

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

إعداد

د. محمد حمزة أمين عبد الله

أستاذ علم الاجتماع المساعد بكلية آداب بني سويف

الملخص

يهدف البحث الراهن إلى التعرف على درجة تعرض العاملين للتنمر في بيئة العمل وعلاقة ذلك بالرغبة في الانسحاب الوظيفي. ويعد البحث الراهن من البحوث الوصفية، وقد اعتمد بصورة أساسية على أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، كما اعتمد على استمارة المقابلة لجمع بيانات البحث. وقد تكونت عينة البحث من ٢٧٨ عاملاً وعاملة بمصنع فابلوس نت وير Fablos Net Wear للملابس الجاهزة في مدينة بني سويف. وقد توصل البحث إلى ارتفاع درجة التنمر داخل المصنع بنمطيه (التنمر المرتبط بالعمل – التنمر المرتبط بالشخص). كما كشف البحث عن ارتفاع درجة الرغبة في الانسحاب الوظيفي لدى العاملين بالمصنع. وأخيراً توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية دالة بين تعرض العاملين للتنمر ورغبتهم في الانسحاب الوظيفي. **المصطلحات الأساسية:** التنمر في بيئة العمل، التنمر المرتبط بالعمل، التنمر المرتبط بالشخص، الانسحاب الوظيفي.

Workplace Bullying and Job Withdrawal Intention A Field Research

Abstract

The current research aims to identify the degree of workers' exposure to bullying in the workplace and its relationship to job withdrawal intention.

The current research is descriptive research, and it was mainly based on a sample social survey method, as well as on the interview schedule to collect research data. The research consisted of 278 male and female workers at the Fablos Net Wear factory in Beni Suef city.

The research found a high degree of bullying within the factory (bullying related to work - bullying related to the person). The research also revealed a high degree of job withdrawal intention among factory workers. Finally, the study found a significant positive relation between workplace bullying and job withdrawal intention among factory workers .

Key words: Workplace Bullying, Bullying Related to Work, Bullying Related to the Person, Job Withdrawal Intention.

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

إعداد

د. محمد حمزة أمين عبد الله

أستاذ علم الاجتماع المساعد بكلية آداب بني سويف

المقدمة

يؤكد بيوجري Beugre أن تفاوت القوة في بيئة العمل يؤدي إلى العديد من السلوكيات السلبية مثل؛ التحرش، والسلوك العنيف، والصراع، والتنمر، والسلوك العدائي (Rajalakshmi & Naresh, 2018: 90). ويعد التنمر في بيئة العمل من المشكلات الأساسية التي تواجه المنظمات في جميع أنحاء العالم، وقد حظي موضوع التنمر في بيئة العمل باهتمام كبير منذ تسعينيات القرن الماضي، بعد أن كان التركيز الرئيس على دراسة التحرش في المقام الأول (Saunders et al., 2007: 340). ويعد التنمر في بيئة العمل أحد أشكال سوء المعاملة الشخصية التي تتجاوز مجرد الفظاظة، ويتألف من أعمال مهينة متعمدة ومتكررة تجاه العاملين ويخلق بيئات عمل قمعية. وقد ظهرت الدراسة الأولى حول التنمر في بيئة العمل بواسطة هانز ليمان H. Leymann في بداية الثمانينيات، حيث استخدم ليمان مصطلح "المهاجمة" Mobbing للإشارة إلى الإساءة العاطفية في العمل من قبل شخص آخر أو أكثر، حيث درس ليمان الممرضات الذين حاولوا الانتحار بسبب المهاجمة في مكان العمل، وقد وضعت هذه الدراسة الأساس للبحوث اللاحقة (Rai & Agarwa, 2016: 27). وعادة ما يشير التنمر في بيئة العمل إلى الموقف الذي يتعرض فيه العاملين ذوي القوة الأضعف لسلوكيات غير أخلاقية وغير منطقية في العمل بانتظام وبشكل متكرر، ويجدون صعوبة في الهروب أو الدفاع عن أنفسهم. وتشير التقديرات الدولية إلى أن نسبة ١٨٪ من القوى العاملة العالمية يتعرضون للتنمر في العمل. وقد أظهرت

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

الدراسات السابقة آثارًا ضارة للتنمر في مكان العمل على الضحايا، تتمثل في؛ ارتفاع مستويات التوتر، وزيادة التغيب عن العمل، وانخفاض الإنتاجية التنظيمية، مما يؤثر في نهاية المطاف على الناتج الاقتصادي (Ahmad, 2018: 223).

ويتضمن التنمر في بيئة العمل سلوكًا سلبيًا متكررًا ومستمرًا ومتصاعدًا في علاقة قوة بين واحد أو أكثر من الجناة، وواحد أو أكثر من الضحايا، ويرتبط التنمر بتفاوت القوة وعدم قدرة الأشخاص المستهدفين على الهروب أو الدفاع عن أنفسهم بسبب كونهم في موقع قوة أدنى. كما أنه من المتفق عليه أن التنمر في مكان العمل هو إساءة استخدام للسلطة من قبل صاحبها. وقد أكد العديد من الباحثين أن التنمر في مكان العمل يستمر طالما أن القيادة تسمح بهذا السلوك سواء بصورة مباشرة من خلال الانخراط فيه، أو بصورة غير مباشرة من خلال الفشل في معاقبة مرتكبيه، فالتنمر علامة على القيادة غير الفعالة (Ahmad, 2018: 223).

ولا يتم إطلاق لفظ التنمر إلا على السلوك الذي يحدث بشكل متكرر و بانتظام (على سبيل المثال، أسبوعيًا) وعلى مدار فترة زمنية (على سبيل المثال، حوالي ستة أشهر) (Samnani & Singh, 2012: 582). ولا يمكن أن يسمى السلوك بالتنمر إذا كان حدثًا منفردًا، أو إذا كان الصراع بين طرفين متساويين تقريبًا في القوة (Matsson & Jordan, 2002:1).

وقد أدركت عددًا من المنظمات الآن الحاجة إلى تغيير ثقافة التنظيم وتطوير سياسات تنظيمية واضحة لتوفير الحماية لموظفيها من التنمر (Cowie et al., 2002: 34).

إشكالية البحث

أصبح التنمر أحد المشكلات الشائعة التي تواجه العاملين في بيئة العمل. وقد أكد كيلورين Killoren بأن التنمر في بيئة العمل أصبح أكثر انتشارًا من توقع الكثيرين،

وأن عدد ضحايا التئمر يتزايد بشكل ملحوظ في جميع أنحاء العالم، الأمر الذي يشير إلى خطورة الظاهرة (1: Bulut & Hihi, 2021).

وقد أكدت عديد من الدراسات السابقة ارتباط التئمر في بيئة العمل بالعديد من المخرجات التنظيمية السلبية مثل انخفاض كل من؛ الرضا عن العمل، والولاء التنظيمي، والارتباط الوظيفي، والرفاهية، والأداء الوظيفي، كما يرتبط بزيادة كل من؛ الاحتراق الوظيفي، والإرهاق العاطفي، والتغيب، ودوران العمل (2: Antonio, 2021).

وقد لاحظ الباحث وجود تعليقات سلبية كثيرة جداً على وسائل التواصل الاجتماعي ممن تركوا العمل داخل المصنع محل الدراسة (فابلوس نت وير للملابس الجاهزة)، حيث أشاروا إلى معاناتهم من سوء المعاملة مما اضطرهم لترك العمل، لذا جاءت فكرة الدراسة الراهنة للوقوف على درجة التئمر التي يعاني منها العاملون داخل المصنع وعلاقة ذلك برغبتهم في الانسحاب الوظيفي، حيث أن الرغبة في الانسحاب الوظيفي تعد أفضل مؤشر للتنبؤ بالانسحاب الوظيفي الفعلي.

ومما يشير إلى أهمية الدراسة الراهنة ما وجده الباحث من خلال تحليل السجلات داخل المصنع من ارتفاع نسبة الانسحاب الوظيفي الاختياري (دوران العمل الاختياري)، حيث بلغ خلال عام ٢٠٢٠ (١٢٤ حالة)، وخلال عام ٢٠٢١ (٢٤٧ حالة)، وبلغ خلال النصف الأول من عام ٢٠٢٢ (١٧٧ حالة)، مما يشير إلى أن الانسحاب الوظيفي الاختياري في تزايد مستمر، وهنا يتمخض تساؤل مهم، وهو إذا كان هذا هو معدل الانسحاب الوظيفي الفعلي، فما هو معدل الرغبة في الانسحاب الوظيفي؟ ففي ظل الظروف الاقتصادية الراهنة وزيادة معدلات البطالة وعدم توفر فرص عمل بديلة، فمن الطبيعي أن يكون قرار الانسحاب الوظيفي صعباً، حتى في حالة وجود الرغبة في الانسحاب، فمن بين من يرغبون في الانسحاب، تستطيع نسبة صغيرة اتخاذ قرار الانسحاب.

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

وفي ضوء ما سبق تتلخص مشكلة البحث في التساؤل التالي: "هل يؤثر تعرض العاملين للتنمر في بيئة العمل على رغبتهم في الانسحاب الوظيفي".

أهمية البحث

تتبلور أهمية البحث النظرية والتطبيقية في النقاط التالية:-

١ - يعد موضوع التنمر في بيئة العمل من الموضوعات الحديثة، حيث صاغت

اندريا أدامز A. Adams مصطلح "التنمر Bullying في بيئة العمل"

عام ١٩٩٠، بعد أن صاغ هانز ليمان H. Leymann مصطلح المهاجمة

Mobbine في بيئة العمل" في بداية الثمانينيات، الأمر الذي يشير إلى

أهمية دراسته نظراً لحدائته.

٢- يعد موضوع التنمر في بيئة العمل من الموضوعات التي حظيت باهتمام كبير

في الآونة الأخيرة، وهذا يظهر من خلال تنوع وتعدد الدراسات السابقة،

الأمر الذي يؤكد على أهمية البحث الراهن لمسايرته الاهتمامات المعاصرة

في البحث التنظيمي.

٣- حظي موضوع التنمر في بيئة العمل باهتمام كبير من الباحثين في علم النفس

وإدارة الأعمال، إلا أنه لم يلق اهتماماً موازياً في علم الاجتماع، فما زالت

هناك ندرة في الدراسات السوسولوجية التي تناولت هذا الموضوع، مما

يكشف عن أهمية البحث الراهن.

٤- يعد أيضاً متغير الرغبة في الانسحاب الوظيفي من المتغيرات التي لم تحظ

باهتمام كاف من الباحثين، حيث ركز الباحثون على دراسة الانسحاب

الوظيفي الفعلي أو ما يعرف بدوران العمل، دون الاهتمام المماثل بالرغبة

في الانسحاب الوظيفي.

٥- لدراسة الرغبة في الانسحاب الوظيفي أهمية كبرى، حيث أنه يمثل أهم مؤشر

للتنبؤ بالانسحاب الوظيفي الفعلي، لذا فإن دراسة الرغبة في الانسحاب

الوظيفي يمكن أن تسهم في التقليل من الانسحاب الوظيفي الفعلي، الذي يؤدي إلى تزايد التكلفة التي يتكبدها التنظيم فيما يتعلق بخسارة العمال المهرة، والحاجة إلى تعيين عمالة جديدة وتدريبهم.

٦- تتضح الأهمية التطبيقية للدراسة من خلال أهمية القطاع الصناعي الذي يركز عليه البحث، حيث أن لهذا القطاع أهمية كبرى في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية، من خلال دوره الكبير في عملية الإنتاج، والاستثمار، والتشغيل، والتقليل من معدلات البطالة والفقير.

٧- يمكن أن تسهم توصيات البحث في صياغة استراتيجيات إدارية تساعد المسؤولين في التخفيف من حدة التتمر في بيئة العمل وكذلك الانسحاب الوظيفي.

أهداف البحث وتساؤلاته

يستهدف البحث التعرف على درجة التعرض للتتمر في بيئة العمل وعلاقتها بالرغبة في الانسحاب الوظيفي.

ويمكن تحديد أهداف البحث في الإجابة عن التساؤلات الآتية:-

- ١- ما درجة تعرض العاملين للتتمر بأشكاله المختلفة داخل المصنع؟
- ٢- ما درجة الرغبة في الانسحاب الوظيفي للعاملين داخل المصنع؟
- ٣- ما علاقة التعرض للتتمر داخل المصنع بالرغبة في الانسحاب الوظيفي؟
- ٤- ما علاقة أبعاد التتمر في بيئة العمل (التتمر المرتبط بالعمل – التتمر المرتبط بالشخص) والرغبة في الانسحاب الوظيفي؟

فروض البحث

ينطلق البحث الراهن من فرض رئيس مؤداه: "هناك علاقة طردية بين التعرض للتتمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي".
وينبثق من هذا الفرض الرئيس فرضين فرعيين على النحو التالي:-

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

١- يؤدي زيادة التعرض للتنمر المرتبط بالعمل إلى زيادة الرغبة في الانسحاب الوظيفي.

٢- كلما زادت درجة التعرض للتنمر المرتبط بالشخص، زادت الرغبة في الانسحاب الوظيفي.

الإطار النظري للبحث

- مفاهيم البحث

١- مفهوم التنمر في بيئة العمل Workplace Bullying

جاء في معجم اللغة العربية المعاصرة أن لفظ التنمر أصلها اللغوي تنمَّر، يتنمَّر، تنمُّراً، فهو مُتنمَّر والمفعول مُتنمَّر له، وتنمَّر الشَّخصُ: نمر؛ غضب وساء خلقه، وصار كالنَّمر الغاضب" (عمر وآخرون، ٢٠٠٨: ٢٢٨٤).

ويرجع بداية مفهوم التنمر في بيئة العمل Workplace Bullying إلى العالم السويدي هانز ليमान Heinz Leymann (عالم النفس السويدي) في بداية الثمانينيات، وقد أطلق عليه ليमान في البداية مصطلح المهاجمة Mobbing. وفي عام ١٩٩٠ قدمت أندريا أدامز A. Adams مصطلح التنمر في بيئة العمل لأول مرة في إذاعة بي بي سي BBC، وفي عام ١٩٩٢ نشرت أدامز أول كتاب في التنمر الوظيفي بعنوان "التنمر في العمل: كيفية مواجهته والتغلب عليه". وقد قام غراي نامي Gray Namie في الولايات المتحدة بتشغيل وإدارة معهد التنمر في بيئة العمل "WBI-Workplace Bullying Institute" لمدة عشر سنوات، ليتعامل مع قضية التنمر في بيئة العمل بين كل من العامل و صاحب العمل، من أجل توفير حلول للتغلب على هذه المشاكل في بيئة العمل (Rajalakshmi & Naresh, 2018: 91).

