

اثرو سائل التواصل الاجتماعي في خفض سلوكيات التمر الوظيفي (دراسة ميدانية)

منة الله منصور محمود على حسين

إشراف

أ.د/ نجلاء حسن جمعه
د/ نهال محمد السادات
كلية التجارة جامعة قناة السويس

المستخلص:

- استهدفت الدراسة قياس أثر وسائل التواصل الاجتماعي بأبعادها والمتمثلة في (الفيديو، الواتس اب، البريد الإلكتروني) علي التمر الوظيفي (التمر النفسي، التمر اللفظي، التمر الجسدي)، بالإضافة إلى التحقق من اختلاف آراء عينة الدراسة حول العلاقة بين وسائل التواصل الاجتماعي والتمر الوظيفي بناء علي المتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي) وذلك سعياً نحو وضع مجموعة التوصيات التي تخدم مجتمع الدراسة، وقد استخدمت الباحثة عينة عشوائية طبقية، وبلغ حجم العينة المختارة ٢٧٩ مفردة من العاملين في المعاهد محل الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها تعرض العاملين لبعض سلوكيات التمر الوظيفي من قبل زملائهم في العمل. وتوصي الباحثة الاهتمام بطبيعة العلاقة القوية التي تربط بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وتخفيض سلوكيات التمر الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: التواصل الاجتماعي، التمر الوظيفي، التمر اللفظي، التمر الجسدي، التمر النفسي.

Summary:

The study aimed to measure the impact of social media in its dimensions (Facebook, WhatsApp, email) on occupational bullying (psychological bullying, verbal bullying, physical bullying), in addition to verifying the differences in the opinions of the study sample about the relationship between social media and bullying. Career based on demographic variables (gender, age, educational level) in an effort to develop a set of recommendations that serve

the study population. The researcher used a stratified random sample, and the size of the selected sample was 279 individuals working in the institutes under study.

The study reached a set of results, the most important of which are: Workers are exposed to some behaviors of job bullying by their colleagues at work.

The researcher recommends paying attention to the nature of the strong relationship between the use of social media and reducing job bullying behaviors.

Keywords: social communication, occupational bullying, verbal bullying, physical bullying, psychological bullying.

القسم الأول: الإطار العام للبحث

١/١: المقدمة

تُعد وسائل التواصل الاجتماعي مجموعة من المواقع الإلكترونية والتطبيقات على الإنترنت، ومن أشهرها (الفايس بوك، البريد الإلكتروني، تويتر، يوتيوب، الواتس آب)، تربط هذه الشبكات مجموعة من الأفراد أو الأشخاص بعضهم مع بعض. يُعتبر التَّنَمُّر في مكان العمل ظاهرة خطيرة تمثل تهديداً عالمياً على حياة العمل المعاصرة، ناتجة عن إساءة استخدام السلطة بشكل منهجي يَنَتِج عنها سلوك عدواني، وإيذاء للعاملين.

ولذا فإن المنظمات في حاجة مُلحة إلى أن تبحث عن طرقٍ، وأساليب فعَّالة لتحد من الآثار الضارة للظواهر السلبية المنتشرة في بيئة العمل، ومنها ظاهرة التَّنَمُّر الوظيفي التي تَحُول في بعض الأحيان دون قيام العاملين بدورهم على أكمل وجه، ومن أهم هذه الطرق الحديثة شبكات التواصل الاجتماعي؛ حيث يؤدي استخدامها إلى تحقيق تفاعل اجتماعي يُنتِج سلوكيات إيجابية تتم بين الأطراف المتصلة

٢/١: مشكلة البحث

في ضوء نتائج الدراسات السابقة، والدراسة الاستطلاعية اتضح أن الاهتمام بموضوع التَّنَمُّر الوظيفي في المعاهد الخاصة لم يَنَلْ الاهتمام الكافي؛ حيث إن نقشي هذه الظاهرة ينعكس سلباً من حيث التأثير على العاملين، وخلق القلق، والاحترق الوظيفي، فضلاً عن الضغوط النفسية، والعاطفية، والسلوكية، وانخفاض درجتي الالتزام الوظيفي والرضا الوظيفي، بالإضافة إلى تعرض المعاهد الخاصة لفقد كفاءات عالية، وتعرض الموظفين إلى حالة من الصراع التنظيمي؛ تهدد بيئة العمل كاملة؛ مما يتطلب تحسين عملية الاتصال بين العاملين من خلال استخدام شبكات التواصل الاجتماعي التي أدت إلى التغيير في طبيعة التواصل، إذا نجحت إلى حد كبير في فتح فرص جديدة أمام الأفراد للتفاعل والحد من الصراعات، والسلوكيات السلبية التي قد يتعرض لها العاملون أثناء تأدية أعمالهم، وبالتالي تتمثل صياغة المشكلة في التساؤل التالي:

"إلى أي مدى يساهم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في التقليل من سلوكيات التنمر الوظيفي داخل المعاهد الخاصة محل الدراسة؟"
ومن هذا التساؤل تتفرع التساؤلات الفرعية التالية:
ما درجة استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المعاهد الخاصة محل الدراسة من وجهة نظر العاملين؟
ما أهم وسائل التواصل الاجتماعي التي تحرص المعاهد الخاصة محل الدراسة على استخدامها؟

٣/١: أهداف البحث

- أ- التعرف على واقع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في المعاهد محل الدراسة.
- ب- التعرف على مستوى ممارسة العاملين في المعاهد الخاصة محل الدراسة لسلوكيات التنمر الوظيفي.
- ج- التعرف على أثر وسائل التواصل الاجتماعي في سلوكيات التنمر الوظيفي في المعاهد الخاصة محل الدراسة.
- د- تقديم التوصيات التي تفيد في التقليل من سلوكيات التنمر الوظيفي من خلال استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

٤/١: أهمية البحث

● الأهمية العلمية:

- ١- تتناول هذه الدراسة ظاهرة هامة من ظواهر العصر الحديث وهي استخدام وسائل التواصل الاجتماعي وإبراز دورها في نجاح المؤسسات التعليمية في تحقيق أهدافها التنظيمية، والتقليل من السلوكيات السلبية الموجودة في بيئة العمل.
- ٢- تتناول الدراسة ظاهرة التنمر الوظيفي، والتي احتلت السنوات الأخيرة اهتمامًا بارزًا في الدراسات النفسية والتنظيمية في الدول الأجنبية، إلا أن الاهتمام بها في الدول العربية مازال محدودًا في هذا المجال من الدراسات على الرغم من الحاجة الماسة إليها، فالدراسات التي تناولت موضوع التنمر الوظيفي في البيئة المصرية

قليلة، وفي مراحلها الأولى؛ وبالتالي هناك حاجة ماسة لدراسات نظرية، وعملية في هذا الموضوع من أجل فهم أفضل لإثارة قصيرة وطويلة على المنظمات.

٣- سد الفجوة المعرفية في الدراسات السابقة التي تتناول العلاقة وسائل التواصل الاجتماعي والتثمر الوظيفي.

● الأهمية التطبيقية:

١- توصيف الواقع الفعلي لسلوكيات التثمر الوظيفي، وإلقاء الضوء على العوامل التي تتسبب في حدوثها، وكيف يمكن التقليل من انتشارها، والتخفيف من الآثار السلبية المترتبة عليها في المعاهد الخاصة موضع التطبيق، ومن ثم الاستفادة من النتائج للاسترشاد بها في المعاهد الخاصة المصرية والعربية الأخرى التي تتواجد بها تلك السلوكيات.

٢- يتم التطبيق هذه الدراسة على المعاهد الخاصة في مصر، والتي يقدم الخدمات التعليمية للمواطنين، وباعتبارها تمثل قطاعاً هاماً وإستراتيجياً وتركز عليها الحياة التعليمية في جمهورية مصر العربية.

٥/١: فروض البحث

تتمثل فروض الدراسة، فيما يلي:

● الفرض الرئيس الأول للدراسة على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تخفيض سلوكيات التثمر الوظيفي في المعاهد الخاصة.

