



**الدور المعدل لمرونة الموظف في العلاقة بين التنمر الإلكتروني في مكان
العمل ونية ترك العمل: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس
ومعاونيهم بالجامعات الخاصة المصرية**

د. رضوه محمد عزيز زكي الزهار

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة، جامعة دمياط

radwa.mohammed@du.edu.eg

د. أمل جاد محمد رجب

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة، جامعة دمياط

amal.gad125@gmail.com

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية

كلية التجارة – جامعة دمياط

المجلد الخامس - العدد الثاني – الجزء الثالث - يوليو ٢٠٢٤

التوثيق المقترح وفقاً لنظام APA:

رجب، أمل جاد محمد؛ الزهار، رضوه محمد عزيز زكي (٢٠٢٤). الدور المعدل لمرونة الموظف في العلاقة بين التنمر الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعات الخاصة المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٥(٢)، ٢٠١-٢٣٩.

رابط المجلة: <https://cfdj.journals.ekb.eg/>

الدور المعدل لمرونة الموظف في العلاقة بين التنمر الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعات الخاصة المصرية

د. أمل جاد محمد رجب؛ د. رضوه محمد عزيز زكي الزهار

ملخص البحث:

يستهدف هذا البحث قياس تأثير التنمر الإلكتروني في مكان العمل على نية ترك العمل لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعات الخاصة في مصر، إضافة إلى قياس الدور المعدل لمرونة الموظف في تلك العلاقة. أجري البحث على عينة قوامها ٣٦٢ مفردة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعات الخاصة المصرية، وباستخدام أسلوب SEM PLS تم اختبار فروض البحث. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير معنوي طردي للتنمر الإلكتروني في مكان العمل على نية ترك العمل لدى عينة الدراسة، وأن مرونة الموظف تلعب دوراً معدلاً في العلاقة بين التنمر الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل، حيث أتضح أن مرونة عضو هيئة التدريس أو معاونيه تلعب دوراً مؤثراً في التخفيف من الأثر السلبي للتنمر الإلكتروني على نية ترك العمل، وفي ضوء النتائج، طرح البحث مجموعة من التوصيات والتي قد تساعد متخذي القرار في الجامعات الخاصة محل التطبيق، وكذلك بعض المقترحات للدراسات المستقبلية.

الكلمات المفتاحية: التنمر الإلكتروني في مكان العمل، مرونة الموظف، نية ترك العمل.

مقدمة:

لقد أصبح الاحتفاظ بالموظفين والاستبقاء عليهم هو الشغل الشاغل للمنظمات حيث يعتبر رأس المال البشري بمثابة عامل تميز رئيس في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة (Ciby & Sahai, 2023). فعندما يغادر أحد الموظفين، يضيع الاستثمار الذي قامت به الشركة في هذا الموظف من حيث التعليم والتدريب والتطوير. ويمكن أن تؤدي معدلات دوران الموظفين المرتفعة أيضاً إلى انخفاض معنويات الموظفين المتبقين (Wibowo & Paramita, 2022).

وتمثل نية ترك العمل تحدياً للشركات من حيث تعيين موظفين جدد، والخسائر المالية، فغالباً ما يتم أخذ ثلاث مكونات أساسية في الاعتبار عند حساب تكاليف دوران الموظفين، هي: تكاليف إنهاء الخدمة، وتكاليف استبدال الموظفين، ونفقات التدريب (Aman-Ullah et al., 2023). ومن المتوقع أن تفقد العديد من الصناعات موظفيها بسبب الضغوط المهنية التي لها تأثير سلبي على رضا الموظفين والتزامهم وأدائهم الوظيفي والرفاهية النفسية والسلوك الاجتماعي الإيجابي ونية البقاء في العمل، لذا يعد تحديد العوامل التي تعمل كمقدمات لنية ترك العمل أمراً بالغ الأهمية حتى تتمكن المنظمات من اتخاذ إجراءات لمنع دوران الموظفين (Anggraini & Sridadi, 2023).

أدى انتشار التكنولوجيا على نطاق واسع إلى تغيير نمط حياة الأفراد وطبيعة عملهم فأصبح التواصل عبر الإنترنت جزءاً من حياتهم اليومية. وفي أعقاب جائحة فيروس كورونا العالمي في عام ٢٠٢٠، تبنت المنظمات العمل عن بعد عبر الإنترنت لضمان استمرارية خدماتها (Celuch et al., 2022). وأصبح العمل من المنزل هو الوضع الطبيعي الجديد للعاملين أثناء فترة الوباء، واستمر هذا الاتجاه لما بعد Covid-19، وقد أدت الطبيعة الجديدة للعمل عن بعد إلى تواصل الموظفين على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع عبر البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والرسائل النصية والمكالمات الهاتفية (Ciby & Sahai, 2023).

وعلى الرغم من الفوائد التي حققتها المنظمات من تطبيق التكنولوجيا، إلا أن البعض قد يسيء استخدامها بطرق عديدة مثل استخدام تقنيات التواصل لإساءة معاملة الآخرين ومضايقتهم، لقد مكّن الاستخدام غير السليم للتكنولوجيا من تطور التنمر التقليدي وجهاً لوجه إلى التنمر الإلكتروني (Tiamboonprasert, 2020)، ويمكن وصف التنمر الإلكتروني بأنه سلوك عدواني متعمد ومتكرر يتم عبر الإنترنت يقوم به فرد أو مجموعة، ضد ضحية لا تستطيع الدفاع عن نفسها (Charoensukmongkol, 2023).

