



جامعة المنصورة
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

العلاقة بين التمر في مكان العمل و الارتباط الوظيفي

بالتطبيق على العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية

دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير المهني في إدارة الأعمال MBA

الباحثة

منى حسني عبد الحميد غازي

كلية التجارة – جامعة المنصورة

إشراف

الأستاذ الدكتور

عبد الحكيم أحمد ربيع نجم

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة المنصورة

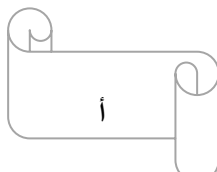
2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

حَتَّىٰ إِذَا بَلَغَ أَشُدَّهُ وَبَلَغَ أَرْبَعِينَ سَنَةً قَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ
أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ
صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَصْلِحْ لِي فِي ذُرِّيَّتِي إِنِّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ
الْمُسْلِمِينَ (15)

سورة الاحقاف

آية رقم (15)



أهدي هذا العمل إلى.....

روح أبى وأختى تغمدهم الله بواسع رحمته

إلى أُمى أطال الله عمرها وأدامها خير معين ومشجع لنا على الخير

إلى زوجى رفيقى وسندى اعانه الله ووفقه

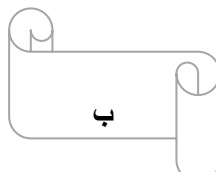
إلى بناتى مصدر سعادتى

إلى إخوتى الداعم الدائم لى

إلى اصدقائى وزملائى وكل من له فضل على

إليهم أهدى هذا الجهد العلمى المتواضع داعية الله أن ينفعنا به وان

يكون خالص لوجهه الكريم





كلية التجارة

مستخلص البحث

الكلية: كلية التجارة – جامعة المنصورة	القسم: إدارة أعمال	رقم الاستدعاء:
اسم الباحثة: منى حسنى عبد الحميد غازى	الدرجة العلمية: ماجستير مهني	تاريخ البحث:
العنوان: العلاقة بين التتمر فى مكان العمل والارتباط الوظيفى بالتطبيق على العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية		
المستخلص		
هدف هذا البحث إلى التعرف على العلاقة بين التتمر فى مكان العمل والارتباط الوظيفى بالتطبيق على العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية، وقد أتمدت الباحثة فى تحديد مفردات الدراسة على عينة عشوائية من العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية، وبلغ حجم العينة (285) مفردة، تم توزيعهم على الأقسام المختلفة بطريقة عشوائية. واستخدمت الباحثة قائمة استقصاء تم اعدادها لغرض جمع البيانات عن متغيرى الدراسة، والتي تمثل التتمر فى مكان العمل (متغير مستقل)، والارتباط الوظيفى (متغير تابع)، واستخدمت معامل ألفا (alpha) كرونباخ لحساب معاملى الثبات والصدق، كما استخدمت كلا من معامل الارتباط لبيرسون، وأسلوب تحليل الانحدار المتعدد. وقد توصلت الباحثة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ارتباط معنوية عكسية بين التتمر فى مكان العمل على كل بعد من أبعاد الارتباط الوظيفى، كما يوجد تأثير معنوى لأبعاد التتمر فى مكان العمل على أبعاد الارتباط الوظيفى بالشركة محل الدراسة.		
الكلمات المفتاحية		
- التتمر فى مكان العمل. - الارتباط الوظيفى.		

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، الحمد لله الذى بنعمته تتم الصالحات ؛ فاللهم لك الحمد حمداً طيباً مبارك فيه.

وإني وبعد شكر الله عز وجل أن وفقتي لإتمام هذا الجهد المتواضع؛ فإنه يطيب لي أن أتقدم ببالغ الشكر وعظيم الامتنان إلى جامعتي، جامعة المنصورة منبر العلم والعلماء متمثلة في رئاستها وقياداتها والعاملين بها.

لا يسعني إلا أن أشيد بالفضل وعظيم الامتنان إلى أستاذي: السيد الأستاذ الدكتور/عبدالحكيم أحمد ربيع نجم - أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة-جامعة المنصورة؛ فله كل الشكر والتقدير لقبوله الاشراف على هذه الرسالة، وعلى حسن تعامله وتعاونيه ونصحه الصادق وتوجيهات سيادته السديدة، والتي كان لها الفضل الكبير بعد الله سبحانه وتعالى فى إخراج هذا البحث بهذه الصورة ، فله كل الاحترام والتقدير.

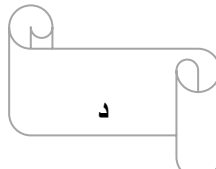
كما يطيب لى أن أرفع أسمى آيات الشكر والتقدير إلى السيدة الدكتور / سارة السيد عبدالله الدرينى أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة جامعة المنصورة، لتفضل سيادتها بالموافقة على الاشتراك فى عضوية لجنة المناقشة والحكم على هذا البحث، فلسيادتها جزيل الشكر ووافر الامتنان .

وأقدم بخالص الشكر والتقدير إلى السيدة الدكتور/ هبة كمال القصبي، أستاذ إدارة الأعمال المساعد بمعهد الدلتا العالى لنظم المعلومات الإدارية والمحاسبية بالمنصورة، لتفضل سيادتها قبول عضوية لجنة المناقشة والحكم على هذا البحث، فلسيادتها جزيل الشكر ووافر الامتنان.

وأخيرا أقدم شكرى وتقديرى إلى كل من أسهم من قريب أو بعيد فى بناء هذا الجهد العلمى المتواضع، والحمد لله أولا وأخرا، وماتوفيقى إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب .

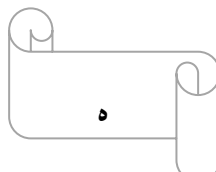
الباحثة

منى حسنى عبدالحميد غازي

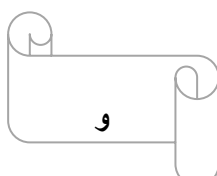


قائمة المحتويات

البيان	رقم الصفحة
الغلاف باللغة العربية	-
الآية القرآنية	أ
الإهداء	ب
مستخلص البحث	ج
شكر وتقدير	د
قائمة المحتويات	هـ
الفصل الأول: مقدمة البحث	
تمهيد	2
مصطلحات البحث	4
الدراسات السابقة	7
مشكلة البحث	17
أهداف البحث	19
فروض البحث	20
أهمية البحث	22
الفصل الثاني: الإطار النظري	
أولا :التتمر في مكان العمل	24
مفهوم التتمر في مكان العمل	24
أهمية التتمر في مكان العمل	27
أبعاد التتمر في مكان العمل	29
ثانيا : الارتباط الوظيفي	32
مفهوم الارتباط الوظيفي	32
أهمية الارتباط الوظيفي	37
أبعاد الارتباط الوظيفي	40
الفصل الثالث :منهجية البحث	
تمهيد	46
أولا :منهج البحث	47
ثانيا : أنواع البيانات المطلوبة ومصادر الحصول عليها	47
ثالثا: مجتمع وعينة البحث	47
رابعا: أداة جمع البيانات الأولية وقياس المتغيرات	48



49	خامسا: أساليب تحليل البيانات
50	سادسا: اختبارات الصدق والثبات
	الفصل الرابع: نتائج الدراسة الميدانية
55	تمهيد
55	أولا: التحليل الوصفي للبيانات
58	ثانيا: اختبار الفروض وتفسير النتائج
	الفصل الخامس: ملخص النتائج والتوصيات
74	أولا: ملخص النتائج
76	ثانيا: التوصيات
77	ثالثا: مقترحات لبحوث مستقبلية
	المراجع
79	أولا: المراجع العربية
83	ثانيا: المراجع الأجنبية
	الملاحق
96	إطار الدراسة الاستطلاعية
99	قائمة الإستقصاء
	الملخصات
106	أولا: الملخص باللغة العربية
113	ثانيا: الملخص باللغة الإنجليزية

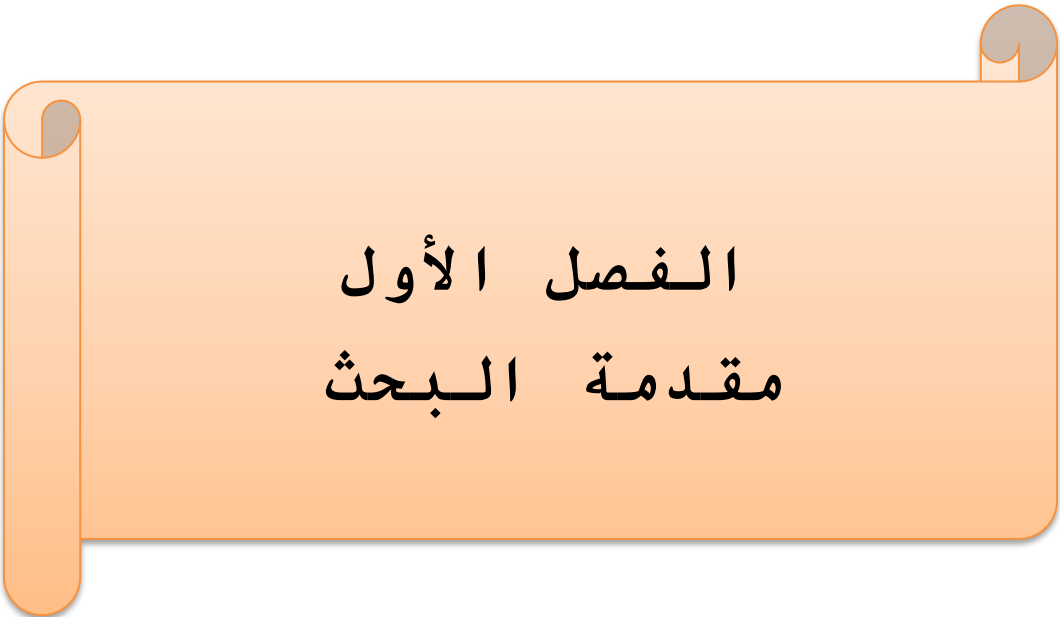


قائمة الجداول

البيان	رقم الصفحة
جدول رقم (1/2) أبعاد التتمر في مكان العمل	29
جدول رقم (2/2) أبعاد الارتباط الوظيفي	40
جدول رقم (1/3) معاملات الثبات والصدق لأبعاد التتمر في مكان العمل	51
جدول رقم (2/3) معاملات الثبات والصدق لأبعاد الارتباط الوظيفي	52
جدول رقم (1/4) نتائج الإحصاء الوصفي لآراء عينة الدراسة حول أبعاد التتمر في مكان العمل	56
جدول رقم (2/4) نتائج الإحصاء الوصفي لآراء عينة الدراسة حول أبعاد الارتباط الوظيفي	57
جدول رقم (3/4) مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد كل من التتمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي	58
جدول رقم (4/4) نتائج تحليل تأثير التتمر في مكان العمل على الارتباط الوظيفي	60
جدول رقم (5/4) نتائج تحليل تأثير أبعاد التتمر في مكان العمل على الحماس في العمل	61
جدول رقم (6/4) نتائج تحليل تأثير أبعاد التتمر في مكان العمل على التقاني في العمل	63
جدول رقم (7/4) نتائج تحليل تأثير أبعاد التتمر في مكان العمل على الانهماك في العمل	64
جدول رقم (8/4) نتائج اختبار الفروق بين آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بأبعاد كل من التتمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي وفقا للنوع	66
جدول رقم (9/4) نتائج اختبار الفروق بين آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بأبعاد كل من التتمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي وفقا للعمر	68
جدول رقم (10/4) نتائج اختبار الفروق بين آراء عينة الدراسة فيما يتعلق بأبعاد كل من التتمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي وفقا للمؤهل العلمي	69
جدول رقم (11/4) ملخص نتائج اختبارات الفروض	70

قائمة الأشكال

البيان	رقم الصفحة
الشكل (1-1) العلاقة بين متغيرات الدراسة	21

An orange scroll graphic with a light orange gradient and a darker orange border. It has a vertical strip on the left side and a small circular tab on the right side.

الفصل الأول

مقدمة البحث

الفصل الأول

مقدمة البحث

- تمهيد
- مصطلحات البحث
- الدراسات السابقة
- مشكلة البحث
- أهداف البحث
- فروض البحث
- أهمية البحث
- نموذج البحث
- هيكل البحث

التمهيد

تعد سلوكيات التنمر في مكان العمل **workplace Bullying** من الظواهر الخطرة لما لها من آثار اقتصادية ضارة مثل دوران العمل وماينطوي عليه من تكاليف الاستقطاب والتدريب وضعف الانتاجية ويجب النظر في كيفية مكافحة هذه السلوكيات ودراستها من منظور تنظيمي ومجتمعي بشكل واسع (علي، محمد 2021).

ويعتبر التنمر في مكان العمل من ضمن المتغيرات السلبية المنتشرة في بيئة العديد من الأعمال، والتي تؤثر سلبا علي أداء العنصر البشري بتلك المنظمات، وبالتالي علي أداء تلك المنظمات، حيث يخفض التنمر من دافعية العاملين علي العمل ويخفض من أدائهم ونتاجيتهم داخل مكان العمل (ريان، وآخرون، 2013).

ويعد الارتباط الوظيفي واحد من أكثر الأدوات الفعالة التي تستخدم لزيادة إنتاجية العاملين، وتعزيز مشاركتهم والتزامهم بقواعد العمل (khan et al.,2011) ويعد التنمر الوظيفي أحد الضغوطات في مكان العمل، وله عواقب على العاملين، فالعاملون الذين تعرضوا للتنمر لديهم مستويات أقل من الرضا والارتباط الوظيفي، ومستويات أعلى من القلق والاكتئاب (Gillen et al.,2017). وفي سياق متصل يعتبر التنمر الوظيفي شكلا من أشكال سوء المعاملة بين الموظفين في بيئة العمل، فهو نمط من أنماط السلوك يهدف إلى تهريب موظف معين، أو مجموعة من الموظفين ويأخذ شكل من أشكال العدوان في بيئة العمل، ويتضمن التعليقات اللفظية ومن أمثلتها نشر الشائعات الكاذبة، وإبعاد الفرد اجتماعيا، وصنع النكات (التهكم)، والتجسس على الآخرين، وتعتمد المضايقة، والصراخ واستخدام الألفاظ النابية

وتسفيهه أراء الموظف (Namie & Lutgen-Sandvik, 2010) ويضيف (أرنوط، 2019) أن أهمية دراسة موضوع التتمر في بيئة العمل يعود إلى أمرين: الأمر الأول قيمة العمل في حياة الموظف وأثر ذلك على علاقته بالآخرين، فسعادة الموظف في حياته هي انعكاس لسعادته في العمل والعكس صحيح، والأمر الثاني الآثار السلبية للمتتمر في بيئة العمل، فتعرض الموظف للتتمر وشعوره بالتهديد يسبب له الاكتئاب والقلق والتوتر والإجهاد مما يؤثر على دافعيته ونتاجيته.

ومن ناحية أخرى يعد الارتباط الوظيفي **Job Engagement** من المتغيرات التي حظت باهتمام الباحثين في العقدين الآخرين، وأدى ظهور مفهوم الارتباط الوظيفي وتطبيقاته في الفكر الإداري الحديث إلى اهتمام الباحثين والممارسين في إدارة الموارد البشرية، حيث يعكس هذا المفهوم ارتباط الموظفين بعملهم وتميزهم بالحيوية والنشاط والتفاني وشعورهم بالإيجابية نحو عملهم، وتحقيقهم للفعالية في أداء أنشطتهم، والحماس لتحقيق أهداف الوظيفة، والالتزام بقيمها، وتأدية عملهم بشكل أفضل، والعمل على تحقيق المزيد من نتائج الأعمال المثيرة للاعجاب، بالإضافة إلى انخفاض النية لدى الموظف لترك العمل، لأنه سوف يبقى مع منظمته ويكون مدافعا عن منتجاتها وخدماتها ويساهم في نجاح أعمالها.

وتأتي أهمية الارتباط بالعمل من أن معظم المنظمات تدرك تماما أن الذي يرضيها ليس بالضرورة هو أفضل موظف من حيث الولاء والانتاجية، ولكن الموظف المرتبط جسديا وفكريا وعاطفيا بوظيفته في المنظمة وذلك لأنه يشعر بالحماس في تحقيق أهدافها ويلتزم بقيمها ويؤدي عمله بشكل أفضل ويعمل على تحقيق المزيد من نتائج الأعمال المثيرة للاعجاب بالإضافة إلى انخفاض النية لترك العمل لأنه سوف يبقى مع منظمته ويكون مدافعا عنها ويساهم في نجاح أعمالها (المغربي، 2012). ويرى الموظفون أن العديد من المزايا التنظيمية مثل (المكافآت والامتيازات) التي يحصلوا عليها من المنظمة تمثل تقديرا لجهودهم وتضحياتهم في العمل وكذلك الدعم الاجتماعي والتواصل بين المنظمة والعاملين وتقديم وسائل

ترفيه لهم ولأسرهم مما يجعل العمل بيئة أسرية أخرى للموظفين مما يضيف حالة من الرضا في العمل وأيضاً تحقيق أهداف العمل بشكل ايجابي .(Ampofo,2020)

وتم التطبيق على قطاع من العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية. وتعد شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء واحدة من تسع شركات تابعة للشركة القابضة لكهرباء مصر ، والتي تخدم ثلاثة قطاعات كبيرة بشمال الدلتا وهي الدقهلية ودمياط وكفر الشيخ.ويبلغ عدد العاملين بالشركة 6354 عامل ما بين هندسي ومالي وتجاري وفني ومكتبي (حسب بيانات الشركة).

وبناء علي ماسبق تسعى الباحثة في هذا البحث للتعرف علي تأثير التمر في مكان العمل علي الارتباط الوظيفي للعاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء ، استكمالاً لجهد الباحثين السابقين في هذا المجال والعمل علي تقديم مجموعة من التوصيات لقيادات الشركة للمساعدة علي الارتقاء بها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية والمحافظة علي مواردها البشرية.

أولاً: مصطلحات البحث:

تتناول هذه الدراسة متغيران وهما: التمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي.وتعرض الباحثة فيما يلي مفهوم كل متغير من هذه المتغيرات والأبعاد الخاصة به، والدراسات السابقة ذات الصلة بكل منهما، وذلك علي النحو التالي:

1) التمر في مكان العمل: Workplace Bullying

عرف التمر في مكان العمل بأنه موقف يرى فيه شخص أو أكثر - على مدى فترة طويلة من الزمن - معاملة سلبية من جانب شخص أو أكثر، في موقف يتعرض فيه الأشخاص ويجدوا صعوبة في الدفاع عن أنفسهم (Matthiesen & Einarsen ,2007).

بينما عرفه (Ahmed,2018) بأنه "موقف يتعرض له الموظف أو الموظفون ذوي القوة الضعيفة بشكل منتظم ومتكرر لسلوكيات غير أخلاقية وغير معقولة في العمل الذي يصعب الهروب أو الدفاع عن أنفسهم".

ويشمل التنمر في مكان العمل ثلاثة أبعاد هي:

1/1 التنمر المرتبط بالشخص:

قام (Rai & Agarwal, 2017) بتعريفه على أنه السلوكيات السلبية التي تؤدي إلى الإهانة مثل تعرض الموظف للسخرية والإذلال عند تعامله مع الآخرين داخل مكان عمله والتهكم عليه ونشر الشائعات عنه وتوجيه تعليقات مهينة لشخصه ولأفكاره أو لحياته الخاصة داخل العمل وتذكيره المستمر بأخطائه وانتقاده والتلميح له بأنه غير صالح.

2/1 التنمر المرتبط بالعمل:

قام (Einarsen et al.,2011) بتعريفه بأنه السلوكيات السلبية الموجهة للتأثير على أداء الضحية لعمله وتتضمن حجب المعلومات الهامة التي تؤثر على عمله وتجاهل رأيه في الأمور المرتبطة بالعمل، وتكليفه بأعمال يحدد لها توقيتات عمل غير منطقية، ومراقبة عمله بشكل زائد ومطالبته بأداء أعمال خارج نطاق عمله.

3/1 التنمر المرتبط بالتخويف الجسدي:

قام (Rai & Agarwal, 2017) بتعريفه بأنه تعرض الفرد دائما للتهديد والسلوكيات المخيفة مثل توجيه أصابع الاتهام، والتحدث في الأمور الشخصية وصولاً إلى إيذائه فعلياً داخل مكان العمل.

(2) الارتباط الوظيفي: Job Engagement

عرفه (Dian et al.,2014)"حالة ذهنية ايجابية ومرضية مرتبطة بالعمل تتميز بالحيوية والتفاني والتركيز وتسخير أعضاء المنظمة أنفسهم لأدوار عملهم والمشاركة بحيث يعبر الموظفون عن أنفسهم جسديا ومعرفيا وعاطفيا أثناء أداء الدور".

ويشمل الارتباط الوظيفي ثلاثة أبعاد هي:

1/2 الحيوية Vigor : عرفها (Han and Law,2020) بأنها تشير إلى النشاط والقدرة على مقاومة ضغوط العمل بشكل فعال، وكذلك الإصرار والمثابرة في مواجهة تلك الضغوط، ومدى استعداد الفرد لبذل المزيد من الجهد في عمله.

2 /2 التفاني Dedication: عرفها (Tensay and Singh ,2020) بأنه يشير إلى جدية الفرد في إنجاز مهام العمل، وإحساسه بقيمة وأهمية العمل الذي يقوم به، وإحساسه بالفخر والتحدي عند ممارسة عمله.

3/2 الإنهماك في العمل Absorption: عرفه (Srivastava and Singh ,2020) بأنه يشير إلى الشغف والاستغراق الشديد في العمل، فالفرد لا يشعر بمرور الوقت أثناء العمل، حيث يحتل العمل الجزء الأكبر من اهتمام الفرد.

ثانياً: الدراسات السابقة:

تتناول الباحثة الدراسات السابقة وفقاً للمتغيرات التي تشملها الدراسة، وقد قامت الباحثة في هذا الجزء بعرض بعض الدراسات والتي أتيح لها الاطلاع عليها وذلك على النحو التالي:

أ- الدراسات السابقة التي تناولت دراسة التنمر في مكان العمل وعلاقته بالمتغيرات الأخرى:

استهدفت دراسة (ابراهيم، 2011) التعرف على سلوكيات التنمر في مكان العمل (Workplace bullying) بالمنظمات الحكومية في إحدى المحافظات المصرية للتعرف على نسبة تعرض العاملين لتلك السلوكيات وردود أفعالهم تجاهها، وكذلك درجة اختلاف ردود أفعال العاملين وفقاً لمتغيري النوع والعمر، بالإضافة للتعرف على بعض العوامل المؤثرة في حدوث التنمر في مكان العمل. أجريت الدراسة على عينة قوامها 384 مفردة من العاملين، وتوصلت الدراسة إلى أن 38% من إجمالي العينة كانوا ضحايا لسلوكيات التنمر في مكان العمل. وبرود أفعالهم، أما فيما يتعلق بالعمر فقد وجد اختلافاً معنوياً في التعرض لسلوكيات التنمر في مكان العمل وردود أفعال الضحايا تجاهها باختلاف المرحلة العمرية للعاملين. وأخيراً، توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لبعض المتغيرات على تلك السلوكيات.

واستهدفت دراسة (Samnani and Singh, 2016) التعرف على الدور الوسيط للتنمر في مكان العمل في العلاقة بين ممارسات تعويض وتعزيز الأداء وإنتاجية الموظف، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للتنمر في مكان العمل على العلاقة بين ممارسات تعويض وتعزيز الأداء وإنتاجية الموظف.

في حين استهدفت دراسة (Khan and Khan, 2012) تحديد طبيعة التنمر في مكان العمل وأثرها على الموظفين والمنظمة، واستراتيجيات للتعامل مع مثل هذا السلوك غير المرغوب فيه،

وتوصلت نتائج الدراسة بأنه إذا لم تتم إدارة التتمر في مكان العمل بشكل جيد، فسوف يكون لذلك آثار سلبية خطيرة على العمال والأداء العام للمنظمة.