● الفرض الرئيس الثاني للدراسة

ينص الفرض الرئيس الثاني للدراسة على أنه:

توجد فروق معنوية بين آراء أفراد عينة الدراسة حول "أثر وسائل التواصل الاجتماعي على التثمر الوظيفي في المعاهد الخاصة محل التطبيق" وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، فئات العاملين).

٦/١: هيكل البحث

القسم الأول: الإطار العام للبحث.

القسم الثاني: الإطار النظري للبحث.

القسم الثالث: دليل ميداني لاختبار فرض البحث.

القسم الرابع: نتائج وتوصيات البحث.

القسم الثاني: الإطار النظري للبحث

أولاً: الإطار النظري لوسائل التواصل الاجتماعي:

١/٢: تعريف وسائل التواصل الاجتماعي:

وقد عُرِّفَت مواقع التواصل الاجتماعي بصورة عامة بأنها الخدمات المرتكزة على الويب، التي تسمح للأفراد ببناء الملف العام، أو شبه العام داخل النظام المغلق للشبكة، وصياغة قائمة بالمستخدمين الآخرين الذين يتشارك معهم نفس العلاقات، واستعراض وتصفح قائمة اتصالاتهم، وتلك القوائم التي ينشئها الآخرون داخل النظام، ويُعرَّف (awana 2018) وسائل التواصل الاجتماعي بأنها مجموعة من المنصات التكنولوجية التي يستطيع المستخدم من خلالها إنتاج المعلومات، وتفتح الأبواب أمام المستخدمين للاتصال، والتواصل، وتبادل المعلومات مع الآخرين، وتسهل عملية الاتصال في الوقت الفعلي دون قيود أو عوائق.

وعُرِّفَ (موسي، ٢٠٢٠) وسائل التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن "تطبيقات تكنولوجية حديثة أنشئت بهدف التواصل الاجتماعي بين الأفراد، والمجموعات ذات الاهتمامات المتجانسة على الشبكة العنكبوتية العالمية، أو الويب، بهدف تبادل المعلومات، والمعرفة سواء بالصوت والصورة، أو الفيديو، أو النص، هذا إلى جانب تقديم مجموعة من الخدمات للمستخدمين؛ مثل إمكانية المحادثة الفورية، وتبادل الرسائل الخاصة، والبريد الإلكتروني".

وكما عُرِّفَ (عبد الحق، ٢٠٢٠) وسائل التواصل الاجتماعي بأنها "تلك المواقع التي أُسِّقَّت من الشبكة الأم - الإنترنت - لتنشئ العالم الافتراضي للأفراد، والتي تمكنهم من التواصل المرئي من مختلف انحاء العالم بلغة يفهمها الجميع، ليتشاركوا في

تجارب: سواء كانت إيجابية أو سلبية، وتبادل المعلومات المختلفة، ليعبر عن رأيه: سواء بالصور، أو الفيديو، أو الرسائل الشخصية، والتعليقات.

وترى الباحثة أن وسائل التواصل الاجتماعي تتميز بالعديد من الخصائص التي تجعلها ذات أهمية كبرى بالنسبة للمنظمات وكل العاملين بها، فهي تعد أداة فعالة في نشر المعلومات، والمعرفة، وتوصيل المعلومات إلى كل المستويات، بالإضافة إلى كونها أداة فعالة في استقطاب المواهب؛ حيث يمكن من خلالها أن تجد المنظمات الكفاءات المطلوبة.

٢/٢ أسباب ودوافع انتشار وسائل التواصل الاجتماعي:

- أ- **البطالة أو الرغبة:** في تحسين الظروف المهنية: فبعض شبكات التواصل الاجتماعي تُتيح فرصة للحصول على وظيفة مناسبة لطالبي الشغل، كما تُسهّل للموظفين إنجاز عمل، أو مهمة مكلفين بها.
- ب- **جمع المعلومات واكتساب الخبرة:** فشبكات التواصل الاجتماعي لما لها من أهمية كبرى - خاصة لفئة المثقفين - تمكنهم من الحصول على أحدث الاتجاهات الثقافية والتجارية وغير ذلك.
- ت- **الدعاية والإعلان:** حيث تعد شبكات التواصل الاجتماعي أفضل الوسائل الإعلانية، وأكثرها فاعليةً، وأقلها تكلفةً؛ حيث توفر مساحة كبيرة، وتعد مجانية في أغلب الأحيان، كما تُتيح الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الجمهور في جميع الأوقات.
- ث- **لفضول:** تشكل مواقع التواصل الاجتماعي عالمًا افتراضيًا مليئًا بالأفكار، والتقنيات المتجددة؛ فهي تقوم على فكرة الجذب، وإذا ما توفرت ثنائية الجذب والفضول؛ تحقق الأمر.

٣/٢ استخدامات ووظائف وسائل التواصل الاجتماعي:

- أ- **وظيفة العلاقات العامة والتسويق:** فمن أهم الاستخدامات الحديثة لشبكات التواصل الاجتماعي، والتي أحدثت تقدمًا في مجال تواصل الشركة مع المستهلكين هو اعتبار هذه الشبكات الاجتماعية مثل الفيسبوك، التويتر، اليوتيوب، البريد الإلكتروني أهم وسيلة لبناء صورتها الذهنية.

ب- الوظيفة العلمية والتعليمية: استخدام الشبكات الاجتماعية في العملية التعليمية والعلمية، فهي تلعب دوراً في تطور وتطوير التعليم الإلكتروني؛ حيث تعمل على إضافة الجانب الاجتماعي له، والمشاركة من كل الأطراف في منظومة التعلم.

ثانياً: الإطار المفاهيمي للتنمر الوظيفي

1. تعريف التنمر الوظيفي:

جدول رقم (١)

تعريفات التنمر الوظيفي

المؤلف والسنة	تعريف التنمر الوظيفي
Nielsen and Valvatne (2018)	المواقف التي يتعرض فيها العاملون بصورة متكررة، وخلال فترة زمنية طويلة للمضايقات، والسلوكيات العدائية من واحد أو أكثر من زملائه في العمل، أو رؤوسيه، أو قادته.
Samsudin et al (2018)	المواقف التي يتعرض فيها العاملون بصورة مستمرة للسلوكيات العدائية، والسلبية في العمل سواء من مشرفيه، أو زملائه في العمل، أو رؤوسيه، وتكون هذه السلوكيات العدائية، والسلبية في الغالب ذات طبيعة سيكولوجية/نفسية ولها تأثير قوي في صورة إهانة العاملين، وإرهابهم، وتخويفهم، ومعاقبتهم.
Purpora et al (2019)	التنمر الوظيفي يشير إلى "مضايقة، أو إقصاء الفرد اجتماعياً، أو التأثير في مهامه الوظيفية بصورة سلبية ومتكررة.
Suggala et al (2020)	العداء الأعمى بين العاملين، والمتعدد، والمتكرر، والحاد بالصورة التي تؤدي إلى إيذاء الصحة النفسية، والجسدية، والوضع الاقتصادي للعاملين.
Escartin et al (2021)	يشير التنمر الوظيفي أيضاً إلى "المضايقة، والإهانة، والإقصاء الاجتماعي للعاملين، أو التأثير مهام عملهم بصورة سلبية.
Goh et al (2022)	التعرض المكثف للسلوكيات السلبية في العمل، والتي تترك العاملين في حالة الشعور بالعجز عن الدفاع عن النفس ضد هذه السلوكيات؛ حيث يشعر العاملون بالتنمر الوظيفي عندما يدركون أنهم هم المستهدفون من الأفعال، والسلوكيات السلبية الموجهة إليهم من واحد، أو أكثر من زملائهم في العمل خلال فترة زمنية معينة.
Grima et al (2023)	صورة من صور العنف النفسي والارتباطي، والتي يمارسها واحد أو أكثر من العاملين بصورة مستمرة، وممنهجة، ضد زملائهم في العمل بهدف إيذائهم جسدياً، ونفسياً، وإقصائهم من العمل.

المصدر: اعداد الباحث

وعلى ضوء التعريفات المبينة أعلاه، ترى الباحثة أن التنمر الوظيفي يشير إلى العملية المتعمدة، والمتكررة، والمستمرة خلال فترة زمنية محددة، والتي يعتمد خلالها أحد العاملين (سواء زميل عمل، أو مشرف، أو قائد) إحداث الإضرار النفسي، أو الجسدي بزملائه في العمل، أو الإضرار بمهامهم الوظيفية، أو إقصائهم اجتماعياً.

