

دور التنمر الإداري في ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف

أ.م.د/ حسام الدين عبدالرازق هوارى

المقدمة ومشكلة البحث:

لقد أحدثت مجموعة العلوم السلوكية " علم النفس والاجتماع والأنثروبولوجيا " تطوراً بارزاً فى الإدارة من حيث نظريتها ومبادئها وسياساتها المختلفة ، وذلك من خلال ما قدمته من مساهمات متنوعة تتعلق بالسلوك الإنسانى الفردى والجماعى، تلك المساهمات التى ساعدت الإدارة المعاصرة على فهم وتفسير سلوك الأفراد والجماعات وعلى رسم السياسات وتحديد الأدوات التى يمكن أن تؤثر فى هذا السلوك وتوجيه الوجهة التى تخدم عملية تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية.

وتعتبر سلوكيات التنمر في مكان العمل قضية سلبية ، وغير أخلاقية قد تخلق مخاطر صحية في بيئة العمل ، وتشير سلوكيات التنمر في مكان العمل إلى المضايقة، أو الإساءة، أو الاستبعاد الاجتماعي لشخص ما، أو التأثير سلباً على عمله، وتتم هذه الممارسات السلبية، بشكل منتظم ومتكرر في مكان العمل، وعلى فترة زمنية . (18)

وتحدث باستغلال النفوذ والسلطة على من هم دونهم، ويكون بالتهديد، أو الإهانة، أو التقليل والاستهتار بإنجازات الموظف، ويعتبر التنمر في مكان العمل من صور المعاملة السيئة المتكررة، التي يتعرض لها العامل ، حيث أن شخصية المتنمر تكون استبدادية، ولديه حب فرض السيطرة والتحكم، وذلك يعود إلى النقص في تقدير الذات ، فيبدأ في ممارسة التنمر لإخفاء نقصه وضعفه وقلقه . (6)

حيث تشير دراسة " يو ولى Yoo&Lee " (2018) إلى أن سلوكيات التنمر في مكان العمل لها عواقب سلبية على حياة العمال، من خلال تعرض الموظفين لأفعال سلبية، من زملاء العمل أو المشرفين أو الرؤساء، التي تتضمن حكماً خاطئاً، أو غير عادل ، حول أداء عمل الموظف، أو تعيين مهام لا معنى لها، أو انتقاد شخصية الفرد، أو تقييد التعبير عن الرأي الشخصي، فنتيجة تلك الآثار السلبية المترتبة على ممارسات التنمر ،يؤدي ذلك الى شعور

*أستاذ مساعد بقسم الادارة والترويج الرياضي جامعة بني سويف

الموظفين بعدم الأمان والرضا في بيئة العمل، ويلجأ البعض لترك العمل، ولأن الرضا الوظيفي عامل مهم في تخفيض نسبة معدل دوران الموظفين ، لا بد من تعزيزه في بيئة العمل .
(22)

كما بينت دراسة " اكيانون و اوتشو Ikyanyon&Ucho " (2013) أن سلوكيات التنمر في مكان العمل للعاملين تتسبب بالإجهاد ،والميل الى الانتحار ،والإكتئاب وفقدان احترام وتقدير الذات، وذلك يمكن أن يؤدي فيما بعد إلى زيادة مستوى القلق والتغيب ،وانخفاض الرضا الوظيفي على المستوى التنظيمي، الذي قد يؤثر في نهاية المطاف على التزام الموظفين ،مما يجعلهم يبحثون عن بيئة عمل أكثر أمنا وراحة . (15)

كما أكدت دراسة " مالينوسكين و برتوتات Malinauskiene & Bernotaite " (2017) على أن بيئة العمل لها تأثير إيجابي وسلبى على العاملين، حيث تؤثر بشكل إيجابي على نفسية العاملين عند تقديم الدعم لهم، فذلك يؤدي إلى شعورهم بأنهم مفيدون بالمجتمع، مما يعزز ثقتهم بأنفسهم ،وتؤثر بشكل سلبى من خلال المعاملة السيئة والإهانة فذلك يسهم في تنمية مشاكل الصحة العقلية.(14)

وبينت دراسة " دار وبركات وتاج الدين Dar & Barakat & Tag-Eldeen " (2017) أن هناك أثر كبير لسلوكيات التنمر في مكان العمل على معنويات العاملين ، ويشمل الأثر على الأمن الوظيفي للموظفين، والتقدم الوظيفي وبيئة العمل ،حيث أن ممارسات التنمر لها تأثير سلبى على الأداء الوظيفي للموظفين بسبب أجواء العمل المجهدة ،وخلق عدم الرضا الوظيفي وبالتالي فقدان الإنتاجية، وزيادة معدلات التغيب عن العمل. (21)

حيث يشير " أجريفولد Agervold " (2007 م) إلى أن سلوكيات التنمر في العمل عبارة عن أفعال اجتماعية سلبية، ومهمة في حد ذاتها، كتعبير عن مناخ اجتماعي سيء وثقافة عدائية. (13)

يعتبر مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية من المفاهيم الإدارية التى انتجها الفكر الإدارى المعاصر، واستحوذت على اهتمام الكثير من الباحثين الذى اصبح يعول عليه كثيراً للارتقاء بمستوى أداء المنظمة والموظفين على حد سواء ، ويدور محور ارتكاز هذا المفهوم حول الموظف الذى يعد أهم الموارد التنظيمية على الاطلاق، حيث لا يتصور وجود أى أساس تنظيمى بدونه ، فالعنصر البشرى يمثل ركيزة التطور والازدهار فى مختلف المجالات . (12)

ويعد مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية ركيزة أساسية فى بناء العلاقات الإنسانية والسلوكية والتنظيمية داخل المنظمة وخارجها ، حيث يعكس هذا المفهوم إمكانية المنظمة فى تفاعلها بيئياً واجتماعياً ، وفى دعمها لقيم التوافق ضمن الأهداف والمصالح ، لرفع مستويات الكفاءة والفاعلية فى الأداء التنظيمى ، ذلك أن مفهوم سلوكيات المواطنة التنظيمية يتخطى المبررات الرسمية للسلوك ويتضمن معطيات مهمة داعمة للسلوك التنظيمى الرسمى بمقومات الدور الإضافى . (11 : 392)

إن لكل فرد فى المنظمة دورا رسميا يقوم به يتم تحديده من خلال وصف الوظيفة إلا انه يوجد نوع آخر من السلوكيات زاد الاهتمام بها مؤخرا وهى سلوكيات الدور الإضافى وبالتالي فان تحقيق أهداف المنظمات الرياضية لا يتم فقط عن طريق الادوار الأساسية للعاملين ولكن ايضا عن طريق أداء ما أمكن من الادوار الاضافية وهو ما يعرف " بسلوكيات المواطنة التنظيمية " وهذه السلوكيات لا تدخل ضمن واجبات الوظيفة انما هى سلوكيات اختيارية لا تدخل ضمن هيكل المكافآت الرسمى الخاص بالمنظمة وعدم وجود هذه السلوكيات والاعتماد فقط على سلوكيات الدور الرسمى يجعل المنظمات منظمات هشّة ويسهل انهيارها وبذلك تتضح أهمية هذا المفهوم فى الحفاظ على فعالية واستمرارية المنظمات . (4 : 3)

خلال المفهوم الشامل لسلوكيات المواطنة التنظيمية وخروجه عن الواجبات التقليدية للأداء الوظيفى ، نجد أن هناك تأثير وتداخل من قبل سلوكيات المواطنة التنظيمية على الأداء الوظيفى ، حيث يرتبط الأداء الوظيفى بمدى قيام الفرد بإنجاز مهامه الوظيفية بكفاءة وفاعلية ومدى مساهمته فى بيئة العمل . (16 : 287)

وبذلك فإن سلوكيات المواطنة التنظيمية تمكن الأفراد من الانتقال من التقليدية فى ضوء المتطلبات الرسمية للمهام والمسئوليات إلى السلوكيات التى تفوق الدور المطلوب ، هذا بجانب أن هذه السلوكيات تعتمد فى شكلها العام على إيجاد نواحي إيجابية تنعكس على نتائج الأداء وتسهم فى تحقيق مستويات عالية من الإنجازات التى يعتمد عليها المفهوم الموسع أو الشامل الخاص بسلوكيات المواطنة التنظيمية . (5 : 17)

كما إن أهمية دراسة سلوكيات المواطنة التنظيمية تنبع من كونها تساهم فى تحسين الأداء الكلى للمنظمة عن طريق إدارة العلاقات التبادلية بين الموظفين فى الأقسام والإدارات

المختلفة مما يساهم في زيادة حجم المخرجات الكلية المنجزة . (7 : 46)
من خلال خبرة الباحث معمله كمنسق للأنشطة الطلابية بجامعة بني سويف فقد لاحظ في بعض الأوقات قد يصاحب العلاقات بين العاملين بإدارة رعاية الشباب بعض الأفعال التي قد تؤثر على سير العمل وعلى العلاقات بين العاملين قد ترجع إلى ضغوط العمل والتي تؤثر على سلوك العاملين في تنظيم العمل وبالتالي يتأثر نتاج الأداء داخل إدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف ، مما دعى الباحث إلى دراسة أسباب هذه الأفعال والاقوال وهل تقع ضمن التمر الإداري ، وما هي أنواعه من التمر الإداري وكيف يمكن التغلب عليها لصالح العمل وانتظامه ، وهل يؤثر على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف .

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى التعرف على :

- 1 - أنواع التمر الإداري لدى العاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف .
- 2 - سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف .
- 3 - تأثير التمر الإداري في ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف .

تساؤلات البحث :

- 1 - ما هي أنواع التمر الإداري لدى العاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف ؟
- 2 - هل يمارس العاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف سلوكيات المواطنة التنظيمية ؟
- 3 - هل يؤثر التمر الإداري في سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف ؟

المصطلحات المستخدمة في البحث :

سلوكيات التمر في مكان العمل: Bullying Behaviors At Workplace

يعرف " نامي Namie " (2007 م) هي عبارة عن سلوكيات عدوانية وسلبية، تحدث بشكل متكرر وعلى فترة زمنية تستهدف بعض العاملين، وتجعلهم يشعرون بالأسى والإهانة والإذلال، ويعتبر فيها العامل نفسه ضحية ،وبلا حماية من هذه الأفعال السلبية، التي يقوم بها أحد زملاء العمل، أو الرؤساء ولها عواقب خطيرة ، بما في ذلك الأذى النفسي الذي

يتعرض له العامل والذي بدوره يؤثر على إنجاز العمل وتحقيق أهداف المنظمة. (19)
المواطنة التنظيمية

تعرف ماري كونوفسكي ودوجلاس بف Mary A. Konovsky & S. Douglas Pugh (1994م) المواطنة التنظيمية بأنها " تلك السلوكيات التي يؤديها الموظف طواعية والتي تتعدى حدود الواجبات الوظيفية والتي لا تدخل ضمن نظام المكافآت الرسمي ". (17 : 656)

إجراءات البحث:

- منهج البحث :

انطلاقاً من مشكلة البحث ووفقاً لأهداف البحث وتساؤلاته فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي نظراً لملائمته لطبيعة البحث.

- مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع البحث في إدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف.

- عينة البحث:

تم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية من العاملين بإدارة رعاية الشباب بالكليات ومقر جامعة بني سويف وبلغ قوام هذه العينة (81) فرد.

جدول (1)

توصيف عينة البحث

ن = 81

النسبة المئوية	العدد	نوع العينة	
		الجنس	السن
69.14%	56	ذكر	السن
30.86%	25	أنثى	
35.80%	29	20 سنة : 29 سنة	
40.74%	33	30 سنة : 39 سنة	
18.52%	15	40 سنة : 49 سنة	
4.94%	4	50 سنة : 59 سنة	المؤهل الدراسي
62.96%	51	بكالوريوس	
22.22%	18	ماجستير	
14.81%	12	دكتوراه	
100%	81	المجموع	

تشير نتائج الجدول (1) إلى العدد والنسبة المئوية لمتغيرات توصيف عينة البحث من حيث الجنس ، السن ، والمؤهل الدراسي.

- أداة جمع البيانات المستخدمة في البحث:

تمثلت أدوات جمع البيانات المستخدمة في البحث على مايلي:

- 1- مقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف. (إعداد الباحث)
- 2- مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية إعداد أحمد سيد أحمد (2012م) (3) .

- خطوات تصميم مقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف:

1- اجراء المسح المرجعي للدراسات السابقة والمراجع العلمية المتخصصة التي تناولت موضوع التنمر الإداري لتحديد محاور مقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف قيد البحث، ونتيجة ذلك المسح توصل الباحث إلى محاور مقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف هي:

- المحور الأول: التنمر اللفظي.

- المحور الثاني: التنمر الجسدي.

- المحور الثالث: التنمر النفسي.

- المحور الرابع: التنمر عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

2- عرض الباحث محاور المقياس بعد إجراء المسح المرجعي لها على السادة الخبراء مرفق (1) ، لاستطلاع آراءهم لتحديد محاور مقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف قيد البحث مرفق (2) ، وقد ارتضى الباحث نسبة (70%) لاتفاق السادة الخبراء ، وقد وافق السادة الخبراء على جميع محاور المقياس بنسبة اتفاق بلغت (100 %) .

3- اجراء المسح المرجعي للدراسات السابقة والمراجع العلمية المتخصصة التي تناولت موضوع التنمر الإداري لتحديد عبارات كل محور من محاور مقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف، ثم قام الباحث بإعادة صياغة العبارات لتتفق مع موضوع البحث.

4- عرض الباحث عبارات المقياس بعد إجراء المسح المرجعي لها على السادة الخبراء مرفق (1) ، لاستطلاع آراءهم لتحديد عبارات كل محور للمقياس قيد البحث مرفق (3) ، وقد

ارتضى الباحث نسبة (70 %) لاتفاق السادة الخبراء ، وقد وافق السادة الخبراء على جميع عبارات المحاور بنسبة اتفاق تراوحت بين (80 % : 100 %).
5- وافق السادة الخبراء بنسبة اتفاق بلغت (100 %) على ميزان التقدير الخماسي لاستجابات عينة البحث (دائماً = 5 درجات ، عادةً = 4 درجات ، أحياناً = ثلاثة درجات ، نادراً = درجتين ، أبداً = درجة)
1- وفق رأى السادة الخبراء قام الباحث بتصميم المقياس فى صورته المبدئية مرفق (4) لعرضها على العينة الاستطلاعية.

- مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية:

قام الباحث بالاستعانة بمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية الذي قام بإعداده أحمد سيد أحمد (2012م) (3) مرفق (5) والذي يتكون من خمسة محاور و (24) عبارة ، وقد قام الباحث بإعادة صياغة العبارات لتتفق مع عينة البحث الحالية تمهيداً لعرضها على العينة الاستطلاعية.

- الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحث بإجراء الدراسة الاستطلاعية وذلك على عينة من مجتمع البحث ومن خارج العينة الأساسية وبلغ قوام عينة الدراسة الاستطلاعية (16) فرد يمثلون فئات عينة البحث وذلك في الفترة من 2020/9/7م وحتى 2020/9/20م وذلك للتأكد من صدق وثبات المقياسيين المستخدمين قيد البحث.

- المعاملات العلمية للمقياسيين المستخدمين قيد البحث:

أ- مقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف:
- الصدق:

قام الباحث باستخدام طريقتين لإيجاد الصدق، وهما صدق المحكمين حيث استخدم الباحث صدق المحتوى، من خلال عرض المقياس المقترح في صورته الأولية على مجموعة من السادة الخبراء المتخصصين في مجال الإدارة الرياضية حيث بلغ عدد السادة الخبراء (5) خبراء مرفق (1)، ثم قام الباحث باستخدام صدق الاتساق الداخلي، وذلك عن طريق حساب معامل الارتباط بين العبارة ومجموع المحور الذي تنتمي إليه وذلك للتأكد من صدق العبارة، ثم مجموع كل محور مع مجموع المقياس الكلي للتأكد من صدق المحاور، وذلك بعد تصميم

المقياس في صورته المبدئية مرفق (4) للتطبيق على العينة الاستطلاعية.

