

أثر التنمر الوظيفي على كفاءة أداء
العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية

**IMPACT OF JOB BULLYING ON
EFFICIENCY OF HUMAN RESOURCE'
PERFORMANCE WITHIN
ECONOMICAL ORGANIZATIONS**

د. هدى سليمان محمود إبراهيم العزوني
دكتوراه الفلسفة في العلوم الاقتصادية البيئية
معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس

الملخص:

يعد التمر الوظيفي من المشكلات التي حظيت باهتمام عالمي نظرا لكونه أكثر أنواع العنف انتشارا وتزايدا في جميع المؤسسات بأنحاء العالم، وانعكاس آثاره السلبية على العاملين ونفسياتهم وأدائهم والمناخ الوظيفي، ويتضح هذا في تفضي حالات الفوضى والإضطراب والآثار الخطيرة التي تقع على المتممرين أنفسهم، والتي تتمثل في الدرجات السيئة وانخفاض الكفاءة الذاتية والاجتماعية، ويهدف البحث إلى معرفة وجود تأثير معنوي للتمر الوظيفي علي كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية، واشتملت فروض البحث على وجود تأثير معنوي للتمر الوظيفي علي كفاءة أداء العنصر البشري، ووجود تأثير معنوي لكفاءة أداء العنصر البشري علي المؤسسات الاقتصادية، ووجود تأثير معنوي للتمر الوظيفي علي 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 (٢٠٠) موظف بوزارة الهجرة وبتروتريد، وقد أسفرت النتائج على وجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) للتمر الوظيفي علي كفاءة أداء العنصر البشري، ووجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) لكفاءة أداء العنصر البشري علي المؤسسات الاقتصادية، كما يوجد تأثير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠.٠٥) للتمر الوظيفي علي المؤسسات الاقتصادية، وأوصى البحث بضرورة العمل على إدراك الإدارات العليا بخطورة التمر الوظيفي علي أداء العاملين، تطبيق سياسة عدم التهاون مع ظاهره التمر والتحرك السريع تجاه محاربتها.

Abstract:

In fact, job-bullying considers one of the significant problems has attracted attention of the global community, for being one of the most violent prevalent and increased problems all over the world's establishments. This problem reflects negatively on employees, affecting their psychological state, performance, and job climate which is eminently embodied in the spread out of chaos and disorder in addition to the serious effects on bullies themselves reflected in their remarkable low scores and degraded self and social efficiency.

This research objective is to identify the significant impact of job-bullying on efficiency of the human element's performance within economical establishments. The research hypotheses indicate a significant effect of efficiency of the human element's performance on economic institutions. The descriptive (qualitative)-analytical method is used to form the research theoretical framework. Data are collected through an investigation form as a main tool consisting of (200) employees in Ministry of Immigration and in Petrotrade. Results indicate a significant statistically effect exists at significance level (0.05) of job bullying on efficiency of the human element's performance. There is also a statistically significant effect at significance level (0.05) of efficiency of the human element's performance on economic institutions. There is a statistically significant effect at significance level (0.05) of job bullying on economic institutions. The research recommends the necessity for working on making the supreme management to perceive the risk of job bullying on employees' performance; asserting also the necessity to apply the policy of rigid punishment or non-negligence of the bullying phenomenon and quick moving to combat this risky phenomenon

أولاً: منهجية البحث

١. مقدمة البحث

يحظي الارتقاء بكافه أداء العنصر البشري باهتمام كافة المنظمات سواء كانت خدمية أو إنتاجيه حيث انه من العناصر الحاكمة لبلوغ الأهداف التي تسعى إليها، فدرجه نمو التقدم المنظمات تقاس بمقدره تحقيقها لأهدافها، يعاني نسبه كبيره من الموظفين من سوء التعامل داخل المؤسسات العمل في احيان كثيره قد يكون هذه التعامل السيء بشكل مباشر معهم كان يتعرض الموظف لللاذي الجسدي من قبل المدير أو ان يهدد بمختلف أنواع التهديدات كالخصم من الراتب الشهري أو الفصل المؤقت وبلا سبب فعلي يستدعي ذلك أو كأنه يحصل التقليل من شأنه التحقير والاستخفاف به، ويعرف التمر في المؤسسات أنه ميل الأفراد أو الجماعات الاستخدام سلوك عدواني بشكل مستمر ضد زميل في العمل أو مدراء ضد مرؤوسيهم، هذا النوع من التمر يمكن أن يأخذ أشكال عدة مثل اللفظية، غير اللفظية، النفسي، الاعتداء الجسدي والإذلال والإشاعات، كل هذه إشارات على أن هناك من يتتمر وينصب مكائد للموظفين، هذا النوع من العدوان في أماكن العمل في معظم الحالات يقوم به المتتمرين من الرجال، يمكن أن تكون سرية أو علنية لكنها دائماً سيئة وتؤثر على الحياة المهنية والشخصية، والصحية، وفي بعض الحالات القصوى قد تؤدي إلى الإنتحار.

كما يعرف التمر الوظيفي بأنه ميل بعض أصحاب أو مدراء أو رؤساء العمل إلى السيطرة والهيمنة على مرؤوسيهم ومضايقتهم بالتسلط والقسوة والتعنيف لدرجة أن عددا لا يستهان به من الموظفين قد يجبرون نفسياً وقهرياً على ترك العمل بتقديم الاستقالة أو لأجل التحويل إلى قطاع آخر أو جهة أخرى، وعليه فالتمر هو مجموعة الأفعال اللفظية سواء كانت أم سلوكية، تصدر من فرد أو مجموعة أفراد. أُلجِل إلحاق الذي بفرد آخر أو مجموعة أفراد، سواء على المستوى النفسي أو الجسدي ويكون التمر حتى على طريقة الكلام، أو طريقة العمل أو نوعية الملابس، ولربما يتجرد الموظفون من

الإنسانية ويستهدفون بالإعاقة قصد تثبيط عزيمة المتمتم عليه وتقويض وجوده وعزله، كما يتضمن التتمر قدرا كبيرا من العدوان الجسدي بجميع أشكاله.