يعاني ضحايا التنمر الإلكتروني مثلما يعاني ضحايا التنمر التقليدي من التعرض المتكرر لسلوكيات سلبية وغير لائقة وكذلك صعوبة الدفاع عن أنفسهم (Farley et al., 2016)، وبمقارنة تأثير كل من التنمر التقليدي والتنمر الإلكتروني، يتضح أن التنمر الإلكتروني في مكان العمل له تأثير سلبي أكثر خطورة على كل من الضحايا والمنظمات من التنمر التقليدي؛ حيث إن ضحايا التنمر الإلكتروني يعانون من زيادة الضغوط المتعلقة بالعمل مثل عبء العمل، وصراع الدور، وعدم الأمان الوظيفي، والقيادة الاستبدادية، والصراع بين الأشخاص (Vranjes et al., 2018)، مما يؤدي لانخفاض ارتباط الموظفين بوظائفهم (Jönsson et al., 2018)، وانخفاض الكفاءة الذاتية لديهم (Jones, 2019)، بالإضافة إلى انخفاض التزامهم العاطفي ورضاهم الوظيفي وزيادة الضغوط النفسية التي يتعرضون لها (Wilson, 2021; Iftikhar et al., 2020; Kalyar et al., 2021; Ismail et al., 2023)، وأكثر تعرضاً للضغوط التكنولوجية (Celuch et al., 2022)، ويزداد انحرافهم الموجه نحو الأفراد (Anwar et al., 2020; Akram et al., 2022; Syed et al., 2022; Zhang et al., 2022) كما أنه يتسبب في نتائج تنظيمية سلبية تتمثل في انخفاض مستوى الأداء والإنتاجية (Kanapathipillai & Mahbob, 2021; Ciby & Sahai, 2023; Ismail et al., 2023)، ونتائج نفسية تتمثل في زيادة الإجهاد العاطفي والغضب (Syed et al., 2022). وزيادة شعور الموظفين بالوحدة (Ciby & Sahai, 2023).

وبالرغم من خطورة التنمر الإلكتروني إلا أن معظم الدراسات السابقة اقتصررت على الأطفال والمراهقين؛ ولم يحظ التنمر الإلكتروني في مكان العمل إلا بالقليل من الاهتمام (Park & Choi, 2019). فالدراسات التي تتناول الآليات التي تؤثر عليه ونتائجه في سياق البيئات التعليمية محدودة. علاوة على ذلك، تركز هذه الدراسات بشكل أكبر على المجتمعات الغربية، على سبيل المثال، وجد Blizard (2016) أن التنمر الإلكتروني الذي تعرض له أعضاء هيئة التدريس أثر على صحتهم الجسدية والعاطفية. وأظهر Cassidy et al. (2014) أن أعضاء هيئة التدريس في إحدى الجامعات الكندية تعرضوا للتنمر الإلكتروني سواء من قبل الطلاب أو من قبل زملائهم. كما أفادت دراسة (Coyne et al., 2017) التي تم إجراؤها على أعضاء هيئة التدريس في الجامعات البريطانية أن ٨ من كل ١٠ موظفين في الجامعات تعرضوا للتنمر الإلكتروني خلال ستة أشهر ماضية، وحوالي

١٤٪ إلى ٢٠٪ أصبحوا ضحايا لهذه الأفعال أسبوعياً على الأقل، كما أشارت الدراسة إلى أن أعضاء هيئة التدريس في المملكة المتحدة الذين تعرضوا للتنمر الإلكتروني يميلون إلى إظهار عدم الرضا تجاه وظائفهم، وأشارت نتائج دراسة (Tiamboonprasert & Charoensukmongkol, 2020) أن أعضاء هيئة تدريس والإداريين المعرضين للتنمر الإلكتروني في الجامعات الحكومية في تايلاند كانوا أقل التزاماً نحو وظائفهم. لذلك، لا يوجد دليل على تأثير التنمر الإلكتروني الذي يحدث لمن يعملون في المؤسسات التعليمية في مصر، مما يحد من إمكانية تعميم الإطار المفاهيمي في ثقافات متنوعة. وهذا يفتح المجال لبناء النظرية والبحث التجريبي في المجتمعات غير الغربية مثل مصر.

إضافة إلى ما سبق، فقد فرضت بيئة الأعمال المعقدة وضغوطاً جسدية ونفسية وعاطفية كبيرة على الموظفين. وأصبح هناك ضرورة لتطوير القدرة على التكيف والبقاء في الظروف المتغيرة. وقد أدت الحاجة إلى التكيف الإيجابي مع ضغوط العمل مثل التنمر الإلكتروني إلى التركيز على موضوع مرونة الموظف. فيعتمد بقاء المنظمة وفعاليتها على قدرة المنظمات والموظفين على الصمود والتكيف مع التحديات الكبيرة، أي على المرونة. ولقد تم الاعتراف بالمرونة في المنظمات باعتبارها ميزة تنافسية، ونتيجة لذلك، تزايدت البحوث حول كيفية تعزيز وتحسين مرونة الموظفين (Näswall et al., 2019).

وعلى مدار العقدين الماضيين، اكتسب مفهوم مرونة الموظف اهتماماً كبيراً من علماء الإدارة باعتباره نهجاً للاستجابة للطبيعة المتغيرة للأعمال، مما يتطلب من الجميع التطوير المستمر واستعادة الأداء الطبيعي في أعقاب الأزمات (Rurkkhum, 2023). وعلى الرغم من تركيز الكثير من الدراسات المبكرة على صغار السن مثل الأطفال أو المراهقين كما في دراسة (Anthony, 1974)، على مدى العقود القليلة الماضية، بدأ الباحثون في تحديد العوامل التي تشكل مرونة الموظفين في مكان العمل، وتمكينهم من التعامل مع متطلبات وضغوطات العمل. وركزت النسبة الأكبر من الدراسات التجريبية حول المرونة في مكان العمل على المجموعات المهنية التي تتعرض لمستويات عالية من التوتر والضغوطات مثل الرياضيين والعسكريين (Avey et al., 2023).