جدول (2)

صدق الاتساق الداخلي لعبارات مقياس سلوكيات التمر الوظيفي للعاملين

بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف

ن = 16

العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط
المحور الأول "التنمر اللفظي"				1	2.313	1.401	0.863*	6	2.625	1.088	0.788*
1	2.813	1.721	0.666*	2	2.688	1.493	0.838*	7	2.438	0.892	0.551*
2	3.313	1.493	0.542*	3	3.625	1.310	0.621*	8	2.438	1.590	0.786*
3	3.500	1.366	0.567*	4	3.188	1.471	0.808*	9	2.563	0.814	0.657*
4	2.250	1.571	0.469	5	3.063	1.389	0.701*	مج 3	23.438	4.871	
5	3.188	1.759	0.572*	6	2.688	1.621	0.842*	المحور الرابع " غير وسائل التواصل الاجتماعي"			
6	2.500	1.713	0.663*	مج 2	17.563	5.853		1	2.438	0.727	0.523*
7	3.375	1.204	0.768*	المحور الثالث "التنمر النفسي"				2	2.563	1.031	0.578*
8	2.750	1.125	0.544*	1	1.875	0.957	0.669*	3	2.188	1.047	0.665*
9	3.313	1.138	0.805*	2	2.938	1.063	0.701*	4	2.063	0.772	0.846*
10	3.250	1.438	0.635*	3	3.250	0.931	0.753*	مج 4	9.250	2.324	
مج 1	30.250	5.335		4	2.688	1.078	0.815*				
				5	2.625	0.719	0.362				

*قيمة " ر " الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 هي 0.497

تشير نتائج الجدول (2) إلى أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العبرة ومجموع المحور الذي تنتمي إليه العبرة، مما يدل على صدق عبارات مقياس سلوكيات التمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف.

كما يتضح من الجدول انه توجد علاقة ارتباطية غير داله احصائياً بين العبرة رقم (4) التي نصت على "يُتعمد التلغظ للتقليل من عملي" من المحور الأول "التنمر اللفظي" ، والعبرة رقم (5) التي نصت على "تشعر بعدم استقرار الصحة النفسية بسبب التهديد" من المحور الثالث "التنمر النفسي" ومجموع المحور الذي تنتمي إليه العبرة ، مما يترتب عليه حذف تلك العبارات من مقياس سلوكيات التمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف في صورته النهائية.

جدول (3)

صدق الاتساق الداخلي لمحاور مقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين

بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف ن = 16

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط
1	التنمر اللفظي	30.250	5.335	*0.505
2	التنمر الجسدي	17.563	5.853	*0.869
3	التنمر النفسي	23.438	4.871	*0.593
4	التنمر عبر وسائل التواصل الاجتماعي	9.250	2.324	*0.671
	مجموع المقياس	80.500	11.972	

*قيمة "ر" الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 هي 0.497

تشير نتائج الجدول (3) إلى أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مجموع المحور والمجموع الكلي لمقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف، مما يدل على صدق محاور مقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف.

- الثبات:

قام الباحث بحساب معامل الثبات باستخدام معامل الفا كرونباخ Cronbach's

.Alpha

جدول (4)

معامل ثبات مقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب

بجامعة بني سويف باستخدام معامل الفا كرونباخ ن = 16

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الفا كرونباخ
1	التنمر اللفظي	28.000	4.803	*0.690
2	التنمر الجسدي	17.563	5.853	*0.758
3	التنمر النفسي	20.813	4.861	*0.696
4	التنمر عبر وسائل التواصل الاجتماعي	9.250	2.324	*0.523
	مجموع المقياس	75.625	11.678	*0.701

*قيمة "ر" الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 هي 0.497

تشير نتائج الجدول (4) إلى أن قيم معاملات الثبات تراوحت بين (0.523 : 0.758) مما يدل على ثبات المحاور و مقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

ب- مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف:
- الصدق:

قام الباحث باستخدام صدق الاتساق الداخلي، وذلك عن طريق حساب معامل الارتباط بين العبارة ومجموع المحور الذي تنتمي إليه وذلك للتأكد من صدق العبارة، ثم مجموع كل محور مع مجموع المقياس الكلي للتأكد من صدق المحاور، وذلك بعد تعديل المقياس في صورته المبدئية مرفق (4) للتطبيق على العينة الاستطلاعية.

جدول (5)

صدق الاتساق الداخلي لعبارات مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية

ن = 16

العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط
المحور الأول " الإيثار "				5	4.188	0.834	*0.797	4	3.938	1.063	*0.567
1	4.563	0.727	*0.799	مج 2	21.688	2.600		5	4.125	0.719	*0.600
2	4.063	0.854	*0.775	المحور الثالث "الروح الرياضية"				مج 4	20.563	2.607	
3	4.250	1.065	*0.501	المحور الخامس "السلوك الحضاري"				1	2.688	1.448	*0.607
4	4.125	0.806	*0.587	2	2.750	1.342	*0.574	2	3.750	1.000	*0.594
5	3.188	1.167	*0.559	3	4.000	1.155	*0.782	3	3.750	1.342	*0.869
مج 1	20.188	2.903		4	4.000	1.033	*0.717	4	3.625	1.025	*0.762
المحور الثاني " الكرم "				مج 3	14.813	2.880		5	3.563	1.413	*0.796
1	4.375	0.719	*0.566	المحور الرابع " الانزمام العام "				مج 5	17.375	4.544	
2	4.438	0.727	*0.711	1	3.875	0.885	*0.668				
3	4.375	0.719	*0.852	2	4.375	0.719	*0.734				
4	4.313	0.793	*0.503	3	4.250	0.775	*0.586				

*قيمة "ر" الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 هي 0.497

تشير نتائج الجدول (5) إلى أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العبارة ومجموع المحور الذي تنتمي إليه العبارة، مما يدل على صدق عبارات مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية.

جدول (6)

صدق الاتساق الداخلي لمحاوَر مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية

ن = 16

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط
1	الإيثار	20.188	2.903	*0.908
2	الكرم	21.688	2.600	*0.631
3	الروح الرياضية	14.813	2.880	*0.514
4	الالتزام العام	20.563	2.607	*0.637
5	السلوك الحضاري	17.375	4.544	*0.756
	مجموع المقياس	94.625	9.612	

*قيمة "ر" الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 هي 0.497

تشير نتائج الجدول (6) إلى أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مجموع المحور والمجموع الكلي لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية، مما يدل على صدق محاور مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية.

- الثبات:

قام الباحث بحساب معامل الثبات باستخدام معامل الفا كرونباخ Cronbach's Alpha.

جدول (7)

معامل ثبات مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية باستخدام معامل الفا كرونباخ

ن = 16

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الفا كرونباخ
1	الإيثار	20.188	2.903	*0.597
2	الكرم	21.688	2.600	*0.716
3	الروح الرياضية	14.813	2.880	*0.541
4	الالتزام العام	20.563	2.607	*0.598
5	السلوك الحضاري	17.375	4.544	*0.769
	مجموع الاستبيان	94.625	9.612	*0.776

*قيمة "ر" الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 هي 0.497

تشير نتائج الجدول (6) إلى أن قيم معاملات الثبات تراوحت بين (0.541 : 0.776) مما يدل على ثبات المحاور و مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية باستخدام معامل ألفا كرونباخ.

- الصورة النهائية للمقياسين مرفق (6) :

قام الباحث بإعداد الصورة النهائية للمقياسين قيد البحث بعد حذف العبارات التي لم تحقق شروط المعاملات العلمية ، وقد استخدم الباحث مقياس تقدير خماسي لاستجابات عينة البحث وهو (دائماً = 5 درجات ، عادةً = 4 درجات ، أحياناً = ثلاثة درجات ، نادراً = درجتين ، أبداً = درجة) .

- الدراسة الأساسية:

قام الباحث بإجراء الدراسة الأساسية للبحث في الفترة من 2020/10/4م وحتى 27/10/2020م.

- المعالجات الإحصائية:

أستخدم الباحث في إجراء المعالجات الإحصائية الحاسب الألى باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، واستخدم المعالجات التالية:

- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- معامل الارتباط لبيرسون .
- معامل الفا كرونباخ.
- التكرارات والنسب المئوية.
- اختبار كا².

- عرض ومناقشة النتائج :

أ- مقياس سلوكيات التمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف

جدول (8)

توصيف استجابات عينة البحث في مقياس سلوكيات التمر الوظيفي للعاملين بإدارة

رعاية الشباب بجامعة بني سويف المحور الأول "التمر اللفظي" ن = 81

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ²	أبدأ		نادراً		أحياناً		عادةً		دائماً		العبارة
				%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
2	%49.88	202	*19.93	20.99	17	37.04	30	20.99	17	13.58	11	7.41	6	1
5	%41.23	167	*39.56	35.80	29	37.04	30	14.81	12	9.88	8	2.47	2	2
7	%36.79	149	*58.57	48.15	39	24.69	20	22.22	18	4.94	4	0.00	0	3
8	%34.07	138	*72.89	49.38	40	34.57	28	12.35	10	3.70	3	0.00	0	4
1	%52.35	212	*18.69	25.93	21	16.05	13	34.57	28	17.28	14	6.17	5	5
3	%43.95	178	*29.80	38.27	31	20.99	17	24.69	20	14.81	12	1.23	1	6
4	%42.72	173	*64.86	23.46	19	53.09	43	12.35	10	8.64	7	2.47	2	7
6	%39.26	159	*44.62	43.21	35	29.63	24	16.05	13	9.88	8	1.23	1	8
9	%30.37	123	*101.04	56.79	46	34.57	28	8.64	7	0.00	0	0.00	0	9
مجموع المحور														

*قيمة "كا²" الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 بدرجة حرية 3 هي 7.815 ، درجة حرية 4 هي 9.488 ، درجة حرية 5 هي 11.070

يشير جدول رقم (8) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا² والمجموع التقديري والوزن النسبي والترتيب لكل عبارة من عبارات المحور الأول "التنمر اللفظي" لمقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف.

كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الأول "التنمر اللفظي" لمقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف التي حققت أعلى وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (5) والتي نصت على "يُلقي اللوم على الزملاء دون وجه حق" جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (52.35 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أحيانا.

- العبارة رقم (1) والتي نصت على "يتم إعطاء الأوامر في العمل بصوت عال" جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (49.88 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة نادراً.

- العبارة رقم (6) والتي نصت على "تتعرض للصراخ من قبل المدير أثناء العمل بدون مبرر" جاءت في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (43.95 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أبداً.

كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الأول "التنمر اللفظي" لمقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف التي حققت أقل وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (3) والتي نصت على "يتم المناداه بين الزملاء بألقاب غير محمودة" جاءت في الترتيب السابع بوزن نسبي بلغ (36.79 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أبداً.

- العبارة رقم (4) والتي نصت على "يُعامل الزملاء في العمل كأضحوكة أمام الآخرين" جاءت في الترتيب الثامن بوزن نسبي بلغ (34.07 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أبداً.

- العبارة رقم (9) والتي نصت على "يتعمد زميلك في العمل التحدث بالغة أو لهجة لا تفهمها" جاءت في الترتيب التاسع بوزن نسبي بلغ (30.37 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند

مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أبدأً.

جدول (9)

توصيف استجابات عينة البحث في مقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف المحور الثاني "التنمر الجسدي" ن = 81

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ²	أبدأ		نادراً		أحياناً		عادة		دائماً		العبارة	
				%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
5	%30.62	124	*102.27	59.26	48	30.86	25	7.41	6	2.47	2	0.00	0	1	
4	%30.86	125	*100.79	51.85	42	41.98	34	6.17	5	0.00	0	0.00	0	2	
2	%38.27	155	*66.84	34.57	28	48.15	39	9.88	8	6.17	5	1.23	1	3	
6	%30.37	123	*102.89	59.26	48	30.86	25	8.64	7	1.23	1	0.00	0	4	
1	%40.49	164	*51.16	34.57	28	43.21	35	9.88	8	9.88	8	2.47	2	5	
3	%31.85	129	*87.70	53.09	43	34.57	28	12.35	10	0.00	0	0.00	0	6	
				مجموع المحور											

*قيمة " كا² " الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 بدرجة حرية 3 هي 7.815 ، درجة حرية 4 هي 9.488 ، درجة حرية 5 هي 11.070 يشير جدول رقم (9) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا² والمجموع

التقديري والوزن النسبي والترتيب لكل عبارة من عبارات المحور الثاني "التنمر الجسدي" لمقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف. كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الثاني "التنمر الجسدي" لمقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف التي حققت أعلى وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (5) والتي نصت على "يُتعمد ابقاؤك ساعات إضافية في العمل دون الآخرين" جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (40.49 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة نادراً.
 - العبارة رقم (3) والتي نصت على "عندما يشد غضبي أحطم الأشياء حولي" جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (38.27 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة نادراً.
 - العبارة رقم (6) والتي نصت على "تعرض للتهميش كون بنيتك الجسدية أضعف ممن يعملون معك" جاءت في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (31.85 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أبدأً.
- كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الثاني "التنمر الجسدي" لمقياس سلوكيات

التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف التي حققت أقل وزن نسبي جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (2) والتي نصت على "تستخدم حركات جسدية غير لائقة بالعمل" جاءت في الترتيب الرابع بوزن نسبي بلغ (30.89 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أبدأ.
- العبارة رقم (1) والتي نصت على "يستخدم العنف الجسدي في التعامل اليومي بالعمل" جاءت في الترتيب الخامس بوزن نسبي بلغ (30.62 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أبدأ.
- العبارة رقم (4) والتي نصت على "تستخدم التهديد بالحركات الجسدية لأداء الأعمال" جاءت في الترتيب السادس بوزن نسبي بلغ (30.37 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أبدأ.

جدول (10)

توصيف استجابات عينة البحث في مقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة

رعاية الشباب بجامعة بني سويف المحور الثالث "التنمر النفسي" ن = 81

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ²	أبدأ		نادراً		أحياناً		عادةً		دائماً		العبارة
				%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
6	39.26%	159	70.67*	29.63	24	51.85	42	12.35	10	4.94	4	1.23	1	1
4	45.19%	183	46.47*	27.16	22	27.16	22	40.74	33	2.47	2	2.47	2	2
5	42.96%	174	46.47*	32.10	26	27.16	22	37.04	30	1.23	1	2.47	2	3
7	38.77%	157	50.79*	39.51	32	30.86	25	27.16	22	1.23	1	1.23	1	4
8	31.11%	126	97.33*	59.26	48	27.16	22	12.35	10	1.23	1	0.00	0	5
3	46.91%	190	45.60*	22.22	18	30.86	25	40.74	33	2.47	2	3.70	3	6
2	63.95%	259	72.64*	2.47	2	12.35	10	55.56	45	22.22	18	7.41	6	7
1	77.28%	313	65.36*	2.47	2	6.17	5	16.05	13	53.09	43	22.22	18	8
مجموع المحور														

*قيمة كا² " الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 بدرجة حرية 3 هي 7.815 ، درجة حرية 4 هي 9.488 ، درجة حرية 5 هي 11.070

يشير جدول رقم (10) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا²

والمجموع التقديري والوزن النسبي والترتيب لكل عبارة من عبارات المحور الثالث "التنمر النفسي" لمقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف.

كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الثالث "التنمر النفسي" لمقياس سلوكيات

التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف التي حققت أعلى وزن نسبي

جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (8) والتي نصت على "تشعر بأن النقد المستمر يحطم معنوياتك" جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (77.28 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة عادة.
- العبارة رقم (7) والتي نصت على "تشعر بعدم تقدير الإنجازات التي تقوم بها" جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (63.95 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أحياناً.
- العبارة رقم (6) والتي نصت على "تشعر بالخوف نتيجة الصراخ العلني" جاءت في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (46.91 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أحياناً.
- كما يتضح من الجدول أن عبارات المحور الثالث "التنمر النفسي" لمقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف التي حققت أقل وزن نسبي جاءت كالتالي:
- العبارة رقم (1) والتي نصت على "عندما يضايقني زميلي أضمر له العداة" جاءت في الترتيب السادس بوزن نسبي بلغ (39.26 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة نادراً.
- العبارة رقم (4) والتي نصت على "أشعر بحساسية تجاه نقد الآخرين لي" جاءت في الترتيب السابع بوزن نسبي بلغ (38.77 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أبداً.
- العبارة رقم (5) والتي نصت على "تشعر بعدم الرغبة في العمل نتيجة لتهديد المدير بالعقوبات" جاءت في الترتيب الثامن بوزن نسبي بلغ (31.11 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أبداً.

جدول (11)

توصيف استجابات عينة البحث في مقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف المحور الرابع "التنمر عبر وسائل التواصل الاجتماعي" ن = 81

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ²	أبدأ		نادراً		أحياناً		عادة		دائماً		العبارة
				%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
1	%32.35	131	*83.75	51.85	42	34.57	28	13.58	11	0.00	0	0.00	0	1
2	%30.86	125	*96.35	55.56	45	34.57	28	9.88	8	0.00	0	0.00	0	2
4	%21.98	89	*251.90	90.12	73	9.88	8	0.00	0	0.00	0	0.00	0	3
3	%28.89	117	*121.04	65.43	53	24.69	20	9.88	8	0.00	0	0.00	0	4
	%28.52	462		مجموع المحور										

*قيمة " كا² " الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 بدرجة حرية 3 هي 7.815 ، درجة حرية 4 هي 9.488 ، درجة حرية 5 هي 11.070 يشير جدول رقم (11) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا² والمجموع التقديري والوزن النسبي والترتيب لكل عبارة من عبارات المحور الرابع "التنمر عبر وسائل التواصل الاجتماعي" لمقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف.