يعد التتمر الوظيفي من المشكلات التي حظيت باهتمام عالمي نظرا لكونه أكثر أنواع العنف انتشارا وتزايدا في جميع المؤسسات بأحاء العالم، وانعكاس آثاره السلبية على العاملين ونفسياتهم وادائهم والمناخ الوظيفي، ويتضح هذا في تقشى حالات الفوضى والأضطراب والاثار الخطيرة التي تقع على المتمتمين أنفسهم، والتي تتمثل في الدرجات السيئة وانخفاض الكفاءة الذاتية والاجتماعية^٤.



٢. مصطلحات البحث:

التنمر:

يعرف على أنه " عنفا خفيفا جسديا وكبيرا لفظيا، يشتمل جانب استعراضي من القوة والسيطرة والرغبة في التحكم في مقدرات الآخرين من الرفقاء والقرناء والزملاء.

التنمر الوظيفي:

هو ميل الأفراد أو الجماعات لاستخدام سلوك عدواني بشكل مستمر ضد زميل في العمل أو مدراء ضد مرؤوسيهم، هذا النوع من التنمر يمكن أن يأخذ أشكال عدة مثل اللفظية، غير اللفظية، النفسي، الأعتداء الجسدي والإذلال والاشاعات.

التسلط الوظيفي Functional bullying:

يقصد بالتسلط الوظيفي بأنه إتجاه المدراء وأصحاب العمل إلى السيطرة والهيمنة على العاملين ومضايقتهم بالتسلط والتعنيف لدرجة تجعل العاملين لديهم الرغبة في ترك العمل أو الانتقال إلى عمل آخر هرباً من هذا التسلط لعدم شعوره بالرضا الوظيفي، فالتسلط يؤدي إلى عدم إستمرارية القوى العاملة، وبالتالي يؤدي إلى عدم إستدامة العنصر البشري.

الدعم الوظيفي Functional support:

يشتمل الدعم الوظيفي على دعم العاملين من قبل المدراء وأصحاب الأعمال سواءً كان هذا الدعم (نفسى - معنوى - مادي)، إلا أن هذا الدعم بأنواعه يشعر الموظف بالرضا الوظيفي وبالتالي يؤثر على إستمرارية وإستدامة العنصر البشري في المؤسسات.

الاحتراق الوظيفي Functional combustion:-

الاحتراق الوظيفي هو عبارة عن حالة يصل إليها الموظف يفقد فيها الرغبة في العمل، مما يؤدي إلى إنخفاض إنتاجيته وإنخفاض رغبته في التطور لأداء عمله، وبالتالي يصبح

لدى الموظف الشعور باللامبالاة تجاه عمله وكذلك يتولد لديه الرغبة في ترك العمل لعدم شعوره بالرضا الوظيفي، وبالتالي عدم إستدامة العنصر البشري فى المؤسسة.

التحفيز Stimulation:

التحفيز هو عبارة عن وسيلة يستخدمها المديرين ورؤساء الأقسام لتشجيع العاملين فى المؤسسات على بذل أقصى ما لديهم من قدرات وأفكار تجاه عملهم مما يؤدي إلى سعى العاملين إلى الإبداع والإبتكار، فالتحفيز بأنواعه (المادى - المعنوى) يؤدي إلى شعور الموظف بالرضا الوظيفي.

التحسين المستمر للأداء Improve Continuous Performance :-

التحسين المستمر هو فلسفة إدارية تعمل على تحسين أداء الأعمال والأنشطة التي يمارسها العاملين داخل المؤسسات، كما أن عملية التحسين المستمر تعتبر نوع من أنواع التعليم المستمر، وتحتاج إلى دعم الإدارة العليا وتشجيعها من خلال الحوافز المادية والحوافز المعنوية.

المؤسسات الخدمية Service Institutions :-

المؤسسة الخدمية مفهوم يطلق على مؤسسات تسعى بتطوير اليات العمل الإجتماعى بمجالاته المختلفة من منطلق المؤلية الإجتماعية وذلك من خلال منظومة البناء الإجتماعى، ويقوم بهذه الممارسات جهاز يعتمد على خصائص العاملين به من حيث مستوى التعليم والمهارات والخبرات بما يمكنهم من أداء الواجب المنوط بهم القيام به وبما يؤهلهم لتحقيق أهداف المؤسسة.

وتشتمل تلك المؤسسات الخدمية على :-

- مؤسسات ذات طابع خدمى (حكومى - خاص).
- مؤسسات ذات نشاط إقتصادي (تجاري - صناعى - مصرفي).

- مؤسسات للخدمات الثقافية (التعليمية - الأدبية - الإعلامية)^١.

٣. مشكلة البحث

في محاوله لتحسين كفاءة أداء العنصر البشري وخفض التمر الوظيفي في القطاع الحكومي سوء كانت خدمية أو إنتاجية لبلوغ الهدف التي تسعى إليها و لقد أولى الباحثون هذه الظاهرة الكثير من الاهتمام وتتلخص مشكلة وجود قصور بالمؤسسات الحكومية في إستدامة العنصر البشري فيها وذلك مما يجده العاملين في هذه المؤسسات من تتمر وظيفي، فالتمر الوظيفي في مكان العمل ينتج من المدراء وأصحاب الأعمال تجاه رؤوسهم بالعنف والقسوة والإضطهاد لذا يعتبر التمر في مكان العمل فعلا سيئا، ولذي غالبا ما ينطوي علي سلوك تهديدي وترهيب أو تخريب أو مزيج من هذه العناصر مجتمعه و تظهر الإحصائيات أن معدل التمر في العمل اكبر من ثلاث أضعاف من التميز القانوني اظهرت ايضا ان موظف من بين ستة موظفين في العمل يواجهون التمر وبينت دراسته (Casell, 2015) ان التمر في المؤسسات الحكومية منتشر، ان العاملين يتعرضون للتمر من الادارات العليا ومن زملائهم ايضا^٢، وقد توصل (Mckay, 2018) إلى ان التمر يسير من الاعلي إلى الأسفل اي ان ذوي المناصب الإدارية الاعلي يتتمرون علي من هم دونهم، وقد اشارت إلى اي أكثر من (٥٠) عامل من أصل (٨٠٠) عامل تعرضوا للتمر في اخر خمس سنوات^٣، وبأن هؤلاء لا يشعرون بان الإدارة تدعم التعامل علي قضايا التمر في مكان العمل تتلخص مشكلة البحث في بحث العلاقات التبادلية بين التمر الوظيفي المتمثلة في) التسلط الوظيفي _ الاحتراق الوظيفي) وتأثير كل منهما على تنمية كفاءة أداء العنصر البشري المتمثلة في (التحفيز والدعم النفسي _تحسين الأداء) في المؤسسات الاقتصادية، يمكن بلورة مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