ارتبط الاهتمام بالمرونة بحركة علم النفس الإيجابي. ومرونة الموظف هي أحد المكونات الأربعة الرئيسية لرأس المال النفسي، المتمثلة في الأمل والكفاءة الذاتية والتفاؤل والمرونة، والذي يشير إلى تلك الأصول أو الموارد النفسية التي تسمح للأفراد بالازدهار والنمو في مكان العمل من خلال كونهم إيجابيين (Ahmad et al., 2021). وتعتبر المرونة عنصراً مهماً في رأس المال النفسي للأفراد، مما يشير إلى أن الموظفين ذوي المرونة العالية هم أكثر قدرة على التأقلم والتكيف مع التغيرات في بيئة عملهم (Luthans et al., 2006).

والمرونة، باعتبارها قدرة نفسية إيجابية على التعافي من الشدائد، هي مورد شخصي يساعد الموظفين على التكيف مع التغيرات المستمرة في مكان العمل (Chen & Qi, 2022). وعلى المستوى الفردي، تساعد المرونة الموظفين على التغلب على الأحداث السلبية مثل الصدمات والصراع والإحباط والفشل في البيئات الداخلية والخارجية والتعافي منها (Xie et al., 2023). ويميل الأفراد ذوي المرونة العالية إلى الاستعداد بشكل استباقي للضغوطات وتقليل آثار الأحداث المسببة للتوتر من خلال استخدام مواردهم النفسية بشكل فعال (Dai et al., 2019). ولذلك، ترى الباحثتان أن مرونة الموظف يمكن أن تساعد على تخفيف التأثيرات السلبية الناجمة عن التنمر الإلكتروني في مكان العمل.

وفي ضوء ما سبق، يستهدف هذا البحث التعرف على دور مرونة الموظف كمتغير معدل في العلاقة بين التنمر الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل، والتوصل إلى مجموعة من النتائج التي يمكن أن تسترشد بها الجامعات المصرية بشكل عام والجامعات الخاصة محل الدراسة بشكل خاص في إدراك أهمية مرونة الموظف ودورها في تخفيف الآثار السلبية للتنمر الإلكتروني على نية ترك العمل، إضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات حول سلوكيات التنمر الإلكتروني في مكان العمل والحد منها ومحاولة علاجها.

أولاً: الإطار النظري:

يتناول هذا الجزء مفاهيم، وأبعاد متغيرات البحث، وذلك على النحو الآتي:

١ - التنمر الإلكتروني في مكان العمل: workplace cyberbullying

يشير التنمر الإلكتروني في مكان العمل إلى جميع الأفعال السلبية الناجمة عن علاقات العمل والتي تحدث من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصالات والتي يتم تنفيذها إما بشكل متكرر وعلى مدى فترة من الزمن، أو يتم إجراؤها مرة واحدة على الأقل، ولكنها تشكل اقتحامًا للحياة الشخصية للموظف. كما تكشف المعلومات الخاصة به لجمهور واسع عبر الإنترنت (Vranjes et al., 2017). كما يمكن تعريف التنمر الإلكتروني في مكان العمل بأنه موقف يتعرض فيه الموظف لمعاملة سلبية من المشرفين أو الزملاء أو المرؤوسين عن طريق أشكال الاتصال الإلكترونية حيث يتمتع فيه المُتَنَمَّرُ بسلطة أكبر من المُتَنَمِّرِ عليه سواء بطرق رسمية أو غير رسمية (Zhang & Leidner, 2018). وإضافة إلى التنمر الإلكتروني من داخل المنظمة (المعروف باسم التنمر الداخلي عبر الإنترنت) الموجه من الزملاء أو المدير، يمكن توجيه التنمر من خارج المنظمة (المعروف باسم التنمر الخارجي عبر الإنترنت) من خلال العملاء (Kalyar et al., 2021).

يمكن أن يحدث التنمر الإلكتروني من خلال وسائل التواصل المختلفة بما في ذلك منصات الدردشة المرتبطة بالعمل مثل Slack أو Google Hangouts، أو وسائل التواصل الاجتماعي ذات الصلة بالعمل مثل LinkedIn، أو الرسائل النصية أو المكالمات الهاتفية، أو من خلال البريد الإلكتروني الخاص بالعمل. وعلى الرغم من أن دردشة الفيديو قد تكون مرتبطة بطبيعتها بهذه الأشكال من التواصل عبر الإنترنت، لا سيما في الأونة الأخيرة، إلا أن مؤتمرات الفيديو مثل Zoom و Google Meet لا يتم تضمينها للتنمر الإلكتروني وذلك لأن مكالمات الفيديو ليست مجهولة المصدر، ويمكن للمشاركين في مكالمة الفيديو التعرف على الإشارات الاجتماعية كما لو كانوا وجهًا لوجه وتتضمن سلوكيات التنمر الإلكتروني نشر أو مشاركة صور أو مقاطع فيديو محرجة ليراهها زملاء العمل، والتجاهل المتكرر لأراء زملاء العمل أو اقتراحاتهم خلال وسائل التواصل المختلفة، وتحديد مواعيد نهائية Deadlines غير عادلة أو غير معقولة للعمل عن بعد، وتعمد تجاهل رسالة بريد إلكتروني تحتوي على معلومات ذات صلة بالوظيفة، وعدم تلقي ردود من المشرفين أو الزملاء على الرسائل المتعلقة بالعمل، أو تعمد إرسال فيروس إلى البريد الإلكتروني الخاص بالعمل، أو تلقي رسائل تحتوي على كلمات غير لائقة عبر البريد الإلكتروني (Wilson, 2021). وتهدف هذه السلوكيات إلى تقليل قدر الموظف الذي يتعرض للتنمر، أو إذلاله، أو إيذائه، أو إخراجها، أو تخويفه (Ciby & Sahai, 2023). كما يميل المحتوى خلال وسائل التواصل الاجتماعي إلى الانتشار بسرعة مما يتسبب في معاناة الضحية من الإذلال العلني (Charoensukmongkol, 2023).

