

Studying the relationship between psychological abuse and emotional sarcasm - applied research on the educational institution in Iraq / University of Information and Communication Technology as a model

دراسة العلاقة بين الايذاء النفسي والتهمك العاطفي - بحث تطبيقي على المؤسسات التعليمية في العراق / جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات انموذجاً

Hussam dawood Abdullah Al-Taie*

Al-Jinan University - Tripolis – Lebanon

Canada Muhammad Kamal Abu Dan

Aleppo University / Syria

حسام داود عبدالله الطائي *

جامعة الجنان – طرابلس – لبنان

كندا محمد كمال ابو دان

جامعة حلب / سوريا

تاريخ النشر: 2023/12/01

Received: 28/09/2023

تاريخ القبول: 2023/10/19

Accepted: 19/10/2023

تاريخ الاستلام: 2023/09/28

Published: 01/12/2023

المستخلص:

يهدف البحث الحالي للتعرف على مستوى الايذاء النفسي- و مستوى التهمك العاطفي والتعرف على دراسة العلاقة الارتباطية بين متغيري الايذاء النفسي والتهمك العاطفي في المؤسسة التعليمية جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العراق انموذجاً. وأستخدم الباحث المنهج الوصفي (دراسة الحالة) في بحثه وباستخدام اداة القياس الأستبانة للمتغيرات الايذاء النفسي- و التهمك العاطفي في جمع المعلومات والبيانات ولغرض تحقيق اهداف البحث قام الباحث بتبني مقياسي الايذاء النفسي- والتهمك العاطفي وبالاعتداد على مقياس لكبير التحاسي الابعاد , وبعد تأكد الباحث من سلامة المقاييس بعد خضوعها للخصائص السيكومترية طبق المقياس على عينة البحث للعاملين على المستوى الاداري المباشر في المؤسسة التعليمية جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العراق البالغ عددهم (216) فرداً , وبعد جمع البيانات ومعالجتها احصائياً توصلت النتائج الى الأتي :إن متغير الايذاء النفسي- قد ساهم بشكل كبير إلى دفع الافراد العاملين في المؤسسة التعليمية إلى التهمك العاطفي في عملهم .أضح إن متغير الايذاء النفسي- يؤثر بشكل طردي على مستوى المتغير التهمك العاطفي ككل .توصل البحث إلى إن متغير الايذاء النفسي- يرتبط ارتباطاً طردياً مع متغير التهمك التنظيمي العاطفي وبشكل قوي جداً . تبين بأنه توجد علاقة تائية معنوية بين الايذاء النفسي- مجمعة على التهمك العاطفي . وبعدها خرج الباحث بعدد من التوصيات ومن اهمها تشجيع الكوادر البشرية العاملة داخل المؤسسة التعليمية في جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على ضرورة اعطاء آرائهم وطرح افكارهم ومقترحاتهم بشكل مستمر إلى الإدارة العليا للحد من ظاهري التهمك العاطفي الذي يقع داخل بيئة العمل منح الثقة للعاملين اثناء تأدية اعمالهم والواجبات الوظيفية المكلفين بها من اجل الارتقاء بالمستوى الاداء المطلوب.

الكلمات المفتاحية : الايذاء النفسي , التهمك التنظيمي العاطفي , جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

Abstract

The current research aims to identify the level of psychological abuse and the level of emotional cynicism and to identify the study of the correlation between the variables of psychological abuse and emotional cynicism in the educational institution, the University of Information and Communication Technology in Iraq as a model. The researcher used the descriptive approach (case study) in his research, and using the measurement tool, the questionnaire for the variables of psychological abuse and emotional sarcasm, in collecting information and data. It is subject to psychometric characteristics. The scale was applied to the research sample of workers at the direct administrative level in the educational institution, the University of Information and Communication Technology in Iraq, whose number is (216) individuals. After collecting and processing the data statistically, the results reached the following: The psychological abuse variable has contributed significantly to pushing individuals working in the educational institution to emotional cynicism in their work. It turned out that the psychological abuse variable directly affects the level of the emotional cynicism variable as a whole. The research concluded that the psychological abuse variable is directly related to the emotional regulatory cynicism variable in a very strong way. It was found that there is a significant effect relationship between psychological abuse combined on emotional cynicism. After that, the researcher came out with a number of recommendations, the most important of which is encouraging the human cadres working within the educational institution at the University of Information and Communication Technology to give their opinions and present their ideas and proposals continuously to the senior management to reduce the phenomenon of emotional cynicism that falls within the work environment. Grant confidence to workers while performing their work and job duties. assigned to it in order to raise the required level of performance.

Keywords: Psychological Abuse, Emotional Regulatory Cynicism, University of Information and Communication Technology.

المقدمة:

يعد التهمك من المصطلحات الواردة في الفلسفة اليونانية القديمة فهي كلمة يونانية الأصل تعني في اللغة العربية (الحيلة واحفاء الشيء أو ذكره بقصد الخداع) والقصد منه إيصال معنى مضاد مخالف ومعاكس، وقد أستمرت هذه الفلسفة بشيوع المصطلح عبر العصور القديمة وعلى مر الزمن، كما أنها لا زالت قائمة في الوقت الحالي كباقي الفلسفات القديمة شيوع لاستخدام المصطلح، وكان على أثر ذلك تولد سلوك آخر لدى العاملين في جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نظراً لتوفر الظروف الاجتماعية والاقتصادية والتنظيمية، وكان من حسيطة ذلك الامر ظهور المضايقات والضغط التي يعيشها العاملين ضمن المؤسسة المبحوثة والمنظمات في تلك الفترة.

وعند تراكم الصعوبات والعقبات في العمل والإخفاق داخل المؤسسة في تحقيق رغبات العاملين فيها هذا من جانب ومن جانب آخر ضعف التزام الإدارة العليا بتطبيق القوانين والاجراءات والتعليمات والانظمة بصورة منصفة وعادلة وشفافية سوف يولد هنا ظهور التهمك بصورة مباشرة والذي سينشئ لدى العاملين في المؤسسة ممثلاً في عدم الثقة اللازمة بين الادارة العليا وبينهم وبين القيادة مما يؤدي الى شعورهم بأستغلال جهودهم وكان من ظواهر ذلك ظهور الايذاء النفسي- الذي يعد احدى مؤشرات التهمك العاطفي لدى العاملين في المؤسسة التعليمية .

مشكلة البحث:

تعد جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العراق احدى المؤسسات التعليمية المهمة التابعة إلى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي في العراق، وبالنظر إلى طبيعة العمل في تلك المؤسسة ومع ظروف البلد التي تعيشها من قلة توفر الموارد المالية والبشرية والعجز الكامل في التخصصات فضلاً عن ضعف الخدمات المؤثرة وقلة الوسائل التقنية لاتمام الأسس التعليمية بصورة سليمة وأكثر تطوراً ، كل ذلك ساعد على تفاوت القدرة على إنجاز المهام الوظيفية المكلفة بها الجامعة بشكل سليم ، إذ إن هذه العوامل ساعدت على خلق مشاعر الغضب والارباك واليأس التي كانت بدورها إلى خلق التهمك التنظيمي العاطفي داخل المؤسسة المبحوثة، ونظراً لأهمية الدور الذي يقدمه العاملون في المستوى الإداري المباشر في الجامعة المبحوثة من خلال سير العملية العلمية بصورة مستمرة وخلال كل عام دراسي وما يشكله من عبء نفسي ومادي ومعنوي كبير، وهو ما جعلنا الوقوف على هذه الظاهرة من خلال محاولة البحث عن

انواع ومستوى التهم العاطفي والايذاء النفسي بين العاملين في جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العراق، وبناء على ذلك تكمن مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

1. هل توجد علاقة بين الايذاء النفسي والتهم العاطفي في الجامعة العراقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات؟
2. ما هي التعليقات والإجراءات والسياسات المتبعة من قبل جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمعالجة ظاهرة التهم العاطفي بين الكوادر البشرية فيها؟
3. ما دور الإدارة العليا في معالجة التهم العاطفي داخل المؤسسة المبحوثة.
4. ما مدى فهم العينة المبحوثة لمتغيرات البحث المتمثلة بالايذاء النفسي والتهم العاطفي؟

أهمية البحث:

تتركز أهمية البحث في الجوانب الآتية:

أولاً/ الجانب النظري: ويشمل:

- أ- تسليط الضوء على شمول انواع المصادر العلمية الحديثة كافة التي تتحدث عن موضوع الايذاء النفسي والتهم العاطفي.
- ب- تأتي أهمية البحث من الناحية النظرية من أهمية وحداثة المتغيرات التي يلقي الضوء عليها (الايذاء النفسي والتهم العاطفي).
- ج- دراسة واقع ممارسات التهم العاطفي في المؤسسة التعليمية وتحديد الجوانب الايجابية والسلبية والمعوقات في تطبيقها.
- د- حث الإدارة العليا في المؤسسات التعليمية كافة والجامعة المبحوثة لأهمية الدور الكبير للعاملين والكوادر البشرية العاملة في تحسين جودة الاداء والعمليات الادارية بما يسهم في تحقيق اهداف المؤسسة والارتقاء بها.

