

أثر التنمر الوظيفي في تعزيز الاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية في
المصارف العقارية في دمشق

The effect of job bullying in promoting job alienation: A field
study at the Real Estate Bank in Damascus

مشروع أعد لنيل درجة الإجازة في علوم الإدارة

السنة الخامسة

الإختصاص: إدارة الموارد البشرية

إعداد:

روان ملاعب

راما القلعي

إشراف:

الدكتور: فداء ناصر

العام الدراسي: 2022-2023

المخلص:

هدفت الدراسة الحالية إلى توضيح أثر التنمر الوظيفي في الاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية في المصارف العقارية في دمشق حيث يتألف المجتمع من جميع العاملين في المصارف العقارية في جميع المستويات الوظيفية حيث تألفت عينة البحث من (86) عامل وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم الاعتماد في جمع البيانات على الاستبانة كأداة رئيسية في البحث وتألفت من ثلاثة أقسام ولتحقيق هذه الدراسة تم توزيع الاستبيان بشكل مباشر على العاملين في المصارف العقارية ومن ثم تم تحليل تلك البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- 1- من الأكثر وجوداً حسب الترتيب التالي:

1- الصراخ العلني.

2- الضغط غير المبرر.

3- النقد المستمر.

4- الحرمان من استخدام الموارد.

2- من الأكثر وجوداً حسب الترتيب التالي:

1- الاغتراب عن الذات.

2- اللامعيارية.

3- اللامعنى.

4- العزلة الاجتماعية.

5- العجز

3- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتنمر الوظيفي بأبعاده (النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في الاغتراب الوظيفي في المصرف العقاري في دمشق.

4- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتنمر الوظيفي بأبعاده (النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في العجز في المصرف العقاري في دمشق.

5- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في اللامعنى في المصرف العقاري في دمشق.

6- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في اللامعيارية في المصرف العقاري في دمشق.

7- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتنمر الوظيفي ببعده (الحرمان من استخدام الموارد) في العزلة الاجتماعية في المصرف العقاري في دمشق.

8- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في الاغتراب عن الذات في المصرف العقاري في دمشق.

Abstract:

The current study aimed at clarifying the impact of job bullying on job alienation, a field study in real estate banks in Damascus, where the community consists of all workers in real estate banks at all job levels, as the research sample consisted of (86) workers, and the descriptive analytical approach was used, and it was approved in collecting data on the questionnaire as a main tool in the research, and it consisted of three sections, and to achieve this study, the questionnaire was distributed directly to workers in real estate banks, and then those data were analyzed using the statistical program (SPSS), and the study reached the following results:

1 -The most distant occupational bullying is present in the real estate bank, according to the following order:

- 1 -Public screaming.
- 2 -Unjustified pressure.
- 3 -Continuous criticism.
- 4 -Denying the use of resources.

2 -The most distant occupational alienation that exists in the real estate bank, according to the following order, is:

- 1 -Alienation from oneself.
- 2 -non-normative.
- 3 -Meaninglessness.
- 4 -Social isolation.
- 5 -Incapacitation

3 -There is a significant effect of job bullying with its dimensions (continuous criticism, deprivation of the use of resources, unjustified pressure) on job alienation in the Real Estate Bank in Damascus.

4 -There is a significant effect of job bullying with its dimensions (continuous criticism, deprivation of the use of resources, unjustified pressure) on the deficit in the Real Estate Bank in Damascus.

5 -There is a significant effect of job bullying in its dimensions (public shouting, continuous criticism, deprivation of the use of resources, unjustified pressure) on meaninglessness in the Real Estate Bank in Damascus.

6 -There is no significant effect of job bullying in its dimensions (public yelling, continuous criticism, deprivation of using resources, unjustified pressure) on non-standardization in the Real Estate Bank in Damascus.

7 -There is a significant effect of job bullying in its dimension (deprivation of using resources) on social isolation in the Real Estate Bank in Damascus.

8 -There is no significant effect of job bullying in its dimensions (public yelling, continuous criticism, deprivation of using resources, unjustified pressure) on self-alienation in the Real Estate Bank in Damascus.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
1	المخلص
2	Abstract
7	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
9	مقدمة الدراسة
10	الدراسات السابقة
15	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
15	مشكلة الدراسة والتساؤلات
16	أهداف الدراسة
16	أهمية الدراسة
17	فرضيات الدراسة
18	نموذج الدراسة
19	حدود الدراسة
19	مصطلحات الدراسة
21	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
24	تعريفات التتمر الوظيفي
25	عوامل الخطر للتتمر في مكان العمل
26	سوابق التتمر في مكان العمل
27	أبعاد سلوكيات التتمر الوظيفي

29	أنواع التتمر في مكان العمل
32	التقليل من احتمالية التتمر
39	تعريفات الاغتراب الوظيفي
39	أبعاد الاغتراب الوظيفي
42	أنواع الاغتراب الوظيفي
45	مراحل الاغتراب الوظيفي
47	أسباب وعوامل الاغتراب الوظيفي
50	الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة
53	مجتمع وعينة الدراسة
53	أداة الدراسة
54	اختبار صدق وثبات أداة الدراسة
56	التوزيع التكراري حسب المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة
59	تحليل فقرات ومحاور الدراسة
69	اختبار فرضيات الدراسة
75	أهم النتائج التي توصل إليها الدراسة
76	التوصيات
77	المراجع
78	المراجع العربية
79	المراجع الأجنبية
80	الملاحق


قائمة الجداول

رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
1	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	15
2	معاملات الارتباط بين المحاور والمقياس الكلي لمتغير التتمر الوظيفي	54
3	معاملات الارتباط بين المحاور والمقياس الكلي لمتغير الاغتراب الوظيفي	55
4	معاملات ثبات أداة الدراسة	56
5	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب جنسهم	56
6	التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب أعمارهم	57
7	توزيع تكراري لأفراد العينة حسب مستواهم التعليمي	57
8	توزيع تكراري لأفراد العينة حسب مستواهم الوظيفي	58
9	توزيع تكراري لأفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة	58
10	تحليل فقرات الصراخ العلني لإجابات أفراد العينة	59
11	تحليل فقرات النقد المستمر لإجابات أفراد العينة	60
12	تحليل فقرات الحرمان من استخدام الموارد لإجابات أفراد العينة	61
13	تحليل فقرات الضغط غير المبرر لإجابات أفراد العينة	62
14	تحليل محور التتمر الوظيفي لإجابات أفراد العينة	63
15	تحليل فقرات العجز لإجابات أفراد العينة	63
16	تحليل فقرات اللامعنى لإجابات أفراد العينة	64

65	تحليل فقرات اللامعيارية لإجابات أفراد العينة	17
66	تحليل فقرات العزلة الاجتماعية لإجابات أفراد العينة	18
67	تحليل فقرات الاغتراب عن الذات لإجابات أفراد العينة	19
68	تحليل محور الاغتراب الوظيفي لإجابات أفراد العينة	20
69	تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسية الأولى	21
70	تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الأولى	22
71	تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الثانية	23
72	تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الثالثة	24
73	تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الرابعة	25
74	تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الخامسة	26

قائمة الأشكال

الصفحة	محتوى الشكل	رقم الفصل- رقم الشكل
18	نموذج الدراسة	1



الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1: مقدمة الدراسة

2-1: الدراسات السابقة

3-1: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

4-1: مشكلة الدراسة والتساؤلات

5-1: أهداف الدراسة

6-1: أهمية الدراسة

7-1: فرضيات الدراسة

8-1: نموذج الدراسة

9-1: حدود الدراسة

10-1: مصطلحات الدراسة

1-1: مقدمة الدراسة:

يعد التنمر الوظيفي والاعتراب الوظيفي من أبرز مشكلات العصر الحديث التي تواجه العاملين في المنظمات المختلفة وذلك لأثارها السلبية من الناحية النفسية والسيكولوجية والسلوكية التي تقلل من قدرة الأفراد على الإنجاز والإبداع، وتخفض من دافعيتهم نحو العمل مما يؤثر سلباً على الأفراد والمنظمات بشكل خاص والمجتمع بشكل عام. فضلاً عن أن ظاهرتي تنمر الوظيفي والاعتراب الوظيفي وفي هذه الأيام خاصة أصبحت من الظواهر التي تقلق الإدارة لما لها من تأثير سلبي على الأداء الوظيفي والصحة العامة للموظف. يمكن أن يؤدي التنمر في الوظيفة إلى العزلة عن العمل، وهي عملية الشعور بالانفصال عن الوظيفة حيث أن التنمر في العمل يمكن أن يؤدي إلى مجموعة متنوعة من الصعوبات النفسية، مثل القلق والاكتئاب والغضب. ويمكن أن يكون الاعتراب عن العمل ضاراً لأنه يمكن أن يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية، وانخفاض الشعور بالرضا، وانخفاض الولاء لوظيفة الفرد.

تعتبر سلوكيات التنمر في مكان العمل قضية سلبية، وغير أخلاقية قد تخلق مخاطر صحية في بيئة العمل، وتشير سلوكيات التنمر في مكان العمل إلى المضايقة، أو الإساءة، أو الاستبعاد الاجتماعي لشخص ما، أو التأثير سلباً على عمله، وتتم هذه الممارسات السلبية، بشكل منتظم ومتكرر في مكان العمل، وعلى فترة زمنية. وتحدث باستغلال النفوذ والسلطة على من هم دونهم، ويكون بالتهديد أو الإهانة أو التقليل والاستهتار بإنجازات الموظف، ويعتبر التنمر في مكان العمل من صور المعاملة السيئة المتكررة، التي يتعرض لها العاملون، حيث أن شخصية المتنمر تكون استبدادية، ولديه حب فرض السيطرة والتحكم، وذلك يعود إلى النقص في تقدير الذات، فيبدأ في ممارسة التنمر لإخفاء نقصه وضعفه وقلقه. وبسبب تكرار هذه الممارسات في الفترة الأخيرة، في مكان العمل تطلب ضرورة تحفيز الوعي بالتنمر في مكان العمل، وبيان آثاره السلبية، على الروح المعنوية للعاملين؛ لأنها تعد من الأمور الهامة في بيئة العمل.

وأيضاً يعد الاعتراب الوظيفي أحد الظواهر التنظيمية التي تحد من تقدم العاملين وتطورهم وتؤثر في أداء المنظمة، ومنه فإنه يعد من المفاهيم الهامة كونه يركز حول المورد البشري الذي يعد من الموارد التنظيمية الهامة، وإن إحساس العاملين بالامعنى وعدم وجود هدف محدد لهم، وكذلك الإحساس بالاختلاف بين الأهداف والوسائل المناسبة لتحقيقها، فضلاً عن العزلة الاجتماعية، والاعتراب عن الذات، وهذه جميعها من الظواهر التي تؤثر بشكل سلبي في أداء العاملين وبالتالي تؤثر سلباً على أداء المنظمة.

وعليه جاءت هذه الدراسة لتقييم السياسات والإجراءات التنظيمية المعمول بها في البنك العقاري لمعالجة التنمر في العمل ومنع حدوثه. ستحقق الدراسة في كيفية توافق سياسات البنك وإرشاداته مع أفضل الممارسات الموصى بها للرد على التنمر في العمل، مثل الحفاظ على أنظمة الإبلاغ السرية والداعمة، وإجراء برامج التدريب والتوعية، وتنفيذ الإجراءات التأديبية التدريجية ضد المخالفين. ومن هذا المنطلق فإن ضرورة البدء في فهم هذين الموضوعين (التنمر الوظيفي، الاعتراب الوظيفي) المترابطين هذا من جانب، ومحدودية تبني هذه الموضوعات في المصارف العقارية في دمشق من جانب آخر.

2-1: الدراسات السابقة:

تم استعراض بعض الدراسات العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع الدراسة للاستفادة منها كما يلي:

➤ الدراسات العربية:

1- دراسة صبر، 2013

بغنوان: أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة تحليلية لآراء عينة من الممرضين والممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي:

يهدف البحث إلى الكشف عن أثر مصادر ضغوط العمل المتمثلة بـ (غموض الدور، صراع الدور، أعباء العمل، وفرص التقدم والنمو الوظيفي) في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي في مستشفى اليرموك التعليمي، وتم اختيار عينة البحث لتشمل كل من الممرضين والممرضات العاملين في المستشفى.

ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير استبانة وزعت على عينة بلغت (126) مبحوثاً استعيد منها (120) استبانة صالحة للتحليل وبنسبة استجابة بلغت (95%) وبهدف معالجة البيانات استعملت الكثير من الأساليب الإحصائية أبرزها (الإحصاءات الوصفية، وارتباط الرتب سبيرمان، والانحدار البسيط والمتعدد).

وقد كانت أبرز النتائج التي تمخضت عن البحث وجود علاقة ارتباط وأثر معنوي لمصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي.

أما أبرز التوصيات فتتمثلت بضرورة اهتمام المديرين بموضوع ضغوط العمل لدى العاملين وأسبابها وأثارها وطرق مواجهتها والسيطرة عليها والعمل على الحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي من خلال الاعتماد على مبدأ الإثراء الوظيفي في العمل بما يضمن تجدد أو تنوع الأنشطة والمهام التي يقوم بها الموظف والتخلص من الأنشطة الروتينية في العمل ومراعاة الإدارة لظروف الممرض النفسية والاجتماعية، وتوفير جو اجتماعي ونفسي وتنظيمي مناسب لتشجيع الممرضين، وتوفير الاستقرار الوظيفي لدى الممرضين وتهيئة الجو المناسب للعمل.

2- دراسة الشوابكة، 2019:

بغنوان: أثر سلوكيات التمر في مكان العمل على دوران العمل الطوعي: المناخ التنظيمي متغير معدل دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة بالعاصمة عمان:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر سلوكيات التمر في مكان العمل على دوران العمل الطوعي: المناخ التنظيمي متغير معدل - دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة بالعاصمة عمان، حيث تمثل مجتمع الدراسة من كافة الممرضين في المستشفيات الواقعة في العاصمة عمان، وتكونت عينة الدراسة من (299) مستجيباً ممرضين العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان، وقد اعتمدت الباحثة على جمع البيانات من خلال الاستبانة التي تم تصميمها لهذه الدراسة، و اتبعت الباحثة في إجراء الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي كما تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

لتحليل بيانات الدراسة. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أبرزها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسلوكيات التمر في مكان العمل بأبعادها مجتمعة (المراقبة المفرطة، النقد المستمر، الصراخ) على دوران العمل الطوعي (الدعم التنظيمي، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي) بأبعادها مجتمعة عند مستوى دلالة معنوية في المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان. وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، قدمت الباحثة مجموعة من التوصيات أهمها: التقليل من المراقبة المفرطة للممرضين حيث اظهرت النتائج استياء عام من قبل الممرضين في المستشفى في يخص المراقبة

المفرطة، وكذلك التأكيد على المشرفين في المستشفى بعدم توجيه اي نوع من الإساءة لمرضى المستشفى جراء اي تصرف يقومون به، والاكتفاء بتقديم النصح والمشورة لهم.

3- دراسة: سليمة، 2019

بعنوان: دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية:

تسعى الدراسة الحالية إلى البحث في موضوع " دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية" كأحد المواضيع التي لاقت اهتماما كبيرا من قبل العديد من المفكرين والباحثين في تخصصات عدة خاصة علم الاجتماع. وانطلقت الدراسة بطرح التساؤل الرئيسي التالي: ما هو دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي لدى العامل بمؤسسة بناء الهياكل المعدنية المصنعة بأم البواقي؟ ومن بين أهداف الدراسة التعرف على الاتصال التنظيمي وتبيان أهميته وتسلط الضوء على الاغتراب الوظيفي والأسباب والآثار الناجمة عنه وأخيرا تحليل دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من مظاهر الاغتراب الوظيفي.

وللإجابة عن الأسئلة المطروحة واثبات صحة الفرضيات قمنا بدراسة ميدانية بشركة بناء الهياكل المعدنية المصنعة وحدة أم البواقي. تنتمي هذه الدراسة إلى حقل البحوث الوصفية وقد استخدمنا المنهج الوصفي لملاءمته لموضوع الدراسة الذي يستهدف إلى وصف وتحليل الدور الذي يلعبه الاتصال التنظيمي في الحد أو التقليل من الاغتراب الوظيفي. واعتمد الباحث على الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيعه على (93) عاملا (الإطارات، التحكم، التنفيذ) وتم استخدام الإحصاء الوصفي لغرض استخراج التكرارات والنسب المئوية وكذا رسم الدوائر البيانية والأعمدة التكرارية. وأظهرت النتائج أن فعالية الاتصال التنظيمي تعد من أبرز العوامل التي تحد أو تقلل من الاغتراب الوظيفي لدى العامل. وفي الأخير تقترح هذه الدراسة تركيز الجهود على الاهتمام أكثر بتفعيل الاتصال التنظيمي في المؤسسة.

4- دراسة الزيايدي، 2020

بعنوان: أثر التمر في مكان العمل على الصلابة النفسية للعاملين

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير أبعاد التمر في مكان العمل (المتتمثلة في التمر المتعلق بالعمل والتمر الشخصي) على الصلابة النفسية لدى الفريق الصحي ككل والتعرف على مدى وجود تأثير دال إحصائيا وفقا لآراء الفريق الصحي (أعضاء هيئة التدريس والأطباء والصيدلة وهيئة التمريض) للتمر في مكان العمل على الصلابة النفسية للعاملين بالمستشفيات الجامعية والمراكز الطبية بجامعة القاهرة وجامعة عين شمس وتم إجراء الدراسة على الفريق الصحي المتمثل في أعضاء هيئة التدريس والأطباء والصيدلة وهيئة التمريض بالمستشفيات الجامعية والمراكز الطبية بجامعة القاهرة وجامعة عين شمس كما تمثلت عينة البحث الفعلية علي (363) مفردة واستخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية الوصفية التالية معامل الاتساق الداخلي، معامل ألفا كرونباخ ، والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف كما تم استخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية التالية: نموذج الانحدار الخطي المتعدد المتدرج ونموذج الانحدار البسيط وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لأبعاد التمر في مكان العمل على الصلابة النفسية وأظهرت النتائج أن أكثر الأبعاد تأثيرا هو بعد التمر المتعلق بالوظيفة يليه بعد التمر الشخصي كما توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية وفقا لآراء كل من أعضاء هيئة تدريس والأطباء وهيئة التمريض للتمر الوظيفي علي الصلابة النفسية

بينما أظهرت النتائج بالنسبة للصيادلة بأنه يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتمتع الوظيفي علي الصلابة النفسية بمجال التطبيقي للدراسة.

5- دراسة عبد الله، 2022

بعنوان: أثر الثقافة التنظيمية على الاغتراب الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية في شركة سيريتل للاتصالات.

هدف البحث إلى بيان الأثر بين الثقافة التنظيمية والاعتراب الوظيفي. وتكمن أهمية البحث في تأصيل فكري فلسفي لطبيعة المتغيرات، بوصفها مصطلحات إدارية حديثة. عالج البحث مشكلة عبر عنها بعدد من التساؤلات الفكرية والتطبيقية، تم صياغتها استناد إلى الوضع القائم الذي تشهده الشركة، وتمثلت الفجوة الحقيقة في عدم إدراك أهمية المتغيرات المبحوثة، وتحقيقاً لما تقدم، طورت الباحثة نموذج افتراضي بني على التوثيق وتحديد المهام اعتمد في صياغة خمس فرضيات مستندة إلى مشكلة البحث وتساؤلاته تحقيقاً لمقصد البحث. اعتمد البحث على المنهج الوصفي والتحليلي، صممت الباحثة استمارة الاستبيان. وتمثل مجتمع البحث في العاملين في شركة (سيريتل) في سوريا، وتم اختيار عينة بحث مكونة من 184 موظفاً من العاملين في الشركة وفروعا من المجتمع الكلي، وتم تحليلها باستعمال الأساليب الإحصائية عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS). خرجت الدراسة باستنتاجات فكرية نظرية وأخرى تطبيقية شخّصت حقيقة واقع المتغيرات المبحوثة في بيئة أعمال الشركة، وعلى ضوء ذلك تم تقديم عدد من التوصيات.

1- دراسة Hashim ,Mo Lee ،Chui Ing ،Yahaya 2012

بمعنوان: تأثير التنمر في مكان العمل على أداء العمل

تهتم هذه الدراسة بالتحقيق في العلاقة بين التنمر في مكان العمل وأداء عمل الموظفين. سيتم قياس التنمر في مكان العمل مع وجود تباينات متعلقة بالتنمر والتسلط المرتبط بالعمل. تم جمع البيانات من 217 موظفًا في إحدى المؤسسات لاستكمال أهداف الدراسة. بلغ اختبار الموثوقية للتنمر في مكان العمل 0.923 وكان أداء العمل 0.836. أظهر تحليل البيانات بواسطة SPSS 16.0 وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التنمر في مكان العمل ($r = 0.513$) وتجاه أداء العمل. كشف اختبار t للعينات المستقلة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التنمر في مكان العمل وأداء العمل بين الموظفين المحليين والأجانب. أظهرت النتيجة $t(n = 217) = -1.022$ ، $p = 0.05$. أظهر الانحدار المتعدد أن هناك مساهمة للمتغيرات مثل التنمر المرتبط بالأشخاص في أداء العمل. أظهرت النتائج أن العوامل التنبؤية الثلاثة شكلت زيادة بنسبة 51.4% في معيار التغيير (أداء العمل). ووجدت الدراسة أيضًا أنه تم توقع التنمر المرتبط بالشخص كمساهم قوي في أداء العمل. تم إنشاء نموذج تنبؤ عن طريق تحليل تحليل الانحدار المتعدد (خطوة بخطوة). تم تقديم العديد من التوصيات إلى التصنيع والمديرين والقادة بأنه يمكن تنفيذ بعض الخطط الإضافية من أجل تطوير بيئة الجودة للموظفين لإنتاج أداء عمل جيد.

2- دراسة Demir ,Isik ,Santas 2016

بمعنوان: تأثير الشعور بالوحدة في العمل؛ ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي عن العمل على

أداء الموظفين في مؤسسة الرعاية الصحية التركية

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد تأثير الشعور بالوحدة في العمل وضغوط العمل على الاغتراب عن العمل والاضطراب عن العمل على أداء الموظفين بين العاملين في مؤسسات الرعاية الصحية التركية. تتكون أدوات جمع البيانات من الوحدة في مقياس العمل، مقياس إجهاد العمل، مقياس الاغتراب عن العمل ومقياس الأداء. أظهرت نتائج الدراسة أن الاغتراب عن العمل تأثر بضغوط العمل ($p = 0.689$) والوحدة في العمل ($p = 0.433$) إيجابياً. كانت هذه التأثيرات ذات دلالة إحصائية ($P < 0.05$). بالإضافة إلى ذلك، وجد أن الاغتراب عن العمل كان له تأثير سلبي ودلالة إحصائية على الأداء ($p < 0.05$) ($p = -0.264$). انخفض أداء العاملين الصحيين مع تزايد الاغتراب عن العمل. وتجدر الإشارة إلى أن الأداء الوظيفي المنخفض لهؤلاء الموظفين قد يؤدي إلى عواقب لا رجعة فيها مثل الوفاة أو العجز. من هذا المنظور، تلعب العوامل المحددة التي تسبب الاغتراب عن العمل في الموظفين (المؤسسات الصحية) دوراً مهماً، ويتعين على المؤسسات الصحية اتخاذ الإجراءات الاحترازية.

