

Journal of University Studies for Inclusive Research
Vol.8, Issue 20 (2022), 4163- 4192
USRIJ Pvt. Ltd.,

أثر الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين التتمر الوظيفي والانغماس الوظيفي دراسة تطبيقية على المدارس في المحافظات الجنوبية لفلسطين

أ. محمد إبراهيم أحمد أبو برهم

الإدارة التربوية- جامعة الأقصى- غزة

الملخص

هدفت هذه الدراسة التحقق من وجود أثر الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين التتمر الوظيفي والانغماس الوظيفي، إذ تم اعتماد الاستبانة أداة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة بيانات الدراسة، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي السببي، وتكونت عينة الدراسة من (369) من معلمي المدارس وقد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية الطبقية، وتم تحليل المعلومات وتفسيرها. وكان من أهم نتائج الدراسة: يوجد أثر لأبعاد التتمر الوظيفي (التتمر المرتبط بالعمل)، على الرضا الوظيفي وذلك من وجهة نظر المعلمين، فيما تبين أن تأثير الأبعاد (التتمر المرتبط بالشخص، التتمر المرتبط بالإيذاء الجسدي) ضعيف. يوجد أثر لأبعاد التتمر الوظيفي (التتمر المرتبط بالعمل، التتمر المرتبط بالإيذاء الجسدي) على الانغماس الوظيفي وذلك من وجهة نظر المعلمين، فيما تبين أن تأثير بُعد (التتمر المرتبط بالشخص) ضعيف. يوجد أثر لأبعاد الرضا الوظيفي (ظروف العمل، العلاقات مع الزملاء ورؤساء العمل، الأمان والاستقرار الوظيفي، طبيعة الوظيفة) على الانغماس الوظيفي وذلك من وجهة نظر المعلمين. يوجد تأثير جزئي للتتمر الوظيفي على مستوى الانغماس الوظيفي في ظل وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط. وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان أبرزها ضرورة إيلاء إدارات المدارس اهتماماً لمنهج الانغماس الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي، مما يساهم في الحد من التتمر الوظيفي ويعزز قدرة المدارس على تحقيق أداء أفضل. بناء أجواء مدرسية اجتماعية ونفسية مريحة وتبادل الخبرات والآراء. القيام ببحوث إجرائية؛ للكشف عن ميول المعلمين ورغباتهم التي تزيد من مستوى الانغماس الوظيفي وتحسين الرضا الوظيفي. الاهتمام بمعالجة التتمر الوظيفي وعدم الاستهانة بالمعلمين لديهم، لأن ذلك له أثر كبير على الرضا الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الانغماس الوظيفي، الرضا الوظيفي، التتمر الوظيفي

The Impact of Job Satisfaction as A Mediating Variable Between Job Bullying and Quality of Job Involvement: An Applied Study On Schools in The Southern Governorates of Palestine

Abstract

The current study aimed to verify the presence of the effect of job satisfaction as a mediating variable between job bullying and quality of job involvement. the questionnaire was used as a tool for collecting the necessary data and information the study followed the causal descriptive approach. the research sample included (369) school teachers, have been selected randomly with stratified sample way and an intentional sample was tested that reached 'Information analyzed and interpreted. Among the most prominent findings of the study is that: There is an effect of the dimensions of Job bullying (Work-related bullying) on the level of Job Satisfaction from their teacher's point of view, while the dimensions of (Person-related bullying, physically intimidating bullying) had a weak effect. There is an effect of the dimensions of Job bullying (Work-related bullying, physically intimidating bullying) on the level of Job Involvement from their teacher's point of view, while the dimension of (Person-related bullying) had a weak effect. There is an effect of the dimensions of Job Satisfaction (Working Environment, Relationship with colleagues/subordinates, job security& stability, Nature of the work) on the level of Job Involvement from their teacher's point of view. There is a partial effect of the Job bullying on the Job Involvement in the presence of Job Satisfaction as a mediating variable. Recommendations: The most important of these was the need to give the schools administrations more attention to the approach of Job Involvement and its relation to job satisfaction, this contributes to the limit Job bullying and enhances the ability of The Schools to achieve better performance. Finding a comfortable social and psychological as well as the exchange of experiences and opinions between the managers and teacher's .carrying out action research; To reveal the teachers, desires and tendencies that increase the level of their Job Involvement and improve the level of Job Satisfaction.should pay attention to addressing Job bullying and should not underestimate their teachers because this has a major significant in impact on job satisfaction

Keywords: *Job Involvement, Job bullying, Job Satisfaction*

المقدمة

تواجه المؤسسات التعليمية العديد من التحديات الراهنة التي قد تعوق تحقيق أهدافها، وهذا ما نلمسه في المؤسسات التعليمية والمعبرة عن الشعور السلبي بالارتباط نحو العمل، ومشاعر العاملين تجاه وظائفهم، بجانب التوجهات الداعية للتوظيف الأمثل للمداخل الحديثة في مجال الإدارة المدرسية بما يؤدي إلى حدوث التطوير الأمثل في مستويات أداء المؤسسة التعليمية، ولأن للمدرسة أهداف تسعى إلى الوصول إليها، فإن نجاحها يعتمد بالدرجة الأولى على المعلمين، لذا من الواجب التأكد من مدى رضاهم في أعمالهم. ويُعد الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المرتبطة بالعمل، ولذا قام العديد من الباحثين بدراسته باستمرار، ولا يزال يحظى باهتمام القادة في مختلف المؤسسات، ويرجع ذلك لتزويدهم بالآراء والأفكار التي تساعد على تحسين اتجاهات المرؤوسين نحو العمل أو المؤسسة أو الرواتب أو الإشراف أو التدريب وغيرها (حريم، 2004: 97). أكدت الدراسات بأن الرضا الوظيفي يُمثل حصيلة لمجموعة من العوامل ذات الصلة بالعمل والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح وفاعلية في الإنتاج للشعور الوجداني الذي يُمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل، إن الرضا الوظيفي للعاملين يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالنمط القيادي، فالنمط القيادي له تأثير بالغ الأهمية في سلوك العاملين ودرجة رضاهم الوظيفي التي تنعكس سلباً أو إيجاباً على أدائهم وإنتاجهم، فالنمط القيادي ودرجة الرضا الوظيفي للعاملين يمكن اعتبارهما من أهم الركائز في تحسين فاعلية المؤسسة والرقى بمستواها. (راضية وصرداوي، 2017: 401-402). وفي سياق متصل ذكر عموش والحراشة (2018) أن الرضا في العمل يؤدي إلى الولاء للمؤسسة، ثم الانتماء لها، ثم الانغماس في العمل وتأديته على الوجه المطلوب. فالانغماس يزيد شعور العامل بالرضا الوظيفي ويجعله أكثر التزاماً بأعماله، كما أنه مهم في تحفيز العامل وتقليل معدل تأخيره أو غيابه عن عمله، وبالتالي يزيد من رغبة العامل في العمل والبقاء في المنظمة التي يعمل بها وتحقيق مستويات عالية من الكفاءة والإنتاجية (عبد العال، 2018: 49). ويعد الانغماس الوظيفي واحد من أكثر الأدوات الفعالة التي تستخدم لزيادة إنتاجية العاملين وتعزيز مشاركتهم والتزامهم بقواعد العمل (Khan et al., 2011: 252) ويعد التمر الوظيفي أحد الضغوطات في مكان العمل، وله عواقب على العاملين، فالعاملون الذين تعرضوا للتمر لديهم مستويات أقل من الرضا الوظيفي، ومستويات أعلى من القلق والاكتئاب (Gillen et al., 2017: 1). وفي سياق متصل يعتبر التمر الوظيفي شكلاً من أشكال سوء المعاملة بين الموظفين في بيئة العمل، فهو نمط من أنماط السلوك يهدف إلى تهريب موظف معين، أو مجموعة من الموظفين ويأخذ شكل من أشكال العنف في بيئة العمل، ويتضمن التعليقات اللفظية ومن أمثلتها نشر الشائعات الكاذبة، وإبعاد الفرد اجتماعياً، وصنع النكات (التهمك)، والتجسس على الآخرين، وتعتمد المضايقة، والصراخ واستخدام الألفاظ النابية وتسفيه آراء الموظف

(Namie & Lutgen-Sandvik, 2010). ويضيف (أرنوط، 2019 : 4) أن أهمية دراسة موضوع التتمر في بيئة العمل يعود إلى أمرين: الأمر الأول قيمة العمل في حياة الموظف وأثر ذلك على علاقاته بالآخرين، فسعادة الموظف في حياته هي انعكاس لسعادته في العمل والنعكس صحيح، والأمر الثاني الآثار السلبية للتتمر في بيئة العمل، فتعرض الموظف للتتمر وشعوره بالتهديد يسبب له الاكتئاب والقلق والتوتر والإجهاد مما يؤثر على دافعيته ونتاجيته.

مشكلة الدراسة

إن الانغماس الوظيفي يعزز جودة الأداء المدرسي كما يعزز الشعور بتحمل المسؤولية لدى المعلمين وممارسته يؤدي إلى العديد من الآثار الإيجابية في العمل وتحقيق أهداف المدرسة، كما تسعى إدارة المدرسة إلى تعزيز الرضا الوظيفي لدى المعلمين من خلال توفير المناخ المدرسي المناسب لنمو العلاقات الإيجابية بينهم. وينعكس الانغماس الوظيفي إيجاباً على الموظف بشكل مباشر، ويرفع مستوى الرضا الوظيفي لديه، ويزيد من فرص تطوير مهاراته ومستوى أدائه مما يسهم في نجاح العمل المدرسي ككل (Grifford et al., 2006). وأشار الحارثي (2009) بأن الرضا الوظيفي للمعلمين من أهم العوامل ذات التأثير الإيجابي نحو بذل المزيد من الجهود باتجاه تحسين وتطوير أداء المعلمين وبالتالي تطوير العملية التعليمية. ويعتبر التتمر الوظيفي من المشكلات المعاصرة، ويسبب تأثيرات سلبية على الإدارة المدرسية والمعلمين وجودة العمل، يرتبط بصحة ورفاهية المعلمين المستهدفين، فهو السمة المشتركة لمعظم نماذج الاجهاد المهني حيث ان الضغوطات في البيئة المهنية تولد تغيرات جسدية أو نفسية أو سلوكية سلبية في المعلم، تظهر لاحقاً في تفاعلات الإجهاد طويلة المدي مثل ضعف الصحة وانخفاض الأداء وعدم الرضا عن العمل (Hoel et al., 2002) & (Hogh et al., 2011). كما اعتبرت دراسة (Glambek et al., 2015:161) أن سلوكيات التتمر الوظيفي في بيئة العمل من الظواهر الخطرة ، ويجب أخذها على محمل الجد، لما لها من آثار ضارة مثل دوران الموظفين ، وما ينطوي عليه من تكاليف الاستقطاب، والتدريب ، وضعف الإنتاجية، ويجب النظر في كيفية مواجهة هذه السلوكيات ودراساتها من منظور تنظيمي ومجتمعي بشكل واسع. ووجد (Nielsen et al., 2016:1) أن التتمر في مكان العمل يرتبط بزيادة خطر الغياب بسبب المرض. كما يؤدي إلى ارتفاع بمستوى القلق والاكتئاب وانخفاض بمستوى الرضا والشكاوى، ويؤثر التتمر الوظيفي على احترام الذات ويزيد من العصبيّة والانزعاج (Einarsen&Matthiesen,1994:385). فقد أوصت دراسة نجم (٢٠١١) بضرورة إجراء دراسات تتناول أسباب انخفاض مستوى الانغماس الوظيفي في المدارس. وأظهرت دراسة (Griffeth et al., 2000) أن انخفاض غياب الموظفين ورغبتهم في المؤسسة منوط بمدى رضاهم عن وظائفهم. وفي سياق متصل أكدت دراسة (Ayres, 2010) على وجود علاقة مهمة بين الرضا الوظيفي، الانغماس الوظيفي، الدعم التنظيمي، والالتزام التنظيمي. و أظهرت دراسة (Culibrk et al., 2018) أن الانغماس الوظيفي له أثر واضح في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين. وقد أظهرت دراسة (Kalpan,