كما يتضح من الجدول أن ترتيب عبارات المحور الرابع "التنمر عبر وسائل التواصل الاجتماعي" لمقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (1) والتي نصت على "تستخدم ألقاب وتعابير غير لائقة على مواقع التواصل الاجتماعي المتعلقة بالعمل" جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (32.35 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أبدأً.
- العبارة رقم (2) والتي نصت على "تستخدم صور غير لائقة على مواقع التواصل الاجتماعي المتعلقة بالعمل" جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (30.86 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أبدأً.
- العبارة رقم (4) والتي نصت على "تستخدم رفض المصادقة على الرسائل بمواقع التواصل الاجتماعي المتعلقة بالعمل" جاءت في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (28.89 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أبدأً.
- العبارة رقم (3) والتي نصت على "تستخدم فيديوهات غير لائقة على مواقع التواصل الاجتماعي المتعلقة بالعمل" جاءت في الترتيب الرابع بوزن نسبي بلغ (21.98 %) وجاءت

قيمة χ^2 دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أبدأ.

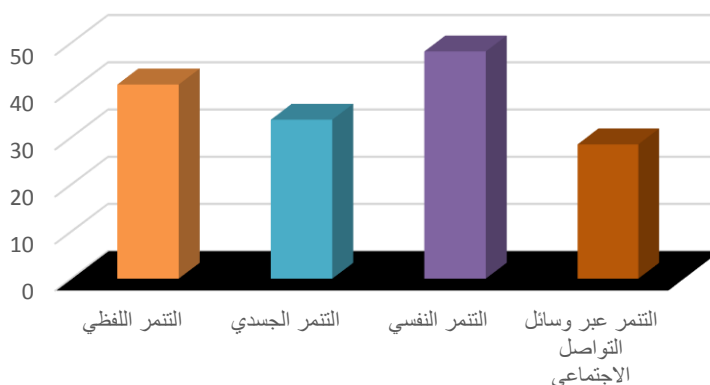
جدول (12)

توصيف استجابات عينة البحث على المحاور والمجموع الكلي لمقياس سلوكيات

التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف ن = 81

م	المحور	المجموع التقديري	الوزن النسبي	الترتيب
1	التنمر اللفظي	1501	41.18%	2
2	التنمر الجسدي	820	33.74%	3
3	التنمر النفسي	1561	48.18%	1
4	التنمر عبر وسائل التواصل الاجتماعي	462	28.52%	4
	مجموع المقياس	4344	39.73%	

يتضح من الجدول (12) المجموع التقديري والوزن النسبي والترتيب لمقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف، حيث جاء محور "التنمر النفسي" في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (48.18 %)، يليه محور "التنمر اللفظي" في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (41.18 %)، ثم محور "التنمر الجسدي" في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (33.74 %) ، وأخيراً محور "التنمر عبر وسائل التواصل الاجتماعي" في الترتيب الرابع بوزن نسبي بلغ (28.52 %).



شكل (1)

الوزن النسبي للمحاور لمقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة

رعاية الشباب بجامعة بني سويف

ويرى الباحث من خلال يتضح من الجدول (12) وشكل (1) والخاص بنتائج مقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف أن سلوكيات التنمر هي سلوكيات عدوانية تظهر على فترات زمنية يستهدف بعض العاملين ، حيث يرجع الباحث هذه النتائج إلى أن التنمر النفسى جاء فى الترتيب الاول حيث أن سلوك التنمر يؤثر بالاساس على الجوانب النفسية للمتتمر عليه مما يؤثر على الإحساس الداخلى وهبوط مستوى المعنويات الداخلية وقد يؤثر على حالة الثقة بالنفس ، وهذا ينعكس على أداءة داخل المؤسسة حيث يأتى ذلك نتيجة عدم تقدير مستوى الأعمال التى يقوم بها والتقليل من شأنها ، كما يرى الباحث أن التنمر اللفظى جاء فى الترتيب الثانى حيث أن طبيعة الأداء فى الأنشطة الطلابية والعمل فى قيادة الجماعات فى الخلاء والانشطة فى الهواء تطلب من الأفراد إعطاء الاوامر بصوت عال حتى سمعها جميع المشاركين فى الانشطة وهذا قد ينعكس على أداء الافراد أثناء العمل داخل القاعات المغلقة فتكون طبيعة التحدث باستخدام نبرات صوت عالية فى بعض الاحيان وفى بعض الاحيان قد تكزن بدون ميرر ، كما يرى الباحث أن التنمر الجاء فى الترتيب الثالث هو المقصود به ليس التعدى بالأفعال على الاخرين ولكن افعال تؤثر على وجود الفرد فى المؤسسة مثل التكليف باعمال من شأنها بقاء الفرد فى المؤسسة بعد ساعات العمل الرسمية فهذا يمثل عبء او إيذاء جسدى وخاصة للأفراد الذين لا يتحملون العمل فترات اضافية أو قد يكون التهميش نتيجة ضعف البنية الجسامنية فهذا يعد تنمر غير مباشر، كما يرى الباحث أن التنمر من خال مواقع التواصل الإجتماعى جاء فى الترتيب الاخير حيث أن استخدام الفاظ وتعبيرات غير لائقة على مواقع التواصل الإجتماعى أحد انواع التنمر المنتشرة حيث أنها يمكن ان تكون غير موجه بشكل صريح لافراد معينة ولكنها وعروفة ضمنا الافراد المتتمر عليهم فتعد من الوسائل التى لا يخشى منها المتتمر الإيذاء المباشر .

وتتفق هذه النتائج مع مع ذكره كل من " يو ولى Yoo&Lee " (2018) (22) ، و"كيانون و اوتشو Ikyanyon&Ucho " (2013) (15) ، و " مالىنوسكين و برتوتات Malinauskiene & Bernotaite " (2017) (14) ، و " دار وبركات وتاج الدين Dar & Barakat & Tag-Eldeen " (2017) (21) إلى أن سلوكيات التنمر فى مكان العمل لها عواقب سلبية على حياة العمال، من خلال تعرض الموظفين لأفعال سلبية، من زملاء العمل أو المشرفين أو الرؤساء، التى تتضمن حكماً خاطئاً، أو غير عادل ، حول

أداء عمل الموظف، أو تعيين مهام لا معنى لها، أو انتقاد شخصية الفرد، أو تقييد التعبير عن الرأي الشخصي، فنتيجة تلك الآثار السلبية المترتبة على ممارسات التنمر، يؤدي ذلك الى شعور الموظفين بعدم الأمان والرضا في بيئة العمل، ويلجأ البعض لترك العمل، ولأن الرضا الوظيفي عامل مهم في تخفيض نسبة معدل دوران الموظفين، لا بد من تعزيزه في بيئة العمل .

وبذلك يكون الباحث قد أجاب على التساؤل الاول للبحث والذي ينص على " ما هي أنواع التنمر الإداري لدى العاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف ؟ " .

ب- مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية:

جدول (13)

توصيف استجابات عينة البحث في مقياس سلوكيات المواطنة

التنظيمية المحور الأول "الإيثار" ن = 81

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ²	أبدأ		نادراً		أحياناً		عادةً		دائماً		العبارة
				%	ك	%	ك	%	ك	%	ك			
3	%85.93	348	*77.70	0.00	0	0.00	0	23.46	19	23.46	19	53.09	43	1
4	%78.27	317	*74.49	1.23	1	2.47	2	20.99	17	54.32	44	20.99	17	2
1	%89.88	364	*106.22	0.00	0	1.23	1	4.94	4	37.04	30	56.79	46	3
2	%86.42	350	*78.44	1.23	1	0.00	0	12.35	10	38.27	31	48.15	39	4
5	%74.81	303	*40.05	2.47	2	7.41	6	25.93	21	41.98	34	22.22	18	5
	%83.06	1682		مجموع المحور										

*قيمة " كا² " الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 بدرجة حرية 3 هي 7.815 ، درجة حرية 4 هي 9.488 ، درجة حرية 5 هي 11.070

يشير جدول رقم (13) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا²

والمجموع التقديري والوزن النسبي والترتيب لكل عبارة من عبارات المحور الأول "الإيثار" لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية.

