	٨,٥٨		
البعد الثاني: الملامح الشخصية للمتتمر والتي تؤثر ممارساته سلباً على الرضا الوظيفي للأخرين داخل المؤسسات التعليمية .	أقل من خمس سنوات	٢٤	٣٢,٠٨	٣,٨٧	**٤,٣٩	دالة
	خمس سنوات إلى عشر سنوات	١٤	٢٨,٩٣	٣,٠٨		
	أكثر من عشر سنوات	٤٩	٢٩,٦٧	٣,٨٠		
البعد الثالث: خصائص الأشخاص الذين يمارس ضدهم التمر ويؤثر سلباً على رضاهم الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية	أقل من خمس سنوات	٢٤	٢١,٨٣	١,٦٦	٠,٠١	غير دالة
	خمس سنوات إلى عشر سنوات	١٤	٢٠,٨٦	٠,٨٦		
	أكثر من عشر سنوات	٤٩	٢١,١٢	٢,٨٤		
البعد الرابع: العلاقة بين ممارسات التمر وتأثيره السلبي على الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات داخل المؤسسات التعليمية (النوع -	أقل من خمس سنوات	٢٤	٢١,٦٧	١,٨٨	٢,٠٠	غير دالة
	خمس سنوات إلى عشر سنوات	١٤	٢١,٠٧	١,٢٧		
	أكثر من عشر سنوات	٤٩	٢٠,٦٥	٢,٢٧		

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

					المنصب – الكفاءة – حادثة التعيين).
دالة	**٧,٨١	٢,٥٧	٩,٦٧	٢٤	أقل من خمس سنوات
		٣,٣١	١٠,٧١	١٤	خمس سنوات إلى عشر سنوات
		٢,٩٢	١٢,٤٣	٤٩	أكثر من عشر سنوات
					البعد الخامس: الحلول المقترحة لمواجهة انتشار ظاهرة التمر حتى يسود الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

قيمة (ف) الجدولية عند مستوى $0,05 = 2,21$ * مستوى $0,01 = 3,04$ **

يتضح من جدول (١٣) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة في الأبعاد (الأول، الثاني، والخامس) من استبيان التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية، بينما لم توجد أية فروق ذات دلالة إحصائية في الأبعاد (الثالث، والرابع) طبقاً لمتغير الخبرة، ويدل ذلك أنّ الخبرة لها دور كبير في التمر والرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية.

جدول (١٤)

معنوية الفروق بين استجابات عينة الدراسة نحو أبعاد استبيان التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية طبقاً لمتغير الخبرة باستخدام اختبار أقل فرق معنوي LSD

قيمة LSD			المت وسط الحس ابى	الخبرة	أبعاد الاستبيان
وكيل مدر سة	ناظر مدر سة	مدير مدر سة			
٢٥. *٠٠	- ١٠. ٠٠		٢٤	أقل من خمس سنوات	البعد الأول: ممارسات التمر التي تؤثر سلبيًا على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية
٣٥. *٠٠			١٤	خمس سنوات إلى عشر سنوات	
			٤٩	أكثر من عشر سنوات	
٢٥. *٠٠	- ١٠. ٠٠		٢٤	أقل من خمس سنوات	البعد الثاني : الملامح الشخصية للمتتمر والتي تؤثر ممارساته سلبيًا على الرضا الوظيفي للآخرين داخل المؤسسات التعليمية

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

٣٥. *٠٠			١٤	خمس سنوات إلى عشر سنوات	البعد الخامس: الحلول المقترحة لمواجهة انتشار ظاهرة التمر حتى يسود الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية
			٤٩	أكثر من عشر سنوات	
٢٥. *٠٠	- ١٠. ٠٠		٢٤	أقل من خمس سنوات	
٣٥. *٠٠			١٤	خمس سنوات إلى عشر سنوات	
			٤٩	أكثر من عشر سنوات	

يتضح من جدول (١٤) أن معظم الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين استجابات عينة الدراسة نحو أبعاد استبيان التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية طبقاً لمتغير الخبرة كانت للخبرة الأكثر من عشر سنوات ومن خمس سنوات إلى عشر سنوات عن الخبرة أقل من خمس سنوات، فكلما كانت سنوات الخبرة أكبر كانت لها علاقة بين التمر والرضا الوظيفي.

