

**التنمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس ومدى علاقته بشعورهم
بالرضا الوظيفي**
"دراسة وصفية من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية"
**Job Bullying Among School Employees and Its
Relationship with Their Sense of Job Satisfaction**
"A descriptive Study from the Perspective of General Social
Work Practice"

أ.م.د/ جابر فوزي محمد حسن

أستاذ مساعد بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية - جامعة أسيوط

Email: gaberfawzi@aun.edu.eg

DOI: [10.21608/BAAT.2024.262982.1114](https://doi.org/10.21608/BAAT.2024.262982.1114)

تاريخ نشر البحث

٢٠٢٤/٣/٢٧

تاريخ قبول البحث

٢٠٢٤/٣/١٢

تاريخ استلام البحث

٢٠٢٤/١/١٥

٢٠٢٤

التنمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس ومدى علاقته بشعورهم بالرضا الوظيفي

ملخص الدراسة:

استهدف البحث تحديد العلاقة بين التنمر الوظيفي للعاملين بالمدارس ومدى شعورهم بالرضا الوظيفي، وصولاً لتحديد أهم المقترحات اللازمة من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من صور التنمر الوظيفي للعاملين بالمدارس لزيادة شعورهم بالرضا الوظيفي. ويعد البحث من الدراسات الوصفية التحليلية في مجالات الخدمة الاجتماعية، وقد اعتمد الباحث على منهج المسح الاجتماعي الشامل لجميع العاملين بكافة المدارس الإعدادية بمدينة أسيوط وبلغ عددهم (٣٠) مدرسة، بعينة من جميع العاملين بلغ عددها (٢٧١) مفردة، وقد طبق هذا البحث في الفترة الزمنية من (٦/٨/٢٠٢٣ م) إلى (١/١١/٢٠٢٣ م). وتوصلت نتائج البحث إلى أنه توجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين التنمر الوظيفي للعاملين بالمدارس ومدى شعورهم بالرضا الوظيفي، وأن صور التنمر الوظيفي للعاملين بالمدارس تمثلت في التنمر الجسدي واللفظي والنفسي والاجتماعي والجنسي والإلكتروني، وأن صور الرضا الوظيفي لديهم تمثلت في شعورهم بالرضا عن طبيعة ونوعية العمل، وشعورهم بالرضا عن ظروف العمل، وشعورهم بالرضا عن الرواتب والمكافآت، وشعورهم بالرضا عن مستوى التقدير والاحترام.

الكلمات المفتاحية: التنمر الوظيفي، الرضا الوظيفي، الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، العاملين بالمدارس.

Abstract:

The research aimed to determine the relationship between Job bullying among school employees and its relationship with their sense of job satisfaction, in order to determine the most important proposals needed from the perspective of generalist social work practice to alleviate the forms of Job bullying among school employees and increase their sense of job satisfaction. The research is considered one of the analytical descriptive studies in the fields of social work. The researcher relied on the comprehensive social survey approach for all workers in all preparatory schools in the city of Assiut, and their number reached (30) schools, with a sample of all workers numbering (271) individuals. This research was applied in the period of time from (6/8/2023 AD) to (1/11/2023 AD). The results of the research concluded that there is a statistically significant negative relationship between job bullying among school employees and the extent of their sense of job satisfaction, and that the forms of job bullying among school employees were represented by physical, verbal, psychological, social, sexual and electronic bullying, and that the forms of job satisfaction for them were represented by their sense of satisfaction with the nature and quality of work, They feel satisfied with working conditions, feel satisfied with salaries and rewards, and feel satisfied with the level of appreciation and respect.

Keywords: Job Bullying, Job Satisfaction, Generalist Social Work Practice, school workers.

أولاً- مشكلة البحث:

يعد التعليم أحد ركائز تنمية الموارد البشرية، ويشكل حجر أساس للأمن القومي المصري والتنمية وتحقيق الرخاء ولقد إزدادت أهميته فأصبح أداة للمنافسة والمقارنة الدولية بين الدول (السالموطي، ٢٠٠٧، ٣٩)، وتعتبر مرحلة التعليم الإعدادى من المراحل التعليمية الهامة وأكثرها حساسية حيث يطراً على طلابها تغيرات فى القدرات الجسمية والذهنية والعاطفية والعقلية والنفسية والسلوكية، ويبدأ فيها الطالب فى تكوين فلسفته الخاصة به عن الحياة ويزداد إحساسه وإدراكه لذاته وللآخرين المحيطين به (متولى، ٢٠٠٢، ٢٧)، وتعتبر المدرسة كمؤسسة تعليمية تضم العديد من العاملين فى مختلف التخصصات التربوية والإنسانية والاجتماعية فهى تعتبر بيئة عمل متنوعة تظهر فيها سمات شخصية وسلوكية متنوعة قد تكون لها تأثيرات سلبية على العاملين بها وهناك مجموعة من العوامل التى تحدد هذه السمات الشخصية والسلوكية والتي قد تؤثر على الموظفين أو تؤثر فى طبيعة بيئة العمل. (بهاء الدين، ٢٠٠٣، ٩٢)

وفى ضوء العديد التغيرات التى طرأت على المجتمع وأثرت سلبياً على الكثير من مناحي الحياة ومنها بيئة العمل المدرسية حيث ظهرت بعض السلوكيات السلبية بين العاملين بالمدرسة، كإنخفاض الأداء والتناقض فى الحالة المزاجية، وبعض المشكلات النفسية والسلوكية وسوء العلاقات مع زملاء العمل، وإنخفاض الثقة بالنفس وزيادة نقد الذات، وتحويل الغضب، فيفرغ العامل بالمدرسة غضبه بالاعتداء على زملائه الآخرين، ومن هنا ظهرت مشكلة التمر الوظيفي بالمدارس الإعدادية. (Tehrai, 2012, 98)

ويعتبر التمر الوظيفي من المشكلات الاجتماعية المعاصرة، وهو يسبب تأثيرات سلبية على العاملين بالمدرسة والإدارة وجودة العمل والإنتاجية، والتمر الوظيفي يعد أحد نماذج الإجهاد المهني فى البيئة المهنية والذي تتولد عنه تغيرات جسدية ونفسية وسلوكية سلبية على الفرد العامل تظهر لاحقاً مثل: ضعف الصحة، وإنخفاض الأداء، وعدم الرضا الوظيفي (الصدىقي، ٢٠٠٢، ٧٣)، ويعد التمر الوظيفي من المشكلات التى حظيت بإهتمام عالمي نظراً لكونه من أكثر أنواع العنف إنتشاراً وتزايداً فى جميع المؤسسات بأحاء العالم، وإنعكاس آثاره السلبية على العاملين ونفسياتهم وأدائهم والمناخ الوظيفي، ويتضح هذا فى تقشى حالات الفوضى والإضطراب والآثار الخطيرة التى تقع على المتممرين أنفسهم، والتي تتمثل فى الدرجات السيئة وإنخفاض الكفاءة الذاتية والاجتماعية. (أبوالنصر، ٢٠١٧، ١٦٣)

ومشكلة التمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس هى مشكلة اجتماعية نتاج لعديد من العوامل والأسباب منها ضغوط العمل وتتمثل فى متطلبات العمل المرتفعة، والتغيير التنظيمي، وتعارض الأدوار، وإنعدام الأمن الوظيفي، وعدم وجود معايير سلوكية، أسلوب القيادة والتوجيه فالأسلوب الصارم لا يسمح للموظفين بالمشاركة فى صنع القرار، أو يتم تفويض المسؤوليات بشكل غير لائق وغير رسمي، أنظمة العمل كالإفتقار إلى الموارد

ونقص التدريب ومقاييس أداء وأطر زمنية غير منطقية، علاقات العمل مثل ضعف التواصل وإنخفاض مستويات الدعم والصراع بين الموظفين، خصائص العاملين فبعض الموظفين أكثر عرضة للتمتر فى مكان العمل من غيرهم مثل الموظفين العاديين والموظفين من الشباب قليلي الخبرة والعلاقات والموظفين الجدد والمتدربين والموظفين الذين لديهم إصابة أو عجز جسدي والموظفين الذين ينتمون إلى أقليات بسبب العرق أو الدين أو الجنس، وهناك أيضاً عوامل مثل الحقد والكراهية والغيرة غير الحميدة وتسلط المديرين ورؤساء العمل (Teresa, 2011, 75)، وهناك العديد من الدراسات التى تناولت العوامل المؤدية للتمتر الوظيفي ومنها دراسة دراسة زريقه (٢٠٢٣) وهدف البحث إلى تسليط الضوء على مشكلة التمر الوظيفي والتي تكون من قبل أفراد لديهم العديد من المشاكل النفسية المتمثلة في الغيرة والرغبة في إبراز أنفسهم على حساب نجاحات زملائهم في العمل، لذلك يلجئون لبث الشائعات والتعدي اللفظي عليهم من خلال النقد والسخرية والصراخ، وأن من أهم آثار التمر الوظيفي هو شعور الفرد بالخجل وقلة الثقة بالنفس ورغبته بترك وظيفته، مما ينعكس سلباً على مؤسسة العمل من الناحية التنظيمية والإنتاجية وبالتالي يترتب عليها خسائر كبيرة وللتمر أثر مدمر للحياة الاجتماعية وضعفها لدى الأفراد المعرضين للتمتر، دراسة **عبدالمطلب (٢٠١٩)** وهدف البحث إلى التعرف على العلاقة الإرتباطية بين الإحتراق النفسي والتمتر الوظيفي لدى معلمات رياض، وتبين من النتائج أنه كلما زاد الإحتراق النفسي على المعلمة، كلما زاد التمر الوظيفي لديها، والعكس صحيح، دراسة **سليمان (٢٠٢١)** وهدفت الدراسة إلى الكشف عن دراسة العلاقة بين التعقل وكل من التمر في العمل والرضا الوظيفي، بالإضافة إلى الكشف عما إذا كان للتعقل دوراً معدلاً في العلاقة بين التمر في العمل والرضا الوظيفي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية سلبية بين التمر في العمل والرضا الوظيفي، ووجود علاقة إرتباطية موجبة بين التعقل والرضا الوظيفي، كما أسفرت النتائج عن وجود دوراً معدلاً للتعقل في العلاقة بين التمر في العمل والرضا الوظيفي، دراسة **عمر & علي (٢٠٢١)** وهدف البحث إلى الكشف عن إنتشار سلوكيات التمر وأثرها على ضعف الإنغماس الوظيفي لدى الأكاديميين والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج، ومن نتائجها إرتفاع معدل إنتشار سلوكيات للتمتر الوظيفي بدرجة كبيرة، وأن أفراد العينة يتمتعون بمستوي عالي جداً من التقاني والإنهماك، ويشعرون بمستوى عالي من النشاط عند أدائهم لعملهم، وتؤدي سلوكيات التمر في بيئة العمل إلى ضعف الإنغماس الوظيفي بدرجة كبيرة، وقد أوصى البحث بإيجاد بيئة عمل آمنة وداعمة للإنجاز والإنغماس الوظيفي، وتطبيق سياسة عدم التهاون في مواجهة التمر، دراسة **قادري (٢٠٢٢)** وهدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الفضاظة في مكان العمل بالرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل لدى الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية الهواري بومدين، وقد أظهرت النتائج وجود مستوى منخفض من الفضاظة في مكان العمل لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية الهواري بومدين ووجود علاقة سلبية ومعنوية بين الفضاظة في مكان العمل والرضا الوظيفي ووجود علاقة إيجابية غير معنوية بين الفضاظة في مكان العمل ونوايا ترك العمل.

وهناك أنواع وصور عديدة للتمتر الوظيفي بين العاملين بالمدارس فمنها تعتمد الانتقاد الهدام أو تقويض أداء زميل العمل، توجيه النقد المستمر وغير المبرر لزميل العمل، سب الزملاء أو تهديدهم أو إذلالهم، نشر الإشاعات والنميمة عن زميل العمل، تعتمد استبعاد أو تجاهل زميل، اقتراح إستقالة زميل في العمل أو الإنتقال إلى قسم آخر في العمل، الصياح أمام الزملاء أو العملاء أو حتى على إنفراد، رفض المناداة بالإسم، التعليقات المفقّدة للإحترام، المراقبة والإنتقاد المبالغ فيها لعمل أحدهم، إتهال كاهل أحدهم بمزيد من العمل بشكل متعمد، التقليل من عمل أحدهم بغرض دفعه للفشل، إستبعاد أحد الأشخاص من المحادثات التقليدية في بيئة العمل من أجل إشعاره بأنه غير مرحب به، لا يولي أدنى إهتمام لمقترحات الضحية في الاجتماعات، يهدد مثلاً بالخصم من الراتب الشهري بلا سبب فعلي يستدعي ذلك، الرغبة في جعل المتمتر عليه أضحوكة أمام زملاء العمل، يتلذذ بإلقاء اللوم على الآخرين دون وجه حق، اللغة أو التعليقات المسيئة أو المهينة كالتقليل من شأن الموظف خاصة أمام الآخرين، تغيير ترتيبات العمل مثل قائمة الإجازات لإزعاج الموظف عن عمد، إستثناء موظف من المشاركة في الأنشطة المتعلقة بالعمل، رفض الإعتراف بالمساهمات والإنجازات التي يقوم بها الموظف، رفض الإجازة السنوية والإجازات المرضية دون أسباب منطقية (Namie, 2018, 65)، وهناك العديد من الدراسات السابقة التي تناولت صور وأشكال التتمتر الوظيفي ومنها دراسة عمر & علي (٢٠٢١) والتي أثبتت نتائجها إرتفاع معدل إنتشار صور وأشكال سلوكيات التتمتر الوظيفي بدرجة كبيرة مثل التتمتر النفسي والجسدي واللفظي وتؤدي إلى ضعف الإنغماس الوظيفي بدرجة كبيرة، دراسة (ملاهي، 2015، Malahy) والتي أوضحت نتائجها أشكال وصور التتمتر في مكان العمل: من مدرس إلى مدرس وتمثلت في التتمتر المرتبط بالعمل، والمتعلق بالشخص، والترهيب الجسدي وكذلك مراجعة سياسات مكافحة التتمتر في مكان العمل، وتوصلت إلى أن المعلمون الحاصلون على دراسات عليا بتكرار أعلى أكثر قدرة على مواجهة الأفعال السلبية مقارنة بالمعلمين الحاصلين على درجات البكالوريوس، وأن أعلى وتيرة لأشكال التتمتر الوظيفي تتعلق بتجاهل رأيك أو إستبعاده، دراسة (ماتس جلامبك، 2014، Mats Glambe) وهدفت الدراسة معرفة أشكال التتمتر التي يعاني منها العمال داخل بيئة العمل ومدى تأثيرها في إحساس العامل بالأمان ومدى تأثير ذلك في إستمرارهم بالعمل داخل المؤسسة وتوصلت نتائج الدراسة أن العمال الذين يتعرضون للتمتر ليس لديهم إحساس بالأمان الوظيفي، دراسة منصور (٢٠٢٣) وهدف البحث إلى الوقوف على أشكال وأساليب التتمتر السيبراني وأثاره السلبية على مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين وقد تبين أن تأثير التتمتر الإلكتروني على مستوى الرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الإبتدائي سلبي جداً، وضرورة توجيه الجهود المستقبلية لمواجهة هذه الظاهرة، دراسة عبدالعزیز (٢٠٢٠) وتوصلت نتائجها إلى أن حوالي نصف العاملين بالأكاديمية المهنية للمعلمين قد تعرضوا للتمتر بشكل من الأشكال الموجودة في الأبعاد الخمسة للتمتر في مكان العمل الواردة بهذا البحث؛ حيث تعرض (٣١.٤٪) للتمتر في مجالات تهدد وضعهم المهني، وتعرض (٢٦.٦٩٪) للتمتر في مجالات تهدد وضعهم الشخصي،

وتعرض (٥٣.٤٧٪) للتمتر في مجال العزل، وتعرض (٨٣٪) للتمتر في مجالات الأعمال الإضافية والإجهاد، وأخيراً تعرض حوالي (٦٠٪) منهم للتمتر في مجالات تزعر إستقرارهم المهني، العساسة (٢٠٢٢) وأظهرت نتائجها درجة وأشكال التمر الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية وتمثلت في التمر اللفظي والنفسي والاجتماعي، وقد أوصت الدراسة بضرورة نشر الوعي من خلال عقد الندوات والدورات التدريبية لكافة مديري المدارس الحكومية حول التمر الوظيفي في بيئة العمل وطرق الوقاية منه وكيفية التصرف في حال التعرض لمثل هذه السلوكيات السلبية، دراسة الشافعي (٢٠١٩) وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة الإستقواء لدى مديري المدارس الإعدادية، وتبين من نتائجها وجود أشكال للتمتر الوظيفي مثل الإستقواء الجسدي، والإستقواء المهني، الإستقواء اللفظي، الإستقواء الاجتماعي، والإستقواء المهني، وأن له أثر سلبي على الأداء الوظيفي، وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بضرورة عقد ورش عمل، ودورات تدريبية لمديري المدارس تركز على كيفية التعامل مع السلوكيات العدوانية داخل البيئة المدرسية كالإستقواء والتمتر، وكذلك العمل على تطوير نماذج التقييم بحيث تغطي كل الجوانب.

ولقد تزايد إنتشار مشكلة التمر الوظيفي بشكل كبير على المستوى المحلي والدولي حيث طبقاً وفقاً لنتائج تقرير المسح الذي أجراه معهد الإدارة العامة بالمملكة العربية السعودية لعام ٢٠٢١م؛ فقد بلغت نسبة المتمترات من الإناث في مكان العمل ٣٣٪، واللائي كان ٦٥٪ من تتمرهن يستهدف زميلاتهن، بينما بلغت نسبة إستهدافهن زملائهن من الرجال ٣٥٪. (معهد الإدارة العامة للتنمية الإدارية، ٢٠٢١، ١٢)

وللتمتر الوظيفي العديد من الآثار السلبية الضارة المترتبة عليه والتي تؤثر سلباً على العاملين بالمدارس ومن ضمن تلك الآثار السلبية هو الإضرار برضاهم الوظيفي، حيث أن الرضا الوظيفي من الركائز الأساسية الذي يوفر الإستقرار الوظيفي والبيئة المناسبة للعامل وتساعد على أداء عمله على أكمل وجه وبأعلى فاعلية ممكنة، هذا ويرتبط الرضا الوظيفي بزلاء العمل وجماعة العمل والرؤساء، فالعلاقات الطيبة بين هذه العناصر تترك أثراً طيباً في نفسية الفرد وتسهم في رفع الروح المعنوية لديه وتزيد من إنتمائه إلى بيئة العمل (AI- Dhaafri & Yousef, 2013, 66)، وللتمتر الوظيفي دور كبير في غياب الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس حيث يؤدي بهم للشعور بالقلق والخوف والتهديد المستمر وقد تصل في بعض الحالات إلى محاولة الإنتحار وفقدان الثقة في النفس والآخرين وغياب روح التقبل والإقبال على الحياة وفقدان الطمأنينة النفسية والتفاؤل النفسي وشعور الضحية بأنه منبوذ وغير محترم من قبل الآخرين في العمل، وتراجع الروح المعنوية للشخص الضحية وغياب روح العمل الجماعي وضعف العلاقة بين زملاء العمل وتدني الكفاءة المهنية في العمل وغياب علاقات الصداقة بين زملاء العمل وإرتفاع مستوى التوتر في العمل، وتدني الإنتاجية وإستسلام الموظف وإنسحابه من العمل واجتماعاته وإكتئاب الموظف وشعوره برغبة كبيرة في ترك العمل (عبدالله، ٢٠١٥، ١٢٧)، وهذا ما أكدت عليه العديد من الدراسات السابقة مثل دراسة حميدان (٢٠٢٠) وأثبتت نتائجها أنه كلما