ويعرف هانز ليमान H. Leymann التنمر في بيئة العمل بأنه "سلوك عدائي غير مقبول، يحدث على الأقل مرة واحدة في الأسبوع، ويستمر لمدة ستة أشهر في مكان

العمل، ويؤثر على إنتاجية وأداء كل من الضحايا والتنظيمات (Rajalakshmi & Naresh, 2018: 91).

وتعرف اندريا أدامز Andrea Adams التنمر في بيئة العمل بأنه "سلوك غير مبرر ومسيء ومهين تجاه عامل أو مجموعة من العاملين، ويتضمن إساءة استخدام السلطة أو المنصب، ويمكن أن يتسبب في فقدان العاملين تدريجيًا كل إيمانهم بأنفسهم، ومعاناتهم من اعتلال الصحة الجسدية، والاضطراب العقلي كنتيجة مباشرة للتنمر" (Saunders et al., 2007: 341).

والتعريف الأكثر قبولًا للتنمر في بيئة العمل هو التعريف الذي اقترحه إينارسين Einarsen وزملاؤه (٢٠١١)، حيث أشاروا إلى أن التنمر في مكان العمل ينطوي على الإساءة أو الاستبعاد الاجتماعي للعامل، أو التأثير سلبيًا على مهام عمله. ويعتبر السلوك الذي يحدث في مكان العمل تنمرًا إذا حدث بشكل متكرر ومنتظم، واستمر لفترة معينة، بالإضافة إلى عدم قدرة الضحية على الدفاع عن نفسها ضده، ويجب أن يكون التنمر واضحًا، ويشمل التنمر أنواع مختلفة من السلوكيات غير المرغوبة، تتراوح من السلوكيات البسيطة إلى السلوكيات المتطرفة. (Antonio et al., 2021: 2).

ويصف سميث هان Smith-Han وزملاؤه التنمر في بيئة العمل بأنه "مواقف يتعرض فيها العامل لألفاظ أو سلوكيات سلبية وعدوانية في مكان العمل" (Smith-Han et al., 2020: 1).

وقد عرف مكتب العمل الدولي التنمر في بيئة العمل بأنه "السلوك العدواني الذي يتكرر بمرور الوقت، ويتجلى في شكل المحاولات الانتقامية أو القاسية لإذلال عامل أو مجموعة عاملين" (Duru et al., 2018: 210).

وتعرف الجمعية الأمريكية للتمريض التنمر في بيئة العمل بأنه "أفعال ضارة ومتكررة وغير مرغوب فيها تهدف إلى الإذلال والإساءة والتسبب في الضيق للضحية" (Schoville & Aebersold, 2020: 16).

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

كذلك يعرف عبيدات Obeidat التنمر في بيئة العمل بأنه "فعل غير مرغوب فيه، ومتكرر، ومنتظم ومستمر (لمدة ستة أشهر أو أكثر)، وموجه نحو عامل أو أكثر، من قبل فرد واحد أو أكثر في مكان العمل، بهدف الإساءة والإهانة والتقليل من هذا العامل. ويمكن أن يكون التنمر في بيئة العمل جسدياً (على سبيل المثال، الاعتداء الجسدي والإصابة)، أو نفسياً (على سبيل المثال، الملاحظات الوقحة، والإساءة اللفظية)، أو اجتماعياً (على سبيل المثال العزلة الاجتماعية، وحجب المعلومات، والتجاهل، والاستبعاد) أو مزيجاً من هذه الأشكال (Obeidat, 2018: 72).

ويطلق على التنمر في بيئة العمل أحياناً مسميات أخرى مثل؛ العدوان، والمضايقة، والإساءة العاطفية، والمهاجمة. ويشير إلى "مجموعة واسعة من السلوكيات السلبية التي تستهدف العاملين، وقد تشمل هذه السلوكيات؛ النقد، وتخصيص أعباء عمل غير عادلة، والاستبعاد الاجتماعي (رسمياً أو غير رسمي)، وتعبيرات الوجه، والشتائم، والحرمان من فرص التطوير المهني والترقية، وتقويض السلطة" (Brewer et al., 2018:129).

ويعبر التنمر في بيئة العمل عن أفعال سلبية متكررة ومستمرة تستهدف فرداً واحداً أو أكثر، وتؤدي إلى خلق بيئة عمل معادية. ويتضمن التنمر؛ الرغبة في الأذى، والفعل المؤذي، واختلال توازن القوة، والتعدي المتكرر، وشعور الضحية بالاضطهاد (Akella, 2016: 1).

ويتضمن التنمر في بيئة العمل عدة سلوكيات سلبية مثل؛ الإهانات، والإساءة الجسدية، والمضايقات، ونشر الشائعات، والاحتفاظ بالمعلومات (Marinella, Pacielloa et al., 2019:1). ومصدر هذه السلوكيات السلبية يمكن أن يكون رئيساً، أو زميلاً (Karatunaa et al., 2020:2).

وقد قام راينير Rayner وهويل Hoel بحصر التنمر في بيئة العمل في مجموعة من السلوكيات على النحو التالي:-

- تهديد الوضع المهني (على سبيل المثال؛ التقليل من قيمة رأي العامل واقتراحاته، واتهام العامل بعدم بذل الجهد).
- تهديد المكانة الشخصية (على سبيل المثال؛ الشتائم، والتخويف، والتقليل من قيمة العامل).
- العزلة (على سبيل المثال؛ العزلة الجسدية أو الاجتماعية، وحجب المعلومات المهمة).
- عبء العمل المتزايد (على سبيل المثال، العمل الشاق، وضع مواعيد نهائية مستحيلة لتسليم المهام، وضغوط متعددة لا داعي لها).
- زعزعة الاستقرار (على سبيل المثال، عدم إعطاء التقدير المناسب للعامل عند الاستحقاق، والمهام التي لا معنى لها، والتذكير المتكرر بالأخطاء) (Cowiea et al., 2002: 34-35).

ومن التعريفات السابقة للتنمر في بيئة العمل نستخلص الآتي:-

- ١- إنه سلوك ينطوي على الإساءة للعاملين.
 - ٢- أنه سلوك متكرر (على الأقل مرة أسبوعياً)
 - ٣- إنه سلوك مستمر لفترة طويلة (لمدة ستة شهور مثلاً)
 - ٤- ينطوي على تفاوت القوة فلا يمكن تسمية السلوك بالتنمر إذا كان الصراع بين طرفين متساويين تقريباً في القوة.
 - ٥- لا يمكن تسميته بالتنمر إذا كان حدثاً منفرداً.
 - ٦- يرتبط بإساءة استخدام السلطة، وعدم قدرة الضحية الدفاع عن نفسها.
 - ٧- يؤدي إلى العديد من الآثار السلبية على العاملين.
- وفي ضوء العرض السابق يمكن تعريف التنمر في بيئة العمل إجرائياً بأنه "سلوك مسيء ومهين تجاه عامل أو مجموعة من العاملين، يتسم بالتكرار والاستمرار،

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

وينطوي على اختلال في توازن القوة". ويتضح ذلك من خلال الدرجة التي يحصل عليها المبحوث على مقياس التنمر في بيئة العمل، والذي يتضمن الأبعاد التالية:-
التنمر المرتبط بالعمل، ويعني الإساءة المرتبطة بعمليات العمل، ويتضمن المؤشرات التالية:-

- حجب معلومات العمل المهمة عن العامل مما يؤثر على أدائه.
- تكليف العامل بأعمال غير مهمة ولا تتناسب مع إمكانياته.
- تكليف العامل بأعمال شاقة تفوق قدراته الجسدية.
- عدم تقييم أداء العامل بشكل عادل.
- خضوع العامل لرقابة وإشراف صارم للغاية.
- تحديد مواعيد نهائية غير منطقية للعامل لتسليم المهام المكلف بها.
- تجاهل تعليقات واقتراحات العامل المتعلقة بالعمل.
- تعرض العامل للإهانة والسخرية فيما يتعلق بعمله.
- تكليف العامل بمهام غير معقولة أو مستحيلة.
- حرمان العامل من المطالبة بحقوقه (على سبيل المثال، إجازة مرضية، إجازة وضع، بدل ساعات إضافية، بدل وجبة).
- تحريض الآخرين على عدم التعامل والتعاون مع العامل.
- تعرض العامل للتلميح من رئيسه بضعف أدائه.

التنمر المرتبط بالشخص، ويعني الإساءة المرتبطة بشخص العامل، ويتضمن

المؤشرات التالية:-

- الافتراء على العامل واتهامه باتهامات باطلة.
- نشر الشائعات عن العامل.
- التعليق على أخطاء العامل بشكل متواصل.
- تجاهل العامل واستبعاده من كل المناسبات والأحداث.
- معاملة العامل بطريقة عدائية.
- تعرض العامل للمضايقة والسخرية المفرطة المرتبطة بشخصه.
- تعرض العامل لتعليقات مهينة أو مسيئة تجاه شخصه أو حياته الخاصة.
- تعرض العامل للعزل والإقصاء حتى يبدو سيئاً.
- تحريض الآخرين لمعاداة العامل.
- تعرض العامل للتهديد والترهيب مثل توجيه أصابع الاتهام.
- تعرض العامل للصراخ في وجهه.
- تعرض العامل لانتهاك حياته الخاصة.

٢ – مفهوم الرغبة في الانسحاب الوظيفي Job Withdrawal Intention

من خلال مراجعة الأدبيات لاحظ الباحث أن هناك عدة مصطلحات تحمل نفس المعنى تقريباً، وهي؛ الرغبة في (نية) المغادرة Intention to Leave، الرغبة في (نية) دوران العمل Turnover Intention، الرغبة في (نية) الانسحاب الوظيفي

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

Job Withdrawal Intention، وهي تقابل مصطلح الرغبة في (نية) البقاء Intention to Stay. وقد فضل الباحث استخدام مصطلح الرغبة في الانسحاب الوظيفي.

وقد جاء في معجم اللغة العربية المعاصرة أن الأصل اللغوي للفظ الانسحاب: انسحب، ينسحب، انسحاباً، فهو مُنْسَحِبٌ، والمفعول مُنْسَحَبٌ عليه، وانسحب من المؤتمر/ الاجتماع/ الحزب/ المجلس/ الملعب : تراجع، خرج منه وتركه لسبب ما". وانسحب من المعركة: خرج منها (عمر وآخرون، ٢٠٠٨: ١٠٣٩).

وتعد الرغبة في الانسحاب الوظيفي من المحددات الرئيسة لسلوك الانسحاب الفعلي، ويمكن النظر إلى رغبة الانسحاب الوظيفي كأخر مرحلة قبل الانسحاب الوظيفي الفعلي، حيث يلجأ العامل للاستقالة والبحث عن بدائل أخرى للتوظيف (AI- 20: 2017, Jawazneh & Smadi).

والرغبة في الانسحاب الوظيفي تعبر عن "الاتجاه النفسي للعاملين لترك عملهم الحالي، وهي نتاج لعدم الرضا عن العمل الحالي، والاستعداد للبحث عن عمل آخر. وهي متغير مهم للتنبؤ بالانسحاب الوظيفي الفعلي للعاملين" (Pu et al., 2022:327-336).

ويشير مفهوم الرغبة في الانسحاب الوظيفي إلى "التفكير أو القرار العقلي بشأن البقاء أو مغادرة العمل" (Lotfi et al., 2022:2).

كما يشير مفهوم الرغبة في الانسحاب الوظيفي إلى "الميل النفسي للعاملين لترك بيئة عملهم الحالية والبحث عن فرصة عمل جديدة" (Yang et al., 2021:2).

كما يشير هذا المفهوم إلى أن الموظف يضع خطاً لمغادرة التنظيم. والرغبة في الانسحاب الوظيفي هي الفترة بين تفكير العامل في ترك العمل، والاستقالة الفعلية من العمل (Kaymakçı et al., 2022:3).

- ويعرف كذلك مفهوم الرغبة في الانسحاب الوظيفي على أنه "الميل والرغبة المتعمدة من العامل في ترك العمل" (Li et al., 2021:9-1).
- وفي ضوء العرض السابق يمكن تعريف الرغبة في الانسحاب الوظيفي إجرائياً بأنها " تفكير العاملين وميلهم النفسي لترك عملهم الحالي، والبحث عن فرصة عمل جديدة". ويتضح ذلك من خلال الدرجة التي يحصل عليها المبحوث على مقياس الرغبة في الانسحاب الوظيفي، والذي يتضمن الأبعاد التالية:-
- تفكير العامل جدياً في ترك العمل بالمصنع.
 - احتمالية قيام العامل بالبحث عن فرصة عمل في مكان آخر قريباً.
 - شعور العامل بأن عمله مؤقت مما يقلل من توتره.
 - استعداد العامل لترك العمل بالمصنع في اللحظة التي سيجد فيها عملاً جديداً مناسباً.
 - عدم اختيار العامل لهذا المصنع للعمل به، إذا رجع به الزمان.
 - قيام العامل بمتابعة فرص العمل المتوفرة بالمصانع الأخرى.
 - شعور العامل بأن عمله الحالي بالمصنع من أسوأ القرارات التي اتخذها.
- النظريات المفسرة للتنمر في بيئة العمل وأثاره

1-نظرية الحفاظ على الموارد Conservation of Resources Theory

تؤكد نظرية الحفاظ على الموارد (COR) أن العاملين يحاولون الحفاظ على مواردهم أو الدفاع عنها، بالإضافة إلى الحصول على موارد جديدة خوفاً من الخسارة المحتملة لمواردهم في المستقبل. وتشير الموارد إلى الظروف أو الطاقات أو الخصائص الشخصية أو الأشياء القيمة. ويعتبر العامل أن التنمر في مكان العمل يهدده بفقدان

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

الموارد (استنزاف طاقات وعواطف العامل، والتأثير السلبي على حالته النفسية) ويؤدي إلى العديد من المخرجات التنظيمية السلبية (Said & Tanova, 2021: 3). ويسعى العاملون جاهدين للحصول على الموارد القيمة وحمايتها والحفاظ عليها. ويقوم العاملون بتقييم الموارد المتعلقة بالوظيفة (على سبيل المثال، دعم المشرف وزملاء العمل، والاستقلال الوظيفي، والتطوير المهني) لأن هذه الموارد تساعد أن يلبي العاملون متطلبات العمل. وفقاً لنظرية COR، إذا شعر العاملون أن هذه الموارد المتعلقة بالوظيفة (النفسية والاجتماعية والمهنية) مهددة بالفقدان بسبب عملية التنمر، فإنهم يشعرون بانخفاض الحافز، وزيادة الضغوط نتيجة زيادة مطالب العمل وفقدان الموارد، الأمر الذي يؤدي إلى الإرهاق العاطفي، مما ينعكس في العديد من المخرجات التنظيمية السلبية. (Park et al., 2020: 559-568).