جدول (١٥)

اختلاف استجابات عينة الدراسة نحو أبعاد استبيان التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية طبقاً لمتغير المرحلة التعليمية باستخدام تحليل التباين ذي الاتجاه الواحد one-way Anova

أبعاد الاستبيان	المرحلة التعليمية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ف) المحسوبة	الدلالة الإحصائية
البعد الأول: ممارسات التمر التي تؤثر سلباً على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية	رياض أطفال	١٥	٥٤,٦٠	٧,٣٠	١,٠٣	غير دالة
	المرحلة الابتدائية	٢٣	٥٧,٠٠	٨,١١		
	المرحلة الإعدادية	٢٨	٥٨,٧١	٦,٧٨		
	المرحلة الثانوية	٢١	٥٧,٤٨	٧,٣٢		
البعد الثاني: الملامح الشخصية للمتتمر والتي تؤثر ممارساته سلباً على الرضا الوظيفي	رياض أطفال	١٥	٣٠,٠٧	٤,٣٠	٠,٢٨	غير دالة
	المرحلة الابتدائية	٢٣	٣٠,٧٨	٤,٥٧		
	المرحلة الإعدادية	٢٨	٢٩,٧٩	٣,٤٧		
	المرحلة الثانوية	٢١	٣٠,٢٩	٣,٣٦		

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

للآخرين داخل المؤسسات التعليمية .						
غير دالة	١,٠٧	٢,٠٧	٢٠,٥٣	١٥	رياض أطفال	البعد الثالث: خصائص الأشخاص الذين يمارس ضدهم التمر ويؤثر سلبا على رضاهم الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية
		٣,٤٢	٢١,٤٨	٢٣	المرحلة الابتدائية	
		١,٦٧	٢١,٠٤	٢٨	المرحلة الإعدادية	
		١,٧٣	٢١,٩٠	٢١	المرحلة الثانوية	
غير دالة	٠,٣٢	١,٣٠	٢٠,٥٣	١٥	رياض أطفال	البعد الرابع: العلاقة بين ممارسات التمر وتأثيره السلبي على الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات داخل المؤسسات التعليمية (النوع – المنصب – الكفاءة – حادثة التعيين).
		٢,٧٩	٢١,٠٤	٢٣	المرحلة الابتدائية	
		٢,٠٩	٢١,١٨	٢٨	المرحلة الإعدادية	
		١,٥٦	٢١,٠٥	٢١	المرحلة الثانوية	
غير دالة	١,٤٤	٣,٤٤	١٠,٣٣	١٥	رياض أطفال	البعد الخامس: الحلول المقترحة لمواجهة انتشار ظاهرة التمر حتى يسود الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية
		٢,٧٧	١٠,٩٦	٢٣	المرحلة الابتدائية	
		٢,٨٧	١١,٦١	٢٨	المرحلة الإعدادية	
		٣,٤٣	١٢,٣٣	٢١	المرحلة الثانوية	

قيمة (ف) الجدولية عند مستوى ٠,٠٥ = ٢,٢١ * مستوى ٠,٠١ = ٣,٠٤ **

يتضح من جدول (١٥) عدم وجود أية فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة نحو أبعاد استبيان التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية طبقا لمتغير المرحلة التعليمية، فالتمر يوجد في جميع المراحل التعليمية، لأن الظروف داخل المؤسسات التعليمية واحدة، والهيكل الوظيفي متشابه والإدارة التي تتعامل مع المشكلات واحدة، وكذلك السياسات واحدة، ولم تنطرق الدراسات السابقة لهذه الجزئية.

التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

جدول (١٦)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب استجابات عبارات البعد الخامس: الحلول المقترحة لمواجهة انتشار ظاهرة التنمر حتى يسود الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

م	الكفاية	المجموع الكلي للاستجابات	الوزن النسبي %	المتوسط	الانحراف المعياري	مستوى الحلول	ترتيب الكفاية
١	تحدد مشكلة التنمر الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية والتعرف على أسبابها .	٢٠٧	٥٩,٤٨	٢,٣٨	٠,٧٢	ضعيف	٥
٢	تفعل اللوائح الداخلية المنظمة للعمل فيما يخص العلاقات والقيم والأخلاق المرتبطة بالعمل داخل المؤسسات التعليمية حتى يسود الرضا الوظيفي .	٢٠٢	٥٨,٠٥	٢,٣٢	٠,٧١	ضعيف	٤
٣	تعد ورش عمل لوضع قواعد وبرامج وقائية وعلاجية لمواجهة ظاهرة التنمر الوظيفي حتى يسود الرضا داخل المؤسسات التعليمية.	١٩٤	٥٥,٧٥	٢,٢٣	٠,٦٤	ضعيف	٣
٤	توضح اللوائح الخاصة بالمسائلة القانونية العادلة بشأن التنمر الوظيفي حتى يسود الرضا داخل المؤسسات التعليمية.	١٩٣	٥٥,٤٦	٢,٢٢	٠,٦٧	ضعيف	٢
٥	توفر برامج للإرشاد الاجتماعي والنفسي للهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية لمواجهة ظاهرة التنمر الوظيفي وذلك لتحقيق الرضا .	١٩٥	٥٦,٠٣	٢,٢٤	٠,٦٦	ضعيف	١
المجموع		٩٩١	٥٦,٩٥	٢,٢٨	٠,٦٨	ضعيف	

يتضح من جدول (١٦) والخاص بالمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وترتيب استجابات عينة الدراسة في عبارات البعد الخامس: الحلول المقترحة لمواجهة انتشار ظاهرة التنمر حتى يسود الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية، أن هناك تباين بين متوسطات استجابات عينة الدراسة والتي تراوحت قيمها ما بين ٢,٢٤ إلى ٢,٣٨ في عباراتها وبمستوى ممارسات للتنمر لجميع العبارات (ضعيف)، كما كان المتوسط

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

الحسابي لإجمالي عبارات البعد الخامس ٢,٢٨ ووزن نسبي ٥٦,٩٥ % وبمستوى عام لممارسات للتمر (ضعيف).

وكانت أكثر العبارات وبمستوى ممارسات للتمر عبارة رقم (٥) (توفر برامج للإرشاد الاجتماعي والنفسي للهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية لمواجهة ظاهرة التمر الوظيفي وذلك لتحقيق الرضا) وحصلت على الترتيب الأول بمتوسط حسابي ٢,٢٤، ووزن نسبي ٥٦,٠٣ % وبمستوى ممارسات للتمر (ضعيف)، وكانت أقل العبارات بمستوى ممارسات للتمر عبارة رقم (١) (تحدد مشكلة التمر الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية والتعرف على أسبابها) حيث حصلت على الترتيب الأخير برقم (٥) بمتوسط حسابي ٢,٣٨، ووزن نسبي ٥٩,٤٨ % وبمستوى ممارسات للتمر (ضعيف).

أظهرت النتائج أنّ الحلول المقترحة لمواجهة انتشار ظاهرة التمر جاءت بمستوى "ضعيف"، مما يدل على ضرورة وضع حلول أفضل للحد من التمر، مثل ورش تدريبية وبرامج إرشادية وتعزيز اللوائح المناهضة للتمر. وتتفق نتائج حصول عبارات البعد الخامس (توفر برامج للإرشاد الاجتماعي والنفسي للهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية لمواجهة ظاهرة التمر الوظيفي وذلك لتحقيق الرضا) على مستوى ممارسات التمر، مع دراسة (Namie, 2003) التي أكدت على ضرورة عقد حملات توعوية حول التمر ومعناه، وتشجيع الإبلاغ عنه عند وقوعه للشخص أو مشاهدته، وما أكدته أيضاً دراسة (Matthiesen & Einarsen, 2004) من ضرورة توفير إرشاد اجتماعي لضحايا التمر، بحيث يجدون من يستمع لمشاكلهم وشكواهم، والمساعدة على بناء اتجاهات إيجابية لديهم وقدرة على تحمل سلوكيات التمر ومواجهته. ومن الضروري رفع مستوى الوعي حول الآثار الناتجة عن سلوكيات التمر في بيئة العمل ووضع إجراءات وقائية لضمان بيئات آمنة صالحة لجميع العاملين داخل المؤسسات التعليمية تقود إلى شعور العاملين بالرضا الوظيفي لعملم.

