

## واقع التنمر الوظيفي في الوظيفة العمومية

## دراسة ميدانية بمقر ولاية أم البواقي

The reality of occupational bullying in public service  
A field study at the headquarters of Oum El Bouaghi state

بغو هواري

جامعة أم البواقي (الجزائر)، baghou.houari@univ-oeb.dz

تاريخ الاستلام: 2024-01-04؛ تاريخ القبول : 2024/07/03

**ملخص:** هدفت الدراسة الحالية الى الكشف عن مستوى التنمر الوظيفي بأبعاده التنمر النفسي، التنمر اللفظي والتنمر الإجتماعي على موظفي ولاية أم البواقي، استخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوب الاستكشاف والمقارنة، اعتمد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات وقدرت عينة الدراسة بـ 36 موظفا. توصلت النتائج الى أن نسبة 72,3% من عينة الدراسة لا يتعرضون إلى التنمر الوظيفي بأبعاده الثلاثة وما نسبته 23,2% مستوى التنمر الوظيفي عليهم متوسط ، أما النسبة الباقية المقدرة بـ 4,5% تتعرض إلى مستويات مرتفعة من التنمر الوظيفي. توصلت النتائج أيضا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التنمر الوظيفي لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس، في حين توجد فروق تعزى لمتغير الفئة السوسيو مهنية.

**الكلمات المفتاحية:** تنمر وظيفي؛ تنمر نفسي؛ تنمر لفظي؛ تنمر إجتماعي؛ وظيفة عمومية

**Abstract:** The current study aimed to reveal the level of occupational bullying in its dimensions: psychological bullying, verbal bullying, and social bullying against employees of the state of Oum El Bouaghi. The researcher used the descriptive approach in both exploration and comparison methods, relied on the questionnaire as a tool for collecting data, and the study sample was estimated at 43 employees. The results revealed that 72.3% of the study sample are not exposed to occupational bullying in its three dimensions, 23.2% have an average level of occupational bullying, and the remaining percentage, estimated at 4.5%, are exposed to high levels of occupational bullying. The results also found that there are no statistically significant differences in the level of occupational bullying among the study sample due to the gender variable, while there are differences due to the socio-professional category variable.

**Keywords:** Occupational bullying; psychological bullying; verbal bullying; social bullying; public service

## 1- مقدمة

إن العنصر البشري في المنظمات أهم مورد على الإطلاق وجب الإهتمام به وإيلائه العناية الكافية بهدف تحقيق الرضا الوظيفي ومن ثم الكفاية الإنتاجية والفعالية التنظيمية. إلا انه وفي كثير من الأحيان تظهر متغيرات جديدة تؤثر على أداء الموظف وهي في الحقيقة معوقات تحول دون ذلك ومن بين هذه المعوقات نجد ظاهرة التنمر الوظيفي، ففي الآونة الاخيرة تفتن الباحثون والعلماء لمدى خطورة هذه الظاهرة. إن تفاوت القوة في بيئة العمل يؤدي إلى العديد من السلوكيات السلبية مثل؛ التحرش، السلوك العنيف، الصراع، التنمر والسلوك العدائي. يعد التنمر في بيئة العمل من المشكلات الأساسية التي تواجه التنظيمات في جميع أنحاء العالم، وقد ظهرت الدراسة الأولى حول التنمر في بيئة العمل بواسطة هانز ليمان (Leymann. H) في بداية الثمانينيات، حيث استخدم ليمان مصطلح "المهاجمة" Mobbing للإشارة إلى الإساءة العاطفية في العمل من قبل شخص آخر أو أكثر، حيث درس ليمان الممرضات الذين حاولوا الانتحار بسبب المهاجمة في مكان العمل، وقد وضعت هذه الدراسة الأساس للبحوث اللاحقة (Agarwa & Rai في: عبد الله، 2022).

بات التنمر في بيئة العمل يهدد مسار المنظمات مهما كانت طبيعتها وهذا راجع لمدى سرعة انتشاره، وتعرف ظاهرة التنمر الوظيفي بأنها سلوكيات غير مرغوبة تحدث عن موظف أو مجموعة من الموظفين تجاه موظف اخر تحدث عادة في بيئة العمل مما تؤثر سلبا على سلوكه و علاقته مع الآخرين بالمؤسسة التي يعمل بها، وتكون هذه السلوكيات بصفة متعمدة ومتكررة مما يخلق بيئة عمل قمعية، والتنمر الوظيفي قد يكون تنمرا لفظيا عن طريق الصراخ العلني على الموظفين او شتمهم وسبهم بألفاظ نابية أو تهديدهم وقد يكون نفسيا كالمضايقة والتخويف والإذلال وازعاج الموظفين والحاق الاذى النفسي بهم. اما التنمر الاجتماعي فقد يكون من خلال الاضرار بالموظفين عن طريق تشويه سمعتهم او نشر الشائعات عليهم وحتى نشر النميمة والتحريض بين بعضهم البعض. كما أن التنمر الوظيفي يؤثر على الكثير من الظواهر التنظيمية الأخرى كالرضا الوظيفي، الانغماس الوظيفي، الالتزام، الولاء والإلتناء التنظيمي، دوران العمل... كما أن التنمر في بيئة العمل قد يمس كل القطاعات دون استثناء ولعل قطاع الوظيفة العمومية واحدة من القطاعات الجديرة بالدراسة لما لها من أهمية في التنمية المحلية وتبدير الشأن العام وبالتالي ضرورة الاهتمام بالموارد البشري فيها ودراسة الإشكاليات التنظيمية التي تواجهها ومحاولة إيجاد الحلول ومواجهتها وإدارتها، لهذا اختارها الباحث مجتمعا للدراسة وكانت الدراسة الميدانية على موظفي مقر ولاية أم البواقي...ومما سبق يمكن طرح التساؤل التالي:

## إشكالية الدراسة:

هل يتعرض موظفي ولاية أم البواقي إلى التنمر الوظيفي بأبعاده الثلاثة: اللفظي، النفسي والاجتماعي؟ وإن كان كذلك فما مستوى هذا التنمر؟

## فرضيات الدراسة:

انطلاقاً من الدراسات السابقة والإطلاع على التراث النظري للتمتع الوظيفي تم صياغة الفرضية العامة والفرضيات الجزئية كما يلي:

#### الفرضية العامة:

يوجد مستوى مرتفع من التمتع الوظيفي على موظفي ولاية أم البواقي.

#### الفرضيات الجزئية:

- الفرضية الجزئية الأولى: يوجد مستوى مرتفع من التمتع اللفظي على موظفي ولاية أم البواقي.
- الفرضية الجزئية الثانية: يوجد مستوى مرتفع من التمتع النفسي على موظفي ولاية أم البواقي.
- الفرضية الجزئية الثالثة: يوجد مستوى مرتفع من التمتع الاجتماعي على موظفي ولاية أم البواقي.
- الفرضية الجزئية الرابعة: توجد فروق في مستوى التمتع الوظيفي على موظفي ولاية أم البواقي تعزى لمتغير الجنس.
- الفرضية الجزئية الخامسة: توجد فروق في مستوى التمتع الوظيفي على موظفي ولاية أم البواقي تعزى لمتغير الفئة السوسيو مهنية.

#### أهداف الدراسة:

- ✓ التعرف على ظاهرة التمتع الوظيفي بقطاع الوظيفة العمومية وبولاية أم البواقي على وجه الخصوص.
- ✓ التعرف على مستوى التمتع الوظيفي بأبعاده (اللفظي، النفسي، الاجتماعي) على موظفي ولاية أم البواقي.
- ✓ التعرف على الفروق في مستوى التمتع الوظيفي على موظفي ولاية أم البواقي والتي تعزى لمتغيري الجنس والفئة السوسيو مهنية.

#### أهمية الدراسة:

##### الاهمية النظرية:

- ✓ تتمثل أهمية الدراسة في موضوع التمتع بحد ذاته إذ أصبح يأخذ حيزاً كبيراً من اهتمامات الباحثين والإدارة وأصبح يشكل هاجساً للموظفين كذلك.
- ✓ يمكن ان تكون مرجعاً علمياً وإطاراً نظرياً لدراسات لاحقة.
- ✓ أهمية الفئة التي تدرسها وهي الموظفين المنتمين إلى قطاع الوظيفة العمومية.
- ✓ تعرف الرؤساء والموظفين على ظاهرة التمتع الوظيفي أسبابه وأنواعه آثاره من أجل إدارته ومواجهته.

##### الاهمية التطبيقية:

- ✓ من المأمول ان توفر الدراسة أداة لقياس مستوى التمتع الوظيفي.

✓ يمكن أن تساهم في وضع مجموعة من التوصيات بالنسبة للأفراد والمنظمات لإدارة ظاهرة التمر الوظيفي.

### المنهج المستخدم:

استخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوبى المقارنة والإستكشاف وهو ما يتلاءم مع الدراسة الحالية.

### التعاريف الإجرائية:

#### التمر الوظيفي:

مجموعة من الممارسات السلبية غير المرغوبة، المتكررة والمستمرة ضد الموظفين الإداريين بمقر ولاية أم البواقي وتقاس من خلال الدرجة التى يحصل عليها الفرد على استبيان التمر الذى أعده الباحث.

#### 1.1- مفهوم التمر الوظيفي:

يعرف التمر الوظيفي على أنه شكل من أشكال الإساءة للآخرين، يحدث عندما يستخدم فرد أو مجموعة من الأفراد (متتمر أو متتمرون) قوتهم في الاعتداء على الفرد أو مجموعة أفراد، بأشكال مختلفة منها جسدي أو لفظي أو نفسي أو إجتماعي ويتميز بـ: أذى متعمد مقصود، متكرر وكذلك عدم التوازن بين المتتمر والضحية" (الدسوقي، 2016، ص 12).

كما يعرف بأنه مجموعة من السلوكات السلبية المستمرة الموجهة من عامل واحد أو مجموعة من العاملين في بيئة العمل تجاه الضحية (Rossiter & sochos, 2018, p. 386).

وعرف ايضا بأنه ذلك الاسلوب الخاطى المتبع من قبل المشرفين في المنظمة مع العاملين فيها، وينتج عنه احباط وغضب وشعور بالتعاسة للعامل وعدم حدوث رغبة في العمل مما يعكس ذلك سلبا على المنظمة (فائق، 2022، ص18).

وعليه فإن أهم مميزات أو صفات التمر الوظيفي:

**التكرار:** إذ تتسم سلوكيات التمر بالإنظام والتكرار ولا يكون مرة واحدة أو مرتين فقط.

**التعمد:** بحيث لا يكون حدثا عارضا أو صدفة بل مقصودا ومتعمدا.

**التصعيد:** بمعنى أن التمر يمتاز بالتصاعدية حيث يبدأ بحركات أو ألفاظ غير مباشرة ثم بعد ذلك يتطور مع مرور الوقت إلى التعدي اللفظي والنفسي وقد يصل حتى إلى التعدي الجسدي.