٢- نظرية العقد النفسي Psychological Contract Theory

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 الطرفين ينعكس ذلك في عدة آثار سلبية. ويعد التنمر الوظيفي هو أحد مظاهر خرق العقد النفسي من جانب التنظيم، فمن المفترض أن يلتزم التنظيم بحماية العامل من التنمر، وفشل التنظيم في حماية العامل من التنمر يعد خرقاً للعقد النفسي، وينعكس ذلك في العديد من الآثار السلبية. ووفقاً لشين Schein، فإن التوقع بين العامل وصاحب العمل يشمل الجوانب الأخلاقية والنفسية وحماية الحقوق، ويجب على العامل تلبية توقعات صاحب العمل من خلال الأداء، وبالمثل يجب على صاحب العمل أيضاً تلبية احتياجات العامل من خلال الأجر المدفوع مقابل عملهم، وحمايتهم من كل مظاهر التنمر وصوره. (Rajalakshmi & Naresh, 2018: 93-94)

وفي ضوء النظرية، يعد التتمر شكلاً من أشكال الإهمال المطلق للعامل ويمثل خرقاً للعقد النفسي نتيجة عدم الوفاء بالالتزامات تجاه العامل، وهذا الخرق يعد بمثابة صدمة للعامل، حيث يؤدي إلى عدم ثقة العامل بالتنظيم، مما يؤدي إلى العديد من النتائج السلبية في علاقة العامل بالتنظيم (Malik, 2018:937).

٣- نظرية عملية العمل Labor Process Theory

تركز النظرية على العلاقة بين العامل وصاحب العمل، وأكدت النظرية بأن الإدارة تستغل وتسيطر على العمال لتحقيق مزيد من الأرباح. ويمكن تصور التتمر في بيئة العمل كأسلوب ضبط إداري مع الأساليب التقليدية (أساليب الإدارة الاستبدادية)، حيث أن التتمر هو أسلوب استبدادي صارم، وينطوي على مراقبة وإشراف دقيقين من المديرين. وإذا تم استخدامه بشكل صحيح، يمكن أن يؤدي إلى نتائج فعالة جداً على المدى القصير دون تكبد الإدارة أي تكاليف إضافية، حيث أنه أحد عوامل التحفيز لجعل العمال الكسالى يعملون بجد أكثر. فالعامل ضحية التتمر يحاول تحسين صورته الذاتية من خلال العمل بجدية أكبر ولفترة أطول، وتعزيز احترامه لذاته من خلال أي وسيلة متاحة (Vega & Comer, 2005: 106).

لذلك قد يعتبر المديرون التتمر أسلوباً عقلائياً يهدف إلى السيطرة على العامل على المدى القصير، لأن "الهدف الأساسي للإدارة هو "الكفاءة" (McIntyre, 2005: 63). ولا يمكن إنكار أن التتمر أداة فعالة لزيادة إنتاجية العامل ومستويات تحفيزه على المدى القصير، ومع ذلك، إذا تصاعد التتمر في مكان العمل، فقد يؤدي إلى موقف لا يمكن السيطرة عليه، ويمثل عاملاً ضاغظاً، ويصبح مشكلة للضحية. حيث أنه يزرع نقاط ضعف عديدة في الموارد البشرية على المدى البعيد، وإذا استمر على المدى البعيد فإنه يرتبط بالعديد من الآثار السلبية على الضحايا (Beale & Hoel, 2011: 11).

٤- نظرية التبادل الاجتماعي Social Exchange Theory

تركز نظرية التبادل على العلاقة بين العاملين والتنظيم، من حيث تقدير التنظيم للعاملين، وفي المقابل يخلق ذلك التزامات داخل العاملين تجاه التنظيم (Settoon et al., 1996: 220)

ويميل العاملون إلى الاستجابة للتنظيم بسلوكيات أدوار إضافية عندما يشعرون أن التنظيم يستثمر فيهم. وعندما يحصل العاملون على الموارد الاقتصادية وكذلك الاجتماعية والعاطفية في مكان العمل، يشعرون بواجب تعويض التنظيم بمواقف وسلوكيات أفضل، وفي ضوء نظرية التبادل الاجتماعي فإن المعاملة الجيدة من التنظيم تؤدي بالمقابل إلى نتائج ايجابية على العاملين. وتتجاوز نظرية التبادل الاجتماعي المكافآت النقدية قصيرة الأجل، وتمتد إلى مراعاة رفاهية الموظف (Meira & Hancer, 2021: 472)

ويمكن أن تكون الموارد المتبادلة مادية أو اجتماعية عاطفية مثل الرعاية والاحترام والولاء. وتعد الموارد الاجتماعية العاطفية هي التي تولد مشاعر الالتزام، والامتنان، والثقة. وتقوم علاقة التبادل الاجتماعي على قاعدة المعاملة بالمثل Reciprocity. ويبدأ التبادل بطرف يعطي منفعة لآخر. وإذا رد المتلقي بالمثل، تحدث سلسلة من التبادلات المفيدة، وتنشأ مشاعر الالتزام المتبادل بين الطرفين (Eisenberger et al., 2001: 42). ويصبح التبادل، أو المعاملة بالمثل، في العلاقات الاجتماعية أقوى عندما يكون كلا الشريكين على استعداد لتقديم موارد قيمة للآخر. (Wikhamn & Hall, 2021: 57)

وتعتبر نظرية التبادل الاجتماعي (SET) من بين أكثر النظريات تأثيراً لفهم السلوك في مكان العمل، وفهم الأساس التحفيزي لسلوكيات العاملين وتكوين مواقف إيجابية لهم. وفقاً لنظرية التبادل الاجتماعي فإن إدراك العاملين أن التنظيم ملتزم تجاههم يجعلهم يشعرون بأنهم ملزمون بالرد بالمثل من خلال دعم التنظيم بالمساهمات التطوعية

المفيدة (Chou, 2016: 165). فالمساهمات التطوعية الفردية تحدث إذا كان هناك بعض العوائد المتوقعة، وترتبط بالتبادل الاجتماعي بين العاملين والتنظيم (Osman et al., 2016: 543-544)

وتخلق عملية التبادل الاجتماعي التزامًا مشتركًا بين التنظيم والعاملين (Coleet et al., 2002: 144)، ويميل العامل دائمًا إلى تقييم مدى توازن وعدالة حالة الأخذ والعطاء، فإذا أدرك العامل عدم التوازن في هذه العلاقة فإنه يلجأ للقيام بعمل ما للتكيف مع هذا الموقف (Molm et al., 2003:128-132). وفي ضوء ذلك فإن الرغبة في الانسحاب الوظيفي تعد رد فعل لعدم توازن التبادل الاجتماعي (الأخذ والعطاء) (Molm, 2003:1-17)، حيث ينظر العامل للتمتع في بيئة العمل باعتباره خرقًا للالتزام برفاهية العاملين من قبل التنظيم، ولذا يلجأ العامل إلى التفكير في الانسحاب الوظيفي كرد فعل لهذا الخرق.

وتعد نظرية الاختيار العقلاني Rational Choice Theory أحد صور نظرية التبادل، وتؤكد أن سلوك الفرد هو سلوك عقلاني رشيد، حيث يوازن الفرد بين التكلفة والعائد ويتصرف في ضوء ذلك، حيث يختار السلوك الذي يرى أنه يحقق له المنفعة وأن عائدته يفوق تكلفته (Richter, 2002:40)، وعلى ذلك فإن العامل يسلك في ضوء تحليل التكلفة و العائد Cost/ Benfit Analysis من سلوكه (Guerette et al., 2005:80)، وفي ضوء ذلك يمكن القول بأن الرغبة في الانسحاب الوظيفي هو رد فعل لعدم توازن التكلفة والعائد، حيث يفكر العامل بأن البقاء في التنظيم تكلفته تفوق عائدته، حيث يرتبط بمزيد من التمتع ولذلك يفكر في الانسحاب الوظيفي لتقليل التكلفة المترتبة على البقاء.

٥- نظرية العلاقات الإنسانية

تركز نظرية العلاقات الإنسانية على منطق المشاعر الذي يتحكم في سلوك العاملين (Marshal, 1996: 227). كما تؤكد النظرية على أهمية التنظيم غير

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

الرسمي، والعلاقات غير الرسمية بين الإدارة والعاملين، وكذلك بين العاملين وبعضهم، (Thio,1998:110)، وتؤكد النظرية على الوظيفة الاجتماعية للتنظيم والمتمثلة في إشاعة الارتياح بين العاملين، وإشباع احتياجاتهم النفسية والاجتماعية، وما يترتب عليها من نتائج ايجابية (العادلي، ١٩٩٩: ٥٣). وفي ضوء النظرية يمكن القول بأن التنمر الذي يتعرض له العاملين داخل التنظيم يمثل إهداراً للحقوق الاجتماعية والنفسية للعاملين، مما يتنافى مع الوظيفة الاجتماعية للتنظيم، ويترتب على ذلك العديد من النتائج السلبية.

أنماط التنمر في بيئة العمل

عادة ما يتم التمييز بين التنمر المرتبط بالعمل Bullying Related to Work والتنمر المرتبط بالشخص Bullying Related To the Person. ويشير الأول إلى التنمر الذي يرتبط بعمليات العمل مثل؛ تفويض السلطة، وانخفاض المكانة المهنية، بينما يشير الأخير إلى الاستبعاد، والعزلة، والاعتداء الجسدي (Marinella, Pacielloa et al., 2019:2).

وقد قام إينارسين Einarsen وزملاؤه (٢٠٠٩)، وكذلك بارليت Bartlett وبارليت Bartlett (٢٠١١) بتصنيف التنمر في بيئة العمل وفقاً لثلاثة جوانب سلوكية: التنمر المرتبط بالعمل Bullying Related to Work؛ والتنمر المرتبط بالشخص Bullying Related to the Person؛ والتنمر الجسدي Physical Bullying. وغالبًا ما يحدث التنمر المرتبط بالعمل بسبب تفاوت مستويات السلطة في التنظيم، واستخدام المتنمرين سلطتهم للتنمر على ذوي القوة الأقل. ويحدث التنمر من خلال المبالغة في إسناد مسؤوليات العمل، وعدم عدالة معايير تقييم أداء العامل والترقية الوظيفية. وغالبًا ما يحدث التنمر المرتبط بالشخص بصورة مباشرة بين الشخص المتنمر والضحية (كالهجوم اللفظي، والصراخ، والنظر إلى الشخص باستخفاف، والسخرية، والضحك، والتهديد). ويتجلى التنمر الشخصي أيضًا بشكل غير مباشر من خلال عدم الرد على المكالمات أو رسائل البريد الإلكتروني أو المذكرات، والثرثرة، وإطلاق

الاتهامات الكاذبة، والغيبة. أما التنمر الجسدي فيشير إلى السلوكيات التي تضر الآخرين جسدياً (4: Na-Nan et al., 2022).

ويرى بعض الباحثين أن هناك العديد من أنواع التنمر التي قد تحدث في مكان العمل، ومن أهم هذه الأنواع وأكثرها شيوعاً، التنمر اللفظي، والجسدي، والجنسي، والإلكتروني. ويشير التنمر اللفظي إلى أي شكل من أشكال الإساءة المنطوقة التي تشمل؛ السخرية، أو القيل والقال، أو الإذلال. ومن المهم أيضاً ملاحظة أن بعض المتنمرين يستخدمون التنمر اللفظي كوسيلة من وسائل التسلية أو المزاح لإخفاء الإهانة لشخص ما. أما التنمر الجسدي فهو اعتداء جسدي إما عن طريق الضرب، أو الركل، أو الدفع، الذي قد يؤدي إلى الأذى الجسدي وكذلك الصدمة النفسية. وكذلك يمكن استخدام التنمر الجنسي أو التحرش الجنسي كمرادفات حيث يتضمن كلاهما استخدام العبارات أو النكات الجنسية ونشر الشائعات الجنسية بشكل مستمر سواء شفهيًا أو إلكترونيًا في مكان عمل شخص معين. ووفقاً لدويلي Doyle فإن أي فعل أو كلمة تحتوي على دلالة جنسية تؤثر على العامل وتجعله لا يشعر بالراحة تعتبر تحرشاً جنسياً. وأخيراً، فإن التنمر الإلكتروني، هو التنمر عبر المنصات وعبر الإنترنت أو وسائل التواصل الاجتماعي الأخرى، من خلال نشر الشائعات حول العامل، أو السخرية من شيء يتعلق بالعامل. ومن الضروري ملاحظة أن التنمر عبر الإنترنت يشمل معظم أنواع التنمر الأخرى، فقد يسيء المتنمر للآخرين لفظياً دون أن ينطق وذلك من خلال الرسائل عبر وسائل التواصل الاجتماعي، أو جنسياً عن طريق إرسال محتويات وصور غير ملائمة. (2: Bulut & Hihi, 2021).

وتجدر الإشارة إلى أن الباحث يرى أن أفضل تصنيف للتنمر في بيئة العمل، هو تصنيفه إلى نمطين وهما؛ التنمر المرتبط بالعمل، والتنمر المرتبط بالشخص، حيث أن هذا التصنيف يعد تصنيفاً جامعاً مانعاً، فكل أشكال التنمر يمكن إدراجها ضمن هذين النمطين، لذا سيبني الباحث هذا التصنيف عند قياس التنمر في بيئة العمل، بحيث يتم

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

وضع كل أشكال الإساءة المرتبطة بعملية العمل ضمن التنمر المرتبط بالعمل، ووضع كل أشكال الإساءة المرتبطة بشخص العامل ضمن التنمر المرتبط بالشخص.