ثانياً/ الجانب العملي: ويكون في الآتي:

- أ- الكشف عن أهمية دور الادارة في تطبيق القوانين والانظمة والتعليقات بصورة عادلة متخذة من خلال التدرج الوظيفي وأعلى مستويات الشفافية للحد من ظاهرة التهم الوظيفي و العاطفي .
- ب- يعد هذا البحث من البحوث والدراسات الاولية في البلد لتحسين بيئة العمل بين الكوادر البشرية داخل المؤسسة التعليمية ويأتي ذلك من خلال بيان الرضا السلوكي ومحاولة القضاء على كافة انواع مظاهر التهم العاطفي بهدف رفق المسيرة التعليمية.

البحوث السابقة :

تعد البحوث والدراسات السابقة من أهم مصادر المعرفة، فهي مصدر اساس الباحثين والمستفدون والتطبيق لأي بحث حالي لذا يجب على الباحث تزويد الأطراف المعرفية المعنية وتزويدهم بالمقاييس والمعايير والقضايا المطبقة ومعرفة مشكلة البحث السابقة التي يتناولها وأهم الافتراضات المستخدمة في نموذج البحث ، وكذلك فهم النتائج التي توصل إليها البحث وأن لديها إمكانية للمقارنة مع نتائج البحوث الحالية. وتتمثل الإستفادة من الدراسات والبحوث السابقة بالآتي:

1. إن أساس اختيار الدراسات السابقة هو صلتها بموضوع اختيار البحث الحالي ومتغيراتها.
2. إن أغلب الدراسات السابقة التي أجريت هي دراسات تطبيقية في قطاعات مختلفة وتمت الموافقة عليها واعتمادها على أسلوب الاستبيان.
3. لقد ساهمت الدراسات السابقة في إثراء الجانب النظري والفكري من خلال التجميع والاستشهاد من المراجع.
4. لقد ساهمت الدراسات السابقة في بناء مقياس البحث الحالي من خلال النظر على المقاييس والاستبيانات في الدراسات السابقة.
5. مهدت الدراسات السابقة الطريق للبحث الحالي من خلال فحص العينات السابقة واستخدامها والافادة منها في البحث الحالي.
6. الإلمام بالطرق الإحصائية المناسبة للبحث الحالي من خلال النظر في عينات الدراسات السابقة.

دراسة (العطوي، 2021) بعنوان: "اختبار علاقات التأثير المباشر وغير المباشر بين أبعاد المضايقة التنظيمية وسلوك العمل المنحرفة من خلال دور الوسيط لمتغير التهم التنظيمي" هدفت الدراسة إلى اختبار علاقات التأثير المباشر وغير المباشر بين أبعاد المضايقة التنظيمية وسلوكيات العمل المنحرفة من خلال دور الوسيط لمتغير التهم التنظيمي حيث تم جمع بيانات من عينة من العاملين في معمل السمنت ضمت (180) عامل وباستخدام نماذج المعادلة الهيكلية وتحليل الانحدار واختبار Sobel واثبتت النتائج صحة اغلب الفرضيات والتي خرجت بصدها جملة من التوصيات

Workplace Bullying in Pakistan: Mapping the Implications of Social Cynicism and the Moderation of Islamic Work Ethic:

((التنمر في مكان العمل في باكستان: رسم خرائط لآثار المضايقة الاجتماعية واعتدال أخلاقيات العمل الإسلامي))

تهدف الدراسة الواردة هنا إلى توسيع الأدبيات حول أسلاف التنمر في مكان العمل من خلال فحص علاقتها بالمضايقة الاجتماعية في سياق باكستان. بالإضافة إلى ذلك، تهدف هذه الدراسة إلى فحص ما إذا كانت أخلاقيات العمل الإسلامية (IWE) تعدل هذه العلاقة. اعتمدت الدراسة على تصميم بحث كمي مع مجمل بيانات تم جمعها من خلال دراسة استقصائية شملت (350) متخصصاً في الرعاية الصحية في باكستان. وكشفت النتائج إن القوى الاجتماعية لها تأثير مباشر وإيجابي على التنمر المتصور في مكان العمل، فإن IWE تعدل هذا التأثير، بحيث يكون التأثير أضعف بين الموظفين الذين لديهم IWE أعلى مقارنة مع أولئك الذين لديهم IWE أقل. النتائج لها آثار مهمة على فهم عملية كيفية إدراك التنمر في مكان العمل، والدور الذي تلعبه قيم الموظفين وأنظمة المعتقدات في تشكيل هذه التصورات. الأهم من ذلك، إن النتائج تسلط الضوء على أن IWE يمكن أن تحمي من التنمر المتصور في مكان العمل من خلال التخفيف من التأثير الإيجابي المحتمل للمضايقة الاجتماعية عليه. بشكل عام، هذه هي الدراسة الأولى التي تبحث في العلاقة بين المضايقة الاجتماعية والتنمر في مكان العمل. كما يستكشف شروط الحدود التي وضعها IWE في هذه العلاقة.

دراسة (Résumé: 2020):

Harassment and its relationship to job ridicule of the worker, a field study in the university residence, Nawiwat Musa Al-Ahmadi

بعنوان "المضايقة التنظيمية وعلاقتها بالتهكم الوظيفي للعامل دراسة ميدانية بالاقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى".

تطرت هذه الدراسة إلى موضوع "المضايقة التنظيمية وعلاقتها بالتهكم الوظيفي للعامل دراسة ميدانية بالاقامة الجامعية نويوات موسى الأحمدى". فقد شملت الدراسة لهذا الموضوع ثمانية فصول، تضمن الفصل الأول المقاربة المنهجية للدراسة النظرية، جاء ضمنها تحديد وصياغة الإشكالية، أهمية الموضوع وأسباب اختياره، أهداف الدراسة وفرضياتها، فيما تم الكشف في الفصل الثاني عن كل ما يتعلق بالمتغير المستقل "المضايقة التنظيمية" من اسباب مفاهيمي ومقاربة نظرية للمتغير، مروراً بمحددات بناء المضايقة التنظيمية، تليها مناقشة بحثية لواقع المضايقة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية. أما المتغير التابع "التهكم الوظيفي" فلقد حاولت الدراسة في خضم معطيات الفصل الثالث ضبط مدخلاً تحليلياً متسانداً وظيفياً، يعالج التهكم الوظيفي في سياقه المفاهيمي وإطاره النظري، فمحددات التهكم الوظيفي، و أنهينا الفصل بمناقشة البحثية لواقع التهكم الوظيفي عبر المراحل التفسيرية للمؤسسة الجزائرية. أما التوجهات المعلمية للفصل الرابع، فكانت بمثابة محاولة للمقاربة النظرية، التي ترمي إلى ربط المضايقة التنظيمية بأبعاد التهكم الوظيفي للعامل، انطلاقاً من الفرضيات البحثية، التي غدت كترسيمة لإرساء الفصول الامبريقية، فانطوى بذلك إطار المقاربة المنهجية الميدانية على تحديد مجالات الدراسة في سياقاتها "المكائنية، الرمزية والبشرية" هذه الأخيرة قننت دلالة مخصصة في خضم لمنهج وصفي. وإن أدوات جمع البيانات فكانت دليل الملاحظة المباشرة، استارة المقابلة، دليل المقابلة الحرة، الوثائق والمستندات التنظيمية، الركن الذي يناط به التعمق في التحليل، وتقوية الرؤية الهيكلية الشاملة لواقع المضايقة التنظيمية، و التهكم الوظيفي و أنهينا الدراسة البحثية بقراءة سوسيولوجيا للنتائج العامة.

دراسة (Ertureten et al, 2019) بعنوان :

Administrative leadership styles and harassing behavior practiced by leaders towards subordinates from the employees' point of view.

((أساليب القيادة الإدارية والسلوك المضايق الذي يمارسه القادة تجاه المرؤوسين من وجهة نظر الموظفين))

هدفت الدراسة إلى العلاقة في أساليب القيادة الادارية وسلوك المضايقة الذي يمارسه القادة تجاه المرؤوسين من وجهة نظر العاملين كما هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين ادراك المرؤوسين لانواع السلوكيات للمضايقة للعاملين من الاتجاهات التنظيمية كالرضا السلوكي والالتزام التنظيمي ونوايا ترك العمل حيث تم جمع بيانات (250) عامل وتوصلت الدراسة إلى أن أسلوب القيادة يقللان من سلوك الموظف بالمضايقة وإن أسلوب القيادة البيروقراطي يزيد من ذلك السلوك كما بينت الدراسة إن الاحساس بالسلوك يرتبط بعلاقات معنوية سلبية مع الرضا السلوكي والالتزام السلوكي وعلاقة ايجابية مع نوايا ترك العمل. ووفقاً لما جاء بالعديد من الدراسات حول ظاهر المضايقة في مكان العمل حيث اصبحت واسعة الانتشار وفي العديد من بلدان العالم وتبين إن هناك نسب متقاربة تتراوح ما بين (3-10%) يعانون من سلوك المضايقة من قبل الإدارة في العمل، وإن الدراسات البريطانية اثبتت ولحت إن النسبة في تزايد وقد تكاد أن تصل إلى (60%) وهذا ما تبين عند اجراء مسح استبياني قامو به على العاملين في دولة البرتغال ومن بين تلك النسبة هناك عاملين واقعيين كضحايا للمضايقة في مكان العمل. (demirag&ciftci2019).

أهداف البحث: تركز أهداف البحث الحالي في الآتي:

- 1- التعرف على مستوى الايذاء النفسي في المؤسسة التعليمية جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العراق انموذجاً.
- 2- التعرف على مستوى التهكم العاطفي في المؤسسة التعليمية جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العراق انموذجاً.

