

**تصور مقترح من منظور الممارسة العامة للتخفيف من المشكلات
المرتتبة علي التنمر الوظيفي**

إعداد

د. صفاء فضل هاشم

مدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية

كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة أسيوط

تصور مقترح من منظور الممارسة العامة للتخفيف من المشكلات المرتتبة علي التنمر الوظيفي

صفاء فضل هاشم

مدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية
كلية الخدمة الاجتماعية
جامعة أسيوط

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة التعرف علي المشكلات التي تواجه العاملين نتيجة للتنمر الوظيفي ، وأثبتت نتائج الدراسة أن هناك العديد من المشكلات المترتبة علي التنمر الوظيفي أن أكثر المشكلات التي تواجه العاملين هي المشكلات النفسية والإدارية بنسبة بلغت ٩٢ %، وأقلها المشكلات الاجتماعية بنسبة بلغت ٨٤ % . كما توصلت الدراسة إلى أن أهم أدوار الأخصائي الاجتماعي هي الأدوار التي يقوم بها مع العاملين يقوم بمساعدة الموظفين على الاشتراك في الجماعات والتنظيمات العمالية ، بمتوسط وزني بنسبة بلغت ٢,٩٧ ، وأقلها دور الأخصائي الاجتماعي بمساعدة العمال على علاج مشكلاتهم بمتوسط وزني بنسبة (٢,٢٠) ، وتم التوصل في نهاية البحث لتصور مقترح من منظور الممارسة العامة للتخفيف من المشكلات المترتبة علي التنمر الوظيفي.

Abstract

The study aimed to identify the problems facing workers as a result of professional bullying. The results of the study showed that there are many problems resulting from bullying. The most problems faced by workers are the psychological and administrative problems at a rate of 92% and the lowest social problems by 84% That the most important role of the social worker is the roles he plays with workers helps employees to participate in groups and organizations of workers, with a weighted average of 2.97, and the lowest role of social worker to help workers to treat their problems with an average weight by (2.20). At the end of the research, a proposal was conceived from a general practice perspective to alleviate the problems of bullying.

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة :

تظهر في بيئة العمل سمات شخصية وسلوكية قد تكون لها تأثيرات سلبية علي العملية الإنتاجية وهناك مجموعة من العوامل التي تحدد هذه السمات الشخصية والسلوكية والتي قد تعود للموظفين أنفسهم أو بيئة العمل ، ونتيجة للتغيرات للموظفين بسلوكيات الأفراد ومحاولة سيطرة البعض علي الاخر داخل المؤسسات المهنية وظهور سلوكيات وأشكال من العنف المتكرر المقصود تجاه بعض العمال سواء من رؤساء العمل أو الأصدقاء ، فنلاحظ أن ظاهرة التمر بدأ العالم كلة يشككي منها ويعاني من أثارها ، ويبحث المهتمون في المجال العمالي عن المشكلات المترتبة عليها وسبل علاجها لخطورتها علي العامل نفسه وعلي العملية الإنتاجية وتلقي هذه الظاهرة إهتمام غير عادي من المهتمين بقضايا ومشكلات العمال في جميع أنحاء العالم ، حيث أن هذه المشكلة تعتبر سبب هام ومؤثر قد تدفع البعض إلي كره بيئة العمل وتركها نهائيا ، ألا وي ظاهرة العنف الشديد بين العمال الذي بلغ حد التوحش لدرجة أن العالم تعامل معه بأسم توصيفي جديد وسماه "التمر الوظيفي" كدلالة علي تحول السلوك الإنساني لسلوك مشابه للسلوك الحيواني في التعامل في الغابة ، حيث لابقاء لضعيف ولا إحتكام إلا للغة القوة الوحشية دون مراعاة لخلق قويم أو لسلوك فاضل (S,Spacey 2015)

ولكن في الحقيقة إن هذه الدراما موجودة في العديد من قطاعات العمل، وإن هذا الفكر الإداري لا يزال له أتباعه ومعتقوه، وهؤلاء لهم حجج ومسوغات يدفعون بها لتبرير سلوكهم العدواني تجاه من هم دونهم في السلم الوظيفي، ولكنهم لا يقبلون مثل هذه المسوغات إذا انقلبت عليهم، ولا يتقبلون المعاملة بالمثل إذا جاءت من أعلى منهم.

هؤلاء يتصرفون بدافع من واحد من أمرين؛ فإما نتيجة لتصفية حسابات قديمة أو جديدة مع أشخاص آخرين لم تربطهم بهم علاقات عمل طبيعية، فحلت

الشخصنة وانعدمت الاحترافية، وسادت أجواء متوترة انعكست علي المؤسسة وكل العاملين فيها حتى غدت بيئة طاردة. وأما الأمر الثاني فيتعلق بفكر إداري يظن أصحابه أن فرض الهيبة أولوية، وإشعار الموظف بعدم الأمان يدفعه للمزيد من العمل والإنتاج، وبث الأريحية في المكان يؤدي إلى التسبب، وأن إظهار الفوارق بين درجات السلم الوظيفي يضع الأمور في نصابها ليعرف كل طرف حدوده (ATeresa2011).

ولطالما تسبب هذا النمط من المديرين والمسؤولين في هروب الكثير من أصحاب الكفاءات العالية، ونفور أصحاب الذمم النقية، وانكفاء آخرين وتحولهم إلى موظفين سلبيين لا يفعلون غير البصم عند دخول المؤسسة وعند الخروج منها. وأدى إلى حدوث أعراض وأمراض وظيفية انعكست اجتماعياً على البيت والشارع، وأهدرت بسببها طاقات وميزات تعود أحياناً بالمؤسسة إلى المربعات الأولى في عطائها وسمعتها. (Tehral, Noreen 2012)

هذه الفئة المنفرة بحاجة إلى إعادة «هندرة» على رأي أهل الإدارة، لأن ضررها لا ينعكس عليها وحدها أو على الدائرة الضيقة من حولها، فشظاياها باتت تمتد بعيداً في بيئة العمل العامة، فتتجرب نماذج لرؤساء معطلين ومرؤوسين معطلين. فنحن في دولة يسودها فكر إداري وقيادي متواضع ومتواصل، ومنذفح بفهم عميق وحكمة بالغة تدحض فكر التعطيل والتهميش وتنشر التفاؤل والروح الإيجابية في كل الأرجاء.

والحصول على لقمة العيش حق إنساني، وحين تغمس بالنذل والمهانة فهي من أسوأ أشكال العنف الوظيفي الذي يعاني منه أكثر من نصف البشر عالمياً. وتقاسي منها العمالة والخدم على وجه الخصوص، وليس شرطاً ربط العنف بالعمل؛ ولكنه يوجد بدرجات متفاوتة حيث توجد الوظيفة! (S, J, Scotte 2014).

ثانياً: الدراسات السابقة للدراسة :

هناك العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت ظاهرة التمر الوظيفي والمشكلات المترتبة عليها ونذكر منها :

١. دراسة (سارين شانت ، ٢٠١٨) (٦):
بعنوان " أثر إستراتيجيات علاقة العمل علي سلوكيات التمر في مكان العمل : الدور سالمعدل لممارسات الإدارة بالتجوال " هدفت الدراسة معرفة مدي تأثير سلوكيات الأشخاص المتمتمرين علي طبيعة العمل وعلي علاقات الأشخاص المتمتمرين عليهم ، وأثبتت نتائج الدراسة أن الضحايا المتمتمرين عليهم يتأثر أداءهم لأدوارهم داخل العمل سلبياً وأيضاً طبيعة العلاقات الإجتماعية تتأثر بشكل واضح لدرجة تصل بأن يترك العامل وظيفته لسوء طبيعة بيئة العمل داخل المنشأة التي يعمل بها .

٢. دراسة (أريج عبد الرحمن ، ٢٠١٧) (٧):
بعنوان " أثر المتغيرات الفردية علي السمات الشخصية وسلوكيات الموظفات في بيئة العمل " هدفت الدراسة التعرف علي تأثير السمات الشخصية للموظفات في بيئة العمل في منظمات القطاع العام والخاص واثبتت الدراسة أن العمر وسنوات الخبرة لهما دور أساسي في تفشي سلوك التمر في بيئة العمل .

٣. دراسة (Glline , 2017) (٨):
بعنوان " التمر علي العاملين في المنظمة " هدفت الدراسة التعرف علي الإنعكاس السلبي الذي يتركه التمر علي سلوكيات العاملين في المنظمة ، إعتمدت الدراسة علي أسلوب دراسة الحالة لعدد من المنظمات ، ولوحظ ان العاملين الذين يتعرضون للتهديد والإبتزاز من قبل المشرفين م أقل الموظفين إمتلاكاً للرضا الوظيفي ولديهم مستويات اعلي من القلق والإكتئاب وهم أكثر عرضه للخروج من عملهم .

٤. دراسة (عبد الوهاب مغار ٢٠١٥) (٩):

وأشد أنواع التمر الوظيفي ما يحدث بين زملاء المهنة الواحدة أكثر مما يحصل بين المدير والموظف، كالصراعات والحسد والشايبة والسعي للتخريب. بينما يتعرض الموظف للعنف الوظيفي من مديره حين يجد تمييزاً في العمل؛ سيما في حالات تفضيل الأقل كفاءة وضعيفي المهارة لأسباب شخصية، وبالمقابل إسناد مهام عديدة لموظف تفوق طاقته وقدرته على التحمل، وفي ذات الوقت لا يُقدَّر رأيه ولا تُسمع شكواه. وهناك تتمر المراجعين ضد الموظف، فقد يواجه السب والشتم عدا عن الاحترام لمهنته حين تكون متدنية فيفقد الموظف الاحترام بين المراجعين. ويتعرض بعض العمال للعنف من لذي الزبون ويصل للعنف اللفظي أو الجسدي.

ويقضي الموظف في عمله ساعات طويلة من يومه؛ فإن فقد الاستقرار النفسي وساد الصراع بالمكان، وخسر الموظفون التنافس الشريف؛ فستخبأ الطاقة وتقل الإنتاجية، وسيترقب الموظف المعنف الفرصة للانسحاب والهرب لأماكن أكثر نقاء ولو براتب أقل، فتفقد الدائرة موظفين بكفاءات عالية! (Namie , Gary 2018)

وإن لم يسع المدير لجلب الارتياح بين موظفيه وتلمس احتياجاتهم وتنقية الأجواء بينهم؛ فإنها ستكون بيئة ثقيلة يسودها التذمر والشكوى!

ولما كانت الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لها دور واضح وملموس في التعامل مع جميع الأنساق داخل المجال العمالي للتعامل مع المشكلات التي يعاني منها العمال في بيئة العمل ومحاولة التخفيف من حدها جاءت أهمية دراسة الباحثة للمشكلات التي يعاني منها العمال نتيجة ممارسة التمر المباشر وغير المباشر داخل بيئة العمل ومحاولة التخفيف من حدها.

٨. دراسة (Casell 2011) (١٣) :

بعنوان "التنمر في المؤسسات الأكاديمية" ، هدفت الدراسة معرفة الأسباب الرئيسية لإنتشار ظاهرة التنمر الوظيفي في البيئة الأكاديمية وأظهرت النتائج أن أساتذة الجامعات يتعرضون للتنمر من الإدارة ومن زملاءهم أيضاً وغالباً ما يحدث التنمر من خلال القواعد المؤسسية وليس من الضرورة ان تكون مرتبطة بالأعمال الخاصة بهم ومع ذلك فإن الأضرار التي تلحق بالصحة وبالروح المعنوية له في مكان العمل تكون واضحة.

٩. دراسة (Jenkins, W, F, 2011) (١٤) :

بعنوان " الآثار الناتجة عن ممارسة التنمر من وجهة نظر المتنمرين علي مستوي المدراء" والتي تدف إلي معرفة تصورات القائمين بممارسة سلوك التنمر في بيئة العمل من حيث مدي إنصافهم والأسلوب الذي تتم فيه إدارة الشكاوي التي أقيمت ضدهم ، وأثبتت النتائج أن هؤلاء المدراء قد تعرضوا لضغوط مستمرة في العمل مما جعلهم يعانون من الإكتئاب والقلق وقد إتفقوا علي الأساليب التي تتم معهم من قبل المنظمة فيما سبق تشعرهم بنوع من التلذذ عندما يمارسوا نفس الأسلوب مع العاملين في المنشئة الصناعية .

وبتحليل الدراسات السابقة يمكن استخلاص الآتي:-

• من خلال عرض الدراسات السابقة يمكن

تحليل واستنتاج ما يلي:-

١- اشارت بعض الدراسات الي تأثير التنمر الوظيفي

علي مستوي الرضا الوظيفي لدي العاملين ورجبتهم فيالإستمرار أو عدم الإستمرار بالعمل ، مثل دراسة كلا من (و دراسة عبد الوهاب مغار ، ٢٠١٥ ، Glambek, m, H . ، 2017 ، 2014) .

بعنوان "التنمر الوظيفي : مقارنة نظرية " : هدفت الدراسة التعرف علي أثر التنمرعلي الضحية المتنمر عليها وعلي تعاملاته في بيئة المل وأوضحت نتائج الدراسة أن الشخص المتنمر عليه لايرغب في الإستمرار بالتواجد داخل العمل لما يمارس ضده من تصرفات من بعض الأشخاص وذلك يؤثر عليه دال العمل وحتى بعد ذهابه للمنزل .

٥. دراسة (Barer V, R, 2015) (١٥) :

بعنوان "إستراتيجيات علاقات العمل الدالية في المنظمات " دفت الدراسة معرفة العلاقة بين إستراتيجيات العمل وأثرها الإيجابي علي الموظفين ، حيث أكدت نتائج الدراسة أن عندما تكون هناك علاقات إيجابية بين رئيس العمل والموظفين يكون هناك نوع من الرضا الوظيفي والتقبل للعمل والعكس عندما يكون هناك تنمر مباشر أو غير مباشر موجه من رئيس العمل لموظفية فلايشعر الموظف بالرضا الوظيفي ويكون لديه الرغبة بترك العمل.

٦. دراسة (دلال محمد الزعبي ، ٢٠١٤) (١٦) :

بعنوان " سلوكيات التنمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الأكاديمية في الأردن والعوامل المرتبطة بها (دراسة حالة) "هدفت الدراسة الكشف عن السلوكيات التي يمارسا العاملون في كلية أربد الجامعية ، وقد توصلت النتائج أن سلوكيات التنمر الموجهة تفقد الشخص ثقتة بذاته وتؤثر علي طبيعة وجوده العمل الذي يقوم ب وذلك لعدم وجود جو سليم ومريح للعمل بالشكل المتوقع والمأمول .

٧. دراسة (Glambek ,M,H, 2014) (١٧) :

بعنوان " العلاقة بين ممارسة التنمر في بيئة العمل والأمان الوظيفي لدي الموظفين ورجبتهم بترك العمل " هدفت الدراسة معرفة أشكال التنمر التي يعاني منها العمال داخل بيئة العمل ومدي تأثيرها في إحساس العامل بالأمان ومدي تأثير ذلك في إستمرارهم بالعمل داخل المؤسسة وتوصلت نتائج الدراسة أن العمال الذين يتعرضون للتنمر ليس لديهم إحساس بالأمان الوظيفي .

٢- وهناك بعض الدراسات أشارت إلى تأثير التمر على العلاقات الاجتماعية للعاملين ، مثل دراسة (Casell,2011).

٣- وهناك دراسات أشارت إلى أن التمر الوظيفي يؤثر على ثقة العامل بنفسه عند تعامله مع الآخرين ، مثل دراسة (دلال محمد الزعبي ، ٢٠١٤).

٤- ودراسات أخرى أكدت بأن العمر ومستوي الخبرة يكون لهم دور في التمر المباشر وغير المباشر فكلما زادت الخبر والعمر زادت معه التمسك بالرأي وتهميش أفكار العاملين الأصغر سنا وهذا ما أكدته دراسة (أريج عبد الرحمن ، ٢٠١٧).

ثالثاً: المنطلقات النظرية للدراسة

تستند الدراسة الحالية في تحليل المعطيات النظرية والميدانية على النظرية التالية:

١- نظرية الأنساق العامة.

٢- نظرية الدور.

٣- نظرية التفاعل .

نظرية الأنساق العامة General Systems Theory

تعتبر النظرية العامة للأنساق من الروافد الأساسية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، واستمدت الخدمة الاجتماعية أصول هذه النظرية من النظرية العامة للأنساق لـ فون بيرتا لانفي (١٩٧١) V. Berta Lanffy، وهي نظرية بيولوجية ترى أن جميع الكائنات الحية أنساق تتكون من أنساق فرعية Subsystem وهي جزء من أنساق أكبر Super Systems، لذلك فالكائن الحي جزء من المجتمع يعيش في دائرة من الأنساق الأكبر والأصغر منه. (علي أبو المعاطي ماهر ، ٢٠٠٩)

وتمثل نظرية الأنساق ابتعاداً عن الطرق التقليدية، التي تركز فقط على ما يحدث داخل العميل، وتأخذ بأنساق شخصية بينية للتفكير. (James.K. & E Gilliland, B. 2005)

وتعتمد نظرية الأنساق العامة على مجموعة من المفاهيم الأساسية وهي النسق، النسق المغلق، النسق المفتوح، توازن النسق، الانتروبيا، المدخلات، العمليات التحويلية، المخرجات، والتغذية العكسية.