• هل هناك أثر التمر الوظيفي علي كفاءة أداء العنصر البشري؟

من هذا السؤال الرئيسي تتكون الأسئلة الفرعية التالية:

- (١) ما أثر التسلط الوظيفي علي كفاءة أداء العنصر البشري؟
- (٢) مآثر التحفيز و الدعم النفسي علي كفاءة أداء العنصر البشري؟
- (٣) ما أثر كفاءة أداء العنصر البشري المتمثلة في (التحفيز والدعم النفسي- تحسين الأداء) في المؤسسات.

• ما هي العلاقة بين التمر الوظيفي و كفاءة أداء العنصر البشري؟

٤. أهمية البحث

تتمثل أهمية هذه الدراسة في التركيز علي احد المواضيع التي تؤثر علي كفاءة أداء العنصر البشري للعاملين في المؤسسات الحكوميه التي ترتبط بنفسيه العاملين و سلوكيات الاستقواء لديهم وعلاقة بالشعور بالوحد، و توفر هذه الدراسه مقياسا لأثر التمر علي كفاءة أداء العنصر البشري يمكن توظيفه في قياس مستويات التمر الوظيفي لدي العاملين كما يأمل ان تستفيد القيادات العليا من نتائج الدراسه في توجيه العاملين لضبط النفس وبعض السلوكيات مع زملائهم في العمل، يمثل هذا البحث درجه من الأهمية على عدة مستويات.

(١)المستوى المهني أو العملي:

أن يتم تطبيق سياسيه عدم التهاون مع ظاهره التمر والتحرك السريع تجاه محاربتها

(٢)المستوى العلمي أو الأكاديمي:

إضافة بعد جديد من حيث دراسة التمر الوظيفي والذي يتوقع أن يلعب دور كبير في معالجه اعراض و اثار ظاهره التمر في المستقبل وتطبيق المفاهيم الحديثه.

(٣)المستوى الشخصي للباحث:

فمن المتوقع أن يساعد هذا البحث في الإثراء بفكر الباحثة بموضوع اثر التمر الوظيفي علي كفاءة أداء العنصر البشري.

٥- أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١- التعرف على واقع ظاهره التمر الوظيفي لدي العاملين في المؤسسات الحكوميه.
- ٢- دراسة العلاقة بين التمر الوظيفي و كفاءة أداء العنصر البشري.
- ٣- التعرف على مفهوم التمر الوظيفي وتحديد أبعادها وعلاقتها بالمفاهيم الأخرى.
- ٤- تقديم توصيات تساعد القيادات الإدارية بوزارة الهجرة لمواجهة ظاهره التمر الوظيفي في ضوء النتائج التي سوف يتم التوصل إليها^{١٢}.

٦- فروض البحث

- يوجد تأثير معنوي لأبعاد التمر الوظيفي علي أبعاد كفاءة أداء العنصر البشري.
- يوجد تأثير معنوي لأبعاد كفاءة أداء العنصر البشري علي أبعاد المؤسسات الاقتصادية.
- يوجد تأثير معنوي لأبعاد التمر الوظيفي علي ابعاد المؤسسات الاقتصادية.

٧-متغيرات البحث

يتبنى البحث الحالي نموذجاً افتراضياً يعبر عن العلاقة المنطقية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، حيث أن البحث يحتوى على أكثر من متغير مستقل ومتغير تابع، حيث تم اعتبار التمر الوظيفي في المنظمة عينة البحث متغير مستقلاً يتضمن متغيرات فرعية هي (التسلط الوظيفي -الاحترق النفسي).
يؤثر في المتغير التابع وهو كفاءة أداء العنصر البشري.

- المتغير المستقل التمر الوظيفي.
- المتغير التابع كفاءة أداء العنصر البشري.

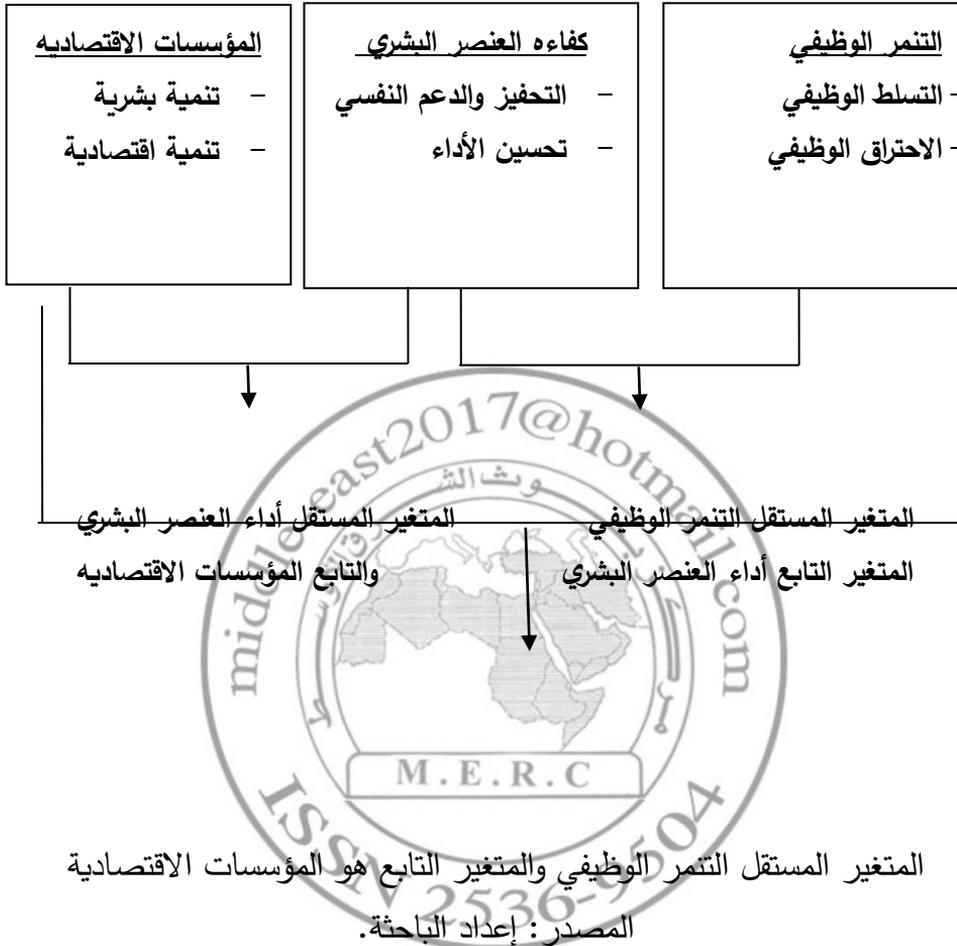
كذلك تم اعتبار كفاءة أداء العنصر البشري عينة البحث متغيراً مستقلاً يتضمن متغيرات فرعية هي (التحفيز والدعم النفسي -تحسين الأداء) يؤثر علي المؤسسات.