3- دراسة العلاقة الارتباطية بين متغيري الايذاء النفسي- والتهكم العاطفي في المؤسسة التعليمية جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العراق انموذجاً.

فرضيات البحث:

تم صياغة فرضيتان رئيسيتان والثان تجسدان اهداف البحث المراد تحقيقها , وضمن المخطط الفرضي الذي تم وضعه له وهما كالآتي :

1- لا توجد علاقة ارتباط ذو دلالة احصائية بين الايذاء النفسي والتهكم العاطفي.

2- لا توجد علاقة تأثير ذو دلالة احصائية بين الايذاء النفسي والتهكم العاطفي .

حدود البحث:

تم اتخاذ عينة من (الموظفين، الفنيين، الإداريين) العاملين في جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات / وزارة التعليم العالي العراقية.

الحدود المكانية: جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العراق

الحدود الزمنية: للاعوام 2022 – 2023 م.

الحدود الموضوعية: تتمثل بمتغيرات الدراسة (التهكم العاطفي) و (الايذاء النفسي).

المنهج المستخدم: استخدم الباحث المنهج الوصفي (دراسة الحالة).

مجتمع البحث : العاملين على المستوى الاداري المباشر في المؤسسات التعليمية / جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العراق

اجراءات البحث

لقد تم إجراء مسح لمجتمع البحث للعاملين على المستوى الاداري في الجامعة العراقية المبحوثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات البالغ عددهم (216) عاملاً ومن ثم تم توجيه البعض من الاسئلة الخاصة بالمتغيرات، وبدأ الباحث بتوضيح وشرح تلك المتغيرات لعينة الدراسة داخل الجامعة المبحوثة للتأكد من بيان إمكانية تطبيق البحث ، عندها تم تصميم استمارة استبيان مخصصة بهذا الموضوع بالأعتماد على مقياس ليكرت الخماسي الابعاد وعرضها على مجموعة من الخبراء في اختصاص (المعلومات وتكنولوجيا المعلومات ، وادارة الموارد البشرية)، وذلك بهدف قياس الصدق الظاهري والصدق الثبات ومن ثم بعد ذلك تم التأكد في الاستجابة على جميع جوانب الاجابات الخاصة بفقرات الاستبيان في مجتمع العينة المختارة للدراسة. ومن ثم تم استعمال البرنامج الاحصائي (Spss vir 28) لاستخراج قيم النسب في قياس مستوى الايذاء النفسي والتهكم التنظيمي العاطفي داخل الجامعة المبحوثة، كذلك تم استخدام نفس البرنامج لاثبات الفرضيات الرئيسية والفرعية للتحقق من أهداف البحث.

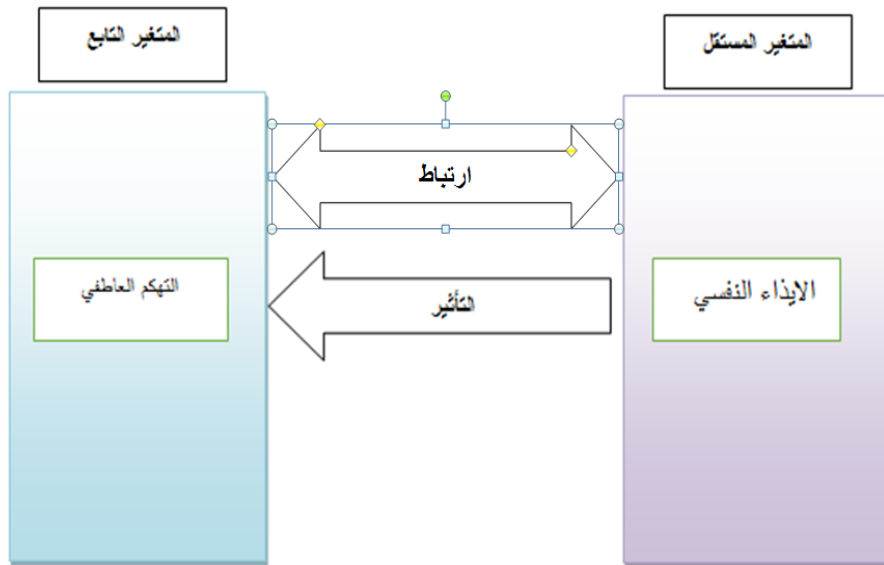
وسوف يعتمد البحث الحالي على اسلوب التحليل الوصفي للبيانات كونه الاسلوب المشترك بين جميع الاساليب، والذي لا يمكن الاستغناء عنه ، كونه يوفر عدد كافي من المعلومات المطلوبة للباحث عن موضوع البحث من خلال الرجوع إلى الدراسات السابقة ذات الصلة من كتب ورسائل جامعية وأبحاث أكاديمية سابقة لوصف المتغيرات المرتبطة بالدراسة بما يحقق أهداف وغايات البحث.

متغيرات البحث:

من خلال التعمق في الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع وهي ذات الصلة بالبحث الحالي موضوع البحث وانسجاماً ما جاء في مشكلة البحث واهدافها وعلى اثرها ، تم تحديد المتغيرين المستقل والتابع التي تؤدي إلى اغراض البحث الحالي من خلال مشكلة الرئيسية وصولاً إلى تحقيق أهدافها، وتنقسم متغيرات الدراسة الى الآتي:

1. المتغير المستقل: (الايذاء النفسي).

2. المتغير التابع: (التهكم العاطفي).



شكل رقم (1) المخطط الاجرائي للبحث

الجانب النظري للبحث

أولاً : مفهوم الأيذاء النفسي:

وهو شكل من أشكال السلوك المسيء الذي يأخذ صفة الاستمرار والتكرار، ويؤدي إلى إحداث ضرر نفسي. وهو نوع من أنواع المضايقة في العمل إذ يقوم على سلوكيات الافراد والاساءة لهم بطريقة مباشرة او غير مباشرة من قبل افراد اخرون او من قبل السلطة العليا ويأتي ذلك من خلال مقاطعته في الكلام وعدم مشاركته الرأي في اتخاذ القرار ومنعه من التعبير عن الافصاح ما في داخله وتوجيه بعض الانتقادات له ومنعه من حرية المشاركة في العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل من خلال منع التواصل مع الآخرين ومنعه وعزله وعدم حضوره او الادعاء بتغييره عن العمل، وكل ذلك ينتج عن ايذاءه ويعكس ذلك على نفسيته من الداخل ويؤثر سلباً على رد فعله في مكان العمل اتجاه الآخرين وليس ايذاء النفس يكون بجرح الجسد او الجلد بصورة مباشرة وانما الايذاء بطبيعة حاله هو ايذاء الروح ايذاء نفسية العامل وما يمتلكه من صفات داخلية وعقلية تستطيع أن تشتت تفكيره، او تخوفه بالاذى والتهديد الجسدي عن طريق العنف.

1- آثار الايذاء النفسي في العمل على المؤسسات التعليمية:

تناول الباحثون آثار الايذاء النفسي في مكان العمل بشكل عام بسبب ضغوط العمل، اذ صنّفوا هذه التأثيرات إلى فئتين: التأثيرات التنظيمية المباشرة، وهي (التغيب والتأخير ودوران الوظائف وحوادث العمل والشكاوى ضد المؤسسة وسوء جودة المنتج). وتشمل العوامل غير المباشرة (انخفاض معنويات العمال، وانخفاض الحافز، وعدم الرضا وسوء التواصل، واتخاذ القرارات البطيئة، وانعدام الثقة). تنعكس الآثار والعيوب المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل في الأداء والإنتاجية والفعالية التنظيمية. أما العلاقة بين الإجهاد والأداء الفردي فهي علاقة خطية. عندما يرتفع التوتر إلى أعلى مستوى، ينخفض الأداء بشكل كبير، وهذا نتيجة جهد الفرد وجهده لتقليل إجهاده من خلال تركيز طاقته على الأداء خلال هذه المرحلة، تحدث أعراض مختلفة مثل التغيب عن العمل والدوران. الضغط المعتدل هو المستوى الأمثل للأداء، وسيحسن الأداء. على أساس مستدام وواضح، فإن المؤسسات مثقلة بالإجهاد من جراء الضغوط التي تمارسه في العمل وما تسفره تلك الضغوط السلبية الناتجة من قبل الأفراد.

كذلك تتحمل المؤسسة أيضاً تكلفة القرارات السيئة والحاططة بسبب ضعف معنويات العمال ونقص الحافز وعدم الرضا. وتجدر الإشارة أيضاً إلى أن مستوى الشكاوى لديهم قد ازداد نتيجة للمضايقات التي يواجهونها في مكان العمل، ومن الواضح هنا إن التأثير السلبي للتحرش صار جداً بالفرد وله إمكانية للإصابة أو الإصابة بمرض عقلي ونفسي (معمري حمزة، 2014، ص 60).