النتائج:

توصلت الدراسة من خلال نتائجها إلى أن ممارسات التمر التي تؤثر سلباً على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية وجد هناك تباين بين متوسطات استجابات عينة الدراسة جميعها متوسط، وكانت أكثر العبارات هي أن عملية تقويم أداء الهيئة التدريسية وغيرهم داخل المؤسسات التعليمية تفتقد إلى الموضوعية. أما فيما يخص الملامح الشخصية للمتتمر كانت عالية عدا عبارة واحدة وكانت أكثر العبارات أن الشخص الذي يمارس التمر على الآخرين يتصف بالغرور. وفيما يخص الأشخاص الذين يمارس ضدهم التمر كانت جميع العبارات متوسط وكانت في الترتيب الأول شعبيتهم وسط الآخرين. أما فيما يتعلق بين ممارسات التمر وتأثيره السلبي على الرضا الوظيفي وبعض المتغيرات كان متوسط، وأن التمر الوظيفي يمارس من الوظائف الأعلى إلى الأقل.

كما وجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة لجميع أبعاد استبيان التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي عدا متغير النوع، وطبقاً لمتغير الوظيفة وجد معظم الفروق ذات دلالة إحصائية كانت لوظيفة مدرس عن باقي الوظائف الأخرى، ووجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات العينة طبقاً لمتغير الخبرة، أما فيما يخص ممارسات التمر واللامح الشخصية للمتتمر والحلول المقترحة

التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

لمواجهة انتشار ظاهرة التنمر لا توجد أية فروق ذات دلالة احصائية في بعدي خصائص الأشخاص الذين يمارس ضدهم التنمر، و ممارسات التنمر وتأثيره السلبي على الرضا الوظيفي طبقا للنوع (المنصب – الكفاءة – الحداثة في التعيين)، وأن معظم الفروق ذات دلالة احصائية بين استجابات العينة كانت للخبرة الأكثر من عشر سنوات، ومن خمس سنوات إلى عشر سنوات عن الخبرة أقل من خمس سنوات، كما أثبتت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة طبقا لمتغير المرحلة التعليمية. أما فيما يخص الحلول المقترحة لمواجهة انتشار ظاهرة التنمر حتى يسود الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية كانت بمستوى عام ضعيف.

التوصيات:

- تكثيف جهود مؤسسات التعليم لتنفيذ برامج توعية ضد التنمر الوظيفي.
- توفير بيئة آمنة داخل المؤسسات التعليمية حتى يشعر العاملون بالرضا الوظيفي.
- وضع لوائح وقوانين رادعة لمن يمارسون التنمر على الآخرين.

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

قائمة المراجع العربية

١. أحمد، آية الله عبده سليمان. (٢٠٢١). دور التعقل في تعديل العلاقة بين التمر في العمل والرضا الوظيفي لدى العاملات بالوظائف الإدارية. المجلة المصرية للدراسات النفسية، مج ٣١، ع ١١٣، ١١٥ - ١٦٤.
٢. الحنيطي، إيمان محمد علي، ٢٠٠٠، دراسة تحليلية للرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الرياضية في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، كلية الدراسات العليا.
٣. الرفاعي، شيماء اسماعيل عبدالغني، جودة، عبدالمحسن عبدالمحسن حسن، و محمد، محمود أبو المجد كامل. (٢٠٢١). الإحباط الوظيفي كمتغير وسيط بين التمر التنظيمي والارتباط بالعمل: دراسة تطبيقية على الممرضات بمستشفيات وزارة الصحة بالمنصورة. المجلة المصرية للدراسات التجارية، مج ٤٥، ع ٤٤، ١ - ٢٦.
٤. الرويلي، نواف بن عبدالله جدعان، ٢٠٠٩، الرضا الوظيفي لدى مديري ومديرات مدارس التعليم العام الحكومي بمنطقة الحدود الشمالية، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبدالعزيز، كلية التربية.
٥. سليمان، عبدالرحمن و الببلاوي، إيهاب، ٢٠١٠، الآباء والعدوانية لدى الأبناء العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة، دار الزهراء، الرياض.
٦. شلبي، سميرة إبراهيم، عرفة أحمد علي، ١٩٩٠، نحو نظرية لزيادة الإنتاجية، دار المعارف، القاهرة.
٧. الشماع، خليل محمد حسن، ١٩٩١، مبادئ الإدارة بالتركيز على إدارة العمل ط ٢، طبعة الخلود، بغداد.
٨. طناش، سلامة، ١٩٩٩، الرضا عن العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الأردنية، مجلة الدراسات، مج ١٧ (أ) ع ٣، عمان.
٩. عبدالحميد، هبه محمد، ٢٠٠٨، علم النفس العام، (د.ط) عمان، دار البداية للنشر.
١٠. عبدالملك، الأزهر، و بوخميس، بوفولة. (٢٠٢٠). الرضا الوظيفي: تنمية إستراتيجية هادفة للتأثير على الأفراد والتقليل من الأنعكاسات النفسية والسلوكية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية: مدخل نظري تحليلي. مجلة العلوم الإنسانية، مج ٧، ع ١٤، ٢٥٦ - ٢٧١.
١١. العتيري، منصور، ٢٠١٨، التمر المدرسي لدى بعض تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي، مجلة كلية الآداب، جامعة الزاوية، العدد السادس والعشرون، الجزء الأول