الدراسات السابقة

من خلال مراجعة الأدبيات توصل الباحث إلى العديد من الدراسات المرتبطة بمتغيري الدراسة، وقم تم تصنيفها إلى ثلاثة محاور أساسية، على النحو التالي:-

- المحور الأول: دراسات تناولت التنمر في بيئة العمل.
- المحور الثاني: دراسات تناولت الرغبة في الانسحاب الوظيفي.
- المحور الثالث: دراسات تناولت العلاقة بين التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي.

المحور الأول: دراسات تناولت التنمر في بيئة العمل

هناك مجموعة من الدراسات التي تناولت التنمر في بيئة العمل، وتوصلت إلى العديد من النتائج، مثل؛ دراسة عزيز يحيى Azizi Yahaya وزملائه (٢٠١٢)، والتي كشفت عن تأثير التنمر في بيئة العمل على الأداء الوظيفي للعاملين بأحد شركات تصنيع البلاستيك الرائدة في ماليزيا (Yahaya et al., 2012: 18-28).

وكذلك دراسة كارول Carroll ولاوزير Lauzier (٢٠١٤)، والتي أبرزت وجود علاقة عكسية بين التنمر في بيئة العمل والرضا الوظيفي للعاملين في بعض التنظيمات الكندية بالقطاعين العام والخاص (Carroll & Lauzier, 2014: 81-89). وأبرزت دراسة يون Yun وزملائه (٢٠١٤) وجود علاقة عكسية بين بيئة العمل والتعرض للتنمر لدى هيئة تمريض العناية المركزة في بعض مستشفيات كوريا الجنوبية (Yun et al., 2014:26-33).

وكذلك توصلت دراسة لياه هوليس Leah P. Hollis (٢٠١٥)، إلى ارتفاع درجة التنمر الوظيفي للعاملين في بعض مؤسسات التعليم العالي الأمريكية، كما كشفت

الدراسة عن وجود علاقة سلبية بين التتمر في بيئة العمل والارتباط الوظيفي (Hollis, 2015: 1-11).

بينما توصلت دراسة ماليك Malik وبانو Bano (٢٠١٦) إلى التأثير السلبي للتتمر في بيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى الأطباء ببعض المستشفيات العامة والخاصة بمدينة لاهور بباكستان (Malik & Bano, 2016: 211-231).

في حين بينت دراسة اوفايولو Ovayolu وزملائه (٢٠١٦) ارتفاع درجة التتمر التي يتعرض لها الممرضات في بعض المستشفيات التركية (التكليف بواجبات خارج المسؤوليات المعتادة، وتحمل المسؤولية عن أخطاء الزملاء، والانتقاد الدائم بسبب الأداء) (Ovayolu et al., 2014: 370- 374).

وتوصلت دراسة ين شون بينج Yen-Chun Peng وزملائه (٢٠١٦) إلى دور التتمر في بيئة العمل في ظهور الانحرافات الوظيفية لمقدمي الرعاية في تايوان (Peng et al., 2016: 755-769).

وكذلك توصلت دراسة كاسي Cassie وكرانك Crank (٢٠١٨) إلى تزايد تعرض الأخصائيين الاجتماعيين في أمريكا للتتمر، ويرتبط ذلك بالإرهاك العاطفي وتضاءل المعاملات الإنسانية، وانخفاض الارتباط الوظيفي (Cassie & Crank, 2018: 417- 431).

بينما كشفت دراسة سارة إسراء Sara Israa وايفان سونيل Ivan Suneel (٢٠١٨) عن عدم وجود علاقة بين التتمر في بيئة العمل والرضا الوظيفي لدى الكادر الإداري بإحدى الجامعات الخاصة الباكستانية (Israa & Suneel, 2018: 42-53).

وكذلك بينت دراسة ياتيل ليفن Yael Livne وروهاما جوسينيسكي Ruhama Goussinsk (٢٠١٨) وجود علاقة عكسية بين التتمر في بيئة العمل

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

والاحترق الوظيفي لدى موظفي الرعاية الصحية وهيئة التمريض بالأراضي المحتلة
(Livne & Goussinsk, 2018: 42-53).

بينما كشفت دراسة يون Yun وكانج Kang (٢٠١٨) عن أن الثقافة التنظيمية
تؤثر على التنمر في بيئة العمل لدى الممرضات في بعض مستشفيات كوريا الجنوبية.
(Yun & Kang, 2018:26-33).

في حين كشفت دراسة ستيلي Steele وزملائه (٢٠٢٠) عن وجود علاقة بين
التنمر في بيئة العمل وكل من الرضا الوظيفي والولاء العاطفي والضيق النفسي لدى
أعضاء بعض وحدات قوات الدفاع الاسترالية (Steele et al., 2020: 1-14).
وتوصلت دراسة خديجة يحيى عبد الصمد (٢٠٢٠) إلى وجود علاقة عكسية
بين التنمر بأنواعه والالتزام التنظيمي، فضلاً عن عدم وجود تأثير وسيط لكل من
المتغيرات الديموجرافية والوظيفية على العلاقة بين التنمر في مكان العمل والالتزام
التنظيمي للعاملين الإداريين بجامعة الأزهر (عبد الصمد، ٢٠٢٠: ٣٠٤-٣٧٦).

بينما بينت دراسة سيد Said وتانوفا Tanova (٢٠٢١) تأثير التنمر في
مكان العمل على الإرهاق العاطفي للعاملين في مجال الضيافة في زنجبار (Said &
Tanova, 2021: 3).

وأبرزت دراسة حمدي أحمد عمر، ووفاء محمد علي (٢٠٢١) ارتفاع صور
التنمر الوظيفي، وضعف درجة الانغماس الوظيفي لدى الأكاديميين والموظفين الإداريين
بجامعة سوهاج، كما أبرزت الدراسة أن سلوكيات التنمر في بيئة العمل تؤدي إلى ضعف
الانغماس الوظيفي (عمر وعلي ، ٢٠٢١: ٩١ - ١٤٣).

في حين توصلت دراسة ريبيرو Ribeiro وزملائه (٢٠٢٢) إلى وجود علاقة
بين التنمر في بيئة العمل والاحترق الوظيفي للعاملين في بعض التنظيمات المختلفة في
البرتغال (Ribeiro et al., 2022: 824- 840).

وأخيراً كشفت دراسة روساندير Rosander وبلومبيرج Blomberg (٢٠٢٢) عن تعرض العاملين الأجانب في السويد للتمتر المرتبط بالأشخاص بشكل يفوق ما يتعرض له العاملون السويديون، وذلك بمعدل أربعة أضعاف تقريباً (Rosander & Blomberg, 2022: 2914- 2938).

المحور الثاني: دراسات تناولت الرغبة في الانسحاب الوظيفي

وهناك العديد من الدراسات التي تناولت الرغبة في الانسحاب الوظيفي، وكشفت عن العديد من النتائج، مثل؛ دراسة اكسين لي نج Xin Le Ng وزملائه (٢٠١٦)، والتي كشفت عن وجود علاقة سلبية بين القيادة الخادمة ونية التسرب الوظيفي لدى العاملين ببعض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بماليزيا (Le Ng et al., 2016:99-106).

وكذلك دراسة هولاند Holland وزملائه (٢٠١٩)، التي توصلت إلى وجود علاقة طردية بين عبء العمل والرغبة في الانسحاب التنظيمي لدى هيئة التمريض في بعض المستشفيات الاسترالية (Holland et al., 2019: 70-76).

في حين توصلت دراسة انجو بارك In-Jo Park وزملائه (٢٠٢٠) إلى وجود علاقة طردية بين متطلبات العمل اليومية وضغوط العمل من جهة والرغبة في الانسحاب الوظيفي من جهة أخرى ، وتخفف الثقة بين الزملاء التأثير السلبي لضغوط العمل لدى العاملين ببعض الفنادق الصينية (Park et al., 2020: 559-568).

وتوصلت دراسة يانج وشين Yang & Chen (٢٠٢٠) إلى وجود علاقة طردية بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي من جهة والرغبة في الانسحاب الوظيفي من جهة أخرى، كما أبرزت الدراسة وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي من جهة والرغبة في الانسحاب الوظيفي من جهة أخرى لدى ممرضات الأطفال في الصين (Yang & Chen, 2020: 217-223).

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

وكشفت دراسة محمد اصغار Muhammad Asghar وزملائه (٢٠٢١) عن دور الارتباط الوظيفي في زيادة الأداء الوظيفي وبالتالي انخفاض الرغبة في الانسحاب الوظيفي لدي العاملين ببعض الفنادق في باكستان (Asghar et al., 2021:129-139).

وتوصلت دراسة تينان يانج Tianan Yang وزملائه (٢٠٢١) إلى وجود علاقة طردية بين الضغوط المهنية والرغبة في الانسحاب الوظيفي، بينما كشفت الدراسة عن وجود علاقة عكسية بين العدالة التوزيعية والرغبة في الانسحاب الوظيفي لدى هيئة التمريض في بعض المستشفيات العامة بالصين (Yang et al., 2021:1-9).

بينما بينت دراسة اكسيانوي لي Xiaowei Li وزملائه (٢٠٢١) عدم وجود تأثير للدخل في رغبة الانسحاب الوظيفي لمعلمي ما قبل المدرسة في الصين، ويلعب الولاء التنظيمي دوراً وسيطاً مهمًا في هذه العلاقة (Li et al., 2021:1-9).

في حين أبرزت دراسة زاهيونج لي Zhiyong Li وزملائه (٢٠٢١) الدور الوسيط للضغوط المهنية في العلاقة بين رأس المال بأشكاله المختلفة (النفسي، والاجتماعي، والبشري) والرغبة في الانسحاب الوظيفي للعاملين في بعض الفنادق الصينية (Li et al., 2021:1-11).

بينما كشفت دراسة اناند Anand وزملائه (٢٠٢٢) عن وجود علاقة طردية بين الإشراف التعسفي ونية الانسحاب الوظيفي، بينما كشفت الدراسة عن وجود علاقة طردية بين الدعم التنظيمي المدرك والثقة في زملاء العمل من جهة، ونية الانسحاب الوظيفي من جهة أخرى لدى عينة من رجال الشرطة بالهند (Anand et al., 2022:1-14).

وكشفت دراسة بوراكوفا Burakova وزملائه (٢٠٢٢) عن علاقة عكسية بين السياسة التنظيمية المدركة، وسياسة الأجور والترقية، والولاء العاطفي، والرضا

الوظيفي من جهة، والرغبة في الانسحاب الوظيفي من جهة أخرى لدى رجال الإطفاء الفرنسيين (Burakova et al., 2022:1-11).

في حين توصلت دراسة جي ين Jie Yin وزملائه (٢٠٢٢) إلى عدم تأثير جائحة كورونا (كوفيد ١٩) على نية الانسحاب الوظيفي وذلك بسبب ارتفاع معدل التشغيل، مما يؤثر على ارتفاع درجة الأمان الوظيفي المدرك لدى عمال الفنادق الصينيين (Yin et al., 2022:539-549).

وكشفت دراسة مولوكين مولونيح Muluken D. Muluneh وزملائه (٢٠٢٢) عن وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي والرغبة في الانسحاب الوظيفي لدى القابلات ببعض المنشآت الصحية بإثيوبيا. (Muluneh et al., 2022: 38-47). بينما أبرزت دراسة موجان لطفي Mojgan Lotfi وزملائه (٢٠٢٢) وجود علاقة بين جائحة كورونا (كوفيد ١٩) والرغبة في الانسحاب الوظيفي لدى ممرضات غرفة العمليات في بعض المستشفيات الإيرانية (Lotfi et al., 2022:1-7).

في حين توصلت دراسة ناباوانيوكا Nabawanuka واكميكويغلو Ekmekcioglu (٢٠٢٢) إلى الدور السلبي للتنمر الوظيفي على أداء الفريق للعاملين ببعض الشركات التركية (Nabawanuka & Ekmekcioglu, 2022: 331-350). بينما بينت دراسة بو بو وزملائه (٢٠٢٢) تأثير فظاظة العملاء على نية الانسحاب

الوظيفي لدى العاملين ببعض الفنادق بالصين (Pu et al., 2022: 327- 336).

وأخيرًا انتهت دراسة يانج ما Yang Ma وزملائه (٢٠٢٢) إلى وجود علاقة عكسية بين الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي من جهة والرغبة في الانسحاب الوظيفي من جهة أخرى، بينما كشفت الدراسة عن وجود علاقة طردية بين الاحتراق الوظيفي وضغوط العمل من جهة والرغبة في الانسحاب الوظيفي من جهة أخرى لدى هيئة تمريض الطوارئ بالصين (Ma et al., 2022:1-6).

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

المحور الثالث: دراسات تناولت العلاقة بين التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب

الوظيفي

هناك أيضاً بعض الدراسات التي تناولت العلاقة بين التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي، مثل؛ دراسة لي Li وزملائه (٢٠١١)، والتي أبرزت تأثير التنمر في مكان العمل على تقدير الذات وزيادة الرغبة في الانسحاب الوظيفي للعاملين في بعض المنظمات الصينية (Li et al., 2011: 1201-1208).

و دراسة رازاغيان Razzaghian وغاني Ghani (٢٠١٤)، والتي كشفت عن وجود علاقة قوية بين التعرض للتنمر في مكان العمل والرغبة في الانسحاب التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في بعض الجامعات الباكستانية الخاصة (Razzaghian & Ghani, 2014: 40-51).

وأيضاً دراسة كويتزي Coetzee وديك Dyk (٢٠١٨)، والتي كشفت عن تأثير التنمر في مكان العمل على انخفاض الارتباط التنظيمي وبالتالي زيادة الرغبة في الانسحاب الوظيفي لدى العاملين بأحد المصانع المتوسطة بالصين (Coetzee & Dyk, 2018: 375- 392).