كما يتضح من الجدول أن ترتيب عبارات المحور الأول "الإيثار" لمقياس سلوكيات

المواطنة التنظيمية جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (3) والتي نصت على "أعمل على تسهيل مهمة الزملاء الجدد حتى لو لم يطلب

- منك ذلك" جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (89.88 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة دائماً.
- العبارة رقم (4) والتي نصت على "أقدم المساعدة لزملائي في العمل ايأ كان نوعها" جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (86.42 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة دائماً.
- العبارة رقم (1) والتي نصت على "أبادر بمساعدة الزملاء الذين لديهم حجم عمل كبير" جاءت في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (85.93 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة دائماً.
- العبارة رقم (2) والتي نصت على "أميل لمساعدة الزملاء الذين كانوا غائبين في إنهاء الأعمال المتراكمة عليهم" جاءت في الترتيب الرابع بوزن نسبي بلغ (78.27 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة عادةً.
- العبارة رقم (5) والتي نصت على "أضحى بأهتماماتي الشخصية من أجل مصلحة العمل" جاءت في الترتيب الخامس بوزن نسبي بلغ (74.81 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة عادةً.

جدول (14)

توصيف استجابات عينة البحث في مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية

المحور الثاني "الكرم" ن = 81

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ²	أبدأ		نادراً		أحياناً		عادةً		دائماً		العبارة	
				%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
1	%94.81	384	*183.26	0.00	0	0.00	0	4.94	4	16.05	13	79.01	64	1	
5	%81.73	331	*52.02	1.23	1	1.23	1	24.69	20	33.33	27	39.51	32	2	
2	%94.57	383	*177.09	0.00	0	0.00	0	4.94	4	17.28	14	77.78	63	3	
4	%88.15	357	*91.78	1.23	1	0.00	0	8.64	7	37.04	30	53.09	43	4	
3	%88.64	359	*95.98	1.23	1	0.00	0	11.11	9	29.63	24	58.02	47	5	
	%89.58	1814		مجموع المحور											

*قيمة "كا²" الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 بدرجة حرية 3 هي 7.815 ، درجة حرية 4 هي 9.488 ، درجة حرية 5 هي 11.070

يشير جدول رقم (14) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا²

والمجموع التقديري والوزن النسبي والترتيب لكل عبارة من عبارات المحور الثاني "الكرم" لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية.

كما يتضح من الجدول أن ترتيب عبارات المحور الثاني "الكرم" لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (1) والتي نصت على "أحترم حقوق وخصوصيات زملاء الآخرين" جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (94.81 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة دائماً.
- العبارة رقم (3) والتي نصت على "أراعى مشاعر زملائي فى تصرفاتي وأفعالى" جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (94.57 %) وجاءت قيمة كا² غير دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة دائماً.
- العبارة رقم (5) والتي نصت على "أحاول تفادى خلق مشاكل للزملاء" جاءت في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (88.64 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة دائماً.
- العبارة رقم (4) والتي نصت على "أتشاور مع الزملاء الآخرين فى حالة إتخاذى لقرار قد يؤثر عليهم" جاءت في الترتيب الرابع بوزن نسبي بلغ (88.15 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة دائماً.
- العبارة رقم (2) والتي نصت على "قوم بإعلام المدير قبل اتخاذ أى إجراءات أوتعديلات جديدة خاصة بالعمل" جاءت في الترتيب الخامس بوزن نسبي بلغ (81.73 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة دائماً.

جدول (15)

توصيف استجابات عينة البحث في مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية

المحور الثالث "الروح الرياضية" ن = 81

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ²	أبدأ		نادراً		أحياناً		عادةً		دائماً		العبارة
				%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
3	%77.53	314	*67.83	3.70	3	2.47	2	18.52	15	53.09	43	22.22	18	1
4	%42.96	174	*31.53	38.27	31	30.86	25	13.58	11	12.35	10	4.94	4	2
1	%82.47	334	*59.93	1.23	1	1.23	1	18.52	15	41.98	34	37.04	30	3
2	%81.73	331	*56.47	1.23	1	2.47	2	18.52	15	41.98	34	35.80	29	4
	%71.17	1153		مجموع المحور										

*قيمة "كا²" الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 بدرجة حرية 3 هي 7.815 ، درجة حرية 4 هي 9.488 ، درجة حرية 5 هي 11.070

يشير جدول رقم (16) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا²

والمجموع التقديري والوزن النسبي والترتيب لكل عبارة من عبارات المحور الثالث "الروح الرياضية" لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية.

كما يتضح من الجدول أن ترتيب عبارات المحور الثالث "الروح الرياضية" لمقياس

سلوكيات المواطنة التنظيمية جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (3) والتي نصت على "أقوم بتنفيذ الأعمال الإضافية دون ضيق" جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (82.47 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة عادةً.

- العبارة رقم (4) والتي نصت على "أغاضى عن المضايقات البسيطة في بيئة العمل" جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (81.73 %) وجاءت قيمة كا² غير دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة عادةً.

- العبارة رقم (1) والتي نصت على "أفكر في حل مشاكل العمل الخاصة بي قبل أن أفكر في حل مشاكل الزملاء" جاءت في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (77.53 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة عادةً.

- العبارة رقم (2) والتي نصت على "أعمل على تضخيم المشاكل التي تواجهني في العمل" جاءت في الترتيب الرابع بوزن نسبي بلغ (42.96 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائياً عند

مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أبدأً.

جدول (16)

توصيف استجابات عينة البحث في مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية

المحور الرابع "الالتزام العام" ن = 81

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ²	أبدأً		نادراً		أحياناً		عادةً		دائماً		العبارة
				%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
4	%87.90	356	*87.09	0.00	0	1.23	1	13.58	11	29.63	24	55.56	45	1
2	%88.40	358	*97.46	0.00	0	3.70	3	11.11	9	24.69	20	60.49	49	2
1	%91.11	369	*118.81	0.00	0	0.00	0	8.64	7	27.16	22	64.20	52	3
5	%83.21	337	*59.43	0.00	0	1.23	1	20.99	17	38.27	31	39.51	32	4
3	%88.15	357	*91.16	0.00	0	2.47	2	7.41	6	37.04	30	53.09	43	5
	%87.75	1777		مجموع المحور										

*قيمة " كا² " الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 بدرجة حرية 3 هي 7.815 ، درجة حرية 4 هي 9.488 ، درجة حرية 5 هي 11.070

يشير جدول رقم (16) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا²

والمجموع التقديري والوزن النسبي والترتيب لكل عبارة من عبارات المحور الرابع "الالتزام العام" لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية.

كما يتضح من الجدول أن ترتيب عبارات المحور الرابع "الالتزام العام" لمقياس

سلوكيات المواطنة التنظيمية جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (3) والتي نصت على "أواظب على حضور العمل وأحرص على عدم التغيب" جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (91.11 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة دائماً.

- العبارة رقم (2) والتي نصت على "أحافظ على التقيد التام بمواعيد الحضور والإنصراف من العمل" جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (88.40 %) وجاءت قيمة كا² غير دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة دائماً.

- العبارة رقم (5) والتي نصت على "ألتزم بالأنظمة الخاصة بالعمل حتى وإن لم يكن يراقبني أحد" جاءت في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (88.15 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة دائماً.

- العبارة رقم (1) والتي نصت على "أحرص على قضاء معظم ساعات العمل في أداء واجبات العمل" جاءت في الترتيب الرابع بوزن نسبي بلغ (87.90 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة دائماً.
- العبارة رقم (4) والتي نصت على "لا أمانع في الأستمرار في العمل إلى ما بعد ساعات العمل الرسمية عند الحاجة" جاءت في الترتيب الخامس بوزن نسبي بلغ (83.21 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة دائماً.

جدول (17)

توصيف استجابات عينة البحث في مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية

المحور الخامس "السلوك الحضارى" ن = 81

الترتيب	الوزن النسبي	المجموع التقديري	كا ²	أبداً		نادراً		أحياناً		عادةً		دائماً		العبارة
				%	ك	%	ك	%	ك	%	ك			
5	%58.52	237	26.35	12.35	10	18.52	15	40.74	33	20.99	17	7.41	6	1
3	%80.74	327	54.74	0.00	0	3.70	3	32.10	26	20.99	17	43.21	35	2
2	%81.73	331	49.06	1.23	1	6.17	5	19.75	16	28.40	23	44.44	36	3
1	%83.95	340	65.60	2.47	2	1.23	1	13.58	11	39.51	32	43.21	35	4
4	%79.01	320	53.75	4.94	4	2.47	2	16.05	13	45.68	37	30.86	25	5
	%76.79	1555		مجموع المحور										

*قيمة "كا²" الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 بدرجة حرية 3 هي 7.815 ، درجة حرية 4 هي 9.488 ، درجة حرية 5 هي 11.070 يشير جدول رقم (17) إلى التكرارات والنسب المئوية للاستجابات وقيمة كا² والمجموع التقديري والوزن النسبي والترتيب لكل عبارة من عبارات المحور الخامس "السلوك الحضارى" لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية.