٢- أهمية التَنَمُّر الوظيفي :

- أ- يرى (دمرجيان وآخرون، ٢٠١٨) أن أهمية دراسة سلوكيات التَنَمُّر تظهر بالنقاط الآتية
- ب- معرفة نسبة سلوكيات التَنَمُّر التي يتعرض لها العاملون، وردود أفعالهم.
- ت- تحديد ما يحتاجه العاملون فعلياً للحد من سلوكيات التَنَمُّر.
- ث- دراسة جميع جوانب التَنَمُّر وفجواته العلمية.
- ج- تشخيص الخسائر المترتبة على التَنَمُّر.
- ح- تحليل نوع التَنَمُّر الأكثر ضرراً، وانتشاراً في المنظمات
- خ- تسليط الضوء على النقاط الرئيسة المسببة للتَنَمُّر.
- د- بحث النتائج التي تُخلفها سلوكيات التَنَمُّر داخل العاملين.

٣- مؤشرات وجود التَنَمُّر الوظيفي:

- د- هناك بعض المؤشرات لوجود التَنَمُّر في مكان العمل:
- ر- ازدياد شكاوى الموظفين ضد مديرهم.
- ز- انخفاض أداء الموظفين المتفانين داخل المنظمة.
- س- زيادة مستوى التوتر بين أعضاء الوحدة الواحدة.
- ش- ضعف المعنويات.
- ص- التخوف من أحد زملاء العمل.
- ض- زيادة حالات الاكتئاب.
- ط- زيادة في مستويات التَغَيُّب

٤- أبعاد التَنَمُّر الوظيفي:

أ- التَنَمُّر اللفظي:

يشير التَنَمُّر اللفظي إلى تعرض العامل للإهانات والألفاظ النابية والسب من قِبَل أحد زملائه في العمل، أو مشرفيه، أو قاداته، ويقيس هذا البعد مدى تعرض العاملين للسب، والإهانات اللفظية، والتقليل من احترام الذات، والتقليل من شأن أدائهم المهني، ومهامهم الوظيفية، وكفاءاتهم الشخصية،

والتحرش اللفظي، والتهديد اللفظي؛ مما ينعكس سلباً على الأداء الوظيفي للعاملين.

ب- التَّئْمُرُ الجسدي:

يعبر التَّئْمُرُ الجسدي عن الضرر والأذى الجسماني الذي يتعرض له العامل كنتيجة لتعرضه لسلوكيات التَّئْمُر من قِبَل أحد زملائه في العمل، وقد يكون الضرر الجسدي في صورة آلام في المفاصل، أو العضلات، أو صداع، أو غيرها من الآلام الجسدية التي قد يعانها العامل نتيجة التعرض المباشر لهذه السلوكيات، وبالتالي يُقال إن العامل قد تعرض للتَّئْمُر إذا شعر بالتهديد والأذى الواقع على صحته الجسدية، واحتياجاته النفسية، والجسدية، أو تعرض للعنف الجسدي مثل الاعتداء بالضرب، أو الإرهاق الجسماني، وبالتالي يعتبر البعد الجسدي أحد الأبعاد الجوهرية لقياس مدى تعرض العامل لسلوكيات التَّئْمُر في بيئة عمله.

ت- التَّئْمُرُ النفسي:

يُعبّر التَّئْمُرُ النفسي عن الأضرار النفسية التي خلفتها سلوكيات التَّئْمُر الوظيفي على العاملين المعرضين لهذه السلوكيات، وغالباً ما يتم التعبير عن البعد النفسي للتَّئْمُر الوظيفي بعدم الرضا الوظيفي، وعدم الرضا عن الحياة، والشعور بالاكْتئاب، واليأس وتدني مستوى الولاء التنظيمي، والرغبة في ترك العمل بالمنظمة، والاضرابات النفسية، واضطرابات النوم، والخوف، والضغط النفسية التنظيمية، والاحتراق الوظيفي.

القسم الثالث: دليل ميداني لاختبار فرض البحث

مجتمع وعينة الدراسة:

أ- مجتمع الدراسة في العاملين (الهيئة المعاونة، الإداريين) لدى أكبر خمسة من المعاهد الخاصة بجمهورية مصر العربية بمختلف درجاتهم ومناصبهم الإدارية ودرجة تعليمهم وتخصصاتهم حيث بلغ عددهم ١٥٣٤ مفردة.

ب- عينة الدراسة اعتمدت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية الطبقية، ولذا تم اختيار عينة عشوائية طبقية من العاملين (الهيئة المعاونة، الإداريين) لدى أكبر خمسة

من المعاهد الخاصة بجمهورية مصر العربية، وتم تحديد عينة الدراسة من مجتمع الدراسة باستخدام المعادلة التالية:

$$n = \frac{N \times p(1 - p)}{N - 1 \times (d^2 \div z^2) + p(1 - p)}$$

حيث أن:

N حجم المجتمع

n حجم العينة

الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة ٩٥%، وبذلك تكون الدرجة المعيارية

z المقابلة تساوي ١.٩٦

d نسبة الخطأ المسموح بها وتساوي ٠.٠٥

p نسبة الحد الأقصى لتوافر الخصائص المطلوب دراستها في مجتمع الدراسة

وتساوي ٠.٥٠

ويمكن حساب حجم عينة الدراسة المطلوب توزيعها على مجتمع الدراسة من خلال التعويض في المعادلة السابقة وذلك كما يلي:

$$n = \frac{1534 \times 0.5(1 - 0.5)}{1534 - 1 \times (0.05)^2 \div (1.96)^2 + 0.5(1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{1534 \times 0.5(0.5)}{1533 \times (0.0025) \div (3.8416) + 0.5(0.5)}$$

$$n = \frac{1534 \times 0.25}{1533 \times (0.000650771) + 0.25}$$

$$n = \frac{383.5}{1.247631195}$$

$$n = 307.3825$$

يتضح من خلال التعويض في المعادلة السابقة أن حجم عينة الدراسة المطلوب توزيعها على مجتمع الدراسة بلغ ٣٠٨ مفردة، ويوضح الجدول التالي توزيع عينة

الدراسة على فئات مجتمع الدراسة المختلفة وذلك حسب تمثيل نسبة كل فئة في مجتمع الدراسة وذلك كما يلي:

جدول رقم (١-٣)
توزيع مجتمع وعينة الدراسة

العينة	العدد	المعهد
٨٤	٤١٨	التكنولوجي العالي فرع العاشر
٧٠	٣٤٨	الأكاديمية الحديثة للهندسة والتكنولوجيا بالمعادي
٦٨	٣٤١	أكاديمية الشروق
٤٤	٢١٨	الفنون التطبيقية ٦ أكتوبر
٤٢	٢٠٩	أكاديمية بدر للعلوم والتكنولوجيا
٣٠٨	١٥٣٤	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على بيانات المعاهد الخاصة.

لقد اعتمدت الباحثة على العينة العشوائية الطبقية من مجتمع الدراسة لدى المعاهد الخاصة محل الدراسة، وذلك نظراً لأن مجتمع الدراسة غير متجانس حيث يضم مجموعة من العاملين (الهيئة المعاونة، الإداريين) الذين تختلف أعدادهم في المعاهد الخاصة محل الدراسة من معهد إلى آخر.

لقد قامت الباحثة بتوزيع قوائم الاستبيان على الفئات المختلفة في المعاهد الخاصة محل الدراسة وقد تم الرد عليها بنسب مختلفة من قبل مفردات العينة، ويوضح الجدول التالي مجتمع وعينة الدراسة والاستمارات الموزعة والمستردة والمستبعدة لجميع مفردات عينة الدراسة:

جدول رقم (٣-٢)
الاستمارات الموزعة والمستردة والمستبعدة ونسبة الاستجابة

نسبة الاستجابة	الاستمارات المستبعدة	الاستمارات المستردة	الاستمارات الموزعة	عينة الدراسة	مجتمع الدراسة	فئات المجتمع
٩١.٠٥%	١٧	١٧٣	١٩٠	١٩٠	٩٤٥	هيئة المعاونة
٨٩.٨٣%	١٢	١٠٦	١١٨	١١٨	٥٨٩	إداريين
٩٠.٥٨%	٢٩	٢٧٩	٣٠٨	٣٠٨	١٥٣٤	

المصدر: من إعداد الباحثة.