ويتسم التمر الإلكتروني في مكان العمل ببعض الخصائص التي تميزه عن التمر التقليدي بسبب الخصائص المتأصلة في التقنيات الرقمية أولاً: يتمتع مرتكبو التمر الإلكتروني بميزة عدم الكشف عن هويتهم الحقيقية ويمكنهم إخفاءها من خلال الاعتماد على أسماء مستعارة وعناوين بريد مزيفة وبالتالي عدم معرفتهم ردود أفعال الضحايا وعدم ادراكهم لأثار أفعالهم وسلوكياتهم على الضحايا، ثانياً: إمكانية الوصول إلى الضحايا في أماكن العمل الافتراضية وأثناء العمل من المنزل في أي مكان وفي أي وقت حتى خارج ساعات العمل ثالثاً: استمرارية أعمال التمر الإلكتروني، فيمكن الوصول إلى مدونات مواقع الويب ورسائل البريد الإلكتروني ومنتشورات وسائل التواصل الاجتماعي بشكل دائم بمجرد نشرها، وبالتالي يمكن مشاهدتها بشكل متكرر من قبل جمهور أكبر (Ciby & Sahai, 2023). لذا دفعت هذه العوامل متخصصي الموارد البشرية إلى التعرف على التمر الإلكتروني وأثاره وكيفية التغلب عليه باعتباره عامل ضغط في مكان العمل (Farley et al., 2016).

أبعاد التمر الإلكتروني في مكان العمل:

اقترح (Vranjes et al. (2017) ثلاثة أبعاد للتمر الإلكتروني وهي: السلوك الموجه نحو الفرد، والسلوك الموجه نحو العمل، وسلوكيات التطفل. واعتمدت الباحثتان على هذه الأبعاد لقياس التمر الإلكتروني في مكان العمل لأنها تعتمد على السياق الإلكتروني وبالتالي تميز بين سلوكيات التمر التقليدي وسلوكيات التمر الإلكتروني، ويمكن تناولهم كما يلي:

١) السلوك الموجه نحو الفرد:

يشير إلى السلوكيات السلبية الموجهة نحو الفرد والتي تستهدف موظف ما بشكل متكرر (Vranjes et al., 2017). على سبيل المثال: الإهانة، الملاحظات الهجومية من خلال الرسائل النصية، والانتقادات المتكررة لأخطاء الموظف أثناء العمل من خلال استقبال رسائل غير لائقة عبر البريد الإلكتروني، وانتشار الشائعات والنميمة حول الموظف عبر وسائل التواصل الاجتماعي (Zhang & Leidner, 2018).

٢) السلوك الموجه نحو العمل:

يشير إلى السلوكيات السلبية الموجهة نحو العمل والتي تعوق إتمام مهام وظيفة معينة على الوجه المطلوب (Vranjes et al., 2017). على سبيل المثال، يمكن أن يعتمد مرتكب التمر الإلكتروني استبعاد الضحية (الموظف المستهدف) من رسائل البريد الإلكتروني ذات الصلة بوظيفته سواء كان مشرف أو زميل، وعدم مشاركته المعلومات المتعلقة بعمله والتي تساعد في إتمام مهام وظيفته (Wilson, 2021).

٣) سلوكيات التطفل:

يتعلق السلوك التطفلي بالسلوكيات التي قد تُطبق عادة في بيئة الإنترنت، مثل الوصول للمعلومات الشخصية للموظف والتي لم يكن من الممكن الوصول إليها في السابق في الواقع المادي ومشاركة الصور الشخصية الخاصة به، والتدخل في حياته الشخصية، ويمكن تصنيف هذه السلوكيات على أنها عدائية حتى عندما يتم ارتكابها مرة واحدة فقط لأنها تؤدي إلى مشاركة محتوى سلبي وإعادة نشره عبر الإنترنت مرات لا تحصى. ونظرًا لأن هذه الفئة جديدة ومتأصلة في بيئة الإنترنت، فهي تميز سلوكيات التمر الإلكتروني عن سلوكيات التمر التقليدي الذي يتم خارج الإنترنت (Vranjes et al., 2017).

٢- مرونة الموظف Employee Resilience:

يُعرّف قاموس أكسفورد الإنجليزي المرونة بأنها القدرة على الصمود أو التعافي بسرعة من الظروف الصعبة (Dai et al., 2019). وترجع كلمة المرونة "Resilience" إلى الفعل *resilire*، والذي يعني الارتداد للخلف في اللغة اللاتينية، وبالتالي، يتم يمكن تعريفها على أنها القدرة على الارتداد من الاضطرابات والمواقف المجهدة (Yang & Lee, 2023).

وقد عرف Kuntz et al. (2017) مرونة الموظف على أنها القدرة السلوكية للموظفين على التكيف المستمر والازدهار في العمل حتى في الظروف الصعبة. كما تعرف المرونة على أنها القدرة على الحفاظ على أو استعادة السلامة النفسية في مواجهة الصعوبات (Dai et al., 2019). أيضاً، تعرف المرونة على أنها مهارة الفرد وقدرته على الازدهار والمثابرة في مواجهة التوتر والشدائد (Smith et al., 2020). ويتم تصور المرونة على أنها استجابة معرفية للمواقف التي تشكل تهديداً أو خطراً أو ضرراً كبيراً وتتطلب تكيفاً إيجابياً دون فقدان الأداء الطبيعي (Kakkar, 2019).