وتعتمد نظرية الانساق على أربعة أنساق : (علي أبو المعاطي ماهر ، ٢٠٠٣)

- نسق وسيط التغيير ويتمثل في المؤسسة .

- نسق الموقف (العميل - الجماعة- الحي)

- نسق الأهداف وهي الانساق المراد تغييرها ومخرجاتها وهي مصدر المشكلة الرئيسي .

- نسق الفعل ويتمثل في الأفعال والعمليات المهنية.

٤- نظرية الدور Role Theory:

يعتبر بيرلمان ١٩٦٨ أن الدور الاجتماعي مهم لإدراك العلاقات، والشخصيات الإنسانية، لأن نظرية الأدوار هي عن كيفية التفاعل مع الآخرين، وكيف أن التوقعات وردود الأفعال تجعل الآخرين يستجيبوا بطرق مختلفة ومميزة، وهي تفترض أن الناس يشغلوا مناصب في بنية المجتمع، وكل منصب له دور مرتبط به، والأدوار عبارة عن مجموعة من التوقعات في السلوك المرتبطة بهذه الوظائف في بنية المجتمع، وهذه النظرية تقترح أن الأدوار دائماً ينظر إليها في سياق الأضواء الاجتماعية المحيطة بها، وأن هذه الأدوار مرتبطة بالأدوار والعلاقات، وأن هذه الأدوار تخلق هوية الشخص كما يراها الآخرين، والطريقة التي يتفاعل بها الشخص مع الآخرين.

ومن الأهمية فهم الأدوار والمراكز التي يتكون منها البناء، والتي تدمج في الشخصية لكي يتم فهم طبيعة السلوك الاجتماعي في الموقف.

وتعتمد نظرية الدور على مجموعة من المفاهيم

هي توقعات الدور (Role Expectations) أداء

الدور (Role Enactment) ، وحدة الدور (Role

Set) ، التساند الاجتماعي المتبادل بين شاغلي

الأوضاع الاجتماعية، صراع الدور (Role

(Conflict) ، والاتجاه التكاملي لمفهوم الدور.

(٢) نظرية التفاعل: (M, Payne. 1997)

وتري هذه النظرية أن كل ظاهرة اجتماعية عبارة عن نتاج التفاعل ما بين الأفراد والجماعات وأنه يمكن من خلال التفاعل تحقيق الترابط ما بين الأفراد والجماعات والمؤسسات بالمجتمع سواء كان ذلك في الوسائل أو الغايات ويترتب علي ذلك تعديل في السلوك والوظائف.

ويري "بيرس كوهن" أن هناك عدة عوامل تساعد علي نجاح التفاعل منها.

◆ الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها الانسان.

◆ وجود قيم ومعايير مشتركة.

◆ أن هناك مواقف محددة للتفاعل.(عبد اللطيف

أحمد رشاد، ٢٠٠٧)

وبناء علي ما سبق ومن خلال عرض الدراسات السابقة ومحتوي الإطار النظري والمنطلقات النظرية للدراسة ، يمكن ان تتلخص مشكلة الدراسة في الاتي :-

التوصل لتصور مقترح من منظور الممارسة العامة للتخفيف من المشكلات المترتبة علي التنمر الوظيفي.

رابعاً: أهمية الدراسة:

١. يعتبر المجال العمالي أحد المجالات الهامة في الخدمة الاجتماعية والذي يهدف إلي توفير وسائل الراحة للعامل ورعايته نفسياً واجتماعياً ومساعدته علي مقابلة احتياجاته والتغلب علي مشكلاته .

٢. يعتبر العنصر البشري هو أساس التنمية والتقدم في المجتمع ومن هنا تأتي أهمية الإتمام بالعمال باعتبارهم أحد ركائز تنمية الموارد البشرية .

٣. نمو وظهور ظاهرة التنمر الوظيفي في ظل غياب الرقابة من الجهات العليا في المؤسسات الصغيرة والكبيرة، أو بسبب طباع المدير التي يتوقع من الموظفين تحملها على الدوام في سبيل البقاء في

العمل! ففي ظل غياب القانون الملزم بحفظ حقوق الموظف وعدم الاعتداء عليه، وفي ظل جهل الموظف بحقوقه أكدت الإحصائيات وجود تزايد مستمر في هذه الظاهرة كالاتي نسبة انتشار ظاهرة التنمر الوظيفي تتراوح بين ١٥-١٩% ، وكان نصيب الذكور المتنمرين ٧٠% و ٦١% منهم يشغلون مناصب إدارية، بينما تشكل نسبة الموظفين بين ضحايا التنمر ٦٠%.

٤. معاناة العامل المتنمر عليه بالعديد من المشكلات الاجتماعية التي تعيق عمله أو تفاعله سواء داخل المنشأة الصناعية أو داخل أسرته .

٥. ندرة الدراسات والأبحاث العلمية علي المستوي العالمي والمحلي بالدراسات الخاصة بالتنمر الوظيفي.

خامساً: أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الي تحقيق الاهداف الاتية:

أ- أهداف علمية :

أ- إثراء الجانب النظري للخدمة الاجتماعية في المجال العمالي بصفة عامة ومشكلات العمال ودور الممارسة العامة في التخفيف منها بصفة خاصة .

ب- التوصل إلى مجموعة من الخبرات الميدانية والمعارف التي تثري الجانب المعرفي لمهنة الخدمة الاجتماعية والتوصل لدور فعال للمهنة في المجال العمالي.

ب- أهداف عملية :

١- التعرف على مشكلات العمال المترتبة علي التنمر الوظيفي .

٢- التوصل إلى تصور مقترح للممارسة العامة للخدمة الاجتماعية للتخفيف من المشكلات المترتبة علي التنمر الوظيفي.

سادساً : تساؤلات الدراسة :

تحددت تساؤلات الدراسة فيما يلي :

١. ما المشكلات المترتبة علي التنمر الوظيفي ؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيسي تساؤلان فرعيان :

أ- ما المشكلات الاجتماعية المترتبة على التنمر الوظيفي؟

ب - ما المشكلات النفسية المترتبة على التنمر الوظيفي؟

ج- ما المشكلات الإدارية المترتبة على التنمر الوظيفي؟

٢. ما الدور الفعلي للممارس للأخصائي الاجتماعي للتخفيف من المشكلات المترتبة على التنمر الوظيفي؟

٣. ما المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي أثناء قيامه بأدواره المهنية؟

٤. ما التصور المقترح للممارسة العامة للتخفيف من المشكلات المترتبة على التنمر الوظيفي؟

سابعاً: مفاهيم الدراسة

- مفهوم التنمر الوظيفي :

الأصل في كلمة التنمر يعود لكلمة نمر وعندما نقول تنمر شخص فنعني انه غضب وساء خلقه كالنمر الغاضب، ومرادفات التنمر البلطجة والاستقواء والتحرش، والتنمر الوظيفي هو "سوء المعاملة المنتظم بمنهجية وليس بشكل عشوائي لوقوع ضرر على الضحية ويأتي من احد المرؤوسين او الزملاء او الرؤساء والذي اذا استمر لفترة طويلة يسبب مشاكل اجتماعية ونفسية وذهنية خطيرة على الهدف والضحية، والتنمر الوظيفي يشابه التنمر بين الاطفال في المدارس من ناحية الآثار السلبية الناتجة من التنمر على الضحايا الا ان بيئة العمل تختلف عن بيئة المدرسة وبذلك يختلف التكنيك وسلوكيات التنمر بينهم " . (Hauge , Lars, 2009)

ويُعرف التنمر أو الإرهاب في محيط بيئة العمل على أنه " أي تصرف متعمد بصورة متكررة تجاه أحد الموظفين بنية الإساءة إليه وإهانته ووضعها في مواقف محرجة، أو من خلال التقليل من أدائه في العمل. قد يتعرض الموظفون لهذه المشاكل من

زملائهم أو مشرفيهم أو المديرين. " Hoel, H., (2001) (Cooper, C..)

والتنمر في مواقع العمل : هو ميل الأفراد أو الجماعات لاستخدام سلوك عدواني بشكل مستمر ضد زميل في العمل أو مدراء ضد مرؤوسيهم، هذا النوع من التنمر يمكن أن يأخذ أشكال عدة مثل اللفظية، غير اللفظية، النفسية، الاعتداء الجسدي والإذلال والإشاعات، كل هذه إشارات على أن هناك من يتنمر وينصب مكائد للموظفين" (HollyM. Baughman et.al. 2012)

التعريف الإجرائي للتنمر الوظيفي:

- سلوك سلبي عرض العاملين للخطر والمشاكل الصحية والاجتماعية والنفسية .
- يؤثر على المدى البعيد على أداءهم وفعالية الإنجاز داخل العمل.
- يعكس هذا السلوك مجموعة من الإبعاد (صراخ علني _ نقد مستمر _ حرمان من استخدام المواد

أنواع التنمر:

هناك ثلاثة أنواع لسلوك التنمر:

١. التنمر اللفظي :الذي يشتمل على التنازب بالألقاب أو إهانة شخص ما بسبب خصائص بدنية مثل الوزن أو الطول، أو غيرها من الصفات بما في ذلك العرق أو الميول الجنسي أو الثقافة أو الدين.

٢. التنمر الجسدي : الذي يشمل ضرب أو، خلاف ذلك، إيذاء شخص ما، ودفع أو تخويف شخص آخر، أو إتلاف أو سرقة متعلقاته

٣. التنمر الاجتماعي: الذي يشمل استبعاد شخص آخر باستمرار أو تبادل المعلومات أو الصور التي يكون لها تأثير ضار على الشخص الآخر.

يمكن أن يحدث التنمر اللفظي والجسدي والاجتماعي وجهاً لوجه أو عبر الإنترنت، بطريقة مباشرة أو غير

مباشرة، علناً أو سراً. , Hutchinson, Marie (2010),

- بيئة التمر - وجهاً لوجه أو عبر الانترنت:
يمكن أن يحدث التمر وجهاً لوجه أو عبر الإنترنت.
ويسمى التمر عبر الإنترنت أحياناً بالتمر الإلكتروني.
ويمكن أن يحدث التمر اللفظي والجسدي والاجتماعي
وجهاً لوجه. ويمكن أن يحدث التمر اللفظي
والاجتماعي على شبكة الإنترنت، وكذلك التهديدات
بالتتمر الجسدي.

وتشكل سمات محددة من بيئة الانترنت مخاوفاً إضافية
للطلاب وأولياء الأمور ومقدمي الرعاية والمعلمين.
على سبيل المثال، فالتتمر على شخص ما على
الانترنت من الممكن أن يطلع عليه الكثير من الناس.
وتبين البحوث أن الأطفال الذين يتعرضون للتمر على
الانترنت غالباً ما يتعرضون له وجهاً لوجه. وهذا
يعني أن التعامل بشكل فعال مع التتمر على الانترنت
يعني النظر في حالات أخرى أيضاً.)

Hutchinson, M., Vickers, M., Jackson,
(D., & Wilkes, L. (2009

- الوسائل المباشرة أو غير المباشرة:

- التتمر المباشر: يحدث بين الأشخاص
المعنيين، في حين تطال الأفعال غير
المباشرة أشخاصاً آخرين، على سبيل المثال
تمرير الشائعات أو نشر الشائعات.
- التتمر غير المباشر: يلحق الضرر في الغالب
عن طريق تلويت سمعة شخص آخر
اجتماعياً، أو تدمير العلاقات بين الأصدقاء
والتأثير على احترام الشخص لنفسه.

- التتمر السري - والعلمي :

قد يكون من السهل رؤية التتمر، يُطلق عليه في هذه
الحالة التتمر العلمي، أو قد يكون خفياً عن الأشخاص
غير المشاركين فيه، ويُطلق عليه في هذه الحالة
التتمر السري.

- التتمر العلمي:

يشمل الأفعال الجسدية مثل اللكم أو الركل أو التتمر
اللفظي الذي يمكن ملاحظته مثل التنابز بالألقاب
والسب. والتتمر الجسدي العلمي والمباشر نوع شائع
من أنواع التتمر. (ويُطلق عليه أحياناً "التتمر
التقليدي").

وقد لا يكون التتمر الجسدي العلمي هو النوع الأكثر
شيوعاً من أنواع التتمر. Johnson, Susan
(2011). (L.)

- التتمر السري: يمكن أن يكون من المستحيل تقريباً
لأشخاص غير مشاركين فيه بطريقة مباشرة التعرف
عليه. ويمكن أن يشمل التتمر السري تكرار استخدام
حركات اليد أو النظرات الغريبة أو النظرات التهديدية
أو الهمس، أو الاستبعاد أو إعطاء ظهره للشخص،
وتقييد مكان جلوس الشخص أو تحديد مَنْ يمكنه
التحدث إليهم. ويمكن أن يحدث التتمر الاجتماعي أو
اللفظي السري بمكر وأحياناً ينكره الشخص الذي
ارتكبه بحجة أنه كان يمزح أو "فعله لمجرد المرح".

وقد يكون التتمر سرياً وغير مباشراً، وعادةً مخفياً
بتعمد، ويصعب جداً على الآخرين رؤيته. ويمكن أن
يشتمل هذا النوع من التتمر على نشر التهديد بنشر
الشائعات، الابتزاز، سرقة الأصدقاء، إفشاء الأسرار،
النميمة، انتقاد الملابس والصفات الشخصية. ويلحق
التمر غير المباشر الضرر في الغالب عن طريق
تلويث سمعة شخص آخر اجتماعياً، أو تدمير العلاقات
بين الأصدقاء والتأثير على احترام الشخص لنفسه،
عن طريق الأذى النفسي أكثر من الأذى
البدني. Jordan, P. J., & Sheehan, M. (2000)

- الأذى البدني والنفسي:

يمكن أن يتسبب التتمر في الأذى (وإن لم
تكن كل الأفعال غير المرغوب فيها تسبب بالضرورة
الأذى). وينجم الأذى البدني عن بعض أنواع التتمر،
وهو شائع.

وفي الآونة الأخيرة، أكدت الأبحاث أن التمر يمكن أن يسبب أذى نفسي على المدى القصير والطويل. ويشمل ذلك الأضرار بالوضع الاجتماعي للشخص أو الحد من رغبة الشخص في الانخراط في المجتمع من خلال بسبب التمر (التمر الاجتماعي السري على وجه الخصوص).

في الواقع، مجرد الخوف من حدوث التمر يمكن أن تخلق الأذى والأذى. ويمكن أن يؤدي التمر المستمر إلى شعور الشخص المتعرض له بالعجز وعدم القدرة على وقف التمر. ويمكن أن تستمر آثار التمر في الاستمرار حتى بعد حل المشكلة، خاصة على الصحة العقلية للمتورطين فيه ورفاهتهم، بما في ذلك من يشاهدونه أو يحضرونه.