- المتغير المستقل كفاءة أداء العنصر البشري.
- المتغير التابع المؤسسات الاقتصادية.

يتم اعتبار التمر الوظيفي في المنظمة عينة البحث متغيراً مستقلاً يؤثر في المتغير التابع وهو المؤسسات الاقتصادية.



متغيرات البحث



٨- منهج البحث

من أجل تحقيق أهداف البحث قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لتكوين الإطار النظري للبحث في جمع البيانات واستخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:-
(١) المصادر الثانوية: والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.

٢)المصادر الأولية: والتي تتمثل في جمع البيانات من خلال استمارة استقصاء كأداة رئيسية للبحث ووزعت على عينة عشوائية بعدد ٢٠٠ موظف بوزارة الهجرة وبتروتريد.

٩-حدود البحث

تتمثل حدود البحث في الآتي:

أ- اقتصر اهتمام البحث على دراسة تأثير التتمر الوظيفي المتمثلة في (التسلط الوظيفي _ الاحتراق الوظيفي) في كفاءة أداء العنصر البشري باعتبارها أكثر الأبعاد المهمة المتعلقة بموضوع البحث.

ب- عينة البحث: اقتصر مجتمع البحث على مجموعة من العاملين في وزارة الهجرة وبتروتريدوالتي تضم عينة عشوائية مكونة من عدد ٣٠٠ عامل.

الحدود الزمنية:

- وهو الوقت المستغرق لإجراء الدراسة وقد تم إجراء الدراسة في الفترة من (٣٠) يناير حتي (٣٠) فبراير ٢٠١٩.

الحدود الجغرافية:

يتمثل في وزاره الهجرة وشركه بتروتريد.

ثانياً: الدراسات السابقة

الدراسات العربية :

١- دراسة (عبود، ٢٠٠٤): أثر التدريب على إستخدام تكنولوجيا الحاسبات الآلية فى كفاءة العنصر البشرى " دراسة تطبيقية على مؤسسة مصر للطيران".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية فى مؤسسة مصر للطيران، والتعرف على مشكلات التدريب على إستخدام تكنولوجيا الحاسبات

الإلكترونية، وكذلك توضيح العلاقة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا الحاسبات الإلكترونية وبين كفاءة أداة العنصر البشري توصلت نتائج الدراسة إلى أن استمرارية التدريب على الحاسبات الإلكترونية يؤدي إلى الإرتقاء بمستوى الأداء، كما أن التدريب هو الوسيلة لتحسين وصل وزيادة مهارات الأفراد المستخدمين للحاسبات الإلكترونية مما يساعدهم على العمل بفاعلية وتحسين الأداء، وبالتالي فإن التدريب يعتبر المحور الرئيسي لمحاول الإصلاح والتطوير والذي يهدف إلى الإرتفاع بمستوى كفاءة أداء العاملين مما يترتب عليه دفع عجلة التنمية القومية الشاملة بالدولة.

٢- دراسة (أبو مسعود، ٢٠١٠): ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى إنتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة وتحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديموغرافية (الجنس - العمر - الراتب - المؤهل العلمي - المسمى الإداري - الحالة الاجتماعية) وتحديد أسباب ومصادر انتشارها والسبل الكفيلة بعلاجها.

٣- دراسة (محمود، ٢٠١٢): النمط السلوكي للعاملين كمتغير وسيط في العلاقة بين الحوافز والاحتراق الوظيفي "بالطبيق على الفاحصين في مصلحة الضرائب على المبيعات بالأسكندرية.

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى إنتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين الفاحصين العاملين في مصلحة الضرائب على المبيعات، والتعرف على مدى قوة تأثير الفاحص بالضغوط الوظيفية إلى أن يصل إلى مستوى من مستويات الاحتراق الوظيفي، والتعرف على أثر التحفيز المادي والمعنوي في مواجهة ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة عكسية بين الشعور بمستويات الاحتراق الوظيفي وحصول العامل بإدارة الفحص على الحوافز الكلية (المادية - والمعنوية)، ولا توجد فروق في الشعور بمستويات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين عند المقارنة بينهم على أساس المتغيرات الديموجرافية فيما عدا متغير العمر والوظيفة.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل عام من الاحتراق الوظيفي على بعديه (الإجهاد الانفعالي - عدم الإنسانية)، وكذلك وجود علاقة عكسية بين كلا من صلاحيات العمل وقلة التعزيز الايجابي ودرجة الاحتراق الوظيفي.

٤- دراسة (عمر، ٢٠١٥): تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال البشري " دراسة تطبيقية على المتشفيات الحكومية بمحافظة القاهرة والجيزة.