**المدة الزمنية:** يعني أن سلوكيات التمر تمتد لفترة زمنية غير قصيرة وقد تمتد لفترات طويلة.

**التباين وعدم التوازن في القوة:** هذا التباين في موازين القوى بين المتتمر والمتتمر عليه سواء كانوا من نفس الدرجة أو الفئة السوسيو مهنية أو بين موظفين ورؤساء.

#### 2.1- أبعاد التمر الوظيفي:

##### التمر اللفظي:

توجيه الكلام الجارح الغير مرغوب فيه والمنتك لخصوصية وحرمة الفرد، المقصود أو المؤذي، ويتمثل التمر اللفظي في التعرض للشتم والسب بألفاظ نابية، أو إطلاق أسماء غير لائقة أو التعرض للمقاطعة والصراخ أمام زملاء. وكذا التهديد لفظيا وبعنف والسخرية من لباس أو مظهر أو هندام.

### التمر النفسي:

ويتمثل التمر النفسي في الازلال أو المعاملة بتسلط أو الابتزاز أو التعرض للضغط. استخدام بعض التصرفات التي تلحق الأذى النفسي بالآخر، كالضحك عليه دون سبب، تجاهله أثناء الحديث، استخدام بعض الإشارات والإيماءات بغرض الإحتقار والإستصغار والتقليل من شأن الضحية وتخفيض درجة احساسها بذاتها تصرفات مخيفة أمامه وابعاد الضحية عن الاقران وعدم إعطائه أهمية أو اعتبار.

### التمر الاجتماعي:

إيذاء سمعة الشخص أو الحط من وضعه ومكانته الاجتماعية، منع الأفراد من ممارسة أنشطة جماعية وإقصائهم، رفض صداقاتهم، ونشر الشائعات عنهم (بن عبد الرحمان وسويسي، 2020). يسمى أيضا التمر العاطفي ويهدف الى التقليل من شأن الضحية وتخفيض درجة احساسها بذاتها وذلك من خلال التجاهل والعزلة وابعاد الضحية عن الاقران واستخدام لغة الجسد بعدوانية (Aslan & Asici, 2010, p. 467).

وتتجلى هذه الأنواع من التمر سواء اللفظي أو الاجتماعي أو النفسي في مجموعة من التصرفات والسلوكيات في بيئة العمل أبرزها:

- ✓ استخدام الاساءة اللفظية والتحرش والتعمد في تجاهل الموظفين وعزلهم عن زملاء.
- ✓ نشر الشائعات والافتراءات الكاذبة عن الموظف بقصد الايذاء والتهديد والترهيب المستمر.
- ✓ تشجيع الموظفين على كراهية المتمم عليه.
- ✓ العمل بقصد على دفع مجموعة افراد متممين بالتصرف بشكل منسق لإيذاء الموظف.
- ✓ ايذاء المتمم عليه وغرس الخوف والغضب والعجز المهني في حياته اليومية.
- ✓ الاحتفاظ بمعلومات ضرورية لإتمام العمل بطريقة متعمدة.
- ✓ المراقبة والانتقادات الموجهة المبالغ فيها والتعليقات المفتقدة للاحترام والاستهزاء به امام زملائه اثناء تأدية المهام.
- ✓ الضغوط المهنية على الموظف بشكل متعمد بهدف زيادة العبئ الوظيفي.
- ✓ حفظ انجاز عمل الموظف امام الاخرين بهدف دفعه للفشل والاستقزاز واستحقاره.
- ✓ استبعاد الموظف من الاجتماعات وتهميشه في بيئة العمل واشعاره بأنه غير مرغوب به (مغار، 2015، ص 516).

### 3.1 - مظاهر ومؤشرات التمر الوظيفي:

هناك بعض المؤشرات تدل على وجود التمر في مكان العمل نذكر من بينها:

- ✓ زيادة شكاوي الموظفين ضد مرؤوسيهم؛
- ✓ انخفاض في مستوى اداء الموظفين المتفانين في العمل؛
- ✓ انخفاض في الروح المعنوية؛
- ✓ التخوف والتهرب من أحد الزملاء في العمل؛
- ✓ زيادة حالات الاكتئاب؛
- ✓ زيادة مستويات التغيب ودوران العمل؛
- ✓ الاجهاد المهني ؛
- ✓ تغيير في الشخصية.

#### 4.1- أسباب التمر الوظيفي:

يمكن تلخيص أهم أسباب التعرض للتمر في مايلي:

أولاً وبلا شك فإن أفضل شخص في مكان العمل هو هدف للمتمم لأنه يتمتع بصفات معينة تجعله متميزاً في العمل أو محبوب من الجميع على عكس المتتمر. علاوة على ذلك نمط الشخصية لكل من المتتمر والضحية يلعب دوراً مهماً في حدوث سلوك التمر، كما أن المتتمرين عادة ما يعانون من حالاتهم العاطفية السلبية مثل: القلق، أو عدم الأمان، أو الغضب كما أنهم عدوانيون للغاية ومستوى احترامهم لذواتهم منخفض. ويعتبر عبء العمل وضغط العمل أيضاً أحد أسباب التمر، ويقوم بعض المتتمرين باستهداف الزملاء بناء على اعتبارات أخرى مثل: عرقهم أو جنسهم أو مستواهم الدراسي أو حتى أعمارهم أو شكل أجسامهم (Bulut & Hihi, 2021).

#### 5.1- آثار التمر الوظيفي:

✓ على الصحة النفسية والجسمية: إن تعرض الموظفين من تتمر يؤثر على شخصيتهم ويشعرهم بالخطورة فيما يخص أمانهم الوظيفي، كما يؤثر ذلك على صحتهم النفسية ويظهر في شكل سلوكيات غير مرغوبة كسرعة الغضب والإنفعال مع المشرفين والزملاء، القلق، الإحباط، الإرهاق.