أحياناً، يتم استخدام مصطلح "التمر النفسي" لوصف اطلاق التهديدات وخلق الخوف المستمر، ولكنه يكون أكثر دقة لوصف نوع من السلوك مثل "التمر اللفظي أو الاجتماعي" وتأثير ذلك على الشخص المتعرض للتمر مثل "الأذى النفسي". Kirsten, G. J. C., & Rossouw, J. P (2005)

ولقد اقترح مركز الولايات المتحدة الوطني لإحصاءات التعلم أن التمر ينقسم إلى فئتين: تمر مباشر، وتمر غير مباشر، والعدوان الاجتماعي أو التمر غير المباشر يعزل الضحية اجتماعياً، من خلال عدة وسائل: كالتشائعات، بالانتقاد لسلوك الضحية، ورفض الاختلاط مع الضحية، وكذلك التمر على من يختلط مع الضحية. وهنا نلاحظ أن التمر له أشكالاً وصور كثيرة، ويعتمد على البيئة التي يحدث فيها السلوك، فبعض أشكال التمر تحدث في بيئة العمل أو في أماكن غير بيئة العمل. هذا وتختلف كلمة التمر من بلد إلى آخر، حيث تلعب الفروق الثقافية دوراً مهماً في تعريف المفهوم وأشكاله والنظر إليه، كما أن نظام بيئة العمل مختلف، وكذلك أن أدوات قياس وتقدير التمر مختلفة حسب بيئة العمل، فهي تارة تتم عن طريق ترشيحات الأقران، أو تقارير المدراء

وملاحظاتهم أو الاستبيانات، أو التقارير الذاتية.
(Koonin, M., & Green, T. M. (2004)

- أهم سلوكيات التمر :
- هناك مجموعة من العلامات تتمثل في :
- الصياح المستمر على العامل سواء بسبب أو بدون سبب أمام الزملاء أو العملاء أو حتى على أفراد.
 - عدم مناداة العامل بالإسم أو مناداته بعبارات تفقد الإحترام .
 - المراقبة والإنتقاد المبالغ فيه لعمل أحدهم .
 - تكليف البعض بمزيد من الأعمال بشكل متعمد .
 - التقليل من عمل أحدهم بغرض دفعه للفشل .
 - عدم توضيح كل المعلومات الضرورية الخاصة بعمل ما حتى لا يتم إتمام العمل المطلوب بالشكل الجيد .
 - الرغبة في جعل المتمر عليه اضحوكة أمام زملاءه في العمل .
 - التلذذ والإستمتاع بإلقاء اللوم على الآخرين دون وجه حق. (LeVan, H., & Martin, (2008)

- خصائص التمر :
- يمكن تصنيف السلوك العدواني على أنه تمر عندما تحكمه ثلاث معايير هي :
- التمر: هو إعتداء جسدياً أو لفظياً أو نفسياً بشكل مباشراً أو غير مباشراً.
 - التمر: يعرض المتمر ليهم فعداوات متكررة خلال فترات ممتدة من الوقت .
 - التمر: يحدث داخل لاقات شخصية يميزها عدم التوازن في القوة سواء مادياً أو معنوياً.
 - خامساً: خصائص المتمر:
 - القوة: بسبب (العمر - الجنس - النوع - المسؤولية - السلطة

- تعمد الأدي : بالمتنمر يجد لذه في إلحاق الضرر بالمتنر عليه .
- القوة والشدة : بمعنى أن تأثير التنمر لا يكون وقتي فقط بل يمتد لفترات طويلة لدرجة تحطيم الذات وفقد تقدير الذات لدي الضحية .
- الغرور : يتولد لدي المتنمر الشعور المستمر بأنه الأقوي والقبول لدي الزملاء.
- وتشير الدراسات أن المتنمرين متكبرون ورجسين ومع ذلك أنه يستخدم التنمر لإخفاء القلق ولتعزير إحترام الذات والآخرين عن طريق إهانة الآخرين .

ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة (١) نوع الدراسة

تنتمي الدراسة إلى الدراسات الوصفية والتي تعتمد على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها والوصول إلى تعميمات بشأن الموقف أو الظاهرة التي يتم دراستها.

(٢) منهج الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على المنهج العلمي الذي يحقق أهداف الدراسة وهو منهج المسح الاجتماعي الشامل للموظفين العاملين بإدارتي شؤون العاملين وشؤون الطلاب ورعاية الشباب بكلية الخدمة الاجتماعية _ أداب _ تربية نوعية جامعة أسيوط بمحافظة أسيوط وعددهم (٢٠٤) مفردة وقد تم أذ عينة عشوائية منهم مما تنطبق عليهم شروط إختيار العينة لتصبح عينة الدراسة من العاملين (١٠٠) مفردة، ومسح شامل لعدد الأخصائيين العاملين هذه الكليات وعددهم (٣٠) مفردة وتوزيعهم كالتالي:

جدول رقم (١) يوضح توزيع الموظفين العاملين بإدارتي شؤون العاملين وشؤون الطلاب ورعاية شباب بالكليات النظرية بجامعة أسيوط مجتمع الدراسة:

م	الكلية	إدارة شؤون الطلاب	إدارة شؤون العاملين	إدارة رعاية الشباب	الأخصائيين الاجتماعيين
١	الخدمة الاجتماعية	١١	١٠	١٥	١٠
٢	التربية النوعية	٣٥	٢٤	٤٠	١٠
٣	أداب	٢٤	٣٥	٢٠	١٠
	العدد	٦٠	٦٩	٧٥	٣٠
	المجموع	٢٠٤			٣٠

- من أكثر الإدارات التي تعاني من ضغوطات بالعمل من جهات مختلفة سواء كانت هذه الضغوطات داخل الكلية أو من إدارة الجامعة مما يؤثر علي الحالة النفسية للمديرين وبالتالي المعاملة التي يمكن أن تكون بها بعض العنف المباشر أو غير المباشر تجاة الموظفين .

- (٣) مبررات اختيار هذه الإدارات مجتمع الدراسة قامت الباحثة بتطبيق دراستها علي هذه الإدارات بالكليات النظرية بجامعة أسيوط ويرجع للأسباب التالية :
- من أكثر الإدارات التي ينصب بها عمل كل الموظفين بالكليات .
- من أكثر الإدارات عددا في الموظفين .

(٤) مبررات اختيار هذه الكليات مجتمع الدراسة:

- لوجودها خارج الحرم الجامعي ومن الممكن أن تكون بيئة لوجود عنف موجه ضد العمال لبعدها عن الجامعة وإدارتها.
- لموافقة الجهات المسؤولة بهذه الكليات علي تطبيق الجانب الميداني بها.
- لقربها من الباحثة .
- من أكثر الكليات التي تعاني من مشكلات بين الموظفين ووبعضهم البعض وممارسة عنف موجه تجاه الموظفين وذلك وفقا لما أثبتته نتيجة تقدير الموقف الذي قامت به الباحثة لمعرفة المشكلات الموجودة نتيجة ممارسة التمر الوظيفي.

(٥) أدوات الدراسة

- تمثلت أداة جمع البيانات في: استمارة للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالكليات الآتية (خدمة اجتماعية _ تربية نوعية _ أداب) بجامعة أسيوط.
- إستمارة إستبيان للعاملين بإدارت شؤون العاملين وشؤون الطلاب ورعاية شباب بكليات الخدمة الاجتماعية وأداب وتربية نوعية بجامعة أسيوط.

مرحلة التأكد من ثبات الاستمارة :

١- إستمارة العاملين بالإدارات :

حيث قام الباحثة بالتأكد من ثبات الاستمارة بتطبيق الاستمارة على عدد (١٠) عشرة مفردات من العاملين بالكليات الثلاث كتجربة أولى ، وقام الباحثة بإعادة الاختبار بعد (١٥) خمسة عشرة يوماً وتم حساب معامل الثبات طبقاً لمعادلة (جتمان الآتية) :-

معامل الثبات = ١ - $\frac{\text{عدد الأخطاء}}{\text{عدد الأسئلة} \times \text{عدد المبحوثين}}$

$\frac{42}{10 \times 52} = 0.91$

٤٢

معامل الثبات = ١ - $\frac{10 \times 52}{0.91}$

وهو معامل صالح للثبات

وبذلك يكون معامل الثبات مقبول مما يدل على صدق وثبات الاستمارة وصلاحيتها للتطبيق .

٢- استمارة استبيان للأخصائيين الاجتماعيين :

مرحلة التأكد من صدق الاستمارة :

حيث اعتمد الباحث في إجراء صدق الاستمارة على نوعين من الصدق هما :-

النوع الثاني : الصدق الظاهري :

مرحلة التأكد من ثبات الاستمارة :

حيث قام الباحث بالتأكد من ثبات الاستمارة وذلك بتطبيق الاستمارة على عدد (١٠) عشرة مفردات من الأخصائيين الاجتماعيين كتجربة أولى وقام الباحث بإعادة الاختبار بعد (١٥) خمسة عشرة يوماً ، وتم حساب معامل الثبات طبقاً لمعادلة (جيمان) كالاتي :

عدد الأخطاء

معامل الثبات = ١ -

$\frac{\text{عدد الأسئلة} \times \text{عدد المبحوثين}}{53}$

٥٣

معامل الثبات = ١ - $\frac{10 \times 94}{0.94}$

٠.٩٤

وهو معامل صالح للثبات

(٦) مجالات الدراسة :

المجال البشري :

تضمن المجال البشري للدراسة ما يلي :

- المسح الاجتماعي عن طريق العينة لعدد العاملين بالثلاث كليات (٢٠٤ عامل) وقد تم أخذ عينة عشوائية منهم .

- المسح الاجتماعي عن طريق العينة لعدد الاخصائيين بالثلاث كليات (٣٠ أخصائيين)

(٧) الفترة الزمنية لجمع البيانات

وهي الفترة التي استغرقتها الباحثة لجمع البيانات، وقد استغرقت عملية جمع البيانات من الميدان الفترة من (٢٠١٨/١٠/١) إلي (٢٠١٨/١٢/٢٩).

(٨) أساليب التحليل الإحصائي

تم جمع البيانات ومراجعتها ميدانياً و مكتيباً كما تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 17.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية :

١. التكرارات والنسب المئوية.

٢. المتوسط الحسابي/ المرجح:

وتم حسابه للمقياس الثلاثي عن طريق:

المتوسط الحسابي = ك (نعم) x ٣ + ك (إلى حد ما)

x ٢ + ك (لا) x ١ / ن

تم استخدام المتوسط المرجح حيث تكون بداية ونهاية فئات المقياس الثلاثي نعم (ثلاثة درجات)، إلى حد ما (درجتين)، لا (درجة واحدة).

تاسعاً: نتائج الدراسة:

نتائج الدراسة الخاصة (بالعاملين) :

أولاً : البيانات الأولية :

جدول رقم (١) يوضح البيانات الأولية للمبحوثين ن(١٠٠)

المتغير	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	٥٦
	أنثى	٤٤
	المجموع	١٠٠
السن	أقل من ٣٠ سنة	٢٠
	من ٣٠_٣٥ سنة	٢٥
	أكثر من ٣٥ سنة	٥٥
	المجموع	١٠٠
محل الإقامة	ريف	٨٧
	حضر	١٣
	المجموع	١٠٠
الدخل الشهري	أقل من ١٥٠٠ جنية	٢٥
	١٥٠٠ : ٢٥٠٠ جنية	٦٥
	٢٥٠٠ جنية فأكثر	١٠
	المجموع	١٠٠

يتضح من بيانات الجدول السابق ان :

- جاء أكبر نسبة من متوسط أعمار العاملين من سن ٣٥ سنة فما فوق وجاء بنسبة مئوية (٥٥%) وإن دل ذلك فيشير إلي تمسك الفئة الأكبر سناً بأرائهم وعدم إعطاء الفئة الأقل سناً الفرصة لإبداء الرأي إعتقاداً منهم إنهم أقل خبرة ومعرفة للأمور.
- بالنسبة لمحل الإقامة جاء بالنسبة الأكبر للريف بنسبة (٨٧%) ومن الواضح هناك

إختلاف في الطبع والثقافات ومن الممكن أن يكون هناك تمسك بالرأي الذكوري دخل العمل واصة إن كان و رئيس أو مدير العامل مما يؤءي إلي عنف مباشر أو غير مباشر علي الموظفين وبالأخص السيدات منهم .

- متوسط الدخل الشهري للعاملين يبلغ حوالي (٢٥٠٠_١٥٠٠) جنيهاً، بنسبة ٦٥%، وفي هذا دلالة واضحة علي انخفاض مستوى الدخل وقد يكون هذا هو ما أدى إلي وجود ضغوطات

حياتية أدت إلى استعمال العنف بأشكاله المختلفة داخل العمل.

جدول رقم (٢)

يوضح المشكلات الاجتماعية التي تواجه العاملين والمرتتبة على التمر الوظيفي ن = ١٠٠

م	المشكلات الاجتماعية	الاستجابات			مجموع الأوزان *	المتوسط المرجح ح	الترتيب ب
		نعم	إلى حد ما	لا			
أ	لا أشعر بأن علاقات العمل الداخلية ذات سمة اجتماعية هادئة.	٧٨	٢٠	٢	٢٧٦	٢٧٦	١
ب	شعر بأن المنهج المستخدم يحقق المساواة بين الجميع	٧٥	٢٠	٥	٢٧٠	٢٧٠	٣
ج	يصدر زملائي بالعمل أصوات عالية حتي لا أستطيع أداء الاعمال المكلف بها من قبل مديري بالعمل	٤٥	٥٥	٥	٢٥٠	٢٥٠	٦
د	سوء العلاقة بشكل واضح بيني وبين زملائي .	٥٠	٢٥	٢٥	٢٢٥	٢٢٥	٨
هـ	سو العلاقة بيني وبين مديري بالعمل .	٥٨	٤٠	٢	٢٥٦	٢٥٦	٥
و	عدم الرغبة في الاختلاط بالآخرين تجنباً للمشاكل.	٢٥	٥٠	٢٥	٢٠٠	٢٠٠	٩
ز	افتقاد القدرة على إقامة صداقات مع الآخرين بمكان العمل	٧٠	٢٠	١٠	٢٦٠	٢٦٠	٤
ح	عدم وجود من يساعدني من زميلاتي وقت الشدة.	٧٥	٢٥	صفر	٢٧٥	٢٧٥	٢
ط	سيادة الشئلة بين العمال وشعوري بالضعف أمامهم.	٥٥	٤٥	٥	٢٦٠	٢٦٠	٤مكرر
ك	علاقاتي بالعمل لا تعطي لي الفرصة لأداء عملي.	٥٦	٢٤	٢٠	٢٣٦	٢٣٦	٧
	المجموع	٥٨٧	٣٢٤	٨٩	٢٥٠٨	٢٥٠٨	١٠٠
	المتوسط	٥٨٠	٣٢٠	٨٠٩	٢٥١	٢٥١	١٠٠
	النسبة	٥٨٠	٣٢٠	٨٠٩			١٠٠

(*) تم حساب الوزن لكل استجابة وفقاً لما يلي : نعم = (ثلاث درجات) ، إلى حد ما = (درجتان). لا(درجة)

%				٤	٧		
				%٨٤		الدرجة النسبية	

الحاجة أو إذا كان يعاني من مشكلة (٢,٧٥) وهذا يدل علي وجود هيمنة الرأي من الشخص المتمر علي الآخرين لعدم الإهتمام بهذا الشخص وعدم النظر إليه أو إلي ظروفه. ومرارا بالنتائج نجد أن المشكلة الإجتماعية الأخيرة التي يعاني منها العاملين الذين يعانون من التنمر هو سوء العلاقة الإجتماعية بينه وبين زملاء العمل وجاء ذلك بمتوسط وزني مرجح (٢,٠). ونجد أن البعد الخاص بالمشكلات الإجتماعية جاء بقوة نسبية تبلغ (٨٤%).

يتضح من الجدول السابق :

- أن أكثر من أكثر المشكلات الاجتماعية التي تواجه العاملين هو عدم وجود علاقات داخلية ذات سمة إجتماعية بمتوسط وزني مرجح (٢,٧٦) وهذا يدل علي وجود شلل وجماعات داخل بيئة العمل يمارس من لالا الشخص المتمر العنف تجاه الشخص الأضعف معتمدا علي ذلك لوجود مجموعة من الأشخاص الذين يدعمون السلوك الغير مرغوب في الذي يقوم به.
- وجاء في الترتيب التالي عدم وجود من يساعد الشخص الذي يمارس ضده التنمر في أوقات

جدول رقم (٣)

يوضح المشكلات النفسية التي تواجه العاملين نتيجة التنمر الوظيفي (ن ١٠٠)

م	المشكلات النفسية	الاستجابات			مجموع ع الأوزان ن	المتوسط المرجح	الترتيب ب
		نعم	إلى حد ما	لا			
أ	وجود مشاحنات بشكل مستمر مع بعض أصدقائي بالعمل	٧٧	٢٠	٣	٢٧٤	٧	
ب	أشعر بانني عضو غير فعال في المجموعة التي اعمل معها	٨٠	١٩	١	٢٧٩	٤	
ج	أشعر بالخوف نتيجة الصراخ العلني	٧٥	٢٥	ص	٢٧٥	٦	
د	أشعر بعدم تقدير ما أقوم به من أعمال	٨٨	١٠	فر	٢٨٦	٢	
هـ	أشعر بوجود حافز للعمل	٨٠	١٥	٢	٢٧٥	٦	
و	بيني وبين زملائي في العمل شعوري بالخجل يدفعني الي محاولة الاختباء من الآخرين	٨٥	١٠	٥	٢٨٠	مكرر	
ز	أشعر بعدم إستقرار حالتي النفسية بسبب	٩٢	٤	٥	٢٨٨	٣	

(*) أنظر الدراسات السابقة .