في حين عرف Luthans (2002) مرونة الموظف على أنها القدرة النفسية الإيجابية على الارتداد من الشدائد وعدم التأكد والصراع والفشل، أو حتى التغيير الإيجابي والتقدم وزيادة المسؤولية. وبناءً على ذلك، يشير Luthans et al. (2006) إلى أن المرونة لا تقتصر على التكيف في الظروف غير المواتية فقط، ولكنها تشمل أيضاً التعامل مع الأحداث الإيجابية ذات التحدي، مثل الترقية، والتغيير في العمل، وزيادة المسؤولية. وبالتالي، لا تقتصر المرونة فقط على المواقف الصعبة، ولكنها تشمل أيضاً التكيف الإيجابي والنمو في البيئات المستقرة (Kuntz et al., 2017).

وكان هناك اختلاف بين الباحثين حول ما إذا كانت المرونة سمة شخصية أم حالة يمكن تطويرها لدى الأفراد باستخدام التدخلات الخارجية. ويرى بعض الباحثين أن المرونة هي سمة شخصية، بينما تشير الدراسات الحديثة إلى أن المرونة "تشبه الحالة" (Kakkar, 2019). وأولئك الذين يعتبرون المرونة سمة يعرفونها على أنها القدرة على التعافي من التجارب السلبية أو المؤلمة أو المجهدة، في حين أولئك الذين يصفون المرونة كحالة يعرفونها على أنها التكيف الإيجابي على الرغم من التعرض للشدائد (Wibowo & Paramita, 2022).

ومن هنا، فقد تناولت الموجة الأولى من بحوث المرونة السمات الفردية المرتبطة بالمرونة، في حين أكدت الموجة الثانية من دراسات المرونة على أن المرونة "حالة" (Salminen et al. 2019). نتيجة لذلك، كانت هناك مدرستين فكريتين مختلفتين فيما يتعلق بتصور المرونة. تعتبر المدرسة الأولى المرونة سمة شخصية تمثل الخصائص التي تمكن الأفراد من التكيف مع المواقف التي يواجهونها، بينما تعتبر المدرسة الثانية المرونة نتيجة لعملية ديناميكية تعتمد التغييرات فيها على التفاعلات بين الشخص والبيئة (Aguilar-Quintana et al., 2021). وأن سلوكيات المرونة يمكن تطويرها ودعمها من قبل المنظمة، وأن التغييرات في مستويات مرونة الموظفين تتوقف على توافر واستخدام موارد مكان العمل (Kuntz et al., 2017). وأولت بحوث المرونة الحديثة اهتماماً بعملية المرونة وكيفية مساهمة العوامل الفردية والسياقية المختلفة فيها (Salminen et al. 2019). وبناءً على ما سبق تتفق الدراسة الحالية مع وجهة النظر الحديثة التي تعتبر مرونة الموظف حالة؛ قابلة للتطور نتيجة للتجارب التي يواجهها الفرد.

٣- نية ترك العمل: Turnover intention

تناول Mobley et al. (1979) مفهوم نية ترك العمل لأول مرة، وعرف نية ترك العمل على أنها رغبة الموظفين في فصل أنفسهم بشكل متعمد ودائم عن منظماتهم (Srivastava et al., 2022). كما يتم تعريفها على أنها التقييم الشخصي للموظف لإمكانية ترك المنظمة على المدى القصير (Dai et al., 2019). كما تعرف نية ترك العمل على أنها الإرادة الواعية والمتعمدة لترك المنظمة (Yucel et al., 2023). وتسبق نية ترك العمل ترك العمل فعلياً وإيجاد فرصة عمل بديلة (Singh & Srivastava, 2021)؛ حيث يتعلق مصطلح ترك العمل بالوظيفة نفسها حيث يهتم بالسلوك الفعلي وهو ترك الوظيفة في حين يهتم مصطلح نية ترك العمل أو نية الدوران بشعور الموظف الشخصي تجاه وظيفته وتعتبر الخطوة النهائية قبل مغادرة الموظف المنظمة فعلياً، وتشير إلى بحث الموظفين عن فرص عمل بديلة (Yasin et al., 2023). كما يمكن التعبير عنها بأنها أفكار الفرد حول ترك منظمته الحالية، ويُنظر إلى نية ترك العمل على أنها استراتيجية لتكيف الموظف للهروب من وضع غير مرضي في المنظمة. وتتطوي نية ترك العمل على ثلاث مراحل. الأولى، هي التفكير في ترك المنظمة، ثم البحث عن وظيفة جديدة، وأخيراً، تحويل نية ترك العمل إلى سلوك فعلي من خلال ترك الوظيفة (Maryam et al., 2021).

ويمكن أن تكون نية ترك العمل طوعية أو غير طوعية، يحدث الدوران الطوعي عندما يترك الموظفون وظائفهم بسبب رغبتهم الخاصة أو العثور على فرصة أفضل، في حين يحدث الدوران غير الطوعي عندما تجبر المنظمة الموظفين على مغادرة المنظمة على سبيل المثال، تقليص حجم العمل، وإنهاء خدمة الموظف (Onyemah et al., 2021).

لذا ترى الباحثتان أن مصطلح نية ترك العمل يستخدم للتعبير عن التعمد أو رغبة الموظف في ترك المنظمة ويركز البحث على نية ترك العمل الطوعية الذي يقرر فيها الموظف إنهاء علاقة العمل.

ثانياً: الدراسات السابقة وبناء فروض البحث:

يتناول هذا الجزء عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات البحث والتي أتاحت للباحثتين فرصة الاطلاع عليها، وذلك على النحو الآتي:

١- العلاقة بين التمر الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل:

قد يواجه ضحية التمر الإلكتروني في مكان العمل ظروف عمل صعبة، لدرجة تجعله يختار ترك الوظيفة طواعية، حيث أظهرت الدراسات أن بيئة العمل السلبية والسلوكيات المنحرفة في مكان العمل تعتبر نوع من أنواع الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل وبالتالي قد تكون دافعاً لتفكير الموظفين في ترك العمل حيث أفادت الدراسات أن ضغوط العمل (Arijanto et al., 2020) والسلوكيات السلبية في مكان العمل مثل التمر التقليدي (Anjum & Muazzam, 2018)، وأبعاد التمر التقليدي (التمر نحو الفرد، التمر نحو العمل، التمر نحو الجسد) (عشري، ٢٠٢١)، والفظاظة في مكان العمل (Huang & Lin, 2019)، وانتشار الشائعات السلبية في مكان العمل (He & Wei, 2022)، والنزب في مكان العمل (نور الدين وآخرون، ٢٠٢٢) والعنف في مكان العمل (Aman-Ullah et al., 2023)، بالإضافة إلى صراع العمل مع الأسرة (Yucel et al., 2023; Wang & Wang, 2023) لهم تأثير إيجابي على نية ترك العمل.