إزداد الإستقواء الإداري لدى مديري المدارس أدى ذلك إلى إنخفاض الأداء الوظيفي لدى العاملين، كما أوصت الدراسة بضرورة إعداد برامج ودورات تدريبية لمدرء المدارس، بهدف التعريف والإرتقاء بالأساليب الإدارية المتطورة وتنمية القيم الدينية والأخلاقية وتنمية مفاهيم التسامح والحوار، ومهارات التواصل الاجتماعي لديهم، وعقد دورات تدريبية للمعلمين بإستمرار لتحسين الأداء الوظيفي وتقويمهم بشكل مستمرة، وتقديم الحوافز المادية والمعنوية للمعلمين لرفع الأداء، دراسة إسماعيل (٢٠٢٠) والتي توصلت نتائجها إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية سلبية للتمتع في مكان العمل على الأداء السياقي للعمل، دراسة النشار (٢٠٢٠) وتوصلت نتائجها إلى وجود إرتباط سالب دال إحصائياً عند مستوى بين الدرجة الكلية لكل من التمتع الوظيفي الذي تتعرض له ربات الأسر العاملات عينة البحث والكفاءة الإنتاجية لهن، وأوصت بضرورة أن تعمل ربات الأسر العاملات على رفع الوعي بكيفية مواجهة ظاهرة التمتع وتأثيرها على الكفاءة الإنتاجية وسبل التصدي لها، ويجب على وسائل الإعلام تقديم الإعلانات الكافية التي توضح المعلومات الكافية عن ظاهرة التمتع وكيفية مواجهتها ويجب على الجهات الحكومية المعنية عمل الإختبارات النفسية لكل المتقدمين لشغل وظائف قيادية وتوفير بيئة عمل آمنة وداعمة للإنجاز، دراسة الحرايزة (٢٠٢٠) وقد توصلت نتائجها إلى أن التمتع في مكان العمل يؤثر بشكل سلبي في الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الخاصة، وأوصت بضرورة توفير المناخ البيئي التنظيمي والإداري الملائم لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الخاصة من خلال إتباع عدد من الأدوات والوسائل التحفيزية مثل الحوافز المادية والمعنوية التي تساعد رفع مستويات أدائهم، دراسة (باربر، Barber, 2018) وهدفت الدراسة معرفة العلاقة بين إستراتيجيات العمل وأثرها الإيجابي على الموظفين، حيث أكدت نتائج الدراسة أن عندما تكون هناك علاقات إيجابية بين رئيس العمل والموظفين يكون هناك نوع من الرضا الوظيفي والتقبل للعمل والعكس عندما يكون هناك تمتع مباشر أو غير مباشر موجه من رئيس العمل لموظفيه فلا يشعر الموظف بالرضا الوظيفي ويكون لديه الرغبة بترك العمل، دراسة (بيجلي، Begley, 2017) وأثبتت الدراسة أن العاملين الذين يتعرضون للتهديد والإبتزاز من قبل المشرفين أقل الموظفين إمتلاكاً للرضا الوظيفي ولديهم مستويات أعلى من القلق والإكتئاب وهم أكثر عرضه للخروج من عملهم، دراسة (باول، Powell, 2012) والتي أكدت نتائجها على الأثار السلبية للفظاظة في مكان العمل على ثقافة المدرسة وتحصيل الطلاب والأداء الأكاديمي المدرسي، وتوصلت نتائجها إلى أثر التمتع في خلق روح الحق في مكان العمل وأنه كلما إرتفعت درجة الثقافة المدرسية إنخفضت درجات اللامبالاة في مكان العمل والتمتع في مكان العمل، دراسة العزوني (٢٠٢٠) وقد أسفرت نتائجها على وجود تأثير دال إحصائياً عند للتمتع الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الإقتصادية، وأوصت بضرورة العمل على إدراك الإدارات العليا بخطورة التمتع الوظيفي على أداء العاملين، وتطبيق سياسة عدم التهاون مع ظاهرة التمتع والتحرك السريع تجاه محاربتها، دراسة الزعبي (٢٠١٤) وتوصلت نتائجها إلى أن سلوكيات التمتع الموجهة

تفقد الشخص ثقته بذاته وتؤثر على طبيعة وجوده العمل الذي يقوم به وذلك لعدم وجود جو سليم ومريح للعمل بالشكل المتوقع والمأمول، دراسة شانت (٢٠١٨) وأثبتت نتائجها أن الضحايا المتمتر عليهم يتأثر أداءهم لأدوارهم داخل العمل سلباً وطبيعة العلاقات الاجتماعية تتأثر بشكل واضح لدرجة تصل بأن يترك العامل وظيفته لسوء طبيعة بيئة العمل داخل المنشأة التي يعمل بها، دراسة (لوراليه، 2011، Loreleigh) والتي أكدت على أن الأسباب الرئيسية لإنتشار ظاهرة التمر الوظيفي في البيئة الأكاديمية ترجع للقواعد المؤسسية وليس من الضرورة أن تكون مرتبطة بالأعمال الخاصة بهم ومع ذلك فإن الأضرار التي تلحق بالصحة وبالروح المعنوية له في مكان العمل تكون واضحة، دراسة أمين (٢٠٢٢) وهدف البحث إلى التعرف على درجة تعرض العاملين للتتمر في بيئة العمل وعلاقة ذلك بالرغبة في الإنسحاب الوظيفي، وقد توصل البحث إلى إرتفاع درجة التتمر داخل المصنع بنمطيه التتمر المرتبط بالعمل والتتمر المرتبط بالشخص، كما كشف البحث عن أن إرتفاع درجة التتمر الوظيفي ترتفع معها الرغبة في الإنسحاب الوظيفي للعاملين بالمصنع.

ومن مظاهر إهتمام الدولة والمشرع المصرى بقطاع التعليم في مصر، فقد أصدرت الدولة ووزارة التربية والتعليم حزمة من القوانين والقرارات الوزارية التي تعمل على خلق بيئة تعليمية آمنة، وتحقق أعلى معايير الجودة في مخرجاتها التعليمية، وتحديد أدوار جميع الأنساق المهنية المتصلة بالعملية التعليمية، ومن تلك القرارات منع التدخين والتعامل مع سلوكيات العنف بكل حزم ولائحة الإنضباط المدرسي ولجنة الحماية المدرسية للقضاء على مشكلة التتمر بالمدارس (الهادي، ٢٠١٤، ١٤٨)، تزايد إهتمام الدولة بتشديد العقوبة على من يقومون بالتتمر الوظيفي، حيث أنه وفقاً لقانون العقوبات، يعاقب المتمتر بأحد زملائه أو زميلاته بالعمل بالحبس مدة لا تقل عن ستة أشهر وبغرامة لا تقل عن ١٠ آلاف جنيه، ولا تزيد على ٣٠ ألف جنيه أو بإحدى هاتين العقوبتين. (قانون العقوبات، ٢٠٢٢، ٢٠١)

ومن ثم كان لزاماً على مختلف المهن والتخصصات المختلفة وخاصة الاجتماعية والإنسانية منها القيام بعمل خطط مهنية وإرشادية وتوعوية لهؤلاء العاملين بالمدارس من أجل القضاء على مشكلة التتمر الوظيفي لما لها من بالغ الأثر السيء على خفض مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس وبالتالي يؤثر تلقائياً بشكل سلبي على مستوى نجاح العملية التعليمية التربوية.

وتقوم الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي بدوراً محورياً في التخفيف من المظاهر والسلوكيات السلبية وذلك من خلال ما تقدمه من برامج تنموية ووقائية وعلاجية حيث تقوم بدراسة المشكلات المدرسية بكافة أنواعها وتقدم الخطط العلاجية المهنية المناسبة للتعامل معها، ووقائية حين تقوم بتصميم البرامج التنقيفية لجميع العاملين بالمدرسة، وتنموية في إطار تطبيق البرامج الفردية والجماعية والتنظيمات المدرسية الداخلية والخارجية، حيث أن بؤرة إهتمامها هي العلاقات بين العاملين بالمدرسة وبيئتهم التي تحيط بهم، كما أن إهتماماتها تمتد إلى تحليل العوامل المؤدية لمشكلة التتمر الوظيفي بين العاملين بالمدرسة (الخطيب، ٢٠٠٩،

(٤٥)، ويعد مدخل الممارسة العامة فى الخدمة الاجتماعية من أنسب المداخل التى يمكن العمل من خلالها القيام بدور واضح وملموس فى التعامل مع جميع الأنساق المهنية داخل المجال المدرسى للتعامل مع مشكلة التمر الوظيفى والتخفيف منها والتى قد يعانى منها العاملين فى بيئة العمل المدرسية ومحاولة التقليل من أثرها السلبى على مستوى احساسهم وشعورهم بالرضا الوظيفى، وتهدف إلى الإسهام فى إحداث تغييرات مرغوبة فيهم ، ومساعدتهم على تحقيق أفضل تكيف مع أنفسهم ومع بيئتهم الاجتماعية المحيطة بهم ومن ثم الشعور بالرضا الوظيفى، ولا تهدف إلى العلاج فقط بل تهدف إلى إحداث تغييرات وإكساب مهارات وخبرات، وبناء قدرات تساعد العاملين بالمدرسة على التكيف فيما بعد مع المحيطين بهم ومع أنفسهم، والتغلب على مشكلة التمر التى يتعرضون لها، وتحقيق المزيد من الرضا الوظيفى لديهم (السروجى & أبوالمعاطي، ٢٠٠٩، ١٢)، ويقوم الأخصائى الاجتماعى كمارس عام بأدوار مهنية متعددة فى المجال المدرسى وذلك من خلال محاولة السيطرة على إنتشار مشكلة التمر الوظيفى بين العاملين داخل المدارس وتعديل سلوكياتهم السلبية ومساعدتهم على إكتشاف قدراتهم وإمكانياتهم وإستثمارها لصالح تنمية مستوى الرضا الوظيفى لديهم (أبوالمعاطي، ٢٠٠٨، ٧٧)، وهذا ما أوضحتة العديد من الدراسات والبحوث العلمية والتى منها **دراسة أرنوط (٢٠١٨)** وهدفت إلى تصميم برنامج قائم على العلاج بالقبول والإلتزام عبر الإنترنت لخفض أعراض التمر الوظيفى، والتحقق من فعالية هذا البرنامج فى خفض أعراض التمر الوظيفى، وهدفت أيضاً إلى التعرف على إستمرارية أثر البرنامج من خلال نتائج القياس التتبعى بعد مرور شهر ونصف من تطبيقه، وأثبتت النتائج فعالية البرنامج، **دراسة هاشم (٢٠١٨)** وهدفت إلى التعرف على المشكلات التى تواجه العاملين نتيجة للتمر الوظيفى، وأثبتت نتائجها أن هناك العديد من المشكلات المترتبة على التمر الوظيفى وأن أكثر المشكلات التى تواجه العاملين هى المشكلات النفسية والإدارية، وأقلها المشكلات الاجتماعية، كما توصلت إلى أن أهم أدوار الأخصائى الاجتماعى هى الأدوار التى يقوم بها مع العاملين يقوم بمساعدة الموظفين على الإشتراك فى الجماعات والتنظيمات العمالية، وأقلها دور الأخصائى الاجتماعى بمساعدة العمال على علاج مشكلاتهم، **دراسة أبوالحديد وعبدالسميع (٢٠١٧)** وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها إرتفاع حجم التمر وأشكاله وأسبابه بنسب متفاوتة، وتركز دور المرشحات فى النصح والإرشاد والتوعية وتنفيذ برامج التدخل المهني، **دراسة (فاهى، 2010، Fahie)** وهدف البحث إلى تقديم سرد متعمق للتمر فى مكان العمل بين المعلمين فى المدارس الإبتدائية الأيرلندية، ويكشف عن الدور الرئيسى للثقافات الإدارية والتنظيمية فى حدوث البلطجة فى المدارس، والأهمية الحاسمة للقيادة فى تحديد طبيعة العلاقات المهنية فى المنظمات المدرسية، كما أثبتت النتائج التأثير السلبى لهذا السلوك على أنفسهم وعلى أسرهم والمجتمع المدرسى، **دراسة وجيه الدسوقي (١٩٩٤)** وهدفت الدراسة إلى محاولة تجريب برنامج التدخل المهني للأخصائى الاجتماعى لمعرفة مدى فاعلية هذا البرنامج فى تحقيق التكيف

الاجتماعي للعمال منخفضي الإنتاج، وتوصلت الدراسة إلى أن التدخل المهني مع الجماعات التجريبية يؤدي إلى التكيف الاجتماعي للعمال وزيادة الكفاءة الإنتاجية معهم عن المجموعة الضابطة. (عويضة، ٢٠٠٨، ١٩) ومن خلال ما تم سرده بمدخل مشكلة البحث من تراث نظري وأدبيات سابقة إسترعى إهتمام الباحث ضرورة معرفة أثر التمر الوظيفي الذي يتعرض له العاملين بالمدرسة على مدى شعورهم بالرضا الوظيفي، حيث إتحاح أن مشكلة التمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس تعد من أخطر المشكلات التي تواجههم وتجعلهم أقل شعوراً بالرضا الوظيفي نحو مهنتهم وعملهم المهني، مما يؤثر سلباً على العملية التعليمية الأكاديمية والدور التربوي للمدرسة، ومن ثم تتحدد مشكلة الدراسة في تحديد طبيعة العلاقة بين مستوى صور التمر الوظيفي التي يتعرض لها العاملين بالمدارس وبين مستوى شعورهم بالرضا الوظيفي، ووصولاً لبرنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية للتغلب على أوجه التمر الوظيفي التي يتعرض لها العاملين بالمدارس وبالتالي زيادة شعورهم الإيجابي بالرضا الوظيفي.

ثانياً- النظريات الموجهة للدراسة:

١- النظريات المفسرة لسلوك التمر الوظيفي:

(أ) النظرية السلوكية: والتي أسسها العالم "واطسون" والتي تقترض أن السلوك متعلم من البيئة المحيطة ويمكن وصفه على أنه مثيرات وإستجابات، وهذه الإستجابات إذا تم تدعيمها عند الشخص فإنها تكون قابلة للتكرار، وأما الإستجابات التي لا يليها تدعيم تتطفئ وتتلاشى ولا يميل الشخص إلى تكرارها (رزوقي & سهيل، ٢٠١٨، ١٨٧).

وبتوصيف معطيات هذه النظرية على البحث الحالي يتضح أن سلوك المتمر الوظيفي الذي عزز من قبل الأفراد المحيطين به من زملاء العمل يجعله يشعر بالتميز والغرور والحقق ويحصل على ما يريده، فكلاهما يؤدي إلى تكرار هذا السلوك التمر الوظيفي والإصرار عليه بشكل أكثر حدة.

(ب) نظرية الإحباط والعدوان: والتي أسسها "دولارد" و"سيرز" وتقترض أن الإحباط يؤدي إلى العدوان، فالإحباط هو إعاقة تحقيق هدف ما مما يؤدي إلى إستثارة دافع الهجوم على من تسببوا في إعاقة تحقيق الهدف وإبذائهم، وبالتالي فإنه حسب تلك النظرية فإن إزالة مصدر الإحباط الخارجي تؤدي إلى التخلص من السلوك العنيف والتقليل منه (معمرية وآخرون، ٢٠٠٩، ٩٩).

وبتوصيف معطيات هذه النظرية على البحث الحالي يتضح أن الإحباط ينتج دافعاً عدوانياً لدى أحد زملاء العمل يستثير سلوك إيذاء الآخرين من زملائه، لأن الإحباط يسبب الغضب في معظم المشاجرات فيؤدي إلى الشعور بالضيق فيثير لدى الشخص (زميل العمل) المعتدي الشعور بالإحباط الذي يؤدي إلى التمر الوظيفي بالشخص الأخر (زميل العمل الأخر) المعتدى عليه.

٢- النظريات المفسرة للشعور بالرضا الوظيفي:

(أ) **نظرية العدالة (Equity Theory):** تتمحور حول إمكانية تحفيز الناس بشكل أفضل عند معاملتهم بعدالة والعكس صحيح، فإنعدام العدالة فى المعاملة يؤدي إلى التراجع فى العمل وعدم الرضا، حيث تفترض النظرية عدالة المردود فى تفسيرها للرضا الوظيفي، وأن الفرد يحاول الحصول على المردود أثناء قيامه بعمل ما، ويتوقف رضاه على مدى إتفاق العائد الذي يحصل عليه مع العمل الذي قام به. (خليل & شيرير، ٢٠٠٨، ٧١١) وبتوصيف معطيات هذه النظرية على البحث الحالي يتضح أن عدالة المؤسسة فى توزيع المكافآت والحوافز وكذلك العدالة فى توزيع المهام والمسئوليات الوظيفية داخل مقر العمل كل ذلك يعتبر من أهم العوامل المؤدية لشعور العاملين بالمدرسة بالرضا والأمان والإستقرار الوظيفي والطمأنينة الوظيفية ويجعلهم يقاومون التمر الوظيفي ويواجهونه بكل حزم فى حالة تعرضهم له من قبل أحد زملائهم بالعمل.

(ب) **نظرية التوقع لفروم (Vroom):** وهى الأكثر حداثة فى الظهور حيث فسرت الرضا الوظيفي على أساس المقارنة التي يجربها الفرد بين ما كان يتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه وبين المنفعة الشخصية التي يحققها بالفعل، وهذه المقارنة تؤدي بالفرد إلى المفاضلة بين عدة بدائل مختلفة لإختيار نشاط معين يحقق العائد المتوقع بحيث تتطابق مع المنفعة التي يجنيها بالفعل مادياً ومعنوياً. (العيسى، ٢٠١٥، ٦٥)

وبتوصيف معطيات هذه النظرية على البحث الحالي يتضح أن الموظف بالمدرسة يتوقع أن يكون العائد من العمل يستحق المجهود والمعاناة التي يبذلها فى العمل وفي حالة أن العائد المادي والمعنوي لا يتناسب مع طاقته ومجهوده المبذول، بالإضافة إلى أنه لو تعرض كذلك للتمتع الوظيفي من قبل زملائه بالعمل، فهنا تكتمل مجموعة العوامل التي قد تدفعه بالفعل إلى أن يسعى للحصول على بدائل وفرص عمل أخرى تناسب مجهوده وقدراته ومهاراته وقد تصل إلى أن يترك العمل ويبحث عن مكان عمل آخر يقدر خبراته المهنية.

(ج) **نظرية الإنجاز لمكلياند (McClelland's Theory):** لخص مكلياند الحاجات الأساسية المؤثرة على التحفيز فى الأتي: **الحاجة للإنتماء** حيث يتولد لدى الأشخاص الشعور بالسرور عندما يكونون محبوبين والتعاسة عندما ترفضهم الجماعة ويميلون إلى تكوين علاقات اجتماعية وصدقات مع الآخرين. **الحاجة للإنجاز** حيث يتولد لدى الذين يرغبون بالنجاح ويخافون الفشل حاجة قوية للإنجاز فهم يحبون التحدي ويضعون أهداف كبيرة لتحقيقها ويتحملون مسؤولية إنجاز هذه المهمات. **الحاجة إلى السلطة** حيث وجد أن الأشخاص الذين لديهم حاجة قوية للسلطة يميلون لممارسة أدوار مثل الإشراف والرقابة والتأثير ويسعون غالباً للوصول إلى مناصب قيادية. (Chathoth& etal, 2007, 31)

وبتوصيف معطيات هذه النظرية على البحث الحالي يتضح أن كلما كانت أجواء العمل داخل المدرسة تبث روح الولاء والإنتماء والطمأنينة للعاملين بها وتشجعهم نحو عمل إنجاز مهني ويصبح لديهم بصمة مهنية فى مجال عملهم ويشجعونهم لإتخاذ القرارات المهنية المتنوعة ويشرفون ويدربون زملائهم الجدد كل ذلك يشجع

بداخلهم روح الإنتماء والإحساس بالإنجاز وتكوين صفوف قيادة صف ثاني للمستقبل، فكل هذا يعزز مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدرسة ويجعلهم أكثر قدرة على المواجهة الحازمة لأي محاولات تتم وظيفي قد تتم ضدهم داخل مقر عملهم بالمدرسة.

(د) نظرية هيرزبرغ (Herzberg): تعرف أيضاً بنظرية (Two-Factor Theory) وتتحدث عن احتمالية شعور العاملين بالرضا وعدم الرضا في آن واحد، حيث إن العوامل الوقائية (Hygiene-Factors) تحول دون إنعدام الرضا لكنها لا تحقق الرضا بذاته مثل ظروف العمل والأجور وسياسات المؤسسة والعلاقة مع الإدارة. أما العوامل الدافعة (Motivational Factors) فهي التي يشعر الفرد من خلالها بالرضا مثل الترقية والمسؤولية والإحترام والتقدير والتي من شأنها أن تحقق الرضا لدى الأشخاص. وقد حدد هيرزبرغ خمسة عوامل ترتبط بالرضا الوظيفي وهى: الإنجاز وتقدير الجهد والعمل نفسه والتقدم وركز على دور وظروف العمل في حياة الأشخاص، كما أن الدوافع الذاتية قد تعطي شعوراً إيجابياً للأفراد، يساهم في تطورهم مما يدفعهم للمزيد من العمل. (Griffin& etal, 2010, 19)

وبتوصيف معطيات هذه النظرية على البحث الحالي يتضح أن ظروف العمل داخل المدرسة كلما كانت داعمة ومحفزة للعاملين بها كلما أعطتهم مزيداً من الشعور الايجابي نحو عملهم ويساهم في تطورهم المهني ويدفعهم للقيام بالمزيد من العمل الإيجابي وتلافي أي مشكلات قد تعطل خط سير العمل مثل التمر الوظيفي وتحويله لطاقة إيجابية يمكن أن تقيده في عمله.

(هـ) نموذج بورترولولر: طور بورترولولر عام (١٩٨٦) نظرية فروم حيث ربط الرضا بكل من الإنجاز والعائد، فهم يضعون حلقة وسيطة بين الإنجاز والرضا، وبموجب هذا النموذج يتحدد رضا الفرد بمدى تقارب العوائد الفعلية مع العوائد التي يعتقد الفرد أنها عادلة ومنسجمة مع الإنجاز أو الجهد المبذول، فإذا كانت العوائد الفعلية مقابل الإنجاز تعادل أو تزيد على العوائد التي يعتقد الفرد أنها عادلة فإن الرضا المتحقق سيدفع الفرد إلى تكرار الجهد، أما إذا كانت العوائد الفعلية أقل من المتوقع فسينتج عن ذلك حالة عدم رضا يقلل من الدافعية، وبالتالي الجهد وعلى ذلك فإن إضافة نموذج بورترولولر إلى نظرية فروم هو استمرار الأداء يعتمد على قناعة العامل ورضاه، وأن القناعة والرضا تتحدد بمدى التقارب بين العوائد الفعلية التي تم الحصول عليها والعوائد التي يعتقد الفرد أنها عادلة. (العيسى، ٢٠٢٠، ٥١)

وبتوصيف معطيات هذه النظرية على البحث الحالي يتضح أن الموظف العامل بالمدرسة يقيس العائد من عمله ومجهوده المهني المبذول لإنجاح العملية التعليمية والأكاديمية والتربوية داخل المدرسة، فإذا كان العائد مساوياً أو أكثر من المجهود الذي يقوم به، فإن ذلك يشكل دافعاً له على محورين أولهما أنه يتحقق لديه مستوى جيد من الشعور بالرضا الوظيفي والثاني قيامه بتكرار مجهوده المهني بل ويعمل على تجويده وتطويره كلما أمكن ذلك.

