

جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية - قسم العلوم الإجتماعية -
شعبة علم الإجتماع



عنوان المذكرة:

انعكاسات التمر الوظيفي على أداء العامل في المؤسسة
دراسة ميدانية بمؤسسة مركب الصناعي والتجاري لمطاحن الزيبان _ القنطرة _ ولاية
بسكرة.

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في شعبة علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل.

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ

إشراف الأستاذة:

* أ.د/ سامية عزيز.

إعداد الطالبين:

* خولة شايب

* خولة سليمان.

السنة الجامعية: 2024/2023

جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية - قسم العلوم الإجتماعية -
شعبة علم الإجتماع



عنوان المذكرة:

انعكاسات التمر الوظيفي على أداء العامل في المؤسسة
دراسة ميدانية بمؤسسة مركب الصناعي والتجاري لمطاحن الزيبان _ القنطرة _ ولاية
بسكرة.

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في شعبة علم الاجتماع
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل.

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ

إشراف الأستاذة:

* أ.د/ سامية عزيز.

إعداد الطالبين:

* خولة شايب

* خولة سليمان.

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد لله الذي نحمده ونستعينه

الحمد لله الذي نحمده على إكمال هذا البحث العلمي فالحمد لله كثيرا.

تتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الدكتورة "سامية عزيز"

على كل ماقدمته لنا من توجيهات ومعلومات ساهمت في إثراء موضوع بحثنا

من كل جوانبه المختلفة

كما نشكر "أعضاء لجنة المناقشة"

والشكر إلى كل التسهيلات التي قدموها.

الصفحة	العنوان
III	شكر وعرفان
IV	المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
X	ملخص الدراسة
الجانب النظري للدراسة	
أ.ب	مقدمة:
الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة	
19	تمهيد:
20	أولاً: تحديد وصياغة الإشكالية.
21	ثانياً: أسباب إختيار موضوع الدراسة.
21	ثالثاً: أهداف الدراسة.
22	رابعاً: أهمية الدراسة.
23	خامساً: تحديد المفاهيم الدراسية.
26	سادساً: الدراسات السابقة.
32	سابعاً: المقاربة النظرية.
34	خلاصة الفصل الأول:
الفصل الثاني: مدخل السوسيولوجي للتنمر الوظيفي	
36	تمهيد:
37	أولاً: نبذة تاريخية عن مفهوم التنمر الوظيفي.
39	ثانياً: خصائص المتنمرين.

40	ثالثا: أشكال التنمر الوظيفي.
41	رابعا: أسبابه وعوامل التنمر الوظيفي.
43	خامسا: نظريات المفسرة لظاهرة التنمر الوظيفي.
45	سادسا: انعكاسات التنمر الوظيفي.
46	سابعا: استراتيجيات مواجهة التنمر الوظيفي.
48	خلاصة الفصل الثاني:
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
50	تمهيد:
51	أولاً: مكونات الأداء الوظيفي.
53	ثانياً: أنواع الأداء الوظيفي.
54	ثالثاً: محددات الأداء الوظيفي.
55	رابعا: عناصر الأداء الوظيفي.
57	خامسا: أهمية الأداء الوظيفي.
58	سادسا: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
60	سابعا: طرق تحسين الأداء الوظيفي.
62	خلاصة الفصل الثالث :
الجانب التطبيقي:	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
66	تمهيد:
67	أولاً: مجالات الدراسة .
70	ثانياً: المنهج المستخدم في الدراسة .
70	ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة.
71	رابعا: أدوات جمع البيانات .
74	خامسا: أساليب تحليل البيانات.

77	خلاصة الفصل الرابع:
الفصل الخامس: عرض و تحليل البيانات الميدانية	
79	تمهيد:
80	أولاً: عرض وتحليل مضامين الإستبيان.
80	المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية.
83	المحور الثاني: عرض وتحليل أبعاد الإستبيان.
93	ثانياً: عرض نتائج الدراسة.
94	عرض نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات.
97	مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة والنظريات.
100	خلاصة الفصل الخامس:
102	خاتمة
106	قائمة المراجع
112	الملاحق

قائمة الجداول :

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يُبيّن أوجه التشابه والإختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	31
02	يُبين الإستمارات الموزعة	73
03	بين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.	78
04	يُبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن	79
05	يُبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	79
06	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدرجة الوظيفية	80
07	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية	81
08	يبين درجات الإستجابة لدى عينة الدراسة	82
09	تصنيف المقياس الثلاثي إلى فئات	82
10	عرض وتحليل عبارات البعد الأول (التسلط الوظيفي)	83
11	عرض وتحليل عبارات البعد الثاني (الإستخفاف النفسي)	85
12	عرض وتحليل عبارات البعد الثالث (النقد السلبي المستمر)	87
13	علاقة البعد الأول (التسلط الوظيفي) بمتغير الجنس	89
14	علاقة البعد الأول (التسلط الوظيفي) بمتغير الدرجة الوظيفية	89
15	علاقة البعد الثاني (الإستخفاف النفسي) بمتغير الجنس	90
16	علاقة البعد الثاني (الإستخفاف النفسي) بمتغير الدرجة الوظيفية	91
17	علاقة البعد الثالث (النقد السلبي المستمر) بمتغير الجنس	92
18	علاقة البعد الثالث (النقد السلبي المستمر) بمتغير الدرجة الوظيفية	92

قائمة الأشكال:

رقم الشكل :	عنوان الشكل :	الصفحة :
01	يوضح ملخص الدراسة	17
02	يوضح نموذج الدراسة	22
03	يمثل خصائص المتممرين	40
04	يمثل استراتيجية مواجهة التمر	47

قائمة الملحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	هيكل التنظيمي	109
02	موافقة مؤسسة	110
03	إستمارة بعد التحكيم	111
04	جدول الأساتذة المحكمين	113

ملخص دراسة :

هدفت دراستنا إلى الكشف عن انعكاسات التنمر الوظيفي على أداء العامل في المؤسسة مركب الصناعي والتجاري لمطاحن الزيبان القنطرة ببسكرة والتعرف على الآثار المترتبة على انتشار سلوكيات التنمر وأشكاله المختلفة في بيئة العمل , وكذلك التعرف ميدانيا عن واقع ظاهرة التنمر الوظيفي للمؤسسة وانطلاقا من متغيرات الدراسة طرحنا التساؤل الرئيسي التالي :

كيف ينعكس التنمر الوظيفي على أداء العامل في المؤسسة؟.

وذلك من خلال رصد تحليل مؤشرات الدراسة حيث انبثق منهم التساؤلات الفرعية التالية:

1. كيف ينعكس التسلط الوظيفي على أداء العاملين بالمركب التجاري والصناعي مطاحن الزيبان بقنطرة؟.

2. كيف ينعكس الإستخفاف النفسي على أداء العاملين بالمركب التجاري والصناعي مطاحن الزيبان بقنطرة؟.

3. كيف تنعكس مؤشرات النقد السلبي المستمر على أداء العاملين بالمركب التجاري والصناعي مطاحن الزيبان بالقنطرة؟

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي لأنه المنهج المناسب لهذه الظاهرة حيث يتم فيها وصف ظاهرة التنمر الوظيفي وكيف ينعكس على فاعلية أداء العامل في المؤسسة وذلك باستخدامه في وصف الظاهرة وفهمها نظريا.

كما تم الاعتماد على أداة الملاحظة والاستبيان والمقابلة لجمع البيانات.

واعتمدنا في دراستنا على العينة العشوائية البسيطة لأن مجتمع البحث معلوم ومتجانس.

كما اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية نذكر منها التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري بالإضافة إلى برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss.

فمن خلال دراستنا النتائج المتحصل عليها نجد بأن للتنمر الوظيفي انعكاسات على أداء العامل في المركب الصناعي والتجاري لمطاحن الزيبان القنطرة -ببسكرة -من خلال النتائج التالية:

✓ أن للتنمر الوظيفي له إنعكاسات وآثار سلبية على أداء العامل في المؤسسة بحيث يشعر الفرد

العامل المتعرض للتنمر بالإحباط والضغط النفسي نتيجة المواقف غير المريحة في بيئة العمل.

✓ أن العمال يتعرضون الى مختلف أشكال التنمر الوظيفي.

✓ أن العاملين بالمركب يعانون من الإستخفاف النفسي.

✓ أن العاملين بالمركب يشعرون بالخضوع لرقابة شديدة ودقيقة من قبل الإدارة.

✓ أن العاملين بالمركب لا يسمح لهم بالمشاركة في الاجتماعات الهامة وإتخاذ القرارات.

✓ أن العاملين يعانون بنسبة مرتفعة من تذكير المسؤولين لهم بأخطائهم الماضية.

Study summary :

Our study aimed to reveal the repercussions of occupational bullying on the performance of the worker in the institution, the industrial and commercial complex of al zayban al qantara mills in Biskra, and to identify the effects of the spread of bullying behaviors and its various forms in the work environment, as well to identify in the field the reality of the phenomenon of occupational bullying in the institution based on the variables of the study, we posed the main question the next :

How does job bullying reflect on the employees performance in the organization ?

This was done by monitoring the analysis of the study indicators, from which the following sub questions emerged :

1. How is job dominance reflected in the industrial complex, al ziban mills in qantara ?
2. How is psychological belittlement reflected in and in industrial complex, al ziban mills in qantara ?
3. How are indicators of continuous negative criticism reflected in the performance of workers in the commercial and industrial complex, al ziban mills in qantara ?

Our study, we relied on the descriptive approach because it is the appropriate product for this phenomenon, as it describes the phenomenon of job bullying and how it is reflected in the effectiveness of the workers performance in the organization, by using it to describe the phenomenon and understand it theoretically.

Observation, questionnaire and interview tools were also used for all data.

In our study, we relied on a simple random sample because the research population is known and homogeneous.

We also relied in a set of statistical methods, including frequencies percentages arithmetic mean, and standard deviation, in addition to the statistical package for the social sciences (SPSS) program.

Through our study of the results obtained, we find that job bullying has repercussions on the workers performance in the industrial and commercial complex of al zayban al qantara mills –Biskra- through the following results

-job bullying has negative repercussions and effects on the workers performance in the organization, such that the individual worker Exposed to bullying feels frustrated and psychologically stressed as a result of uncomfortable situations in the work environment.

- workers are exposed to various forms of job bullying .
- the workers on the boat suffer from psychological belittlement.
- the workers on the boat feel subject to strict and precise control by the management.
- the workers on the boat are not allowed to participate in important meetings and make decisions .
- workers suffer a high degree from officials reminding them of their past mistakes.

الجانب النظري

مقدمة

مقدمة:

تعد الموارد البشرية في بيئة الأعمال من أكثر وأهم الموارد التي تحظى بإهتمام من طرف المؤسسات سواء كانت خدمة أو إنتاجية. حيث يعتبر المورد البشري من أهم الموارد التي تمتلكها المؤسسة وتستثمر فيها أكثر من أي مورد آخر، بإعتباره الثروة الأولى وجوهر المؤسسة والأساس التي تقوم عليه، حيث يعد أحد العوامل الأساسية للأداء و يسمح للمؤسسة بالبقاء والاستمرار والنمو ويعد العنصر الأهم التي تعتمد عليه المؤسسة لتحقيق أهدافها المختلفة ، فبدون المورد البشري لا تنشأ ولا تقوم أي مؤسسة ونتيجة لهذه الأهمية التي يمتلكها المورد فإن المؤسسة تعمل بكل جهودها على مواجهة التحديات التي تعيق عمل المورد البشري وتأثر عليه سواء في بيئة العمل أو خارجها فمن بين المعوقات التي تعيق عمل المورد البشري هو سلوك التمر الوظيفي. يعتبر التمر الوظيفي من أحد المشكلات التي تعاني منها المؤسسات لكونه أكثر أنواع السلوكيات عنفاً و انتشاراً وتزايداً في جميع المؤسسات بأنحاء العالم، ونظراً لانعكاساته وتأثيره على أداء وسلوك العاملين ونفسياتهم. ويتمثل هذا السلوك المؤذي في اللفظ أو الكلام أو السلوك وكل الأفعال الغير مرغوب فيها سواء من الزملاء العمل أو المؤوسين التي تلحق الأذى بالعاملين ، وهذا ما ينعكس بشكل سلبي على العامل بفقدان ثقته بنفسه مما يجعله يعمل تحت ضغط وعدم التركيز فينعكس على مستوى أداء عملهم مما يمنعهم من انجاز الأعمال المطلوبة لشعورهم بعدم الأمان والرضا في بيئة العمل، مما يدفع بعض العاملين لترك العمل وانخفاض حافز الموظفين في أداء العمل.

يعد الأداء المحور الأساسي للعملية الإدارية والوسيلة التي تستطيع بها أي مؤسسة بلوغ أهدافها ،حيث ينصب جل تركيز المؤسسات حول تعزيز هذه الوسيلة لتحقيق أفضل النتائج ،ويعبر الأداء عن مجهودات العاملين في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة حيث أن مستوى الأداء مرتبط بقدرات ومهارات والخبرات الموجودة عند المورد البشري ،حيث تساهم القدرات وخبرات السابقة للعاملين في دعم الابتكار والإبداع في عملية الأداء، لكي تتمكن هذه الموارد البشرية من أداء عملها بكفاءة عالية يجب أن تتوفر بيئة عمل صحية ،حيث أن المناخ في المؤسسة له تأثير على الأداء الوظيفي بشكل كبير فبيئة العمل ينعكس تأثيرها على أداء العمال وبالتالي وتؤثر إنتاجية المؤسسة. وتعد ظاهرة التمر في بيئة العمل مشكلة سلبية غير أخلاقية لها انعكاسات على أداء العامل حيث أن المحيط الذي يتواجد به العاملين له تأثير كبير على ونفسياتهم ومستوى أدائهم وكفاءتهم وبالتالي له تأثير على مستوى إنتاج المؤسسة.

و على هذا الأساس جاءت الدراسة للكشف عن انعكاسات التتمر الوظيفي على أداء العامل في المؤسسة،
بمؤسسة مركب الصناعي والتجاري لمطاحن الزبان _القنطرة_ ولاية بسكرة.
تم تقسيم الدراسة الحالية إلى شقين نظري وتطبيقي وهما كالآتي:

الجانب النظري : يتضمن ثلاثة فصول متمثلة في:

الفصل الأول : تحت عنوان الإطار النظري للدراسة ويتضمن طرح الإشكالية وأهمية وأسباب الدراسة
بالإضافة الى أهداف الدراسة وتحديد المفاهيم و المفاهيم المرتبطة بالدراسة والدراسات السابقة.

الفصل الثاني : تحت عنوان مدخل السوسيولوجي للتتمر الوظيفي

ويتضمن نبذة تاريخية عن مفهوم التتمر الوظيفي وخصائص المتتمرين و أشكال التتمر الوظيفي بالإضافة
أسبابه وعوامل التتمر الوظيفي و نظريات المفسرة للظاهرة وانعكاساتها و استراتيجيات مواجهة التتمر الوظيفي

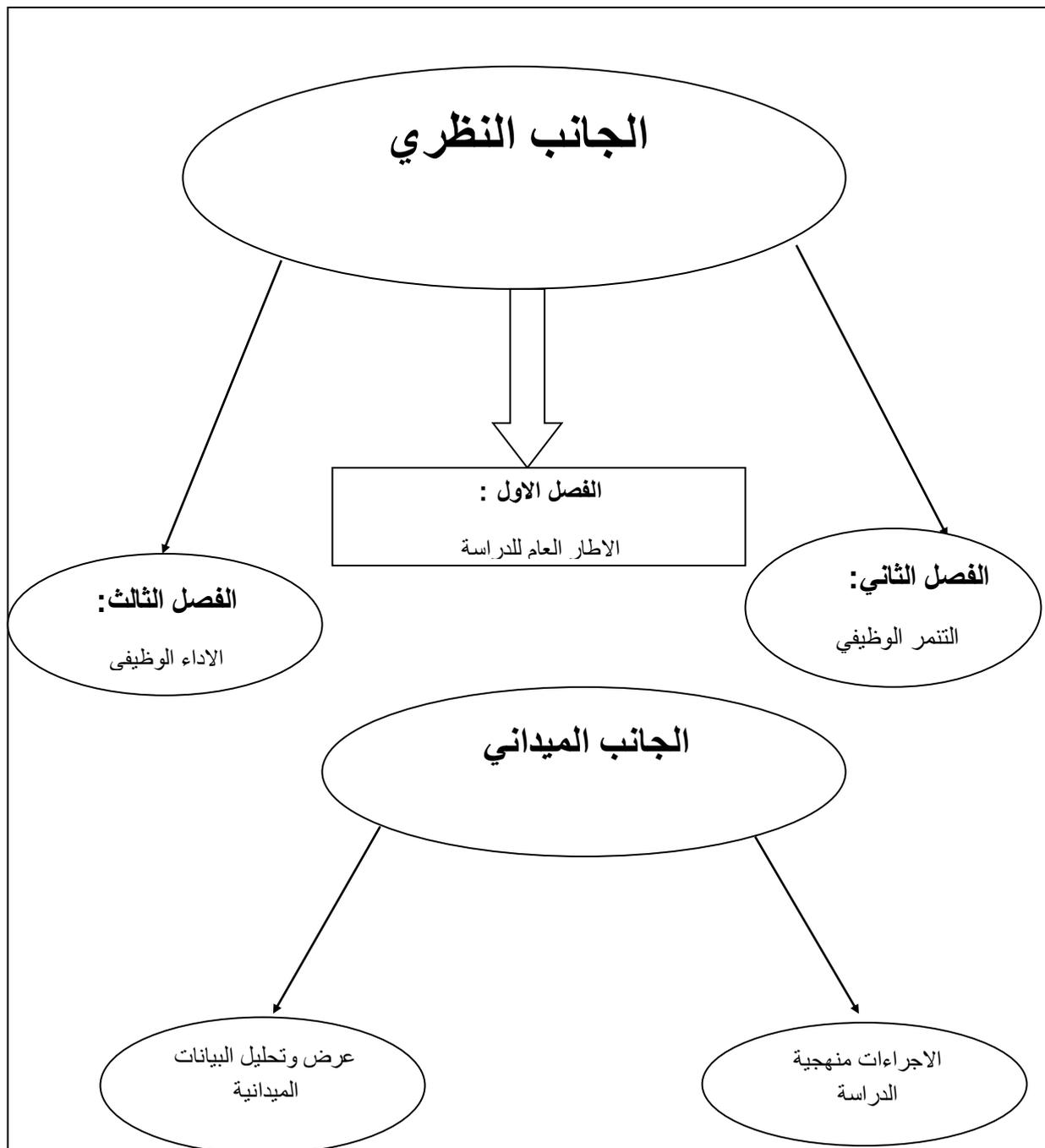
الفصل الثالث: تحت عنوان الأداء الوظيفي ويتضمن مكونات الأداء الوظيفي وأنواعه و محددات الأداء
الوظيفي و عناصره ، أهمية الأداء الوظيفي ، بالإضافة إلى العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي وطرق
تحسين الأداء الوظيفي.

الجانب التطبيقي: الذي يضم فصلين أساسيين:

الفصل الرابع: تحت عنوان الإجراءات المنهجية للدراسة ويتضمن مجالات الدراسة والمنهج المستخدم في
الدراسة و مجتمع وعينة الدراسة بالإضافة الى أدوات جمع البيانات و أساليب تحليل البيانات.

الفصل الخامس: تحت عنوان عرض تحليل و تفسير نتائج الدراسة يتضمن عرض وتحليل مضامين
الإستبيان وعرض نتائج الدراسة.

شكل رقم 1: بوضخ ملخص الدراسة :



المصدر: من اعداد مجموعة البحث .

الفصل الأول
الإطار النظري لدراسة

تمهيد:

أولاً: الإشكالية

ثانياً: أسباب إختيار موضوع الدراسة

ثالثاً: أهداف الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: تحديد المفاهيم الدراسة

سادساً: الدراسات السابقة

سابعاً: المقاربة النظرية

خلاصة الفصل:

تمهيد:

يعد الإطار النظري للدراسة من أهم خطوات البحث العلمي التي يقوم بها الباحث عند القيام بالبحث فيجب على الباحث مراعاة كل جوانبه وأخذها بعين الإعتبار , ومن أهم عناصره تحديد عنوان البحث وصياغة الإشكالية وطرحها بشكل سليم وواضح , والأهمية والأهداف التي يسعى تحقيقها, وتحديد الأسباب كما يشير أيضا إلى تحديد مفاهيم الدراسة وكذلك الدراسات السابقة التي يعتمد عليها الباحث والتي تساعده في تحديد مسار البحث.

الإشكالية:

يعتبر المورد البشري نسق من أنساق التي تبنى على أساسه بناء المؤسسة , ونظرا الأهمية التي تقدمها المؤسسات للمجتمع كبناء والتي تطمح الإستمرارية حيث أن هذه الأخيرة تسعى لتوفير جو مناسب مع الإهتمام بالعامل ورعاية نسق بيئته الداخلية لزيادة انتاجها وهذا لا يتم إلا من خلال تحقيق الرضا الوظيفي وتقادي كل مايعيق نجاحها. ونجاح المؤسسة مرهون بمدى الإهتمام بالمورد البشري المؤهل والتي من شأنها مواكبة التطورات والمستجدات من خلال تفعيل دور المورد البشري بما يخدم أهدافها العامة إلا أن هناك العديد من الظواهر والمعوقات التي تقف أمام تطور المؤسسات وتؤثر على أداء العاملين وسيرورة العمل والتي أصبحت ظاهرة التتمر أكثر انتشارا في المناخ التنظيمي.

ويتضمن التتمر مجموعة من السلوكات مثل: التهديد, الصراخ, اىذاء النفس , وتكون من طرف شخص أو جماعة بطريقة متعمدة.

وغالبا ما يحدث التتمر في بيئة العمل من خلال الأفعال الغير المرغوب فيها والمتكررة , تكون موجه للعامل من قبل زملاءه أو رئيسه في العمل من أجل الحصول على مكاسب.

كما يعتبر التتمر الوظيفي من السلوكات المهذمة التي تمنع الموظف من انجاز الأعمال المطلوبة منه وتتمثل سلوكيات التتمر: الإستخفاف النفسي , سوء المعاملة , المراقبة المستمرة, التسلط الوظيفي , التقليل من شأنه أمام الزملاء غرس الخوف في نفوس العاملين , النقد السلبي الغير المبرر على كل فعل أو تصرف أو كلمة دون توقف فطبعاً ينعكس على العامل بفقدان ثقته بنفسه مما يجعله يعمل تحت ضغط وعدم التركيز فينعكس على مستوى أداء عملهم.

ومن جهة أخرى يأتي مفهوم الأداء الوظيفي في المؤسسة أو الإدارة كمفهوم بارز بإعتباره الهدف المنشود التي تسعى جل المؤسسات لتحقيقه وهذا لضمان استمرارها وبقائها ضمن باقي المؤسسات.

والذي لا يتم إلا بوضع مجموعة من الخطط والاستراتيجيات والوظائف كالتقييم وكذلك المراقبة المستمرة وهذا من خلال الزام العمال بمهام وأدوار ومعاينة المخطأ منهم للوصول إلى النتائج المطلوبة.

والأداء نشاط أو تأدية مهام وتنفيذها أو القيام بمهمة بشكل مطلوب بغرض تلبية حاجاته ورغباته المادية والمعنوية. فتحديد الأهداف الوظيفية لكل عامل في المؤسسة بناء على معايير قابلة للقياس , وهذه الأهداف تكون مكتوبة ومتفق عليها من قبل الرئيس والعاملين فكلما كان برنامج واستراتيجيات الأداء الوظيفي منسق ومبني على أسس علمية واضحة ومحددة كلما ساعدنا للوصول إلى الأهداف المرجوة .

ومن خلال هذه الدراسة أردنا توضيح التتمر الوظيفي وانعكاسه على أداء العامل بمؤسسة المركب التجاري والصناعي لمطاحن الزيبان بدائرة القنطرة بسكرة وعلى هذا يمكن طرح التساؤل التالي:

كيف ينعكس التتمر الوظيفي على أداء العامل في المؤسسة؟.

التساؤلات الفرعية:

1. كيف ينعكس التسلط الوظيفي على أداء العاملين بالمركب التجاري والصناعي مطاحن الزيبان بالقنطرة؟
2. كيف ينعكس الإستخفاف النفسي على أداء العاملين بالمركب التجاري والصناعي مطاحن الزيبان بالقنطرة؟
3. كيف تنعكس مؤشرات النقد السلبي المستمر على أداء العاملين بالمركب التجاري والصناعي مطاحن الزيبان بالقنطرة؟

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع:

- * ومن الأسباب التي أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع نذكر:
 - الميول الشخصي والعلمي لمثل هذه المواضيع والدراسات.
 - الرغبة في التعرف أكثر على موضوع التمر الوظيفي وأثره على أداء العامل في المؤسسة.
 - الرغبة في تسليط الضوء على موضوع التمر الوظيفي والأداء الوظيفي بحيث يعتبر من أبرز الإشكاليات المطروحة.
 - ارتباط موضوع التمر الوظيفي بميدان الدراسة وبمجال التخصص تنظيم وعمل.
 - قابلية الموضوع للإنجاز والدراسة النظرية والميدانية.
 - الكشف عن أبعاد التمر الوظيفي داخل المؤسسة الاقتصادية.