بالإضافة إلى اضطرابات النوم، الإجهاد، خطر الإصابة بمرض السكري، الصداع النصفي، التهاب المفاصل وآلام العظام وأمراض القلب والأوعية الدموية

✓ على الصحة الاجتماعية: حيث أن تعرض الموظفين لسلوك التمر يؤدي إلى سوء التكيف الاجتماعي ويؤثر على علاقتهم الاجتماعية في مكان العمل. بل يؤثر حتى على أهل الضحية من خلال التصرفات التي يسلكها المتتمر عليه حيالهم على شاكلة الغضب وسرعة الاستثارة أو ممكن تبدل المشاعر والبرود العاطفي والعزلة.

✓ على الحياة المهنية: يؤدي إلى نقص مستوى الأداء وانخفاض في الروح المعنوية والدافعية للعمل، وهذا يؤثر على الموظفين والمنظمة على حد سواء، من خلال زيادة غياب الابتكار والإبداع، زيادة معدلات

التعب عن العمل والعطل المرضية، حوادث العمل.... مما يعود بالسلب على فعالية وكفاءة واستمرارية المنظمات.

## 2 - الطريقة والأدوات :

### 1.2- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين الإداريين الذين يمارسون مهامهم بمقر ولاية أم البواقي وذلك بمختلف المديرية والمصالح التابعة لها: ديوان الوالي، المفتشية العامة للولاية، الأمانة العامة، مديرية الإدارة المحلية، مديرية التنظيم والشؤون العامة والإداريين في المجلس الشعبي الولائي. أما بالنسبة لعينة الدراسة من نوع العينة الطبقية تم اختيارها عشوائيا بنسبة 20 % من كل طبقة (المديريات والمصالح المذكورة أعلاه) بحيث قدر أفراد العينة الكلية بـ 43 موظفا من دون عينة الدراسة الاستطلاعية.

### خصائص للعينة:

تتوزع أفراد العينة (تم اعتماد عينة من 36 موظفا من بين 43 وهي العينة التي اجابت على أداة الدراسة) حسب الخصائص التالية كما يلي:

الجدول رقم (1): يوضح توزيع افراد العينة

توزيع أفراد العينة حسب الجنس		
الجنس	التكرار	النسب المئوية
ذكر	23	63,9
أنثى	13	36,1
المجموع	36	100
توزيع الأفراد حسب السن		
الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 35 سنة	7	19,4
من 35_44 سنة	17	47,2
من 45_54 سنة	11	30,6
سنة فأكثر 55	1	2,8
المجموع	36	100
الفئة السوسيو مهنية		
الفئة	تكرار	النسبة المئوية
إطار سامي	2	5,6
إطار	11	30,6
عون تحكم	13	36,1
عون تنفيذ	10	27,8

المجموع	36	100%
توزيع أفراد العينة حسب سنوات العمل		
سنوات العمل	تكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	4	11,1
من 5_9 سنوات	3	8,3
من 10 إلى 14 سنة	7	19,4
15 سنة فأكثر	22	61,1
المجموع	36	100%

المصدر: من اعداد الباحث

## 2.2- أداة الدراسة:

بهدف دراسة مستوى التتمتع الوظيفي ودراسة الفروق تم الاعتماد على الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات، وللتأكد من الصياغة الأولية للبنود اطلعنا على بعض الدراسات التي تناولت الموضوع على غرار قائمة المضايقات لهانز كيتمان.

### 1.2.2- تقنين أداة الدراسة:

تم توزيع الإستبيان على عينة تقنين قوامها 36 موظفا من أجل التأكد من الخصائص السيكومترية للاستبيان وكانت النتائج كما يلي:

#### الخصائص السيكومترية:

تم التأكد من الكفاءة السيكومترية لأداة الدراسة من صدق وثبات، فبالنسبة للصدق تم الاعتماد على الصدق التمييزي، وبالنسبة للثبات تم الاعتماد على معامل الثبات لألفا كرونباخ وثبات التجزئة النصفية.

#### • الصدق:

#### صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي):

من أجل تقدير صدق درجات المقياس، تم الاعتماد على الصدق التمييزي من خلال تطبيق الاستبيان على عينة التقنين 36 فرد. وبعد ترتيب درجاتهم على الاستبيان وسحب نسبة 27% من الدرجات العليا و27% الدنيا للأفراد، والمقدرة بدرجات 10 فردا من الفئة العليا و10 من الدنيا، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجموعة، لتقدير الفروق بين المجموعتين باستخدام اختبار T لعينتين مستقلتين. لتطبيق الخطوات السابقة اعتمدنا على برنامج SPSS النسخة 21، ويمكن توضيح نتائج الاختبار المتوصل إليها كالتالي:

الجدول رقم (2): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعينتين العليا والدنيا

الفئة الدنيا	عدد الافراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
الفئة الدنيا	10	28,50	1,58	0,50
الفئة العليا	10	42,40	4,97	1,57

المصدر: من إعداد الباحث

الجدول رقم (3): اختبار T المقارنة بين المتوسطات

اختار T للمقارنة بين المتوسطات					Sig اختبار Leven لتجانس العينات	التباينات
مستوى الدلالة	الفروق في المتوسطات	Sig	درجة الحرية	T		
0,05	-13,90	0,00	18	-8,42	0,02	تباينات متجانسة
0,05	-13,90	0,00	10,80	-8,42		تباينات غير متجانسة

المصدر: من إعداد الباحث

نلاحظ من الجدول (3) باستخدام اختبار **Levene** لتجانس العينات أن **sig 0,02** أصغر من **0,05** وبالتالي نرفض الفرض القائل أن التباينات متجانسة. إذا نختار السطر الثاني اختبار T للتباينات غير المتجانسة **8,42 -** وبالنظر الى **sig 0,000** نلاحظ أنها فروق دالة عند مستوى دلالة **0,05** والفروق بين المتوسطين **-13,90** أي فروق دالة في المتوسطات وبالتالي فإن الاستبيان يوجد فيه صدق تمييزي أي أنه قادر على التمييز بين الدرجات المرتفعة والمنخفضة.

