

أثر وسائل التواصل الاجتماعي في خفض سلوكيات التمر الوظيفي: دراسة ميدانية

حسين، منة الله منصور محمود علي، أحمد، نجلاء حسن جمعة، و
السادات، نهال محمد. (٢٠٢٣). أثر وسائل التواصل الاجتماعي في
خفض سلوكيات التمر الوظيفي: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للدراسات
التجارية والبيئية، مج ١٤، ع ٤، ١٠٥٩ - ١٠٩٤. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1504710>



إعداد

ماجد عبدالله الزهراني

مقدمة

تُعد مشكلة البحث هي حجر الأساس في أي دراسة علمية، فهي تمثل المنطلق الذي تُبنى عليه بقية مكونات البحث، من أهداف وفروض ومنهجية وتحليل. إن وضوح المشكلة ودقتها وواقعيتها هي ما يمنح الدراسة مصداقيتها وأهميتها الأكاديمية والتطبيقية، لذا كان من الضروري أن تُصاغ وفق معايير علمية تضمن تحديد الإشكالية بدقة، وتبرز العلاقة بين المتغيرات قيد الدراسة، وتضع الباحث على طريق الحلول الممكنة.

ونعرض مشكلة بحث تم تناولها في دراسة بعنوان: "أثر وسائل التواصل الاجتماعي في خفض سلوكيات التمر الوظيفي: دراسة ميدانية" للباحثة منة الله منصور محمود، والمنشورة في المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية عام ٢٠٢٣.

وتُعد هذه الدراسة نموذجًا جيدًا لصياغة مشكلة بحثية تتسم بالحدثة، والارتباط المباشر بقضايا سلوكية مؤسسية، ومحاولة توظيف أدوات العصر الرقمي لمعالجتها.

أولاً: السياق العام للمشكلة

تتبع مشكلة البحث من واقع عملي يتسم بتصاعد ملحوظ في معدلات التتمر الوظيفي داخل بيئات العمل، سواء كان هذا التتمر في صورته النفسية (الإقصاء، التهميش، النظرات الساخرة)، أو اللفظية (الإهانات، التقليل من الجهود)، أو الجسدية في بعض الحالات.

وقد لاحظت الباحثة أن هذه الظاهرة قد تُسبب أضراراً بالغة للموظفين من حيث الصحة النفسية، والأداء المهني، والانتماء المؤسسي، وقد تمتد آثارها لتشمل بيئة العمل ككل، ما ينعكس سلباً على الإنتاجية والاستقرار التنظيمي. ويشهد العصر الحديث تطوراً كبيراً في أدوات الاتصال، وعلى رأسها وسائل التواصل الاجتماعي، والتي أصبحت جزءاً لا يتجزأ من الحياة المهنية والاجتماعية، وتشير بعض الدراسات إلى أن هذه الوسائل يمكن أن تلعب دوراً إيجابياً في تخفيف التوترات، وتعزيز ثقافة الحوار والتسامح، ونشر الوعي بالسلوكيات الإيجابية داخل بيئات العمل.

من هنا برزت الحاجة لفحص العلاقة بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وسلوكيات التتمر الوظيفي، وهو ما يشكل

جوهر مشكلة هذه الدراسة.

ثانيًا: صياغة المشكلة البحثية

اتخذت الباحثة أسلوب الصياغة التساؤلية لمشكلة البحث، وهي طريقة علمية شائعة في البحوث الاجتماعية والإدارية، حيث تُصاغ المشكلة على شكل سؤال رئيسي تتفرع منه تساؤلات فرعية، تسهم في توضيح أبعاد المشكلة وتوجيه أدوات القياس والتحليل. وقد صيغت مشكلة البحث الرئيسية كما يلي:

"هل تؤثر وسائل التواصل الاجتماعي على الحد من سلوكيات التنمر الوظيفي؟" ويتسم هذا السؤال بالوضوح والتحديد، كما أنه يربط بين متغيرين أساسيين هما:

المتغير المستقل: وسائل التواصل الاجتماعي (بأبعادها: فيسبوك، واتساب، البريد الإلكتروني).

المتغير التابع: سلوكيات التنمر الوظيفي (بأبعاده: التنمر النفسي، التنمر اللفظي، التنمر الجسدي).