3- دراسة Robert 2018

بمعنوان: تأثير التنمر في مكان العمل على الأداء الوظيفي وضغوط العمل

يعتبر التنمر في مكان العمل مشكلة خطيرة للغاية ويمكن العثور عليها في كل منظمة أخرى. يمكن أن تكون أفعال التنمر واضحة جداً أو سرية ويمكن للأشخاص الذين وقعوا ضحية التنمر في مكان العمل أن يهاجمهم بطرق عديدة. يركز هذا البحث على تأثير التنمر في مكان العمل على الأداء الوظيفي وضغوط العمل. شارك ما مجموعه 250 موظفًا من 6 بنوك خاصة في لاهور، باكستان في هذه الدراسة وتم فحص الحقائق من خلال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار 25. توضح النتائج بوضوح العلاقة المهمة بين التنمر في مكان العمل وضغوط العمل، بينما العلاقة بين التنمر في مكان العمل والأداء الوظيفي دقيقة. علاوة على ذلك، توفر هذه الورقة البحثية أيضًا النتائج والاستنتاجات والتوصيات للباحثين المستقبليين.

4- دراسة Ghani, Raza, Bilal, Ali, 2019:

بغنوان: فحص تأثير التمر في مكان العمل على الإرهاق الوظيفي: التأثير الوسيط لرأس المال النفسي وانتهاك العقد النفسي.

يعتبر التمر في مكان العمل (WB) قضية عامة وخطيرة في مكان العمل في العصر الحالي مما يؤدي إلى مخاوف سلبية لكل من الموظفين والمنظمات. يجب التحقيق في قضية التمر في مكان العمل في أماكن العمل لتحديد التأثير السلبي على مواقف الموظفين وسلوكياتهم. تبحث الدراسة في الارتباط المباشر بين الربط بين التمر في مكان العمل والإرهاق الوظيفي (JB)؛ والارتباط غير المباشر من خلال وساطة انتهاك العقد النفسي (PCV) ورأس المال النفسي (PC). تم جمع البيانات باستخدام تقنية أخذ العينات الهادفة من 310 ممرضاً من خلال الاستبيانات ذاتية الإدارة المستخدمة في المستشفيات العامة والخاصة في لاهور، باكستان. تم استخدام تحليل نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) لاختبار الفرضيات. تظهر النتائج أن التمر في مكان العمل يرتبط ارتباطاً إيجابياً بالإرهاق الوظيفي. بعبارة أخرى، فإن الموظفين الذين يواجهون التمر في مكان العمل أو يتعرضون للتمر يعانون من الإرهاق. تكشف النتائج أيضاً أن التمر في مكان العمل يؤثر بشكل غير مباشر على JB من خلال الدور التدخلي للكمبيوتر الشخصي وPCV. بمعنى آخر، يقلل التمر في مكان العمل من رأس المال النفسي مما يؤدي إلى الإرهاق الوظيفي بين الموظفين، ويؤدي إلى انتهاك العقد النفسي مما يؤدي إلى الإرهاق الوظيفي بين الموظفين. قدمت هذه الدراسة أدلة تجريبية أولية فيما يتعلق بالتأثير التدخلي لرأس المال النفسي وانتهاك العقد النفسي بين علاقة التمر في مكان العمل والإرهاق الوظيفي.

5- دراسة Kerse, 2019

بغنوان: مسار من التمر في العمل إلى الاغتراب: رؤية متعددة المستويات:

الغرض - الغرض من هذه الورقة هو تحديد نتائج التمر في العمل. بهذا المعنى، تحاول الدراسة تحديد تأثير التمر في العمل على الاغتراب عن العمل وأدوار إدراك السلوك السياسي والاعتراب التنظيمي في هذا الصدد.

التصميم / المنهجية / النهج - تجمع الدراسة البيانات من محاضرين من إحدى الجامعات في تركيا باستخدام الاستبيانات. يستخدم نموذج المعادلة الهيكلية لاختبار الفرضيات.

النتائج - تظهر نتائج الدراسة أن إدراك السلوك السياسي له دور وسيط في تأثير التمر في العمل على الاغتراب عن العمل، وأيضاً أن الاغتراب التنظيمي له دور وسيط في تأثير إدراك السلوك السياسي على الاغتراب عن العمل.

الآثار العملية - تؤكد الدراسة أن تصور التمر في العمل محدد على مستوى الاغتراب عن العمل؛ وبالتالي، من المهم تقليل تصور التمر. تُظهر هذه الدراسة كلاً من الباحثين والمنظمات أن المزيد من المشكلات الحيوية المحتملة التي قد تنشأ نتيجة للتمر ستخفض بمجرد تقليل التمر في العمل. الأصالة / القيمة - يحاول البحث تحديد المسؤولين عن التمر ضمن وجهة نظر متعددة المستويات. بالإضافة إلى ذلك، وفقاً لمعرفة المؤلفين، لا توجد دراسات أخرى في الأدبيات تتناول المتغيرات ذات الصلة تماماً.

3-1: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

الجدول رقم (1): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة. (من إعداد الباحثان).

رقم	الدراسات السابقة	الدراسة الحالية
1	تناولت الدراسات السابقة التتمير والاعتراب الوظيفي دون ربطهما مع بعضهم البعض.	تناولت الدراسة التتمير الوظيفي وابعاده وأثرها في الاعتراب الوظيفي وابعادها في المصرف العقاري بدمشق.
2	مجتمع الدراسات هي الموظفين في القطاعات مختلفة (الخدمي، الطبي، تعليمي، حكومي).	مجتمع الدراسة هم الموظفين في المصرف العقاري بدمشق.
3	تم استخدام المناهج مختلفة وأغلبها ركز على المنهج الإحصائي الوصفي (دراسة حالة)	تم استخدام المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي (دراسة ميدانية).

4-1: مشكلة الدراسة والتساؤلات:

تزايد اهتمام العديد من الكتاب والباحثين في الآونة الأخيرة بدراسة العوامل المؤثرة على مشاعر العاملين في بيئات العمل، ودراسة اتجاهاتهم ومشاعرهم وآثارهم السلوكية الإيجابية والسلبية المنعكسة على الوظيفة لهدف رفع جودة الأداء وتحقيق أهداف المؤسسات والمنظمات، لذا اتجهت الباحثتان لتناولها موضوعي التتمير الوظيفي والاعتراب الوظيفي لما لهما من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل؛ وبالتالي على أداء المنظمات بشكل عام، أو الوظيفة التي ينتمي إليها. وانطلاقاً من ذلك جاءت هذه الدراسة للتعرف على التتمير الوظيفي التي تواجه العاملين في المصرف العقاري وتحديد مصادرها وأسبابها، والنتائج المترتبة عليها، ومدى علاقتها وأثرها في تنمية مستوى الشعور بالاعتراب الوظيفي لعينة الدراسة، سعياً لمواجهة هذا التتمير وطرق إدارتها والسيطرة عليها. وعليه تكمن مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

- السؤال الأول: ما مدى تأثير التتمير الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في الاعتراب الوظيفي في المصرف العقاري في دمشق؟
- السؤال الثاني: ما مدى تأثير التتمير الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في العجز في المصرف العقاري في دمشق؟
- السؤال الثالث: ما مدى تأثير التتمير الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في اللامعنى في المصرف العقاري في دمشق؟
- السؤال الرابع: ما مدى تأثير التتمير الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في اللامعيارية في المصرف العقاري في دمشق؟
- السؤال الخامس: ما مدى تأثير التتمير الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في العزلة الاجتماعية في المصرف العقاري في دمشق؟
- السؤال السادس: ما مدى تأثير التتمير الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في الاعتراب عن الذات في المصرف العقاري في دمشق؟

- السؤال السابع: ما هي أكثر أبعاد التنمر الوظيفي تطبيقاً في المصرف العقاري في دمشق؟
- السؤال الثامن: ما هي أكثر أبعاد الاغتراب الوظيفي تطبيقاً في المصرف العقاري في دمشق؟

5-1: أهداف الدراسة:

- 1- لاستكشاف كيف ينظر الموظفون إلى التنمر في مكان العمل، بما في ذلك أنواع السلوكيات التي تعتبر تنمراً وتأثيرها على عملهم وحياتهم الشخصية.
- 2- لفحص العلاقة بين التنمر الوظيفي والاغتراب عن العمل، بما في ذلك إلى أي مدى يشعر الموظفون الذين يتعرضون للتنمر بالانفصال عن عملهم وزملائهم ومنظمتهم.
- 3- لتحديد العوامل المحتملة التي قد تؤدي إلى تفاقم الارتباط بين التنمر الوظيفي والاغتراب عن العمل.
- 4- التحقق في دور التدخلات التي تهدف إلى الحد من التنمر في العمل وتخفيف الآثار السلبية للاغتراب عن العمل، مثل الاستشارة والدعم الاجتماعي والتغييرات في السياسات والإجراءات التنظيمية.
- 5- لتقديم توصيات لأصحاب العمل والمديرين حول كيفية منع ومعالجة التنمر في العمل من أجل تعزيز بيئة عمل صحية ومنتجة لجميع الموظفين.

6-1: أهمية الدراسة:

تقسم أهمية الدراسة إلى:
- الأهمية العلمية:

يمكن أن تسهم في الأدبيات الموجودة حول السلوك التنظيمي وعلم النفس. يمكن أن يساعد الباحثين والممارسين وصانعي السياسات على فهم العلاقة المعقدة بين التنمر في مكان العمل وتأثيره على رفاهية الموظف والرضا الوظيفي والإنتاجية التنظيمية. من خلال تحليل شامل لدراسة، يمكن للباحثين اكتساب أفكار حول الأشكال المختلفة للتنمر في العمل، بما في ذلك المضايقات اللفظية وغير اللفظية، وتخريب العمل، والسلوكيات الإقصائية. يمكنهم أيضاً استكشاف العوامل التي تساهم في الاغتراب عن العمل، مثل نقص الدعم الاجتماعي، والأدوار الوظيفية الغامضة، وأعباء العمل الهائلة. علاوة على ذلك، يمكن أن تسلط الدراسة الضوء على التأثير النفسي والعاطفي للتنمر الوظيفي على الموظفين، مثل القلق والاكتئاب وتقليل احترام الذات، مما قد يعيق أداء عملهم ويؤثر على النتائج التنظيمية. ويمكن أن توفر نتائج دراسة أساساً لتطوير التدخلات القائمة على الأدلة واستراتيجيات الوقاية التي يمكن أن تخفف من الآثار السلبية للتنمر في العمل على رفاهية الموظف والإنتاجية التنظيمية. وبشكل عام، فإن دراسة تأثير التنمر في العمل على الاغتراب عن العمل لها آثار علمية وعملية كبيرة، حيث تسلط الضوء على قضية مهمة في مكان العمل وتوفر رؤى حول كيف يمكن للمنظمات تعزيز بيئة عمل صحية وإيجابية.

- الأهمية العملية:

تنفيذ سياسات مكافحة التنمر: يمكن أن تؤدي نتائج دراسة عن التنمر في العمل إلى حث المنظمات على إدخال سياسات مكافحة التنمر، والتي يمكن أن توفر إرشادات يمكن أن تطلع الإدارة على التعامل مع حالات التنمر. وايضاً تعزيز الثقافة الداعمة والمحترمة: يمكن أن تسلط الدراسة الضوء على حاجة المنظمات إلى تعزيز ثقافة داعمة ومحترمة تعزز علاقات عمل جيدة وتثبط سلوكيات التنمر. وعليه تحسين رفاهية الموظف: يمكن أن تؤدي نتائج الدراسة إلى تحسين رفاهية الموظف من خلال خلق بيئة عمل تسهل العلاقات الإيجابية وتشجع الموظفين على الإبلاغ عن أي حالات تنمر. والذي بدوره يؤدي إلى تحسين الأداء التنظيمي: مع انخفاض حالات الاغتراب عن العمل، يمكن للمنظمات أن تواجه تأثيراً

إيجابياً على الإنتاجية، ورضا الموظف الوظيفي، واحتمالية أكبر للاحتفاظ بالموظفين الراضين والوفاء. والوعي والتثقيف: من خلال فهم آثار التنمر في العمل على الاغتراب عن العمل، يمكن تثقيف الموظفين حول علامات التنمر بالإضافة إلى استراتيجيات معالجة التنمر في مكان العمل.

7-1: فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

H1: يوجد أثر للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في الاغتراب الوظيفي في المصرف العقاري في دمشق عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
ويتفرع منها:

H1-1: يوجد أثر للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في العجز في المصرف العقاري في دمشق عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

H1-2: يوجد أثر للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في اللامعنى في المصرف العقاري في دمشق عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

H1-3: يوجد أثر للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في اللامعيارية في المصرف العقاري في دمشق عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

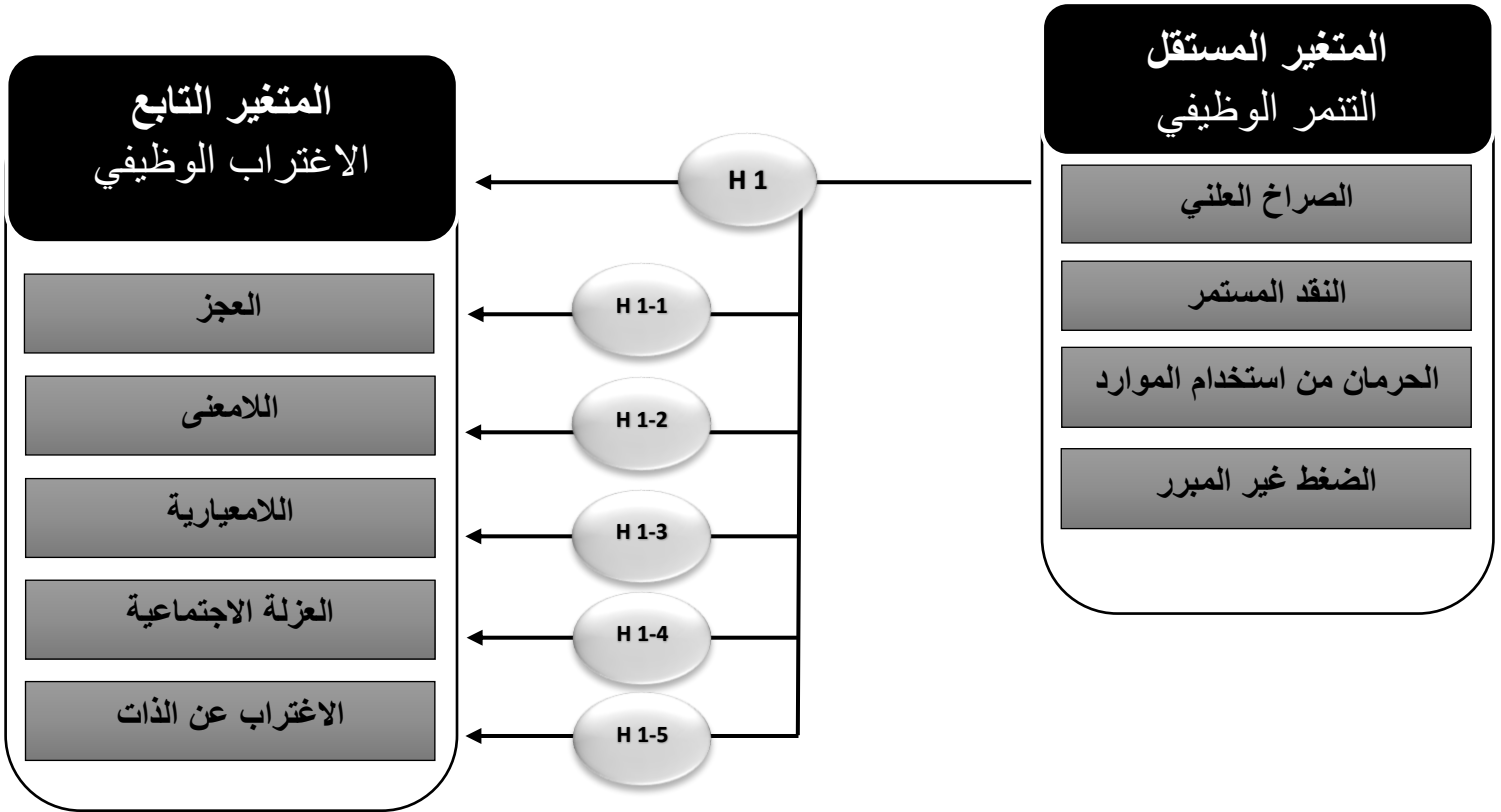
H1-4: يوجد أثر للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في العزلة الاجتماعية في المصرف العقاري في دمشق عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

H1-5: يوجد أثر للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في الاغتراب عن الذات في المصرف العقاري في دمشق عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

8-1: نموذج الدراسة:

للإجابة على مشكلة الدراسة وتحقيقاً لأهدافه، تطلب بناء نموذج شمولي مقترح للتعرف على أثر التمر الوظيفي في تعزيز الاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية في المصرف العقاري في دمشق ويوضح الشكل رقم (1) أدناه والذي اشتمل على نوعين من المتغيرات هما:
المتغير المستقل: التمر الوظيفي بأبعادها (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر).
المتغير التابع: الاغتراب الوظيفي بأبعادها (العجز، اللامعنى، اللامعيارية، العزلة الاجتماعية، الاغتراب عن الذات)

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الباحث

9-1: حدود الدراسة:


حدود الدراسة الحالية تشمل الآتي:

- 1- **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة المصرف العقاري في دمشق.
- 2- **الحدود الزمانية:** تمت الدراسة في عام 2023.
- 3- **الحدود البشرية:** إن الحدود البشرية لهذه الدراسة تتمثل في موظفين المصرف العقاري في دمشق.
- 4- **الحدود الموضوعية:** أقتصر موضوع الدراسة على متغيرين هما التمر الوظيفي الاغتراب الوظيفي.

10-1: مصطلحات الدراسة:

- **التمر الوظيفي:** السلوك السلبي والخبيث عمداً، سواء كان جسدياً أو عاطفياً، من شخص واحد أو أكثر، وهذا السلوك السلبي مستمر ومتسق، أو سلوك مدفوعاً برغبة المتمر في السيطرة. (Blando، 2008)
- **الصراخ العنفي:** أسلوب عدائي سلبي ينتج من المشرفين عن طريق الصراخ بصوت عالي على العاملين حيث يستخدم هذا الأسلوب لنشر الخوف والتهديد. (دمرجيان، 2018)
- **النقد المستمر:** أسلوب سلبي لفظي يهدف الى تحطيم المعنويات لدى العاملين عن طريق النقد من قبل المشرفين وعدم تقدير الأعمال التي يقومون بها. (دمرجيان، 2018)
- **الحرمان من استخدام الموارد:** أسلوب سلبي يهدف الى حجب الموارد وحرمان العامل من استخدام أي مورد من موارد المنظمة الذي يحتاجها لإتمام عمله ويعرضه إلى التأخير أو عدم إتمام عمله بشكل صحيح. (دمرجيان، 2018)
- **الضغط غير المبرر:** هو تعرض العاملين الى ضغوطات إضافية غير مبررة في العمل من قبل المشرفين. (دمرجيان، 2018)
- **الاغتراب الوظيفي:** شعور بعدم الفهم بين العمال حول دورهم في العمل، ووسائل إنجاز الدور، ومسار العمل المستقبلي، ومساهمة العمل في غرض أكبر. (DEMİREZ، TOSUNOĞLU، 2017).
- **العجز:** شعور الفرد بأنه لا يستطيع التأثير (ليست لديه القدرة) على المواقف الاجتماعية التي يتفاعل معها، فالفرد المغترب هنا لا يتمكن من تقرير مصيره أو التأثير في مجرى الأحداث الكبرى أو في صنع القرارات المهمة التي تتناول حياته ومصيره فيعجز بذلك عن تحقيق ذاته. (جمانة، 2020).
- **اللامعنى:** ويعني أن الفرد لن يستطيع التنبؤ بدرجة عالية من الكفاءة بالنتائج المستقبلية، كما يشعر الفرد أن الحياة فقدت معناها، ودلالاتها ومعقوليتها ويمكن أن يؤدي ذلك إلى فقدان مسوغات استمرارها في نظرهم، وينجم مثل هذا الشعور لديهم بسبب الإحباط الذي يمكن أن يتعرضوا له، وعدم إشباع الحاجات المختلفة الجسدية والنفسية والاجتماعية ويعبر اللامعنى عن نوع من الضياع، يعجز فيه الفرد عن توجيه سلوكه نحو أهداف معينة، لأنه لا يستطيع فهم المعايير التي توجه تصرفات المسؤولين. (جمانة، 2020).
- **اللامعيارية:** بانهايار المعايير التي تنظم السلوك وتوجهه، وتعني شعور الفرد بأن الوسائل غير المشروعة مطلوبة وأنه بحاجة إليها لإنجاز الأهداف، وهذه الحالة تنشأ عندما تتفكك القيم والمعايير الاجتماعية وتفشل في السيطرة على السلوك الفردي وضبطه. (جمانة، 2020).

- **العزلة الاجتماعية:** شعور الفرد بالغرابة والانعزال عن الأهداف السائدة في المجتمع، وفي هذه الحالة لا يشعر الفرد بالانتماء إلى المجتمع أو الأمة، وتمثل العزلة الاجتماعية مظهرا من مظاهر السلوك الإنساني له تأثيرات خطيرة على شخصية الفرد وعلاقته بالآخرين حيث تشير إلى عدم قدرته على الانخراط في العلاقات الاجتماعية أو على مواصلة الانخراط فيه وعلى تفوقه أو تمركزه حول ذاته حيث تنفصل ذاته في هذه الحالة عن ذوات الآخرين مما يدل على عدم كفاية جاذبية شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد من حيث عدم الارتباط بين أعضائها أو الاغتراب فيما بينهم. (جمانة، 2020).
- **الاغتراب عن الذات:** شعور بالضياع بمعنى فقدان القدرة على التواصل مع نفسه والرغبة في الهروب والانعزال، ويكون بعدم قدرة الفرد على اتخاذ الأنشطة المكافئة ذاتيا، والشعور بأن ذاته الخاصة وقدراته بعيدة عنه وتكون مجرد تسلية. (جمانة، 2020).



الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

- 1-2: تعريفات التمر الوظيفي.
- 2-2: عوامل الخطر للتمر في مكان العمل.
- 3-2: سوابق التمر في مكان العمل.
- 4-2: أبعاد سلوكيات التمر الوظيفي.
- 5-2: أنواع التمر في مكان العمل.
- 6-2: التقليل من احتمالية التمر.
- 7-2: تعريفات الاغتراب الوظيفي.
- 8-2: أبعاد الاغتراب الوظيفي.
- 9-2: أنواع الاغتراب الوظيفي.
- 10-2: مراحل الاغتراب الوظيفي.
- 11-2: أسباب وعوامل الاغتراب الوظيفي.

المبحث الأول: التنمر الوظيفي

workplace bullying

✓ تعريفات التنمر الوظيفي.

✓ عوامل الخطر للتنمر في مكان العمل.

✓ سوابق التنمر في مكان العمل.

✓ أبعاد سلوكيات التنمر الوظيفي.

✓ أنواع التنمر في مكان العمل.

✓ التقليل من احتمالية التنمر.

2-1: تعريفات التنمر الوظيفي:

هناك العديد من تعريفات التنمر الوظيفي وكان أهمها:

1- تعريف المأخوذ من نهج وطني لمكافحة التنمر للأطفال والشباب في اسكتلندا:

التنمر هو سلوك غير مرغوب فيه يجعل الناس يشعرون بالعجز أو الخوف أو القلق أو الاكتئاب أو الإذلال. يمكن أن تكون حوادث التنمر مستمرة أو تحدث منعزلة. الخوف من ذلك يمكن أن يحد من خيارات الناس حول المكان الذي يذهبون إليه، وماذا يفعلون ومع من يرتبطون به.

2- التنمر يتعلق بالسلطة والتحكم وتحدي أي شخص - طفل أو شاب أو بالغ - يؤدي الآخرين بهذه الطريقة، وهو موضوع مركزي. يعد تغيير سلوك التنمر أمراً معقداً ويتطلب مجموعة متنوعة من الأساليب بدءاً من دعم الطفل بعناية واحترام الآخرين وتغيير سلوكهم إلى تقديم ادعاء رسمي للشرطة فيما يتعلق بالسلوك العدواني والتهديدي لشخص بالغ.