2- الآثار السلبية للإيذاء النفسي:

لقد أكد الباحثون إن الأفراد الذين يقعون ضحايا المضايقة في مكان العمل يعانون من مشاكل نفسية وعصبية وجسدية تؤثر عليهم لاحقاً، إذ أثبتوا أن المضايقة تضر بالمنطق الطبيعي للضحية وقدراته على التواصل مع الآخرين، يمكن أن تكون عواقب هذه الظاهرة خطيرة للغاية، وتتراوح من مشاكل مثل الإجهاد إلى مشاكل أكثر خطورة مثل الاكتئاب أو القلق أو حتى الانتحار. عندما يشعر الأفراد بعدم الأمان سوف يشككون في قدراتهم العقلية ويتصرفون بهذه الطريقة الغير عقلانية وعن طريق الخطأ وثابتت العديد من الدراسات ان معظم الآثار التي كونت داخل العامل اصبحو من خلالها مرضى واعلهم قامو بتغيير مكان عملهم وقسم منهم قد تركو وظائفهم وأشار(Leymann , 1996) إلى إن نسبة (25%) في بعض الدول قد تركوا وظائفهم واحالوا إلى التقاعد مبكراً بسبب سلوكيات المضايقة في العمل، وإن نسبة ما يقارب (12%) من اسباب الانتحار كانت وراها المضايقة في العمل، والمضايقة في العمل لا تدمر الفرد الضحية فقط، بل تساهم أيضاً في تدمير التنظيم داخل المؤسسة من خلال والعديد من الامراض التنظيمية القاتلة مثال على ذلك (زيادة معدل دوران الموظفين؛ زيادة الاجازات المرضية، فقدان العمالة الوظيفية الماهرة، ارتفاع التكلفة العالية لتدريب العمال الجدد؛ انخفاض في الإنتاجية وفي جودة المنتج، فقدان الدافعية والرغبة في العمل؛ تكلفة مزاي وتعويضات التقاعد المبكر؛ تدمير العلاقات الاجتماعية على مستوى حدود المؤسسة). (Demirag & Ciftci, 2017,p22).

ويرى (Pranjic,2006,p:8) إن آثار المضايقة السلبية للإيذاء النفسي تنشئ من عوامل عدة داخل المؤسسة تتمثل بالآتي:

1. **التهمم اللفظي:** في معظم الأحيان، يكون أول مؤشر على الهجوم هو السلوك اللفظي العدواني تجاه الشخص المصاب. عادةً ما يستخدم المتهمم نغيات صوتية عالية أو مخيفة للتحدث إلى ضحاياهم، عادةً بقصد إخافتهم. من ناحية أخرى، في الحالات الأكثر خطورة، قد يتعرض الشخص الذي يتعرض للتمم للإهانات أو السخرية أو التعليقات التي تهدف إلى تقويض احترام الذات. في بعض الحالات، قد تحدث أيضاً أفعال متحيزة جنسية تهدف إلى جعل الشخص يشعر بعدم الارتياح.
2. **عدم الشعور بالمسؤولية تجاه الضحية:** من أصعب آثار الهجوم، والتي يمكن اكتشافها في مناسبات عديدة، هو عدم الاهتمام بالشخص المصاب. قد يجد ضحايا التهمم في مكان العمل، إذ إن اقتراحاتهم ومشاريعهم ومبادراتهم وأفكارهم يتم تجاهلها من قبل زملائهم ورؤسائهم. من ناحية أخرى، غالباً ما تمر طلباتهم للحصول على المساعدة أو التعليقات دون إجابة ومن دون جدوى. المشكلة هي أنه عندما تظهر هذه التأثيرات، قد لا يكون الشخص متأكد مما إذا كان يتخيلها أم أنها حالة حقيقية. في معظم الأوقات يكون لدى التهممين أعداء جيدة لشرح سبب عدم اهتمامهم بقدر ما ينبغي لطلبات المتهمم.
3. **الاستبعاد الأقصاء:** من أكثر الأعراض شيوعاً التي تحدث بين ضحايا المهاجمة الإقصاء الاجتماعي. في حالة من المضايقة والإيذاء النفسي- في مكان العمل، يقول المتأثرون غالباً إنهم يشعرون بأنهم مشردون من الدائرة الاجتماعية التي تم إنشاؤها داخل المؤسسة. يمكن أن تتخذ هذه المشكلة عدة أشكال مختلفة. على سبيل المثال، في العديد من المناسبات يستبعد المتهمم الضحية من خلال تركهم خارج رسائل البريد الإلكتروني الجماعية، أو تجنب دعوتهم إلى اجتماعات عمل مهمة، أو بساطة رفض التفاعل معهم داخل وخارج بيئة العمل. يمكن القيام بذلك بطرق مفتوحة إلى حد ما، في حين أن التهممين يقدمون أحياناً جميع أنواع الأعداء، في أوقات أخرى يفعلون ذلك بشكل صريح.
4. **نشر الشائعات والتشهير بسمة الضحية:** أظهرت التحقيقات المختلفة في المضايقة على أن نشر الشائعات الكيدية عن الضحايا هو أحد أكثر ممارسات التهمم شيوعاً في مكان العمل. غالباً ما تكون هذه الشائعات خاطئة تماماً، لكنها تؤدي إلى الإضرار بتقويض احترام الذات لدى من يعانون منها. ومع ذلك، في الحالات الأكثر خطورة، يمكن أن تستند الشائعات إلى معلومات شخصية فعلية عن الضحية. بشكل عام، وإن المعلومات المنشورة لا علاقة لها ببيئة عمل المتحرشين أو بقدراتهم فيها، وإنما تتعلق ببيانات شخصية تهدف إلى إحراجهم من خلال إفشاءها.
5. **الآثار النفسية والصحية على الضحية:** كما هو متوقع، فإن الأشخاص الذين يعانون بصورة مباشرة من المضايقة هم أولئك الذين تكون العواقب السلبية شديدة عليهم. غالباً ما يعاني الضحايا من مشاكل جسدية ونفسية، والتي يمكن أن تتراوح من الصداع البسيط إلى الاكتئاب، وتدني احترام الذات، والقلق، أو حتى محاولات الانتحار. على مستوى العمل، يبدأ الشخص المصاب عادةً في أداء عمل أقل هذا، فضلاً عن تدهور احترام الضحية لذاتها، يمكن أن يؤدي إلى فصلها وتتضاءل الفرصة في العثور على وظيفة جديدة.
6. **آثر العدوان الجسدي:** في الحالات الشديدة جداً، يمكن أن تتصاعد المضايقة تدريجياً حتى تنتهي بنزاع شامل تحدث فيه هجمات جسدية. لحسن الحظ، لا يتم الوصول إلى هذا الموقف عادةً، إذ يعلم معظم الملاحقين أنهم قد يعانون من عواقب قانونية إذا تصرفوا بهذه الطريقة. ومع ذلك، في الحالات التي تكون فيها الكراهية تجاه الضحية ملحوظة للغاية، أو يكون لدى الشخص سبب للاعتقاد بأنه لن يعاني من أي نوع من العواقب السلبية، فقد تحدث اعتداءات جسدية أكثر أو أقل خطورة. (أحمد عادل راشد، 1981، ص 114).

7. الآثار التي تترتب على المؤسسة : إن المؤسسة التي تحدث فيها المضايقة بشكل منتظم تعاني من عواقب سلبية طويلة المدى ، كما رأينا بالفعل ، قد ينتهي الأمر ببعض أفضل الموظفين لديك ومن ثم الانتقال إلى مؤسسة أخرى ، لذا تميل جودة العمل إلى الانخفاض بشكل كبير. من ناحية أخرى ، في الحالات الشديدة للغاية قد تضطر المؤسسة إلى مواجهة دعوى قضائية من قبل العامل الذي يتعرض للمضايقة ، لأنها جزء من المسؤولية المدنية للمؤسسة لضمان سلامة موظفيها في بيئتهم من العمل وكل هذا يمكن أن يكون له تأثير سلبي للغاية على المؤسسة.
8. التأثيرات الأخرى على العاملين الأقران : عندما يحدث الإيذاء النفسي ولفترة طويلة من الزمن ولا يفعل المسؤولون عن المؤسسة شيئاً لإيقافه ، يمكن أن يبدأ باقي الزملاء أيضاً في المعاناة من بعض العواقب السلبية. كلها مرتبطة بالبيئة التي تم إنشاؤها في بيئة العمل ، والتي ستزداد سوءاً مع مرور الأيام دون حل. المشكلة الرئيسية التي يمكن أن يواجهها الزملاء هي الخوف. قد يبدأ البعض منهم في القلق من أنهم سيتهي بهم الأمر ليكونوا الضحايا التاليين ، مما يسبب القلق ويمنعهم من أن يكونوا قادرين على أداء أفضل ما لديهم في وظائفهم. يمكن للأشخاص الأكثر تضرراً أو الذين لديهم أكبر عدد من الخيارات ترك وظائفهم والبحث عن وظيفة جديدة في مكان آخر.

ثانياً : مفهوم التهكم العاطفي:

وهو يمثل ردة فعل عاطفية الناتجة عن اعتقاد المتكلمين من العاملين ردود افعال عاطفية والتي تأخذ اشكال متنوعة سلبية قد تكون قوية فقد حدد (Izard, 1977) أكثر من تسعة أنواع من العواطف الاساسية التي من الممكن ان تصدر من الاشخاص والتي تكون البعض منها ضعيفة والاخرى قوية وهي (الحماس ، التمتع ، الفائدة ، الفرح ، المعاناة ، الخوف ، الالهاج ، الغضب ، الاستياء ، والاحتقار). إذ إن البعد العاطفي من خلال التهكم التنظيمي يضم العديد من هذه المشاعر المترتبة على الاعتقاد وعلى سبيل المثال قد يشعر المتكلمين بالاحتقار والغضب اتجاه مؤسساتهم كما انهم وبنفس الوقت يعانون من الضيق والاشيتمزاز وبالتالي فان التهكم مرتبط بمجموعة من المشاعر السلبية المتنوعة ، كذلك يشير التهكم العاطفي إلى تلك الاستجابات العاطفية والشعورية لحالة إدراك الافتقار إلى النزاهة وعدم مصداقية بعض إجراءات وممارسات تكون داخل المؤسسة، وإن العاملين المتكلمون يكونون أقل ارتباطاً من حيث العواطف اتجاه مؤسساتهم (الفتلاوي، 2014، ص157).