(Gopinath, 2020) أن الانغماس الوظيفي له علاقة كبيرة بتحقيق الرضا الوظيفي، وإلى أن الانغماس الوظيفي يتيح فرصة جيدة للتقدم لتحقيق أهداف الحياة الشخصية. وما أكده كل من (Arenas et al., 2015) & (Carroll & Lauzier, 2014) & (Vukelic et al., 2019) إلى أن التمر في مكان العمل يؤثر سلباً على الرضا الوظيفي. كما أشار (علي ومحمد، 2021) إلى أن سلوكيات التمر في بيئة العمل تؤدي إلى ضعف الانغماس الوظيفي بدرجة مرتفعة. وبناءً على ما تقدم فإنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئيس التالي: " ما أثر الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين التمر الوظيفي والانغماس الوظيفي؟ "

الأمر الذي يثير التساؤلات البحثية التالية:

- 1- هل يوجد أثر للتمر الوظيفي على الرضا الوظيفي في المدارس محل الدراسة؟
- 2- هل يوجد أثر للتمر الوظيفي على الانغماس الوظيفي في المدارس محل الدراسة؟
- 3- هل يوجد أثر للرضا الوظيفي على الانغماس الوظيفي في المدارس محل الدراسة؟
- 4- هل يوجد تأثير للتمر الوظيفي على الانغماس الوظيفي في المدارس محل الدراسة في ظل وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط؟

أهداف الدراسة

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- 1- التحقق من وجود أثر لأبعاد التمر الوظيفي على الرضا الوظيفي من وجهة نظر المعلمين.
- 2- التحقق من وجود أثر لأبعاد التمر الوظيفي على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر المعلمين.
- 3- التحقق من وجود أثر لأبعاد الرضا الوظيفي على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر المعلمين.
- 4- التحقق من وجود تأثير للتمر الوظيفي على الانغماس الوظيفي في ظل وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.
- 5- الوصول إلى جملة من التوصيات التي يستفاد منها في الحد من ممارسات التمر الوظيفي.

فروض الدراسة

في ضوء مشكلة البحث، وتحقيقاً لأهداف الدراسة، قام الباحث بصياغة الفروض التالية:

- 1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التمر الوظيفي على الرضا الوظيفي من وجهة نظر المعلمين.
- 2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التمر الوظيفي على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر المعلمين.
- 3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الرضا الوظيفي على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر المعلمين.

4-لا يوجد تأثير للتمتع الوظيفي على الانغماس الوظيفي في ظل وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.

أهمية الدراسة

1. الأهمية العلمية

-تتبع الأهمية العلمية لهذا البحث من خلال إثراء الحقول المعرفية الحديثة حيث يتناول التمتع الوظيفي، الرضا الوظيفي، والانغماس الوظيفي، وتوضيح أثر العلاقة بينهما، حيث ستساعد على توفر بيئة عمل مناسبة.
-توفير مؤشرات عن أثر الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين التمتع الوظيفي والانغماس الوظيفي من خلال النتائج التي يمكن التوصل إليها في هذا البحث.

2. الأهمية التطبيقية

يسهم هذا البحث في زيادة الوعي من خلال الحرص على توفير الأمن بين الموظفين بهدف خلق بيئة عمل تتسم بالشفافية، والحد من سلوكيات التمتع الوظيفي، والوقوف على الخلل الذي يحدث من تقدم بيئات العمل وأيضاً المؤثرة على الموظفين.

تحقيق التوصيات التي توصل إليها البحث وتطبيقها.

حدود الدراسة

طبقت الدراسة وفقاً للحدود البحثية التالية:

❖ **حد الموضوع:** اقتصرَت الدراسة على تناول أثر الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين التمتع الوظيفي والانغماس الوظيفي

❖ **الحد البشري:** طبقت الدراسة على عينة من معلمي الوكالة بالمحافظات الجنوبية من فلسطين.

❖ **الحد الزمني:** أجريت الدراسة خلال الفصل الدراسي الأول، للعام الدراسي 2021 _ 2022م.

❖ **الحد المكاني:** أجريت الدراسة في المحافظات الجنوبية من فلسطين.

مصطلحات الدراسة

1- **الرضا الوظيفي (Job Satisfaction) اصطلاحاً:** مشاعر الموظف تجاه وظيفته والنتائج عن الإدراك الحالي لما تقدمه الوظيفة إليه، وإدراكه لما ينبغي أن يحصل عليه من الوظيفة. (فليه وعبد المجيد، 2014:259)
يُعرف الباحث الرضا الوظيفي إجرائياً: اتجاهات المعلمين الايجابية اتجاه وظائفهم والخدمات المقدمة والتي تحقق توقعاتهم وتشعرهم بالارتياح والطُمأنينة أثناء أداء أعمالهم، فهو يهدف إلى تحقيق الأهداف الفردية والجماعية، وخلالها يتحقق ولاء المعلمين تجاه المؤسسة التعليمية، وسيعبر عنه في فقرات الاستبيان.

2-التنمر الوظيفي (Job Bullying) اصطلاحاً: مجموعة السلوكيات السلبية مثل سوء المعاملة المؤسسية على أساس التسلسل الهرمي للسلطة، والتخويف الجسدي، والمضايقة والتجاهل والتهديدات اللفظية والتي تشكل ضغوطاً تنظيمية (Kwan et al., 2020, 2).

يُعرف الباحث التنمر الوظيفي إجرائياً: سلوكيات غير مرغوبة مستمرة بين الموظفين تؤثر سلباً على أداء الموظفين وتسبب لهم مشاكل على المستوى الاجتماعي والنفسي والجسدي والذي يؤثر بدوره على أداء المؤسسة، وسيعبر عنه في فقرات الاستبيان.

3-الانغماس الوظيفي (Job Involvement) اصطلاحاً: حالة من إدراك الموظف لمدى توافقه النفس مع عمله، طالما أن للعمل القدرة على إشباع الحاجات البارزة والمتوقعة للفرد (التلواني و آخرون، 2015: 60).

يُعرف الباحث الانغماس الوظيفي إجرائياً: اتجاه ايجابي يتبناه المعلمون في المدارس من خلال تكوين مشاعر إيجابية اتجاه مهنتهم ومؤسستهم، وانخراطهم في بيئة العمل بدرجة عميقة وبذل الجهود الإضافية لإنجاز المهام بفاعلية وكفاءة عالية وسيعبر عنه في فقرات الاستبيان.

4-مدير المدرسة: المسؤول الأول عن مدرسته، يقوم برعاية الطلاب والحفاظ عليهم، وإتاحة الفرصة الكاملة لهم وتنظيم سير العمل بالمدرسة وخدمة البيئة المحيطة بالمدرسة. (العجمي، 2000: 237)

5-المحافظات الجنوبية لفلسطين: هي محافظات غزة فهي الجزء من السهل الساحلي الفلسطيني، تبلغ مساحته (365) كيلو متراً مربعاً، ويمتد على الساحل الشرقي للبحر الأبيض المتوسط بطول (45) كم، وعرض (6-12) كم، ومع قيام السلطة الفلسطينية تم تقسيم قطاع غزة إدارياً إلى خمس محافظات هي: شمال غزة، وغزة، والوسطى، وخانيونس، ورفح (وزارة التخطيط والتعاون الدولي الفلسطيني، 1997: 14).

الخلاصة

تم اعتماد خطوات منهج البحث العلمي في هذا الفصل، وذلك لدراسة موضوع أثر الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين التنمر الوظيفي والانغماس الوظيفي، حيث اشتمل هذا الفصل على مقدمة، وعلى مشكلة الدراسة، السؤال الرئيس للدراسة، وتم تحديد متغيرات الدراسة، وصياغة فرضياتها، كما تم تحديد أهداف الدراسة وأهميتها، وحدود الدراسة، ومصطلحات الدراسة والتعاريف الإجرائية، تمهيداً للفصل الثاني الإطار النظري للدراسة.

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: التنمر الوظيفي

يُعد التنمر الوظيفي من الصفات الموجودة في الإنسان منذ الازل ترافقه في شخصيته و تنعكس بسلوكيات سلبية عدائية في التعامل مع الآخرين خصوصاً إذا ما كانوا يعملون تحت إمرة الشخص المتنمر (دمرجيان، 2018 : 42). أما (مغار، 2015 : 512) فيشير إلى التنمر الوظيفي بأن ميل بعض زملاء أو رؤساء العمل إلى السيطرة والهيمنة على مرؤوسيه ومضايقتهم بالتسلط والقسوة والتعنيف لدرجة أن عدداً لا يستهان به من الموظفين قد يجبرون نفسياً وقهرياً على ترك العمل بتقديم الاستقالة أو التحويل إلى قطاع آخر أو جهة أخرى .حيث يعد التنمر في مكان العمل مضايقة مستمرة لأحد زملاء العمل من قبل موظف أو مجموعة من الموظفين تؤدي الى زيادة الارهاق العاطفي والنفسي (Arynne,2009:227). وفي سياق متصل يرى كل من (Ciby & Raya, 2014 : 70) بأن التنمر الوظيفي من المشاكل الرئيسة في بيئة العمل، ومن العوامل التي تسبب الضغط في العمل أكثر من العوامل الأخرى المتعلقة بالقلق والتوتر في العمل. فالتنمر في مكان العمل هو التعرض المتكرر للاعتداءات من الآخرين وسوء المعاملة داخل المؤسسة (المنديل و آخرون، 2018 : 74). ويعرف التنمر الوظيفي بأنه كل الإجراءات والممارسات الموجهة والمتكررة إلى فرد أو أكثر، والتي لا يرغب فيها الضحية حيث يشعر بالضيق والإذلال والإهانة، وبالتالي تتسبب في بيئة عمل غير سارة (Einarsen, 1999:17). في حين يؤكد (Patath et al., 2010: 16) بأنه سلوك مسيء ومستمر للإهانة والغدر سواء كان متعمداً أو غير متعمد وذلك بهدف توجيه الأذى والسيطرة على المرؤوسين في العمل. وأشار (Cowie, et al, 2002, 40) أن التنمر الوظيفي مجموعة من الممارسات السلبية التالية: تهديد للوضع المهني على سبيل المثال (الإذلال المهني والاستخفاف بالرأي والالتهام بعدم بذل جهد)، والتهديد على المكانة الشخصية على سبيل المثال (الإهانات ، الشتائم ، والتخويف، والتقليل من القيمة).