3- التنمر في العمل يعني التحرش أو الإساءة أو استبعاد شخص اجتماعياً أو التأثير سلباً على مهام عمل شخص ما. من أجل تطبيق ملصق التنمر (أو المهاجمة) على نشاط أو تفاعل أو عملية معينة، يجب أن يحدث ذلك بشكل متكرر ومنتظم (على سبيل المثال أسبوعياً) وعلى مدار فترة زمنية (على سبيل المثال حوالي ستة أشهر). التنمر هو عملية تصاعديّة ينتهي بها المطاف بالشخص الذي يوجهه في وضع متدني ويصبح هدفاً لأفعال اجتماعية سلبية منهجية. لا يمكن تسمية النزاع بالبلطجة إذا كان الحادث حدثاً منفرداً أو إذا كان هناك تعارض بين طرفين متساويين من "القوة".

4- ميل الأفراد أو الجماعات لاستخدام سلوك عدواني بشكل مستمر ضد زميل في العمل أو مدراء ضد مرؤوسيه، هذا النوع من التنمر يمكن أن يأخذ أشكال عدة مثل اللفظية، غير اللفظية، النفسي، الاعتداء الجسدي والإذلال والإشاعات، وهذا النوع من التنمر في أماكن العمل صعب للغاية لأنه، على عكس التنمر في المدارس، فغالباً ما يعمل المتنمرون في مكان العمل ضمن القواعد والسياسات التي يتم الأخذ بها في منظماتهم ومجتمعهم. في معظم الحالات، يبلغ عن التنمر في مكان العمل إن كان من قبل شخص لديه سلطة على ضحيته. ومع ذلك، يمكن أن يكون المتنمرين أيضاً زملاء في العمل في بعض الأحيان.

5- تعريف Safe Work Australia:

التنمر في مكان العمل هو: سلوك متكرر وغير معقول موجه نحو عامل أو مجموعة من العمال يمكن أن يؤدي إلى ضرر جسدي أو نفسي.

السلوك المتكرر مستمر (يحدث أكثر من مرة) ويمكن أن يشمل مجموعة من الإجراءات بمرور الوقت السلوك غير المعقول يعني الأفعال التي قد يراها شخص عاقل في نفس الظروف غير معقولة. وتشمل إيذاء شخص أو إذلاله أو ترهيبه أو تهديده.

قد يشمل التنمر أيضاً المضايقة أو التمييز أو العنف (Mycock، McQueen، 2017).

2-2: عوامل الخطر للتنمر في مكان العمل:

1- الجنس:

وجد عدد من الدراسات تأثيرات صغيرة للتنمر ودراسات أخرى وجدت تأثيرات أكبر مع احتمال أن تكون الإناث أهدافاً أكثر من الذكور. على النقيض من ذلك، لم يتم الإبلاغ عن أي فروق في معدلات الضحايا بين الذكور والإناث. وقد وجدت بعض الأبحاث أن الذكور أكثر عرضة للتعرض لأفعال سلبية أكثر من الإناث، وغالباً ما يتم الإبلاغ عن الذكور على أنهم متنمرون، وغالباً ما يكون التنمر من وظائف الذكور الذين يعملون في كثير من الأحيان في دور إشرافي يوفر مستوى من السلطة المشروعة. على النقيض من ذلك، أن التنمر من نفس الجنس أكثر شيوعاً من التنمر المختلط بين الجنسين. وإن معدل التنمر من الذكور للإناث (20-30 في المائة) أعلى منه في ظهور التنمر للإناث للذكور (3-10 في المائة).

بشكل عام، هناك صورة مختلطة فيما يتعلق بالجنس كعامل خطر، وبينما توجد بعض الأنماط المتسقة فيما يتعلق بالتنمر بين الجنسين، تشير الأبحاث إلى أن الجنس ليس عامل خطر مباشراً بسيطاً للتعرض أو المشاركة في التنمر في مكان العمل. قد تكون أي تأثيرات جنسانية نتيجة للعينات المستخدمة، أو مستوى الشخص في المنظمة أو حتى الاختلافات الثقافية فيما يتعلق بالإبلاغ عن التنمر.

2- حالة:

كما هو الحال مع الجنس، في حين تشير بعض الأبحاث إلى أن التنمر يختلف باختلاف المستويات / الدرجات الوظيفية، حيث يواجه الأشخاص في المستويات الأدنى مزيداً من التنمر، لا يبدو أن حالة الوظيفة العامة لها تأثير جوهري على مستويات الضحايا. من ناحية أخرى، غالباً ما يتم تصنيف المتنمرين على أنهم أعلى من هدف التنمر، حيث غالباً ما يحكم المشرفون والرجال والمدراء المباشرون على الجناة الرئيسيين. هذا ليس عالمياً، حيث أظهرت بعض الدراسات أن تنمر الأقران أكثر شيوعاً من التسلط الهرمي ولا توجد فروق عبر مستويات التنمر. وعلى غرار قضية النوع الاجتماعي، هناك دعم أكبر لمفهوم الحالة / المستوى الوظيفي كعامل خطر للجاني أكثر من حالة الضحية، على الرغم من أنه قد يكون دالة للقيم الثقافية لمسافة الطاقة المنخفضة والأنوثة العالية بدلاً من الوضع في حد ذاته.

3- القطاع التنظيمي:

لا يقتصر التنمر في مكان العمل بالضرورة على قطاع واحد أو نوع واحد من المنظمات. على الرغم من عدم ظهور الاختلافات التنظيمية فقد حددت أدلة أخرى معدلات أعلى في الصناعة والتعليم والقطاعات الصحية، حيث يميل التنمر في مكان العمل إلى أن يكون أكثر انتشاراً في القطاع العام منه في مؤسسات القطاع الخاص. تشير الدراسات إلى أن القطاعات عالية الخطورة للذكور هي الخدمات والمهنيين المرتبطين بها، وبالنسبة للإناث، كانت أعلى المخاطر مع المهنيين المرتبطين بالحكومة.

بالنظر إلى بعض الأدلة على أن القطاع العام أكثر عرضة للخطر تم اقتراح ثلاث فرضيات:

- لقد ظهرت تغييرات تنظيمية داخل القطاع العام مقارنة بالقطاع الخاص، مما أدى إلى خلق مناخات تنافسية، وضوابط أكثر صرامة على العمال، وتدقيق أوثق نتيجة للتنظيم الحكومي ومزيد من الضغط على المديرين للقيام بذلك.

- من المرجح أن يكون لدى منظمات القطاع العام سياسات وإجراءات مطورة جيداً بشأن التنمر في مكان العمل، وتعزيز ثقافة عدم التسامح مع مثل هذا السلوك وإنشاء عمليات للتعامل مع مثل هذه الأفعال والإبلاغ عنها. بدلاً من أن تكون المعدلات الحقيقية أعلى في مؤسسات القطاع العام، من المرجح أن يقوم الأفراد بالإبلاغ عن التنمر في مؤسسات القطاع العام. بالاقتران مع وجود نقابي أقوى، قد يخلق هذا بيئة يشعر فيها الأفراد بالأمان عند الإبلاغ عن التنمر.
- الخصائص التقليدية لتوظيف القطاع العام (الأمن الوظيفي، والوظائف طويلة الأجل، وانخفاض تنقل الوظائف) تعني أن هؤلاء العمال هم أقل احتمالاً للبحث عن عمل في مكان آخر من عمال القطاع الخاص. قد تكون معدلات التنمر أعلى لأن الأفراد يظلون لفترة أطول في وضع واحد وبالتالي يظلون هدفاً. (Coyne، 2018).

2-3: سوابق التنمر في مكان العمل:

يميل معظم التركيز على أسلاف التنمر في مكان العمل إلى النظر في تأثير العوامل التنظيمية على تعزيز سلوك التنمر أو الحد منه. لقد ثبت أن البلطجة يتم الترويج لها في مناخ مؤسسي مع القليل من التشجيع للتطوير الشخصي، والعمل غير المليء بالتحديات، والتنوع القليل وعندما تكون بيئة العمل متوترة وتنافسية وعندما تحدث التغييرات التنظيمية في ظل القيادة الاستبدادية وعندما يُنظر إلى ظروف العمل والمناخ الاجتماعي على أنها سيئة.

تم اقتراح أربعة أنواع من السوابق التنظيمية:

1- طبيعة العمل المعلقة: لقد غيرت العولمة المشتركة وزيادة المنافسة وإعادة الهيكلة التنظيمية وتقليص حجم العمل طبيعة العمل وهذا يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية والتحفيز والتركيز على الهدف وإحساس المديرين بأنهم مبررون في استخدام أي وسيلة اللازمة لإدارة الأفراد حيث أن معدل التغيير السريع، وزيادة تنوع الأشخاص والقيم، ونقص المديرين المدربين بشكل صحيح، والاختلافات الثقافية في قبول التنمر هي ظروف داخل المنظمات العالمية قد تعزز التنمر

2- تنظيم العمل: يمكن لبيئات العمل المجهدة والمرهقة أن تخلق مجالاً للصراع بين الأشخاص أو الإحباط الذي قد يؤدي إلى التنمر. على وجه الخصوص، تبين أن غموض الأدوار، وتضارب الأدوار، وقيود العمل، والاستقلالية الوظيفية المنخفضة ترتبط بمستويات أعلى من التنمر.

هناك نموذجين نظريين لحساب دور الضغوطات في مكان العمل في تعزيز التنمر. النظرية الأولى تزعم الفرضية المنقحة عن عدوان الإحباط أن التوتر قد يؤدي إلى العدوانية من خلال التأثير الوسيط للعاطفة السلبية. حيث أن التنمر غالباً ما يكون ناتجاً عن الإحباط في بيئة العمل وما ينتج عن ذلك من آلية تكيف غير فعالة اعتمدها الفرد الذي يعاني من الإحباط. على وجه الخصوص، يتم اقتراح أن أسلوب المواجهة النشط غير الفعال أدى إلى مشروع فردي في عدوانهم تجاه الآخرين.

النظرية الثانية نموذج التفاعل الاجتماعي تقترح أن أحداث الإجهاد تغير الطريقة التي يتصرف بها الفرد، والتي بدورها قد تؤدي إلى انتهاك الشخص لمعايير العمل أو التوقعات وجعلها محور تركيز انزعاج الآخرين وعدوانيتهم؛ "أسلوب المواجهة السلبي غير الفعال".

3- الثقافة والمناخ التنظيميان: من المرجح أن تشهد بيئة تنظيمية مواتية للتنمر، والتي تتسامح مع مثل هذا السلوك والتي يخرط فيها الأفراد اجتماعياً في طريقة التفكير هذه، مستويات عالية من سلوك التنمر. حيث يتم تطبيع سلوكيات التنمر، والنظر إليها على أنها تقليد، وأصبح يُنظر إليها على أنها إدارة قوية. حيث ينظر الضحية إلى المناخ التنظيمي على أنه أقل دعماً وأكثر قدرة على المنافسة وأكثر عدائية من غير الضحايا.

4- القيادة: تعتبر القيادة الضعيفة (خاصة القيادة الاستبدادية والإدارة السيئة) أحد أكثر الأسباب التي ذكرها الموظفون للتنمر في مكان العمل.

تعزز القيادة الاستبدادية الصغيرة الطاعة، ونزع الطابع الفردي عن الموظفين، والعقوبة غير المشروطة، وأسلوب الحل القسري للنزاع وقد يخلق هذا مناخاً من الخوف حيث يتم التنمر على الأفراد ولكنهم يشعرون بأنهم غير قادرين على الشكوى أو الانتقاد. على العكس من ذلك فإن علاقة بين قيادة عدم التدخل والتسلط، مما تشير إلى عدم قدرة القائد أو عدم رغبته في التعامل مع التنمر في مكان العمل بدلاً من نهج استبدادي مفترس. في كلتا الحالتين، يبدو أن أسلوب القيادة الاستبدادي للغاية، وعدم القدرة / الافتقار إلى المهارات للتعامل مع الصراع وعدم الرغبة في معالجة التنمر، كلها عوامل تعزز التنمر في مكان العمل.

من خلال ربط كل هذه الجوانب معاً يتم تصور نموذجاً تفاعلياً ثلاثي العمليات من السوابق التنظيمية للتنمر في مكان العمل. توفر العمليات التمكينية (اختلالات القوة، والمناخ الاجتماعي السيئ، وأسلوب / مهارات الإدارة السيئة) الظروف التي تسهل التنمر. تقدم العمليات التحفيزية (بيئات العمل التنافسية والمسيسة والمعايير التنظيمية التي تبرر التنمر) للفرد سبباً منطقياً أو مكافأة للانخراط في التنمر؛ وعمليات التعجيل (التغيير التنظيمي، التغيير في الإدارة) توفر آلية التحفيز لعمليات التنمر لتتطور في المنظمة. (Coyne, 2018).

2-4: أبعاد سلوكيات التنمر الوظيفي:

1- الصراخ العلني:

هو سلوك عدواني ينتج عن طريق رفع الصوت والكلام بلهجة غليظة وطريقة غير مقبولة اجتماعياً وكذلك استخدام الألفاظ البذيئة مما ينتج عن ذلك انطباع سيء من قبل العاملين الذين هم تحت سيطرة المشرف وهو سلوك شائع إلا أنه من أسوأ الطرق للتعامل مع العاملين مما يجعلهم دائماً في حالة توتر. وهو القدرة على السيطرة على الآخرين وتوجيه سلوكهم عن طريق الصوت العالي والتهديد والألفاظ غير اللائقة مما يعرض العاملين للضغط وضعف التحضير وعدم قيامه بأعماله. وهو أسلوب متكرر في المنظمات كطلب من العاملين أداء واجباتهم وعملهم بصورة سلبية وبصوت مرتفع وبدون مبرر وكذلك شعور الموظفين بالخوف والتهديد نتيجة الصراخ العلني من قبل المشرفين.

إن أكثر السلوكيات شيوعاً في المنظمات التي تعمل على التنمر هو صراخ العلني وهو من أكثر المواضيع سلماً على الصحة التنظيمية.

إن الصراخ من أكثر الأسباب جعلاً للموظف يكره العمل الذي يقوم به وكذلك فإنه يسبب توتر لدى العاملين في المنظمة ويجب على المديرين في الشركات أن يعملوا على الحد منه لما فيه من أضرار نفسية تنعكس سلماً على الصحة التنظيمية وأداء العاملين.

2- النقد المستمر:

هو انتقاد العاملين في المنظمة على فعل أو كلام أو تصرف بدون توقف ولأكثر من مرة واحدة وقد يكون غير مبرر وبصورة مستمرة الأمر الذي يجعل العامل ضعيف الشخصية وليس له الرغبة في العمل.

ويعرف النقد المستمر على أنه حالة نفسية عند بعض الأشخاص تنعكس سلباً على العاملين في المنظمة وتترك آثار سلبية ينتج عنها ضعف في الأداء وضعف في الشخصية، كما أن العديد من المنظمات اعتمدت أسلوب النقد غير المبرر الذي ترك ذلك الانطباع السيء عند العاملين وعدم حدوث الابتكار وخلق جو من المعرفة في المنظمة وعدم استخدام النقد البناء الذي يحقق من غايات وأهداف المنظمات.

فالنقد المستمر يحطم من معنويات العاملين في المنظمة وكذلك شعور العاملين بعدم التقدير من قبل المشرف، وكذلك فإن دافعية العاملين تنخفض نتيجة النقد المستمر من قبل المشرفين.

إن النقد المستمر هو الأسلوب الذي يجعل العاملين يفقدون حماسهم وثقتهم بأنفسهم حيث يجب على المشرفين تغيير النقد المستمر إلى النقد البناء وبشكل إيجابي لجعل العامل يستوعب الكلام والنقد حيث أنه ينتج عن النقد التخاذل في العمل وترك الوظائف وخسارة المنظمة للموهوبين.

3- الحرمان من استخدام الموارد:

يقصد بها عدم توافر الموارد في البيئة التي يحتاجها العامل من لوازم أساسية والأمور الصحية والخدمية التي تكون ذات أثر سلبي على المنظمة في أداء العاملين. وهي عدم توفر الحاجات الأساسية للعامل لإتمام عمله مثل البيئة الداخلية للعمل حيث يعتبر من أخطر سلوكيات التي يتبعها المشرفين.

فالحرمان من الموارد المنظمة تؤثر بشكل كبير على استمرارية إنجاز المهام المطلوبة من قبل العامل وكذلك حدوث تراجع في أداء العاملين في المنظمة وكذلك الحرمان من الموارد يؤثر على ولاء العامل للمكان الذي يعمل فيه وكذلك حدوث هدر في الوقت نتيجة الحرمان من استخدام الموارد.

حيث أن الحرمان ليس فقد الحرمان العامل من المواد الأساسية التي يحتاجها لإتمام عمله وإنما الحرمان من ساعات الاستراحة والحرمان من المعنوية التي يحتاجها والحرمان من حقوقه فهذه الأشياء تفقد العامل الولاء وأداء العمل بشكل صحيح.

لذلك فإن الحرمان من الموارد من السلوكيات السلبية الحساسة التي تمس العامل وشعوره ويجب على مديري الأقسام الانتباه إلى تفاصيل القسم وتفاصيل العمل لمعرفة ما ينقص العامل لإتمام عمله.

4- الضغط غير المبرر:

يقصد بالضغط غير المبرر هو الضغط على العامل بوسائل مختلفة سواء كانت ضغط معنوي أو ضغط جسدي أو ضغط نفسي أو ضغط في ساعات العمل أو ضغط في إسراع في إنجاز المهم المطلوبة منه.

حيث أن الضغط الغير مبرر يؤثر مباشرة ويضعف من ولائه للعمل كذلك شعوره بالأمان لأن الضغط يجعل العامل يفقد السيطرة على أعصابه وفقدان دافعيته لإنهاء مهامه بشكل سليم.

وإن الضغط غير المبرر يزيد معدل دوران العمل نظراً لتأثيره المباشر بالشعور النفسي للعامل كذلك يزيد نسبة تعرض العامل للأمراض مثل القولون العصبي ووجع في الرأس وارتفاع ضغط الدم في الجسم مما يجعل المنظمة تدفع تكاليف للعلاج هذه الحالات داخل المنظمة وتحمل مسؤوليات أكبر من طاقتها.

حيث أن الضغط الغير مبرر يجعل العامل بشكل كبير بتركه لعمله مما يزيد تكاليف الدوران ويجي على المنظمة إعطاء أهمية لهذا الموضوع كونه يؤثر سلباً على الأفراد. كما أن هناك العديد من المنظمات هدفها النجاح والوصول الى الديمومة ولا يوجد فيها مراعاة نفسية العاملين وحرمانهم من أبسط مستحقاتهم كل ذلك ينعكس سلباً على أداء العاملين في المنظمة، فعلى المنظمات أن تراعي نفسية العاملين واطهار أهميتهم في المنظمة. (دمرجيان، 2018).

2-5: أنواع التمر في مكان العمل:

تتجلى الأنواع التمر الوظيفي في التالي:

1- التمر المباشر / العلني:

يتضمن التمر العلني سلوكاً وجهاً لوجه، بما في ذلك أفعال الإساءة اللفظية مثل الاستخفاف بالملاحظات، والإذلال العلني، والنقد، والاتهامات غير الدقيقة والتخويف. النقد المستمر، ولعب النكات العملية والانخراط في التخويف كأمثلة على التمر المرتبط بالأشخاص. حيث اشارت الدراسات أن 75% من جميع حالات التمر في مكان العمل يرتكبها عملاء متفوقون هرمياً ضد أهداف تابعة، بينما وجد علماء النفس الصناعيون أن الإشراف التعسفي، على غرار التمر، سيتم توجيهها بشكل أساسي ضد الأهداف "الأمنة"، أي أولئك الضعفاء وغير الراغبين أو غير القادرين على الدفاع عن أنفسهم، وهم في الأساس تقاريرهم المباشرة، مثل المديرين المباشرين أو المشرفين.

حيث أن تشويه سمعة الموظف أو تخريبه أو الوشيك لأداء عمل شخص آخر أو نبذ أو مقاطعة الموظف الضحية أو تجاهلها وإهانتها كلها أمثلة على إيذاء عمل يتمشى مع تجربة البلطجة. وغالباً ما يهدف النبذ إلى طرد الموظف من العمل والمجتمع، ولا ينبغي الاستهانة به كوسيلة للتمر- في الواقع، لقد ثبت أنه أحد أكثر أشكال التمر شيوعاً التي أبلغ عنها الضحايا.

2- التمر غير المباشر / الخفي:

يشير التمر غير المباشر أو الخفي إلى نوع أكثر دقة من التمر، ويهدف إلى التلاعب بالعلاقات وإلحاق الأذى بالناس على المستوى العاطفي وأن أفعال البلطجة لهذا النوع هي النميمة، ونشر الشائعات، واستبعاد الضحايا من التجمعات الاجتماعية، إن الفشل في إبلاغ الموظفين بالقرارات التي يمكن أن تؤثر عليهم بشكل مباشر، والتلاعب بالمعلومات التي يتلقاها الضحايا وإهمال ظروف عمل الضحايا هي أمثلة على التمر السري.

وأحد أمثلة على هذا النوع حتى ما يسمى بـ "متلازمة ملكة النحل" هو شكل من أشكال التمر، حيث ترفض المديرات على وجه التحديد ترقية أو توظيف إناث تحلق على ارتفاع عالٍ بسبب الغيرة والاعتقاد بأنهن "وصلن إلى هناك" دون مساعدة، وأنه يجب على الإناث الأخريات تفعل الشيء نفسه.

3- التمر المتقطع مقابل التمر لمرة واحدة:

يوصف التمر على أنه عملية متصاعدة يجب أن تحدث خلالها التفاعلات السلبية بشكل منتظم ومتكرر، على سبيل المثال مرة واحدة في الأسبوع على مدى ستة أشهر وقد يتم أيضاً وصف حادثة خطيرة واحدة على أنها "تمر".

أن العنصر الأساسي للتمر هو أنه يجب أن يحدث على أساس منتظم، وغالباً يومياً، وأنه يجب أن يكون هناك نمط يمكن ملاحظته من هذا السلوك بمرور الوقت بدلاً من نمط منعزل، عمل عدواني. وبالتالي، يجب أن يكون التمر سلسلة متسقة من الإجراءات العدائية تجاه الهدف. ومع ذلك، يمكن تصور أن تصرفاً جاداً وسلبياً لمرة واحدة تجاه موظف أو أكثر.

4- الخفية مقابل التمر الخطير:

تحدث 10-15٪ من حالات الانتحار في سويسرا عن التمر في مكان العمل، في كثير من الأحيان، لا يشتمل التمر في هذه الحالات على أفعال خطيرة، بل يشمل أعمالاً سلبية مستمرة، مثل الملاحظات السلبية المستمرة أو النقد المستمر، إما من خلال العزلة عن المجموعة أو عن طريق النميمة و / أو نشر معلومات كاذبة.

يمكن أن يظهر التمر الأقل خطورة على أنه "يتصرف بطريقة عدائية، أو يعامل بطريقة غير مهذبة / غير محترمة، أو يتدخل في أنشطة العمل، أو يعطي معاملة "صامتة"، أو يعطي القليل من الملاحظات أو لا يقدم أي تعليقات على الأداء، ولا يمدح عند الحاجة، عدم تقديم المعلومات اللازمة والكذب ومنع الفرد من التعبير عن نفسه".