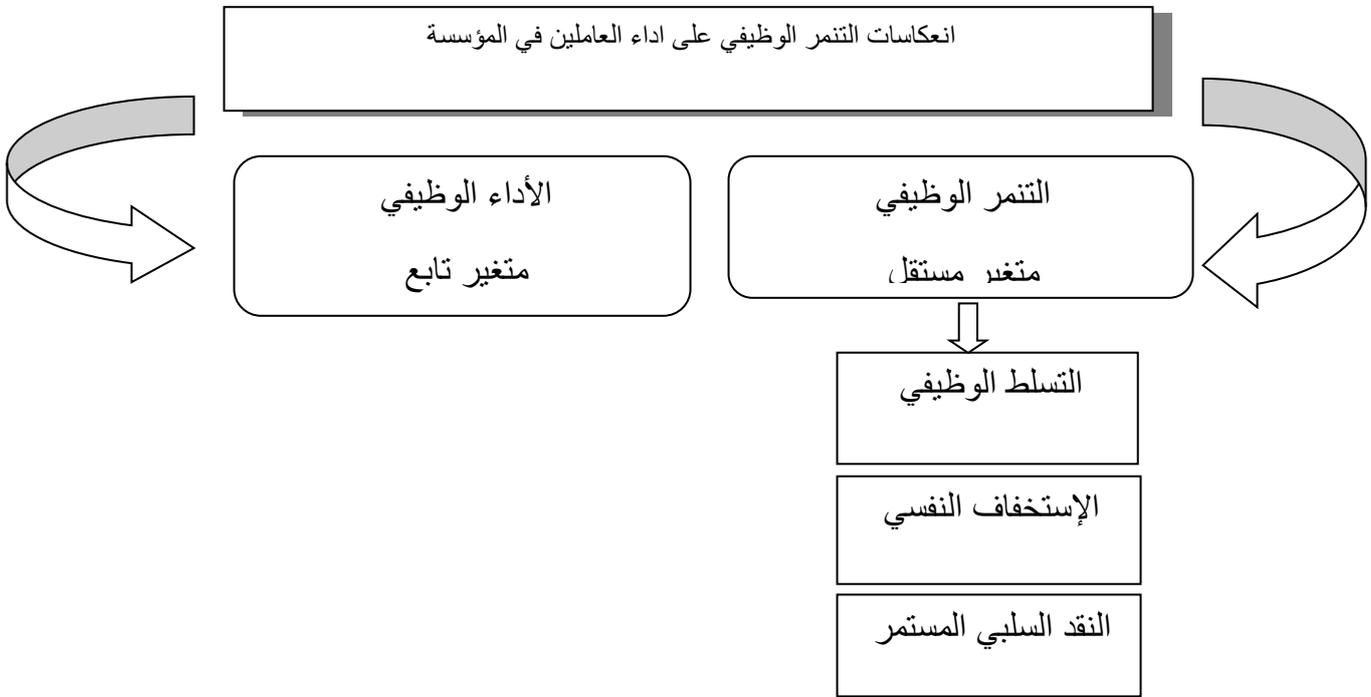
ثالثا: أهداف الدراسة:

- * ومن أبرز الأهداف التي نسعى إليها نذكر منها:
 - التعرف على التراث النظري المتعلق بالتمر الوظيفي والأداء الوظيفي كمتغيرين أساسيين في الدراسة وإلقاء نظرة شاملة عليها.
 - التعرف على الآثار المرتبة على انتشار سلوكيات التمر وأشكاله المختلفة في بيئة العمل على الأداء الوظيفي.
 - محاولة التعرف ميدانيا عن واقع ظاهرة التمر الوظيفي في المؤسسة الميدانية محل الدراسة (مطاحن زيبان بالقنطرة-بسكرة) ومدى تأثيرها على أداء العاملين فيها.
 - السعي للكشف عن مدى انعكاس التسلط الوظيفي على أداء العاملين بالمركب الصناعي والتجاري مطاحن زيبان بالقنطرة.
 - معرفة مدى انعكاس الإستخفاف النفسي على أداء العاملين بالمركب الصناعي والتجاري مطاحن زيبان بقنطرة.
 - الكشف عن إلي أي حد ميساهم النقد السلبي المستمر في تأثير على أداء العاملين بالمركب الصناعي والتجاري مطاحن زيبان بقنطرة.
 - الخروج بجملة من التوصيات والحلول التي تعمل على علاج هذه الظاهرة والحد منها.

رابعاً: أهمية الدراسة:

- *تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية هذا الموضوع والتي يمكن عرضها كالتالي:
 - إثراء مجتمع الباحثين بالمزيد من المعرفة.
 - تقديم الإضافة المعرفية في التنمر الوظيفي.
 - مساعدة طلاب الجامعات في اعداد تصور سليم حول الأداء الوظيفي.
 - تكمين أهمية هذا الموضوع في معرفة العلاقة بين التنمر الوظيفي والأداء داخل المؤسسة مطاحن الزيبان.
 - دور التنمر الوظيفي في المؤسسة ومدى انعكاسه على أداء العاملين في المؤسسة.
 - تقديم صورة واضحة عن مفهوم التنمر الوظيفي وعن ظروف العاملين ومعاناتهم أثناء أداء عملهم.

شكل رقم 2 يوضح نموذج الدراسة:



المصدر: من اعداد مجموعة البحث.

خامسا: تحديد مفاهيم الدراسة:

عنوان الدراسة يحتوي على جملة من المتغيرات ومن خلالها يتم تحديد المفاهيم:

1- التمر:

لغة: تمر، يتتمر، تنمر، تنمرا، نمر الرجل: تشبه بالتمر في طباعه لغيره توعده.¹

اصطلاحا: هو سلوك عدواني متكررا يهدف لأضرار بشخص اخر عمدا جسديا او نفسيا .²

يعرف راندال ومليور على أن التمر : أنه نوع من التشاجر بين فردين غير متساوين في القوة

يقوم به فرد أو مجموعة من الأفراد ضد فرد غير قادر على الدفاع عن نفسه, وقد يكون جسديا أو نفسيا .³

* نستخلص من التعاريف السابقة أن التمر :

-سلوك عدواني يكون بين طرفين أو أكثر بحيث أن الشخص المتمتمر أكثر قوة من المتمتمر عليه.

-مجموعة من الأفعال السلبية المتكررة تتمثل في اللفظية (الشم والصخرية) والجسدية (الضرب).

2- الوظيفة:

لغة : وظف الوظيفة من كل شيء: مايقدر له في كل يوم أو رزق وجمعها الوظائف الوظف ووظف الشيء على

نفسه ووظفه توظيفا :ألزمها إياه.⁴

اصطلاحا: مجموعة من الأعمال المتشابهة في تنظيمات متباينة .⁵

*ونستخلص بأن الوظيفة هي: مجموعة من الواجبات والمسؤوليات توجب على شاغلها التزامات معينة مقابل تمتعه

بالحقوق الواجبات الوظيفية.

3- التمر الوظيفي:

المقصود به مجموعة من السلوكيات السلبية المتمثلة في قيام فرد أو مجموعة من الأفراد بالإستهداف مجموعة اخرى

بممارسة العديد من السلوكيات السلبية ومنها الإيذاء والإساءة النفسية أو الجسدية كالإعتداء البدني أو اللفظي أو

غيرها من أساليب الإكراه أو الإساءة في مكان العمل والتناوب بالألقاب والإساءات اللفظية والإستخفاف النفسي والتقليل

من شؤون العاملين.⁶

¹جيلاني بن الحاج يحي وآخرون , القاموس المدرسي , سراس للنشر , تونس , 2002, ص 137.

²صفاء سيد لولو الفار , التمر من منظور الاسلامي دراسة فقهية مقارنة , الدراسات الاسلامية والعربية للبنات , الاسكندرية , 2021,ص8.

³مسعد ابو الديار , سيكولوجية التمر بين النظرية والعلاج , مكتبة الكويت الوطنية , ط2, الكويت , 2012, ص 30 , 31.

⁴ابن منظور, لسان العرب , دار المعارف, القاهرة, 2016 , ص 6948.

⁵ناصر قاسمي , دليل المصطلحات علم الاجتماع تنظيم وعمل , ديوان المطبوعات الجامعية , سنة 2011, ص 137.

⁶أبتهاج على عودة الله العساسة , درجة التمر الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة الكرك من وجهة نظر المعلمين , مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي , الاردن , المجلد (42) العدد (3) , 2022, ص 53.

*يستخدم هذا المفهوم الإشارة إلى السلوك العدوانى الموجه إلى واحد أو أكثر من الزملاء والمرؤوسين مما يؤدي إلى إيذاء الشخص الاخر الغير المرغوب فيه وتسبب له بالإذلال والضيق مما يؤدي على الأداء الوظيفي أو جعل بيئة العمل غير مناسبة.¹

يقصد به تخويف والإساءة العاطفية والنفسية وسوء المعاملة بشكل مستمر ومتكرر ويكون له اثار عديدة مثل : القلق والاكتئاب والتغيب وعدم الالتزام , ويؤثر على المدى البعيد على أدائهم وفاعلية الإنجاز للعمل المطلوب .²

*نستنتج أن التمر الوظيفي هو سلوك عدواني الغير المرغوب فيه يقوم به أفراد ضد الاخرين في أماكن العمل إما بشكل لفظي أو نفسي أو حتى بالاعتداء الجسدي.

تعريف الاجرائي :

يمكن تعريفه على أنه نوع من أنواع التمر الذي يحدث في بيئة العمل , يشمل سلوكيات سلبية يقوم بها شخص أو مجموعة من الأشخاص في سياق العمل , مثل : التسلط الوظيفي , الإستخفاف النفسي , النقد السلبي المستمر ويؤدي إلى إضعاف الفرد العامل المستهدف على المستوى المهني أو النفسي والتأثير سلبيًا على أداءه الوظيفي .

مفاهيم مرتبطة بدراسة :

أ- التسلط الوظيفي:

يقصد بالتسلط الوظيفي : بأنه اتجاه المدراء وأصحاب العمل على السيطرة والهيمنة على العاملين لديهم ومضايقتهم بالتسلط والعنف لدرجة تجعل لدى العاملين لديهم الرغبة في ترك العمل أو الانتقال إلى عمل اخر, هربًا من هذا التسلط لعدم شعورهم بالرضا الوظيفي.³

ب-الإستخفاف النفسي:

العامل بطبيعته له مشاعر وأحاسيس وكرامة في العمل ولا يرضى بالإنقاص من شخصه أو التقليل من شأنه ,والإنقاص من الاخرين يولد حقدًا وأضرار نفسية , واجتماعية , والكراهية والانتقام والرد بالمثل بين العاملين في المنظمة.⁴

¹بسننت عادل رمضان الزيايدي , اثر التمر في مكان العمل على الصلابة النفسية للعاملين , مجلة العربية لدراسات وبحوث

العلوم التربوية والإنسانية الصادرة عن جامعة عين شمس , العدد(18) للعام (6),2020 , ص5.

²الهام عبد الرؤوف السواح , التمر الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالكفاءة الانتاجية لربة الاشارة العاملة , المجلة المصرية الاقتصاد المنزلي , المجلد(36) العدد(1) , 2020 , ص6,5.

³حسام قرني, التمر الوظيفي وأثره على اداء العاملين في المنظمات , ادارة موارد البشرية , الصادرة عن جامعة ابوظبي الامارات العربية المتحدة, المجلد الرابع والعشرون , العدد الثالث , 2024,ص 199.

⁴حمدي أحمد عمر علي وفاء محمد علي محمد , التمر في بيئة العمل والانغماس الوظيفي , دراسة سوسيوولوجية على عينة من الاكادمين ومعانيهم والموظفين الاداريين , الصادرة من جامعة سوهاج , مجلة علوم الانسان والمجتمع , مجلد (10) العدد (1),2021, ص 105.

ج - النقد السلبي المستمر:

انتقاد العاملين في المنظمة على فعل أو كلام أو تصرف بدون توقف والأكثر من مرة واحدة , قد يكون غير مبرر وبصورة مستمرة , وأمام زملائه , وقد يعتمد المدير تجاهله أو مراقبته بشكل مفرد , الأمر الذي يجعل الموظف يفقد ثقته في نفسه ويصبح ضعيف الشخصية وليس لديه رغبة في العمل.¹

4- الأداء الوظيفي:

لغة : يقابل اللفظة اللاتينية performer التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما , والتي اشتقت منها اللفظة الانجليزية performer التي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم اهدافه.²
* ما يؤديه الإنسان على الوجه الذي أمر به.³

اصطلاحاً: هو درجة انجاز المهام المسندة إلي العاملين من خلال توفر جملة من الشروط الموضوعية كالجهود والقدرات الضرورية والوسائل وإدراك الدور والمهارات والاستعدادات المختلفة.⁴

تعريف الإدارة الأداء :

أنه عملية إدارية يتم من خلالها تحديد كفاءة العاملين ومدى اسهامهم في انجاز الأعمال المناطة بهم.⁵

ويعرف هلال محمد عبد الغني حسن:

أن السلوك الإنساني هو المحدد الأداء الوظيفي للفرد , بإعتبار أن هذا السلوك يتكون عند استجابة الفرد للمثيرات التي تصادفه في أي زمان ومكان , بحيث هو محصلة التفاعل بين طبيعة الفرد ونشأته و الموقف الذي يجد نفسه فيه و هذا الأداء يظهر نتيجة لضغوط نابغة من داخل الفرد نفسه , فيحدث تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة مايشكل الأداء.⁶

* ونستخلص من التعاريف السابقة أن الأداء الوظيفي : هو تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة , وهو القيام بفعل يساعدنا للوصول إلي الأهداف المرغوب تحقيقها .

¹ خديجة يحي عبد الصمد , اثر المتغيرات الديموجرافية والوظيفية على العلاقة بين التمر في مكان العمل والالتزام

التنظيمي,المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة , الصادرة عن جامعة الازهر ,العدد الثالث والعشرون ,2020, ص334.

² عبد المليك مزهوده , الإداء بين الكفاءة والفعالية - مفهوم وتقييم -مجلة العلوم الانسانية , الصادرة عن جامعة محمد خيضر بسكرة , العدد(1) , نوفمبر 2011,ص 86.

³ علي بن محمد السيد الشريف الجرجاني , معجم التعريفات الفضيلة , 2010, ص 16.

⁴ ناصر قسيبي , مرجع سابق , ص 10.

⁵ ابراهيم محمد المحاسنة , ادارة وتقييم الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق , دار الجريز للنشر والتوزيع , عمان الاردن,2013,ص106.

⁶ عدنان نبيلة , ضغوط العمل والأداء الوظيفي , مركز الكتاب الاكاديمي , عمان , 2019, ص48,49.

تعريف الاجرائي:

يمكن تعريف الأداء الوظيفي إجرائيا: بأنه هو مجموعة من الأنشطة والسلوكيات الناتجة عن الأفراد العاملين بالمركب الصناعي والتجاري لمطاحن الزيبان بالقنطرة -ببسكرة-في سياق العمل لتحقيق الأهداف المحددة لهم.

5-المؤسسة:

لغة: الأسس الأس والأس والأس والأس : كل مبتدأ شيء , والأس والأس والأس أصل البناء ,أسيس أكل كل شيء ,والأس الإنسان قلبه لأنه أول مرة متكون في الرحم وأسس البناء مبتدؤه , وقد أسس البناء يؤسه أسا وأسسه تأسيسا , وأست دار إذا بنيت حدودها ورفعت من قواعدها ¹.

اصطلاحا : فالمؤسسة تشكل مجموعة بشرية منظمة على أساس مجموعات عمل , وفي اطارها تنتقل المعلومات وتنشأ العلاقات ,دون إغفال الأساس القانوني الذي تخضع بموجبه المؤسسة إلي مبادئ وشروط قانونية تحكم أهدافها ونشاطتها , وتحصل من خلاله على ترخيص لمزاولة نشاطتها المحددة بموجبه.²

وتعرف ايضا:

المؤسسة كوسيلة أو أداة للنشاط الاقتصادي لإنتاج السلع والخدمات أو كنظام لتحقيق الأهداف والتغلب على الصراعات وزيادة الاستقرار أو كنسق مفتوح يتبادل المواد الخام والمنتجات مع البيئة.³

تعريف الاجرائي:

يمكن تعريف المؤسسة إجرائيا بأنها وحدة إقتصادية وإجتماعية تتكون من مجموعة من العناصر المادية والبشرية تحدد مجموعة من الأنظمة والضوابط والقوانين, وتضع أهداف واضحة ومحددة تسعى لتحقيقها.

سادسا :الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى : (عرين عدنان الشوابكة,2019)

-عرين عدوان ,أثر سلوكيات التتمر في مكان العمل على دوران العمل الطوعي :المناخ التنظيمي متغير معدل دراسة ميدانية على المستش فيات الخاصة بالعاصمة عمان ,جامعة الشرق الأوسط (2019).

- تناولت الدراسة موضوع أثر سلوكيات التتمر في مكان العمل الطوعي وتضمنت السؤال الرئيسي المتمثل في :مأثر سلوكيات التتمر في مكان العمل على دوران الطوعي في المستشفيات الخاصة في القطاع الصحي في محافظة العاصمة عمان ؟.

¹جعل لعينة , مؤسسات الاعلام والاتصال الوظائف الهياكل والأدوار , ديوان مطبوعات الجامعة , د س ن , ص5.

²فوزية زنفوتي , البناء التنظيمي للمؤسسات مقارنة سوسيولوجية , دار الايام للنشر والتوزيع , عمان, 2021 , ص 12.

³بلقاسم سلاطنية وإسماعيل قيرة, التنظيم الحديث للمؤسسة التصور والمفهوم , دار الفجر للنشر والتوزيع , القاهرة, 2008

*التساؤلات الفرعية:

1. هل تؤثر سلوكيات التمر في مكان العمل (المراقبة المفرطة, النقد المستمر, الصراخ) على الدعم التنظيمي في المستشفيات الخاصة, في العاصمة عمان ؟.
2. هل تؤثر سلوكيات التمر في مكان العمل (المراقبة المفرطة , النقد المستمر , الصراخ) على الالتزام التنظيمي في المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان ؟
3. هل تؤثر سلوكيات التمر في مكان العمل (المراقبة المفرطة , النقد المستمر , الصراخ) على الالتزام التنظيمي في المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان ؟.

*أهداف الدراسة :

1. تعريف سلوكيات التمر في مكان العمل أبعادها من خلال استعراض الأدبيات النظرية والدراسات السابقة. والتعريف بدوران العمل الطوعي والمناخ التنظيمي أبعاده .
2. توصيف مستويات متغيرات الدراسة الثلاثة, سلوكيات التمر في مكان العمل بدوران العمل التطوعي, المناخ التنظيمي في القطاع الصحي الخاص, في العاصمة عمان.
3. تحديد أثر سلوكيات التمر في مكان العمل بأبعادها (المراقبة المفرطة, النقد المستمر , الصراخ).

*المنهج المستخدم في الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي فالجانب التحليلي الذي يعتمد على جمع وتحليل البيانات.

*مجتمع وعينة الدراسة :

تضمن مجال الدراسة القطاع الصحي في العاصمة عمان متمثل بالمستشفيات الخاصة , حيث يبلغ عدد المستشفيات الخاصة (53) مستشفى وتم تطبيق هذه الدراسة على 19 مستشفى خاص بالعاصمة عمان أما العينة استخدمت عينة عشوائية بسيطة من الممرضين .

*أدوات أساليب جمع البيانات :

تمثلت الأدوات جمع البيانات في الإستبيان وتم الإستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية بإستعمال البرنامج الإحصائي SPSS بهدف تحليل بيانات الدراسة وتمثلت التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومعامل كرونباخ ألفا. CRONBACH ALPHA.

*نتائج الدراسة:

- حيث توصلت النتائج إلى أن مستوى المراقبة المفرطة في المستشفيات الخاصة , في العاصمة عمان كانت مرتفعة.
- كما بينت النتائج أن المستوى النقد المستمر من قبل المشرفين في المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان كان مرتفعاً.

- وبينت النتائج أن مستوى الصراخ في المستشفيات الخاصة في العاصمة , عمان من قبل المشرفين كان مرتفع .

-وبينت النتائج أن مستوى الالتزام التنظيمي في المستشفيات الخاصة , في العاصمة عمان لدى الممرضين كان متوسطاً.

-وبينت النتائج أن مستوى الرضا الوظيفي في المستشفيات الخاصة, في العاصمة عمان , لدى الممرضين كان متوسطاً.

*الدراسة الثانية: (حمدي أحمد عمر على, وفاء محمد على محمد, 2021).

-حمدي أحمد عمر على ,وفاء محمد على محمد ,التتمر في بيئة العمل والانغماس الوظيفي دراسة سوسيولوجية على عينة من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج بمصر (2021).

-تناولت هذه الدراسة موضوع التتمر في بيئة العمل والانغماس الوظيفي وتضمن السؤال الرئيسي مآثر السلوكيات التتمر على ضعف الانغماس الوظيفي لدى عينة من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج ؟.

*التساؤلات الفرعية:

1. مامدى انتشار أشكال وسلوكيات التتمر بين الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين من وجهة نظر في جامعة سوهاج ؟.

2. مامستوى الإنغماس الوظيفي لدى الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج من وجهة نظرهم ؟.

*أهداف الدراسة:

1. التعرف على مدى انتشار أشكال التتمر بين الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين من وجهة نظرهم.

2. التعرف على مستوى الانغماس الوظيفي لدى الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج من وجهة نظرهم.

3. التعرف على الاثار المرتبة على انتشار سلوكيات التتمر في مكان العمل على الانغماس الوظيفي.

*المنهج المستخدم في الدراسة:

تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بنمطه المسحي.

*مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع البحث يتمثل في الأكاديميين ومعاونيهم موظفين إداريين في خدمة وبلغ عددهم (8510) مفردة, وتم تطبيق على عينة من الأكاديميين ومعاونيهم الموظفين الإداريين بلغت 640 مفردة من مختلف كليات جامعة سوهاج.

*الأدوات وأساليب جمع البيانات :

-تم تطبيق أداة الإستبيان وكذلك استخدام برنامج SPSS في تحليل البيانات .

***نتائج الدراسة :**

-ارتفاع انتشار صور وأشكال سلوكيات للتنمر الوظيفي بدرجة كبيرة.
-أن أفراد العينة يتمتعون بمستوى عالي جدا من التقاني والإنهماك ويشعرون بمستوى عالي من النشاط عند أدائهم لعملهم.

تؤدي سلوكيات التنمر في بيئة العمل إلى ضعف الانغماس الوظيفي بدرجة كبيرة.

***الدراسة الثالثة: (محمد حمزة أمين عبد الله، التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي , (2022).**

-محمد حمزة أمين عبد الله، التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي (2022).

- تناولت الدراسة موضوع التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي وتضمنت السؤال الرئيسي التالي :هل يؤثر تعرض العاملين للتنمر في بيئة العمل على رغبتهم في الانسحاب الوظيفي ؟.

***التساؤلات الفرعية :**

1. مادرجة تعرض العاملين للتنمر بأشكاله المختلفة داخل المصنع ؟.
2. مادرجة الرغبة في الانسحاب الوظيفي للعاملين داخل المصنع؟.
3. ما علاقة التعرض للتنمر داخل المصنع بالرغبة في الانسحاب الوظيفي؟.
4. ما علاقة أبعاد التنمر في بيئة العمل (التنمر المرتبط بالعمل- التنمر المرتبط بالشخص والرغبة في الانسحاب الوظيفي ؟.

***هدف الدراسة :**

-يهدف البحث الراهن إلى التعرف على درجة تعرض العاملين للتنمر في بيئة العمل وعلاقة ذلك بالرغبة في الانسحاب الوظيفي.

***المنهج المستخدم في الدراسة:**

-تم الإعتماد بصورة أساسية على المنهج الوصفي بأسلوب المسح الإجتماعي بالعينة.

***مجتمع وعينة الدراسة :**

تمثل مجتمع البحث عدد الإجمالي للعاملين بالمصنع 982عاملا وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملين بلغت 287عاملا.

تمثل في الإعتماد الباحث على استمارة المقابلة لجمع البيانات البحث.

***نتائج الدراسة :**

- ارتفاع درجة التنمر داخل المصنع بنمطيه التنمر المرتبط بالعمل- التنمر المرتبط بالشخص.
- ارتفاع درجة الرغبة في الانسحاب الوظيفي لدى العاملين بالمصنع.
- وجود علاقة طردية بين تعرض العاملين للتنمر ورغبتهم في الانسحاب الوظيفي .

*الدراسة الرابعة:(حسام , 2023):

-حسام قرني, التتمر الوظيفي وأثره على أداء العاملين في المنظمات بالقاهرة , (2023).
-تناولت الدراسة موضوع التتمر الوظيفي وتم طرح السؤال الرئيسي المتمثل في :ماهو أثر التتمر الوظيفي على أداء العاملين بالهيئة العاملة للسلع التموينية بالقاهرة .

*التساؤلات الفرعية :

1. ماهو مستوى العلاقة بين التتمر والمشاركة في العمل وأداء العمل بين الهيئة العاملة للسلع التموينية بالقاهرة ؟.
2. هل ارتفاع سلوكيات التتمر الوظيفي في بيئة العمل يؤثر على الأداء للعاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة ؟.
3. ما تأثير التتمر المتعلق بمكان العمل في أداء العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة ؟.
4. ماهو تأثير التتمر المتعلق بالأفراد في أداء العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة ؟.

*أهداف الدراسة :

1. التعرف على مفهوم التتمر وأنواعه.
2. التعرف على أثر التتمر المرتبط بالبيئة العمل في أداء العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة.
3. التعرف على أثر التتمر المرتبط بالأفراد في أداء العاملين بالهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة.

*منهج الدراسة :

- تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

*مجتمع وعينة الدراسة :

تمثل مجتمع البحث جميع العاملين بمقر الهيئة العامة للسلع التموينية بالقاهرة وتم توزيع 160 استمارة استبيان على العينة المستهدفة وحيث تم اختيارهم بشكل طبقي عشوائي .

*أدوات وأساليب جمع البيانات :

-تمثلت أداة الدراسة في الإستبانة كوسيلة لجمع البيانات.

*نتائج الدراسة :

-وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين أبعاد متغير التتمر الوظيفي ومتغير أداء العاملين الوظيفي , وقبول فروض الدراسة قبولاً تاماً.

-ارتفاع أداء العاملين الوظيفي في العمل مشروط بانخفاض مستوى التتمر الوظيفي .

***تقييم الدراسات السابقة :**

في الجدول رقم 1: سيتم التطرق إلى أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية :

عنوان الدراسات السابقة	أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	مواطن الاستفادة
عرين عدنان الشوابكة أثر السلوكيات التتمر في مكان العمل على دوران العمل الطوعي: المناخ التنظيمي متغير معدل دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة بالعاصمة عمان ,جامعة الشرق الأوسط. 2019.	-يكنم الإختلاف في أهداف الدراسة . -طبيعة الدراسة حيث درست أثر السلوكيات التتمر في مكان العمل. -مؤشرات الدراسة وبيئة الدراسة مختلفة.	-تشابه في المتغير التتمر في مكان العمل. - تشابه في المنهج المعتمد عليه والمتمثل في المنهج الوصفي.	- تمت الاستفادة من هذه الدراسة في كشف عن جوانب الموضوع.
أحمد عمر علي وفاء محمد على ما أثر سلوكيات التتمر على ضعف الإنغماس الوظيفي لدى عينة من الأكاديمين ومعاونيهم الموظفين الإداريين في جامعة سوهاج 2021.	-الاختلاف في مؤشرات الدراسة. -مايميز الدراسة الحالية عم الدراسة السابقة من حيث أبعاد تمثلت في : التسلط الوظيفي الإستخفاف النفسي النقد السلبي المستمر.	- تشابه في منهج الدراسة وهو المنهج الوصفي.	- جمع المراجع في ما يخص التتمر الوظيفي . -المساعدة فيما يتعلق بصياغة الإشكالية .
محمد حمزة أمين عبد الله هل يؤثر التتمر في بيئة العمل والرغبة في الإنسحاب الوظيفي 2022.	-الإختلاف يكمن من ناحية طبيعة الدراسة وكذلك بيئة الدراسة مختلفة.	- هناك تشابه في أدوات الدراسة.	-في تحديد المنهج المناسب للدراسة . -ساعدتنا في معرفة معلومات حول موضوع التتمر في بيئة العمل. -التعرف على أبرز النظريات المفسرة لمتغير الدراسة
حسام قرني ماهو أثر التتمر الوظيفي على أداء العاملين بالهيئة العاملة للسلع التموينية	-هناك اختلاف في غرض من دراسة هو معرفة كيف ينعكس تتمر الوظيفي على	-تشابه في أهداف الدراسة. -تشابه في منهج	-ساعدتنا هذه الدراسة في معرفة العلاقة بين التتمر الوظيفي والأداء العاملين.