١	٢,٧٤	٢٧٤		٢٠	٧٧	ح	التهديد من قبل مديري وأصدقائي بالعمل .
٧مكر	٢,٧٠	٢٧٠	٣	٣٠	٧٠	ط	أشعر بالفخر إذا ساعدني أصدقائي في أداء عملي .
ر			ص			ك	أشعر بالوحدة والكابة نتيجة تجاهل أصدقائي لي داخل بيئة العمل
٨	٢,٧٨	٢٧٨	فر	٢٠	٧٩		ينتابني شعور بإنخفاض همتي إذا ساءت الامور
٥			١				
	٢٧,٧	٢٧٧	٢٤	١٧	٨٠٣		المجموع
	٩	٩		٣			
١٠٠	٢,٧٧	٢٧٧	٢,٤	١٧,٣	٨٠,٣		المتوسط
			٤	٣	٣		
١٠٠			٢,٤	١٧,٣	٨٠,٣		النسبة
%			٤	٣	٣		
				٩٢%			الدرجة النسبية

معا ، بمتوسط (٢,٧٩) ، كما جاء في الترتيب الخامس ينتابني شعور بإنخفاض همتي إذا ساءت الامور وذا نتيجة للمعاملة السئية من قبل المحيطين به بمتوسط حسابي (٢,٧٨) ، كما جاء بالترتيب السادس : أشعر بالخوف نتيجة الصراخ العلني وهو إحساس طبيعي اصة عندما يكون صراخ وصوت عالي دون معرفة السبب الواضح لذلك بمتوسط حسابي (٢,٧٥) ، وجا بالترتيب السابع والسابع مكرر : وجود مشاحنات بشكل مستمر مع بعض أصدقائي بالعمل ، أشعر بالفخر إذا ساعدني أصدقائي في أداء عملي و هذا يدل علي العلاقة السئية بينهم نتيجة لأعمال العنف الممارس ضد المتندر عليه بمتوسط حسابي (٢,٧٤) ، وجاء بالترتيب الثامن : أشعر بالوحدة والكابة نتيجة تجاهل أصدقائي لي داخل بيئة العمل وهذا شعور طبيعي لما يمر به العامل من مشكلات داخل العمل . العمل بمتوسط حسابي ضعيف بلغ (٢,٧٠) .

جاء في الترتيب الاول : أشعر بعدم إستقرار حالتي النفسية بسبب التهديد من قبل مديري وأصدقائي بالعمل . ، بمتوسط حسابي ٢,٨٨ ويرجع ذلك إلي أن إلي الجو السئ بالعمل والذي نتج عن العنف في المعاملة من قبل الموظفين أو مدراء العمل، وهذا ما أكدته دراسة (عبد الوههاب مغار ، ٢٠١٥) و دراسة (Glambek , M.F, 2011) * التي أوضت أن تعرض الموظف للتندر الوظيفي تؤدي إلي عدم الرضا الوظيفي عن العمل ، بينما جاء في الترتيب الثاني: أشعر بعدم تقدير ما أقوم به من أعمال ، بمتوسط حسابي ٢,٨٦ ويعتبر ذلك نوع من أنواع العنف الموج للتقليل من قيمة النفس وإحساس المتندر عليه بضعف الثقة بالنفس وجاء في الترتيب الثالث : شعوري بالخجل يدفعني الي محاولة الاختباء من الاخرين ، بمتوسط حسابي ٢,٨٠ ويرجع ذلك لما يقوم ب المتندر من التحدث بصوت عالي أو طريقة قاسية أمام الاخرين ، كما جاء في الترتيب الرابع: أشعر بانني عضو غير فعال في المجموعة التي اعمل

جدول رقم (٤)

يوضح المشكلات الادارية التي تواجه العاملين نتيجة التمر الوظيفي ن = ١٠٠

م	المشكلات الادارية	الاستجابات			مجموع الأوزان	المتوسط المرجح	الترتيب
		لا	إلى حد ما	نعم			
أ	عدم وجود علاقة جيدة بيني وبين مديري	٢٥	٥	٧٠	٢٤٥	٢٫٤٥	٨
ب	بالعمل .	٥	١٠	٨٥	٢٨٠	٢٫٨٠	٤
ج	قلة إهتمام مديري بالعمل بي مثل باقي	٣	١٧	٨٠	٢٧٧	٢٫٧٧	٦
د	الزملاء .	٤	١٥	٨١	٢٧٧	٢٫٧٧	٦ مكرر
هـ	يكلفني رئيسي بالعمل بمهام أكثر دون عن زملائي.	١	١٩	٨٠	٢٧٩	٢٫٧٩	٥
و	أعاني من تكليف رئيسي بالعمل بمهام في	١٠	٥	٨٥	٢٧٥	٢٫٧٥	٧
ز	ساعات الاستراحة . يطلب مني المهام بصوت عالي .	٢	١٠	٨٨	٢٨٦	٢٫٨٦	٢
ح	يشجعني رئيسي بالعمل علي أداء عملي .	٢	٨	٩٠	٢٨٨	٢٫٨٨	١
ط	يستغلني مديري بالعمل بشكل واضح من خلال تكلفي بمهام أكثر من قدراتي .	٣	١٤	٨٣	٢٨٠	٢٫٨٠	٤ مكرر
ك	يتعمد رئيسي بالعمل بأن ينبذني بألفاظ لا أحبها وهو علي علم بذلك . ينقدني رئيسي بالعمل لأتفهه الاسباب . يتجاهلني رئيسي بالعمل أثناء تواجدي .	٤	١٠	٨٦	٢٨٢	٢٫٨٢	٣
	المجموع	٥٩	١١٣	٨٢٨	٢٧٦٩	٢٧٫٦٩	
	المتوسط	٥٫٩	١١٫٣	٨٢٫٨	٢٧٧	٢٫٧٦	١٠٠
	النسبة	٥٫٩	١١٫٣	٨٢٫٨			%١٠٠
	الدرجة النسبية	%٩٢					

قدراتي وهذا ليؤكد للاخرين إنه شخص فاشل وليس أهل للعمل والعلم وإنه ليس إقترء منه بمتوسط حسابي (٢٫٨٦) ، وجاء بالترتيب الثالث : يتجاهلني رئيسي بالعمل أثناء تواجدي وهذا نوع من التمرالغير مباشر لتهميش الشص الأضعف بالعمل وليس بالاص أن يكون أضعف ولكنها بنفس الوقت

جاء في الترتيب الأول: يتعمد رئيسي بالعمل بأن ينبذني بألفاظ لا أحبها وهو علي علم بذلك ، وهذا يدل علي ضعف شخصية الشخص المتتمر وسوء العلاقة بين العاملين ورئيسهم بالعمل وجاء بمتوسط حسابي (٢٫٨٨) ، وجاء بالترتيب الثاني :. يستغلني مديري بالعمل بشكل واضح من خلال تكلفي بمهام أكثر من

ضعف من شخصية الشخص المتمر بمتوسط حسابي (٢،٨٢)، وجاء بالترتيب الرابع : يكلفني رئيسي بالعمل بمهام اكثر دون عن زملائي وهذا يعتبر نوع من أنواع التمر غير المباشر بمتوسط نسبي (١،٨٠) . وجاء بالترتيب الخامس : يطلب مني المهام بصوت عالي وذلك لاجراج الشخص المتمر عليه وممارسة التمر غير المباشر ضده بمتوسط نسبي (٢،٧٩) وهذا ما جاء بالجزء الخاص بأنواع التمر الوظيفي ومنها التمر اللفظي *^١، وجاء بالترتيب السادس والسادس مكرر: يكلفني رئيسي بالعمل بمهام اكثر دون عن زملائي /أعاني من تكليف رئيسي بالعمل بمهام في ساعات الاستراحة هذا يدل علي الحالة النفسية والسيكوباتية التي يعاني منها هذا الشخص المتمر الذي يعاني من مشكلة تحتاج للتدخل لإنه يشعر بالتلذذ في إداء مشاعر الآخرين .بمتوسط نسبي (٢،٦٦) ، وجاء بالترتيب السابع: يشجعني رئيسي بالعمل علي أداء عملي بمتوسط وزني أقل متمثل بنسبة (٢،٧٥) ، وجاء بالترتيب الثامن والأخير عدم وجود علاقة جيدة بيني وبين مديري بالعمل . بمتوسط نسبي (٢،٤٥).

^١ أنظر الجزء النظري الخاص بالتمر الوظيفي صفة رقم ٩ .

جدول رقم (٥)

الدور الفعلي للممارس للأخصائي الاجتماعي مع العاملين الذين يتعرضون للتمر الوظيفي

م	هل سبق لك التعامل مع أخصائي اجتماعي	التكرار	النسبة المئوية
أ	نعم	٧٥	%٧٥
ب	لا	٢٥	%٢٥
المجموع		١٠٠	%١٠٠

يتضح من الجدول السابق أن هناك موظفين تعاملو مع الاخصائي الاجتماعي جاء بنسبة (٧٧٥)% بينما من لم يتعاملو مع أخصائي إجتماعي جاء بنسبة (٢٥)%

وهذا سوف يساعد الاخصائي الاجتماعي بشكل كبير علي أداء عمله للتخفيف من مشكلاتهم.

جدول رقم (٦)

ما المواقف التي تم التعامل معها أثناء تعاملك مع الاخصائي الاجتماعي ن = ١٠٠

م	المواقف التي تم التعامل معها أثناء تعاملك مع الاخصائي الاجتماعي	الاستجابات			مجموع	المتوسط	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
أ	لحل مشكلة مع الزملاء والزميلات بالعمل.	٧٥	٢٥	صفر	٢٧٥	٢,٧٥	١
ب	لحل مشكلة مع مديري بالعمل .	٦٠	٢٥	١٥	٢٤٥	٢,٤٥	٣
ج	لحل مشكلة مع الإدارة بالكلية .	٤٠	٤٠	٢٠	٢٢٠	٢,٢٠	٥
د	لمواجهة أحد المشكلات الأسرية .	٥٥	٤٥	٥	٢٦٠	٢,٦٠	٢
هـ	للحصول على المساعدات الاقتصادية .	٢٥	٢٥	٥٠	١٧٥	١,٧٥	٦
و	لارشادي عن كيفية الحصول على الخدمات المتاحة .	٣٠	٦٥	٥	٢٢٥	٢,٢٥	٤
ز	لمساعدتي على أداء عملي بشكل جيد .	٢٥	٢٥	٥٠	١٧٥	١,٧٥	٦ مكرر
ح	لمساعدتي على المشاركة في الأنشطة المختلفة .	٣٠	٦٠	١٠	٢٢٠	٢,٢٠	٥ مكرر
ط	لمساعدتي على المشاركة في الجماعات والتنظيمات العمالية .	٢٥	٢٥	٥٠	١٧٥	١,٧٥	٦ مكرر
المجموع		٣٦	٣٣	٢٠	١٩٧	١٩,٧	
		٥	٥	٥	٠	٠	
المتوسط		٤٠,٠	٣٦,٠	٢٣,٠	٢١٩	٢,١٨	١٠٠
النسبة		٤٠,٠	٣٦,٠	٢٣,٠			%١٠٠
		١	٢	٧			

			٧٢%	الدرجة النسبية	
--	--	--	-----	----------------	--

بينما جاءت بالترتيب الأخير: لارشادي عن كيفية الحصول على الخدمات المتاحة ، و لمساعدتي على أداء عملي بشكل جيد، لمساعدتي على المشاركة في الجماعات والتنظيمات العمالية . بمتوسط وزني (١،٧٥).

من خلال العرض السابق للمواقف التي تم التعامل معها أثناء تعامل العاملين مع مع الاخصائي الاجتماعي يتضح الاتي :
جاءت أكبر نسبة بالترتيب الأول : لحل مشكلة مع الزملاء والزميلات بالعمل بمتوسط نسبي (٢،٧٥) ،

جدول رقم (٧)

يوضح الادوار التي تقوم بها الاخصائي الاجتماعي مع العاملين الذين يتعرضو للتئمر الوظيفي ن=١٠٠

الترتيب	المتوسط المرجح	مجموع الأوزان	الاستجابات			الادوار التي تقوم بها الاخصائي الاجتماعي مع العاملين الذين يتعرضو للتئمر الوظيفي.	م
			لا	إلى حد ما	نعم		
١٢	٢،٢٠	٢٢٠	٢٠	٢٥	٥٠	أ	يقوم الأخصائي الاجتماعي بمساعدة العمال على علاج مشكلاتهم .
٤	٢،٦٥	٢٦٥	٥	٢٥	٧٠	ب	يقوم بمساعدة الموظفين على اكتشاف مصادر القوة بداخلهم لتحقيق أهدافهم التي يسعون إليها .
٧	٢،٤٤	٢٤٤	١٦	٢٤	٦٠	ج	يقوم بتزويد الموظفين بالمعارف والمعلومات التي يحتاجونها للتعامل مع المواقف العمالي
٢	٢،٢٠	٢٢٠	٢٥	٣٠	٤٥	د	يقوم بتوضيح مصادر الحصول على الخدمات المتاحة في المجتمع والتي يمكن أن يستفاد منها الموظف .
٣	٢،٧٥	٢٧٥	٥	١٥	٨٠	هـ	يقوم بمساعدة الموظفين على الاشتراك في الأنشطة الموجودة بالادارة التي يعمل بها.
١	٢،٩٧	٢٩٧	صفر	٣٣	٧٧	و	يقوم بمساعدة الموظفين على الاشتراك في الجماعات والتنظيمات العمالي يقوم بمهام الوساطة بين الموظفين ومصادر الخدمات في بيئة العمل أو في المجتمع .
١٠	٢،٦٢	٢٦٢	٤	٣٠	٦٦	ز	يقوم بالدفاع عن مصالح الموظفين والمطالبة بحقوقه
٥	٢،٢٥	٢٢٥	٢٥	٢٥	٥٠	ح	يقوم بإجراء البحوث والدراسات للاستفادة بنتائجها في مساعدة الموظفين على حل مشكلاته
١١	٢،٤٠	٢٤٠	٥	٥٠	٤٥	ك	
٨	٢،٧٨	٢٧٨	١	٢٠	٧٩	ل	

الترتيب	المتوسط المرجح ح	مجموع الأوزان ن	الاستجابات			م
			لا	إلى حد ما	نعم	
٢	٢،٤٥	٢٤٥	١٠	٣٥	٥٥	م ن ش
٦	٢،٣٨	٢٣٨	١	٦٠	٣٩	
٩						
	٣٢،٣	٣٢٣	١٤	٣٩٢	٧٧	المجموع
	٩	٩	٢		١	
١٠٠	٢،٤٩	٢٥٠	١٠٠	٣١٠	٥٨٠	المتوسط
			٧	١	٢	
%١٠٠			١٠٠	٣١٠	٥٨٠	النسبة
			٧	١	٢	
			%٨٣			الدرجة النسبية

قيامه بمساعدة العمال على علاج مشكلاتهم ، وقيامه
يقوم بتوضيح مصادر الحصول على الخدمات المتاحة
في المجتمع والتي يمكن أن يستفاد منها الموظف
بمتوسط نسبي (٢٠،٢٠).

ثانيا: النتائج الخاصة بالاختصاصيين الاجتماعيين :

من خلال العرض السابق للجدول الذي يوضح الأدوار
التي تقوم بها الاختصاصيين الاجتماعيين مع العاملين الذين
يتعرضون للتنمر الوظيفي يتضح الآتي :
جاءت أكبر نسبة للأدوار التي يقوم بها الاختصاصيين
الاجتماعيين متمثلة في إنه يقوم بمساعدة الموظفين
على الاشتراك في الجماعات والتنظيمات العمالية .
بمتوسط نسبي (٠،٩٧) ، بينما جاء الترتيب الأقل في

جدول رقم (١)

يوضح البيانات الأولية للاختصاصيين الاجتماعيين ن(٣٠)

المتغير	التكرار	النسبة
ذكر	٢٠	%٦٧
أنثى	١٠	%٣٣
المجموع	٣٠	١٠٠
السن	١٠	%٣٣
أقل من ٣٠ سنة		

	من ٣٠_٣٥ سنة	١٥	٥٠%
	أكثر من ٣٥ سنة	٥	١٧%
	المجموع	٣٠	١٠٠
محل الإقامة	ريف	٢٠	٦٧%
	حضر	١٠	٣٣%
	المجموع	٣٠	١٠٠
المؤهل الدراسي	بكالوريوس خدمة اجتماعية .	٥	١٦,٦%
	ليسانس أداب قسم اجتماع	١	٣,٣٣%
	دبلوم دراسات عليا في الخدمة الاجتماعية	١٤	٤٦,٦%
	ماجستير في الخدمة الاجتماعية .	١٠	٣٣,٤٧%
	المجموع	٣٠	١٠٠

للمؤهل الدراسي فجاءت أعلى نسبة للحاصلين علي دبلوم في الخدمة الاجتماعية متمثلا بنسبة (٤٦,٦%) ، وجاء اقلها في الحاصلين علي ليسانس الأداب بنسبة (٣٣,٣٣%) .