هدفت الدراسة إلى :-

- ١- التعرف على مدى إنتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين في المستشفيات محل الدراسة.
- ٢- تحديد مدى توافر الأبعاد المختلفة لرأس المال البشري في المستشفيات محل الدراسة وأهميته وعلاقته ببعض المفاهيم الأخرى.
- ٣- التعرف على تأثير الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة على رأس المال البشري في المستشفيات محل الدراسة.

توصلت الدراسة إلى أنه يجب الوقاية من هذه الظاهرة المتصاعدة والمستمرة بشكل سريع، وكذلك وضع إستراتيجية تمكن الإدارة العليا من التصدي لهذه الظاهرة السيئة ألا وهي الاحتراق الوظيفي، والحد من آثارها السلبية ومن ثم دعم الظواهر الإيجابية لما في ذلك من إرتقاء المجتمع ككل.

الدراسات الأجنبية :-

١- دراسة (Pamela Lutgen- Sandvik & authors , 2007):

“Burned by Bullying in the American Workplace: Prevalence, Perception, Degree and Impact”.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى إنتشار التسلط الوظيفي في مكان العمل ودرجة تأثيره على العاملين في أداء أعمالهم.

توصلت النتائج إلى أن التسلط الوظيفي من خلال الأفعال السلبية المستمرة مع العاملين منتشرة بدرجة كبيرة جداً، كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن درجة التسلط الوظيفي مرتبطة ارتباطاً إيجابياً بالإجهاد الوظيفي، ويرتبط التسلط الوظيفي ارتباطاً سلبياً بالرضا الوظيفي.

٢- دراسة (Stig Berge Matthiesen & Ståle Einarsen , 2008):

“Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work”.

هدفت الدراسة إلى التحقيق في الإضطرابات التي تصيب العاملين بسبب التسلط الوظيفي والذي يحدث بصفة مستمرة ودائمة بما يسمى بالسلوك العدواني تجاه الموظفين.

توصلت النتائج إلى أن تعرض الموظفين لسلوك العدواني اللفظي المسئ بشكل دائم ومستمر يسبب مجموعة من الآثار الصحية السلبية لهؤلاء الموظفين، وبينت الدراسة أن السلوك العدواني يؤدي تصاعد الصراع بين الموظفين وبعضهم البعض، وكذلك ظهور ما يسمى بإضطراب ما بعد الصدمة.

٣- دراسة (Karl Aquino & Stefan Thau , 2009):

“Workplace Victimization: Aggression from the Target's Perspective”.

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على الإيذاء في مكان العمل، وما يكون له من تأثير على الرضا الوظيفي ونفسية العاملين.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن التسلط الوظيفي يعد من التحديات الرئيسية التي تواجه مكان العمل، كما توصلت الدراسة إلى أن ظاهرة التسلط الوظيفي تشكل عقبة في إستمرار العلاقات الوظيفية بين العاملين وبعضهم

٤- دراسة (Jennifer Loh&authors , 2010):

“Consequences of Workplace Bullying on Employee Identification and Satisfaction Among Australians and Singaporeans”.

هدفت الدراسة إلى البحث ومعرفة مدى وجود التسلط الوظيفي في مكان العمل في كل من أستراليا وسنغافورة ومدى الرضا الوظيفي للعاملين في كلا البلدين.

توصلت نتائج الدراسة إلى أنه في أستراليا يوجد ميلاً أقل لقبول الموظفين وجود إختلافات في السلطة نتيجة للهيكل الوظيفي، على عكس الموظفين في سنغافورة يوجد لديهم ميل لتقبل وجود إختلافات في السلطة نتيجة للهيكل الوظيفي، كما أظهرت النتائج أن التسلط الوظيفي يؤثر سلباً على الرضا الوظيفي وتحديد مجموعة العمل بين الموظفين من البلدين، كما بينت الدراسة أن الثقافة الوطنية تؤثر على العلاقة بين التسلط الوظيفي والرضا الوظيفي في البلدين.

٥- دراسة (Sara Ghaffari& authors, 2017):

“The Influence of Motivation on Job Performance: A Case Study at University Teknologi Malaysia”.

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الدافع والأداء الوظيفي، وتحديد العلاقة بين العوامل التحفيزية ومستوى الأداء الوظيفي، وتحديد العامل التحفيز الأكثر تأثيراً على الأداء الوظيفي.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن إدارة رأس المال البشري يمكن أن تستخدم خطأً أو عوامل تحفيزية مختلفة على مختلف الموظفين، وكذلك يجب على إدارة

رأس المال البشري أن تفهم الفروق في قيم الموظفين وإحتياجاتهم ومهامهم ومستويات الرضا الوظيفي من حيث الأداء الوظيفي والإنتاجية.

التعليق على نتائج الدراسات السابقة:

١. إن التسلط الوظيفي من خلال الأفعال السلبية المستمرة مع العاملين منتشرة بدرجة كبيرة جداً، فالتسلط الوظيفي مرتبطاً إرتباطاً ايجابياً بالإجهاد الوظيفي، ومرتبناً إرتباطاً سلبياً بالرضا الوظيفي، فالتسلط الوظيفي يشكل عقبة في إستمرار العلاقات الوظيفية بين العاملين وبعضهم، كما أن هناك علاقة بين العدالة التنظيمية ورضا العاملين، فكلما زادت العدالة التنظيمية زاد الرضا الوظيفي وبالتالي زادت الثقة التنظيمية لدى العاملين مما يؤدي إلى زيادة في الإلتزام التنظيمي لدى العاملين.

٢. توجد علاقة بين مستويات الرضا الوظيفي ومستويات الإنتاجية التي تتأثر بمحيط العمل، كما يوجد علاقة طردية موجبة للإثراء الوظيفي تؤثر على دافعية العاملين للإنتاج، فالإثراء الوظيفي يؤثر في تنمية القدرة الإبتكارية للعاملين.

٣. إن إستمرارية التدريب للعاملين تؤدي إلى الإرتقاء بمستوى الأداء، فالتدريب هو الوسيلة لتحسين وصقل وزيادة مهارات الأفراد مما يساعدهم على العمل بفاعلية وبالتالي تحسين الأداء، وبالتالي فإنه يعتبر المحور الرئيسي لمحاور الإصلاح والتطوير، حيث يهدف إلى الإرتفاع بمستوى كفاءة الأداء بما يؤثر إيجابياً في مستوى الرضا الوظيفي للعاملين مما يترتب عليه دفع عجلة التنمية القومية الشاملة.