ثالثاً- أهمية البحث:

١. إزدياد أعداد المدارس الإعدادية حيث بلغ عددها على مستوى الجمهورية (٩٩٥٥) مدرسة إعدادية، أما محافظة أسيوط فقد بلغ عددها (٩٨٤٤) مدرسة إعدادية، وأما عددها على مستوى مدينة أسيوط فبلغ (٣٠) مدرسة إعدادية. (وزارة التربية والتعليم، ٢٠١٩، ٩)
٢. تزايد إهتمام وزارة التربية والتعليم ومؤسسات الدولة التعليمية بعمل برامج تدريبية وتدعيمية متنوعة للعاملين بها من أجل تنميتهم بشكل متكامل ومحاولة التعرف على العوامل التي يمكن أن تقف حائلاً دون تحقيق أهداف تلك البرامج التنموية.
٣. تزايد إهتمام الدولة بتشديد العقوبة على من يقومون بالتمتر الوظيفي حيث وفقاً لقانون العقوبات، يعاقب المتمتر بأحد زملائه أو زميلاته بالعمل بالحبس مدة لا تقل عن ستة أشهر وبغرامة لا تقل عن ١٠ آلاف جنيه، ولا تزيد على ٣٠ ألف جنيه أو بإحدى هاتين العقوبتين. (قانون العقوبات، ٢٠٢٢، ٢٠١)
٤. تزايد إنتشار مشكلة التمر الوظيفي بشكل كبير على المستوى المحلي والدولي حيث طبقاً ووفقاً لنتائج تقرير المسح الذي أجراه معهد الإدارة العامة بالمملكة العربية السعودية لعام ٢٠٢١م؛ فقد بلغت نسبة المتمترات من الإناث في مكان العمل ٣٣٪، واللائي كان ٦٥٪ من تتمرهن يستهدف زميلاتهن، بينما بلغت نسبة إستهدافهن زملائهن من الرجال ٣٥٪. (معهد الإدارة العامة للتنمية الإدارية، ٢٠٢١، ١٢)
٥. أن طبيعة التمر الوظيفي للعاملين بالمدارس السلبيه يترتب عليها الكثير من المشكلات التي تحول دون شعورهم بالرضا الوظيفي ومن ثم تؤثر سلبياً على مستواهم المهني مع التلاميذ بالمدارس.
٦. يلعب الرضا الوظيفي دوراً أساسياً في نجاح المؤسسات التعليمية، لأن في العصر الحالى أصبح العامل البشري عاملاً حاسماً في نجاح المدرسة في تأدية وظيفتها التعليمية والتربوية على حد سواء.
٧. تعتبر الدراسة محاولة لإثراء التراث النظري والميداني للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في إثنين من أهم مجالات الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية وهما المجال المدرسي وكذلك المجال العمالي المرتبط بصور التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس وصور شعورهم بعدم الرضا الوظيفي.

رابعاً- أهداف البحث:

١. تحديد مستوى التمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس.
٢. تحديد مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس.
٣. تحديد طبيعة العلاقة بين التمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس وشعورهم بالرضا الوظيفي.
٤. التوصل لبرنامج مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتغلب على التمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس لتحقيق الشعور بالرضا الوظيفي لديهم.

خامساً- فروض البحث:

١. الفرض الرئيسى الأول مؤداه "توجد علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين التتمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس وشعورهم بالرضا الوظيفي"، وينبثق من هذا الفرض الرئيسى الأول مجموعة من الفروض الفرعية كالتالي:

أ- توجد علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين التتمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس وشعورهم بالرضا عن طبيعة ونوعية العمل.

ب- توجد علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين التتمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس وشعورهم بالرضا عن ظروف العمل.

ج- توجد علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين التتمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس وشعورهم بالرضا عن الرواتب والمكافآت.

د- توجد علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين التتمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس وشعورهم بالرضا عن مستوى التقدير والإحترام.

٢. الفرض الرئيسى الثانى مؤداه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس التتمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس طبقاً لبعض المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة".

٣. الفرض الرئيسى الثالث مؤداه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الرضا الوظيفي للعاملين بالمدارس طبقاً لبعض المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة".

سادساً- مفاهيم البحث:

١. مفهوم العاملين بالمدارس:

تعتبر المدرسة الإعدادية مؤسسة تعليمية متوسطة بين المرحلتين الإبتدائية والثانوية تستقبل التلاميذ الذين أتموا مرحلة التعليم الأساسى الإبتدائى، وتهدف إلى إكسابهم مجموعة من المهارات والخبرات والمعارف المشتركة وتزويدهم بثقافة عامة ضمن إطار أكاديمى مجتمعي مشترك (منصور & الشرييني، ٢٠٠٣، ٢٠٧)، ويعرف العاملين بالمدارس الإعدادية بأنهم مجموعة من المتخصصين فى مختلف المهن مكونين فريق عمل متكامل يعمل على إعداد التلاميذ عقلياً وجسمياً وخلقياً واجتماعياً وقومياً وثقافياً ونفسياً، وتوفير الدراسات والوسائل اللازمة لإكتشاف ميولهم وقدراتهم ومهاراتهم وتنميتها بما يمكن من توجيههم إلى مواصلة الدراسة فى المرحلة الثانوية أو الفنية كلاً على حسب قدراته وإستعداده.(العتيبي، ٢٠١٥، ٣٥)

ومن خلال ما سبق يمكن وضع مفهوم عاملي للعاملين بالمدارس فى ضوء البحث الحالى

كالتالي:

- هم أحد العاملين بالمدارس الإعدادية محل التطبيق (المجال المكاني للبحث).
- يمثلون فريق العمل المهني داخل تلك المدارس.

- يشملون الإداريين وهيئة التدريس والخدمات المعاونة وفريق العمل المدرسي من مختلف التخصصات.
- لكل فرد منهم وظيفته المحددة ويعملون بشكل متكامل لتحقيق الغاية الأكاديمية والتربوية للمدرسة.

٢. الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

تعرف الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية على أنها "إتجاه الممارسة المهنية، الذي يركز فيه الأخصائي الاجتماعي على استخدام الأنساق البيئية والأساليب الفنية لحل المشكلة، لمساعدة المستفيدين من خدمات المؤسسات الاجتماعية في إشباع إحتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم، واضعاً في إعتباره كافة أنساق التعامل المهنية، مستنداً على أسس معرفية ومهارية وقيمية تعكس الطبيعة المنفردة لممارسة الخدمة الاجتماعية في تفاعلها مع التخصصات الأخرى، لتحقيق الأهداف وفقاً لمجال الممارسة المهنية" (أبوالعاطي، ٢٠٠٢، ٣٥٩)، كما عرفتها دائرة معارف الخدمة الاجتماعية على أنها "الإطار الذي يوفر للأخصائي الاجتماعي أساساً نظرياً إنتقائياً للممارسة المهنية يتناول كل مستوى من مستويات الممارسة (الفرد، الأسرة، المنظمة، المجتمع) وتتمثل المسؤولية الرئيسية للممارسة العامة في توجيه وتنمية التغيير المخطط أو عملية حل المشكلة" (طاش، ٢٠٠٠، ١٣٧)، كما تعرف أيضاً بأنها "أسلوب كلي شامل للممارسة المهنية فهي منظور يركز على العلاقة بين الأنساق المتعددة والتأكيد على أهداف العدالة الاجتماعية وتحسين مستوى المعيشة والرفاهية للناس" (أبولنصر، ٢٠٠٨، ٣٩)، إن الممارسة العامة تهدف إلى أن يكون الأخصائي الممارس العام قادراً على استخدام مدخل حل المشكلة للتدخل مع مختلف الأنساق مثل الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات والمنظمات ويركز الأخصائي على نسق العمل والأنساق البيئية الأخرى ككل مستخدماً دائماً أكثر من نموذج للتدخل لحل مشكلات العملاء على مختلف مستوياتهم ويقوم بعدة أدوار مثل الممكن والمسهل والمدافع والمعلم ومدير الحالة مستخدماً الكثير من المهارات بما يتناسب مع طبيعة المشكلة. (David, 2000, 19)

ويمكن وضع مفهوم عاملي للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في ضوء البحث الحالي كالتالي:

- هي أحد المداخل الحديثة في ممارسة الخدمة الاجتماعية والذي يعمل مع المجالات المختلفة والمتنوعة ومنها المجال المدرسي والعاملين به.
- توفر قاعدة معرفية وأساس إنتقائي للممارسة المهنية بالنسبة للأخصائي الاجتماعي للتدخل المهني مع مشكلة التمر الوظيفي.
- تتعامل مع كافة مستويات العملاء سواء الأفراد والأسر والجماعات والمجتمعات المحلية والمنظمات للإستجابة لمتطلبات أنساق العملاء.
- تركز على مبادئ التنمية والعدالة الاجتماعية للعاملين بالمدارس من خلال تحقيق الرضا الوظيفي لهم وتحقيق العدالة بينهم في المكافآت والأعباء الوظيفية وعدم التعرض للمضايقات أو التمر الوظيفي.

- تهتم بالنظرة الشمولية للعاملين بالمدارس فى أماكن عملهم ومعيشتهم معتمداً بشكل كبير على نظرية الأنساق البيئية.
- تهدف الممارسة العامة إلى التخفيف من مشكلة التمر الوظيفي للعاملين بالمدارس وتحقيق الرضا الوظيفي لهم من خلال برامج مهنية وقائية وعلاجية وتنموية.

٣. مفهوم التمر الوظيفي.

التمر فى مكان العمل هو التعرض المتكرر لسوء المعاملة والإعتداءات من الآخرين داخل المنظمة بما فى ذلك المشرفين، والمرؤوسين، والزملاء، يمكن للمتتمر أن يقاطع شخصاً آخر فى كل مرة يتحدث بها فى اجتماع ما، أو يحدق بعينه على ما يطرحه شخص آخر من أفكار ومقترحات أو أن ينشر الشائعات لتقويض نجاحات أحد الزملاء، أو يعمل على إستبعاده من المحادثات الاجتماعية بين الزملاء إن التمر فى العمل يتجه من الأعلى إلى الأسفل، أى أن ذوي المناصب الإدارية الأعلى يتتمرون على من هم دونهم (عبدالعزیز، ٢٠٢٠، ٢٣١)، والتمر الوظيفي هو سلوك سلبي متعمد ومتكرر يصدر من زميل فى العمل تجاه زميل آخر فى نفس مكان العمل وقد يكون عبارة عن نشر الإشاعات الغير صحيحة عن الضحية، الإنتقاد السلوكي للضحية بشكل غير مبرر، إفتعال السخرية المتعمدة، إظهار الإستهزاء المتكرر لأحد الأفراد بعبارات متكررة ونعته بها طول الوقت، التدخل فى العلاقات الشخصية لدى الضحية، إرهاق الضحية فى العمل وإشعاره بالتقصير بالعمل، تقيد حرية الضحية بالعزل أو نقلة أو إبعاده عن مكان العمل الرئيسي، تحديد مهام متدنية أو تتجاوز مستوى المهارة لشخص غير مؤهل، معاملة غير عادلة فيما يتعلق بالإستحقاقات مثل الإجازة أو التدريب، رفض الوصول إلى الموارد أو المعلومات للتشاور عمداً، تهمة أى شخص من أنشطة العمل العادي (Hauge, 2009, 67)، ويعرف التمر فى بيئة العمل على أنه "أى تصرف متعمد بصورة متكررة تجاه أحد الموظفين بنية الإساءة إليه وإهانته ووضعهم فى مواقف محرجة، أو من خلال التقليل من أدائه فى العمل وقد يتعرض الموظفون لهذه المشاكل من زملائهم أو مشرفيهم أو المديرين (Hoel, 2001, 56)، والتمر فى مواقع العمل هو ميل الأفراد أو الجماعات لإستخدام سلوك عدواني بشكل مستمر ضد زميل فى العمل أو مدرء ضد مرؤوسيه، هذا النوع من التمر يمكن أن يأخذ أشكال عدة مثل اللفظية، غير اللفظية، النفسى، الإعتداء الجسدي والإذلال والإشاعات، كل هذه إشارات على أن هناك من يتمر وينصب مكائد للموظفين (Holly& etal, 2012, 96)، كما يعرف التمر الوظيفي بأنه نشاط إرادي واع ومتعمد يقصد به الإيذاء أو التسبب بالخوف والرعب من خلال التهديد بالإعتداء، ولابد من توافر أربعة عناصر فى سلوك التمر الوظيفي بغض

النظر عن الجنس والعمر وهى عدم توازن فى القوة فالمتمتع إما أن يكون أكبر أو أقوى أو فى وضع أفضل من وضع الضحية، كما يعرف التمتع الوظيفى بأنه "سلوك مقصود ومتكرر يقوم به بعض الموظفين تجاه زملائهم، أو يصدر من أى شخص آخر تجاه الموظف بالمدرسة، يتسم بالإيذاء والإساءة والتهديد والإعتداء الجسدى أو اللفظى والإيذاء النفسى والإبعاد الاجتماعى، وقائم على عدم التوازن فى القوة بين المتمتع والموظف ضحية التمتع". (أبوالديار، ٢٠١٢، ٨٧)

ومن خلال ما سبق يمكن وضع مفهوم عاملى للتمتع الوظيفى فى ضوء البحث الحالى كالتالى:

- سلوك مؤذى وسلبى ومتعمد ومتكرر صادر من الرؤساء للمرؤسين أو من المرؤسين تجاه بعضهم البعض بالمدارس.
 - يحدث نتيجة العديد من العوامل التى قد ترجع إلى أسلوب القيادة أو الإدارة أو سلوكيات الزملاء أو عدم العدالة فى توزيع المسئوليات أو عدم العدالة فى توزيع المكافآت وغيرها.
 - لهذا السلوك العديد من الصور مثل الإعتداءات اللفظية والجسدية والنفسية والمهنية والإشاعات والتضييق وغيرها.
 - له تأثير سلبى يؤثر على المدى القريب والبعيد فالقريب يؤثر سلبياً على أداء العاملين وفعالية الإنجاز المهني داخل العمل وعلى المدى البعيد يتأثر مستوى التلاميذ أكاديمياً وتربوياً.
 - له تأثير سلبى على مستوى الرضا الوظيفى لدى العاملين بالمدارس مما يتطلب التدخل المهني للخدمة الاجتماعية لمواجهة هذه المشكلة والتخفيف منها وبالتالي رفع مستوى الرضا الوظيفى لديهم.
٤. مفهوم الرضا الوظيفى.

يعرف الرضا الوظيفى بأنه "استجابة عاطفية إيجابية تشعر بها عند القيام بعملك أو عندما تكون موجوداً فى العمل، أن الرضا الوظيفى يختلف من موظف لآخر فى نفس مكان العمل وفى ظل نفس الظروف، قد لا تنطبق العوامل التى تساعد أحد الموظفين على الشعور بالرضا عن وظيفته على موظف آخر، لهذا السبب من الضرورى أن يكون لديك نهج متعدد الأبعاد لرضا الموظفين" (العزوني، ٢٠٢٠، ٥٦)، الرضا الوظيفى هو "الشعور الإيجابى الذى يشعر به الموظف بشكل عام تجاه عمله، بسبب تحقيق إحتياجاته، ورغباته فى العمل، إذ إنه من الأهداف الأساسية التى تسعى معظم المؤسسات للحصول عليه لما له من دور فى زيادة إنتاجية العمال وتحفيزهم" (علي & محمد، ٢٠٢١، ٦٣)، كما يعرف الرضا الوظيفى على أنه "ينطوي على ردود فعل أو مواقف تقييمية إدراكية، ووجدانية، ونص أيضاً على أن الرضا عبارة عن حالة من المتعة أو الإستمتاع أو أنه حالة من العاطفة الإيجابية الناجمة عن تقدير وتقييم العمل أو وظيفة أو خبرة أحد الأفراد" (النعيمي & عزيز، ٢٠١٨، ٦٩)، ويعرف أيضاً على أنه "مجموعة من المشاعر التقييمية حول وظيفة معينة، وحددت تسعة عوامل

للرضا الوظيفي كالأجر أو المرتب، والترقية، والإشراف، والفوائد، وشروط الموضوعية والتأهيل والمكافآت، والإتصالات". (الوهيبي، ٢٠٢٠، ٣٢)

ومن خلال ما سبق يمكن وضع مفهوم عملي للرضا الوظيفي في ضوء البحث الحالي كالتالي:

- هو عبارة عن شعور الفرد العمال بالمدرسة بالرضا والإستقرار والطمأنينة والإنجاز في الحياة المهنية العملية في مكان عمله.
- هناك العديد من العوامل التي تؤثر بالسلب أو الإيجاب في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس تتمثل تلك العوامل في أسلوب وطريقة المعاملة والعدالة في توزيع المسئوليات والأعباء والمكافآت وأساليب المحاسبة وغيرها.
- كلما إرتفع معدل مستوى الشعور بالرضا الوظيفي زادت الإنتاجية وجودتها وكلما كان العكس كلما قلت إنتاجية الفرد وقلت جودتها.
- والتتم الرضا الوظيفي من ضمن العوامل ذات التأثير السلبي على العاملين بالمدارس ويقلل من مستوى الرضا الوظيفي لديهم.
- مما يتطلب تدخل مهنة الخدمة الاجتماعية لمواجهة هذه المشكلة والتخفيف منها وبالتالي تعزيز ورفع مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لديهم.

سادساً- الإجراءات المنهجية للبحث:

١. نوع الدراسة: يعتبر البحث الحالي أحد الدراسات الوصفية في مجالات الخدمة الاجتماعية؛ لذا سوف يهتم هذا البحث بوصف وتحليل صور التمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس كمتغير مستقل وتأثيره على مستوى مدى شعورهم بالرضا الوظيفي كمتغير تابع ومن ثم الوصول لبرنامج مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية للتخفيف من التمر الوظيفي بهم من أجل تحقيق مزيداً من الشعور الإيجابي لديهم بالرضا الوظيفي.

٢. المنهج البحثي المستخدم: وتم الإعتماد على منهج المسح الاجتماعي بالعينة للعاملين بالمدارس الإعدادية بمدينة أسيوط وبلغ عددهم (٢٧١) مفردة من إجمالي (١٢٥٦) مفردة طبقاً لقانون تحديد حجم العينة الأمثل حيث بلغ حجم العينة بعد تطبيق القانون (٢٩٥)، ثم تم إستبعاد (١٠) مفردات كعينة ثبات وصدق للأدوات البحثية وتم إستبعاد (١٤) إعتذروا عن المشاركة في البحث فتبقى كعينة نهائية (٢٧١) مفردة، حيث إعتد على منهج المسح الاجتماعي بالعينة لأهميته في الوصف التفصيلي للمشكلات القائمة ومدى تأثيرها على المجتمع والمقترحات المتاحة للتغلب على هذه المشكلات بناءً على أساس علمي مهني مخطط.

٣. مجالات الدراسة:

- **المجال المكاني:** تم تطبيق الدراسة بجميع المدارس الإعدادية بمدينة أسيوط وبلغ عددها (٣٠) مدرسة إعدادية.
- **المجال البشري:** تم تطبيق الأدوات البحثية على عينة من العاملين بالمدارس الإعدادية بمدينة أسيوط وبلغ عددهم (٢٧١) مفردة من إجمالي (١٢٥٦) مفردة طبقاً لقانون تحديد حجم العينة الأمثل، بجميع المدارس الإعدادية بمدينة أسيوط وبلغ عددها (٣٠) مدرسة إعدادية.
- **المجال الزمني:** وقد استغرق هذا البحث بشقيه النظري والعملي ما يقارب الثلاثة أشهر في الفترة الزمنية (من شهر أغسطس ٢٠٢٣م إلى شهر أكتوبر ٢٠٢٣م).

جدول (١) المجال الزمني للبحث بشقيه نظرياً وميدانياً

المدة الزمنية (٣ شهور)				
٢٠٢٣م			الشهور	م
أكتوبر ٢٠٢٣م	سبتمبر ٢٠٢٣م	أغسطس ٢٠٢٣م		
٣	٢	١	الأهداف	١
		*	تجميع وكتابة التراث النظري وأدبيات البحث.	٢
		*	إعداد وكتابة الجانب المنهجي للبحث.	٣
	*		ثبات وصدق الأدوات البحثية.	٤
	*		التطبيق الميداني للأدوات البحثية.	٥
*			تحليل البيانات وتفسيرها.	٦
*			كتابة التقرير النهائي والبرنامج المقترح.	

٤. **أدوات البحث:** وفي هذا البحث تم استخدام أداتين بحثيتين فرضتهما طبيعة المنهج البحثي ونوع البحث وأهدافه وتمثلت الأداتين في الآتي:

- مقياس التمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس.
- مقياس الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس.

وفيما يلي عرض مختصر لخطوات إعداد المقياسين وذلك على النحو التالي:

- أ- **مرحلة صياغة أبعاد المقياسين:** قام الباحث بالاستعانة ببعض الإستمارات والمقاييس الخاصة بالدراسات السابقة المرتبطة بالبحث وإستفاد منها في الحصول على المتغيرات المتصلة بموضوع البحث.
- ب- **مرحلة صياغة عبارات المقياسين:** حيث قام الباحث بصياغة عبارات المقياسين في صورتها المبدئية وقد إشتل مقياس التمر الوظيفي على (٦٠) عبارة، وإشتل مقياس الرضا الوظيفي على (٤٤) عبارة.