التأثير السلبي لظاهرة التمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية

١٢. عليان ، بحي، همشري عمر، ١٩٩١ ، الرضا عن الوظيفة لدي المرأة العاملة في المكتبات المتخصصة في الأردن ، مجلة البحث في التربية وعلم النفس ، المجلد الرابع ، العدد الرابع.
١٣. العمري ، خالد (١٩٩٢) مستوى الرضا الوظيفي لمديري المدارس في الأردن وعلاقته ببعض خصائصهم الشخصية والوظيفية ، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات ، المجلد السابع، العدد الثاني .
١٤. العيسوي ، عبدالرحمان محمد ، ١٩٩٧ ، علم النفس الإنتاج ، (د.ب.ط) ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية .
١٥. عيسى، رانيا محمد ، ٢٠٠٣ ، الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لمعلمي المرحلة الثانوية بولاية الخرطوم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الخرطوم .
١٦. غنيم، صلاح الدين عبد العزيز. (٢٠٢٠). التمر في مكان العمل بالأجهزة الحكومية دراسة تطبيقية في البيئة المصرية. مجلة الإدارة التربوية، العدد ٢٨، أكتوبر ٢٠٢٠، ص ص ١٣-٨٢.
١٧. فرج، سماح محمد؛ عبد البر، عمرو حسين؛ الزيايدي، بسنت عادل؛ هاني، أحمد فخري. (٢٠٢٣). أثر تكاليف التمر الوظيفي على البيئة الإدارية بالتطبيق على بعض شركات الأسمنت المصرية: دراسة ميدانية. مجلة العلوم البيئية – جامعة عين شمس، المجلد ٥٢، العدد ٢، الجزء ٣، فبراير ٢٠٢٣، ص ص ١-٢١.
١٨. القحطاني ، نوره ، ٢٠١٢ ، التمر المدرسي وبرامج التدخل ، مجلة الميادين ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود ، السعودية .
١٩. قطامي ، الصرايرة ، ٢٠٠٩ ، الطفل المتمتم ، المسيرة للنشر والتوزيع ، الأردن .
٢٠. لطفي ، إبراهيم ، ١٩٩٢ ، علم اجتماع التنظيم ، (د.ب.ط) ، دار الغربي للنشر، القاهرة .
٢١. مساعده ، عبدالحميد ، ١٩٩٩ ، الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في جامعة اليرموك ، مجلة مركز البحوث التربوية ، جامعة قطر ، ع ١٦ .
٢٢. منصور ، مجيد ، ٢٠١٠ ، درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسة في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين ، مجلة جامعة الأزهر بغزة ، سلسلة العلوم الإنسانية ، مج ١٢ ، العدد ١ .
٢٣. منصور، السعيد. (٢٠٢٣). التمر السيبراني وانعكاساته على الرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الابتدائي: دراسة ميدانية على عينة من أساتذة التعليم الابتدائي بالوادي. مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والانسانية، مج ٧، عدد خاص ، ٤٠٤ - ٤٢٤.

التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

٢٤. نصر الدين ، سمير عبدالله ، ٢٠٠٨ ، الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين بالجامعات السعودية ، رسالة ماجستير ، جامعة الملك عبدالعزيز ، كلية الإقتصاد والإدارة .