وكذلك دراسة لي Li (٢٠٢٠)، التي توصلت إلى ارتباط التنمر في مكان العمل بالرغبة في الانسحاب الوظيفي للعاملين بالقطاع الصناعي في الصين، ويلعب الدعم التنظيمي المدرك دوراً معتدلاً في هذه العلاقة (Li, 2020: 1-11).

وأخيراً دراسة هسياو Hsiao وزملائه (٢٠٢١)، التي أبرزت أن التنمر في بيئة العمل يؤدي إلى زيادة تأثير الاحتراق الوظيفي على الرغبة في الانسحاب الوظيفي، كما كشفت الدراسة عن أن الحد من التنمر في بيئة العمل يعد استراتيجية فعالة للحد من الرغبة في الانسحاب الوظيفي لدى هيئة التمريض في اثنين من المستشفيات العامة في تايوان (Hsiao et al., 2021: 1-6).

ومن خلال العرض السابق يتضح الآتي:-

- تم تقسيم الدراسات السابقة إلى ثلاثة محاور، المحور الأول؛ يعرض الدراسات التي تناولت التتمر في بيئة العمل، ويتضمن ١٧ دراسة، منهم ١٥ دراسة أجنبية، ودراستين عربيتين، وذلك خلال الفترة من عام ٢٠١٢-٢٠٢٢. ويعرض المحور الثاني الدراسات التي تناولت الرغبة في الانسحاب الوظيفي، ويتضمن ١٦ دراسة، جميعها أجنبية، وذلك خلال الفترة من عام ٢٠١٦-٢٠٢٢. ويعرض المحور الثالث الدراسات التي تناولت علاقة التتمر في بيئة العمل بالرغبة في الانسحاب الوظيفي، ويتضمن ٥ دراسات، جميعها أجنبية، وذلك خلال الفترة من عام ٢٠١١-٢٠٢١. الأمر الذي يشير إلى أهمية الموضوع وما حظي به من اهتمام بحثي معاصر.

- عرض البحث في المحاور الثلاثة ٣٨ دراسة، منهم دراستين عربيتين أجرينا في مصر، و ٣٦ دراسة أجنبية أجريت في؛ ماليزيا، وكندا، وكوريا الجنوبية، وباكستان، وتركيا، وتايوان، وأمريكا، والأراضي المحتلة، وأستراليا، وزنجبار، والبرتغال، والسويد، والهند، وفرنسا، وأثيوبيا، وإيران. مما يكشف عن وجود نقص حاد في الدراسات العربية التي تناولت متغيري البحث الراهن، مما يؤكد الحاجة الماسة إلى إجراء مزيد من الدراسات في المجتمع المصري.

- في ضوء العرض السابق، تبين أن كل الدراسات تنتمي إلى ميدان علم النفس، وإدارة الأعمال، ما عدا دراسة سوسيولوجية واحدة وهي دراسة حمدي أحمد عمر ووفاء محمد علي، والتي تناولت متغير التتمر الوظيفي في علاقته بالانغماس الوظيفي. بينما البحث الراهن يتناول التتمر الوظيفي في علاقته بالرغبة في الانسحاب الوظيفي. الأمر الذي يؤكد أهمية إجراء مزيد من البحوث السوسيولوجية، من أجل مزيد من الفهم لمتغيري البحث.

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

- أجريت الدراسات السابقة على العديد من القطاعات، حيث شملت الدراسات السابقة، هيئة التمريض، والأطباء، والأكاديميين والإداريين بالجامعات، ومقدمي الرعاية، والأخصائيين الاجتماعيين، وقوات الدفاع، ورجال الإطفاء، والقابلات، والعاملين في مجال الفنادق والضيافة، والعاملين بالقطاع الصناعي، والمعلمين، ورجال الشرطة. مما يكشف عن تنوع الدراسات السابقة. وقد أجريت ثلاث دراسات فقط (أجنبية) على العاملين بالقطاع الصناعي، دون وجود دراسة عربية تناولت العاملين بالقطاع الصناعي. مما يكشف عن أهمية البحث الراهن.
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة من جميع الجوانب النظرية والمنهجية، وذلك فيما يتعلق بصياغة إشكالية البحث، والتعرف على أبرز النظريات المفسرة لمتغيري الدراسة، وكذلك الوقوف على المقاييس والمعاملات الإحصائية المستخدمة، كما استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تفسير نتائج البحث الراهن.

الإطار المنهجي للبحث

١- مجالات البحث

- المجال الجغرافي: ينحصر المجال الجغرافي داخل إطار مدينة بني سويف حيث يتواجد مصنع فابلوس نت وير Fablos Net Wear للملابس الجاهزة (مصنع النسيج سابقاً).
- المجال البشري: يشتمل جميع العاملين بالمصنع بعد استبعاد الإدارة العليا، ويبلغ أجمالي عددهم ٩٨٢ عاملاً.
- المجال الزمني: تطلبت عملية جمع البيانات حوالي شهرين، حيث بدأت عملية جمع البيانات في بداية شهر يوليو ٢٠٢٢ وانتهت في نهاية شهر أغسطس ٢٠٢٢.

٢ - نوع البحث والمناهج المستخدمة

ينتمي البحث الراهن إلى نمط البحوث الوصفية التحليلية، وقد اعتمد البحث على استخدام أسلوب المسح الاجتماعي عن طريق العينة، نظرًا لكبير عدد العاملين بالمصنع وصعوبة دراستهم من خلال الحصر الشامل. حيث يبلغ إجمالي عدد العاملين بالمصنع ٩٨٢ عاملاً بعد استبعاد الإدارة العليا.

٣ - أدوات جمع البيانات

اعتمد الباحث على تحليل سجلات شئون العاملين كأداة للوصول لبعض البيانات التي يتطلبها البحث، مثل؛ أعداد العاملين وتوزيعهم على الأقسام المختلفة داخل المصنع، مما ساعد الباحث في اختيار العينة. وكذلك التعرف على أعداد العاملين الذين تركوا الخدمة بالمصنع خلال العام الحالي والعاملين السابقين.

كما اعتمد الباحث على استمارة المقابلة لجمع البيانات، ويرجع اعتماد الباحث على استمارة المقابلة إلى انخفاض المستوى التعليمي لعدد غير قليل من العاملين، الأمر الذي يجعل من الاستبيان أداة غير مناسبة، وقد عاون الباحث في تطبيق استمارة المقابلة أربعة من الباحثين، نظرًا لأن الإدارة لم تسمح بالتطبيق أثناء العمل، لذا تم التطبيق بعد انتهاء العمل. ومع ضيق الوقت ورغبة المبحوثين في العودة لمنازلهم، تطلب الأمر وجود عدد من الباحثين ليتم التطبيق في نفس الوقت مع أكبر عدد من العاملين، وحتى لا يستغرق التطبيق وقتًا كبيرًا. وقد انقسمت استمارة المقابلة إلى ثلاثة أقسام رئيسة علي النحو التالي:-

أولاً: بيانات أولية (وتشمل ٥ أسئلة).

ثانياً: مقياس التنمر في بيئة العمل (ويشمل ٢٤ عبارة).

ثالثاً: مقياس الرغبة في الانسحاب الوظيفي (ويشمل ٧ عبارات).

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

- وتتضمن استمارة المقابلة مقياساً للتنمر في بيئة العمل، قام الباحث بتطويره اعتماداً على العديد من المقاييس، ويتضمن هذا المقياس ٢٤ عبارة. وكذلك تتضمن استمارة المقابلة مقياساً آخر للرغبة في الانسحاب الوظيفي، ويتضمن ٧ عبارات.
- استفاد الباحث أثناء إعداد مقياس التنمر في بيئة العمل من العديد من المقاييس، وذلك على النحو التالي:-
 - مقياس إينارسين Einarsen وزملائه (١٩٩٧) و (٢٠٠٩) (Einarsen et al.,1997: 247-263).
 - مقياس لي وزملائه (٢٠١١) (Li et al.,2011: 1201- 1208).
 - مقياس كاكولاكيس شاريلانوس Kakoulakis Charilaos وزملائه (٢٠١٥) (Charilaos et al.,15: 63-74).
 - مقياس جوبتا Gupta وزملائه (٢٠١٧) (Gupta et al.,2017: 1-12).
 - مقياس نانان وزملائه (٢٠٢٢) (Na-Nan et al.,2022: 1-24).
- ويتضمن مقياس التنمر في بيئة العمل بعدين أساسيين، وهما؛ بعد التنمر المرتبط بالعمل (يتضمن ١٢ عبارة)، وبعد التنمر المرتبط بالشخص (يتضمن ١٢ عبارة)، ويتطلب مقياس التنمر في بيئة العمل من المبحوثين أن يجيبوا عن مدى تعرضهم للتنمر خلال الستة أشهر الماضية، من خلال الإجابة عن كل عبارة على مقياس مندرج من ١ إلى ٥، وتعني ١ (أبداً)، و ٢ (من حين لآخر) و ٣ (شهرياً)، و ٤ (أسبوعياً)، و ٥ (يوميًا).
- كما استفاد الباحث أثناء إعداد مقياس الرغبة في الانسحاب الوظيفي من العديد من المقاييس، وذلك على النحو التالي:-

- مقياس سكوت Scott وزملائه (١٩٩٩) (Scott et al., 1999: 400-435).
- مقياس ويسبيرج Weisberg وساجي Sagie (١٩٩٩) (Weisberg & Sagie, 1999: 333-339).
- مقياس ديجيكوفيتش Djurkovic وزملائه (٢٠٠٨) (Djurkovic et al., 2008: 405-422).
- مقياس جلامبيك Glambek وزملائه (٢٠١٤) (Glambek et al., 2014: 255-268).
- مقياس هوانج Huang وزملائه (٢٠١٨) (Huang et al., 2018: 1-20).
- ويتضمن مقياس الرغبة في الانسحاب الوظيفي ٧ عبارات، ويتطلب المقياس من المبحوثين أن يحددوا مدى موافقتهم على كل عبارة على مقياس متدرج من (١) وتعني عدم الموافقة التامة، حتى (٥) وتعني الموافقة التامة، وبينهما درجات متفاوتة من الموافقة، أو عدم الموافقة.
- اعتمد الباحث أساسًا على مقياس ليكرت في تصحيح الاستجابة لمقياسي البحث.
- للتأكد من الصدق الظاهري لمقياسي الدراسة، قام الباحث بعرضهما على بعض الأساتذة المتخصصين. وقد أدخل المتخصصون بعض التعديلات على المقياسين تتعلق بصياغة بعض العبارات، وقد قام الباحث بإجراء التعديلات المطلوبة لضمان درجة مرتفعة من الصدق الظاهري.
- اعتمد الباحث في حساب ثبات مقياسي الدراسة على طريقة الاختبار وإعادة الاختبار Test-Retest، حيث قام الباحث بتطبيق المقياسين على عينة من المبحوثين بلغت ٢٠ مبحوثًا، ثم قام الباحث بإعادة تطبيق المقياسين على نفس العينة بعد ١٥ يوم، وتم حساب معامل الارتباط "بيرسون" بين درجات المبحوثين في المرتين، وهو ما يطلق عليه معامل الاستقرار. وقد بلغ معامل الثبات (الاستقرار) لمقياس التمر في بيئة

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

العمل (٠,٩٤)، كما بلغ معامل الثبات (الاستقرار) لمقياس الرغبة في الانسحاب الوظيفي (٠,٩٣). مما يؤكد أن المقياسين يتمتعان بدرجة مرتفعة من الثبات.

- كما قام الباحث بحساب معامل الاتساق الداخلي (الفا كرونباخ) لمقياسي الدراسة، وقد بلغ معامل الاتساق الداخلي لمقياس التنمر في بيئة العمل (٠,٩٢)، وبلغ أيضاً معامل الاتساق الداخلي لمقياس الرغبة في الانسحاب الوظيفي (٠,٩٢). مما يؤكد أيضاً أن مقياسي الدراسة يتمتعان بدرجة مرتفعة من الثبات أو ما يسمى بالموثوقية.
- بالنسبة لمقياس التنمر في بيئة العمل، تم حساب درجة المبحوث في كل عبارة، وكذلك متوسط درجة كل محور، ومتوسط الدرجة الكلية للمقياس من خلال المعادلة التالية:

$$\frac{\text{الحد الأقصى} - \text{الحد الأدنى}}{\text{عدد الاستجابات المطلوبة}} = \frac{5-1=4}{3} = 1,33$$

- وفي ضوء هذه المعادلة، تم تقدير درجات المبحوثين على النحو التالي:-

درجة تنمر منخفضة (١ < ٢,٣٣)

درجة تنمر متوسطة (٢,٣٣ < ٣,٦٦)

درجة تنمر مرتفعة (٣,٦٦ ≥ ٥)

- وقد تم الاعتماد على المعادلة السابقة أيضاً في تقدير درجات المبحوث على كل عبارة من عبارات مقياس الرغبة في الانسحاب الوظيفي، وكذلك في تقدير متوسط الدرجة الكلية للمقياس.

٤- عينة البحث

يبلغ إجمالي عدد العاملين بالمصنع ٩٨٢ عاملاً بعد استبعاد الإدارة العليا. وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملين بلغت ٢٧٨ عاملاً، وقد اعتمد الباحث في

تحديد حجم العينة على جدول كريجسي Krejcie ومورجان Morganm لتحديد حجم العينة (Krejcie & Morganm, 1970: 607-610).

٤- معالجة البيانات

اعتمد البحث أساسًا على التحليل الكمي، وقد تم الاعتماد على برنامج "SPSS" في عملية المعالجة الإحصائية للبيانات. وقد تم إجراء المعالجات الإحصائية التالية:-

- معامل الاستقرار Stability Coefficient من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون، لتقدير ثبات مقياسي الدراسة.
- معامل الاتساق الداخلي "الفا كرونباخ Cornbach Alpha" لمقياسي الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- مصفوفة معامل الارتباط (بيرسون) لاختبار العلاقات الارتباطية بين أبعاد التمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير التمر في بيئة العمل على الرغبة في الانسحاب الوظيفي.

٥ - تحليل البيانات وتفسيرها

بعد الانتهاء من عملية التحليل الكمي للبيانات، قام الباحث باستخلاص نتائج البحث وتفسيرها في ضوء أهداف البحث وتساؤلاته، وفي ضوء المداخل النظرية للبحث، وكذلك في ضوء نتائج الدراسات السابقة.

