

Journal of Agricultural Sciences and Sustainable Development



CrossMark

Open Access Journal

<https://jassd.journals.ekb.eg/>

ISSN (Print): 3009-6375; ISSN (Online): 3009-6219



Effect of Quality of Work Life on Workplace Bullying among Alexandria University Employees

Naglaa A. Mahmoud Desoky

Home Economics Department, faculty of Agricultural , Alexandria University, Egypt

Abstract

The research aims to study the effect of Quality of Work Life on workplace bullying among employees at Alexandria University. The research used the descriptive analytical approach. The study was conducted on an accidental sample of (96) respondents from employees at Faculty of Agriculture - Alexandria University. Data were collected by personal interviews using a questionnaire. The data were analyzed statistically using Percentages, mean, standard deviation, range, frequency tables, T- test, Pearson's simple correlation coefficient and the multiple regression function using the Statistical Software Package for Social Sciences (SPSS V.22). The results revealed that: The level of work life quality was moderate among 67.7% of respondents. Undervaluing of work accomplishment was the most common workplace bullying behaviors with 53.1% of respondents. Frustration, unconfidence, low of work motivation, and feelings with stress and tension were the most common responses of workplace bullying among 51.5%, 50%, and 41.7% of respondents respectively. The level of workplace bullying was moderate among 72.9% of respondents. There was a significant positive correlation between level of workplace bullying (as dependent variable) and level of work stress management at ($p < 0.01$). Also there was a significant negative correlation between level of workplace bullying and both of; level of work life quality at ($p < 0.01$), and degree of training experience at ($p < 0.05$). There was a significant positive correlation between level of work life quality (as dependent variable) and degree of training experience at ($p < 0.01$). Also there was a significant negative correlation between level of work life quality and and both of; level workplace bullying, level of work stress management at ($p < 0.01$), and educational level, overtime work at ($p < 0.05$).

Manuscript Information:

*Corresponding authors: Naglaa A. M.

Email: naglaa2mahmoud@gmail.com

Received: 01/05/2025

Revised: 03/06/2025

Accepted: 22/06/2025

Published: 06/07/2025

DOI: [10.21608/JASSD.2025.380749.1054](https://doi.org/10.21608/JASSD.2025.380749.1054)



©2024. by the authors. Licensee Agricultural Sciences and Sustainable Development Association. Egypt. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



Keywords: Quality of work life, Workplace Bullying, Alexandria University Employees.

مجلة العلوم الزراعية والتنمية المستدامة

Open Access Journal

<https://jassd.journals.ekb.eg/>

الترقيم الدولي (مطبوع): 3009-6375 الترقيم الدولي (أونلاين): 3009-6219



تأثير جودة حياة العمل على التمرن الوظيفي لدى العاملين بجامعة الاسكندرية

نجلاء عبد السلام محمود دسوقي

قسم الاقتصاد المنزلي- كلية الزراعة- جامعة الإسكندرية- مصر

بيانات البحث:

*الباحث المسنون: نجلاء عبد السلام محمود دسوقي

naglaa2mahmoud@gmail.com

تاريخ استلام البحث: 2025/05/01م

تاريخ إجراء التعديلات: 2025/06/03م

تاريخ القبول: 2025/06/22م

تاريخ النشر: 2025/07/06م

معرف الوثيقة:

DOI: 10.21608/JASSD.2025.380749.1054



©2024، من قبل المؤلفين. مرخص من جمعية العلوم الزراعية والتنمية المستدامة، مصر. هذه المقالة عبارة عن مقالة ذات وصول مفتوح يتم توزيعها بموجب شروط وأحكام ترخيص Creative Commons Attribution (CC BY)

(http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

الملخص العربي:

يستهدف البحث بصفة رئيسية دراسة تأثير جودة حياة العمل على التمرن الوظيفي لدى العاملين بجامعة الاسكندرية، اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي ، تم إجراء الدراسة علي عينة صدفية بلغ قوامها (96) مبحوث من العاملين بكلية الزراعة - جامعة الاسكندرية ، حيث تم تجميع البيانات البحثية بالمقابلة الشخصية باستخدام استمارة استبيان مع مفردات العينة. وتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية لوصف وتحليل البيانات تمثلت في النسب المئوية، المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري، المدى ، الجداول التكرارية ، معامل الارتباط البسيط لبيرسون، ودالة الانحدار المتعدد، حيث تم الاستعانة ببرنامج الحاسب الآلي (SPSS V.22). وكانت أهم النتائج المتحصل عليها ما يلي: مستوى جودة حياة العمل كان متوسط لدى 67.7% من المبحوثين، كان التقليل من قيمة ما يتم إنجازه من أكثر سلوكيات التمرن الوظيفي التي تعرض لها 53.1% من المبحوثين، كما اتضح أن الإحباط وفقدان الثقة وانخفاض الروح المعنوية أو الدافعية للعمل، والشعور بالتوتر والإجهاد كانت من أكثر النتائج المترتبة على سلوكيات التمرن الوظيفي لدى 51.5% ، 50% ، 41.7% من المبحوثين على التوالي، وتبين أن مستوى ممارسة التمرن الوظيفي كان متوسط لدى 72.9% من المبحوثين. تبين من النتائج أيضاً وجود علاقة ارتباطية طردية معنوية بين مستوى ممارسة التمرن الوظيفي كمتغير تابع وبين مستوى إدارة ضغوط العمل عند مستوى احتمالي 0.01، كما توجد علاقة ارتباطية عكسية معنوية بين مستوى ممارسة التمرن الوظيفي وبين : مستوى جودة حياة العمل (عند مستوى احتمالي 0.01) ، ودرجة الخبرة التدريبية (عند مستوى احتمالي 0.05)، كما توجد علاقة ارتباطية طردية بين مستوى جودة حياة العمل كمتغير تابع وبين درجة الخبرة التدريبية (عند مستوى احتمالي 0.01) ، كما توجد علاقة ارتباطية عكسية معنوية بين مستوى جودة حياة العمل وبين : مستوى إدارة ضغوط العمل ، مستوى ممارسة التمرن الوظيفي (عند مستوى احتمالي 0.01) ، والمستوى التعليمي ، وجود عمل إضافي (عند مستوى احتمالي 0.05).

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، التمرن الوظيفي، العاملين بجامعة الاسكندرية

المقدمة والمشكلة البحثية :

تواجه المؤسسات في العصر الحالي الكثير من التغيرات المستمرة في المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والثقافية ، ويعد المورد البشري (الإنسان) هو جوهر موارد المؤسسات ، وهو عنصر الحياة فيها ، ومصدراً مهماً لتحقيق المزايا التنافسية ، وبنجاحه تضمن المؤسسة نجاحها وتحقيق نسبة كبيرة من أهدافها ، وانطلاقاً من ذلك أصبح المورد البشري محل اهتمام كبير من قبل الباحثين. يعد مفهوم التنمر الوظيفي (أو التنمر الإداري أو الاستقواء في مكان العمل أو البلطجة في مكان العمل) من أحدث المفاهيم المتداولة في الميدان الإداري ، فهو يركز على فلسفة وأنماط إدارية مستبدة أصبحت جزءاً من المشكلات الإدارية التي أخذت في الانتشار بمختلف مؤسسات العمل بمختلف دول العالم . ويتضمن التنمر الوظيفي ممارسات غير جسدية ومؤذية يقوم بها فرد أو مجموعة من الأفراد باستهداف فرد أو مجموعة أفراد أخرى تسمى ضحية أو ضحايا . وهذا الاستهداف هو سلوك عدواني متكرر من اكتساب السلطة على حساب الآخرين أو الحصول على مكاسب أخرى مختلفة مما يؤثر على الروح المعنوية للعاملين وكفاءة أدائهم (Sweeney ، 2007) . كما أشار Giorgi (2012) إلى أن هناك ثلاثة أنواع لهذه السلوكيات قد تكون (تنانولية) لأسفل مثل تنمر المدير على المرؤوسين أو (تصاعدية) لأعلى مثل تنمر المرؤوسين على المدير أو تكون أفقية من خلال تنمر زميل على زميله الآخر. وفي النهاية فإن سلوكيات التنمر في مكان العمل بشكل عام تعكس شكل من أشكال العدوان الشخصي الذي يمكن أن يكون ظاهر أو خفي ويتميز بشكل أساسي بمدى ثباته على المدى الطويل. يوضح Lewis (2004) أن التنمر الوظيفي غالباً ما يحدث بالمؤسسات الأكاديمية وأن أكثر ما يميزه هو السلوك العدواني المتكرر من أجل اكتساب السلطة على حساب الآخرين أو الحصول على مكاسب أخرى مختلفة ، فقد أظهرت نتائج الدراسات حول التنمر الوظيفي في الدول الأوروبية أن هناك تزايد في أعداد الموظفين الذين يتعرضون لسلوك التنمر . يؤكد عادل ريان (2008) أن التنمر الوظيفي أو التنمر الإداري أو ما يسمى بالبلطجة في مكان العمل (Bulling in the Workplace) هو نمط من أنماط السلوك الذي يهدف إلى ترهيب أو إذلال فرد أو مجموعة أفراد ويأخذ عدة أشكال تتراوح بين الصورة المادية (التكتل ضد فرد معين ومحاولة نبذه أو التحقير مما ينجزه) والصورة النفسية (توجيه اللوم المستمر ، تعمد المضايقة ، الصراخ واستخدام ألفاظ نابية ، صنع نكات أو التهكم ، نشر شائعات كاذبة) . فقد أوضحت