وإن التمر المفترس، حيث لم يفعل الضحية شيئاً ليستحق سلوك التمر، ولكنه يحدث في موقف يظهر فيه مفترس أو متمنر بسلطته. وهو في الواقع غير مستحق لأي عدوان، والذي غالباً ما يشار إليه على أنه "حازم وعادل" وجزء من أسلوب إدارة المنظمة أو ثقافتها. والتعرض لأسلوب قيادة هدام وعدواني، والاستفراد كبش فداء، والتصرف بدافع التحيز من أنواع التمر التي لم تؤد إلى الانتحار فحسب، بل أدت أيضاً إلى الطرد من العمل أو الحياة العملية، أو على الأقل الدافع من الكيان المعني.

5- التمر الفردي:

ليس من غير المألوف أن يكون الشخص مستهدفاً من قبل المتمنر، ومن السهل إخفاء التهديدات النفسية السرية على أنها طقوس ابتدائية أو يتم تقديمها على شكل نكات. والتمر المرتبط بالنزاع، حيث يؤدي الصراع في النهاية إلى التمر، ويؤكد أنه قد يكون هناك خطر رفيع بين الخلاف بين الأشخاص والتمر. والعوامل التي تحول الخلاف بين الأشخاص إلى تمر هي مدة وطريقة السلوك وكذلك قدرة الأطراف على الدفاع عن أنفسهم. وغالباً ما يكون الادعاء بكونك ضحية متمنر استراتيجية فعالة في مكان العمل حيث توجد نزاعات شخصية، ويجب تمييزها عن الامتياز الإداري العادي.

6- التنمر الجماعي:

لقد أدى التمايز المفاهيمي بين المهاجمة (التي كانت تستخدم للإشارة ضمناً إلى تجمع عدة موظفين ضد آخرين) والتنمر (التي وصفت في الأصل حالات التحرش الفردي) إلى الاستيعاب بين هذه المصطلحات، ويرجع ذلك أساساً إلى الآثار السلبية التي تبدو مشابهة على هؤلاء. وهناك تصوراً عاماً بأن أكثر من شخص واحد يمكن أن يشارك في التنمر: ومن المثير للاهتمام، أن 31% من المستهدفين أفادوا بأنهم تعرضوا للتنمر بشكل فردي، في حين أن 54% تعرضوا للتنمر مع مجموعة في العمل، و14.9% تعرضوا للتنمر كقوة عاملة كاملة.

7- المارة أو شاهد التنمر:

التنمر في مجموعات يمكن أن يؤدي إلى مزيد من التنمر، حيث يحاكي شهود التنمر سلوك الجاني. لا يزال الفريق أو الشهود يشعرون بالآثار السلبية للتنمر بعد فترة طويلة من ارتكاب الأفعال، وقد أبلغت الفرق عن شعور بالعزلة بغض النظر عن وصفها بأنها ضحية أو مرتكب للتنمر. الضحايا وأولئك الذين يشاهدونه، ومن الواضح أن عواقب التنمر تمتد إلى أبعد من الأهداف المباشرة فقط.

يمكن تقسيم تنمر المارة إلى فئات مختلفة:

- "المتنمرون المتفرجون"، الذين يتورطون في سلوك التنمر.
- "تجنب المتفرجين" الذين ينفون المسؤولية.
- "ضحايا المتفرجين"، الذين يقعون ضحايا في هذه العملية.
- "المارة المعاونون"، الذين يحاولون نزع فتيل الموقف.

لا يقتصر الأمر على مشاهدة التنمر أو الشعور بالعجز لمساعدة الضحايا على أسلاف الاكتئاب والتوتر وانخفاض الحافز والكفاءة والروح المعنوية في الحياة العملية للمارة، ولكن الخوف من أن يكونوا التاليين المستهدفين يزيد الأمور سوءاً. يجب أن تدرك السبل القانونية التي تم استكشافها دور المتفرجين ويجب أن تمكن هؤلاء المارة من التعرف على التنمر وتنبههم إلى دورهم في إضفاء الشرعية على التنمر وإبلاغهم بأدوارهم فيما يتعلق بالتنمر مع حماية أنفسهم أيضاً.

8- التنمر التنظيمي:

يمكن أن يكون التنمر من قبل المشرفين مدمراً لعلاقة الثقة بين مستويات الموظفين المختلفة في المؤسسة، ولكن غالباً ما تتسامح معه الشركات كطريقة فعالة لزيادة الإنتاجية ووسيلة فعالة لزيادة الأداء، وبالتالي أصبح مقبولاً بدرجة عالية.

يعتبر التنمر في المنظمات على أنه "مهاجمة"، بمعنى أنه لم يتم حله، وتساعد الصراع داخل المنظمة. إن السماح بتصعيد النزاع أو السماح بـ "الاستبداد الصغير" يبدو أنه أرض خصبة لتكاثر سلوك التنمر داخل المنظمة. ومع ذلك، فإن المنظمة لا "تتنمر" على الموظفين، ولكنها تضيف الشرعية على سلوك التنمر من خلال الإصرار على الامتثال بأي ثمن - بعد كل شيء، لا يمكن للسياسات والقضايا القيادية والتنظيمية "مضايقة" الموظف؛ فقط رفقاء البشر يستطيعون.

لم يتم التأكيد إلا مؤخراً على أن الموظفين في بيئة البلطجة يلعبون فقط قضايا تنظيمية منهجية أكبر، وبالتالي يتصرفون ببساطة في بيئة سامة بالفعل، أن الثقافة والهيكل والعمليات والأنظمة التنظيمية يمكن أن تعزز سلوك التمر، وبدلاً من معاقبة المتتمر كفرد، يجب اتباع نهج الديناميكا النفسية للأنظمة، والذي يرى التمر على أنه منافسة منهجية كبرى على السلطة والامتياز والمكانة التي يتم لعبها في ديناميكية سلوكية بين الأفراد وبين المجموعات. (SMIT، 2014).

6-2: التقليل من احتمالية التمر:

1- بناء علاقات جيدة في بيئة عمل محترمة:

- بناء ثقافة عمل "عدم التسامح مع التمر": حيث يحتاج جميع العمال إلى بيانات واضحة حول السلوك المتوقع والقيم الأساسية. يجب استشارة العمال وإشراكهم في تطوير هذه البيانات.
- أن يكون لديك مدونة سلوك: يمكن دعم السلوكيات التنظيمية من خلال مجموعة من السياسات والممارسات مثل قواعد السلوك. تصف مدونة السلوك:
 - السلوكيات والقواعد والممارسات والمسؤوليات المتوقعة لك وللعاملين والآخرين في مكان عملك (مثل الزوار والعلماء والعلماء)
 - عواقب عدم الالتزام بقواعد السلوك
 - ما يعتبر سوء سلوك جسيم.
- تحديد القيم: يجب أن يفهم العمال القيم الأساسية للعمل أو ثقافة المشروع مثال:
 - النزاهة - التحلي بالعدالة والحزم والثبات، وإظهار الاحترام لمن نعمل معهم
 - الشجاعة - الدفاع عن الصحة والسلامة
 - المسؤولية - أن نكون مسؤولين عما نقوم به.
- تعزيز علاقات العمل الجيدة: تعد علاقات العمل الإيجابية والمتسامحة أمراً حيوياً للنجاح التنظيمي ورفاهية العمال وخلق بيئة تبني علاقات جيدة يقلل من احتمالية التمر. إن تعزيز الشعور المشترك بالهدف لدى العمال هو طريقة أخرى لتطوير ثقافة تبني العلاقات. تعد استطلاعات العمال المنتظمة طريقة جيدة لقياس ثقافة مكان العمل وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين في كل من السلوك الفردي وأداء الشركات.
- التعرف على التنوع وتعزيزه: في بعض الأحيان يمكن أن تؤدي الاختلافات الثقافية إلى سوء فهم أو أفكار مختلفة حول السلوك "المعقول". وإن إدراك التنوع وخلق بيئة يدرك فيها الناس الاختلافات الثقافية وأنماط الاتصال المختلفة يمكن أن يقلل من سوء التفاهم. ويعني التعرف على التنوع فهم كيف يمكن لاختلافات الناس أن تجلب نقاط قوة مختلفة. يحفز مكان العمل الشامل والمتسامح الناس على بذل قصارى جهدهم ويخلق فريقاً أقوى وأكثر تركيزاً. من المرجح أن يعزز العمل أو التعهد الذي يمكنه معالجة المشاكل والتحديات الانفتاح وتقليل نوع السلوكيات غير المعقولة التي تسمح للتمر بالنمو.
- إدارة العمل وأعباء العمل: يمكن أن يؤدي نقص الموارد ونقص التدريب وسوء تصميم القوائم ومقاييس الأداء أو الأطر الزمنية غير المعقولة ونقص أنظمة الدعم ومتطلبات العمل المرتفعة إلى زيادة احتمالية التمر.

يجب عليك التأكد من توفير المعلومات أو التدريب أو التعليمات أو الإشراف اللازم لحماية جميع الأشخاص من مخاطر الصحة والسلامة في العمل. بالإضافة إلى ذلك، يجب عليك:

- مراجعة توافر الموارد
 - مراجعة ومراقبة أعباء العمل ومستويات التوظيف
 - تقليل ساعات العمل الزائدة
 - تحديد الوظائف بوضوح
 - الحصول على تعليقات منتظمة من العاملين بشأن المخاوف المتعلقة بالأدوار والمسؤوليات.
- تنفيذ عملية إدارة الصراع: حتماً، ستنشأ خلافات شخصية في العمل. في حين أن الصراع يمكن أن يكون مفيداً إذا كان يروج لأفكار وحلول جديدة، إلا أنه يمكن أن يتصاعد إلى تنمر أو مضايقة أو عنف.
- يجب عليك:

- كن على دراية بمصادر الصراع الرئيسية لديك ولديك عمليات للتعامل معها
 - توفير التدريب للعمال (على سبيل المثال على التنوع والتسامح، ومعالجة الصراع في مكان العمل، والتواصل بين الأفراد والتفاعل)
 - التأكد من أن المديرين يتصرفون على وجه السرعة في السلوك غير اللائق.
- تطبيق أنظمة لدعم العمال المعرضين لخطر أكبر للتعرض للتنمر أو إظهار سلوكيات التنمر: قد تكون مجموعات معينة من العمال (مثل العمال الجدد والشباب) أكثر عرضة للخطر، في حين أن مجموعات أخرى من العمال، بسبب قلة الوعي، قد تكون أكثر عرضة لخطر إظهار السلوكيات التي قد تفسر على أنها تنمر.
- يجب عليك:

- تدريب العاملين (على سبيل المثال في التنوع والتسامح ومهارات الاتصال)
 - تدريب المديرين المباشرين على تحديد ودعم العمال المعرضين لخطر أكبر للتعرض للتنمر أو إظهار سلوكيات التنمر
 - تطبيق نظام الأصدقاء للعمال الجدد
 - مراقبة علاقات العمل.
- إشراك العاملين في عمليات التغيير: يمكن أن يؤدي التغيير التكنولوجي الكبير وإعادة الهيكلة وتقليص الحجم والاستعانة بمصادر خارجية وانعدام الأمن الوظيفي إلى زيادة احتمالية حدوث سلوكيات عمل غير منطقيّة قد تؤدي إلى التنمر. يجب أن يشارك العمال في أي عمليات تغيير.
- يجب عليك:

- خطط لجميع التغييرات والتشاور مع العمال المتضررين في أقرب وقت ممكن
 - مراجعة وتقييم عمليات التغيير
 - تطوير التواصل الفعال والمحافظة عليه طوال فترة التغيير، والسعي إلى التغذية الراجعة والعمل بناءً عليها.
- توظيف العمال الذين يشاركونك قيم عملك: يعد توظيف الأشخاص الذين يشاركونك قيم عملك أمراً بالغ الأهمية لبيئة عمل تعمل بشكل جيد. إن توظيف الشخص المناسب أسهل بكثير من إدارة الأشخاص الذين لا تتطابق مهاراتهم أو شخصيتهم مع ما هو مطلوب في الفريق. عند التوظيف، انظر إلى الأداء السابق للمرشح وسلوكه تجاه العمال الآخرين.

أثناء عملية التوظيف، للمساعدة في الحصول على الشخص المناسب، يجب عليك:

- وصف الدور بدقة

- كن واضحاً بشأن المهارات والمؤهلات المطلوبة

- التأكد من أن السمات الشخصية مناسبة للدور

- القيام بفحوصات مرجعية.

2- تطوير مديرين جيدين: يجب على الشركات أو المؤسسات الكبيرة والصغيرة أن تمنح المديرين تدريبات على القيادة لمساعدتهم على إدارة العمال والإشراف عليهم بشكل فعال. هذا يمكن أن يخلق ويحافظ على بيئة عمل جيدة الأداء.

عندما يتصرف المديرين باحترام ويديروا ويوصل العمل الحالي والمستقبلي ويستخدموا منطق جيد لإدارة المواقف الصعبة ويديروا الفرد داخل الفريق تقل احتمالية التنمر

يجب على المديرين تشجيع عمالهم على التحدث معهم إذا واجهوا أو رأوا سلوكاً غير معقول. حتى إذا كان العامل لا يريد تقديم تقرير أو شكوى، يجب على المديرين الاحتفاظ بسجل لقضايا الموظفين التي يتعاملون معها لتحديد أنماط السلوك غير المعقول.

يجب أن يتوقع من المديرين التدخل مبكراً لاستدعاء أي سلوك غير معقول والتعامل معه قبل أن يتصاعد.
يجب عليك:

- دعم المديرين وتدريبهم والإشراف عليهم

- مدرب مدراء في مهارات الاتصال والقيادة، وردود الفعل البناءة

- تقديم ملاحظات منتظمة بشأن أداء الإدارة والعمل بناءً عليها (بما في ذلك التعليقات الواردة من العمال الخاضعين للإشراف)

- إرشاد ودعم المديرين الجدد وذوي الأداء الضعيف

- تنفيذ ومراجعة خطط تحسين الأداء وتطويره

- تقديم تدريب منتظم على مهارات القيادة

- إجراء تدريب تنشيطي (على سبيل المثال مرة واحدة في السنة)

- طرح أسئلة حول سلوك القادة وأدائهم في مقابلات الخروج واستطلاعات العمال.

3- تثقيف العمال حول التنمر: يجب عليك تقديم المعلومات أو التدريب أو التعليمات أو الإشراف اللازم لحماية جميع الأشخاص من مخاطر الصحة والسلامة من العمل الذي يتم تنفيذه - وهذا يشمل المعلومات والتدريب والتعليمات حول التنمر، وإن تثقيف العمال حول سلوكيات التنمر وعواقبها وكيفية التعامل معها له فوائد:

أنت تستطيع:

- إدارة برامج توعوية تتضمن الدور المهم للمارة في التعامل مع التمر
- توفير التدريب للعاملين حول سياسات وعمليات وأنظمة مكافحة التمر
- توفير التدريب على ما يجب فعله إذا رأى العمال التمر أو تعرضوا له
- قدم معلومات مختارة من هذا التوجيه في اجتماع الفريق، أو نقاش مربع الأدوات أو ندوة لتثقيف العمال حول سلوك التمر

- توفير التدريب للموظفين أو غيرهم من العاملين حول كيفية تقديم الدعم لأطراف شكوى التمر.

4- سياسات وعمليات وأنظمة مكافحة التمر الشفافة:

يجب عليك التواصل مع العاملين لديك بشأن سياسات وعمليات وأنظمة مكافحة التمر.

حتى يعرف العاملون ما هو متوقع منهم، يجب أن تكون لديك سياسات وعمليات وأنظمة موثقة واضحة وسهلة الفهم. يجب تضمين سياسات معالجة التمر في نظام الصحة والسلامة الخاص بك. يجب أن يكون الوصول إلى عمليات الإبلاغ سهلاً، ويجب أن يعرف العاملون ما يمكن توقعه بمجرد الإبلاغ عن الحادث.

يجب شرح جميع السياسات والعمليات والأنظمة عندما يبدأ العامل العمل. يجب عليك التحقق من فهم العاملين لهذه السياسات والعمليات والأنظمة.

- سياسات مكافحة التمر: تحدد سياسة مكافحة التمر توقعات السلوك المقبول وتحتاج إلى التأكيد على التزامك بمنع التمر ومعالجته في حالة حدوثه. يجب تطويرها بمدخلات من المديرين والعاملين وممثليهم، وهي طريقة إيجابية لبناء ثقافة لا يمكن أن يزدهر فيها التمر. يجب أن تكون سياسة مكافحة التمر:

- سهل الفهم

- مقدمة بلغات أخرى غير الإنجليزية (إذا لزم الأمر)

- متسقة مع سياسات وأهداف الصحة والسلامة الأخرى

- التواصل بشكل علني ومرافقة تدريب العمال على السلوك المتوقع وعملية الإبلاغ عن التمر.

يجب اعتماد السياسة من قبل الإدارة العليا للإشارة إلى التزامهم بمنع التمر، يجب أن تكون أكثر من مجرد كلمات على الصفحة ويجب وضعها موضع التنفيذ.

- عمليات وأنظمة التعامل مع التمر: إن اتباع العمليات والأنظمة داخل السياسة سيعطي الثقة للعاملين، ويشجع على تقديم المزيد من التقارير، ويعطي نهجاً منظماً لمعالجة التمر وإدارته والتحقق فيه، يجب أن تتوافق عمليات وأنظمة التعامل مع التمر مع سياسة مكافحة التمر الخاصة بك. تكون العمليات أفضل إذا أعطت عدة طرق لحل المشكلات، بدءاً من الإجراءات غير الرسمية البسيطة وحتى تقديم الشكاوى الرسمية.

يجب أن تغطي العمليات والأنظمة:

- تحديد العوامل التي قد تمكن البلطجة من الحدوث وتطوير تدابير التحكم لمعالجتها

- كيفية الوصول إلى عمليات إعداد التقارير

- طرح أسئلة حول سلوكيات التمر في الاستطلاعات المنتظمة وفي مقابلات الخروج
- سؤال العاملين عن كيفية تحسين ثقافة العمل
- تعزيز السلوك الإيجابي والاعتراف به
- تطوير أساليب واضحة للتعامل مع التمر المبلغ عنه، وأنظمة إبلاغ سهلة للتقارير غير الرسمية أو الشكاوى الرسمية
- تدريب أو توظيف شخص (مستقل وحيادي) للتحقيق في شكاوى التمر
- تدريب العاملين على مبادئ العدالة الطبيعية
- دعم أصحاب الشكاوى وموضوعي الشكاوى
- استراتيجيات الحلول غير الرسمية منخفضة المستوى
- ردود واضحة وفي الوقت المناسب لحل الشكاوى المكتوبة
- تحقيقات شفافة ونزيهة
- آليات إعادة بناء علاقات العمل.

5- تأكد من أن العاملين لديك يعرفون كيفية الإبلاغ بشكل غير رسمي عن سلوك غير معقول أو تقديم شكاوى رسمية: يجب عليك التعامل مع العاملين لديك عند تطوير أو تحديث سياسات وعمليات وأنظمة مكافحة التمر. يجب أن تتضمن العمليات كيفية الإبلاغ عن السلوك غير المعقول الذي يتعرض له العمال أو العملاء وما إلى ذلك.

يجب أن تكون جميع طرق الإبلاغ معروفة للعمال. يجب أن يعرفوا ما يمكن توقعه وما سيحدث بعد تقديم بلاغ / شكوى. إذا كان مديرهم أو مشرفهم موضوع الشكاوى، فيجب على الشخص الذي يرغب في تقديم تقرير / شكوى أن يذهب إلى المدير الأعلى التالي، أو فريق الموارد البشرية.

يجب تشجيع العمال على الاحتفاظ بسجلات مكتوبة جيدة.

يجب أن يعرف العمال:

- كيفية تسجيل حالات السلوك غير المعقول - كلما زادت المعلومات المحددة كان ذلك أفضل
- كيف تعرف ما إذا كان ذلك تنمرًا أم نوعًا آخر من السلوك
- كيفية الإبلاغ بشكل غير رسمي عن السلوك غير المعقول الذي يتعرضون له أو يروه مباشرة
- كيفية تقديم شكوى رسمية
- ما يمكن توقعه بعد تقديم بلاغ / شكوى.

6- اعطاء الدعم: يجب عليك التواصل مع العاملين لديك بشأن الدعم الداخلي / الخارجي الذي سيتم توفيره.

يجب منح جميع الأطراف في الشكاوى الفرصة للحصول على شخص أو ممثل داعم (مثل صديق أو زميل في العمل أو نقابة أو ممثل قانوني) لحضور الاجتماعات أو المقابلات. قد يكون هذا الدعم مطلوباً على مدى فترة طويلة.

لتنجنب تضارب المصالح، يجب ألا يدعم نفس الشخص الداعم كلا طرفي الشكاوى.

- مصادر الدعم الممكنة: ضع في اعتبارك ما إذا كان يمكنك تعيين شخص اتصال وتدريبه لمساعدة الأشخاص على إرسال و / أو تلقي تقارير / شكاوى حول التنمر. يمكن أن يأتي الدعم أيضاً من فريق الموارد البشرية. من الناحية المثالية، يجب أن يتلقى الأشخاص المسؤولون عن الدعم / المنسقون تدريباً لتقديم هذا النوع من الدعم. يمكن للنقابات تقديم المشورة والدعم للأطراف في شكوى التنمر. يمكنك التعاقد مع شركات، مثل برامج مساعدة الموظفين، لتقديم دعم سري لجميع العمال. (2017، aotearoa).

المبحث الثاني: الاغتراب الوظيفي

job alienation

- ✓ تعريفات الاغتراب الوظيفي.
- ✓ أبعاد الاغتراب الوظيفي.
- ✓ أنواع الاغتراب الوظيفي.
- ✓ مراحل الاغتراب الوظيفي.
- ✓ أسباب وعوامل الاغتراب الوظيفي.

2-7: تعريفات الاغتراب الوظيفي:

على الرغم من تعدد الكتاب والأبحاث في مجال الاغتراب سواء في مجال الفكر الإداري أو في مجال علم النفس الذين تناولوا موضوع الاغتراب، إلا انه لا يوجد تعريف أو عوامل مسببة أو مظاهر موحدة للاغتراب الوظيفي لدى العاملين في المنظمات، إن التطرق لمصطلح الاغتراب الوظيفي أكاديمياً يدعونا لتناوله من خلال تعريفات الباحثين والمتخصصين في هذا المجال، حيث تم تعريف الاغتراب:

1- الاغتراب الوظيفي هو شعور الفرد بالعزلة والضياع والوحدة، وعدم الانتماء، وفقدان الثقة، والإحساس بالقلق والعدوان، ورفض القيم والمعايير الاجتماعية، والمعاناة من الضغوط النفسية، ومن الناحية الاصطلاحية، فإن مفهوم الاغتراب يشير إلى الشعور بالانفصال عن الذات والمجتمع، أو بين الذات والمجتمع، أو بين الذات ونفسها.

2- ضعف العلاقة بين الفرد والوظيفة ومستوى الاندماج، وهذا الاندماج قد يكون نفسياً أو فكرياً أو مهنياً.

3- حالة نفسية يعاني منها الفرد ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط به نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل ذاتية أو بيئية لا يكون قادراً على التكيف معها بحيث يؤدي هذا الانفصال إلى ركون الفرد للعزلة والانطواء وتحقير الذات وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل.

4- حالة مرض اجتماعي نفسي تنتج عن موقف انطوائي ناتج عن غياب القيم في الأدب بشكل عام وعدم قدرة الشعوب المعاصرة على المشاركة في العمليات الاجتماعية. التعبير عن شعور الشخص بالعزلة أو الهجر من بيئته، وعمله، وناتج عمله، وشخصيته.

5- الحد من تكيف الفرد مع بيئته الاجتماعية والثقافية والطبيعية، وعدم الفعالية في إشرافه على بيئته ويقلل هذا الإشراف والتكيف تدريجياً مما يؤدي إلى الشعور بالوحدة واليأس لدى الفرد.

6- امتلاك الخصائص أو الانقسام والبيروقراطية التطبيقية في المجتمع ككل في المنظمة على أنه اغتراب الأفراد عن توقعاتهم وقيمهم وقواعدهم وعلاقاتهم. (جمانة، 2020).