بالقاهرة 2023.	أداء العاملين . -كذلك في مؤشرات الدراسة وبيئتها.	الدراسة متمثل في منهج الوصفي . -تشابه في متغيري الدراسة المتمثل في التنمر الوظيفي والأداء العاملين.
----------------	--	--

سابعاً: المقاربة النظرية:

1- مفهوم النظرية الوظيفية: تستند البنائية الوظيفية إلى مفهوم البناء structure والوظيفية function في تكيكها لبنية المجتمع والوظائف التي تقوم بها، فالبناء هو العنصر الذي يتكون منه أي نظام أو بناء اجتماعي . أما الوظيفة: الدور والإسهام الذي يقدمه كل جزء ضمن البناء الكلي.¹

2- أفكارها الأساسية:

يعتمد الإتجاه الوظيفي على ستة أفكار رئيسية:

-يمكن النظر إلى شيء سواء كان فرد أو مجموعة صغيرة على أنه نسق أو نظام، وهذا النسق يتألف من عدد من الأجزاء المترابطة.

-لكل نسق احتياجات أساسية لابد من الوفاء بها وإلا فإن النسق سوف يفنى أو يتغير تغيراً جوهرياً.

-يجب أن يكون النسق دائماً في حالة توازن ولتحقق هذا لابد أن تلبى أجزائه المختلفة احتياجاته.

-كل جزء من أجزاء النسق قد يكون وظيفياً أي يسهم في تحقيق توازن النسق وقد يكون ضاراً وظيفياً أي يقلل من توازن النسق وقد يكون غير وظيفي.

-يمكن تحقيق كل حاجة من حاجات النسق بواسطة عدد المتغيرات أو البدائل .

-التحليل الاجتماعي الوظيفي لا يحاول أن يشرح كيف ترعى أسرة معينة أطفالها لكنه يهتم بكيفية تحقيق الأسرة كنظام لهذا الهدف.²

3- روادها: ومن أهم رواد النظرية البنائية الوظيفية تالكوت بارسونز، روبرت ميرتون .

-يرى بارسونز أن النسق الاجتماعي الذي يقصد به مجموعة من الفواعل سواء كانوا أفراداً أو جماعات خاصيتهم أساسية أنهم يشتركون في مميزات المكانة الوظيفية التي يؤدونها على أساس الدور المنوط بوضعيتهم وفق معايير وقيم مشتركة ويتكون النسق الاجتماعي عند بارسونز من أربع أنساق اجتماعية ويتضمن كل نسق منها أنساق فرعية.³

¹ غربي محمد ، النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الاجتماعية، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد

الأول العدد الثالث ، سبتمبر 2019، ص 167.

² سمير نعيم أحمد ، النظرية في علم الاجتماع (دراسة نقدية) ، ددن، 2006 ، ص 200-201.

³ غربي محمد، مرجع سابق، 2019 ، ص 170.

روبرت ميرتون : حيث قام بطرح فكرته على الأبنية المجتمعية وأكد أن الحالة البنائية هي السبب الحقيقي للانحراف المجتمعي ،وقام بتحديد مصادر البنائية واعتبر الأبنية ليست أشياء وإنما هي بمثابة طرق مقننة للفعل والإنجاز والأهداف وتأكيد على التكامل والأهداف المنظمة، والوسائل المحددة وحالة تكامل وتحقق عندما نحصل على علاقة وظيفية بين تلك العناصر البنائية.¹

4-توظيف النظرية:

يسعى كل باحث في تقديم بحثه السوسيولوجي إلى توظيف نظرية التي تتيح له الفرصة لتناول بحثه بدقة وموضوعية. وانطلاقاً من هذا قمنا بتوظيف النظرية الوظيفية وذلك من خلال أن ميرتون يرى العنف أحد أنماط التكيف أو أحد المواقف التي يمكن للفرد أن يتبناها ، وهو اختيار من بين خمسة اختيارات ممكنة حيث كل مجتمع يحدد أهدافاً وغايات شرعية ، وفي نفس الوقت يحدد ويراقب الوسائل الشرعية التي تمكن الفرد من وصوله إلى هذه الغايات ،وبارسونز يرى بأن القوة والعنف طريقة وأسلوب للتفاعل الإجتماعي الذي يهدف على الردع،أو العقوبة.² تعد النظرية الوظيفية من أهم النظريات التي اهتمت بالتنظيم داخل أي مؤسسة واعتبرت بأن كل تنظيم مؤسستي مهما كان فهو عبارة عن نسق وظيفي.

ويمكن إسقاط هذه النظرية على موضوع انعكاسات التمر الوظيفي على أداء العامل في المؤسسة وذلك من خلال أن مؤسسة المركب الصناعي والتجاري لمطاحن الزيبان هي عبارة عن نسق اجتماعي ،أو نظام وهذا نسق له أجزاء مترابطة تحكمها قيم ومعايير وقواعد وعادات مشتركة بين عاملين ،لكن إذا كان فرداً من هذه المؤسسة يستخدم أسلوب السيطرة والعنف ،الذي يعتبر من أشكال التمر الوظيفي المتمثل اللاتوازن في المؤسسة فتتكك الروابط الإجتماعية ،وفقدان المعايير الأخلاقية ، مما يجعل العامل يعمل تحت ضغط وتوتر فينخفض أداء عمله وهو ما يؤدي إلى حدوث خلل وظيفي ، فيشعر العامل بالظلم والإحباط .

¹علازكي داوود القاق ،دور النظرية الوظيفية في تحليل سياسات جامعة دول العربية، رسالة لحصول على درجة الماجستير،تحت اشراف عبد القادر محمد فهمي الطائي ، قسم العلوم السياسية وكلية الآداب ، جامعة الشرق الأوسط، 2015، ص 20.

²عميار كهينة،جلاب مصباح، المقاربات السيكوسوسيولوجية في تفسير السلوك التنمري في الوسط المدرسي ، مجلة المصباح في علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، المجلد1، العدد1، مارس 2021، ص12-13.

خلاصة الفصل الأول :

مما سبق يمكن القول بأن الإطار النظري هو ركن أساسي من أركان البحث العلمي وحيث تطرقنا في هذا الفصل إلى مشكلة الدراسة وتساؤلاتها التي ستعتمدها هذه الدراسة وكذلك ابراز أهمية وأسباب اختيار موضوع الدراسة وأهدافها بالإضافة إلى تحديد أهم المفاهيم التي تحدد موضوع البحث والإطلاع على الدراسات السابقة ذات صلة بموضوع البحث.

الفصل الثاني:

مدخل سوسيولوجي للتنمر الوظيفي

تمهيد:

اولا: نبذة تاريخية عن مفهوم التنمر الوظيفي

ثانيا: خصائص المتتمرين

ثالثا: اشكال التنمر الوظيفي

رابعا: اسبابه وعوامل التنمر الوظيفي

خامسا: نظريات المفسرة لظاهرة التنمر الوظيفي

سادسا: انعكاسات التنمر الوظيفي

سابعا: استراتيجيات مواجهة التنمر الوظيفي

خلاصة الفصل:

تمهيد :

يعد التنمر وسط بيئة العمل ظاهرة عامة يمارسها الأفراد بالأساليب متعددة ومتنوعة , أن التنمر قد يكون خطيرا للغاية وربما يهدد الحياة العملية فقد ميز العديد من الباحثين العديد من أنواع التنمر مثل : التنمر المرتبط بالعمل مقابل التنمر المرتبط بالتنمر يتضمن التنمر السابق المتعلق بالعمل السلوكيات مثل:اعطاء أعباء عمل غير معقولة أو لا يمكن التحكم فيها.

هدف الفصل الحالي إلي الكشف عن طبيعة سلوكيات التنمر الوظيفي, وعليه في الاتي سنحاول الإلمام وجمع بكل من أشكال وخصائص المتنمرين , وأهم دراسات التي تناولت ظاهرة التنمر في بيئة العمل وياترى هل هناك استراتيجيات للمواجهة.

أولاً: نبذة تاريخية عن مفهوم التمر الوظيفي:

يحضر مفهوم التمر إلي الأذهان مؤلمة لايمكن نسيانها لأي شخص شاهد , أول مرة في حياته بإحدى تجارب التهديد والتعذيب , أو نبرات الإذلال والغيب حيث اختلفت صور التمر مع الأزمنة التاريخية إلا أن أكثر الأنواع شيوعا في الأزمنة الأولى , كان العنف الجسدي والقتل والإذلال البشري. فنجد أن الإنسان القديم يتعارك ويتصارع مع الآخرين من أجل المال أو نتيجة الغيظ ,أو طلبا للسلطة . بل أن هناك قانونا انتشر فترات طويلة عبر الأزمان وهو الرق والعبودية , إذ كان نرى الرجال والنساء والأطفال يوضعون في الأسر ضد إرادتهم يباعون سلعا في الأسواق.

لقد كانت الإرهافات الأولى لمصطلح التمر في نطاق المدرسة تدرس تحت مفهوم الصلعة MOBBING وشاع استخدام هذا المصطلح في البلدان الإسكندنافية , ويعني مضايقة طالب أو أكثر لطالب اخر وإيذائه متكررا وذلك عن طريق ممارسة بعض السلوكيات السلبية عليه ثم استبدل هذا المفهوم بمفهوم التمر.¹ أما في الدين الاسلامي حرم التمر وجعل له عقوبات تعزيرية منها الوعظ , والهجر , والحبس وغيرها ويعد التمر من السلوكيات المرفوضة التي تنافي قيمتي السلام , وحسن الخلق في الشريعة الإسلامية , ظهر التمر على عهد الرسول (صلى الله عليه وسلم) حيث كفاه الله أمر المستهزئين وتلقى الإستهزاء من بني أسد , ومن بني زهرة , ومن بني مخزوم , ومن سهم بن خزاعة وغيرهم , قال : ابن اسحاق :فأقام رسول الله على أمر الله تعالى صابرا محتسبا , مؤديا إلي قومه النصيحة على مايلقى منهم من التكذيب والأذى والإستهزاء , وكان عظماء المستهزئين.²

وفي المجمل كان هناك تتمر تجاه أنبياء الله ورسله من أقوامهم , فقد كذبوهم , وانتقصوا منهم , واساءو لهم ,واعتدوا عليهم بالسب والضرب , والتهجير وأحيانا بالقتل , فتمر القوي منهم على الضعيف والسيد على العبد , بل تتمر الأعلى منهم نسبا على الأقل نسبا , وفي ظل هذا التاريخ البشري الطويل لم يقتصر التمر على بني الانسان بل امتد حتى طال الماء , والشجر والحجر , والحيوان , وغيرها مما يشمل الفضاء الواسع لاسيما في أوقات الحروب والصراعات إلي أن أصبح ظاهرة اجتماعية.³

وأظهرت الدراسات التي أجريت حول ظاهرة التمر في مكان العمل في كل من المملكة المتحدة والدول الإسكندنافية والأوروبية وفي استراليا بان هناك تزايدا في أعداد العاملين الذين يتعرضون لسلوكيات التمر

¹ مسعد ابو الديار , سيكولوجية التمر, مكتبة الكويت الوطنية, الطبعة الثانية, 2012, ص 18,19.

² صفاء السيد لولو الفار , التمر من منظور اسلامي, الدراسات الاسلامية والعربية , الاسكندرية 2021, ص 19.

³ محمد احمد محمود عبد الله , التمر : حقيقته , وأضراره , وأسبابه , مجلة كلية اصول الدين والدعوة بالمنوفية , العدد الواحد والأربعون , 2022, ص 266,267.

ويعود السبب في ازدياد الدراسات والتقارير حول هذه الظاهرة إلى التغطية الإعلامية الضخمة في وسائل الإعلام المختلفة لها وخلال العقود القليلة الماضية , كان هناك ازدياد في دراسة ظاهرة التنمر في البيئة الأكاديمية , فاستنادا إلي مسح تم عمله من قبل KEASHLY في جامعة WAYNE الحكومية تبين أن واحد من بين كل ستة عاملين تعرضوا للتنمر المباشر في كل مكان العمل. وقد توصل إلي نسبة أعلى وهي أن واحدا من بين كل خمسة عاملين تعرضوا للتنمر في مكان العمل.¹

في بداية الثمينات استخدم ليمان مفهوم المهاجمة MOBBING الإشارة إلي الإساءة العاطفية في العمل من قبل شخص اخر أو أكثر , حيث درس ليمان للممرضات الذين حاولوا الإنتحار بسبب المهاجمة في مكان العمل.²

حيث بدا ليمان في البحث عن الأسباب الحقيقية وراء الإنتحار فتوصل إلي أن الممرضات كان يتعرض إلي التنمر فبدأ أول من يدعو إلي قوانين تحمي حقوق العاملين فأول دولة استجابة للحملة هي السويد.

قام بفتح عيادة صغيرة يعالج ضحايا الذين تعرضوا إلي التنمر وبعد ذلك قام الكاتب البريطاني اندريا ادامز (ANDREA ADAMS) بنشر مقالات وتوعية في مجلة عالمية يدعو الناس لإدراك خطورة التنمر ومضاره حيث لاحظ نسبة التنمر الذي كان يحدث في المنظمات فقام بكتابة أول كتاب عن التنمر في العمل كيفية مواجهته والتغلب عليه حيث أن أغلب الكتب تتحدث عن مواقف من واقع العمل وحكايات واقعية للضحايا التنمر من قبل المشرفين وشهود من العاملين في المنظمات كبيرة ومعروفة تعرضوا وواجهوا سلوكيات تنمر من المشرفين , جاء العالمين الشهيرين الأمريكيين نامي وروث DR NAMIE& ROUTH بجمع المعلومات والبيانات وحالات واقية عن التنمر في مكان العمل حيث قاموا بمطالبات قانونية تحمي العاملين من التنمر وبناء نقابات عمل وقوانين تحاسب الشخص المتنمر وتوعية الناس لأبعد الحدود.³

وقد وضعت هذه الدراسات الأساس لمفهوم التنمر في بيئة العمل إلي أنه الموقف الذي يتعرض فيه العاملين ذوي القوة الأضعف السلوكيات غير الأخلاقية وغير منطقية في العمل بانتظام وبشكل متكرر , ويجدون صعوبة في الهروب أو الدفاع عن انفسهم.⁴

بعد سلوك التنمر في مكان العمل من السلوكيات الضارة والسلبية المؤثرة على العاملين في المنظمات , وتشير الدراسات إلي أن التنمر في مكان العمل يختلف عن الضغوط المرتبطة بالوظيفة والتي يمكن أن يتعرض لها

¹ دلال محمد الزعبي رزان علي مهيدات , سلوكيات التنمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الأكاديمية في الأردن ,المجلة الدولية الابحاث التربوية , العدد 2014,ص 33,35.

² محمد حمزة امين عبد الله ,التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي , مجلة كلية التربية جامعة عين شمس , العدد الثامن والعشرون الجزء الرابع , 2022,ص 205.

³ سارين شانت خشادور دمرجيان ,سلوكيات التنمر في مكان العمل الدور المعدل لممارسات الإدارة بالتجوال , ماجستير , قسم الاعمال , كلية الاعمال , جامعة الشرق الاوسط , 2018,ص 27,28.

⁴ محمد حمزة امين عبد الله ,مرجع سابق ,ص 205.

العاملون لأنه ليس معاناة شائعة ومرتبطة بمهنة معينة. أو بمستوى وظيفي محدد فهو يعني الاستهداف المتعمد للفرد بتعريضه للإيذاء النفسي أو البدني وفي كثير من الأحيان أمام زملائه في العمل.¹

*مما سبق يمكن القول أن أهم الدراسات السوسولوجيا التي عالجت مسألة التنمر الوظيفي , نتوصل من خلالها إلي أن التنمر موجود منذ القدم .

ثانيا: خصائص المتنمرين:

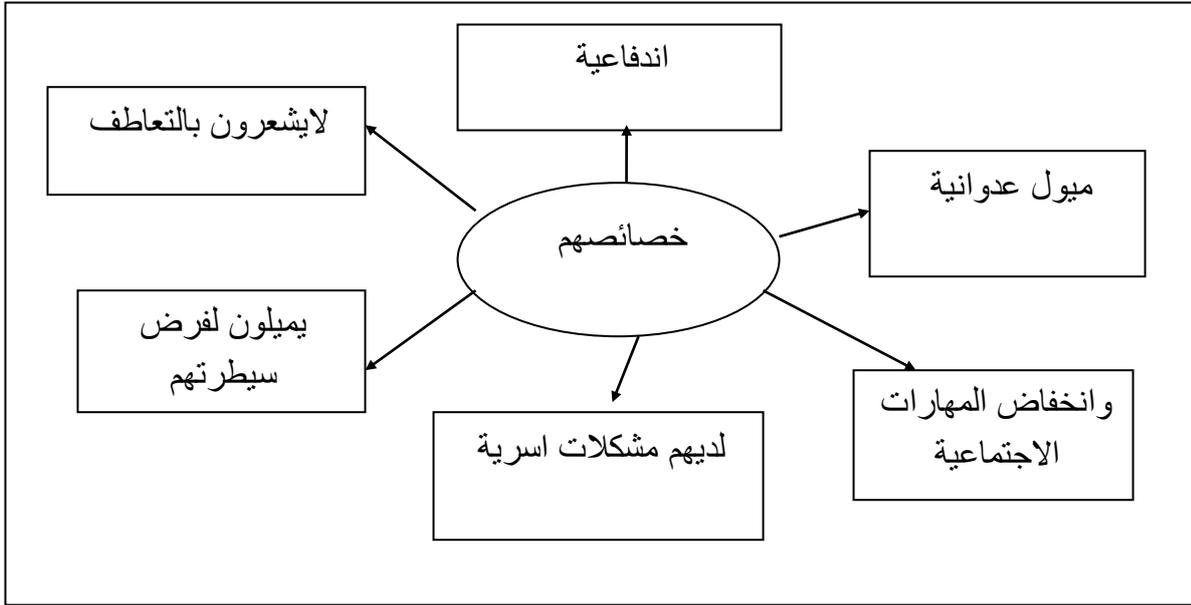
- اندفاعية ونشاط زائد وقوة جسدية.
- لديهم ميول عدوانية , واتجاهات ايجابية للعنف.
- يميلون لفرض سيطرتهم على الضحايا.
- لايشعرون بالتعاطف تجاه الضحايا.
- يعانون من مشكلات اسرية.
- يتصف الضحايا بأن لديهم تقديرا منخفضا للذات , وعدد قليلا من الأصدقاء وإحساس بالفشل وفقدان الثقة بالنفس وصعوبة التكيف الاجتماعي.
- متسرعين ويشعرون بحاجة للعنف للحصول على ما يريدونه.²
- لديهم مشكلات أسرية وتاريخ من الإساءة الجسمية والإنفعالية في الأسرة .
- يبررون ويدافعون عن أفعالهم ويقولون أن الضحية هو الذي يستفزهم وبالتالي يستحق العقاب
- المتنمرون لديهم سلوكيات خارجية كاضطراب والتصرف ونقص الانتباه المفرط النشاط واضطراب العناد المتحدي , وسلوك مضاد للمجتمع , وعدم القدرة على ادارة الغضب , وصعوبة السيطرة على الدوافع والعواطف , وانخفاض المهارات الاجتماعية وصعوبة فهم الاخرين والإفتقار إلي التوافق الاجتماعي والإنفعالي , والإكتئاب والقلق ,والغضب.³

¹ خديجة يحي عبد الصمد , أثر المتغيرات الديموجرافية والوظيفية على العلاقة بين التنمر في مكان العمل والالتزام التنظيمي , المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة , الصادرة عن جامعة الازهر , العدد الثالث والعشرون يناير , 2020 , ص 206.

² دينا جمال عبد العزيز حسن , الخصائص السيكومترية لمقياس سلوك التنمر لتلاميذ , مجلة الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة , كلية التربية , الصادرة عن جامعة عين شمس , المجلد 19, ص 241, 242.

³ كريمان محمد ابراهيم زهير , المهارات الاجتماعية كمعدل لعلاقة تقدير الذات بالتنمر لدى الاطفال ذوي اضطراب قصور الانتباه المصحوب بفرط النشاط , ماجستير كلية الادب , الصادرة عن جامعة المنوفية , 2018 , ص 36.

شكل رقم 03: يمثل خصائص المتمترين.



من اعداد مجموعة البحث.

*نستنتج أن هناك مجموعة من الخصائص التي ينفرد بها الأشخاص المتمترين من بينها العدوانية والإندفاع والسيطرة بالإضافة إلى ميلهم للعنف وأن لديهم انخفاض في تقدير الذات ومشكلات أسرية وعاطفية وغيرها من السلوكيات المؤذية.

ثالثا : أشكال التمر الوظيفي :

تتنوع أشكال التمر الوظيفي التي يتعرض لها الفرد حيث اختلفت أشكاله وأنواعه وتتنوع بشتى الطرق على النحو التالي :

التمر المباشر:

- نشر الإشاعات الغير صحيحة عن الضحية.
- الإنتقاد السلوكي للضحية بشكل غير مبرر.
- نشر الملاحظات غير الموضوعية (الهامشية) عن الضحية.
- افتعال السخرية المتعمدة والتفوه بملاحظات غير مناسبة عن أسلوب حياة الضحية.
- اظهار الإستهزاء المتكرر لأحد الافراد بعبارات متكررة ونعته بها طوال الوقت.
- التدخل في العلاقات الشخصية لدى الضحية.¹

¹ صيته بنت منديل المنديل وآخرون , السمات الشخصية وأثرها في تفشي ظاهرة التمر في بيئة العمل ,مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية ,العدد التاسع المجلد الثاني ,يونيو 2018,ص 75,74 .

التمنر الغير المباشر :

- ارهاق الضحية في العمل وإشعاره بالتقصير بالعمل.
- تقييد حرية الضحية بالعزل أو نقله أو إبعاده عن المكان الرئيسي .
- تحديد مهام متدنية أو تتجاوز مستوى المهارة لشخص غير مؤهل.
- رفض الوصول إلي الموارد أو المعلومات للتشاور عمدا.
- تهميش أي شخص من أنشطة العمل العادي.¹

ويتم تقسيم التمنر الوظيفي الي عدة أنواع وأشكال مختلفة ومستويات متعددة من حيث نوعية وشدة الإيذاء ويمكن تلخيص هذه الاشكال في النقاط التالية :

1. **التمنر اللفظي**: يتم عن طريق التحدث والألقاب والأسماء في الدعوة ونشر الشائعات وتهديد شخص ما, والسخرية من الاخرين , وهو أكثر أنواع التمنر شيوعا.

2. **التمنر الإجتماعي**: هو إيذاء سمعة الشخص أو الحط من وضعه ومكانته الإجتماعية , وعادة مايستخدم الأفراد هذا النوع من التمنر لتحسين وضعهم الإجتماعي والسيطرة على الآخرين .²

3. **التمنر الجسدي**: كالضرب أو الصفع أو الرفس أو الإيقاع أو الرضا, أو السحب أو إجباره على فعل شيء والركل والهجوم على الضحية وتحطيم الممتلكات الخاصة.

4. **التمنر العاطفي والنفسي**: ويسعى فيه المتمنر إلي التقليل من شأن الضحية من خلال التجاهل والعزلة والسخرية الازدراء من الضحية , وإبعاده عن الأقران والتحديق في وجهه تحديقا عدوانيا.

5. **التمنر على الممتلكات**: مثل تملك واخذ أشياء الآخرين والتصرف بدون حق فيها عنهم أو عدم إرجاعها أو إتلافها.³

*نستنتج أن هناك عدة أشكال وأنواع للتمنر الوظيفي منها :التمنر اللفظي والجسدي والإجتماعي بالإضافة إلي التمنر العاطفي أو النفسي والتمنر على الممتلكات وهناك من يصنفها بالطريقة المباشرة والغير المباشرة وباختلاف أشكال التمنر الوظيفي إلا أن الأسباب متعددة والنتيجة واضحة.

¹ صيته بنت منديل المنديل وآخرون , المرجع السابق,ص 74,75 .

² نجلاء يسري النشار,الهام عبد الرؤوف السواح ,**التمنر الوظيفي بيئة العمل وعلاقته بالكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة**,مجلة المصرية للاقتصاد المنزلي, المجلد السادس والثلاثون العدد1, 2020 ,ص6

³ سليمة بوخبيط ياسمينه كتفي , **ظاهرة التمنر المدرسي المظاهر العوامل وآليات الحد منها** ,مجلة السوسولوجيا ,المجلد 05 العدد01,جوان 2021,ص 178.

رابعاً: أسباب وعوامل ممارسة سلوك التمتع الوظيفي :

التمتع الوظيفي أحد أهم مشكلات التي تعاني منها بيئة العمل وللتمكن من التخلص منها يجب معرفة أهم أسباب والعوامل التي تدفع الأفراد داخل بيئة العمل للتمتع حيث تتلخص أسباب وعوامل التمتع الوظيفي فيما يلي:

- يمكن أن يحدث التمتع لعدة أسباب , ولكنه غالباً ما يكون نتيجة مجموعة من العوامل الشخصية والضغط المرتبطة بالعمل.
- غياب الدور الفعال للرقابة الذي يحفظ كرامة الموظفين والعاملين كافة.
- غياب القانون الذي يحمي الموظف من الوقوع في زمرة التمتع الوظيفي.
- عدم دراية بعض الموظفين بحقوقهم وواجباتهم تجاه أعمالهم.
- عدم تحديد واجبات العمل لكل موظف وتكليفه رسمياً بذلك.
- عدم خضوع المدراء ورؤساء العمل إلى الفحص الطبي النفسي قبل التعيين لهذه الوظيفة .¹
- ضغوط العمل يمكن أن تشجع على التمتع , بالإضافة إلى ماسبق فإن انعدام الشعور بالأمن الوظيفي , والصراع في العمل , وإجراءات العمل المعقدة , وانخفاض الإستقلالية في العمل , وإجراءات والترقية والحرية الأكاديمية والقيم والثقافة الأكاديمية , كلها عوامل يمكن أن تكون مصادر جاذبة لخلق بيئة عمل عدائية تشجع على التمتع بين الموظفين فيها.²

*اختلفت وجهات النظر والرؤى العلمية حول عوامل التمتع الوظيفي فتم الإشارة إلى عوامله فيما يلي:

1. العوامل النفسية : كالعقد النفسية التي يعاني منها الشخص , كذلك إصابة الشخص بالإحباط القلق الإكتئاب الشعور بالإهمال عدم الإهتمام بقدرات الشخص وميوله الشعور بالتوتر الشديد والإنفعال الفشل في تحقيق الأهداف .
2. العوامل التربوية : انشغال الأب والأم عن تربية الأبناء نتيجة للعمل والبحث عن لقمة العيش أو السفر احداهما أو غياب أحدهم بسبب التنكك الأسري.
3. العوامل السلوكية : يرجع سلوك التمتع إلى التعزيز حيث إذا أظهرت الضحية الضعف يؤدي ذلك إلى التعزيز الإيجابي لسلوك المتتمتع فيزيدي في سلوكه التتمتع والعكس صحيح.

¹ حسين حيدر كاظم عباس محمد منهل , التمتع الوظيفي وعلاقته بالإحباط الوظيفي , ماجستير , كلية الإدارة والاقتصاد , الصادرة من جامعة بابل, 2023 , ص 7,8.

²أماني أبو اليسر سيد, تأثير التمتع الوظيفي على تنمية القيادة الروحية الأخصائي الإجتماعي بالمجال المدرسي , مجلة بحوث في الخدمة الإجتماعية التنموية, الصادرة من جامعة سويف , المجلد 4 العدد3, 2023 , ص 61.