دراسة منى إبراهيم (2011) عن سلوكيات الاستقواء في العمل بالمنظمات الحكومية في إحدى المحافظات المصرية أن 38% من المبحوثين كانوا ضحايا لسلوكيات الاستقواء في العمل وكان هناك اختلاف بين الذكور والإناث فيما يتعلق بتعرضهم لسلوكيات الاستقواء وبرود أفعالهم . ترى سارين دمرجيان (2018) أن التنمر الوظيفي يقلل من دافعية العاملين ويزيد من رغبتهم في ترك وظائفهم ، كما أن له أثر على المدى البعيد على الكفاءة الإنتاجية للمؤسسة مما يسبب خسارة مادية كبيرة ، كما يؤثر بشكل سلبي على عمليتي الابتكار والإبداع الإداري في مكان العمل نتيجة ممارسات المضايقات المستمرة على العاملين . وهذا ما أكدته دراسة نجوى كشكوشه (2011) في دراستها عن تحليل المسار لعدم الالتزام في مكان العمل كمحدد للرضا الوظيفي حيث وجدت أن التنمر الوظيفي من المتغيرات المستقلة التي أثرت معنوياً وساهمت في تفسير مدى الاختلاف في مستويات الرضا الوظيفي لدى المبحوثين. وجدت رزان مهيدي (2019) في دراستها عن التنمر الإداري وعلاقته بالروح المعنوية للعاملين أن درجة ممارسة العاملين لسلوكيات التنمر الإداري كانت مرتفعة في الجامعات الحكومية ومتوسطة للعاملين بالجامعات الخاصة ، وكانت درجة التنمر الإداري مرتفعة من قبل مديري العمل مقارنة بمثيله بين زملاء العمل وذلك بالجامعات الحكومية. ووجدت فروق معنوية في درجة التنمر الإداري تعزى إلى متغيرات الجنس (لصالح الذكور) وملكية الجامعة (لصالح الجامعات الحكومية) والمستوى الإداري (لصالح الموظف الإداري مقارنة برئيسه في العمل) . كما وجدت ارتباط عكسي معنوي بين درجة التنمر الإداري وعلاقته بالروح المعنوية. وشهدت العقود الأخيرة اهتمام كبير بتنمية وتطوير الموارد البشرية والتي تؤثر بشكل كبير على أداء المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الخدمية بصفة خاصة والتي يحدث فيها لقاء مباشر بين مقدم الخدمة والعميل، وحيث أن الخدمة يتم تقديمها من خلال موظفين فيجب أن يتمتع هؤلاء الموظفين بجودة الحياة الوظيفية التي تقدمها لهم مؤسساتهم بما يساهم في الحصول على أداء أفضل. وقد ظهر مصطلح جودة حياة العمل لأول مرة عام 1972 خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل ونال هذا المصطلح اهتمام كبير نتيجة تركيزه على تطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية "Re-engineering HR" وإكسابها مهارات متنوعة بما يمنحها الفرصة لاتخاذ القرارات الخاصة بوظائفهم (Edvardsson & Gustovsson ، 2003). وتشير جودة حياة العمل إلى بيئة العمل التي يتوفر بها نظام إداري حديث يلبي الاحتياجات المعنوية والمادية والبشرية

الأهداف البحثية: يستهدف البحث بصفة رئيسية دراسة تأثير جودة حياة العمل على التمر الوظيفي لدى العاملين بجامعة الاسكندرية ، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية :
(1) التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمبحوثين .

(2) تحديد مستوى جودة حياة العمل لدى المبحوثين .

(3) قياس مستوى التمر الوظيفي بين المبحوثين.

(4) دراسة العلاقات الإرتباطية والتأثيرية بين المتغيرات المستقلة (الخصائص الاجتماعية والاقتصادية ، مستوى جودة حياة العمل) والمتغير التابع (مستوى التمر الوظيفي).

أهمية البحث:

- يستمد البحث أهميته من كون دراسة تأثير جودة حياة العمل على التمر الوظيفي تعد من الدراسات التي لم تلق الاهتمام الكافي من قبل باحثي مجال العلوم الإدارية في مصر ، حيث تعتبر الدراسات قليلة في هذا المجال ، وبالتالي فالدراسة تعتبر محاولة لسد العجز النسبي في مكتبة العلوم الإدارية فيما يتعلق بأحد المفاهيم الإدارية الحديثة وهي التمر في مكان العمل . وعلى ذلك فإن إخضاع هذا المفهوم حديث العهد للدراسة تعتبر من المعطيات التي تكسبه أهمية خاصة في ظل الظروف الحالية التي تشهدها مؤسسات العمل المصرية .

- يمكن الاستفادة من نتائج هذا البحث في محاولة لعلاج آثار وأسباب وأعراض ظاهرة التمر الوظيفي أو الإداري (البطالة في مكان العمل) وصولاً إلى الهدف الأكبر وهو زيادة فاعلية مؤسسات العمل ورفع كفاءة أداؤها .

- تتبع أهمية البحث من إرتباط ظاهرة التمر الوظيفي أو الإداري (البطالة في مكان العمل) بالعديد من المتغيرات التي تؤثر على مستوى أداء المورد البشري - ومن ثم إدارة مؤسسات العمل - والتي منها إدارة التحسين المستمر والإبداع الإداري .

- أيضاً تتبع أهمية البحث من كون ظاهرة التمر الوظيفي ظاهرة ملموسة تعبر عن أحد مظاهر السلوك الإنساني والإداري غير الجيد.

الأسلوب البحثي:

(1) **المنهج البحثي:** اتبع البحث المنهج الوصفي والتحليلي الذي يهتم بوصف وتحديد الوضع الراهن لمستوى التمر الوظيفي وجودة حياة العمل ، حيث تم تجميع البيانات الخاصة بموضوع الدراسة وتصنيفها وتوصيفها والوصول إلى نتائج خاصة بموضوع الدراسة مع بيان العلاقة بين المتغيرات البحثية (عبد المرضى عزام ، 2005).

المتداخلة في تحسين مستوى الأداء مع الاستمرار في تنمية ، وتطوير بيئة العمل لتحقيق أهداف المؤسسة والمجتمع (مروان البربري ، 2016).

هذا وقد بدأت كثير من المؤسسات في تبني برامج جودة حياة العمل بما يحقق لها عديد من المزايا ومنها تعظيم القدرة التنافسية وتوفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء وأيضاً توفير ظروف عمل أفضل (عبد الحميد المغربي ، 2007). ويضيف بأن نجاح برامج جودة حياة العمل يتضمن منح العاملين الفرصة للمساهمة في وضع الأهداف واتخاذ القرارات وتشجيعهم على المشاركة في حل المشكلات وكذلك الإحساس بالأمان الوظيفي والذي ينعكس عليهم بصورة إيجابية في ممارساتهم الإدارية سواء داخل بيئة العمل أو خارجها. أوضحت دراسة وردة هادف ونجاة ساسي (2018) أن جودة حياة العمل لها العديد من الأبعاد والتي تتمثل في التوازن بين الحياة والعمل ، والأمان والاستقرار، والإشراف والنمط القيادي، والتقدم الوظيفي، وكلها عوامل وثيقة الصلة بالقرارات الإدارية التي يتم اتخاذها داخل المؤسسة، وتؤثر بشكل مباشر على أداء العاملين بها. ونتيجة لتنامي الاهتمام المعاصر في الفكر الإداري والتنظيمي والسلوكي بموضوع جودة حياة العمل فقد تم تقسيم الدراسات التي تناولت جودة حياة العمل إلى مجموعتين رئيسيتين، الأولى تناولت أثر جودة حياة العمل على أداء الفرد، والثانية تناولت تأثير جودة حياة العمل على أداء المؤسسات. وفي سياق رصد الأدبيات السابقة عن جودة حياة العمل يمكن استخلاص أن جودة حياة العمل هي تلك الأنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بالمؤسسات بغرض تحسين مختلف جوانب الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين بما يشبع احتياجاتهم ويرفع كفاءة أدائهم . ومن ناحية أخرى أظهرت الدراسات السابقة أنه رغم انتشار ظاهرة التمر الوظيفي في بيئة العمل ، إلا أن أصحاب العمل لا يتخذوا خطوة جدية أو إجراءات للحد من هذا السلوك . وقد يرجع ذلك إلى أن المتضررين من التمر أوضاعيا هذه الظاهرة يحجمون أو يخجلون من إظهار ما يتعرضوا له من عنف في مكان العمل. ومن منطلق ما سبق نجد أن جودة حياة العمل هدف تسعى إلى تحقيقه كل مؤسسات العمل لما له من عظيم الأثر في حياة الفرد العملية والأسرية ، ولكن هل لجودة حياة العمل تأثير على قمع سلوكيات التمر الوظيفي أو الحد منها ومن آثارها على العاملين في المؤسسات ؟