ويمكن تفسير العلاقة بين التتمير الإلكتروني ونية ترك العمل من خلال نظرية الأحداث العاطفية Affective event theory والتي توضح تفاعل الموظفين عاطفياً تجاه ما يحدث لهم في العمل وتأثير هذا التفاعل على سلوكياتهم ومواقفهم اللاحقة، فالعواطف هي رد فعل تجاه حدث ما في بيئة العمل، وبالتالي يكون التتمير الإلكتروني هو الحدث في بيئة العمل ونية ترك العمل هو رد الفعل تجاه هذا الحدث (Ciby & Sahai, 2023).

كما تشرح نظرية المعاملات للضغط والتكيف Transactional theory of stress and coping أن قدرة الشخص على التأقلم والتكيف مع التحديات والمشاكل هي نتيجة للمعاملات أو التفاعلات التي تحدث بين الشخص وبيئته. تشتمل النظرية على نوعين من التقييم المعرفي: الأول هو تقييم عامل الضغط، في حين أن الآخر هو آليات المواجهة التي سيقوم بها الفرد لتقليل آثار عامل الضغط حيث توجد ثلاثة أنماط محتملة لمرحلة التقييم وهي: أولاً، أن يكون عامل الضغط غير مؤثر وبالتالي لا يؤثر على رفاهية الفرد. ثانياً، أن يكون عامل الضغط إيجابياً، وبالتالي يساهم في تحسين رفاهية الفرد. ثالثاً، أن يكون عامل الضغط مرهقاً وبالتالي يؤثر سلباً على رفاهية الفرد، ثم ينتقل الأفراد نحو مرحلة تقييم آليات التكيف المحتملة للتعامل مع مثل الضغوط المرهقة، وقد تم استخدام هذه النظرية لدراسة استراتيجيات التكيف مع السلوكيات السلبية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المرتبطة بالعمل وفحص الاستراتيجيات التي سيتبناها الموظف للتعامل مع هذه السلوكيات لذا فهي توفر إطاراً مناسباً لتقييم تجربة التتمير الإلكتروني في مكان العمل، وعواقبها على الأداء الوظيفي والنفسي للضحايا، فهي تؤثر سلباً على الأداء الوظيفي للضحايا، مما يؤدي إلى التفكير في ترك العمل (Baheer et al., 2023).

بالإضافة إلى أن نتائج الدراسات السابقة (Jönsson et al., 2018; Park & Choi, 2019; Baheer et al., 2023) التي تدعم هذه النظريات تؤكد على وجود علاقة ارتباط إيجابية بين كل من التتمير الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل، وأضافت دراسة (Wilson 2021) وجود تأثير إيجابي للتتمير الإلكتروني في مكان العمل على نية ترك العمل وزيادة معدلات الغياب للعاملين في الجامعات. كما توصلت دراسة (Ciby & Sahai, 2023) إلى وجود علاقة ارتباط عكسية بين التتمير الإلكتروني في مكان العمل ونية البقاء في العمل.

وبناء على ما سبق، قد يُنظر إلى ترك العمل بالمنظمة على أنها استراتيجية تكيف إيجابية، حيث إن ترك العمل يجعل الفرد يتخلص من مصدر المشكلة تماماً وهو التتمير الإلكتروني في مكان العمل. ويمكن صياغة الفرض الأول كما يلي:

الفرض الأول: يوجد تأثير إيجابي معنوي للتتمير الإلكتروني في مكان العمل على نية ترك العمل.

٢- العلاقة بين مرونة الموظف ونية ترك العمل:

اعتمدت الدراسات السابقة (Dai et al., 2019; Xie et al. 2023) على نظرية تقرير المصير Self-determination في العلاقة بين مرونة الموظف ونية ترك العمل. وتفترض هذه النظرية أن سلوكيات الأفراد تتأثر بثلاث احتياجات نفسية رئيسية؛ هي الكفاءة والاستقلالية والارتباط. وتشير الكفاءة إلى إدراك الفرد لقدرته على التحكم في البيئة الخارجية والتعامل معها. وتشير الاستقلالية إلى إدراك الفرد لمدى قدرته على التحكم بالسلوكيات الشخصية والقدرة على الاختيار والتصرف بشكل مستقل. بينما يشير الارتباط إلى رضا الفرد المدرك من خلال قبول الآخرين له (Deci & Ryan, 2000; Ryan, 2000; Deci & Ryan, 2008). وفقاً لذلك، ستؤثر هذه الاحتياجات النفسية الأساسية الثلاثة على الاستجابة السلوكية للموظف.

وقد سعت دراسة Dai et al. (2019) للتعرف على تأثير مرونة موظفي وكالات السفر على الارتباط الوظيفي ونية ترك العمل. وبناءً على نظرية تقرير المصير، توصلت تلك الدراسة إلى أن نية الموظفين لترك العمل تتأثر بالكفاءة والاستقلالية. فكلما كانت مرونة الموظفين أقوى، كلما تمكنوا من التعافي من تجربة المشاعر السلبية وسيكون لديهم القدرة على التكيف مع البيئة المتغيرة باستمرار. وبالتالي يظهر ثقة كبيرة في التعامل مع البيئة الخارجية أو التحكم في السلوك الشخصي. وفقاً لذلك، من أجل رفع كفاءتهم واستقلاليتهم، فإن الموظفين الذين يتمتعون بمرونة عالية يختارون البقاء في وظائفهم، وتنخفض نوايا ترك العمل لديهم. وأظهرت نتائج تلك الدراسة وجود تأثير سلبي معنوي لمرونة الموظف على نوايا ترك العمل.