يتضح من الجدول السابق أن جاء سن الأخصائيين الاجتماعيين متمثل أعلى نسبة في المرحلة ما بين ٣٠_٣٥ بنسبة (٥٠%) ، بينما جاءت النسبة الأكبر لمحل الإقامة في الريف بنسبة (٦٧%)، و بالنسبة

جدول رقم (٢)

يوضح المشكلات الاجتماعية التي يعاني منها العاملون نتيجة للتمر الوظيفي

ن = ٣٠

م	المشكلات الاجتماعية	الاستجابات			مجموع الأوزان *	المتوسط المرجح	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
أ	عدم قدرة الموظفين علي التواصل الجيد مع أصدقائهم بالعمل .	١٥	١٠	٥	٧٠	٢,٣٣	٣
ب	لا يوجد دافع لدي الموظفين علي أداء أدوارهم بشكل مناسب .	٢٠	٥	٥	٧٥	٢,٥	٢
ج	الغياب المتكرر للموظفين بدون سبب هروبا من التعامل من الآخرين بسبب النقد المستمر له.	٢٠	١٠	٥	٨٠	٢,٦٦	١

(*) أنظر بالجزء النظري الخاص بأنواع التمر صفحة رقم ١٠.

	٧,٤٩	٢٢٥	١٠	٢٥	٥٥	المجموع	
٣٠	٢,٤٩	٧٥	٣,٣٣	٨,٣٣	١٨,٣	المتوسط	
					٤		
%١٠٠			١١	٢٧,٧	٦١,٣	النسبة	
				%٨٣		الدرجة النسبية	

يتضح من نتائج الجدول السابق الخاص بمشكلات

العاملين بالإدارات التي :

جاء بالترتيب الول: الغياب المتكرر للموظفين بدون سبب هروبا من التعامل من الاخرين بسبب النقد المستمر * له وهذا من الممكن أن يؤثر علي أداءة لأدوارة الاجتماعية المطلوبه منه سواء داخل بيئة العمل أو خارجها وهذا ما أكده الجانب النظر بأن النقد المستمر نوع من أنواع التنمر غير المباشر علي الموظف . بمتوسط نسبي (٢,٦٦) . وجاء بالترتيب الثاني : لا يوجد دافع لدي الموظفين علي أداء أدوارهم بشكل مناسب وذلك نتيجة للعنف الموجة بشكل مباشر أو غير مباشر سواء من زملاءة او مديرة بالعمل . بمتوسط نسبي (٢,٥) . وجاء بالترتيب الثالث : عدم قدرة الموظفين علي التواصل الجيد مع أصدقائهم بالعمل وذلك نتيجة للغياب بشكل مستمر روبا من نقد الاخرين أو الأعمال التي يكلف بها أكثر من طاقته دون عن زملاءه في العمل . بمتوسط نسبي (٢,٣٣)

جدول رقم (٣)

يوضح المشكلات النفسية للعاملين نتيجة التمر الوظيفي ن = ٣٠

م	المشكلات النفسية	الاستجابات			مجموع الأوزان *	المتوسط المرجح	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
أ	شعور الموظفين بالخوف والقلق والاحباط .	٢٥	٥	صفر	٨٥	٢,٨٣	١
ب	شعور الموظفين بالاعتراب والعزلة وعدم القدرة على تحمل المسؤولية .	١٥	١٠	٥	٧٠	٢,٣٣	٢
	المجموع	٤٠	١٥	٥	١٥٥	٥,١٦	
	المتوسط	٢٠	٧,٥	٢,٥	٧٨	٢,٥٨	٣٠
	النسبة	٦٦,٦	٢٥	٨,٤			١٠٠%
	الدرجة النسبية	%٨٦					

(*) أنظر الدراسات السابقة .

يوضح نتائج الجدول السابق الخاص بالمشكلات النفسية للعاملين بالإدارات الذين يعانون من التنمر الوظيفي كالاتي:

جاء بالترتيب الأول : شعور الموظفين بالخوف والقلق والاحباط وذلك يوضح مدي معاناته النفسية للعاملين المتنمر عليهم نتيجة للعنف المباشر وغير المباشر ببيئة العمل .بمتوسط نسبي (٢,٨٣) وهذا ما أكدته

دراسة (دلال محمد الزعبي ، ٢٠١٤) * والتي أكدت علي أن التنمر الوظيفي يؤدي إلي فقدان الثقة بالنفس ،بينما وجاء بالترتيب الثاني :شعور الموظفين بالاعترا ب والعزلة وعدم القدرة على تحمل المسؤولية نتيجة الأعباء التي يكلف بها من قبل مديرة بالعمل دون عن زملاءة . بمتوسط نسبي (٢,٣٣).

جدول رقم (٤)

يوضح المشكلات الادارية التي يعاني منها العاملين نتيجة للتنمر الوظيفي ن = ٣٠

م	المشكلات الادارية	الاستجابات			المتوسط الترتيب	مجموع الأوزان *
		نعم	إلى حد ما	لا		
أ	العنف اللفظي والبدني الموجهة من المدير تجاه الموظفين.	١٠	١٠	١٠	٦٠	٣
ب	تكليف الموظفين بالاعمال بطريقة مزعجة.	٢٥	٥	٥	٨٥	١
ج	إستغلال الموظفين بشكل واضح .	١٠	١٥	٥	٦٥	٢
	المجموع	٤٥	٣٠	١٥	٢١٠	٦,٩٩
	المتوسط	١٥	١٠	٥	٧٠	٢,٣٣
	النسبة	٥٠	٣٣,٣	١٦,٧		%١٠٠
	الدرجة النسبية	%٧٧				

وجاء بالترتيب الثاني: إستغلال الموظفين بشكل واضح بمتوسط نسبي (٢,١٦) وجاء بالترتيب الثالث: العنف اللفظي والبدني الموجهة من المدير تجاه الموظفين بمتوسط وزني (٢).
دور الأخصائي الاجتماعي الفعلي مع العمال :

من خلال العرض السابق للجدول الخاص بالمشكلات الإدارية التي يعاني منها العاملين بالإدارات من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين يتضح الاتي:
جاء بالترتيب الأول : تكليف الموظفين بالأعمال بطريقة مزعجة وهذا يدل علي التمر غير المباشر الموجه من المير للعاملين بمتوسط نسبي(٢,٨٣)،

جدول رقم (٥)

يوضح أدور الأخصائي الاجتماعي للتخفيف من المشكلات التي تواجه العمال في بيئة العمل

م	الأدوار التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي للتخفيف من مشكلات التمر الوظيفي	الاستجابات			مجموع	المتوسط	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
أ	مساعدة العاملين على مواجهة مشكلاتهم وتعديل سلوكياتهم السلبية التي تؤثر على تفاعلهم في الكلية.	١٥	١٠	٥	٧٠	٥	٦
ب	علاج ما يحدث من خلافات بين إدارة الكلية وفريق العمل	١٥	١٥	صفر	٧٥	٥,٣	٤
ج	مساعدة العاملين بالإدارات المختلفة على فهم أنفسهم واكتشاف مصادر لقوة فيهم واستغلالها لتحقيق أهدافهم	١٨	١٢	صفر	٧٨	٥,٥	٣
د	تنمية القدرات القيادية والعلاقات الاجتماعية.	١٥	١٥	صفر	٧٥	٥,٣	٤مكرر
هـ	تزويد العاملين بالإدارات المختلفة بالخبرات الحياتية التي تمكنهم من مواجهة مشكلاتهم	٢٠	١٠	صفر	٨٠	٥,٧	٢
و	اكساب العاملين بالإدارات مجموعة من القيم الإيجابية التي تمكنهم من التوافق والتكيف مع المجتمع العمالي.	٢٥	٥	صفر	٨٥	٦,٠٧	١
ز	تسهيل حصول العاملين بالإدارات المختلفة على المساعدات والخدمات داخل الكلية وخارجها .	٢٥	٥	صفر	٨٥	٦,٠٧	١مكرر
ح	تسهيل إشراك العاملين في التنظيمات	٢٠	١٠	صفر	٨٠	٥,٧	٢مكرر
ط		١٥	١٥	صفر	٧٥	٥,٣	٢مكرر
ك		٢٥	٥	صفر	٨٥	٦,٠٧	١مكرر

ل	العمالية .	١٧	١٠	٣	٧٤	٥٠٢٨	ر
م	القيام بدور الوساطة لتقليل النزاعات التي تنشأ بين العاملين من جانب والإدارة و المديرين من جانب آخر.	١٥	١٠	٥	٧٠	٥	ر
ن	العمل على ربط الكلية بمؤسسات المجتمع الخارجي لإيجاد علاقة تعاونية والاستفادة .	١٥	١٥	صفر	٧٥	٥٠٢٨	٥
ش	الدفاع عن حقوق العاملين ومساعدتهم على الحصول عليها لمطالبة بتوفير الخدمات المناسبة للعاملين بأشكالها المختلفة .	١٥	١٠	٥	٧٠	٥	٦مكر
	القراءة والاطلاع على كل ما هو جديد في المجال العمالي.						ر
	إجراء البحوث والدراسات للظواهر والمشكلات التي يعاني منها المجتمع العمال إعداد المطبوعات والنشرات اللازمة للعمل .						٥مكر
							ر
							٦مكر
							ر
	المجموع	٢٥٥	١٤٧	١٨	١٠٧	٧٦٠٥	
					٧	٧	
	المتوسط	١٨٠٢	١٠٠	١٠٢	٧٧	٥٠٤٦	٣٠
		١	٥	٩			
	النسبة	٦٠٠٧	٣٥	٤٠٣			١٠٠
							%
	الدرجة النسبية		٨٥%				

الجدول السابق يوضح أدور الأخصائي الاجتماعي للتخفيف من المشكلات التي تواجه العمال في بيئة العمل ونتائجه كالتالي .:

جاءت أكبر نسبة من الأدوار التي يمارسها الأخصائي الاجتماعي متمثل في اكساب العاملين بالادارات مجموعة من القيم الإيجابية التي تمكنهم من التوافق والتكيف مع المجتمع العمالي بمتوسط نسبي)

(٦٠٠٧) ، بينما جاء أقل الأدوار بمتوسط حسابي (٥) متمثل في قيامة بكلا من الأدوار التالية : مساعدة العاملين على مواجهة مشكلاتهم وتعديل سلوكياتهم السلبية التي تؤثر على تفاعلهم في الكلية ، القراءة والاطلاع على كل ما هو جديد في المجال العمالي ، إعداد المطبوعات والنشرات اللازمة للعمل .

جدول رقم (٦)

يوضح الأساليب المهنية التي يستخدمها الأخصائي الاجتماعي مع العاملين

م	الأساليب المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أ	المقابلات الفردية	٢٥	٨٣٠٣%

ب	المقابلات الجماعية	٢٠	٦٦,٦%
ج	اللجان	صفر	صفر%
د	التسجيل	١٥	٥٠%
هـ	المؤتمرات	صفر	صفر%
و	المحاضرات	صفر	صفر%
ز	المناقشات الجماعية	٢٥	٨٣,٣%
ح	الاجتماعات	١٧	٥٦,٦%
ط	الندوات	٢٧	٩٠%
ك	الزيارات المنزلية	صفر	صفر%

للتخفيف من المشكلات المرتتبة علي التمر الوظيفي
وجاءت بسبة مئوية (٩٠%) بينما جاء اقل هذه
الأساليب متمثل في التسجيل بنسبة (٥٠%).

يتضح من الجدول السابق أن الندوات من أكثر
الأساليب المهنية التي يستخدمها الاخصائي الاجتماعي

جدول رقم (٧)

يوضح الاستراتيجيات التي يستخدمها الاخصائي الاجتماعي

م	الاستراتيجيات المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أ	استراتيجية الإقناع	٢٥	٨٣,٣%
ب	استراتيجية الضغط	صفر	صفر%
ج	استراتيجية التعاقد	١٥	٥٠%
د	استراتيجية التفاوض	٢٠	٦٦,٦%

التمر الوظيفي وجاءت بسبة مئوية (٨٣,٣%) بينما
جاء اقل هذه الإستراتيجيات متمثل في التعاقد بنسبة
(٥٠%).

يتضح من الجدول السابق أن اقناع من أكثر
الإستراتيجيات المهنية التي يستخدمها الاخصائي
الاجتماعي للتخفيف من المشكلات المرتتبة علي

جدول رقم (٨)

يوضح المعوقات المرتبطة بالعاملين أثناء تأدية الاخصائي الاجتماعي لدوره المهني

م	المعوقات المرتبطة بالعاملين	الاستجابات			مجموع الأوزان *	المتوسط ط المرجح	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
أ	عدم وعي العاملين بدور الأخصائي	٥	٢٠	٥	٦٠	٢	٣

ب	الاجتماعي في الكلية التي يعمل بها. عدم انتظام العاملون في المقابلات العلاجية وإعطاءه معلومات خاطئة .	٢٠	١٠	صفر	٨٠	٢٠٦٦	١
ج	عدم استجابة العاملون للأنشطة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي واعتقادهم بأنها مضيعة للوقت	٥	٢٥	صفر	٦٥	٢٠١٦	٢
	المجموع	٣٠	٥٥	٥	٢٠٥	٦٠٨٢	
	المتوسط	١٠	١٨٣	٦٦	٦٩	٢٠٢	٣٠
	النسبة	٣٣،٤٧	٦١	٥٣			١٠٠
	الدرجة النسبية						%
							%٧٥

يعتقدون بأنها مضيعة للوقت بمتوسط نسبي (٢،١٦) وجاء بالترتيب الثالث والأخير: عدم وعي العاملين بدور الأخصائي الاجتماعي في الكلية التي يعمل بها بمتوسط نسبي (٢) .

يتضح من العرض السابق لنتائج المعوقات المرتبطة بالعاملين أثناء تأدية الأخصائي الاجتماعي لدوره المهني الآتي:

جاء بالترتيب الأول : عدم انتظام العاملون في المقابلات العلاجية وإعطاءه معلومات خاطئة وهذا عائق كبير لأن الأخصائي لا يستطيع الوصول للنتائج المنشودة من تدخله مع العاملين بمتوسط نسبي (٢،٦٦) ، بينما جاء بالترتيب الثاني : عدم استجابة العاملون للأنشطة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي

جدول رقم (٩).

يوضح المعوقات المرتبطة بالإدارة أثناء تأدية الأخصائي الاجتماعي لدوره المهني

م	معلومات مرتبطة بالإدارة	الاستجابات			مجموع الأوزان *	المتوسط المرجح	الترتيب ب
		نعم	إلى حد ما	لا			
أ	تغلب العمل الإداري على العمل المهني	٢٠	١٠	صفر	٨٠	٢٠٦٦	١
ب	.	١٥	١٥	صفر	٧٥	٢٠٥	٢
ج	نقص عدد الأخصائيين الاجتماعيين في الكلية	١٥	١٥	صفر	٧٥	٢٠٥	٢مكرر
-	تدخل مديرين الإدارات في عمل						ر

د	الأخصائي وعدم إعطائه الفرصة للابتكار والقيام بالمشروعات. عدم توفير الوقت الكافي الذي من خلاله يستطيع الأخصائي القيام بعمله المهني في الكلية .	٢٠	١٠	صفر	٨٠	٢٦٦	١مكرر
هـ	عدم تفهم الإدارة لأهمية دور الأخصائي الاجتماعي .	٢٠	٥	٥	٧٥	٢٥	٢مكرر
	المجموع	٩٠	٥٥	٥	٣٨٥	٨٢ ١٢	
	المتوسط	١٨	١١	١	٧٧	٢٥٦	٣٠
	النسبة	٦٠	٣٦٧	٣,٣			١٠٠ %
	الدرجة النسبية			٨٥%			

يتضح من الجدول السابق الخاص بالمعوقات المرتبطة
بالإدارة أثناء تأدية الأخصائي الاجتماعي لدورة
المهني الآتي:
جاء بالترتيب الأول والأول المكرر: تغلب العمل
الإداري على العمل المهني مما لا يعطي الأخصائي
الفرصة للممارسة دورة المهني ، عدم توفير الوقت
الكافي الذي من خلاله يستطيع الأخصائي القيام بعمله

بمتوسط نسبي (٢,٦٦) ، وجاء
بالترتيب الثاني والثاني المكرر : نقص عدد
الأخصائيين الاجتماعيين في الكلية ، وتدخل مديرين
الادارات في عمل الأخصائي وعدم إعطائه الفرصة
للابتكار والقيام بالمشروعات، عدم تفهم الإدارة
لأهمية دور الأخصائي الاجتماعي مما يؤدي إلي
وجود عائق في تأدية الدور. بمتوسط نسبي(٢,٥).