2-8: أبعاد الاغتراب الوظيفي:

1- العجز: تم تعريف العجز على أنه تصور فردي بأن سلوك الفرد لا يمكن أن يتنبأ بالنتائج والتعزيزات المطلوبة فيما يتعلق بالمجتمع، يمكن لنظام العمل المختلف وأنواع مختلفة من عروض العمل في أماكن العمل أن تخلق نوعاً من حماقة النتائج في أماكن العمل والعجز لدى الأشخاص. وفقاً لقاموس أوكسفورد الإنجليزي، فإن تعريف العجز هو "بدون قوة أو قدرة؛ غير قادر تماماً على التصرف والتأثير وما إلى ذلك؛ عاجز. أي تجربة بالعجز تتطلب نقص القوة والفعالية في أماكن العمل. ويؤثر فقدان القوة على كل جزء من حالة العمل، من وقت العمل في الصباح حتى تنتهي من العمل في المساء وحتى الانتقال إلى وظيفة جديدة، يكون التوتر مزمناً. الشعور بالعجز هو سبب عالمي لضغوط العمل. عندما نشعر بالعجز، نكون فريسة لرفاق الاكتئاب في السفر والعجز واليأس. السكرتيرات والنادلات والمدراء المتوسطون وضباط الشرطة والمحرمين والمتدربين الطبيعيين هم من بين أولئك الذين يعانون من أكثر المهن إجهاداً والتي تتميز بالحاجة إلى الاستجابة لمطالب الآخرين وجدولهم الزمنية، مع القليل من السيطرة على

الأحداث. ومن الأمور الشائعة في هذا الوضع الوظيفي الشكاوى المتعلقة بالمسؤولية المفرطة والسلطة الضئيلة وممارسات العمل غير العادلة والتوصيف الوظيفي غير المناسب. يمكن للموظفين مواجهة هذه الضغوط من خلال نقابات العمال أو المنظمات الأخرى، أو مكاتب التظلمات أو شؤون الموظفين، أو بشكل أكثر شيوعاً، من خلال المفاوضات المباشرة مع المشرفين المباشرين. كان العجز هو "التوقع أو الاحتمال الذي يحمله الفرد بأن سلوكه لا يمكن أن يحدد حدوث النتائج أو التعزيزات التي يسعى إليها" وأنه كان يُفهم بشكل أفضل على أنه "تصوير لعلاقة الإنسان بالنظام الاجتماعي الأكبر".

2- اللامعيارية: قبل أن نذهب إلى أبعد من ذلك بكثير في قضية اللامعايير هذه، نحتاج إلى أن تكون لدينا فكرة واضحة إلى حد ما عما نعنيه بالمعيار. المعايير هي السلوك المتوقع في موقف معين داخل مكان العمل. القواعد موجودة في كل مكان، وبدون أن يدرك الناس ذلك، فإنهم يتبعونها في معظم الأوقات. تساعد القواعد في خلق شعور بالأمان وتوفير التوجيه، وإذا تجاوز فرد أو مجموعة من الأشخاص الأنماط السلوكية المقبولة اجتماعياً في أماكن العمل، فيمكن أن يكون هناك موقف شاذ. يمكن أن يحدث الاغتراب دون انعدام المعايير، ويمكن أن يحدث انعدام المعايير في مكان العمل حيث لا يحدث الاغتراب. كان مفهوم دوركهايم عن الشذوذ أو انعدام المعايير نتيجة لانفصال الإنسان عن المجتمع الذي حرمه من القدرة على تحديد ما يمكن توقعه أو الرغبة في الحياة أو التأثير على التغيير الضروري في المجتمع. ويمكن القول إن العمل من خلال صعود الرأسمالية قد ساهم في Anomie. Anomie هو مصطلح دوركهايم لعدم وجود تنظيم أخلاقي كافٍ حيث يُترك الأفراد لمساعدتهم الأنانية دون إحساس كافٍ بالالتزام الأخلاقي تجاه الآخرين. يُنظر إلى Anomie على أنه مصدر لكل من التعاسة الفردية والفوضى الاجتماعية. يجادل بأن الشذوذ منتشر لأن تطور التضامن العضوي يتأخر عن نمو تقسيم العمل. فقدت الأشكال القديمة للتنظيم الأخلاقي سلطتها، لكن الأشكال الجديدة لم يتم تطويرها بالكامل بعد. والحل هو إنشاء مؤسسات جديدة لتعزيز التضامن العضوي، فالضعف في العمل هو شعور الموظف بأنه لا يتحكم في الطريقة التي تتم بها الأمور في العمل. في حين أن تقسيم العمل بالنسبة لماركس يمثل تبسيطاً للمهام يترك جميع العمال غير مهرة وبالتالي قابليين للاستهلاك والاستغلال بسهولة، فإنه يمثل بالنسبة لدوركهايم ترابطاً وظيفياً بين الناس. مع زيادة الكثافة السكانية، تصبح سعادة الناس ورفاههم أكثر كفاءة عندما يتخصص كل منهم في المهام التي تساهم جزئياً فقط في أداء مجتمعهم. ونظراً لأن النوع الاجتماعي للمجتمع يتطور تاريخياً من نوع يؤدي فيه كل فرد نفس المهام إلى واحد مع تقسيم شامل للعمل، فهناك تغيير مماثل في قواعد سلوكه العادية.

3- اللامعنى: أحد المفاهيم المستخدمة فيما يتعلق بالاغتراب هو اللامعنى. كان هناك العديد من التعريفات للانفصال عن المعنى ولكن مثل تعريف أدورنو للاغتراب، فهو نتيجة لزيادة العقلانية الوظيفية وانخفاض العقلانية الجوهرية. العزلة هي جانب من جوانب الاغتراب الذي يشعر فيه الفرد بالانفصال عن مكان العمل. إن الشعور بانعدام المعنى يقلل من ارتباط الإنسان بمكان العمل لأن كل ما لا معنى له يكون أيضاً ضعيفاً. والعزلة تعني عجز الفرد في مكان العمل. ويفقد القدرة على الاختيار من بين البدائل. وبالنسبة لبعض الموظفين، يصبح مكان العمل نفسه بلا معنى. عندما يصبح هذا الشعور باللامعنى عميقاً، يصبح المرء معزولاً عن المجموعة ومكان العمل والحياة نفسها. "الفرد غير واضح فيما هو يجب أن يؤمن - عندما لا يتم تلبية الحد الأدنى من معايير الفرد للوضوح في صنع القرار والشعور بفهم الأحداث التي يشارك فيها. كما هو الحال مع الكثير من تصريحات الموظفين، فإن الشعور بعدم المعنى يتحقق عندما لا يعملون في الوظيفة التي يعتزمونها حقاً في تلك اللحظة وربما توصلوا إلى استنتاج مفاده أنه من غير

الممكن الحصول على هذه الوظيفة. اللامعنى هو تصور الموظفين أن عملهم ليس مهماً أو ذا قيمة، على سبيل المثال لأنه لا قيمة له للمجتمع أو لعمالئهم.

4- القطيعة الثقافية: إنها ظاهرة شائعة وحقيقة لا جدال فيها أن الناس يواجهون التنوع الثقافي والاعتراب الثقافي بسبب القوى العاملة متعددة الثقافات وعولمة التجارة في العالم الحديث. الثقافة هي نوع من أعضاء الجسم للموظف. "الثقافة تتكون من طرق الحياة التي يخلقها الناس أثناء مشاركتهم في مجموعة أو مجتمع". يكاد يكون الحال دائماً أن يشعر كل شخص بالغربة نتيجة للاعتراب الثقافي. باختصار، نشأ الاعتراب والغربة الثقافية عن التنوعات الثقافية الناتجة عن العولمة العالمية، والتي عرضت للخطر التواصل مع زملاء العمل الآخرين والثقة والعمل الجماعي. وعلاوة على ذلك، في مكان العمل بدون اعتراب ثقافي ومع الموظفين المماثلين ثقافياً، يشعر بالرضا والسعادة ويزيد من ترويج الأعمال. "والمجموعة التابعة تتفاعل مع المستويات العالية من التسلسل الهرمي العرقي من خلال تطوير ثقافة معارضة لإثبات تفوقها أو مساواتها مع المجموعة المهيمنة".

بعد أن فسرت بعض القواميس على أنها اعتراب ثقافي، فإن الارتباك الثقافي، في الدراسات الثقافية والأنثروبولوجيا الاجتماعية، هو عقدة الدونية الداخلية التي تجعل الناس في بلد ما يرفضون ثقافتهم على أنها أدنى من ثقافات البلدان الأخرى. يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمفهوم العقلية الاستعمارية وغالباً ما يرتبط بعرض المواقف المناهضة للفكر تجاه المفكرين والعلماء والفنانين الذين ينحدرون من دولة استعمارية أو ما بعد الاستعمار. يمكن أن يتجلى أيضاً في الأفراد في شكل اعتراب ثقافي. في معظم الحالات، يكون المصطلح ازدراخي، ويستخدم كوسيلة لتأكيد مزايا الثقافة الوطنية.

من الطبيعي أن تواجه صعوبة في التكيف مع الثقافة الجديدة في مكان العمل الجديد. نظراً لتكاثر الاتصالات في العقود الأخيرة في عالمنا وجلب العالم الخارجي إلى ملايين الأشخاص الذين كانوا يعيشون سابقاً في مجتمعات منعزلة، لذلك يواجه الناس العديد من المشكلات في أماكن العمل ويعتبر الاعتراب الثقافي إحدى هذه المشكلات. يعد الاعتراب الثقافي مكوناً مركزياً في بناء الاعتراب، والذي كان محوراً لوفرة البحث الاجتماعي والفلسفي.

5- اغتراب الذات: يصبح العامل أكثر فقراً كلما زادت الثروة التي ينتجها، زاد إنتاجه في القوة والمدى. يصبح العامل سلعة أرخص من أي وقت مضى كلما زاد عدد السلع التي يصنعها. هذا الاقتباس من مقال ماركس، العمل المغترب، يمكن إدراكه كنوع من النضال الداخلي والاعتراب الذاتي في العمل، والعمل المغترب عن نفسه لم يعد فعالاً في مكان العمل. وهو المخاض الذي يشعر بالاعتراب عن نفسه، يمكن أن يصاب بالارتباك والاعتراب، وبيطء ولكن بالتأكيد سيبدأ العمل في التصرف ورد الفعل من القلب، بدلاً من الترا كبات الخاطئة والمشوهة. فقط عندما يتصرف العامل ويتفاعل من الجوهر مثل غريب، فإن الفردية للغاية ستصل وتؤثر على جوهر الآخرين، بغض النظر عما إذا كانوا هم أنفسهم يعملون على هذا المسار أم لا. "يظهر إدراك العمل على أنه خسارة للواقع لدرجة أن العامل يفقد الواقع إلى درجة الجوع حتى الموت؟ إلى حد كبير يظهر التجسيد كخسارة للموضوع لدرجة أن العامل يسرق من الأشياء الضرورية ليس فقط لحياته لكن بالنسبة لعمله. يظهر استيلاء الشيء على أنه اغتراب لدرجة أنه كلما زاد عدد الأشياء التي ينتجها العامل، قل ما يمتلكه، وكلما سقطت تحت سيطرة منتجه، مرارا وتكراراً، يبحث العامل في عبث عن حقيقة نفسه ولا يمكنه أن يجد نفسه ويدرك أنه غريب في جوهره، جوهر الوجود. ويختلط الأمر لأن العمل يأخذ الترا كبات على أنها حقيقية. ومن الملاحظ ألا يستطيع العمل المغترب عن

نفسه أن يعبر عن نفسه. لا يمكنه التواصل والارتباط مع الآخرين أو مع نفسه. إنه مرتبك وقلق ومشلول. هذا ليس لأنه في الحقيقة بهذه الطريقة ولا يمكنه مساعدته. الشخصية والجودة لا تعمل في هذه المواقف. العمل ينفر من نفسه. "إذا كان ناتج العمل لا يخص العامل، وإذا واجهته كقوة غريبة، فيمكن أن يكون هذا فقط لأنه ينتمي إلى شخص آخر غير العامل". وبالتالي، فإن العمل ليس طوعياً، ولكنه قسري؛ إنه عمل قسري، وبالتالي فهو ليس إشباعاً للحاجة؛ إنه مجرد وسيلة لتلبية الاحتياجات الخارجية.

6- العزلة الاجتماعية: تشير العزلة الاجتماعية إلى نقص كمية ونوعية الاتصالات الاجتماعية. وقد تكون فعالة مثل مكان العمل عندما تتفاعل مع زملاء العمل الآخرين. من الواضح أنه يمكن خلق الشعور بالفصل أو الوحدة دون تفاعل كافٍ مع زملاء العمل الآخرين. كتب الفيلسوف الفرنسي سيمون ويل ذات مرة: فيما يتعلق بحقيقة أن البشر مخلوقات اجتماعية بشكل طبيعي، فإنهم يشعرون بالعزلة أو الانعزال عندما يكون هذا التفاعل الاجتماعي غير متاح لفترات طويلة من الزمن مع زملاء العمل الآخرين في مكان العمل، ويبدأ العقل في التراجع ويمكن أن يؤثر على الكفاءة والإنتاج في مكان العمل.

كلما زاد اهتمامك بالآخرين، أصبحت أكثر صحة، والعكس صحيح. العزلة الاجتماعية هي الشعور بعدم تلبية احتياجات الفرد الاجتماعية، أو الشعور بالعزلة، أو الشعور بالتجاهل، أو الشعور بالوحدة بطريقة سلبية في مكان العمل. العزلة الاجتماعية هي نقص في التفاعل الاجتماعي أو الاتصال أو التواصل مع زملاء العمل الآخرين أو مع الرئيس في أماكن العمل. في بعض الأحيان، يأتي الشعور بالعزلة والاعتراب نتيجة الخلاف في مكان العمل. قد يشعر الفرد بأنه غير مدعوم من زملائه أو أرباب العمل في مكان العمل. ويمكن أن يأخذ شكل العزلة الاجتماعية، والمضايقات المباشرة، وسلوك التخويف، والنقد المرتبط بالعمل، والعنف الجسدي. يؤدي هذا غالباً إلى تعرض الضحية للإجهاد النفسي والأفكار المتطفلة والمقلقة وسلوكيات التجنب والإفراط في الإثارة. (Sanal, Zare, 2017).

2-9: أنواع الاعتراب الوظيفي:

لقد تعددت أنواع، وأشكال الاعتراب؛ باعتباره ظاهرة لا ترتبط بوقت محدد، فحيثما يكون الإنسان، قد يكون هناك اعتراب بمختلف الصور، والأشكال، ولذلك يمكن الإشارة للأنواع التالية:

أولاً: الاعتراب السياسي:

يرتكز على فكرة الفاعلية السياسية بمعنى شعور الفرد بمدى قدرته على التأثير في مجريات العملية السياسية، سواء على مستوى القرار السياسي، أو مستوى الأحداث الناتجة عنه، وعلى هذا الأساس أعتبر الفرد الذي يشعر بضالة الفرص أمامه؛ التأثير على هذه العملية السياسية في مجتمعه؛ بأنه مغترب سياسياً

ثانياً: الاعتراب الاقتصادي:

يعيش الإنسان مع الناس، ويتفاعل معهم، ويرتبط بهم بعلاقات اجتماعية، تؤثر في صحته النفسية تأثير إيجابية، وسلبية وفق نوع هذه العلاقات؛ فإذا كانت علاقاتهم طيبة شعر بالأمن والطمأنينة، وإذا كانت علاقاتهم بهم سيئة شعر بالقلق، والاضطراب، ومما لا شك فيه أن الظروف التي يعيشها العامل داخل إحدى المؤسسات، أو المنظمات تؤثر على صحته النفسية، والجسمية، خاصة بعد التقدم التكنولوجي المذهل الذي يشهده العصر.

ومفهوم الاغتراب الاقتصادي ظهر منذ أن بدأ الرومان القدماء في استعمال الكلمة اللاتينية *alienatio* "؛ للدلالة على فعل تحويل ملكية شيء إلى شخص آخر، أو إلى هيئة أخرى؛ كما كان متداولاً أيضاً في اللغات الإنجليزية، والألمانية، والرومانية منذ العصور الوسطى، كما يكشف عن ذلك أي قاموس يتعلق بتاريخ أي لغة من هذه اللغات كما يكشف عن ذلك أي قاموس معاصر من القواميس المحترمة

ثالثاً: الاغتراب النفسي:

الاجتراب النفسي الاغتراب النفسي مفهوم عام، وشامل يشير إلى الحالات التي تتعرض فيها وحدة الشخصية للانحطاط، أو للضعف، والانهييار، بتأثير العمليات الثقافية، والاجتماعية التي تتم في داخل المجتمع، مما يعني أن الاغتراب يشير إلى النمو المشوه للشخصية الإنسانية حيث تفقد فيه الشخصية مقومات الإحساس المتكامل بالوجود والديمومة، وتعد حالات الاضطراب النفسي، أو التناقضات صورة الأزمة الاغترابية التي تعترى الشخصية

ويتباين الاغتراب النفسي بين الأشخاص في المجتمعات عامة، وتتعدد مظاهره التي تبرز واضحة في انفصال الشخص عن مجتمعه، ورفاق العمل، والأشياء المحيطة به؛ مما يؤدي إلى اختلال المعايير الاجتماعية عند المغترب حتى يصبح معزولاً عن الآخرين، ويعيش بوحدة تامة مع نفسه

رابعاً: الاغتراب الثقافي:

الإنسان في هذا النوع من الاغتراب يعيش في ظل عالمين متناقضين، وثقافتين متباعدتين، وغير متكافئتين يصعب التقريب بينهما، ثقافة تراثية مفعمة بالمواطنة، وأخرى عولمية تغريبية تسلية الأولى، وبين العالم الأول، والعالم الثاني يقف الإنسان عاجزاً عن الوصل بين ماضية التراثي، وبين عصرنة الآخر المغترب عنه؛ فيصبح منفصلاً عن ذاته، مغتربة عن ثقافته لا يعرف كيف يواجه تجليات العولمة، وإشكالية الخصوصية 2011

وهو الاغتراب الذي ينفصم فيه الإنسان عن أهله، وأصدقائه، ويهرب إلى مجتمعات أخرى، بعيدة عنه من ناحية الصلات، والقربى، وكذلك بالنسبة للعادات والتقاليد المتوارثة؛ فيهرب إلى مجتمع آخر غير مجتمعه؛ ليكون فيه أصدقاء جدد؛ ليعوضوه عن أهله، وأصدقائه، أو مجتمعه الصغير الأصلي. أي يتنازل الإنسان عن حقه الطبيعي في امتلاك ثقافة حرة متطورة، إراحة لذاته وإرضاء لمجتمعه، فيفقدانه لحقه الطبيعي في نقد ثقافته وتطويرها، يفقد الإنسان التحكم بها تلقائية، ويصبح أسيراً لمنظومة ثقافية لا سلطان له عليها

خامساً: الاغتراب الاجتماعي:

يسعى الفرد دائماً إلى تشكيل، وإعادة تشكيل هويته الاجتماعية من خلال تموضعه في مكانة معينة، وأداءه لدوره الاجتماعي، وهو في هذه الحالة مجبر على الخضوع إلى حد ما للنظام الاجتماعي القائم في مجتمعه؛ كي لا يخرج عن القواعد، والمعايير الاجتماعية؛ فإذا ما حدث خلل أثناء أدائه لدوره؛ وذلك في أثناء عملية التفاعل التي تحصل بينه وبين أفراد مجتمعه، يقع بينهم سوء تفاهم أو اضطراب؛ فإذا أصر الفرد على عدم الخضوع لقوانين الضبط الاجتماعي، وعدم إعادة النظر في تصرفاته الاجتماعية؛ فإن حدة الاضطراب ستزداد بسبب ومحيطه الاجتماعي، وهو القطيعة، والانفصال الذي يقع بين الذات، والعالم الخارجي بسبب الخلل الذي يمس عملية التفاعل الاجتماعي بين الفرد، ومجتمعه. لقد أصبح المنطوي على

نفسه يظهر مغتربة عن الناس، بل وعن نفسه، ومشاعره، وعواطفه يعاني الوحدة، والعجز عن الاتصال بالآخرين، وعدم القدرة على التعامل مع غيره

سادساً: الاغتراب الحضاري:

إن أكبر عمليات التكيف النفسي، والاجتماعي، وأشدها حدة، وتأثيره على حياة الإنسان تلك التي تحدث عندما ينتقل من بيئة ثقافية اجتماعية إلى بيئة ثقافية اجتماعية أخرى، تختلف في منطلقاتها الحضارية ونظرتها للإنسان، والكون، والحياة، والسبب في ذلك يكمن في أن اختلاف البيئات الثقافية؛ يؤدي بالتالي إلى اختلاف العادات والتقاليد، وقضايا العرف الاجتماعي، وأسس بناء العلاقات الاجتماعية، وما يتبعها من نظم سياسية، واجتماعية، واقتصادية، وعند الانتقال من بيئة إلى بيئة أخرى، فإن الضغوط الاجتماعية تحتم التكيف؛ وذلك لحفظ التوازن، والحياة بطريقة مقبولة في الوسط الاجتماعي الجديد، وتحقيق الاستفادة إنسانية، وعلمية، ومهنية في الحياة العملية التي حفزت على الاغتراب

سابعاً الاغتراب التربوي:

هناك بعدان رئيسان في العملية التعليمية المدرسية يعبران عن ظاهرة الاغتراب، أولهما: يتجسد في عملية الفصل الملازمة للإجراءات، والأساليب المستعملة في التربية، والتعليم، وهي طابع اجتماعي، ومؤسسي، وغير عائلي، وثانيهما: يتصل بعوامل الفصل الأخرى التي تضاعف في أثارها الأعداد الكبيرة للتلاميذ، والتعقيدات الكثيرة الموجودة في المؤسسات التعليمية نفسها، والإجراءات المصممة للتعليم ويمكن أن تعمل المؤسسات التربوية على تعميق ظاهرة الاغتراب، أو التقليل منها، وهذا يتوقف على أسلوب التعامل مع المتعلمين.

حيث أن التعامل معهم لا يعتمد على التمييز، أو على التفضيل بينهم؛ فيجب إعطاء الفرصة؛ وذلك لتحسين المستوى؛ ولكي يكون المعلم ملمة بكل الطرائق التي تساعد على التواصل معهم بشكل جيد.