4. العوامل الإجتماعية : تدني دخل الأسرة وإنخفاض المستوى التعليمي للوالدين ، وكذلك رفقاء السوء وظروف البيئة التي يعيش فيه المتنمر فضلا عما تقدمه وسائل الإعلام كلها عوامل تؤدي إلى التنمر.¹
*تعددت وجهات النظر حول أسباب التي تؤدي إلى التنمر الوظيفي من بين أسبابه غياب القانون والرقابة وعدم معرفة العمال بحقوقهم وواجباتهم بالإضافة لعدة عوامل إجتماعية وسلوكية ونفسية وتربوية واختلاف وجهات النظر إلا أن النتيجة واحدة إلا هو التأثير بالشكل السلبي على الفرد.

خامسا: نظريات المفسرة لظاهرة التنمر الوظيفي :

هناك نظريات علمية متعددة تفسر الإضطراب السلوكي ، وقد كان التعدد النظريات وتنوعها إيجابيات كثيرة حيث إن هذه الإضطرابات تمثل مشكلة إجتماعية خطيرة ، وقد ساعدت النظريات بشكل كبير في فهم بعض قضايا السلوك الإنساني ، وفهم دور الثقافة والبيئة المباشرة والتفاعل بين الفرد والموقف .
وعليه في الاتي سنعرض مجموعة من النظريات التي حاولت تفسير ظاهرة التنمر التي كانت تنتشر في بيئة العمل :

I. نظرية التعلم الإجتماعي :

يفترض أثيرت باندورا أن الإنسان كائن إجتماعي يتأثر باتجاهات الآخرين ومشاعرهم وسلوكاتهم وتصرفاتهم ، أي أن باستطاعته التعلم عن طريق استجابات الأفراد وتقليدها والتأثر بالثواب والعقاب على نحو تبادلي وسلوك التنمر ما هو إلا نموذج من النماذج التي يشاهدها الفرد من محيطه ، وبالتالي وفقا لتلك النظرية بعد السلوك الإجرامي والعدواني سلوكا مكتسب عن طريق التعلم والتفاعل الإجتماعي ، ويتم بنفس الأسلوب الذي يتعلم به الناس أي نمط اخر من أنماط السلوك الإجتماعي ، حيث تشير دراسة الصالح ، إلى أن نظرية التعلم الإجتماعي ترجع السلوك العدواني إلى ما هو مكتسب من البيئة المحيطة بالفرد.²

II. النظرية الإنسانية :

تركز هذه النظرية على احترام مشاعر الفرد غايتها الوصول بالفرد إلى تحقيق ذاته ، ومن روادها ماسلو وروجرز وتفسر أسباب التنمر من خلال عدم إشباع الفرد الحاجات البيولوجية من مأكّل ومشرب وحاجات أساسية أخرى مما قد ينجم عنه عدم الشعور بالأمن الذي يؤدي إلى ضعف الإلتناء إلى جماعة ، والأمر الذي قد يؤدي إلى تعبير عن ذلك بأساليب عدوانية مثل : سلوك التنمر.

¹ تركي حسن أبو العلاء تصور مقترح من منظور خدمة الفرد للتعامل مع مشكلة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص ، مجلة كلية الخدمة الإجتماعية للدراسات والبحوث الإجتماعية ، العدد الثامن والعشرون ، 2015 ، ص 326.

²ولاء عبد الناصر أحمد إمام ، لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير التنمر الوظيفي في المدارس الحكومية في القدس وسيل التغلب عليه ، الإدارة التربوية ، كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية ، فلسطين ، 2023 ، ص 13.

ويرى ماسلو أن الإخفاق أو الفشل في إشباع الحاجات الفسيولوجية يمنع الفرد من تنمية الحاجات الحاجات اللا حقة , ويرى أن العنف والعدوان إنما هو سلوك يلجأ إليه الإنسان لتحقيق حاجاته الأساسية مثل : الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمان وتحقيق الذات .¹

III. نظرية الإحباط :

تعد نظرية الإحباط العدوان من النظريات دقة في تفسير السلوك العدواني , ولها جملة من الأسباب منها : أنها تحتوي مفاهيم واضحة ومبسطة , فضلا أنها لم تستبعد أي مفهوم من دون شرح وتوضيح وقد انطلقت من قبل علماء النفس والإجتماع والأنثربولوجيا , وهم دولارد DOLLARD وميلر MILLER وسيرز SCARS ودوب DOOB , وقد انطلقوا في نظريتهم من خلال مسلمة تقوم على أساس إن العدوان , هو نتيجة الإحباط دائما بمعنى إن الإحباط يقود إلى شكل من أشكال العدوان , وقد يكون هذا العدوان لفظيا مثل: توجيه ألفاظ سيئة إلى شخص ما أو يكون بدنيا , مثل : إلحاق الأذى والضرر الجسدي بشخص ما .²

IV. نظرية العقد :

تؤكد النظرية أن العقد النفسي يلزم العامل وصاحب العمل بالقيام بالأدوار المشتركة للوفاء بالالتزامات غير المكتوبة وغير الرسمية فيما بينهما , حيث يؤدي هذا التوقع المتبادل إلى الرضا الوظيفي وولاء العامل , وجودة العمل , وزيادة إنتاجية العامل , وعندما يتم خرق العقد النفسي من أحد طرفين فينتج ذلك آثار سلبية . ويعد التنمر الوظيفي هو أحد مظاهر خرق العقد النفسي من جانب التنظيم , فمن المفترض أن يلتزم التنظيم بحماية العامل من التنمر , ووفقا لشين يجب على العامل تلبية توقعات صاحب العمل من خلال الأداء ويجب على صاحب العمل أيضا تلبية احتياجات العامل من خلال الأجر المدفوع مقابل عملهم وحمايتهم من كل مظاهر التنمر .³

V. النظرية الوظيفية:

النظرية الوظيفية ترجع إلى العنف والعدوان وأشكال التنمر نتيجة فقدان الانتماء للجماعات الاجتماعية التي تنظم وتوجه سلوكيات الأفراد المنتسبين إليها . ويرى ميرتون أن العنف أحد أنماط التكيف أو أحد المواقف التي يمكن للفرد أن يتبناها , وهو اختيار من بين خمسة اختيارات ممكنة حيث كل مجتمع يحدد أهدافا وغايات شرعية , وفي نفس الوقت يحدد ويراقب الوسائل

¹ غنية عبيب , ظاهرة التنمر في ضوء المقاربات النظرية المفسرة لها , مجلة البحوث التربوية والتعليمية , المجلد 11 العدد 02 (2022) , ص 637-638.

² خالد عبد الرحمان النعيمي , السلوك العدواني المتعلم وعوامل استثارته قراءة تحليلية في نظرية الإحباط , مجلة كلية التربية , العدد الرابع , مصر , 2007 , ص 237.

³ محمد حمزة أمين عبد الله , (مرجع سابق) , ص 217.

الشرعية التي تمكن الفرد من الوصول إلى هذه الغايات ويعتبر بارسونز أن القوة والعنف طريقة وأسلوب للتفاعل الاجتماعي الذي يهدف إلى الردع أو العقوبة أو التعبير عن السيطرة والهيمنة والقدرة على التصرف.¹ ومن خلال النظريات المفسرة للتنمر الوظيفي نجد أن لكل منهم رؤية مختلفة حول موضوع التنمر فنظرية التعلم الاجتماعي ترى بأن سلوك التنمر ما هو إلا نموذج من النماذج التي يشاهدها الفرد في محيطه ويتعلمها والنظرية الإنسانية ترى بأن أسباب التنمر هي عدم الإشباع الفرد للحاجات البيولوجية والتي قد ينجم عنه عدم الشعور بالأمن الذي يؤدي إلى التعبير عن ذلك بأساليب عدوانية مثل: سلوك التنمر أما نظريتي الإحباط ترجع سلوك التنمر إلى شعور الفرد بالإحباط يؤدي إلى العدوان الذي يتعلمه الفرد.

سادسا: انعكاسات التنمر الوظيفي :

التنمر الوظيفي يمثل ظاهرة خطيرة تؤثر على الفرد والمؤسسة على حد سواء , وهذا ما سيتم عرضه فيما يلي :

1- انعكاسات التنمر على العامل المتمرن عليه :

-فقدان الشخصية والثقة في النفس.

-الإنطوائية وعدم التفاعل مع الآخرين .

-إرهاق بدني ونفسي .

-العامل المتمرن عليه أكثر عرضة للأمراض النفسية كالإحترق المهني .

-ضعف درجة الأداء .

-تجنب الآخرين والإكتفاء بالتعاملات الرسمية فقط.

-الشعور بالإغتراب المهني والبعد عن الوظيفة .

2- انعكاسات التنمر على المؤسسة :

-انخفاض الإنتاجية ونقص الجودة .

-التأخر في المهام.

-عدم احترام القواعد من طرف العاملين .

-كثرة الصراعات المهنية .

-كثرة الشكاوي مضيعة للوقت .

-التغيب المهني.

-فقدان التوازن وضعف بعض الأطراف (المتعرضين للتنمر) , يؤدي إلى ضعف في المؤسسة ككل, بصفتهم

جزء أساسي من البناء الكلي.¹

¹ عيار كهينة جلاب مصباح , المقاربات السيكوسوسولوجية في تفسير السلوك التنمري في الوسط المدرسي , مجلة

المصباح علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا , المجلد (1) العدد (1) مارس 2021, ص 12-13.

سابعاً: استراتيجية مواجهة التنمر الوظيفي :

هناك ثلاث طرق متميزة يمكن للمنظمة والعاملين التعامل بها أو استخدامها إتجاه التنمر الوظيفي هي :

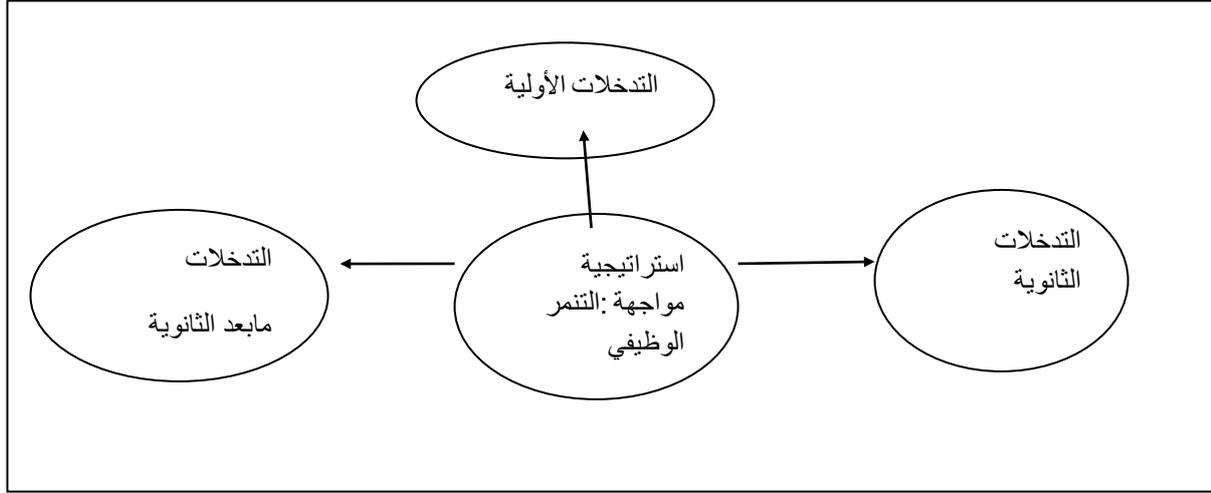
- 1- **التدخلات الأولية :** وتتضمن منع حدوث التنمر في العمل وتكون بمثابة تهيئة الأرضية المناسبة أو المناخ الملائم داخل المنظمة الذي يدعم السلوكيات الإيجابية وتغيير طرق تفاعل الأفراد مع الوظيفة تطوير مهارات الذكاء العاطفي للعاملين وزيادة مشاركة العاملين لتحقيق الرضا والالتزام الوظيفي والثقة بالإدارة.
- 2- **التدخلات الثانوية :** يتم تزويد العاملين بالمهارات اللازمة للتعامل مع السلوكيات السلبية في العمل ومنها التنمر الوظيفي وتطوير الثقافة التنظيمية وتطوير أساليب تدريب للعاملين والمدربين للتعامل ووضع سياسات وإجراءات رادعة.
- 3- **التدخلات ما بعد الثانوية :** ويكون هذا التنمر قد حدث فعلا , وتركز التدخلات هنا على الحد من العواقب السلبية للتنمر سواء على الصعيد الجسدي أو النفسي للضحايا, كما وتجنب الاستجابة السريعة للمنظمة على البلاغات أو الشكاوى التي تخص حوادث التنمر وأن تتعامل معها وفقا للسياسات والآليات المتبعة في مثل هذه الحالات.²

¹ سابق اميرة , موضوعات في سوسولوجيا المؤسسة الحديثة , المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية , ألمانيا برلين , 2024 , ص 89-90.

² ناظم جواد عبد الزيدي الباحثة , ولاء جلال عبد الأمير الشعري , تأثير القوانين في سلوكيات التنمر الوظيفي , مجلة الدناير , المجلد 1, العدد 23 , سنة 2021, ص 1002.

*يمكننا القول بأن هناك اليات واستراتيجيات أساسية تساهم في التقليل من ظاهرة التنمر الوظيفي إلا وهي التدخلات الأولية والتي تمنع التنمر في العمل من خلال تهيئة بيئة العمل وتوفير المناخ الملائم أما التدخلات الثانوية من خلال تزويد العمال بمهارات التعامل مع هذه الظاهرة والتدخلات مابعد الثانوية تعمل على التدخلات للحد من العواقب السلبية للتنمر.

شكل رقم 04: يمثل استراتيجية مواجهة التنمر الوظيفي.



من إعداد مجموعة البحث.

خلاصة الفصل الثاني :

إن التنمر داخل بيئة العمل من أبرز السلوكيات السلبية التي تؤثر على التوازن المناخ التنظيمي ويؤثر كذلك على شخصية العمال أو الأصح العمل الذي هو عبارة عن جزء رئيسي داخل مؤسسة .
ومما سبق نستنتج أن لكل سلوك تنمر سببا يقابله وشكلا يكون فلذلك يجب على كل من هو ضمن هرم الريادة المراقبة ووضع بعض الاستراتيجيات التي بإمكانها أن تنفي هذه الظاهرة التي تعيق سيرورة العمل بالنسبة للعامل أو حتى تقلل منها وذلك من أجل توفير جو ملائم صحي لعامل تلك المؤسسة.

الفصل الثالث الأداء الوظيفي.

تمهيد:

أولاً: مكونات الأداء الوظيفي.

ثانياً: أنواع الأداء الوظيفي.

ثالثاً: محددات الأداء الوظيفي.

رابعاً: عناصر الأداء الوظيفي.

خامساً: أهمية الأداء الوظيفي.

سادساً: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

سابعاً: طرق تحسين الأداء الوظيفي.

خلاصة الفصل:

تمهيد:

حظي موضوع الأداء الوظيفي اهتمام بالغ وشهد بحوثا مستمرة عن حلول للمشكلات المتعلقة بالأداء الوظيفي بحيث يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل. مما أدى إلى إدراك المؤسسات بأن المورد البشري من المحددات الرئيسية للإنتاجية في جميع أنشطتها و أعمالها فالمورد البشري المخطط و المنظم و متخذ القرارات. وكذلك ينفذ ويتابع وهو المسؤول بالدرجة الأولى على سير العمل من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

لقد باتت المؤسسات تنظر إلى تحديد مفهوم الأداء الوظيفي وركزت في البحث والتطبيق على محاولة التعرف على حقيقة الأداء ومعرفة العوامل التي تحده و تتأثر فيه. سعيا لمعرفة الخلل والعمل على تصحيحه وذلك لتحسين الأداء وتحقيق مستويات أداء مطلوبة.

ونظرا لأهمية الأداء الوظيفي لبحثنا هذا سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى عناصر حول الأداء الوظيفي كمفهومه، محدداته، والعوامل المؤثرة فيه.

أولاً: مكونات الأداء الوظيفي:

يتكون مفهوم الأداء من مكونين أساسيين الأول الفعالية والثاني الكفاءة بمعنى أن المؤسسة التي تتميز بالأداء فهي تجمع بين الفعالية والكفاءة ولذلك فإن من المفيد أن نعرض لكل المفهومين بالتحليل وذلك على النحو التالي:

الفعالية: Effectiveness

ينظر الباحثون في علم الإدارة إلى الفاعلية على أنها أداة من أدوات مراقبة الأداء في المؤسسة. إنطلاقاً من أن الفعالية تمثل معيار يعكس درجة تحقيق أهداف الموضوع وقد تعددت وجهات النظر حول ماهية و طبيعة مفهوم الفعالية ، فقد اعتبر المفكرون التقليديون أن الفعالية تتمثل الأرباح المحققة، وبهذا فإن فعالية المؤسسة تقاس حجم أرباح فيها وقد عرفها أحد أقطاب وجهة النظر هذه وهو فنست (vincent).

بأنها : { القدرة على تحقيق النشاط } بينما عرفها كل من لكروربرت waker & rubert

حسب ما أورده إميل Emile بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الإستراتيجية من نحو المبيعات وتعظيم حصتها في السوق مقارنة بالمنافسة.

وهذا ينطبق على المؤسسات ذات الطبيعة النوعية أي التي لا تهتم بالجانب المالي كنشاط رئيسي لها كالمؤسسات التربوية والمؤسسات البحثية وبيوت الخبرة ويستنتج مما سبق أن الفعالية تعني أداء المهمات أو الأعمال بشكل سليم وصحيح وترتبط بالأهداف الإستراتيجية للمؤسسة وبالتالي بدرجة تحقيق النتائج بمعنى آخر فإن الفعالية تعبر عن الفرق بين النتائج المتوقعة والنتائج المحققة وهي في الوقت نفسه ترتبط بتحقيق أهداف المؤسسة، وإعتماداً على ذلك يمكن القول أنها كلما كانت النتائج المحققة قريباً من النتائج المتوقعة كلما كان الأداء أكثر فعالية وينعكس على أداء المؤسسة ككل.¹

ينظر الباحثون في علم التسيير إلى مصطلح الفعالية على أنه أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة وهذا من منطلق أن الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة وتجدر الإشارة من جهة أخرى إلى أنه توجد إسهامات كثيرة مختلفة حاولت تحديد ماهية هذا المصطلح فقد إعتبر المفكرون الكلاسيك الفعالية بمثابة الأرباح المحققة ومن ثم حسب نظرهم تقاس فعالية المؤسسة بكمية الأرباح المحققة سنتناول تحليل هذا المصطلح من خلال التعريف التالي:

تعريف الفعالية حسب vincentplauchet

ينظر هذا الكاتب إلى الفعالية على أنها: القدرة على تحقيق النشاط المرتقب و الوصول إلى النتائج المرتبة. تصب وجهة نظر هذين الكاتبين في أن الفعالية ترتبط بالأهداف الإستراتيجية للمؤسسة ومن ثمة فالفعالية حسبها تتجسد في قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الإستراتيجية من نمو المبيعات وتعظيم حصتها السوقية مقارنة بالمنافسة

¹ إبراهيم محمد محاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، بين النظرية و التطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، القاهرة، د س ن،

إذ نستنتج مما سبق أن الفعالية تعني عمل الأشياء الصحيحة كما يمكن من جهة أخرى ربط الفعالية بمخرجات المؤسسة حيث يمكن التعبير عنها بنسبة قيمة المخرجات الفعلية إلى المخرجات المتوقعة أو المخططة. إذ نستنتج مما سبق أن مصطلح الفعالية يتعلق بدرجة بلوغ النتائج أي الفرق بين النتائج المحققة والنتائج المتوقعة، وهي في الوقت نفسه ترتبط بدرجة تحقيق الأهداف وعليه يمكن القول أنه كلما كانت النتائج المحققة (أي ما تم تحقيقه من أهداف) أقرب من النتائج المتوقعة (أي الأهداف المسطرة) كلما كانت المؤسسة أكثر فعالية والعكس بالعكس والعكس صحيح.¹

الكفاءة efficiency

لا يوجد اتفاق بين المهتمين على تعريف محدد للكفاءة حيث يتقاطع مفهوم الكفاءة مع عدة مفاهيم كالإنتاجية و المردودية والأمثلية وسنعرض بعض التعريفات كمفهوم الكفاءة فقد عرفها كل من ولبروروكيرتس weffberet .ruekettsz.

بأنها قدرة المؤسسة ومعنى ذلك أنها تشير إلى العلاقة بين المدخلات والمخرجات وتقاس من خلال نسبة المخرجات إلى المدخلات أما الكفاءة حسب فنست (vencent) فهي القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات والنشاط الكفو هو أقل تكلفة حيث نستنتج من هذا التعريف أن الكفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدني المدخلات أي استعمال المدخلات أقل كما تعرف الكفاءة على إنها الاستخدام الأمثل للموارد المؤسساتية بأقل تكلفة ممكنة دون الحصول أي هدر ينكر، وهناك تعريف آخر ينظر للكفاءة على أنها الحصول على ما هو كثير نظير ما هو أقل أي إبقاء التكلفة في حدودها الدنيا و الأرباح في حدودها القصوى، وهو يقتصر على استخدام الموارد الإنتاجية المتاحة.² يتميز مصطلح الكفاءة شأنه شأن أغلب مصطلحات العلوم الإنسانية و الاجتماعية بعدم الاتفاق بين الكتاب الباحثين حول تعريفه ومن ثم فلا غرابة أن وقفنا على التقاطع بين هذا المصطلح وبعض المصطلحات الأخرى المستخدمة في العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير مثل الإنتاجية والمردودية.

تعريف الكفاءة حسب wellber et ruekertsz:

الكفاءة هي: "قدرة مردودية المؤسسة بمعنى أن الكفاءة هي مقياس للمردودية في المؤسسة أي أنها تتعلق بالمخرجات مقارنة بالمدخلات وهو ما يقترب من معنى الإنتاجية".

تعريف الكفاءة حسب vincent plauchet:

الكفاءة هي: "القدرة على القيام بالعمل المطلوب بقليل من الإمكانيات النشاط الكفو هو النشاط الأقل تكلفة" نستنتج من هذا التعريف أن الكفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدني التكاليف (أي استعمال مدخلات أقل).³

¹مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص23.

²إبراهيم محمد محاسنة، مرجع سابق، ص110.

³مصطفى يوسف، مرجع سابق، ص26.

ثانياً: أنواع الأداء الوظيفي:

إن تصنيف الأداء كغيره من التصنيفات المتعلقة بالظواهر الاقتصادية يطرح إشكالية إختيار المعيار الدقيق و العلمي في الوقت ذاته يمكن الاعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع من حيث المفهوم يرتبط إلى حد بعيد بالأهداف فإنه يمكن نقل المعايير المعتمدة في تصنيف هذه الأخيرة و استعمالها في تصنيف الأداء كمعيار الشمولية الأجل والطبيعية. فحسب معيار الشمولية الذي قسم الأهداف إلى كلية وجزئية يمكن تقسيم الأداء إلى:

1_ الأداء الكلي:

وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت في جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى و كفاءات بلوغ المؤسسة أهداف الشاملة كالاتمرارية ، الشمولية ، الأرباح النمو.¹

2_ الأداء الجزئي:

وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة. حيث يمكن أن يقسم حسب المعيار الوظيفي إلى: أداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الموارد البشرية ، وأداء وظيفة تسويق ، ووظيفة التموين.

وحسب نفس المعيار معيار الشمولية يرى روبنسون robinson danagaines أن هناك ثلاث مستويات للأداء:

أ_ الأداء على المستوى التنظيمي:

التنظيم عبارة عن نظام كلي أو جزئي يحتاج إلى مجموعة من المدخلات ويقدم عدد من المخرجات كزبائنه، ويتكون هذا التنظيم من عدة عناصر السوق أو مجموعة المستهلكين ، متلقي الخدمة والمنتج.²

ب_ الأداء على مستوى العمليات:

يركز على التأكد من وجود العناصر المولية:

_ العمليات ومدى ضرورتها وأهميتها لتحقيق إستراتيجية المؤسسة.

_ أهداف العمليات حيث يجري التأكد من توافق وتكامل تلك الأهداف مع أهداف المؤسسة.

ج_ الأداء على مستوى الوظيفة:

من المعروف أن مخرجات أي تنظيم تأتي عن طريق العمليات وأن العمليات تدار وتؤدي بواسطة الأفراد المنتظمين في العمل على فرق أو جماعات أو وحدات بمختلف المستويات و المجالات، ويطلق على الأداء في هذا المستوى بالأداء الوظيفي للمورد البشري سواء كان ناتجا عن أداء فرد أو مجموعة من الأفراد.³

¹ عبد المالك مزهوده، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الأول، 2001. ص 89.

² عز الدين هروم، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة إستكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2007 2008. ص 27.

³ عز الدين هروم ، مرجع سابق ، ص28.

يتضح لنا مما سبق أنه لا ينبغي النظر إلى الأداء بصورة مجردة وإنما يجب النظر إليه في إطار عملية شاملة للنشاط في المؤسسة وعلى ضوء ذلك يرى b sogbossi أنه يمكن تقسيم الأداء إلى ثلاث أنواع أساسية تشمل كل من الأداء الاجتماعي والإقتصادي والإستراتيجي والتنظيمي.

الأداء الإقتصادي: ويعرف بأنه قدرة المؤسسة على البقاء وتحقيق أهدافها حيث الأداء الإقتصادي عن النسب الأساسية لوجود المؤسسة والمتمثل في الفوائض الإقتصادية التي تجنيها هذه الأخيرة جراء تعظيم نتائجها (الإنتاج، رقم الأعمال، القيمة المضافة).

الأداء الاجتماعي: يعرف الأداء الاجتماعي على أنه مستوى رضا الأفراد المشاركين في حياة المؤسسة وتتجلى أهمية هذا الجانب في كون الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد.¹

الأداء التنظيمي: يتعلق الأداء التنظيمي بالكيفية التي تنظم وتهيكل بها المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها وكذلك الطريقة التي تمكنها من ذلك وفي هذا الإطار يشير m kalika إلى أن هذا النوع من الأداء يرتبط مباشرة بفعالية الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

الأداء الإستراتيجي: ويعرف بالأداء على المدى البعيد ولقد حظي هذا النوع من الأداء باهتمام كبير على مستوى الإدارة الإستراتيجية كونه يعكس التوجه الإستراتيجي للمؤسسات ويقاس مدى فعالية الإستراتيجيات المنتهجة من طرفها.²

ثالثا: محددات الأداء الوظيفي:

إن الأداء الوظيفي هو القيام بالأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة وهو ينتج من تضافر عدة عناصر من شأنها أن تؤثر على هذا الأداء سلبا أو إيجابا يطلق على هذه العناصر محددات الأداء تتمثل هذه المحددات في : **الوظيفة (متطلبات العمل):** وما يتعلق بها من واجبات ومسؤوليات وأدوات وتوقعات مطلوبة من الموظف، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة.

الموقف (بيئة التنظيم الداخلية): تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتطلب مناخ عمل الإشراف، وفرة الموارد الأنظمة الإداري الهيكل التنظيمي ، نظام الإتصال ، السلطة ، أسلوب القيادة ، نظام الحوافز، الثواب والعقاب.³

¹ريغة أحمد الصغير، تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير جامعة قسنطينة2، 2013 2014، ص 11.

²ريغة أحمد الصغير ، مرجع سابق ، ص12.