وهكذا تبلورت مشكلة البحث في تحديد تأثير جودة حياة العمل على التمر الوظيفي لدى العاملين بجامعة الاسكندرية

(2) المصطلحات العلمية و التعاريف الإجرائية:

(أ) **جودة حياة العمل**: "هى درجات التميز التى وجدت فى العمل ومتطلباته التى تنظم العلاقة بين العامل وبيئة عمله ، بالإضافة إلى الاهتمام بالبعد الإنسانى للعامل ، وهى مسئولة عن تحسين المهارات والقدرات فى أداء مهام العمل على مستوى الفرد والمؤسسة " (Shani & Kumar ، 2013). وتشير فى هذا البحث إلى القيم الرقمية التى ستدل على درجة استجابة المبحوثين لأبعاد مقياس جودة حياة العمل والتمثلة فى (ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الإشراف، وأيضاً المشاركة فى القرارات) (مقياس جودة حياة العمل) (عبد الحميد المغربى، 2007).

(ب) **التنمر الوظيفى**: هو التعرض المتكرر لسوء المعاملة والاعتداء على الآخرين داخل المؤسسة العمل بما فى ذلك المشرفين والمرؤوسين والزلاء (Einarsen et al ، 2009) وتشير فى هذا البحث إلى إجمالى الدرجات التى سيحصل عليها المبحوثين بشأن تقديرهم لمدى التعرض لسلوكيات التنمر الوظيفى (مقياس التنمر الوظيفى) وكذلك أسبابه ونتائجه من وجهة نظر المبحوثين.

(ج) **العاملين بجامعة الاسكندرية**: تشير إلى العاملين بكلية الزراعة - جامعة الاسكندرية.

- وتم إعداد المقاييس السابقة فى ضوء مراجعة التراث السيكلوجى ، والدراسات السابقة ، والمقاييس المختلفة فى هذا المجال وتعديلها (بالحذف والإضافة) بما يتطلبه طبيعة البحث. (3) **الشاملة والعينة**: تمثلت شاملة البحث فى جميع العاملين بكلية الزراعة فى جامعة الإسكندرية والبالغ عددهم (803) (من واقع سجلات شؤون العاملين بكلية الزراعة - جامعة الاسكندرية لعام 2021/2020) وتم اختيار عينة صدفية بلغ قوامها (96) مبحوث.

(4) **المتغيرات البحثية**: تضمنت الدراسة المتغيرات البحثية التالية :

(أ) **المتغيرات المستقلة**: تمثلت فى الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمبحوثين (طبيعة الوظيفة، النوع، السن، المستوى التعليمى، عدد سنوات العمل، وجود عمل إضافى، الحالة الاجتماعية، مدة الحياة الزوجية، حجم الأسرة، متوسط الدخل الأسرى الشهري، الحالة المهنية لشريك الحياة، عدد الأفراد العاملين بالأسرة، درجة الخبرة التدريبية، مستوى إدارة ضغوط العمل) .

(ب) **المتغير الوسيط**: وهى المتغيرات التى تعمل كمتغيرات تابعة مع بعض المتغيرات المستقلة وكمتغيرات مع المتغيرات التابعة ، وتتمثل فى مستوى جودة حياة العمل.

(ج) **المتغير التابع**: تمثل المتغير التابع للدراسة فى مستوى ممارسة التنمر الوظيفى.

(5) **الفروض البحثية**: فى ضوء أهداف البحث تمثلت الفروض البحثية فيما يلي:

(أ) توجد علاقة ارتباطية معنوية بين مستوى ممارسة التنمر الوظيفى كمتغير تابع وبين بعض الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمبحوثين كمتغير مستقل .

(ب) توجد علاقة ارتباطية معنوية بين مستوى ممارسة التنمر الوظيفى كمتغير تابع وبين مستوى جودة حياة العمل كمتغير مستقل .

(ج) توجد علاقة ارتباطية معنوية بين مستوى جودة حياة العمل كمتغير تابع وبين بعض الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمبحوثين كمتغير مستقل .

(د) تؤثر بعض الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمبحوثين ومستوى جودة حياة العمل على مستوى ممارسة التنمر الوظيفى وهذه الدالة معنوية عند مستوى احتمالى 0.05.

(هـ) تؤثر بعض الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمبحوثين على مستوى جودة حياة العمل وهذه الدالة معنوية عند مستوى احتمالى 0.05.

(6) **إسلوب تجميع ومعالجة البيانات**:

تم تجميع بيانات هذه الدراسة باستخدام استمارة استبيان بالمقابلة الشخصية مع المبحوثين وقد تم عرض الاستبيان على عدد من أساتذة الاقتصاد المنزلى والإرشاد الزراعي وتم الأخذ بالتعديلات المقترحة سواء بالحذف أو الإضافة أو تعديل صياغة بعض العبارات. كما تم إجراء اختبار الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الاستمارة حيث بلغت قيمته 0.79 لمحور جودة حياة العمل فى حين بلغت 0.88 لمحور التنمر الوظيفى ، وهى قيم مقبولة تدل على ثبات الاستمارة وصلاحيته للتطبيق . وقد تضمنت الاستمارة المحاور التالية:

وقد تضمنت الاستمارة المحاور التالية:

(أ) **الخصائص الاجتماعية والاقتصادية** : تضمنت عدة متغيرات تم قياسها كما يلي:

(1) **طبيعة الوظيفة**: ويقصد بها فى هذا البحث القيمة الرقمية الدالة على مهنة المبحوث وذلك وفقاً لتقسيم مكتب العمل العربى للهيكال العام للمهن فى ضوء المستوى المهارى الذى تحتاجه كل

مهنة. والذي حدده في خمس فئات رئيسية هي الاختصاصي (أعمال تتطلب قدر عالي من المهارات العلمية والفنية والإدارية) والمهني (أعمال يتطلب إنجازها مهارات عملية وفنية وإدارية) والفني (أعمال تتطلب توافر المهارات الإدارية والفنية لدى شاغليها) والعامل الماهر (أعمال تتطلب توافر مهارات عملية وعلمية) وأيضا العامل محدود المهارات (أعمال يتطلب إنجازها قدر محدود من المهارات العلمية) (مكتب العمل العربي، 1993) ، وتم تقسيم طبيعة العمل في هذا البحث إلى أعمال محدودة المهارات (درجة واحدة)، أعمال كتابية(درجتان)، أعمال فنية(3 درجات)، أعمال مهنية (4 درجات) .

(2) النوع: نكر، أنثى

(3) السن : تراوح بين (22-60 سنة) بمتوسط حسابي وانحراف معياري 44.6 ± 8.3 ، وبناء عليه تم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات عمرية (أقل من 36 سنة)، (36- أقل من 53 سنة)، (53 سنة فأكثر) .

(4) المستوى التعليمي: تضمنت 3 فئات دبلوم متوسط فأقل (درجة واحدة) ، جامعي (درجتان) ، فوق جامعي (3 درجات).

(5) عدد سنوات العمل : تراوح بين (1-38 سنة) بمتوسط حسابي وانحراف معياري 19.6 ± 8.7 ، وبناء عليه تم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات (أقل من 11 سنة)، (11- أقل من 28 سنة) ، (28 سنة فأكثر) .

(6) وجود عمل إضافي: نعم (درجتان) ، لا (درجة واحدة) .

(7) الحالة الاجتماعية: تضمنت 4 فئات أعزب ، متزوج ، مطلق ، أرمل .

(8) مدة الحياة الزوجية: تضمنت 3 فئات (عدة شهور - 10 سنوات)، (11-20 سنة)، (21 سنة فأكثر).

(9) حجم الأسرة: تضمنت 3 فئات (1-2 فرد)، (3-4 أفراد)، (5 أفراد فأكثر).