سلوكيات التنمر الوظيفي

1- التنمر المرتبط بالعمل

يتمثل في حجب المعلومات ، المراقبة المفرطة ، وتقويض السلطة ، تغيير المهام ، عبء عمل لا يمكن التحكم فيه (Hauge et al., 2010: 427).

2- التنمر المرتبط بالشخص

يتمثل في النقد المستمر، والسخرية ، والنقد المستمر ، والمضايقة ، والتدخل في حياة الموظف الخاصة ، والعزلة الاجتماعية، ونشر الشائعات (Salin,2001 :426) & (Bano,2013 :618).

3- التمر المرتبط بالإيذاء الجسدي

يتمثل في الشتائم، والإهانات اللفظية، والتهديد، والصراخ، والإجهاد البدني، والتعليقات السلبية، والمُزاح غير المقبول، وسوء المعاملة، والإيذاءات والاشارات غير المقبولة (Pompeii et al ., 2015: 1195) &(Jackson,et al ,2013:2067).

ومن آثار التمر الوظيفي شعور المرؤوسين ضحية التمر بالتدهور النفسي والرغبة في الابتعاد السريع عن المؤثر الخارجي المستمر، والتعرض لأساليب من القهر كلها تهدف إلى الإحباط (Martin et al ., 2010,179). ويضيف (Sheehan,1998:155) بأنه توجد آثار سلبية للتمر في بيئة العمل يمكن أن تؤثر على الرفاه العاطفي والصحة الجسدية، حيث يمكن أن يمتد هذا التأثير إلى العلاقات الأسرية والاجتماعية للصحية. فقد توصلت الأبحاث التي اهتمت بظاهرة التمر الوظيفي إلى عوامل ترتبط بسمات شخصية المتمر حيث السيطرة وضعف الثقة بالنفس (Namie (2003) & Mathisen, et al (2011).

يري الباحث بأن التمر الوظيفي مجموعة من التفاعلات الاجتماعية، بحيث يقوم بعض رؤساء العمل أو الزملاء بإساءة معاملة الآخرين وعدم احترامهم، وينظرون إليهم نظرة ازدراء واحتقار، والطعن فيهم، وتنقيص قدرهم والتقليل من أهميتهم، وذلك يؤدي إلى ظهور مشاكل بيئية تهدد سعادة العامل واستقراره في عمله، وبالتالي يعيق تقدم المؤسسة.

مؤشرات وجود التمر في مكان العمل (الزهرة، 2021: 365).

-ازدياد شكاوي المرؤوسين ضد مديريهم.

-زيادة حالات الاكتئاب.

-انخفاض أداء المرؤوسين المتقنين داخل المؤسسة.

- التخوف من بعض زملاء العمل.

- زيادة مستوى التوتر بين المرؤوسين.

- ضعف المعنويات.

- زيادة في مستويات التغيب.

ويضيف (Lewis & Orford,2005:33) أن التمر الوظيفي يزيد من حالات التغيب والتي تقلل من مستوى الفاعلية والكفاءة وبالتالي الربح والانتاجية ، و انخفاض الروح المعنوية ،وارتفاع نسبة دوران الموظفين ، وإضافة لهذا فإن المؤسسة سوف تعاني من سوء السمعة ،وذلك بتوفير بيئة عمل صعبة وغير آمنة.

ومن خلال ما سبق، يتبين للباحث أن التمر الوظيفي تحدي رئيس يهدد سلامة الموظفين والمؤسسة ويشكل خطراً كبيراً، ويسهم بشكل كبير في زيادة حالات الغياب المتكرر، وطلب الاجازات، وعدم الالتزام بأوقات الدوام، وربما

يصل الأمر إلى التفكير في ترك العمل، وبالتالي عدم تحقيق أهداف المؤسسة، ويجب على إدارة المؤسسة تشكيل سياسات وإرشادات خاصة للحد من سلوكيات التمر في بيئة العمل.

المبحث الثاني: الانغماس الوظيفي

يعكس الانغماس الوظيفي مدى أهمية الوظيفة في حياة الفرد والمجتمع، ومدى انعكاسها على تلبية احتياجات ورغبات مجتمعية وتحقيق أهداف المؤسسة. إن انغماس الفرد في وظيفة معينة يعتبر مفتاح رئيس لنجاح المؤسسة، ويساعد على تحسين سمعة المؤسسة وزيادة الرضا عن العمل، ووجود أفراد منغمسون في المؤسسة سيمكنها من المحافظة على المواهب عبد العال (2018: 44). على صعيد آخر يرى (Azad & Nataraj, 2018: 671) أن الانغماس الوظيفي يعبر عن مدى ارتباط الموظف بوظيفته، وأدائه لها يعد أمراً بالغ الأهمية في تحقيقه لذاته. فالانغماس يعني أن يحب الموظف عمله، ويعزز من ارتباطه بوظيفته، وأن يكون مهتماً بالعمل. ومن جهة أخرى هو حب الموظف واهتمامه بالعمل المرتبط به، فالأفراد المحبين لوظائفهم يعملون بكفاءة وفاعلية وإنتاجية أكبر من أولئك الذين لا يحبون وظائفهم (Robinson et al., 2004: 9). أو الدرجة التي يندمج فيها الموظف مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر أهميتها (Richard, 2007: 17). وعرفه (Wayne, 2013: 131) بأنه خصائص العمل بما تشتمل عليه من تنوع واستقلالية ونوعية المهام والأنشطة فضلاً عن التغذية العكسية التي تلعب دوراً مهماً في تنمية استغراق الفرد في عمله. في حين يرى الفضلي (2001، 106) أن الانغماس الوظيفي يعبر بصورة عامة عن أهمية الدور الذي تؤديه الوظيفة في حياة الفرد من جهة، ومدى استعداد ذلك الفرد للحفاظ على تلك الوظيفة، وبذل أقصى المجهودات للوفاء بمتطلباتها.

أبعاد الانغماس الوظيفي

لقد أشارت الأدبيات السابقة ثلاثة أبعاد أساسية الأكثر شيوعاً للانغماس الوظيفي تناولها كثير من الباحثين مثل: (Quiñones et al., 2013) & (Schaufeli & Bakker, 2013) & (Janet, 2011) & (Turner et al., 2002) & (Sonnentag, 2003) & (Aamir & Finian, 2011).

-الحماس

القدرة على تجنب التعب، والمثابرة والإصرار في إنجاز المهام (Janet, 2011: 4)،. فهو الحالة التي تتميز بالمستوى العالي من الطاقة والحيوية والمرونة العقلية أثناء أداء العمل بدون ظهور علامات الإجهاد والإرهاق، ومواجهة كافة التحديات (Raida, 2013: 19).

يري الباحث الحماس بأنه يتمثل بالجهد الذي يبذله الموظف في عمله، ومدى حبه وشغفه وولعه للعمل وللمؤسسة، فهو يشعر الموظف بالاندفاع لإنجاز العمل والتعاون لتحقيق الأهداف.

-التفاني

يشير إلى حالة المشاركة والالهام في العمل، بالإضافة الي حب التجربة والتحدي (Quiñonesa et al., 2013:128)

أو هو ارتباط الموظف في عمل واحد، ويمنحه الإلهام والسعادة أثناء أداء العمل، والقدرة على المنافسة، وعادة ما يتضمن أعمال ذات دافع جاد وإعطاء أفضل ما يمكن للموظف أن يعطيه في عمله، ويتطلب الانضباط الذاتي واتباع القواعد، وأخذ زمام المبادرة في حل مشكلة ما في العمل (Alan&Saks,2006 :601). يرى الباحث أن التفاني هو المشاركة الفعالة في العمل، حيث يشعر الموظف بشغف المبادرة والتحدي والاحساس بالفخر، وإنجاز المهام في الوقت المحدد.

-الاستيعاب

يتميز بأن الموظف يكون مغمور تماماً، ويشعر بالسعادة في العمل بالرغم من وجود صعوبات في الوقت نفسه بالعمل (Quiñonesa et al., 2013 :128).

أو الشعور بالرضا أثناء أداء العمل، حيث يكون فيها الموظف مهتم بشكل كامل في العمل وسعيد أثناء القيام بالعمل، ولا يشعر بمرور وقت العمل، ولا يرغب في تركه، كما يتعلق بالكفاءة الفردية من خلال وجود الثقة والاستيعاب والتكيف في العمل (Piia at el., 2008:463).

يرى الباحث أن الاستيعاب هو أحساس الموظف بالانبساط والشعور بالارتياح أثناء العمل، والتزام صادق بتأدية المهام، وعدم التفكير في ترك هذا العمل.

أهمية الانغماس الوظيفي

أشار (Julie&Tim,2010:187) إلى وجود مجموعة من الأسس التي تزيد من أهمية الانغماس الوظيفي أهمها:

-توسيع نطاق المهام والمسؤوليات.

-استخدام الفرق لتحسين ممارسات العمل.

-الإثراء الوظيفي، يتم تدريب الموظفين على القيام بأعمال تتطلب مستوى أعلى من المهارة.

-التوجيه الذاتي، تقوم فرق العمل بتنظيم العمل والإشراف عليه.

-السماح للموظفين القيام بدو أكبر للإشراف على مهام عملهم.

-مكافأة الموظفين وتحفيزهم لقاء مساهمتهم في تقدم الأفكار لتحسين الأداء.