٤. يجب بناء علاقة تبادلية مرتفعة بين المدير والموظف، فيجب على المدير ألا يلجأ إلى التسلط الوظيفي ولكن عليه أن يهتم بالموظفين ورعايتهم وكسب ولائهم ومشاركتهم في إتخاذ القرارات، كما يجب على المدير العمل على التصدي لظاهرة الاحتراق الوظيفي والحد من آثارها السلبية.

٥. تؤثر الحوافز بنوعها المادى والمعنوى تأثيراً إيجابياً على مستوى الأداء الوظيفى للعاملين، أى أنه يوجد علاقة بين التحفيز وأداء العاملين ودوافعهم تجاه عملهم مما يؤثر على الكفاءة الذاتية للموظف، كما أن إدارة رأس المال البشرى يمكن أن تستخدم خطأً وعوامل تحفيزية مختلفة على الموظفين، فجب على إدارة رأس المال البشرى أن تفهم الفروق فى قيم الموظفين وإحتياجاتهم ومهامهم ومستوى الرضا الوظيفى من حيث الأداء الوظيفى والإنتاجية.

ثالثاً: نتائج البحث ومناقشتها

إختبار صحة الفروض:

إختبار صحة الفرض الأول:-

ينص الفرض الأول على: "يوجد تأثير معنوي للتنمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري"، وللتأكد من صحة الفرض تم حساب كلاً من معامل الارتباط، معامل الإنحدار لقياس تأثير التنمر الوظيفي من حيث (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على التحفيز والدعم النفسى من خلال معامل الإنحدار المتعدد كما موضح بالجدول الآتى:

جدول (١) معامل التحديد لتأثير التنمر الوظيفي من حيث

(التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على التحفيز

المتغيرات	R2	R	الخطأ المعياري	قيمة ف	المعنوية
تأثير التنمر الوظيفي (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على التحفيز	٠.٧١١	٠.٥٠٦	٩.٤٧	٤٣١.٦٢	٠.٠٠١

يبين الجدول السابق أن معامل التحديد $R^2=0.711$ وهو يعني أن تأثير التمر الوظيفي من حيث (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على التحفيز كان بنسبة 71.1%، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الإندرجية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها، من خلال اختبار ANOVA تبين أن قيمة (ف) (431.62) وهي قيمة دالة معنوية عند مستوى (0.05).

جدول (2) نتائج الإندرج المتعدد لتأثير التمر الوظيفي

من حيث (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على التحفيز

المتغيرات	معامل الإندرج B	قيمة ت T	المعنوية P
المعامل الثابت	12.113	4.012	0.001
تأثير التمر الوظيفي	0.463	11.12	0.001

من الجدول السابق يوضح التباين لأبعاد التمر الوظيفي من حيث (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على التحفيز حيث كانت قيم الدلالة جميعها (0.001)، وقد بلغت قيمة ت المحسوبة (11.12) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05)، وكان لنموذج الخاص بتأثير التمر الوظيفي من حيث (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على التحفيز.

جدول (3) معامل التحديد لتأثير التمر الوظيفي

من حيث (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على الدعم النفسي

المتغيرات	R2	R	الخطأ المعياري	قيمة ف	المعنوية
التمر الوظيفي (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على الدعم النفسي	0.650	0.423	6.12	99.05	0.001

يبين الجدول السابق أن معامل التحديد $R^2=0.423$ وهو يعني أن تأثير التمر الوظيفي من حيث (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على التحفيز والدعم النفسي كان بنسبة 42.3%، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الإندرجية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها، من خلال اختبار

ANOVA تبين أن قيمة (ف) (٩٩.٠٥) وهي قيمة دالة معنوية عند مستوى (٠.٠٥).

جدول (٤) نتائج الإنحدار المتعدد لتأثير التمر الوظيفي

من حيث (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على الدعم النفسي

المتغيرات	معامل الإنحدار B	قيمة ت T	المعنوية P
المعامل الثابت	١٠.٢٥١	٥.٠٥٨	٠.٠٠١
تأثير التمر الوظيفي	٠.٣٠٣	٢٠.٧٧٦	٠.٠٠١

من الجدول السابق يوضح التباين لأبعاد التمر الوظيفي من حيث (التسلط

الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على الدعم النفسي حيث كانت قيم الدلالة جميعها (٠.٠٠١)، وقد بلغت قيمة ت المحسوبة (٢٠.٧٧٦) وهي قيمة معنوية عند مستوى (٠.٠٥).

اختبار صحة الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني على: "يوجد تأثير معنوي لكفاءة أداء العنصر البشري علي أبعاد المؤسسات الاقتصادية" وللتأكد من صحة الفرض وللتأكد من صحة الفرض تم حساب كلاً من معامل الارتباط، معامل الإنحدار لقياس تأثير كفاءة أداء العنصر البشري علي أبعاد المؤسسات الاقتصادية.

جدول (٥) معامل التحديد لتأثير كفاءة أداء العنصر البشري

من حيث (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي)

على التنمية البشرية والتنمية الاقتصادية

المتغيرات	R2	R	الخطأ المعياري	قيمة ف	المعنوية
تأثير كفاءة أداء العنصر البشري من حيث (التحفيز والدعم النفسي) على التنمية البشرية والتنمية الاقتصادية	٠.٧٠٥	٠.٨٤٠	٦.٩٨	١٠٦.٨	٠.٠٠١

يبين الجدول السابق أن معامل التحديد $R^2=0.705$ وهو يعني أن تأثير كفاءة أداء العنصر البشري من حيث (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على التحفيز والدعم النفسي كان بنسبة 70.5%، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الإنداردية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها، من خلال اختبار ANOVA تبين أن قيمة (ف) (106.8) وهي قيمة دالة معنوية عند مستوى (0.05).