ثامناً- الاغتراب الوظيفي:

انطلاقاً من أهمية الاغتراب الوظيفي؛ باعتباره محورا أساسية لهذه الدراسة، فلا بد للباحثان من التعرض لهذا المفهوم بشيء من التفصيل، والتركيز؛ وذلك من خلال التعرف على مفهوم وماهية الاغتراب الوظيفي، ثم أنواعه، ومراحل، والبحث في أسبابه، وطرق التغلب عليه. يلاحظ أن الاغتراب، أو الشعور بالغربة داخل العمل، قد أصبح من الظواهر التي شاع واجدها في مجالات العمل، بما لها من مخاطر بالنسبة للعاملين، فالاغتراب ظاهرة إنسانية قد لا يخلو منها مجتمع؛ لكنها تختلف في أسبابها من مجتمع لآخر؛ نتيجة لخصوصية كل مجتمع وظروفه، وبالرغم من تعدد مصادر الشعور بالاغتراب في العمل، فإن نتائجها متشابهة؛ حيث يضمحل الحماس للعمل، وتزداد مشاعر الاحتراق النفسي، أو الذاتي، ومثل هذه المشاعر السلبية خاصة وجودية مميزة للإنسان؛ فهو المخلوق الوحيد الذي يستطيع أن ينفصل عن نفسه دون أن يعي ذلك ان العامل مغترب عن كل ما يقوم به من عمل؛ كما أنه مغترب عن كل ما يصدره رب العمل من قرارات تتعلق بالعمل باعتبارها تجسد مصلحته فقط، وهو كذلك مغترب عن الآخرين الذين يعمل معهم بسبب الجو اللاإنساني الخائق الذي يحتويهم، وعن رب العمل نفسه؛ لأنه لا توجد أي رابطة بينهما، سوى رابطة الكراهية، والحقد، والعداوة، وهذه هي مولدات الاغتراب بالذات كما أن رب العمل يعتبر مغتربة عن العمال؛ لأنه يجسد الملكية في ذاته، وهو مصدر الكراهية، فالقرارات التي يصدرها تمثل مصلحته الأنانية باسم الملكية. ولذا هو مغترب عن ذاته أيضا كإنسان يشعر بعذابات الآخرين،

ومعاناتهم، ويعرفها كما أن العامل داخل المنظمة التي يعمل بها يخضع إلى ثقافة متناغمة، ومتناسقة، ومن الطبيعي أن يسعى العامل إلى تحقيق أهداف، وبلوغ غايات مختلفة تخدم مصالحه الشخصية؛ لكن قبل تحقيقها يجب أن تخضع إلى التنبؤ، ولدراسة قابليتها للإنجاز، وإمكانية تحقيقها من خلال تقديراته الشخصية التي يرغب في إثباتها من جهة، وكذلك ما يتوقعه من الإدارة، والإجراءات التي ستتخذها في أثناء الوقوف على تلك المطالب غير أنه إذا أدرك أن الإمكانيات المتاحة لديه غير كافية، ودرجة استجابة الإدارة لمتطلباته ضئيلة جداً؛ لعدم وجود الأنشطة المكافئة في ذاتها، أو غيرها من الأسباب التي تمنعه من إشباع رغباته؛ فإن هذا العمل سيتحول إلى حاجز يقف أمامه في تحقيق تطوره الشخصي؛ وفي اكتساب مكانة مرموقة؛ لأنه لا يمنحه الفرصة للتعبير عن قدراته الكامنة، ومنه يصبح العمل مملاً، والعامل يتحين الفرصة للهروب منه، وهذا ما يفضي به للاغتراب الوظيفي

والاغتراب الوظيفي كما يشير، (Valikhani & Soltani) هو:

1. عدم القدرة: يشير إلى عدم وجود استقلالية في أعمال الموظف، لأسباب تقتصر على الحرية في القيام بالعمل، ومهام الوظيفة ذات الصلة.
2. لا معنى: يشير إلى عدم القدرة على التواصل.
3. الاغتراب الذاتي: ويشير إلى أن الوظيفة ليست الطريقة المناسبة؛ لتلبية الاحتياجات الخارجية

ويعتبر الاغتراب الوظيفي ظاهرة خطيرة جداً، ومؤشراً على مرور المنظمة بأزمة حقيقية ربما تسارع بها إلى الانحدار، والفشل، فالاغتراب الوظيفي يعني توصل العاملين بالمنظمة إلى قرار بأن المنظمة التي يعملون بها لم تعد المكان المناسب للاستمرار في العمل معها، لأسباب تتعلق بالمنظمة ذاتها أكثر مما تتعلق بالموظف، وهو قرار خطير يمس علاقة الموظف بالمنظمة التي يعمل بها وولائه لها، ويترتب عليه نتائج وخيمة بالنسبة لكلا الطرفين غالباً ما ينتهي بإنهاء العلاقة بينهما نهاية غير مرضية.

ويرى الباحث بأن هناك تداخلاً، وترابطه بين أنواع الاغتراب المختلفة، حيث تتفاوت العلاقة، ودرجة التأثير من نوع لآخر، والملاحظ أن الاغتراب النفسي، وما ينتج عنه من اضطرابات نفسية، يرتبط بجميع أنواع الاغتراب باعتبار أن الاغتراب بشتى أنواعه ما هو في الخلاصة إلا مظهراً أو شكلاً ناتجة عن الاختلال، والانفصال عن الذات. (أحمد، 2021).

2-10: مراحل الاغتراب الوظيفي:

يمر الاغتراب الوظيفي بثلاث مراحل تزداد كل مرحلة خطورة عن المرحلة التي تسبقها، وتصيح العلاقة بين كل مرحلة والمرحلة التي تليها علاقة تراكمية تؤدي في النهاية إلى زيادة محصلة سلبياتها ورفع حدتها.

المرحلة الأولى: (مرحلة الاغتراب النفسي)

وتتميز هذه المرحلة بشعور موظف بأن العلاقة بينه وبين المؤسسة التي يعمل بها لم تعد طبيعية، وأنه أصبح يسودها شيء من التوتر، ويعزو الموظف ذلك إلى أن المؤسسة أو من يقومون بتمثيلها أصبح لديها موقف سلبي تجاهه، وأنه لم يعد له نفس القدر من الأهمية الوظيفية والمنزلة الاجتماعية لديها إلى أن يدخل في دائرة النسيان والإهمال في المؤسسة.

ويستمر الموظف في تكوين المشاعر السلبية تجاه المؤسسة، وقد يترأى له أن كل ما يعاني من مشاكل وصعوبات إنما تسببها له المؤسسة، ويصبح الموظف نتيجة ذلك مهموما ومشغولا بالمشاكل والصعوبات التي يعزوها إلى عدم اهتمام المنظمة به، ويزداد هذا الشعور سواء إذا لم يجد أحد من المسؤولين في المؤسسة من يتحدث إليه عن مشاعره وعن المشكلات التي يعاني منها.

عندئذ يبحث الموظف عن بديل لبيئته همومه، قد يكون هذا البديل من داخل أو خارج المؤسسة، وفي كلتا الحالتين سوف يمتد الضرر إلى كل من الموظف والمؤسسة، والخطورة ليست عندما تكون هذه مشكلة موظف أو اثنين أو ثلاثة ولكن الخطورة تبدأ إذا أصبح مثل هذا الشعور سائدا بين العاملين، عندئذ ينشغلون بالحديث عن همومهم والمشكلات التي يواجهونها في المؤسسة.

وتتحول الأحاديث إلى بلبلة وشائعات وتصبح بيئة العمل في المؤسسة بيئة غير منتجة وتتدنى الإنتاجية، وينصرف العاملون إلى بحث مشاكلهم والتشاور في حلها بدلا من قضاء وقت الدوام الرسمي في إنجاز الأعمال وتطويرها، ومن أخطر العواقب للاغتراب النفسي انعدام روح المبادرة والإبداع وانتشار روح اللامبالاة بين العاملين.

المرحلة الثانية: (الاغتراب الذهني)

وهي في الحقيقة امتداد لمرحلة الاغتراب النفسي ولكنها أكثر خطرا على المؤسسة والعاملين، حيث تتميز هذه المرحلة بالشروع الذهني وعدم القدرة على التركيز لدى العاملين وتبدو على بعضهم مظاهر الحزن والاكتئاب، وتكثر أخطاء الأداء الوظيفي إلى حد ملحوظ، وتتدنى لدى العاملين القدرة على التعلم ويفقدون الرغبة في التدريب على أي مهارات جديدة، ويكثر الطلب على الإجازات والبحث عن أي سبب يمكن أن يعطي للموظف مبررا للابتعاد عن جو المؤسسة.

المرحلة الثالثة (الاغتراب الجسدي)

وهي المرحلة التي يصبح فيها الاغتراب الوظيفي اغترابا كليا حيث يكثر الغياب، والتأخر عن الدوام، والخروج أثناء الدوام، والانصراف قبل نهاية الدوام، وتكثر الاستقالات الجماعية في المؤسسة أو تصبح الصراعات بين العاملين المشرفين واضحة، ويفقد الرؤساء المباشرون القدرة والسيطرة على الأمور.

إن مشكلة الاغتراب الوظيفي تتطور وتتفاقم عندما تكون الإدارة العليا قابعة في برج عالي، وفي غياب كامل عن الواقع السيئ للمؤسسة بسبب عدم إيصال المعلومات الصحيحة لها، أو أنها لا تريد أن تسمع إلا الجوانب المضيئة، والأخبار المفرحة، وإن كانت غير صحيحة.

وعندما تصلها الأخبار الصحيحة وهي في غفلة من أمر المؤسسة، عندئذ تحل الكارثة، ولا تصدق الإدارة العليا حقيقة ما يحدث، تبدأ حلقة جديدة من العلاقات المشدودة في هذه المرة بين مديري الإدارات وبين الإدارة العليا، فيتبادلون الاتهامات بالتخاذل والتقصير وعدم تحمل المسؤولية، وتشهد المؤسسة في هذه المرحلة موجة من الآفات والاستقالات بين المديرين والمشرفين ورؤساء الأقسام. (أحمد، 2021).

2-11: أسباب وعوامل الاغتراب الوظيفي:

تتنوع الأسباب والعوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي بين العاملين في منظمات الأعمال وإن كانت في الغالب تعود إلى عاملين رئيسيين هما:

1- عوامل تعود للمنظمة:

1. المكننة والأتمتة:

ساهمت الثورة التكنولوجية في انتشار ظاهرة الاغتراب بين العاملين في المنظمة، وذلك نتيجة لهيمنة الأتمتة وأجهزة الحاسوب والأجهزة الإلكترونية على العمل اليومي، فظهر هذا الخطر التكنولوجي وكأنه مهدد للعلاقات الإنسانية ومثير للأمراض والمشاكل النفسية. فبعد ما كان الحرفيون والمهنيون والإداريون سادة على أجهزتهم ومكاتبهم أصبحوا خاضعين لإرادتها

2. الخلل في تقارير كفاية الأداء:

تفتقر تقارير الأداء السنوية للموظفين إلى الأسس الموضوعية لاعتمادها في الغالب على تقارير فردية من جانب المشرفين مما يجعلها تتأثر بالاعتبارات والأهواء الشخصية ويؤثر في النهاية على حسن العلاقات الوظيفية التي ينبغي أن تقوم بين الموظفين وبين الإدارة

3. ضعف الفعالية الإدارية:

إن عدم فعالية الإدارة تؤدي إلى عدم قدرتها على أداء المطلوب منها وبالتالي التفكير في إعادة بنائها على مبادئ الإدارة السلوكية بأن تأخذ بعين الاعتبار العمل الواجب أدائه والمهارات التي تحتاجها لأداء العمل لتصبح قادرة على مجاراة الخطى السريعة للتطور التقني ولتتحمل كافة مسؤولياتها فضعف الفعالية الإدارية داخل المنظمة من أهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي، ذلك أن الإدارة الجيدة يجب أن تتبع عدة خطوات للارتقاء بالعمل الإداري للتغلب على الأداء ومن هذه الخطوات، التخطيط الجيد، متابعة خطوات التنفيذ، إتباع نظام توثيق فعال، فعالية إدارة الوقت بحسب موسى

4. الشعور بتناقض الأدوار:

من المعلوم أن للفرد العديد من الأدوار، فالفرد له دور كموظف، كذلك له دور كرب أسرة، كما أن له دور كمروءوس، وكذلك له دور كرئيس. إلخ. وفي بعض الحالات يشعر الفرد بأن هناك تناقض أو صراعات بين الأدوار كما هو الحال بين دور الفرد كموظف ودوره كرب أسرة، وقد يؤدي الشعور بهذا التناقض إلى شعور الفرد بالاغتراب الوظيفي.

5. سعة حجم المنظمة:

إن سعة حجم المنظمة يؤدي إلى آثار سلبية على العاملين بها ومن أهم هذه الآثار تشتت جهود المدراء بين العمل الإداري والإشراف على الشؤون الفنية في المنظمة، ومن ثم يشعر العامل أن المتابعة (الإشراف) عليه من قبل الرئيس المباشر أو من ينوب عنه ضعيف، مما يؤدي إلى تساوي المجد بغيره من العاملين، ويسهم هذا في أن يسود شعور بعدم العدالة بين العاملين المجتهدين في العمل وبالتالي تنتشر حالات الإهمال واللامبالاة وعدم الرضا عن العمل

6. ضعف مستوى التدريب:

إن ضعف مستوى تدريب الموظفين بوجه عام ورفع مستوى كفايتهم وإنتاجهم من أهم العوامل المؤدية إلى الاغتراب الوظيفي، فالفرد يقوم بالتعلم إذا اشتدت لديه حاجة يريد إشباعها، معنى الرغبة في إشباع الحاجة وجود مشكلة أو أكثر تستلزم حلول، ويعتبر كسب العيش مشكلة، وكثيراً ما يجابه القادة في مستويات الإدارة الثلاث مشاكل يستعصي عليهم حلها وبالمحاولة والخطأ يصلون إلى الحل، والعلاقة بين المحاولة والخطأ وذكاء المتعلم علاقة طردية فإذا زاد ذكاء المتعلم زادت قدرته على التعلم، وكذلك تزيد قدرته بزيادة خبراته وزيادة عمره، لذا يتوجب التركيز على موضوع التعليم والتدريب لأننا في أمس الحاجة إلى تفجير طاقات البشر للعمل والتفكير والانجاز وبث روح التقدم، فالذين ينتجون هم البشر وإنتاجهم محكوم بمدى ما يدركونه من معارف وما يتقنون من مهارات، ومن أجل ذلك أصبح التعليم والتدريب جزءاً من العملية الإنتاجية في المجتمع المعاصر لتحقيق التقدم والرخاء

2- عوامل تعود إلى الفرد:

1. الخوف وعدم الأمن الوظيفي:

هو انفعال تثيره المواقف الخطرة أو المنذرة بالخطر والتي يصعب على المرء مواجهتها أي أنه انفعال مصاحب لغريزة الهرب. فشعور العاملين بالخوف وعدم الأمن الوظيفي يؤدي حتماً إلى محاولتهم الهروب من تلك المشاعر والانفعالات، كما أن تشتيت الجهود المبذولة اثنا وقت الدوام الرسمي من شأنه أن يؤدي إلى انتشار الاغتراب الوظيفي

2. الشعور بعدم مصداقية توقعات الفرد:

ويقصد بذلك واقع الفرد يصطدم بعدم مصداقية ما كان يتوقعه من وظيفته، كأن يجد أن الدخل الذي يحصل عليه من عمله لا يحقق ما كان يصبو إليه. أو أن التمو والتقدم الوظيفي الخاص بالمسار الوظيفي للفرد لا يحقق طموحاته.

3. نقص الكفاءة:

إن نقص كفاءة العاملين في المنظمة من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي بين العاملين، حيث يسعى كل منهم إلى محاولة إرجاع أسباب ضعف أدائه إلى ظروف خاصة بالمنظمة التي يعمل بها، ونتيجة لنقص الكفاءة فإن بعض العاملين يلجؤون إلى الغياب عن العمل كما ينصرف البعض منهم قبل نهاية الدوام، وأيضاً يكثر الصراع بين العاملين وهذا يمثل وجهاً من أوجه الاغتراب الوظيفي

4. وقت الفراغ:

إن وجود وقت فراغ طويل لدى العاملين بالمنظمة من شأنه أن يؤدي كثرة الأحاديث الجانبية خاصة إذا كانت المشكلة موجودة لدى عدد كبير من العاملين، حيث ينصرف العاملون إلى بحث مشاكلهم الشخصية والتشاور في حلها بدلاً من قضاء وقت الدوام الرسمي في انجاز الأعمال

5. سوء التوافق والتكيف:

الإنسان كائن اجتماعي بطبعه ولا يستطيع العيش إلا في جماعة، ويجب أن يتفاعل الفرد مع هذه الجماعة ويتكيف معها، وكذلك فإن للفرد حاجات اجتماعية فحينما يفقد الفرد الشعور بالألفة بينه وبين مختلف العاملين في محيط العمل فإن ذلك يؤدي إلى شعوره بالاغتراب الوظيفي. المعوقات التي يواجهها الفرد في سبيل إشباع حاجاته بصورة منتظمة ودائمة سواء كانت معوقات مادية أو معنوية

تعقد المجهودات المبذولة لكي يحقق الفرد ذاته في إطار المجتمع الذي يعمل به وينتهي به في الغالب إلى سوء التوافق وعدم التكيف وتصنف مشاكل التوافق وعدم التكيف إلى: الإحباط والأزمات النفسية الضغوط والصراعات النفسية.

6. شعور الفرد بالخضوع للضغط الخارجي:

ويكون ذلك نتيجة الأسباب الإدارية والقيادية المتسلطة مثل تطبيق القائد للنمط الأوتوقراطي في القيادة، فمن المتوقع أن ذلك يؤدي إلى شعور الفرد بالاغتراب الوظيفي ويشير كل من (Cary & Marc) إلى ان هناك أربع متغيرات يمكن أن تؤثر بشكل أو بآخر في التسبب بالاغتراب والتي يمكن إجمالها بالآتي:

- التحديات المدركة ضمناً لمهام عملنا، وأن هذه التحديات الكبيرة يمكن أن تنشأ وتتحول إلى صعوبات كبيرة في العمل مما يجلب السأم والملل واللامعنى
- التنظيم للعمل والبيئة، حيث أن المبالغة فيه يعني الكثير من القوانين والأنظمة والإجراءات بالإضافة إلى الإشراف الصارم والقاسي المؤدي إلى نشوء الإعاقات المرهقة والمتعبة للفرد.
- التوطيد الاجتماعي لعملنا وبيئتنا، حيث ان الإكثار منها وزيادتها ربما يؤدي إلى الانزعاج والتصادم مع عواطف الآخرين والأقران وفقدان الاستقلالية، وأنّ القليل منها قد يبعث على العزلة وقلة الدعم والمساندة والمساعدة
- التوافق والانسجام للعمل والمنظمات وللقيم والمعايير والأهداف والتعايش معها طيلة العمر، حيث أن الكثير منها يؤدي إلى أن يكون هناك غياب للرؤية بالنسبة للنتائج والنهايات، وأن القليل منها قد يدفع الفرد على عمل أشياء ضد ضميره وغير معيارية، أي أنّها غير متوافقة مع المعايير الاجتماعية وبالشكل الذب تكون مخالفة وخارقة لقوانين المجتمع والآخرين. (أحمد، 2021).

الفصل الثالث

الإطار العملي للدراسة

1-3: مجتمع وعينة الدراسة.

2-3: أداة الدراسة.

3-3: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة.

4-3: التوزيع التكراري حسب المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة.

5-3: تحليل فقرات ومحاور الدراسة.

6-3: اختبار فرضيات الدراسة.

7-3: أهم النتائج التي توصل إليها الدراسة.

8-3: التوصيات.

تمهيد:

يتناول هذا الفصل أيضاً لمنهج البحث وخصائص عينة البحث وعرضاً لكيفية بناء أداة البحث والتأكد من صدقها وثباتها (الاستبانة)، حيث يقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي دراسة ميدانية لأنه يوضح مقدار حجم ودرجة ارتباط الظواهر مع ظواهر أخرى متغيرة أي دراسة أثر التمر الوظيفي في الاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية في المصرف العقاري في دمشق، بالإضافة إلى تحليل بعض المتغيرات الديموغرافية وتم الحصول على البيانات وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

3-1: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المصارف العقارية في دمشق.

وقد تمّ اختيار (86) عامل في المصارف العقارية من مختلف المستويات الوظيفية بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

وتمّ جمع البيانات من خلال توزيع الاستبيانات على العاملين وكان عدد الاستبيانات التي تمّ جمعها (105) وكان عدد القوائم السليمة للتحليل (86) والتي تمثل حجم العينة النهائي والتي ستخضع بياناتها للتحليل وتمّ استبعاد الباقي لعدم اكتمال معلوماتها.

3-2: أداة الدراسة:

بعد مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة تمّ استخدام أسلوب الاستبيان لجمع البيانات والذي يتكون من ثلاثة أجزاء:

1- الجزء الأول: ويشمل الخصائص الديموغرافية وتشمل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة.

2- الجزء الثاني: التمر الوظيفي.

- البعد الأول: الصراخ العلني.
- البعد الثاني: النقد المستمر.
- البعد الثالث: الحرمان من استخدام الموارد.
- البعد الرابع: الضغط غير المبرر.

3- الجزء الثالث: الاغتراب الوظيفي:

- البعد الأول: العجز.
- البعد الثاني: اللامعنى.
- البعد الثالث: اللامعيارية.
- البعد الرابع: العزلة الاجتماعية.
- البعد الخامس: الاغتراب عن الذات.

حيث تمّ تصميم الاستبيان استناداً لدراسة سابقة باسم (أهمية التمكّن الإداري الحد من الاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية في مديرية الحماية المدنية-بسكرة-) للباحة (كرباع جمانة، 2020).

وقد كانت الإجابات على الاستبيان وفق مقياس لكرات الخماسي:

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

3-3: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من صدق فقرات الاستبيان بطريقتين:

1- صدق المحكمين: تمّ عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين المختصين في المعهد العالي لإدارة الأعمال (HIBA) في مجال الدراسة، بحيث أصبح المقياس في صورته النهائية وتمت المصادقة عليه ليتم تطبيقه على العينة الاستطلاعية.

2- صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان: وتمّ الاعتماد على معامل ارتباط بيرسون لحساب معاملات ارتباط كل بند بمقياسه الكلي وذلك للتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات كل مقياس.

الجدول رقم (2): معاملات الارتباط بين المحاور والمقياس الكلي لمتغير التمر الوظيفي.

		Correlations				
		الصراخ العلمي	النقد المستمر	الحرمان من استخدام الموارد	الضغط غير المبرر	التمر الوظيفي
الصراخ العلمي	Pearson Correlation	1	.503**	.702**	.523**	.618*
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.000	.043
	N	86	86	86	86	86
النقد المستمر	Pearson Correlation	.503**	1	.727**	.941**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86
الحرمان من استخدام الموارد	Pearson Correlation	.702**	.727**	1	.728**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.005	.000		.000	.000
	N	86	86	86	86	86
الضغط غير المبرر	Pearson Correlation	.523**	.941**	.728**	1	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86	86
التمر الوظيفي	Pearson Correlation	.618*	.902**	.887**	.896**	1
	Sig. (2-tailed)	.043	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر: من إعداد الباحثتان

وتبين من مصفوفات معاملات ارتباط بيرسون أن معاملات الارتباط لمحور التمر الوظيفي تراوحت ما بين (0.503 و0.902) وهي معاملات ارتباط مرتفعة ومقبولة إحصائياً وتدل على وجود اتساق داخلي جيد بين فقرات كل مقياس وتفي بأغراض هذه الدراسة.

الجدول رقم (3): معاملات الارتباط بين المحاور والمقياس الكلي لمتغير الاغتراب الوظيفي.

		Correlations					
		العجز	اللامعنى	اللامعيارية	العزلة الاجتماعية	الاغتراب عن الذات	الاغتراب الوظيفي
العجز	Pearson Correlation	1	.740**	.665**	.888**	.937**	.759**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
اللامعنى	Pearson Correlation	.740**	1	.625**	.578**	.613**	.668**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.010	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
اللامعيارية	Pearson Correlation	.665**	.625**	1	.644**	.563**	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.689	.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
العزلة الاجتماعية	Pearson Correlation	.888**	.578**	.644**	1	.617**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.000		.000	.000
	N	86	86	86	86	86	86
الاغتراب عن الذات	Pearson Correlation	.937**	.613**	.563**	.617**	1	.563**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	86	86	86	86	86	86
الاغتراب الوظيفي	Pearson Correlation	.759**	.668**	.614**	.685**	.563**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	86	86	86	86	86	86

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

المصدر: من إعداد الباحثان

وتبين من مصفوفات معاملات ارتباط بيرسون أن معاملات الارتباط لمحاور الاغتراب الوظيفي تراوحت ما بين (0.56 و0.93) وهي معاملات ارتباط مرتفعة ومقبولة إحصائياً وتدل على وجود اتساق داخلي جيد بين فقرات كل مقياس وتفي بأغراض هذه الدراسة.

• اختبار ثبات أداة الدراسة:

تم استخدام مقياس ألفا كرونباخ لمعرفة مدى ثبات أداة القياس لكل المحاور وكانت النتائج كما يلي:
الجدول رقم (4): معاملات ثبات أداة الدراسة.