المبحث الثالث: الرضا الوظيفي

مما لا شك فيه أن الرضا الوظيفي يؤثر إيجاباً على أداء العاملين ،وفي الحقل التربوي يعرف بأنه شعور الموظف، وعاطفته الإيجابية نحو وظيفته وما يترتب عليها من ظروف العمل، بما يحقق له إشباع حاجاته الاجتماعية والنفسية، والمادية، ويساعده على الإنجاز و النجاح ، وتحقيق رغباته وطموحاته، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية التي ينتمي إليها (أحمد و منصور ، 2011، 357).وعرف الكلي (1997) نقلاً عن (العبيدي، 2013 : 260) بأن الرضا الوظيفي هو: "الاستجابات العاطفية التي تصدر عن الموظف تجاه جوانب عديدة من عمله وتشمل شعور الموظف الإيجابي أو السلبي حيال وظيفته".وتكمن الرضا الوظيفي بتناوله مشاعر الإنسان سواء كان مديراً أو عاملاً إزاء مؤشرات العمل الذي يؤديه والبيئة المادية المحيطة به (العديلي ، 1995 : 189).وفي نفس السياق يرى محمد (2018 : 11) أن الرضا الوظيفي هو " حصيلة لمجموعة من العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي والتي تقاس بقبول الموظف ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية وبالإننتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يُمكن الموظف من القيام بعمله دون ملل أو ضيق". ويعرف الرضا الوظيفي بأنه الحالة التي يتكامل فيها الموظف مع وظيفته ، فيصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في التقدم والنمو ، وتحقيق أهدافه الاجتماعية ويمكن تسمية الموظف حينئذ بالشخص المتوازن(نصر الدين ، ١٩٩٢ : 40). وتبرز أهمية الرضا الوظيفي حيث أنه يُسهم في تعزيز الشعور بالمسؤولية، والتعرف على الضغوط في بيئة العمل، والمساعدة في التغلب على المشكلات، وتحقيق التوافق الاجتماعي و النفسي و، والاستغلال الأمثل للطاقات، والتغلب على مشاعر السخط والضجر، والحفاظ على الجدية والمثابرة، وسلامة الصحة الجسدية والعقلية (عبد الرحيم، 1996 : 15).

ولقد أورد (عامر والمصري، 2014 : 40) العديد من الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي للموظفين أهمها:

- 1- وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي ومعدل دوران العمل،
- 2- كلما زادت درجة الرضا الوظيفي للموظفين كلما قل معدل الانضمام إلى الاتحادات العمالية.
- 3- وجد أيضاً أن الموظفين الأكثر رضا وظيفي أقل في أحلم اليقظة وكذلك في العدوانية للعمل والمعدات والمنظمة، كما أنه لا يلجأ إلى تقييد الإنتاج في الغالب.

ومن أهم العوامل التي تؤدي إلي الرضا عن العمل هي كالأتي: (البلهيد، 2014 : 152):

- | | | | |
|-----------------|----------------|----------------------------|-----------------------|
| 1- الراتب | 2 - الترقية | 3- الحرية المتاحة في العمل | 4- الاحترام والتقدير |
| 5- جماعات العمل | 6- نمط الإشراف | 7- الأمن | 8- العلاوات والمكافآت |

توجد عدة مؤشرات لعدم شعور الموظفين بالرضا الوظيفي (بهنسي، 2011 ، 45 – 46).

1-سوء التوافق المهني 2- التغيب المتكرر عن العمل 3-إصابات العمل والأمراض المهنية
وفي نفس السياق فإن عدم الرضا الوظيفي يظهر من خلال: عدم الرضا عن نوع العمل، و عدم الرضا عن الأجر، و عدم الرضا عن العلاقة بالرؤساء، و عدم الرضا عن العلاقة بالزملاء (بهنسي، 2011 ، 56).
الدراسات السابقة

الدراسات التي تناولت علاقة الانغماس الوظيفي والرضا الوظيفي في بيئة العمل

دراسة (Rajkumar et al., 2016)، هدفت الدراسة: الكشف عن مستوى الانغماس الوظيفي، المستوى المدرك للإجهاد الوظيفي والرضا الوظيفي لدى المعلمين في كليات هندسة التمويل الذاتي التابعة لجامعة Anna بالمقاطعة الثالثة Madurai بدولة الهند، إذ استخدمت الدراسة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، والتي طبقت على عينة الدراسة التي تكونت (620) أستاذ ، وقد أشارت النتائج إلى: وجود مستوى مرتفع من الانغماس الوظيفي ، وجود تباين في مستوى الإجهاد الوظيفي والرضا الوظيفي لدى المدرسين .دراسة (Ayres, 2010)،هدفت الدراسة: إلى تحديد ما إذا كانت هناك علاقة بين الرضا الوظيفي، الانغماس الوظيفي، الدعم التنظيمي المتصور، والالتزام التنظيمي بين المعلمين بالولايات المتحدة الأمريكية، إذ استخدمت الدراسة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، والتي طبقت على عينة الدراسة التي تكونت (900) معلم ، وقد أشارت النتائج إلى: وجود علاقة مهمة بين الرضا الوظيفي، الانغماس الوظيفي، الدعم التنظيمي، والالتزام التنظيمي. دراسة (Raymond & Mjoli, 2013) ، هدفت الدراسة: إلى دراسة العلاقة بين كل من الانغماس الوظيفي، والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، إذ استخدمت الدراسة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، والتي طبقت على عينة الدراسة التي تكونت (100) موظف، وقد أشارت النتائج إلى: الانغماس الوظيفي والرضا الوظيفي يرتبطان بقوة مع الالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي أظهر نسبة تباين أعلى من الانغماس الوظيفي تجاه الالتزام التنظيمي.دراسة (Sugiharjo et al., 2021)، هدفت الدراسة: التعرف إلى أثر الانغماس الوظيفي، والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي على نية الدوران لدى الموظفين العاملين في مؤسسة AJBBP للتأمين باندونيسيا ، إذ استخدمت الدراسة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، والتي طبقت على عينة الدراسة التي تكونت (56) موظف، وقد أشارت النتائج إلى: وجود أثر سلبي لكل من الانغماس الوظيفي والالتزام التنظيمي على نية دوران الموظفين في الشركة المستهدفة.دراسة (Yuspahrudin et al., 2020)، هدفت الدراسة: التعرف أثر الانغماس الوظيفي ممثلاً بدعم مجموعات العمل والمشاركة في صنع القرار واستقلالية المهام على مستويات الرضا الوظيفي، إذ استخدمت الدراسة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، والتي طبقت على عينة الدراسة التي تكونت (39) موظفاً، وقد أشارت النتائج إلى: وجود درجة مرتفعة لكل من الانغماس الوظيفي والرضا الوظيفي، ووجود أثر إيجابي للانغماس الوظيفي على مستويات الرضا الوظيفي.دراسة (Culibers et al., 2018)، هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين تحقيق الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي،

ومعرفة الدور الوسيط للانغماس الوظيفي في تحقيق العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي، إذ استخدمت الدراسة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، والتي طبقت على عينة الدراسة التي تكونت (566) شخصاً، وقد أشارت النتائج إلى: أن الانغماس الوظيفي له أثر واضح في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، في حين أن الانغماس الوظيفي ليس له الأثر الكبير والبارز في الالتزام الوظيفي. دراسة (Gopinath & Kalpan, 2020)، هدفت الدراسة: التعرف إلى العلاقة بين الانغماس الوظيفي وتحقيق الرضا الوظيفي، إذ استخدمت الدراسة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، والتي طبقت على عينة الدراسة التي تكونت (250) موظفاً، وقد أشارت النتائج إلى: أن الانغماس الوظيفي له علاقة كبيرة بتحقيق الرضا الوظيفي، وإلى أن الانغماس الوظيفي يتيح فرصة جيدة للتقدم لتحقيق أهداف الحياة الشخصية، ويخلق الرضا الوظيفي لدى القادة الأكاديميين في الجامعات. دراسة (Eldor & Shoshanib, 2017)، هدفت الدراسة: إلى فحص العلاقة الارتباطية بين المناخ المدرسي والانغماس الوظيفي والرضا عن العمل، إذ استخدمت الدراسة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، والتي طبقت على عينة الدراسة التي تكونت (423) معلماً ومعلمة معلمي المدارس الابتدائية والثانوية في فلسطين المحتلة، وقد أشارت النتائج إلى: وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين المناخ المدرسي والانغماس الوظيفي والرضا عن العمل.

الدراسات التي تناولت علاقة التمر الوظيفي والرضا الوظيفي في بيئة العمل

دراسة (Vukelic et al., 2019)، هدفت إلى التعرف على تأثير سلوكيات التمر الوظيفي في مكان العمل على الرضا الوظيفي إذ استخدمت الدراسة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، والتي طبقت على عينة الدراسة التي تكونت (329) موظفاً، وقد أشارت النتائج: إلى وجود علاقة سلبية بين التعرض لسلوكيات التمر الوظيفي والرضا الوظيفي، كما ارتبط مناخ قبول سلوكيات التمر الوظيفي بصورة غير مباشرة مع الكفاءة الذاتية للعاملين بالمنظمات على قبول تلك السلوكيات والتعامل معها.

دراسة (Carrol & Lauzier, 2014)، هدفت الدراسة إلى المساهمة في دراسة العلاقة بين التمر في مكان العمل والرضا الوظيفي، إذ استخدمت الدراسة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، والتي طبقت على عينة الدراسة التي تكونت (249) موظفاً، وقد أشارت النتائج: أن التمر في مكان العمل يؤثر سلباً على الرضا الوظيفي، وأن الدعم الاجتماعي هو وسيط في العلاقة بين التمر في مكان العمل والرضا الوظيفي، وأن الدعم يخفف من آثار التمر في مكان العمل على الرضا الوظيفي، وأن الموظفين الذين يحصلون على الدعم يحققون رضا وظيفي مرتفع ومستوى تمر منخفض. دراسة (أحمد 2021)، هدفت الدراسة إلى معرفة دور التعقل في تعديل العلاقة بين التمر في العمل والرضا الوظيفي لدى العاملات بالوظائف الإدارية، إذ استخدمت الدراسة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، والتي طبقت على عينة الدراسة التي تكونت (200) موظفاً، وقد أشارت النتائج: وجود علاقة ارتباطية سالبة بين التمر في العمل والرضا الوظيفي. دراسة (Jaradat et al., 2016)، هدفت الدراسة إلى

معرفة مدى انتشار التمر في مكان العمل بين الممرضات في فلسطين، وفحص العلاقة الارتباطية بين التعرض للتمر في مكان العمل والرضا الوظيفي، إذ استخدمت الدراسة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، والتي طبقت على عينة الدراسة التي تكونت (343) ممرضاً و ممرضةً ، وقد أشارت النتائج: ارتباط التمر في مكان العمل بانخفاض الرضا الوظيفي.