#### • الثبات:

للتأكد من ثبات درجات الاستبيان، اعتمدنا على التطبيق لمرة واحدة على نفس العينة السابقة الذكر واستخدمنا الطريقتين التاليتين:

#### طريقة التجزئة النصفية:

من أجل التأكد من ثبات الاستبيان تم الاعتماد على طريقة التجزئة النصفية، فكان معامل الثبات قبل وبعد التصحيح كالتالي:

الجدول رقم(4): معامل ثبات درجات المقياس بطريقة التجزئة النصفية

معامل (a) لكرونباخ		التباين
0.81	0.07	الجزء الأول من الاستبيان 13 بنود
0.60	0.09	الجزء الثاني من الاستبيان 13 بنود
الارتباط بين الجزئين		0.65
معامل الارتباط سبيرمان		غ متساوية 0.78
معامل الارتباط جتمان Guttman		<b>0.74</b>

المصدر: من إعداد الباحث

من خلال الجدول نلاحظ أن ثبات الجزء الأول من الاستبيان (0.81) يختلف عن ثبات الجزء الثاني (0.60)، والارتباط بين الجزئين (0.65) كما أن التباين للجزء الأول (0.017) يختلف عن التباين للجزء الثاني (0.039)، وبالتالي نختار معامل جتمان والذي قدر بـ (0.74) وهو دال جدا.

طريقة الاتساق الداخلي:

باستخدام معامل الثبات لكرونباخ (cronbach's alpha)؛ والذي قدر بـ: **0.84** أي أن درجات المقياس تتسم بثبات مرتفع ودال.

بعد حساب الخصائص السيكومترية والتأكد من صدقه وثباته اعتمد الاستبيان وكان توزيع البنود على الأبعاد كما يلي:

الجدول رقم (5): يمثل توزيع البنود على الأبعاد التي تنتمي إليها

التتمر الوظيفي	
البنود	الأبعاد
18،19، 15، 13، 12، 10، 6	اللفظي
2،4،5،7،8،11،14،16،17،20،21	النفسي
1،3،9،22،23،24،25،26	الاجتماعي

المصدر: من اعداد الباحث

تم توزيع 43 استبيان على وهي عينة ادراسة الأساسية من موظفي ولاية ام البواقي، لكن تم الاعتماد على 36 استبيان نظرا لنقص البيانات وعدم إستكمال الإجابة على الإستبيان من طرف 7 موظفين.

الجدول رقم(6): عدد الاستبيانات الموزعة على عينة الدراسة والاستبيانات المعتمدة

الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المعتمدة
43	36

المصدر: من اعداد الباحث

## 3.2- الأدوات و البرامج الإحصائية المستخدمة:

لتحليل البيانات التي تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS اصدار 21 (Statistical Package For Social Sciences) حيث تم استخدام الاساليب الإحصائية

التالية:

- ✓ عامل الثبات ألفا كرونباخ؛
- ✓ معامل الارتباط سبيرمان؛
- ✓ معامل الارتباط جتمان **Guttman**؛
- ✓ التكرارات؛ النسب المئوية؛ المتوسط الحسابي؛ الإنحراف المعياري؛ المنوال؛
- ✓ اختبار T لعينتين مستقلتين؛
- ✓ اختبار التجانس للتباينات؛
- ✓ اختبار تحليل التباين الأحادي **Anova**

## 3- النتائج ومناقشتها:

## 1.3- عرض النتائج:

لتحديد المستوى نستخدم أساليب الإحصاء الوصفي (تكرارات، نسب مئوية، متوسط حسابي،

انحراف معياري، منوال)

## • عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

نصها: مستوى التمر اللفظي على موظفي ولاية أم البواقي مرتفع.

الجدول رقم (7): عرض نتائج بعد التمر اللفظي

البنود	البدائل						المنوال	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
	أبدا		أحيانا		دائما				
	ت	%	ت	%	ت	%			
6	33	91,6	2	5,6	1	2,8	1,112	0,398	1,00
10	35	97,2	1	2,8	0	0	1,027	0,167	1,00
12	15	41,6	20	55,6	1	2,8	1,612	0,549	1,00
13	22	61,1	14	38,9	0	0	1,389	0,494	1,00
15	27	75	8	22,2	1	2,8	1,278	0,513	1,00
19	33	91,7	3	8,3	0	0	1,083	0,280	1,00
18	35	97,2	1	2,8	0	0	1,027	0,167	1,00
مجموع	28,6	79,4	7	19,4	0,4	1,2	1,218	0,366	1,00

المصدر: من إعداد الباحث

من خلال الجدول رقم(7): اتضح لنا أن **79,4%** من أفراد العينة يميلون للبديل أبداً أي عدم وجود **تنمر لفظي**، ونسبة **19,4%** من أفراد العينة يميلون إلى وجود **تنمر لفظي** أحياناً، ونسبة **0,4%** من أفراد العينة يميلون إلى البديل الثالث على أنه يوجد دائماً **تنمر لفظي**، وهذا يدل على أن أكبر نسبة حاز عليها البديل الأول وهو الأمر الذي أيدته قيمة المتوسط (**1,218**) الأقرب للبديل الأول بانحراف يقدر ب (**0,366**) يدل على عدم وجود قيم متطرفة، كما أن القيمة الأكثر شيوعاً عبر عنها المنوال **1**.