استهدفت دراسة (ريان وآخرون، 2013) التعرف على العلاقة بين العدالة التنظيمية وأشكال التتمر في مكان العمل بالتطبيق على ممرضات مستشفيات جامعة أسيوط. وتكونت عينة الدراسة من 329 ممرضة. وتحقيقاً لأهداف الدراسة تم استخدام أداتين لقياس متغيرات الدراسة، وهما: مقياس العدالة التنظيمية لـ (Niehoff & Moorman 1993)، ومقياس الاستقواء داخل العمل لـ (Elinarsen, 2009) ودلت نتائج الدراسة على وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين إدراك الممرضة لكل من العدالة الإجرائية والتوزيعية والتعاملية مع التتمر في مكان العمل الموجه نحو عمل الضحية، وعلى وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين إدراك الممرضة لكل من العدالة التعاملية والمعلوماتية مع التتمر في مكان العمل الموجه نحو شخص الضحية، وعلى وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين إدراك الممرضة لكل من العدالة الإجرائية والتعاملية مع الإيذاء البدني للضحية.

استهدفت دراسة (Valentine & Fleischman, 2018) دراسة تأثير التتمر على ميكافيلية موظفي المبيعات ورضاهم، الرضا الوظيفي، والأهمية المتصورة للقضية الأخلاقية، بالتطبيق على عدد من الموظفين الذين يعملون لدى شركات مختلفة في الولايات المتحدة، وأظهرت النتائج ارتباط البلطجة في مكان العمل بشكل ايجابي بالميكافيلية وارتبطت سلباً بالرضا الوظيفي، وارتبطت الميكافيلية سلباً بالأهمية المتصورة لقضية أخلاقية مضمنة في المقالة القصيرة التي تبرز الميكافيلية وسلوكيات البلطجة الكامنة، بالإضافة إلى ذلك، كان الرضا الوظيفي يرتبط بشكل إيجابي بأهمية القضية الأخلاقية أخيراً، توسط كل من الميكافيلية والرضا الوظيفي في العلاقة بين تجارب البلطجة وأهمية قضية أخلاقية، كما يتضح من آثارها غير المباشرة الهامة.

سعت دراسة (Elewa El Banan ,2019) إلى تقييم العلاقة بين كل من الثقافة التنظيمية والثقة التنظيمية في مكان العمل، وأسفرت النتائج عن أن أكثر من نصف الممرضات يتعرضن للتنمر من قبل المرضى وهناك علاقة ارتباط موجبة بين كل من الثقافة والثقة التنظيمية بينما هناك علاقة عكسية بين الثقافة والثقة التنظيمية والتنمر على التوالي.

هدفت دراسة (عبدالعزیز ,2020) إلى التعرف على وعى العاملين بجامعة حلوان لأهمية القيادة الأخلاقية، مع تحديد مستوى ممارستهم لسلوكيات التنمر الوظيفي، بالإضافة إلى تحليل تأثير القيادة الأخلاقية في تقليل سلوكيات التنمر الوظيفي، توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها أنه توجد فروق معنوية بين إدراكات فئتي مجتمع البحث حول الأبعاد التي تعكس كلا من القيادة الأخلاقية وسلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بجامعة حلوان، وأيضاً توجد علاقة معنوية بين أبعاد القيادة الأخلاقية بشكل إجمالي وبشكل فردي (الإنصاف - توضيح الدور - المشاركة والتوجه نحو العاملين - التوجه الأخلاقي - النزاهة - الاستدامة) وتقليل سلوكيات التنمر الوظيفي، وفي ضوء تلك النتائج تم اقتراح مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تعظيم الاستفادة من تبني القيادة الأخلاقية لتقليل سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بالجامعة محل الدراسة.

وهدفت دراسة (Yong & Gie ,2020) للتعرف على العلاقة بين شخصية الممرضات بالرعاية والتنمر في مكان العمل وكذلك بيان أهم العوامل التي قد تؤثر في مكان العمل نتيجة لسلوكيات التنمر الوظيفي ، وتوصلت الدراسة إلى أن قوة شخصية الممرضات في الرعاية كان مرتبطاً بانخفاض مستوى التنمر في مكان العمل ، كما أظهرت النتائج أن العوامل التي تؤثر في مكان العمل هو نوع التنمر مابين (التنمر اللفظي -الجسدي - النفسي) وعدم الرضا عن التمريض.

دراسة (العزوني، 2020) بعنوان أثر التتمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى وجود تأثير معنوي للتتمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية واشتملت فروض الدراسة على وجود تأثير معنوي للتتمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري، ووجود تأثير معنوي لكفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية، ووجود تأثير معنوي للتتمر الوظيفي على المؤسسات الاقتصادية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتكوين الإطار النظري للبحث، وتم جمع البيانات من خلال استمارة استقصاء كأداة رئيسية للبحث من خلال عينة مكونة من 200 موظف بوزارة الهجرة وبتروتريد. وقد أسفرت النتائج عن وجود تأثير دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05) للتتمر الوظيفي على أداء العنصر البشري، ووجود تأثير دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05) لكفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية، كما يوجد تأثير دال إحصائيا عند مستوى معنوية (0.05) للتتمر الوظيفي على أداء المؤسسات الاقتصادية، وأوصت الدراسة بضرورة العمل على إدراك الإدارات العليا بخطورة التتمر الوظيفي على أداء العاملين، تطبيق سياسة عدم التهاون مع ظاهرة التتمر والتحرك السريع تجاه محاربتها.

هدفت دراسة (العشري، 2021) إلى اختبار أثر السمات الخمسة الكبرى للشخصية بوصفها متغيرا مستقلا متعدد الابعاد، وسلوكيات التتمر في مكان العمل بوصفها متغيرا وسيطا على نية ترك العمل لدى العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية، وتبين وجود علاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وسلوكيات التتمر في مكان العمل، وكذلك تم التوصل إلى وجود علاقة معنوية مباشرة بين سلوكيات التتمر في مكان العمل ونية ترك العمل، بالإضافة إلى وجود أثر لسلوكيات التتمر في مكان العمل في العلاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية ونية ترك العمل.

دراسة (عبد الله, 2022) حول التتمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي : يستهدف البحث فهم درجة تعرض العاملين للتتمر في بيئة العمل وعلاقته برغبتهم في الانسحاب الوظيفي. يعتمد البحث على منهج وصفي، حيث يتم جمع البيانات من خلال استمارات المقابلة التي توزع على عينة من العمال في مصنع فابلوس نت وير للملابس الجاهزة في مدينة بني سويف. تشير نتائج البحث إلى ارتفاع مستوى التتمر داخل المصنع، سواء كان ذلك مرتبطاً بالعمل أو بالشخص نفسه. كما كشف البحث أيضاً عن ارتفاع رغبة العمال في الانسحاب الوظيفي. وأخيراً، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين تعرض العمال للتتمر ورغبتهم في الانسحاب الوظيفي.

دراسة (ملال, 2022) حول التتمر الوظيفي في القطاع الصحي: استهدفت هذه الدراسة التعرف على مستوى التتمر الوظيفي الممارس على الممرضين، تم إجراء الدراسة على 200 ممرض(ة) من المستشفى الجامعي بوهـران، و باستخدام استبيان الأفعال السلبية NAQ تم التوصل إلى ما يلي -: يعاني الممرضون من مستوى تتمر وظيفي متوسط، و ذلك في مجال التتمر المرتبط بالعمل ومجال التخويف، بينما يعانون من مستوى مرتفع في مجال التتمر المرتبط بالشخص، وتتمثل مصادر التتمر الوظيفي الممارس على الممرضين على التوالي: المرضى، رئيس مصلحة الممرضين، عائلات المرضى، الأطباء، الممرضين.

ب- الدراسات السابقة التي تناولت الارتباط الوظيفي وعلاقته بالمتغيرات الأخرى:

هدفت دراسة (Paek et al., 2015) إلى معرفة دور الارتباط الوظيفي كوسيط جزئي في تأثير رأس المال النفسي على معنويات الموظفين في عينة من موظفي الفنادق في سيول بكوريا الجنوبية، وكان من أهم النتائج: يتوسط الارتباط الوظيفي جزئياً في تأثير رأس المال النفسي على الرضا الوظيفي والالتزام

التنظيمي العاطفي، وعلى وجه التحديد فإن موظفي الخطوط الأمامية الذين يتمتعون برأس مال نفسي مرتفع أكثر انخراطا في عملهم وأكثر احتمالا لإظهار الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي الفعال.

واستهدفت دراسة (Kose,2016) إلى فحص العلاقة بين الارتباط الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك والمناخ التنظيمي، وتكون المجتمع من مدرسين في الفصول الدراسية وفي الميدان يعملون في المدارس الابتدائية والثانوية في تركيا. وتوصلت إلى وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين سلوكيات الارتباط الوظيفي للمدرسين والدعم التنظيمي المدرك والمناخ التنظيمي وأن المناخ التنظيمي والدعم التنظيمي المدرك لهما علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية.

استهدفت دراسة (جودة وآخرون، 2017) معرفة العلاقة بين العقد النفسي والارتباط الوظيفي وذلك بالتطبيق على الشركات الصناعية التابعة لقطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية. وتوصلت إلى وجود علاقة طردية بين العقد النفسي والارتباط الوظيفي والعكس، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للعقد النفسي على الارتباط الوظيفي.

وهدف دراسة (رضوان، 2018) إلى تحديد أثر التماثل التنظيمي (كمتغير وسيط) في العلاقة بين أبعاد القيادة الجديرة بالثقة والتي تضمنت الوعي الذاتي، الشفافية، العلاقات، المنظور الأخلاقي، الحكم المتوازن وبين الارتباط الوظيفي بالمستشفيات الخاصة بمدينة طنطا. وتوصلت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي لأبعاد القيادة الجديرة بالثقة في التماثل التنظيمي، وكذلك وجود تأثير معنوي إيجابي للتماثل التنظيمي في الارتباط الوظيفي، كما أن شفافية العلاقات تعتبر أكثر أبعاد القيادة الجديرة بالثقة تأثيرا في الارتباط الوظيفي يليها المنظور الأخلاقي ثم الوعي الذاتي وأخيرا الحكم المتوازن.

استهدفت دراسة (عيد وإسماعيل، 2019) للتعرف على دور الارتباط الوظيفي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية، وذلك بالتطبيق على العاملين بقطاع مناطق بريد وسط الدلتا بالبريد المصري، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الارتباط الوظيفي والمتمثلة في (الحيوية، التقاني، الاستغراق) كمتغير مستقل وبين سلوكيات المواطنة التنظيمية كمتغير تابع.

وهدف دراسة (فياض، 2019) إلى تبيان أثر رأس المال النفسي الإيجابي في نية ترك العمل من خلال استخدام مفهوم الارتباط الوظيفي كوسيط في القطاع الفندقى بمدينة شرم الشيخ، وتوصل إلى ارتفاع معدلات نية ترك العمل لدى العاملين بفنادق العينة، وأن لرأس المال النفسي الإيجابي وأبعاده الأربعة تأثيرا ملحوظا في تقليل هذه المعدلات، ويتغير هذا التأثير في حالة وجود الارتباط الوظيفي كوسيط بينه وبين نية ترك العمل.

استهدفت دراسة (البيلي، 2020) معرفة أثر العدالة التنظيمية على الارتباط بالعمل بالتطبيق على العاملين بالادارة العامة لجامعة المنصورة. وتوصلت إلى عدة نتائج تمثلت في وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية مابين ابعاد العدالة التنظيمية، وأبعاد الارتباط بالعمل عند مستوى دلالة معنوية (0.05). ووجود تأثير ذو دلالة معنوية لكل من أبعاد العدالة التنظيمية على أبعاد الارتباط بالعمل عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

تناولت دراسة (العشرى، 2020) اختبار أثر المتعة في مكان العمل بوصفها متغيرا مستقلا متعدد الأبعاد، ورأس المال النفسي الإيجابي بوصفه وسيطا تفاعليا على الارتباط الوظيفي لدى معاونى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة. وتوصل إلى وجود علاقة معنوية مباشرة بين المتعة في مكان العمل وكل من رأس المال النفسي الإيجابي والارتباط الوظيفي.

واستهدفت دراسة (Abun et al.,2021) تحديد طبيعة العلاقة بين المناخ التنظيمي والارتباط الوظيفي لموظفي كليات الكلمة المقدسة Divine Word في منطقة إيلوكوس بالفلبين. ووجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي والارتباط الوظيفي.

في حين استهدفت دراسة (الزهراني,2020) معرفة مدى توافر أبعاد الارتباط الوظيفي لدى معلمات المدارس الثانوية بمكة المكرمة من وجهة نظر القائدات، وتحديد الفروق بين المتوسطات وفقا لمتغيرات الدرجة العلمية، الخبرة، اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي، تألفت عينة البحث من (64) قائدة مدرسية في مكة المكرمة من قائدات المدارس الثانوية التي تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وتمثلت أداة الدراسة في استبانة لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها، أن مستوى توافر الارتباط الوظيفي لدى معلمات المدارس الثانوية بمكة المكرمة من وجهة نظر القائدات قد كان (متوسطا) وقد جاءت الأبعاد وفقا للترتيب التالي: بعد (الاستغراق، التفاني، الحيوية). وجود فرق دال احصائيا للارتباط الوظيفي لدى معلمات المدارس الثانوية من وجهة نظر القائدات يعزى للدرجة العلمية، وعدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى للخبرة، وأوصت الدراسة بضرورة إهتمام الادارة التعليمية والقيادات التعليمية بدراسة وتحليل حاجات المعلمات واستخدام الحوافز التي تساعد في زيادة ارتباطهم الوظيفي.

كما هدفت دراسة (الرفاعي وآخرون , 2021) إلى تحديد التأثير المباشر وغير المباشر لأبعاد التمر في مكان العمل التمر (اللفظي، الجسدي، بالعلاقات) على أبعاد الارتباط بالعمل (الحيوية، التفاني، الاستغراق) من خلال توسيط أبعاد الإحباط الوظيفي (العدوان ضد الآخرين، التخريب وضياح الوقت والجهد، الأنانية والتشكي، التداخل الشخصي، الإهمال واللامبالاة). واعتمدت الباحثة على قائمة استبيان لجمع البيانات من الممرضات بمستشفيات وزارة الصحة بالمنصورة، وقد خضع للتحليل 270 قائمة بنسبة استجابة 86.5% وتم تطبيق أسلوب تحليل المسار لاختبار فروض الدراسة عن طريق

استخدام البرنامج الاحصائي (Amos V.25) وتوصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد تأثير معنوي للتمتع الجسدي على الإحباط الوظيفي (العدوان ضد الآخرين، التخريب، ضياع الوقت، التدخل الشخصي، الإهمال واللامبالاة) كما يوجد تأثير معنوي إيجابي للتمتع اللفظي على (التخريب، الإهمال واللامبالاة، ضياع الوقت) وأيضاً يوجد تأثير معنوي إيجابي للتمتع بالعلاقات على (العدوان ضد الآخرين، ضياع الوقت). كذلك يوجد تأثير معنوي سلبي للتمتع الوظيفي (التمتع اللفظي، التمتع بالعلاقات، التمتع الجسدي) على أبعاد الارتباط بالعمل (الحيوية، التفاني، الانهماك)، كما يوجد تأثير معنوي سلبي للإحباط الوظيفي (العدوان ضد الآخرين، التدخل الشخصي، الإهمال واللامبالاة) على الارتباط بالعمل (الحيوية، التفاني، الانهماك) كما يوجد تأثير معنوي غير مباشر لأبعاد التمتع التنظيمي على أبعاد الارتباط بالعمل عند توسط أبعاد الإحباط الوظيفي بشكل جزئي.

هدفت دراسة الماضي والشنفي (2021) إلى التعرف على مستوى التمكين الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الوزارات الحكومية بمنطقة الرياض، ومستوى الارتباط الوظيفي من وجهة نظر الموظفين الإداريات فيها، وكذلك التعرف على أثر التمكين الوظيفي على الارتباط الوظيفي. اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي الوصفي لوصف تصورات الباحثين عن أحد الوزارات الحكومية، والبالغ عددهم (392) من الموظفين الإداريات. وتوصلت الدراسة بعد تحليل الاستبانات إلى العديد من النتائج أهمها: توفر مستوى متوسط من التمكين الوظيفي، حيث تعمل الموظفات بروح الفريق في الوزارة بشكل كبير، كما يمارس تفويض السلطة في الوزارة بدرجة متوسطة، وأظهرت نتائج الدراسة بأن أفراد العينة لديهم ارتباط كبير بوظيفتهم. كما اتضح أن التمكين الوظيفي ككل وخاصة أبعاد (التطوير المهني، والعمل بروح الفريق، الاستقلالية وحرية التصرف والمشاركة في صنع القرارات ورسم السياسات) تؤثر على الارتباط الوظيفي، واتضح بأن بعد التطوير المهني له الأثر الأكبر على الارتباط الوظيفي لدى الموظفات الإداريات في الوزارة يليه بعد العمل بروح الفريق، ثم الاستقلالية وحرية التصرف، يليه بعد المشاركة في

صنع القرارات ورسم السياسات، إلا أن بعدى امتلاك المعلومات وتفويض السلطة لم يؤثر على الارتباط الوظيفي. وختاماً أوصت الدراسة بضرورة رفع مستوى التمكين الوظيفي والارتباط الوظيفي من خلال توفير مناخ عمل يسوده الترابط والتعاون، وعقد ورش عمل ودورات تدريبية، وتأسيس نظام عادل للمكافآت والحوافز، وإعطاء الموظفين قدر كافى من الحرية والاستقلالية، ومشاركتهم فى اتخاذ القرارات، وإعطائهم مجالاً للتعبير عن آرائهم، بالإضافة إلى تدعيم مبدأ الاعتماد على الذات وتوفير الدعم التنظيمي الكافي لذلك، وتعزيز عمليات التدريب على فهم السلطة وكيفية التعامل معها.

هدفت دراسة (Kevin & Jeffery, 2021) إلى التعرف على دور القيادة الذاتية فى تعزيز وتدعيم الارتباط الوظيفي من خلال آليات الوساطة من الالتزام التنظيمي العاطفي affective والمعياري normative والاستمراري continuance، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة معنوية إيجابية بين القيادة الذاتية والارتباط الوظيفي تتم بشكل جزئي من خلال الالتزام العاطفي والالتزام المعياري وليس من خلال الالتزام المستمر.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من استعراض نتائج الدراسات السابقة تخلص الباحثة إلى:

- 1- تعددت الدراسات واختلفت باختلاف الأهداف التي سعت إلى تحقيقها، واختلفت القطاعات التي تناولتها، واختلفت البيئات التي تمت فيها، والمتغيرات التي تناولتها، والمنهجيات التي اتبعتها.
- 2- أشارت جميع الدراسات التي تم عرضها أهمية دراسة ظاهرة تتمم الرؤساء (البلطجة فى مكان العمل) فى المؤسسات بأنواعها (الجامعة - المدارس - القطاع العام - المستشفيات) والتي أفادت

الدراسة الحالية بالنتائج التي توصلت إليها، في حين تطبيق هذه الدراسة في مجال آخر وهو شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء.

3- اتفقت العديد من الدراسات على أبعاد الارتباط الوظيفي ومنها دراسات (Abun et al.,2021)، (العشرى، 2020) على أن أبعاد الارتباط الوظيفي تتمثل في (الحيوية /الحماس، الإخلاص /التفاني، الانغماس /الاستغراق).

4- ركزت الدراسات العربية في أغلبها على علاقة الارتباط الوظيفي وتأثره بالعديد من المتغيرات مثل جودة حياة العمل والمناخ التنظيمي والقيادة، مع وجود ندرة -على حد علم الباحثة -للدراسات التي تناولت العلاقة بين التتمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي وهو ما يعد فجوة بحثية تحاول الباحثة تغطيتها في هذه الدراسة.

ثالثاً: مشكلة البحث:

يحافظ الارتباط الوظيفي على بقاء العاملين في المنظمة وعدم ترك وظائفهم، وأن ضعف الارتباط الوظيفي وقلة الروابط الاجتماعية والملاءمة يدعو إلى ترك المنظمة أو احتمال بقاء العاملين غير الراضين عن وظائفهم ويقدمون مساهمات ضئيلة في المنظمة أو يخرطون في السلوكيات المنحرفة (Kapil & Rastogi,2020) مثل التتمر في مكان العمل فهو أحد أكثر أشكال السلوك الانحرافي وغير الأخلاقي انتشارا من قبل العاملين وغالبا مايتم السخرية من العامل واعتباره فرد معزول إجتماعيا واستغفاده عاطفيا، واضطهاده مهنيا ويخضع للنميمة الكيدية من قبل المتمر ذو النفوذ الأكبر في مكان العمل، ويرتبط مثل هذا السلوك بالآثار الضارة لأهداف التتمر في شكل الضيق النفسي والأمراض الجسدية والاضطراب، ويمكن القول بأن المسؤولية تقع على الرؤساء لمنع حدوث المشكلات وإدارتها

بشكل استباقي بـمكان حدوث التـنـمـر فـي مـكان العمل (Ahmed et al., 2021). بالإضافة إلى ذلك، من المرجح أن يتمتع العاملون بمشاعر سلبية بسبب تكليفهم بمهام عمل لا تتناسب مع مهاراتهم وعدم تطوير المعرفة المهنية مما يؤدي إلى العديد من المشكلات مثل الإرهاق وقلة الحيوية وعدم القدرة على النمو في حياتهم المهنية، وانعدام فرص التقدم الوظيفي، ومع تزايد الضغط وعدم اليقين في مكان العمل تحتاج المنظمات إلى الحفاظ على الطاقة الإيجابية والتعلم المستمر بين موظفيها (Um-e-Rubbab et al., 2021).

ولتشخيص مشكلة الدراسة قامت الباحثة بإجراء دراسة استطلاعية وتمثلت في إجراء مقابلات شخصية مع 28 مفردة من مختلف الجهات التابعة لشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهراء قطاع الدقهلية، وتبين وجود المظاهر التالية:

- 1- إنخفاض الروابط الاجتماعية بين بعض العاملين بمجال أعمالهم.
- 2- اتجاه بعض العاملين إلى التفكير في ترك العمل نتيجة انخفاض الأجور والحوافز والبحث عن العمل بمنظمات أخرى عندما يتوفر ذلك.
- 3- إن بعض العاملين يشعرون بالحرج أو الخوف من تداعيات وعواقب الإبلاغ عن مواقف التنمر في مكان العمل، لا سيما ضد رئيسهم أو زميل أقدم في الجهاز لتجنب المشكلات.
- 4- عدم شعور بعض العاملين بالحماس والحيوية داخل وظائفهم مما يجعل أعمالهم تسير بشكل روتيني.
- 5- استسلام بعض العاملين أمام صعوبات العمل بدلا من الإصرار والتحدي ومعتقدين بأن تعلم الأشياء الجديدة أمر صعب بذاته مما يحول دون إنجاز الأعمال الجديدة واكتساب المهارات والخبرات.

وفى ضوء ما سبق تتمثل مشكلة الدراسة فى طرح التساؤلات التالية:

- 1- مانوع علاقة الارتباط بين التتمر فى مكان العمل وأبعاد الارتباط الوظيفى من وجهة نظر العاملين فى شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية ؟
- 2- ما مستوى تأثير التتمر فى مكان العمل على الارتباط الوظيفى من وجهة نظر العاملين فى شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية؟
- 3- هل توجد إختلافات معنوية بين آراء مفردات عينة الدراسة حول التتمر فى مكان العمل والارتباط الوظيفى فى ضوء النوع والعمر ومستوى التعليم والحالة الاجتماعية ؟

رابعاً: أهداف البحث:

انطلاقاً من مشكلة الدراسة والتساؤلات المنبثقة منها، فإن هذه الدراسة تسعى إلى تحقيق الأهداف

التالية:

- 1- تحديد نوع العلاقة بين التتمر فى مكان العمل والارتباط الوظيفى من وجهة نظر العاملين فى شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية.
- 2- معرفة مدى تأثير التتمر فى مكان العمل على الارتباط الوظيفى من وجهة نظر العاملين فى شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية.
- 3- بيان الإختلافات بين العاملين فى شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية فيما يتعلق بكل من التتمر فى مكان العمل والارتباط الوظيفى بالشركة.