طرق جمع البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها قامت الباحثة بإعداد وتصميم قائمة استبيان موجهة إلى العاملين (الهيئة المعاونة، الإداريين) لدى المعاهد الخاصة بجمهورية مصر العربية.

واعتمدت الدراسة الحالية في تصميم الإستبيان على مجموعة من الدراسات والتي يمكن عرضها كما في الجدول التالي:

جدول رقم (٣-٣)
الدراسات المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة

الدراسات	العبارات	الأبعاد الفرعية	الأبعاد الرئيسية
Landers & Callan (2014)	٦ : ١	الفيس بوك	وسائل التواصل الاجتماعي
Nurdp, E., (2021)	١٣ : ٧	الواتس اب	
Landers, & Callan (2014)			
Ahmad, F, et al. (2022)	١٩ : ١٤	البريد الإلكتروني	التنمر الوظيفي
Landers, & Callan (2014)			
دسوقي، ٢٠٢١ Samuels, A. (2016)	٦ : ١	التنمر اللفظي	
(Samsudin,et al.,2018)	١٣ : ٧	التنمر النفسي	أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على التنمر الوظيفي
عبد الصمد (٢٠٢٠)			
الحريري (٢٠٢٣)	١٩ : ١٤	التنمر الجسدي	
(2023) Mendiratta & Srivastava			
Sametoğlu, S., et al. (2023)	٦ : ١		
Salazar, L. R. (2017)			

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء الدراسات السابقة.

تم استخدام تدريج المكون من خمسة درجات وفق مقياس ليكرت (Likert Scale) لتصحيح أداة الدراسة، بحيث تعرض فقرات الاستبيان على عينة الدراسة ومقابل كل فقرة ٥ إجابات تحدد مستوى موافقتهم عليها وتُعطى الإجابات أوزان رقمية تمثل درجة الإجابة على الفقرة يستفاد منها في التعبير عن مستوى انخفاض أو ارتفاع الموافقة على فقرات الاستبيان، ويمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

جدول (٣-٤)

مقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	٥	٤	٣	٢	١
الاستجابة	موافق تماماً	موافق	إلى حد ما	غير موافق	غير موافق تماماً

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء مقياس ليكرت.

يتضح من الجدول أعلاه أنه كلما انخفضت الدرجة الممنوحة للإجابة كلما زادت درجة الرضا عليها، حيث تعبر الدرجة (١) عن عدم الموافقة التامة للفقرة، وكلما زادت الدرجة الممنوحة للإجابة زادت درجة الموافقة عليها، وتعبر الدرجة (٥) عن الموافقة التامة للفقرة.

بالإضافة إلى ما سبق هدفت الدراسة الميدانية إلى التعرف على آراء عينة الدراسة حول أبعاد الدراسة وذلك على النحو التالي:

١- التعرف على آراء عينة الدراسة حول مدى الاهتمام باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لدى المعاهد الخاصة محل الدراسة.

٢- التعرف على آراء عينة الدراسة حول ممارسات التمر الوظيفي لدى المعاهد الخاصة محل الدراسة.

٣- معرفة آراء عينة الدراسة حول تأثير وسائل التواصل الاجتماعي على التمر الوظيفي لدى المعاهد الخاصة محل الدراسة.

أساليب التحليل الإحصائي:

تم استخدام الحاسب الآلي بعد الانتهاء من جمع البيانات بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له اختصاراً بالرمز SPSS، وذلك لتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتلك البيانات واختبارات

فروض الدراسة، وتطلب ذلك تطبيق بعض أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء التحليلي وذلك كما يلي:

أ. الإحصاء الوصفي:

تم الاستعانة ببعض المقاييس الإحصائية الوصفية ومنها المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لتوصيف فقرات ومتغيرات الدراسة من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها، وكذلك تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ الذي يستخدم لقياس مدى الثبات لفقرات قائمة الاستبيان ومن ثم تم التأكد من صدق تلك الفقرات.

ب. الإحصاء الاستدلالي:

اعتمدت الباحثة في تحليل بيانات الدراسة على أساليب الإحصاء التحليلي لاختبارات الفروض الخاصة بالدراسة وهذه الأساليب ما يلي:

١. معامل الارتباط لقياس العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة.

٢. معامل التحديد لقياس أثر المتغيرات المستقلة على المتغيرات التابعة.

٣. تحليل التباين أحادي الاتجاه One Way ANOVA.

٤. تحليل الانحدار الخطي البسيط واختبار (t).

معاملات الصدق والثبات:

يُعبّر معامل الثبات الاستقرار النسبي للنتائج عن مدى استجابات أفراد العينة إذا ما تم إعادة أو تكرار الاستبيان عليهم مرة أخرى في ظل نفس الظروف وخلال فترة محددة، ويوضح الجدول التالي أن درجة معامل ثبات جميع أبعاد محاور الاستبيان تتراوح ما بين (٠.٨٢١ - ٠.٩١٥) وهذا يعني أن قيمة معامل الثبات لجميع الأبعاد مرتفعة وهى بذلك أعلى من الحد الأدنى لمستوى الثبات المقبول (٠.٥٠) وبذلك تعتبر درجة الثبات لجميع مجالات الاستبيان مقبولة.

جدول رقم (٣-٥)
نتائج معاملات الصدق والثبات لأبعاد قائمة الاستبيان

المتغير	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
الفيس بوك	٦	٠.٩٠١	٠.٩٤٩
الواتس اب	٧	٠.٨٦١	٠.٩٢٨
البريد الإلكتروني	٦	٠.٩١٥	٠.٩٥٧
جميع فقرات وسائل التواصل الاجتماعي	١٩	٠.٨٧١	٠.٩٣٣
التبرع اللفظي	٦	٠.٩٠٨	٠.٩٥٣
التبرع النفسي	٧	٠.٨٢١	٠.٩٠٦
التبرع الجسدي	٦	٠.٩١٤	٠.٩٥٦
جميع فقرات أبعاد التبرع الوظيفي	١٩	٠.٨٩٣	٠.٩٤٥
أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على التبرع الوظيفي	٦	٠.٨٧٤	٠.٩٣٥
جميع فقرات الاستبيان	٤٤	٠.٨٨٢	٠.٩٣٩

المصدر: من إعداد الباحثة.

يشير معامل الصدق إلى مدى صلاحية أداة الدراسة (الاستبيان) للغرض الذي استخدمت من أجله، ويتبين من الجدول السابق أن جميع معاملات الصدق لجميع أبعاد محاور الاستبيان تتراوح ما بين (٠.٩٠٦ - ٠.٩٥٧) وهذا يعني أن قيمة معاملات الصدق لجميع أبعاد الاستبيان مرتفعة وهي أعلى من مستوى الحد الأدنى لمستوى الصدق المقبول (٠.٦٠) وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبيان صادقة لما وضعت له. الإحصاء الوصفي لنتائج الدراسة الميدانية:
أ. تحليل أبعاد وسائل التواصل الاجتماعي:

١- تحليل فقرات بُعد الفيس بوك:

جدول رقم (٣-٦)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بُعد الفيس بوك

م.	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
١.	استخدام الفيس بوك كوسيلة اتصال لتسهيل معاملاتي داخل المعهد.	٣.٣٤	٠.٨٦٢	٦٦.٨١%	٢
٢.	استخدم الفيس بوك في البحث عن معلومات متعلقة بالعمل.	٣.١٣	٠.٩١٨	٦٢.٦٥%	٤
٣.	يساعدني استخدام الفيس بوك في إزالة حواجز الاتصال والتواصل مع زملائي في العمل ورؤسائي.	٣.٥٦	٠.٨٩٥	٧١.١١%	١
٤.	يساعدني استخدام الفيس بوك في تنمية معارفي لتحسين أدائي الوظيفي.	٢.٨٦	٠.٨٩٨	٥٧.١٣%	٦
٥.	وجدتُ بعض المحتويات مثل الصور والفيديوهات عبر صفحة أحد الزملاء على الفيس بوك والتي قد تضر بسمعة الشركة وحذرتُه منها.	٣.٠٢	٠.٧٣٤	٦٠.٤٣%	٥
٦.	أشعر بالاحترام والتقدير من قبل من أتواصل معهم من زملاء العمل عبر الفيس بوك عن إنجازي للأعمال.	٣.٢٣	٠.٨١٣	٦٤.٦٦%	٣
	متوسط البعد	٣.١٩	٠.٧١١	٦٣.٨٠%	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدرجة الكلية لإجابات أفراد العينة على الفقرات المرتبطة ببعد الفيس بوك جاءت متوسطة حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.١٩) وبانحراف معياري (٠.٧١١)، وجاءت أعلى إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على "يساعدني استخدام الفيس بوك في إزالة حواجز الاتصال والتواصل مع زملائي في العمل ورؤسائي"، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على "يساعدني استخدام الفيس بوك في تنمية معارفي لتحسين أدائي الوظيفي".