جدول (6) نتائج الإندارد المتعدد لتأثير كفاءة أداء العنصر البشري من حيث (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على التنمية البشرية والتنمية الاقتصادية

المتغيرات	Bمعامل الإندارد	Tقيمة ت	Pالمعنوية
المعامل الثابت	5.969	3.792	0.001
تأثير كفاءة أداء العنصر البشري	0.800	31.731	0.001

من الجدول السابق يوضح التباين لأبعاد كفاءة أداء العنصر البشري من حيث (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على التنمية البشرية والتنمية الاقتصادية حيث كانت قيم الدلالة (0.001)، وقد بلغت قيمة ت المحسوبة (31.731) وهي قيمة معنوية عند مستوى (0.05).

اختبار صحة الفرض الثالث:-

ينص الفرض الثالث على: يوجد تأثير معنوي لأبعاد التمر الوظيفي علي ابعاد المؤسسات الاقتصادية. تم حساب كلاً من معامل الارتباط، معامل الإندارد لقياس تأثير التمر الوظيفي من حيث (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على أبعاد المؤسسات الاقتصادية من خلال معامل الإندارد المتعدد كما موضح بالجدول الآتي:

جدول (٧) معامل التحديد لتأثير التمر الوظيفي

من حيث (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على المؤسسات الاقتصادية

المتغيرات	R2	R	الخطأ المعياري	قيمة ف	المعنوية
تأثير التمر الوظيفي (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على التحفيز	٠.٤٨١	٠.٢٣١	٤.١٠٥	٦٦.١٥	٠.٠٠١

يبين الجدول السابق أن معامل التحديد $R^2 = 0.231$ وهو يعني أن تأثير التمر الوظيفي من حيث (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على المؤسسات الاقتصادية كان بنسبة ٢٣.١%، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الإحصائية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها، من خلال اختبار ANOVA تبين أن قيمة (ف) (٦٦.١٥) وهي قيمة دالة معنوية عند مستوى (٠.٠٥).

جدول (٨) نتائج الإنحدار المتعدد لتأثير التمر الوظيفي من حيث (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على التحفيز

المتغيرات	معامل الإنحدار B	قيمة ت T	المعنوية P
المعامل الثابت	٩.٢٠١	٣.٩٨	٠.٠٠١
تأثير التمر الوظيفي	٠.٣٦٥	١٠.١٢٥	٠.٠٠١

من الجدول السابق يوضح التباين لأبعاد التمر الوظيفي من حيث (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على التحفيز حيث كانت قيم الدلالة جميعها (٠.٠٠١)، وقد بلغت قيمة ت المحسوبة (١٠.١٢٥) وهي قيمة معنوية عند مستوى (٠.٠٥)، وكان لنموذج الخاص بتأثير التمر الوظيفي من حيث (التسلط الوظيفي، الاحتراق الوظيفي) على المؤسسات الاقتصادية.

اختبار صحة الفرض الأول:

• نص الفرض الأول على أنه: "توجد علاقة إرتباطية بين التمر الوظيفي وكفاءة أداء العنصر البشري"، وللتأكد من صحة الفرض تم حساب كلاً من: معامل الإرتباط، معامل الإنحدار المتعدد، أتضح وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين التمر الوظيفي وكفاءة أداء العنصر البشري، بالنظر في العلاقة الارتباطية بين إجمالي التمر الوظيفي وإجمالي كفاءة أداء العنصر البشري تبين وجود علاقة ارتباطية عند مستوى معنوية (٠.٠١) وبلغت قيمة معامل الإرتباط (٠.٧١١) مما يؤكد صحة الفرض الأول.

• من تحليل معامل الإنحدار المتعدد تبين أن معامل التحديد $R^2 = ٠.٧١١$ ، ويشير إلى تأثير التمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري كان بنسبة ٧١.

اختبار صحة الفرض الثاني:-

• نص الفرض الثاني على: "توجد علاقة إرتباطية بين كفاءة أداء العنصر البشري والمؤسسات الاقتصادية" وللتأكد من صحة الفرض تم حساب كلاً من: معامل الإرتباط، معامل الإنحدار المتعدد، تبين وجود علاقة ارتباطية معنوية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (٠.٠١)، وبالنظر في العلاقة الارتباطية بين كفاءة أداء العنصر البشري والمؤسسات الاقتصادية أتضح وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط (٠.٨٤٠) مما يؤكد صحة الفرض الثاني.

• من معامل التحديد لتأثير كفاءة أداء العنصر البشري على المؤسسات الاقتصادية $R^2 = ٠.٧٠٥$ ، يتبين أن تأثير كفاءة أداء العنصر البشري على المؤسسات الاقتصادية كان بنسبة ٧١%.

اختبار صحة الفرض الثالث:-

- نص الفرض الثاني على: "توجد علاقة إرتباطية بينالنتمر الوظيفي والمؤسسات الاقتصادية" وللتأكد من صحة الفرض تم حساب كلاً من: معامل الإرتباط، معامل الإنحدار المتعدد، من نتائج معامل الإرتباط أتضح وجود علاقة ارتباطية عند مستوى معنوية (٠.٠١) بين التتمر الوظيفي والمؤسسات الاقتصادية، ومن نتائج العلاقة الارتباطية بين التتمر الوظيفي والمؤسسات الاقتصادية تبين وجود علاقة ارتباطية معنوية عند مستوى (٠.٠١) وبلغت قيمة معامل الإرتباط (٠.٦١٨) مما يؤكد صحة الفرض الثالث.
- من معامل التحديد لتأثير التتمر الوظيفي على المؤسسات الاقتصاديةكانت قيمة $R^2 = 0.382$ ، من معامل التحديد لتأثير التتمر الوظيفي على المؤسسات الاقتصاديةيهتبن أن كان بنسبة ٣٨%.