جدول رقم (١٠)

يوضح المعوقات المرتبطة بالأخصائي أثناء تأديته لدورة المهني

م	المواقف المرتبطة بالأخصائيين الاجتماعيين	الاستجابات			مجموع الأوزان ن*	المتوسط المرجح	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
أ	قصور الإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين نظرياً وعملياً .	١٥	١٠	٥	٧٠	٢٣٣	٤
ب	عدم وجود إشراف مهني كفاء لتوجيه الأخصائي الاجتماعي في المجال العمالي.	٢٥	٥	صفر	٨٥	٢٨٣	١
جـ	عدم حضور الأخصائي الاجتماعي للدورات	٢٠	١٠	صفر	٨٠	٢٦٦	٢

د	التي ترتبط بعملة.	١٥	١٥	صفر	٧٥	٢٥	٣
هـ	عدم اهتمام الأخصائي الاجتماعي بالنمو المهني لذاته والاطلاع على المراجع الحديثة في المجال العمالي . عدم المشاركة في الندوات أو المؤتمرات العلمية المرتبطة بمجال العمل .	٢٥	٥	صفر	٨٥	٢٨٣	١ مكرر
	المجموع	١٠٠	٤٥	٥	٣٩٥	١٣٠١	٥
	المتوسط	٢٠	٩	١	٧٩	٢٦٣	٣٠
	النسبة	٦٦,٦	٣٠	٣,٣			%١٠٠
	الدرجة النسبية			٤			
				%٨٧			

لا يساعد على تجديد معرفة في هذا المجال
بمتوسط (٢,٦٦).

وجاء بالترتيب الثالث: عدم اهتمام الأخصائي
الاجتماعي بالنمو المهني لذاته والاطلاع على المراجع
الحديثة في المجال العمالي بمتوسط حسابي (٢,٥)
وجاء بالترتيب الرابع: قصور الإعداد المهني
للأخصائيين الاجتماعيين نظرياً وعملياً بمتوسط
حسابي (٢,٣٣).

نتائج الجدول السابق توضح المعوقات المرتبطة
بالأخصائي أثناء تأديته لدورة المهني كالتالي:

جاء بالترتيب الأول والأول مكرر: عدم وجود إشراف
مهني كفاء لتوجيه الأخصائي الاجتماعي في المجال
العمالي و عدم المشاركة في الندوات أو المؤتمرات
العلمية المرتبطة بمجال العمل وذلك سيؤثر على
المادة العلمية التي توجهه أثناء أداء الدور . بمتوسط
وزني (٢,٨٣) : وجاء بالترتيب الثاني : عدم حضور
الأخصائي الاجتماعي للدورات التي ترتبط بعملة وهذا

جدول رقم (١١)

يوضح المعوقات المرتبطة بفريق العمل أثناء تأدية الأخصائي الاجتماعي لدورة المهني

م	المشكلات المتعلقة بفريق العمل	الاستجابات			مجموع ع الأوزان ن	المتوسط المرجح	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
أ	عدم توافر الكوادر الفنية المدربة من التخصصات المختلفة القادرة على تقديم الخدمات المتكاملة لرعاية العاملون بالادارات .	١٠	١٥	٥	٦٥	٢١٦	٣

ب	عدم توافر روح الفريق وعدم التنسيق بين التخصصات الأخرى مما يؤدي إلى وجود تضارب في الخدمات وضيع الوقت والجهد.	١٥	١٥	صفر	٧٥	٢٥	٢
ج	عدم الرغبة في العمل الجماعي المشترك .	٢٥	٥	صفر	٨٥	٢٨٣	١
د	عدم تفهم فريق العمل لأهمية دور الأخصائي الاجتماعي بالكليات.	١٥	١٥	صفر	٧٥	٢٥	٢ مكرر
	المجموع	٦٥	٥٠	٥	٣٠٠	٩٠٩٩	
	المتوسط	٢٥	١٢٥	٢٥	٧٥	٢٤٩	٣٠
	النسبة	١٧	٦٧	١٦			١٠٠%
	الدرجة النسبية	٥٤	٤١	٤			
			٨٣%				

توافر روح الفريق وعدم التنسيق بين التخصصات الأخرى مما يؤدي إلى وجود تضارب في الخدمات وضيع الوقت والجهد و عدم تفهم فريق العمل لأهمية دور الأخصائي الاجتماعي بالكليات بمتوسط حسابي (٢,٥). وجاء بالترتيب الثالث : عدم توافر الكوادر الفنية المدربة من التخصصات المختلفة القادرة على تقديم الخدمات المتكاملة لرعاية العاملين بالإدارات. بمتوسط حسابي (٢,١٦).

يوضح نتائج الجدول السابق المعوقات المرتبطة بفريق العمل أثناء تأدية الأخصائي الاجتماعي لدورة المهني وهي كالتالي :
جاء بالترتيب الأول والأول مكرر: عدم الرغبة في العمل الجماعي المشترك وعدم تفهم فريق العمل لأهمية دور الأخصائي الاجتماعي مما يشكل عائق أمام الأخصائي في أداء عمله بالكليات بمتوسط نسبي (٢,٨٢) وجاء بالترتيب الثاني والثاني المكرر : عدم

جدول رقم (١٢)

يوضح المعوقات المرتبطة بالمجتمع أثناء تأدية الأخصائي الاجتماعي لدورة المهني

م	المشكلات المرتبطة بالمجتمع	الاستجابات			مجموع	المتوسط	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
أ	عدم وعي أفراد المجتمع بأهمية دور الأخصائي الاجتماعي داخل الكلية.	٢٥	٥	صفر	٨٥	٢٨٣	١
ب	ظروف المجتمع وطبيعته من حيث سيادة بعض العادات والتقاليد التي تحول	٢٥	٥	صفر	٨٥	٢٨٣	١ مكرر

٢	٢٦٦	٨٠	صفر	١٠	٢٠	دون قيام الأخصائي بالأنشطة المتنوعة. احجام الكثير من العاملين عن المشاركة في الأنشطة الجماعية لخدمة المجتمع.	جـ
٢	٢٦٦	٨٠	صفر	١٠	٢٠	عدم استجابة بعض مؤسسات المجتمع للجهود التي يبذلها الأخصائي الاجتماعي من أجل تقديم الخدمات للعاملين .	د
٢	٢٦٦	٨٠	صفر	١٠	٢٠	عدم مساعدة مؤسسات المجتمع للأخصائي على إقامة الندوات والمؤتمرات والمعسكرات اللازمة لخدمة المجتمع .	هـ
	١٣٠٦	٤١٠	صفر	٤٠	١١٠	المجموع	
	٤						
٣٠	٢١٥	٦٤٨	صفر	٨	٢٢	المتوسط	
١٠٠			صفر	٢٦٠٧	٧٣٠	النسبة	
%					٣		
				٩١%		الدرجة النسبية	

(٢٠٨٣) ، وجاء بالترتيب الثاني والثاني المكرر:
احجام الكثير من العاملين عن المشاركة في الأنشطة
الجماعية لخدمة المجتمع وعدم استجابة بعض
مؤسسات المجتمع للجهود التي يبذلها الأخصائي
الاجتماعي من أجل تقديم الخدمات للعاملين عدم
مساعدة مؤسسات المجتمع للأخصائي على إقامة
الندوات والمؤتمرات والمعسكرات اللازمة و لخدمة
المجتمع .بمتوسط حسابي (٢٠٦٦).

جدول رقم (١٣)

يوضح المقترحات التي تساهم في التغلب علي المعوقات المرتبطة بالعاملين والتي تواجه الاخصائي أثناء تأدية عمله.

م	المقترحات التي تساهم في التغلب علي المعوقات المرتبطة بالعاملين	الاستجابات			مجموع ع الأوزان ن	المتوسط المرج ح	الترتيب ب
		لا	إلى حد ما	نعم			

أ	زيادة وعي العاملون بدور الأخصائي الاجتماعي داخل الكليات وضرورة التعاون معهم.	١٥	١٥	صفر	٧٥	٢٥	٢
ب	زيادة جذب العاملون للمقابلات العلاجية مع الأخصائي الاجتماعي وتوعيتهم بأهمية هذه المقابلات في حل مشكلاتهم .	٢٠	١٠	صفر	٨٠	٢٦٦	١
ج	إقناع العاملون بضرورة الاشتراك في الأنشطة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي وأنها غير مضيعة للوقت	٢٠	١٠	صفر	٨٠	٢٦٦	امكر ر
المجموع		٥٥	٣٥	صفر	٢٣٥	٧٠٨٢	
المتوسط		٣٤	١١	صفر	٧٩	٢٦٠	٣٠
النسبة		٦١,١	٣٨,٨	صفر			١٠٠ %
الدرجة النسبية		%٨٧					

يتضح من نتائج الجدول السابق الخاص بالمقترحات التي تساهم في التعلب علي المعوقات المرتبطة بالعاملين والتي تواجه الاخصائي أثناء تأدية عمله كالآتي:

جاء بالترتيب الأول والأول مكرر: زيادة جذب العاملون للمقابلات العلاجية مع الأخصائي الاجتماعي وتوعيتهم بأهمية هذه المقابلات في حل مشكلاتهم ، وإقناع العاملون بضرورة الاشتراك في الأنشطة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي وأنها غير مضيعة

للووقت وذلك حتي يتاح للأخصائي الإجمالي تطبيق الجهود العلاجية اللازمة للتخفيف من المشكلات التي يعاني منها الموظفين المتمرن عليهم . بمتوسط نسبي (٢٠,٦٦) وجاء بالترتيب الثاني : زيادة وعي العاملون بدور الأخصائي الاجتماعي داخل الكليات وضرورة التعاون معهم حتي يكون له التأثير الفعال بشكل مهني للتخفيف من المشكلات . بمتوسط نسبي (٢٠,٥) .

جدول رقم (١٤)

يوضح المقترحات التي تساهم في التعلب علي المعوقات المرتبطة بالإدارة والتي تواجه الاخصائي أثناء تأدية عملة

م	المقترحات المتعلقة بالإدارة	الاستجابات			مجموع	المتوسط المرجح	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
أ	العمل على توفير عدد مناسب من أعضاء هيئة الاشراف الفني والإداري	١٥	١٥	صفر	٧٥	٢٥	٢

١	٢٦٦	٨٠	صفر	١٠	٢٠	ب	اللازمة لمتابعة العمل
٣	٢٣٣	٧٠	٥	١٠	١٥	ج	تحديد دور الأخصائي الاجتماعي بالضبط حتى يفهمه الآخريين داخل الكليات المختلفة .
٢ مكرر	٢٥	٧٥	٥	٥	٢٠	د	العمل على وجود حافز مادي ومعنوي بجهود الأخصائي الاجتماعي .
٢ مكرر	٢٠٥	٧٥	صفر	١٥	١٥	هـ	عدم تدخل الإدارة في عمل الأخصائي الاجتماعي بأي شكل من الأشكال . المرونة في تطبيق اللوائح والقوانين المنظمة لعمل الأخصائي الاجتماعي داخل الكليات .
	١٢٠٤	٣٧٥	١٠	٥٥	٨٥		المجموع
	٩						
٣٠	٢٤٩	٧٥	٢	١١	١٧		المتوسط
%١٠٠			٦٦	٦٧	٥٦٠٦		النسبة
			٦	٣٦	٧		
			%٨٣				الدرجة النسبية

والقوانين المنظمة لعمل الأخصائي الاجتماعي داخل الكليات ، و عدم تدخل الإدارة في عمل الأخصائي الاجتماعي بأي شكل من الأشكال وذلك ليكون للأخصائي الاجتماعي حرية التصرف مع الموظفين كلاً حسب مشكلته بما يراه مناسب من اساليب مهنية وتكنيكات للتدخل دون سيطرة من الإدارة . بمتوسط نسبي (٢٠٥) . وجاء بالترتيب الثالث : العمل على وجود حافز مادي ومعنوي بجهود الأخصائي الاجتماعي حتي يكون لديه الدافعية والمقابل للمجهود الذي يقوم به ويشعر ان هناك من يقدر جهوده ويكافئ عليها بالشكل المطلوب . بمتوسط نسبي (٢٠٣٣) .

يتضح من نتائج الجدول السابق الذي يوضح المقترحات التي تساهم في التغلب علي المعوقات المرتبطة بالإدارة والتي تواجه الاخصائي أثناء تأدية عمله التي:

جاء بالترتيب الأول : تحديد دور الأخصائي الاجتماعي بالضبط حتى يفهمه الآخريين داخل الكليات المختلفة وذلك لأن عدد كبير من الموظفين لا يلجأون للأخصائي الاجتماعي لعدم معرفتهم لطبيعة عمله . بمتوسط نسبي (٢٠٦٦) . وجاء بالترتيب الثاني والثاني مكرر: العمل على توفير عدد مناسب من أعضاء هيئة الاشراف الفني والإداري اللازمة لمتابعة العمل ، و المرونة في تطبيق اللوائح

جدول رقم (١٥)

يوضح المقترحات التي تساهم في التغلب على المعوقات المرتبطة بالأخصائي الاجتماعي أثناء تأدية عمله

م	المقترحات المتعلقة بالأخصائي الاجتماعي	الاستجابات			مجموع	المتوسط	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
أ	الاهتمام ببرامج إعداد الممارس العام في المجال العمالي من خلال كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية.	٢٥	٥	صفر	٨٥	٢٨٣	١
ب	حضور الدورات التدريبية والمؤتمرات الخاصة بمجال العمل.	٢٠	١٠	صفر	٨٠	٢٦٦	٢
ج	قيام الأخصائي بالاطلاع على الجديد من المراجع التي تفيده في عمله مع العاملين .	٢٠	١٠	صفر	٨٠	٢٦٦	٢ مكرر
د	توجيه الاشراف المهني الكفاء لتوجيه الأخصائي الاجتماعي .	٢٥	٥	صفر	٨٥	٢٨٣	١ مكرر
هـ	اكتساب الأخصائيين الاجتماعيين المهارات والمعارف اللازمة للعمل في المجال العمالي أثناء دراستهم بالمعاهد والكليات .	٢٠	١٠	صفر	٨٠	٢٦٦	٢ مكرر
	المجموع	١١٠	٤٠	صفر	٤١٠	١٣٠٦٤	
	المتوسط	٢٢	٨	صفر	٨٢	٢٧٢	٣٠
	النسبة	٣٤	٦	صفر			١٠٠%
	الدرجة النسبية						٩١%

يتضح من عرض النتائج السابقة التي توضح المقترحات التي تساهم في التغلب على المعوقات المرتبطة بالأخصائي الاجتماعي أثناء تأدية عمله الآتي :

جاء في الترتيب الأول والول مكرر : الإهتمام ببرامج إعداد الممارس العام في المجال العمالي من خلال كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية و توجيه الاشراف المهني الكفاء لتوجيه الأخصائي الاجتماعي وهذا سوف يساعد الاخصائي الاجتماعي في تحسين أداءه المهني والتعرف على طرق أفضل للتعامل مع مشاكلي العاملين بمتوسط نسبي (٢،٨٣) ، وجاء بالترتيب

الثاني والثاني مكرر : حضور الدورات التدريبية والمؤتمرات الخاصة بمجال العمل ، وقيام الأخصائي بالاطلاع على الجديد من المراجع التي تفيد في عمله مع العاملين و اكساب الأخصائيين الاجتماعيين المهارات والمعارف اللازمة للعمل في المجال العمالي أثناء دراستهم بالمعاهد والكليات كل هذه الأشياء سوف تزيد من الجانب النظري والمهني لذي الاخصائي وبالتالي التعامل بالشكل المناسب مع العاملين والتخفيف من مشكلاتهم المترتبة على التمر الوظيفي بمتوسط نسبي (٢،٦٦) .

جدول رقم (١٦)

يوضح المقترحات التي تساهم في التغلب على المعوقات المرتبطة بفريق العمل والتي تواجه الاخصائي الاجتماعي أثناء تأدية عمله

م	المقترحات المتعلقة بفريق العمل	الاستجابات			مجموع ع الأوزان	المتوسط المرج ح	الترتيب
		نعم	إلى حد ما	لا			
أ	تفهم كل عضو في فريق العمل لدور الآخر حتى يتعاون معه	١٥	١٥	٧٥	٢ر٥	٢	
ب	اهتمام إدارة الكليات المختلفة ببحث روح التعاون بين أعضاء فريق العمل .	٢٠	١٠	٨٠	٢ر٦٦	١	
ج	زيادة الحوافز التشجيعية للعاملين من أعضاء فريق العمل .	٢٠	١٠	٨٠	٢ر٦٦	١مكرر	
د	توعية فريق العمل بأهمية العمل الجماعي المشترك وأهمية دور الأخصائي الاجتماعي.	١٥	١٥	٧٥	٢ر٥	٢مكرر	
	المجموع	٧٠	٥٠	٣١٠	١٠،٣ ٢		
	المتوسط	١٧،٥	١٢ر٥	٧٨	٢ر٨٥	٣٠	
	النسبة	٣٣	٤١،٦			١٠٠	
		٥٨	٧			%	

			٨٦%	الدرجة النسبية	
--	--	--	-----	----------------	--

نسبي (٢٠٦٦) وجاء بالترتيب الثاني والثاني مكرر :
تفهم كل عضو في فريق العمل لدور الآخر حتى
يتعاون معه ، توعية فريق العمل بأهمية العمل
الجماعي المشترك وأهمية دور الأخصائي الاجتماعي
وذلك يساعد علي عدم التقليل من شأن أحدهما للآخر
وتحقيق نوع من التعاون مما يؤثر بالإيجاب علي
الحالة النفسية والاجتماعية للموظفين بمتوسط نسبي
(٢٠٥).