³بعجي سعاد، تقييم فعالية تقييم أداء العاملين في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006 2007، ص 11.

وبما أن الأداء التنظيمي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين المحددات التالية (الجهد، القدرات، إدراك المهام).

الجهد: هو نتاج الطاقة الجسمانية والعقلانية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته جزاء حصوله على الحوافز.

القدرات: هي الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد في الأداء الوظيفي ولا تتغير هذه القدرات خلال فترة زمنية قصيرة.

إدراك المهمة: هو الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله و تقويم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه.¹

بينما هناك من يضيف إلى إدراك الدور أو المهمة (نمط الأداء) والجهد المبذول ونوعية هذا الجهد المبذول والتي تعني مستوى الدقة أو الجودة و مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة.

والملاحظ من التعريفين السابقين أنهما يحصران عناصر الأداء في عناصر تتعلق بالموظف شاغل الوظيفة فقط (الجهد، القدرات، المهارات، نمط الأداء) وهي عناصر تخضع لسيطرة الموظف بينما في الواقع هناك عناصر أو محددات تخرج عن سيطرة الموظف إضافة إلى العناصر السابقة قد تأثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به الموظف على أدائه ممثلة في المنافسة الخارجية والتحديات الاقتصادية.

فالنتائج التي يحققها متعامل تجاري مثلا هي نتيجة المهارات (المعارف الوظيفية) التي يملكها هذا المتعامل إضافة إلى الجهود التي يبذلها والمنطقة التجارية التي يعمل بها أو المنتجات التي يشرف عليها (التنظيم) زيادة على المنافسة والتحديات الاقتصادية التي يواجهها من محيطه الخارجي.²

والأداء يعتبر هو درجة تحقيق وإتمام المهام ومسؤوليات وظيفة الفرد وبما يحقق أهداف المؤسسة وذلك بتحسين جودة الأداء من خلال التدريب المستمر للعاملين ويرتبط الأداء الوظيفي بمؤشر الكفاءة الذي يشير إلى العلاقة بين المدخلات والمخرجات والذي يفسر كيفية إنجاز الأعمال بأفضل الطرق و الأساليب لتحقيق الأهداف أما المؤشر الثاني للأداء هو الفعالية التي تعبر عن العلاقة بين النتائج الفعلية والأهداف المخططة مسبقا وهو يفسر القدرة على تحقيق الأهداف وبالشكل الصحيح.³

¹فالح عبد الله الحموان الخوالد، أثر تطبيق الإستراتيجيات وتطوير الموارد البشرية على أداء العاملين، دراسة تطبيقية على

مدينة الحسن الصناعية، الأردن، د س ن، ص 14.

²بعجي سعاد، مرجع سابق، ص 11، 12.

³فالح عبد الله الحموان الخوالد، مرجع سابق، ص 14.

رابعاً : عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر أهمها:

1_ المعرفة بمتطلبات الوظيفة : و تشمل المعارف العامة و المهارات الفنية و المهنية و الخلفية العامة عن الوظيفة و المجالات المرتبطة بها.

2_ نوعية العمل : و يتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة عن التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

3_ كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في ظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.¹

4_ كفايات الموظف : تعني ما يملك الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم وتمثل هذه الكفايات خصائص أساسية.

ويقصد بالخصائص الشخصية تلك السمات المميزة التي يتسم بها العامل وتكون سببا في إنتاج أداء فعال يقوم به ويختلف عن غيره من العمال فهي خصائص مميزة لعامل دون سواه تمكنه من الرقي في أدائه وبالتالي فإن هذه الخصائص تختلف عن العامل لآخر كل حسب مكونات شخصيته.

5_ بيئة التنظيم : تتكون من العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء من حيث التنظيم وهيكله ، أهدافه ، موارده ، الإجراءات المستخدمة ، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم نجد العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية....

لطالما كانت بيئة التنظيم من أهم المتغيرات المؤثرة عن العمل عموما وعلى الأداء الوظيفي خصوصا.² ذلك لأنها مصدر كل التنبيهات بما تحمله من عوامل وتأثيرات ولذلك تعد البيئة التنظيمية المناسبة ذات المناخ الملائم للعمل من العناصر الأساسية الواجب توفرها في كل مؤسسة لما لها من إنعكاس مباشر على أداء العامل ولهذا يربط الأداء دائما بالبيئة إذ كانت مناسبة أم لا.³

6_ المثابرة والثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل المنجز وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله. وهناك من يرى أن عناصر الأداء تعد بمثابة الأساس الذي يجب على المسؤول المباشر التقيد به عند تقييم أداء مرؤوسيه ، لأنه ومن خلال هذه الدراسة يتبين له الواجبات والمسؤوليات المترتبة على الموظف ومن الواجب القيام بها

¹ عزة أبو شقمة معتز السعيري وآخرون، أثر التنمية الإدارية على الأداء الوظيفي في الوزارات الحكومية العامة في محافظة

نايلس، إستكمال متطلبات الحصول على مساق مشروع تخرج، جامعة النجاح الوطنية نايلس، 2010 2011، ص 21.

² عدان نبيلة، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2018، ص 56، 57.

³ عدان نبيلة، مرجع سابق، ص 57.

ولتحقيق هذا الأداء ينبغي توفر عنصرين هامين هما:

_ القدرة على الأداء .

_ الرغبة في الأداء.¹

يتعلق هذا الجانب بعلاقة العامل أو الموظف بعمله وترتبط حتى بخصائصه الشخصية من قدرة إتقان العمل والتصرف بجدية وحتى بمدى التزامه بتحمل المسؤولية والتي تؤثر على أدائه ومهنة لأن الفرد الملتزم بالمبادئ والقواعد المهنية يجد صعوبة في التجرد منها وبالتالي يحافظ على أدائه في المستوى المرغوب بما يكفل له نيل الاحترام والتقدير للمؤسسة.²

خامسا: أهمية الأداء الوظيفي:

في مايلي سيتم عرض أهمية الأداء بالنسبة للعاملين و المنظمة.

أ _ بالنسبة للعاملين: يعد أداء الفرد على مختلف المستويات والتنظيمات إنعكاسا لأداء المنظمة التي يتبعها كما أن العاملين ودرجة أدائهم الجيدة هو تعبير عن درجة فاعلية المؤسسة التي يعملون بها، حيث أن اهتمام الفرد بمستوى أدائه ينعكس عليه إيجابا على النحو التالي:

_ يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل فإذا ما ارتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس كفاءة أداء العاملين فإن الأداء الفردي يصبح أحد العوامل الأساسية التي تبنى عليه الكثير من القرارات الإدارية والتي تتعلق ببعض الأمور المهمة في حياة كل فرد، مثل النقل والترقية والتكوين والانتداب لمناصب عليا من خلال ذلك المنطلق يجب على كل فرد أن يوجه اهتمامه خاصة لأدائه في العمل ارتباطه بمستقبله الوظيفي. يجب على كل فرد الاهتمام بأدائه لعمله نظرا لارتباط ذلك بما يتقاضاه من أجر ومرتببات مقابل هذا الأداء وذلك بشرط أن تتوفر المقومات اللازمة لإيجاد العلاقة الإيجابية بين الحوافز و الأداء. يرتبط الأداء من وجهة نظر الفرد بإحدى الحاجات الأساسية له وهي الحاجة للإستقرار في عمله وإثبات ذاته.³

ب _ بالنسبة للمنظمة:

يحتل موضوع الأداء المقام الأول من حيث أهميته لدى كل مسؤول حيث يمثل الأداء أحد العوامل المهمة التي تستخدم في تقييم المنظمة التي يديرها أو يرأسها أو يشرف عليها.

لذلك نجد أن جميع المسؤولين عن التنظيمات يهتمون إهتمام كبير بأداء العاملين في هذه التنظيمات ذلك لأن الأداء لايعد إنعكاسا لقدرة كل فرد و دافعيته فحسب وإنما هو إنعكاسا لأداء هذه التنظيمات ودرجة فعاليتها أيضا. كما يحتل الأداء أهمية كبيرة داخل أي منظمة تحاول تحقيق النجاح و التقدم بإعتبارها نهائي و لمحصله جميع الأنشطة التي

¹الهاني عاشور، أثر سياسات التشغيل على أداء العاملين بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تخصص تنمية موارد بشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017 2018، ص58.

²عدان نبيلة، مرجع سابق، ص 58.

³بو قطف محمود، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء موظفين بالمؤسسة الجامعية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013 2014، ص 62.

يقوم بها الفرد أو المنظمة فإذا كان هذا الناتج مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة و إستقرارها و فعاليتها فالمنظمة تكون أكثر إستقرار و أطول بقاءا حيث يكون أداء العاملين متميزا ومن ثم يمكن القول بشكل عام

أن إهتمام إدارة المنظمة و قيادتها بمستوى الأداء يفوق إهتمام العاملين بها. ومن ثم فإن الأداء في أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد إنعكاسا لقدرات و دوافع المرؤوسين فحسب بل هو إنعكاس لقدرات و دوافع الرؤساء و القادة أيضا.

كما ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة إلى إرتباطه بدورة حياته في مراحلها المختلفة المتمثلة في (مرحلة الظهور, مرحلة البقاء, مرحلة الإستمرارية, مرحلة الإستقرار, مرحلة الصعقة والفخر, مرحلة التميز, مرحلة الريادة) إذ أن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدما إنما يعتمد على مستوى الأداء بها.

كما لا تتوافق أهمية الأداء على مستوى المنظمة فقد بل تتعدى ذلك إلى أهمية الأداء في نجاح خطط التنمية الإقتصادية و الإجتماعية في الدولة.¹

و نذكر كذلك أهمية أداء العاملين في حياة أي منظمة.

تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود و تنتج منتجات و تحقق الأهداف المصممة لها كما أنها تحتاج إلى عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها, وقد تكون العملية ملموسة مثل عمليات الإنتاج الصناعي أو غير عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة و الأداء هو المكون الرئيسي للعملية وهو الجزء الحي منها لأنه يرتبط بالموارد البشري الذي يدير العملية و يحول المواد الخام إلى مواد مصنعة و إلى قيمة مادية يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي إستخدمت فيها وقيمة جهد وعمل المورد البشري, وذلك تحقق الربح وعملية فإن ثبات كلفة الموارد وتفعيل إنتاجية العنصر البشري يجعلها تفضل إلى أهداف المؤسسة بأفضل فعالية و أفضل قدرة و أقل تكلفة أكثر ربحا.

أي أن أهمية أداء العاملين تكمن في دعم أهمية الهدف الذي تسعى الإدارة إلى تحقيقه لأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل أي مؤسسة تحاول تحقيق النجاح و التقدم بإعتبارها الناتج النهائي لمصلحة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المؤسسة فإذا كان هذا الناتج مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المؤسسة و إستقرارها و فعاليتها فالمؤسسة تكون أكثر إستقرار و أطول بقاء.²

سادسا: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

إن الأداء بمختلف أنواعه و مفهوم الكفاءة الفعالة يعتبر دالة تابعة للعديد من المتغيرات و العوامل التي تؤثر فيها سلبا أو إيجابا و لما كان تحسين الأداء سواء على مستوى الأنظمة الفرعية أو على مستوى المؤسسة ككل و الهدف من وراء أغلب البحوث التي تتناوله بشكل مباشر أو غير مباشر فإن الباحثين سعو إلى تحديد هذه العوامل أو الأقل حصر أهمها على النحو التالي:

¹ _ بوقطف محمود، مرجع سابق، ص 63.

² الهاني العاشور، مرجع سابق، ص 62.

1-العوامل البشرية:

وهي مختلف القوى و المتغيرات التي تؤثر إستخدام المورد البشري في المؤسسة و تضم على الخصوص
_التركيبه البشرية من حيث السن و الجنس.

_التوافق بين مؤهلات العمال و المناصب التي يشغلونها و التكنولوجيا المستخدمة.

_نظامي المكافآت و الحوافز.

و بصفة عامة يمكن القول أن الأداء المؤسسة كتوافق بين كفاءتها و فعالية إستخدام مواردها يتأثر بعوامل كثير جدا
منها ما يمكن التحكم فيه و منها ما يصعب أو يتعذر التحكم فيه.¹

2-العوامل التنظيمية: والتي تشمل:

1_ غياب الأهداف التنظيمية: إن مدى فاعلية أداء العامل في المنظمة يعتمد على المنظمة نفسها إذ أن غياب
الهدف الواضح يؤثر على الفرد ويجعل عمله محاط بالغموض إذ يمكن أن يتساوى في هذه الحالة العامل الكفى مع
العامل الأقل أداء و يفتح المجال أمام تدني الروح المهنية و شيوع الفوضى نتيجة غياب مرجعية الأهداف الواجب
تحقيقها.²

2_عدم المشاركة في الإدارة: يعتبر مبدأ المشاركة والشورى في إتخاذ القرارات من دعائم الأداء الجيد بحيث يؤثر
هذا المبدأ على العمال وعلى تعاونهم والتزامهم ما يعمق شعورهم بأهميتهم للمنظمة ويزيد من إخلاصهم وتقانيهم في
العمل بحيث أن إلغاء دور العمال في مشاركة الإدارة أو في صنع قرار يسهم في إضعاف شعورهم بالمسؤولية والعمل
الجماعي ويجعل كل واحد يعمل بصفة الأنا.

3_إختلاف مستويات الأداء: إن عدم نجاح أساليب الإدارة التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المالي
والمعنوي الذي يحصلون عليه من شأنه أن يؤثر تأثيرا سلبيا على مستوى الأداء بحيث كلما كان الإرتباط واضحا بين
مستوى أداء العامل وبين الترقيات والعلاوات التي يحصل عليها كلما أثر ذلك على أدائه.

4_ضعف نطاق الإشراف: بترتب على ضعف الإشراف إنخفاض الروح المعنوية للعمال وخلق جو من عدم الثقة
والإحترام وقد يؤثر إنعدام الإشراف أو ضعفه بشكل كبير على العامل الجديد الذي يحتاج إلى التوجيه والتدريب
المستمرين.

لهذا فإن نقص الإشراف عموما يؤدي إلى شعور الموظف بالضعف والإحباط وعدم الأمان.³

3-العوامل التقنية: وهي مختلف المتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة وتضم على الخصوص ما

يلي:

_نوع التكنولوجيا سواء المستخدمة في الوظائف الفعلية أو المستخدمة في معالجة المعلومات.

¹ _عبد المليك مزهوده، مرجع سابق، ص 94.

² _عدان نبيلة، مرجع سابق، ص 61.

³ _عدان نبيلة، مرجع سابق، ص 62, 63.

_نسبة الإعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال.

_توافق منتج المؤسسة ورغبات طالبيه.

_التناسب بين طاقتي التخزين والإنتاج في المؤسسة.¹

وهناك عوامل ومتغيرات خارجية تؤثر في الأداء وهي كالتالي:

_التكنولوجيا :وهذا بدوره يؤدي إلى تطوير الأداء حتى يتفق وتوجهات هذه التكنولوجيا.

_تحرير التجارة العالمية وضرورة التوجه العالمي: مما يجعل المنظمات سوقا عالميا وبالتالي منافسة جديدة

وهذا يحتم على المنظمات أن تبذل قصارى جهودها لتوليد طاقات عاملة بالإبداعية.

_المنافسة الشرسة المحلية والعالمية: وهذه المنافسة دفعت المنظمات إلى إتباع أنواع من الإستراتيجيات

(الهجومية_الدفاعية) التي تستوجب وجود نوع معين من الأداء الوظيفي.

_إعادة هيكلة المؤسسات وحدوث اندماجات بين المنظمات وبعضها البعض: مما تتطلب ضرورة أن تقوم المنظمات

بتغيير طبيعة الأداء الوظيفي والمهام والأهداف.²

4-العوامل البيئية و الشخصية : تتمثل في أهم هذه العوامل التي لها صلة مباشرة بالفرد وبيئة المؤسسة

مشكلات البيئة المادية : تعتبر هذه المشاكل خارج نطاق سيطرة الفرد والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه،

حيث أن عجز المنظمة على توفير بيئة مادية منافسة من شأنها أن تنعكس سلبا على أداء العاملين.³

الثقافة التنظيمية: تمثل النمط العام للمعتقدات والمبادئ المشتركة لأفراد المؤسسة وتشكل في أغلب الأحيان

الأساس لكثير من السلوكيات الرسمية والغير الرسمية وتمثل المحرك الأساسي للطاقات والقدرات لأنها تؤثر بدرجة

كبيرة على الأداء.

التسيب الإداري: إذ يعتبر التسيب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير على انخفاض معدلات الأداء

ويعني تخلي العاملين وإنصرافهم على تأدية واجباتهم الوظيفية ما يؤدي إلى تدني الكفاءة والكفاية التنظيمية.

سوء إدارة الوقت : يعتبر سوء إدارة الوقت من العوامل المؤثرة على الأداء بحيث ينجم عنه غياب التنظيم والتهرب

من التقيد بالقوانين والإجراءات المعمول بها في المنظمة وكذلك تراكم الأعمال.⁴

¹ _عبد المليك مزهودة، مرجع سابق. ص92.

² _محمد الريس العامري، نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، 2015، ص 54.

³ _عدان نبيلة، مرجع سابق، 64.

⁴ _عدان نبيلة، مرجع سابق، ص 65.

سابعا: طرق تحسين الأداء الوظيفي:

إن الهدف النهائي لتسيير الأداء أن يتحقق التعادل أو التساوي بين الأداء الفعلي و الأداء المستهدف فإذا تساوى أو فاق الأول منها الثاني لن يطرح أي مشكل هنا سوى محاولة الحفاظ على هذه المستويات و يمكن أن يمر تحسين الأداء بعدة مراحل و أهمها.

1-تشخيص الأداء: قبل أن يتخذ أي إجراء لتحسين الأداء لابد أن يكون الخطوة هي تشخيص و تحديد الأسباب التي أدت إلى ظهور المشكلة.¹

2-الحد من الصراعات التنظيمية بين الإدارة و العاملين : يتم ذلك من خلال تحديد أسباب تدني أداء العاملين بسبب الدوافع و العوامل الموقفية في بيئة المؤسسة و العمل , حيث تتأثر الدوافع بعدة متغيرات خارجية كالأجور و الحوافز الفاعلية تعكس المهارات و القدرات التي يتميز العاملون كما تتأثر العوامل الموقفية بالكثير من العوامل التنظيمية المؤثرة في الأداء مثل ظروف العمل و المواد المستخدمة.

3-تطوير خطة عمل للوصول إلى حلول: و تتمثل في وضع خطة عمل للحد من مشاكل الأداء ووضع الحلول المناسبة لها و ذلك بالتعاون بين الإدارة و العاملين من جهة و بين الجهات الاستشارية المختصة في تطوير الأداء من جهة أخرى.

4-الاتصالات المباشرة: تعد الاتصالات المباشرة بين المشرفين و العاملين ذات أهمية في تحسين الأداء لذا يجب تحديد مستوى الإتصال و أسلوبه و أنماطه كما يتضمن العناصر التالية:
مستوى الأداء المطلوب: وهو المستوى المستهدف للأداء و الذي تسعى الإدارة إلى الوصول إليه بإستغلال جميع الموارد المتاحة والأنشطة المختلفة.

5-مستوى الأداء الفعلي: وهو الأداء الذي يتم تحقيقه فعلا نتيجة جهود والأنشطة المبذولة خلال فترة زمنية محددة.²

فجوة الأداء وتظهر عند إختلاف الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف بالسلب و يجب على الإدارة معالجة هذه الفجوة لارتقاء بمستوى الأداء الفعلي والوصول إلى الأداء المستهدف.

6-تحليل الفجوة : من خلال تحليل الفجوة بين الأداء الفعلي والأداء المستهدف والتعرف على أسبابها ومن ثمة اختيار الطريقة المثلى لعلاجها.

برامج العمل لتحسين الأداء بوضع المدخل العلاجي موضوع التطبيق فإن نجحت مساعي النجاح وارتفع مستوى الأداء الوظيفي إلى المستوى المستهدف يجب متابعة الموقف للتأكد من إستمرار التحسن أو تستمر دورة النظام في حالة عدم نجاح المدخل العلاجي.³

¹ عز الدين هروم، مرجع سابق، ص 132.

² أحمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2018، ص 41 42.

³ أحمد محمد الدمرداش، مرجع سابق، ص 42.

خلاصة الفصل الثالث:

في هذا الفصل تم التطرق للأداء الوظيفي في التراث النظري السوسيولوجي من خلال بيان ماهية الأداء الوظيفي من عدة جوانب شملت مفهومه والجوانب المتداخلة فيه وأهميته بالنسبة للعاملين والمؤسسة وكذلك بيان عناصره ومحدداته و أنواعه ، حيث تبين أن للأداء أهمية بالغة في تسيير أي مؤسسة لأنه يعتبر بمثابة الوسيلة الأساسية لبلوغ مرحلة التفوق والتميز وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة لذا لا بد من متابعة الأداء وتحسينه قصد تحديد جوانب القوة والضعف في أداء العاملين ، وفي نهاية الفصل تم التطرق إلى طرق تحسين الأداء وإكساب العاملين المهارات اللازمة التي تمكنهم من مواجهة التغيرات المختلفة في البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: المنهج المستخدم في الدراسة

ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

خامساً: أساليب تحليل البيانات

خلاصة الفصل:

تمهيد:

تعد الدراسة الميدانية محطة هامة في أي دراسة بحثية وتأتي تتويجا لبحث نظري يقوم به الباحث وفيه يحاول الإجابة عن تساؤلات الدراسة و الوقوف على مختلف جوانبها الإمبريقية و هذا باعتماد على إجراءات منهجية معينة تتماشى و طبيعة موضوع الدراسة و أهدافها و كذا الواقع الذي توجد فيه الظاهرة المدروسة و سننتظر في هذا الفصل مختلف الإجراءات المنهجية التي من خلالها نتعامل مع الجانب الميداني و ذلك بتحديد مجالات الدراسة المكاني والزمني و البشري و المنهج المستخدم في هذه الدراسة بالإضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة وبعد ذلك الكشف على الأدوات المنهجية الوسائل المستخدمة في جمع المعلومات.

أولاً : مجالات الدراسة:

يتفق الكثير من الباحثين في الدراسات الاجتماعية على أن هناك ثلاث مجالات رئيسية للدراسات الاجتماعية وهي المجال المكاني أو الجغرافي، المجال الزمني، المجال البشري. فالنسبة للمجال المكاني فهو يعني تحديد المنطقة أو البيئة التي تجري فيها الدراسة أما المجال البشري فيقصد به جملة الأفراد المكونة لمجتمع البحث و يعني بالمجال الزمني الوقت الذي تم خلاله إجراء الدراسة أو الفترة الزمنية التي ستغرقها البحث مع الأخذ بعين الاعتبار القيود الزمنية و المعوقات التي تعرقل سيرورة و مراحل البحث.

1_المجال المكاني للدراسة:

ولاية بسكرة هي إحدى ولايات الجزائر، عاصمتها هي مدينة بسكرة، تقع ولاية بسكرة في الجهة الشرقية من الجزائر حيث يحدها من الشمال ولاية باتنة ومن الشمال الغربي ولاية المسيلة ومن الشمال الشرقي ولاية خنشلة ومن جنوب ولاية الجلفة والوادي. وتقدر مساحتها الإجمالية ب 21671.20 كلم مربع وتضم 33 بلدية.¹

وحيث أجريت هذه الدراسة في بلدية القنطرة بالمجمع الصناعي والتجاري مطاحن الزيبان مركب تابع للشركة العمومية الاقتصادية حبوب الزيبان القنطرة التابعة للمجمع العمومي للصناعات الغذائية، نو نشاط إنتاجي تسويقي (السميد والدقيق ومشتقاته) المتواجد بالطريق الوطني رقم 3 منطقة النشاط غرب القنطرة بسكرة والذي يحمل رقم السجل التجاري 8 07 /26_0242089b9 والبريد الإلكتروني cic_zibans&grodirdz

كما تمثل المساحة الإجمالية للمجمع 53052 م والمساحة المعطاة 11003 58 م تمثل مواد الأولية (قمح صلب وقمح لين) 142000 قنطار ومصدر هذه المواد الأولية تعاونية الحبوب والبقول الجافة بسكرة وقد بلغ عدد موظفيه 206 موظف ويتم توزيع المنتج عبر السوق الوطنية.²

ارجع للملحق رقم 01.

¹ التعريف بولاية بسكرة، <https://lazhari.yoo7.com>، تاريخ الإطلاع 2024/5/19، على ساعة 8:55.

² مصدر، مجمع الصناعي و التجاري مطاحن الزيبان القنطرة _بسكرة.

2-المجال الزمني للدراسة:

يمكن إيجاد مراحل هذه الدراسة وفقا للمجال الزمني على النحو التالي:

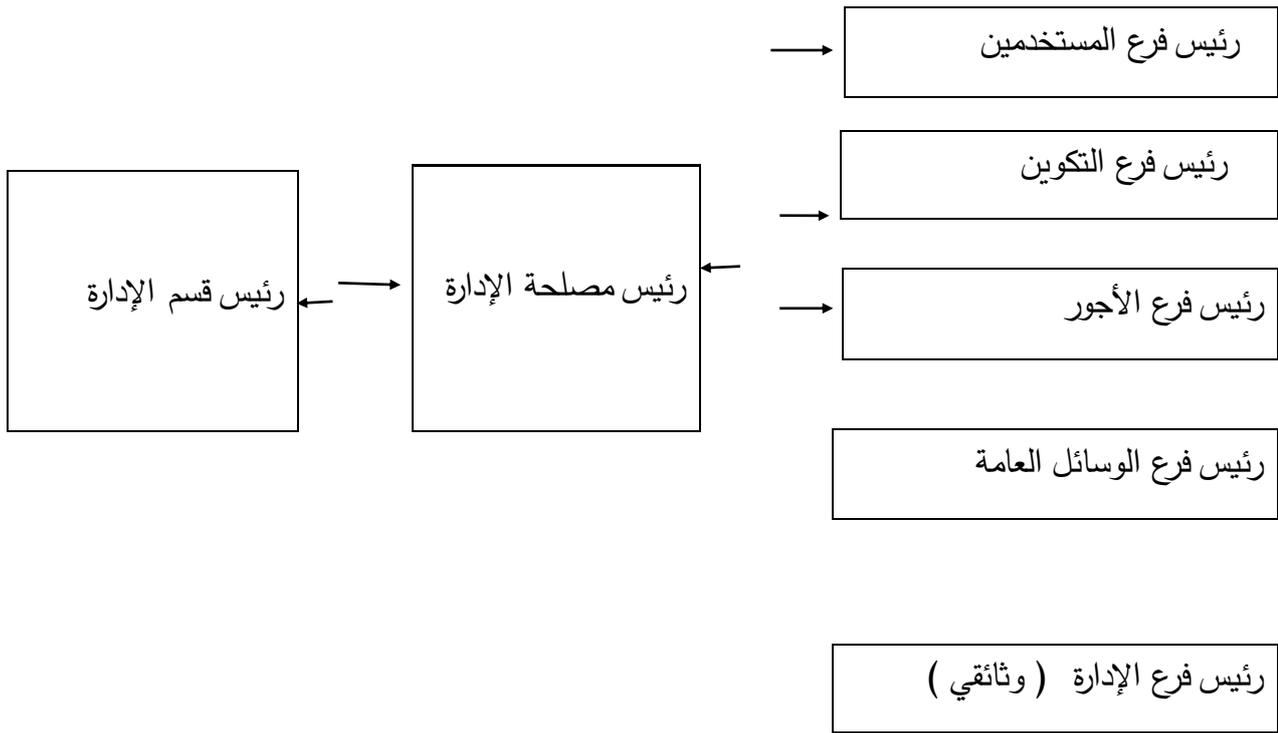
- مع بداية الموسم الجامعي 2023 اقترحت علينا الأستاذة المشرفة موضوع الدراسة ووافقنا عليه وذلك بعد استشارة و مناقشة مع العديد من الأساتذة ذوي التجربة و الاختصاص بالإضافة إلى البحث و الإطلاع على المصادر و المراجع الضرورية لهذه الدراسة, حيث تم جمع العديد من الكتب و المجلات و أطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير و ذلك عن طريق التنقل إلى مكاتب الجامعية و بالإضافة إلى مكتب جامعة محمد خيضر _بسكرة كما تمت الاستعانة بخدمات الإنترنت على أغلب المواقع ذات الصلة بالموضوع و متابعتها باستمرار .
- خلال شهر نوفمبر 2023 تم الموافقة على موضوع الدراسة من طرف المجلس العلمي للكلية.
- وخلال شهر نوفمبر 2023 تم الانطلاق في الجانب النظري للدراسة وقد استمرت مدة هذا الجانب ما يقارب ثلاث أشهر إلى غاية 15 فيفري 2024 حيث تم عرض الفصول النظرية على الأستاذة المشرفة و قدمت مجموعة من الملاحظات التوجيهية و التقويمية و التصحيحية.
- وفي الفترة الممتدة من منتصف فيفري إلى نهايته تمت العودة إلى إعادة صياغة إشكالية الدراسة بالشكل الراهن وفقا للملاحظات المقدمة من طرف المشرفة.
- الانتقال إلى الإعداد لمرحلة الدراسة الميدانية و تتضمن هذا الإعداد لأدوات البحث وذلك بعد وضع تصور مبدئي للأدوات العلمية الواجب الإعتماد عليها في هذه الدراسة.
- ثم تأتي مرحلة أداء الاستمارة و الجانب الميداني مع بداية شهر مارس إلى بداية شهر ماي تم البدء في تغريغ البيانات و من ثم تحليلها و تفسيرها وصولا إلى نتائج الدراسة.