٢٥. الهزايمة ، أحمد زكي ، ١٩٩٠ ، رضي المعلمين عن الممارسات الإشرافية في مديرية التعليم العالي بمحافظة إربد ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية .

26. Abdel Hamid, Heba Muhammad, 2008, General Psychology, (ed.), Amman, Al-Bedaya Publishing House.
27. Abdel Malek, Al-Azhar, and Bukhmis, Boufoola. (2020). Job satisfaction: developing a targeted strategy to influence individuals and reduce psychological and behavioral repercussions in Algerian economic institutions: a theoretical and analytical approach. Journal of Human Sciences, Vol. 7, No. 1, 256-271.
28. Ahmad, Ayatollah Abdu Suleiman. (2021). The role of sanity in modifying the relationship between bullying at work and job satisfaction in female workers in managerial positions. Egyptian Journal of psychological studies, No. 113 Vol.31. Pp. 115-164.
29. Ahmed, Ayatollah Abdo Suleiman. (2021). The role of reasoning in modifying the relationship between bullying at work and job satisfaction among female workers in administrative positions. Egyptian Journal of Psychological Studies, vol. 31, no. 113, 115-164.
30. Al-Atiri, Mansour, 2018, School bullying among some basic education students, Journal of the College of Arts, Zawia University, Issue Twenty-Six, Part One
31. Al-Hazaima, Ahmed Zaki, 1990, Teachers' Satisfaction with Supervisory Practices in the Directorate of Higher Education in Irbid Governorate, unpublished master's thesis, University of Jordan.
32. Al-Hunaiti, Iman Muhammad Ali, 2000, An analytical study of job satisfaction among faculty members in the College of Physical Education in Jordanian universities, unpublished master's thesis, University of Jordan, College of Graduate Studies.
33. Alian, Bahi, Hamshari Omar, 1991, Job satisfaction among women working in specialized libraries in Jordan, Journal of Research in Education and Psychology, Volume Four, Issue Four.

34. Al-Issawi, Abdel-Rahman Muhammad, 1997, Production Psychology, (ed.), University Knowledge House, Alexandria.
35. Al-Omari, Khaled (1992) The level of job satisfaction of school principals in Jordan and its relationship to some of their personal and job characteristics, Mu'tah Journal of Research and Studies, Volume Seven, Issue Two.
36. Al-Qahtani, Noura, 2012, School bullying and intervention programs, Al-Mayadeen Magazine, College of Education, King Saud University, Saudi Arabia.
37. Al-Rifai, Shaima Ismail Abdel-Ghani, Jouda, Abdel-Mohsen Abdel-Mohsen Hassan, and Muhammad, Mahmoud Abu Al-Majd Kamel. (2021). Job frustration as a mediating variable between organizational bullying and engagement with work: an applied study on nurses in the Ministry of Health hospitals in Mansoura. Egyptian Journal of Commercial Studies, vol. 45, no. 4, 1-26.
38. Al-Ruwaili, Nawaf bin Abdullah Jadaan, 2009, Job Satisfaction among Principals of Public Public Education Schools in the Northern Border Region, Master's Thesis, King Abdulaziz University, College of Education.
39. Al-Shamaa, Khalil Muhammad Hassan, 1991, Principles of Management with a Focus on Work Management, 2nd edition, Al-Khuloud Edition, Baghdad.
40. Faraj, Samah Mohammed; Abdul Bar, Amr Hussein; Ziadi, Basant Adel; Hani, Ahmed Fakhri. (2023). The impact of job bullying costs on the administrative environment applied to some Egyptian cement companies: a field study. Journal of Environmental Sciences-Ain Shams University, Vol. 52, No. 2, Part 3, February 2023, pp. 1-21.
41. Ghonim, Salahuddin Abdul Aziz. (2020). Bullying in the workplace in government agencies is an applied study in the Egyptian environment. Journal of educational management, issue 28, October 2020, pp. 13-82.
42. Issa, Rania Muhammad, 2003, job satisfaction and its relationship to some demographic variables for secondary school teachers in Khartoum State, unpublished master's thesis, University of Khartoum.