ومن نتائج الجدول السابق الذي يوضح المقترحات
التي تساهم في التغلب علي المعوقات المرتبطة بفريق
العمل والتي تواجه الأخصائي الاجتماعي أثناء تأدية
عمله يتضح الاتي :
جاء في الترتيب الأول والأول المكرر: اهتمام إدارة
الكلية المختلفة ببث روح التعاون بين أعضاء فريق
العمل ، و زيادة الحوافز التشجيعية للعاملين من
أعضاء فريق العمل وهذا من شأنه تحسين اللاقة بين
الموظفين مما يساعدهم علي تقبل بيئة العمل بمتوسط

جدول رقم (١٧)

يوضح المقترحات التي تساهم في التغلب علي المعوقات المرتبطة بالمجتمع والتي تواجه الأخصائي أثناء تأدية
عمله

م	المقترحات المتعلقة بالمجتمع	الاستجابات			مجموع ع الأوزان	المتوسط ط المرجح	الترتيب ب
		نعم	إلى حد ما	لا			
أ	زيادة وعي أفراد المجتمع وقياداته ومؤسساته بأهمية دور الأخصائي الاجتماعي داخل الكليات .	٢٥	٥	صفر	٨٥	٢٠٨٣	١
ب	تشجيع العاملون على الاشتراك في الأنشطة التي يقوم بها الأخصائي.	٢٠	١٠	صفر	٨٠	٢٠٦٦	٢
جـ	مساعدة مؤسسات المجتمع وقياداته للأخصائي الاجتماعي على إقامة الندوات والمؤتمرات والمعسكرات اللازمة لخدمة المجتمع .	١٥	١٥	صفر	٧٥	٢٠٥	٣
د	استجابة مؤسسات المجتمع وقياداته للجهود التي يبذلها الأخصائي من أجل تقديم الخدمات للعاملين.	٢٠	١٠	صفر	٨٠	٢٠٦٦	٢مكرر
	المجموع	٨٠	٤٠	صفر	٣٢٠	١٠٠٠ ٥	
	المتوسط	٢٠	١٠	صفر	٨٠	٢٠٦٦	٣٠

١٠٠			صفر	٣٣	٦٦,٦	النسبة
%				٣٣	٧	
				%٨٨		الدرجة النسبية

إختلاف في الطبع والثقافات ومن الممكن أن يكون هناك تمسك بالرأي الذكوري دخل العمل واصلة إن كان و رئيس أو مدير العامل مما يؤءي إلي علف مباشر أو غير مباشر علي الموظفين وبالأخص السيدات منهم .

- تشير نتائج الدراسة الي ان نسبة ٦٥% من عينة الدراسة من العاملين تتراوح دخولهم الشهرية ما بين (١٥٠٠_٢٥٠٠) جنيهاً، بنسبة ٦٥%، وفي هذا دلالة واضحة علي انخفاض مستوى الدخل وقد يكون هذا هو ما أدى إلى وجود ضغوطات حياتية أدت إلي إستعمال العنف بأشكاله المختلفة داخل العمل.

نتائج تساؤلات الدراسة:

- تشير نتائج الدراسة أن المشكلات الإجتماعية للعاملين الذين يعانون من التمر الوظيفي جاءت بمتوسط وزني (٢,٥٠) وقوة نسبية (٨٤%) وهي نسبة ليست بالقليلة وتحتاج إلي التعامل مع هذه الفئة لما لها من تأثير واضح للتمر علي أسلوب حياتهم وتفاعلهم مع الآخرين.

- أوضحت نتائج الدراسة أن المشكلات النفسية للعاملين جاءت بمتوسط وزني (٢,٧٧) وقوة نسبية (٩٢%) وهذا ما أوضحت الدراسة والدراسات الأخرى التي أجريت بهذا المجال علي الضغط والمعاناة النفسية للتمر الممارس ضدهم سواء كان شعور خجل أو قلق أو إكتئاب.

- أوضحت نتائج الدراسة أن المشكلات الإدارية للعاملين جاءت بمتوسط حسابي (٢,٧٦) وقوة نسبية (٩٢%) وهي نسبة

يتضح من الجدول السابق الخاص المقترحات التي تساهم في التغلب علي المعوقات المرتبطة بالمجتمع والتي تواجه الإخصائي أثناء تأدية عمله الآتي:

جاء في الترتيب الأول: زيادة وعي أفراد المجتمع وقياداته ومؤسساته بأهمية دور الأخصائي الاجتماعي داخل الكليات وهذا سوف يساعد الإخصائي الاجتماعي علي تأدية عمله بالشكل الصحيح عندما يؤمن به من حوله بمتوسط نسبي (٢,٨٢) ، وجاء بالترتيب الثاني والثاني مكرر: تشجيع العاملون علي الإشتراك في الأنشطة التي يقوم بها الأخصائي و استجابة مؤسسات المجتمع وقياداته للجهود التي يبذلها الأخصائي من أجل تقديم الخدمات للعاملين، وذلك سوف يعطي نتائج سريعة لأن الإخصائي سوف يستخدم كل الأدوات والأساليب التي تساعد علي التخفيف من المشكلات وجاء ذلك بمتوسط (٢,٦٦) وجاء بالترتيب الثالث : مساعدة مؤسسات المجتمع وقياداته للأخصائي الاجتماعي علي إقامة الندوات والمؤتمرات والمعسكرات اللازمة لخدمة المجتمع وهذا المقترح سوف يساعد في تنمية علاقات إجتماعية إيجابية بين الموظفين ويساعد أيضا علي كسر الحاجز النفسي بينهم بمتوسط نسبي (٢,٥).

عاشراً: مناقشة النتائج العامة للدراسة:

البيانات الأولية:

- تشير نتائج الدراسة ان نسبة ٥٥% من عينة الدراسة من العاملين تتراوح اعمارهم من ٣٥ سنة فاكثر وإن دل ذلك فيشير إلي تمسك الفئة الأكبر سنا بأرائهم وعدم إعطاء الفئة الأقل سنا الفرصة لإبداء الرأي إعتقاداً منهم إنهم أقل خبرة ومعرفة للأمور.

- بالنسبة لمحل الأقامة جاء بالنسبة الأكبر للريف بنسبة (٨٧%) ومن الواضح هناك

عالية جدا تشير إلي مدي ممارسة فرض
الرأي والتمسك به داخل العمل من المدراء.
أوضحت نتائج الدراسة أن هناك العديد من
المواقف التي يتعامل بها الاخصائي
الاجتماعي مع العاملين وجاء ذلك بمتوسط
وزني (٢,١٨) وبقوة نسبية (٧٢%) وهذا
يؤكد اهمية تدل الاخصائي الاجتماعي
للتخفيف من المشكلات المترتبة علي التمر
الوظيفي للعاملين.
أوضحت نتائج الدراسة أن هناك العديد من
الأدوار التي يقوم بها الاخصائي الاجتماعي
مع العاملين للتخفيف من مشكلات التمر
الوظيفي وجاء ذلك بمتوسط وزني (٢,٤٩)
وقوة نسبية (٨٤%) وهذا يدل علي أهمية
الدور المهني للاخصائي الاجتماعي للتعامل
مع مشكلات التمر.

مناقشة النتائج المتعلقة بالاخصائيين الاجتماعيين:
البيانات الاولية :

حيث جاء سن الأخصائيين الاجتماعيين
متمثل أعلي نسبة في المرحلة ما بين
٣٠_٣٥ بنسبة (٥٠%) ، بينما جاءت النسبة
الأكبر لمحل الإقامة في الريف بنسبة ()
٦٧% ، و بالنسبة للمؤهل الدراسي فجاءت
أعلي نسبة للحاصلين علي دبلوم في الخدمة
الاجتماعية متمثلا بنسبة (٤٦,٦%) ،
وجاء أقلها في الحاصلين علي ليسانس
الأداب بنسبة (١٦,٣٣%) .

المشكلات الاجتماعية التي يعاني منها
العاملون نتيجة للتمر الوظيفي
أظهرت النتائج المشكلات الاجتماعية التي يعاني منها
العاملون نتيجة للتمر الوظيفي:

عدم قدرة الموظفين علي التواصل الجيد مع أصدقائهم
بالعمل و لا يوجد دافع لدي الموظفين علي أداء
أدوارهم بشكل مناسب والغياب المتكرر للموظفين
بدون سبب هروبا من التعامل من الاخرين بسبب
النقد المستمر له.

- المشكلات النفسية للعاملين نتيجة التمر
الوظيفي.

أوضحت النتائج ان المشكلات النفسية للعاملين نتيجة
التمر الوظيفي هي:

شعور الموظفين بالخوف والقلق والاحباط ، وشعور
الموظفين بالاغتراب والعزلة وعدم القدرة على
تحمل المسؤولية .

- المشكلات الإدارية للعاملين نتيجة التمر
الوظيفي.

أوضحت النتائج ان المشكلات الإداري للعاملين نتيجة
التمر الوظيفي هي:

العنف اللفظي والبدني الموجهة من المدير تجاه
الموظفين ، و تكليف الموظفين بالاعمال بطريقة
مرعبة وإستغلال الموظفين بشكل واضح .

- الأدوار الفعلية للاخصائي الاجتماعي:

جاءت أكبر نسبة من الأدوار التي يمارسها الأخصائي
الاجتماعي متمثل في اكساب العاملين بالادارات
مجموعة من القيم الإيجابية التي تمكنهم من التوافق
والتكيف مع المجتمع العمالي بمتوسط نسبي ()
٦,٠٧ ، بينما جاء أقل الأدوار بمتوسط حسابي (٥)
متمثل في قيادة بكلا من الأدوار التالية : مساعدة
العاملين على مواجهة مشكلاتهم وتعديل
سلوكياتهم السلبية التي تؤثر على تفاعلهم في الكلية
، القراءة والاطلاع على كل ما هو جديد في المجال
العمالي ،إعداد المطبوعات والنشرات اللازمة للعمل .
- الأساليب المهنية التي يستخدمها الاخصائي
الاجتماعي:

حيث أتضح أن الندوات من أكثر الأساليب المهنية التي يستخدمها الاخصائي الاجتماعي للتخفيف من المشكلات المترتبة على التمر الوظيفي وجاءت بسبة مئوية (٩٠%) بينما جاء اقل هذه الأساليب متمثل في التسجيل بسبة (٥٠%).

- الإستراتيجيات التي يستخدمها الاخصائي الاجتماعي:

حيث إتضح أن الإقناع من أكثر الإستراتيجيات المهنية التي يستخدمها الاخصائي الاجتماعي للتخفيف من المشكلات المترتبة على التمر الوظيفي وجاءت بسبة مئوية (٨٣,٣%) بينما جاء اقل هذه الإستراتيجيات متمثل في التعاقد بسبة (٥٠%).

- المعوقات المرتبطة بالعاملين أثناء تأدية الاخصائي الاجتماعي لدورة المهني .

حيث جاء أعلى نسبة بعدم انتظام العاملون في المقابلات العلاجية وإعطاءه معلومات خاطئة وهذا عائق كبير لأن الاخصائي لا يستطيع الوصول للنتائج المنشودة من تدخله مع العاملين بمتوسط نسبي (٢,٦٦) وجاء أقلها عدم وعي العاملين بدور الاخصائي الاجتماعي في الكلية التي يعمل بها بمتوسط نسبي (٢) .

- بالمعوقات المرتبطة بالإدارة أثناء تأدية الاخصائي الاجتماعي لدورة المهني .

جاء أعلى نسبة تغلب العمل الإداري على العمل المهني مما لايعطي الاخصائي الفرصة للممارسة دورة المهني ، عدم توفير الوقت الكافي الذي من خلاله يستطيع الاخصائي القيام بعمله المهني في الكلية. بمتوسط نسبي (٢,٦٦) ، وجاء أقلها في نقص عدد الاخصائيين الاجتماعيين في الكلية ،وتدخل مديريين الادارات في عمل الاخصائي وعدم إعطائه الفرصة للابتكار والقيام بالمشروعات ، عدم تفهم الإدارة لأهمية دور الاخصائي الاجتماعي مما يؤدي إلي وجود عائق في تأدية الدور. بمتوسط نسبي (٢,٥).

- المعوقات المرتبطة بلاخصائي أثناء تأديته لدورة المهني .

جاء أعلى النسب عدم وجود إشراف مهني كفاء لتوجيه الاخصائي الاجتماعي في المجال العمالي و عدم المشاركة في الندوات أو المؤتمرات العلمية المرتبطة بمجال العمل وذلك سيؤثر على المادة العلمية التي توجهه أثناء أداء الدور . بمتوسط وزني (٢,٨٣) وجاء أقل نسبة قصور الإعداد المهني للأخصائيين الاجتماعيين نظرياً وعملياً بمتوسط حسابي(٢,٣٣).

- المعوقات المرتبطة بفريق العمل أثناء تأدية الاخصائي الاجتماعي لدورة المهني

جاء أعلى النسب عدم الرغبة في العمل الجماعي المشترك وعدم تفهم فريق العمل لأهمية دور الاخصائي الاجتماعي مما يشكل عائق أمام الاخصائي في أداء عمله بالكليات بمتوسط نسبي (٢,٨٢) وتمثل اقل النسب في عدم توافر الكوادر الفنية المدربة من التخصصات المختلفة القادرة على تقديم الخدمات المتكاملة لرعاية العاملون بالادارات . بمتوسط حسابي (٢,١٦).

- المعوقات المرتبطة بالمجتمع أثناء تأدية الاخصائي الاجتماعي لدوره المهني .

جاء أعلى نسبة عدم وعي أفراد المجتمع بأهمية دور الاخصائي الاجتماعي داخل الكلية وظروف المجتمع وطبيعته من حيث سيادة بعض العادات والتقاليد التي تحول دون قيام الاخصائي بالأنشطة المتنوعة بمتوسط حسابي (٢,٨٣) ، وجاء اقل نسبة إجماع الكثير من العاملين عن المشاركة في الأنشطة الجماعية لخدمة المجتمع وعدم استجابة بعض مؤسسات المجتمع للجهود التي يبذلها الاخصائي الاجتماعي من أجل تقديم الخدمات للعاملين عدم مساعدة مؤسسات المجتمع للأخصائي على إقامة الندوات والمؤتمرات والمعسكرات اللازمة و لخدمة المجتمع . بمتوسط حسابي (٢,٦٦).

- المقترحات التي تساهم في التغلب على المعوقات المرتبطة بالعاملين والتي تواجه الاخصائي أثناء تأدية عمله ،

جاء أعلى نسبة زيادة جذب العاملون للمقابلات العلاجية مع الأخصائي الاجتماعي وتوعيتهم بأهمية هذه المقابلات في حل مشكلاتهم ، وإقناع العاملون بضرورة الاشتراك في الأنشطة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي وأنها غير مضيعة للوقت وذلك حتي يتاح للأخصائي الاجتماعي تطبيق الجهود العلاجية اللازمة للتخفيف من المشكلات التي يعاني منها الموظفين المتمر عليهم .بمتوسط نسبي (٢،٦٦) وجاء أقل نسبة زيادة وعي العاملون بدور الأخصائي الاجتماعي داخل الكليات وضرورة التعاون معهم حتي يكون له التأثير الفعال بشكل مهني للتخفيف من المشكلات . بمتوسط نسبي (٢،٥).

- يوضح المقترحات التي تساهم في التغلب علي المعوقات المرتبطة بالإدارة والتي تواجه الاخصائي أثناء تأدية عمله .

جاءت أعلى نسبة تحديد دور الأخصائي الاجتماعي بالضبط حتى يتفهمه الآخريين داخل الكليات المختلفة وذلك لأن عدد كبير من الموظفين لا يلجأون للأخصائي الاجتماعي لعدم معرفتهم لطبيعة عمله . بمتوسط نسبي (٢،٦٦) ، وأقل نسبة تمثلت في العمل على وجود حافز مادي ومعنوي بجهود الأخصائي الاجتماعي حتي يكون لديه الدافعية والمقابل للمجهود الذي يقوم به ويشعر ان هناك من يقدر جهوده ويكافئ عليها بالشكل المطلوب . بمتوسط نسبي (٢،٣٣).

- المقترحات التي تساهم في التغلب علي المعوقات المرتبطة بالأخصائي الاجتماعي أثناء تأدية عمله.

جاء في أعلى نسبة الإهتمام ببرامج إعداد الممارس العام في المجال العمالي من خلال كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية وتوجيه الاشراف المهني الكفاء لتوجيه الأخصائي الاجتماعي وهذا سوف يساعد الاخصائي الاجتماعي في تحسين أداء المهني والتعرف علي طرق أفضل للتعامل مع مشاكل العاملين

بمتوسط نسبي (٢،٨٣) ، أقل نسبة حضور الدورات التدريبية والمؤتمرات الخاصة بمجال العمل ، وقيام الأخصائي بالاطلاع على الجديد من المراجع التي تفيده في عمله مع العاملين و اكساب الأخصائيين الاجتماعيين المهارات والمعارف اللازمة للعمل في المجال العمالي أثناء دراستهم بالمعاهد والكليات كل هذه الأشياء سوف تزيد من الجانب النظري والمهني لدي الاخصائي وبالتالي التعامل بالشكل المناسب مع العاملين والتخفيف من مشكلاتهم المرتبة علي التمر الوظيفي بمتوسط نسبي (٢،٦٦) .