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1	الصراخ العلني	5	0.706
2	النقد المستمر	5	0.821
3	الحرمان من استخدام الموارد	5	0.881
4	الضغط غير المبرر	5	0.867
5	التنمر الوظيفي	20	0.853
6	العجز	4	0.866
7	اللامعنى	4	0.871
8	اللامعيارية	5	0.616
9	العزلة الاجتماعية	5	0.620
10	الاغتراب عن الذات	4	0.854
11	الاغتراب الوظيفي	22	0.760

المصدر: من إعداد الباحثان

يبين الجدول أن معامل الثبات لجميع محاور الدراسة هي بدرجة عالية ومقبولة إحصائياً لأنها أكبر من (0.60) وتدل على ثبات محاور البحث في القياس والتعبير عما يمثله فعلاً بنسبة ثبات أكبر من (61.6%) في أداة الدراسة.

4-3: التوزيع التكراري حسب المتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة:

استناداً للبيانات الواردة من الاستبيانات يمكن عرض الخصائص الديموغرافية على الشكل التالي:
1- الجنس:

الجدول رقم (5): التوزيع التكراري لأفراد العينة حسب جنسهم.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	43	50.0	50.0	50.0
	انثى	43	50.0	50.0	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثان

يبين الجدول رقم (5) أن نسبة الإناث في عينة البحث بلغت (50%) وهي مساوية لنسبة الذكور.

2- العمر:

الجدول رقم (6): توزيع تكراري لأفراد العينة حسب أعمارهم.

		العمر			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل سنة 30	21	24.4	24.4	24.4
	40 من أقل - 31 من	43	50.0	50.0	74.4
	50 من أقل - 41 من	18	20.9	20.9	95.3
	50 من أكبر	4	4.7	4.7	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثان

يتبين من الجدول رقم (6) أن نسبة الشباب هي نسبة الأكبر

3- المستوى التعليمي:

الجدول رقم (7): توزيع تكراري لأفراد العينة حسب مستواهم التعليمي.

		م. التعليمي			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من ثانوية	1	1.2	1.2	1.2
	ثانوية	16	18.6	18.6	19.8
	معهد متوسط	16	18.6	18.6	38.4
	إجازة جامعية	33	38.4	38.4	76.7
	دراسات عليا	20	23.3	23.3	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثان

يتبين من الجدول رقم (7) أن نسبة الأكبر هم الحاصلين على شهادة الجامعية ثم الدراسات العليا ثم المعهد المتوسط والثانوية أي أن أفراد العينة من الفئة المثقفة.

4- المستوى الوظيفي:

الجدول رقم (8): توزيع تكراري لأفراد العينة حسب مستواهم الوظيفي.

م. الوظيفي		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	إدارة عليا	7	8.1	8.1	8.1
	إدارة وسطى	48	55.8	55.8	64.0
	إدارة تنفيذية	31	36.0	36.0	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثان

يتبين من الجدول رقم (8) أن نسبة الأكبر هم العاملين في الإدارة الوسطى ثم الإدارة التنفيذية ثم الإدارة العليا.

5- الخبرة:

الجدول رقم (9): توزيع تكراري لأفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة.

الخبرة		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من خمس سنوات	25	29.1	29.1	29.1
	من خمس سنوات وحتى أقل من عشر سنوات	28	32.6	32.6	61.6
	من عشر سنوات فما فوق	33	38.4	38.4	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

المصدر: من إعداد الباحثان

يتبين من الجدول رقم (9) أن النسبة الأكبر للأفراد الذين لديهم عشر سنوات فما فوق ثم من خمس سنوات وحتى أقل من عشر سنوات ثم أقل من خمس سنوات.

3-5: تحليل فقرات ومحاور الدراسة:

في الجداول اللاحقة سنعرض لكل عبارة متوسطها الحسابي وانحرافها المعياري لمجمل بيانات عينة البحث وتم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لتحليل النتائج:

1- الصراخ العلني:

الجدول رقم (10): تحليل فقرات الصراخ العلني لإجابات أفراد العينة.

Descriptive Statistics & one sample –T-test					
الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	قيمة المعنوية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
اتعرض للصراخ من قبل مشرفي اثناء العمل بدون مبرر.	3.4884	1.37836	3.286	.001	الفرق معنوي
يطلب مني مشرفي أداء المهام بصوت عالي.	3.6977	1.23736	5.229	.000	الفرق معنوي
أشعر بالخوف نتيجة الصراخ العلني.	3.6977	1.19872	5.397	.000	الفرق معنوي
أحس بعدم الرغبة في العمل نتيجة لتهديد المشرف بالعقوبات.	3.7442	1.24793	5.530	.000	الفرق معنوي
اشعر بعدم استقرار الصحة النفسية بسبب التهديد.	3.8140	1.13253	6.665	.000	الفرق معنوي
الصراخ العلني	3.6884	.84163	7.585	.000	الفرق معنوي

المصدر: من إعداد الباحثان

يتبين من جدول الإحصائيات الوصفية أن أعلى متوسط حسابي لفقرات الصراخ العلني هي فقرة (اشعر بعدم استقرار الصحة النفسية بسبب التهديد) بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.8140) أي أن معظم اجابات أفراد العينة كانت بالموافقة. ثم يليه فقرة (أحس بعدم الرغبة في العمل نتيجة لتهديد المشرف بالعقوبات) بمتوسط بلغ (3.7442) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. ثم فقرتي (يطلب مني مشرفي أداء المهام بصوت عالي، أشعر بالخوف نتيجة الصراخ العلني) بمتوسط بلغ (3.6977) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. وأخيراً فقرة (اتعرض للصراخ من قبل مشرفي اثناء العمل بدون مبرر) بمتوسط بلغ (3.4884) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. أما المتوسط الكلي لمحور الصراخ العلني بلغ (3.6884) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة في هذا المحور.

ويتبين من الجدول وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة 0.05 بين فقرات هذا المحور.

2- النقد المستمر:

الجدول رقم (11): تحليل فقرات النقد المستمر لإجابات أفراد العينة.

Descriptive Statistics & one sample –T-test					
الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	قيمة المعنوية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
أشعر بانخفاض دافئيتي تجاه أداء المهام المطلوبة مني بسبب النقد الغير مبرر لي.	3.7442	1.30326	5.295	0.001	الفرق معنوي
اعتبر النقد المستمر لعملي في كل مواقفه ظلم مقصود من قبل المشرف.	3.5116	1.46122	3.247	0.001	الفرق معنوي
اتعرض لنقد مستمر من مشرفي بدون سبب مقنع.	3.6977	1.39806	4.628	0.001	الفرق معنوي
أرى أن النقد المستمر يحطم معنوياتي.	3.2326	1.50039	1.437	0.001	الفرق معنوي
أشعر بعدم تقدير الإنجازات التي أقوم بها.	3.3953	1.33970	2.737	0.001	الفرق معنوي
النقد المستمر	3.5163	1.07088	4.471	0.001	الفرق معنوي

المصدر: من إعداد الباحثان

يتبين من جدول الإحصائيات الوصفية أن أعلى متوسط حسابي لفقرات النقد المستمر هي فقرة (أشعر بانخفاض دافئيتي تجاه أداء المهام المطلوبة مني بسبب النقد الغير مبرر لي) بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.7442) أي أن معظم اجابات أفراد العينة كانت بالموافقة. ثم يليه فقرة (اتعرض لنقد مستمر من مشرفي بدون سبب مقنع) بمتوسط بلغ (3.6977) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. ثم فقرة (اعتبر النقد المستمر لعملي في كل مواقفه ظلم مقصود من قبل المشرف) بمتوسط بلغ (3.5116) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. ثم فقرة (أشعر بعدم تقدير الإنجازات التي أقوم بها) بمتوسط بلغ (3.3953) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. وأخيراً فقرة (أرى أن النقد المستمر يحطم معنوياتي) بمتوسط بلغ (3.2326) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. أما المتوسط الكلي لمحور النقد المستمر بلغ (3.5163) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة في هذا المحور.

ويتبين من الجدول وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة 0.05 بين فقرات هذا المحور.

3- الحرمان من استخدام الموارد:

الجدول رقم (12): تحليل فقرات الحرمان من استخدام الموارد لإجابات أفراد العينة.

Descriptive Statistics & one sample –T-test					
النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05	قيمة المعنوية	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
الفرق معنوي	.002	3.134	1.44503	3.4884	أتأخر في إنجاز مهامي نتيجة حرماني من استخدام الموارد
الفرق معنوي	.002	3.223	1.53927	3.5349	أعاني من نقص الموارد المطلوبة للإنجاز مهامي.
الفرق معنوي	.000	4.300	1.30410	3.6047	أشعر بتراجع أدائي نتيجة حجب الموارد عني.
الفرق معنوي	.002	3.170	1.36078	3.4651	أعتقد ان المشرف له دور في حرماني من استخدام الموارد.
الفرق معنوي	.000	3.727	1.21504	3.4884	أفقد جزء من اتمام العمل بشكل متقن نتيجة الحرمان من الموارد.
الفرق معنوي	.000	4.222	1.13406	3.5163	الحرمان من استخدام الموارد

المصدر: من إعداد الباحثان

يتبين من جدول الإحصائيات الوصفية أن أعلى متوسط حسابي لفقرات الحرمان من استخدام الموارد هي فقرة (أشعر بتراجع أدائي نتيجة حجب الموارد عني) بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.6047) أي أن معظم اجابات أفراد العينة كانت بالموافقة. ثم يليه فقرة (أعاني من نقص الموارد المطلوبة للإنجاز مهامي) بمتوسط بلغ (3.5349) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. ثم فقرتي (عندما يتخذ الرئيس قرارا متعلقا بوظيفتك فإنه يأخذ بالاعتبار متطلباتك الشخصية، أفقد جزء من اتمام العمل بشكل متقن نتيجة الحرمان من الموارد) بمتوسط بلغ (3.4884) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. وأخيراً فقرة (أعتقد ان المشرف له دور في حرماني من استخدام الموارد) بمتوسط بلغ (3.4651) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. أما المتوسط الكلي لمحور الحرمان من استخدام الموارد بلغ (3.5163) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة في هذا المحور. ويتبين من الجدول وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة 0.05 بين فقرات هذا المحور.

4- الضغط غير المبرر:

الجدول رقم (13): تحليل فقرات الضغط غير المبرر لإجابات أفراد العينة.

Descriptive Statistics & one sample -T-test					
الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	قيمة المعنوية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
يكلفني مشرفي بمهام اضافية باستمرار دون عن زملائي	3.6977	1.39806	4.628	.000	الفرق معنوي
اشعر بعدم التقدير من مشرفي.	3.2326	1.50039	1.437	.000	الفرق معنوي
أشعر بالضغط من الأوامر الشديدة التي اتلقاها من مشرفي.	3.3953	1.33970	2.737	.008	الفرق معنوي
أرى بأن التقلب في ساعات عملي بشكل دوري يؤثر على قوتي البدنية.	3.8837	1.15217	7.113	.000	الفرق معنوي
أعاني من تكليف مشرفي لي بمهام في ساعات الاستراحة.	3.9535	1.20691	7.326	.000	الفرق معنوي
الضغط غير المبرر	3.6326	1.07062	5.479	.000	الفرق معنوي

المصدر: من إعداد الباحثان

يتبين من جدول الإحصائيات الوصفية أن أعلى متوسط حسابي لفقرات الضغط غير المبرر هي فقرة (أعاني من تكليف مشرفي لي بمهام في ساعات الاستراحة) بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.9535) أي أن معظم اجابات أفراد العينة كانت بالموافقة. ثم يليه فقرة (أرى بأن التقلب في ساعات عملي بشكل دوري يؤثر على قوتي البدنية) بمتوسط بلغ (3.8837) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. ثم فقرة (يكلفني مشرفي بمهام اضافية باستمرار دون عن زملائي) بمتوسط بلغ (3.6977) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. ثم فقرة (أشعر بالضغط من الأوامر الشديدة التي اتلقاها من مشرفي) بمتوسط بلغ (3.3953) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. وأخيراً فقرة (اشعر بعدم التقدير من مشرفي) بمتوسط بلغ (3.2326) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. أما المتوسط الكلي لمحور الضغط غير المبرر بلغ (3.6326) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة في هذا المحور. ويتبين من الجدول وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة 0.05 بين فقرات هذا المحور.

5- التتمر الوظيفي:

الجدول رقم (14): تحليل محور التتمر الوظيفي لإجابات أفراد العينة.

Descriptive Statistics& one sample –T–test					
الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	قيمة المعنوية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
التتمر الوظيفي	3.5884	.68701	7.942	.000	الفرق معنوي

المصدر: من إعداد الباحثان

يتبين من جدول الإحصائيات الوصفية أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة في محور التتمر الوظيفي كان (3.5884) أي أن معظم اجابات الأفراد في هذا المحور كانت بالموافقة.

ويتبين من الجدول وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة 0.05 بين فقرات هذا المحور.

6- العجز:

الجدول رقم (15): تحليل فقرات العجز لإجابات أفراد العينة.

Descriptive Statistics& one sample –T–test					
الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	قيمة المعنوية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
يصعب علي اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلي الوظيفي.	3.3256	1.36719	2.208	.030	الفرق معنوي
أشعر بالملل بسبب روتينية العمل.	3.3488	1.38706	2.332	.022	الفرق معنوي
لم أحقق شيئا ذو قيمة في مجال عملي.	3.6512	1.28124	4.713	.000	الفرق معنوي
وظيفتي لا تتيح لي فرصة استخدام ما لدي من قدرات وإمكانات.	3.5581	1.30704	3.960	.000	الفرق معنوي
العجز	3.4709	1.12878	3.869	.000	الفرق معنوي

المصدر: من إعداد الباحثان

يتبين من جدول الإحصائيات الوصفية أن أعلى متوسط حسابي لفقرات العجز هي فقرة (لم أحقق شيئاً ذو قيمة في مجال عملي) بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.6512) أي أن معظم اجابات أفراد العينة كانت بالموافقة. ثم يليه فقرة (وظيفتي لا تتيح لي فرصة استخدام ما لدي من قدرات وإمكانات) بمتوسط بلغ (3.5581) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. ثم فقرة (أشعر بالملل بسبب روتينية العمل) بمتوسط بلغ (3.3488) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. وأخيراً فقرة (يصعب علي اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلي الوظيفي) بمتوسط بلغ (3.3256) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة.

أما المتوسط الكلي لمحور العجز بلغ (3.4709) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة في هذا المحور.

ويتبين من الجدول وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة 0.05 بين فقرات هذا المحور.

7- اللامعنى:

الجدول رقم (16): تحليل فقرات اللامعنى لإجابات أفراد العينة.

Descriptive Statistics & one sample -T-test					
الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	قيمة المعنوية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
أهدافي غير واضحة وغير محددة في محيط عملي.	3.6977	1.23736	5.229	.000	الفرق معنوي
لكثير من متطلبات عملي تتجه نحو التعقيد بشكل لا يمكنني من مواكبة تنفيذ الأعمال.	3.7442	1.30326	5.295	.000	الفرق معنوي
العمل الذي أمارسه حالياً لا يلبي طموحاتي ولا يمكنني من تحقيق ذات.	3.6395	1.32765	4.467	.000	الفرق معنوي
لم أحقق شيئاً ذو قيمة في مجال عملي بسبب ضآلة المسؤوليات المكلف بها.	3.7907	1.17939	6.217	.000	الفرق معنوي
اللامعنى	3.7180	.73444	9.066	.000	الفرق معنوي

المصدر: من إعداد الباحثان

يتبين من جدول الإحصائيات الوصفية أن أعلى متوسط حسابي لفقرات اللامعنى هي فقرة (لم أحقق شيئاً ذو قيمة في مجال عملي بسبب ضآلة المسؤوليات المكلف بها) بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.7907) أي أن معظم اجابات أفراد العينة كانت بالموافقة. ثم يليه فقرة (لكثير من متطلبات عملي تتجه نحو التعقيد بشكل لا يمكنني من مواكبة تنفيذ الأعمال) بمتوسط بلغ (3.7442) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. ثم فقرة (أهدافي غير واضحة وغير محددة في محيط عملي) بمتوسط بلغ

(3.6977) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. وأخيراً فقرة (العمل الذي أمارسه حالياً لا يلبي طموحاتي ولا يمكنني من تحقيق ذات) بمتوسط بلغ (3.6395) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة.
 أما المتوسط الكلي لمحور اللامعنى بلغ (3.7180) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة في هذا المحور.
 ويتبين من الجدول وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة 0.05 بين فقرات هذا المحور.

8- اللامعيارية:

الجدول رقم (17): تحليل فقرات اللامعيارية لإجابات أفراد العينة.

Descriptive Statistics & one sample -T-test					
الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	قيمة المعنوية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
يصعب علي الالتزام بالأنظمة والقيم الساندة في محيط عملي.	3.8605	1.06454	7.496	.000	الفرق معنوي
أفضل دائما مراعاة القيم الأخلاقية في أي سلوك يصدر عني.	3.8837	1.19231	6.873	.000	الفرق معنوي
كثيراً ما تتم الترقية في المديرية على أسس غير موضوعية.	3.8605	1.12890	7.068	.000	الفرق معنوي
ألجأ إلى التحايل حتى أتغلب على المشكلة التي تواجهني.	3.6628	1.28896	4.769	.000	الفرق معنوي
أنفذ رغباتي في العمل دون الاهتمام لقيم العمل لعدم قناعتي بها.	3.5233	1.42851	3.397	.001	الفرق معنوي
اللامعيارية	3.7581	.54890	12.809	.000	الفرق معنوي

المصدر: من إعداد الباحثان

يتبين من جدول الإحصائيات الوصفية أن أعلى متوسط حسابي لفقرات اللامعيارية هي فقرة (أفضل دائما مراعاة القيم الأخلاقية في أي سلوك يصدر عني) بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.8837) أي أن معظم اجابات أفراد العينة كانت بالموافقة. ثم يليه فقرتي (يصعب علي الالتزام بالأنظمة والقيم الساندة في محيط عملي، كثيراً ما تتم الترقية في المديرية على أسس غير موضوعية) بمتوسط بلغ (3.8605) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. ثم فقرة (ألجأ إلى التحايل حتى أتغلب على المشكلة التي تواجهني) بمتوسط بلغ (3.6628) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. وأخيراً فقرة

(أنفذ رغباتي في العمل دون الاهتمام لقيم العمل لعدم قناعتني بها) بمتوسط بلغ (3.5233) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة.
 أما المتوسط الكلي لمحور اللامعيارية بلغ (3.7581) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة في هذا المحور.
 ويتبين من الجدول وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة 0.05 بين فقرات هذا المحور.

9- العزلة الاجتماعية:

الجدول رقم (18): تحليل فقرات العزلة الاجتماعية لإجابات أفراد العينة.

Descriptive Statistics & one sample –T-test					
الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	قيمة المعنوية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
أشعر بأنني غريب بين زملائي حتى في ظل وجودهم.	3.6744	1.42616	4.385	.000	الفرق معنوي
علاقتي مع زملائي لا تتسم بالثقة.	3.5349	1.53927	3.223	.002	الفرق معنوي
التواصل بين الزملاء في تخصصي محدود.	3.5581	1.02446	5.052	.000	الفرق معنوي
إن مشاركتي في النشاطات الاجتماعية محدودة.	3.3721	1.07426	3.212	.002	الفرق معنوي
يتجاهل كثير من العاملين في المصرف خبرتي الوظيفية.	3.6395	1.02799	5.769	.000	الفرق معنوي
العزلة الاجتماعية	3.5558	.72430	7.116	.000	الفرق معنوي

المصدر: من إعداد الباحثان

يتبين من جدول الإحصائيات الوصفية أن أعلى متوسط حسابي لفقرات العزلة الاجتماعية هي فقرة (أشعر بأنني غريب بين زملائي حتى في ظل وجودهم) بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.6744) أي أن معظم اجابات أفراد العينة كانت بالموافقة. ثم يليه فقرتي (يتجاهل كثير من العاملين في المصرف خبرتي الوظيفية) بمتوسط بلغ (3.6395) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. ثم فقرة (التواصل بين الزملاء في تخصصي محدود) بمتوسط بلغ (3.5581) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. ثم فقرة (علاقتي مع زملائي لا تتسم بالثقة) بمتوسط بلغ (3.5349) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة واخيراً فقرة (إن مشاركتي في النشاطات الاجتماعية محدودة) بمتوسط بلغ (3.3721) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة.

أما المتوسط الكلي لمحور العزلة الاجتماعية بلغ (3.5558) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة في هذا المحور.
ويتبين من الجدول وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة 0.05 بين فقرات هذا المحور.

10- الاغتراب عن الذات:

الجدول رقم (19): تحليل فقرات الاغتراب عن الذات لإجابات أفراد العينة.

Descriptive Statistics & one sample -T-test					
الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	قيمة المعنوية	النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05
أفتقد إلى الشعور بالأمان الوظيفي.	3.7791	1.09975	6.570	.000	الفرق معنوي
يسيطر على الشعور بالرغبة في ترك العمل.	3.5698	1.04646	5.049	.000	الفرق معنوي
قوة الرابطة بيني وبين العمل المكلف به ضعيفة جداً.	3.9419	1.03304	8.455	.000	الفرق معنوي
أتردد عندما أريد اتخاذ قرار بنفسي.	3.9419	.97443	8.964	.000	الفرق معنوي
الاغتراب عن الذات	3.8081	.86660	8.648	.000	الفرق معنوي

المصدر: من إعداد الباحثان

يتبين من جدول الإحصائيات الوصفية أن أعلى متوسط حسابي لفقرات الاغتراب عن الذات هي فقرتي (قوة الرابطة بيني وبين العمل المكلف به ضعيفة جداً، أتردد عندما أريد اتخاذ قرار بنفسي) بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.9419) أي أن معظم اجابات أفراد العينة كانت بالموافقة. ثم يليه فقرة (أفتقد إلى الشعور بالأمان الوظيفي) بمتوسط بلغ (3.7791) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة. وأخيراً فقرة (يسيطر على الشعور بالرغبة في ترك العمل) بمتوسط بلغ (3.5698) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة.
أما المتوسط الكلي لمحور الاغتراب عن الذات بلغ (3.8081) أي أن غالبية أفراد عينة البحث أجابوا بالموافقة في هذا المحور.
ويتبين من الجدول وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة 0.05 بين فقرات هذا المحور.

11- الاغتراب الوظيفي:

الجدول رقم (20): تحليل محور الاغتراب الوظيفي لإجابات أفراد العينة.

Descriptive Statistics & one sample -T-test					
النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05	قيمة المعنوية	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
الفرق معنوي	.000	12.000	.51177	3.6622	الاغتراب الوظيفي

المصدر: من إعداد الباحثان

يتبين من جدول الإحصائيات الوصفية أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة في محور الاغتراب الوظيفي كان (3.6622) أي أن معظم اجابات الأفراد في هذا المحور كانت بالموافقة.

ويتبين من الجدول وجود فروق معنوية عند مستوى الدلالة 0.05 بين فقرات هذا المحور.