دراسة (Ikanyon & Ucho 2013)، هدفت إلى فحص التأثير الفردي والتفاعلي للتمر في مكان العمل والرضا الوظيفي على أداء العمل، إذ استخدمت الدراسة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، والتي طبقت على عينة الدراسة التي تكونت (192) موظفاً، وقد أشارت النتائج: إن الموظفين الذين يتعرضون للتمر في مكان العمل يكون مستوى أدائهم منخفضاً، وبالتالي تكون نسبة الرضا الوظيفي لديهم أيضاً منخفضة جداً، كما أنه يؤثر التمر سلباً على الرضا الوظيفي عن العمل، كما أنه يؤثر التمر سلباً على الرضا الوظيفي عن العمل، وأوصت بتوفير الدعم الكافي لضحايا التمر، في مكان العمل، وبالتالي ذلك سوف يقلل من النتائج السلبية للتمر على الرضا الوظيفي والأداء. **دراسة (Bashir & Hanif, 2018)**، هدفت الدراسة: إلى معرفة عواقب التمر في بيئة العمل وأثرها على الرضا الوظيفي، إذ استخدمت الدراسة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، والتي طبقت على عينة الدراسة التي تكونت (108) مختصاً صحياً ، وقد أشارت النتائج: وجود ارتباط سلبي بين التمر الوظيفي و الرضا الوظيفي ، وارتباط إيجابي بين التمر في العمل والاحترق الوظيفي. **دراسة (Giorgi et al., 2015)** هدفت الدراسة: إلى معرفة العلاقة بين التمر في بيئة العمل في السياق الإيطالي، إذ استخدمت الدراسة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، والتي طبقت على عينة الدراسة التي تكونت من (1393) موظفاً ، وقد أشارت النتائج: وجود علاقة منحنية بين التمر الوظيفي و الرضا الوظيفي بعد ضبط المتغيرات الديموجرافية.

الدراسات التي تناولت علاقة التمر الوظيفي والانغماس الوظيفي في بيئة العمل

دراسة علي ومحمد (2021)، هدفت إلى الكشف عن انتشار أشكال وسلوكيات التمر، وأثرها على ضعف الانغماس الوظيفي لدى الأكاديميين والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج، إذ استخدمت الدراسة الاستبانة أداة رئيسة لجمع البيانات، والتي طبقت على عينة الدراسة التي تكونت (640) موظفاً، وقد أشارت النتائج: إلى أن سلوكيات التمر الوظيفي جاءت بمستوى مرتفع، وأدت سلوكيات التمر إلى ضعف الانغماس الوظيفي بمستوى كبير جداً.

منهجية الدراسة وإجراءاتها

منهجية الدراسة: استخدام الباحث المنهج الوصفي السببي ؛ لملاءمة هذا المنهج لأهداف الدراسة. **مجتمع الدراسة وعينتها:** تمثل مجتمع الدراسة من جميع معلمي مدارس الوكالة بالمحافظات الجنوبية لفلسطين من كل الجنسين للعام الدراسي 2021 - 2022م، والبالغ عددهم (9095) معلماً ومعلمة، حسب إحصائيات تم الحصول عليها من (شؤون الموظفين بالوكالة، 2022). وتكونت العينة الفعلية من (369) معلماً من معلمي المدارس، وقد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية الطبقية، وفيما يلي توصيف دقيق لعينة الدراسة باستخدام جدول (1) بما يسهم في تكوين تصور دقيق لتوزيع عينة الدراسة وتكوينها، حيث قام الباحث بتحديد حجم العينة عبر معادلة ستيفن ثامبسون التالية:

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

حيث أن: N : حجم المجتمع ، Z : الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (0.95) وتساوي (1.96)

Q: نسبة الخطأ وتساوي (0.05) ، P: نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي (0.50) (بشماتي، 2014: 91).

جدول (1): توزيع أفراد العينة لفئات الدراسة حسب (جنس المعلم ، والمؤهل العلمي ، و سنوات الخدمة)

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	193	52.3%
	أنثى	176	47.7%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	287	77.8%
	دراسات عليا	82	22.2%
سنوات الخدمة	أقل من خمسة سنوات	42	11.4%
	من خمسة إلى أقل من عشر سنوات	141	38.2%
	عشر سنوات فأكثر	186	50.4%
المجموع الكلي		369	100.0

أداة الدراسة

لتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بإعداد استبانة، للتعرف على أثر الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين التمر الوظيفي والانغماس الوظيفي، وتكونت الاستبانة بصورتها النهائية من أربعة أقسام وهما على النحو التالي:

القسم الأول: المعلومات الشخصية، ويتكون من (3) فقرات.

القسم الثاني: التمر الوظيفي ، ويتكون من 3 محاور مكونة من (15) فقرة وهي على النحو التالي:

المحور الأول: التمر المرتبط بالعمل، ويتكون من (5) فقرات.

المحور الثاني : التمر المرتبط بالشخص، ويتكون من (5) فقرات.

المحور الثالث: التتمر المرتبط بالإيذاء الجسدي ، ويتكون من (5) فقرات.

القسم الثالث: الانغماس الوظيفي ويتكون من 3 محاور مكونة من (15) فقرة وهي على النحو التالي:

المحور الأول: الحماس ، ويتكون من (5) فقرات.

المحور الثاني: التقاني ، ويتكون من (5) فقرات.

المحور الثالث: الاستيعاب ، ويتكون من (5) فقرات.

القسم الرابع: الرضا الوظيفي ويتكون من 4 محاور مكونة من (20) فقرة وهي على النحو التالي:

المحور الأول: ظروف العمل، ويتكون من (5) فقرات.

المحور الثاني: العلاقات مع الزملاء ورؤساء العمل، ويتكون من (5) فقرات.

المحور الثالث: الأمان والاستقرار الوظيفي، ويتكون من (5) فقرات.

المحور الرابع: طبيعة الوظيفة، ويتكون من (5) فقرات.

وتمت الإجابة على كل فقرة من المحاور السابقة وفق مقياس (ليكرت) الخماسي متدرج الأهمية كما هو موضح في جدول رقم (2).

جدول (2): المحك المعتمد في الدراسة

درجة الموافقة	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المحك	منخفضة جدًا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدًا
طول الخلية	أقل من 1.80	1.80 إلى 2.59	2.60 إلى 3.39	3.40 إلى 4.19	أكبر من 4.20
الوزن النسبي	أقل من 36%	36% إلى 51.9%	52% إلى 67.9%	68% إلى 83.9%	أكبر من 84%

المصدر: (أبو صالح، 2001: 46)

الإطار العملي للدراسة

صدق أداة الدراسة: تم التحقق من صدق الاستبانة باستخدام صدق المحكمين، حيث قام الباحث بعرض فقرات الاستبانة وعددها (50) فقرة على (8) محكمين من ذوي الاختصاص ، وتم الأخذ بملاحظاتهم، وفي ضوءها حافظت الاستبانة على ماهية هذه الفقرات وأعداد فقراتها وأبعادها ، حيث وصلت أداة الدراسة إلى صورتها النهائية، تم إجراء الاتساق الداخلي بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه والتي أوضحت أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات كل مجال والدرجة الكلية للمجال ، دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يعتبر كل مجال صادقاً لما وضع لقياسه ، تم إجراء الصدق البنائي ، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة ، ويبين جدول (3) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً

عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه حيث تراوحت قيم معامل الارتباط بين (0.82 – 0.95) والقيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 ، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بمعامل صدق عالي.

ثبات الاستبانة: يتبين من النتائج الموضحة في جدول (3) أن قيمة معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية مرتفعة حيث تتراوح بين (0.70 – 0.94)، وهذا يدل على الوثوق بهذه الاستبانة، كذلك تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال معامل كرونباخ الفا (Cronbach Alpha)، يتضح من جدول (3) أن جميع قيم ألفا مرتفعة حيث تتراوح بين (0.84 – 0.94) والتي تطمئن الباحث للوثوق بالاستبانة لتطبيقها على العينة الكلية.

جدول (3): معامل الارتباط ، طريقة التجزئة النصفية، معامل كرونباخ الفا

استبانة	الأبعاد	عدد الفقرات	اختبار الصدق		اختبار الثبات	
			معامل الارتباط ®	قيمة Sig	طريقة التجزئة النصفية	
					معامل الثبات	معامل كرونباخ الفا
التنمر الوظيفي	التنمر المرتبط بالعمل	*5	0.95*	.000	0.55	0.70
	التنمر المرتبط بالشخص	*5	.94**	.000	0.74	0.85
	التنمر المرتبط بالإيذاء الجسدي	*5	.94**	.000	0.56	0.72
الانغماس الوظيفي	الحماس	*5	.89**	.000	0.75	0.84
	التفاني	*5	.88**	.000	0.65	0.77
	الاستيعاب	*5	.82**	.000	0.65	0.78
الرضا الوظيفي	ظروف العمل	*5	0.91*	.000	0.84	0.88
	العلاقات مع الزملاء ورؤساء العمل	*5	0.87*	.000	0.88	0.94
	الأمان والاستقرار الوظيفي	*5	.94**	.000	0.83	0.91
	طبيعة الوظيفية	*5	.93**	.000	0.79	0.82

المعالجات الإحصائية المستخدمة

تمت معالجة البيانات باستخدام الحاسوب حسب برنامج SPSS ؛ بهدف الإجابة عن تساؤلات الدراسة، وذلك بالطرق الإحصائية التالية: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية بهدف إيجاد استجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة ومجالاتها ودرجتها الكلية ؛ ومعامل الارتباط بيرسون: استخدم للكشف عن

صدق الاتساق الداخلي للأداة، كما استخدم لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة ثم معادلة كرونباخ ألفا؛ لإيجاد ثبات الأداة، واختبار الانحدار المتعدد Multiple Regression؛ لدراسة علاقة الأثر، وبرنامج Amos 24.