ج- مرحلة تصميم إستجابات المقياسين: الإستجابة تدريجها ثلاثي وأوزان كل عبارة (نعم= ٣، إلى حد ما= ٢، لا= ١) للعبارة الإيجابية و(نعم= ١، إلى حد ما= ٢، لا= ٣) للعبارة السلبية.

د- مرحلة مفتاح تصحيح المقياسين: تقسيم المقياسين لفئات للوصول للنتائج ولكي يتسنى ترميز بياناتها وإدخالها للحاسب الألي، تحديد طول خلايا المقياسين (الحدود الدنيا والعليا)، حساب مدى المقياسين يساوي (٣-١=٢)، قسمة الناتج على عدد خلايا المقياسين للحصول على طول الخلية (٣/٢=١.٦٧)، إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياسين (١) لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، أصبح طول الخلايا كالتالي: لو قيمة متوسط العبارة أو البعد بين (١ إلى ١.٦٧) مستوى منخفض، لو قيمة متوسط العبارة أو البعد بين (١.٦٨ إلى ٢.٣٤) مستوى متوسط، لو قيمة متوسط العبارة أو البعد بين (٢.٣٥ إلى ٣) مستوى مرتفع.

هـ- مرحلة التأكد من صدق المقياسين: ولتحقيق ذلك قام الباحث بإستخدام ثلاثة أنواع من الصدق وذلك كالآتي:

- **صدق المحتوى:** قام الباحث بالإطلاع على أدوات قياس بعض الدراسات السابقة التي تناولت مشكلة التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس ورضاهم الوظيفي، وتوصل الباحث لجوانب الإتفاق حول صور مشكلة التمر الوظيفي والرضا الوظيفي بين العاملين بالمدارس ومن الدراسات الخاصة بالتمر الوظيفي عمر & علي (٢٠٢١) وعبدالعزيز (٢٠٢٠) و(ملاهي، Malahy, 2015) والعسافه (٢٠٢٢) والشافعي (٢٠١٩)، ومن الدراسات الخاصة بالرضا الوظيفي قادري (٢٠٢٢) وسليمان (٢٠٢١) وعمر & علي (٢٠٢١) وعبدال مطلب (٢٠١٩).
- **الصدق الظاهري:** وتحقق منه من خلال عرض المقياسين على مجموعة من السادة الأساتذة المحكمين وعددهم (١١) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية جامعة أسيوط وحلوان والفيوم وأسوان، وفي ضوء ملاحظاتهم تم تعديل وصياغة وإضافة وحذف بعض العبارات من المقياسين وبالتالي أصبح المقياسين في صورتها النهائية.
- **الصدق العاملي:** من خلال معامل الجذر التربيعي لثبات المقياسين، وقد تبين أن معاملات الارتباط معنوية ودالة ومعامل الصدق مقبول ومن ثم تحقق مستوى الثقة فى المقياسين ويمكن الإعتماد على نتائجها وتعميمها، ويتضح من الجدول التالي أن كل أبعاد المقياسين دالة عند مستويات الدلالة المتعارف عليها لكل بعد، ومن ثم يمكن القول بأن درجات الأبعاد تحقق الحد الذي يمكن معه قبول هذه الدرجات، ويتضح ذلك من خلال الجدول التالي:

جدول (٢) معامل إرتباط الجذر التربيعي لأبعاد مقياسي التمر الوظيفي والرضا الوظيفي (ن=١٠)

مقياس التتمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس		
معامل الصدق	البعد	
**٠.٨٧	التتمر البدني.	١
**٠.٩٢	التتمر اللفظي.	٢
**٠.٩٠	التتمر الاجتماعي.	٣
**٠.٩٢	التتمر النفسي.	٤
**٠.٩٠	التتمر الإلكتروني.	٥
**٠.٨٨	التتمر الجنسي.	٦
**٠.٩٠	معامل الصدق الكلي لأبعاد مقياس التتمر الوظيفي ككل	
مقياس الرضا الوظيفي للعاملين بالمدارس		
معامل الصدق	البعد	
**٠.٨٨	الرضا عن طبيعة ونوعية العمل.	١
**٠.٩٢	الرضا عن ظروف العمل.	٢
**٠.٨٥	الرضا عن الرواتب والمكافآت.	٣
**٠.٩٣	الرضا عن مستوى التقدير والإحترام.	٤
**٠.٩٠	معامل الصدق الكلي لأبعاد مقياس الرضا الوظيفي ككل	

* * تعني دالة عند مستوى دلالة ٠.٠١ * تعني دالة عند مستوى دلالة ٠.٠٥

و- مرحلة التأكد من ثبات المقاييس: ولحساب ثبات المقاييس تم استخدام طريقة (Test.R.Test)، حيث تم تطبيق المقاييس على عدد (١٠) من العاملين بالمدارس الإعدادية مجتمع البحث، ثم تطبيق المقاييس على العينة نفسها مرة أخرى بعد مرور (١٥) يوماً، ثم جمع درجات المبحوثين في الإختبارين وحساب معاملات الارتباط فيما بين درجات المبحوثين في التطبيقين باستخدام معامل الارتباط ألفا كرونباخ، وقد تم إستبعاد مفردات عينة الثبات من مفردات عينة البحث الأساسية فيما بعد، وإتضح أن نتيجة معامل ثبات المقاييس مقبول مما يدل على ثبات المقاييس وصلاحيتهما للتطبيق الميداني، قد بلغ كما هو موضح فى الجدول التالي:

جدول (٣) معامل ارتباط ألفا كرونباخ لأبعاد مقياسي التتمر الوظيفي والأمن الوظيفي (ن=١٠)

مقياس التتمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس			
معامل الثبات	عدد العبارات	البعد	
**٠.٧٧	١٠	التتمر البدني.	١
**٠.٨٦	١٠	التتمر اللفظي.	٢
**٠.٨٢	١٠	التتمر الاجتماعي.	٣
**٠.٨٥	١٠	التتمر النفسي.	٤
**٠.٨١	١٠	التتمر الإلكتروني.	٥

٦	التمتع الجنسي.	١٠	**٠.٧٩
معامل الثبات الكلي لأبعاد مقياس التمتع الوظيفي ككل			
مقياس الرضا الوظيفي للعاملين بالمدارس			
	البعد	عدد العبارات	معامل الثبات
١	الرضا عن طبيعة ونوعية العمل.	١١	**٠.٧٩
٢	الرضا عن ظروف العمل.	١١	**٠.٨٥
٣	الرضا عن الرواتب والمكافآت.	١١	**٠.٧٣
٤	الرضا عن مستوى التقدير والإحترام.	١١	**٠.٨٧
معامل الثبات الكلي لأبعاد مقياس الرضا الوظيفي ككل			
		٤٤	**٠.٨١

** تعنى دالة عند مستوى دلالة ٠.٠١ * تعنى دالة عند مستوى دلالة ٠.٠٥

٥. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة: استخدم الباحث برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss v.22) والمعاملات الإحصائية التي استخدمت في البحث هي: التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري، تم حساب مستوى المتوسط الحسابي من خلال وضع نسب لثلاثة مستويات وهي كالتالي: مستوى منخفض (١-١.٦٧)، مستوى متوسط (١.٦٨-٢.٣٤)، مستوى مرتفع (٢.٣٥-٣)، معامل الارتباط ألفا كرونباخ لحساب معاملي ثبات المقياسين، معامل الجذر التربيعي لحساب معاملي صدق المقياسين، معامل ارتباط بيرسون واختيار (T) لإختبار نتائج فروض البحث.

تاسعاً - نتائج الدراسة الميدانية:

١. نتائج الدراسة الخاصة بالبيانات الأولية للعاملين بالمدارس:

جدول (٤) خصائص عينة البحث من العاملين بالمدارس (ن=٢٧١)

الترتيب	المتغيرات الكيفية		
	النسبة المئوية	العدد	
١	٦٤.٩٥%	١٧٦	
٢	٣٥.٠٥%	٩٥	
كلي		٢٧١	
١٠٠%			
الترتيب	النسبة المئوية	العدد	الوظيفة الحالية داخل المدرسة
٣	٩.٢٢%	٢٥	إداري.
١	٥٢.٠٣%	١٤١	معلم.
٥	٧.٧٥%	٢١	أخصائي اجتماعي.
٦	٧.٠١%	١٩	أخصائي نفسي.
٧	٥.١٧%	١٤	أخصائي مكتبات.

٤	%٨.١٢	٢٢	أخصائي رياضي.
٢	%١٠.٧٠	٢٩	خدمات معاونة.
%١٠٠		٢٧١	كلي
الترتيب	النسبة المئوية	العدد	المؤهل العلمي
٣	%٧.٧٥	٢١	مؤهل متوسط.
٢	%١٢.١٨	٣٣	مؤهل فوق متوسط.
١	%٧٣.٤٣	١٩٩	مؤهل عالي.
٤	%٦.٦٤	١٨	دراسات عليا.
%١٠٠		٢٧١	كلي
الترتيب	النسبة المئوية	العدد	الحالة الاجتماعية
٢	%١٥.١٣	٤١	أعزب.
١	%٦٤.٩٤	١٧٦	متزوج.
٣	%١١.٨١	٣٢	مطلق.
٤	%٨.١٢	٢٢	أرمل.
%١٠٠		٢٧١	كلي
الإنحراف المعياري		المتوسط الحسابي	المتغيرات الكمية
١٤.٣		٣٧.٦	السن.
١١.١		١٩.٤	عدد سنوات الخبرة بالمدرسة.
٢.٣		٣.٦	عدد الدورات الحاصل عليها.
١.٩		٣.٩	عدد الأبناء.

بالنسبة للبيانات الأولية الكيفية لخصائص عينة البحث من العاملين بالمدارس: تشير بيانات جدول

(٣) إلى متغير نوع عينة البحث من العاملين بالمدارس حيث جاء غالبيتهم من الذكور حيث بلغت نسبتهم (٦٤.٩٥%) بينما بلغت نسبة الإناث (٣٥.٠٥%)، وقد يرجع هذا لأن العمل مع طلاب المرحلة الإعدادية مرهق فهم في بداية مرحلة مراهقة وتقلبات مزاجية ومن ثم قد يكون الذكور أكثر حزم في التعامل معهم. في حين جاء توزيع عينة البحث من العاملين بالمدارس تبعاً للوظيفة الحالية داخل المدرسة كالآتي: حيث جاء المعلمون بنسبة (٥٢.٠٣%)، في حين جاءت الخدمات المعاونة بنسبة (١٠.٧٠%)، تلاهم الإداريين بنسبة (٩.٢٢%)، وجاء الأخصائيين الرياضيين بنسبة (٨.١٢%)، في حين جاء الأخصائيين الاجتماعيين بنسبة (٧.٧٥%)، وجاء الأخصائيين النفسيين بنسبة (٧.٠١%)، وجاء في الترتيب الأخير أخصائيي المكتبات بنسبة (٥.١٧%)، وهذا طبيعي فالوظيفة الأساسية للمدرسة تعليمية تربوية ومن ثم الهيئة التدريسية غالباً ما تكون أكثر من باقي المتخصصين في مختلف المهن الأخرى في فريق العمل المدرسي. وجاء توزيع عينة البحث من العاملين بالمدارس تبعاً للمؤهل العلمي كالآتي: حيث بلغ عدد الحاصلون على مؤهل عالي نسبة (٧٣.٤٣%)، بينما جاء

الحاصلون على مؤهل فوق متوسط بنسبة (١٢.١٨٪)، في حين جاء الحاصلون على مؤهل متوسط بنسبة (٧.٧٥٪)، وجاء في الترتيب الأخير الحاصلون على دراسات عليا بنسبة (٦.٦٤٪). وجاء توزيع عينة البحث من العاملين بالمدارس تبعاً للحالة الاجتماعية كالتالي: حيث بلغ عدد المتزوجون بنسبة (٦٤.٩٤٪)، بينما جاء الأعزب بنسبة (١٥.١٣٪)، في حين جاء المطلقون بنسبة (١١.٨١٪)، وجاء في الترتيب الأخير الأرملة بنسبة (٨.١٢٪)، ويتضح أن غالبيتهم متزوجون ومستقرون وهذا قد يكون عامل مهم في تحسين مستوى رضاهم الوظيفي وينعكس إيجابياً على مستوى أدائهم المهني في عملهم.

بالنسبة للبيانات الأولية الكمية لخصائص عينة البحث من العاملين بالمدارس: تشير بيانات جدول (٣)

إلى أن المتوسط الحسابي لأعمار العاملين بالمدارس عينة البحث بلغ (٣٧.٦) سنة وبتباين معياري قدره (١٤.٣)، وهذا يعني أنهم لديهم خبرة كبيرة في مجال عملهم المدرسي. كما يتضح أيضاً أن المتوسط الحسابي لعدد سنوات خبرة العاملين بالمدارس عينة البحث بلغ (١٩.٤) سنة وبتباين معياري قدره (١١.١)، وهذا قد يعكس مستوى خبرتهم المهنية العالي والتميز، كما يتضح أن عدد الدورات الحاصل عليها العاملين بالمدارس عينة البحث بلغ (٣.٦) سنة وبتباين معياري قدره (٢.٣)، وهذا يعكس قلة الدورات للحاصلين عليها. كما يتضح أن المتوسط الحسابي لعدد أبناء العاملين بالمدارس عينة البحث بلغ (٣.٩) سنة وبتباين معياري قدره (١.٩)، وهذا يعني وهذا يعني ارتفاع عدد أفراد الأسرة والذي قد يؤثر سلبياً على الإستقرار الإقتصادي الأسري والوظيفي لهم.

٢. نتائج الدراسة:

(أ) مستوى صور التنمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس.

جدول (٥) مستوى صور التنمر الوظيفي الجسدي بالعاملين بالمدارس (ن=٢٧١)

الترتيب	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٥	٠.٥٩	٢.٥١	١. يقوم بالتعدي بالضرب بالأيدي والأرجل على زملائه لأتفه الأسباب.
٤	٠.٥٤	٢.٥٣	٢. يعتمد شك زملائه بالعمل بالدبوس وإحداث جروح وخدوش لهم.
٦	٠.٥٦	٢.٥٠	٣. يعتمد خنق زملائه أثناء الشجار معهم.
٧	٠.٦٣	٢.٤٥	٤. يقوم باللبصق على زملائه أثناء الشجار معهم.
٤ مكرر	٠.٥٢	٢.٥٣	٥. يسعى لإحداث عاهات مستديمة لزملائه.
٤ مكرر	٠.٥٠	٢.٥٣	٦. يقوم بعرقلة زملائه ليقعوا من على السلم.
٣	٠.٥٥	٢.٥٤	٧. يقوم بسحب وجر زملائه على الأرض.
٨	٠.٥٩	٢.٤٣	٨. يقوم بعض أو قرص زملائه بشكل متعمد.
١	٠.٥٥	٢.٥٧	٩. يقوم بقذف زملائه بالأشياء ويصفعهم على وجههم دون سبب.
٢	٠.٥٥	٢.٥٦	١٠. يقوم بدفع زملائه على الأرض بكل عنف دون سبب.

مرتفع	٠.٥٥	٢.٥١	المتوسط الكلي
-------	------	------	---------------

وتشير بيانات جدول (٤) إلى مستوى صور التمر الوظيفي الجسدي بالعاملين بالمدارس جاءت "مرتفعة" وبلغ المتوسط الحسابي (٢.٥١) وبتحرف معياري قدره (٠.٥٥)، وقد جاءت العبارات مرتبة تنازلياً كالآتي: جاء في الترتيب الأول "يقوم بذف زملائه بالأشياء ويصفعهم على وجههم دون سبب" بمتوسط حسابي قدره (٢.٥٧) وبتحرف معياري قدره (٠.٥٥)، جاء في الترتيب الثاني "يقوم بدفع زملائه على الأرض بكل عنف دون سبب" بمتوسط حسابي قدره (٢.٥٦) وبتحرف معياري قدره (٠.٥٥)، جاء في الترتيب الثالث "يقوم بسحب وجر زملائه على الأرض" بمتوسط حسابي قدره (٢.٥٤) وبتحرف معياري قدره (٠.٥٥)، جاء في الترتيب الثامن والأخير "يقوم بعض أو قرص زملائه بشكل متعمد" بمتوسط حسابي قدره (٢.٤٣) وبتحرف معياري قدره (٠.٥٩). وقد يرجع ذلك إلى ارتفاع معدلات الحقد والكراهية بين الزملاء بالعمل ومن ثم يجد المتمم أن العنف الجسدي يمثل تنفيساً عن مشاعر الغضب والغيرة والحقد نحو زملائه بمقر العمل، وقد إتفقت هذه النتائج مع ما أشارت إليه نتائج دراسة عمر & علي (٢٠٢١) والتي أثبتت نتائجها ارتفاع وإنتشار صور وأشكال وسلوكيات التمر الوظيفي بدرجة كبيرة مثل التمر النفسي والجسدي واللفظي وتؤدي إلى ضعف الإنغماس الوظيفي بدرجة كبيرة بين الزملاء في بيئة العمل.

جدول (٦) مستوى صور التمر الوظيفي اللفظي بالعاملين بالمدارس (ن=٢٧١)

الترتيب	الإنحرف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٦	٠.٥٩	٢.٥٠	١. دائم السخرية من زملاء العمل ويناديهم بأسماء غير محببة لهم.
٥	٠.٥٤	٢.٥٢	٢. يسعى إلى فرض رأيه علي زملائه الآخرين بالقوة.
٨	٠.٥٩	٢.٤٦	٣. يقوم بأطلاق الألفاظ البذيئة أثناء حديثه مع زملائه.
٧	٠.٦٢	٢.٤٧	٤. دائما ما يتحدث بلهجة رافضة لأراء زملائه الآخرين.
٤	٠.٥٢	٢.٥٤	٥. يقوم بالتحدث عن أشياء مؤلمة تخص زملائه.
٣	٠.٥٠	٢.٥٥	٦. يسعى دائماً للتحقير من أراء زملائه في العمل والتقليل من شأنهم.
٤ مكرر	٠.٥٥	٢.٥٤	٧. يقوم بشتم زملائه الآخرين بألفاظ بذيئة.
٩	٠.٥٩	٢.٤٤	٨. يقوم دائماً بتوجيه النقد والسخرية والتوبيخ من تصرفات زملائه.
٢	٠.٥٥	٢.٥٦	٩. دائم التهديد والوعيد والإستفزاز لزملائه.
١	٠.٥٣	٢.٦٠	١٠. دائم التحدث بلهجة رافضة وغير راضية عن أداء زملائه في العمل.
مرتفع	٠.٥٤	٢.٥١	المتوسط الكلي

وتشير بيانات جدول (٥) إلى مستوى صور التمر الوظيفي اللفظي بالعاملين بالمدارس جاءت "مرتفعة" وبلغ المتوسط الحسابي (٢.٥١) وبتحرف معياري قدره (٠.٥٤)، وقد جاءت العبارات مرتبة تنازلياً كالآتي: جاء في الترتيب الأول "دائم التحدث بلهجة رافضة وغير راضية عن أداء زملائه في العمل" بمتوسط حسابي قدره (٢.٦٠) وبتحرف معياري قدره (٠.٥٣)، جاء في الترتيب الثاني "دائم التهديد والوعيد والإستفزاز

لزملائه" بمتوسط حسابي قدره (٢.٥٦) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٥)، جاء في الترتيب الثالث "يسعى دائماً للتحقير من أراء زملائه في العمل والتقليل من شأنهم" بمتوسط حسابي قدره (٢.٥٥) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٠)، جاء في الترتيب التاسع والأخير "يقوم دائماً بتوجيه النقد والسخرية والتوبيخ من تصرفات زملائه" بمتوسط حسابي قدره (٢.٤٤) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٩). وقد يرجع ذلك إلى قلة مهارة وخبرة بعض العاملين بالمدارس في فن سرعة البديهة والرد بطلاقة على الآخرين وصعوبة في التواصل ومن ثم يصبحون مطمعاً ولقمة سائغة للتعدي عليهم لفظياً دون أن يستطيعوا الرد أو الدفاع عن أنفسهم، وقد إتقت هذه النتائج مع ما أشارت إليه نتائج دراسة (ملاهي، 2015، Malahy) والتي أوضحت نتائجها أشكال وصور التمر في مكان العمل: من مدرس إلى مدرس وتمثلت في التمر المرتبط بالعمل، والمتعلق بالشخص، والترهيب الجسدي وكذلك مراجعة سياسات مكافحة التمر في مكان العمل، وتوصلت إلى أن المعلمون الحاصلون على دراسات عليا أكثر مقدرة على مواجهة الأفعال التمرية السلبية مقارنة بالمعلمين الحاصلين على درجات البكالوريوس فقط، وأن أعلى وتيرة لأشكال التمر الوظيفي تتعلق بتجاهل رأيك أو إستبعاده.