ثم فرّعت الباحثة هذه المشكلة إلى تساؤلات أكثر دقة، من بينها: ما أثر وسائل التواصل الاجتماعي في خفض سلوكيات التنمر

النفسي؟ ما أثرها في خفض سلوكيات التنمر اللفظي؟ هل تختلف هذه الآثار حسب خصائص الموظفين (النوع، العمر،

المستوى التعليمي)؟

ثانيًا: صياغة المشكلة البحثية

من الناحية المنهجية، تنتمي صياغة المشكلة إلى المدرسة الوصفية التحليلية، حيث لم تكتف الباحثة برصد الظاهرة بل سعت إلى تحليل علاقاتها، وتقديم تفسيرات لأسبابها، واقتراح أدوات معالجتها، وقد تم تحديد الظاهرة (التنمر الوظيفي)، وتحديد أسباب مفترضة لها (ضعف التوعية، ضعف التواصل المؤسسي)، ثم اقتراح متغير يمكن أن يسهم في الحد منها (وسائل التواصل الاجتماعي). وهذا التسلسل يعكس المنهج العلمي القائم على الملاحظة – الافتراض – الاختبار

ثالثاً: تحليل علمي لطريقة الصياغة

إن صياغة المشكلة اتسمت بعدة خصائص علمية مميزة، أولها الوضوح والدقة، حيث لم تلجأ الباحثة إلى عبارات فضفاضة أو مفاهيم غامضة، بل حددت متغيرات قابلة للتشخيص والقياس.

وتمثلت القابلية للاختبار، إذ يمكن قياس كل من استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وسلوكيات التمر باستخدام أدوات كمية مثل الاستبيانات المصنفة.

وكان هناك ارتباط واضح بين مشكلة البحث والأدبيات السابقة، حيث استندت الباحثة إلى دراسات حديثة عربية وأجنبية تناولت العلاقة بين التفاعل الرقمي والسلوك المهني.

ثالثًا: تحليل علمي لطريقة الصياغة

كما أن المشكلة لم تكن مجرد سرد لظاهرة، بل طرحت فرضية ضمنية يمكن اختبارها: أن الاستخدام الإيجابي والواعي لوسائل التواصل الاجتماعي يُسهم في خلق ثقافة تنظيمية تقل فيها السلوكيات العدائية، وهذا الافتراض غير المعلن يُعد من مظاهر القوة في الصياغة، لأنه يمنح البحث عمقًا تحليليًا دون الانزلاق إلى الحكم المسبق..

رابعاً: الربط بين مشكلة البحث والفروض والأهداف

أدى وضوح صياغة المشكلة إلى اشتقاق أهداف دقيقة، من أبرزها:

- قياس مدى تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على خفض التمر بمختلف أنواعه.
- معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية حسب المتغيرات الشخصية.

كما نتج عنها فرضيتان رئيسيتان:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وخفض سلوكيات التمر الوظيفي.

٢. توجد فروق ذات دلالة في فعالية هذه الوسائل حسب النوع، والعمر، والمؤهل.

وهذا الارتباط بين المشكلة والفروض يعكس تماسك البناء البحثي، ويظهر أن الباحثة لم تطرح المشكلة بصورة وصفية

فقط، بل حوّلتها إلى سؤال علمي قابل للتحقيق والاختبار.

خامسا: الجدوى العلمية والتطبيقية للمشكلة

ما من ناحية الجدّة والأصالة، فإن الباحثة أشارت إلى أن أغلب الدراسات السابقة تناولت التتمر الوظيفي من منظور تقليدي (مثل القوانين واللوائح، والقيادة الإدارية، والسياسات المؤسسية)، بينما لم تُمنح الأدوات الرقمية حقها في الدراسة كأداة تدخل إيجابي، هذا يضع الدراسة في موقع مهم ضمن مسار البحث العلمي المعاصر، ويبرر اختيارها لهذه المشكلة تحديداً.

ويمكن القول إن صياغة مشكلة الدراسة تمت وفق النموذج التركيبي المتوازن، حيث جمعت بين عرض الخلفية العامة للظاهرة، وتحديد المتغيرات، وصياغة السؤال الرئيس، ثم طرح التساؤلات الفرعية، وربطها بالسياق التنظيمي العام، وهذه الطريقة تُظهر تمكن الباحثة من أدوات الصياغة المنهجية، وقدرتها على بناء مشكلة متماسكة ومترابطة العناصر.

مشكلة البحث

رغم أن صياغة المشكلة جاءت قوية وشاملة، إلا أن التحليل العلمي يتطلب تقديم ملاحظات تطويرية من باب النقد البناء: أولاً: كان من الممكن أن تُدمج في الصياغة إشارات أكثر صراحة إلى الجانب الوقائي أو التوعوي الذي توفره وسائل التواصل، مما يعمق الأثر المتوقع.

ثانياً: لو أُشير إلى السياق الثقافي أو التنظيمي الذي تنشأ فيه سلوكيات التنمر، لأصبحت المشكلة أكثر التصاقاً ببيئة الدراسة. ثالثاً: لم تتطرق الصياغة إلى احتمالية أن تكون وسائل التواصل نفسها أداة للتنمر (كما في حالات التحرش الإلكتروني)، وهي زاوية كان يمكن استحضارها ولو في هامش التحليل.

وإن هذه الملاحظات لا تُنقص من جودة الصياغة، وإنما تمثل مداخل تطوير لدراسات لاحقة قد تتوسع في استكشاف الظاهرة.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