إذن الفرضية الجزئية الأولى مستوى التمر اللفظي على موظفي ولاية أم البواقي مرتفع لم تتحقق.

#### • عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

نصها: مستوى التمر النفسي لدى موظفي ولاية أم البواقي مرتفع.

#### الجدول رقم (8): عرض نتائج بعد التمر النفسي

البنود	البديلات							
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	دائماً		أحياناً		أبداً	
			%	ت	%	ت	%	ت
2	0,524	1,305	2,8	1	25	9	72,2	26
4	0,696	1,500	11,1	4	27,8	10	61,1	22
5	0,682	1,638	11,1	4	41,7	15	47,2	17
7	0,484	1,222	2,8	1	16,7	6	80,5	29
8	0,350	1,138	0	0	13,9	5	86,1	31
11	0,585	1,334	5,6	2	22,2	8	72,2	26
14	0,318	1,112	0	0	11,1	4	88,9	32
16	0,350	1,138	0	0	13,9	5	86,1	31
17	0,653	1,445	8,3	3	27,8	10	63,9	23
20	0,280	1,083	0	0	8,3	3	91,7	33
21	0,676	1,667	11,2	4	44,4	16	44,4	16
المجموع	0,508	1,325	4,8	1,73	22,9	8,27	72,3	26

المصدر: من اعداد الباحث

من خلال الجدول رقم (08) اتضح لنا أن **72,3%** من أفراد العينة يميلون للبديل أبداً أي عدم جود **تنمر نفسي**، ونسبة **22,9%** من أفراد العينة يميلون إلى وجود **تنمر نفسي** أحياناً ، ونسبة **4,8%** من أفراد العينة يميلون إلى البديل الثالث على أنه يوجد دائماً **تنمر نفسي** ، وهذا يدل على أن أكبر نسبة حاز عليها البديل الأول وهو الأمر الذي أيدته قيمة المتوسط (**1,325**) الأقرب للبديل

الأول بانحراف يقدر ب (0,508) يدل على عدم وجود قيم متطرفة، كما أن القيمة الأكثر شيوعاً عبر عنها المنوال 1.

إذن الفرضية الجزئية الثانية مستوى التمر النفسي على موظفي ولاية أم البواقي مرتفع لم تتحقق.

• عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

نصها: مستوى التمر الاجتماعي على موظفي مديرية ولاية أم البواقي مرتفع. الجدول رقم (9): عرض نتائج بعد التمر الاجتماعي

المنوال	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البدائل						البنود
			دائماً		أحياناً		أبداً		
			%	ت	%	ت	%	ت	
1,00	0,554	1,416	2,8	1	36,1	13	61,1	22	1
1,00	0,654	1,500	8,3	3	33,3	12	58,4	21	3
1,00	0,696	1,527	11,1	4	30,6	11	58,3	21	9
1,00	0,524	1,305	2,8	1	25	9	72,2	26	22
1,00	0,439	1,250	0	0	25	9	75	27	23
1,00	0,652	1,556	8,3	3	38,9	14	52,8	19	24
1,00	0,567	1,278	5,6	2	16,7	6	77,7	28	25
1,00	0,840	1,583	22,2	8	13,9	5	63,9	23	26
1,00	0,615	1,426	7,6	2,7	27,4	9,8	65	23,5	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث

من خلال الجدول رقم: (9) اتضح لنا أن 65% من أفراد العينة يميلون للبدل أبداً أي عدم وجود تنمر اجتماعي، ونسبة 27,4% من أفراد العينة يميلون إلى وجود تنمر اجتماعي أحياناً ، ونسبة 7,6% من أفراد العينة يميلون إلى البدل الثالث على أنه يوجد دائماً تنمر اجتماعي ، وهذا يدل على أن أكبر نسبة حاز عليها البدل الأول وهو الأمر الذي أيدته قيمة المتوسط (1,426) الأقرب للبدل الأول بانحراف يقدر ب 0,615 يدل على عدم وجود قيم متطرفة، كما أن القيمة الأكثر شيوعاً عبر عنها المنوال 1.

إذن الفرضية الجزئية الثالثة مستوى التمر الاجتماعي لدى موظفي ولاية أم البواقي مرتفع لم تتحقق.

• عرض نتائج الفرضية العامة:

نصها: مستوى التمر الوظيفي على موظفي ولاية أم البواقي مرتفع. ولتحديد هذا المستوى نستخدم أساليب الإحصاء الوصفي (تكرارات، نسب مئوية، متوسط حسابي، انحراف معياري، منوال) من خلال النتائج السابقة للفرضيات الجزئية

## جدول رقم (10): عرض نتائج متغير التنمر الوظيفي

البنود	البدائل							
	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	دائما		أحيانا		أبدا	
			%	ت	%	ت	%	ت
التنمر النفسي	0,508	1,325	4,8	1,73	22,9	8,27	72,3	26
التنمر اللفظي	0,366	1,218	1,2	0,4	19,4	7	79,4	28,6
التنمر لاجتماعي	0,615	1,426	7,6	2,7	27,4	9,8	65	23,5
المجموع	0,496	1,323	4,5	1,6	23,2	8,4	72,3	26