خامساً: فروض البحث:

تحقيقاً لأهداف الدراسة، تختبر الدراسة الفروض التالية:

الفرض الأول- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين التتمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي من

وجهة نظر العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية.

الفرض الثاني - لا يوجد تأثير معنوي للتتمر في مكان العمل على الارتباط الوظيفي من وجهة نظر

العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية.

وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

H2a لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد التتمر في مكان العمل على الحماس في العمل كأحد أبعاد

الارتباط الوظيفي.

H2b لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد التتمر في مكان العمل على التقاني في العمل كأحد أبعاد

الارتباط الوظيفي.

H2c لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد التتمر في مكان العمل على الانهماك في العمل كأحد أبعاد

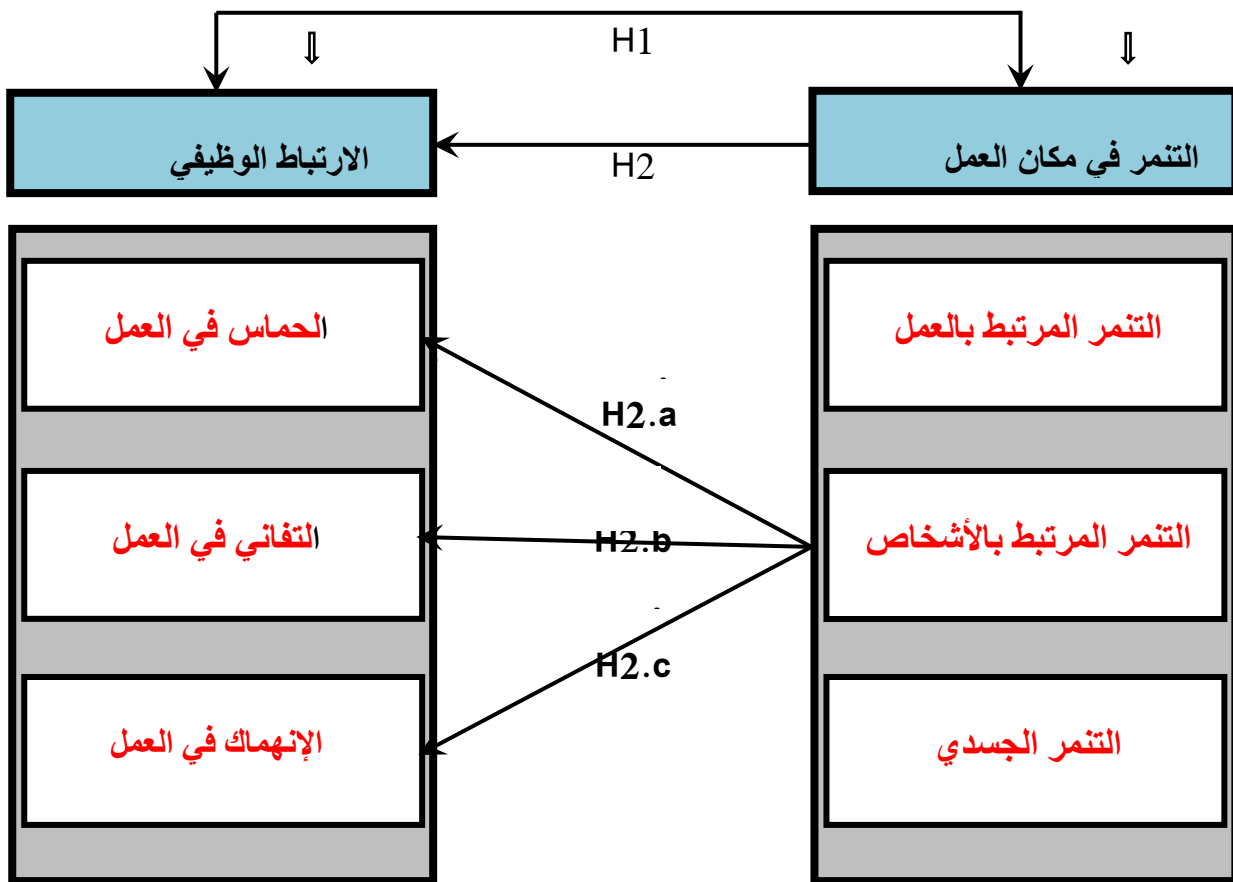
الارتباط الوظيفي.

الفرض الثالث - لا يوجد إختلافات معنوية بين العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء

قطاع الدقهلية فيما يتعلق بكل من: التتمر في مكان العمل و الارتباط الوظيفي بالشركة.

وفي ضوء ما سبق، فإنه يمكن صياغة النموذج الذي يوضح العلاقة بين متغيرات هذا البحث

وذلك من خلال الشكل (1-1):



شكل رقم (1-1)

النموذج المقترح للعلاقة بين متغيرات الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على الدراسات السابقة

سادسا: أهمية البحث:

يمكن توضيح أهمية الدراسة على المستويين العلمى والعملى على النحو التالى:

أولاً: الأهمية العلمية

- 1) تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من أنها تتناول مفهوماً من المفاهيم الحديثة في أدبيات الإدارة ألا وهو التتمر في مكان العمل، ولذا سوف تسعى الباحثة الى توفير اطارا نظريا يمكن ان يساعد القائمين على ادارة شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية بالشكل الذى يوفر بيئة عمل مناسبة.
- 2) تعد هذه الدراسة جهدا متواضعا لاستكمال الدراسات السابقة بما يساعد بعض الباحثين لمزيد من الدراسة والتحليل فى هذا المجال.
- 3) توفير مؤشرات عن تأثير التتمر فى مكان العمل على الارتباط بالعمل من خلال النتائج التى يمكن التوصل اليها فى هذه الدراسة.

ثانياً: الأهمية العملية

1. تستمد الأهمية التطبيقية للبحث من مجال التطبيق وهو العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية وما تقدمه من خدمات للمواطنين.
2. تستمد هذه الدراسة اهميتها من النتائج المتوقعة منها والتى يمكن ان تساهم فى تقديم دليل علمى على تأثير التتمر فى مكان العمل على الارتباط بالعمل وبالتالي الخروج بمؤشرات من شأنها ان تعمل على تحسين مستويات الاداء بهذه الشركة.

الفصل الثاني الإطار النظري

الفصل الثاني

الإطار النظري

تتناول هذه الدراسة متغيران وهما: التتمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي. وتعرض الباحثة فيما يلي مفهوم كل متغير من هذه المتغيرات والأبعاد الخاصة به، والدراسات السابقة وذات الصلة بكل منهما، وذلك علي النحو التالي:

أولاً: التتمر في مكان العمل: Workplace Bullying

تسعى المنظمات مهما كانت طبيعة نشاطها إلى تحقيق أهداف محددة لاكتساب مزايا تنافسية، ولكن يوجد عديد من العوائق التي تحد من تحقيق هذه الأهداف، وتشمل هذه المعوقات سلوكيات التتمر في مكان العمل، خاصة عندما يرتكب التتمر من قبل المشرفين (Gardner et al.,2020).

1 مفهوم التتمر في مكان العمل:

يرى (Yamada,2008) أن مفهوم التتمر الوظيفي جديد نسبياً على المجتمع الأمريكي، وأنه كان تتم ممارسته منذ القدم على نطاق واسع في العديد من البلدان الأخرى. ويعد التتمر في مكان العمل من السلوكيات غير المقبولة أو السلوكيات المسيئة للفرد أو مجموعة من العاملين (Yahaya et al.,2012) كما يصف (Barrow,2015) التتمر في مكان العمل بالوباء الذي لم يعد بإمكان القادة والمشرعين تجاهله.

كما أشار كل من (Oghojafor et al.,2012) إلى أن التتمر في مكان العمل هو إساءة استخدام السلطة أو العقاب غير العادل الذي يزجج المتلقي أو يهدده، وبالتالي يفقد ثقته بنفسه وسمعته وقدرته على أداء العمل، وعلى نحو آخر يمكن القول بأن التتمر الوظيفي عملية مستمرة تتضمن السلوك العدواني

اللفظى وغير اللفظى، والذي يتضمن كل من الهجمات الشخصية، التفاعل العدوانى والنزب الاجتماعى (Tariq and Ali, 2012).

يعد التتمر فى مكان العمل شكلا من أشكال الإساءة اللفظية والإيذاء موجه من قبل الفرد العامل أو مجموعة من العاملين نحو فرد أو مجموعة من العاملين كالتخويف والتقليل من قيمتهم، ويعتبر التتمر فى مكان العمل مجموعه من السلوكيات السلبية مثل سوء المعاملة المؤسسية على أساس التسلسل الهرمى للسلطة، والتخويف الجسدى، والمضايقات والتجاهل والتهديدات اللفظية، ومن السلوكيات السلبية للتتمر فى العمل تهديد الوضع المهنى مثل (الاستخفاف بالرأى والاذلال المهنى واتهامه بعدم بذل الجهد) والتهديد على المكانة الشخصية مثل (الشتائم والاهانات والتخويف والتقليل من القيمة) (عبدالعزيز، 2020).

ويعرفه اسماعيل (2017) بأنه مجموعة من السلوكيات السلبية غير المرغوبة والمتكررة والمستمرة التى يتعرض لها مجموعة من الأفراد فى بيئة العمل من الإدارة أو الزملاء أوجميعهم وتنتهك قانون العمل وحقوق الموظف وكرامته فى العمل وذلك من أجل إلحاق الأذى والضرر به وتخويفه وتحطيمه وإهانته ومن ثم يصبح غير قادر على الدفاع عن نفسه واستمرار العمل فى هذه المؤسسة ويخلق له مشاعر الظلم والعجز ويشكل خطرا على صحته وسلامته الجسمية والمهنية والنفسية وكذلك على المؤسسة التى يعمل بها.

ويعرف التتمر فى مكان العمل بأنه ميل الأفراد أو الجماعات لاستخدام سلوك عدوانى استخداما مستمرا ضد زميل فى العمل، أو مدراء ضد رؤوسهم ويأخذ أشكالا عدة منها اللفظى والجسمى والاجتماعى (العزاوى، 2020).

إن سلوكيات التتمر في بيئة العمل من الظواهر الخطرة، ويجب أخذها على محمل الجد لما لها من آثار ضارة مثل دوران الموظفين، وما ينطوي عليه من تكاليف الاستقطاب، والتدريب، وضعف الانتاجية، ويجب النظر في كيفية مواجهة هذه السلوكيات ودراستها من منظور تنظيمي ومجتمعي بشكل واسع (Glambek et al., 2015).

عرف (Glambek & Einarsen, 2018) التتمر في مكان العمل بأنه " الحالة التي يكون فيها الموظف وباستمرار وعلي مدي فترة من الزمن يتلقي سوء المعاملة النفسية من الرؤساء وزملاء العمل والعملاء بينما يجد صعوبة في الدفاع عن نفسه ضد التعرض لهذا".

وعرفه (Chadwick and Travaglia, 2017) بأنه شكل من أشكال العنف النفسي، وهو من السلوكيات السلبية والاساءة المتكررة كالتخويف، والتهديد الموجه نحو موظف أو مجموعة من الموظفين، مما يخلق خطرا علي صحتهم وسلامتهم في العمل.

بينما عرفه (Ahmed, 2018) بأنه "موقف يتعرض له الموظف أو الموظفين ذوي القوة الضعيفة بشكل منتظم ومتكرر لسلوكيات غير أخلاقية وغير معقولة في العمل مع صعوبة الهروب أو الدفاع عن أنفسهم".

وعرفه (Rai & Agarwal, 2017) علي أنه "موقف يشعر فيه الموظف باستمرار وبشكل مستمر بسلوكيات سلبية علي يد الآخرين في مكان العمل".

يعرف (مغار، 2015) التتمر في مكان العمل بأنه ميل بعض زملاء أو رؤساء العمل إلى السيطرة والهيمنة على مرؤسيهم ومضايقتهم بالتسلط والقسوة والتعنيف لدرجة أن عددا لا يستهان به من الموظفين قد يجبرون نفسيا وقهريا على ترك العمل بتقديم الاستقالة أو التحول إلى قطاع آخر أو منظمة أخرى.

يعد التنمر في مكان العمل مضايقة مستمرة لأحد زملاء العمل من قبل موظف أو مجموعة من الموظفين تؤدي إلى زيادة الإرهاق العاطفي والنفسي (Arynne,2009).

ويرى كل من (Ciby& Raya,2014) أن التنمر الوظيفي من المشاكل الرئيسية في بيئة العمل، ومن العوامل التي تسبب الضغط في العمل أكثر من العوامل الأخرى المتعلقة بالقلق والتوتر في العمل. فالتنمر في مكان العمل هو التعرض المتكرر للاعتداءات من الآخرين وسوء المعاملة داخل المنظمة (المنديل وآخرون، 2018).

ويعرف التنمر في مكان العمل بأنه كل الإجراءات والممارسات الموجهة والمتكررة إلى فرد أو أكثر، والتي لا يرغب فيها الضحية حيث يشعر بالضيق والإذلال والإهانة، وبالتالي تتسبب في بيئة عمل غير سارة (Einarsen,1999).

في حين يعرفه (Patath et al.,2010) على أنه سلوك سيئ ومستمر للإهانة والغدر سواء كان متعمداً أو غير متعمد وذلك بهدف توجيه الأذى والسيطرة على المرؤوسين في العمل.

وأشار (Cowie et al.,2002) أن التنمر الوظيفي مجموعة من الممارسات السلبية التالية: تهديد الوضع المهني على سبيل المثال (الإذلال المهني والاستخفاف بالرأي والاتهام بعدم بذل جهد)، والتهديد على المكانة الشخصية على سبيل المثال (الإهانات، الشتائم، التخويف، والتقليل من القيمة).

(2) أهمية التنمر في مكان العمل:

بعد أن قدم (Leymann,1996) مفهوم التنمر في مكان العمل حظي هذا المفهوم باهتمام أكاديمي ومهني حيث كرست كثير من الجهود البحثية لشرح وفهم ظاهرة التنمر في العمل وفحص العواقب والآثار الخطيرة للتنمر على الأفراد في مكان العمل منها على سبيل المثال لا الحصر التغيب عن العمل

وانخفاض الانتاجية (Bonde et al.,2016) وبالتالي فطبيعة هذا المفهوم السائدة والآثار الخطيرة له تستدعي البحث بما يعزز كيفية فهم وإدارة هذا السلوك. (Nielsen et al.,2010)

ولاشك أن التمر في مكان العمل يؤثر على أداء الموظفين ويقلل من إنتاجيتهم نتيجة السلوكيات التي يتعرضون لها والتي تؤثر في إتخاذهم للقرارات السليمة وفي تركيزهم واحترامهم لذاتهم؛ ولايتوقف الأمر عند فقدان الدافع للعمل بل ولضياع الوقت اللازم للعمل لأنهم مشغولون بتجنب التمر والتخطيط لكيفية التعامل مع الموقف ومحاولة الدفاع عن أنفسهم وقد يصل بهم الأمر إلى تناول أدوية للتغلب على الآثار ومحاولة نسيان المواقف كمضادات الاكتئاب والمهدئات والحبوب المنومة وقد يفكر الموظف في الانتحار كحل نهائي.

وللتمر في مكان العمل تأثير على أرباب العمل أيضا وليس فقط ضحايا التمر وزملائهم الذين يشاهدونهم، فبالإضافة إلى الإخلال ببيئة العمل والتأثير على معنويات الموظف يمكن أن يؤدي التمر إلى تقليل الإنتاجية وزيادة الغياب، بالإضافة إلى ضعف ولاء الموظف والتزامه، وقيامه بالدعاية السيئة ونشر صورة عامة سيئة عن المؤسسة، وأيضا تكبد المؤسسة تكاليف إضافية لتوظيف وتدريب موظفين جدد نتيجة زيادة معدل دوران الموظفين.

ومن السلوكيات التي برز الاهتمام بها بسبب الانتشار الواسع للتمر في مكان العمل وماله من تبعات وتأثير إذا لم يتم ايجاد حل له:

- انتاج منخفض وبيئة غير مستقرة للعمل ومناخ تنظيمي يسوده الخوف (الشوايكة, 2019).
- شعور الفرد انه مهدد بعدم البقاء بالعمل فهذا يؤول إلى خلق جو تنظيمي يسود فيه التوتر والرغبة بترك العمل والشعور المستمر بالإرهاق منه (Murphy,2013).

- الإضرار بالسمعة التنظيمية على المدى الطويل وخسارة أفراد ذوي موهبة وقدرة متميزة وعدم استقطاب ما هو جيد منهم (Yoo&lee,2018).

- قلة الابتكار والمشاركة في العمل والإبداع فيه بسبب السخرية عند طرح الآراء أو الخوف من سماع لفظ يهينه أمام أقرانه (Francioli et al.,2018).

- تأثر صحة الفرد وشعوره بالتهميش وتعرضه للعزلة وحرمانه من الوصول إلى المعلومة (المنديل وآخرون, 2018).

(3) أبعاد التنمر في مكان العمل:

من خلال مراجعة الباحثة للعديد من أدبيات الدراسات السابقة، توصلت إلي أنه علي الرغم من اختلاف الدراسات في التعبير وتحديد الأبعاد الخاصة بالتنمر في مكان العمل وعلي قدر هذا الاختلاف إلا أنه يمكن تحديد هذه الأبعاد في ثلاثة أبعاد رئيسية (التنمر المرتبط بالشخص، والتنمر المرتبط بالعمل، والتنمر المرتبط بالتخويف الجسدي) كما هو موضح بالجدول (1/2):

جدول رقم (1/2)

الأبعاد الدراسة	التنمر المرتبط بالشخص	التنمر المرتبط بالعمل	التنمر المرتبط بالتخويف الجسدي
Paul&koe,2020	√	√	√
Glabek et al,2018	√	√	√
Brewer et al,2018	√	√	√
Ahmed,2018	√	√	√

√	√	√	Devonish,2017
√	√	√	Rai and Agarwal,2017
√	√	√	Creasy and Cames,2017
√	√	√	Spagnoli et al,2017
√	√	√	الزغبى، ومهيدات، 2014
√	√	√	Karatuna,2014
√	√	√	Power et al,2013
√	√	√	Cooper et al.,2013
√	√	√	ريان، 2013

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على الدراسات السابقة

ومن الجدول (1/2) يتضح اتفاق الباحثين على أبعاد التنمر في مكان العمل وستستعرضها الباحثة

على النحو التالي:

1/3 التنمر المرتبط بالشخص: person –related bullying

قام (Rai&Agarwal,2017) بتعريفه على أنه السلوكيات السلبية التي تؤدي إلى الإهانة مثل تعرض الموظف للسخرية والإذلال عند تعامله مع الآخرين داخل مكان عمله والتهمك عليه ونشر الشائعات عنه وتوجيه تعليقات مهينة لشخصه ولأفكاره أو لحياته الخاصة داخل العمل وتذكيره المستمر بأخطائه وانتقاده والتلميح له بأنه غير صالح.

كما يعنى تعرض الفرد للإهانة والإذلال أو السخرية في العمل وتجاهله واستبعاده بصفة مستمرة، فضلا عن تلميحات أو إشارات من الآخرين تفيد بأنه يجب عليه ترك عمله.

وتم تقسيمه إلى نوعين:

أولاً: التنمر الشخصى المباشر: هو تفاعلات بين المتنمر والفرد الآخر حيث يكون المتنمر على اتصال مباشر مع الهدف، ويتضمن مجموعة من السلوكيات مثل (التخويف والتهديدات، المضايقة اللفظية، التعليقات التى تقلل من شأن الفرد، والصراخ، ومقاطعته، والانخراط فى النقد المستمر، والإهانة المتعمدة، النكات الشخصية، الاتصال السلبي بالعين، الإذلال، والترهيب والتلاعب والتهديدات).

ثانياً: التنمر الشخصى غير المباشر: عبارة عن تفاعلات بين المتنمر والآخرين بشكل غير مباشر ويتضمن (أشكال الإقصاء والعزلة الاجتماعية التى تصل إلى حد التجاهل، وعدم الرد على الاتصالات أو إعادة الاتصال، ونشر النميمة والأكاذيب والافتهامات الكاذبة).

2/3 التنمر المرتبط بالعمل Work –related bullying:

قام (Einarsen et al., 2011) بتعريفه بأنه السلوكيات السلبية الموجهة للتأثير على أداء الضحية لعمله وتتضمن حجب المعلومات الهامة التى تؤثر على عمله وتجاهل رأيه فى الأمور المرتبطة بالعمل، وتكليفه بأعمال يحدد لها توقيتات عمل غير منطقية، ومراقبة عمله بشكل زائد ومطالبته بأداء أعمال خارج نطاق عمله.

يرى (Barakat and Dar, 2017) أن التنمر المرتبط ببيئة العمل يشير إلى السلوكيات والممارسات السلبية التى يتم ممارستها على فرد واحد أو مجموعة من الأفراد التى تتم بشكل مقصود أو بدون وعى التى بدورها قد تسبب بيئة عمل غير آمنة أو غير مستقرة، وبعبارة أخرى فإن التنمر المرتبط بالعمل ينشأ عنه بيئة عمل غير محفزة للعمل بالإضافة إلى تدنى مستوى أداء العاملين الفردى أو الجماعى وبالتالي ينعكس سلباً على المنظمة.

3/3 التمر المرتبط بالتخويف الجسدي: physical intimidation

قام (Rai& Agarwal ,2017) بتعريفه بأنه تعرض الفرد دائما للتهديد والسلوكيات المخيفة مثل توجيه أصابع الاتهام ,والتحدث في الأمور الشخصية وصولا إلى إيذائه فعليا داخل مكان العمل. يشمل الاستخدام المتعمد للقوة الجسدية عن طريق الدفع أو المهاجمة والضرب والاعتداء والتهديد بالعنف (Hassan et al.,2021).

إن التعرض للتمر في مكان العمل يؤدي إلى الإجهاد الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي (Sim and Sun,2012) والارهاق العاطفي (Naseer et al.,2016) والانحراف في مكان العمل (Peng et al.,2016) وتتناقص الرضا الوظيفي (Sheehan et al.,2020) أن مواجهة التمر في مكان العمل يرتبط ارتباط وثيقا بمشكلات الصحة العقلية (القلق والاكتئاب) وسوء الرفاهية (تدنى نوعية الحياة وضعف النوم) واعتلال الصحة الجسدية (آلام الرقبة والصداع) (Daderman and Basinska,2021).

ثانيا: الارتباط الوظيفي: Job Engagement

1- مفهوم الارتباط الوظيفي:

هناك العديد من التعريفات والتفسيرات المختلفة للارتباط الوظيفي. وتؤكد العديد من الدراسات أن مفهوم الارتباط الوظيفي يختلف باختلاف بيئة العمل ويختلف من منظمة إلى أخرى.

كما عرفه (Anitha ,2014) بأنه مدى إلتزام الفرد تجاه أهداف وقيم المؤسسة التي يعمل بها وأنه على دراية بمسؤولياته وأدواره اتجاه المؤسسة، وسعية لتحفيز فريق العمل لصالح أهداف المؤسسة.

وعرفه (Rich et al.,2010) بأنه مفهوم تحفيزى متعدد الأبعاد يعكس الاستثمار المتزامن المستمر فى كل من الطاقة الجسدية والإدراكية والعاطفية للفرد داخل العمل، وأوضح (Chester,2011) أن الارتباط الوظيفى يصف حالة إيجابية تتعلق بالعقل وارتباط الفرد بعمله حيث تعكس حب الفرد الشديد لوظيفته والتزامه، كما أن الموظف المرتبط يعمل بشكل استباقي، ويقوم بتوسيع مداركه من خلال تعلم مهارات جديدة ومواجهة التحديات الجديدة، كما أنه يتسم بالنشاط فى العمل، ويحتل العمل الجزء الأكبر من حياته.