آثار التهكم العاطفي :

من خلال مراجعة الأدبيات تبين أن السخرية في العمل متواجدة في كل مكان (Dean et al., 1998:341) وبذلك فهو يمثل حالة سلبية تؤثر على المجتمع والمؤسسات يمكن أن تمتد آثاره على مستويين المستوى الأول (الفردي) وهو اثبات دور السخرية التنظيمية في التأثير وتمثل في معتقدات العمال ومشاعرهم وسلوكياتهم التي تتخذ أشكالاً عديدة مثل الغضب والانزعاج وخيبة الأمل والإحباط والشك وعدم اللامبالاة، إذ اقترح بعض الباحثين أنه يمكن النظر في المشاعر السلبية إليها كخسائر أو رسوم شخصية بطبيعة الحال (Kelly, 2003:633) ، وتتطور هذه الآثار السلبية مع العمال الذين يتبنون هذه المواقف مما يؤدي بهم إلى الإرهاق العاطفي والتي تمثل حالة من الإرهاق العقلي والجسدي المزمع وعليه فإن المستوى الثاني هو تأثير (التهكم) على (المؤسسة) ككل، هل مناقشة التهكم التنظيمي مهمة على المستوى التنظيمي؟ يمكن العثور على بعض الجوانب في الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع ، ولقد أظهرت البعض من الدراسات السابقة التي وضعها العديد من الباحثين أنه إذا كان غالبية العمال ساخرين ، فعندئذ يكون هناك لديهم إمكانية تحقيق المزيد من النتائج السلبية في المؤسسات ويمكن العاملين للوصول إلى الاهداف من خلال التأثير. (Nafei & Kaifi, 2013:132).

وبالمثل ، فإن الأزمة الاقتصادية الأخيرة وزيادة فضاء الشركات وفرت بيئة مثالية لتهكم العمال وتطورهم كما تم وصفه سابقاً، فإن التهكم العاطفي كموقف اتجاه منظماتهم تم تطويره من خلال تجارب الموظفين في المؤسسة ، مع ملاحظة أن المواقف الساخرة يمكن أن تتغير مع ملاحظة التجارب. (Neves , 2012 : 965) وبتطور الوقت عندما اكتسب العمال خبرات جديدة تتمثل بالإيجابية في المؤسسة مثل (الحماس ، الرضا ، الفهم الأفضل للعمل، والشعور الإيجابي) تؤدي إلى قلة من التهكم ، والتجارب السلبية (التوتر، القلق ، قلة الثقة ، عدم الرضا ، إلخ) فإنها تزيد من مستوى التهكم ، لذا ومن الضروري أن تكون كل مؤسسة على دراية وعلم العاملين المتكلمين ويجب على المؤسسة وضع الآليات واستراتيجيات وأفعال للحد من هذه المواقف وهناك أدلة تدعمها بذلك وعلى جانبها التدريب يقترحون دورة لها للحد من هذه الظاهرة. (Apaydin, 2012:950)

كما اقترح (Reichers, 1997) بأنه يتم مشاركة العمال في عمليات صنع القرار ، وتبادل المعلومات ، والتخفيضات على المستوى الأدنى من المتغيرات التنظيمية البشرية التي تقع داخل حدود المؤسسة وتوفير الفرص كأفضل السبل للحد من مستوى التهكم. (Bashir, 2013, 48). كما لوحظ هناك العديد من الأدلة التي تدعم وتؤكد التأثير السلبي للتهكم العاطفي التنظيمي على العمال أنفسهم وعلى المؤسسة ككل ولكن في نفس الوقت لدى التهكم تأثير غير سلبي بعبارة أخرى ان التهكم العاطفي له قيمة إيجابية متى عادة لا تعني الإشارة إلى شخص ما على أنه ساخر او متهم في مكان العمل مجاملة ، لكن العكس قد يكون متهم ذات قيمة وظيفية ويمكن أن تساعد المفارقة في فهم الأحداث الغير منتظمة المركبة المحيرة في البيئة التنظيمية. Dean et al, (1998:347).

فالتهمك العاطفي التنظيمي من الممكن أن يساعد في فهم ذات التغيير المحير ، أيضاً يمكنه منع أو اكتشاف الكيانات داخل المؤسسة من يضع مصالحهم الخاصة فوق مصلحة المؤسسة ، ويساعد المدراء أيضاً على رؤية علاقات القوة والثبات في العمل المؤسسي في المؤسسة ويوفر لهم نقطة انطلاق جيدة للتطور لأنه يشكل جزءاً كبيراً من الجوانب الخاصة بحياتهم اليومية والتجارب مع المؤسسة (كلارك ، 1999 ، 170). فالجوانب الوظيفية المحتملة للتهمك تكون على ذات شقين، الأول يتعلق بالأفراد الذين لا يستحقون حقاً بثقة من المحتمل أن يكونوا قادرين على الاستفادة من المتشككين ، وهذا هو الجزء الثاني داخل المؤسسة فالتهمك يمكن أن تقول عليه او يأخذ صوت الضمير *voice of conscience* وعليه سوف يعيق أي إمكانية لتقديم الفوائد الذاتية على المبادئ (Dean et al, 1998:347). يمكن أن يساعد التهمك العاطفي في إبراز المصلح الذاتية والسلوكيات الأخرى التي تنتقص منها، علاوة على ذلك فإن الرسالة الحقيقية للمؤسسة يمكن أن يكون التهمك هو أفضل محلل او غير راغب في قبولها ويمكن أن تكون الأفكار أو الأساليب قديمة في المؤسسة، ومن هنا يمكن ان يكون في طليعة المرشحين لتقديم الأفكار والنهج والرؤى الجديدة. (Vogel, 2001:11).

وقد اشار (Bommer et al ., 2005) إن المتهمون المتشائمون يهتمون بشدة بمحيطهم في المؤسسة وتقديم توصيات دقيقة ومنهجية للمشاكل التنظيمية، ويكونوا أقل نية للامثال لطلبات الانخراط في سلوك غير أخلاقي. (Andersson, 1997, 19)

الجانب العملي للبحث

صدق أداة القياس والأساليب الاحصائية المستخدمة ونتائج التحليل

أولاً: صدق أداة القياس

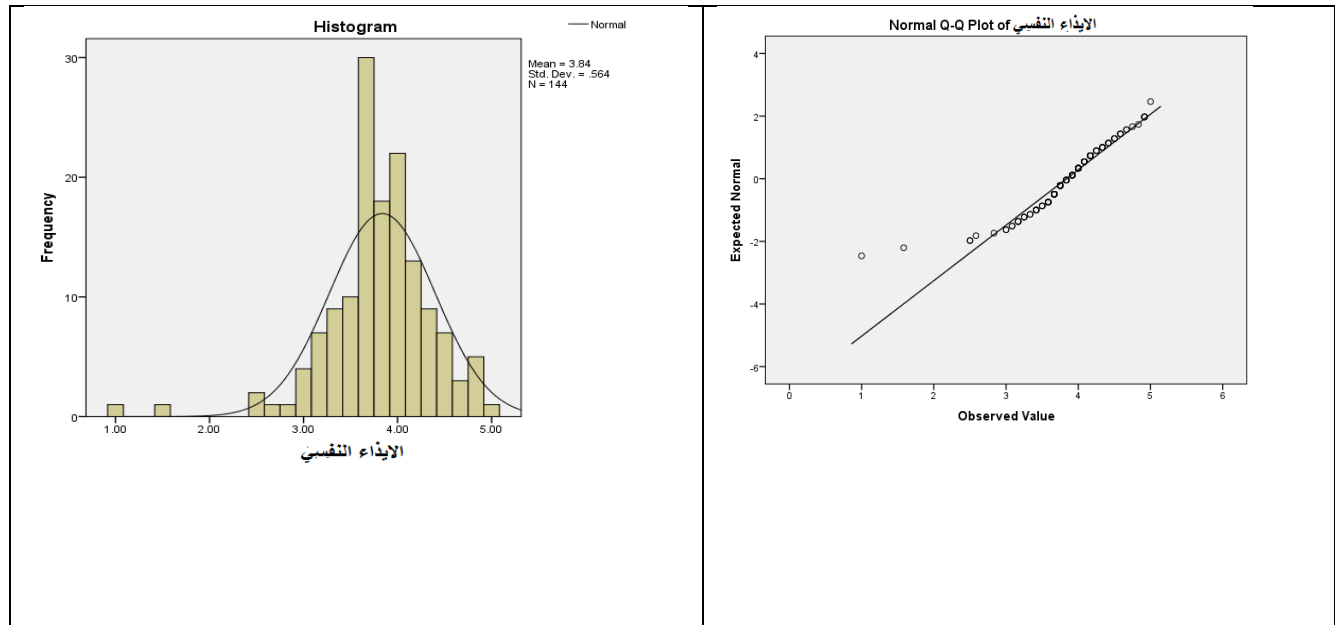
سيتم في هذا الجانب أستعراض اختبارات الصدق التي أجريت على اجابات الاستبانة الخاصة بالبحث وذلك من اجل التأكد من القابلية على إنجاز التحليل الاحصائي لهذه النتائج.