المصدر: من إعداد الباحث

## • عرض نتائج الفرضيات الجزئية المتعلقة بالفروق (الجنس، الفئة السوسيو مهنية):

## عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

نصها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التنمر الوظيفي لدى موظفي ولاية أم البواقي تعزى لمتغير الجنس

ولاختبار هذه الفرضية تم اعتماد اختبار T لعينتين مستقلتين لتقدير الفروق لمتغير الجنس، من خلال برنامج SPSS النسخة 21، ويمكن توضيح نتائج الاختبار المتوصل إليها كالتالي:

## الجدول رقم (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
23	34,04	5,93	1,23
10	35,38	6,85	1,89

المصدر: من إعداد الباحث

## الجدول رقم (12): اختبار T للمقارنة بين المتوسطات

اختار T للمقارنة بين المتوسطات					Sig اختبار Levene لتجانس العينات	التباينات
مستوى الدلالة	الفروق في المتوسطات	sig	درجة الحرية	T		
0,05	-1,34	0,5	34	-0,61	0,5	تباينات متجانسة
0,05	-1,34	0,5	22,16	-0,59		تباينات غ متجانسة

المصدر: من إعداد الباحث

نلاحظ من الجدول (12) باستخدام اختبار **Levene** لتجانس العينات أن **sig 0,5** أكبر من **0.05** وبالتالي نقبل الفرض القائل أن التباينات متجانسة أي استيفاء شرط التباين. إذا نختار السطر الأول اختبار **T** للتباينات المتجانسة **-0,61** وبالنظر الى **sig 0.5** نلاحظ أن الفروق في مستويات التمر الوظيفي غير دالة تبعاً لمتغير الجنس عند مستوى دلالة **0.05** والفروق بين المتوسطين هو **-1,34** أي أنه لا توجد فروق دالة في المتوسطات. إذن الفرضية الجزئية الرابعة توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التمر الوظيفي لدى موظفي ولاية أم البواقي تعزى لمتغير الجنس لم تتحقق.

#### عرض نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:

نصها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التمر الوظيفي لدى موظفي ولاية أم البواقي تعزى لمتغير الفئة السوسيو مهنية. ولاختبار هذه الفرضية تم اعتماد التباين الأحادي **Anova** لتقدير الفروق لمتغير الفئة السوسيو مهنية، من خلال برنامج **SPSS** النسخة **21**، ويمكن توضيح نتائج الاختبار المتوصل إليها كالتالي:

الجدول رقم (13): اختبار التجانس للتباينات

اختبار levene	درجة الحرية بين المجموعات	درجة الحرية داخل المجموعات	مستوى الدلالة Sig للتباين
2,833	3	32	0,054

المصدر: من إعداد الباحث

من الجدول رقم (13) نجد أن مستوى الدلالة لمتغير الفئة السوسيو مهنية **sig 0.054** وهي ذات قيم أكبر من مستوى معنوية **0,05** وبالتالي هناك تجانس بين تباينات المتغير، فيمكن القيام باختبار تحليل التباين الأحادي **Anova**

الجدول رقم (14): اختبار تحليل التباين الأحادي **Anova à 1 Facteur**

Sig	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	
0.002	6.197	165.731	3	497.194	بين المجموعات
		26.743	32	855.788	داخل المجموعات
			35	1352.972	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث

من خلال الجدول رقم (14) قيمة مستوى الدلالة لمتغير الفئة السوسيو مهنية  $sig\ 0.002$  هي أصغر من قيمة مستوى المعنوية  $0,05$  وبالتالي توجد فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الفئة السوسيو مهنية

إذن الفرضية الجزئية الخامسة توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التمر الوظيفي لدى موظفي ولاية أم البواقي تعزى لمتغير الفئة السوسيو مهنية قد تحققت.

### 2.3- مناقشة النتائج:

من خلال نتائج الدراسة والتي توصلت إلى أن النسبة الكبيرة من عينة الدراسة والمقدرة بـ  $72,3\%$  لا تعاني من التمر الوظيفي ونفس الشيء بالنسبة للفرضيات الجزئية والمتعلقة بالتمر بأبعاده الثلاثة: التمر اللفظي والتمر النفسي والتمر الاجتماعي والتي جاءت نتائجهم كذلك مطابقة للفرضية العامة المتعلقة بالتمر الوظيفي أي أن النسبة الأكبر من الإستجابات لصالح لا يوجد تمر. وهذا ما لا يتفق مع أغلب الدراسات السابقة التي اطلع عليها الباحث، وهذا ما يمكن تفسيره ربما لما يتمتع به الموظفون من أخلاقيات إيجابية وتعاون فيما بينهم و أن المناخ التنظيمي السائد في ولاية أم البواقي يتسم

بالعلاقات الطيبة بين الموظفين وكذا بين المسؤولين والمرؤوسين. كما يمكن تفسير عدم وجود التمر إلى أسباب أخرى مثلا كثرة الأعباء والأنشطة المهنية التي لا تترك مجالا لمثل هكذا سلوكيات، كما أن سهولة التدوير الوظيفي بين المصالح في الولاية إلى مديرية الإدارة المحلية أو مديرية التقنين والشؤون العامة، ديوان الوالي أو غيرها مما يجعل الموظف لا يستقر في مكان واحد ربما ساهم في عدم ظهور سلوكيات ومظاهر سلبية في العمل والتمر على وجه الخصوص.