- ومن نتائج الجدول السابق الذي يوضح المقترحات التي تساهم في التغلب علي المعوقات المرتبطة بفريق العمل والتي تواجه الاخصائي الاجتماعي أثناء تأدية عمله .

حيث جاء أعلى نسبة اهتمام إدارة الكليات المختلفة ببث روح التعاون بين أعضاء فريق العمل ، و زيادة الحوافز التشجيعية للعاملين من أعضاء فريق العمل وهذا من شأنه تحسين اللاقة بين الموظفين مما يساعدهم علي تقبل بيئة العمل بمتوسط نسبي (٢،٦٦) وجاء أقل نسبة تفهم كل عضو في فريق العمل لدور الآخر حتى يتعاون معه ، توعية فريق العمل بأهمية العمل الجماعي المشترك وأهمية دور الأخصائي الاجتماعي وذلك يساعد علي عدم التقليل من شأن أحدهما للآخر وتحقيق نوع من التعاون مما يؤثر بالإيجاب علي الحالة النفسية والاجتماعية للموظفين بمتوسط نسبي (٢،٥).

- يتضح من الجدول السابق الخاص المقترحات التي تساهم في التغلب علي المعوقات المرتبطة بالمجتمع والتي تواجه الاخصائي أثناء تأدية عمله .

جاء أعلى نسبة زيادة وعي أفراد المجتمع وقياداته ومؤسساته بأهمية دور الأخصائي الاجتماعي داخل الكليات وهذا سوف يساعد الاخصائي الاجتماعي علي تأدية عمله بالشكل الصحيح عندما يؤمن به من حوله بمتوسط نسبي (٢،٨٢) ، وجاء أقل نسبة مساعدة

مؤسسات المجتمع وقياداته للأخصائي الاجتماعي على إقامة الندوات والمؤتمرات والمعسكرات اللازمة لخدمة المجتمع وهذا المقترح سوف يساعد في تنمية علاقات إجتماعية إيجابية بين الموظفين ويساعد أيضا علي كسر الحاجز النفسي بينهم بمتوسط نسبي (٢,٥)

الحادي عشر: التصور المقترح

يتضمن التصور المقترح عدة محاور هي:

المحور الاول: أهداف التصور المقترح

تتمثل أهداف التصور المقترح في التخفيف من المشكلات المترتبة علي التنمر الوظيفي وذلك من خلال:-

- التخفيف من المشكلات الاجتماعية المترتبة علي التنمر الوظيفي .
- التخفيف من المشكلات النفسية الترتبية علي التنمر الوظيفي.
- التخفيف من المشكلات الإدارية للتنمر الوظيفي .
- التوصل لتصور مقترح من منظور الممارسة العامة للتخفيف من هذه المشكلات التي تواجه العاملين.

المحور الثاني: الفلسفة التي يستند عليها التصور المقترح

١. يعتبر المجال العمالي أحد المجالات الهامة في الخدمة الاجتماعية والذي يهدف إلي توفير وسائل الراحة للعامل ورعايته نفسيا واجتماعيا ومساعدته علي مقابلة احتياجاته والتغلب علي مشكلاته .

٢. يعتبر العنصر البشري هو أساس التنمية والتقدم في المجتمع ومن هنا تأتي أهمية الإتمام بالعمال باعتبارهم أحد ركائز تنمية الموارد البشرية .

٣. نمو وظهور ظاهرة التنمر الوظيفي في ظل غياب الرقابة من الجهات العليا في المؤسسات الصغيرة والكبيرة، أو بسبب طباع المدير التي يتوقع من الموظفين تحملها على الدوام في سبيل البقاء في العمل! ففي ظل غياب القانون الملزم بحفظ حقوق

الموظف وعدم الاعتداء عليه، وفي ظل جهل الموظف بحقوقه أكدت الإحصائيات وجود تزايد مستمر في هذه الظاهرة كالآتي نسبة انتشار ظاهرة التنمر الوظيفي تتراوح بين ١٥-١٩% ، وكان نصيب الذكور المتمترين ٧٠% و ٦١% منهم يشغلون مناصب إدارية، بينما تشكل نسبة الموظفين بين ضحايا التنمر ٦٠%.

٤. معاناة العامل المتمتر عليه بالعديد من المشكلات الاجتماعية التي تعيق عملة أو تفاعلة سواء داخل المنشأة الصناعية أوداخل أسرته .

المحور الثالث: الموجهات النظرية التي يستند عليها التصور المقترح

(أ) نظرية الأنساق العامة General Systems Theory:

تعتبر النظرية العامة للأنساق من الروافد الأساسية للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، واستمدت الخدمة الاجتماعية أصول هذه النظرية من النظرية العامة للأنساق لـ فون بيرتا لانفي (١٩٧١) V. Bertalanffy، وهي نظرية بيولوجية ترى أن جميع الكائنات الحية أنساق تتكون من أنساق فرعية Subsystem وهي جزء من أنساق أكبر Super Systems، لذلك فالكائن الحي جزء من المجتمع يعيش في دائرة من الأنساق الأكبر والأصغر منه .

(ب) نظرية الدور Role Theory:

يعتبر بيرلمان ١٩٦٨ أن الدور الاجتماعي مهم لإدراك العلاقات، والشخصيات الإنسانية، لأن نظرية الأدوار هي عن كيفية التفاعل مع الآخرين، وكيف أن التوقعات وردود الأفعال تجعل الآخرين يستجيبوا بطرق مختلفة ومميزة، وهي تفترض أن الناس يشغلوا مناصب في بنية المجتمع، وكل منصب له دور مرتبط به، والأدوار عبارة عن مجموعة من التوقعات في السلوك المرتبطة بهذه الوظائف في بنية المجتمع، وهذه النظرية تقترح أن الأدوار دائماً ينظر إليها في سياق الأضواء الاجتماعية المحيطة بها، وأن هذه الأدوار مرتبطة بالأدوار والعلاقات، وأن هذه

الأدوار تخلق هوية الشخص كما يراها الآخرين،
والطريقة التي يتفاعل بها الشخص مع الآخرين.

(ج) نظرية التفاعل :

وتري هذه النظرية أن كل ظاهرة اجتماعية عبارة عن
نتاج التفاعل ما بين الأفراد والجماعات وأنه يمكن من
خلال التفاعل تحقيق الترابط ما بين الأفراد والجماعات
والمؤسسات بالمجتمع سواء كان ذلك في الوسائل أو
الغايات ويترتب علي ذلك تعديل في السلوك
والوظائف.

المحور الرابع: الاستراتيجيات التي تستخدم في
التصور المقترح

(أ) استراتيجية التفاوض:

وتستخدم هذه الاستراتيجية في التفاوض بين أطراف
النزاع للتخلص من المشكلات التي يعانو منها ولوجود
جو إجتماعي إيجابي بينهم داخل بيئة العمل .

(ب) استراتيجية تغيير الإتجاهات:

ويمكن من خلالها التغيير في إتجاهات الشخص
المتنمر الذي يقوم بأعمال عنف ضد كل من حوله
وذلك لانه شص سيكوباتي يعاني من مشكلات نفسيه
ويحتاج للعلاج النفسي .

المحور الخامس: المهارات المستخدمة في التصور
المقترح

أ. مهارة الاتصال

ب. المهارة في صياغة الأهداف

ج. مهارات تحليل المشكلة

د. مهارة صياغة التعاقد والاتفاق

هـ. مهارات التعامل مع مواقف الأزمات .

المحور السادس: أدوار الاخصائي الاجتماعي للتخفيف
من المشكلات الاجتماعية المترتبة علي التنمر
الوظيفي :

(أ) دوره كجامع للبيانات والمعلومات

يقوم الاخصائي الاجتماعي بجمع البيانات والمعلومات
عن العاملين والمشكلات التي تواجههم نتيجة للعنف
الموجه لهم من قبل زملائهم أو المدراء بالإدارات
التي يعملون بها.

(ب) دوره كممكن

يقوم الاخصائي الاجتماعي باستثارة وتركيز مشاعر
عدم الرضا عن واقع بيئة العمل التي يعيشها
الموظفين المتنمر عليهم بحيث تدرك المشكلات
المرتتبة على هذا الواقع ومساعدتهم علي حل
المشكلات التي يواجهونها لتحقيق الرضا الوظيفي
لديهم.

(د) دوره كمخطط

يقوم الاخصائي الاجتماعي بمساعدة الإدارات على
وضع خطط وبرامج للمساعدة علي تحسين العلاقة
بين الزملاء بالعمل وكيفية تنفيذها .

(ه) دوره كإداري

الذي يتولى الإشراف على تخطيط وتنفيذ ومتابعة
وتقويم البرامج والأنشطة التي يمكن أن تقدمها
الإدارات لتحسين العلاقات الاجتماعية بين العاملين
بالإدارات .

المحور السابع: الأدوات المستخدمة في التصور
المقترح

(أ) الندوات

ويتم استخدامها لتنمية العاملين والمدراء بالمشكلات
المرتتبة علي ممارسة العنف داخل العمل ويمكن
الاستعانة بالخبراء والمتخصصين لتقديم هذه الندوات
.

(ب) المحاضرات

ويتم استخدامها لمساعدة العاملين المتنمر عليهم على
تحقيق الأهداف المرجوة (التخفيف من المشكلات
المرتتبة علي التنمر الوظيفي) من خلال المناقشات
الجماعية واستخدام أساليب التفاعل الإيجابي واستثمار
الجماعات في اكتساب المعارف .

المحور الثامن: آليات تنفيذ أهداف التصور المقترح

- جمع البيانات و المعلومات الخاصة بمشكلات
العاملين نتيجة للممارسة التنمر الوظيفي.
- تحديد الاحتياجات المختلفة للموظفين .
- استخدام الأساليب الإحصائية الكمية و الكيفية
للولوصول إلي النتائج المطلوبة .

- الاعتماد علي السجلات و الاحصانات و التقارير للاستفادة منها عند تخطيط و تنفيذ البرامج الخاصة بكيفية التفيف من المشكلات المرتتبة علي التمر الوظيفي.
- تحليل البيانات و المعلومات التي تتعلق بالصعوبات التي تحول دون التخفيف من المشكلات المرتتبة علي التمر الوظيفي .
- الاستعانة بالخبراء و الفنيين و مقدمي الخدمة في مجال العمل مع العاملين بالإدارات للعمل علي التخفيف من المشكلات المرتتبة علي التمر داخل بيئة العمل.

١. رابع عشر: قضايا لدراسات مستقبلية
٢. التدخل المهني من منظور الممارسة العامة في الدمة الاجتماعية للتخفيف من المشكلات الاجتماعية المرتتبة علي التمر الوظيفي .
٣. أدوار الاخصائي الاجتماعي في التخفيف من مشكلات العلاقات الاجتماعية المرتتبة علي التمر الوظيفي.
٤. تتمر أعضاء هيئة التدريس علي الطلبة.
٥. تتمر الطلبة علي اعضاء هيئة التدريس.
٦. أثر التتمر علي مستوي إنتاجية الفرد.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

١. أريج عبد الرحمن (٢٠١٧) : " أثر المتغيرات الفردية علي السمات الشخصية وسلوكيات الموظفين في بيئة العمل "، بحث منشور ، مجلة جامعة الملك خالد للعلوم الإنسانية ، مج ٢٦ ، ٢٤ ، السعودية .
٢. دلال محمد الزعبي (٢٠١٥) : " سلوكيات التنمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الأكاديمية في الأردن والعوامل المرتبطة بها (دراسة حالة) ، المجلة الدولية للبحوث التربوية ، العدد ٣٥ ، الأردن .
٣. رشاد أحمد عبد اللطيف(٢٠٠٧) : " التنمية الاجتماعية في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية" ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، ط١ ، الإسكندرية.
٤. سارين شانت (٢٠٠٨) : " أثر إستراتيجيات علاقة العمل علي سلوكيات التنمر في مكان العمل : الدور المعدل لممارسات الإدارة بالتجوال " ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان .
٥. عبد الوهاب مغار (٢٠١٥) " التنمر الوظيفي مقارنة نظرية " ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد ٤٣ ، الجزائر.
٦. ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٣) : "مقدمة في الخدمة الاجتماعية مع نماذج تعليم وممارسة المهنة في الدول العربية " ، ط ٢ ، مكتبة زهراء الشرق ، القاهرة.
٧. ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٩) : " الخدمة الاجتماعية أسس نظرية ونماذج تطبيقية " الطبعة الثانية ، سلسلة مجالات تطرق الخدمة الاجتماعية ، الكتاب العشرون ، القاهرة .

workplace bullying in Tehran, N.

New York, NY: Taylor & Francis.

Holly M. Baughman et.al. (2012) " ١٥

Relationships between bullying behaviours and the Dark Triad: A study with adults". Personality and Individual Differences 52.

Hutchinson, Marie, et al " A ١٦

typology of bullying behaviors: the experiences of Australian nurses". Journal of Clinical Nursing, 19, (2010).

Hutchinson, M., Vickers, M., ١٧

Jackson, D., & Wilkes, L.(2009) Workplace bullying in nursing: towards a more critical organizational perspective. Nursing Inquiry, 13(2).

James, R.K. & Gilliland, B. E. ١٨

(2005). *Crisis Intervention Strategies*, 5th Ed, United States: Thomson/ Brooks/ Cole, P.9.

Jenkins ,W,F(2011) " ١٩

Consequences Of Being Accused Of Work Place Bullying An Exploratory Study", International Journal Of Workplace Health Management , (4) 1.

Johnson, Susan L.(2011) "An ٢٠

Ecological Model of Workplace Bullying: A Guide for Intervention and Researchnuf_213" Nursing Forum Volume 46, No. 2, April– June 2011.

ثانياً: المراجع الإنجليزية

Baker (2015)" Difference Of ٨

Emotional Labor The Strategies On Counterproductive Work Behaviors", Doctoral Dissertation , Capella university.

Casell (2011) " Bulling In Academy ٩

Prevalent Significant And Contemporary Issues, In Education Research ,4(5) .

Gary Namie (2018): " Work Place ١٠

Bulling Action Plane And Tutorial", WBI, Director And North American Authority .

Glambek ,M,H (2014): "Workplace ١١

Bullying As An Antecedent To Job Insecurity And Intention To Leave, Human Resource Management Journal (24)3.

GLLINE (2017) : " Intervention's For ١٢

Prevention Of Bulling In The Workplace " , Doctoral Dissertation , Capella university.

Hauge, Lars Johan(2009). Anders ١٣

Skogstad and Einarsen ,Sta°le. " Individual and situational predictors of workplace bullying : Why do perpetrators engage in the bullying of others?". Work & Stress .Vol. 23,

No. 4, October–December 2009,

Hoel, H., Cooper, C.. (2001). ١٤

Origins of bullying: Theoretical frameworks for explaining

Anxiety And Eliminate Negative
Thinking .
(2015). 2. Details of the Spacey, S. ٢٨
Cyberbullying Supported by
Waikato University Case. ERA Case
Retrieved 5519228, New Zealand
on 11 November 2015.
Teresa, A(2011) : "Stop Bullying AT ٢٩
Work" Strategies And Tools HR And
Legal Professional , Printed IN
U.S.A.

Jordan,P. J., & Sheehan, M(2000). ٢١
Stress and managerial bullying:
Affective antecedents and
consequences. (Tech Rep. No.
Transcending Boundaries: Journal
(2000).
Kirsten,G. J. C., Viljoen, C. T., & ٢٢
Rossouw, J. P(2005). Bullying by
educational managers with
narcissistic personality disorder: a
health protection and psycho-legal
issue? Paper presented at the
South African Education Law and
Policy Association (SAELPA)
Conference, Bloemfontein, 4-6
September, (2005).
Koonin,M., & Green, T. M.(2004). ٢٣
The emotionally abusive workplace.
Journal of Emotional Abuse, 4(3/4),
(2004).
LeVan,H., & Martin, W. Bullying in ٢٤
the U.S.(2008). Workplace:
Normative and process-oriented
ethical approaches. Journal of
Business Ethics, 83, (2008).
Noreen Tehrai(2012) : Work Place ٢٥
Bullying-Symptoms & Solution ,
New York.
Payne, M. (1997). Modern Social ٢٦
Work Theory, Consultant Editor: Jo
Compling, 2nd Ed,
London:Published by Macmillan
Press LTD, P. 160
S .J .Scott (2014): " DE clutter Your ٢٧
Mind" How To Stop Working Relieve