3-المجال البشري :

يشير المجال البشري إلى مجموعة الأفراد الموظفين بالمجتمع الصناعي و التجاري مطاحن الزيبان القنطرة و المخطط التالي يوضح رؤساء الفروع:

206: هو عدد الإجمالي للعمال.

الشكل رقم 5: يوضح رؤساء الفروع:



المصدر : المجمع الصناعي والتجاري مطاحن الزيبان _ القنطرة _ عدد الإجمالي : 206

ثانيا : المنهج المستخدم في الدراسة:

منهج البحث هو الطريق الذي يسلكه الباحث و هو المعرفة العلمية المنظمة لأفكار من أجل الكشف عن حقيقة ظاهرة معينة.¹

ويعرف المنهج بأنه في جوهره آلية إيجابية فعالة لتعامل الإنسان مع واقع عالمه و يقوم على التآزر والتحاور بين قدرات العقل ومعطيات الحواس.²

ونظرا لطبيعة الدراسة التي تستهدف التعرف على انعكاسات التتمر على أداء العامل في المؤسسة و كيفية تأثير التتمر على أداء العامل و ذلك بمعرفة آراء و ردود أفعال الأشخاص الذين يقع عليهم التتمر و هذا من خلال الكشف عن هذه الظاهرة التي تنعكس على كفاءة العامل داخل المؤسسة.

¹ بلقاسم سلاطينية، حسان جيلالي، منهجية العلوم الإجتماعية، دار الهدى، الجزائر، 2004، ص53.

² _منى طريف الخولي، مفهوم المنهج العلمي، مؤسسة الهنادوي للنشر والتوزيع، المملكة المتحدة، 2015، ص12.

– يعرف المنهج الوصفي: هو طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية و تصوير النتائج التي تم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

محاولة الوصول إلى المعرفة الدقيقة و التفصيلية لعناصر مشكلة أو ظاهرة قائمة للوصول إلى فهم أفضل و أدق أو وضع سياسات و إجراءات مستقبلية الخاصة به.¹

– تم اختيار المنهج الوصفي لهذه الدراسة لأنه المنهج المناسب لهذه الظاهرة حيث يتم فيها وصف ظاهرة التمر الوظيفي وكيف ينعكس على فاعلية أداء العامل في المؤسسة وذلك باستخدامه في وصف الظاهرة و فهمها نظريا بتحديد الإشكالية و طرح التساؤلات بعدها اختيار مجتمع البحث و اختيار الأداة الاستمارة و جمع المعلومات الميدانية و وصف وتحليل و التفسير .

ثالثا: مجتمع وعينة الدراسة:

1/ حجم مجتمع الدراسة و كيفية الاختيار.

تناولت هذه الدراسة انعكاسات التمر الوظيفي على أداء العامل في المؤسسة وتم أخذ مطاحن الزيبان القنطرة بسكرة نموذجا لذلك ، وبعد اتصالات متكررة بالمؤسسة المعنية بالدراسة الميدانية حيث تم التعامل مع مدير المجمع أي تم عرض موضوع الدراسة عليه وشرح أهداف هذه الدراسة وتم تزويدنا بالإحصائيات اللازمة التي سوف نعتمدها في الجانب الميداني في هذه الدراسة وحسب هذا المجمع يقدر مجموع الموظفين الدائمين ب 206 موظف وهذا حسب إحصائيات الشهر فيفري 2024.

وحسب ذات المصدر فقدر المجمع الكلي للبحث ب 206 بحيث كان حجم العينة يقدر ب 30% وبما أن هذه الدراسة تهدف إلى معرفة انعكاسات التمر الوظيفي على أداء العامل في المؤسسة فإن هذه الدراسة ستعتمد على عينة عشوائية بسيطة وتم توزيع أداة جمع المعلومات (الاستبيان) على هذه الفئة.

وتعرف العينة العشوائية البسيطة : هذا النوع من العينات يعطي الباحث فرصة متساوية لكل فرد من أفراد المجتمع بأن يكون ضمن العينة المختارة ، و يكون هذا النوع من العينات مفيد و مؤثر عندما يكون هناك تجانس وصفات مشتركة بين جميع أفراد المجتمع الأصلي المعني بالدراسة.²

¹ محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب للنشر و التوزيع، الطبعة الثانية، صنعاء، 2015، ص46.

² عامر ابراهيم قنديلجي ، منهجية البحث العلمي، دار اليازوري للنشر و التوزيع، د س ن ،ص141.

تم اختيار العينة العشوائية البسيطة لهذه الدراسة لأن مجتمع البحث معلوم و متجانس قدر مجتمع البحث الكلي ب 206, حيث تم استخدام القصاصات و توزيعها على هذه الفئة.

$$\frac{30 \times 206}{100} = 61.8 \approx 62$$

_ حجم العينة 30%.

تم اختيار العينة بالطريقة التالية:

تم وضع قائمة بالأرقام لعدد العمال الإجمالي و هو 206 في قصاصات صغيرة تم سحب (62) قصاصة منها.

تم وصف الظاهرة المدروسة انعكاس التتمير الوظيفي على أداء العامل في المؤسسة وفهمها نظريا وذلك بتحديد الإشكالية و طرح تساؤلات الدراسة و ابعادها و كذلك الانتقال إلى الجانب الميداني واختيار مجتمع البحث و المرور بهاته المراحل التالية:

_ وصف الظاهرة انطلاقا من الإشكالية و التساؤلات .

_ ثم الجانب الميداني و ما يتصف به من تحليل و تفسير للنتائج التي تم الوصول إليها.

رابعا : أدوات جمع البيانات:

إن استعمال منهج معين في أي بحث يتطلب من الباحث الاستعانة بأدوات ووسائل مساعدة تمكنه من الوصول إلى المعلومات اللازمة والتي يستطيع بواسطتها معرفة واقع وميدان الدراسة الاعتماد على الأدوات المنهجية التالية:

1/ الملاحظة:

لا شك أن استخدام الملاحظة البسيطة في كثيرا من الدراسات السوسولوجية مهم جدا خاصة عندما يتعلق الأمر بالدراسات الاستطلاعية لجمع البيانات الأولية عن الظاهرة المدروسة وبما أن الملاحظة البسيطة لها أسلوبان الملاحظة بالمشاركة وبدون مشاركة وتعرف الملاحظة ب: فعل فحص الظاهرة بكل إهتمام وعناية. وتكمن أهمية الملاحظة : كل علم هو بالضرورة موجه نحو التحقق من فرضياته في الواقع لذلك تأتي

ملاحظة الواقع في مركز اهتمام الطريقة العلمية. إكتفاء الملاحظة بالنظر إلى الأشخاص أو الأشياء دون مراعاة مدى تطابقها مع التجربة الحقيقية هو من دون شك مخالفة للروح العلمية.¹

لقد تم الاعتماد على الملاحظة بدون مشاركة كأداة لجمع البيانات وذلك من خلال التواجد المتكرر بالمجمع والتعامل الدوري مع أغلب موظفي هذه المؤسسة ، و تم الاستعانة بالملاحظة من خلال زيارة استطلاعية لميدان الدراسة و تم من خلالها:

_ تركيز على سلوكيات الموظفين و طريقة إنجازهم لعملهم و طريقة تحاورهم مع بعضهم البعض و كيف يتم تعرض الموظفين لنقد المتكرر لأعمالهم من طرف رئيس قسم الإدارة.

_ تم ملاحظة تردد العمال لقيامهم بأعمالهم المطلوبة و عدم الحرية في ذلك.

2/ الاستبيان: يعتبر الاستبيان أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات و المعلومات من مصدرها ، كما يعتبر الاستبيان استنطاق الناس المستهدفين بالبحث من أجل الحصول على إجاباتهم عن الموضوع و التي يتوقع الباحث أنها مفيدة لبحثه و تساعده بالتالي على اختبار فرضياته.²

لقد تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات في هذه الظاهرة و قبل ضبطها بصفة نهائية تم القيام بتصميم استمارة بحث تجريبية وتم تعديلها عن طريق توضيحها وتبسيطها أكثر لتكون في متناول المبحوث ، وبعد إجراء التعديلات اللازمة تم تقسيم الاستمارة إلى محاور وأجزاء كالتالي:

- المحور الأول : تضمن البيانات الشخصية والوظيفية .
- المحور الثاني : تضمن أبعاد الاستبيان التسلط الوظيفي ، الاستخفاف النفسي ، والنقد السلبي المستمر.

الجزء الأول من الاستمارة:

عبارة عن مجموعة من الأسئلة يصل عددها إلى ستة 06 تور في مجملها حول البيانات العامة الخاصة بالمبحوث والتمثلة في السن والجنس والمستوى التعليمي والدرجة الوظيفية وطبيعة عقد العمل والأقدمية في العمل وهي معلومات تهدف إلى تحديد المواصفات العامة لمجتمع البحث.

الجزء الثاني من الاستمارة : يتضمن ثلاث محاور مرتبطة بإشكالية الدراسة.

¹_موريس أنجلس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات علمية، دار القصبه للنشر، الطبعة الثانية، الجزائر، 2004، ص 32.

²_عبد الغني عماد، منهجية البحث في علم الاجتماع الإشكاليات، التقنيات، المقاربات، دار الطليعة للطباعة و النشر،بيروت،2007،ص62.

• المحور الأول:

يخص التسلط الوظيفي وكيف ينعكس على أداء العامل في المؤسسة وتضمن هذا المحور 07 أسئلة مغلقة تتضمن خيارات محددة مرتبطة بمؤشرات ميدانية للمحور حيث يختار المبحوث الإجابة المناسبة.

• المحور الثاني:

يتعلق بالاستخفاف النفسي وكيف ينعكس على أداء العامل في المؤسسة وتضمن هذا المحور 07 أسئلة مغلقة حيث يختار المبحوث الإجابة المناسبة له.

• المحور الثالث:

يخص النقد السلبي المستمر وكيف ينعكس على أداء العامل في المؤسسة وتضمن 07 أسئلة مغلقة حيث يختار المبحوث الإجابة المناسبة له، حيث أردنا من خلال هذا العدد من الأسئلة تغطي جميع جوانب الموضوع المحدد في المحاور للوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية تفيد موضوعنا.

جدول رقم 2 يوضح الإستمارات الموزعة:

الاستمارات	الموزعة	المسترجعة	الملغية
عدد الاستمارات	62	58	4
النسبة المئوية	% 100	% 92	% 8

من إعداد مجموعة البحث .

للتحقيق من صحة الاستمارة تم عرضها على مجموعة من المحكمين وذلك بتاريخ 28 فيفري والأساتذة المشرفين على تحكيم الاستمارة كالتالي أستاذة بوزيد سليمة وأستاذة بشقة سميرة و الأستاذ بوغديري كمال واسترجاعها بتاريخ 07 مارس ثم تم العودة للأستاذة المشرفة ووضح الملاحظات الأخيرة و من ثم تم توزيع الاستمارة يوم 10 مارس على موظفي مجمع مطاحن الزيبان القنطرة وتم منحهم مدة للإجابة عن الاستمارة.

3/ المقابلة : هي محادثة في حدود غرض البحث تستهدف جمع حقائق للاستفادة من هذه الحقائق في توجيه البحث و تتميز المقابلة في مشاركة أسلوب المحادثة أو الحوار و هناك نبرات الصوت و تعبيرات

الوجه و نظرات العين و الايماءات الحركية التي تساعد الباحث في معرفة شخصية الشخص الذي يقابله و كذلك ردة فعله من الأسئلة المطروحة.¹

تم الإستعانة بالمقابلة كأداة جمع معلومات حول الظاهرة التتمر في بيئة العمل، حيث أجريت سلسلة من المقابلات و هي كالتالي:

المقابلة رقم (01): كانت مع رئيس المجمع الصناعي و التجاري مطاحن الزيبان القنطرة بتاريخ

07 مارس 2024 ، حيث بدأ اللقاء على الساعة 08:00 إلى 09:00 أخذت الموافقة منه لإجراء البحث الميداني .

المقابلة رقم (02) : تمت مع رئيس قسم الإدارة في 10 مارس 2024 كانت على الساعة 08 صباحا حيث قام بتزويدنا بمعلومات حول المؤسسة و تحدثنا مطولا على نظام سير المؤسسة.

خامسا : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

بعد جمع مختلف المعلومات الميدانية عن طريق الاستبيان . اعتمدنا الأسلوب الكمي الذي يتناسب مع الدراسة و متغيراتها و الذي يمكننا من معالجة مختلف البيانات , و هذا بالاعتماد على برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss و قد قمنا بمعالجة البيانات وفق الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع مقياس "ليكرت الثلاثي" و المتمثلة في ما يلي:

_ حساب التكرارات و النسب المئوية لكل استجابة عن عبارات الاستبيان (موافق 'معارض 'محايد).

_ حساب المتوسطات الحسابية لكل عبارة من الأبعاد الثلاثة الاستبيان (21 عبارة).

و المتوسطات الحسابية لكل بعد بشكل عام (التسلط الوظيفي, الاستخفاف النفسي, و النقد السلبي المستمر)

_ حساب الانحرافات المعيارية.

- اختبار t العبارات الاستبيان.

_ تحديد الاتجاهات العينة نحو كل عبارة في الأبعاد و نحو الاتجاه العام لكل بعد.

-الاعتماد على الجداول البسيطة في تبويب البيانات بالإضافة إلى الجداول المتقاطعة .

¹ _ سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، 2019، ص156.

خلاصة الفصل الرابع :

إن ما جاء به فصل الإجراءات المنهجية يتضمن أساسا الطريقة المنهجية لسير العمل الميداني لموضوع الدراسة و الخطوات التي مر بها ابتداءا من اختيار المنهج الوصفي لطبيعة الدراسة, وكما تم في هذا الفصل تحديد مجالات الدراسة من المجال المكاني و الزماني و البشري و كذلك اختيار عينة الدراسة بالإضافة إلى الأدوات التي استخدمت في جمع البيانات المكونة من الإستبيان و الملاحظة و المقابلة و كذلك تطرقنا إلى أدوات و الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة و المتمثلة في التكرار و النسب المئوية.

الفصل الخامس:

عرض و تحليل و تفسير نتائج

تمهيد:

أولاً: عرض و تحليل مضامين الإستهبان:

المحور الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين

المحور الثاني: عرض و تحليل أبعاد الإستهبان

ثانياً: عرض نتائج الدراسة:

عرض نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات:

مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

والنظريات:

خلاصة الفصل:

تمهيد:

يكتسي الجانب الميداني في الدراسة أهمية كبيرة، فالدراسات السوسولوجية لا تقتصر على الجوانب النظرية بل لابد من تدعيمها بإطار تطبيقي يتمثل في جمع كمية كبيرة من المعطيات والمعلومات والبيانات الميدانية، هذه البيانات يتم تفرغها ثم تفسيرها وتحليلها بغرض الوصول الى جملة من النتائج التي تعبر عن تساؤلات وأبعاد الدراسة ، وهذا ما سيتم القيام به في الفصل الأتي.

أولاً: عرض وتحليل مضامين الإستبيان:

1/ المحور الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين:

تعد البيانات الشخصية والوظيفية مصدرا قيمة للمعلومات التي يمكن إستخدامها في تحليل العلاقات والتوجهات والظواهر المختلفة، بإستخدام البيانات الشخصية يمكن للباحث فهم سلوك الأفراد وإستجاباتهم وإحتياجاتهم في سياق الدراسة.

📊 **الجدول رقم 03: يُبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:**

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	33	56.9%
أنثى	25	43.1%
المجموع	58	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على السؤال رقم 01 من الإستبيان.

تستخلص من الجدول و رقم(03) ان معظم افراد العينة الدراسة % 56.9 هم من فئة الذكور، وبحث هذه الفئة غلبت على نسبة الاناث والذي تقدر ب% 43.1 مما يعكس ظاهرة استحواذ الذكور على العمل بهذه المؤسسة لقدتهم على تحمل ظروف العمل التي تتطلب جهدا عضليا، كما يمكن تفسير تراجع نسبة عمل الاناث بهذه المؤسسة بسبب الانتقال والاهتمام بالأسرة في بعض أحيان قد تكون لهم عائق في أداء مهامهم.وكذلك ان عمل المرأة يحتاج الى جهد فكري لذا وضعها في مكان المناسب.

الجدول رقم 04: يُبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن:

السن	التكرار	النسبة
أقل من 29 سنة	11	19%
من 30 سنة الى 40 سنة	28	48,3%
من 40 سنة الى 50 سنة	08	13,8%
من 51 سنة فأكثر	11	19%
المجموع	58	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على السؤال رقم 02 من الإستبيان.

يتضح من خلال الجدول أعلاه رقم 4 تباين من فئة الى أخرى بحيث نجد ان فئة(30الى40) سنة هي اعلى نسبة وتقدر ب % 48.3 ما يجعلنا نفسر ذلك بان اغلبية الإطارات في المؤسسة محل الدراسة هم فئة الشباب مما يعطي ميزة للمؤسسة و تمنحها طاقة متجددة متمثلة في فئة الشباب التي تتميز بالخبرة في العمل اما فئة العمرية (اقل من 29سنة) وفئة (51 سنة فأكثر) فتحمل نفس النسبة 19% وهي نسبة ضعيفة مقارنة نسبة فئة (من 30 الى 40 سنة) ويرجع الامر في فئة (51سنة فأكثر) الى احالتهم في التقاعد. في حين نفسر تراجع نسبة الفئة العمرية من(40 الى 50سنة)هي اقل نسبة في توزيع افراد العينة والتي قدرت ب % 13.8.

الجدول رقم 05: يُبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ابتدائي	00	00%
متوسط	04	6,9%
ثانوي	21	36,2%
جامعي	24	41,4%
تكوين مهني	09	15,5%
المجموع	58	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على السؤال رقم 03 من الإستبيان.

نستخلص من الجدول رقم 5 أعلاه ان إدارة المؤسسة تعتمد على التوظيف عمال حاصلين على الشهادات الجامعية بنسبة اعلى وبلغت هذه النسبة % 41.4 لاستفادة من قدراتهم العلمية، بعدما تأتي فئة المستوى الثانوي والتي قدرت بنسبة 36.2 ويمكن تفسيره ان عمال الأكبر سن قد تم توظيفهم منذ مدة وهذا لانهم يمتلكون الخبرة في العمل ، ثم تأتي فئة عمال حاصلين على شهادات التكوين المهني قدرت بنسبة % 15.5 أيضا نلاحظ وجود ب% 6.9 ونلاحظ كذلك عدم وجود عمال طور الابتدائي في هذه المؤسسة

الجدول رقم 06: يُبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الدرجة الوظيفية:

الدرجة الوظيفية	التكرار	النسبة
إطار	20	34,5%
عون تحكم	17	29,3%
عون تنفيذ	21	36,2%
المجموع	58	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على السؤال رقم 05 من الإستبيان.

نستخلص ان الجدول رقم 06 ان اغلبية افراد العينة في إدارة مؤسسة مركب الصناعي و التجاري لمطاحن الزيبان بالقنطرة هم عمال التنفيذ وحيث قدرت نسبة عالية وبلغت نسبتهم ب% 36.2 ويمكن تفسير هذا ان نوع الوظائف المتوفرة في هذه المؤسسة يتطلب وجود اغلبية هذا المستوى الوظيفي للقيام بعملية الإنتاج، ثم تليها اقل فئة الإطارات قدرت ب% 34.5 وعمال تحكم ب% 29.3.

الجدول رقم 07: يُبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل:

النسبة	التكرار	عدد سنوات الأقدمية
17,2%	10	أقل من 05 سنوات
43,1%	25	من 05 الى أقل من 10 سنوات
15,5%	09	من 10 الى أقل من 15 سنة
24,1%	14	من 15 سنة فما فوق
100%	58	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على السؤال رقم 04 من الإستبيان.

يوضح الجدول رقم 07 ان المؤسسة لديها اكبر نسبة من العمال الذين لديهم اقدمية في العمل من 5 الى اقل من 10 سنوات وقد قدرت بنسبة % 43.1 ويمكن تفسير هذا ان مؤسسة مركب الصناعي والتجاري لمطاحن الزيبان بقنطرة بالرغم من سياستها الانها لاتهتمل العمال الذين لديهم اقدمية في العمل والأكثر خبرة في العمل ، ثم تليها فئة من 15 سنة فما فوق بنسبة % 24.1، اما فئة اقل من 5 سنوات ومن 10 الى اقل من 15 سنة فما فوق بنسب % 17.2 و % 15.5 بحيث نلاحظ هناك تقارب فئات.

المحور الثاني: عرض وتحليل أبعاد الإستبيان

ويتضمن المحور الثاني نتائج الاستبيان المتعلقة بعبارات الابعاد الثلاثة السلط الوظيفي ,الاستخفاف النفسي النقدي, البلبي المستمر ,وبحيث يتضمن كل محور لهذه الابعاد 7 عبارات ، ويخار المبحوث درجة الاستجابة موافق ,محايد، معارض .

- ولحساب المتوسط الحسابي نقوم بإعطاء كل استجابة درجة وهذا ماسيوضحه الجدول التالي :

الإستجابة	موافق	محايد	معارض
الدرجة	3	2	1

الجدول رقم 08: "درجات الإستجابة لدى عينة الدراسة".

▪ ولتحديد إتجاه العينة نحو كل عبارة والى كل محور كذلك:

$$\frac{2}{3} = \frac{\text{أكبر درجة} - \text{أقل درجة}}{\text{عدد البدائل}} = \frac{3-1}{3} = 0.66$$

أي أننا في كل مرة نضيف قيمة 0,66، كما يلي:

الجدول رقم 09: "تصنيف المقياس الثلاثي الى فئات"

الإتجاه	موافق	محايد	معارض
الفئة	2.34 - 3	1.67 - 2.33	1 - 1.66

الجدول رقم 10: عرض وتحليل عبارات البعد الأول (التسلط الوظيفي):

رتبة العبارة	إتجاه العينة	T Test	النسبة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض	محايد	موافق	رقم ومحتوى العبارة
						التكرار	التكرار	التكرار	
						النسبة	النسبة	النسبة	
1	موافق	4,870	82,66%	0,755	2,48	09 15,5%	12 20,7%	37 63,8%	1/ تشعر بخضوعك لرقابة شديدة ودقيقة من قبل الإدارة
6	محايد	0,760	69,66%	0,864	2,09	19 32,8%	15 25,9%	24 41,4%	2/ تلاحظ أنه يتعمد تكليفك بمهام تفوق قدراتك البدنية والنفسية

3	محايد	1,351	72%	0,875	2,16	18 31%	13 22,4%	27 46,6%	3 / تشعر بعدم العدالة في توزيع المهام مقارنة بزملائك
4	محايد	1,293	72%	0,914	2,16	20 34,5%	09 15,5%	29 50%	4 / تكلف بمهام عمل في فترة زمنية قصيرة لا تكفي للأداء
2	موافق	4,058	81,66%	0,841	2,45	13 22,4%	06 10,3%	39 67,2%	5 / تكلف بمهام خارج أوقات عمك الرسمية
5	محايد	1,154	70,66%	0,796	2,12	15 25,9%	21 36,2%	22 37,9%	6 / تحجب عنك معلومات ضرورية مطلوبة لأداء العمل
7	معارض	-3,160	54,66%	0,873	1,64	36 62,1%	07 12,1%	15 25,9%	7 / تواجه ضغط بعدم المطالبة بشيء لديك حق فيه مثل (العطل الإعتيادية أو بحكم الظروف العائلية الطارئة أو الإجازات المرضية)
		محايد	71,90%	0,845	2,16	58 100%			(المجموع / الدرجة الكلية) للبعد

تشير نتائج الجدول رقم (10) المتضمن لعبارات البعد الأول "التسلط الوظيفي" أن العبارة الأولى (01) أخذت "المرتبة الأولى" بأعلى متوسط حسابي بلغ (2,48)، وبالتالي جاء اتجاه العينة "موافق" لمحتوى العبارة بنسبة مئوية بلغت (82,66%). تليها في "المرتبة الثانية" العبارة الخامسة (05) بمتوسط حسابي بلغ (2,45) وكذلك إتجاه العينة "موافق" لمحتواها بنسبة مئوية بلغت (81,66%).

أما العبارات التي إحتلت "المرتبة الثالثة" و"الرابعة" و"الخامسة" هي العبارات رقم (03) و(04) و(06) على التوالي، بمتوسطات حسابية ونسبة مئوية كذلك على التوالي بلغت (2,16%/72%)، و(2,16%/72%) أيضاً، و(2,12%/70,66%) وبالتالي إتجاه أفراد العينة نحو هذه العبارات جاء "محايد".

فيما يخص العبارة التي إحتلت المرتبة "السادسة" هي العبارة رقم (02) بمتوسط حسابي بلغ (2,09)، وجاء إتجاه العينة نحو ما تضمنته العبارة "محايد" كذلك بنسبة مئوية بلغت (69,66%).