جدول (٧) مستوى صور التمر الوظيفي النفسي بالعاملين بالمدارس (ن=٢٧١)

الترتيب	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٥	٠.٥٩	٢.٥١	١. يقوم بتجاهل رغبة الآخرين من الزملاء للمشاركة في الأنشطة.
٤	٠.٥٤	٢.٥٣	٢. يعتمد سرقة أو إخفاء متعلقات زملائه.
٦	٠.٥٦	٢.٥٠	٣. يعتمد عمل المقالب في زملائه.
٧	٠.٦٣	٢.٤٥	٤. يسعى جاهداً لجرح مشاعر الآخرين من الزملاء.
٤ مكرر	٠.٥٢	٢.٥٣	٥. يعتمد إستفزاز ومضايقة زملائه أثناء العمل.
٣	٠.٥	٢.٥٤	٦. النظر إلى الآخرين نظرات غاضبة لتخويفهم.
٣ مكرر	٠.٥٥	٢.٥٤	٧. يقوم بإتلاف متعمد لمتعلقات زملائه.
٨	٠.٥٩	٢.٤٣	٨. التعرض للآخرين من زملائه بالنظرة الدونية.
١	٠.٥٣	٢.٥٨	٩. يعتمد الوشاية بين زملائه ورؤسائه.
٢	٠.٥٥	٢.٥٧	١٠. إسناد المهام البسيطة لأدائها للتقليل من شأنه.
مرتفع	٠.٥٦	٢.٥٢	المتوسط الكلي

وتشير بيانات جدول (٦) إلى مستوى صور التمر الوظيفي النفسي بالعاملين بالمدارس جاءت "مرتفعة" وبلغ المتوسط الحسابي (٢.٥٢) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٦)، وقد جاءت العبارات مرتبة تنازلياً كالأتي: جاء في الترتيب الأول "يعتمد الوشاية بين زملائه ورؤسائه" بمتوسط حسابي قدره (٢.٥٨) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٣)، جاء في الترتيب الثاني "إسناد المهام البسيطة لأدائها للتقليل من شأنه" بمتوسط حسابي قدره (٢.٥٧) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٥)، جاء في الترتيب الثالث كلاً من "النظر إلى الآخرين نظرات غاضبة لتخويفهم" و"يقوم بإتلاف متعمد لمتعلقات زملائه" بمتوسط حسابي قدره (٢.٥٤) وبإنحراف معياري قدره

(٠.٥٥)، جاء في الترتيب الثامن والأخير "التعرض للأخريين من زملائه بالنظرة الدونية" بمتوسط حسابي قدره (٢.٤٣) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٩). وقد يرجع ذلك إلى دهاء المتمم ورغبته في عزل ومحاصرة زميله المتمم به بعيداً عن المقربين منه حتى يستطيع أن يضغط عليه بالإبتزاز والتهديد دون وجود مدافع عنه من باقي زملائه الأخرين داخل مقر العمل، وقد إتفقت هذه النتائج مع ما أشارت إليه نتائج دراسة (ماتس جلانبيك، 2014، Mats Glambek) وهدفت الدراسة معرفة أشكال التتم التي يعاني منها العمال داخل بيئة العمل ومدى تأثيرها في إحساس العامل بالأمان ومدى تأثير ذلك في إستمرارهم بالعمل داخل المؤسسة وتوصلت نتائج الدراسة أن العمال الذين يتعرضون للتتم ليس لديهم إحساس بالأمان الوظيفي ولديهم رغبة في الاستقالة وترك العمل.

جدول (٨) مستوى صور التتم الوظيفي الاجتماعي بالعمالين بالمدارس (ن=٢٧١)

الترتيب	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٧	٠.٥٩	٢.٥١	١. يقوم بتشبيه زملائه بالحيوانات والقليل من شأني.
٥	٠.٥٤	٢.٥٣	٢. يتعمد تجاهل مشاعر الأخرين وإستقزازهم.
٨	٠.٥٦	٢.٥٠	٣. يتعمد البعض مضايقتي والحديث عن عيوبي.
٩	٠.٦٣	٢.٤٥	٤. أشعر أنني شخص غير مرغوب فيه.
٣	٠.٥٢	٢.٥٥	٥. يقوم بإستبعاد ونبذ زملائه من المشاركة في أنشطة العمل.
٦	٠.٥	٢.٥٢	٦. يقوم بتشويه السمعة ونشر الشائعات والأكاذيب عن زملائه.
٤	٠.٥٥	٢.٥٤	٧. تعمد تهديدي وإبتزازي عن طريق الكتابة والرسم على الجدران.
١٠	٠.٥٩	٢.٤٣	٨. تعمد التفرقة في المكافآت والحوافز.
١	٠.٥٣	٢.٥٩	٩. تعمد حرمانه وعدم إعطائه إجازاته القانونية.
٢	٠.٥٥	٢.٥٧	١٠. تعمد سحب التكاليف الهامة الموكلة إليه لأدائها.
مرتفع	٠.٥٥	٢.٥٣	المتوسط الكلي

وتشير بيانات جدول (٧) إلى مستوى صور التتم الوظيفي الاجتماعي بالعمالين بالمدارس جاءت "مرتفعة" وبلغ المتوسط الحسابي (٢.٥٣) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٥)، وقد جاءت العبارات مرتبة تنازلياً كالأتي: جاء في الترتيب الأول "تعمد حرمانه وعدم إعطائه إجازاته القانونية" بمتوسط حسابي قدره (٢.٥٩) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٣)، جاء في الترتيب الثاني "تعمد سحب التكاليف الهامة الموكلة إليه لأدائها" بمتوسط حسابي قدره (٢.٥٧) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٥)، جاء في الترتيب الثالث "يقوم بإستبعاد ونبذ زملائه من المشاركة في أنشطة العمل" بمتوسط حسابي قدره (٢.٥٥) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٢)، جاء في الترتيب العاشر والأخير "تعمد التفرقة في المكافآت والحوافز" بمتوسط حسابي قدره (٢.٤٣) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٩). وقد يرجع ذلك إلى نظرة الغرور لدى المتمم ونظرته لزميله في العمل المتمم به بإعتباره أقل منه شأنًا ومن ثم لا يستحق التقدير ولا الحصول على حقوقه مكافأته وحوافزه على نفس القدر من

التساوي معه، وقد إتفقت هذه النتائج مع ما أشارت إليه نتائج دراسة الشافعي (٢٠١٩) وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة الإستقواء لدى مديري المدارس الإعدادية، وتبين من نتائجها وجود أشكال للتنمر الوظيفي مثل الإستقواء الجسدي والمهني واللفظي والاجتماعي، وأن له أثر سلبي على الأداء الوظيفي، وأوصت الدراسة بضرورة عقد ورش عمل، ودورات تدريبية لمديري المدارس تركز على كيفية التعامل مع السلوكيات العدوانية داخل البيئة المدرسية كالإستقواء والعمل على تطوير نماذج التقييم تغطي هذه الجوانب.

جدول (٩) مستوى صور التنمر الوظيفي بالإلكتروني بالعاملين بالمدارس (ن=٢٧١)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٨	٠.٦٠	٢.٤٩	١. يسعى لإنتحال شخصية زملائه في العمل من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.
٤	٠.٥٤	٢.٥٣	٢. يستخدم البريد الإلكتروني لنشر الشائعات لإلحاق الضرر بسمعة زملائه.
٧	٠.٥٦	٢.٥٠	٣. يسعى لسرقة الحساب الإلكتروني لزملائه وإبتزازهم لإسترجاعها.
٩	٠.٦٣	٢.٤٥	٤. يستخدم الحساب الإلكتروني لإرسال رسائل تهديد لزملائه.
٥	٠.٥٢	٢.٥٢	٥. يستخدم مواقع الإنترنت لإرسال الصور والفيديوهات البذيئة لزملائه.
٣	٠.٥٠	٢.٥٤	٦. يقوم بإرسال رسائل نصية عبر الهواتف المحمولة لنشر الشائعات حول زملائه.
٢	٠.٥٥	٢.٥٥	٧. يستخدم البريد الإلكتروني لإحراج زملائه ومضايقتهم.
١٠	٠.٥٩	٢.٤٣	٨. يقوم بالمضايقات الإلكترونية وإرسال برامج ضارة من حسابات وهمية.
٦	٠.٥٥	٢.٥١	٩. يقوم بالتتبع الإلكتروني والتعليقات السلبية من أحد الحسابات الإلكترونية.
١	٠.٥٥	٢.٥٦	١٠. يقوم بإرسال رسائل إلكترونية بأنه في حاجة ضرورية إلى المال.
مرتفع	٠.٥٦	٢.٥٠	المتوسط الكلي

وتشير بيانات جدول (٨) إلى مستوى صور التنمر الوظيفي الإلكتروني بالعاملين بالمدارس جاءت "مرتفعة" وبلغ المتوسط الحسابي (٢.٥٠) وبتنحراف معياري قدره (٠.٥٦)، وقد جاءت العبارات مرتبة تنازلياً كالآتي: جاء في الترتيب الأول "يقوم بإرسال رسائل إلكترونية بأنه في حاجة ضرورية إلى المال" بمتوسط حسابي قدره (٢.٥٦) وبتنحراف معياري قدره (٠.٥٥)، جاء في الترتيب الثاني "يستخدم البريد الإلكتروني لإحراج زملائه ومضايقتهم" بمتوسط حسابي قدره (٢.٥٥) وبتنحراف معياري قدره (٠.٥٥)، جاء في الترتيب الثالث "يقوم بإرسال رسائل نصية عبر الهواتف المحمولة لنشر الشائعات حول زملائه" بمتوسط حسابي قدره (٢.٥٤) وبتنحراف معياري قدره (٠.٥٠)، جاء في الترتيب العاشر والأخير "يقوم بالمضايقات الإلكترونية وإرسال برامج ضارة من حسابات وهمية" بمتوسط حسابي قدره (٢.٤٣) وبتنحراف معياري قدره (٠.٥٩). وقد يرجع ذلك إلى إنتشار الأجهزة الإلكترونية وإمتلاكها من الغالبية العظمى من العاملين بالمدارس بالإضافة إلى قيام المتمتم الإلكتروني بالتهديد والتحرش والإبتزاز دون الوصول له بسهولة إلا في حالة إبلاغ المتمتم به ومن ثم بدء التتبع

الأمي للمتمتع وهذا نادراً ما يحدث، وقد إتفقت هذه النتائج مع ما أشارت إليه نتائج دراسة منصور (٢٠٢٣) وهدف البحث إلى الوقوف على أشكال وأساليب التمتع السبراني وأثاره السلبية على مستوى الرضا الوظيفي للمعلمين وقد تبين أن تأثير التمتع الإلكتروني على مستوى الرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الإبتدائي سلبي جداً مع ضرورة توجيه الجهود المستقبلية لمواجهة هذه الظاهرة الخطيرة قبل تفشيها بشكل كبير.

جدول (١٠) مستوى صور التمتع الوظيفي الجنسي بالعاملين بالمدارس (ن=٢٧١)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٣	٠.٨٤	١.٩٨	١. يتعمد التلفظ بكلمات خادشه للحياء أمام زملائه.
٧	٠.٨٤	١.٩٤	٢. يتعمد إطلاق ألقاب جنسية على زملائه.
٢	٠.٨١	٢.٠٤	٣. يسعى لتشويه سمعة زملائه بأطلاق الشائعات الجنسية عليهم.
١	٠.٨٢	٢.٠٦	٤. يقوم بمطالبه زملائه لمشاركته في إرسال الصور والفيديوهات الجنسية.
٦	٠.٨٥	١.٩٥	٥. يقوم بلمس جسد زملائه الآخرين بطريقة جنسية متعدة.
٩	٠.٨٣	١.٨٥	٦. إرسال الرسائل والصور والفيديوهات الجنسية عبر الإنترنت لزملائه.
٨	٠.٨٥	١.٩٠	٧. يتعمد إنتقاط صور لزملائه بشكل خفي وبأوضاع غير مريحة.
٥	٠.٨٠	١.٩٦	٨. يقوم بتركيب صور زملائه على صور ومقاطع فيديو سيئة.
٨ مكرر	٠.٨٥	١.٩٠	٩. يسجل مكالمات هاتفية لزملائه وهو يتحدث عن أشياء خادشه للحياء.
٤	٠.٨٧	١.٩٧	١٠. يجبر بعض زملائه على مشاهدة فيديوهات مخلة بالأداب.
متوسط	٠.٨٤	١.٩٦	المتوسط الكلي

وتشير بيانات جدول (٩) إلى مستوى صور التمتع الوظيفي الجنسي بالعاملين بالمدارس جاءت "متوسطة" حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٩٦) وبنحراف معياري قدره (٠.٨٤)، وقد جاءت العبارات مرتبة تنازلياً كالأتي: جاء في الترتيب الأول "يقوم بمطالبه زملائه لمشاركته في إرسال الصور والفيديوهات الجنسية" بمتوسط حسابي قدره (٢.٠٦) وبنحراف معياري قدره (٠.٨٢)، جاء في الترتيب الثاني "يسعى لتشويه سمعة زملائه بأطلاق الشائعات الجنسية عليهم" بمتوسط حسابي قدره (٢.٠٤) وبنحراف معياري قدره (٠.٨١)، جاء في الترتيب الثالث "يتعمد التلفظ بكلمات خادشه للحياء أمام زملائه" بمتوسط حسابي قدره (١.٩٨) وبنحراف معياري قدره (٠.٨٤)، جاء في الترتيب التاسع والأخير "إرسال الرسائل والصور والفيديوهات الجنسية عبر الإنترنت لزملائه" بمتوسط حسابي قدره (١.٨٥) وبنحراف معياري قدره (٠.٨٣). وقد يرجع ذلك إلى إنهيار القيم والمثل العليا وتدني أخلاقيات بعض زملاء العمل بسبب توفر أساليب التكنولوجيا الحديثة وتصفح المواقع الإباحية بكثرة مما يثير الرغبات بشكل دائم ويؤثر على خط سير العمل ويكثر من التحرش والمضايقات الغير أخلاقية بين زملاء العمل، وقد إتفقت هذه النتائج مع ما أشارت إليه نتائج دراسة العسافسة (٢٠٢٢) وأظهرت نتائجها درجة التمتع الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية وتمثلت في التمتع اللفظي والنفسي والاجتماعي، وقد أوصت الدراسة بضرورة نشر الوعي من خلال عقد الندوات والدورات التدريبية لكافة مديري المدارس

الحكومية حول التمر الوظيفي في بيئة العمل وطرق الوقاية منه وكيفية التصرف في حال التعرض لمثل هذه السلوكيات السلبية.

جدول (١١) إجمالي مستوى صور التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس (ن=٢٧١)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد التمر بالعاملين بالمدارس
٣	٠.٥٥	٢.٥١	١ التمر الجسمي.
٤	٠.٥٦	٢.٥٠	٢ التمر اللفظي.
١	٠.٥٥	٢.٥٣	٣ التمر الاجتماعي.
٢	٠.٥٦	٢.٥٢	٤ التمر النفسي.
٣ مكرر	٠.٥٤	٢.٥١	٥ التمر الإلكتروني.
٥	٠.٨٤	١.٩٦	٦ التمر الجنسي.
مرتفع	٠.٦٠	٢.٤٢	المتوسط الكلي لأبعاد التمر بالعاملين بالمدارس

وتشير بيانات جدول (١٠) إلى إجمالي مستوى صور التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس جاءت "مرتفعة" حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢.٤٢) وانحراف معياري قدره (٠.٦٠)، وقد جاءت أبعاد مقياس التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس مرتبة تنازلياً كالتالي: جاء في الترتيب الأول "التمر الوظيفي الاجتماعي" بمتوسط حسابي قدره (٣) وانحراف معياري قدره (٠.٥٥)، جاء في الترتيب الثاني "التمر الوظيفي النفسي" بمتوسط حسابي قدره (٢.٥٢) وانحراف معياري قدره (٠.٥٦)، جاء في الترتيب الثالث كلاً من "التمر الوظيفي الجسمي" و"التمر الوظيفي الإلكتروني" بمتوسط حسابي قدره (٢.٥١) وانحراف معياري قدره (٠.٥٥) و (٠.٥٤)، جاء في الترتيب الرابع "التمر الوظيفي اللفظي" بمتوسط حسابي قدره (٢.٥٠) وانحراف معياري قدره (٠.٥٦). جاء في الترتيب الرابع والأخير "التمر الوظيفي الجنسي" بمتوسط حسابي قدره (١.٩٦) وانحراف معياري قدره (٠.٨٤). وقد يرجع ذلك إلى نظرة التكبر لدى زميل العمل المتمم ونظرة الدونية إتجاه زميله الآخر المتمم به بإعتباره أقل منه شأنًا وإعتقاداً منه أنه أعلى منه عقلياً واجتماعياً وثقافياً ويحق له التمر به والتقليل من شأنه وتوبيخه وإيدائه نفسياً واجتماعياً ومالياً، وقد إتفقت هذه النتائج مع ما أشارت إليه نتائج دراسة عبدالعزيز (٢٠٢٠) وتوصلت نتائجها إلى أن حوالي نصف العاملين بالأكاديمية المهنية للمعلمين قد تعرضوا للتمر بشكل من الأشكال الموجودة في الأبعاد الخمسة للتمر في مكان العمل الواردة بهذا البحث؛ حيث تعرض (٣١.٤٪) للتمر في مجالات تهدد وضعهم المهني، وتعرض (٢٦.٦٩٪) للتمر في مجالات تهدد وضعهم الشخصي، وتعرض (٥٣.٤٧٪) للتمر في مجال العزل، وتعرض (٨٣٪) للتمر في مجالات الأعمال الإضافية والإجهاد، وأخيراً تعرض حوالي (٦٠٪) منهم للتمر في مجالات تززع إستقرارهم المهني.

(ب) مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس.

جدول (١٢) مستوى الشعور بالرضا عن طبيعة ونوعية العمل لدى العاملين بالمدارس (ن=٢٧١)

الترتيب	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٢	٠.٦	١.٥٢	١. تتناسب المهام الوظيفية مع طبيعة العمل.
٧	٠.٤٦	١.٣٠	٢. أهداف الوظيفة محددة ومعلنة للجميع.
٣	٠.٥٤	١.٤٨	٣. يحقق العمل طموحاتي الوظيفية.
٢ مكرر	٠.٥٠	١.٥٢	٤. هناك تداخل في المسؤوليات مع بعض الزملاء.
٦	٠.٥١	١.٤٠	٥. تتطلب ظروف العمل مني تنفيذ المهارات المهنية.
٢ مكرر	٠.٥٦	١.٥٢	٦. أطبق المبادئ المهنية بحرية وكفاءة تامة.
١	٠.٥٢	١.٥٥	٧. يلتزم العاملون في المدرسة بمهامهم الوظيفية المحددة.
٣ مكرر	٠.٥٠	١.٤٨	٨. إتخاذ القرارات المتعلقة بعملتي تتمتع بالإستقلالية.
٤	٠.٥٢	١.٤٥	٩. العمل موزع بين العاملين بعدالة وشفافية.
٥	٠.٥١	١.٤١	١٠. لا أتدخل في القرار النهائي من مديري بالعمل.
٥ مكرر	٠.٥٣	١.٤١	١١. تقييم العمل يتم بطريقة عادلة ونزيهة وحيادية.
منخفض	٠.٥٢	١.٤٦	المتوسط الكلي

وتشير بيانات جدول (١١) إلى مستوى الشعور بالرضا عن طبيعة ونوعية العمل لدى العاملين بالمدارس جاء "منخفض" فبلغ المتوسط الحسابي (١.٤٦) وإنحراف معياري قدره (٠.٥٢)، وقد جاءت العبارات مرتبة تنازلياً كالآتي: جاء في الترتيب الأول " يلتزم العاملون في المدرسة بمهامهم الوظيفية المحددة" بمتوسط حسابي قدره (١.٥٥) وإنحراف معياري قدره (٠.٥٢). جاء في الترتيب الثاني كلاً من "تتناسب المهام الوظيفية مع طبيعة العمل" و"هناك تداخل في المسؤوليات مع بعض الزملاء" بمتوسط حسابي قدره (١.٥٢) وإنحراف معياري قدره (٠.٥٦). جاء في الترتيب الثالث كلاً من "يحقق العمل طموحاتي الوظيفية" و"إتخاذ القرارات المتعلقة بعملتي تتمتع بالإستقلالية" بمتوسط حسابي قدره (١.٤٨) وإنحراف معياري قدره (٠.٥٠). جاء في الترتيب السابع والأخير "أهداف الوظيفة محددة ومعلنة للجميع" بمتوسط حسابي قدره (١.٣٠) وإنحراف معياري قدره (٠.٤٦). وقد يرجع ذلك إلى كثرة تعرضه للتمتر من قبل رؤسائه وعدم توضيح المهام الموكلة له بشكل دقيق ليصبح فريسة للشعور بالقلق والخوف والتردد في معظم أوقات العمل، وقد إنتقلت هذه النتائج مع ما أشارت إليه نتائج دراسة شانن (٢٠١٨) وأثبتت نتائجها أن الضحايا المتمتر عليهم يتأثر أداءهم لأدوارهم داخل العمل سلباً وأيضاً طبيعة العلاقات الاجتماعية تتأثر بشكل واضح لدرجة تصل بأن يترك العامل وظيفته لسوء طبيعة بيئة العمل داخل المنشأة التي يعمل بها.

جدول (١٣) مستوى الشعور بالرضا عن ظروف العمل لدى العاملين بالمدارس (ن=٢٧١)

الترتيب	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٦	٠.٤٩	١.٤٠	١. تتناسب ساعات العمل اليومي مع ظروف العمل بالمدرسة.