نتائج البحث

١ - خصائص المبحوثين

يتضح من الجدول رقم (١) خصائص المبحوثين على النحو التالي:-

- السن: تبين أن نسبة (٥٩,٧%) يقعون في الفئة العمرية أقل من ٢٠ عامًا، بينما نسبة (٢٨,٨%) يقعون في الفئة العمرية من ٢٠ حتى أقل من ٣٠ عامًا، في

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

حين أن نسبة (٦,٨%) يقعون في الفئة العمرية من ٣٠ حتى أقل من ٤٠ عامًا، بينما نسبة (٢,٩%) يقعون في الفئة العمرية من ٤٠ حتى أقل من ٥٠ عامًا، وأخيرًا فإن نسبة (١,٨%) يقعون في الفئة العمرية من ٥٠ عامًا فأكثر. ويتضح من البيانات السابقة أن النسبة الأكبر من العاملين يقعون في الفئة العمرية أقل من ٢٠ عامًا، حيث يبدأ التعيين في المصنع اعتبارًا من سن ١٨ عامًا وفقًا لقانون العمل، وهذا يشير إلى أن أغلب المبحوثين من العاملين الجدد ولم يمضي علي تعيينهم بالمصنع عامين. وتعطي هذا البيانات انطباعًا عن ارتفاع معدل دوران العمل بالمصنع، وذلك لانخفاض نسبة العاملين من ذوي الأعمار المرتفعة، حيث أن الأغلبية من ذوي الأعمار الصغيرة حديثي التعيين بالمصنع.

- النوع: اتضح أن نسبة (٤٨,٩%) من الذكور، بينما نسبة (٥١,١%) من الإناث. وتكشف هذه البيانات عن تقارب نسبة الذكور والإناث في المصنع، على الرغم من الزيادة الطفيفة في نسبة الإناث. ولعل وجود عدد كبير من الإناث بالمصنع يرجع إلى طبيعة العمل بالمصنع (تصنيع الملابس الجاهزة) والذي يتناسب مع طبيعة الإناث، لذا يقبل الإناث على العمل بهذا المصنع دون المصانع الأخرى الموجودة بالمحافظة، والتي لا تتوافق طبيعة العمل بها مع الإناث لاحتياجها قوة بدنية مثل مصانع الأسمنت.

- المستوى التعليمي: اتضح أن نسبة (١,٨%) من العاملين حاصلين على مؤهل ابتدائي، بينما نسبة (١٦,٢%) حاصلين على مؤهل إعدادي. في حين أن نسبة (٧٣,٤%) حاصلين على مؤهل ثانوي، وأخيرًا فإن نسبة (٨,٦%) حاصلين على مؤهل جامعي. ويتضح من ذلك أن النسبة الأكبر من العاملين حاصلين على مؤهل ثانوي متوسط، وأن الحاصلين على مؤهل جامعي نسبتهم قليلة جدًا، مما يكشف عن انخفاض المستوى التعليمي للعاملين بالمصنع.

- مدة الخدمة: تبين أن نسبة (٨٧,٨%) يعملون في المصنع لمدة تقل عن ٥ سنوات، بينما نسبة (١٠,٤%) يعملون في المصنع لمدة تتراوح بين ٥ - ١٠ سنوات، وأخيراً فإن نسبة (١,٨%) يعملون في المصنع لمدة تزيد عن ١٠ سنوات. ويتسق ذلك مع ما سبق الإشارة إليه من أن النسبة الأكبر من المبحوثين يقعون في الفئة العمرية أقل من ٢٠ عاماً، مما يعني أن النسبة الأكبر من المبحوثين من العاملين الجدد ولم يمضي علي تعيينهم بالمصنع عامين. والواقع أيضاً أن ذلك يتسق مع ما توصل إليه الباحث من خلال تحليل السجلات بالمصنع، والتي كشفت عن ارتفاع معدل دوران العمل بالمصنع، حيث لا يستمر العاملون طويلاً في المصنع.

- الدخل الشهري: تبين أن نسبة (٧٤,٨%) من العاملين بالمصنع يحصلون على دخل شهري أقل من ٢٠٠٠ جنية شهرياً، بينما نسبة (٢٠,٥%) من العاملين يحصلون على دخل شهري يتراوح من ٢٠٠٠ - ٢٥٠٠ جنية، في حين أن نسبة (٢,٢%) من العاملين يحصلون على دخل شهري يتراوح من ٢٥٠٠ - ٣٠٠٠ جنية، ونسبة (١,٤%) من العاملين يحصلون على دخل شهري يتراوح من ٣٠٠٠ - ٣٥٠٠ جنية، وأخيراً فإن نسبة (١,١%) من العاملين يحصلون على دخل شهري أكبر من ٣٥٠٠ جنية. وتكشف البيانات السابقة عن أن النسبة الأكبر من العاملين يحصلون على دخل شهري أقل من ٢٠٠٠ جنية، وهو مبلغ زهيد جداً ولا يتناسب مع متطلبات الحياة المعاصرة، ويمثل هذا في حد ذاته نوع من التمر والإساءة للعاملين، حيث لا يتم منحهم أجراً يتناسب مع جهودهم المبذول، ولا يفي بمتطلباتهم الضرورية.

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

جدول رقم (١) خصائص المبحوثين

م	المتغير	الفئات	ك	%
١	السن	أقل من ٢٠	١٦٦	٥٩,٧
		٢٠-٣٠	٨٠	٢٨,٨
		٣٠-٤٠	١٩	٦,٨
		٤٠-٥٠	٨	٢,٩
		٥٠ فأكثر	٥	١,٨
٢	النوع	المجموع	٢٧٨	١٠٠
		ذكر	١٣٦	٤٨,٩
		أنثى	١٤٢	٥١,١
		المجموع	٢٧٨	١٠٠
		تعليم ابتدائي	٥	١,٨
٣	المستوى التعليمي	تعليم إعدادي	٤٥	١٦,٢
		تعليم ثانوي	٢٠٤	٧٣,٤
		تعليم جامعي	٢٤	٨,٦
		المجموع	٢٧٨	١٠٠
		أقل من ٥	٢٤٤	٨٧,٨
٤	مدة العمل داخل المصنع	٥ - ١٠	٢٩	١٠,٤
		أكثر من ١٠	٥	١,٨
		المجموع	٢٧٨	١٠٠
		أقل من ٢٠٠٠	٢٠٨	٧٤,٨
		٢٠٠٠-٢٥٠٠	٥٧	٢٠,٥
٥	الدخل الشهري من العمل	٢٥٠٠ - ٣٠٠٠	٦	٢,٢
		٣٠٠٠ - ٣٥٠٠	٤	١,٤
		٣٥٠٠ فأكثر	٣	١,١
		المجموع	٢٧٨	١٠٠

٢-النتائج المتعلقة بدرجة التعرض للتنمر في بيئة العمل

أ - أبرزت نتائج البحث ارتفاع الدرجة الكلية للتعرض للتنمر في بيئة العمل خلال السنة شهور الماضية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤,٢٨) بانحراف معياري قدره (٠,٣٧). وقد جاءت جاء التنمر المرتبط بالعمل في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (٤,٤٥) وانحراف معياري قدره (٠,٢٧). وجاء التنمر المرتبط بالشخص في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (٤,١٠) وانحراف معياري قدره (٠,٤٧)، وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٢) التالي:-

جدول رقم (٢) درجة التمر في بيئة العمل للعاملين بالمصنع

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
التمر المرتبط بالعمل	٤,٤٥	٠,٢٧	مرتفعة	١
التمر المرتبط بالشخص	٤,١٠	٠,٤٧	مرتفعة	٢
الدرجة الكلية	٤,٢٨	٠,٣٧	مرتفعة	

ب – ويكشف الجدول رقم (٣) التالي عن ارتفاع درجة أبعاد التمر في بيئة العمل للعاملين بالمصنع خلال الستة شهور الماضية، حيث جاءت درجات كل بعدي المقياس مرتفعة، وكذلك جاءت درجات كل العبارات المكونة للمقياس مرتفعة.

جدول رقم (٣)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مقياس التمر في بيئة العمل

أولاً: التمر المرتبط بالعمل (خلال الستة شهور الأخيرة)					
م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
١	يتم حجب معلومات العمل المهمة عني مما قد يؤثر على أدائي.	٤,٧٧	٠,٢٢	مرتفعة	٣
٢	العمل الذي يتم تكلفي به غير مهم ولا يتناسب مع إمكانياتي.	٤,٦٢	٠,٢٤	مرتفعة	٤
٣	يتم تكلفي بأعمال شاقة تفوق قدراتي الجسدية.	٤,٢٧	٠,٢٨	مرتفعة	٩
٤	* يتم تقييم أداء عملي بشكل عادل.	٤,٣٨	٠,٣٣	مرتفعة	٧
٥	اعمل تحت رقابة وإشراف صارم للغاية.	٤,٩٢	٠,١٧	مرتفعة	١
٦	* المواعيد النهائية لتسليم المهام المكلف بها منطقية.	٤,٤٢	٠,٢٨	مرتفعة	٦
٧	* لا يتم تجاهل تعليقاتي أو اقتراحاتي المتعلقة بالعمل.	٤,٣٢	٠,٢٥	مرتفعة	٨
٨	أعرض للإهانة أو السخرية فيما يتعلق بعملتي.	٤,١٧	٠,٣٠	مرتفعة	١١

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

٥	مرتفعة	٠,٢٧	٤,٥٥	* لا يتم تكليفي بمهام غير معقولة أو مستحيلة.	٩
١٠	مرتفعة	٠,٣٤	٤,٢٢	يتم حرمانني من المطالبة بحقوقني (على سبيل المثال، إجازة مرضية، إجازة وضع، بدل ساعات إضافية، بدل وجبة).	١٠
١٢	مرتفعة	٠,٤٧	٣,٨٢	* لا يتم تحريض العمال على عدم التعامل والتعاون معي.	١١
٢	مرتفعة	٠,١٢	٤,٩١	أعرض للتلميح من رئيسي بأنني ضعيف في أداء في العمل.	١٢
١	مرتفعة	٠,٢٧	٤,٤٥	متوسط المحور	
ثانيًا: التنمر المرتبط بالشخص (خلال الستة شهور الأخيرة)					
٦	مرتفعة	٠,٥٨	٣,٩٨	يتم دائما الافتراء علي واتهامي باتهامات باطلة.	١٣
٩	مرتفعة	٠,٦٧	٣,٨٨	* لا أعرض لنشر الشائعات عني.	١٤
٧	مرتفعة	٠,٦٤	٣,٩٢	يتم التعليق على أخطائي بشكل متواصل.	١٥
٤	مرتفعة	٠,٤٤	٤,٣٠	يتم تجاهلي واستبعادي من كل المناسبات والأحداث.	١٦
٣	مرتفعة	٠,٣٨	٤,٤٢	* لا يتم معاملتي بطريقة عدائية.	١٧
٥	مرتفعة	٠,٣٦	٤,١٠	أعرض للمضايقة والسخرية المفرطة المرتبطة بشخصي.	١٨
١٢	مرتفعة	٠,٤٥	٣,٧٣	أعرض لتعليقات مهينة أو مسيئة تجاه شخصي أو موافقي، أو حياتي الخاصة.	١٩
٨	مرتفعة	٠,٥٥	٣,٩٠	يتم عزلي وإقصائي حتى أبوء سيئًا.	٢٠
١٠	مرتفعة	٠,٥٠	٣,٨٦	* لا يتم تحريض زملائي لمعاداتي.	٢١
٢	مرتفعة	٠,٣٦	٤,٤٧	* لا أعرض للتهديد والترهيب مثل توجيه أصابع الاتهام.	٢٢
١	مرتفعة	٠,٢٨	٤,٧٤	* لا أعرض للصراخ في وجهي.	٢٣
١١	مرتفعة	٠,٤١	٣,٧٥	* يتم انتهاك حياتي الخاصة.	٢٤
٢	مرتفعة	٠,٤٧	٤,١٠	متوسط المحور	
	مرتفعة	٠,٣٧..	٤,٢٨	الدرجة الكلية للمقياس	
* العبارات سالبة.					

٣-النتائج المتعلقة بالرغبة في الانسحاب الوظيفي

أ - يكشف الجدول رقم (٤) التالي عن ارتفاع الدرجة الكلية للرغبة في الانسحاب الوظيفي، حيث بلغ المتوسط الحسابي (٤,٧٨) بانحراف معياري قدره (٠,١٣). وجاءت درجات كل العبارات المكونة للمقياس مرتفعة.

جدول رقم (٤)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات مقياس الرغبة في الانسحاب الوظيفي

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
١	أفكر جدياً في ترك العمل بهذا المصنع.	٤,٦٧	٠,١٤	مرتفعة	٦
٢	من المحتمل أن أبحث عن فرصة عمل في مكان آخر قريباً.	٤,٦٩	٠,١٤	مرتفعة	٥
٣	أشعر أن عملي مؤقت مما يقلل من توترتي.	٤,٧٥	٠,١٢	مرتفعة	٤
٤	في اللحظة التي أجد فيها عملاً جديداً مناسباً سأترك عملي الحالي.	٤,٩٥	٠,١٠	مرتفعة	١
٥	* إذا رجع بي الزمان، فسوف أختار العمل بهذا المصنع.	٤,٩٤	٠,١٢	مرتفعة	٢
٦	* لا أتابع فرص العمل المتوفرة في المصانع الأخرى.	٤,٨٤	٠,١٥	مرتفعة	٣
٧	أشعر بأن عملي بهذا المصنع من أسوأ القرارات التي اتخذتها.	٤,٦٣	٠,١٦	مرتفعة	٧
	متوسط المحور	٤,٧٨	٠,١٣	مرتفعة	

* العبارات سالبة.

٤-النتائج المتعلقة بالعلاقة بين أبعاد التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي

- من خلال مصفوفة معامل الارتباط (بيرسون) تبين وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التنمر المرتبط بالعمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٩٥٦)، وهو دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠١. وتدعم هذه النتيجة صحة الفرض الفرعي الأول الذي تم صياغته لهذا البحث والذي مؤداه "يؤدي زيادة التعرض للتنمر المرتبط بالعمل إلى زيادة الرغبة في الانسحاب الوظيفي".