أما فيما يخص الفروق في التعرض للتمر الوظيفي فقد أفضت النتائج إلى أنه لا توجد فروق تعزى إلى متغير الجنس في حين تحققت فرضية واحدة من بين كل الفرضيات التي فرضها الباحث والمتعلقة بوجود فروق في التعرض للتمر الوظيفي تعزى لمتغير الفئة السوسيو مهنية ، وهذا يعني أن هناك فئة من بين الفئات: إطارات أو أعوان تحكم أو أعوان تنفيذ تتعرض للتمر الوظيفي مقارنة بالفئات الأخرى ، وهذا مرده ربما إلى مكانة كل فرد في المنظمة ودوره ووظيفته أو رتبته أو ممكن المنصب النوعي الذي يشغله مما تسمح بالتمر عليه أو العكس.

### 4-الخلاصة:

رغم أن دراستنا الحالية أفضت إلى أن عينة الدراسة من موظفي الولاية لا يعانون من التمر الوظيفي وأن مستويات التعرض له منخفضة وهذا عكس أغلب الدراسات السابقة إلا أنه لا يجب التغافل عن هذه الظاهرة التي تتزايد يوما بعد يوم وبالتالي يجب أخذ الإحتياطات والإستشراف للمستقبل واتخاذ التدابير

والإستراتيجيات اللازمة لمواجهته والتصدي لهذه الظاهرة من أجل بيئة عمل ملائمة ومشجعة على العطاء مما يعود بالفائدة على الأفراد والمنظمات على حد سواء.

ومن خلال الدراسة الميدانية وبالنظر إل النتائج المتوصل إليها نقدم بعض الاقتراحات والتوصيات:

- بسبب تأثير التمر الوظيفي على الإنتاجية وعلى أداء وفعالية المنظمات، فأفضل ما تقوم به الإدارة وضع سياسة محددة للتعامل مع التمر، والتي تتضمن ما يلي:
  - ✓ توضيح ما يعنيه التمر الوظيفي بلغة واضحة للجميع.
  - ✓ تجريم سلوكيات التمر الوظيفي في الوسط المهني من خلال وضع قوانين تتضمن عقوبات صارمة واجراءات قانونية لحماية الموظفين.
  - ✓ انشاء و تفعيل برامج حول الاخلاقيات المهنية من اجل توفير جو ملائم و بيئة عمل سليمة خالية من سلوكيات التمر.
  - ✓ إعطاء أمثلة على السلوكيات المرفوضة وغير المقبولة في مكان العمل.
  - ✓ توضيح رأي المنظمة بالتمر الوظيفي، والتزامها الواضح في منع حصوله.
  - ✓ تشجيع الجميع على الإبلاغ عن أي عملية تمر تحصل في حدود مكان العمل.
  - ✓ تقديم الدعم اللازم لضحايا التمر.
- أما بالنسبة للباحثين ضرورة إجراء المزيد من البحوث حول ظاهرة التمر الوظيفي بمختلف أبعادها على كل الفئات السوسيو مهنية وفي مختلف النشاطات والقطاعات سواء العمومية أو الخاصة.

#### الإحالات والمراجع :

- بن عبد الرحمان، الطاهر وسويسي عمار. (2020). التمر المدرسي من وجهة نظر تلاميذ مرحلة التعليم المتوسط. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية. 6(2)، 248-375  
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/139601> (استرجع يوم: 2023/10/02)
- الدسوقي، مجدي. (2016). مقياس السلوك التمرري للأطفال والمراهقين. دار العلوم للنشر والتوزيع. القاهرة.
- عبد الله، محمد (2022). التمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي. مجلة كلية التربية جامعة عين شمس. 28(4)، 203-220.  
[https://jfehls.journals.ekb.eg/article\\_280366\\_0ea20a63ee6fc96d4845148979](https://jfehls.journals.ekb.eg/article_280366_0ea20a63ee6fc96d4845148979)  
 3ac9fb.pdf (استرجع يوم: 2023/11/30)
- فائق، داليا. (2022). دور التمر في تعزيز نية ترك العمل دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين في المديرية العامة للسياحة في محافظة السليمانية اقليم كردستان العراق. مجلة جامعة

- جهيان- اربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية. 6(2)، 17-26  
file:///C:/Users/hp/Downloads/566-Article%20Text-1983-1-10-  
20220624.pdf (استرجع يوم: 2023/12/24)
- مغار، عبد الوهاب. (2015). التتمير الوظيفي- مقارنة نظرية. مجلة العلوم الانسانية، ب(43)،  
511-521 جامعة المسيلة.  
(استرجع يوم: 2023/10/15) <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/90213>
- Aslan ,S & Asici, H. (2010). The Analysis of Relationship between  
School Bullying and Self-Concept Clarity in Adolescents. International  
Online Journal of Educational Sciences, 2 (2), 467-485  
<https://www.researchgate.net/publication/45258408> (Retrieved on:10/12/2023)
- Rossiter ,L & Sochos,A. (2018). Workplace bullying and burnout : the  
moderating effects of social support. Journal of Aggression, Maltreatment  
and Trauma. 27(4). 408-386  
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10926771.2017.1422840>  
(Retrieved on: 01/12/2023)
- 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)  
[https://asclepiusopen.com/clinical-research-in-psychology/volume-4-  
issue- 1/1.pdf](https://asclepiusopen.com/clinical-research-in-psychology/volume-4-issue-1/1.pdf) (Retrieved on: 13/11/2023)
- Hodson, R & Roscigno, V & Lopez, S; (2006). Chaos and the Abuse  
of Power: Workplace Bullying in Organizational and Interactional Context.  
Work and Occupations 33(4):382-416.  
DOI: 10.1177/0730888406292885  
<https://www.researchgate.net/publication/242116098> (Retrieved on:  
22/11/2023)