١٠	٠.٤٦	١.٣٠	٢. عدد أيام العمل كافية لتنفيذ المهام الوظيفية المطلوبة مني.
٥	٠.٥٠	١.٤٤	٣. يتم توفير الأماكن المناسبة لإجراء المقابلات مع أولياء أمور التلاميذ.
٢	٠.٥٠	١.٥٢	٤. لكل فئة من العاملين بالمدرسة حجرات مستقلة.
٨	٠.٤٩	١.٣٨	٥. يتم توفير الأدوات الكتابية وحاسب ألى وفاكس وطابعات لبعض الأعمال.
٤	٠.٥٠	١.٤٦	٦. لا يعتد أحياناً بالتقارير الدورية المقدمة من العاملين بالمدرسة للمديرين.
١	٠.٥٠	١.٥٣	٧. لا يوجد تفهم لأهمية دوري من بعض المسؤولين بالمدرسة.
٣	٠.٥٠	١.٤٨	٨. مساحة الأماكن المخصصة للعمل غير كافية داخل المدرسة.
٥ مكرر	٠.٥٠	١.٤٤	٩. الإضاءة والتهوية مريحة وكافية في أماكن العمل بالمدرسة.
٧	٠.٤٩	١.٣٩	١٠. تحرص الوزارة على تحسين ظروف العمل باستمرار.
٩	٠.٤٩	١.٣٧	١١. يعتبر بعض المسؤولين نصائح وتوجيهات بعض الزملاء تدخل في عملهم.
منخفض	٠.٤٩	١.٤٣	المتوسط الكلى

وتشير بيانات الجدول (١٢) إلى مستوى الشعور بالرضا عن ظروف العمل لدى العاملين بالمدارس حيث جاء "منخفض" وبلغ المتوسط الحسابي (١.٤٣) وبإنحراف معياري قدره (٠.٤٩)، وقد جاءت العبارات مرتبة تنازلياً كالآتي: جاء في الترتيب الأول "لا يوجد تفهم لأهمية دوري من بعض المسؤولين بالمدرسة" بمتوسط حسابي قدره (١.٥٣) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٠)، جاء في الترتيب الثاني "لكل فئة من العاملين بالمدرسة حجرات مستقلة" بمتوسط حسابي قدره (١.٥٢) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٠)، جاء في الترتيب الثالث "مساحة الأماكن المخصصة للعمل غير كافية داخل المدرسة" بمتوسط حسابي قدره (١.٤٨) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٠). جاء في الترتيب العاشر والأخير "عدد أيام العمل كافية لتنفيذ المهام الوظيفية المطلوبة مني" بمتوسط حسابي قدره (١.٣٠) وبإنحراف معياري قدره (٠.٤٦). وقد يرجع ذلك إلى تعمد المسؤولين بالمدارس إلى تهميش أهمية بعض التخصصات على حساب تخصصات أخرى إما عن عدم خبرة أو عن عمد لإحداث ضرر نفسي ومهني للعاملين بالمدرسة أصحاب هذه التخصصات المهنية مما يؤدي الشعور بالإحباط والتشاؤم من المستقبل المهني والتفكير في ترك العمل والإستقالة، وقد إتفقت هذه النتائج مع ما أشارت إليه نتائج دراسة الزغبى (٢٠١٤) وتوصلت نتائجها إلى أن سلوكيات التمر الموجهة تقعد الشخص ثقته بذاته وتؤثر علي طبيعة وجودة العمل الذي يقوم به وذلك لعدم وجود جو سليم ومريح للعمل بالشكل المتوقع والمأمول.

جدول (١٤) مستوى الشعور بالرضا عن الرواتب والمكافآت لدى العاملين بالمدارس (ن=٢٧١)

الترتيب	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٤	٠.٥٥	١.٤٦	١. تتقاضى راتب شهري مناسب مقارنة بزملائك في الوزارات الأخرى.
٩	٠.٤٦	١.٣٠	٢. توزيع المكافآت بين جميع العاملين بالمدرسة يتم بعدالة.
٥	٠.٥٠	١.٤٤	٣. هناك فروق شاسعة بين مرتب العاملين بالمدرسة والمدير.

٢	٠.٥٠	١.٥٢	٤. العلاوات والمكافآت التشجيعية يتم صرفها بناء على تقرير الأداء.
٧	٠.٤٩	١.٣٨	٥. يتم الحصول على الدرجات الوظيفية طبقاً لقانون العمل.
٤ مكرر	٠.٥٠	١.٤٦	٦. حجم الدخل يتناسب مع متطلبات المعيشة للأسرة.
١	٠.٥٠	١.٥٣	٧. ترتبط الحوافز والمكافآت بمستوى الأداء في العمل.
٣	٠.٥٢	١.٤٩	٨. حجم المكافآت والحوافز الإضافية يشجع على الإبداع في العمل.
٤ مكرر	٠.٥٢	١.٤٦	٩. تقوم الوزارة بتوفير الرعاية الصحية والاجتماعية للعاملين بالمدرسة.
٦	٠.٥١	١.٤١	١٠. الدخل الشهري يسمح بالإدخار والاستثمار.
٨	٠.٤٩	١.٣٧	١١. أحصل على كامل حقوقي من الأجازات طبقاً لقانون العمل.
منخفض	٠.٥٠	١.٤٤	المتوسط الكلى

وتشير بيانات الجدول (١٣) إلى مستوى الشعور بالرضا عن الرواتب والمكافآت جاء "منخفض" وبلغ المتوسط الحسابي (١.٤٤) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٠)، وقد جاءت العبارات مرتبة تنازلياً كالاتي: جاء في الترتيب الأول "ترتبط الحوافز والمكافآت بمستوى الأداء في العمل" بمتوسط حسابي قدره (١.٥٣) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٠)، جاء في الترتيب الثاني "العلاوات والمكافآت التشجيعية يتم صرفها بناء على تقرير الأداء" بمتوسط حسابي قدره (١.٥٢) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٠)، جاء في الترتيب الثالث "حجم المكافآت والحوافز الإضافية يشجع على الإبداع في العمل" بمتوسط حسابي قدره (١.٤٩) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٢)، جاء في الترتيب التاسع والأخير "توزيع المكافآت بين جميع العاملين بالمدرسة يتم بعدالة" بمتوسط حسابي قدره (١.٣٠) وبإنحراف معياري قدره (٠.٤٦). وقد يدل ذلك على وجود نوع من العدالة الاجتماعية إلى حد ما في توزيع المكافآت على العاملين بالمدارس عينة البحث وقد يعكس ذلك إيجابياً بالإطمئنان والإنسجام مع الزملاء داخل بيئة العمل وعدم وجود حقد أو ضغائن بينهم، وقد إتفقت هذه النتائج مع ما أشارت إليه نتائج دراسة العزوني (٢٠٢٠) وقد أسفرت نتائجها عن وجود تأثير دال إحصائياً للتمتع الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الإقتصادية، وأوصت بضرورة العمل على إدراك الإدارات العليا بخطورة التمتع الوظيفي على أداء العاملين وتطبيق سياسة عدم التهاون مع ظاهرة التمتع والتحرك لمواجهتها بشتى السبل والإمكانيات المتاحة.

جدول (١٥) مستوى الشعور بالرضا عن مستوى التقدير والإحترام لدى العاملين بالمدارس (ن=٢٧١)

الترتيب	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
٦	٠.٤٩	١.٣٩	١. يوفر لي عملي بالمدرسة مكانة اجتماعية مناسبة.
١٠	٠.٤٦	١.٢٨	٢. يقدر المسئولين بالمدرسة أدوار المهنة التي أقوم بها.
٤	٠.٥٠	١.٤٣	٣. الإهتمام بأدوار جميع العاملين بالمدرسة.
١	٠.٥٠	١.٥١	٤. يقدر أولياء أمور التلاميذ الجهود التي أبذلها لمساعدتهم.
٧	٠.٤٩	١.٣٨	٥. التعاون مع زملائي يساعد على تطوير عملي بالمدرسة.
٣	٠.٥٠	١.٤٥	٦. يوجد إحترام متبادل مع جميع التخصصات الأخرى بالمدرسة.

٧	٠.٥٠	١.٥١	ينظر المديرين لباقي العاملين بالمدرسة نظرة أخوة وصدقة.
٨	٠.٥٠	١.٤٦	تأخذ الوزارة على محمل الجد بمقترحاتنا نحو تطوير العمل.
٩	٠.٥٠	١.٤٢	أفتخر بعملية كأحد أعضاء فريق العمل بالمدرسة.
١٠	٠.٤٩	١.٣٧	يوجد تكريم للعاملين من قبل المسؤولين بالمدرسة.
١١	٠.٤٨	١.٣٦	أشعر بالسعادة أثناء وجودي في العمل بالمدرسة.
المتوسط الكلي	٠.٤٩	١.٤٢	

وتشير بيانات الجدول (١٤) إلى مستوى الشعور بالرضا عن مستوى التقدير والإحترام لدى العاملين بالمدارس جاء "منخفض" حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٤٢) وبانحراف معياري قدره (٠.٤٩)، وقد جاءت العبارات مرتبة تنازلياً كالتالي: جاء في الترتيب الأول كلاً من "يقدر أولياء أمور التلاميذ الجهود التي أبذلها لمساعدتهم" و"ينظر المديرين لباقي العاملين بالمدرسة نظرة أخوة وصدقة" بمتوسط حسابي قدره (١.٥١) وبانحراف معياري قدره (٠.٥٠)، جاء في الترتيب الثاني "تأخذ الوزارة على محمل الجد بمقترحاتنا نحو تطوير العمل" بمتوسط حسابي قدره (١.٤٦) وبانحراف معياري قدره (٠.٥٠)، جاء في الترتيب الثالث "يوجد إحترام متبادل مع جميع التخصصات الأخرى بالمدرسة" بمتوسط حسابي قدره (١.٤٥) وبانحراف معياري قدره (٠.٥٠)، جاء في الترتيب العاشر والأخير "يقدر المسؤولين بالمدرسة أدوار المهنة التي أقوم بها" بمتوسط حسابي قدره (١.٢٨) وبانحراف معياري قدره (٠.٤٦). وقد يرجع ذلك إلى كثرة التعرض للتمتع الوظيفي النفسي والاجتماعي ومن ثم شعوره بالإهانة للتقليل من شأنه ومن ثم عدم الشعور بالرضا الوظيفي، وقد إتفقت هذه النتائج مع ما أشارت إليه نتائج دراسة (باول، 2012، Powell) والتي أكدت نتائجها على الآثار السلبية للفظاظاة في مكان العمل على ثقافة المدرسة وتحصيل الطلاب والأداء الأكاديمي المدرسي، وتوصلت نتائجها إلى أثر التمتع في خلق روح الحق في مكان العمل وأنه كلما إرتفعت درجة الثقافة المدرسية كلما إنخفضت درجات اللامبالاة في مكان العمل والتتمتع في مكان العمل.

جدول (١٦) إجمالي مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس (ن=٢٧١)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس
١	٠.٥٢	١.٤٦	الرضا عن طبيعة ونوعية العمل.
٢	٠.٤٩	١.٤٣	الرضا عن ظروف العمل.
٣	٠.٥٠	١.٤٤	الرضا عن الرواتب والمكافآت.
٤	٠.٤٩	١.٤٢	الرضا عن مستوى التقدير والإحترام.
المتوسط الكلي	٠.٥٠	١.٤٣	المتوسط الكلي لأبعاد الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس

وتشير بيانات جدول (١٦) إلى مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس جاء "منخفض" حيث بلغ المتوسط الحسابي (١.٤٣) وبانحراف معياري قدره (٠.٥٠)، وقد جاءت أبعاد الرضا

الوظيفي لدى العاملين بالمدارس مرتبة ترتيباً تنازلياً كالأتي: جاء في الترتيب الأول "الرضا عن طبيعة ونوعية العمل" بمتوسط حسابي قدره (١.٤٦) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٢)، جاء في الترتيب الثاني "الرضا عن الرواتب والمكافآت" بمتوسط حسابي قدره (١.٤٤) وبإنحراف معياري قدره (٠.٥٠)، جاء في الترتيب الثالث "الرضا عن ظروف العمل" بمتوسط حسابي قدره (١.٤٣) وبإنحراف معياري قدره (٠.٤٩)، جاء في الترتيب الرابع والأخير "الرضا عن مستوى التقدير والإحترام" بمتوسط حسابي قدره (١.٤٢) وبإنحراف معياري قدره (٠.٤٩). وقد يرجع ذلك إلى كثرة تعرضهم للتمتر الوظيفي ومن ثم شعورهم بالقلق والخوف والتردد وفقدان الثقة في عملهم المهني والرغبة في ترك العمل والإستقالة وتغيير المجال المهني، وقد إتفقت هذه النتائج مع ما أشارت إليه وأكدت عليه نتائج دراسة (بيجلي, 2017, Begley) وقد أثبتت أن العاملين الذين يتعرضون للتهديد والإبتزاز من قبل المشرفين أقل الموظفين إمتلاكاً للرضا الوظيفي ولديهم مستويات أعلى من القلق والإكتئاب والتوتر وفقدان الثقة في النفس والأخرين وفي مساهمهم المهني وهم أكثر عرضه للخروج من عملهم.

٣. نتائج فروض الدراسة:

جدول (١٧) طبيعة العلاقة الإرتباطية بين مستوى صور التتمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس ومستوى شعورهم بالرضا الوظيفي (ن=٢٧١)

أبعاد الرضا الوظيفي ككل	الرضا عن مستوى التقدير والإحترام	الرضا عن الرواتب والمكافآت	الرضا عن ظروف العمل	الرضا عن طبيعة ونوعية العمل	الرضا الوظيفي
					التتمر بالعاملين
٠.٨٦٨-	٠.٨٨٥-	٠.٨١٠-	٠.٩٢٧-	٠.٧٣٩-	التتمر البدني
٠.٨٥٣-	٠.٧٧٢-	٠.٩٦٨-	٠.٧٦٩-	٠.٨٣١-	التتمر اللفظي
٠.٨٢٣-	٠.٨٦٥-	٠.٧٣٨-	٠.٨٦٢-	٠.٩٢٧-	التتمر الاجتماعي
٠.٨٧٦-	٠.٨٤٦-	٠.٩٧٨-	٠.٧٨٩-	٠.٧٣١-	التتمر النفسي
٠.٨٥٦-	٠.٧٢٧-	٠.٨٢٩-	٠.٨٧٢-	٠.٩٨١-	التتمر الإلكتروني
٠.٨٧٣-	٠.٨٧٦-	٠.٩٤٥-	٠.٧٩١-	٠.٨٧٦-	التتمر الجنسي
٠.٨٦٦-	٠.٨٤٣-	٠.٨٨٤-	٠.٨٦٧-	٠.٨٤٦-	أبعاد التتمر الوظيفي ككل

* تعني دالة عند مستوى دلالة ٠.٠٥

** تعني دالة عند مستوى دلالة ٠.٠١

(أ) الفرض الرئيسي الأول ومفاده "توجد علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين التتمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس وشعورهم بالرضا الوظيفي"، وتشير نتائج جدول (١٧) إلى وجود علاقة إرتباطية سلبية قوية ذات دلالة إحصائية بين التتمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس كمتغير مستقل وبين شعورهم بالرضا الوظيفي كمتغير تابع، حيث بلغ معامل الإرتباط بينهما (-٠.٨٦٦) عند مستوى معنوية (٠.٠١) ويعني ذلك القبول بصحة الفرض الرئيسي الأول للبحث والذي مفاده "توجد علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين التتمر

الوظيفي بالعاملين بالمدارس وشعورهم بالرضا الوظيفي". وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى التمر الوظيفي الذي يتعرض له العاملين بالمدارس كلما قل مستوى شعورهم بالرضا الوظيفي، وهذا يتفق مع دراسة (باربر Barber, 2018)، وهدفت الدراسة معرفة العلاقة بين إستراتيجيات العمل وأثرها الإيجابي على الموظفين، حيث أكدت نتائج الدراسة أن عندما تكون هناك علاقات إيجابية بين رئيس العمل والموظفين يكون هناك نوع من الرضا الوظيفي والتقبل للعمل والعكس عندما يكون هناك تتمر مباشر أو غير مباشر موجه من رئيس العمل لموظفيه فلا يشعر الموظف بالرضا الوظيفي ويكون لديه الرغبة بترك العمل.

• **الفرض الفرعى الأول ومفاده** "توجد علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس وشعورهم بالرضا عن طبيعة ونوعية العمل"، وتشير نتائج جدول (١٧) إلى وجود علاقة إرتباطية سلبية قوية ذات دلالة إحصائية بين التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس كمتغير مستقل وبين شعورهم بالرضا عن طبيعة ونوعية العمل كأحد أبعاد المتغير التابع، حيث بلغ معامل الإرتباط بينهما (-٠.٨٤٦) عند مستوى معنوية (٠.٠١) ويعني ذلك القبول بصحة الفرض الفرعى الأول للبحث والذي مؤداه "توجد علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس وشعورهم بالرضا عن طبيعة ونوعية العمل". وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى التمر الوظيفي الذي يتعرض له العاملين بالمدارس كلما قل مستوى شعورهم بالرضا عن طبيعة ونوعية العمل، وهذا يتفق مع ما تؤكد عليه دراسة كلاً من إسماعيل (٢٠٢٠) والتي توصلت نتائجها إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية سلبية للتمر في مكان العمل على الأداء السياقي للعمل وأمين (٢٠٢٢) وقد توصل البحث إلى إرتفاع درجة التمر داخل المصنع بنمطيه التمر المرتبط بالعمل والتتمر المرتبط بالشخص، كما كشف البحث عن إرتفاع درجة التمر الوظيفي ترتفع الرغبة في الإنسحاب الوظيفي لدى العاملين بالمصنع.

• **الفرض الفرعى الثانى ومفاده** "توجد علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس وشعورهم بالرضا عن ظروف العمل"، وتشير نتائج جدول (١٧) إلى وجود علاقة إرتباطية سلبية قوية ذات دلالة إحصائية بين التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس كمتغير مستقل وبين شعورهم بالرضا عن ظروف العمل كأحد أبعاد المتغير التابع، حيث بلغ معامل الإرتباط بينهما (-٠.٨٦٧) عند مستوى معنوية (٠.٠١)، ويعني ذلك القبول بصحة الفرض الفرعى الثانى للبحث والذي مفاده "توجد علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس وشعورهم بالرضا عن ظروف العمل". وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى التمر الوظيفي الذي يتعرض له العاملين بالمدارس كلما قل مستوى شعورهم بالرضا عن ظروف العمل، وهذا يتفق مع نتائج دراسة زريقه (٢٠٢٣) والتي هدفت تسليط الضوء على آثار التتمر الوظيفي هو شعور الفرد بالخجل وقلة الثقة بالنفس ورغبته

بترك وظيفته، مما ينعكس سلباً على مؤسسة العمل من الناحية التنظيمية والإنتاجية ويترتب عليها خسارات كبيرة وللتنمر أثر مدمر للحياة الاجتماعية وضعفها لدى الأفراد المعرضين للتنمر.

- **الفرض الفرعى الثالث ومفاده** "توجد علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين التتمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس وشعورهم بالرضا عن الرواتب والمكافآت"، وتشير نتائج جدول (١٧) إلى وجود علاقة إرتباطية سلبية قوية ذات دلالة إحصائية بين التتمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس كمتغير مستقل وبين شعورهم بالرضا عن الرواتب والمكافآت كأحد أبعاد المتغير التابع، حيث بلغ معامل الإرتباط (-٠.٨٨٤) عند مستوى معنوية (٠.٠١) ويعني ذلك القبول بصحة الفرض الفرعى الثالث للبحث والذي مفاده "توجد علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين التتمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس وشعورهم بالرضا عن الرواتب والمكافآت". وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى التتمر الذي يتعرض له العاملون بالمدارس كلما قل مستوى شعورهم بالرضا عن الرواتب والمكافآت، وهذا يتفق مع ما تؤكد عليه دراسة الحرايزة (٢٠٢٠) وقد توصلت نتائجها إلى أن التتمر في مكان العمل يؤثر بشكل سلبي في الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الخاصة، وأوصت بضرورة توفير المناخ البيئي التنظيمي والإداري الملائم لأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الخاصة من خلال الحوافز المادية والمعنوية التي تساعد رفع مستويات أدائهم.
- **الفرض الفرعى الرابع ومفاده** "توجد علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين التتمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس وشعورهم بالرضا عن مستوى التقدير والإحترام"، وتشير نتائج جدول (١٧) إلى وجود علاقة إرتباطية سلبية قوية ذات دلالة إحصائية بين التتمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس كمتغير مستقل وبين الشعور بالرضا عن مستوى التقدير والإحترام كأحد أبعاد المتغير التابع، حيث بلغ معامل الإرتباط بينهما (-٠.٨٤٣) عند مستوى معنوية (٠.٠١) ويعني ذلك القبول بصحة الفرض الفرعى الرابع للبحث والذي مفاده "توجد علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين التتمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس وشعورهم بالرضا عن مستوى التقدير والإحترام". وهذا يعني أنه كلما زاد مستوى التتمر الذي يتعرض له العاملون بالمدارس كلما قل مستوى شعورهم بالرضا عن مستوى التقدير والإحترام، وهذا يتفق مع ما تؤكد عليه دراسة (لوراليه كيشلي, 2011, Loreleigh Keashly) والتي أكدت على أن الأسباب الرئيسية لإنتشار ظاهرة التتمر الوظيفي في البيئة الأكاديمية ترجع للقواعد المؤسسية وليس من الضرورة أن تكون مرتبطة بالأعمال الخاصة بهم ومع ذلك فإن الأضرار التي تلحق بالصحة وبالروح المعنوية له في مكان العمل تكون واضحة.
- (ب) **الفرض الرئيس الثاني ومفاده** "توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس التتمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس طبقاً لمتغير النوع".