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

- كما تبين وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التنمر المرتبط بالشخص والرغبة في الانسحاب الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (٠,٩٢٥)، وهو دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠١. وتدعم هذه النتيجة صحة الفرض الفرعي الثاني الذي تم صياغته لهذا البحث والذي مؤداه "كلما زادت درجة التعرض للتنمر المرتبط بالشخص، زادت الرغبة في الانسحاب الوظيفي". ويتضح ذلك من الجدول رقم (٥) التالي:-

جدول رقم (٥)

مصفوفة معامل الارتباط (بيرسون) لاختبار العلاقات الارتباطية بين أبعاد التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي.

المتغيرات	التنمر المرتبط بالعمل	التنمر المرتبط بالشخص	الرغبة في الانسحاب الوظيفي
التنمر المرتبط بالعمل	**١,٠٠٠		
التنمر المرتبط بالشخص	**٠,٨٤٣	**١,٠٠٠	
الرغبة في الانسحاب الوظيفي	**٠,٩٥٦	**٠,٩٢٥	**١,٠٠٠
دالة عند مستوى ٠,٠١			

٥-النتائج المتعلقة بالعلاقة بين التعرض لتنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي

اعتمد الباحث على تحليل الانحدار الخطي البسيط، لاختبار تأثير التعرض للتنمر في بيئة العمل على الرغبة في الانسحاب الوظيفي، وقد بلغ معامل الارتباط بين التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي (٠,٩٥) وهو دال إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠١، وقد بلغ معامل التحديد (٠,٩٠)، ويعني ذلك أن (٩٠%) من الرغبة في الانسحاب الوظيفي يفسرها التنمر في بيئة العمل، وبلغت درجة تأثير متغير

النتمر على متغير الرغبة في الانسحاب الوظيفي (٠,٩٨٤) وهي درجة مرتفعة للغاية. وذلك كما يتضح من الجدول رقم (٦) التالي:-

جدول رقم (٦)

تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار تأثير التمر في بيئة العمل على الرغبة في الانسحاب الوظيفي

قيمة معامل الارتباط	R ² معامل التحديد	Bدرجة التأثير	Tقيمة	Tمستوى دلالة
٠,٩٥	٠,٩٠	٠,٩٨٤	٨٢,٢٤١	٠,٠٠٠

ويتضح من الجدول السابق وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التعرض للنتمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي. وتتفق هذه النتيجة مع ما ورد في نظرية الحفاظ على الموارد، والتي أكدت أن التمر في بيئة العمل يهدد العامل بفقدان الموارد (استنزاف طاقات وعواطف العامل، والتأثير السلبي على حالته النفسية) ويؤدي إلى العديد من المخرجات التنظيمية السلبية (Said& Tanova, 2021:3). ومن بين هذه المخرجات الرغبة في الانسحاب الوظيفي.

فوفقاً لنظرية الحفاظ على الموارد COR، إذا شعر العاملون أن الموارد المتعلقة بالوظيفة (النفسية والاجتماعية والمهنية) مهددة بالفقدان بسبب عملية التمر، فإنهم يشعرون بانخفاض الحافز، وزيادة الضغوط نتيجة زيادة مطالب العمل وفقدان الموارد، الأمر الذي يؤدي إلى الإرهاق العاطفي، مما ينعكس في العديد من المخرجات التنظيمية السلبية (ومن بينها الرغبة في الانسحاب الوظيفي) (Park et al., 2020: 559-568).

كما تتفق هذه النتيجة مع ما ورد في نظرية العقد النفسي، حيث أكدت أن التمر الوظيفي هو أحد مظاهر خرق العقد النفسي من جانب التنظيم، فمن المفترض أن يلتزم التنظيم بحماية العامل من التمر، وفشل التنظيم في حماية العامل من التمر يعد خرقاً للعقد النفسي، وينعكس ذلك في العديد من الآثار السلبية (من بينها الرغبة في الانسحاب الوظيفي). (Rajalakshmi & Naresh, 2018: 93-94).

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

ووفقاً لنظرية العقد النفسي فإن التنمر في بيئة العمل يعد شكلاً من أشكال الإهمال المطلق للعامل، ويمثل خرقاً للعقد النفسي نتيجة عدم الوفاء بالالتزامات تجاه العامل، وهذا الخرق يعد بمثابة صدمة للعامل، حيث يؤدي إلى عدم ثقة العامل بالتنظيم، مما يؤدي إلى العديد من النتائج السلبية في علاقة العامل بالتنظيم (من بينها الرغبة في الانسحاب الوظيفي) (Malik, 2018:937).

ويمكن تفسير النتيجة السابقة في ضوء نظرية عملية العمل، والتي تؤكد أن تصاعد التنمر في مكان العمل، قد يؤدي إلى موقف لا يمكن السيطرة عليه، ويمثل عاملاً ضاغظاً، ويصبح مشكلة للضحية. حيث أنه يزرع نقاط ضعف عديدة في الموارد البشرية على المدى البعيد، وإذا استمر على المدى البعيد فإنه يرتبط بالعديد من الآثار السلبية على الضحايا (من بينها الرغبة في الانسحاب الوظيفي) (Beale & Hoel, 2011: 11). والواقع أن ما تم قياسه في البحث الراهن هو التنمر خلال الستة شهور الأخيرة، مما يعني أن هذا التنمر مستمر لفترة طويلة، وهذا ما أشارت إليه النظرية من حيث التأكيد على تأثير التنمر في بيئة العمل على المدى الطويل.

كما تؤيد هذه النتيجة صحة ما ورد في نظرية التبادل الاجتماعي، حيث أكدت النظرية أن عملية التبادل الاجتماعي تخلق التزاماً مشتركاً بين التنظيم والعاملين (Coleet et al., 2002: 144)، ويميل العامل دائماً إلى تقييم مدى توازن وعدالة حالة الأخذ والعطاء، فإذا أدرك العامل عدم التوازن في هذه العلاقة فإنه يلجأ للقيام بعمل ما للتكيف مع هذا الموقف (Molm et al., 2003:128-132). وفي ضوء ذلك فإن الرغبة في الانسحاب الوظيفي تعد رد فعل لعدم توازن حالة التبادل الاجتماعي (الأخذ والعطاء) (Molm, 2003:1-17)، حيث ينظر العامل للتنمر في بيئة العمل باعتباره خرقاً للالتزام برفاهية العاملين من قبل التنظيم، ولذا يلجأ العامل إلى التفكير في الانسحاب الوظيفي كرد فعل لهذا الخرق.

كما يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية الاختيار العقلاني Rational Choice Theory، حيث تؤكد النظرية أن سلوك الفرد هو سلوك عقلائي رشيد، حيث يوازن بين التكلفة والعائد ويتصرف في ضوء ذلك، حيث يختار السلوك الذي يرى أنه يحقق له المنفعة وأن عائدته يفوق تكلفته (Richter, 2002:40)، وعلى ذلك فإن العامل يسلك في ضوء تحليل التكلفة و العائد Cost/ Benfit Analysis من سلوكه (Guerette et al. 2005:80)، وفي ضوء ذلك يمكن القول بأن الرغبة في الانسحاب الوظيفي هو رد فعل لعدم توازن التكلفة والعائد، حيث يفكر العامل بأن البقاء في التنظيم تكلفته تفوق عائدته، حيث يرتبط بمزيد من التمر ولذا يفكر في الانسحاب لتقليل التكلفة المترتبة على البقاء.

وأخيراً يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية العلاقات الإنسانية، حيث تؤكد النظرية على الوظيفة الاجتماعية للتنظيم والمتمثلة في إشاعة الارتياح بين العاملين، وإشباع احتياجاتهم النفسية والاجتماعية، وما يترتب عليها من نتائج ايجابية (العادلي، ١٩٩٩، ٥٣). وفي ضوء النظرية يمكن القول بأن التمر الذي يتعرض له العاملين داخل التنظيم يمثل إهداراً للحقوق الاجتماعية والنفسية للعاملين، مما يتنافى مع الوظيفة الاجتماعية للتنظيم، ويترتب على ذلك العديد من النتائج السلبية من بينها الرغبة في الانسحاب الوظيفي.

وتتفق هذه النتيجة مع ما كشفت عنه نتائج بعض الدراسات السابقة، مثل دراسة لي Li وزملائه (٢٠١١)، ودراسة رازاغيان Razzaghian وغانى Ghani (٢٠١٤)، دراسة كويتزي Coetzee وديك Dyk (٢٠١٨)، ودراسة لي Li (٢٠٢٠)، ودراسة هسيو Hsiao وزملائه (٢٠٢١). حيث توصلت هذه الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين التعرض للتمر في بيئة العامل والرغبة في الانسحاب الوظيفي.

التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي بحث ميداني

وتدعم هذه النتيجة صحة الفرض الرئيس الذي تم صياغته لهذا البحث والذي مؤداه "هناك علاقة طردية بين التعرض للتنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي".

النتائج العامة للبحث وتوصياته

كشف البحث عن عدة نتائج يمكن إيجازها على النحو التالي:-

١- أبرزت نتائج البحث ارتفاع الدرجة الكلية للتنمر في بيئة العمل خلال الستة شهور الماضية، حيث جاءت درجات كل الأبعاد مرتفعة، وكذلك جاءت درجات كل العبارات المكونة للمقياس مرتفعة. وقد جاء التنمر المرتبط بالعمل في المرتبة الأولى، يليه التنمر المرتبط بالشخص في المرتبة الثانية.

٢- كشفت نتائج البحث عن ارتفاع الدرجة الكلية للرغبة في الانسحاب الوظيفي. وجاءت درجات كل العبارات المكونة للمقياس مرتفعة.

٣- تبين من نتائج البحث وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التنمر المرتبط بالعمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي. وتدعم هذه النتيجة صحة الفرض الفرعي الأول الذي تم صياغته لهذه الدراسة والذي مؤداه "يؤدي زيادة التعرض للتنمر المرتبط بالعمل إلى زيادة الرغبة في الانسحاب الوظيفي".

٤- أبرزت نتائج البحث وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التنمر المرتبط بالشخص والرغبة في الانسحاب الوظيفي، وتدعم هذه النتيجة صحة الفرض الفرعي الثاني الذي تم صياغته لهذه الدراسة والذي مؤداه "كلما زادت درجة التعرض للتنمر المرتبط بالشخص، زادت الرغبة في الانسحاب الوظيفي".

٥- كشفت نتائج البحث عن وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي. وتدعم هذه النتيجة صحة الفرض الرئيس الذي تم صياغته لهذا البحث والذي مؤداه هناك علاقة مؤداه "هناك علاقة طردية بين التعرض للتنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي".

وفي ضوء نتائج البحث يمكن الإسهام بوضع عدة توصيات قد تساعد على الحد من التنمر في بيئة العمل، وبالتالي الحد من الانسحاب الوظيفي.

- ١- ضرورة مشاركة المعلومات مع العاملين وعدم حجبها عنهم.
- ٢- عدم تكليف العاملين بأعمال شاقة تفوق قدراتهم الجسدية.
- ٣- الحرص على تقييم أداء العاملين بشكل عادل.
- ٤- ضرورة حرص الإدارة على تدعيم العلاقات الإنسانية مع العاملين.
- ٥- الحرص على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، حتى يشعروا بأهميتهم.
- ٦- منح العاملين كافة حقوقهم المادية.
- ٧- عدم التركيز على أخطاء العاملين فقط، ولكن أيضاً التركيز على الأعمال التي تستحق المكافأة.
- ٨- تبني ثقافة تنظيمية تركز على دعم العاملين وحمائيتهم من التعرض لأي شكل من أشكال الإساءة والتنمر.

مقترحات لبحوث مستقبلية

- ١- التنمر في بيئة العمل والأداء الوظيفي.
- ٢- التنمر في بيئة العمل والاحترق الوظيفي.
- ٣- التنمر في بيئة العمل وسلوك المواطنة التنظيمية.
- ٤- التنمر في بيئة العمل والرضا الوظيفي.
- ٥- التنمر في بيئة العمل والإحباط الوظيفي.
- ٦- التنمر في بيئة العمل والصمت التنظيمي.
- ٧- التنمر في بيئة العمل والاعتراب الوظيفي.
- ٨- الولاء التنظيمي والرغبة في الانسحاب الوظيفي.
- ٩- التماثل التنظيمي والرغبة في الانسحاب الوظيفي.
- ١٠- الثقافة التنظيمية والرغبة في الانسحاب التنظيمي.
- ١١- الثقة التنظيمية والرغبة في الانسحاب الوظيفي.

المراجع

أولاً : المراجع العربية

- ١- العادلي، فاروق (١٩٩٩)، علم الاجتماع الصناعي، القاهرة: دار الكتاب الجامعي.
- ٢- عبد الصمد، خديجة يحيى (٢٠٢٠)، "أثر المتغيرات الديموجرافية والوظيفية على العلاقة بين التنمر في مكان العمل والالتزام التنظيمي بالتطبيق على جامعة الأزهر بمحافظة القاهرة"، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة - جامعة الأزهر، عدد ٢٣، ص ص ٣٠٤-٣٧٦.
- ٣- عمر، أحمد مختار عبد الحميد وآخرون (٢٠٠٨)، معجم اللغة العربية المعاصرة، القاهرة: عالم الكتب، ج ٢ و ج ٣.
- ٤- عمر، حمدي أحمد وعلي، وفاء محمد (٢٠٢١)، "التنمر في بيئة العمل والانغماس الوظيفي- دراسة سوسولوجية على عينة من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج"، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، ١٠(١)، ص ص ٩١-١٤٣.

ثانياً : المراجع الأجنبية

- 1- Ahmad, Saima (2018),"Can ethical leadership inhibit workplace bullying across East and West: Exploring cross-cultural interactional justice as a mediating mechanism", European Management Journal, 36, PP. 223-234.
- 2- Akella, Devi (2016), "Workplace bullying: Not a manager's right?", Journal of Workplace Rights, 6(1), PP. 1-10.
- 3- Al- Jawazneh, Bahjat Eid & Smadi, Ziad M. Ali (2017), "Workplace bullying as a predictor of intention to leave among workers at the industrial organizations in Jordan", International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences, 6(1), PP. 15-39.