(10) متوسط الدخل الأسري الشهري: تضمن 3 فئات (أقل من 3.000 جنيه)، (3.000 - أقل من 5.000 جنيه)، (5.000 جنيه فأكثر).

(11) عدد الأفراد العاملين بالأسرة : تراوح بين فرد، فردين، 3 أفراد فأكثر.

(12) الحالة المهنية لشريك الحياة: يعمل (درجتان) ، لا يعمل (درجة واحدة) .

(13) درجة الخبرة التدريبية : تم قياسها في ضوء اشتراك المبحوثين في دورات تدريبية لتحسين الأداء الوظيفي نعم (درجتان)، لا (درجة) واحدة، وعددها (كما يذكره المبحوثين)،

(14) مستوى إدارة ضغوط العمل : الضغوط هي كل ما يواجه الفرد من مواقف وأحداث تؤدي إلى الشعور بالتوتر، وتتبع عادة من ادراك الفرد أن الواجبات المفروضة عليه تفوق قدراته وإمكانياته (بشير الحجاز ونبيل دخان، 2005)، أما إدارة الضغوط تمثل قدرة الفرد على مواجهة الضغوط الحادثة والتعامل معها بما يقلل من تأثيراتها السلبية عليه (جمعه يوسف، 2007). ولتقييم مستوى إدارة ضغوط العمل لدى المبحوثين أعطيت درجات رقمية لعبارات قياس هذا المحور (7 عبارات تمثل أنواع ضغوط العمل). وتم تقييم استجابات المبحوثين في ضوء كل من مستوى التعرض لمثل هذه الضغوط سواء دائماً (ثلاث درجات)، أحياناً (درجتان)، نادراً (درجة)، ودرجة المعاناة منها سواء مرتفعة (ثلاث درجات)، متوسطة (درجتان)، منخفضة (درجة)، وكذلك عدد الأساليب المتبعة لمواجهة هذه الضغوط . وبذلك تعبر محصلة القيم الرقمية التي يحصل عليها المبحوث عن مستوى إدارة ضغوط العمل، والذي تراوحت درجاته بين 15-50 درجة بمتوسط حسابي وانحراف معياري 30.3 ± 7.2 وبناء عليه تم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات منخفض (أقل من 23 درجة)، متوسط (23-أقل من 38 درجة) ، مرتفع (38 درجة فأكثر).

(ب) مستوى جودة حياة العمل:

لتقدير مستوى جودة حياة العمل لدى المبحوثين أعطيت درجات رقمية لعبارات قياس هذا المحور (36 عبارة) متضمنة 6 محاور فرعية تمثل أبعاد جودة حياة العمل وهي ظروف العمل المعنوية (6 عبارات)، خصائص الوظيفة (6 عبارات)، الأجور والمكافآت (6 عبارات)، جماعة العمل (6 عبارة)، أسلوب الإشراف (6 عبارات) وأيضاً المشاركة في القرارات (6 عبارات). وقد تم تقييم استجابات المبحوثين في ضوء لا أوافق (درجة)، أوافق لحد ما (درجتان)، أوافق (ثلاث درجات). وبذلك تعبر محصلة القيم الرقمية التي يحصل عليها المبحوث عن مستوى جودة حياة العمل، وقد تراوحت درجات مستوى جودة حياة العمل بين 36-108 درجة بمتوسط حسابي 83.5 ± 15.9 وبناء عليه تم توزيع

النسب المئوية، المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري، المدى ، الجداول التكرارية ، معامل الارتباط البسيط لبيرسون، ودالة الانحدار المتعدد، حيث تم الاستعانة ببرنامج الحاسب الآلي (SPSS V.22).

نتائج البحث ومناقشتها:

أولاً : الخصائص الاجتماعية والاقتصادية: تشير النتائج الواردة بجدول (1) إلى أن طبيعة وظيفة أكثر من نصف المبحوثين (53.2%) أعمال مهنية، 71.9% منهم إناث ، 62.5% بالفئة العمرية (36-أقل من 53 سنة)، ما يقرب من ثلثي المبحوثين (63.5%) ذو مستوى تعليمي عالي وذلك بنسبة 51.1% للمؤهل الجامعي و 12.4% للمؤهل فوق الجامعي، وعن عدد سنوات العمل تراوح بين (11-أقل من 28 سنة) لدى 66.7% من المبحوثين ، وكان 14.6% منهم فقط لديه عمل إضافي ، 60.4% منهم متزوجون وقد بلغت مدة الحياة الزوجية 11 سنة فأكثر لدى 76.4% منهم وبالنسبة للحالة المهنية لشريك الحياة اتضح أن 72.4% منهم لديهم عمل، أما عن حجم أسر المبحوثين فقد تراوح بين 3-4 أفراد لدى 51.1% منهم ، وكان متوسط الدخل الأسري لدى 33.4% فقط 5000 جنيه فأكثر، وعن عدد الأفراد العاملين بالأسرة بلغ فردين لدى 52.1% من المبحوثين .

المبحوثين في ثلاث فئات منخفض (أقل من 68 درجة)، متوسط (68-99 أقل من درجة) ، مرتفع (99 درجة فأكثر).

(ج) مستوى ممارسة التمر الوظيفي:

لتقييم مستوى ممارسة التمر الوظيفي أعطيت درجات رقمية لعبارات قياس هذا المحور (21 عبارة تمثل سلوكيات التمر الوظيفي). وتم تقييم استجابات المبحوثين في ضوء كل من التعرض لها سواء نعم (درجتان)، لا (درجة واحدة) وكذلك تكرار التعرض لها سواء دائماً (3 درجات)، أحياناً (درجتان)، نادراً (درجة واحدة). وكذلك عدد أسباب التمر في مكان العمل والنتائج المترتبة عليه (كما يحددها المبحوثين). وبذلك تعبر محصلة القيم الرقمية التي يحصل عليها المبحوث عن مستوى ممارسة التمر الوظيفي. وقد تراوحت درجات مستوى ممارسة التمر الوظيفي بين 21-103 درجة بمتوسط حسابي 43.6 ± 19 وبناء عليه تم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات منخفض (أقل من 25 درجة)، متوسط (25-أقل من 63 درجة)، مرتفع (63 درجة فأكثر).

(7) الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية - لعرض ومناقشة النتائج البحثية واستخلاص مدلولاتها الإحصائية - تمثلت في

جدول (1) توزيع المبحوثين وفقاً للخصائص الاجتماعية والاقتصادية

الخصائص	العدد ن=96	%	الخصائص	العدد ن=96	%
1- طبيعة الوظيفة			7- الحالة الاجتماعية		
أعمال محدودة المهارات	7	7.3	أعزب	24	25
أعمال كتابية	30	31.2	متزوج	58	60.4
أعمال فنية	8	8.3	مطلق	9	9.4
أعمال مهنية	51	53.2	أرمل	5	5.2
2- النوع			8- مدة الحياة الزوجية		
ذكر	27	28.1	عدة شهور 10-سنة	17	23.6
أنثى	69	71.9	20-11 سنة	26	36.1
			21 سنة فأكثر	29	40.3
3- السن			9- حجم الأسرة		
أقل من 36 سنة	15	15.6	1-2 فرد	20	20.8
36- أقل من 53 سنة	60	62.5	3-4 أفراد	49	51.1
53 سنة فأكثر	21	21.9	5 أفراد فأكثر	27	28.1
4- المستوى التعليمي			10- متوسط الدخل الأسري		
دبلوم متوسط فأقل	35	36.5	أقل من 3.000 جنيه	30	31.2
جامعي	49	51.1	3.000-أقل من 5.000 جنيه	34	35.4
فوق جامعي	12	12.4	5.000 جنيه فأكثر	32	33.4

5- عدد سنوات العمل		11- عدد الافراد العاملين بالاسرة		6- وجود عمل إضافي	
أقل من 11 سنة	12	فرد	12.5	نعم	72.4
11-أقل من 28 سنة	64	فردين	66.7	لا	27.6
28 سنة فأكثر	20	3 أفراد فأكثر	20.8		

* (ن=72) تشير إلى عدد المتزوجين والمطلقين والأرامل

** (ن=58) تشير إلى عدد المتزوجين فقط

تشير الأرقام الواردة بجنول (2) إلى أن 63.5% من المبحوثين ألبوا حضورهم دورات تدريبية وقد تراوح عدد الدورات بين 1-2 دورة لدى 50.8% منهم ، وبسؤالهم عن درجة استفادتهم من هذه الدورات أوضح 29.5% فقط من نصف المبحوثين الحاضرين لدورات تدريبية أنها كانت كبيرة.