كما عرفه (wafald,2008) بأنه تسخير أعضاء المؤسسة أنفسهم فى أدوار العمل، فالفرد من خلال الارتباط يستخدم ويعبر عن نفسه جسدياً وذهنياً وعاطفياً أثناء أداء دوره.

وعرف (Jesuthalen,2003) الارتباط الوظيفى بأنه التصاق الفرد بمؤسسته وأن يبذل قصارى جهده لتحقيق أهداف المؤسسة.

وعرف (زيدان، 2016) الارتباط الوظيفى بأنه هو الحالة العاطفية الانفعالية الايجابية أو السارة التى تنشأ عن طبيعة عمل الفرد وخبراته العلمية نتيجة الدافعية والتفانى والاستغراق فى الوظيفة.

كما عرفه (شيت، 2016) بأنه الحالة التى يعبر فيها الأفراد عن ذاتهم بشكل كامل جسدياً وذهنياً وعاطفياً فى أداء عملهم.

فى حين عرفه (الحنيفات والحرايزة، 2022) بأنه حالة ذات نتائج إيجابية تتولد لدى الأفراد العاملين بالمنظمة من حيث ارتباطهم بها بشكل وثيق، مما يعزز الروح المعنوية لديهم من حيث اعتبارهم جزء لا يتجزأ من المنظمة، وبالتالي تحقيق أهداف كلا الطرفين: المنظمة والفرد فى آن واحد.

وعرفه (الماضى والشنيفى، 2021) بأنه تلك العلاقة الايجابية المرتبطة بين الموظف والمنظمة التى يعمل بها، التى تنتج من التزام الموظف عقليا وعاطفيا تجاه منظمته، ورغبته الشديدة لبذل قصارى جهده لتحقيق أهداف المنظمة وسعيا لنجاحها والرغبة فى البقاء بالمنظمة.

عرفه (Dianal et al.,2014) بأنه حالة ذهنية إيجابية مرتبطة بالعمل تتميز بالحيوية والتفانى والتركيز وتسخير أعضاء المنظمة أنفسهم لأدوار عملهم والمشاركة بحيث يعبر الموظفون عن أنفسهم جسديا ومعرفيا وعاطفيا أثناء أداء الدور.

كما عرفه (Leon et al.,2016) أنه حالة ذهنية إيجابية مرتبطة بالعمل لدى الموظفين وتميزهم بالحيوية والتفانى والاستيعاب.

كما عرفه (Melinde& Je Annette,2018) أنه حالة تحفيزية ايجابية تجاه العمل والمنبتقة من اتصال نشاط جسدى وعاطفى ومعرفى بين الموظفين ووظائفهم مع توافر مستويات عالية من الطاقة والمرونة النفسية والتفانى والمثابرة في العمل.

وعرفه (Wang et al.,2019) بأنه الدرجة التى يلتزم بها الفرد عاطفيا وفكريا تجاه منظمته أو وظيفته، والسعى لبذل الجهود من أجل إنجاز الأعمال.

فى حين عرفه (Hernandez&Guarana,2018) بأنه سلوكيات العمل التى تعكس ارتباط الموظف بعمله، وأدائه لوظيفته ومهامه على أكمل وجه وبشكل فعال.

ويعرفه (Shmailan,2016) أنه استعداد وحماس العاملين لمساعدة المنظمات حتى تكون ناجحة وذلك من خلال المرونة فى المواقف المختلفة.

وعرفه (Raymond and Mjoli,2013) بأنه الاندماج الداخلي للفرد فى العمل، أو التطابق والتجاوب النفسى مع العمل بما ينعكس فى صورة تحقيق ذاتية الفرد أو التزامه نحو عمله، فالارتباط يعنى أن يحب الفرد عمله أو أن يكون مهتما بالعمل المرتبط به.

ويعرفه (Kim,2011) بأنه تكريس أعضاء المنظمة أنفسهم للقيام بأعمالهم ومن خلال أداء أدوارهم فى المنظمة فإنهم يقومون بالتعبير عن أنفسهم جسديا وعاطفيا وذهنيا.

كما عرفه (Olivier and Rothmann,2007) بأنه حالة يكرس فيها الموظف نفسه للقيام بأداء متميز فى عمله مع ثقته بفاعليته فى أداء هذا العمل.

وعرفه (Schaufeli et al.,2006) بأنه حاله عقلية إيجابية تتعلق بالعمل، وتتسم بالحيوية، والتفانى، والانهماك.

وهناك 10 عوامل رئيسية حددها (Garber,2007) تتعلق بالارتباط وهي:

- 1- الالتزام: يصف الارتباط الوظيفى مستوى الالتزام الذى يمتلكه الموظف تجاه منظمته.
- 2- السلوك: يمتلك الموظف الذى لديه ارتباط وظيفى اتجاه وسلوك إيجابى نحو أهداف وقيم منظمته، وفى مكان العمل، يوجد احترام متبادل بين الموظف والمنظمة وتبادل للمنافع والاهتمام بالتطوير الذاتى للموظف.
- 3- الانحياز: يعمل الموظفون الذين لديهم ارتباط وظيفى دائما من أجل نجاح منظماتهم، ودعم استراتيجياتها.

4- الاتصالات: تتسم الاتصالات فى المنظمات التى لديها ارتباط وظيفى بالفعالية فيما بين مختلف الأطراف.

5- الأهداف: يتفهم الموظف الذى لديه ارتباط وظيفى أهداف منظمته ويعمل مع زملائه دائما من أجل تحقيقها.

6- التركيز على العملاء: يكون الهدف الرئيسى فى بيئة العمل المترابطة هو مقابلة حاجات وتوقعات العملاء بأفضل طريقة ممكنة.

7- تكامل الأهداف: يتوفر لدى الموظفين الذين لديهم ارتباط وظيفى استعداد لبذل أقصى مجهود لتحقيق أهداف المنظمة طويلة الأجل، بالإضافة إلى تركيزهم على الأهداف قصيرة الأجل.

8- الولاء: يتعدى أداء الموظفين الذين لديهم ارتباط وظيفى الأداء المطلوب والمتوقع منهم، وذلك بسبب ولائهم الشديد وحبهم لمنظمتهم.

9- الإستغراق: يقوم الموظف المرتبط بالوظيفة بعمل أشياء إضافية نتيجة انهماكه واندماجه فى العمل.

10- الشراكة: يتصرف الموظف المرتبط بوظيفته وكأنه شريك ومالك لهذه المنظمة، مثل ملاك المنظمة الحقيقيين.

يعكس الارتباط الوظيفى مدى أهمية الوظيفة فى حياة الفرد والمجتمع، ومدى انعكاسها على تلبية احتياجات ورغبات مجتمعية وتحقيق أهداف المؤسسة، إن ارتباط الفرد فى وظيفة معينة يعتبر مفتاح رئيسى لنجاح المؤسسة، ويساعد على تحسين سمعتها وزيادة رضا العاملين عن العمل، ووجود أفراد مرتبطون بالعمل بالمنظمة سيمكنها من المحافظة على المواهب (عبدالعال, 2018).

إن ارتباط الموظف بمنظمته Engaged Organization يزداد عندما تتمتع المنظمة بقيم أصيلة، وثقة وعدالة قائمة على أساس الاحترام المتبادل، حيث الوعود والالتزامات تكون فى اتجاهين بين الموظفين وأصحاب العمل (المغربى، 2012).

يعكس مفهوم ارتباط الموظفين بعملهم وتميزهم بالحيوية والنشاط والتفانى وشعورهم بالايجابية نحو عملهم، وتحقيقهم للفعالية فى أداء أنشطتهم، والحماس لتحقيق أهداف الوظيفة، والالتزام بقيمها، وتأدية عملهم بشكل أفضل، والعمل على تحقيق المزيد من نتائج الأعمال المثيرة للإعجاب، بالإضافة إلى انخفاض النية لدى الموظفين لترك العمل، لأنه سوف يبقى مع منظمته ويكون مدافعا عن منتجاتها وخدماتها ويساهم فى نجاح أعمالها (Burke et al., 2009).

2-أهمية الارتباط الوظيفى:

يجب على المنظمة أن تبذل قصارى جهدها للجمع بين السلوك الرشيد والسلوك العاطفى معا، فعليها أن تغرس شعور الانسجام والوحدة بين العاملين لرؤية ورسالة المنظمة الذى يمكنه تحويل جهودهم بطريقة ناجحة إلى مبدأ الالتزام، فيعد الارتباط الوظيفى الأداة القوية المتاحة لأرباب العمل (العابدى، 2014)

كلما زاد ارتباط الموظف بوظيفته كلما زادت احتمالية أن يتحدث بأشياء إيجابية عن المنظمة مما يساهم فى تطوير علامتها التجارية ورفع الانتماء الوظيفى مما يؤدى إلى تخفيض نسبة دوران العمل، كما يؤدى إلى بذل المزيد من الجهود من قبل الموظف والذى ينعكس إيجابيا على جودة الخدمة ورضا العملاء وارتفاع الانتاجية وزيادة المبيعات والأرباح (ماضى، 2014).

إن صميم العلاقة الوظيفية يكمن فى الارتباط الوظيفى كونه يتناول أفعال الأفراد وتصرفاتهم وأدوارهم والنهج الذى يسلكونه بطرق مختلفة سعيا لتحقيق أهداف المنظمة من جهة وأهدافهم الشخصية من جهة أخرى (ماضى، 2014).

أشار (Wijayati et al.,2022) إلى أن أهمية الارتباط الوظيفى تتمثل فى أن الارتباط يؤدى فى النهاية إلى الرضا الوظيفى للعاملين، وذلك يأتى نتيجة لشعور الموظفين بالسيطرة على وظائفهم وأنهم يبذلون جهد أكبر من أجل نجاح المنظمة، كما يساهم فى تعزيز قدرة الفرد على تقديم أفكار وحلول ابتكارية، وهذا يفيد فى علاج مشكلات العمل، ويبعث التفاؤل فى العمل مما يسمح ببناء علاقات إنسانية داخل المنظمة، ويعمل على استقطاب الموظفين ذوى المهارات العالية، وللارتباط الوظيفى أدوار تنظيمية مهمة حيث يعزز القدرة على صناعة القرار ويسهم فى سلاسة أساليب الاتصال والتواصل أثناء العمل وخارجه.

يساهم الارتباط الوظيفى فى خلق انساق أفضل فى جميع أنحاء المنظمة من حيث الأهداف والغايات، يجعل تركيز الموظفين فى كل المستويات على نفس الهدف والعمل سويا بشكل تعاونى لتحقيق هذا الهدف (George et al.,2021).

ونذكر (Oubibi et al.,2022) أن الارتباط الوظيفى يساهم فى وجود بيئة أكثر إيجابية فلا أحد يحب أن يعمل فى بيئة عمل سلبية مع موظفين آخرين غير سعداء، الارتباط الوظيفى يخلق مكان عمل أكثر إيجابية حيث يجعل الجميع يشعرون براحة أكثر.

ونذكر (Amor et al.,2021) أن الارتباط الوظيفى يبعث التفاؤل فى العمل مما يسمح ببناء علاقات إنسانية داخل المنظمة كما يساهم فى تعزيز قدرة الفرد على تقديم أفكار وحلول ابتكارية، وهذا يفيد فى علاج مشكلات العمل، ويعمل على استقطاب الموظفين ذوى المهارات العالية، ويسهم أيضا فى

سلسلة أساليب الاتصال والتواصل أثناء العمل وخارجه، ويعزز القدرة على صناعة القرار، كما أنه من عوامل تحقيق أداء أفضل انتاجية جيدة، والموظف المرتبط بوظيفته يقوم بأداء مهامه وأعماله بهدوء دون التأثير على الآخرين بما يحقق السلامة والأمان للزملاء.

وأشار (Cruz et al.,2022) أن الارتباط يدخل في صميم العلاقة الوظيفية لأنه يتناول ما يفعله الأفراد وكيف يتصرفون في أدوارهم ومالذي يجعلهم ينتهجون سلوكا آخر من أجل تحقيق كل من أهداف المنظمة وأهدافهم الشخصية.

ومن مزايا الارتباط الوظيفي التي تناولها (Garber,2008) :

*يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي للموظفين الذي يأتي نتيجة شعور الموظفين بأنهم مسئولين عن وظائفهم وأعمالهم وأنهم يبذلون أقصى جهودهم لنجاح المنظمة واحساس الموظفين بإنجازاتهم، وبالتالي يشعر الموظفون بأنهم ذو قيمة،

* يخلق بيئة عمل أكثر إيجابية فيشعر الجميع بمزيد من الراحة.

* خلق تنسيق أفضل للأهداف، فيعمل الموظفون بتعاون أكثر للوصول للأهداف المشتركة.

* يخلق بيئة عمل ذات ثقة عالية، حيث إن تلاشى الثقة تكون بسبب عدم وجود اتصالات واضحة وصادقة في المنظمة.

*يساعد الموظفين على النمو والتطور في الجانب الشخصي والمهني.

* يخلق روابط أقوى وأمتن بين المنظمة وموظفيها، فيرون المنفعة المتبادلة لنجاحهما ويعملون باستمرار لتحقيق الهدف.

*الفائدة الكبرى هي كيفية ترجمتها إلى العمل، فالموظفين المرتبطين وظيفيا هم أكثر التزاما بتلبية احتياجات العملاء والتأكد من استمرارهم بالتعامل مع المنظمة.

3-أبعاد الارتباط الوظيفي:

بعد مراجعة الباحثة العديد من الدراسات حول تحديد أبعاد الارتباط الوظيفي توصلت إلى وجود إتفاق بين الباحثين حول تحديد هذه الأبعاد حيث استخدموا ثلاثة أبعاد للارتباط الوظيفي (Macial and Camargo,2016)

وحدد (Schaufeli et al.,2002) وزملائه ثلاثة أبعاد للارتباط الوظيفي هي: الحيوية، التفاني، والإنهماء في العمل وسوف تعتمد الباحثة على الأبعاد الثلاثة التي حددها (Schaufeli et al.,2002) وذلك نظراً لأن هذه الأبعاد تعد الأكثر شيوعاً واستخداماً في الدراسات السابقة كما هو موضح في الجدول (2/2) :-

جدول رقم (2/2)

الأبعاد الدراسة	الحيوية	التفاني	الإنهماء في العمل
Wang,2019	√	√	√
Hernandez,2018	√	√	√
رضوان، 2018	√	√	√
المنسى، 2018	√	√	√
جودة، وآخرون، 2017	√	√	√

√	√	√	عياد، 2017
√	√	√	Breevaart et al.,2015
√	√	√	Karatepe and Karadas,2016
√	√	√	Els et al.,2016
√	√	√	Chen,2017

المصدر: إعداد الباحثة في ضوء الدراسات السابقة

ومن الجدول (2/2) يتضح اتفاق الباحثين على أبعاد الارتباط الوظيفي وتعرضها الباحثة على

النحو التالي:

1/3 الحيوية Vitality : وتعبر عن المستويات المرتفعة من الطاقة والمرونة الذهنية أثناء العمل،

والرغبة في استثمار جهد الشخص في عمله، والمثابرة في مواجهة الصعاب.

أشار (Scharp et al.,2022) أن الحيوية هي بذل الفرد المستويات المرتفعة من الطاقة والمرونة

العقلية في العمل.

ونكر (Wee&Lai,2022) أن الحيوية تشير إلى المستويات المرتفعة من الطاقة والقدرة على

التحمل والمثابرة في العمل. تعكس الحيوية استعداد الفرد لتكريس الجهد في عمله وإظهاره لمستويات

مرتفعة من الطاقة أثناء العمل، والميل إلى البقاء ومواجهة الصعوبات أو الفشل (Hammedi et

al,2021).

أوضح (Radic et al,2020) أن الحيوية في العمل تعبر عن درجة عالية من الطاقة والمرونة والاستعداد لاستثمار الجهد في العمل، والثبات في مواجهة الصعاب التي قد يواجهها الموظف في العمل فالحيوية شعور إيجابي بالقوة البدنية والطاقة لدى الموظف.

كما تشير إلى استعداد الفرد لتكريس جهده وطاقته في العمل والميل إلى مواجهة الصعوبات أو الفشل، وفي ظل ظروف معينة فإن الحماس قد يتناقص، وبالتالي يجب التدقيق في التفاصيل المهمة للحصول على مقومات النجاح مثل اندماج الموظفين في عملهم وتوفير فرص التعلم، وفي ذلك السياق أشار (Breevaart et al., 2014) إلى أن الحماس هو بذل الموظف للجهد والطاقة والمرونة لاستثمار الجهد في العمل.

وتعرف بأنها أعلى مستوى من الطاقة والجاهزية العقلية لدى الموظفين للقيام بالعمل، وبذل أقصى جهد لاستثمار طاقتهم في مهامهم، وعدم شعورهم بالإجهاد من العمل، وتظل هذه الطاقة ثابتة حتى لو واجه الكثير من الصعوبات (Schaufeli et al.,2002) ومن المرجح أن يظل الموظفون مثابرين عند مواجهة الصعوبات (Mauno et al., 2007).

كما تعرف بأنها الجهود المثابرة لمواجهة المشكلات والصعوبات التي تظهر أثناء أداء العمل (Raymond & Mjoli,2013).

2/3التفاني Dedication: وتعنى الشعور بأهمية العمل للفرد، والفخر والإلهام والاعتزاز بالمنظمة، والحرص والثقة والتحدى، كما أن الموظفين ذوي التفاني العالي المتميزين عن غيرهم كونهم يكتسبون الخبرات بشكل عام وكبير بل ويكونوا ملهمين ومتحمسين وفخورين بعملهم.

عرفها (Tensay and Singh, 2020) بأنه يشير إلى جدية الفرد في إنجاز مهام العمل، وإحساسه بقيمة وأهمية العمل الذي يقوم به، وإحساسه بالفخر والتحدي عند ممارسة عمله.

كما يشير إلى مجموعة العادات الجيدة التي تحيط بالموظف من شغف وفرحة وتحفيز يتعلق بالعمل، ويتجاوز التقاني المستوى النموذجي من هوية الفرد حيث يشمل كلا من البعد العاطفي والحالة المعرفية (Wahyuningsih et al., 2018) يشير التقاني في العمل إلى جدية الفرد في إنجاز مهام العمل، وإحساسه بقيمة وأهمية العمل الذي يقوم به، وإحساسه بالفخر والتحدي عند ممارسة عمله (Ahmad et al., 2022).

أشار (Schaufeli et al., 2002) إلى أن التقاني أعلى مستوى من مشاركة الموظف في مهامه، وتشمل أيضا حماسه فيعتبر العمل مصدر فخر له يشعره بالإلهام ويقبل التحديات في عمله؛ لذلك فإن التقاني يشمل شعور الفرد بالالتزام والمشاعر الإيجابية تجاه تكليف الفرد بمهام عمله.

3/3 الانهماك في العمل Absorption: ويشير إلى الارتباط النفسى بين الفرد ووظيفته بحيث تعد هذه الوظيفة ذات بعد محوري في حياته وفي تقديره لذاته.

عرفه (Srivastava and Singh, 2020) بأنه يشير إلى الشغف والاستغراق الشديد في العمل، فالفرد لا يشعر بمرور الوقت أثناء العمل، حيث يحتل العمل الجزء الأكبر من اهتمام الفرد.

أوضحت دراسة (Anithan, 2014) أن الانهماك يشير إلى التركيز الكامل في العمل والشعور بالسعادة بقضاء الوقت في العمل ويتميز الانهماك في العمل بقيام الموظف به بسعادة، ويتميز بالخبرات المتزايدة الموجهة نحو وضع معين أو شخص أو سلوك معين، كما يشير الانهماك إلى تركيز الفرد بشكل كامل والانغماس والاستغراق في العمل بسعادة، وقد يتسبب غياب هذه الأنماط السلوكية بإضعاف

مقدرة الفرد على أن يكون لديه ارتباط بالمؤسسة الذي قد يكون له مردود عكسي على النتائج والمخرجات المنشودة، لذلك ينبغي الحرص والعمل على تعزيز هذه السلوكيات الإيجابية والعمل على توفير ما يدعم توافرها داخل المؤسسات.

عرفه (Schaufeli et al., 2002) بأنه تركيز وانغماس الفرد بعمق في عمله وبشكل كامل حيث يشعر أن الوقت يمر سريعا ويواجه صعوبة في الانفصال عنه.

الفصل الثالث منهجية البحث

الفصل الثالث

منهجية البحث

تمهيد:

قامت الباحثة بتخصيص هذا الفصل لعرض منهجية البحث في النقاط التالية:

أولاً: منهج البحث.

ثانياً: أنواع البيانات المطلوبة ومصادر الحصول عليها.

ثالثاً: مجتمع وعينة البحث.

رابعاً: أداة جمع البيانات الأولية.

خامساً: أساليب تحليل البيانات.

سادساً: اختبار الصدق والثبات.

وفيما يلي شرح لهذه النقاط بمزيد من التفصيل:

أولاً: منهج البحث:

قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي القائم على جمع البيانات وإخضاعها للمعالجة الإحصائية واستخلاص النتائج منها، وذلك في جميع فروض البحث.

ثانياً: أنواع البيانات المطلوبة ومصادر الحصول عليها:

اعتمدت الباحثة في هذا البحث على نوعين من البيانات هما:

- 1- بيانات ثانوية: وتتمثل في البيانات المتعلقة بالإطار النظري للدراسة، والتي تم الحصول عليها عن طريق مراجعة الكتب والدراسات والأبحاث العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة والموضوعات المتعلقة بها بما مكن الباحثة من تأصيل المفاهيم وإعداد الإطار النظري للدراسة.
- 2- بيانات أولية: وتتمثل في البيانات التي تم تجميعها من خلال قائمة الاستقصاء من العاملين في الوظائف المختلفة بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء - قطاع الدقهلية محل الدراسة وتقريغها وتحليلها بما مكن الباحثة من اختبار فروض الدراسة والتوصل إلى النتائج.

ثالثاً: مجتمع وعينة البحث:

1- مجتمع البحث:

يتمثل في جميع العاملين في الوظائف المختلفة بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية، والذي بلغ 1048 موظفاً.

2- عينة البحث:

تم استخدام برنامج حساب حجم العينة بمعلومية حجم المجتمع وعند مستوى ثقة 95% وحدود خطأ 5%، وبلغ حجم العينة المستهدفة (285) مفردة، وتم توزيع (300) استمارة لضمان الحصول على أعلى نسبة استجابة، وبلغ عدد القوائم المستردة والصالحة للتحليل (285) مفردة، والتي تم سحبها بطريقة العينة المنتظمة مع مراعاة أن تتضمن العاملين بمختلف المستويات، وعليه بلغت نسبة الاستجابة 100%.

رابعاً: أداة جمع البيانات الأولية وقياس المتغيرات:

اعتمدت الباحثة في تجميع بيانات الدراسة الميدانية من مصادرها الأولية على قائمة استقصاء (ملحق رقم 2)، قامت بإعدادها خصيصاً لهذا الغرض في ضوء نتائج البحوث والدراسات العلمية السابقة وتتضمن هذه القائمة مجموعة أسئلة لقياس متغيرات الدراسة التالية:

1- التمر في مكان العمل: تم قياسه اعتماداً على 29 عبارة واردة بمقياس (Einarsens, 2009) نظراً لأنه الأكثر شمولاً للأبعاد التي حظيت باتفاق الكثير من الباحثين، وهي: (التمر اللفظي، التمر بالعلاقات في العمل، والتمر الجسدي).

2- الارتباط الوظيفي: تم قياسه اعتماداً على 19 عبارة واردة بمقياس (Nimon & Shuck, 2020) نظراً لأنه الأكثر شمولاً للأبعاد التي حظيت باتفاق الكثير من الباحثين، وهي: (الحماس، التقاني، والانهماك في العمل).

خامساً: أساليب تحليل البيانات:

اعتمدت الباحثة على الأساليب التالية:

1- اختبار الثبات Reliability Analysis بمعامل ألفا لكرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient

الذي يعتبر الأكثر شيوعاً في قياس مستوى ثبات قائمة الاستقصاء والمستخدم لتحديد درجة صلاحيتها لمراحل التحليل التالية.