- 4- Anand, Vaijyanthee et al. (2022), "Turnover intention among Indian police: Do organizational and community stressors matter?", Journal of Criminal Justice, 82, PP, 1-14.
- 5- Antonio, Ariza-Montes et al.(2021), "Workplace bullying and presenteeism in the cruise industry: Evaluating the effect of social support Antonio", International Journal of Hospitality Management, 94 , PP. 1-9.
- 6- Asghar, Muhammad et al. (2021), "Polychronicity, work engagement, and turnover intention: The moderating role of perceived organizational support in the hotel industry", Journal of Hospitality and Tourism Management, 49, PP. 129–139.
- 7- Beale, D., & Hoel, H. (2011), "Workplace bullying and the employment relationship: Exploring questions of prevention, control and context", Work Employment Society, 25(5), PP. 5-18.
- 8- Brewer, Gayle et al. (2018), "Workplace bullying in risk and safety professionals", Journal of Safety Research, 64, PP. 129–133.
- 9- Bulut, Sefa & Hihi, Sondos (2021), "Bullying in the workplace: The psychological causes and effects of bullying in the workplace", Clinical Research in Psychology, 4(1), PP.1-5.
- 10- Burakova, M. et al. (2022), "Are organizational politics responsible for turnover intention in French Firefighters?", European Review of Applied Psychology, 72 , PP. 1-11.
- 11- Cassie, Kimberly M. & Crank Andrea K. (2018), "Bullies in our midst: workplace bullying among social service workers in long term care

-
- facilities", Human Service Organization: Management, Leadership Governance, 42(4), PP. 417-431.
- 12- Carroll, T. L. & Lauzier, M. (2014), "Workplace bullying and job satisfaction: The buffering effect of social support", Universal Journal of Psychology, 2, PP. 81-89.
- 13- Charilaos, K. et al.(2015),"Validation of the negative acts questionnaire (NAQ) in a Sample of Greek teachers", Psychology, 6, PP.63-74.
- 14- Chou, Paul (2016),"Social exchange relationship and employee attitudes toward newly introduced information system", European Scientific Journal, 12(25), PP.163-184.
- 15- Coetzee M, & Dyk, van J. (2018), Workplace bullying and turnover intention: Exploring work engagement as a potential mediator", Psychological Reports, 2018, 121(2), PP.375-39.
- 16- Cowiea, Helen et al.(2002), "Measuring workplace bullying", Aggression and Violent Behavior, 7, PP. 33 – 51.
- 17- Djurkovic, N., et al.(2008), Workplace bullying and intention to leave: The moderating effect of perceived organizational support", Human Resource Management Journal, 18, PP. 405–422.
- 18- Duru, Pinar et al. (2018), "The Effect of workplace bullying perception on Psychological symptoms: A structural equation approach", Safety and Health at Work, 9, PP. 210-215.
- 19- Einarsen, S., & Raknes, B.I. (1997), "Harassment in the workplace and the victimization of men", Violence and Victims, 12, PP. 247– 263.

-
- 20- Eisenberger, R. et al.(2001), "Reciprocation of perceived organizational support", Journal of Applied Psychology, 86(1), PP. 42-51.
- 21- Glambek, M., et al.(2014), "Workplace bullying as an antecedent to job insecurity and intention to leave: A 6- month prospective study", Human Resource Management Journal, 24(3), PP. 255–268.
- 22- Guerette, Rob T. (2005), "Understanding offense specialization and versatility: A reapplication of the rational choice perspective", journal of Criminal Justice Volume, 33(1), PP. 77-87.
- 23- Gupta, Richa et al. (2017), "Investigating workplace bullying in India: Psychometric properties, validity, and cutoff scores of negative acts questionnaire–revised", Sage Open, 7(2), PP. 1–12.
- 24- Holland, P. et al. (2019), "The impact of perceived workload on nurse satisfaction with work-life balance and intention to leave the occupation", Applied Nursing Research, 49, PP. 70–76.
- 25- Hollis, Leah P. (2015), "Bully university? the cost of Workplace Bullying and Employee Disengagement in American higher education", Sage Open, 5(2), PP.1-11,
- 26- Hsiao, Shu-Tai Shen et al. (2021), "The role of workplace bullying in the relationship between occupational burnout and turnover intentions of clinical nurses", Applied Nursing Research, PP. 1-6.
- 27- Huang, S. et al, (2018), "The impact of coping strategies on occupational stress and turnover intentions among hotel employees", Journal of Hospitality Marketing & Management, 27 (1), PP.1–20.
- 28- Israa, Sara & Suneel, Ivan (2018), "Relationship between workplace bullying, resilience and job satisfaction among employees in a

-
- university in Pakistan", International Journal of Social Sciences & Educational Studies, 5(2), PP. 42-53.
- 29- Karatunaa, Isil et al. (2020), " Workplace bullying in the nursing profession: A cross-cultural scoping review", International Journal of Nursing Studies, 111, PP.1-19.
- 30- Kaymakcı, Rumeysa et al. (2022), "The perceived over qualification's effect on innovative work behaviour: Do transformational leadership and turnover intention matter?", Current Research in Behavioral Sciences, 3, PP. 1-8.
- 31- Krejcie, R. & Morgan, D. (1970), "Determining sample size for research activities", Educational and Psychological Measurement, 30, PP. 607-610.
- 32- Le Ng, Xin et al. (2016), "The effects of servant leadership on employee's job withdrawal intention", Asian Social Science, 12(2) , PP. 99-106.
- 33- Li, Y. et al. (2011), "The structure and measurement of workplace bullying in China", Psychological Science, 34, PP. 1201-1208.
- 34- Li, X.H. (2020), "Workplace bullying, perceived organizational support and turnover intention in manufacturing factory: Evidence from China", Open Access Library Journal, 7, PP.1-11.
- 35- Li, Xiaowei et al. (2021), "Chinese preschool teachers' income, work-family conflict, organizational commitment, and turnover intention: A serial mediation model", Children and Youth Services , 128, PP. 1-9.
- 36- Li, Zhiyong et al. (2021), "The effects of psychological capital, social capital, and human capital on hotel employees' occupational stress and

-
- turnover intention", International Journal of Hospitality Management, 98, PP. 1-11.
- 37- Livne, Yael & Goussinsk, Ruhama (2018), "Workplace bullying and burnout among healthcare employees: The moderating effect of control-related resources", Nursing & Health Sciences, 20, PP. 89-98.
- 38- Lotfi, Mojgan et al. (2021), "Turnover intention among operating room nurses during the COVID-19 outbreak and its association with perceived safety climate", Perioperative Care and Operating Room Management, 26, PP. 1-7.
- 39- Ma, Yang (2022), "Study on the associated factors of turnover intention among emergency nurses in China and the relationship between major factors", International Emergency Nursing, 60, PP. 1-6.
- 40- Malik, Sadia & Bano, Shahnaz (2016), "Impact of workplace bullying on job satisfaction among doctors: Moderating role of coping strategies", Pakistan Business Review, 18, PP. 211-231.
- 41- Malik, Muhammad Shaukat et al.(2018), "Mediating role of psychological contract breach between workplace bullying, organizational commitment & employee turnover intentions", Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences ,12 (3), PP. 935-952.
- 42- Marchal, Gordon (ed.), Oxford Concise Dictionary of Sociology, Oxford: Oxford University Press, 1996.
- 43- Marinella, Paciello et al.(2018), "Phenomenological configurations of workplace bullying: A cluster approach", Personality and Individual Differences, 151 , PP. 1-6.

- 44- McIntyre, D. (2005), "My way or the highway: Managerial prerogative, the labor process and workplace health", Health Sociology Review, 14, PP. 59-68.
- 45- Meira, Jessica Vieira de Souza & Hancer, Murat (2021), "Using the social exchange theory to explore the employee organization relationship in the hospitality industry", International Journal of Contemporary Hospitality Management , 33(2), PP. 670-692.
- 46- Molm, L. D. (2003), "Theoretical comparisons of forms of exchange", Sociological Theory, 21(1), PP. 1-17.
- 47- Molm, L. D. et al. (2003), "In the eye of the beholder: Procedure justice in social exchange", American Sociological Review, 68 (1), 2003, PP. 128-132.
- 48- Muluneh, Muluken Dessalegn et al. (2022), "Midwives' job satisfaction and intention to leave their current position in developing regions of Ethiopia", Women and Birth, 35, PP. 38 – 47.
- 49- Nabawanuka, Hamidaha & Ekmekcioglu, Emre Burakb (2022), "Workplace bullying and team performance: the mediating role of team psychological contract breach", Team Performance Management, 28 (5-6), PP. 331-350.
- 50- Na-Nan, Khahan et al.(2022), "Construction and validation of an instrument to measure workplace bullying", International Journal of Organizational Analysis, PP.1-24.
- 51- Obeidat, Rana F. et al. (2018), "The relationship between perceived competence and perceived workplace bullying among registered

-
- nurses: A cross sectional survey", International Journal of Nursing Studies, 88, PP. 71-78.
- 52- Osman, Idris et al. (2016), "The dynamic role of social exchange and personality in predicting turnover intentions among professional workers", Procedia Economics and Finance, 35, PP. 541 – 552.
- 53- Owayolu, O. et al. (2014), "Workplace bullying in nursing", Workplace Health & Safety, 62(9), PP.370-374.
- 54- Park, In-Jo et al, (2020), "Relax from job, don't feel stress! The detrimental effects of job stress and buffering effects of coworker trust on burnout and turnover intention", Journal of Hospitality and Tourism Management, 45, PP. 559–568.
- 55- Peng, Yen-Chun et al. (2016), "Workplace bullying and workplace deviance: The mediating effect of emotional exhaustion and the moderating effect of core self-evaluations", Employee Relations, 38(5), PP. 755-769.
- 56- Pu, Bo et al. (2022), "Effects of customer incivility on turnover intention in China's hotel employees: A chain mediating model", Journal of Hospitality and Tourism Management, 50, PP. 327- 336.
- 57- Rai, Arpana & Agarwa, Upasna A. (2016), "Workplace bullying: A review and future research directions", South Asian Journal of Management, 23(3), PP. 27- 56.
- 58- Rajalakshmi, M. & Naresh, B. (2018), "Influence of psychological contract on workplace bullying", Aggression and Violent Behavior, 41, PP. 90-97.

- 59- Razzaghian, Mariya, & Ghani, Usman (2014), "Effect of workplace bullying on turnover intention of faculty members: A case of private sector universities of Khyber Pakhtunkhwa", Pakistan Business & Economic Review, 6 (1), PP. 40-51.
- 60- Ribeiro, Neuza et al. (2022), "The effect of workplace bullying on burnout: the mediating role of affective well-being", Management Research Review, 45(6), PP. 824-840.
- 61- Richter, Philip (2002), "Do moving ministers move congregations? Rational choice theory and methodist ministerial Itinerancy", Religion, 32(1), PP. 39-50.
- 62- Rosander, Michael & Blomberg, Stefan (2022), "Workplace bullying of immigrants working in Sweden", The International Journal of Human Resource Management, 33(14), PP. 2914-2938.
- 63- Said, Hamad & Tanova, Cem (2021), "Workplace bullying in the hospitality industry: A hindrance to the employee mindfulness state and a source of emotional exhaustion", International Journal of Hospitality Management, 96, PP. 1-11.
- 64- Samnani, Al-Karim & Singh, Parbudyal (2012), "20 Years of workplace bullying research: A review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace", Aggression and Violent Behavior, 17, PP. 581–589.
- 65- Saunders, Paula et al.(2007),"Defining workplace bullying behaviour professional lay definitions of workplace bullying", International Journal of Law and Psychiatry,30, PP. 340–354.

- 66- Schoville, R. & Aebersold, M. (2020), "How workplace bullying and incivility impacts patient safety: A qualitative simulation study using BSN students", Clinical Simulation in Nursing, 45(C), PP. 16-23.
- 67- Scott, C. R. et al. (1999), "The impacts of communication and multiple identifications on intent to leave: A multi methodological exploration", Management Communication Quarterly, 12, PP. 400-435.
- 68- Settoon, Randall P. et al.(1996),"Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity", Journal of Applied Psychology, 81 (3) , PP. 219-227.
- 69- Smith-Han, K. et al.(2020), "Measuring exposure to bullying and harassment in health professional students in a clinical workplace environment: Evaluating the psychometric properties of the clinical workplace learning NAQ-R scale", Medical Teacher, 42(7), PP. 1–9
- 70- Steele NM, et al. (2020), "The relationships of experiencing workplace bullying with mental health, affective commitment, and job satisfaction: Application of the job demands control model", International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(6), PP, 1-14.
- 71- Thio, Alex (1998), Sociology, New York: Longman.
- 72- Vega, G. & Comer, D. (2005), "Sticks and stones may break you bones, but words can break your spirit: Bullying in the workplace", Journal of Business Ethics, 58, PP.101-109.

- 73- Weisberg, J. & Sagie, A. (1999), "Teachers' physical, mental, and emotional burnout: Impact on intention to quit", Journal of Psychology, 133(3), PP. 333–339,
- 74- Wikhamn, Wajda & Hall, Angela T. (2012), "Social exchange in a Swedish work environment", 3(23), PP.56-64.
- 75- Yahaya, Azizi et al. (2012), "The impact of workplace bullying on work", Archives Des Sciences, 65(4), PP. 18-28.
- 76- Yang, Y. & Chen, J. (2020), "Related factors of turnover intention among pediatric nurses in Mainland China: A structural equation modeling analysis", Journal of Pediatric Nursing, 53, PP.217–223.
- 77- Yang, Tianan et al. (2021), "Occupational stress, distributive justice and turnover intention among public hospital nurses in China: A cross-sectional study", Applied Nursing Research, 61, PP. 1-9.
- 78- Yin, Jie et al, (2022), "The impact of COVID-19 on turnover intention among hotel employees: A moderated mediation model", Journal of Hospitality and Tourism Management, 51, PP.539-549.
- 79- Yun, Seonyoung, et al.(2014), "Work environment and workplace bullying among Korean intensive care unit nurses", Asian Nursing Research, 8, PP. 219-225.
- 80- Yun, Seonyoung & Kang, Jiyeon (2018), "Influencing factors and consequences of workplace bullying among nurses: A structural equation modeling", Asian Nursing Research, 18, PP. 26-33.