جدول (١٨) فروق الدرجات بين الذكور والإناث على مقياس التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس (ن=٢٧١)

م	التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس	ذكور (ن=١٧٦)		إناث (ن=٩٥)		ت	مستوى الدلالة
		م	ع	م	ع		
١	التمر الوظيفي البدني.	٢.٥٢	٠.١٠	٢.٢١	٠.٠٧	١٨.٧٠١	دال
٢	التمر الوظيفي اللفظي.	٢.٥٩	٠.١٢	٢.٢٣	٠.٠٩	١٧.١٧٢	دال
٣	التمر الوظيفي الاجتماعي.	٢.٥٦	٠.١٧	٢.٢٥	٠.١٢	١٩.٣٠٨	دال
٤	التمر الوظيفي النفسي.	٢.٦٠	٠.١٣	٢.١٦	٠.١٠	١٣.١٣٥	دال
٥	التمر الوظيفي الإلكتروني.	٢.٦٥	٠.٠٨٥	٢.١٩	٠.٠٧	١٥.٢٩٩	دال
٦	التمر الوظيفي الجنسي.	١.٦٧	٠.٢٤	٢.١١	٠.٠٤	١٦.٥٨١-	دال

يتضح من نتائج جدول (١٨) وجود فروق بين متوسطات درجات عينة الذكور والإناث على أبعاد مقياس التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس في بعد التمر الوظيفي البدني حيث (ت=١٨.٧٠١) وهى دالة إذن يوجد فروق بينهما لصالح الذكور، وتوجد أيضاً فروق بين متوسطات درجات عينة الذكور والإناث على أبعاد مقياس التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس في بعد التمر الوظيفي اللفظي حيث (ت=١٧.١٧٢) وهى دالة إذن توجد فروق بينهما لصالح الذكور، وتوجد أيضاً فروق بين متوسطات درجات عينة الذكور والإناث على أبعاد مقياس التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس في بعد التمر الوظيفي الاجتماعي حيث (ت=١٩.٣٠٨) وهى دالة إذن توجد فروق بينهما لصالح الذكور، وتوجد أيضاً فروق بين متوسطات درجات عينة الذكور والإناث على أبعاد مقياس التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس في بعد التمر الوظيفي النفسي حيث (ت=١٣.١٣٥) وهى دالة إذن توجد فروق بينهما لصالح الذكور، وتوجد أيضاً فروق بين متوسطات درجات عينة الذكور والإناث على أبعاد مقياس التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس في بعد التمر الوظيفي الإلكتروني حيث (ت=١٥.٢٩٩) وهى دالة إذن توجد فروق بينهما لصالح الذكور، وأخيراً توجد فروق بين متوسطات درجات عينة الذكور والإناث على أبعاد مقياس التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس في بعد التمر الوظيفي الجنسي حيث (ت=١٦.٥٨١-) وهى دالة إذن توجد فروق بينهما لصالح الإناث. وهذا يعني أن مستوى التمر الوظيفي الذى يتعرض له الذكور أكثر من مستوى التمر الوظيفي الذى يتعرض له الإناث ما عدا التمر الجنسي فيتعرض له الإناث أكثر من الذكور، وقد يرجع ذلك لان طبيعة المجتمع الصعيدى يصعب التساهل مع التعرض للنساء بالمضايقات، وبالرغم من ذلك فمستوى شعور الإناث العاملات بالمدارس عينة البحث بالرضا الوظيفي أقل من الذكور العاملين بالمدارس عينة البحث، وهذا يتفق مع ما تؤكد عليه دراسة النشار (٢٠٢٠) وتوصلت نتائجها إلى وجود ارتباط سالب دال إحصائياً عند مستوى بين الدرجة الكلية لكل من التمر الوظيفي الذى يتعرض له ربات الأسر العاملات عينة البحث والكفاءة الإنتاجية لهن، وأوصت بضرورة أن تعمل ربات الأسر العاملات على رفع الوعي بكيفية مواجهة ظاهرة التمر وتأثيرها على الكفاءة الإنتاجية وسبل

التصدي لها، ويجب على وسائل الإعلام تقديم الإعلانات الكافية التي توضح المعلومات الكافية عن ظاهرة التمر وكيفية مواجهتها ويجب على الجهات الحكومية المعنية عمل الإختبارات النفسية لكل المتقدمين لشغل وظائف قيادية وتوفير بيئة عمل آمنة وداعمة للإنجاز .

(ج) **الفرض الرئيس الثالث** ومفاده "توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس طبقاً لمتغير النوع".

جدول (١٩) فروق الدرجات بين الذكور والإناث على مقياس الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس (ن=٢٧١)

م	الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس	ذكور (ن=١٧٦)		إناث (ن=٩٥)		ت	مستوى الدلالة
		ع	م	ع	م		
١	الرضا عن طبيعة ونوعية العمل.	٢.٦٥	٠.٠٢	٢.٠٦	٠.٠٤	١٥.٠٣١	دال
٢	الرضا عن ظروف العمل.	١.٦٩	٠.١٠	١.٢٤	٠.٠٣	١٧.٠٣٢	دال
٣	الرضا عن الرواتب والمكافآت.	١.٦٢	٠.٠٩	١.١٧	٠.٠٣	٢٠.١٢٠	دال
٤	الرضا عن مستوى التقدير والإحترام.	١.٥٥	٠.٠٨	١.١٥	٠.٠٢	٢١.٢١٧	دال

يتضح من نتائج جدول (١٩) وجود فروق بين متوسطات درجات عينة الذكور والإناث علي أبعاد مقياس الرضا الوظيفي للعاملين بالمدارس في بعد الرضا عن طبيعة ونوعية العمل حيث (ت=١٥.٠٣١) وهى دالة إذن توجد فروق بينهما لصالح الذكور، وأيضاً توجد فروق بين متوسطات درجات عينة الذكور والإناث علي أبعاد مقياس الرضا الوظيفي للعاملين بالمدارس في بعد الرضا عن ظروف العمل حيث (ت=١٧.٠٣٢) وهى دالة إذن توجد فروق بينهما لصالح الذكور، وأيضاً توجد فروق بين متوسطات درجات عينة الذكور والإناث علي أبعاد مقياس الرضا الوظيفي للعاملين بالمدارس في بعد الرضا عن الرواتب والمكافآت حيث (ت=٢٠.١٢٠) وهى دالة إذن توجد فروق بينهما لصالح الذكور، وأخيراً توجد فروق بين متوسطات درجات عينة الذكور والإناث علي أبعاد مقياس الرضا الوظيفي للعاملين بالمدارس في بعد الرضا عن مستوى التقدير والإحترام حيث (ت=٢١.٢١٧) وهى دالة إذن توجد فروق بينهما لصالح الذكور. وهذا يعني أن مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لدى الإناث العاملات بالمدارس أقل من مستوى الشعور بالرضا الوظيفي لدى الذكور العاملين بالمدارس بالرغم من أن الإناث العاملات بالمدارس عينة البحث أقل تعرضاً للتمر الوظيفي من زملائهن الذكور العاملين بالمدارس عينة البحث، وهذا يتفق مع ما تؤكد عليه دراسة قادري (٢٠٢٢) وهدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الفظاظلة في مكان العمل بالرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل لدى الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية الهواري بومدين، وقد أظهرت النتائج وجود مستوى منخفض من الفظاظلة في مكان العمل بالنسبة للممرضات الإناث عن الذكور.

عاشراً- النتائج العامة للدراسة:

١. النتائج العامة لأهداف الدراسة.

- أشارت النتائج إلى أن المستوى الكلى لأبعاد التتمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي بلغ (٢.٤٢) وبإنحراف معياري بلغ (٠.٦٠)، وجاء ترتيب الأبعاد تنازلياً كالآتي: جاء في الترتيب الأول بعد التتمر الوظيفي الاجتماعي بمتوسط حسابي بلغ (٢.٥٣) وبإنحراف معياري بلغ (٠.٥٥)، جاء في الترتيب الثاني بعد التتمر الوظيفي النفسي بمتوسط حسابي بلغ (٢.٥٢) وبإنحراف معياري بلغ (٠.٥٦)، جاء في الترتيب الثالث كلاً من بعد التتمر الوظيفي الجسمي والتتمر الوظيفي الإلكتروني بمتوسط حسابي بلغ (٢.٥١) وبإنحراف معياري بلغ (٠.٥٥) و (٠.٥٤)، جاء في الترتيب الرابع بعد التتمر الوظيفي اللفظي بمتوسط حسابي بلغ (٢.٥٠) وبإنحراف معياري بلغ (٠.٥٦)، جاء في الترتيب الخامس والأخير بعد التتمر الوظيفي الجنسي بمتوسط حسابي بلغ (١.٩٦) وبإنحراف معياري بلغ (٠.٨٤).
- أشارت النتائج إلى أن المستوى الكلى لأبعاد الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس جاء منخفضاً بمتوسط حسابي بلغ (١.٤٣) وبإنحراف معياري بلغ (٠.٥٠)، وجاء ترتيب الأبعاد تنازلياً كالآتي: جاء في الترتيب الأول بعد الرضا عن طبيعة ونوعية العمل بمتوسط حسابي بلغ (١.٤٦) وبإنحراف معياري بلغ (٠.٥٢)، جاء في الترتيب الثاني بعد الرضا عن الرواتب والمكافآت بمتوسط حسابي بلغ (١.٤٤) وبإنحراف معياري بلغ (٠.٥٠)، جاء في الترتيب الثالث بعد الرضا عن ظروف العمل بمتوسط حسابي بلغ (١.٤٣) وبإنحراف معياري بلغ (٠.٤٩)، جاء في الترتيب الرابع والأخير بعد الرضا عن مستوى التقدير والإحترام بمتوسط حسابي بلغ (١.٤٢) وبإنحراف معياري بلغ (٠.٤٩).

٢. النتائج العامة لفروض الدراسة.

- أثبتت النتائج صحة الفرض الرئيسي الأول للدراسة ومفاده "توجد علاقة ارتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين التتمر بالعاملين بالمدارس وشعورهم بالرضا الوظيفي".
- أثبتت النتائج صحة الفرض الرئيسي الثاني للدراسة ومفاده "توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس التتمر بالعاملين بالمدارس طبقاً لمتغير النوع".
- أثبتت النتائج صحة الفرض الرئيسي الثالث للدراسة ومفاده "توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الرضا الوظيفي للعاملين بالمدارس طبقاً لمتغير النوع".

حادى عشر- برنامج تدخل مهني مقترح من منظور الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية للتخفيف من التتمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس لتحقيق الرضا الوظيفي لديهم:

١- أسس برنامج التدخل المهني المقترح:

- الإطار النظري للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في مجال رعاية العاملين بالمجال المدرسي.
- نتائج الدراسة الحالية وما توصلت إليه من صور التتمر بالعاملين بالمدارس ورضاهم الوظيفي.
- نتائج الدراسات السابقة التي أجريت عن التتمر بالعاملين بالمدارس ورضاهم الوظيفي.

٢- أهداف برنامج التدخل المهني المقترح:

- التخفيف من مستوى صور التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس وهى التمر الجسدي واللفظي والنفسي والاجتماعي والجنسي والإلكتروني.
- رفع مستوى الشعور بالرضا الوظيفي للعاملين بالمدارس وهى الرضا عن الرواتب والمكافآت والرضا عن مستوى التقدير والإحترام والرضا عن طبيعة ونوعية العمل والرضا عن ظروف العمل.

٣- الأنساق المهنية لبرنامج التدخل المهني المقترح.

- نسق محدث التغيير: ويتمثل في الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع العاملين بالمدارس المتمتمرين والعاملين ضحايا التمر الوظيفي على حد سواء.
- نسق العمل: وهم العاملين بالمدارس المتمتمرين وكذلك العاملين المتمتم بهم كأفراد من أجل التأثير في سلوكيات ومعارف المتمتمرين نحو التخلي عن التمر الوظيفي بزملائهم والعمل مع العاملين المتمتم بهم لتدعيم رضاهم الوظيفي، وكجماعات من خلال تنمية روح التعاون والعلاقات الطيبة والتفاعل الإيجابي فيما بينهم.
- نسق الهدف: وهم الأنساق المراد التأثير فيهم من أجل تحقيق الهدف وهو التخفيف من التمر بالعاملين بالمدارس ورفع مستوى رضاهم الوظيفي، على سبيل المثال المدرسة وذلك عندما تكمن عوامل التمر الوظيفي فيها والتي تنتج عن مشاعر القلق وعدم الشعور بالأمن والإستقرار الوظيفي والتي تؤثر سلباً على إنتاجيته وتوافقه ولذلك يتحتم على الأخصائي الاجتماعي أن يعمل على تهيئة المناخ المدرسي الملائم وذلك من خلال: دعم التعاون بين العاملين بالمدرسة، دراسة الظروف المدرسية لتوفير المناخ المناسب، توجيه العاملين بالمدارس لأساليب المعاملة الحسنة فيما بينهم، إزالة أي مشاعر حقد أو كراهية بين العاملين بالمدرسة، تحسين العلاقة بين الرؤساء والمروسين داخل المدارس محل التطبيق.
- نسق العمل: وهي تتمثل إما في المدرسة والمؤسسات الأخرى وذلك عندما تحتاج جهود التدخل المهني للأخصائي الاجتماعي التعاون والتكامل مع هذه المؤسسات لتدعيم الأنشطة التي تعمل على التخفيف من التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس، وتنظيم لقاءات مع الخبراء المتخصصين للتعرف على التمر الوظيفي وإيجاد حل له، وحضور المؤتمرات العلمية والدورات التدريبية الخاصة بالتمر الوظيفي، وإما في مؤسسات المجتمع المحلى المحيط بقياداته والتي يتعامل معها الأخصائي الاجتماعي من أجل القيام بالحملات الإعلامية التي من شأنها توعية جميع أفراد المجتمع بخطورة التمر الوظيفي بين العاملين بالمدارس وضرورة تقديم مقترحات للحد منه، وتوعية أفراد المجتمع بضرورة الإهتمام بمشكلة التمر الوظيفي وتهيئة الظروف الملائمة للتخفيف منه، وإستصدار التشريعات التي تجرم التمر الوظيفي.

٤- أدوار الأخصائي الاجتماعي كممارس عام ببرنامج التدخل المهني المقترح:

- **المعالج:** وذلك من خلال تعديل سلوك التمر الوظيفي لدى المتمتمرين وتغيير إتجاهاتهم السلبية نحو زملائهم بالعمل بالمدرسة، وكذلك دعم العاملين المتمتم بهم ومحاولة رفع مستوى رضاهم الوظيفي.
- **الممكن:** مساعدة ضحايا التمر الوظيفي للتخلص من المشاعر السلبية الناتجة عن التمر وبث الأمل في إمكانية التغيير ومواجهة المشكلة وكيفية الدفاع عن أنفسهم تجاه المتمتمرين بهم وتنمية المهارات والعلاقات الاجتماعية لديهم.
- **التربوي:** تزويد العاملين بمجموعة من الإتجاهات والقيم الإيجابية كقيم إحترام الغير والنظم والقواعد والمحافظة على ممتلكات الغير، وإكسابهم أيضاً الخبرات والمهارات والمعارف اللازمة للتعامل مع مشكلة التمر الوظيفي.
- **المدافع:** إستثارة الرأي العام المجتمعي بمشكلة التمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس، ومطالبة صانعي ومتخذي القرار بإصدار تشريعات ولوائح نظامية مدرسية تسهم في التصدي لمشكلة التمر الوظيفي.
- **معدل السلوك:** إحداث تغييرات في أنماط السلوك والعادات السلبية لدى العاملين ومحاولة معرفة المشكلات التي تنتج من التمر الوظيفي مثل إنخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدرسة.
- **المقوم:** يقوم بتقويم عائد التدخل المهني لحل مشكلة التمر الوظيفي بالعاملين بالمدرسة ورفع مستوى رضاهم الوظيفي، وتقويم مدى تحقيق أهداف عملية المساعدة وحل المشكلة مع جميع الأنساق المتصلة بمشكلة التمر الوظيفي.
- **الباحث:** دراسة التمر الوظيفي الذي يحدث في المدرسة، والإطلاع على الكتابات والبحوث للإستفادة منها في دراسة التمر الوظيفي وأثره على الرضا الوظيفي للعاملين بالمدرس.
- **الإستراتيجيات المهنية المستخدمة في برنامج التدخل المهني المقترح:**
- **بناء المهارات الاجتماعية:** يمكن أن يتعلم العاملين بالمدرسة كيفية التفاعل الاجتماعي المناسب وكيفية تحديد التفاعلات الاجتماعية غير الملائمة كالتمر الوظيفي، حيث أحياناً لا يعرف العاملين بالمدرسة الذين يتعرضون للتمر أنه من غير المناسب التمر ضد زملائهم بالعمل المتمتمرين بهم بنفس أسلوبهم.
- **تطوير العلاقات الشخصية الإيجابية:** يحظى العاملين بالمدرسة القادرين على تطوير علاقات وصدقات إيجابية بثقة وثبات إنفعالي أكبر ويكونون على درجة أفضل من الإستعداد للتعامل مع التمر الوظيفي إذا تعرضوا له.
- **تطوير مهارات الدفاع الذاتي:** يمكن للعاملين تعلم الردود المناسبة على التمر الوظيفي، مثل تعلم متى وكيف يخطرون الأشخاص المسؤولين المناسبين، أو أن يضعوا حداً لتلك الممارسات، أو أن يناؤوا بأنفسهم أو يتجنبوا التعرض لمثل هذه المواقف الصعبة.

- **المراقبة أو العزل عن المتتمرين:** توفير آليات مراقبة المتتمر الوظيفي ومتابعته، تجنب العاملين المتتمر بهم للمواقف والأجواء الصعبة مثل الممرات أو المقاعد الخلفية، ولكن ينبغي الحرص حتى لا حرمانهم من فرص التفاعل الإيجابي مع باقي زملائهم الآخرين.
- **تقديم المشورة والخدمات الداعمة الأخرى:** يمكن للعاملين المتتمرين أو المتتمر بهم الحصول على مشورة الأخصائي النفسي أو الاجتماعي، أو مدير المدرسة الذي يمكنهم التوجه إليه في حالة تعرضهم للتتمر الوظيفي من قبل زملائهم داخل المدرسة.
- **تثقيف العاملين في المدرسة:** يمكن تثقيف العاملين بالمدرسة حول سياسة التتمر الوظيفي في المدرسة وآلية تقديم الشكاوى وإجراءات الإبلاغ، كما يمكن تثقيف العاملين في المدرسة ليكونوا على درجة أفضل من التفهم وتكون لديهم دراية بكيفية التعامل مع موقف التتمر الوظيفي في حالة التعرض له.
- **إستراتيجية تغيير الإتجاهات:** تستخدم مع العامل المتتمر لتغيير إتجاهاته السلبية نحو زملائه في العمل بالمدرسة التي تتطوي كثيراً على المشاعر العدوانية والحقد والكراهية والغيرة، وتستخدم مع إدارة المدرسة لتغيير إتجاهاتها بإيجابية نحو معاملة منتسبيها والعاملين بها.
- **إستراتيجية التعديل البيئي:** من خلال إحداث تغييرات في المدرسة عن طريق الإلتزام بمعاملة العاملين بها بشكل لائق وتوفير مناخ وبيئة عمل مدرسية آمنة لهم.
- **إستراتيجية الإقناع:** وتستخدم مع المتتمر الوظيفي لإقناعه بتغيير بعض العادات والسلوكيات والإتجاهات والقيم الاجتماعية الخاطئة التي تؤدي به إلى التتمر الوظيفي بزملائه بالمدرسة، كذلك يمكن إستخدام هذه الإستراتيجية في إزالة مخاوفهم وتوتراتهم وإبعادهم عن القلق والإحباط.
- **٦- الأساليب العلاجية المهنية المستخدمة في برنامج التدخل المهني المقترح:**
- **العلاقة المهنية:** من أجل كسب ثقة العاملين المتتمرين والضحايا لبدء خطة العلاج المهني معهم من أجل تعديل سلوكياتهم وإتجاهاتهم وإكسابهم مهارات اجتماعية إيجابية ورفع مستوى رضاهم الوظيفي.
- **المواجهة والنصح والإرشاد:** وتتم مع العاملين المتتمرين من أجل ترك السلوك التتمري الوظيفي والتخلي عنه واستبداله بسلوكيات تفاعلية اجتماعية إيجابية مع زملائه في بيئة العمل.
- **التعاطف والتدعيم:** وذلك لرفع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمدارس في مواجهة والتصدي للتتمر الوظيفي الذي يتعرضون له داخل عملهم.
- **إعادة البناء المعرفي وتعديل السلوك:** عن طريق إمداد العاملين المتتمرين بكيفية تعديل سلوكياتهم التتمرية الوظيفي لأخرى إيجابية، وتزويد العاملين ضحايا التتمر الوظيفي بمعارف حول كيفية مواجهته.
- **تعديل التشريعات المدرسية:** الخاصة بمواجهة مشكلة التتمر الوظيفي بالمدارس كاللوائح النظامية والعقابية.