2- التحليل الإحصائي الوصفي Descriptive Statistics ويتضمن:

1/2- الوسط الحسابي Mean: الذي يستخدم بشكل أساسي لأغراض معرفة مستوى إجابات أفراد

العينة على العبارات الخاصة بمتغيرات الدراسة ودرجة إدراكهم لها بما يعكس درجة الموافقة عليها.

2/2- الانحراف المعياري Std. Deviation: الذي يتم إجراؤه لقياس مدى تشتت البيانات الخاصة

باستجابات العينة عن متوسطها الحسابي.

3- معامل ارتباط بيرسون: ويستخدم لقياس العلاقة بين متغيرين أو أكثر مع تحديد نوع العلاقة وقوتها،

وتم استخدامه لاختبار الفرض الأول من فروض الدراسة.

4- تحليل الانحدار المتعدد: ويستخدم لقياس تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع، وتم استخدامه

في اختبار الفرض الثاني من فروض الدراسة، مع مراعاة إدخال أبعاد المتغير المستقل على المتغير

التابع لاختبار الفروض المشتقة منه.

5- اختبار T-test: ويستخدم لقياس معنوية الفروق بين آراء مجموعتين، وتم استخدامه في قياس

الفروق وفقاً للنوع في الفرض الثالث.

6- اختبار **One Way ANOVA**: ويستخدم لقياس معنوية الفروق بين آراء أكثر من مجموعتين، وتم

استخدامه في قياس الفروق وفقاً للعمر والمؤهل الدراسي في الفرض الثالث من فروض الدراسة.

وتم ذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية:

SPSS (Version V. 26)

سادساً: اختبارات الصدق والثبات:

بعد القيام بالتصميم المبدئي لقائمة الاستقصاء، قامت الباحثة بإجراء اختباري الصدق والثبات كما يلي:

أ- اختبار الصدق:

يستخدم هذا الاختبار لبيان مدى صدق عبارات قائمة الاستقصاء في قياس ما صممت من أجله، للتأكد من أن القائمة تحقق الغرض منها، وتحقيق أهداف الدراسة، إلى جانب التأكيد على أن عبارات القائمة تعطي للمستقصي منه نفس المعنى والمفهوم الذي تقصده الباحثة، وهنا تجدر الإشارة إلى أن الباحثة اعتمدت في إجراء اختبار الصدق على ما يلي:

1- الاعتماد على عبارات أثبتت الدراسات السابقة صدقها وثباتها.

2- عرض قائمة الاستقصاء في صورتها الأولية على الأستاذ الدكتور المشرف على الدراسة، وذلك

للتأكد من صلاحيتها من الناحية العلمية، وقامت الباحثة بتعديل القائمة وفقاً للملاحظات.

3- تم حساب الصدق عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

ب- اختبار الثبات:

يجرى اختبار الثبات لقياس مدى ثبات قوائم الاستقصاء كأداة لتجميع البيانات، ويعكس ثبات الاستقصاء الاستقرار في نتائج تحليل البيانات المجمعة عن طريق قائمة الاستقصاء وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة تحت نفس الظروف والشروط، وتم حساب معامل الثبات ألفا لكرونباخ (**Cronbach's Alpha**) لمحتويات قوائم الاستقصاء، وذلك لبحث مدى إمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية في تعميم النتائج.

ب/1 نتائج اختبار الثبات والصدق لأبعاد التمر في مكان العمل:

يوضح الجدول (1/3) نتائج اختبار الثبات والصدق الخاصة بأبعاد التمر في مكان العمل:

جدول رقم (1/3)

معاملات الثبات والصدق لأبعاد التمر في مكان العمل

المتغير	الأبعاد	رقم العبارات بالاستقصاء	عدد العبارات	معامل الثبات (ALPHA)	معامل الصدق
التمر في مكان العمل	التمر المرتبط بالعمل	12-1	12	0,894	0,946
	التمر المرتبط بالأشخاص	23-13	11	0,922	0,960
	التمر الجسدي	29-24	6	0,976	0,988

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

ومن الجدول رقم (1/3) يتضح أن قيم معامل ألفا لكرونباخ لأبعاد التمر في مكان العمل تراوحت ما بين (0,894) كأدنى قيمة تخص التمر المرتبط بالعمل و(0,976) كأعلى قيمة تخص التمر الجسدي، كما تراوحت معاملات الصدق الخاصة بهما ما بين (0,946) و(0,988) وحيث إنه من الشائع في البحوث الاجتماعية أنه كلما زادت نسبة معامل ألفا لكرونباخ عن 0,6 كلما تميز المقياس

بالثبات (Saunders et al., 2009)، لذا فإن هذه القيم تعكس تمتع المقياس بمستويات صدق وثبات مرتفعة تؤكد على صلاحيتها لمراحل التحليل التالية.

ب/2 نتائج اختبار الثبات والصدق لأبعاد الارتباط الوظيفي:

يوضح الجدول (2/3) نتائج اختبار الثبات والصدق الخاصة بأبعاد الارتباط الوظيفي:

جدول رقم (2/3)

معاملات الثبات والصدق لأبعاد الارتباط الوظيفي

المتغير	الأبعاد	رقم العبارات بالاستقصاء	عدد العبارات	معامل الثبات (ALPHA)	معامل الصدق
الارتباط الوظيفي	الحماس في العمل	7 - 1	7	0,934	0,966
	التفاني في العمل	13-8	6	0,921	0,960
	الانهماك في العمل	19-14	6	0,885	0,941

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

ومن الجدول (2/3) يتضح أن قيم معامل ألفا لكرونباخ لأبعاد الارتباط الوظيفي تراوحت ما بين (0,885) كأدنى قيمة تخص بعد الانهماك في العمل و(0,934) كأعلى قيمة تخص بعد الحماس في العمل، كما تراوحت قيم معاملات الصدق الخاصة بهما ما بين (0,941) و(0,966)، وهذا يعني ثبات وصدق محتوى قائمة الاستقصاء لأبعاد الارتباط الوظيفي وصلاحيتها لمراحل التحليل التالية، فكما سبق وأن تمت الإشارة إليه أنه من الشائع في البحوث الاجتماعية أنه كلما زادت نسبة معامل ألفا لكرونباخ عن 0,6 كلما تميز المقياس بالثبات (Saunders et al., 2009).

الفصل الرابع نتائج الدراسة الميدانية

الفصل الرابع

نتائج الدراسة الميدانية

- تمهيد
- أولاً: التحليل الوصفي للبيانات.
- ثانياً: اختبار الفروض وتفسير النتائج.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد:

قامت الباحثة بتخصيص هذا الفصل لتحليل بيانات الدراسة الميدانية ومناقشة نتائجها، حيث يتمثل الهدف الرئيسي من الدراسة الميدانية في بيان العلاقة بين التمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي بالتطبيق على العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية محل الدراسة، وقامت الباحثة بإجراء تحليل وصفي للبيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة وأبعادها، ثم بعد ذلك قامت باختبار صحة أو خطأ فروض البحث وذلك بعد ترميز وتفرغ البيانات وإدخالها ببرنامج الحزم الإحصائية (SPSS v. 23) لإجراء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

وبناء على ذلك تم تقسيم هذا الفصل ليشمل العناصر التالية:

أولاً: التحليل الوصفي للبيانات.

ثانياً: اختبار الفروض وتفسير النتائج.

وتتناول الباحثة كل عنصر من هذه العناصر على النحو التالي:

أولاً: التحليل الوصفي للبيانات:

قامت الباحثة بإجراء تحليل وصفي للبيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لمتغيرات الدراسة وأبعادها، وذلك بهدف الوقوف على شكل وطبيعة البيانات والتعرف على قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي توضح المعالم الإحصائية لمتغيرات الدراسة وفقاً لآراء العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية محل الدراسة.

وتتمثل متغيرات الدراسة في متغيرين وهما؛ التتمر في مكان العمل (المتغير المستقل) والذي يتكون من ثلاثة أبعاد تتمثل في التتمر المرتبط بالعمل، التتمر المرتبط بالأشخاص، والتتمر الجسدي، والمتغير التابع وهو الارتباط الوظيفي، والذي شمل 3 أبعاد وهي الحماس في العمل، التقاني في العمل، والانهماك في العمل، ويمكن عرض نتائج التحليل الوصفي لهذه المتغيرات والأبعاد فيما يلي:

أ- نتائج الإحصاء الوصفي لآراء عينة الدراسة حول التتمر في مكان العمل وأبعاده:

يوضح الجدول (1/4) نتائج الإحصاء الوصفي لآراء عينة الدراسة حول التتمر في مكان العمل

وأبعاده فيما يلي:

جدول رقم (1/4)

نتائج الإحصاء الوصفي لآراء عينة الدراسة حول أبعاد التتمر في مكان العمل

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأبعاد	المتغير
0,379	2,127	التتمر المرتبط بالعمل	التتمر في مكان العمل
0,449	2,145	التتمر المرتبط بالأشخاص	
0,555	2,313	التتمر الجسدي	
0,395	2,173	الوسط الحسابي العام للتتمر في مكان العمل	

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول (1/4) ما يلي:

بلغ الوسط الحسابي العام للتتمر في مكان العمل (2,173) بانحراف معياري يبلغ (0,395) وهذا يدل على وجود درجة من التجانس بين إجابات المستقصي منهم، مما يعنى أن أغلب مفردات العينة يرون ممارسات التتمر في مكان العمل بالشركة محل الدراسة بدرجة منخفضة، وتراوح المتوسطات الحسابية ما بين (2,127) كأدنى قيمة تخص بعد التتمر المرتبط بالعمل والتي تدل على شعور بعض العاملين بالشركة بعدم التقدير رغم كثرة المهام الإضافية الملقاة على عاتقهم، إلى جانب الانتقاد المتكرر

لأدائهم في العمل وتعتمد تجاهل مقترحاتهم ومتطلباتهم في العمل وذلك بدرجة منخفضة نسبياً، بينما حصل بعد التتمر الجسدي على أعلى قيمة للوسط الحسابي والتي بلغت (2,313) والتي تعكس أن بعض المستجيبين يرون أن مشرفيهم في العمل يستخدمون أسلوب التهديد والصراخ عليهم الأمر الذي قد يتفاقم ويصل أحياناً للدفع باليد وذلك بدرجة منخفضة أيضاً.

ب- نتائج الإحصاء الوصفي لآراء عينة الدراسة حول الارتباط الوظيفي وأبعاده:

يوضح الجدول (2/4) نتائج الإحصاء الوصفي لآراء عينة الدراسة حول الارتباط الوظيفي وأبعاده

فيما يلي:

جدول رقم (2/4)

نتائج الإحصاء الوصفي لآراء عينة الدراسة حول أبعاد الارتباط الوظيفي

المتغير	الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الارتباط الوظيفي	الحماس في العمل	3,756	0,491
	التفاني في العمل	3,786	0,486
	الانهماك في العمل	3,687	0,401
الوسط الحسابي العام للارتباط الوظيفي		3,744	0,449

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول (2/4) ما يلي:

بلغ الوسط الحسابي العام للارتباط الوظيفي (3,744) بانحراف معياري يقدر بنحو (0,449) وهذا يدل على وجود درجة من التجانس بين إجابات المستقصي منهم، وبما يعنى أن أغلب مفردات العينة يميلون لارتباطهم وظيفياً بالشركة وذلك بدرجة مرتفعة، وقد جاء البعد الخاص بالتفاني في العمل في الترتيب الأول حسب الوسط الحسابي الذي بلغت قيمته (3,786)، بما يعكس شعورهم بأن عملهم ذو

قيمة، كما يدل على رغبتهم في بذل أقصى جهد فيما يقومون به من أعمال وذلك بدرجة مرتفعة، بينما حصل بعد الانهماك في العمل على أقل قيمة للوسط الحسابي والتي بلغت (3,687) والتي تعكس سعادتهم بمرور الوقت في انشغالهم بالعمل ومتطلباته وذلك بدرجة مرتفعة أيضاً.

ثانياً اختبار الفروض وتفسير النتائج:

أ- اختبار الفرض الأول:

والذي ينص على أنه لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد كل من التمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي من وجهة نظر العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية.

تم اختبار هذا الفرض عن طريق استخدام معامل ارتباط بيرسون، وكانت النتائج كما هو موضح بالجدول (3/4) فيما يلي:

جدول رقم (3/4)

مصفوفة معاملات الارتباط بين أبعاد كل من التمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي

الأبعاد	التمر المرتبط بالعمل	التمر المرتبط بالأشخاص	التمر الجسدي	الحماس	التفاني	الانهماك
التمر المرتبط بالعمل	1					
التمر المرتبط بالأشخاص	**0,794	1				
التمر الجسدي	**0,701	**0,558	1			
الحماس في العمل	**0,852	**0,768	**0,700	1		

	1	**0,973	- **0,685	- **0,788	- **0,873	التفاني في العمل
1	**0,886	**0,899	- **0,602	- **0,653	- **0,765	الانهماك في العمل

****معنوي عند مستوى 0.01**

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول (3/4) وجود علاقة ارتباط معنوية سلبية بين جميع أبعاد كل من التتمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي عند مستوى معنوية 0,01، وتراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (-0,602) كأدنى قيمة ممثلة للعلاقة بين التتمر الجسدي أحد أبعاد التتمر في مكان العمل والانهماك في العمل أحد أبعاد الارتباط الوظيفي، و(-0,873) كأعلى قيمة ممثلة للعلاقة بين التتمر المرتبط بالعمل أحد أبعاد التتمر في مكان العمل والتفاني بالعمل أحد أبعاد الارتباط الوظيفي، وهذا يعني رفض الفرض الأول.

ب- اختبار الفرض الثاني:

والذي ينص على أنه لا يوجد تأثير معنوي للتتمر في مكان العمل على الارتباط الوظيفي من وجهة نظر العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية.

أظهر التحليل الإحصائي نتائج اختبار هذا الفرض كما هو موضح بالجدول (4/4).

جدول (4/4)

نتائج تحليل تأثير التمر في مكان العمل على الارتباط الوظيفي

ف	المتغير المستقل	المتغير التابع	(β)	(T)	(Sig)
2	الحد الثابت	الارتباط الوظيفي	5,887B=	79,224	(0,000)
	التنمر في مكان العمل		**0,867-	29,315	(0,000)
0,00 (859,345) F (Sig.) =0,751) Adj. R2 = (0,752) R2= (0,867R=					

** معنوي عند مستوى 0,01

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول (4/4) ما يلي:

(1) معنوية نموذج الانحدار، حيث بلغت قيمة ($F=859,345$)، وهي معنوية عند مستوى معنوية 0,01.

(2) معنوية معامل انحدار التمر في مكان العمل والحد الثابت حيث بلغت قيمة ($T=29,315$) للتمر في مكان العمل وذلك عند مستوى معنوية 0,01، وهذا يعني أنه يوجد تأثير معنوي سلبي للتمر في مكان العمل على الارتباط الوظيفي، بمعامل انحدار بلغت قيمته ($\beta=0,867-$).

(3) بلغت قيمة معامل التفسير المعدل ($Adj. R^2=0,751$) مما يعني أن التمر في مكان العمل يفسر ما نسبته 75,1% من التباين في الارتباط الوظيفي، أما باقي النسبة فترجع لمتغيرات أخرى لم يشملها النموذج.

ويتضح مما سبق رفض الفرض حيث تبين وجود تأثير معنوي سلبي للتنمر في مكان العمل على الارتباط الوظيفي، وذلك عند مستوى معنوية 0,01.

كما تم اختبار الفروض الفرعية للفرض الثاني على النحو الآتي:

(1/2) لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد التنمر في مكان العمل على الحماس في العمل أحد أبعاد الارتباط الوظيفي.

ولاختبار صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار المتعدد، والذي يستخدم في التنبؤ بالتغيرات في المتغير التابع نتيجة التأثير بعدة متغيرات مستقلة، ولقد أظهر التحليل الإحصائي نتائج اختبار هذا الفرض كما هو موضح بالجدول (5/4).

جدول (5/4)

نتائج تحليل تأثير أبعاد التنمر في مكان العمل على الحماس في العمل

ف	المتغير المستقل	المتغير التابع	(β)	(T)	(Sig)
1/2	التنمر المرتبط بالعمل	الحماس في العمل	-0,518**	-9,423	(0,000)
	التنمر المرتبط بالأشخاص		-0,245**	-5,184	(0,000)
	التنمر الجسدي		-0,200**	-4,973	(0,000)
R= (0,877R²= (0,769) Adj. R² = (0,767) F (Sig.) = (312,066) 0,000)					

** معنوي عند مستوى 0,01

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول (5/4) ما يلي:

(1) معنوية نموذج الانحدار، حيث بلغت قيمة (F=312,066)، وهي معنوية عند مستوى معنوية 0,01.

(2) معنوية معاملات انحدار أبعاد التمر في مكان العمل حيث بلغت قيمة $(T=9,423)$ للتمر المرتبط بالعمل، ثم $(T=5,184)$ للتمر المرتبط بالأشخاص، يليه $(T=4,973)$ للتمر الجسدي، وذلك عند مستوى معنوية 0,01، وهذا يعني أنه يوجد تأثير معنوي سلبي لجميع أبعاد التمر في مكان العمل على الحماس في العمل، وهم على الترتيب من حيث قوة تأثيرهم التمر المرتبط بالعمل بمعامل انحدار بلغت قيمته $(\beta= 0,518-)$ ، يليه التمر المرتبط بالأشخاص بمعامل انحدار بلغت قيمته $(\beta= 0,245-)$ ، ثم التمر الجسدي بمعامل انحدار بلغت قيمته $(\beta= 0,200-)$.

(3) بلغت قيمة معامل التفسير المعدل $(Adj. R^2 = 0,767)$ مما يعني أن أبعاد التمر في مكان العمل مجتمعة تفسر ما نسبته 76,7% من التباين في الحماس في العمل، أما باقي النسبة فترجع لمتغيرات أخرى لم يشملها النموذج.

ويتضح مما سبق رفض الفرض حيث تبين وجود تأثير معنوي سلبي لأبعاد التمر في مكان العمل على الحماس في العمل، وذلك عند مستوى معنوية 0,01.

(2/2) لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد التمر في مكان العمل على التفاني في العمل أحد أبعاد الارتباط الوظيفي.

ولاختبار صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار المتعدد، والذي يستخدم في التنبؤ بالتغيرات في المتغير التابع نتيجة التأثير بعدة متغيرات مستقلة، وأظهر التحليل الإحصائي نتائج اختبار هذا الفرض كما هو موضح بالجدول (6/4).

جدول (6/4)

نتائج تحليل تأثير أبعاد التنمر في مكان العمل على التفاني في العمل

ف	المتغير المستقل	المتغير التابع	(β)	(T)	(Sig)
2/2	التنمر المرتبط بالعمل	التفاني في العمل	-	-	(0,000)
	التنمر المرتبط بالأشخاص		**0,569	11,049	(0,000)
	التنمر الجسدي		**0,256-	5,795-	(0,000)
			**0,143-	3,801-	(0,000)
R= (0,893 R ² = (0,797) Adj. R ² = (0,795) F (Sig.) = (368,178) (0,000)					

** معنوي عند مستوى 0,01

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول (6/4) ما يلي:

(1) معنوية نموذج الانحدار، حيث بلغت قيمة ($F=368,178$)، وهي معنوية عند مستوى معنوية 0,01.

(2) معنوية معاملات انحدار أبعاد التنمر في مكان العمل حيث بلغت قيمة ($T=11,049$) للتنمر المرتبط بالعمل، ثم ($T=5,795$) للتنمر المرتبط بالأشخاص، يليه ($T=3,801$) للتنمر الجسدي، وذلك عند مستوى معنوية 0,01، وهذا يعني أنه يوجد تأثير معنوي سلبي لجميع أبعاد التنمر في مكان العمل على التفاني في العمل، وهم على الترتيب من حيث قوة تأثيرهم التنمر المرتبط بالعمل بمعامل انحدار بلغت قيمته ($\beta=0,569$)، يليه التنمر المرتبط بالأشخاص بمعامل انحدار بلغت قيمته ($\beta=0,256$)، ثم التنمر الجسدي بمعامل انحدار بلغت قيمته ($\beta=0,143$).

(3) بلغت قيمة معامل التفسير المعدل ($Adj. R^2 = 0,795$) مما يعني أن أبعاد التمر في مكان العمل مجتمعة تفسر ما نسبته 79,5% من التباين في التفاني في العمل، أما باقي النسبة فترجع لمتغيرات أخرى لم يشملها النموذج.

ويتضح مما سبق رفض الفرض حيث تبين وجود تأثير معنوي سلبي لأبعاد التمر في مكان العمل على التفاني في العمل، وذلك عند مستوى معنوية 0,01.

(3/2) لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد التمر في مكان العمل على الانهماك في العمل كأحد أبعاد الارتباط الوظيفي.

ولاختبار صحة هذا الفرض قامت الباحثة باستخدام تحليل الانحدار المتعدد، والذي يستخدم في التنبؤ بالتغيرات في المتغير التابع نتيجة التأثير بعدة متغيرات مستقلة، ولقد أظهر التحليل الإحصائي نتائج اختبار هذا الفرض كما هو موضح بالجدول (7/4).

جدول (7/4)

نتائج تحليل تأثير أبعاد التمر في مكان العمل على الانهماك في العمل

ف	المتغير المستقل	المتغير التابع	(B)	(T)	(Sig)
3/2	التنمر المرتبط بالعمل	الانهماك في العمل	-0,575**	-7,941	(0,000)
	التنمر المرتبط بالأشخاص		-0,125*	-2,004	(0,046)
	التنمر الجسدي		-0,129*	-2,427	(0,016)
R= (0,774) R ² = (0,599) Adj. R ² = (0,595) F (Sig.) = (139,792) (0,000)					

*معنوي عند 5%

** معنوي عند مستوى 0,01

المصدر: إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول (7/4) ما يلي:

(1) معنوية نموذج الانحدار، حيث بلغت قيمة ($F=139,792$)، وهي معنوية عند مستوى معنوية 0,01.

(2) معنوية معاملات انحدار أبعاد التتمر في مكان العمل حيث بلغت قيمة ($T=7,941$) للتتمر المرتبط بالعمل، وذلك عند مستوى معنوية 0,01، ثم ($T=2,427$) للتتمر الجسدي، يليه ($T=2,004$) للتتمر المرتبط بالأشخاص، وذلك عند مستوى معنوية 0,05، وهذا يعني أنه يوجد تأثير معنوي سلبي لجميع أبعاد التتمر في مكان العمل على الانهماك في العمل، وهم على الترتيب من حيث قوة تأثيرهم التتمر المرتبط بالعمل بمعامل انحدار بلغت قيمته ($\beta = -0,575$)، يليه التتمر الجسدي بمعامل انحدار بلغت قيمته ($\beta = -0,129$)، ثم التتمر المرتبط بالأشخاص بمعامل انحدار بلغت قيمته ($\beta = -0,125$).

(3) بلغت قيمة معامل التفسير المعدل ($Adj. R^2 = 0,595$) مما يعني أن أبعاد التتمر في مكان العمل مجتمعة تفسر ما نسبته 59,5% من التباين في الانهماك في العمل، أما باقي النسبة فترجع لمتغيرات أخرى لم يشملها النموذج.

ويتضح مما سبق رفض الفرض حيث تبين وجود تأثير معنوي سلبي لأبعاد التتمر في مكان العمل على الانهماك في العمل، وذلك عند مستوى معنوية 0,01.

ج-اختبار الفرض الثالث:

والذى ينص على:لا توجد اختلافات معنوية بين العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية فيما يتعلق بأبعاد كل من التنمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المؤهل العلمي).

وتم اختبار هذا الفرض في الفروض الفرعية التالية:

1/3- لا توجد اختلافات معنوية بين آراء العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع

الدقهلية فيما يتعلق بأبعاد كل من التنمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي وفقاً للنوع.