٢ - تحليل فقرات بُعد الواتس اب:

جدول رقم (٣-٧)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بُعد الواتس اب

م.	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
١.	يساعدني الواتس اب في الاتصال بزملائي في العمل عندما لا يمكنني الوصول إليهم عبر أية وسيلة أخرى.	٣.٥١	٠.٩٦٣	٧٠.١١%	١
٢.	استخدم الواتس أب في طلب المساعدة من قادتي عندما لا يمكنني الاتصال بهم مباشرة عبر الهاتف.	٣.٢٥	٠.٨٣٦	٦٥.٠٢%	٤
٣.	نقوم أنا وزملائي في العمل بتكوين مجموعات عبر الواتس اب لمساعدة بعضنا البعض في حل المشكلات التي تواجهنا في العمل.	٣.٤١	٠.٨٧٢	٦٨.١٧%	٢
٤.	استفيد من المزايا الفنية التي يوفرها الواتس اب مثل مشاركة الملفات وجدولة العمل لإنجاز مهام عملي.	٣.٣٧	٠.٨٨٤	٦٧.٤٦%	٣
٥.	يساعدنا الواتس أب في مشاركة خبراتنا ومهاراتنا مع زملائي في العمل بما يساهم في تطوير مهارتنا وتحسين أدائنا الوظيفي.	٢.٨٧	٠.٨٦٥	٥٧.٣٥%	٧
٦.	استخدم بعض الخصائص البرمجية والخدمات التي يوفرها الواتس اب لإنجاز عملي بسرعة ودقة عالية.	٣.١١	٠.٩٥٥	٦٢.٢٢%	٥
٧.	يتضرر زملائي في العمل أحيانا مما بعض الآراء التي انشرها عبر الواتس أب.	٣.٠٢	٠.٨٦١	٦٠.٤٣%	٦
	متوسط البعد	٣.٢٢	٠.٧٢٢	٦٤.٣٧%	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدرجة الكلية لإجابات أفراد العينة على الفقرات المرتبطة ببعد الواتس اب جاءت متوسطة حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٢٢) وبانحراف معياري (٠.٧٢٢)، وجاءت أعلى إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على "يساعدني الواتس اب في الاتصال بزملائي في العمل عندما لا يمكنني الوصول إليهم عبر أية وسيلة أخرى"، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على "يساعدنا الواتس أب في مشاركة خبراتنا ومهاراتنا مع زملائي في العمل بما يساهم في تطوير مهارتنا وتحسين أدائنا الوظيفي".

٣- تحليل فقرات بُعد البريد الإلكتروني:

جدول رقم (٣-٨)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بُعد البريد الإلكتروني

م.م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
١.	يساعدني البريد الإلكتروني في إرسال ملفات العمل الضرورية بسرعة ودقة عالية إلى مديري في العمل.	٣.٣١	٠.٨٨٥	%٦٦.١٦	٢
٢.	يعد البريد الإلكتروني وسيلة فعالة لإرسال ملفات ومحتويات العمل الضخمة التي لا يمكن إرسالها عبر الوسائل الأخرى.	٣.٤٢	٠.٨٣٥	%٦٨.٣٢	١
٣.	تولي المنظمة اهتمامًا كبيرًا باستخدام البريد الإلكتروني في تبادل الرسائل الخاصة بالعمل بين العاملين.	٣.٢١	٠.٨٥٤	%٦٤.٢٣	٣
٤.	اتلقى الأوامر والتعليمات والإرشادات من قادتي عبر الرسائل المرسله بالبريد الإلكتروني.	٣.٠٢	٠.٧٨٤	%٦٠.٣٦	٥
٥.	استخدم البريد الإلكتروني في مناقشة المواضيع الخاصة بالعمل مع قادتي وزملائي في العمل.	٣.١١	٠.٩٢٢	%٦٢.٢٩	٤
٦.	أشعر بالأمان عند استخدام البريد الإلكتروني في تبادل المعلومات مع زملائي في العمل.	٢.٨٩	٠.٨١٧	%٥٧.٧٨	٦
	متوسط البعد	٣.١٦	٠.٧١٢	%٦٣.٢٣	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدرجة الكلية لإجابات أفراد العينة على الفقرات المرتبطة ببعد البريد الإلكتروني جاءت متوسطة حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.١٦) وانحراف معياري (٠.٧١٢)، وجاءت أعلى إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على "يعد البريد الإلكتروني وسيلة فعالة لإرسال ملفات ومحتويات العمل الضخمة التي لا يمكن إرسالها عبر الوسائل الأخرى"، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على "أشعر بالأمان عند استخدام البريد الإلكتروني في تبادل المعلومات مع زملائي في العمل".

ب. تحليل أبعاد التمر الوظيفي:

١ - تحليل فقرات بعد التمر اللفظي:

جدول رقم (٣-٩)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بعد التمر اللفظي

م.م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
١.	يتم اعطائي الأوامر والتعليمات في العمل بصوت عالي.	٣.٢٧	٠.٨٨٧	%٦٥.٣٨	٢
٢.	أعاني من نشر بعض زملائي للشائعات والأخبار الكاذبة عني.	٣.٠٨	٠.٨١٦	%٦١.٦٥	٤
٣.	أعاني من التذكير المتكرر والمستمر بأخطائي.	٢.٩٨	٠.٨٣١	%٥٩.٥٧	٥
٤.	يتم المناداة بالألقاب غير محمودة.	٣.١٧	٠.٨٦٣	%٦٣.٣٧	٣
٥.	أعرض للانتقادات غير المبررة في العمل.	٣.٣٩	٠.٨٧٤	%٦٧.٧٤	١
٦.	يتم تجاهل آرائي ووجهات نظري بصورة مستمرة.	٢.٨٩	٠.٧٤١	%٥٧.٨٥	٦
	متوسط البعد	٣.١٣	٠.٦٩٢	%٦٢.٥٨	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدرجة الكلية لإجابات أفراد العينة على الفقرات المرتبطة ببعد التمر اللفظي جاءت متوسطة حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.١٣) وبانحراف معياري (٠.٦٩٢)، وجاءت أعلى إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على "أعرض للانتقادات غير المبررة في العمل"، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على "يتم تجاهل آرائي ووجهات نظري بصورة مستمرة".

٢ - تحليل فقرات بعد التمر النفسي:

جدول رقم (٣-١٠)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بعد التمر النفسي

م.	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
١.	هناك محاولات كثيرة للتقليل من قيمة عملي وانتقاد أدائي.	٣.٤٥	٠.٧٩٣	٦٨.٩٦%	٢
٢.	أعاني من التقليل أو الإهانة بصورة عامة في الاجتماعات واللقاءات.	٢.٩٦	٠.٨٧٦	٥٩.١٤%	٦
٣.	اعاني من تعمد البعض حجب المعلومات اللازمة عنى لأداء عملي بشكل صحيح.	٣.٣٧	٠.٨٥١	٦٧.٤٦%	٣
٤.	غالبًا يتم استبعادني عن أداء الأعمال التي تقع ضمن اختصاصاتي.	٣.٢٨	٠.٨٣١	٦٥.٥٩%	٤
٥.	يرفض رئيسي منح اجازة من حقي لأسباب غير منطقية.	٣.١٩	٠.٧٧٣	٦٣.٧٣%	٥
٦.	عندما يضايقني زميلي أضمر له بالعداء.	٢.٨٨	٠.٧٨٥	٥٧.٦٣%	٧
٧.	أشعر بحساسية تجاه نقد الآخرين.	٣.٥٥	٠.٨٣٣	٧٠.٩٧%	١
	متوسط البعد	٣.٢٤	٠.٦٧٦	٦٤.٨٠%	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدرجة الكلية لإجابات أفراد العينة على الفقرات المرتبطة ببعد التمر النفسي جاءت متوسطة حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٢٤) وانحراف معياري (٠.٦٧٦)، وجاءت أعلى إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على "أشعر بحساسية تجاه نقد الآخرين"، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على "عندما يضايقني زميلي أضمر له بالعداء".