كما هدفت دراسة Xie et al. (2023) إلى التعرف على تأثير مرونة موظفي الفنادق على نوايا ترك العمل وجودة الخدمة أثناء الأزمات. ووفقاً لنظرية تقرير المصير، يرى Xie et al. (2023) أن الموظفين الذين يتمتعون بمرونة عالية لديهم القدرة على مقاومة تهديدات الأحداث السلبية. ويمكنهم التكيف مع البيئات الخارجية المتغيرة باستمرار، والازدهار في الظروف المعاكسة. كما يميل الموظفون ذوي المرونة العالية إلى مشاركة المعلومات وتبادل الموارد والتعاون مع الزملاء والمشرفين والمديرين للتغلب على الأزمات أو الشدائد. ولرفع الكفاءة والاستقلال الوظيفي وتعزيز الروابط الاجتماعية مع الآخرين، يختار موظفو الفندق ذوو المرونة العالية البقاء في وظائفهم أثناء الشدائد أو الأزمات. وأظهرت نتائج تلك الدراسة أن مرونة الموظف تؤثر سلباً على نوايا ترك العمل.

بينما اعتمدت دراسة Singh & Srivastava (2021) على نظرية الحفاظ على الموارد في التعرف على العلاقة بين النبذ في مكان العمل ومرونة الموظف ونية ترك العمل. وفقاً لنظرية الحفاظ على الموارد، يكتسب الموظفون الموارد ويحمونها لتجنب المواقف الصعبة، ويمكن للموظف المرن استعادة وإعادة بناء نفسه أثناء الشدائد، والتعافي من التوتر والمواقف الصعبة. وتعمل المرونة كآلية تخفيف لرغبة الفرد في ترك العمل. وتوصلت تلك الدراسة إلى وجود ارتباط سلبي معنوي بين المرونة ونية ترك العمل.

كما أشارت دراسة Weinzimmer (2021) إلى أن الموظفين ذوي المرونة العالية يتمتعون بالقدرة على إكمال مهامهم، وتجنب التأثيرات الضارة للضغوطات المرتبطة بالفشل، مثل نوايا ترك العمل. ونظراً لأن المرونة تظهر الاستقرار والقدرة على التكيف، فإن السلوكيات الإيجابية الناتجة تسمح للموظف المرن بإقامة علاقات اجتماعية أعمق مع الآخرين، وبالتالي تقليل نوايا ترك العمل. وتوصلت تلك الدراسة إلى أن المرونة العالية تؤثر سلباً على نية ترك العمل.

في حين توصلت دراسة Smith et al. (2020) لوجود تأثير سلبي غير مباشر معنوي للمرونة على نية ترك العمل حيث يعمل الاحتراق الوظيفي كوسيط كلي في هذه العلاقة. وكذلك توصلت دراسة Cao & Chen (2021) إلى وجود تأثير غير مباشر معنوي للمرونة على نية ترك العمل لدى الممرضات، من خلال الدور الوسيط لكل من الارتباط بالعمل وإرهاق العمل. وبالتالي، تؤدي المرونة العالية إلى انخفاض نية ترك العمل من خلال تعزيز الارتباط بالعمل وتقليل إرهاق العمل لدى ممرضات غسيل الكلى.

وبناءً على ما سبق، واستناداً لنظرية تقرير المصير ونظرية الحفاظ على الموارد، يمكن صياغة الفرض الثاني كما يلي:

الفرض الثاني: يوجد تأثير سلبي لمرونة الموظف على نية ترك العمل.

٣- الدور المعدل لمرونة الموظف في العلاقة بين التتمر الإلكتروني في مكان العمل ونوايا ترك العمل:

يعد التتمر الإلكتروني في مكان العمل أحد عوامل الضغط البارزة وله القدرة على تحفيز ردود الفعل العاطفية والسلوكية غير المواتية مثل نية ترك العمل. ومع ذلك، لا ينطبق هذا على جميع الأفراد لأنه يعتمد على كيفية إدراك الأفراد للضغوط والتعامل معها. فيمكن أن تساعد المرونة، الأفراد على التعافي من المواقف السلبية. حيث تنسم المرونة بالقدرة على الازدهار والتعافي من التجارب العاطفية السلبية والتكيف المرن مع المتطلبات المتغيرة للتجارب المؤلمة، فتعتبر بناء مهم لفهم كيفية استجابة الأفراد للضغوط في مكان العمل وعامل حاسم في تحديد ما إذا كانت النتائج غير المواتية ستظهر أم لا (Rafique et al., 2023).

أثبتت الدراسات السابقة أن مرونة الموظفين تخفف من التأثير السلبي للمقدمات المرتبطة بالضغوط على النتائج في أماكن العمل المختلفة. فقد توصلت دراسة Aguiar-Quintana et al. (2021) إلى وجود تأثير معدل مرونة الموظفين حيث إنها تخفف من التأثير السلبي لعدم الأمان الوظيفي على الاكتئاب. كما توصلت دراسة Anasori et al. (2023) إلى وجود تأثير معدل للمرونة حيث إنها تخفف من الآثار الضارة للتتمر في مكان العمل والضغط النفسي على إبداع الموظف. أيضاً، توصلت دراسة Shi et al. (2021) إلى أن المرونة تعدل العلاقة الإيجابية بين التنافر العاطفي ونية ترك العمل؛ بحيث كانت العلاقة الإيجابية أضعف بالنسبة للموظفين الذين يتمتعون بدرجة عالية من المرونة.