عرض النتائج ومناقشتها

❖ **النتائج المتعلقة بالسؤال الأول وتفسيرها:** ينص السؤال على: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى

الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التمر الوظيفي على الرضا الوظيفي من وجهة نظر المعلمين؟

وينبثق عنه الفرضية التالية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التمر الوظيفي على الرضا الوظيفي من وجهة نظر المعلمين. وللإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي المتعدد، والجدول التالي يبين هذه النتيجة:

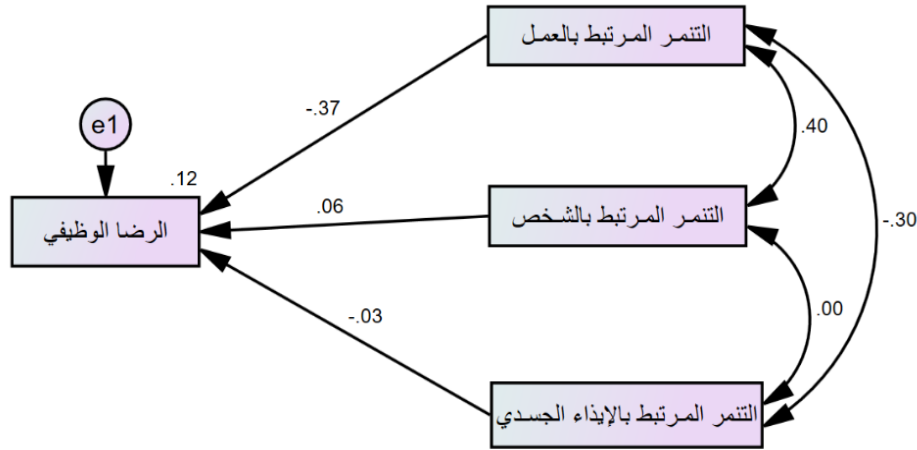
جدول (4): تحليل الانحدار المتعدد للكشف عن أثر أبعاد التمر الوظيفي على الرضا الوظيفي من وجهة نظر المعلمين

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	4.041	27.737	.000
التمر المرتبط بالعمل	-.204	-6.555	.000
التمر المرتبط بالشخص	.028	1.079	.281
التمر المرتبط بالإيذاء الجسدي	-.021	-.547	.585
معامل الارتباط = 0.345	معامل التحديد المعدّل = 0.112		
قيمة الاختبار F = 16.401	القيمة الاحتمالية = 0.000		

يتبين من النتائج السابق ما يلي: أن معامل الارتباط يساوي (0.345)، وأن قيمة الاختبار F^{***} المحسوبة بلغت (16.401)، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000)، مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمر الوظيفي على الرضا الوظيفي من وجهة نظر المعلمين.، وأن معامل التحديد المعدّل يساوي (0.112)، وهذا يعني أن (11.2%) من التغير في مستوى الرضا الوظيفي، تم تفسيرها من خلال العلاقة الخطية، والنسبة المتبقية (88.8%) قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في مستوى الرضا الوظيفي. كما تبين أن المتغيرات المؤثرة في " الرضا الوظيفي " هي: (التمر المرتبط بالعمل)، فيما تبين أن متغيرات: (التمر المرتبط بالشخص، التمر المرتبط بالإيذاء الجسدي) تأثيرها ضعيف.

معادلة التأثير: الرضا الوظيفي = $4.041 - 0.204$ (التمر المرتبط بالعمل). أي عند زيادة (التمر المرتبط بالعمل) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى نقصان في مستوى الرضا الوظيفي بمقدار (0.204).

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنه عندما تتمكن إدارة المدرسة من تشجيع المعلمين على المشاركة، وحشد الطاقات والاعتراف بجهودهم وإنجازاتهم، وعدم التشكيك في انتمائهم، وحسن المعاملة أمام الآخرين، فإن ذلك يقود إلى زيادة ثقة المعلمين بأنفسهم وتحقيق الرضا عن بيئة العمل.



نموذج تأثير أبعاد التنمر الوظيفي على الرضا الوظيفي

❖ **النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني وتفسيرها:** ينص السؤال على: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التنمر الوظيفي على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر المعلمين؟

وينبثق عنه الفرضية التالية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد التنمر الوظيفي على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر المعلمين. وللإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث باستخدام الانحدار الخطي المتعدد، والجدول التالي يبين هذه النتيجة:

جدول (5): تحليل الانحدار المتعدد للكشف عن أثر أبعاد التنمر الوظيفي على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر المعلمين

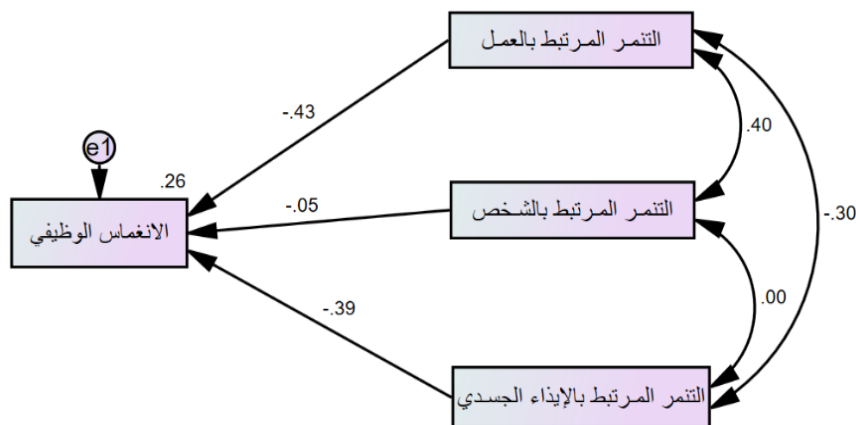
المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	5.459	33.816	.000
التنمر المرتبط بالعمل	-.288	-8.338	.000
التنمر المرتبط بالشخص	-.027	-.955	.340
التنمر المرتبط بالإيذاء الجسدي	-.342	-8.066	.000
معامل الارتباط = 0.505	معامل التحديد المُعدّل = 0.249		
قيمة الاختبار F = 41.671	القيمة الاحتمالية = 0.000		

يتبين من النتائج السابق ما يلي: أن معامل الارتباط يساوي (0.505)، وأن قيمة الاختبار F^{***} المحسوبة بلغت (41.671)، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000)، مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنمر الوظيفي على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر المعلمين.، وأن معامل التحديد المُعدّل يساوي (0.249)، وهذا يعني أن (24.9%) من التغير في مستوى الانغماس الوظيفي، تم تفسيرها من خلال العلاقة الخطية، والنسبة

المتبقية (75.1%) قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في مستوى الانغماس الوظيفي. كما تبين أن المتغيرات المؤثرة في " الانغماس الوظيفي " هي: (التنمر المرتبط بالعمل، التنمر المرتبط بالإيذاء الجسدي)، فيما تبين أن متغير: (التنمر المرتبط بالشخص) تأثيره ضعيف.

معادلة التأثير: الانغماس الوظيفي = $5.459 - 0.288$ (التنمر المرتبط بالعمل) - 0.342 (التنمر المرتبط بالإيذاء الجسدي)، أي عند زيادة (التنمر المرتبط بالعمل) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى نقصان في مستوى الانغماس الوظيفي بمقدار (0.288)، وعند زيادة (التنمر المرتبط بالإيذاء الجسدي) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى نقصان في مستوى الانغماس الوظيفي بمقدار (0.342).

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنه عند قيام إدارة المدرسة بتوفير الإحساس للمعلم أن إسهاماته تعد فعالة في نجاح المدرسة، وتوفير قدر من الحرية، وإتاحة الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات، فإن ذلك يقود إلى خلق بيئة عمل تتميز بزيادة الدافعية للعمل والانغماس فيه، والثقة وانخفاض مستويات التغيب والأخطاء، فمثل هذه البيئة يمكن أن تؤدي إلى زيادة الإنتاجية وجودتها.



نموذج تأثير أبعاد التنمر الوظيفي على الانغماس الوظيفي

❖ **النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث وتفسيرها:** ينص السؤال على: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى

الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الرضا الوظيفي على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر المعلمين؟

وينبثق عنه الفرضية التالية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الرضا

الوظيفي على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر المعلمين. ولإجابة عن هذا السؤال، قام الباحث باستخدام

الانحدار الخطي المتعدد، والجدول التالي يبين هذه النتيجة:

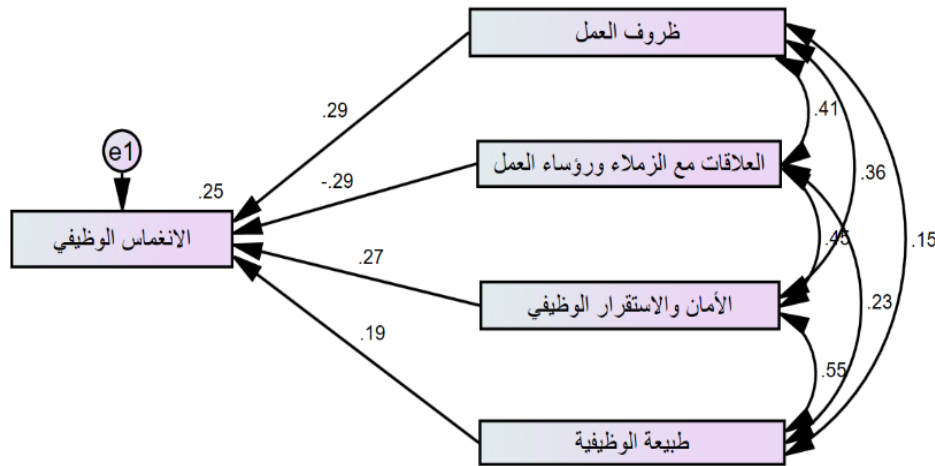
جدول (6): تحليل الانحدار المتعدد للكشف عن أثر أبعاد الرضا الوظيفي على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر المعلمين

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	2.254	11.475	.000
ظروف العمل	.244	5.737	.000
العلاقات مع الزملاء ورؤساء العمل	-.250	-5.395	.000
الأمان والاستقرار الوظيفي	.244	4.434	.000
طبيعة الوظيفة	.166	3.569	.000
معامل الارتباط = 0.497		معامل التحديد المعدّل = 0.239	
قيمة الاختبار F = 29.927		القيمة الاحتمالية = 0.000	

يتبين من النتائج السابق ما يلي: أن معامل الارتباط يساوي (0.497)، وأن قيمة الاختبار F^{***} المحسوبة بلغت (29.927)، كما أن القيمة الاحتمالية تساوي (0.000)، مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي على الانغماس الوظيفي من وجهة نظر المعلمين.، وأن معامل التحديد المعدّل يساوي (0.239)، وهذا يعني أن (23.9%) من التغير في مستوى الانغماس الوظيفي، تم تفسيرها من خلال العلاقة الخطية، والنسبة المتبقية (76.1%) قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في مستوى الانغماس الوظيفي، كما تبين أن المتغيرات المؤثرة في " الانغماس الوظيفي " هي: (ظروف العمل، العلاقات مع الزملاء ورؤساء العمل ، الأمان والاستقرار الوظيفي، طبيعة الوظيفة).

معادلة التأثير: الانغماس الوظيفي = 2.254 + 0.244 (ظروف العمل) - 0.250 (العلاقات مع الزملاء ورؤساء العمل) + 0.244 (الأمان والاستقرار الوظيفي) + 0.166 (طبيعة الوظيفة). أي عند زيادة (ظروف العمل) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في مستوى الانغماس الوظيفي بمقدار (0.244) ، وعند زيادة (العلاقات مع الزملاء ورؤساء العمل) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى نقصان في مستوى الانغماس الوظيفي بمقدار (0.250)، وعند زيادة (الأمان والاستقرار الوظيفي) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في مستوى الانغماس الوظيفي بمقدار (0.244)، وعند زيادة (طبيعة الوظيفة) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في مستوى الانغماس الوظيفي بمقدار (0.166)،

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنه كلما نقشي الرضا عن ظروف العمل وطبيعته، والأمان والاستقرار داخل المدرسة، ساهم ذلك في جعل المعلم منغمساً في وظيفته بما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أكثر فعالية، وسينعكس ذلك إيجاباً على مخرجات المدرسة.