أما المرتبة السابعة فهي العبارة رقم (07) والتي جاء إتجاه العينة نحو محتواها "معارض" بأضعف متوسط حسابي ضمن عبارات البعد وقد بلغ (1,64) ونسبة مئوية قدرت بـ (54,66%).

■ وإتضح في الأخير من خلال بيانات الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام للبعد "التسلط الوظيفي" بلغ (2,16)، وجاء إتجاه العينة نحو عباراته السبع (من 01 الى 07) "محايد" بنسبة مئوية بلغت (71,90%).

■ اما الترتبة السابعة فهي عبارة رقم 7 والتي جاء اتجاه العينة بمعارض و بلغ متوسط المباني ب(1,64) بأضعف متوسط ونسبة المئوية قدرت بـ % 54,66

ومن خلال النتائج النهائية الواردة في الجدول رقم10 بين المتوسط الحسابي الإجمالي الذي بلغ 2,16 وهي اصغر نسبة بدرجة محايد % 71,90 .

مما يعني ان بعد التسلط الوظيفي داخل المؤسسة بالنسبة الافراد لعينة الدراسة ، ويمكن تفسير ذلك سيرورة العمل في المؤسسة والتي تتضمن معاملة حسنة وتوفير جو مناسب للعمل لتحقيق اخلاقيات المهنية

الجدول رقم11: عرض وتحليل عبارات البعد الثاني (الإستخفاف النفسي):

رتبة العبارة	إتجاه العينة	T Test	النسبة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض	محايد	موافق	رقم ومحتوى العبارة
						التكرار	التكرار	التكرار	
						النسبة	النسبة	النسبة	
5	محايد	1	70%	0,788	2,10	15 25,9%	22 37,9%	21 36,2%	8 / تؤدي مهام أو أعمال أقل من مستواك وقدراتك

3	موافق	5,952	86,33%	0,750	2,59	09 15,5%	06 10,3%	43 74,1%	9/ يتغاضى مسؤولك على مدحك أمام زملائك
2	موافق	12,065	93,66%	0,512	2,81	03 05,2%	05 08,6%	50 86,2%	10/ تواجه إهمال وتجاهل وعدم إهتمام واضح بالتحفيز مهما كان نوعه
7	محايد	-3,025	55,66%	0,825	1,67	32 55,2%	13 22,4%	13 22,4%	11/ تلاحظ أن هناك تحيز وتمييز من طرف الإدارة في التعامل معك
1	موافق	15,016	95,33%	0,437	2,86	02 03,4%	04 06,9%	52 89,7%	12/ لا يسمح لك بالمشاركة في الإجتماعات الهامة وإتخاذ القرارات
4	موافق	5,237	84,33%	0,777	2,53	10 17,2%	07 12,1%	41 70,7%	13/ لا يسمح لك بالمبادرة والإبداع
6	محايد	-1,097	63,33%	0,718	1,90	18 31%	28 48,3%	12 20,7%	14/ تعاني من تدخلات متعمدة في خصوصياتك وحياتك الشخصية
		موافق	78,38%	0,686	2,35			58 100%	(المجموع / الدرجة الكلية) للبعد

توضح نتائج الجدول رقم (11) المتضمن لعبارات البعد الثاني "الإستخفاف النفسي" أن العبارة رقم (12) إحتلت "المرتبة الأولى" بأعلى متوسط حسابي بلغ (2,86) ونسبة مئوية مرتفعة بلغت (95,33%)، تليها في "المرتبة الثانية" العبارة رقم (10) بمتوسط حسابي بلغ (2,81) ونسبة مئوية بلغت (93,66%)، ومنه جاء إتجاه أفراد العينة نحو هاتين العبارتين "موافق".

أما "المرتبة الثالثة" و"المرتبة الرابعة" و"المرتبة الخامسة" فتمثلت في العبارة (09) والعبارة (13) والعبارة (08) بمتوسطات حسابية ونسب مئوية بلغت على التوالي (2,59/86,33%) و (2,53/84,33%) و(2,10/70%)، ومنه جاءت إتجاهات العينة نحو هذه العبارات "موافق" للعبارتين (09 و13) و"محايد" للعبارة (08).

فيما يخص "المرتبة السادسة" فقد إحتلتها العبارة رقم (14) بمتوسط حسابي بلغ (1,90) ومنه إتجاه العينة نحو محتوى العبارة "محايد" بنسبة (63,33%).

أما "المرتبة السابعة" والأخيرة فتمثلت في العبارة رقم (11) والتي جاء إتجاه العينة نحوها "محايد" كذلك بمتوسط حسابي بلغ (1,67) ونسبة مئوية قدرت بـ (55,66%).

■ ومن خلال جملة ذلك تبين أن المتوسط الحسابي العام للبعد "الإستخفاف النفسي" بعباراته السبع (من 08 الى 14) بلغ (2,35)، وبالتالي إتجاه العينة نحو محتوى عبارات هذا البعد جاء "موافق" بنسبة مئوية بلغت (78,38%).

يبين المتوسط للحسابي لعام والذي بلغت نسبته 2,35 كاعلى نسبة بدرجة موافق ، ويمكن تفسير ذلك بتقشي سلوك الاستخفاف كنوع من أنواع التتمر الوظيفي والذي غالبا من ينعكس سلبا على أداء العامل داخل المؤسسة

الجدول رقم 12: عرض وتحليل عبارات البعد الثالث (النقد السلبي المستمر):

رتبة العبارة	إتجاه العينة	T Test	النسبة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض	محايد	موافق	رقم ومحتوى العبارة
						التكرار	التكرار	التكرار	
						النسبة	النسبة	النسبة	
3	موافق	3,236	78,66%	0,852	2,36	14 24,1%	09 15,5%	35 60,3%	15 / تشعر أن هنالك تصيد للأخطاء في أداءك للعمل من قبل مشرفك
7	معارض	-3,807	53,33%	0,793	1,60	34 58,6%	13 22,4%	11 19%	16 / تتعرض للصراخ من قبل مشرفك أثناء العمل بدون مبرر واضح
6	محايد	-2,088	59,33%	0,817	1,78	27 46,6%	17 29,3%	14 24,1%	17 / تعتقد أن النقد المستمر لأداءك هو ظلم مقصود من قبل المشرف

5	محايد	-1,069	62,66%	0,860	1,88	25 43,1%	15 25,9%	18 31%	18 / تشعُر بالضغط الشديد نتيجة تعرضك لأسلوب حاد
4	محايد	0,903	70%	0,872	2,10	19 32,8%	14 24,1%	25 43,1%	19 / تتعرض للوم والعتاب على أخطاء الآخرين
1	موافق	3,814	81%	0,861	2,43	14 24,1%	05 08,6%	39 67,2%	20 / سبق وقام مسؤولك بتذكيرك بأخطائك الماضية
2	موافق	3,908	81%	0,840	2,43	13 22,4%	07 12,1%	38 65,5%	21 / تعتقد عادة أنه لا يقيم أدائك بعقلانية
		محايد	69,43%	0,842	2,08	58 100%			(المجموع / الدرجة الكلية) للبعد

يتضح من خلال بيانات ومعطيات الجدول رقم (12) المتضمن لعبارات البعد الثالث "النقد السلبي المستمر" أن العبارة رقم (20) إحتلت "المرتبة الأولى" بأعلى متوسط حسابي بلغ (2,43) ونسبة مئوية بلغت (81%)، تليها

في "المرتبة الثانية" العبارة رقم (21) بمتوسط حسابي بلغ أيضا (2,43) ونسبة مئوية (81%)، ومنه جاء إتجاه أفراد العينة نحو هاتين العبارتين "موافق".

أما "المرتبة الثالثة" و"المرتبة الرابعة" و"المرتبة الخامسة" فتمثلت في العبارات (15) و(19) و (18) بمتوسطات حسابية ونسب مئوية بلغت على التوالي (2,36/78,66%) و(2,10/70%) و(1,88/62,66%)، ومنه جاءت إتجاهات العينة نحو هذه العبارات "موافق" للعبارة (15) و"محايد" للعبارتين (19 و 18).

فيما يخص "المرتبة السادسة" فقد إحتلتها العبارة رقم (17) بمتوسط حسابي بلغ (1,78) ومنه إتجاه العينة نحو محتوى العبارة "محايد" بنسبة (59,33%).

أما "المرتبة السابعة" والأخيرة فتمثلت في العبارة رقم (16) والتي جاء إتجاه العينة نحوها "معارض" بمتوسط حسابي بلغ (1,60) ونسبة مئوية قدرت بـ (53,33%).

- إتضح في الأخير أن المتوسط الحسابي العام للبعد "النقد السلبي المستمر" بعباراته السبع (من 15 الى 21) بلغ (2,08)، ومنه تبين أن إتجاه العينة نحو محتوى عبارات هذا البعد جاء "محايد" بنسبة مئوية بلغت (69,43%).
- بين المتوسط الحسابي العام للبعد النقد السلبي المستمر انه بلغت نسبة 2.08 كأصغر نسبة بدرجة محايد بنسبة مئوية قدرت بـ 69,40 % ، ويمكن تفسير ذلك من خلال معاناة العمال من ظاهرة النقد السلبي المستمر داخل المؤسسة وقد يؤدي الى ضعف الأداء الوظيفي و بالتالي ضعف الإنتاج .

علاقة أبعاد الإستبيان بمتغيري "الجنس والدرجة الوظيفية":

1/ البعد الأول:

الجدول رقم 13: علاقة البعد الأول (التسلط الوظيفي) بمتغير الجنس:

رقم العبارة	موافق		محايد		معارض	
	ذكر (التكرار)	أنثى (التكرار)	ذكر (التكرار)	أنثى (التكرار)	ذكر (التكرار)	أنثى (التكرار)
01	19	18	07	05	07	02
02	15	09	08	07	10	09
03	17	10	07	06	09	09
04	18	11	07	02	08	12
05	28	11	04	02	01	12
06	14	08	12	09	07	08
07	08	07	05	02	20	16

يتبين من خلال بيانات الجدول رقم (13) المتضمن لعلاقة التسلط الوظيفي بمتغير الجنس أن فئة الذكور هي الفئة الأكثر التي وافقت على عبارات البعد مقارنة بفئة الإناث، وبالتالي أبان العاملين الذكور بالمؤسسة أنهم الفئة الأكثر عرضة للتسلط الوظيفي بالمقارنة مع العاملات.

الجدول رقم 14: علاقة البعد الأول (التسلط الوظيفي) بمتغير الدرجة الوظيفية:

معارض			محايد			موافق			رقم العبارة
عمال التنفيذ (التكرار)	عمال التحكم (التكرار)	الإطارات (التكرار)	عمال التنفيذ (التكرار)	عمال التحكم (التكرار)	الإطارات (التكرار)	عمال التنفيذ (التكرار)	عمال التحكم (التكرار)	الإطارات (التكرار)	
03	01	05	03	03	06	15	13	09	01
08	01	10	07	06	02	06	10	08	02
09	04	05	07	04	02	05	09	13	03
11	04	05	04	02	03	06	11	12	04
08	00	05	01	04	01	12	13	14	05
05	02	08	08	06	07	08	09	05	06
15	09	12	03	02	02	03	06	06	07

تشير معطيات الجدول رقم 14 أعلاه المتضمن لعلاقة بعد التسلط الوظيفي بمتغير الدرجة الوظيفية أن الأعداد متقاربة فيما يخص موافقة العاملين على عبارات البعد، بحيث يتبين أن العمال بمختلف درجاتهم الوظيفية الثلاث (الإطارات، عمال التحكم، عمال التنفيذ) كلهم تعرضوا لأحد أشكال التسلط الوظيفي.

2/ البعد الثاني:

الجدول رقم 15: علاقة البعد الثاني (الإستخفاف النفسي) بمتغير الجنس:

معارض		محايد		موافق		رقم العبارة
أنثى (التكرار)	ذكر (التكرار)	أنثى (التكرار)	ذكر (التكرار)	أنثى (التكرار)	ذكر (التكرار)	
07	08	11	11	07	14	08
04	05	02	04	19	24	09

01	02	04	01	20	30	10
16	16	05	08	04	09	11
01	01	02	02	20	30	12
05	05	02	05	18	23	13
07	11	12	16	06	06	14

من الملاحظ من الجدول رقم (15) المتضمن لعلاقة الإستخفاف الوظيفي بمتغير الجنس أن الذكور كذلك هنا هم الفئة الأكثر موافقة لعبارات البعد، لكن بالرجوع الى توزيع أفراد العينة حسب الجنس في الجدول (01) والذي يتبين فيه غلبة جنس الذكور على الإناث في عينة الدراسة.

يتضح أن درجة الموافقة على عبارات الإستخفاف النفسي متقاربة جدا بين الجنسين بالمقارنة مع العدد الإجمالي، ومنه يتضح أن كلا الجنسين من العمال بالمركب يعاونون من الإهمال وضعف الإهتمام والتأثير بشكل سلبي على الجانب النفسي لهم مما يعد شكلا من أشكال التنمر.

الجدول رقم 16: علاقة البعد الثاني (الإستخفاف النفسي) بمتغير الدرجة الوظيفية:

رقم العبارة	موافق			محايد			معارض		
	الإطارات (التكرار)	عمال التحكم (التكرار)	عمال التنفيذ (التكرار)	الإطارات (التكرار)	عمال التحكم (التكرار)	عمال التنفيذ (التكرار)	الإطارات (التكرار)	عمال التحكم (التكرار)	عمال التنفيذ (التكرار)
08	08	07	06	03	08	11	09	02	04
09	11	16	16	04	01	01	05	00	04
10	18	15	17	02	01	02	00	01	02
11	04	06	03	05	05	03	11	06	15
12	16	16	20	02	01	01	02	00	00
13	13	13	15	03	02	02	04	02	04
14	02	06	04	07	09	12	11	02	05

حسب الجدول رقم 16 أعلاه الذي يحتوي على بيانات تدل على علاقة الإستخفاف النفسي بالدرجة الوظيفية نستنتج أن عمال التنفيذ وعمال التحكم هم الفئات الأكثر موافقة نسبيا بالمقارنة مع فئة الإطارات على أنه هناك أشكال للإستخفاف النفسي بيئة العمل، وبالأخص فئة عمال التنفيذ بحكم أنهم هم العمال المكلفين بالعملية الإنتاجية في أي هيكل تنظيمي والذين يحتكون أكثر بالعمال زملائهم والمسؤولين والمشرفين وبيئات العمل بالمقارنة مع فئة الإطارات وحتى فئة التحكم في بعض الأحيان.

3/ البعد الثالث:

الجدول رقم 17: علاقة البعد الثالث (النقد السلبي المستمر) بمتغير الجنس:

رقم العبارة	موافق		محايد		معارض	
	نكر (التكرار)	أثنى (التكرار)	نكر (التكرار)	أثنى (التكرار)	نكر (التكرار)	أثنى (التكرار)
15	21	14	06	03	06	08
16	07	04	06	07	20	14
17	10	04	09	08	14	13
18	10	18	10	05	13	12
19	15	10	08	06	10	09
20	23	16	03	02	07	07
21	22	16	03	04	08	05

يوضح الجدول رقم (17) المتضمن لعلاقة البعد الثالث "النقد السلبي المستمر" بمتغير الجنس أنه كذلك مثلما البعدين الأولين "التسلط الوظيفي والإستخفاف النفسي" وافق على عبارتهما الذكور أكثر من الإناث نجد هذا أيضا في هذا البعد، لكن تبقى الأرقام متقاربة نسبيا.

الجدول رقم 18: علاقة البعد الثالث (النقد السلبي المستمر) بمتغير الدرجة الوظيفية:

رقم العبارة	موافق			محايد			معارض		
	الإطارات (التكرار)	عمال التحكم (التكرار)	عمال التنفيذ (التكرار)	الإطارات (التكرار)	عمال التحكم (التكرار)	عمال التنفيذ (التكرار)	الإطارات (التكرار)	عمال التحكم (التكرار)	عمال التنفيذ (التكرار)
15	06	14	15	05	02	02	09	01	04
16	02	05	04	06	04	03	12	08	14
17	04	06	04	06	05	06	10	06	11
18	04	08	06	05	03	07	11	06	08
19	10	07	08	03	07	04	07	03	09
20	09	15	15	02	02	01	09	00	05
21	10	15	13	05	00	02	05	02	06

تشير بيانات الجدول رقم (18) في الأعلى المعنون بعلاقة النقد السلبي المستمر بمتغير الدرجة الوظيفية أن فئة الإطارات هي الفئة الأكثر معارضة لعبارات البعد، أي أن الإطارات بالمركب لا يتعرضون حسب تعبيرهم لأشكال النقد السلبي، ومنه يتضح أن مركزهم الوظيفي وطبيعة الوظائف التي يشغلونها تجعلهم بعيدين عن مظاهر النقد السلبي المستمر على عكس أعوان التحكم والتنفيذ.

ثانياً: عرض نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا حول موضوع "إنعكاسات التمر الوظيفي على أداء في المؤسسة" والذي إعتدنا فيه على التحقيق الميداني في "المركب التجاري والصناعي - مطاحن الزيبان، القنطرة-بسكرة"، وبعد جمع مختلف المعلومات والبيانات ذات الصلة بالموضوع وتفرغها، توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج وفقاً للتساؤلات التي إنطلقت منها والنظريات والدراسات السابقة المستند عليها، والتي يمكن عرضها كما يلي:

1/ عرض نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات:

التساؤل الفرعي الأول:

من خلال السؤال الفرعي الأول والذي مفاده: 'كيف ينعكس التسلط الوظيفي على أداء العاملين بالمركب التجاري والصناعي مطاحن الزيبان بقنطرة؟' إتضح ما يلي:

- أشارت بيانات الجدول رقم (10) أن غالبية العاملين محل الدراسة محايدون إتجاه العبارات المتضمنة للتسلط الوظيفي بالمؤسسة وذلك بمتوسط حسابي بلغ (2,16)، وبنسبة مئوية بلغت (71,90%).
- أتبتت النتائج وبنسب عالية أن العاملين بالمركب يشعرون بالخضوع لرقابة شديدة ودقيقة من قبل الإدارة، الى جانب أنهم يكلفون بمهام خارج أوقات عملهم، وهاذين مؤشرين على وجود نوع من التسلط الوظيفي في بيئة العمل مما يؤثر على أدائهم الوظيفي.
- كما أبانت النتائج على أن العاملين بالمركب محايدون إتجاه الشعور بعدم العدالة في توزيع المهام مقارنة بالزملاء، والتكليف بمهام عمل في فترة زمنية قصيرة لا تكفي لأدائها، وتعتمد التكليف بمهام تفوق القدرات البدنية والنفسية، وحجب معلومات ضرورية لأداء العمل، حيث أنهم لم يوافقوا على إثبات وجود ذلك كما أنهم في نفس الوقت لم يعارضوا وينفوا ذلك، لكن من خلال النسب نستنتج أنها قريبة الى إثبات وجود ذلك في بيئة العمل ووجود ضغوط ومشكلات وظيفية يعاني منه العاملين تتدرج ضمن التسلط الوظيفي وإن كانت بنسب غير مرتفعة.
- إتضح أن العاملين بالمركب لا يواجهون ضغط فيما يخص المطالبة بحقوق العمل والمتمثلة في (العطل الإعتيادية أو العطل بحكم الظروف العائلية الطارئة أو الإجازات المرضية)، ومنه يتبين أن إدارة المركب تهتم بهذا الجانب فإن إهمال هذا الجانب يؤثر على الأداء الوظيفي العام، ومنه نستنتج وجود إحترام لحقوق العمال الأساسية مما يساهم في شعورهم بالرضا وتحسين أدائهم.

التساؤل الفرعي الثاني:

تبين من خلال السؤال الفرعي الثاني والذي مفاده: 'كيف ينعكس الإستخفاف النفسي على أداء العاملين بالمركب التجاري والصناعي مطاحن الزيبان بقنطرة؟' ما يلي:

- أبان الجدول رقم (11) أن العاملين بالمركب يعانون من الإستخفاف النفسي وذلك بمتوسط حسابي عام بلغ (2,35) وبنسبة مئوية بلغت (78,38%).
- إتضح أن العاملين بالمركب لا يسمح لهم بالمشاركة في الإجتماعات الهامة وإتخاذ القرارات بنسبة مرتفعة، الى جانب إهمال وتجاهل وعدم الإهتمام بالتحفيز خاصة النفسي منه وذلك من خلال مظاهره كمدح العامل أمام زملائه والسماح له بالمبادرة والإبداع، ومنه فالإدارة هنا لا تعطي أهمية لهذا الجانب ولا تعتمد عليه بتاتا في عملية رفع دافعية العمال نحو عملهم، وبالتالي هذا الإهمال والإستخفاف النفسي يرجع الى الفكرة المرسخة في كون أن جملة الحوافز المعنوية والمجال النفسي للعاملين غير مهم في أداءهم الوظيفي، بحيث يركز غالبية المسؤولين والإداريون على التحفيز بشقه المادي فقط.
- كما تم التوصل الى أن العاملين محايدون إتجاه تأدية مهام أو أعمال أقل من مستواهم وقدراتهم، والمعاناة من التدخلات المتعمدة في خصوصياتهم وحياتهم الشخصية، كذلك محايدون إتجاه التمييز والتحيز من طرف الإدارة في التعاملات، كل هذه السلوكيات لم يتم نفي وجودها في المؤسسة كم لا يتم تأكيدها وجودها في نفس الوقت، فمن خلال الدردشات الجانبية مع العمال تم الإشارة بشكل غير مباشر الى وجودها وإن كانت بدرجات أقل نسبيا.

التساؤل الفرعي الثالث:

- إتضح من خلال السؤال الفرعي الثالث والذي مفاده: "كيف تنعكس مؤشرات النقد السلبي المستمر على أداء العاملين بالمركب التجاري والصناعي مطاحن الزيبان بقنطرة؟" ما يلي:
- يوضح جدول رقم 12 أن العاملون محايدون بشكل عام نحو النقد السلبي المستمر بالمركب الصناعي والتجاري، وذلك بمتوسط حسابي بلغ (2,08)، ونسبة مئوية بلغت (69,43%).
 - أشار العاملين أنهم يعانون بنسبة مرتفعة من تذكير المسؤولين لهم بأخطائهم الماضية، كما أبان غالبيتهم أن أدائهم لا يقيم بعقلانية وأن هناك نوعا ما تصيد لأخطائهم في مقبل المشرفين، وكل هذه المظاهر من مؤشرات النقد السلبي المستمر تخلق بيئة عمل سلبية ومتوترة لا تشجع على الأداء الجيد وتنقص من دافعية العاملين وحماسهم نحو عملهم.

■ في حين أكد العاملين على أنه لا يتعرضون أثناء العمل للصراخ من طرف المشرفين، بالإضافة الى حيادهم إتجاه النقد المستمر للأداءهم وحيادهم إتجاه التعرض للوم والعتاب والأساليب الحادة في التعامل، فبالتالي كلما كانت العلاقة بين الرئيس والمرؤوس وبين أطراف العمل علاقة قائمة على أسس الإحترام ومتحلية بالأخلاق المهنية وبعيدة عن مظاهر التتمر بالأخص للنقد السلبي المستمر لأداء العاملين كلما تحسن وكان له تأثير إيجابي عليه والعكس تماما.

2/ مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة والنظريات:

تطرقنا في الجانب النظري إلى مجموعة من الدراسات السابقة التي تشابهت وتقاطعت مع موضوع الدراسة الحالية، وإستنادا إلى ذلك سنحاول مناقشة ومقارنة نتائجها مع نتائج الدراسات السابقة، مع توظيف النظريات المفسرة للموضوع.

✚ في ضوء دراسة (عرين عدنان الشوابكة، 2019) والمعنونة بـ "أثر سلوكيات التتمر في مكان العمل على دوران العمل الطوعي؛ المناخ التنظيمي متغير معدل" تتفق مع دراستنا كونها توصلت إلى مثل ما توصلت إليه دراستنا الحالية في كون وجود مستوى مرتفع للمراقبة شديدة في بيئة العمل، حيث تبين العاملين يعانون من رقابة مفرطة التي قد تؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي، كون هذه الأخيرة تشعرهم بنوع من عدم الإحترام والتقدير وتندرج ضمن خانة التسلط الوظيفي الذي يعتبر من مظاهر التتمر، وكذلك تتفق دراستنا مع هذه الدراسة في تعرض العاملين للنقد السلبي المستمر من قبل المشرفين بحيث قدرت بنسبة 69.40%. فيرى أصحاب "النظرية الإنسانية" أن الرقابة يجب أن تكون موجهة لجماعات العمل الرسمية وغير الرسمية وأن تركز عملية رقابة العمال ضمن فرق العمل، بدلا من مراقبة العمال عبر تدرج مواقعهم في الهيكل التنظيمي ويجب أن يعتمد المشرف على الرقابة بالمشاركة، إضافة إلى الرقابة الذاتية التي يكون فيها العامل بعيدا عن تأثير المشرف وبهذا يتم إشباع حاجات العامل من الإحترام والتقدير وثبات الذات.

✚ في ضوء دراسة (محمد حمزة أمين عبد الله، 2020) والمعنونة بـ "التتمر في بيئة العمل والرغبة في الإنسحاب الوظيفي"، تم الإتفاق معها كذلك في إرتفاع مستوى الرقابة بشكل مزعج على العاملين، وقد إحتلت المرتبة الأولى ضمن العبارات في دراسته تماما مثلما إحتلت في دراستنا وبمتوسط حسابي مرتفع

وبحيث قدرت النسبة 82.66%. أما فيما يخص الاختلاف فتبين أن المسؤولين في ميدان دراسته "المصنع محل الدراسة" لا يهتم بحقوق العمال فيما يخص العطل والإجازات على عكس تماما مسؤول المركب الصناعي والتجاري محل دراستنا، وبشكل عام نتائج دراسته أبرزت إرتفاع الدرجة الكلية للتمتع في بيئة العمل، حيث جاءت درجات كل الأبعاد مرتفعة، وكذلك جاءت درجات كل العبارات المكونة للمقياس مرتفعة على عكس دراستنا الحالية التي جاءت عباراتها بين مرتفع ومنخفض ومتوسط.

في ضوء دراسة (حمدي أحمد عمر علي، وفاء محمد علي محمد، 2021)، والمعنونة بـ "التمتع في بيئة العمل والإنغماس الوظيفي"، تم الإتفاق معها في نتيجة كون وجود غياب للإهتمام بالجانب النفسي للعاملين من خلال صور المدح والثناء على العمال من طرف المسؤولين، فتؤكد الدراسة على إهماله بالرغم من أنه يعتبر من المعززات المعنوية في بيئة العمل والتي تدفع بالعاملين لتحقيق أهداف المؤسسة وأهدافهم معا وربما تكون لدى الكثيرين أقوى من المعززات المادية. إن عدم الإهتمام بالجانب النفسي للعاملين والإستخفاف به وبحيث قدرت نسبته بـ 78.38%، وذلك من خلال عدم إعطاء أهمية لتحفيز العمال بالأخص التحفيز المعنوي وعدم مدحهم والرفع من معنوياتهم وعدم إشراكهم في إتخاذ القرارات أو حتى صناعتها وكذلك عدم السماح لهم بالمبادرة والإبداع كلها تؤثر على أداءهم، وهذا ما تؤكدته "نظرية العقد" فترى أنه عندما يتم خرق العقد النفسي ينعكس ذلك في عدة آثار سلبية، ويعد التمتع الوظيفي هو أحد مظاهر خرق العقد من جانب التنظيم، فمن المفترض أن يلتزم التنظيم بحماية العامل من التمتع وفشل التنظيم في حمايته منه يعدا خرقا للعقد النفسي وينعكس بذلك على أدائه الوظيفي.