ويأخذ مفهوم صدق أداة القياس الى القابلية على القياس الدقيق والموثوق لبناء المراد قياسه، اي المدى الذي تمثل فيه أداة القياس الخصائص التي تكون موجودة في الظاهرة قيد البحث والتحقيق (الفتلاوي: 2005، 49)، ومن اجل القياس الدقيق لنماذج متغيرات البحث تناول الباحث اختبار التوزيع الطبيعي في ذلك.

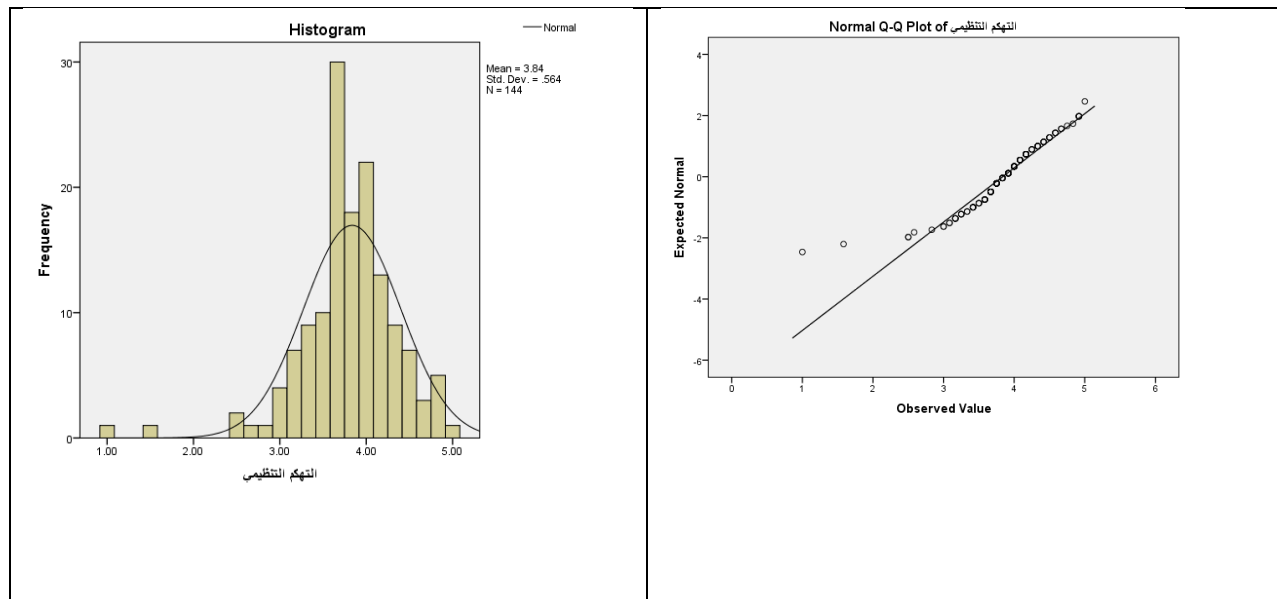
ثانياً: اختبار التوزيع الطبيعي:

يوضح الجدول رقم (1) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات (الايذاء النفسي، التهمك التنظيمي العاطفي) باستعمال اختبار (Kolmogorov-Smirnov) المعروف في هذا المجال على مستوى كل متغير من المتغيرات المدروسة التي تدخل في نماذج اختبار الفرضية بصفتها متغيرات مستقلة، و متغيرات تابعة، وقد اتضح من خلال الجدول (1) إن قيمة مستوى الدلالة لمتغيرات البحث هي أكبر من مستوى دلالة (0.05) كما يتضح ذلك من خلال كون معاملات التفلطح والالتواء قيم محصورة بين (-1.96 و 1.96) وهذا يدل بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي لكل متغير من متغيرات البحث.

الجدول (1) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة					
Kolmogorov-Smirnov*					المتغيرات
التفلطح	الالتواء	Statistic	df	Sig.	
1.20	-1.43	0.98	144	0.089	الايذاء النفسي
1.30	-1.29	0.19	144	0.07	التهمك الوظيفي العاطفي



الشكل (2) التوزيع الطبيعي للايذاء النفسي



الشكل (3) التوزيع الطبيعي للتحكم العاطفي التنظيمي

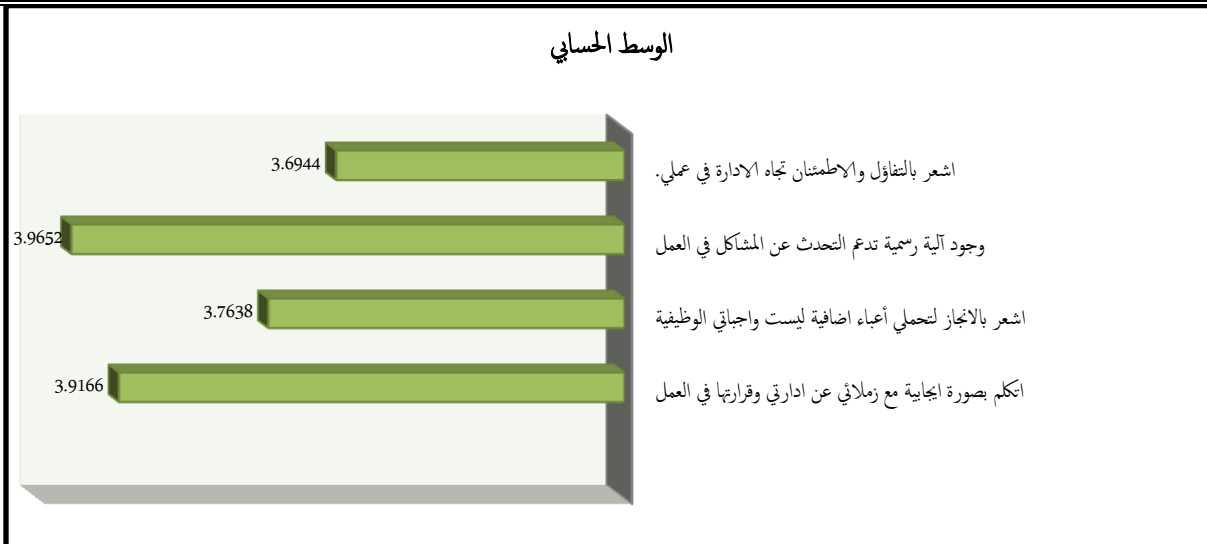
1- المتغير المستقل الأيذاء النفسي (X1):

يظهر الجدول رقم (2) التكرارات والنسب المئوية والايذاء النفسي والاهمية النسبية لاجابات العينة المبحوثة تجاه متغير الايذاء النفسي, إذ اوضحت النتائج ان الفقرة (1) " يعتمد رئيسي المباشر إلى توجيه المضايقات والبذاءات والشتائم الي " قد حصلت على أعلى المتوسطات الحسابية فقد بلغ (4.2986) وبانحراف معياري (0.72) الذي يظهر انسجام جيد في اجابات عينة البحث تجاه هذه الفقرة وضمن مستوى اجابة مرتفع, ويعني هذا ان اجابات العينة تشير إلى أنه يوجد هناك اتفاق حول كون الرئيس المباشر يقوم بتوجيه المضايقات والبذاءات والشتائم للموظفين, فيما حصلت الفقرة (4) " يعتمد رئيسي المباشر الى تجاهلي دائماً " على ادنى المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.923) وبانحراف معياري (0.88) والذي يظهر مستوى انسجام جيد في اجابات عينة

البحث وبمستوى اجابة هو الاخر مرتفع, ويشير مستوى اجابات العينة إلى إن هناك نوع من توافق في الراي حول تجاهل الدراء لهم, وفي ضوء ما تقدم فإن المعدل العام لبعء الایذاء النفسي بلغ (4.067) وبمستوى مرتفع وانحراف معياري (0.66) مما يشير الى اتفاق عينة البحث حول اهمية هذا البعد. ونستنتج من ذلك ان أغلب أفراد العينة متفقة حول أهمية بعد الایذاء النفسي والذي سيلقي بظلاله حول تهكم الموظفين وتراجع ادايتهم في العمل من خلال عمل اعطائهم الفرصة في اظهار امكانياتهم .