ثانياً : درجة الخبرة التدريبية: إن التدريب الإداري بمثابة العملية الأساسية التي تصمم لمساعدة الأفراد على اكتساب المعارف والمهارات والاتجاهات الضرورية لتطوير أدائهم لواجبات الوظيفة، وبالتالي فإن التدريب هو أحد الاستراتيجيات الرئيسية لتحقيق التنمية الإدارية (أحمد خاطر ،2004)، وبسؤال المبحوثين عن اجتياز دورات تدريبية لتحسين أدائهم الوظيفي

جدول (2) توزيع المبحوثين وفقاً لبنود الخبرة التدريبية

البند	العدد ن=96	%
1- الاشتراك في الدورات التدريبية	نعم	63.5
	لا	36.5
2- عدد الدورات ن=61	1-2 دورة	50.8
	3-4 دورات	34.4
	5 دورات فأكثر	14.8
3- درجة الاستفادة ن=61	كبيرة	29.5
	متوسطة	68.9
	صغيرة	1.6

مثل هذه الدورات، الأمر الذي يؤكد ضرورة إعادة النظر في تخطيط الدورات التدريبية للعاملين بالجامعة بصفة عامة سواء من حيث إعداد المادة العلمية للتدريب أو إعداد القائمين بالتدريب فيما يخص القدرة على إكساب المعلومة للمتدربين.

وبتقييم درجات الخبرة التدريبية يوضح جنول (3) أنها تراوحت بين 1-23 ، وتم توزيع المبحوثين وفقاً للمدى في ثلاثة فئات. وتبين انخفاض درجة الخبرة التدريبية لدى غالبية المبحوثين 85.4% مع تدني نسبة المبحوثين ذوي درجة الخبرة التدريبية المرتفعة حيث بلغت 2.1% فقط، وهذا يؤكد أن هناك قصور في

جدول (3) توزيع المبحوثين وفقاً لفئات إجمالي درجة الخبرة التدريبية

فئات درجة الخبرة التدريبية	العدد ن=96	%
منخفضة (1-7 درجات)	82	85.4
متوسطة (8-14 درجة)	12	12.5
مرتفعة (15 درجة فأكثر)	2	2.1

ودرجة المعاناة منها ، وكذلك عدد الأساليب المتبعة لمواجهة الضغوط كما يلي:

ثالثاً : مستوى إدارة ضغوط العمل: تم تقييم مستوى إدارة ضغوط العمل في ضوء كل من مستوى التعرض لمثل هذه الضغوط ،

أبدى المبحوثين تعرضهم لها بصفة دائمة بنسبة 48.9% ، يليها ضعف التقدير المعنوي للجهود المبذولة بنسبة 31.2% ، بينما كان عدم ملائمة ظروف ومكان العمل ، وغموض الدور الوظيفي للموظف من أكثر الضغوط التي نادراً ما يتعرض لها المبحوثين وذلك بنسبة 41.6% ، 37.5% على التوالي.

(1) مستوى التعرض للضغوط: الضغوط هي مجموعة مؤثرات خارجية تؤدي إلى إحداث تغيير سيكولوجي بدرجات مختلفة على الأفراد طبقاً لقدراتهم الجسمية والشخصية وقدرتهم على التوافق النفسي مع هذه التغيرات (نعيم شلبي، 2015). وبسؤال المبحوثين عن تعرضهم لضغوط العمل موضع الدراسة يوضح جدول (4) أن عدم وجود نظام عادل للحوافز كان من أكثر الضغوط التي

جدول (4) توزيع المبحوثين وفقاً للتعرض لضغوط العمل

تكرار التعرض لها						أنواع ضغوط العمل
نادراً		أحياناً		دائماً		
%	عدد	%	عدد	%	عدد	
33.3	32	43.8	42	22.9	22	ساعات طويلة من العمل دون مقابل أجر
31.2	30	39.6	38	29.2	28	صعوبة الحصول على الترفقيات
15.6	15	35.5	34	48.9	47	عدم وجود نظام عادل للحوافز
22.9	22	62.5	60	14.6	14	صعوبة التعامل مع أنماط الشخصيات بالعمل
37.5	36	43.8	42	18.7	18	غموض الدور الوظيفي للموظف
41.6	40	32.3	31	26.1	25	عدم ملائمة ظروف ومكان العمل
25	24	43.8	42	31.2	30	ضعف التقدير المعنوى لجهودى

32.3% على التوالي . بينما كان عدم ملائمة ظروف ومكان العمل ، ساعات طويلة من العمل دون مقابل أجر من أكثر الضغوط التي أوضح المبحوثين أن درجة المعاناة منها منخفضة بنسبة 38.6% ، 35.5% على التوالي.

(2) درجة المعاناة من ضغوط العمل: تشير الأرقام الواردة جدول (5) إلى أن عدم وجود نظام عادل للحوافز ، وضعف التقدير المعنوي للجهود المبذولة أيضاً كانوا من أكثر الضغوط التي أبدى المبحوثين أن درجة المعاناة منها مرتفعة بنسبة 45.8% ،

جدول (5) توزيع المبحوثين وفقاً لدرجة المعاناة من ضغوط العمل

درجة المعاناة						أنواع ضغوط العمل
منخفضة		متوسطة		مرتفعة		
%	عدد	%	عدد	%	عدد	
35.5	34	43.8	42	20.7	20	ساعات طويلة من العمل دون مقابل أجر
28.1	27	44.7	43	27.2	26	صعوبة الحصول على الترفيقات
19.8	19	34.4	33	45.8	44	عدم وجود نظام عادل للحوافز
29.2	28	58.3	56	12.5	12	صعوبة التعامل مع أنماط الشخصيات بالعمل
33.3	32	46.9	45	19.8	19	غموض الدور الوظيفي للموظف
38.6	37	33.3	32	28.1	27	عدم ملائمة ظروف ومكان العمل
26.1	25	41.6	40	32.3	31	عف التقدير المعنوى لجهودى

بنسبة 54.2% ثم التدريب على إدارة وتنظيم الوقت بنسبة 52.1%. وتختلف هذه النتائج مع دراسة أمال جوده (2006) عن أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة والتي وجدت أن أسلوب الاستسلام والهروب من أكثر الأساليب المتبعة لمواجهة أحداث الحياة الضاغطة.

(3) أساليب مواجهة ضغوط العمل: تشير الأرقام بجدول (6) إلى تعدد الأساليب التي أوضحها المبحوثين بشأن مواجهة ضغوط العمل مابين الأساليب السلبية والإيجابية. حيث احتل التعايش مع الضغوط ، إتباع التعليمات الدينية والتحلّى بالصبر مكان الصدارة ضمن هذه الأساليب بنسبة 69.8% ، 61.6% على التوالي . يليها الحديث مع النفس والفضفضة مع الآخرين

جدول (6) توزيع المبحوثين وفقا لأساليب مواجهة ضغوط العمل

الأساليب مواجهة الضغوط	التكرار = 96	%
اتعايش معها	67	69.8
إتباع التعليمات الدينية والتحلى بالصبر	59	61.6
الحديث مع النفس والفضضة مع الآخرين	52	54.2
ادرب نفسى على إدارة وتنظيم الوقت	50	52.1
أطلب الدعم والمساندة من الآخرين	35	36.6
ممارسة الرياضة	15	15.6
اتناول بعض المهدئات والمسكنات	14	14.6
أسقط غضبى على الآخرين	5	5.2

ضغوط العمل لدى غالبية المبحوثين 79.2% كان متوسط ، فى حين تدنت نسبة من أفاد بانخفاض أو ارتفاع مستوى إدارتهم لضغوط العمل لتبلغ 10.4% لكل منهما . وهذا الأمر قد يكون راجع إلى أن تعرض المبحوثين للضغوط وارتفاع درجة معاناتهم منها يكسبهم خبرة كبيرة فى التعامل معها ومواجهتها بما يساعدهم على تخطيها .