43. Lotfy, Ibrahim, 1992, Sociology of Organization, (ed.), Al-Gharbi Publishing House, Cairo.
44. Mansour, Al-Saeed. (2023). Cyberbullying and its repercussions on the job satisfaction of primary education teachers: A field study on a sample of primary education teachers in the valley. Rawafid Journal for Scientific Studies and Research in the Social and Human Sciences, Volume 7, Special Issue, 404 - 424.
45. Mansour, Majeed, 2010, The degree of job satisfaction among faculty members at An-Najah National University in Palestine, Al-Azhar University Journal in Gaza, Humanities Series, Volume 12, Issue 1.
46. Musaada, Abdul Hamid, 1999, Job Satisfaction among Administrative Employees at Yarmouk University, Journal of the Educational Research Center, Qatar University, No. 16.
47. Nasraddin, Samir Abdullah, 2008, Job Satisfaction of Saudi Faculty Members in Saudi Universities, Master's Thesis, King Abdulaziz University, College of Economics and Administration.
48. Qatami, Al-Sarayrah, 2009, The Bullied Child, Al-Masirah Publishing and Distribution, Jordan.
49. Shalabi, Sumaya Ibrahim, Arafa Ahmed Ali, 1990, Towards a theory for increasing productivity, Dar Al-Maaref, Cairo.
50. Suleiman, Abdul Rahman and Al-Beblawi, Ihab, 2010, Parents and aggression among ordinary children and those with special needs, Dar Al-Zahraa, Riyadh.
51. Tanash, Salama, 1999, Satisfaction with work among faculty members at the University of Jordan, Journal of Studies, Volume 17 (A), No. 3, Amman.

قائمة المراجع الاجنبية

1. Allen, I. Elene .,E & Seaman, C. A (2007) *Likert Scales and Data Analyses. Quality Progress, 40, 64-65.*
2. Berthelsen et al , 2011 . Do they stayor do they go ? A Longitudmal study of intentions to Leave and exclusive from working Life among target of workplace bulling international journal of Manpower , 32 (2)178 – 193 .

3. Bono , S , & Malik , S , 2013 , Pakistan Journal of Commerce & Social Sciences , (7.3).
4. Brotheridge , c , M , & Lee , R . t . 2007 , Examing the relationship between the perceived work environment and workplace Bulling .
5. Bulut, S., & Hihi, S. (2021). Bullying in the workplace: The Psychological Causes and Effects of Bullying in the Workplace. *Clinical Research in Psychology*, 4(1), 1-5.
6. -Cambell , M , A , 2005 , Cyber Bulling , Anold problem in a New Guise ? Australian Journal of Guidance and counselling 15 (1) 68 -76 doi : 10 .13 75 / ajgc . 15.1.68 .
7. Chadwick , S & Trauaglia , J , 2017 , Workplace Bulling in the Australian health context : systematic Review , Journal of health organization and management , 31 (3) , 286 – 301 .
8. Chan, C., Wong, J., Yeap, L., Wee, L., Jamil, N., & Swarna Nantha, Y. (2019). Workplace bullying and psychological distress of employees across socioeconomic strata: a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 19(S4), 608.
9. Chowdhury, S. R., Kabir, H., Akter, N., Iktidar, M. A., Roy, A. K., Chowdhury, M. R., & Hossain, A. (2023). Impact of workplace bullying and burnout on job satisfaction among Bangladeshi nurses: A cross-sectional study. *Heliyon*, 9(2), e13162. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e13162>
10. Drydak, N. (2019). School-Age Bullying, Workplace Bullying and Job Satisfaction: Experiences of LGB People in Britain. *Manchester School*, 87(4), 455-488.
11. Einarsen , 2000 , Harassment and bulling at work : review of the scan din avian Aggression and violent Behavior . 5 (4) . 379 – 401 , approach .
12. Einarsen, S., Hoel, T., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2003). The concept of bullying at work the European tradition (EDS), Bullying and emotional abuse in the work place : international Perspectives in Research and Practice , London : Taylor Francis.
13. Giorgi, G., Leon-Perez, J. M., & Arenas, A. (2015). Are bullying behaviors tolerated in some cultures? Evidence for a curvilinear