جدول رقم (2) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية لمتغير الایذاء النفسي

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق تماماً		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق تماماً		الفقرات
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
1	0.7201	4.2986	0.7	1	0.7	1	9	13	47.2	68	42.4	61	1- يعمد رئيسي المباشر إلى توجيه المضايقات والبناءات والشتم إلى
3	0.9253	3.93750	2.1	3	4.9	7	18.8	27	45.8	66	28.5	41	2- ينظر رئيسي المباشر إلى الاستقامة والنزاهة باعتبارها صفات مشيئة
2	0.8699	4.1111	2.1	3	1.4	2	16	23	44.4	64	36.1	52	3- يجب عني رئيسي المباشر المعلومات المهمة بالنسبة لي
4	0.8856	3.92361	2.8	4	1.4	2	22.2	32	47.9	69	25.7	37	4- يعمد رئيسي المباشر إلى تجاهلي دائماً
	0.6619	4.067708	متغير الایذاء النفسي										



الشكل رقم (4) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية لمتغير الایذاء النفسي

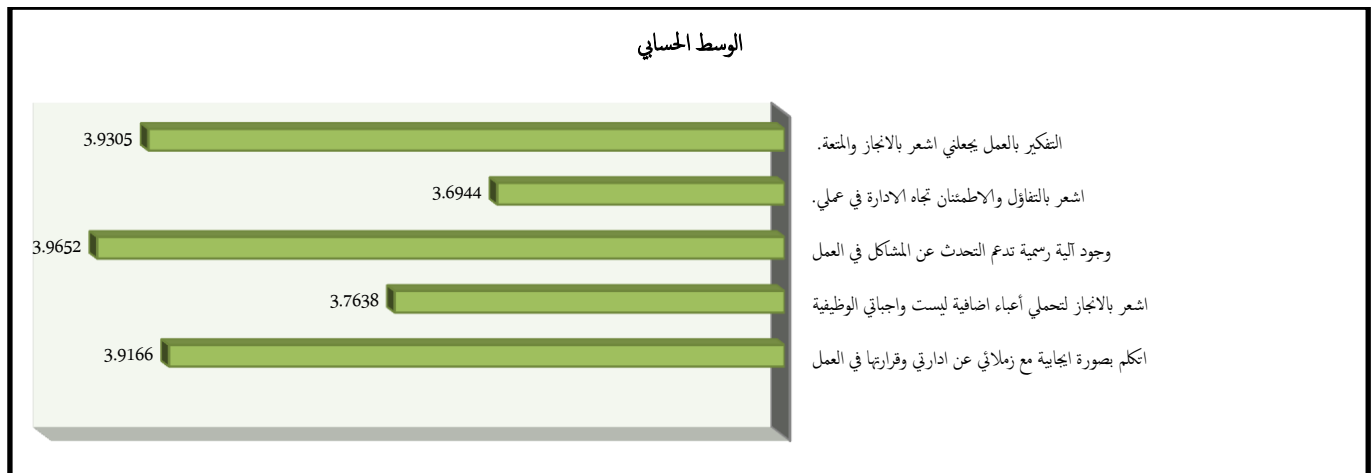
2- التهم العاطفي: (y2)

أظهر الجدول رقم (3) التكرارات والنسب المئوية والاطمئنان والاهمية النسبية لاجابات العينة المبحوثة تجاه هذا البعد , ويلاحظ من خلال هذا الجدول إن الفقرة (24) " وجود آلية رسمية تدعم التحدث عن المشاكل في العمل " قد حصلت على أعلى المتوسطات الحسابية فقط بلغ (3.965) وانحراف معياري (1.006) الذي يظهر انسجام جيد في اجابات عينة البحث تجاه هذه الفقرة وضمن مستوى اجابة "مرتفع" وهذا يشير إلى إن الإدارة على استعداد للاستماع والاصغاء للآخرين من خلال آلية رسمية إلا إنها قد يشوبها الروبوت الذي يعيق من فائدة ذلك ، فيما حصلت الفقرة (27) " أشعر بالتفاؤل والاطمئنان تجاه الإدارة في عملي " على ادنى المتوسطات الحسابية والذي بلغ (3.694) وانحراف معياري (1.098) والذي يظهر مستوى انسجام جيد في

اجابات عينة البحث وبمستوى اجابة "مرتفع" وهذا يعني ان العاملين في المديرية تشاوعم واضح حول اجراءات اللادارة اتجاههم . وفي ضوء ما تقدم فإن المعدل العام لبعء التهم السلوكي بلغ (3.774) وبانحراف معياري (0.666) . وقد حصل هذا البعد على مستوى اجابة "مرتفع".
تم دمج بعض من فقرات التهم العاطفي مع فقرات التهم السلوكي وكما مبين في الجدول (3) الخاص بتوزيع نسب التكرارات المئوية واصبح في بعد واحد يسمى بعد السلوكي العاطفي كون الشرط الاساسي قبل اجراء الاختبارات اختبار الثبات بحيث يجب ان يكون اكبر من (0.70) لذلك تبين لنا ومن خلال اجراء الثبات لابعاد المتغير التابع التهم التنظيمي ان متغير التهم السلوكي العاطفي اقل من (0.70) وعند رفع بعض من فقرات الاستبانة يكون بأقل من (4) ، كذلك الحال بالنسبة لبعء التهم العاطفي إذ أنه يحقق الشرط بفقرتين لذلك تم دمج البعدين بعد واحد يتضمن (5) فقرات وهو ما يحقق شروط فقرات الاستبانة.

جدول رقم (3) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية لمتغير التهم السلوكي العاطفي

الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق تماما		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق تماما		الفقرات
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
2	0.8967	3.9166	23.1	3	4.9	7	26.4	38	48.6	70	25.7	37	21- يكون التكلم بصورة ايجابية مع زملائي عن ادارتي وقرارتها في العمل
4	0.9159	3.7638	2.8	4	6.9	10	18.8	27	54.2	78	17.4	25	22- يكون الشعور بالانحاز لتحمل اعباء اضافية ليست واجباتي الوظيفية.
1	1.0063	3.9652	2.8	4	7.6	11	12.5	18	44.4	64	32.6	47	24- وجود آلية رسمية تدعم التحدث عن المشاكل في العمل
5	1.0984	3.6944	7.6	11	7.6	11	11.1	16	54.9	79	18.8	27	27- يكون شعوري بالتنازل والاطمئنان تجاه الادارة في عملي.
3	1.1383	3.9305	6.3	9	6.7	11	6.7	11	43.8	63	34.7	50	28- يجعلني التفكير بالعمل ان اشعر بالانحاز والمتعة.
	0.6665	3.7743	متغير التهم السلوكي العاطفي										



الشكل رقم (5) التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية لبعء التهم السلوكي العاطفي

الجدول (4) الأهمية النسبية لمتغير التهكم العاطفي

الوسط الحسابي	المتغير	الأهمية النسبية
3.774	التهكم السلوكي العاطفي	.1

أختبار فرضيات البحث ونتائج التحليل:

يركز هذا البحث على اختبار فرضيات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث وابعادها فضلاً عن تحليل التأثير المباشر وغير المباشر بين المتغيرات، لذلك سيتم الاعتماد على معامل ارتباط وكما يأتي:

أولاً/ اختبار فرضية الارتباط بين المتغيرات :

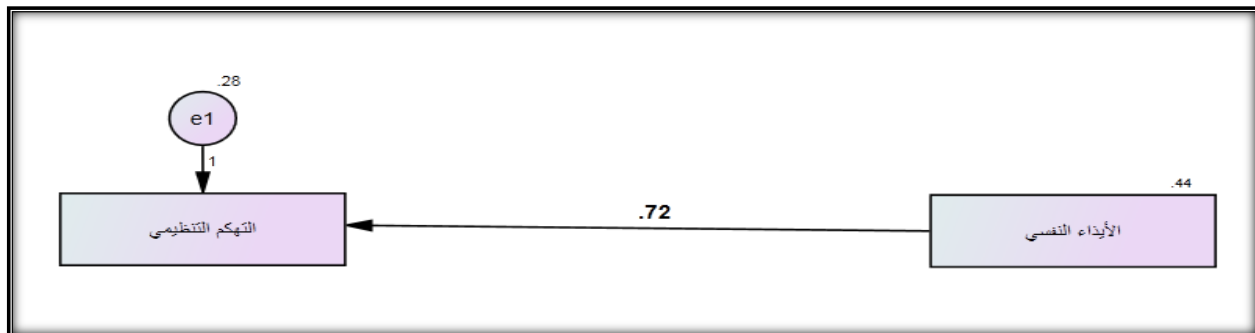
تم وضع فرضية عدم مفادها " لا توجد علاقة ارتباط ذو دلالة احصائية بين الايذاء النفسي والتهكم العاطفي." وكما توضح النتائج في الجدول (4) فان معامل ارتباط الايذاء النفسي مع التهكم العاطفي بلغ (0.667) وهو ارتباط متوسط من (0.30) عند مستوى معنوية (0.000)، وهذا ما يجعلنا نرفض فرضية عدم وجود علاقة بين الايذاء النفسي والتهكم العاطفي وقبول الفرضية البديلة وجود علاقة وتصيح الفرضية " توجد هناك علاقة ارتباط معنوية بين الايذاء النفسي والتهكم العاطفي التنظيمي ". والارتباط القوي هذا يؤكد على أن الايذاء النفسي للأفراد تؤدي فيها بعد عدم تقديم الافراد لافضل ما لديهم وبالتالي تراجع اداء المؤسسة.

ثانياً/ اختبار فرضية التأثير بين المتغيرات:

تم وضع فرضية مفادها " لا توجد علاقة تأثير ذو دلالة احصائية بين الايذاء النفسي والتهكم العاطفي " وفي ضوء النتائج الموجودة في الجدول (5) فإن قيمة F المحسوبة بين الايذاء النفسي والتهكم العاطفي بلغت (113.98) وهي أكبر من F الجدولية (3.94) عند مستوى معنوية (0.000) اي أقل من مستوى الدلالة (0.05) ، اي انه يوجد هناك تأثير معنوي للايذاء النفسي على التهكم العاطفي لذلك فاننا نرفض فرضية عدم وقبول الفرضية البديلة وتصيح الفرضية " يوجد هناك تأثير ذو دلالة معنوية للايذاء النفسي على التهكم العاطفي التنظيمي " ، أما قيمة معامل التحديد المصحح (R²) فقد بلغت (0.441) وهي تعني إن متغير للايذاء النفسي قادر على تفسير مانسبته (44.1%) من التغير في التهكم العاطفي التنظيمي أما الـ (55.9%) فهي راجعة إلى متغيرات اخرى غير داخلة في نموذج البحث ، وبلغت قيمة معامل ميل الخط المستقيم (0.720)، اي إن التغير الذي يحدث في للايذاء النفسي بمقدار وحدة واحدة يؤدي الى التغير في التهكم العاطفي التنظيمي بمقدار (0.720) وبلغت القيمة الثابتة (0.889) .