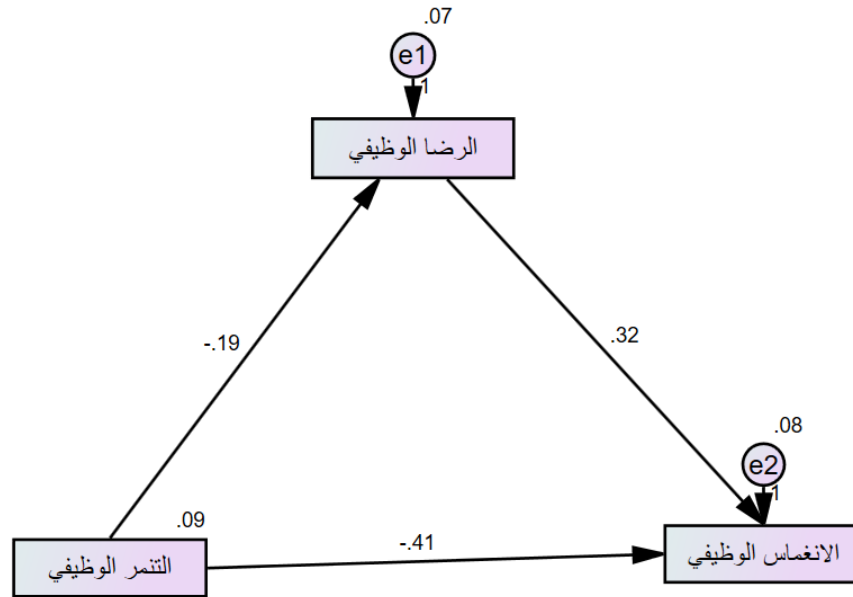
نموذج تأثير أبعاد الرضا الوظيفي على الانغماس الوظيفي

❖ **النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع وتفسيرها:** ينص السؤال على: هل يوجد تأثير للالتزام الوظيفي على الانغماس الوظيفي في ظل وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط؟

وينبثق عنه الفرضية التالية: لا يوجد تأثير للالتزام الوظيفي على الانغماس الوظيفي في ظل وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط. وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخدام تحليل المسار Path Analysis باستخدام برنامج Amos 24 والجدول التالي يوضح هذه النتيجة.

جدول (7): نتائج تحليل المسار للكشف عن وجود الدور الوسيط للرضا الوظيفي بين التمتع الوظيفي على الانغماس الوظيفي

المتغير المؤثر	المتغير المتأثر	معامل التأثير المباشر	معامل التأثير غير المباشر	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
الالتزام الوظيفي	الرضا الوظيفي	-.188	-	-4.080	.000
الالتزام الوظيفي	الانغماس الوظيفي	-.405	-	-8.061	.000
الرضا الوظيفي	الانغماس الوظيفي	.316	-	5.673	.000
تأثير التمتع الوظيفي على الانغماس الوظيفي في ظل وجود الرضا الوظيفي كمتغير وسيط.		-	-.059	-	-



حيث أن:

Chi-square=.000
Df=0
P=1p
GFI=1.000
CFI=1.000
NFI=1.000
IFI=1.000

GFI: مؤشر ملائمة الجودة ومن المفترض أن يقترب من الواحد الصحيح.

CFI: مؤشر المواءمة المقارن، ومن المفترض أن يقترب من الواحد الصحيح.

NFI: مؤشر الملاءمة اللامعاري، ومن المفترض أن يقترب من الواحد الصحيح.

IFI: مؤشر الملاءمة التزايد، ومن المفترض أن يقترب من الواحد الصحيح.

من النتائج الموضحة في الجدول السابق يمكن استنتاج ما يلي:

- بلغت قيمة مربع كاي Chi-square = 0.000، وقيمة مؤشر ملائمة الجودة GFI = 1، ومؤشر الملاءمة المقارن CFI = 1، وقيمة مؤشر الملاءمة اللامعاري NFI = 1، ومؤشر الملاءمة التزايد IFI = 1، وهذا يدل على ملائمة - مطابقة - النموذج للبيانات ملائمة تامة.

- تبين وجود تأثير سلبي ذي دلالة إحصائية للتنمر الوظيفي على الرضا الوظيفي، وهذا يدل على أن التنمر الوظيفي في مكان العمل يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي، حيث تبين أن القيمة الاحتمالية 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.

- تبين وجود تأثير مباشر سلبي ذي دلالة إحصائية للتنمر الوظيفي على الانغماس الوظيفي، وهذا يدل على أن التنمر الوظيفي في مكان العمل يؤدي إلى انخفاض الانغماس الوظيفي، حيث تبين أن القيمة الاحتمالية 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.

- تبين وجود تأثير مباشر ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على الانغماس الوظيفي، وهذا يدل على أن الرضا الوظيفي لديه القدرة على المساهمة في زيادة الانغماس الوظيفي، حيث تبين أن القيمة الاحتمالية 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.

- يوجد تأثير جزئي للرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين التمر الوظيفي والانغماس الوظيفي ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الانغماس الوظيفي يلعب في تشكيله داخل المدرسة عدة عوامل، وبالتالي هذا التشكيل كما يخضع لتأثير ممارسة سلوكيات التمر الوظيفي، فإن العلاقة بين التمر الوظيفي والانغماس الوظيفي تتأثر بحسب النتيجة السابقة بدرجة توفر الرضا الوظيفي.

التوصيات

- إيلاء إدارات المدارس اهتماماً لمنهج المشاركة الوظيفية وعلاقته بالرضا الوظيفي، مما يساهم في الحد من التمر الوظيفي، ويعزز قدرة المدارس على تحقيق أداء أفضل.
- توفير بيئة آمنة للعمل، والاهتمام برفاهية المعلمين، وتبني سياسات وسلوكيات تضمن زيادة مستوى الرضا الوظيفي.
- بناء أجواء مدرسية اجتماعية ونفسية مريحة وتبادل الخبرات والآراء.
- عقد دورات تدريبية مرتبطة بحاجات المعلمين التي تزيد من مستوى انغماسهم الوظيفي وتعمل على تحسين مستوى الأداء، وزيادة رضاهم الوظيفي.
- القيام ببحوث إجرائية؛ للكشف عن ميول المعلمين ورغباتهم التي تزيد من مستوى الانغماس الوظيفي وتحسين الرضا الوظيفي.
- الاهتمام بمعالجة التمر الوظيفي وعدم الاستهانة بالمعلمين لديهم، لأن ذلك له أثر كبير على الرضا الوظيفي
- العمل على نشر ثقافة العلاقات الايجابية والمتينة بين المدرء والمعلمين مما ينعكس بالإيجاب على الانغماس الوظيفي.
- التخفيف من حدة الضغط المهني والنفسي التي تواجه المعلمين.

المراجع

أولاً: المراجع بالعربية

- أبو صالح، محمد (2001). الطرق الإحصائية، عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- أحمد، حمدي إسماعيل و منصور، حمدان عبيد (2011). الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس: دراسة تطبيقية في جامعة الأنبار، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 4 (7)، 346 - 377 .
- أرنوط ، بشرى (2019). فعالية برنامج قائم على العلاج بالقبول والالتزام عبر الإنترنت في خفض أعراض التمر الوظيفي لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس، مجلة الارشاد النفسي ، جامعة عين شمس ، 57 (1) ، 1 - 39 .
- بشماتي، شكيب (2014). دراسة تحليلية مقارنة للصيغ المستخدمة في حساب حجم العينة العشوائية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 36 (5)، 85 - 100.
- البليهد ،نورة محمد(2014). مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية ، المجلة التربوية الدولية المتخصصة، 3 (10) ، 147 - 163 .
- بهنسي ، فايزة (2011). الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية ، مصر :دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر .
- التلواني ، نهاية و فارس، محمد و الوحيد، رافع (2015). القيم التنظيمية وعلاقتها بالانغماس الوظيفي: دراسة ميدانية على موظفي البنوك الإسلامية قطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، 1(2)، 49-84.
- الحارثي، عبد الله عوض (2009). المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية بمدينة الطائف من وجهة نظرهم". رسالة ماجستير، كلية التربية بمكة المكرمة، جامعة أم القرى.
- حريم، حسين. (2004): السلوك التنظيمي- سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- دمرجيان ، سارين شانت خشادور(2018)). أثر إستراتيجية علاقات العمل على سلوكيات التمر في مكان العمل: الدور المعدل لممارسات الادارة بالتجوال، رسالة ماجستير، الشرق الأوسط، الأردن.
- راضية، دريوش وصرداوي، نزي (2017). الفروق في مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلية، الجزائر، ج2(13)، 423-399.
- الزهرة، علي حسين عبد (2021). أثر الصداقة التنظيمية وأثرها في الحد من التمر في مكان العمل ، مجلة جامعة العراقية، (50)، ج2، 360 - 379.
- عامر، طارق والمصري، إيهاب (2014). الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني، ط1، مصر: المؤسسة العربية للعلوم والثقافة.
- عبد الرحيم ، زهير (1996). أنماط السلوك القيادي لدى مديري المدارس الأساسية في محافظة إربد و علاقتها بالرضا الوظيفي للمعلمين من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير ، جامعة اليرموك، الأردن.
- عبد العال ، حسن (2018). دور القيادة الابداعية في تنمية الاستغراق الوظيفي بوزارة الداخلية والأمن الوطني الفلسطيني ، رسالة ماجستير ، جامعة الأقصى ، غزة ، فلسطين.