اعتمدت الباحثة على اختبار (T) للتحقق من صحة الفرض، ويوضح الجدول رقم (8/4) نتائج

اختبار الفروق بين آراء عينة الدراسة من العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية فيما يتعلق بأبعاد كل من التنمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي وفقاً للنوع (ذكر/أنثي).

جدول رقم (8/4)

نتائج اختبار الفروق بين آراء عينة الدراسة

فيما يتعلق بأبعاد كل من التنمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي وفقاً للنوع

الأبعاد	النوع	عدد المفردات	متوسط الآراء	T	المعنوية (Sig)	الدالة
التنمر المرتبط بالعمل	ذكر	202	2,1349	00,515	0,607	غير معنوي
	أنثي	83	2,1094			
التنمر المرتبط بالأشخاص	ذكر	202	2,1427	0,145-	0,885	غير معنوي
	أنثي	83	2,1512			
التنمر الجسدي	ذكر	202	2,3276	0,669	0,504	غير معنوي
	أنثي	83	2,2791			
التنمر في مكان العمل	ذكر	202	2,1777	0,336	0,737	

غير معنوي			2,1604	83	أنثي	
غير معنوي	0,767	0,296-	3,1349	202	ذكر	الحماس في العمل
			3,1094	83	أنثي	
غير معنوي	0,873	0,160-	2,1427	202	ذكر	التفاني في العمل
			2,1512	83	أنثي	
غير معنوي	0,754	0,314-	2,3276	202	ذكر	الانهماك في العمل
			2,2791	83	أنثي	
غير معنوي	0,793	0,262-	2,1777	202	ذكر	الارتباط الوظيفي
			2,1604	83	أنثي	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (8/4) أنه لا توجد فروق معنوية بين آراء عينة الدراسة حول أبعاد كل من التمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي ترجع لاختلاف النوع (ذكر / أنثى) عند مستوى معنوية (5%)، ومما سبق يتضح قبول الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الثالث.

2/3- لا توجد اختلافات معنوية بين آراء العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية فيما يتعلق بأبعاد كل من التمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي وفقاً للعمر.

استخدمت الباحثة اختبار One-way ANOVA لاختبار هذا الفرض، ويوضح الجدول رقم (9/4) نتائج اختبار الفروق بين آراء عينة الدراسة من العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية فيما يتعلق بأبعاد كل من التمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي وفقاً للعمر:

جدول رقم (9/4)

نتائج اختبار الفروق بين آراء عينة الدراسة

فيما يتعلق بأبعاد كل من التنمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي وفقاً للعمر

الأبعاد	عدد	متوسط الآراء	قيمة (F)	المعنوية (Sig)	الدلالة
التنمر المرتبط بالعمل	16	2,2448	0,993	0,372	غير معنوي
	142	2,1074			
	127	2,1352			
التنمر المرتبط بالأشخاص	16	2,2159	0,386	0,680	غير معنوي
	142	2,1255			
	127	2,1582			
التنمر الجسدي	16	2,5729	2,227	0,110	غير معنوي
	142	2,2711			
	127	2,3281			
التنمر في مكان العمل	16	2,3017	1,178	0,309	غير معنوي
	142	2,1481			
	127	2,1838			
الحماس في العمل	16	3,6607	0,848	0,429	غير معنوي
	142	3,7907			
	127	3,7289			
التفاني في العمل	16	3,6771	0,735	0,480	غير معنوي
	142	3,8146			
	127	3,7677			
الانهماك في العمل	16	3,6250	0,370	0,691	غير معنوي
	142	3,7042			
	127	3,6759			
الارتباط الوظيفي	16	3,6546	0,690	0,502	غير معنوي
	142	3,7709			
	127	3,7434			

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (9/4) أنه لا توجد فروق معنوية بين آراء عينة الدراسة حول أبعاد كل من التمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي ترجع لاختلاف العمر عند مستوى معنوية (5%)، ومما سبق يتضح قبول الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الثالث.

3/3- لا توجد اختلافات معنوية بين آراء العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع

الدقهلية فيما يتعلق بأبعاد كل من التمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي وفقاً للمؤهل العلمي.

استخدمت الباحثة اختبار One-way ANOVA لاختبار هذا الفرض، ويوضح الجدول رقم

(10/4) نتائج الفروق بين آراء عينة الدراسة من العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع

الدقهلية فيما يتعلق بأبعاد كل من التمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي وفقاً للمؤهل العلمي:

جدول رقم (10/4): نتائج اختبار الفروق بين آراء عينة الدراسة

فيما يتعلق بأبعاد كل من التمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي وفقاً للمؤهل العلمي

الأبعاد	الفئات	عدد	متوسط الآراء	قيمة (F)	المعنوية (Sig)	الدلالة
التمر المرتبط بالعمل	متوسط وفوق المتوسط	102	2,1495	0,368	0,692	غير معنوي
	جامعي	139	2,1223			
	دراسات عليا	44	2,0928			
التمر المرتبط بالأشخاص	متوسط وفوق المتوسط	102	2,1756	0,393	0,675	غير معنوي
	جامعي	139	2,1328			
	دراسات عليا	44	2,1136			
التمر الجسدي	متوسط وفوق المتوسط	102	2,3595	1,463	0,233	غير معنوي
	جامعي	139	2,3189			
	دراسات عليا	44	2,1894			
التمر في مكان العمل	متوسط وفوق المتوسط	102	2,2028	0,690	0,502	غير معنوي
	جامعي	139	2,1670			
	دراسات عليا	44	2,1207			
الحماس في العمل	متوسط وفوق المتوسط	102	3,6961	1,852	0,159	غير معنوي
	جامعي	139	3,7657			

			3,8636	44	دراسات عليا	
غير معنوي	0,269	1,319	3,7353	102	متوسط وفوق المتوسط	التفاني في العمل
			3,7950	139	جامعي	
			3,8760	44	دراسات عليا	
غير معنوي	0,320	1,143	3,6454	102	متوسط وفوق المتوسط	الانهماك في العمل
			3,6978	139	جامعي	
			3,7500	44	دراسات عليا	
غير معنوي	0,217	1,537	3,6925	102	متوسط وفوق المتوسط	الارتباط الوظيفي
			3,7535	139	جامعي	
			3,8313	44	دراسات عليا	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (10/4) أنه لا توجد فروق معنوية بين آراء عينة الدراسة حول أبعاد كل من التمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي ترجع لاختلاف المؤهل العلمي عند مستوي معنوية (5%)، ومما سبق يتضح قبول الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي الثالث.

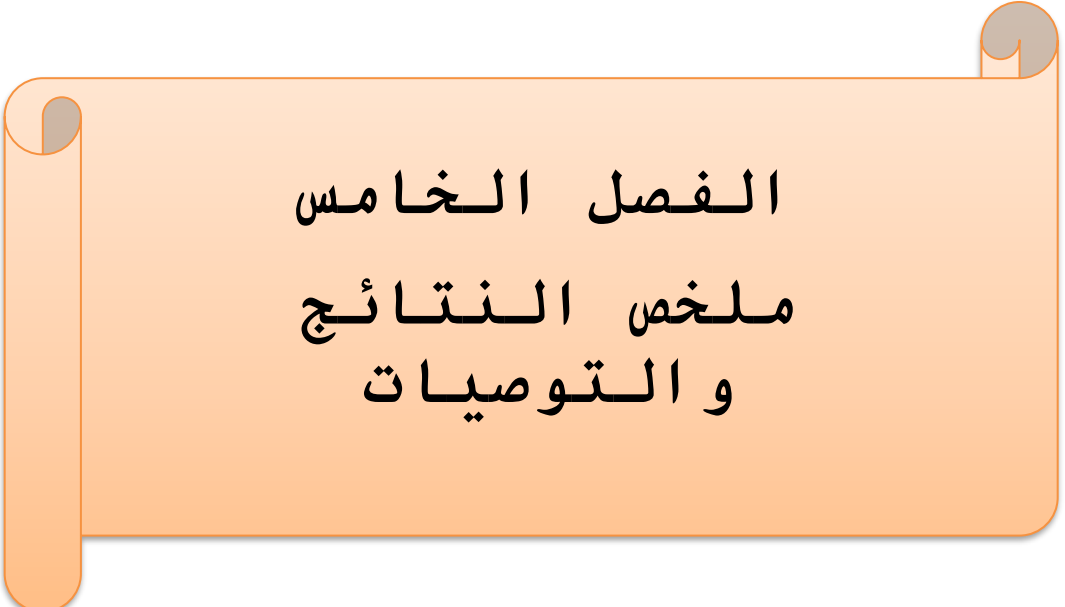
وفيما يلي، تعرض الباحثة ملخصاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة من اختبار الفروض:

جدول رقم (11/4)

النتيجة	أسلوب التحليل الإحصائي	الفرض
رفض الفرض	معامل ارتباط بيرسون	لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد كل من التمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي من وجهة نظر العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية
رفض الفرض	تحليل الانحدار البسيط	لا يوجد تأثير معنوي للتمر في مكان العمل على الارتباط الوظيفي من وجهة نظر العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية.
رفض الفرض	تحليل الانحدار المتعدد	1/2- لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد التمر في مكان العمل على الحماس في العمل كأحد أبعاد الارتباط الوظيفي.

رفض الفرض	تحليل الانحدار المتعدد	2/2- لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد التنمر في مكان العمل على التفاني في العمل كأحد أبعاد الارتباط الوظيفي.
رفض الفرض	تحليل الانحدار المتعدد	3/2- لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد التنمر في مكان العمل على الانهماك في العمل كأحد أبعاد الارتباط الوظيفي.
لا توجد اختلافات معنوية بين العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية فيما يتعلق بأبعاد كل من التنمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، والمؤهل العلمي).		
قبول الفرض	اختبار (T)	1/3- لا توجد اختلافات معنوية بين آراء العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية فيما يتعلق بأبعاد كل من التنمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي وفقاً للنوع.
قبول الفرض	اختبار One-way ANOVA	2/3- لا توجد اختلافات معنوية بين آراء العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية فيما يتعلق بأبعاد كل من التنمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي وفقاً للعمر.
قبول الفرض	اختبار One-way ANOVA	3/3- لا توجد اختلافات معنوية بين آراء العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية فيما يتعلق بأبعاد كل من التنمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي وفقاً للمؤهل العلمي.

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

A large, horizontal orange scroll with rounded ends and a slight 3D effect. It has a darker orange border and a lighter orange fill. The text is centered on the scroll.

الفصل الخامس ملخص النتائج والتوصيات

الفصل الخامس

ملخص النتائج والتوصيات

- تمهيد
- أولاً: ملخص النتائج.
- ثانياً: التوصيات
- ثالثاً: مقترحات لبحوث مستقبلية.

الفصل الخامس

ملخص النتائج والتوصيات

تمهيد:

تم تخصيص هذا الفصل لعرض أبرز نتائج الدراسة الميدانية الخاصة باختبارات الفروض، وأهم التوصيات في ضوء ما تم التوصل إليه من النتائج كما هو موضح في ضوء النقاط الرئيسية التالية.

أولاً: ملخص النتائج:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج يمكن توضيح أبرزها فيما يلي:

1- وجود علاقة ارتباط معنوية سلبية بين جميع أبعاد كل من التمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي عند مستوى معنوية 0,01، ولقد تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (-0,602) كأدنى قيمة ممثلة للعلاقة بين التمر الجسدي أحد أبعاد التمر في مكان العمل والانهماك في العمل أحد أبعاد الارتباط الوظيفي، و(-0,873) كأعلى قيمة ممثلة للعلاقة بين التمر المرتبط بالعمل أحد أبعاد التمر في مكان العمل والتفاني بالعمل أحد أبعاد الارتباط الوظيفي، وهذا يعني رفض الفرض الرئيسي الأول.

2- وجود تأثير معنوي سلبي للتمر في مكان العمل على الارتباط الوظيفي، ويفسر التمر في مكان العمل ما نسبته 75,1% من التباين في الارتباط الوظيفي، أما باقي النسبة فترجع لمتغيرات أخرى لم يتناولها النموذج، وهذا يعني رفض الفرض الرئيسي الثاني.

3- وجود تأثير معنوي سلبي لجميع أبعاد التمر في مكان العمل على الحماس في العمل، وهم على الترتيب من حيث قوة تأثيرهم التمر المرتبط بالعمل، يليه التمر المرتبط بالأشخاص، ثم التمر

الجسدي، وتفسر أبعاد التتمر في مكان العمل مجتمعة ما نسبته 76,7% من التباين في الحماس في العمل، أما باقي النسبة فترجع لمتغيرات أخرى لم يتناولها النموذج، وهذا يعني رفض الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الثاني.

4- وجود تأثير معنوي سلبي لجميع أبعاد التتمر في مكان العمل على التقاني في العمل، وهم على الترتيب من حيث قوة تأثيرهم التتمر المرتبط بالعمل، يليه التتمر المرتبط بالأشخاص، ثم التتمر الجسدي، وتفسر أبعاد التتمر في مكان العمل مجتمعة ما نسبته 79,5% من التباين في التقاني في العمل، أما باقي النسبة فترجع لمتغيرات أخرى لم يتناولها النموذج، وهذا يعني رفض الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الثاني.

5- يوجد تأثير معنوي سلبي لجميع أبعاد التتمر في مكان العمل على الانهماك في العمل، وهم على الترتيب من حيث قوة تأثيرهم التتمر المرتبط بالعمل، يليه التتمر الجسدي، ثم التتمر المرتبط بالأشخاص، وتفسر أبعاد التتمر في مكان العمل مجتمعة ما نسبته 59,5% من التباين في الانهماك في العمل، وهذا يعني رفض الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي الثاني.

6- لا توجد فروق معنوية بين آراء عينة الدراسة حول أبعاد كل من التتمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي ترجع لاختلاف النوع عند مستوي معنوية (5%)، وهذا يعني قبول الفرض الفرعي الأول من الفرض الثالث.

7- لا توجد فروق معنوية بين آراء عينة الدراسة حول أبعاد كل من التتمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي ترجع لاختلاف العمر عند مستوي معنوية (5%)، وهذا يعني قبول الفرض الفرعي الثاني من الفرض الثالث.

8- لا توجد فروق معنوية بين آراء عينة الدراسة حول أبعاد كل من التمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي ترجع لاختلاف المؤهل العلمي عند مستوي معنوية (5%)، وهذا يعني قبول الفرض الفرعي الثالث من الفرض الثالث.

ثانياً: التوصيات:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الميدانية يمكن تقديم التوصيات التالية:

- 1- عقد مجموعة من الندوات والاجتماعات التي تزيد من وعي الموظفون بسلوكيات التمر ومخاطرها والدوافع وراء تلك السلوكيات وطبيعة الموظفين المتميزين وطرق التصدي لهم.
- 2- تعديل لوائح العمل بما يضمن توقيع العقاب لكل من يعتمد الضرر بزملائه في العمل مما يشكل رادع أمام كل من يفكر في إيذاء زملائه.
- 3- وضع أنظمة رقابية ترصد بها الإدارة سلوكيات التمر بشكل يضمن التدخل الفوري والفعال بهدف تقليل آثار تلك السلوكيات التي تتفاقم عند تعرض الموظفين لها بشكل متكرر ولفترات طويلة.
- 4- ضرورة توعية الموظفين خاصة المنضمين حديثاً للعمل بحقوقهم وواجباتهم مما يضمن عدم استغلالهم من قبل زملائهم في العمل وتحميلهم أعباء خارج نطاق مهامهم ومسؤولياتهم.
- 5- توفير المعلومات التي تساعد العاملين على أداء عملهم بالحيوية والحماس المطلوب.
- 6- توفير الدعم اللازم لكافة العاملين بحيث يشمل الدعم المالى المطلوب وتوفير مستلزمات التشغيل اللازمة لاستغراق العاملين في العمل.
- 7- وضع سياسات ونظم وإجراءات للعمل تتسم بالمرونة.

8- ضرورة المراجعة الدورية لنظام الاجور والحوافز بما يناسب التغيرات الاقتصادية والتضخم.

9- منح العاملين فرص للتفكير والابداع للوصول من خلالها لأهداف عملية حتى يشعر بالتفأول والعمل.

10- توفير مناخ يسوده الترابط والتعاون وتعزيز العمل بروح الفريق بكافة الطرق والأشكال وعلى جميع المستويات الإدارية فى الشركة مما يزيد من أواصر الثقة والترابط بين المديرين والموظفات لتعزيز الارتباط الوظيفي.

ثالثاً: مقترحات لبحوث مستقبلية:

في ضوء ما اطلعت عليه الباحثة من دراسات سابقة وما توصلت إليه من نتائج توصي الباحثة بإجراء مزيد من البحوث أو الدراسات ذات الصلة بمتغيرات الدراسة كما هو موضح فيما يلي:

- 1- تأثير التمر في مكان العمل على الانسحاب الوظيفي.
- 2- تأثير عدم العدالة التوزيعية (Distributive Injustice) على الارتباط الوظيفي.
- 3- دور الرشاقة التنظيمية في تعزيز الارتباط الوظيفي.
- 4- العلاقة بين التمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي بقطاعات أخرى غير التي تناولتها الدراسة الحالية، كالقطاع الصحي وقطاع تكنولوجيا المعلومات.

المراجع

المراجع

أولاً: المراجع العربية

ابراهيم ،منى محمد سيد (2011) . سلوكيات الاستقواء فى المنظمات الحكومية : دراسة ميدانية بإحدى المحافظات المصرية . المجلة العربية للعلوم الإدارية :جامعة الكويت – مجلس النشر العلمى 18، (3)، 435 – 470 .

أبو المعاطى، فياض (2019)، أثر الإحباط التنظيمى فى الالتزام العاطفى والتمثيل السطحى فى بعض الفنادق المصرية:الخبرة الوظيفية وسيط محسن ،مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة كلية السياحة والفنادق ،جامعة قناة السويس ، 17،(1)،126-137 .

أرنوط ،بشرى (2019) فعالية برنامج قائم على العلاج بالقبول والالتزام عبر الإنترنت فى خفض أعراض التمر الوظيفى لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس ،مجلة الإرشاد النفسى ،جامعة عين شمس ، 57 (1) ، 1-39.

الببلى ،تامر بركات السيد أحمد (2020) أثر العدالة التنظيمية على الارتباط بالعمل ،دراسة تطبيقية على العاملين بالادارة العامة لجامعة المنصورة ،رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية التجارة ،جامعة المنصورة ،قسم إدارة الأعمال .

الحنيفات ، دانا عبدالرحمن ، والحرايزة ، يزن امانور قطيش .(2022). الدعم التنظيمى المدرك وأثره على الارتباط الوظيفى : دراسة حالة فى جامعة الطفيلى التقنية ،مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث ،مج 8، ع 1، 551-604 .

الرفاعى، شيماء اسماعيل عبدالغنى ،جودة، عبدالمحسن عبدالمحسن حسن، وكامل، محمود أبو المجد (2021). الإحباط الوظيفى كمتغير وسيط بين التمر التنظيمى والارتباط بالعمل : دراسة تطبيقية على الممرضات بمستشفيات وزارة الصحة بالمنصورة.المجلة المصرية للدراسات التجارية، 45،(4) ، 1-26.

الزغبى،دلال محمد،ومهيديات ،رزان على (2014) سلوكيات التمر التى يمارسها العاملون فى المؤسسات الأكاديمية فى الأردن والعوامل المرتبطة بها (دراسة حالة) ،المجلة الدولية للأبحاث التربوية /جامعة الإمارات المتحدة ،العدد (35) ، 32-61 .

الزهراني، نسرين على عبدالله.(2020).درجة توافر أبعاد الارتباط الوظيفي لدى معلمات المدارس الثانوية بمكة المكرمة من وجهة نظر القائدات :دراسة ميدانية .مجلة العلوم التربوية ،28، (1) 153-127.

العابدي ،على رزق.(2014).الرشاقة التنظيمية :مدخل استراتيجي في عملية الاستغراق الوظيفي للعاملين :دراسة تجريبية لعينة من شركات القطاع الصناعي في وزارة الصناعة والمعادن .مجلة الغرى للعلوم الاقتصادية والادارية .ع(8)،مج(24)،ص174-147.

العزاوي ، هدى (2020) . أثر التنمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية .مجلة بحوث الشرق الأوسط ،3(3) ،174-202.

العزوني ،هدى سليمان (2020)،أثر التنمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية ،مجلة بحوث الشرق الأوسط ،جامعة عين شمس ،مركز بحوث الشرق الأوسط ،مصر ، 57 (5) ، 202-173 .

العشري ، تامر إبراهيم (2020)،رأس المال النفسي الإيجابي كوسيط بين المتعة في مكان العمل والارتباط الوظيفي بالتطبيق على معاونى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة ،المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، 50 (4) ، 463-454 .

العشري، تامر إبراهيم. (2021). توسيط التنمر في مكان العمل في العلاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية ونية ترك العمل : بالتطبيق على العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية . مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية : جامعة الإسكندرية -كلية التجارة ،58 (1)،251-221.

العنقري،عبدالعزیز بن سلطان؛ المغربي ،عبدالحמיד (2012) أثر الأنماط القيادية على الارتباط الوظيفي لدى العاملين بمصرف الراجحي بالمنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية ،المجلة المصرية للدراسات التجارية (جامعة المنصورة :كلية التجارة) المجلد 26، العدد 51،3-108.

الماضي ، أشواق بنت سعود بن عبدالله ،الشنيقي ، نجلاء بنت ابراهيم (2021) . التمكين الوظيفي وأثره على الارتباط الوظيفي .المجلة العربية للإدارة ، مج 41، ع4، 338-313 .

المغربي ، عبدالحמיד (2012) ،جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الارتباط الوظيفي : دراسة ميدانية ، مجلة الدراسات والبحوث التجارية ، جامعة الزقازيق ، كلية التجارة ،41،(2)،318-251.

المنديل ،صيتة بنت منديل ، السلمى ، رباب بنت محمد ،زكى ، خديجة بنت محمود ، والشماسى ،أريج بنت عبدالرحمن .(2018). السمات الشخصية وأثرها فى تفشى ظاهرة التنمر فى بيئة العمل : دراسة ميدانية على الإداريات بجامعة الملك عبدالعزيز بجدة .مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية: المركز القومى للبحوث غزة ،المجلد (2) العدد (9) ،68-94 .

المنسى،محمود عبدالعزيز، أثر جودة العلاقات التبادلية بين القائد ومروسيه على الارتباط الوظيفى،الدور الوسيط لرأس المال النفسى :دراسة تطبيقية على هيئة التمريض فى المستشفيات والمراكز الطبية.

بشرى ،اسماعيل أحمد(2017) التنمر فى بيئة العمل وعلاقتها بكل من جودة القيادة والاكتئاب لدى أعضاء هيئة التدريس .مجلة أداب ذى قار العراق ،23، 350-424 .

جودة ،عبدالمحسن ،عبدالمحسن ،وآخرون (2017) العلاقة بين العقد النفسى والارتباط الوظيفى ، بالتطبيق على العاملين بشركات قطاع الأعمال العام بمحافظة الدقهلية ،المجلة المصرية للدراسات التجارية ، 41، (1)، 335-360 .

دمرجيان . سارين شانت خشادور (2018) ،أثر إستراتيجية علاقات العمل على سلوكيات التنمر فى مكان العمل : الدور المعدل لممارسات الادارة بالتجوال ،رسالة ماجستير ،جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

رضوان ،طارق رضوان محمد ،أسماء سعيد محمد عطا (2018)أثر رأس المال النفسى فى أبعاد سلوكيات المواطنة التنظيمية :دراسة تطبيقية ،مجلة التجارة والتمويل :جامعة طنطا ،كلية التجارة (1)21-64.

ريان ،عادل ريان (2013) العلاقة بين العدالة التنظيمية وأشكال الاستقواء داخل مكان العمل :دراسة ميدانية بالتطبيق على الممرضات العاملات بمستشفيات جامعة أسيوط، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ،(55)، 277-308 .