رابعًا: التوصيات

- ضرورة العمل على إدراك الإدارات العليا بخطورة التمر الوظيفي علي أداء العاملين وعقد محاضرات وندوات تصف ماهية التمر الوظيفي من خلال الاستعانة بالبرامج التي تصف وتوضح مخاطر وسلبيات التمر الوظيفي علي أداء العنصر البشري.
- التركيز علي التدريب لذي يهتم بزيادة مهارات العاملين في التواصل و بناء الفريق وحل الصراع وطرق التعامل مع التغيير.
- تحفيز مديري الإدارات على الإنصات الجيد للمرؤوسين والاعتماد على الفهم والتعاطف في التعامل معهم بجانب توجيههم وإرشادهم لتحقيق الأهداف بما يساعدهم على تحقيق أهداف المنظمة وطموحاتهم الوظيفية.
- ضرورة الاهتمام بكفاءة أداء العنصر البشري وهو أيضا من أهم المؤشرات والعوامل التي تعمل على تحسين الأداء وزيادة الإنتاج وتحقيق التنمية الاقتصادية.
- تطبيق سياسة عدم التهاون مع ظاهره التمر و التحرك السريع تجاه محاربتها
- ضرورة وضع إستراتيجية طويلة الأمد، ومتوسط، وقصير للتنمية المستدامة؛ لضمان التنفيذ، والمتابعة، والمراجعة المرحلية، مع تحسين العمل المؤسسي، والاستفادة من المنح، والمعونات الدولية بالنسبة للوزارة محل الدراسة وتطبيق هذه الإستراتيجية على باقي مؤسسات الدولة.

المراجع والمصادر

أولاً-المراجع العربية:

١. احمد خيرى إمام عمر ٢٠١٣: أثر تطوير وكفاءة أداء العنصر البشري على رفع كفاءة إدارة المخلفات الملوثة للعينة الناتجة عن صناعة الأسمنت، رسالة ماجستير في العلوم البيئية، قسم العلوم لاقتصادية والقانونية الإدارية البيئية، معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس.
٢. إياد إدريس أحمد على الحريري، "أثر التمر الوظيفي على الاحتراق الوظيفي" دراسة تطبيقية على هيئة الهلال الأحمر لدولة الإمارات العربية المتحدة" المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠١٢.
٣. جيهان عبد الرحمن محمود، ٢٠١٢، النمط السلوكي للعاملين كمتغير وسيط في العلاقة بين الحوافز والاحتراق الوظيفي " بالتطبيق على الفاحصين في مصلحة الضرائب على المبيعات بالأسكندرية، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
٤. زينب فؤاد عبد اللطيف: ماجستير في الاقتصاد، كلية التجارة، عين شمس " آليات تفعيل تطبيق التنمية المستخدمة في الاقتصاد المصري".
٥. سماهر مسلم عياد أبو مسعود، ٢٠١٠، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية - غزة
٦. سهير السيد محمد عبود، ٢٠٠٤، أثر التدريب على استخدام تكنولوجيا الحاسبات الآلية في كفاءة العنصر البشري " دراسة تطبيقية على مؤسسة مصر للطيران "، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس
٧. شرين أحمد فهمى عمر، ٢٠١٥، تأثير الاحتراق الوظيفي على رأس المال البشري "دراسة تطبيقية على المتشفيات الحكومية بمحافظة القاهرة والجيزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس
٨. شيما أسامة محمد صالح ٢٠١٣: أثر كفاءة أداء العنصر البشري في تفعيل الجودة الشاملة بالتطبيق على قطاع التعليم رسالة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية، معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس.

٩. علي محمد عبد الوهاب وآخرون: إدارة الموارد البشرية، القاهرة، مكتبة عين شمس، ٢٠٠٤، ص ٢٤١.
١٠. علي احمد محمد عبد الله ٢٠١٤: استخدام نظم المعلومات الإدارية في تحقيق المؤسسات الاقتصادية لبعض المؤسسات التعليمية، رسالة دكتوراه الفلسفة في العلوم البيئية، معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة عين شمس.
١١. محمد إبراهيم عبد اللطيف إسماعيل ٢٠١٣، تفعيل دور الموارد البشرية في تحقيق المؤسسات الاقتصادية بمصر (دراسة تطبيقية علي معظم شمال سيناء) رسالة دكتوراه فلسفة في العلوم البيئية، قسم العلوم الاقتصادية - القانونية الإدارية والبيئية، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.
١٢. مرفت محمد السعيد مرسي، "أثر التمر الوظيفي والمناخ الأثري علي الرفاهية النفسية دراسة ميدانية"، المجلة العلمية الأقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة الأزهر بالدقهلية، العدد الرابع الجزء الثاني، ٢٠١٠.
١٣. منار حبيب محمد ٢٠١١، تأثير كفاءة أداء العنصر البشري علي الاستعداد للأزمات والقدرة علي مواجهتها دراسة تطبيقية علي مستشفيات عين شمس، والمجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد الثالث يولييه ٢٠١١، المجلد الثاني، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
١٤. المؤتمر السنوي الثاني لإدارة الأزمات والكوارث، ٢٥-٢٦ أكتوبر ١٩٩٧، ص ٩.

ثانياً-المراجع الأجنبية:

15. <http://www.al-jazirah.com>
16. Jennifer Loh, Simon Lloyd D. Restubog and Thomas J. Zagenczyk : Consequences of Workplace Bullying on Employee Identification and Satisfaction Among Australians and Singaporeans , Journal of Cross-Cultural Psychology , vol.41 no.2 , 2010 , P.P 236 – 252.
17. Karl Aquino & Stefan Thau :Workplace Victimization: Aggression from the Target's Perspective , Annual Review of Psychology , vol.60 , 10 January 2009, P.P 717 – 741.
18. Pamela Lutgen-Sandvik, Sarah J. Tracy and Jess K. Alberts, : Burned by Bullying in the American Workplace: Prevalence, Perception, Degree and Impact , Journal of Management Studies , vol.44 no.6 , 2007 , P.P 837 – 862.
19. Sara Ghaffari, Dr. Ishak Mad Shah, Dr. John Burgoyne, Dr. Mohammad Nazri and Jalal RezkSalleh: The Influence of Motivation on Job

- Performance: A Case Study at UniversityTeknologi Malaysia, Australian Journal of Basic and Applied Sciences, vol. 11 no.4, P.P 92 – 99.
20. 1Stig Berge Matthiesen&StåleEinarsen :Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work ,British journal of guidance & counseling , vol.32 no.3 , 2008 , P.P 335 – 356.