الجدول (5) تأثير الايذاء النفسي على التهكم العاطفي

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	F	R ²	Adj R ²	القيمة الثابتة	B	Sig
الايذاء النفسي	التهكم العاطفي	113.98	0.445	0.441	0.899	0.720	0.00



الشكل (5) قيم تأثير متغير الايذاء النفسي في التهكم العاطفي

خلاصة نتائج التحليل :

لقد أظهرت نتائج التحليل الآتي:

1. لقد كانت نسبة متغير بعد الأيذاء النفسي ضمن المضايقة التنظيمية بحصوله على مستوى عالي مرتفع فقد بلغ المعدل العام له (4.067) وبانحراف معياري قيمته (0,66) ، مما يوضح ذلك الأهمية حول تراجع أداء العاملين في العمل وعدم اعطائهم الفرصة الكافية في اظهار مواهبهم.

2. بينما جاءت نسبة متغير مستوى التهكم العاطفي ضمن التهكم الوظيفي بحصوله على مستوى مرتفع أيضاً فقد بلغ المعدل العام له (3,774) وبانحراف معياري (0,666)، وهذا يبين لنا بأن الإدارة العليا غالباً ماتوفر الوقت الكافي لاستماع آراء الكوادر البشرية العاملين فيها.

الأستنتاجات

تتلخص نتائج البحث في الآتي :-

- 1- تم التوصل بان متغير الابداء النفسي قد ساهم بشكل كبير إلى دفع الافراد العاملين في المؤسسة التعليمية إلى التهكم العاطفي في عملهم مما قد عكس في عدم تطوير العمل .
- 2- اتضح إن متغير الابداء النفسي يؤثر بشكل طردي على مستوى المتغير التهكم العاطفي ككل .
- 3- توصل البحث إلى إن متغير الابداء النفسي يرتبط ارتباطاً طردياً مع متغير التهكم التنظيمي العاطفي وبشكل قوي جداً .
- 4- تبين انه توجد علاقة تآثر معنوية بين الابداء النفسي مجتمعة على التهكم العاطفي .

التوصيات

وتمثلت أبرز توصيات البحث وما توصل اليه من نتائج وما تقتضيه الضرورة العلمية التي من شأنها أن تحسن عمل المؤسسة العراقية بصورة عامة والمؤسسة التعليمية جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بصورة خاصة ومن اجل تعزيز عملية الثقة بالكوادر البشرية العاملة وأستثمارها في بناء الطاقات الذكية وقدرات المؤسسة التعليمية نوصي بالآتي:-

1. تشجيع الكوادر البشرية العاملة داخل المؤسسة التعليمية في جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على ضرورة اعطاء آرائهم وطرح افكارهم ومقترحاتهم بشكل مستمر إلى الإدارة العليا للحد من ظاهر التهكم الذي يقع داخل بيئة العمل.
2. دعم الكوادر البشرية العاملين في المؤسسة التعليمية المبحوثة من خلال التشجيع والتكريم ومنحهم الشكر والتقدير والمكافآت العينية المادية والمعنوية التي من خلالها سوف تساهم في عملية تطوير أساليب العمل المستمرة داخل بيئة المؤسسة.
3. منح الثقة للعاملين اثناء تأديتهم اعمالهم والواجبات الوظيفية المكلفين بها من اجل الارتقاء بالمستوى الأداء المطلوب.
4. عقد الاجتماعات الدورية وفتح النقاشات بين الإدارة العليا والكوادر البشرية العاملة من خلال تقديم وطرح المشاكل والمعوقات التي تواجههم اثناء العمل، وقيام الإدارة العليا بتقديم الحلول من خلال مشاركة آراء العاملين من اجل تطوير العمل.
5. الالتزام بالقوانين والتعاليم التي تخص سوء المعاملة او المضايقة من المرؤوس ولا بد من معاقبة الرئيس الذي يسيء للعامل اثناء تأديته عمله وتجنباً لتطور موضوع الاساءة.
6. بناء قناة ادارية باتصال مباشر بين الإدارة العليا والعاملين لإمكانية تبادل الاتصال والمعلومات في حل المشاكل.
7. فتح صندوق شكاوى او مقترحات في الجامعة المبحوثة لتقديم المخالفات التي تحصل في العمل التي من خلالها تمكن الاداء العليا في معالجة ظواهر التي تحدث نتيجة للابداء النفسي.

Funding

None

Acknowledgement

None

Conflicts of Interest

The author declares no conflict of interest.

Arabic References:

- أحمد عادل راشد (1981) : "مذكرات في ادارة الافراد" ، بدون طبعة ، دار النهضة للطباعة والنشر ، بيروت ، لبنان .
- العطوي ، الخالدي ، عامر علي الحسين ، خيرية عبد فضل ، (2015). "دور فجوة الهوية التنظيمية في زيادة سلوك العمل المنحرف، دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في معمل سميت الكوفة"، مجلة المثنى للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد (5) ، العدد (2) ، ص (82-47).
- العطوي ، حسنين ، الخالدي، (2011). " العدالة التنظيمية والدمج التنظيمي ودورها في تقليل سلوك العمل المنحرف دراسة تطبيقية في معمل سميت المثنى" ، الغزي للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد (7) العدد (21) ، ص 176 – 189.
- العطوي ، عامر علي الحسين ، 2012 ، "تفسير ظاهر التهم الوظيفي في المنظمات من خلال الترابط البيئي لعمليات العقد النفسي- والاحترام الداخلي" ، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية ، مجلد (14) العدد (2) ، ص 315-330.
- الفتلاوي، ميثاق هاتيف ، (2014) ، "دور العقود النفسية في التهم التنظيمي" ، مجلة جامعة كربلاء للعلوم الادارية والاقتصادية ، مجلد (2) ، العدد (1) ، ص (155 – 172).
- معمرى ، حمزة ، "ادراك العدالة التنظيمية وعلاقتها بسلوك المواطنة التنظيمية" لدى اساتذة التعليم الثانوي. ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم ، جامعة قاصدي ، مرياح ، ورقة ، كلية العلوم الاساسية والاجتماعية ، الجزائر ، 2014 ، ص (60).

English and Arabic References:

- Ahmed Adel Rashid (1981): "Memoirs on Personnel Management", out of print, Dar Al-Nahda for Printing and Publishing, Beirut, Lebanon.
- Al-Atawi, Al-Khalidi, Amer Ali Al-Hussein, Khairiya Abdel Fadl, (2015). "The role of the organizational identity gap in increasing deviant work behavior, an analytical study of the opinions of a sample of workers in the Kufa Cement Factory," Al-Muthanna Journal of Economic and Administrative Sciences, Volume (5), Issue (2), pp.(82-47) .
- Al-Atawi, Amer Ali Al-Hussein, 2012, "Explaining the phenomenon of functional cynicism in organizations through the interconnection of the processes of the psychological contract and internal respect," Al-Qadisiyah Journal of Administrative and Economic Sciences, Volume (14), Issue (2), pp. 315-330.
- Al-Atawi, Hassanein, Al-Khalidi, (2011). "Organizational justice and organizational integration and their role in reducing deviant work behavior, an applied study in the Muthanna Cement Factory," Al-Ghari for Administrative and Economic Sciences, Volume (7), Issue (21), pp. 176-189.
- Al-Fatlawi, Mithaq Hatif, (2014), "The Role of Psychological Contracts in Organizational Cynicism," Karbala University Journal of Administrative and Economic Sciences, Volume (2), Issue (1), pp.(172-155) .
- Andersson, LM and Bateman TS (1997), Cynicism in the Workplace: Some Causes and Effects, Journal of Organizational Behaviour, sep, vol.18, no5: 449 – 469.
- APAYDIN. Çiğdem (2012) , Relationship between workplace bullying and organizational cynicism in Turkish public universities , African Journal of Business Management Vol.6(34), pp. 9649-9657
- Bashir, Sajid; Nasir, Misbah (2013), Breach of psychological contract.
- Dean Jr, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. Academy of Management review, 23(2), 341-352.
- Dean Jr, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational cynicism. Academy of Management review, 23(2), 341-352.
- Demirag, Serpil. Ciftci, Suleyman. (2017). "Psychological Intimidation at Workplace (Mobbing)", Journal of Psychology & Psychotherapy, Volume 7, Issue 3. Pp. 1-4.
- Kelly,(Seeing Through Cynicism: A Reconsideration of the Power of Suspicion), Inter Varsity Press, USA, 2003.

- Maamari, Hamza, "Perception of organizational justice and its relationship to organizational citizenship behavior" among secondary education teachers. A thesis submitted to obtain a doctorate in sciences, Kasdi University, Merbah, paper, Faculty of Basic and Social Sciences, Algeria, 2014, p.(60) .
- Nafei , A.Wageeh ; Kaifi, A.Belal (2013) , The Impact of Organizational Cynicism on Organizational Commitment: An Applied Study on Teaching Hospitals in Egypt , European Journal of Business and Management , Vol.5,
- Pranjić, N., Maleš- Bilić, U., Beganlić, A., & Mustajbego, A. (2006). Mobbing, stress, and work ability index among physicians in Bosnia and Herzegovina: survey study. CMJ, 47, (750-8).