في ضوء دراسة (حسام قرني، 2023) المعنونة بـ "التمتع الوظيفي وأثره على أداء العاملين في المنظمات بالقاهرة"، توصلت دراسته الى أن أبعاد التمتع الوظيفي جاءت بدرجة موافق وهو ما يشير إلى شعور عينة دراسته بوجود درجة من التمتع الوظيفي، وهذا ما تتفق معه دراستنا لكن بشكل جزئي، كما تتفق معه بشكل عام من خلال تحليل مختلف المعطيات والمعلومات والبيانات الميدانية إلى أن إرتفاع أداء العاملين الوظيفي في العمل مشروط بإنخفاض التمتع الوظيفي، وهذا ما تؤكدته كلا من النظريتين؛ "النظرية الإنسانية" و"نظرية العقد" اللتان بشكل عام يرون أن التمتع يؤثر على أداء العاملين الوظيفي من خلال إهمال عوامل مثل تعزيز الثقة بين العامل وإدارته، والتحفيز والدعم النفسي، والشعور بالإعتراف والعدالة والإحترام والتقدير في مكان العمل، التمتع الوظيفي يؤدي إلى إنخفاض في الأداء وزيادة في التوتر والإحباط للعاملين ومشاكل وظيفية أخرى.

خلاصة الفصل الخامس:

خلاصة القول بعد الإنتهاء من الدراسة الميدانية والتي زودتنا بمجموعة من المعلومات والمعطيات التي قمنا بتبويبها في جداول وبيانات إحصائية، ثم تفسيرها ومناقشتها للإجابة في الأخير على التساؤلات الفرعية التي إنطلقت منها الدراسة، ومن تم إبراز مدى توافق نتائجها مع نظريات الدراسة أي النظريات المعالجة للموضوع، وكذلك مدى توافقها مع الدراسات السابقة المعروضة سلفا

خاتمة

خاتمة:

يمكن القول في ختام هذه الدراسة أن كل بحث ميداني ينطلق من إشكال يحتاج الى إجابة عنه، حيث إنطلقت الدراسة الحالية من تساؤل جوهري يحاول الوصول أو الكشف عن كيف ينعكس التتمر الوظيفي على أداء العاملين في المؤسسة، وتفرع عنه ثلاثة أسئلة فرعية لمحاولة الإجابة عنها ميدانيا بالمركب الصناعي والتجاري مطاحن الزيبان بقنطرة ولاية بسكرة.

ومن خلال جوانب الدراسة سواء "النظرية" بما تحتويه من مادة علمية تم عرضها (نظرة شاملة لموضوع التتمر الوظيفي والنظريات المفسرة له والدراسات السابقة التي عالجتها)، و"التطبيقية" من جمع معطيات ميدانية وتفسيرها وتحليلها وإستخلاص النتائج ومناقشتها) توصلنا الى مجموعة من **النتائج** يمكن عرضها كالآتي:

- أن للتتمر الوظيفي إنعكاسات وأثار سلبية على أداء العامل في المؤسسة، بحيث يشعر الفرد العامل المتعرض للتتمر للإحباط والضغط النفسي نتيجة المواقف غير المريحة في بيئة العمل، ومنه ينقص تفاعله الإيجابي ودفاعيته نحو العمل وتتأثر صحته النفسية والجسدية، وبالتالي يتأثر أداءه الوظيفي.
- إتضح بشكل عام أن كلا الجنسين من العمال يتعرضون الى مختلف أشكال التتمر الوظيفي بالمركب محل الدراسة وإن كانت بدرجات متفاوتة، بحيث تبين أنهم يعاونون من الإهمال وضعف الإهتمام بجوانبهم النفسية والتأثير عليها بشكل سلبي.
- فيما علاقة متغير الدرجة الوظيفية بالتعرض لأشكال التتمر الوظيفي تبين أن عمال التنفيذ وعمال التحكم هم الفئات الأكثر موافقة على أنه هناك أشكال للتتمر الوظيفي بالمؤسسة نسبيا بالمقارنة مع فئة الإطارات التي أبانت المعارضة في أكثر من عبارة بحكم طبيعة الوظائف والمركز الذي يشغلونه.
- توصلت الدراسة الى أن غالبية العاملين محل الدراسة محايدون إتجاه العبارات المتضمنة للتسلط الوظيفي بالمؤسسة وذلك بمتوسط حسابي عام بلغ (2,16)، وبنسبة مئوية بلغت (71,90%).
- كما تبين أن العاملين بالمركب يعاونون من الإستخفاف النفسي وذلك بمتوسط حسابي عام بلغ (2,35) وبنسبة مئوية بلغت (78,38%).
- أيضا إتضح أن العاملون محايدون بشكل عام نحو النقد السلبي المستمر بالمركب، وذلك بمتوسط حسابي عام بلغ (2,08)، ونسبة مئوية بلغت (69,43%).
- فيما يخص أشكال التتمر أثبتت النتائج وبنسب عالية أن العاملين بالمركب يشعرون بالخضوع لرقابة شديدة ودقيقة من قبل الإدارة، الى جانب أنهم يكفون بمهام خارج أوقات عملهم، وهاذين مؤشرين على وجود نوع من التسلط الوظيفي.

خاتمة

- العاملين بالمركب محايدين إتجاه الشعور بعدم العدالة في توزيع المهام مقارنة بالزملاء، والتكليف بمهام عمل في فترة زمنية قصيرة لا تكفي لأدائها، وتعتمد التكليف بمهام تفوق القدرات البدنية والنفسية، وحجب معلومات ضرورية لأداء العمل.
- تم التوصل الى أن العاملين بالمركب لا يسمح لهم بالمشاركة في الإجتماعات الهامة وإتخاذ القرارات بنسبة مرتفعة، الى جانب إهمال وتجاهل وعدم الإهتمام بالتحفيز خاصة النفسي منه وذلك من خلال مظاهره كمدح العامل أمام زملائه والسماح له بالمبادرة والإبداع.
- أبان العاملين عن حيادهم إتجاه النقد المستمر للأداءهم وحيادهم إتجاه التعرض للوم والعتاب والأساليب الحادة في التعامل، بالإضافة الى تأدية مهام أو أعمال أقل من مستواهم وقدراتهم، والمعاناة من التدخلات المتعمدة في خصوصياتهم وحياتهم الشخصية.
- أشار العاملين أنهم يعانون بنسبة مرتفعة من تكدير المسؤولين لهم بأخطائهم الماضية، كما أكد غالبيتهم أن أدائهم لا يقيم بعقلانية وأن هناك نوعا ما تصيد لأخطائهم في مقبل المشرفين
- العاملين في المركب لا يتعرضون أثناء العمل للصراخ من طرف المشرفين عليهم، كما أبانت الدراسة الى أنهم لا يواجهون ضغط فيما يخص المطالبة بحقوق العمل والمتمثلة في (العطل الإعتيادية أو العطل بحكم الظروف العائلية الطارئة أو الإجازات المرضية).

التوصيات:

سنعرض في النهاية بعض التوصيات التي توصلنا إليها في هذه الدراسة:

- ✚ **إنشاء بيئة عمل صحية:** يجب على الإدارة تعزيز ثقافة الإحترام والتعاون في المؤسسة لتقليل حالات التنمر وتعزيز رفاهية الموظفين.
- ✚ **التوعية والتدريب:** ينبغي على الموظفين والإدارة التعرف على علامات التنمر وكيفية التعامل معها، وذلك من خلال دورات تدريبية وورش عمل توعوية.
- ✚ **تطبيق سياسات مناسبة:** يجب وضع سياسات صارمة ضد التنمر الوظيفي وتطبيقها بشكل عادل ومننظم، مع توفير آليات للإبلاغ عن حالات التنمر بسرية.
- ✚ **دعم الضحايا:** ينبغي للإدارة تقديم الدعم النفسي والمعنوي للموظفين الذين يتعرضون للتنمر، بما في ذلك توفير إمكانية الوصول إلى خدمات المشورة والدعم النفسي.
- ✚ **التدخل الفعال:** يجب على الإدارة التدخل بشكل سريع وفعال في حالات التنمر لوقفها وتحقيق العدالة، مع تطبيق العقوبات المناسبة على المتسببين.
- ✚ **إعتماد برامج تحفيزية:** يمكن لتوفر برامج تحفيزية تعزيز لإنتماء الموظفين والعمال الى المؤسسة، مما يقلل من إحتتمالات التورط في التنمر ويعزز التعاون والتفاعل الإيجابي في بيئة العمل.

خاتمة

ختاماً نقول أن موضوع إنعكاسات التمر الوظيفي على أداء العامل في المؤسسة لا يزال بحاجة الى المزيد من الدراسات والإجتهادات الفكرية والعلمية للكشف عن خباياه التي لم نتطرق إليها في موضوعنا هذا، ومنه ننتهي أن نكون وفقنا ولو بجزء بسيط.

قائمة المصادر والمراجع

المعاجم والقواميس:

1. جيلاني بن الحاج يحيى وآخرون , القاموس المدرسي ,سراس للنشر ,تونس 2002.
2. ابن منظور,لسان العرب ,دار المعارف,القاهرة,2016.

الكتب:

3. ابراهيم محمد المحاسنة ,ادارة وتقييم الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق ,دار الجريير للنشر والتوزيع , عمان الاردن,2013.
4. أحمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للنشر والتوزيع، القاهرة، 2018.
5. إبراهيم محمد محاسنة، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، بين النظرية و التطبيق.دار جريير للنشر والتوزيع. القاهرة. د س ن.
6. بلقاسم سلاطنية وإسماعيل قبيرة،التنظيم الحديث للمؤسسة التصور والمفهوم ,دار الفجر للنشر والتوزيع ,القاهرة,2008.
7. سمير نعيم أحمد ,النظرية في علم الإجتماع (دراسة نقدية) ,د.د,2006,ص200-2001.
8. جعال لعينة ,مؤسسات الاعلام والاتصال الوظائف الهياكل والأدوار , ديوان مطبوعات الجامعة بد س ن .
9. مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان:2011.
10. ناصر قاسيمي :دليل المصطلحات علم الاجتماع تنظيم وعمل ,ديوان المطبوعات الجامعية بد.د ت .
11. علي بن محمد السيد الشريف الجرجاني , معجم التعريفات الفضيلة ,2010.
12. فالح عبد الله الحموان الخوالد، أثر تطبيق الإستراتيجيات وتطوير الموارد البشرية على أداء العاملين، دراسة تطبيقية على مدينة الحسن الصناعية، الأردن، د س ن.
13. فوزية زنفوتي , البناء التنظيمي للمؤسسات مقارنة سوسولوجية ,دار الايام للنشر والتوزيع ,عمان,2021.
14. مسعد ابو الديار , سيكولوجية التمر , مكتبة الكويت الوطنية, الطبعة الثانية , 2012 .

قائمة المصادر والمراجع

15. مسعد ابو الديار :سيكولوجية التتمر بين النظرية والعلاج , مكتبة الكويت الوطنية , ط2, الكويت 2012.
16. محمد الرئيس العامري، نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، الدار الجزائرية للنشر والتوزيع، 2015 .
17. عدان نبيلة، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، 2018.
18. عدنان نبيلة ,ضغوط العمل والأداء الوظيفي , مركز الكتاب الاكاديمي , عمان , 2019.
19. سابق اميرة ,موضوعات في سوسيولوجيا المؤسسة الحديثة ,المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية ,ألمانيا برلين , 2024.

المجلات:

20. ابتهاج على عودة الله العسافسة ,درجة التتمر الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة الكرك من وجهة نظر المعلمين ,مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي , الاردن ,المجلد (42) العدد(3) .
21. محمد حمزة امين عبد الله , التتمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي , مجلة كلية التربية جامعة عين شمس , العدد الثامن والعشرون الجزء الرابع , 2022.
22. لهاني عاشور، أثر سياسات التشغيل على أداء العاملين بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تخصص تنمية موارد بشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2017 2018.
23. خديجة يحي عبد الصمد , اثر المتغيرات الديموجرافية والوظيفية على العلاقة بين التتمر في مكان العمل والالتزام التنظيمي , المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة , الصادرة عن جامعة الازهر , العدد الثالث والعشرون يناير , 2020 .
24. حمدي احمد عمر علي وفاء محمد علي محمد ,التتمر في بيئة العمل والانغماس الوظيفي , دراسة سوسيولوجية على عينة من الاكادمين ومعانيمهم والموظفين الاداريين ,الصادرة من جامعة سوهاج , مجلة علوم الانسان والمجتمع , مجلد (10) العدد (1) , 2021.
25. أماني أبو اليسر سيد,تأثير التتمر الوظيفي على تنمية القيادة الروحية الأخصائي الإجتماعي بالمجال المدرسي ,مجلة بحوث في الخدمة الإجتماعية التنموية, الصادرة من جامعة سويف ,المجلد 4,العدد3, 2023.

26. عميّار كهينة، جلاب مصباح، المقاربات السيكوسوسيولوجية في تفسير السلوك التئمري في الوسط المدرسي، مجلة المصباح في علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، المجلد 1، العدد 1، مارس 2021.
27. خالد عبد الرحمان النعمي، السلوك العدوانى المتعلم وعوامل استئثارته قراءة تحليلية في نظرية الإحباط، مجلة كلية التربية، العدد الرابع، مصر، 2007.
28. صفاء السيد لولو الفار: التئم من منظور اسلامى، الدراسات الاسلامية والعربية، الاسكندرية 2021.
29. صفاء سيد لولو الفار، التئم من منظور الاسلامى دراسة فقهية مقارنة، الدراسات الاسلامية والعربية للبنات، الاسكندرية، 2021.
30. عزة أبو شقدم معتر السعيرى وآخرون، أثر التئمى الإدارية على الأداء الوظيفى فى الوزرات الحكومية العامة فى محافظة نائلىس، إستكمال متطلبات الحصول على مساق مشروع تخرج، جامعة النجاح الوطنية نائلىس، 2010 2011.
31. محمد احمد محمود عبد الله: التئم، حقيقته، وأضراره، وأسبابه، مجلة كلية اصول الدين والدعوة بالمنوفية، العدد الواحد والأربعون، 2022.
32. بسنت عادل رمضان الزىادى، اثر التئم فى مكان العمل على الصلابة النفسية للعاملين، مجلة العربية لدراسات وبحوث العلوم التربوية والإنسانية الصادرة عن جامعة عين شمس، العدد (18) للعام (6)، 2022.
33. تركى حسن أبو العلا، تصور مقترح من منظور خدمة الفرد للتعامل مع مشكلة التئم الوظيفى ضد المرأة فى بيئة العمل فى القطاع الخاص، مجلة كلية الخدمة الإجتماعية للدراسات والبحوث الإجتماعية، العدد الثامن والعشرون، 2015.
34. حسام قرنى، التئم الوظيفى وأثره على اداء العاملين فى المنظمات، ادارة موارد البشرية، الصادرة عن جامعة ابوظبى الامارات العربية المتحدة، المجلد الرابع والعشرون، العدد الثالث، 2024.
35. خديجة يحيى عبد الصمد، اثر المتغيرات الديموجرافية والوظيفية على العلاقة بين التئم فى مكان العمل والالتزام التنظيمى، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، الصادرة عن جامعة الازهر، العدد الثالث والعشرون، 2020.

36. دلال محمد الزعبي رزان علي مهيدات , سلوكيات التمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الاكاديمية في الاردن ,المجلة الدولية الابحاث التربوية , العدد 2014.
37. دينا جمال عبد العزيز حسن ,الخصائص السيكومترية لمقياس سلوك التمر لتلاميذ , مجلة الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة , كلية التربية ,الصادرة عن جامعة عين شمس ,المجلد19.
38. ريغة أحمد الصغير, تقييم أداء المؤسسات الصناعية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن, مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير جامعة قسنطينة2, 2013 2014.
39. سليمة بوخبيط ياسمينه كتفي , ظاهرة التمر المدرسي المظاهر العوامل وآليات الحد منها ,مجلة السوسيلوجيا ,المجلد 05 العدد01جوان 2021.
40. صيته بنت منديل المنديل وآخرون , السمات الشخصية وأثرها في تفشي ظاهرة التمر في بيئة العمل ,مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية ,العدد التاسع المجلد الثاني ,يونيو 2018.
41. عميار كهينة جلاب مصباح ,المقاربات السيكوسوسيلوجية في تفسير السلوك التمر في الوسط المدرسي ,مجلة المصباح علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا , المجلد (1) العدد (1) مارس 2021.
42. عبد الملك مزهوده ,الاداء بين الكفاءة والفعالية -مفهوم وتقييم-مجلة العلوم الانسانية ,الصادرة عن جامعة محمد خيضر بسكرة , العدد(1) , نوفمبر 2011.
43. عبد المالك مزهوده, الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم, مجلة العلوم الإنسانية, جامعة محمد خيضر بسكرة, العدد الأول, 2001.
44. غربي محمد ,النظرية البنائية الوظيفية نحو رؤية جديدة لتفسير الظاهرة الإجتماعية,مجلة التمكين الإجتماعي,المجلد الأول العدد الثالث ,سبتمبر 2019.
45. غنية عبيد , ظاهرة التمر في ضوء المقاربات النظرية المفسرة لها , مجلة البحوث التربوية والتعليمية ,المجلد 11 العدد 02 , (2022) .
46. ناظم جواد عبد الزيدي الباحثة ,ولاء جلال عبد الأمير الشعري ,تأثير القوانين في سلوكيات التمر الوظيفي ,مجلة الدنانير,المجلد1,العدد23,سنة 2021.
47. الهام عبد الرؤوف السواح ,التمر الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالكفاءة الانتاجية لربة الاشرة العاملة ,المجلة المصرية الاقتصاد المنزلي ,المجلد(36) العدد(1) , 2020.

المذكرات:

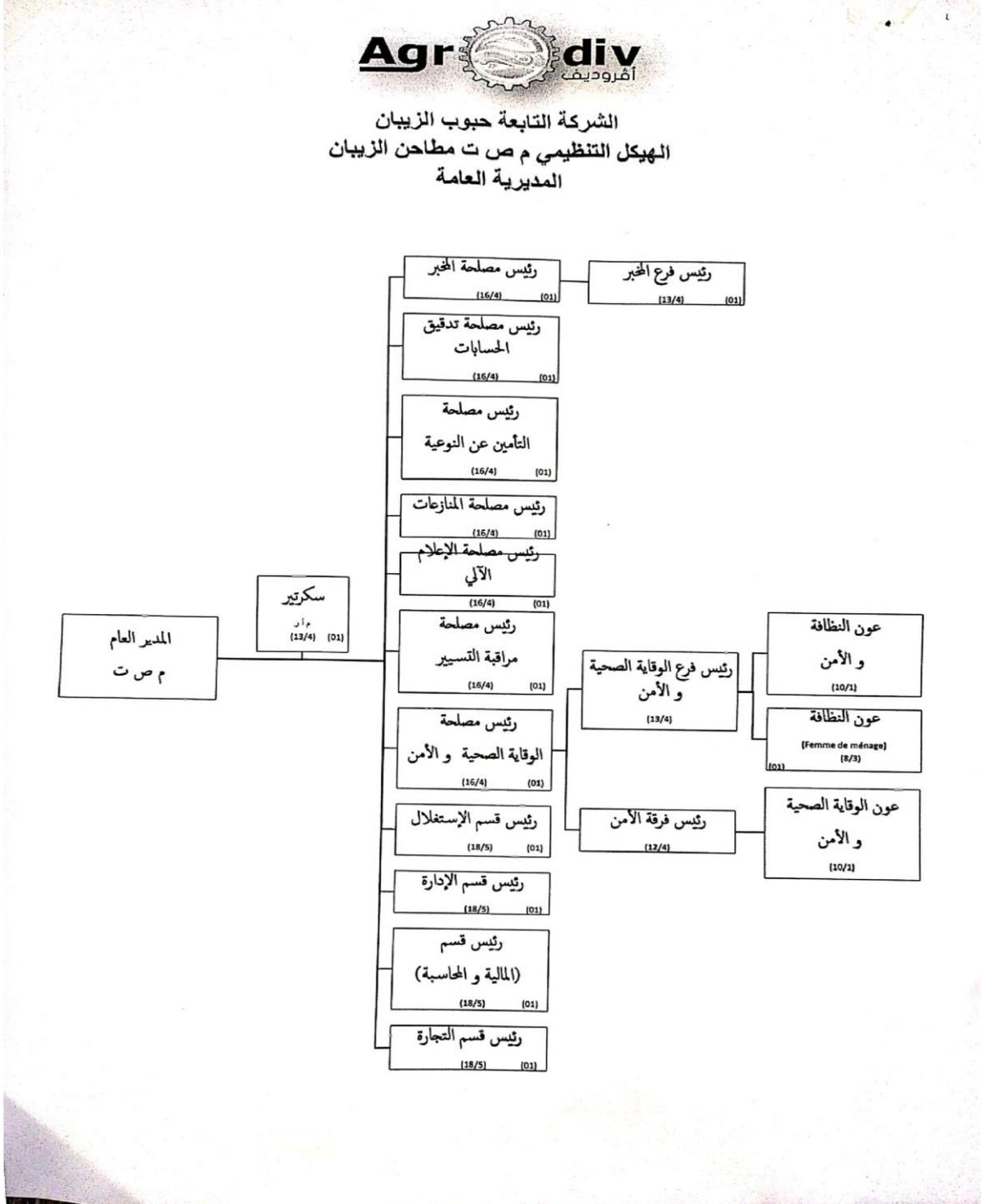
48. بعجي سعاد، تقييم فعالية تقييم أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2006 2007.
49. بو قطف محمود، التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء موظفين بالمؤسسة الجامعية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة 2013 2014 .
50. علازكي داوود القاق، دور النظرية الوظيفية في تحليل سياسات جامعة دول العربية، رسالة حصول على درجة الماجستير، تحت اشراف عبد القادر محمد فهمي الطائي، قسم العلوم السياسية وكلية الآداب، جامعة الشرق الأوسط، 2015.
51. كريمان محمد ابراهيم زهير، المهارات الاجتماعية كمعدل لعلاقة تقدير الذات بالتمتع لدى الاطفال ذوي اضطراب قصور الانتباه المصحوب بفرط النشاط، ماجستير كلية الادب، الصادرة عن جامعة المنوفية، 2018 .
52. ولاء عبد الناصر أحمد إمام، متطلبات الحصول على درجة الماجستير التمتع الوظيفي في المدارس الحكومية في القدس وسبل التغلب عليه، الإدارة التربوية، كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2023.
53. حسين حيدر كاظم عباس محمد منهل، التمتع الوظيفي وعلاقته بالإحباط الوظيفي، ماجستير كلية الإدارة والاقتصاد، الصادرة من جامعة بابل، 2023.
54. عز الدين هروم، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2007 2008.
55. سارين شانت خشادور دمرجيان، سلوكيات التمتع في مكان العمل الدور المعدل لممارسات الادارة بالتجوال، ماجستير، قسم الاعمال، كلية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، 2018.

المواقع الالكترونية:

56. التعريف بولاية بسكرة، <https://lazhari.yoo7.com>، تاريخ الإطلاع 2024/5/19، على ساعة 8:55.

قائمة ملاحق

ملحق رقم (01): الهيكل التنظيمي



ملحق رقم (03): دليل استمارة الدراسة قبل التحكيم .

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر _ بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الإجتماعية

تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

إستمارة بحث حول موضوع:

” إنعكاسات التمر الوظيفي على أداء العامل في المؤسسة ”

دراسة ميدانية بالمركب التجاري والصناعي مطاحن الزيبان - القنطرة - بسكرة

إشراف الأستاذة:

د. سامية عزيز

إعداد الطالبتين:

خولة شايب

خولة سليمان

أستسمحكم في تخصيص جزء من وقتكم للإجابة عن أسئلة هذه الإستمارة بكل موضوعية وجدية، وذلك بالتعبير عن آرائكم وإختياراتكم نحو كل عبارة بوضع علامة (x) في الخانة التي ترونها مناسبة.

ملاحظة: إن الإجابات والمعلومات المقدمة سرية ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

السنة الجامعية: 2023 / 2024

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية:

- 1/ الجنس: ذكر أنثى
- 2/ السن: أقل من 29 سنة من 30 الى 40 سنة من 40 الى 50 سنة من 51 سنة فأكثر
- 3/ المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي تكوين مهني
- 4/ الدرجة الوظيفية: إطار عامل تحكم عامل تنفيذ
- 5/ الأقدمية في العمل: أقل من 05 سنوات من 05 الى أقل من 10 سنوات من 10 الى أقل من 15 سنة من 15 سنة فما أكثر

المحور الثاني: أبعاد الإستبيان:

الرقم	العبرة	موافق	محايد	معارض
البعد الأول: التسلط الوظيفي				
01	تشعر بخضوعك لرقابة شديدة ودقيقة من قبل الإدارة			
02	تلاحظ أنه يعتمد تكليفك بمهام تفوق قدراتك البدنية وال نفسية			
03	تشعر بعدم العدالة في توزيع المهام مقارنة بزملائك			
04	تكلف بمهام عمل في فترة زمنية قصيرة لا تكفي للأداءها			
05	تكلف بمهام خارج أوقات عملك الرسمية			
06	تحجب عنك معلومات ضرورية مطلوبة لأداء العمل			

قائمة الملاحق

			07	تواجه ضغط بعدم المطالبة بشيء لديك حق فيه مثل (العطل الإعتيادية أو بحكم الظروف العائلية الطارئة أو الإجازات المرضية)
البعد الثاني: الإستخفاف النفسي				
			08	تؤدي مهام أو أعمال أقل من مستواك وقدراتك
			09	يتغاضى مسؤولك على مدحك أمام زملائك
			10	تواجه إهمال وتجاهل وعدم إهتمام واضح بالتحفيز مهما كان نوعه
			11	تلاحظ أن هناك تحيز وتمييز من طرف الإدارة في التعامل معك
			12	لا يسمح لك بالمشاركة في الإجتماعات الهامة واتخاذ القرارات
			13	لا يسمح لك بالمبادرة والإبداع
			14	تعاني من تدخلات متعمدة في خصوصياتك وحياتك الشخصية
البعد الثالث: النقد السلبي المستمر				
			15	تشعر أن هنالك تصيد للأخطاء في أداءك للعمل من قبل مشرفك
			16	تتعرض للصراخ من قبل مشرفك أثناء العمل بدون مبرر واضح
			17	تعتقد أن النقد المستمر لأداءك هو ظلم مقصود من قبل المشرف
			18	تشعر بالضغط الشديد نتيجة تعرضك لأسلوب حاد
			19	تتعرض للوم والعتاب على أخطاء الآخرين
			20	سبق وقام مسؤولك بتذكيرك بأخطائك الماضية
			21	تعتقد عادة أنه لا يقيم أدائك بعقلانية

ملحق رقم 04 قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	الرتبة	المحكم	رقم
جامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة -	أستاذ محاضر قسم أ	بوغديري كمال	01
جامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة -	أستاذ محاضر قسم أ	بشقة سميرة	02
جامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة -	أستاذ محاضر قسم أ	بوزيد سليمة	03

الحمد لله