3-6: اختبار فرضيات الدراسة:

H1: يوجد أثر للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في الاغتراب الوظيفي في المصرف العقاري في دمشق عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (21): تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الرئيسية الأولى

النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05	قيمة المعنوية	معامل الانحدار B	ثابت الانحدار b_0	معامل التحديد المعدل Adjusted R^2	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	يوجد أثر للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في الاغتراب الوظيفي في المصرف العقاري في دمشق عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
علاقة غير معنوية	.149	.078	2.129	.532	.554	.744 ^a	الصراخ العلني
علاقة معنوية	.000	.394					النقد المستمر
علاقة معنوية	.000	.246					الحرمان من استخدام الموارد
علاقة معنوية	.013	-.277					الضغط غير المبرر

المصدر: من إعداد الباحثان

يتضح من الجدول رقم (21) أن مستوى الدلالة لبعده (الصراخ العلني) أكبر من (0.05) وهو متغير غير مؤثرة في تعزيز الاغتراب الوظيفي في المصرف العقاري في دمشق بينما كانت أبعاد (النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) أقل من (0.05) وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) لهذه أبعاد ونقبل الفرضية البديلة (H_1) حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للتنمر الوظيفي بأبعاده (النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في تعزيز الاغتراب الوظيفي في المصرف العقاري في دمشق ونقبل الفرضية الصفرية لبعده (الصراخ العلني) حيث تبين أنه لا يوجد تأثير لهذا البعد في تعزيز الاغتراب الوظيفي في المصرف العقاري في دمشق.

وتبين أن القيمة التأثيرية للتنمر الوظيفي في تعزيز الاغتراب الوظيفي. حيث بلغ معامل التحديد المعدل 53.2% اي ان 53.2% من التغيرات الحاصلة في تعزيز الاغتراب الوظيفي يفسرها التنمر الوظيفي بأبعاده (النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر).

$$Y=2.129+0.394X_1+ 0.246X_2-0.277X_3$$

حيث يتمثل Y بالاغتراب الوظيفي و X_1 بالنقد المستمر و X_2 بالحرمان من استخدام الموارد و X_3 بالضغط غير المبرر أي كلما زاد النقد المستمر X_1 والحرمان من استخدام الموارد X_2 والضغط غير المبرر X_3 بمقدار وحدة واحدة فإن الاغتراب الوظيفي يزداد بمقدار 2.492.

H1-1: يوجد أثر للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في العجز في المصرف العقاري في دمشق عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).
لاختبار الفرضية الفرعية الأولى تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (22): تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الأولى

النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05	قيمة المعنوية	معامل الانحدار B	ثابت الانحدار b_0	معامل التحديد المعدل Adjusted R^2	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	يوجد أثر للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في العجز في المصرف العقاري في دمشق عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)
علاقة غير معنوية	.790	-.025	.533	.698	.713	.844 ^a	الصراخ العلني
علاقة معنوية	.000	.958					النقد المستمر
علاقة معنوية	.000	.479					الحرمان من استخدام الموارد
علاقة معنوية	.005	-.557					الضغط غير المبرر

المصدر: من إعداد الباحثان

يتضح من الجدول رقم (22) أن مستوى الدلالة لبعده (الصراخ العلني) أكبر من (0.05) وهو متغير غير مؤثرة في تعزيز العجز في المصرف العقاري في دمشق بينما كانت أبعاد (النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) أقل من (0.05) وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H0-1) لهذه أبعاد ونقبل الفرضية البديلة (H1-1) حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتنمر الوظيفي بأبعاده (النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في تعزيز العجز في المصرف العقاري في دمشق ونقبل الفرضية الصفرية لبعده (الصراخ العلني) حيث تبين أنه لا يوجد تأثير لهذا البعد في تعزيز العجز في المصرف العقاري في دمشق.

وتبين أن القيمة التأثيرية للتنمر الوظيفي في تعزيز العجز. حيث بلغ معامل التحديد المعدل 69.8% أي ان 69.8% من التغيرات الحاصلة في تعزيز العجز يفسرها التنمر الوظيفي بأبعاده (النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر).

$$Y=0.533+0.958X_1+ 0.479X_2-0.557X_3$$

وتقدر معادلة الانحدار:

حيث يتمثل Y بالعجز و X_1 بالنقد المستمر و X_2 بالحرمان من استخدام الموارد و X_3 بالضغط غير المبرر أي كلما زاد النقد المستمر X_1 والحرمان من استخدام الموارد X_2 والضغط غير المبرر X_3 بمقدار وحدة واحدة فإن العجز يزداد بمقدار 1.413.

H1-2: يوجد أثر للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في اللامعنى في المصرف العقاري في دمشق عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).
لاختبار الفرضية الفرعية الثانية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (23): تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الثانية.

النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05	قيمة المعنوية	معامل الانحدار B	ثابت الانحدار b_0	معامل التحديد المعدل Adjusted R^2	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	يوجد أثر للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في اللامعنى في المصرف العقاري في دمشق عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).
علاقة معنوية	.012	.225	1.616	.391	.420	.648 ^a	الصراخ العلني
علاقة معنوية	.000	.925					النقد المستمر
علاقة معنوية	.019	.196					الحرمان من استخدام الموارد
علاقة معنوية	.000	-.735					الضغط غير المبرر

المصدر: من إعداد الباحثان

يتضح من الجدول رقم (23) أن مستوى الدلالة لأبعاد التنمر الوظيفي (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) أقل من (0.05) وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0-2) لهذه أبعاد ونقبل الفرضية البديلة (H_1-2) حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ($\alpha \leq 0.05$) للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في تعزيز اللامعنى في المصرف العقاري في دمشق.

وتبين أن القيمة التأثيرية للتنمر الوظيفي في تعزيز اللامعنى. حيث بلغ معامل التحديد المعدل 39.1% اي ان 39.1% من التغيرات الحاصلة في تعزيز اللامعنى يفسرها التنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر).

$$Y=1.616+0.225X_1+ 0.925X_2+0.196X_3-0.735X_4$$

وتقدر معادلة الانحدار:

حيث يتمثل Y باللامعنى وX₁ بالصراخ العلني وX₂ بالنقد المستمر وX₃ بالحرمان من استخدام الموارد وX₄ بالضغط غير المبرر أي كلما زاد الصراخ العلني X₁ والنقد المستمر X₂ والحرمان من استخدام الموارد X₃ والضغط غير المبرر X₄ بمقدار وحدة واحدة فإن اللامعنى تزداد بمقدار 2.227.

H1-3: يوجد أثر للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في اللامعيارية في المصرف العقاري في دمشق عند مستوى دلالة (α≤0.05).
لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (24): تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الثالثة.

النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05	قيمة المعنوية	معامل الانحدار B	ثابت الانحدار b ₀	معامل التحديد المعدل Adjusted R ²	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	يوجد أثر للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في اللامعيارية في المصرف العقاري في دمشق عند مستوى دلالة (α≤0.05).
علاقة غير معنوية	.093	.140	2.960	.035	.080	.283 ^a	الصراخ العلني
علاقة غير معنوية	.136	.247					النقد المستمر
علاقة غير معنوية	.346	.073					الحرمان من استخدام الموارد
علاقة غير معنوية	.168	-.232					الضغط غير المبرر

المصدر: من إعداد الباحثان

يتضح من الجدول رقم (24) أن مستوى الدلالة لأبعاد التنمر الوظيفي (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) أكبر من (0.05) وهو متغيرات غير مؤثرة في تعزيز اللامعيارية في المصرف العقاري في دمشق، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية البديلة (H1-3) لهذه أبعاد ونقبل الفرضية الصفرية (H0-3) حيث لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى (α ≤ 0.05) للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في تعزيز اللامعيارية في المصرف العقاري في دمشق.

H1-4: يوجد أثر للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في العزلة الاجتماعية في المصرف العقاري في دمشق عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (25): تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الرابعة.

النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05	قيمة المعنوية	معامل الانحدار B	ثابت الانحدار b_0	معامل التحديد المعدل Adjusted R^2	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	يوجد أثر للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في العزلة الاجتماعية في المصرف العقاري في دمشق عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
علاقة غير معنوية	.581	.053	2.077	.243	.279	.528 ^a	الصراخ العلني
علاقة غير معنوية	.919	.020					النقد المستمر
علاقة معنوية	.001	.311					الحرمان من استخدام الموارد
علاقة غير معنوية	.869	.032					الضغط غير المبرر

المصدر: من إعداد الباحثان

يتضح من الجدول رقم (25) أن مستوى الدلالة لأبعاد (الصراخ العلني، النقد المستمر، الضغط غير المبرر) أكبر من (0.05) وهي متغيرات غير مؤثرة في تعزيز العزلة الاجتماعية في المصرف العقاري في دمشق بينما كان بعد (الحرمان من استخدام الموارد) أقل من (0.05) وبالتالي فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H0-4) لهذه بعد ونقبل الفرضية البديلة (H1-4) حيث يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للتنمر الوظيفي ببعده (الحرمان من استخدام الموارد) في تعزيز العزلة الاجتماعية في المصرف العقاري في دمشق ونقبل الفرضية الصفرية لأبعاد (الصراخ العلني، النقد المستمر، الضغط غير المبرر) حيث تبين أنه لا يوجد تأثير لهذه لأبعاد في تعزيز العزلة الاجتماعية في المصرف العقاري في دمشق.

وتبين أن القيمة التأثيرية للتنمر الوظيفي في تعزيز العزلة الاجتماعية. حيث بلغ معامل التحديد المعدل 24.3% أي ان 24.3% من التغيرات الحاصلة في تعزيز العزلة الاجتماعية يفسرها التنمر الوظيفي ببعده (الحرمان من استخدام الموارد).

$$Y=2.077+0.311X_1$$

وتقدر معادلة الانحدار:

حيث يتمثل Y بالعزلة الاجتماعية و X_1 بالحرمان من استخدام الموارد أي كلما زاد الحرمان من استخدام الموارد X_1 بمقدار وحدة واحدة فإن العزلة الاجتماعية يزداد بمقدار 2.388.

H1-5: يوجد أثر للتتمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في الاغتراب عن الذات في المصرف العقاري في دمشق عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (26): تحليل الانحدار الخطي المتعدد للفرضية الفرعية الخامسة.

النتيجة عند مستوى الدلالة 0.05	قيمة المعنوية	معامل الانحدار B	ثابت الانحدار b_0	معامل التحديد المعدل Adjusted R^2	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	يوجد أثر للتتمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في الاغتراب عن الذات في المصرف العقاري في دمشق عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.
علاقة غير معنوية	.981	-.003	3.458	-.015	.033	.181 ^a	الصراخ العلني
علاقة غير معنوية	.503	-.179					النقد المستمر
علاقة غير معنوية	.178	.170					الحرمان من استخدام الموارد
علاقة غير معنوية	.691	.108					الضغط غير المبرر

المصدر: من إعداد الباحثان

يتضح من الجدول رقم (26) أن مستوى الدلالة لأبعاد التتمر الوظيفي (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) أكبر من (0.05) وهو متغيرات غير مؤثرة في تعزيز الاغتراب عن الذات في المصرف العقاري في دمشق، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية البديلة (H1-5) لهذه أبعاد ونقبل الفرضية الصفرية (H0-5) حيث لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للتتمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في تعزيز الاغتراب عن الذات في المصرف العقاري في دمشق.

3-7: أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1- أكثرها وجوداً حسب الترتيب التالي :

- 1- الصراخ العلني.
- 2- الضغط غير المبرر.
- 3- النقد المستمر.
- 4- الحرمان من استخدام الموارد.

2- أكثرها وجوداً حسب الترتيب التالي :

- 1- الاغتراب عن الذات.
- 2- اللامعيارية.
- 3- اللامعنى.
- 4- العزلة الاجتماعية.
- 5- العجز

3- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتنمر الوظيفي بأبعاده (النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في الاغتراب الوظيفي في المصرف العقاري في دمشق.

4- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتنمر الوظيفي بأبعاده (النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في العجز في المصرف العقاري في دمشق.

5- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في اللامعنى في المصرف العقاري في دمشق.

6- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في اللامعيارية في المصرف العقاري في دمشق.

7- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للتنمر الوظيفي ببعده (الحرمان من استخدام الموارد) في العزلة الاجتماعية في المصرف العقاري في دمشق.

8- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتنمر الوظيفي بأبعاده (الصراخ العلني، النقد المستمر، الحرمان من استخدام الموارد، الضغط غير المبرر) في الاغتراب عن الذات في المصرف العقاري في دمشق.

3-8: التوصيات:

- 1- الاهتمام بنظام الحوافز والمكافآت في المصرف العقاري مع التركيز على الحوافز المادية لما لها من أهمية في التخفيض من مستوى الاغتراب الوظيفي.
- 2- التأكيد على إيلاء إدارة المصرف العقاري الاهتمام لموضوع الاغتراب الوظيفي لدى العاملين وذلك عن طريق القيام باستطلاع دوري لأراء الموظفين المتعلقة بالأمر التي قد تتسبب في تشكل هذه النوايا بهدف تلافي تشكل نوى الاغتراب.
- 3- تطبيق سياسة عدم التهاون مع ظاهرة التتمر والتحرك السريع تجاه محاربتتها.
- 4- تشجيع العاملين على الحديث وتقديم الشكاوى للإدارة حول ما يواجهونه من مشاكل في بيئة العمل، يجب على العاملين تقديم الشكاوى وعدم الصمت حتى لا يؤدي صمتهم الى تكرار التصرفات المزعجة وزيادة المشاكل.
- 5- نشر الوعي من خلال عقد الندوات والدورات التدريبية لكافة العاملين من الجنسين حول التتمر في بيئة العمل ومظاهره وطرق الوقاية منه، وكيف يتصرف الفرد إذا تعرض لمثل هذه السلوكيات السلبية.
- 6- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث المستقبلية حول موضوع أثر التتمر الوظيفي في الاغتراب الوظيفي وخاصةً ضمن بيئات مختلفة.



المراجع

• المراجع العربية:

- 1- أحمد غُلا، 2021، أثر المناخ التنظيمي في الاغتراب الوظيفي (دراسة حالة: جريدة البعث)، رسالة ماجستير في المعهد العالي لإدارة الاعمال.
- 2- الزيايدي عادل رمضان، 2020، أثر التتمر في مكان العمل على الصلابة النفسية للعاملين، المجلة العربية لدراسات وبحوث العلوم التربوية والإنسانية، العدد (18).
- 3- الشوابكة عرين عدنان، 2019، أثر سلوكيات التتمر في مكان العمل على دوران العمل الطوعي: المناخ التنظيمي متغير معدل دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة بالعاصمة عمان، جامعة الشرق الأوسط، قسم إدارة الأعمال، رسالة ماجستير.
- 4- العمري سليمة، 2019، دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية، جامعة العربي بن مهدي ام البواق، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، رسالة دكتوراه.
- 5- دمرجيان سارين شانت خشادور، 2018، أثر إستراتيجية عالقات العمل على سلوكيات التتمر في مكان العمل: الدور المعدل لممارسات الإدارة بالتجوال دراسة ميدانية في فنادق الخمس نجوم في عمان، جامعة الشرق الأوسط، قسم إدارة الأعمال، رسالة ماجستير.
- 6- صبر رنا ناصر، 2013، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة تحليلية لأراء عينة من الممرضين والممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد (37).
- 7- عبد الله ريم، 2022، أثر الثقافة التنظيمية على الاغتراب الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية في شركة سيرينتل للاتصالات، الجامعة الافتراضية السورية، رسالة ماجستير.
- 8- كرباع جمانة، 2020، أهمية التمكين الإداري الحد من الاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية في مديرية الحماية المدنية بسكرة، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، رسالة ماجستير.

• المراجع الأجنبية:

- 1- Alfes Kerstin, Shantz Amanda, Truss Catherine, Soane Emma, 2015, Drivers and Outcomes of Work Alienation: Reviving a Concept, LSE Research Online.
- 2- Ali Muhammad, Bilal Hina, Raza Basharat, Ghani Muhammad, 2019, Examining the Influence of Workplace Bullying on Job Burnout: Mediating Effect of Psychological Capital and Psychological Contract Violation, International Journal of Organizational Leadership.
- 3- Babadag Mustafa, Kerse Gökhan, 2019, A path from bullying at work to alienation: a multi-level view, Management Research Review, Vol. 42 No. 10.
- 4- Blando Judith Lynn Fisher, WORKPLACE BULLYING: AGGRESSIVE BEHAVIOR AND ITS EFFECT ON JOB SATISFACTION AND PRODUCTIVITY, UNIVERSITY OF PHOENIX, Doctor Thesis of Management in Organizational Leadership.
- 5- Boon Yusof, etc., THE IMPACT OF WORKPLACE BULLYING ON WORK PERFORMANCE, Archives Des Sciences, Vol 65, No. 4.
- 6- Coyne Iain, 2018, Bullying in the workplace, University of Edinburgh.
- 7- Demir A, Isik O, Santas G, 2016, The effect of loneliness at work; work stress on work alienation and work alienation on employees' performance in Turkish health care institution, South Asian Journal of Management Sciences, Vol. 10, No.2.
- 8- Donohue Wayne, Nelson Lindsay, 2006, Alienation, Psychology and Human Resource Management University of Tasmania, Hobart, Tasmania, Refereed paper.
- 9- ERDEM Mustafa, 2014, The Level of Quality of Work Life to Predict Work Alienation, Educational Consultancy and Research Center.
- 10- JILPT REPORT, 2013, Workplace Bullying and Harassment, The Japan Institute for Labor Policy and Training.
- 11- Robert Faran, 2018, Impact of Workplace Bullying on Job Performance and Job Stress Journal of Management Info Vol. 5, No. 3.
- 12- Sanal Musa, Zare Leila, 2017, Organizational Alienation, International Journal of Business and Management Invention.
- 13- SMIT DINA MARIA, 2014, BULLYING IN THE WORKPLACE: TOWARDS A UNIFORM APPROACH IN SOUTH AFRICAN LABOUR LAW, UNIVERSITY OF THE FREE STATE
- 14- Work Safe, 2017, Preventing and responding to bullying at work, New Zealand.



الملاحق



الملحق رقم (1): الاستبيان:

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المعهد العالي لإدارة الأعمال

السيدات والسادة المحترمون

تحية طيبة،

نضع أمامكم استبانة بحثية باسم أثر التمر الوظيفي في تعزيز الاغتراب الوظيفي دراسة ميدانية في المصرف العقارية في دمشق وبما أنكم المعنيون بالأمر، وأملنا كبير في تعاونكم معنا، نرجو منكم الإجابة عن فقراتها بكل دقة وموضوعية، على أمل أن يخرج بنتائج تخدم مسيرة البحث العلمي، ولكي تكتمل الصورة، يرجى قراءة الملاحظات الآتية:

1- لا تستخدم إجاباتكم إلا لأغراض البحث العلمي، فلا حاجة لذكر الاسم أو التوقيع على استمارة الاستبانة.

2- تكون الإجابة بوضع علامة (x) في الحقل الذي يمثل رأيك للفقرة المطروحة.

3- يعد رأيك الموضوعي هو المطلوب، فليس هناك اجابات صحيحة أو خاطئة.

مع فائق شكرنا واعتزازنا لتعاونكم معنا، متمنين لكم دوام التآلق والنجاح.

أولاً: المتغيرات الديموغرافية:

- 1- الجنس: ذكر انثى
- 2- العمر: 30 سنة فأقل من 31- أقل من 40 من 41- أقل من 50 أكبر من 50
- 3- المستوى التعليمي: ثانوية معهد متوسط إجازة جامعية دراسات عليا
- 4- المستوى الوظيفي: إدارة عليا إدارة وسطى إدارة تنفيذية
- 5- عدد سنوات الخبرة: أقل من خمس سنوات من خمس سنوات وحتى أقل من عشر سنوات من عشر سنوات فما فوق

ثانياً: التمر الوظيفي:

1- الصراخ العلني:

رقم	محور الاستبانة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
		1	2	3	4	5
1	اتعرض للصراخ من قبل مشرفي اثناء العمل بدون مبرر.					
2	يطلب مني مشرفي أداء المهام بصوت عالي.					
3	أشعر بالخوف نتيجة الصراخ العلني.					
4	أحس بعدم الرغبة في العمل نتيجة لتهديد المشرف بالعقوبات.					
5	أشعر بعدم استقرار الصحة النفسية بسبب التهديد.					

2- النقد المستمر:

رقم	محور الاستبانة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
		1	2	3	4	5
6	أشعر بانخفاض دافعتي تجاه أداء المهام المطلوبة مني بسبب النقد الغير مبرر لي.					
7	اعتبر النقد المستمر لعملي في كل مواقفه ظلم مقصود من قبل المشرف.					
8	اتعرض لنقد مستمر من مشرفي بدون سبب مقنع.					
9	أرى أن النقد المستمر يحطم معنوياتي.					
10	أشعر بعدم تقدير الإنجازات التي أقوم بها.					

3- الحرمان من استخدام الموارد:

رقم	محور الاستبانة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
		1	2	3	4	5
11	أتأخر في انجاز مهامي نتيجة حرمانني من استخدام الموارد					
12	أعاني من نقص الموارد المطلوبة للإنجاز مهامي.					
13	أشعر بتراجع أدائي نتيجة حجب الموارد عني.					
14	أعتقد ان المشرف له دور في حرمانني من استخدام الموارد.					
15	أفقد جزء من اتمام العمل بشكل متقن نتيجة الحرمان من الموارد.					

4- الضغط غير المبرر:

رقم	محور الاستبانة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
		1	2	3	4	5
16	يكلفني مشرفي بمهام اضافية باستمرار دون عن زملائي					
17	اشعر بعدم التقدير من مشرفي.					
18	أشعر بالضغط من الأوامر الشديدة التي اتلقاها من مشرفي.					
19	أرى بأن التقلب في ساعات عملي بشكل دوري يؤثر على قوتي البدنية.					
20	أعاني من تكليف مشرفي لي بمهام في ساعات الاستراحة.					

ثالثاً: الاغتراب الوظيفي:

1- العجز:

رقم	محور الاستبانة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
		1	2	3	4	5
21	يصعب علي اتخاذ أي قرار يتعلق بمستقبلي الوظيفي.					
22	أشعر بالملل بسبب روتينية العمل.					
23	لم أحقق شيئاً ذو قيمة في مجال عملي.					
24	وظيفتي لا تتيح لي فرصة استخدام ما لدي من قدرات وإمكانات.					

2- اللامعنى:

رقم	محور الاستبانة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
		1	2	3	4	5
25	أهدافي غير واضحة وغير محددة في محيط عملي.					
26	لكثير من متطلبات عملي تتجه نحو التعقيد بشكل لا يمكنني من مواكبة تنفيذ الأعمال.					
27	العمل الذي أمارسه حالياً لا يلبي طموحاتي ولا يمكنني من تحقيق ذات.					
28	لم أحقق شيئاً ذو قيمة في مجال عملي بسبب ضالة المسؤوليات المكلف بها.					

3- اللامعيارية:

رقم	محور الاستبانة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
		1	2	3	4	5
29	يصعب علي الالتزام بالأنظمة والقيم السائدة في محيط عملي.					
30	أفضل دائماً مراعاة القيم الأخلاقية في أي سلوك يصدر عني.					
31	كثيراً ما تتم الترقية في المديرية على أسس غير موضوعية.					
32	أجأ إلى التحايل حتى أتغلب على المشكلة التي تواجهني.					
33	أنفذ رغباتي في العمل دون الاهتمام لقيم العمل لعدم قناعتني بها.					

4- العزلة الاجتماعية:

رقم	محور الاستبانة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
		1	2	3	4	5
34	أشعر بأنني غريب بين زملائي حتى في ظل وجودهم.					
35	علاقتي مع زملائي لا تتسم بالثقة.					
36	التواصل بين الزملاء في تخصصي محدود.					
37	إن مشاركتي في النشاطات الاجتماعية محدودة.					
38	يتجاهل كثير من العاملين في المصرف خبرتي الوظيفية.					

5- الاغتراب عن الذات:

رقم	محور الاستبانة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
		1	2	3	4	5
39	أفتقد إلى الشعور بالأمان الوظيفي.					
40	يسيطر على الشعور بالرغبة في ترك العمل.					
41	قوة الرابطة بيني وبين العمل المكلف به ضعيفة جداً.					
42	أتردد عندما أريد اتخاذ قرار بنفسي.					

وشكراً