زيدان،ميادة السيد،(2016).ضغوط العمل وتأثيرها على الارتباط الوظيفى ،رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة المنصورة ،كلية التجارة.

عبدالعال ، حسن (2018) ، دور القيادة الابداعية فى تنمية الاستغراق الوظيفى بوزارة الداخلية والامن الوطنى الفلسطينى ، رسالة ماجستير ، جامعة الأقصى ، غزة ، فلسطين .

عبدالعزیز، حمدی جمعه. (2020). دور القيادة الأخلاقية في تقبل سلوكيات التمر الوظيفي للعاملين بجامعة حلوان. *مجلة البحوث المالية والتجارية* : جامعة بورسعيد – كلية التجارة، (4)، 322-392.

على، حمدی أحمد عمر ومحمد، وفاء على محمد (2021) . التمر في بيئة العمل والاندماج الوظيفي – دراسة سيوسولوجية على عينة من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج ، *مجلة علوم الإنسان والمجتمع* ، 10(1)، 91-143.

عياد، خالد محمود فهمي (2017) التأثيرات المتبادلة لسلوكيات صمت العاملين والارتباط الوظيفي: دراسة تطبيقية، *مجلة التجارة والتمويل*: جامعة طنطا -كلية التجارة ،العدد (4)، 377-416 .

عيد، أيمن عادل عبدالفتاح، واسماعيل، إبراهيم السيد إبراهيم على . (2019) دور الارتباط الوظيفي في تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية على البريد المصري . *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*: جامعة السادات – كلية التجارة ، 3، (1)، 71 – 96 .

ماضي، أحمد (2014). أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الاقليمي التابع للأونروا . رسالة ماجستير منشورة .الجامعة الإسلامية: غزة.

عبدالله، محمد حمزة امين (2022) التمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي، *مجلة كلية التربية في العلوم الانسانية والادبية*، 28، (4)، 203-260.

مغار، عبدالوهاب (2015).التمر الوظيفي – مقارنة نظرية ،*مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية،الجزائر*،مج ب ،ع 43، 511-521 .

ملال ،خديجة (2022)التمر الوظيفي في القطاع الصحي ،*مجلة المعيار* ،13، (1)،21-35.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Abun, D., Menor, R. I., Catabagan, N. c., Magallanes, T., & Ranay, F. B. (2021). Organizational climate and work engagement of employee of divine word colleges in Ilocos Region, Philippines. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 10(1), 107-121.
- Ahmad, N., Ullah, Z., Aldhaen, E., Han, H., & Scholz, M. (2022). A CSR perspective to foster employee creativity in the banking sector: The role of work engagement and psychological safety. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 67, 102968.
- Ahmed, G. F. G. (2021). Psychological hardiness as a mediator variable between workplace bullying and job anxiety among early childhood teachers: implications for healthcare. *International Journal of Human Rights in Healthcare*, (ahead-of-print).
- Ahmed, S. (2018). Can ethical leadership inhibit workplace bullying across East and West: Exploring cross-cultural interactional justice as a mediating mechanism. *European Management Journal* 36,223-234.
- Amor, A. M., Xanthopoulou, D., Calvo, N., & Vazquez, J.P. A. (2021). Structural empowerment, psychological empowerment, and work engagement: A cross-country study. *European Management Journal*, 39(6), 779-789.
- Ampofo, E. T. (2020). Mediation effects of job satisfaction and work engagement on the relationship between organizational embeddedness and affective commitment among frontline

employees of star-rated hotels in Accra. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 44: 253-262.

Anitha, J. (2014). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. *International journal of productivity and performance management*, 63(3), 308-323.

Arynne, O. (2009) *Managing Workplace Bullying*. Palgrave Macmillan, New York. Bagel, N., Aytac, S., & Bayram, N. (2006). Bulling in Turkish white - collar workers. *Occupational Medicine* ,56(4),226-231.

Barrow, L. (2015), *Workplace bullying: The perceptions of Canadian university students*, *world journal of management*, 6, (2).

Breevaart K, Bakker, A. B., and Demerouti, E.(2014) management and employee work engagement, *Journal of Vocational Behavior* ,84,1, P.31-38.

Brewer, G., Holt, B., &Malik S. (2018). Workplace bullying in risk and safety professionals, *Journal of Safety research*,64,129-133.

Burke, Ronald J. (2009) *Work Engagement among hotel managers in Beijing, China: Potential antecedents and consequences*, *Toutism Review*, V. 64, N. 3, P. 5-18.

Chadwick, S., Chadwick, S., Travaglia, J., & Travaglia, J. (2017). Workplace bullying in the Australian health context: a systematic review. *Journal of health organization and management*, 31(3), 286-301.

- Chen J., (2007) A Study of employee Engagement Within A Chinese Context, Master thesis, Faculty of Business Administration, Simon Fraser University.
- Chester J. Taranowski. (2011) Work Engagement: Creating more meaningful job, ERS, Vol. XVII, Issue 3, PP.1-4.
- Ciby, M. and Raya, R. p. (2014), Exploring Victims experiences of workplace bullying: agroundedtheory approach, Vikalpa,39(2),69-82.
- Cooper-Thomas, H., Gardner, D., O`Driscoll, M., Catley, B., Bentley, T., &Trenberth, L., (2013). Neutralizing work place bullying.
- Cowie, Helen; paul, Naylor; Ian, Riversb; peter, Smithc; Beatriz, Pereirad; (2002), Measuring workplace bullying, Aggression and violent Behavior, vol 7,33-51.
- Creasy, T., & Carens, A. (2017) The effects of workplace bullying on team learning, innovation and project success as mediated through virthal and traditional team dynamics. International Journal of Project Management, 35(6).
- Cruz, J. P., Alquwez, N., & Balay- Odao, E. (2022). Work engagement of nurses and the influence of spiritual climate of hospitals: A cross-sectional study. Journal of Nursing Management, 30(1),279-287.
- Devonish, D. (2017). Dangers of workplace bullying: evidence from the Caribbean. Journal of aggression, conflict and peace research,9(1),69-80.

Dianal, et al (2014) work Engagement: the roles of organizational Justice and divine word colleges in Ilocos Region, Philippines. International Journal

Einarsen, S. (1999) The Nature and Causes of Bulling at Work, International Journal of Manpower ,20(1/2),16-27.

Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassmt at work: Validity, factor structure and psychometric 25 properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. Work & Stress, 23(1), 24-44.

Elewa, A. H., & El Banan, S. H. A. (2019). Organizational culture, organizational trust and workplace bullying among staff nurses at public and private hospitals. International Journal of Nursing Didactics, 9(4), 10-20.

Faiz, S., Safdar, S., & Mubarak, N. (2022). Impact of thriving at work on eustress and distress: career growth as mediator. European Journal of Training and Development, 46(1/2), 178-193.

Garber Bouve´2007, College of Health Sciences, Northeastern University, Boston, Massachusetts 02115, USA.

Garber,peter,2008.50 activities for employee engagement. Amerherst: HRD press.

Gardner, D., Roche, M., Bentley, T., Cooper-Thomas, H., Catley, B., Teo, S., & Trenberth, L. (2020). An exploration of gender and workplace bullying in New Zealand. International journal of Manpower, 41(8), 1385-1395.

George, O. J., Okon, S. E., & Akaighe, G. (2021). Emotional intelligence and work engagement: a serial mediation model. Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance.

Gillen, P. A., Sinclair, M., Kernohan, W. G., Begley, C. M., & Luyben, A. G. (2017). Interventions for prevention of bullying in the workplace. Cochrane database of systematic reviews, (1).

Glambek, M., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2015) Take it or leave: A five -year prospective study of workplace bullying and indicators of expulsion in working life. Industrial Health, 53, 160-170.

Glambek, M., Nielsen, M.B., Gjerstad, J., & Einarsen, S. (2018) Gender differences in the relationship between workplace bullying and subjective back and neck pain: A two-wave study in a Norwegian probability sample. Journal of psychosomatic research, 106, 73-75.

Hammedi, W., Leclercq, T., Poncin, I., & Alkire, L. (2021). Uncovering the dark side of gamification at work: Impacts on engagement and well-being. Journal of Business Research, 122: 256-269.

Hernandez, M., & Guarana, C. L. (2018) An examination of the temporal intricacies of job engagement. Journal of management, 44(5).

Jesuthalen, R. (2003). Business performance management, world at work journal, vol. (120), No. (4), pp.55-64.

- Kapil, K.& Rastogi, R. (2020). The Relationship between Leader -Member Exchange, Work Engagement and Organizational Citizenship Behaviour. *Journal of Indian Business Research*, 12(2), 191-214.
- Khan, A.& Khan, R. (2012) Understanding and managing workplace bullying, *Industrial and Commercial Training*. 44, (2), 85-89.
- Khan, T. I., Jam, F. A., Akbar, A., Khan, M. B., & Hijazi, S. T. (2011). Job involvement as predictor of employee commitment: Evidence from Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 6(4), 252.
- Kim, C. (2011). Factors Influencing public Employee Engagement and its impact on organizational performance.
- Knotts, K. G., & Houghton, J. D. (2021). You can't make me! The role of self-leadership in enhancing organizational commitment and work engagement. *Leadership & Organization Development Journal*, 42(5), 748-762.
- Köse, A. (2016). The Relationship between Work Engagement Behavior and Perceived Organizational Support and Organizational Climate. *Journal of Education and Practice*, 7(27), 42-52.
- Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2011). The Relationship Between Supervisor Personality, Supervisors, perceived stress and workplace bullying. *Journal of Business Ethics*, 99(4), 637-651.
- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2007). Perpetrators and targets of bullying at work: Role stress and individual differences. *Violence & victims*, 22(6), 735-753.

- Mauno, S., Kinnunen, U., & Ruokolainen, M. (2007) Job demands and resources as antecedents of work engagement: Alongitudinal study. *Journal of vocational behavior* ,70(1),149-171.
- Namie, G., & Lutgen – Sandvik, E. (2010). Active and Passive Accomplices: The Communal, Character of Workplace Billying. *International Journal of Communication*, 4, 343-373.
- Nimon, K., &Shuck, B. (2020). Work engagement and burnout: Testing the theoretical continuums of identification and energy. *Human Resource Development Quarterly*, 31(3),301-318.
- Oghojafor, B., Muo F., and Olufayo, T. (2012), perspective of bullying problem at workplace in Nigeria, The experience of workers, *International Journal of arts and commerce* ,1. (3), 1-18.
- Oliver, Al And Rothman s. (2007), Antecedents of Work Engagement in a Multinational Oil company, *SA Journal of Industrial Psychology*,33(3),49-56.
- Oubibi, M., Fute, A., Xiao, W., Sun, B., & Zhou, Y. (2022). Perceived organizational support and career satisfaction among Chinese teachers: The mediation effects of job crafting and work engagement during COVID-19 Sustainability, 14(2),623.
- Paek, S., Schuckert, M., Kim, T. T., & Lee, G. (2015). Why is hospitality employees psychological capital important? The effects of psychological capital on work engagement and employee morale. *International Journal of hospitality management*, 50,9-26.

- Patah, M., Abdullah, R., Naba, M., Zahari, M., &Radzi, S, (2010). Workplace bullying experiences, emotional dissonance and subsequent intentions to pursue a career in the hospitality industry. Journal of global business and economics ,1(1),15-26.**
- Paul, G. D., &Kee, D.M.H. (2020).HR, workplace bullying, and Turnover intention: The role of work engagement. Journal of environmental Treatment Techniques,8(1),23-27.**
- Power, J. L., Brotheridge, C. M., Blenkinsopp, J., Bowes -Sperry, L., Bozionelos, N, Buzady, z., &Madero, S. M. (2013) Acceptability of workplace bullying. A comparative study on six continents. Journal of Business research ,66(3),374-380.**
- Radic, A., Arjona-Fuentes, J. M., Ariza-Montes, A., Han, H., & Law, R. 2020. Job demands–job resources (JD-R) model, work engagement, and well-being of cruise ship employees. International Journal of Hospitality Management, 88: 1-9.**
- Rai, A., & Agarwal, U.A, (2017). Workplace bullying among Indian managers: Prevalence, sources and bystanders, reactions, International Journal of Indian Culture and Business Management, 15(1), 58.**
- Rai &Agarwal, (2017) workplace bullying and employee silence Moderated mediation modle of psychological contract violation and workplace friend ship Emerld Publishing Limited, vol. 4, No. 1, p: p. 226-239.**
- Rai, (2017) Linking workplace bullying and work engagement the mediating Role of psychological contract violation Journal of Human Resources Management., vol. 4, No. 1p: p. 42-71.**

- Raymond, T., & Mjoli, T. Q. (2013). The relationship between job involvement ,job satisfaction and organizational commitment among lower -level employees at a motor car manufacturing company in east London ,South Africa *Journal of Business and Economic Management* ,1(2),025-035.
- Rayner, Charlotte & Hoel, Helge (1997). A Summary Review of Literature Relating to work place Bullying, *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 181-191.
- Rich Bruce Louis, Jeffrey Allepine, and Eean R. Crawford (2010), job engagement: antecedents and effects on job performance, *Academy of Management Journal*, Vol .53No.3PP.617-635.
- Robson, C. (2002). *Real World Research: A Resource for Social Scientists and Practitioner -Researchers* (2nd ed). Oxford: Blackwell Publishers Ltd.
- Samnani, A, -K., & Singh, P. (2016). Workplace bullying: Considering the interaction between individual and work environment. *Journal of Business Ethics*, 139(3), 537-549.
- Samnani, A. K., & Singh, p. (2014). Performance- enhancing compensation practices and employee productivity: The Role of Workplace bullying. *Human Resource Management Review*, 24(1), 5-16.
- Saraswati, K. D. H., & Pertiwi, M. S. N. D. (2020). Work performance: The impact of work engagement, psychological capital, and perceived organizational support. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni*, 4(1), 88-97.

- Scharp, Y. S., Bakker, A. B., & Breevaart, K. (2022). Playful work design and employee work engagement: A self-determination perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 134, 103693.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez – Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, (1), 71-92.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and psychological measurement*, 66(4), 701-716.
- Spagnoli, P., Balducci, C., & Fraccaroli, F. (2017). A two -wave study on workplace bullying after organizational change: A moderated mediation analysis. *Safety science*, 100, 13-19.
- Srivastava, S., Singh, L. B., Kapoor, V., & Solanki, U. (2021). A JD-R perspective for enhancing engagement through empowerment: A study on Indian hotel industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 12-25.
- Tag-Eldeen, A., Barakat, M., & Dar, H. (2017). Investigating the Impact of work place bullying on employees morale performance and turn over Intentions in five-star Egypton Hotels operations. *Tourism and travelling*, 1, 4-14.
- Tariq, Q., and Ali, S.M. (2012). Role of popularity in being bullied at the workplace. *Pakistan business review* ,13(4).

- Tensay, A.T., &Singh, M. (2020). The nexus between HRM, employee engagement and Organizational performance of federal public service organizations in Ethiopia. Heliyon ,6(6), e04094.**
- Valentine, S., & Fleischman, G. (2018). From schoolyard to workplace: The impact of bullying on sales and business employees' machiavellianism, job 24 satisfaction, and perceived importance of an ethical issue. Human Resource Management, 57(1), 293-305.**
- Wafald, A.J. (2008). An examination of job engagement, transformational leadership and related psychological constructs. college of Arts and Science: Kansas state university.**
- Wahyuningsih sri H., Sudiro a., Troena, E., Irawanto, and Dodi W., (2018), Competing Through Employee Engagement: A Strategic Perspective of Human Resource Agnda, Journal of Management Research, 10(2), p.112-129.**
- Wang, L., Law, K.S., Zhang, M. J., Li, Y. N., &Liang, Y. (2019) It`s mine! Psychological ownership of one`s job explains positive and negative workplace outcomes of job engagement. Journal of Applied Psychology, 104(2),229-246.**
- Wee, K. Z., & Lai, A. Y. (2022). Work engagement and patient quality of care: A meta-analysis and systematic review. Medical Care Research and Review, 79(3), 345-358.**
- Wijayati, D. T., Rahman, Z., Rahman, M. F. W., Arifah, I. D. C., & Kautsar, A. (2022). A study of artificial intelligence on employee performance and**

work engagement: the moderating role of change leadership. International Journal of Manpower, 43(2), 486-512.

Yahaya, A., ing, T. C., Lee, G. M., Yahaya N., Boon, Y., Hashim, S., &Jesus, S. K. C.I. (2012). The impact of workplace bullying on work performance .Archives Des Sciences, 65 (4),18-28.

Yamada, David (2008) "Workplace Bullying and Ethical Leadership," The Journal of Values-Based Leadership: Vol. 1 : Iss. 2 , Article 5.

Yong, Jun Choi; Gie, Ok Noh, (2020), Relationships of Nurses' Character for Care and Workplace Bullying in EarlyStage Nurses, international Journal of Advanced Culture Technology, 8, (2), 184-191.

الملاحق

ملحق 1
إطار الدراسة الاستطلاعية

إطار الدراسة الإستطلاعية

برجاء الإجابة عن الأسئلة التالية، وإضافة التعليقات التى تراها مناسبة:

أولاً: الجزء الخاص بتنمر الرؤساء

- 1 - هل يحدث ادعاء بعدم نضوج العاملين وعدم معرفتهم بمصلحة العمل ؟
- 2 - هل يقوم مديرك بتزويدك بالمعلومات الكافية بخصوص متطلبات وظيفتك ؟
- 3 - هل يحدث تقليل من شأن العاملين والتحقير والاستخفاف بهم ؟
- 4 - هل هناك عدالة فى توزيع المكافآت الغير مرتبطة بالأداء ؟
- 5 - هل يستخدم المديرين كلمات مهينة اتجاه العاملين ؟
- 6 - هل توجد إهانات وصراخ وتعامل غير لائق من قبل المدراء اتجاه العاملين ؟

ثانياً: الجزء الخاص بالارتباط الوظيفى

- 1 - هل تشعر بأن طاقتك تتدفع بقوة أثناء العمل ؟
- 2 - ما شعورك عند إنجاز الأعمال الموكلة إليك ؟
- 3 - ما الشعور الذى ينتابك عند الذهاب للعمل ؟
- 4 - هل تشعر بالانتماء لمكان عملك ؟
- 5 - ما الأعمال الموكلة إليك وهل تناسب مؤهلاتك وخبراتك ؟

6 - هل تشعر بالسعادة عند انجاز الأعمال الموكلة إليك ؟

7 - كيف تطور عملك وتبدع فيه ؟

ملحق 2

قائمة الاستقصاء

قائمة الاستقصاء

الفاضل والفاضلة

...../

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تقوم الباحثة / منى حسنى عبد الحميد غازى، بإعداد رسالة الماجستير

المهنى بعنوان:

العلاقة بين التنمر في مكان العمل والارتباط الوظيفى بالتطبيق على العاملين

بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية.

ويستلزم إعداد الرسالة التعرف على آرائكم، لذلك تم تصميم تلك الأسئلة بصورة

بسيطة للتعرف على آرائكم من خلال وضع علامة (✓) أمام كل عبارة أسفل

الاختيار الذى يعبر عن رأيكم والباحثة تتقدم لكم سلفا بوافر الشكر على استجاباتكم

وتعاونكم معها في مجال البحث العلمى.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة

منى حسنى عبد الحميد غازى

برجاء التكرم بوضع علامة (√) أمام كل عبارة من العبارات التالية أسفل الدرجة التى تمثل درجة موافقتكم عليها.

أولا التنمر فى مكان العمل

م	الفقرة	يحدث بشدة	يحدث	محايد	لا يحدث	لا يحدث
<u>التنمر المرتبط بالعمل</u>						
(1)	تتجاهل الإدارة مقترحاتى.					
(2)	أشعر بمراقبة غير عادية لى أثناء تأدية عملى.					
(3)	يتم حجب المعلومات والبيانات التى تؤثر على أداء عملى.					
(4)	يطلب منى القيام بأعمال دون مستوى كفاءتى.					
(5)	يتم نقل مهام عملى دون أخذ رأيى.					
(6)	أشعر بعدم التقدير من رؤسائى.					
(7)	يوجه المسئولون الاساءة إلى عند قيامى بأى خطأ ولو بسيط.					
(8)	يتم تجاهل أرائى فيما يخص عملى.					
(9)	يتم تكليفى بمهام ذات مواعيد نهائية قصيرة لأداء عملى.					
(10)	يتم رفض طلبك للأجازة أو التدريب بدون مبرر.					
(11)	يكلفنى مشرفى بمهام إضافية باستمرار دون زملائى.					
(12)	توجد انتقادات متكررة تتعلق بعملى.					

م	الفقرة	يحدث بشدة	يحدث	محايد	لا يحدث	لا يحدث
<u>التنمر المرتبط بالشخص</u>						
(1)	يوجه لى مديرى فى العمل ألفاظ مهينة أمام زملاء.					
(2)	أشعر أن مديرى يحاول التدخل فى حياتى الشخصية.					
(3)	أشعر بتصيد الأخطاء لى من جانب المدير.					
(4)	توجد تصريحات مسيئة ومتكررة تمس حياتى الخاصة والشخصية.					
(5)	أعرض للنميمة والشائعات وادعاءات ضدى من جانب المدير.					
(6)	يتم الانتقاد المستمر لأخطائى من المدير بشكل متكرر.					
(7)	أعرض للتجاهل أو رد فعل عدائى من المدير.					
(8)	أعرض للمضايقات اللفظية أمام زملائى.					
(9)	يعاملنى مديرى بطريقة تدل على عدم الاحترام.					
(10)	يتم إلقاء نكات غير لائقة عنى.					
(11)	يصرخ مديرى فى وجهى بشكل مستمر.					
<u>التنمر المرتبط بالتخويف الجسدى</u>						
(1)	أعرض للصراخ من قبل مشرفى أثناء العمل بدون مبرر.					
(2)	أشعر بعدم الاستقرار النفسى بسبب التهديد.					

م	الفقرة	يحدث بشدة	يحدث	محايد	لا يحدث	لا يحدث
(3)	يتم استخدام أسلوب التخويف معى مثل توجيه أصابع الاتهام واعترض طريقى.					
(4)	يتم تهديدى بالعنف أو الإيذاء الجسدى					
(5)	أعرض من قبل مديرى للدفع باليد.					
(6)	يتبع مديرى سلوكيات التخويف لى دائما.					

ثانيا: الارتباط الوظيفى

م	الفقرة	يحدث بشدة	يحدث	محايد	لا يحدث	لا يحدث بشدة
<u>الحيوية فى العمل</u>						
(1)	أشعر بالقوة والنشاط عند أداء مهام وظيفتى.					
(2)	عندما أستيقظ فى الصباح أشعر بالرغبة فى الذهاب لعملى.					
(3)	أشعر بأن طاقتى تزيد بقوة أثناء العمل.					
(4)	يمكننى الاستمرار فى عملى لساعات طويلة.					
(5)	أستطيع الاستمرار فى العمل حتى لو لم تكن الأمور على مايرام.					
(6)	أتمتع بمرونة عقلية عالية فى وظيفتى					
(7)	أقبل التحدى فى الأمور التى أقوم بها.					
<u>التفانى فى العمل</u>						

م	الفقرة	يحدث بشدة	يحدث	محايد	لا يحدث	لا يحدث بشدة
(1)	لدى المثابرة فى العمل، حتى عندما لا تسير الأمور بشكل جيد.					
(2)	تساعدنى وظيفتى على إبراز كل طاقاتى.					
(3)	أشعر أن الوقت يمر بسرعة عندما أعمل.					
(4)	تعد وظيفتى مصدر تحفيز لى.					
(5)	أبذل أقصى جهد فى العمل الذى أقوم به.					
(6)	العمل الذى أقوم به ذو معنى وقيمة.					
<u>الانهماك فى العمل</u>						
(1)	لا أشعر بمرور الوقت أثناء العمل.					
(2)	أفكر فى عملى حتى بعد إنتهاء مواعيد العمل الرسمية.					
(3)	أنسى كل شئ حولى عندما أقوم بعملى.					
(4)	أشعر بالسعادة عندما أعمل بجد وحماس.					
(5)	من الصعب أن أعزل نفسى عن عملى.					
(6)	أركز فى عملى دون الانشغال بأشياء أخرى.					