٣ - تحليل فقرات بعد التمر الجسدي:

جدول رقم (٣-١١)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بعد التمر الجسدي

م.	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
١.	أعرض في مكان عملي للعنف والإيذاء الجسدي.	٢.٩٥	٠.٧٤٥	٥٩.٠٧%	٥
٢.	أعرض للتهديد بحركات الجسدية لأداء عملي.	٢.٨٤	٠.٨٠٣	٥٦.٨٥%	٦
٣.	يتم تكليفي بمهام عمل يطلب تنفيذها في وقت قصير.	٣.٤٣	٠.٨٦٢	٦٨.٦٠%	٣
٤.	أحيانًا يتم تكليفي بمهام غير مرتبطة بطبيعة عملي.	٣.١٨	٠.٨٢٦	٦٣.٦٦%	٤

٥	أعاني من تكليف رئيسي لي بمهام عمل في فترات الراحة.	٣.٥٣	٠.٨٨١	٧٠.٥٤%	٢
٦	يتم تهديدي بالفشل أو التقييم الرديء لأسباب غير مرتبطة بالعمل.	٣.٦٩	٠.٨٥٦	٧٣.٧٦%	١
	متوسط البعد	٣.٢٧	٠.٦٩٤	٦٥.٤٥%	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدرجة الكلية لإجابات أفراد العينة على الفقرات المرتبطة ببعد التمر الجسدي جاءت متوسطة حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٢٧) وبانحراف معياري (٠.٦٩٤)، وجاءت أعلى إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على "يتم تهديدي بالفشل أو التقييم الرديء لأسباب غير مرتبطة بالعمل"، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على "اتعرض للتهديد بحركات الجسدية لأداء عملي".

ج. تحليل فقرات أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على التمر الوظيفي:

جدول رقم (٣-١٢)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات أثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على التمر الوظيفي

م.	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	الترتيب
١	استخدامي لوسائل التواصل الاجتماعي في العمل يقلل من الخلافات والصراعات مع زملائي في العمل.	٣.٠٩	٠.٧٩٣	٦١.٧٩%	٥
٢	استخدامي لوسائل التواصل الاجتماعي يساعدني على إنجاز المهام والاعمال دون تأخير وعدم تعرضه للإساءة في المعاملة من قبل رئيسي.	٣.٤٣	٠.٨٢٣	٦٨.٥٣%	٢
٣	يساعدني استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تنفيذ أعمالي دون وقوعي في أخطاء وتعرضي للتمر.	٣.٧٣	٠.٧٩٨	٧٤.٦٢%	١
٤	يساعدني استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في عملية تبادل المعلومات التي تخص العمل وتقلل من تعاملي بشكل مباشر مع زملائي ذو الردود العدائية.	٣.٣٢	٠.٨١٦	٦٦.٤٥%	٣
٥	يساعدني استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في معرفة الشائعات السلبية التي تخص المعهد.	٣.٢١	٠.٨٧٣	٦٤.١٦%	٤
٦	أجد سهولة في تقديم الشكاوى ومعالجتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي.	٢.٩٦	٠.٨٧٢	٥٩.١٤%	٦
	متوسط البعد	٣.٢٩	٠.٧٠٢	٦٥.٨١%	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من بيانات الجدول السابق أن الدرجة الكلية لإجابات أفراد العينة على الفقرات المرتبطة بأثر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي على التنمر الوظيفي جاءت متوسطة حيث بلغ متوسطها الحسابي (٣.٢٩) وبانحراف معياري (٠.٧٠٢)، وجاءت أعلى إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على "يساعدني استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تنفيذ أعمالي دون وقوعي في أخطاء وتعرضي للتنمر"، في حين جاءت أقل إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على "أجد سهولة في تقديم الشكاوى ومعالجتها عبر وسائل التواصل الاجتماعي".

اختبارات الفرض الرئيسي الأول للدراسة:

ينص الفرض الرئيس الأول للدراسة على أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي على تخفيض سلوكيات التنمر الوظيفي في المعاهد الخاصة.

ولقد تم تقسيم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية الآتية:

١. الفرض الفرعي الأول:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الفيس بوك على تخفيض سلوكيات التنمر اللفظي في المعاهد الخاصة محل الدراسة.

لاختبار هذا الفرض قامت الباحثة بعدد من الاختبارات حيث يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين الفيس بوك كمتغير مستقل والتنمر اللفظي كمتغير تابع، ويتضح من هذا الجدول وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بنسبة ٧٨.٤% عند مستوى معنوية ٠.٠٥ بين الفيس بوك والتنمر اللفظي.

جدول رقم (٣-١٣)
ملخص تحليل معاملات الفرض الفرعي الأول

معامل الارتباط		المعنوية	
٠.٧٨٤		٠.٠٠٠	
معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري	
٠.٦١٥	٠.٦١٣	٠.٤٣٠٤	
البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات
الانحدار	٨١.٨١	١	٨١.٨١
اليواقي	٥١.٣٠٨	٢٧٧	٠.١٨٥
المجموع	١٣٣.١٢	٢٧٨	
معاملات النموذج		الثابت	قيمة بيتا
		٠.٦٩٥	٠.٧٦٣
		٠.٠٠٠	٠.٠٠٠
		٢١.٠١٦	٠.٠٠٠
		اختبار	اختبار
		t	F

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول السابق أن معامل التحديد $R^2 = 0.615$ وهو ما يعني أن الفيس بوك يفسر التغير في التمر اللفظي بنسبة ٦١.٥%، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية، بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

ويتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين الفيس بوك والتمر اللفظي، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وتدل على صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجودة الإطار وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء، ويظهر من خلال الجدول السابق أن قيم اختبار "ت" لمتغير الفيس بوك ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ويبين هذا قوة العلاقة الانحدارية بين الفيس بوك والتمر اللفظي.

نستنتج من الجدول السابق ما يلي:

- كان مستوى الدلالة الخاصة بكل من معامل ارتباط "بيرسون" ومعامل الانحدار أقل من قيمة ٠.٠٥ مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفيس بوك والتمر اللفظي.

- كانت إشارة معامل ارتباط "بيرسون" موجبة مما يعني أنه توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الفيس بوك والتمرر اللفظي.
- كانت قيمة مستوى المعنوية لاختبار معادلة الانحدار ككل (اختبار ف) أقل من قيمة مستوى الدلالة ٠.٠٥. مما يعني إمكانية الاعتماد على نموذج الانحدار المقدر وبالتالي إمكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع محل الدراسة.
- قيم معامل Beta تشير إلى أن الفيس بوك يؤثر في التمرر اللفظي بنسب مختلفة وهذا التفسير لا يمكن أن يرجع إلى الصدفة.
- مما سبق يمكن للباحثة قبول الفرض أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الفيس بوك على تخفيض سلوكيات التمرر اللفظي في المعاهد الخاصة محل الدراسة.

٢. الفرض الفرعي الثاني:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الفيس بوك على تخفيض سلوكيات التمرر النفسي في المعاهد الخاصة محل الدراسة.

لاختبار هذا الفرض قامت الباحثة بعدد من الاختبارات حيث يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين الفيس بوك كمتغير مستقل والتمرر النفسي كمتغير تابع، ويتضح من هذا الجدول السابق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بنسبة ٧٥.٦% عند مستوى معنوية ٠.٠٥ بين الفيس بوك والتمرر النفسي.