وبتقدير إجمالي الدرجات المعبرة عن مستوى إدارة ضغوط العمل فضوء إجمالي درجات كل من مستوى التعرض ، ودرجة المعاناة منها ، وعدد أساليب المواجهة فقد تراوحت بين (15-50 درجة) بمتوسط حسابي وانحراف معياري 30.3 ± 7.2 وبناء عليه تم توزيع المبحوثين ثلاث فئات وفقا لمستوى إدارة ضغوط العمل ، وتوضح النتائج البحثية جدول (7) أن مستوى إدارة

جدول (7) توزيع المبحوثين وفقا لفئات إجمالي مستوى إدارة ضغوط العمل

مستوى إدارة ضغوط العمل	العدد = 96	%
منخفض (أقل من 23 درجة)	10	10.4
متوسط (23- أقل من 38 رجة)	76	79.2
مرتفع (38 درجة فأكثر)	10	10.4

،خصائص الوظيفة 20.8% ،المشاركة فى القرارات 22.9% ،جماعة العمل 27.1%،إسلوب الإشراف 33.3% ، وكذلك ظروف العمل المعنوية 34.4% . وقد تم تقدير مستوى جودة حياة العمل فى ضوء إجمالي درجات مستويات الأبعاد الستة لقياس جودة حياة العمل. حيث يوضح جدول (9) أنها تراوحت بين 36-108 درجة بمتوسط حسابي 83.5 وانحراف معياري $15.9 \pm$ ، وبناء عليه تم توزيع المبحوثين فى ثلاثة فئات، وقد أوضحت النتائج أن مستوى جودة حياة العمل كان متوسط لدى 67.7% من المبحوثين ، بينما تدنت نسبة المبحوثين ذوي المستوى المرتفع فى جودة حياة العمل حيث بلغت 15.6% . وتختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة (أماني صالح ، 2013) عن واقع جودة حياة العمل بكليات التربية بجامعة سلمان عبد العزيز حيث وجدت أن غالبية العينة ذو مستوى منخفض فى جودة حياة العمل. ودراسة Ledian (2013) والتي أوضحت أن عدالة الأجور وبيئة العمل المعنوية كانوا من أكثر أبعاد جودة حياة العمل أهمية من وجهة نظر المبحوثين.

رابعاً: **مستوى جودة حياة العمل:** ظهر مفهوم جودة حياة العمل ليوأكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي والتي من ضمنها تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية بما يدعم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال، كما تم سؤال المبحوثين عن الأبعاد الستة المتضمنة لمقياس جودة حياة العمل (عبد الحميد المغربي، 2007) والمتمثلة فى: ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة ، الأجور والمكافآت، جماعة العمل ، إسلوب الإشراف وأيضاً المشاركة فى القرارات. وأوضحت النتائج أن درجات استجابات المبحوثين تراوحت بين 6-18 للأبعاد الستة وكان المتوسط حسابي والانحراف المعياري 15.4 ± 3 لظروف العمل المعنوية، 15.1 ± 2.6 لخصائص الوظيفة، 10.9 ± 3.8 للأجور والمكافآت ، 14.3 ± 3.5 لجماعة العمل، 13.4 ± 3.9 لإسلوب الإشراف، 14.3 ± 3.2 للمشاركة فى القرارات. وبناء على ذلك تم توزيع المبحوثين فى ثلاثة فئات وفقاً لإجمالي درجات كل من الأبعاد السابقة. وتشير الأرقام الواردة بجدول (8) إلى تدني نسبة المبحوثين ذو المستوى المرتفع فى الأبعاد الستة لجودة حياة العمل ويظهر ذلك بوضوح فى بعد الأجور والمكافآت 19.8%

جدول (8) توزيع المبحوثين وفقاً لمستويات أبعاد جودة حياة العمل

أبعاد جودة حياة العمل	العدد ن=96	%	أبعاد جودة حياة العمل	العدد ن=96	%
1- ظروف العمل المعنوية	12	12.5	4- جماعه العمل	14	14.6
منخفض (أقل من 12 درجة)			منخفض (أقل من 11 درجة)		
متوسط (12- أقل من 18 درجة)	51	53.1	متوسط (11-أقل من 18 درجة)	56	58.3
مرتفع (18 درجة فأكثر)	33	34.4	مرتفع (18 درجة فأكثر)	26	27.1
2- خصائص الوظيفة	17	17.7	5- أسلوب الإشراف	16	16.7
منخفض (أقل من 13 درجة)			منخفض (أقل من 10 درجة)		
متوسط (13-أقل من 18 درجة)	59	61.5	متوسط (10- أقل من 17 درجة)	48	50
مرتفع (18 درجة فأكثر)	20	20.8	مرتفع (17 درجة فأكثر)	32	33.3
3- الأجور والمكافآت	13	13.5	6- المشاركة في القرارات	10	10.4
منخفض (أقل من 7 درجة)			منخفض (أقل من 11 درجة)		
متوسط (7-أقل من 15 درجة)	64	66.7	متوسط (11- أقل من 18 درجة)	64	66.7
مرتفع (15 درجة فأكثر)	19	19.8	مرتفع (18 درجة فأكثر)	22	22.9

جدول (9) توزيع المبحوثين وفقاً لفئات إجمالي مستوى جودة حياة العمل

مستوى جودة حياة العمل	العدد ن=96	%
منخفض (أقل من 68 درجة)	16	16.7
متوسط (68 – أقل من 99 درجة)	65	67.7
مرتفع (99 درجة فأكثر)	15	15.6

لها المبحوثين بنسبة 53.8% يليها التجسس على أخبارى 41.7% ثم رفض طلب أجازة أو تدريب أو ترقية دون سبب 40.9% والمراقبة المفرطة من رئيسى بالعمل 40%، وتتفق هذه النتائج مع دراسة منى إبراهيم (2011) والتي وجدت أن 38% من العينة كانوا ضحايا لممارسة سلوكيات الاستقواء في العمل.

(2) أسباب التعرض لسلوكيات التنمر الوظيفي: عند سؤال المبحوثين عن أسباب التعرض لسلوكيات التنمر الوظيفي تشير النتائج جدول (11) إلى أن سيادة مفهوم الفردية في العمل على مفهوم العمل الجماعي ، وعدم التركيز على معايير الكفاءة والخبرة في الحكم على أداء العاملين كانت من أكثر الأسباب التي أشاد بها مايزيد عن نصف المبحوثين بنسبة 52.1%، 51.1% على التوالي. يليها صمت الإدارة عن السلوكيات الدالة على التنمر بمكان العمل 45.8% ثم تناقض مفهوم الزمالة في العمل 44.8%.

(3) النتائج المترتبة على التعرض لسلوكيات التنمر الوظيفي: استكمالاً لتقييم مستوى التنمر الوظيفي تم حصر استجابات المبحوثين بشأن النتائج المترتبة على التعرض لسلوكيات التنمر الوظيفي من وجهة نظرهم ، حيث تبين النتائج الواردة جدول (12) أن الإحباط وفقدان الثقة، وانخفاض الروح المعنوية

خامساً : مستوى ممارسة التنمر الوظيفي: تم دراسة مستوى ممارسة التنمر الوظيفي في ضوء كل من التعرض وتكرار التعرض لسلوكيات التنمر الوظيفي ، وكذلك عدد أسباب التنمر في مكان العمل والنتائج المترتبة عليه (كما حددها المبحوثين) كما يلي:-

(1) التعرض وتكرار التعرض لسلوكيات التنمر الوظيفي: بسؤال المبحوثين عن سلوكيات التنمر الوظيفي التي يتعرضوا لها تبين النتائج جدول (10) أن التقليل من قيمة ما يتم إنجازه كان من أكثر سلوكيات التنمر الوظيفي التي تعرض لها 53.1% من المبحوثين يليها إسناد مهام أقل من مستوى كفاءتى وقدراتى بنسبة 45.8% ثم المراقبة المفرطة من رئيسى بالعمل ، وإلزامى بإنهاء مهام كبيرة فى وقت صغير بنسبة 41.7% لكل منهما . بينما كان التعرض لإشارات من زملاء العمل بتقديم استقالتى ، وإلقاء نكات تهكم غير لائقة ، والتهديد غير اللفظى من أكثر سلوكيات التنمر الوظيفي التي أشاد غالبية المبحوثين بعدم تعرضهم لها وذلك بنسبة 89.6% ، 86.5% ، 86.5% على التوالي، وعند سؤال المبحوثين الذين تعرضوا لأى من سلوكيات التنمر الوظيفي عن مدى تكرار تعرضهم لهذه السلوكيات اتضح أن المراقبة المفرطة من زملاء العمل كانت من أكثر السلوكيات التي دائماً مايتعرض

أوالدافعية للعمل، والشعور بالتوتر والإجهاد كانت من أكثر النتائج المترتبة على سلوكيات التمر الوظيفي لدى 51.5%، 50%41.7% من المبحوثين على التوالي. فى حين تدنت نسبة 29.2%، 14.6% على التوالي.