ثالثاً: البيانات الديموغرافية:

1- النوع :

- أ- ذكر..... ()
ب- أنثى..... ()

2- فئة العمر:

- أ- أقل من 30..... ()
ب- من 30 إلى أقل من 45 سنة..... ()
ت- 45 سنة فأكثر..... ()

3- المؤهل:

- أ- متوسط وفوق المتوسط..... ()
ب- جامعي..... ()
ت- دراسات عليا..... ()

4- الحالة الاجتماعية:

- أ- أعزب..... ()
ب- متزوج..... ()
ت- متزوج ويعول..... ()
ث- أرمل أو مطلق..... ()

الملخص باللغة العربية

تمهيد

إن الاهتمام بموضوع التتمر فى مكان العمل ليس حديث العهد، فقد حظى باهتمام العديد من الباحثين فى السابق من خلال كتاباتهم المتعلقة بالحقوق الاجتماعية والنفسية والادارية وغيرها من حقول المعرفة، وفى هذا السياق أشار (Chadwick and Travaglia,2017) إلى أن التتمر فى مكان العمل شكل من أشكال العنف النفسى، وهو من السلوكيات السلبية ولاساء المتكررة الموجهه اتجاه العامل أو مجموعة من العمال مما يخلق خطرا على صحتهم وسلامتهم فى العمل، ومن هذه السلوكيات التخويف والتهديد.

وعلى الجانب الآخر، أثار ظهور مفهوم الارتباط الوظيفى وتطبيقاته فى الفكر الإدارى الحديث اهتمام الباحثين والممارسين فى إدارة الموارد البشرية حيث يعكس هذا المفهوم ارتباط الموظفين بعملهم وتميزهم بالحيوية والنشاط والتفانى وشعورهم بالايجابية نحو عملهم وتحقيقهم للفعالية فى أداء أنشطتهم والحماس لتحقيق أهداف الوظيفة والالتزام بقيمها وتأدية عملهم بشكل أفضل والعمل على تحقيق المزيد من نتائج الأعمال المثيرة للإعجاب، بالإضافة إلى انخفاض النية لدى الموظفين لترك العمل لأنه سوف يبقى مع منظمته ويكون مدافعا عن منتجاتها وخدماتها ويساهم فى نجاح أعمالها (Burke,R.J,et al.,2009)

وأشار (saraswati&pertiwi,2020) أن الارتباط الوظيفى بشكل عام أوسع وأشمل، وهو أكثر من مجرد الرضا الوظيفى والتزام الموظف والمواطنة التنظيمية.

وبناء على ما سبق تحاول الباحثة فى هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين التتمر فى مكان العمل والارتباط الوظيفى للعاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء، فى محاولة لوضع تصور لتلك العلاقة واستكمالاً لجهد الباحثين السابقين فى هذا المجال، والعمل على تقديم مجموعة من التوصيات لقيادات الشركة للمساعدة على الارتقاء به وتحقيق أهدافه الاستراتيجية والمحافظة على مواردها البشرية.

أولاً: مصطلحات الدراسة

التممر فى مكان العمل: يعد التمر فى مكان العمل شكلا من أشكال الإساءة اللفظية والإيذاء موجه من قبل الفرد العامل أو مجموعة من العاملين نحو فرد أو مجموعة من العاملين كالتهويل والتقليل من قيمتهم، ويعتبر التمر فى مكان العمل مجموعه من السلوكيات السلبية مثل سوء المعاملة المؤسسية على أساس التسلسل الهرمى للسلطة، والتهويل الجسدى، والمضايقات والتجاهل والتهديدات اللفظية، ومن السلوكيات السلبية للتمر فى العمل تهديد الوضع المهنى مثل (الاستخفاف بالرأى والاذلال المهنى واتهامه بعدم بذل الجهد) والتهديد على المكانة الشخصية مثل (الشائم والاهانات والتهويل والتقليل من القيمة) (عبدالعزيز، 2020).

الارتباط الوظيفى: وعرفه (الماضى والشنىفى، 2021) بأنه تلك العلاقة الايجابية المرتبطة بين الموظف والمنظمة التى يعمل بها، التى تنتج من التزام الموظف عقليا وعاطفيا تجاه منظّمته، ورغبته الشديدة لبذل قصارى جهده لتحقيق أهداف المنظمة وسعيا لنجاحها والرغبة فى البقاء بالمنظمة.

ثانياً: مشكلة الدراسة

يمكن صياغة مشكلة الدراسة فى الإجابة على التساؤل التالى:

ما هو أثر التمر فى مكان العمل على الارتباط الوظيفى للعاملين فى شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية ؟

ويمكن ترجمة هذا التساؤل إلى عدة تساؤلات فرعية كالتالى:

- 1- ما نوع علاقة الارتباط بين التمر فى مكان العمل وأبعاد الارتباط الوظيفى من وجهة نظر العاملين فى شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية ؟
- 2- ما مستوى تأثير التمر فى مكان العمل على الارتباط الوظيفى من وجهة نظر العاملين فى شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية؟
- 3- هل توجد إختلافات معنوية بين أراء مفردات عينة الدراسة حول التمر فى مكان العمل والارتباط الوظيفى فى ضوء النوع والعمر ومستوى التعليم والحالة الاجتماعية ؟

ثالثاً: أهداف الدراسة

انطلاقاً من مشكلة الدراسة والتساؤلات المنبثقة منها، فإن هذه الدراسة تسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- تحديد نوع العلاقة بين التتمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي من وجهة نظر العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية.
- 2- معرفة مدى تأثير التتمر في مكان العمل على الارتباط الوظيفي من وجهة نظر العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية.
- 3- بيان الاختلافات بين العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية فيما يتعلق بكل من التتمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي بالشركة.

رابعاً: فروض الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة، تختبر الدراسة الفروض التالية:

الفرض الأول: لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين التتمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي من وجهة نظر العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية.

الفرض الثاني: لا يوجد تأثير معنوي للتتمر في مكان العمل على الارتباط الوظيفي من وجهة نظر العاملين في شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية.

وينقسم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

- H2a لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد التتمر في مكان العمل على الحماس في العمل كأحد أبعاد الارتباط الوظيفي.
- H2b لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد التتمر في مكان العمل على التفاني في العمل كأحد أبعاد الارتباط الوظيفي.
- H2c لا يوجد تأثير معنوي لأبعاد التتمر في مكان العمل على الانهماك في العمل كأحد أبعاد الارتباط الوظيفي.

الفرض الثالث: لا يوجد إختلافات معنوية بين العاملين فى شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية فيما يتعلق بكل من: التتمر فى مكان العمل و الارتباط الوظيفى بالشركة.

خامسا: أهمية الدراسة:

يمكن توضيح أهمية الدراسة على المستويين العلمى والعملى على النحو التالى:

أولاً:- الأهمية العلمية:

تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من أنها تتناول مفهوماً من المفاهيم الحديثة في أدبيات الإدارة ألا وهو التتمر التنظيمي، ولذا سوف تسعى الباحثة الى توفير اطارا نظريا يمكن ان يساعد القائمين على ادارة شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية بالشكل الذى يوفر بيئة عمل مناسبة.

- 1) تعد هذه الدراسة جهدا متواضعا لاستكمال الدراسات السابقة بما يساعد بعض الباحثين لمزيد من الدراسة والتحليل فى هذا المجال.
- 2) توفير مؤشرات عن تأثير التتمر فى مكان العمل على الارتباط بالعمل من خلال النتائج التى يمكن التوصل اليها فى هذه الدراسة.

ثانياً: الأهمية العملية:

- 1) تستمد الأهمية التطبيقية للبحث من مجال التطبيق وهو العاملين بشركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية وما تقدمه من خدمات للمواطنين.
- 2) تستمد هذه الدراسة اهميتها من النتائج المتوقعة منها والتى يمكن ان تساهم فى تقديم دليل علمى على تأثير التتمر فى مكان العمل على الارتباط بالعمل وبالتالي الخروج بمؤشرات من شأنها ان تعمل على تحسين مستويات الاداء بهذه الشركة.

سادسا: نتائج الدراسة

- 1) وجود علاقة ارتباط معنوية بين التتمر فى مكان العمل والارتباط الوظيفى من وجهة نظر العاملين فى شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية.
- 2) وجود تأثير معنوى للتتمر فى مكان العمل على الارتباط الوظيفى من وجهة نظر العاملين فى شركة شمال الدلتا لتوزيع الكهرباء قطاع الدقهلية.

سابعا: التوصيات

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الميدانية يمكن تقديم التوصيات التالية:

- 1- عقد مجموعة من الندوات والاجتماعات التي تزيد من وعى الموظفون بسلوكيات التتمر ومخاطرها والدوافع وراء تلك السلوكيات وطبيعة الموظفين المتممرين وطرق التصدي لهم.
- 2- تعديل لوائح العمل بما يضمن توقيع العقاب لكل من يعتمد الضرر بزملائه في العمل مما يشكل رادع أمام كل من يفكر في إيذاء زملائه.
- 3- وضع أنظمة رقابية ترصد بها الإدارة سلوكيات التتمر بشكل يضمن التدخل الفوري والفعال بهدف تقليل أثار تلك السلوكيات التي تتفاقم عند تعرض الموظفين لها بشكل متكرر ولفترات طويلة.
- 4- ضرورة توعية الموظفين خاصة المنضمين حديثاً للعمل بحقوقهم وواجباتهم مما يضمن عدم استغلالهم من قبل زملائهم في العمل وتحميلهم أعباء خارج نطاق مهامهم ومسؤولياتهم.
- 5- توفير المعلومات التي تساعد العاملين على أداء عملهم بالحيوية والحماس المطلوب.
- 6- توفير الدعم اللازم لكافة العاملين بحيث يشمل الدعم المالي المطلوب وتوفير مستلزمات التشغيل اللازمة لاستغراق العاملين في العمل.
- 7- تنمية مهارات صناع ومتخذي القرار والعمل بروح الفريق.
- 8- مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.
- 9- وضع سياسات ونظم وإجراءات للعمل تتسم بالمرونة.
- 10- ضرورة المراجعة الدورية لنظام الاجور والحوافز بما يناسب التغيرات الاقتصادية والتضخم.
- 11- بث روح التفاؤل والأمل لدى العاملين لتقليل الضغوط عليهم.
- 12- منح العاملين فرص للتفكير والابداع للوصول من خلالها لأهداف عملية حتى يشعر بالتفاؤل والعمل.

13- توفير مناخ يسوده الترابط والتعاون وتعزيز العمل بروح الفريق بكافة الطرق والأشكال وعلى جميع المستويات الإدارية فى الشركة مما يزيد من أواصر الثقة والترابط بين المديرين والموظفات لتعزيز الارتباط الوظيفي.

ثامنا: مقترحات لبحوث مستقبلية:

في ضوء ما اطلعت عليه الباحثة من دراسات سابقة وما توصلت إليه من نتائج توصي الباحثة بإجراء مزيد من البحوث أو الدراسات ذات الصلة بمتغيرات الدراسة كما هو موضح فيما يلي:

- 1- تأثير التتمر في مكان العمل على الانسحاب الوظيفي.
- 2- تأثير عدم العدالة التوزيعية (Distributive Injustice) على الارتباط الوظيفي.
- 3- دور الرقابة التنظيمية في تعزيز الارتباط الوظيفي.
- 4- العلاقة بين التتمر في مكان العمل والارتباط الوظيفي بقطاعات أخرى غير التي تناولتها الدراسة الحالية، كالقطاع الصحي وقطاع تكنولوجيا المعلومات.



Mansoura University
Faculty of Commerce
Business Administration Department



Master Research Summary Titled
The Relationship Between Workplace Bullying And Job Engagement

An Applied Study On Employees Of North Delta Electricity Distribution Company, Dakahlia Sector

A Research Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for
the Degree of Master in Business Administration

By

Mona Hosny Abdelhamid Ghazy

Supervised by

Prof. Dr. Abd El Hakim Ahmed Rabea Negm

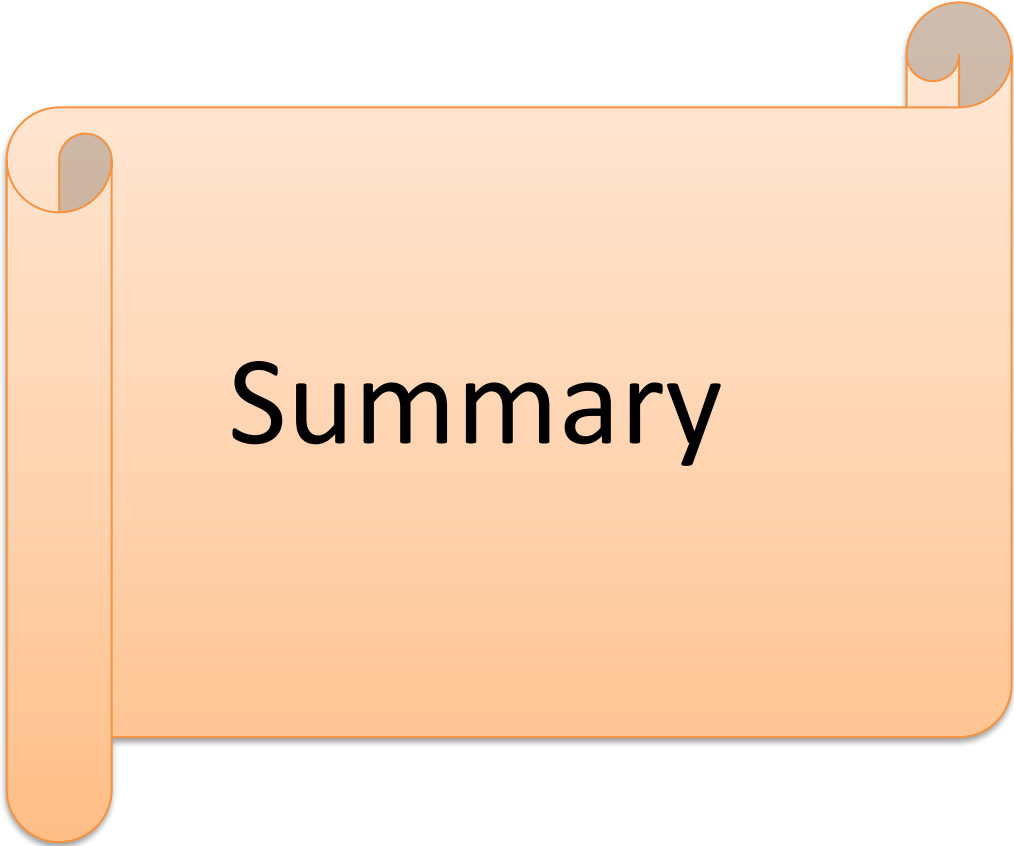
Prof. Dr. of Business Administration

Faculty of Commerce – Mansoura University

2025

Research Abstract

College: Commerce	Dep: Business Administration	Call No:
Author: Mona Hosny Abdel Hamid Ghazy	Degree: Master Degree (MBA)	Date:
Dissertation Title: The Relationship Between Workplace Bullying And Job Engagement, An Applied Study On Employees Of North Delta Electricity Distribution Company, Dakahlia Sector		
Abstract		
This research aimed to identify the relationship between bullying in the workplace and job link by applying to the employees of the North Delta Electricity Distribution Company, Dakahlia sector, and the researcher relied on determining the vocabulary of the study on a random sample of employees of the North Delta Electricity Distribution Company, Dakahlia sector, and the sample size (285) single, were distributed to the different sections in a random manner. The researcher used a survey list prepared for the purpose of collecting data on the two variables of the study, which represent bullying in the workplace (independent variable), and functional correlation (dependent variable), and used the alpha coefficient (alpha) Cronbach to calculate the coefficients of stability and honesty, and used both Pearson's correlation coefficient, and the method of multiple regression analysis. The researcher has reached several results, the most important of which is the existence of an inverse moral correlation between bullying in the workplace on each dimension of the job link, and there is a significant impact of the dimensions of bullying in the workplace on the dimensions of the functional link to the company under study.		
Key Words:		
* Bullying In The Workplace * Job Engagement		

A large, horizontal orange scroll with a gradient from light to dark orange. It has a thick vertical strip on the left side and two small circular tabs on the top edge, one on the left and one on the right.

Summary

Introduction:

The interest in the subject of bullying in the workplace is not new, it has received the attention of many researchers in the past through their writings related to the social, psychological, administrative and other fields of knowledge, and in this context (Chadwick and Travaglia, 2017) pointed out that bullying in the workplace is a form of psychological violence, which is one of the negative behaviors and repeated abuse directed towards the worker or a group of workers, which creates a risk to their health and safety at work,

And On the other hand, the emergence of the concept of job engagement and its applications in modern administrative thought aroused the interest of researchers and practitioners in human resources management, as this concept reflects the attachment of employees to their work and their excellence in vitality, activity, dedication and their sense of positivity towards their work and their achievement of effectiveness in performing their activities and enthusiasm to achieve the goals of the job and commitment to its values and perform their work better and work to achieve more impressive business results, in addition to the low intention of employees to leave work because he will stay with his organization and be a defender of Its products and services and contributes to the success of its business (Burke, R.J, et al., 2009) these behaviors include intimidation and threats.

(Sarasawati & Pertiwi,2020) noted that job engagement in general is broader and more comprehensive, and is more than just job satisfaction, employee commitment, and organizational citizenship.

Based on the above, the researcher tries in this study to identify the relationship between bullying in the workplace and the job link of the employees of the North Delta Electricity Distribution Company, Dakahlia sector, in an attempt to develop a perception of that relationship and to complement

the effort of previous researchers in this field, and work to provide a set of recommendations to the company's leaders to help upgrade it and achieve its strategic goals and maintain its human resources.

First: Study Terminology

Bullying in the workplace: Bullying in the workplace is a form of verbal abuse and abuse directed by the individual worker or a group of workers towards an individual or a group of workers such as intimidation and underestimating their value, and bullying in the workplace is a set of negative behaviors such as institutional abuse based on the hierarchy of authority, physical intimidation, harassment, ignoring and verbal threats, and negative behaviors of bullying at work threaten the professional situation such as (disregard for opinion and professional humiliation and accusing him of not doing effort) and threats to personal status such as (insults, insults, intimidation and devaluation)

Job engagement: He defined it (Al-Madi and Al-Shenifi, 2021) as that positive relationship associated between the employee and the organization in which he works, which results from the employee's mental and emotional commitment to his organization, and his strong desire to do his best to achieve the goals of the organization and in pursuit of its success and the desire to remain in the organization. (Abdulaziz, 2020).

Second: problem of the study

The problem of the study can be formulated in answering the following question:

What is the impact of bullying in the workplace on the job engagement of employees in the North Delta Electricity Distribution Company, Dakahlia sector?

This question can be translated into several sub-questions as follows:

- 1- What is the type of correlation between bullying in the workplace and the dimensions of job engagement from the point of view of employees in the North Delta Electricity Distribution Company, Dakahlia sector?
- 2- What is the level of impact of bullying in the workplace on job engagement from the point of view of employees in the North Delta Electricity Distribution Company, Dakahlia Sector?
- 3- Are there significant differences between the opinions of the study sample on bullying in the workplace and job engagement in light of gender, age, level of education and social status?

Third: Objectives of the study

Based on the problem of the study and the questions emanating from it, this study seeks to achieve the following objectives:

- 1- Determining the type of relationship between bullying in the workplace and job engagement from the point of view of employees in the North Delta Electricity Distribution Company, Dakahlia Sector.
- 2- Knowing the extent of the impact of bullying in the workplace on job engagement from the point of view of employees in the North Delta Electricity Distribution Company, Dakahlia Sector.
- 3- A statement of the differences between the employees of the North Delta Electricity Distribution Company, Dakahlia sector, with regard to both bullying in the workplace and job engagement with the company.

Fourth: Study Hypotheses:

To achieve the objectives of the study, the study tests the following hypotheses:

The first hypothesis: There is no significant correlation between workplace bullying and job engagement from the point of view of employees in the North Delta Electricity Distribution Company, Dakahlia Sector.

The second hypothesis: There is no significant effect of bullying in the workplace on job engagement from the point of view of employees in the North Delta Electricity Distribution Company, Dakahlia Sector.

This hypothesis is divided into the following sub-hypotheses:

□ H2a There is no significant effect of the dimensions of bullying in the workplace on enthusiasm at work as one of the dimensions of job engagement.

□ H2b There is no significant effect of the dimensions of bullying in the workplace on dedication to work as one of the dimensions of job engagement.

□ H2c There is no significant effect of the dimensions of bullying in the workplace on work engagement as one of the dimensions of job engagement.

The third hypothesis: There are no moral differences between the employees of the North Delta Electricity Distribution Company, Dakahlia sector, with regard to: bullying in the workplace and job engagement with the company.

Fifth: importance of the study:

The importance of the study at the scientific and practical levels can be explained as follows:

First: Scientific importance:

The scientific importance of this study stems from the fact that it deals with one of the modern concepts in the management literature, which is organizational bullying, and therefore the researcher will seek to provide a theoretical framework that can help those in charge of managing the North Delta Electricity Distribution Company Dakahlia sector in a way that provides a suitable work environment.

- 1) This study is a modest effort to complete previous studies, which helps some researchers for further study and analysis in this field.
- 2) Provide indications of the impact of workplace bullying on work engagement through the findings that can be reached in this study.

Second: Practical Importance:

- 1) The applied importance of the research derives from the field of application, which is the employees of the North Delta Electricity Distribution Company, Dakahlia sector and the services it provides to citizens.
- 2) This study derives its importance from the expected results, which can contribute to providing scientific evidence on the impact of bullying in the workplace on the link to work and thus come up with indicators that will

Sixth: Study Results

1) The existence of a significant correlation between bullying in the workplace and job engagement from the point of view of employees in the North Delta Electricity Distribution Company, Dakahlia sector.

2) The existence of a significant impact of bullying in the workplace on job engagement from the point of view of employees in the North Delta Electricity Distribution Company, Dakahlia Sector.improve the performance levels of this

Seventh: Recommendations

In light of the results of the field study, the following recommendations can be made:

1. Holding a series of seminars and meetings that increase employees' awareness of bullying behaviors, their risks, the motives behind those behaviors, the nature of bullying employees and ways to address them.

2. Amend the work regulations to ensure that anyone who deliberately harms his colleagues at work is punished, which constitutes a deterrent to anyone who thinks of harming his colleagues.

3. Develop control systems by which the management monitors bullying behaviors in a manner that ensures immediate and effective intervention in order to reduce the effects of those behaviors that are exacerbated when employees are exposed to them repeatedly and for long periods.

4. The need to educate employees, especially those who have recently joined the work, about their rights and duties, which ensures that they are not exploited by their colleagues at work and burdened outside the scope of their tasks and responsibilities.

5. Provide information that helps employees to perform their work with the required vitality and enthusiasm.

6- Providing the necessary support to all employees, including the required financial support and providing the necessary operating requirements to absorb workers at work.

7. Developing the skills of decision-makers and teamwork.

8. Participation of employees in decision-making.

9. Develop flexible policies, systems and procedures for work.

10. The need to periodically review the wage and incentives system to suit economic changes and inflation.

11- Spreading the spirit of optimism and hope among workers to reduce pressure on them.

12- Giving employees opportunities to think and be creative to reach practical goals so that they feel optimistic and work.

13. Providing an atmosphere of cohesion and cooperation and enhancing teamwork in all ways and forms and at all administrative levels in the company, which increases the bonds of cooperation and interdependence between managers and employees to enhance job linkage.

Eighth: Ideas for future research:

In light of the previous studies and findings of the researcher, the researcher recommends conducting further research or studies related to the variables of the study as shown below:

1. The impact of workplace bullying on job withdrawal.

2. The effect of distributive injustice on job engagement.
3. The role of organizational agility in enhancing job engagement.
4. The relationship between workplace bullying and job engagement with sectors other than those covered in the current study, such as the health sector and the information technology sector.