كما يتضح من الجدول أن ترتيب عبارات المحور الخامس "السلوك الحضارى" لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية جاءت كالتالي:

- العبارة رقم (4) والتي نصت على "أتحدث عن الجامعة ايجابياً أمام الآخرين من خارج جهة العمل" جاءت في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (83.95 %) وجاءت قيمة كا² دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة دائماً.
- العبارة رقم (3) والتي نصت على "أساهم بأفكار جديدة وإقتراحات بناءة والتي من شأنها

- تحسين فعالية الإدارة" جاءت في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (81.73 %) وجاءت قيمة χ^2 دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة دائماً.
- العبارة رقم (2) والتي نصت على "أهتم بقراءة البريد والنشرات الداخلية ومتابعة ما يجرى في الجامعة بحرص" جاءت في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (80.74%) وجاءت قيمة χ^2 دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة دائماً.
- العبارة رقم (5) والتي نصت على "أؤدى الوظائف غير المطلوبة منى بشكل رسمى ، لكنها تساعد فى تحسين صورة الجامعة" جاءت في الترتيب الرابع بوزن نسبي بلغ (79.01 %) وجاءت قيمة χ^2 دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة عادةً.
- العبارة رقم (1) والتي نصت على "أحرص على حضور اللقاءات والندوات غير الرسمية التي تعقدها الجامعة" جاءت في الترتيب الخامس بوزن نسبي بلغ (58.52 %) وجاءت قيمة χ^2 دالة احصائياً عند مستوى معنوية (0.05) وفي اتجاه الاستجابة أحياناً.

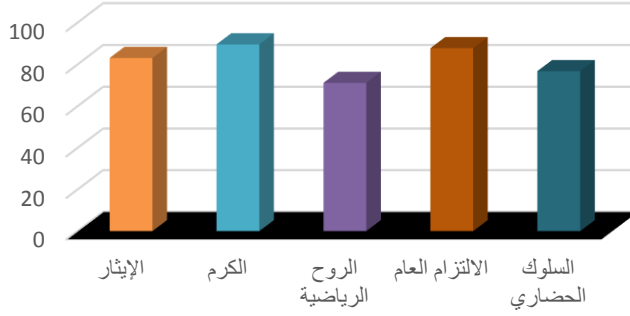
جدول (18)

توصيف استجابات عينة البحث على المحاور والمجموع الكلي

لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية ن = 81

م	المحور	المجموع التقديري	الوزن النسبي	الترتيب
1	الإيثار	1682	83.06%	3
2	الكرم	1814	89.58%	1
3	الروح الرياضية	1153	71.17%	5
4	الالتزام العام	1777	87.75%	2
5	السلوك الحضاري	1555	76.79%	4
	مجموع المقياس	7981	82.11%	

يتضح من الجدول (18) المجموع التقديري والوزن النسبي والترتيب لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية ، حيث جاء محور "الكرم" في الترتيب الأول بوزن نسبي بلغ (89.58 %)، يليه محور "الالتزام العام" في الترتيب الثاني بوزن نسبي بلغ (87.75 %) ، ثم محور "الإيثار" في الترتيب الثالث بوزن نسبي بلغ (83.06 %) ، ثم محور "السلوك الحضاري" في الترتيب الرابع بوزن نسبي بلغ (76.79 %) ، وأخيراً محور "الروح الرياضية" في الترتيب الخامس بوزن نسبي بلغ (71.17%).



شكل (2)

الوزن النسبي للمحاور لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية

ويرى الباحث من جدول (18) وشكل (2) أن ترتيب المحاور في مقياس المواطنة التنظيمية جاء كالتالي : محور (الكرم) في الترتيب الأول مما يدل على الجو الذي يسوده الاحترام المتبادل والتنسيق بين بعض العاملين بادارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف لإنجاز العمل والحرص على تفادي المشكلات قبل وقوعها وتجنب إثارة المشاكل مع الآخرين .

ثم محور (الالتزام العام) في الترتيب الثاني مما يدل على سلوك العاملين بادارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف الذي يفوق الحد الأدنى من متطلبات الوظيفة في مجال الحضور والغياب ، واحترام اللوائح والأنظمة ، والاستراحات ، والعمل بجدية .

ثم محور (الإيثار) في الترتيب الثالث مما يدل على مبادرة العاملين في بادارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف إلى مساعدة بعضهم البعض لتحقيق المهام المطلوب تنفيذها بالإضافة إلى التعامل الإيجابي وتقديم يد العون إلى بعضهم البعض.

ثم محور (السلوك الحضاري) في الترتيب الرابع مما يدل على مشاركة العاملين بالأندية الرياضية البناءة والمسئولة في إدارة أمور بادارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف ، والاهتمام بمصير بادارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف من خلال الحرص على حضور الاجتماعات المهمة غير الرسمية .

ثم محور (الروح الرياضية) في الترتيب الخامس مما يدل على قيام العاملين بادارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف بتنفيذ الأعمال دون تذمر أو شكوى ، وأن هناك تغاضى عن الأخطاء والمضايقات في سبيل مصلحة النادي العليا .

كما أنه تبين من جدول (18) أن نسبة ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية هي (82.11%) وهي درجة مرتفعة مما يدل على أن اتجاهات عينة البحث كانت إيجابية وبدرجة مرتفعة نحو ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية وهذا يعكس البيئة الإدارية الصحية في إدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف حيث تسود المودة والانسجام بين العاملين ، والمحافظة على حقوق الآخرين ، ويحاول العاملون بالأنندية الرياضية منع وقوع المشاكل المتعلقة بالعمل ولكنهم يتذمرون نوعاً ما من المشاكل التي تعترضهم حتى ولو كانت بسيطة أو مؤقتة .

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة سعيد شعبان حامد (2003م) (9) والتي اشارت إلى أن سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين كانت بدرجة مرتفعة ، إلا أنها تختلف مع نتائج دراسات كلاً من أحمد اليوسفى وآخرون (2006م) (1) ، ودراسة أميرة محمد رفعت حواس (2003م) (4) ، ودراسة ثامر محمد محارمة (2008م) (7) ، ودراسة سعيد منفرد وآخرون Saeed Monfared, et al.. (2011م) (20) والتي اشارو فيها إلى مفردات العينة في كل دراسة منهم تتمتع بدرجة متوسطة في ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية .

وبذلك يكون الباحث قد أجاب على التساؤل الثاني للبحث والذي ينص على " هل يمارس العاملون بإدارى رعاية الشباب بجامعة بني سويف سلوكيات المواطنة التنظيمية ؟ " .

جدول (19)

العلاقة الارتباطية بين محاور ومجموع المحاور لمقياس سلوكيات التمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف ومقاييس سلوكيات المواطنة التنظيمية

ن = 81

سلوكيات المواطنة التنظيمية						
مجموع المقياس	السلوك الحضاري	الالتزام العام	الروح الرياضية	الكرم	الإيثار	المحاور
0.806-	0.106-	0.044-	0.131-	0.197-	0.124-	التمر اللفظي
0.416-	0.133-	0.050-	0.068-	0.237*	0.124	التمر الجسدي
0.433-	0.297*	0.073-	0.068-	0.215-	0.099-	التمر النفسي
0.225-	0.205-	0.052-	0.055-	0.235*	0.199-	التمر عبر وسائل التواصل الاجتماعي
0.857*	0.629*	0.456*	0.392*	0.220*	0.527*	مجموع المقياس

*قيمة " ر " الجدولية عند مستوى معنوية 0.05 هي 0.217

يتضح من الجدول (19) توجد علاقة ارتباطية عكسية ذو دلالة إحصائية بين

مجموع محاور والمجموع الكلي لمقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف و مجموع محاور والمجموع الكلي لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية. ويرى الباحث أن العلاقة بين سلوكيات التنمر الوظيفي والمواطنة التنظيمية للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف حيث أن سلوكيات المواطنة يؤديها الموظف طواعية والتي تتعدى حدود الواجبات الوظيفية والتي لا تدخل ضمن نظام المكافآت الرسمي وهي متوتبة بحالة الموظف في تعامله مع زملائه في العمل والتي تظهر من خلال ممارسات التنمر باشكاله المختلفة فكما انخفض مستوى التنمر باشكاله المختلفة بين العاملين زادات سلوكيات المواطنة التنظيمية داخل ادارة النشاط الرياضي بجامعة بني سويف . وبذلك يكون الباحث قد أجاب على التساؤل الثالث للبحث والذي ينص على "هل يؤثر التنمر الإداري في سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى العاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف ؟ " .