- التوعية والإستشارة والحث: للمشاركة من أجل رعاية العاملين المتمتم بهم وظيفياً من قبل الهيئات المجتمعية المتنوعة.
 - بناء الإتصالات وشبكة العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل: لإعادة التوازن بين أعضاء فريق العمل المدرسي وتجنب العنف أو الوشاية أو نشر الأكاذيب التي تدفع الزملاء بالعمل نحو الإنتقام من بعضهم بالتمتم عليهم.
 - تعديل أساليب المعاملة السلبية بين الرؤساء والمؤسسين بالمدرسة: والتي تتسبب لهم في الإحباط والإكتئاب وتدفعهم نحو التتمم الوظيفي بزملائهم داخل بيئة العمل المدرسية.
 - التعديل البيئي: من خلال تعديل المناخ المدرسي وتهيته بشكل إيجابي يشجع على العمل التعاوني ونبد الخلفات والسلوكيات السلبية كالتمتم بين الزملاء ورفع الروح المعنوية ومستوى الرضا الوظيفي لديهم.
- ٧- الأدوات المهنية المستخدمة فى برنامج التدخل المهني المقترح:
- المقابلات: وجهاً لوجه مع الأنساق المهنية المتصلة بمشكلة التتمم الوظيفي للحصول على البيانات من الأشخاص المحيطين بالتأثرين بالتتمم الوظيفي والتي تكشف عن الأسباب الحقيقية لحدوثه ومن ثم وضع خطة العلاج المهني المناسبة.
 - المناقشات: وهى تتيح للعاملين المتأثرين بالتتمم الوظيفي عرض وجهات نظرهم وتبادل آرائهم وأفكارهم وإكتساب الثقة بالنفس بهدف التوصل لإتخاذ القرارات اللازمة ووضع المقترحات والحلول المناسبة للدفاع عن أنفسهم ومواجهة المتتمرين.
 - الاجتماعات: الاجتماع مع العاملين المتتمرين وضحايا التتمم والمسؤولين داخل المدرسة والمتخصصين فى محاولة منهم لمناقشة الأمور التي تتعلق بمشكلة التتمم الوظيفي ومعرفة آرائهم فى حلها.
 - المحاضرات: لتنمية معارف وقيم ومهارات العاملين بالمدرسة حول خطورة التتمم الوظيفي وأثره السلبي على زملائهم، وإكسابهم المعارف حول حقوقهم وواجباتهم والعقوبات التي يمكن أن يتعرضوا لها نتيجة ممارستهم التتمم الوظيفي ضد زملائهم بالعمل.
 - الندوات: لتوعية العاملين المتتمرين بمخاطر التتمم الوظيفي السلبية على زملائهم بالعمل، وما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات والعقوبات التي توقع على المتتمرين بزملائهم وتوعية العاملين المتتمم بهم بكيفية التصدي للتتمم الوظيفي الذي يتعرضون له.
 - ورش العمل: للتدريب علي كيفية مواجهة المتتمرين وعرض نماذج لحالات تم التتمم بها وظيفياً وتوضيح العقاب الذي ناله المتتمم وشرح أسلوب مواجهة التتمم بشكل إيجابي وكيفية الإبلاغ عنه.
- ٨- المهارات المهنية المستخدمة فى برنامج التدخل المهني المقترح:

- ١- المهارات على مستوى الوحدات الصغرى: مهارة الملاحظة ومهارة العلاقة المهنية ومهارة الإتصال ومهارة التسجيل (كتابة التقارير) ومهارة تجزئة المشكلة وتحويل المشكلات لإحتياجات.
 - ٢- المهارات على مستوى الوحدات المتوسطة: مهارة إستخدام إمكانيات المؤسسة ومهارة قيادة المناقشة الجماعية ومهارة إستخدام العلاقات الاجتماعية ومهارة التقويم ومهارة الملاحظة وتحليل السلوكيات اللفظية وغير اللفظية.
 - ٣- المهارات على مستوى الوحدات الكبرى: مهارة الوساطة بين الأطراف المتنازعة، مهارة المدافعة، مهارة التأثير فى القيادات المجتمعية والمدرسية وصانعي السياسات والتشريعات ومهارة إستثارة الوعي الجمعي.
 - ٩- خطوات الممارسة العامة فى برنامج التدخل المهني المقترح:
- **التقدير المهني للمشكلة:** من خلال تحديد مشكلة التتمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس حيث يحدد الأخصائي الاجتماعي الأنساق المتصلة بمشكلة التتمر الوظيفي والتي يمكن أن تساعد فى حلها، وتحديد مهام هذه الأنساق فى الخطة العلاجية، مع حصر الإمكانيات والموارد المتاحة داخل المدارس، وتحديد الآثار السلبية المترتبة على مشكلة التتمر الوظيفي وهو إنخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمدارس.
 - **تحديد أهداف التدخل المهني:** التخفيف من العوامل المؤدية للتتمر الوظيفي، ونشر الوعي بين أفراد مجتمع العاملين بالمدرسية بخطورة التتمر الوظيفي وكيفية التعامل معه، وتزويد العاملين المتمم بهم (ضحيا التتمر الوظيفي) بالدعم الاجتماعي والنفسي اللازم لهم لرفع مستوى رضاهم الوظيفي.
 - **صياغة التعاقد المهني:** وهو بمثابة الإتفاق بين الأخصائي الاجتماعي والعميل حول الخطوات والإجراءات المهنية للتخفيف من التتمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس ورفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم مشتملاً على الأهداف العامة والفرعية والمدى الزمني اللازم لتحقيقها والمهام والمسئوليات لكلاً من الأخصائي الاجتماعي والعاملين بالمدارس والأنساق المهنية المرتبطة بالمشكلة.
 - **إختيار أساليب التدخل المهني:** على مستوى نسق العاملين بالمدرسية: العلاقة المهنية والمواجهة والنصح والإرشاد والمبادأة والتدعيم وإعادة البناء المعرفي وتعديل السلوك. **على مستوى نسق جماعات العاملين بالمدرسية:** المناقشة الجماعية ولعب الدور والاجتماعات والندوات والمقابلات وبناء الإتصالات وتعديل الإتجاهات السلبية. **على مستوى نسق المدرسية:** الإشراف وتقسيم العمل والإختيار بناءً على الكفاءات والعدالة فى توزيع المسئوليات والحقوق والمكافآت والإجازات والتأثير على المسئولين. **على مستوى نسق المجتمع المحلي:** الضغط والتوعية والإستثارة والحث على المشاركة من أجل رعاية العاملين بالمدارس ورفع مستوى رضاهم الوظيفي والقضاء على مشكلة التتمر الوظيفي بهم. **على مستوى**

نسق المجتمع القومي: تعديل السياسات والتشريعات الخاصة بمواجهة مشكلة التتمر الوظيفي بالعاملين بالمدارس وتدعيم الرضا الوظيفي لديهم.

• **التقويم وإنهاء التدخل المهني:** يستخدم في جميع مراحل التدخل المهني لحل مشكلة التتمر الوظيفي وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالمدرسة، وتبدأ من تحديد المشكلة حتى نهاية التدخل المهني للوقوف على مدى تحقيق الأهداف المتفق عليها ومدى إلتزام أنساق العملاء بالمهام الخاصة بهم ومدى نجاح الأساليب المهنية في تحقيق أهداف التدخل المهني، مع إستخدام المعاملات الإحصائية المناسبة لذلك.

١٠- المدى الزمني ومحتويات برنامج التدخل المهني المقترح:

• **المدى الزمني:** ستة أشهر بواقع ثلاثة لقاءات أسبوعياً مع مختلف الأنساق المهنية بإجمالي ثمانية وأربعون لقاء طوال فترة تنفيذ برنامج التدخل المهني، وذلك بالإضافة إلى المراحل المهنية الأخرى كالنقد والتخطيط للتدخل والتعاقد المهني والقياس القبلي والبعدي وفترة التوقف ثم فترة المتابعة والقياس التتبعي.

• **المحتوى الخاص بالتتمر الوظيفي:** حيث يتم عرض أسباب التتمر الوظيفي وصوره ومخاطره على الضحايا من زملائهم بالعمل والعقوبات المترتبة على إرتكابه وضوابط وقوانين بيئة العمل والأساليب التأديبية التي يمكن إستخدامها تجاه المتتمرين بزملائهم، مع عرض سبل مواجهته وإيقاف المتتمر عند حده وعدم تكرار سلوكه.

• **المحتوى الخاص بالرضا الوظيفي:** حيث يتم تقديم الدعم النفسي والاجتماعي لضحايا التتمر الوظيفي ومحاولة رفع مستوى رضاهم الوظيفي، وكيفية تجنب مواقف التتمر الوظيفي وكيفية التصدي لها بشكل إيجابي متحضر في حالة تعرضهم لها وكيفية التقدم بالشكوى للجهات المختصة للحصول على حقوقه ومعاقبة المتتمر المعتدي حتى يرتدع عن سلوكه.

قائمة مراجع البحث

١. أبوالحديد، فاطمة علي & عبدالسميع، دعاء عبدالحميد (٢٠١٧). المسؤولية الاجتماعية للمرشدة الطلابية في مواجهة مشكلة التتمير المدرسي، المجلة العربية لدراسات وبحوث العلوم التربوية والإنسانية، مؤسسة حنان درويش للخدمات اللوجستية.
٢. أبوالديار، مسعد (٢٠١٢). سيكولوجية التتمير بين النظرية والعلاج، الكويت، مكتبة الكويت الوطنية، ط (٢).
٣. أبوالمعاطي، ماهر (٢٠٠٢). مقدمة في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية.
٤. أبوالمعاطي، ماهر (٢٠٠٨). الخدمة الاجتماعية في مجالات الممارسة المهنية، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
٥. أبوالنصر، مدحت محمد (٢٠٠٨): الإتجاهات المعاصرة في ممارسة الخدمة الاجتماعية الوقائية، القاهرة، مجموعة النيل العربية.
٦. أبوالنصر، مدحت محمد (٢٠١٧). الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، مجموعة النيل العربية.
٧. أرنوط، بشرى إسماعيل (٢٠١٨). فعالية برنامج قائم على العلاج بالقبول والإلتزام عبر الإنترنت في خفض أعراض التتمير الوظيفي، مجلة الأستاذ للعلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية التربية ابن رشد، جامعة بغداد، ع (٢٢٧).
٨. إسماعيل، أمنية (٢٠٢٠). أثر التتمير في مكان العمل على الأداء السياقي: دراسة ميدانية على البريد المصري، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ع (٣).
٩. أمين، محمد حمزة (٢٠٢٢). التتمير في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي، مجلة كلية التربية في العلوم الإنسانية والأدبية، كلية التربية، جامعة عين شمس، ج (٢٨)، ع (٤).
١٠. بهاء الدين، حسين كامل (٢٠٠٣). التعليم والمستقبل، القاهرة، دار المعارف للطباعة والنشر والتوزيع.
١١. الحرايزة، زين إيمانور (٢٠٢٠). التتمير في مكان العمل وأثره في أداء أعضاء الهيئة التدريسية، مجلة المنارة للبحوث والدراسات، عمادة البحث العلمي، جامعة آل البيت، مج (٢٦)، ع (٢).
١٢. حميدان، عائدة صيتان (٢٠٢٠). درجة الاستقواء الإداري لدى مديري المدارس في محافظة المفرق وعلاقتها بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن.
١٣. الخطيب، عبدالرحمن (٢٠٠٩). الخدمة الاجتماعية كممارسة تخصصية مهنية في المؤسسات التعليمية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
١٤. خليل، جواد & شرير، عزيزة (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات (الديموغرافية) لدى المعلمين، مجلة الجامعة الإسلامية، ج (١٦)، ع (١).
١٥. رزوقي، رعد مهدي & سهيل، جميلة عيدان (٢٠١٨). التفكير وأنماطه، دار الكتب العلمية، لبنان.
١٦. زريقه، يسري (٢٠٢٣). التتمير الوظيفي وأثره على العمل، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة تشرين، الجزائر، مج (٤٥)، ع (٢).
١٧. الزغبي، دلال محمد (٢٠١٥). سلوكيات التتمير التي يمارسها العاملون في المؤسسات الأكاديمية في الأردن والعوامل المرتبطة بها "دراسة حالة"، المجلة الدولية للبحوث التربوية، ع (٣٥)، الأردن.

١٨. السروجي، طلعت & أبوالمعاطي، ماهر (٢٠٠٩). ميادين ممارسة الخدمة الاجتماعية، الشركة العربية المتحدة، القاهرة.
١٩. سليمان، آية الله عبده (٢٠٢١). دور التعقل في تعديل العلاقة بين التمر في العمل والرضا الوظيفي لدى العاملات بالوظائف الإدارية، المجلة المصرية للدراسات النفسية الجمعية المصرية للدراسات النفسية، ج (٣١)، ع (١١٣).
٢٠. السمالوطي، إقبال أمير (٢٠٠٧). الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
٢١. الشافعي، حسن محمد (٢٠١٩). الإستقواء لدى مديري المدارس الإعدادية في منطقة النقب وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المعلمين من وجهة نظرهم، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة اليرموك، الأردن.
٢٢. شاننت، سارين (٢٠١٨). أثر إستراتيجيات علاقة العمل علي سلوكيات التمر في مكان العمل: الدور المعدل لممارسات الإدارة بالتجوال، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان.
٢٣. الصديقي، سلوى عثمان (٢٠٠٢). منهاج الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي ورعاية الشباب، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
٢٤. طاش، عبدالمجيد (٢٠٠٠). مصطلحات ومفاهيم انجليزية في الخدمة الاجتماعية، الرياض، مكتبة العبيكان.
٢٥. عبدالعزيز، حمدي جمعة (٢٠٢٠). دور القيادة الأخلاقية في تقليل سلوكيات التمر الوظيفي للعاملين بجامعة حلوان، مجلة البحوث المالية والتجارية، ع (٢١)، ج (٤).
٢٦. عبدالعزيز، صلاح الدين (٢٠٢٠). التمر في مكان العمل بالأجهزة الحكومية، مجلة الإدارة التربوية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية، س (٧)، ع (٢٨).
٢٧. عبدالله، حمدي (٢٠١٥). التمكين وعلاقته بالرضا الوظيفي للأخصائي الاجتماعي المدرسي، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، م (٢٠)، ع (٥٣).
٢٨. عبدالمطلب، فاطمة عربي (٢٠١٩). الاحتراق النفسي وعلاقته بظاهرة التمر الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال في ضوء المنهج الحديث، مجلة دراسات في الطفولة والتربية، كلية التربية للطفولة المبكرة، جامعة أسيوط، ع (١١).
٢٩. العتيبي، عبدالله محمد (٢٠١٥). الحد من التمر بين الطلبة في المدارس، البرنامج الوطني للوقاية من التمر في المدارس، وزارة التربية والتعليم، قسم التدريب التربوي، السعودية.
٣٠. العزوني، هدى سليمان (٢٠٢٠). أثر التمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية، مجلة بحوث الشرق الأوسط، ع (٥٧)، ج (٢).
٣١. العساف، إبتهاج علي عودة الله (٢٠٢٢). درجة التمر الوظيفي لدى مديري المدارس الحوكمية بمحافظة الكرك من وجهة نظر المعلمين، مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، الأردن، ج (٤٢)، ع (٣).
٣٢. علي، حمدي أحمد & علي، محمد وفاء (٢٠٢١). التمر في بيئة العمل والانغماس الوظيفي، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ع (١٠)، ج (١).
٣٣. عمر، حمدي أحمد & علي، وفاء محمد (٢٠٢١). التمر في بيئة العمل والانغماس الوظيفي: دراسة سيوسولوجية على عينة من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ج (١٠)، ع (١).

٣٤. عويضة، إيهاب أحمد (٢٠٠٨). أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
٣٥. العيسى، إيناس (٢٠١٥). متطلبات تطوير الممارسات القيادية لمديري المدارس في القدس على ضوء إدارة الجودة الشاملة، مجلة التربية، جامعة عين شمس، ع (١٧).
٣٦. العيسى، إيناس (٢٠٢٠). إدارة التغيير وإدارة الجودة الشاملة والإدارة الإلكترونية، عمان، الأردن، دار الشروق.
٣٧. قادري، مريم (٢٠٢٢). علاقة الفظاظة في مكان العمل بالرضا الوظيفي ونوايا ترك العمل لدى الممرضين العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبدالحفيظ بالصوف ميله، الجزائر، ج (٦)، ع (٢).
٣٨. قانون العقوبات المصري (٢٠٢٠). تعديل قانون العقوبات رقم ٥٨ لسنة ١٩٣٧ بالقانون رقم ٦ لسنة ٢٠٢٠، مادة ٣٠٩ مكرر تعريف التمر وعقوبته، الجريدة الرسمية، عدد (٥) (مكرر)، السنة ٦٣.
٣٩. متولي، فؤاد بسيوني (٢٠٠٢). التعليم الفني "تاريخه، تشريعاته، إصلاحاته، مستقبله"، الإسكندرية، دار المعارف الجامعية.
٤٠. معمري، بشير وأخرون (٢٠٠٩). السلوك العدواني في الجامعة ودور التربية في مواجهته، المؤسسة العربية للإستشارات العملية وتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية، القاهرة.
٤١. معهد الإدارة العامة (٢٠٢١). التمر الوظيفي في المؤسسات الحكومية، مجلة التنمية الادارية، المملكة العربية السعودية، ج (١)، ع (١٨).
٤٢. منصور، السعيد (٢٠٢٣). التمر السبيري وانعكاساته على الرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الابتدائي، مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والانسانية، المركز الجامعي بلحاج بوشعيب عين تموشنت، مج (٧)، الجزائر.
٤٣. منصور، عبدالمجيد سيد & الشريبي، زكريا أحمد (٢٠٠٣). سلوك الانسان بين الجريمة والعدوان والارهاب، دار الفكر العربي، القاهرة.
٤٤. النشار، نجلاء يسري (٢٠٢٠). التمر الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة، مجلة الإقتصاد المنزلي، الجمعية المصرية للإقتصاد المنزلي، مج (٣٦)، ع (١).
٤٥. النعيمي، صلاح عبد القادر & عزيز، شعيب أحمد (٢٠١٨). تأثير التمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي، مجلة تنمية الرافدين، ج (١١)، ع (٧٣).
٤٦. الهادي، محمد محمد (٢٠١٤). نحو توظيف تكنولوجيا المعلومات لتطوير التعليم في مصر، المكتبة الأكاديمية، القاهرة.
٤٧. هاشم، صفاء فضل (٢٠١٨). تصور مقترح من منظور الممارسة العامة للتخفيف من المشكلات المترتبة على التمر الوظيفي، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية: دراسات وبحوث تطبيقية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة أسيوط، ع (٨)، مج (١).

٤٨. وزارة التربية والتعليم (٢٠١٩). البيان الإستقراري بأعداد المدارس الإعدادية على مستوى الجمهورية، مطابع الوزارة، القاهرة.

٤٩. الوهيبى، السدراني (٢٠٢٠). أثر الرضا الوظيفي على الأداء المؤسسي بوزارة الشؤون الرياضية في سلطنة عمان، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية، ع (٢٧).

50. Al-Dhaafri, Hassan Saleh & Yousef, Rushami Zien (2013). The Effect of Total Quality Management, Enterprise Resource Planning and the Entrepreneurial Orientation on the Organizational Performance, International Journal of Business Administration, Vol (4), No (1).
51. Barber, Larrisa (2018). Workplace Telepressure and Worker Well-Being: The Intervening Role of Psychological Detachment, occupational health science, Vol (4), No (2).
52. Begley, Glline (2017). Intervention's For Prevention of Bulling in the Workplace, The Cochrane Collaboration library, USA, John Wiley & Sons, Ltd.
53. Chathoth K. & Mak B. & Jauhari V. & mnaktola K. (2007). Employees' Perceptions of Organizational Trust and SERVICE Climate: a structural Model Combining Their Effects on Employee Satisfaction, Journal of Hospitality & Tourism Research, vol (33), no (3).
54. David, S. Derezotes (2000). Advanced Generalist Social Work practice, USA, Sage Publication, Inc.
55. Fahie, D (2010). A study of workplace bullying in Irish primary schools, doctoral study, University College Dublin, Ireland.
56. Griffin, M. &Hogan n. & Lambert e. & Gail k. & baker d. (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff, Criminal Justice and Behavior, vol (37), no (2).
57. Hauge, Lars Johan (2009). Individual and situational predictors of workplace bullying: Why do perpetrators engage in the bullying of others, Work & Stress, Vol (23), No (4).
58. Hoel, Cooper (2001). Origins of bullying: Theoretical frameworks for explaining workplace bullying in Tehran, New York, Taylor & Francis.
59. Holly, Baughman& etal (2012). Relationships between bullying behavior's and the Dark Triad: A study with adults, Personality and Individual Differences, Vol (52), No (6).
60. Keashly, Loreleigh (2011). Bulling In Academy Prevalent Significant And Contemporary Issues, In Education Research, Vol (4), No (5).
61. Malahy, Sandra (2015). Workplace bullying: Teacher-to-teacher, master study, Educational Leadership, Western Illinois University, USA.
62. Mats, Glambek (2014). Workplace Bullying As An Antecedent to Job Insecurity And Intention to Leave, Human Resource Management Journal, Vol (24), No (4).
63. Namie, Gary (2018). Work Place Bulling Action Plane and Tutorial, WBI Director and North American Authority.
64. Powell, Anna L (2012). The effects of workplace incivility, workplace bullying, and school culture on student achievement, doctoral study, Education and Human Development, University of Louisville, USA.
65. Tehrai, Noreen (2012). Work Place Bullying Symptoms & Solution, New York.
66. Teresa, A (2011). Stop Bullying at Work Strategies and Tools HR and Legal Professional, USA.