جدول (10) توزيع المبحوثين وفقا للتعرض وتكرار التعرض لسلوكيات التمر الوظيفي

سلوكيات التمر الوظيفي									
التعرض					تكرار التعرض *				
نعم		لا			دائما		احيانا		نادرا
العدد	%	العدد	%		العدد	%	العدد	%	
39	40.6	57	59.4	1	21	53.8	17	43.6	2.6
40	41.7	56	58.3	4	16	40	20	50	10
51	53.1	45	46.9	1	18	35.3	32	62.7	2
44	45.8	52	54.2	7	15	34.1	22	50	15.9
40	41.7	56	58.3	6	13	32.5	21	52.5	15
33	34.4	63	65.6	7	8	24.2	18	54.5	21.3
36	37.5	60	62.5	6	15	41.7	15	41.7	16.6
28	29.2	68	70.8	4	6	21.4	18	64.3	14.3
20	20.8	76	79.2	4	4	20	12	60	20
10	10.4	86	89.6	1	3	30	6	60	10
24	25	72	75	2	9	37.5	13	54.2	8.3
27	28.1	69	71.9	3	8	29.6	16	59.3	11.1
22	22.9	74	77.1	-	9	40.9	13	59.1	-
22	22.9	74	77.1	2	5	22.7	15	68.2	9.1
13	13.5	83	86.5	6	3	23.1	4	30.8	46.1
13	13.5	83	86.5	6	2	15.4	5	38.5	46.1
17	17.7	79	82.3	8	2	11.7	7	41.2	47.1
30	31.2	66	68.8	6	6	20	18	60	20
21	21.9	75	78.1	5	5	23.8	11	52.4	23.8
15	15.6	81	84.4	4	3	20	8	53.3	26.7
18	18.7	78	81.3	7	6	33.3	5	27.8	38.9

*ن= عدد المبحوثين الذين تعرضوا لآى من هذه السلوكيات

جدول (11) توزيع المبحوثين وفقا لأسباب التعرض لسلوكيات التمر الوظيفي

أسباب التعرض لسلوكيات التمر الوظيفي	التكرار ن=96	%
سيادة مفهوم الفردية فى العمل على مفهوم العمل الجماعى	50	52.1
عدم التركيز على معايير الكفاءة والخبرة فى الحكم على أداء العاملين	49	51.1
صمت الإدارة عن السلوكيات الدالة على التمر بمكان العمل	44	45.8
تناقض مفهوم الزمالة فى العمل	43	44.8

جدول (12) توزيع المبحوثين وفقاً للنتائج المترتبة على التعرض لسلوكيات التمرن الوظيفي

النسبة المئوية %	التكرار ن=96	النتائج المترتبة على التعرض لسلوكيات التمرن الوظيفي
51.5	49	الإحباط وفقدان الثقة
50	48	انخفاض الروح المعنوية أو الدافعية للعمل
41.7	40	الشعور بالتوتر والإجهاد
31.2	30	الشعور بعدم الأمان في العمل
29.2	28	الرغبة في ترك العمل
14.6	14	التغيب المتكرر عن العمل

، بينما تدنت نسبة المبحوثين ذوي المستوى المنخفض والمرتفع في ممارسة سلوكيات التمرن الوظيفي حيث بلغت 12.5% ، 14.6% على التوالي . وتختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة رزان مهيدي (2019) والتي وجدت أن ممارسة العاملين بالجامعات الحكومية لسلوكيات التمرن الإداري مرتفعة عن نويهم بالجامعات الخاصة ، وأن ممارسة الإداريين بالجامعات الخاصة لسلوكيات التمرن الإداري مرتفعة عن نويهم بالجامعات الحكومية.

وقد تم تقدير مستوى ممارسة التمرن الوظيفي في ضوء إجمالي درجات التعرض وتكرار التعرض لسلوكيات التمرن الوظيفي ، وكذلك عدد أسباب التمرن في مكان العمل وعدد النتائج المترتبة عليه (كما حددها المبحوثين . وقد تراوحت درجات مستوى ممارسة التمرن الوظيفي بين 21-103 درجة بمتوسط حسابي وانحراف معياري 43.6 ± 19 وبناء عليه تم توزيع المبحوثين في ثلاث فئات . وتوضح الأرقام الواردة في جدول (13) أن مستوى ممارسة التمرن الوظيفي كان متوسط لدى 72.9% من المبحوثين

جدول (13) توزيع المبحوثين وفقاً لفئات مستوى ممارسة التمرن الوظيفي

النسبة المئوية %	العدد ن=96	مستوى ممارسة التمرن الوظيفي
12.5	12	منخفض (أقل من 25 درجة)
72.9	70	متوسط (25 - أقل من 63 درجة)
14.6	14	مرتفع (63 درجة فأكثر)

كمتغير تابع وبين مستوى إدارة ضغوط العمل (عند مستوى احتمالي 0.01) حيث بلغت قيم معامل الارتباط 0.408 ، كما وجدت علاقة ارتباطية عكسية معنوية بين مستوى ممارسة التمرن الوظيفي وبين : عدد الأفراد العاملين بالأسرة، مستوى جودة حياة العمل (عند مستوى احتمالي 0.01) حيث بلغت قيم معامل الارتباط -0.278 ، 0.564 على التوالي ، ودرجة الخبرة التدريبية (عند مستوى احتمالي 0.05) حيث بلغت قيم معامل الارتباط -0.226 . وهكذا يمكن قبول الفرض البحثي الأول والثاني. وتقيد هذه العلاقات بأن مستوى ممارسة التمرن الوظيفي ينخفض بارتفاع مستوى جودة حياة العمل وأيضا درجة الخبرة التدريبية ، وهذا أمر منطقي حيث أن الشعور بجودة الحياة الوظيفية مع الخبرة يحفز العاملين بالمؤسسة لبذل الكثير من الجهد لتحقيق مزيد من التقدم المهني بما لا يدع لديهم وقت ولا طاقة بشرية للدخول في سلوكيات التمرن الوظيفي والتي هي في الأساس منهج حياة المعوقين لتقديم مؤسسة العمل وكفاءة أداؤها.

سادساً: نتائج الفروض البحثية: تحقيقاً لأهداف البحث ووفقاً لطبيعة وكيفية قياس المتغيرات البحثية تم دراسة العلاقات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع وذلك باختبار الفروض البحثية لهذه الدراسة كما يلي :-

(1) توجد علاقة ارتباطية معنوية بين مستوى ممارسة التمرن الوظيفي كممتغير تابع وبين بعض الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمبحوثين كممتغير مستقل.

(2) توجد علاقة ارتباطية معنوية بين مستوى ممارسة التمرن الوظيفي كممتغير تابع وبين مستوى جودة حياة العمل كممتغير مستقل .

(3) توجد علاقة ارتباطية معنوية بين مستوى جودة حياة العمل كممتغير تابع وبين بعض الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمبحوثين كممتغير مستقل.

تم استخدام اختبار معامل الارتباط البسيط لدراسة العلاقات الارتباطية حيث تشير نتائج البحث جدول (14) إلى وجود علاقة ارتباطية طردية معنوية بين مستوى ممارسة التمرن الوظيفي

أيضا اتضح وجود علاقة ارتباطية طردية بين مستوى جودة حياة العمل كمتغير تابع وبين: عدد الأفراد العاملين بالأسرة (عند مستوى احتمالي 0.05) ، درجة الخبرة التدريبية (عند مستوى احتمالي 0.01) حيث بلغت قيم معامل الارتباط 0.274 ، 0.200 على التوالي ، كما وجدت علاقة ارتباطية عكسية معنوية بين مستوى جودة حياة العمل وبين : مستوى إدارة ضغوط العمل ، مستوى ممارسة التمرن الوظيفي (عند مستوى احتمالي 0.01) حيث بلغت قيم معامل الارتباط -0.269 ، -0.564 على التوالي، والمستوى التعليمي، وجود عمل إضافي (عند مستوى احتمالي

جدول (14) العلاقات الارتباطية بين المتغيرات التابعة والمستقلة

المتغيرات المستقلة	قيم معامل الارتباط	مستوى ممارسة التمرن الوظيفي	مستوى جودة حياة العمل
السن		0.158	-0.005
المستوى التعليمي		0.141	-0.312*
عدد سنوات العمل		0.179	0.050
وجود عمل إضافي		0.150	-0.222*
عدد الأفراد العاملين بالأسرة		-0.278**	0.200*
الحالة المهنية لشريك الحياة		-0.188	0.084
درجة الخبرة التدريبية		-0.226*	0.274**
مستوى إدارة ضغوط العمل		0.408**	-0.269**
مستوى جودة حياة العمل		-0.564**	-
مستوى ممارسة التمرن الوظيفي		-	-0.564**

*معنوية عند 0.05

**معنوية عند 0.01

تضمن المتغيرات المستقلة المدروسة ، وقد أظهرت نتائج التحليل الانحداري الخطي المتعدد جدول (15) أن المتغيرات المستقلة التي تضمنها هذا النموذج (مستوى إدارة ضغوط العمل ، مستوى جودة حياة العمل) تؤثر مجتمعة معنوية في مستوى ممارسة التمرن الوظيفي كمتغير تابع بنسبة 31.8%، وذلك عند المستوى الاحتمالي 0.01، استناداً إلى قيمة (ف) التي بلغت 43.82، وهذا يعني أن هذه المتغيرات المستقلة مجتمعة مسؤولة عن تفسير 31.8% من التباين الممكن حدوثه في المتغير التابع الرئيسي بالدراسة ، مما يعني أن هناك متغيرات أخرى ذات تأثير على المتغير التابع لم تتطرق إليها الدراسة قد يرجع إليها تفسير النسبة المتبقية من التباين في المتغير التابع محل الدراسة، والتي يجب أخذها في الاعتبار عند إجراء دراسات مستقبلية أخرى في هذا المجال. وعلى ذلك يتم قبول الفرض البحثي الرابع جزئياً.