- العبيدي، بشرى (2013). دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على معمل بغداد للغازات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 36 ، 254 – 278 .
- العجمي، محمد (2000). الإدارة المدرسية، ط1، القاهرة: دار الفكر العربي.
- العديلي ، ناصر محمد. (1995) السلوك الإنساني التنظيمي – منظور كلي مقارن " السعودية : الرياض ، معهد الإدارة العامة .
- علي، حمدي أحمد عمر ومحمد، وفاء علي محمد (2021). التتم في بيئة العمل والانغماس الوظيفي – دراسة سيوسولوجية على عينة من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج، "مجلة علوم الانسان والمجتمع، 10(1).
- عموش، أحمد محمد، والحراشة، محمد عبود .(2018). مستوى الانغماس الوظيفي لدى مديري المدارس في مديرية تربية قسبة المفرق ، رسالة ماجستير ، جامعة آل البيت، المفرق.
- الفضلي، فضل صباح. (2011) تأثير التغيرات الديموغرافية و التوجهات القيمية على الانغماس الوظيفي في القطاع الحكومي بدولة الكويت، مجلة جامعة الملك عبد العزيز : الاقتصاد و الإدارة، 15(1) ، 99 – 135 .
- فليه، فاروق والسيد، عبد المجيد(2014). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط3، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- محمد، مصطفى (2018). الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، ط1، الأردن: دار ابن النفيس للنشر والتوزيع.
- مغار، عبد الوهاب (2015). التتم الوظيفي مقارنة نظرية، مجلة العلوم الإنسانية، 26(2) ، 511 – 521 .
- المنديل، صيته بن منديل و السلمي، رباب بنت محمد و الشماسي ، أريج بنت عبدالرحمن و زكي ، خديجة بنت محمود(2018). السمات الشخصية وأثرها في تغشي ظاهرة التتم في بيئة العمل، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية ، 2(9)، 68 – 94 .
- نجم، عبدالحكيم أحمد ربيع (٢٠١١)العلاقة بين القيادة التحويلية و الاستغراق الوظيفي : دراسة تطبيقية على المدارس الحكومية بمحافظة الدقهلية " .المجلة المصرية للدراسات التجارية :جامعة المنصورة – كلية التجارة ، ٣٥(2)، 1-125 .
- نصر الدين، سمير عبدالله،(1992). الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس السعوديين بالجامعات السعودية. رسالة ماجستير، جامعة الملك عبدالعزيز، كلية الاقتصاد والإدارة.
- وزارة التخطيط والتعاون الدولي (1997). الإصدار الأول. السلطة الفلسطينية، فلسطين.

ثانياً: المراجع بالإنجليزية

- Aamir,A,C & Finian,B,(2011) " Work engagement an tecedents" the mediating role of learning goal orientation and job performance, dublin city,university business school,dublin city university,dublin,Ireland career development internationa,16(7).
- Alan,M & Saks,Jaseph,L,(2006) " Antecedents and consequences of employee engagement ,rotman school of management center for industrial reations and H.R university of toronto,canada,journal of management psychology , 21 (7), 600–619.
- Arenas, A., Giorgi, G., Montani, F., Mancuso, S., Perez, J. F., Mucci, N., & Arcangeli, G. (2015). Workplace Bullying in a Sample of Italian and Spanish Employees and Its Relationship with Job Satisfaction, and Psychological Well-Being. *Frontiers in Psychology*, 6.(1912)
- Aryanne, O. (2009). *Managing Workplace Bullying*. Palgrave Macmillan, New York.
- Bilgel, N., Aytac, S., & Bayram, N. (2006). Bullying in Turkish white-collar workers. *Occupational Medicine*, 56(4), 226– 231.
- Ayres, J. (2010). *Job Satisfaction, Job Involvement, and Perceived Organizational Support as Predictors of Organizational Commitment (Doctoral Thesis)*. College of Social and Behavioral Sciences, Minnesota: Walden University.
- Azad, S. A., & Nataraj, P. (2018). A study of job involvement among high school teachers. *International Journal of Academic Research and Development*, 3(1), 671-673.
- Bano, S. (2013). Impact of Workplace Bullying on Organizational Outcome. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 7(3), 618-627.
- Carrol, L., & Lauzier,M.(2014).Workplace bullying and job satisfaction: The buffering effect of social support. *Universal Journal of Psychology*, 2(2), pp 81-89.
- Ciby, M. and Raya, R.P. (2014), "Exploring victims' experiences of workplace bullying: a groundedtheory approach", *Vikalpa*, 39 (2), 69-82.
- Cowie ,Helen; Paul ,Naylor; Ian ,Riversb; Peter , Smithc ; Beatriz ,Pereirad;(2002)," Measuring workplace bullying", *Aggression and Violent Behavior*,Vol 7 , 33–51.
- Culibrk, Jelena. Deli, Milan & Culibrk, Dubravko (2018); " Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Involvement:The Mediating Role of Job Involvement; *Frontiers in Psychology*.12-1 ,(132) 9 ,
- Einarsen, S. (1999). The Nature and Causes of Bullying at Work,*International Journal of Manpower*, 20(1/2), 16-27.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., & Matthiesen, S. B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 4 (4): 381-401.
- Gillen, P. A., Sinclair, M., Kernohan, W. G., Begley, C. M., & Luyben, A. G. (2017). Interventions for prevention of bullying in the workplace. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (1) .
- Glambek, M., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2015). Take it or leave: A five-year prospective study of workplace bullying and indicators of expulsion in working life. *Industrial Health*, 53, 160– 170.

- Gopinath, R., Kalpana,r.(2020) "Relationship of job involvement with job satisfaction", Adalya journal, 9, (7), 306-315.
- Griffeth, R., Hom, P., and Gaertner, S. (2000). A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Test, and Research Implications for the Next Millennium, *Journal of Management*, 26(3), 463-488.
- Grifford, J., Neathey. F., & Louka, G.(2006). Employee Involvement:Information, Consultation and Discretion: Institute for Employment Studies.
- Hauge, L.J., Skogstad, A. & Einarsen, S. (2010). The Relative Impact of Workplace bullying as a Social Stressor at Work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 51, 426- 433.
- Hoel, H., Zapf, D. and Cooper, C.L. (2002), "Workplace bullying and stress", Perrewe, P.L. and Ganster, D.C. (Ed.) *Historical and Current Perspectives on Stress and Health ,Research in Occupational Stress and Well Being*, Vol. 2, 293-333
- Hogh, A., Mikkelsen, E.G., and Hansen, A.M. (2011) Individual consequences of Workplace bullying/mobbing. In: Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. and Cooper, C., Eds., *Bullying and Harassment in the Workplace*, Taylor and Francis, London, 107-128.
- Jackson, D., Hutchinson, M., Luck, L. & Wilkes, L. (2013). Mosaic of verbal abuse experienced by nurses in their everyday work. *Journal of advanced nursing*, 69(9), 2066-2075.
- Janet ,M,W (2011) " The physiological measurement of employee engeagement ,thesis in partial fulfillment of the requirements for the degree of master of science colorado state university fortcollins,colorade.
- Julie,B & Tim,C,(2010) " Human resource management a contemporary approach" 6th,pearson Education limited,england.
- Khan, T. , Jam, F. & Akbar, A. (2011) . Job involvement as predictor of employee commitment: Evidence from Pakistan, *International Journal of Business & Management*, 6(4).
- Kwan, Sharon ;IMichelle , Tuckey; Maureen ,Dollard;(2020), " The Malaysian Workplace Bullying Index (MWBI): A new measure of workplace bullying in Eastern countries", *PLoS ONE* 15(1), 1-20
- Lewis SE, Orford J. Women's experiences of adult workplace bullying: A process model of changes in social relationships. *Journal of Community & Applied Social Psychology* 2005;15(1):29–47.
- Martin, W., LaVan, H. (2010)," Workplace Bullying: A Review of Litigated Cases", *Employer Responsibility Rights Journal*, 22: 175-194
- Mathisen, GE, Einarsen, S. & Mykletun, R. (2011). The Relationship between Supervisor Personality, Supervisors' Perceived Stress and Workplace Bullying. *Journal of Business Ethics*, 99, 637–651.
- Namie, G. (2003).Workplace Bullying: Escalated Incivility. *Ivey Business Journal*, Nov.-Dec, 1- 6.
- Namie, G., & Lutgen–Sandvik, E. (2010). Active and Passive Accomplices: The Communal, Character of Workplace Bullying. *International Journal of Communication*, 4, 343-373.

- Nielsen, M.B, Indregard, A.M.R.& Øverland ,S .(2016) Workplace bullying and sickness absence: a systematic review and meta-analysis of the research literature. *Scand J Work Environ Health* 42(5):359–370.
- Patah, M., Abdullah, R., Naba, M., Zahari, M., & Radzi, S. (2010). Workplace bullying experiences, emotional dissonance and subsequent intentions to pursue a career in the hospitality industry. *Journal of global business and economics*, 1(1), 15-26.
- Piia Seppala , Saija Mauno, and Others (2008) “The Construct Validity of the Utrecht Work Engagement Scale: Multisample and Longitudinal Evidence” Springer Science + Business Media B.V Published online :6 May 2008 , DOI 10.1007/s10902-9100-y.
- Pompeii, LA., Schoenfisch, AL., Lipscomb, HJ., Dement, JM.,Smith, CD. & Upadhyaya, M. (2015). Physical Assault, Physical Threat, and Verbal Abuse Perpetrated against Hospital Workers by Patients or Visitors in Six US Hospitals. *American journal of industrial medicine*, 58(11), 1194-1204.
- Quiñones , m and et.al. (2013) .Do job resources affect work engagement via psychological empowerment? A mediation analysis”. *Journal of Work and Organizational Psychology* 29.
- Raida,A,B,(2013) " Understanding factors in fluencing employee engagement :A study of the financial sector in malaysia ,athrsis submitted in fulfilment of the requirements the degree of doctor of philosophy ,school of management business portfolio RMIT university.
- Richard,M,(2007) " The practice of engagement " research in to current employee engagement practice,henley mangement college, vol.6.
- Robinson,D,perryman,S & Hayday,S,(2004) " The drivers of employee engagement ,report 408, institute for employment studies,brighton.
- Salin, D. (2001). Prevalence and Forms of Bullying among Business Professionals: a Comparison of Two Different Strategies for Measuring Bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 425- 441.
- Schaufeli,W,B & Bakker, A,B,(2013) , Burnouten bevlogenheid" Burnout and work engagement " in W.B .schaufeli &A,B,Bakker (Ed) ,depsychologie ran arbeid engazondheid (the psychology of work and health) ,houlen: bohn stafleu van logum.
- Sheehan M. (1998). Restructuring – Rhetoric versus reality. In McCarthy P, Sheehan M, Wilkie S, Wilkie W, eds. *Bullying - Causes, costs and cures*. Nathan: The Beyond Bullying Association Inc, 153-166.
- Sonnentag,S,(2003) " Recovery work engagement and proactive behaviour: a new look at the interface between non wok and work, *journal of applied psychology*, 88(3).
- Turner,N,Barling,J & Zacharatos,A,(2002) " Positive prevention,and positive therapy ,in C.R snyder & S.J lopez(Eds), hnd book of positive new york ,oxford university press.
- Vukelic, Milica ., Svetlana ,izmic; Ivana B. Petrovic,(2019),"Acceptance of Workplace Bullying Behaviors and Job Satisfaction:Moderated Mediation Analysis With Coping Self-Efficacy andExposure to Bullying", *Psychological Reports*, 122(5) , 1883–1906
- Wayne,F,Cascio,(2013) " Managing human resources productivity,quality of worklife,profits" 8th abusness unit of the MC Graw-hill companies,inc,new York.