الاستنتاجات:

- في ضوء أهداف ومشكلة الدراسة وفي حدود عينة الدراسة والدراسات السابقة، ونتائج التحليل الإحصائي توصل الباحث إلى الاستنتاجات التالية:
- 1- جاء ترتيب محاور مقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف وفقاً للأهمية النسبية للمحاور، حيث جاء محور "التنمر النفسي" في الترتيب الأول ، ثم محور "التنمر اللفظي" في الترتيب الثاني، ثم محور "التنمر الجسدي" في الترتيب الثالث، وأخيراً محور "التنمر عبر وسائل التواصل الاجتماعي" في الترتيب الرابع.
 - 2- وجود درجة منخفضة من ممارسة سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف.
 - 3- جاء ترتيب محاور مقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية وفقاً للأهمية النسبية للمحاور، حيث جاء محور "الكرم" في الترتيب الأول ، ثم محور الالتزام العام في الترتيب الثاني، ثم محور "الإيثار" في الترتيب الثالث ، ثم محور "السلوك الحضاري" في الترتيب الرابع، وأخيراً محور "الروح الرياضية" في الترتيب الخامس.
 - 4- وجود درجة مرتفعة من ممارسة سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف.

5- وجود علاقة ارتباطية عكسية ذو دلالة إحصائية بين مجموع محاور والمجموع الكلي لمقياس سلوكيات التنمر الوظيفي للعاملين بإدارة رعاية الشباب بجامعة بني سويف و مجموع محاور والمجموع الكلي لمقياس سلوكيات المواطنة التنظيمية.

التوصيات:

في ضوء ما توصل إليه الباحث من استنتاجات يوصى الباحث بما يلي:

- 1- نشر الوعي من خلال عقد الندوات والدورات التدريبية لكافة العاملين من الجنسين حول التنمر في بيئة العمل ومظاهره وطرق الوقاية منه، وكيف يتصرف الفرد اذا تعرض لمثل هذه السلوكيات السلبية.
- 2- يجب على المديرين الاهتمام وتعزيز الاجتماعات الدورية لمناقشة الأمور الحساسة التي تخص العاملين ومعرفة ما يحتاجه العاملون بالفعل والدخول في التفاصيل اليومية للعاملين.
- 3- ضرورة وضع قوانين رادعة لحماية المستهدفين من التنمر، وتخويف المتنمرين من العقاب إذا ما قاموا بسلوكيات التنمر.
- 4- أهمية تعزيز سلوكيات المواطنة التنظيمية في المؤسسات الرياضية وذلك نظراً للآثار الإيجابية لتلك السلوكيات على الأداء الفردي والجماعي ، وتعزيز مثل هذه السلوكيات يتطلب بناء مناخ تنظيمي إيجابي تسوده روح التعاون والمشاركة.
- 5- زيادة الاهتمام بالعاملين الجدد وغرس قيم التعاون والمساندة واحترام الوقت والمحافظة على الممتلكات ، هذا بدوره يتطلب التأكيد على الدورات التدريبية التعريفية للعاملين الجدد ، وتسريع دمج العاملين الجدد بالمؤسسات الرياضية
- 6- توعية العاملين بآثار التنمر المختلفة على زملائهم وعلى المؤسسات التي يعملون بها.
- 7- ضرورة التركيز على التدريب الذي يهتم بزيادة مهارات العاملين في التواصل وبناء الفريق وحل الصراع وطرق التعامل مع التغيير.
- 8- الاهتمام بمتغيرات الدراسة والتي من شأنها الارتقاء بمستوى العاملين في مجال الإدارة الرياضية مما يؤثر إيجابياً على باقي مكونات المنظومة الرياضية .

المراجع

- 1 - أحمد اليوسفى ، عبد المحسن نعسانى ، أولجا شربتجى: " العوامل المؤثرة فى ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على المشافى الجامعية فى سورية" ، مجلة بحوث جامعة حلب ، ع 44 ، حلب ، 2006 م .
- 2 - أحمد بن سالم العامرى : " سلوك المواطنة التنظيمية فى مستشفيات وزارة الصحة دراسة استطلاعية لأراء المديرين " ، مجلة جامعة الملك عبد العزيز (الاقتصاد والإدارة) ، ج 16 ، ع 2 ، الرياض ، 2002م. 5
- 3 - أحمد سيد أحمد : "المواطنة التنظيمية والرضا عن العمل وعلاقتها بجودة أداء بعض العاملين بالأندية الرياضية" ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان ، القاهرة ، 2012م.
- 4 - أميرة محمد رفعت حواس : " أثر الإلتزام التنظيمى والثقة فى الإدارة على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوكيات المواطنة التنظيمية بالتطبيق على البنوك التجارية " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة، جامعة القاهرة ، القاهرة ، 2003م.
- 5- إيمان محمد أحمد الوكيل : " أثر سلوك المواطنة التنظيمية على الأداء الوظيفى مع دراسة تطبيقية على المجلس القومى للشباب بجمهورية مصر العربية " ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية ، جامعة القاهرة ، القاهرة ، 2010م. 22
- 6 - بلال موسى شنك : كيف تتعامل مع رئيسك السيئ فى العمل ، الأردن ، دار المأمون للنشر ، 2013م.
- 7 - ثامر محمد محارمه : " سلوك المواطنة التنظيمية فى الأجهزة الحكومية القطرية دراسة ميدانية " ، م 48 ، ع 2 ، دورية الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، 2008 م .
- 8 - زياد سعيد خليفة : " الثقافة التنظيمية ودورها فى رفع مستوى الأداء دراسة مسحية على كلية القيادة والأركان للقوات المسلحة السعودية " ، رسالة ماجستير غير

- منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ، 2008 م . 46
- 9 - سعيد شعبان حامد : " أثر علاقة الفرد برئيسة وإدراكه للدعم التنظيمي كمتغيرين وسيطين على العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمي دراسة ميدانية" ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، م 42 ، ع 61 ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، القاهرة ، 2003م .
- 10 - عادل محمد زايد : " تنمية سلوك المواطنة التنظيمي للعاملين فى شركات قطاع الأعمال المصرى دراسة تطبيقية " ، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين ، ع 55 ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، 2000م . 61
- 11 - فهمى خليفة صالح الفهداوى : " علاقة المواطنة التنظيمية مع التغير التحولى دراسة ميدانية لتصورات موظفى الدوائر الحكومية فى مدينة الكرك" ، مجلة دراسات (العلوم الإدارية) ، م 32 ، ع 2 ، الجامعة الاردنية، عمان ، 2005 م . 77
- 12 - ياسر فتحى الهنداوى المهدي: "العدالة التنظيمية وأداء العاملين لسلوك المواصلة بالمدارس الثانوية العامة فى مصر"، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، 2006م .
- 13 - Agverold,M(2007). Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study Scandinavian Journal of Psychology, 48, 161-172
- 14 - Bernotaite, L. , Malinauskiene, V. & Leisyte, P. (2017). Bullying Behavior And Mental Health In Healthcare And Educational Sectors In Kaunas, Lithuania, Medycyna Pracy, 68 (3), 307 – 314.
- 15 - Ikanyon, D. N., & Ucho, A. (2013). Workplace bullying, job satisfaction and job performance among employees in a federal hospital in 122 Nigeria. European Journal of Business and Management, 5(23), 116-123.
- 16 - Gregory Murphy, James Athanasou & Neville King: "Job satisfaction and Organizational citizenship behavior – A

- study of Australian human-service professionals". Journal of Managerial Psychology, Vol17, No 4, 2002. 135
- 17 - Mary A. Konovsky & S. Douglas Pugh:" Citizenship Behavior and Social Exchange", Academy of Management Journal, Vol37, No3, 1994.
- 18 - Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2010). Bullying in the workplace: Definition, prevalence, antecedents and consequences. International Journal of Organization Theory & Behavior, 13(2), 202-248.
- 19 - Namie, G. (2007). The Challenge of Workplace Bullying, Wiley Online Library, 34 (2),43-51.
- 20 - Saeed Yarmohamamadi Monfared, S. Hossein Mousavi, S.N. Sajjadi & Akbar Heidary:"[Assessing Organizational Citizenship behaviour Among Physical Education Teachers In Zanjan-Iran](#)", Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol15, No 2, 2011.
- 21 - Tag-Eldeen, A., Barakat, M., & Dar, H. (2017). Investigating the impact of workplace bullying on employees' morale, performance and turnover intentions in five-star Egyptian hotel operations. Tourism and Travelling, 1, 4-14.
- 22 - Yoo, G. & Lee, S. (2018). It doesn't end there: workplace bullying, work-to-family conflict, and employee well-being in Korea, International Journal of Environmental Research and Public Health, 15 (7)