أيضا تم استخدام أسلوب التحليل الانحداري المتعدد بهدف دراسة تأثير المتغيرات المستقلة في مستوى ممارسة التمرن الوظيفي كمتغير تابع ، وذلك باستخدام نموذج معادلة الانحدار الخطي المتعدد الذي

وتتفق هذه النتائج مع دراسة Vukelic et al (2019) والتي وجدت علاقة سلبية بين التعرض لسلوكيات التمرن الوظيفي وبين الرضا الوظيفي والنتائج بدوره عن جودة حياة العمل . وأيضا تتفق ونتائج دراسة Yong & Gie (2020) والتي وجدت أن الموظفين المعرضون للتمرن الوظيفي ينخفض لديهم مستوى جودة الحياة المهنية ومعرضين لمزيد من الصراعات داخل العمل .

(3) تؤثر بعض الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمبحوثين ومستوى جودة حياة العمل على مستوى ممارسة التمرن الوظيفي وهذه الدالة معنوية عند مستوى احتمالي 0.05.

(5) تؤثر بعض الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للمبحوثين على مستوى جودة حياة العمل وهذه الدالة معنوية عند مستوى احتمالي 0.05

43.50، وهذا يعنى أن هذه المتغيرات المستقلة مجتمعة مسؤولة عن تفسير 43.5% من التباين الممكن حدوثه فى المتغير التابع ، مما يعنى أن هناك متغيرات أخرى ذات تأثير على المتغير التابع لم تتطرق إليها الدراسة قد يرجع إليها تفسير النسبة المتبقية من التباين فى المتغير التابع (مستوى جودة حياة العمل)، والتي يجب أخذها فى الاعتبار عند إجراء دراسات مستقبلية أخرى فى هذا المجال. وعلى ذلك يتم قبول الفرض البحثى الخامس جزئياً.

، وذلك باستخدام نموذج معادلة الانحدار الخطى المتعدد الذى تضمن المتغيرات المستقلة المدروسة ، وقد أظهرت نتائج التحليل الانحدارى الخطى المتعدد جدول (15) أن المتغيرات المستقلة التى تضمنها هذا النموذج (المستوى التعليمى، وجود عمل إضافى، مستوى إدارة ضغوط العمل) تؤثر مجتمعة معنوياً فى مستوى جودة حياة العمل كمتغير تابع بنسبة 43.5%، وذلك عند المستوى الاحتمالى 0.05، استناداً إلى قيمة (ف) التى بلغت

جدول (15) معاملات الانحدار الجزئى بين المتغيرات المستقلة المدروسة والمتغيرات التابعة

مستوى جودة حياة العمل		مستوى ممارسة التمر الوظيفى		المتغيرات المستقلة
قيمة (ت)	معامل الانحدار الجزئى	قيمة (ت)	معامل الانحدار الجزئى	
1.023	5.147	0.259	0.155	السن
*2.211	2.010	0.546-	0.100-	المستوى التعليمى
2.120	0.023	1.609	0.956	عدد سنوات العمل
*2.130	1.740	0.743	0.046	وجود عمل إضافى
2.258	3.208	0.001	0.471	عدد الأفراد العاملين بالأسرة
2.773	0.086	1.402	0.920	الحالة المهنية لشريك الحياة
1.687	0.080	1.236	1.236	درجة الخبرة التدريبيه
*2.54	2.230	**2.412	0.141	مستوى إدارة ضغوط العمل
-	-	***3.820	6.62	مستوى جودة حياة العمل
1.004	2.012	-	-	مستوى ممارسة التمر الوظيفى
ف = 43.50*		ف = 43.82**		
R ² = 0.435		R ² = 0.318		

* معنوى عند 0.05

** معنوى عند 0.01

التوصيات:

- (1) إنشاء وحدة بكليات الجامعة لفض المنازعات والشكاوي المتعلقة بأخلاقيات سير العمل تضم أخصائيين مؤهلين للتعامل على المستوى الإنسانى والإدارى مع ضغوط ومشاكل العمل بفكر ورؤى إدارية جديدة مستنبطة من نتائج الأبحاث فى هذا المجال ، وذلك بما يوفر بيئة عمل آمنة داعمة للإنجاز.
- (2) إنشاء إدارة للتطوير الإدارى بكليات الجامعة تقوم بالمهام التالية:
 - (أ) إعداد برامج تثقيفية عن نشر ثقافة السلوكيات الأخلاقية فى بيئة العمل.
 - (ب) عقد دورات تدريبية عن تطوير الشخصية بما يعزز الثقة بالنفس لدى الإداريين بصفة خاصة للتخفيف من حدة المشاعر السلبية التى تدفعهم لممارسة التمر على زملائهم ومرءوسيههم.
 - (ج) وضع ضوابط إدارية ترصد وتعاقب على ممارسات السلوك التمرى بكافة أشكاله.

(د) غرس أخلاقيات العمل من خلال الملتقى الوظيفى والموسم الثقافى الذى يعقد سنوياً.

(3) القيام بمزيد من الدراسات الإدارية لاكتشاف وفهم علاقة السلوك التمرى بعوامل أخرى كالثقافة المؤسسية والشفافية الإدارية.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- أحمد مصطفى خاطر(2004)، الإدارة ومنظمات الرعاية الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- أمال عبد القادر جوده (2006)، أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالوحدة النفسية لدى عينة من المسنين، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، جامعة الأقصى، العدد السابع، إبريل.
- أماني عبد التواب صالح (2013)، دوافع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة سلمان بن

مكتب العمل العربي (1993)، التصنيف الدولي المعياري للمهن والتصنيف المهني العربي، دراسة مقارنة، منظمة العمل العربية، القاهرة.

منى محمد سعيد إبراهيم (2011)، سلوكيات الاستقواء في المنظمات الحكومية، دراسة ميدانية بإحدى المحافظات المصرية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلد 3، عدد 18.

نجوى متولى كشكوشه (2011)، تحليل المسار لعدم الالتزام في مكان العمل كمحدد للرضا الوظيفي، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، القاهرة، العدد الثامن، يناير.

نعيم عبد الوهاب شلبي (2015)، إدارة الضغوط الحياتية من منظور اجتماعي معاصر، ط1- المكتبة العصرية، المنصورة.

وردة برويس هادف ونجاة ساسي (2018)، أبعاد جودة حياة العمل وعلاقتها بفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية بالمؤسسة، المجلة العربية للأدب والدراسات الإنسانية (الجزائر)، العدد 5، أكتوبر.

ثانياً: المراجع الإنجليزية:

Edvardsson, B & Gustavsson, B (2003): Quality in the work Environment: a prerequisite for success in new service Development, Journal of Managing Service Quality, 13(2).

Einarsen, S., Hoel H. & Notelaers, G (2009): Measuring exposure to bullying and harassment at work Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised Work & Stress, 23 (1).
<http://dx.doi.org/10.1080/02678370902815673>

عبد العزيز، مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس، عدد 39، الجزء الثاني، يوليو، السعودية. بشير الحجاز ونبيل دخان (2005)، الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة الإسلامية وعلاقتها بالصحة النفسية لديهم، مجلة الجامعة الإسلامية مجلد 14، عدد 2.

جمعه سيد يوسف (2007)، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، ط1 - كلية الهندسة، جامعة القاهرة.

رزان علي مهيدات (2019)، التثمن الإداري في الجامعات الأردنية في محافظة إربد وعلاقته بالروح المعنوية للعاملين فيها من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، قسم الإدارة وأصول التربية، كلية التربية، جامعة اليرموك، الأردن.

سارلين شانت خشادور دمرجيان (2018)، أثر استراتيجيات علاقات العمل على سلوكيات التثمن في مكان العمل، الدور المعدل لممارسات الإدارة بالتجوال، دراسة ميدانية في فنادق الخمس نجوم في عمان، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان.

عادل ريان محمد ريان (2008)، العنف في مكان العمل (المظاهر والأشكال وسبل العلاج)، المجلة العلمية لكلية التجارة، جامعة أسيوط، العدد 44.

عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (2007)، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، ط1 - المنصورة، ج.م.ع.

عبد المرضى عزام (2005)، مبادئ الإحصاء الوصفي، ط1 - دار المعرفة الجامعية، القاهرة.

مروان حسن البربري (2016)، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسات للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.