جدول رقم (٣-١٤)

ملخص تحليل معاملات الفرض الفرعي الثاني

معامل الارتباط		المعنوية	
٠.٧٥٦		٠.٠٠٠	
معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري	
٠.٥٧١	٠.٥٧٠	٠.٤٤٣٧	
البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات
الانحدار	٧٢.٦٣١	١	٧٢.٦٣١
البواقي	٥٤.٥٣٩	٢٧٧	٠.١٩٧
المجموع	١٢٧.١٧	٢٧٨	
		اختبار F	المعنوية
		٣٦٨.٨٩	٠.٠٠٠

معاملات النموذج	الثابت	قيمة بيتا	اختبار	٠.٩٤٥	٧.٧٢٣	٠.٠٠٠
	المتغير		t	٠.٧١٩	١٩.٢٠٦	٠.٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول السابق أن معامل التحديد $R^2 = 0.571$ وهو ما يعني أن الفيس بوك تفسر التغير في التمر النفسي بنسبة ٥٧.١%، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية، بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين الفيس بوك والتمر النفسي، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وتدل على صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجودة الإطار وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

يظهر من خلال الجدول السابق أن قيم اختبار "ت" لمتغير الفيس بوك ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠.٠٥. ويبين هذا قوة العلاقة الانحدارية بين الفيس بوك والتمر النفسي.

نستنتج من الجدول السابق ما يلي:

- كان مستوى الدلالة الخاصة بكل من معامل ارتباط "بيرسون" ومعامل الانحدار أقل من قيمة ٠.٠٥ مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفيس بوك والتمر النفسي.
- كانت إشارة معامل ارتباط "بيرسون" موجبة مما يعني أنه توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الفيس بوك والتمر النفسي.
- كانت قيمة مستوى المعنوية لاختبار معادلة الانحدار ككل (اختبار ف) أقل من قيمة مستوى الدلالة ٠.٠٥ مما يعني إمكانية الاعتماد على نموذج الانحدار المقدر وبالتالي إمكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع محل الدراسة.
- قيم معامل Beta تشير إلى أن الفيس بوك يؤثر في التمر النفسي بنسب مختلفة وهذا التفسير لا يمكن أن يرجع إلى الصدفة.
- مما سبق يمكن للباحثة قبول الفرض أي أنه:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الفيس بوك على تخفيض سلوكيات التمر النفسي في المعاهد الخاصة محل الدراسة.

٣. الفرض الفرعي الثالث:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الفيس بوك على تخفيض سلوكيات التمر الجسدي في المعاهد الخاصة محل الدراسة.

لاختبار هذا الفرض قامت الباحثة بعدد من الاختبارات حيث يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين الفيس بوك كمتغير مستقل والتمر الجسدي كمتغير تابع، ويتضح من هذا الجدول وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بنسبة ٧٣.٨% عند مستوى معنوية ٠.٠٥ بين الفيس بوك والتمر الجسدي.

جدول رقم (٣-١٥)

ملخص تحليل معاملات الفرض الفرعي الثالث

معامل الارتباط		المعنوية	
٠.٧٣٨		٠.٠٠٠	
معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري	
٠.٥٤٥	٠.٥٤٤	٠.٤٦٨٩	
البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات
الانحدار	٧٣.٠٢٧	١	٧٣.٠٢٧
البواقي	٦٠.٩٠٣	٢٧٧	٠.٢٢
المجموع	١٣٣.٩٣	٢٧٨	
معاملات النموذج		الثابت	قيمة بيتا
		٧.٥٠٤	٠.٩٧
		١٨.٢٢٥	٠.٧٢١
		٠.٠٠٠	٠.٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول السابق أن معامل التحديد $R^2 = ٠.٥٤٥$ وهو ما يعني أن الفيس بوك تفسر التغير في التمر الجسدي بنسبة ٥٤.٥%، أما النسبة الباقية فتفسرها

متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية، بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين الفيس بوك والتتمرر الجسدي، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وتدل على صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجودة الإطار وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

يظهر من خلال الجدول السابق أن قيم اختبار "ت" لمتغير الفيس بوك ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ ويبين هذا قوة العلاقة الانحدارية بين الفيس بوك والتتمرر الجسدي.

نستنتج من الجدول السابق ما يلي:

- كان مستوى الدلالة الخاصة بكل من معامل ارتباط "بيرسون" ومعامل الانحدار أقل من قيمة ٠.٠٥ مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفيس بوك والتتمرر الجسدي.
- كانت إشارة معامل ارتباط "بيرسون" موجبة مما يعني أنه توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الفيس بوك والتتمرر الجسدي.
- كانت قيمة مستوى المعنوية لاختبار معادلة الانحدار ككل (اختبار ف) أقل من قيمة مستوى الدلالة ٠.٠٥ مما يعني إمكانية الاعتماد على نموذج الانحدار المقدر وبالتالي إمكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع محل الدراسة.
- قيم معامل Beta تشير إلى أن الفيس بوك تؤثر في التتمرر الجسدي بنسب مختلفة وهذا التفسير لا يمكن أن يرجع إلى الصدفة.
- مما سبق يمكن للباحثة قبول الفرض أي أنه:
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الفيس بوك على تخفيض سلوكيات التتمرر الجسدي في المعاهد الخاصة محل الدراسة.

٤. الفرض الفرعي الرابع:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الواتس اب على تخفيض سلوكيات التمر اللفظي في المعاهد الخاصة محل الدراسة.

لاختبار هذا الفرض قام الباحثة بعدد من الاختبارات حيث يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين الواتس اب كمتغير مستقل والتتمر اللفظي كمتغير تابع، ويتضح من هذا الجدول وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بنسبة ٨٤.٣% عند مستوى معنوية ٠.٠٥ بين الواتس اب والتتمر اللفظي.

جدول رقم (٣-١٦)

ملخص تحليل معاملات الفرض الفرعي الرابع

معامل الارتباط			المعنوية		
٠.٨٤٣			٠.٠٠٠		
معامل التحديد		معامل التحديد المعدل		الخطأ المعياري	
٠.٧١		٠.٧٠٩		٠.٣٧٣٢	
البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	اختبار F	المعنوية
الانحدار	٩٤.٥٣٦	١	٩٤.٥٣٦	٦٧٨.٧٤	٠.٠٠٠
البواقي	٣٨.٥٨١	٢٧٧	٠.١٣٩		
المجموع	١٣٣.١٢	٢٧٨			
معاملات النموذج		الثابت	قيمة بيتا	اختبار t	٠.٥٢٨
		المتغير			
				٢٦.٠٥٣	٠.١٥٧
					٠.٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول السابق أن معامل التحديد $R^2 = ٠.٧١٠$ وهو ما يعني أن الواتس اب تفسر التغير في التتمر اللفظي بنسبة ٧١.٠%، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية، بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين الواتس اب والتتمر اللفظي، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وتدل على صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجودة الإطار وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

يظهر من خلال الجدول السابق أن قيم اختبار "ت" لمتغير الواتس اب ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠.٠٥. ويبين هذا قوة العلاقة الانحدارية بين الواتس اب والتتمر اللفظي.

نستنتج من الجدول السابق ما يلي:

- كان مستوى الدلالة الخاصة بكل من معامل ارتباط "بيرسون" ومعامل الانحدار أقل من قيمة ٠.٠٥ مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الواتس اب والتتمر اللفظي.
 - كانت إشارة معامل ارتباط "بيرسون" موجبة مما يعني أنه توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الواتس اب والتتمر اللفظي.
 - كانت قيمة مستوى المعنوية لاختبار معادلة الانحدار ككل (اختبار ف) أقل من قيمة مستوى الدلالة ٠.٠٥ مما يعني إمكانية الاعتماد على نموذج الانحدار المقدر وبالتالي إمكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع محل الدراسة.
 - قيم معامل Beta تشير إلى أن الواتس اب يؤثر في التتمر اللفظي بنسب مختلفة وهذا التفسير لا يمكن أن يرجع إلى الصدفة.
 - مما سبق يمكن للباحثة قبول الفرض أي أنه:
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الواتس اب على تخفيض سلوكيات التتمر اللفظي في المعاهد الخاصة محل الدراسة.