- relationship between workplace bullying and job satisfaction among Italian workers. *Journal of Business Ethics*, 131, 227-237.
14. Glambek , M , Matthiesen , S . B , Hetl & J , & Einarsen , S , 2014 , Workplace bullying as an antecedent to job insecurity & intention to leave : a 6 month prospective study . *Human Resource Management Journal* , 24 (3) , 255-268 .
15. Grandey , A Kern , J . H & Frone , M , R , 2007 , verbal abuse from outsiders versus insiders : comparing frequency , impact on emotional exhaustion and the Role of emotional Labor , *Journal of occupational health Psychology* , 12 (1) , 63 .
16. Grunberg ,M , 1984 , *Social Psychology and Organization Behavior* (2ndedition) , Newyork , John Willy and Sons .
17. Hazard,(1991 B. seaton M :Teacher Job satisfaction , *Educational Audiology,Hand book* ,London ,Inc , 1994.
18. Hodgins , M , & Mannix Mc Namara , P , 2017 , Bulling and incivility in higher education workplace : Micropolities and the abuse of power , *Qualitative Research in organization and Management : An International Journal* 12(3) 190-206 .
19. Hutchinson , M , Wilkes , L , Jackson , D , & Vickers , M , H , 2010 , Intergrating individual , work group & organizational factors : Testing a multidimensional model of bulling in the nursing workplace , *Journal of Nursing management* , 18 (2), 173 -181 .
20. Jenkins, M, Winefield, H, & Sarris, A. 2011. Consequences of being accused of workplace bulling: an exploratory study. *International Journal of workplace Health Management* , 4(1),33-47 .
21. Kircher , J , Stilwell , C , Talbot , E . P , & Chesborough , S . (2011), Academic bullying in social work departments : The silent epidemic , *NACSW Convention Proceeddings* ,I-29 .
22. Kompulainen , K . (2008) , Psychiatric conditions associated with bulling *International Journal of Adolescent Medicine and Health* ,20, (2) 121 – 132 .
23. Kumpulainen K ,2008, Psychiatric conditions associated with bulling *international journal of Adolescent Medicine and Health* , 20 (2) : 121 – 32 .

24. Makay , R , Amold , D , Fratzi , J , & Thomas , R , 2008 , workplace bullying in academia , A , Canadian study , Employee Responsibilities & Rights , Journal , 20 (2) , 77-100 .
25. Matthiesen , S . B , & Einarsen m S , 2004 , Psychiatric distress and symptoms of ptsD among victims of bullying at workplace , British journal of guidance & counselling , 32 (3) , pp 333-356
26. Morrison , 1988, Education and development toddlers and Preschools , scete froseman and co .
27. Namie ,G (2003) The Bully at work , Naperville , L , Sourcebook , Inc. O”Moore , M . (n.d) no one benefits from bullying . Anti – bullying center . trinity college Dublin . Retrieved , June 4th , <http://www.abe.tcd.ie> .
28. Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2018). What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying: An overview of the literature and agenda for future research. *Aggression and Violent Behavior*, 42, 71-83.
29. Nielsen, M. B., Christensen, J. O., Finne, L. B., & Knardahl, S. (2020). Workplace Bullying, Mental Distress, and Sickness Absence: The Protective Role of Social Support. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 93(1), 43- 53.
30. Peyton , P , (2003) m Dignity at work , New York : Brunner , Routledg publishers .
31. Rose , P . N (1998) . Arresting violence : A resource guide for schools & their communities .
32. Sigursteinsdottir, H., & Karlsdottir, F. B. (2022). Does Social Support Matter in the Workplace? Social Support, Job Satisfaction, Bullying and Harassment in the Workplace during COVID-19. *International journal of environmental research and public health*, 19(8), 4724. <https://doi.org/10.3390/ijerph19084724>
33. Simpson, & Cohen,c.c (2004) Dangerous work : the gendered national of bullying in the context of higher education . *Gender , work & organization* ,11 (2) , P . 163-186 .

التأثير السلبي لظاهرة التنمر على الرضا الوظيفي داخل المؤسسات
التعليمية

34. Williams , K.D , Forgas , J.P , & Von Hippel , W . (Eds) , 2005 , the social outcast : Ostracism , social exlusion , rejection & bullying . New York : Psychology press .
- 35.-Wolke , D , Sarah , W , Stanford , K & Schulzs , (2002) . Bullying & Victimization of primary school Children in Engl & German : Prevalence & scool Factors British journal of Psychology ,92 .