٥. الفرض الفرعي الخامس:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الواتس اب على تخفيض سلوكيات التتمر النفسي في المعاهد الخاصة محل الدراسة.

لاختبار هذا الفرض قامت الباحثة بعدد من الاختبارات حيث بين الجدول التالي معامل الارتباط بين الواتس اب كمتغير مستقل والتتمر النفسي كمتغير تابع، ويتضح

من هذا الجدول وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بنسبة ٨٣.٦% عند مستوى معنوية ٠.٠٥ بين الواتس اب والتتمر النفسي.

جدول رقم (٣-١٧)

ملخص تحليل معاملات الفرض الفرعي الخامس

معامل الارتباط		المعنوية	
٠.٨٣٦		٠.٠٠٠	
معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري	
٠.٦٩٩	٠.٦٩٨	٠.٣٧١٥	
البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات
الانحدار	٨٨.٩٣٩	١	٨٨.٩٣٩
البواقي	٣٨.٢٣١	٢٧٧	٠.١٣٨
المجموع	١٢٧.١٧	٢٧٨	
معاملات النموذج		الثابت	قيمة
		المتغير	بيتا
٠.٠٠٠	٧.٠٢٣	اختبار	٠.٧١٥
٠.٠٠٠	٢٥.٣٨٥	t	٠.٧٨٤

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

يوضح الجدول السابق أن معامل التحديد $R^2 = 0.699$ وهو ما يعني أن الواتس اب يفسر التغير في التتمر النفسي بنسبة ٦٩.٩%، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية، بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين الواتس اب والتتمر النفسي، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" وهي دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠.٠٥ وتدل على صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجودة الإطار وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

يظهر من خلال الجدول السابق أن قيم اختبار "ت" لمتغير الواتس اب ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠.٠٥. ويبين هذا قوة العلاقة الانحدارية بين الواتس اب والتتمر النفسي.

نستنتج من الجدول السابق ما يلي:

- كان مستوى الدلالة الخاصة بكل من معامل ارتباط "بيرسون" ومعامل الانحدار أقل من قيمة ٠.٠٥ مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الواتس اب والتمر النفسي.
 - كانت إشارة معامل ارتباط "بيرسون" موجبة مما يعني أنه توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين الواتس اب والتمر النفسي.
 - كانت قيمة مستوى المعنوية لاختبار معادلة الانحدار ككل (اختبار ف) أقل من قيمة مستوى الدلالة ٠.٠٥ مما يعني إمكانية الاعتماد على نموذج الانحدار المقدر وبالتالي إمكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع محل الدراسة.
 - قيم معامل Beta تشير إلى أن الواتس اب يؤثر في التمر النفسي بنسب مختلفة وهذا التفسير لا يمكن أن يرجع إلى الصدفة.
 - مما سبق يمكن للباحثة قبول الفرض أي أنه:
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الواتس اب على تخفيض سلوكيات التمر النفسي في المعاهد الخاصة محل الدراسة.

٦. الفرض الفرعي السادس:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الواتس اب على تخفيض سلوكيات التمر الجسدي في المعاهد الخاصة محل الدراسة.

لاختبار هذا الفرض قامت الباحثة بعدد من الاختبارات حيث يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين الواتس اب كمتغير مستقل والتمر الجسدي كمتغير تابع، ويتضح من هذا الجدول وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بنسبة ٨٧.٠% عند مستوى معنوية ٠.٠٥ بين الواتس اب والتمر الجسدي.

الترتيب	الفرض	النتيجة
الفرض الفرعي السادس	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البريد الإلكتروني في تخفيض سلوكيات التثمر الجسدي في المعاهد الخاصة محل التطبيق.	ثبت صحة الفرض
الفرض الفرعي السابع	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الفيس بوك في تخفيض سلوكيات التثمر اللفظي في المعاهد الخاصة محل التطبيق.	ثبت صحة الفرض
الفرض الفرعي الثامن	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الواتس أب في تخفيض سلوكيات التثمر النفسي في المعاهد الخاصة محل التطبيق.	ثبت صحة الفرض
الفرض الفرعي التاسع	يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام البريد الإلكتروني في تخفيض سلوكيات التثمر الجسدي في المعاهد الخاصة محل التطبيق.	ثبت صحة الفرض
الفرض الرئيس الثاني	توجد فروق معنوية بين آراء أفراد عينة الدراسة حول أثر وسائل الاجتماعي في التثمر الوظيفي في المعاهد الخاصة محل التطبيق وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة، فئات العاملين).	ثبت عدم صحة الفرض جزئياً

المصدر: من إعداد الباحثة.

٢/٤: توصيات البحث:

١. الاهتمام بطبيعة العلاقة القوية التي تربط بين استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، وتخفيض سلوكيات التثمر الوظيفي، وضرورة الاستفادة من الأثر الإيجابي لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تخفيض سلوكيات التثمر الوظيفي.
٢. الاستفادة من الفيس بوك في تنمية المعارف، وتحسين الأداء الوظيفي؛ بحيث يتم وضع نظام محدد للتعامل مع المواقع الإلكترونية بناءً على أسس علمية واضحة لمعرفة وتقييم النتائج المتوقعة عن استخدام التطبيقات والبرامج الإلكترونية، والاستفادة منها في العمل.
- استخدام الواتس أب في مشاركة الخبرات والمهارات بين العاملين في أداء الوظائف والمهام والأنشطة المختلفة في العمل؛ وذلك من خلال الاهتمام بتوفير الآليات التي تساعد على استخدامه في تحسين الأداء الوظيفي.

قائمة المراجع: أولاً: المراجع العربية

- (١) موسي، علاوب (٢٠٢٠) "دور وسائل التواصل الاجتماعي في تسويق الخدمات السياحية- دراسة عينة من الزبائن السياحيين" رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير- جامعة محمد ابو ضياف، ص ١٠.
- (١) عبد الحق، حنان طایل (٢٠٢٠) "استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية: دراسة ميدانية: مراكز طب وجراحة العيوب في عمان- الأردن" رسالة ماجستير منشورة، جامعة البلقاء التطبيقية، ص ١٨.
- (١) دمرجيان، سارين جاننت، صالح، أحمد علي (٢٠١٨) "أثر استراتيجيات علاقات العمل علي سلوكيات التذمر في مكان العمل: الدور المعدل لممارسات الإدارة بالتجوال: دراسة ميدانية في فنادق الخمس نجوم في عمان"، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط عمان.

ثانياً: المراجع الانجليزي

- عبدالزهره، علي حسين، (٢٠٢١)، "أثر الصداقة التنظيمية وأثرها في الحد من التذمر في مكان العمل-دراسة ميدانية في وزارة الاعمار والاسكان العراقية" مجلة الجامعة العراقية، العدد ٥٠، المجلد ٢، ص ٣٦٥.
- (1) Jordan, K. (2019). From social networks to publishing platforms: A review of the history and scholarship of academic social network sites. **Frontiers in Digital Humanities**, 6, 5, P. 3.
- (1) Awana, S. (2018), SOCIAL MEDIA AND ITS IMPACT ON HUMAN RESOURCE MANAGEMENT: A REVIEW, **Journal of Management (JOM)**, Volume 5, Issue 6, P. 107.
- (1) Chirico, F., Capitanelli, I., Bollo, M., Ferrari, G., & Acquadro Maran, D. (2021). Association between workplace violence and burnout syndrome among schoolteachers: A systematic review. *Journal of Health and Social Sciences*, 6(2), 187-208.

- (1) Chirico, F., Capitanelli, I., Bollo, M., Ferrari, G., & Acquadro Maran, D. (2021), OP. CIT, PP. 188-189.
- (1) Buriro, T. Z., Kanwal, Z., & Qammar-un-nisa Jatoy, S. H. (2023). The Prevalence And Aftermath Of Workplace Bullying: A Review Paper For Future Agenda. Journal of Pharmaceutical Negative Results, P. 1727.
- (1) Steven K. Thompson, (2012), Sampling, Third Edition, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey, p. 59.