وقد تناولت دراسة Kalyar et al. (2021) الدور المعدل لرأس المال النفسي (الكفاءة الذاتية، الأمل، التفاؤل، المرونة) في العلاقة بين التتمر الإلكتروني في مكان العمل وكل من الضغط النفسي والإبداع. واعتمدت تلك الدراسة على نظرية الحفاظ على الموارد، ووفقاً للنظرية الموارد الإيجابية، مثل رأس المال النفسي، تساعد الموظفين الضحايا على التعامل مع الآثار الضارة للتتمر الإلكتروني. وعندما يواجه الموظفون ضغوط (مثل التتمر الإلكتروني في مكان العمل، والضغط النفسي)، فإنهم يحاولون إدارتها بنجاح للحفاظ على التوازن. وبناء على ذلك، فإن الموظفين الذين يمتلكون مستويات أعلى من الكفاءة الذاتية والأمل والتفاؤل والمرونة سيكون لديهم القدرة على التخفيف من الآثار السلبية للتتمر الإلكتروني على الضغط النفسي والإبداع. وتوصلت الدراسة إلى رأس المال النفسي يخفف من آثار التتمر الإلكتروني في مكان العمل على الاضطراب النفسي بحيث يكون الارتباط ضعيفاً بالنسبة لأولئك (الضحايا) الذين لديهم مستوى مرتفع من رأس المال النفسي.

كما أشارت دراسة Jamal et al. (2023) إلى أن ارتفاع المرونة بين الموظفين، يجعلهم قادرين على حماية أنفسهم من الاحتراق الوظيفي ويفضلون البقاء في المنظمة. وبالتالي، تعمل مرونة الموظف على تخفيف العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ونية ترك العمل بحيث يكون الموظفون ذوو المرونة الأعلى لديهم نية دوران أقل. وتوصلت الدراسة إلى أن مرونة الموظف تعدل العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ونية ترك العمل.

وفي هذا السياق وبناء على نظرية الحفاظ على الموارد، يُنظر إلى المرونة على أنها شكل من أشكال الموارد الشخصية التي تعزز قدرات الأفراد على التعامل مع التوتر والضغط مثل التتمر الإلكتروني في مكان العمل، وتحميهم من العواقب السلبية المحتملة للتجربة كذلك التكيف الإيجابي من خلال تعزيز قدرة الأفراد على التعرف على مثل هذه الأحداث في مكان العمل وفهمها والاستجابة لها (Annor et al., 2020).

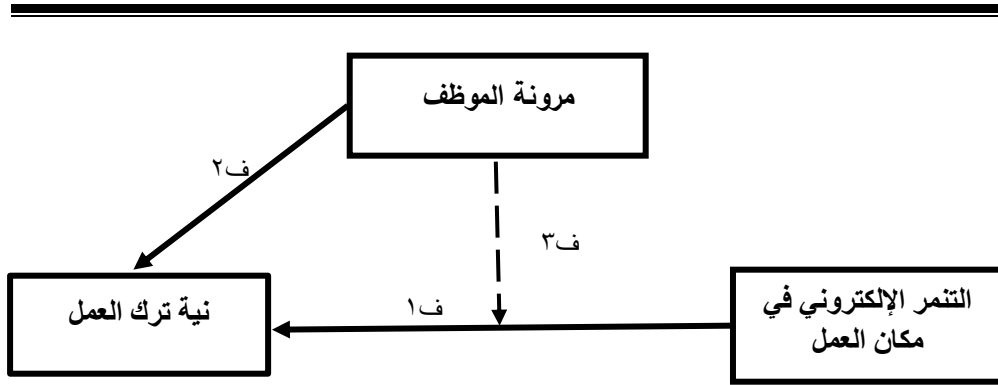
واستندت الدراسة الحالية إلى إطار ضغوط التحدي والعائق Challenge-Hindrance Stressor لشرح الدور المعدل لمرونة الموظف في العلاقة بين التمر الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل. وفقاً لهذا الإطار، تنقسم الضغوطات في مكان العمل إلى فئتين متميزتين. الفئة الأولى، الضغوطات المعيقة؛ وهي المتطلبات التي يمكن أن تتداخل مع الأداء والأهداف الشخصية أو تعوقها. والفئة الثانية، ضغوطات التحدي، وهي المتطلبات التي تخلق فرصاً للأداء والشعور بالإنجاز (Mazzola & Disselhorst, 2019). ويرى الأفراد أن الضغوط تشكل تحدياً أو عائقاً على أساس شدة عامل الضغط، مما يؤثر بشكل أكبر على العلاقة بين عامل الضغط والأداء (Zong & Tsaur, 2023).

ونظراً لأن مرونة الموظف تعد مورداً شخصياً مهماً، فإن الأفراد الذين يتمتعون بمرونة أعلى يميلون إلى إدراك أن التمر الإلكتروني في مكان العمل يمثل ضغوطاً للتحدي. وبالتالي، فإن الأفراد الذين يتمتعون بمستوى أعلى من المرونة يتعاملون بشكل أفضل مع التمر الإلكتروني في مكان العمل، مما يخفف من التأثير الطردي للتمر الإلكتروني على نوايا ترك العمل. وفي الوقت نفسه، لا يستطيع الأفراد الذين يظهرون مرونة أقل التعامل مع الضغوط الناتجة عن التمر الإلكتروني ويميلون إلى إدراك أن التمر الإلكتروني يمثل عائق. وبالتالي، تكون مرونة الموظف بمثابة آلية إيجابية تخفف من آثار الضغوط الناجمة عن التمر الإلكتروني في مكان العمل وتخفف نية ترك العمل. وفقاً لإطار ضغوط التحدي والعائق، إذا كان الموظفون ينظرون إلى الضغوط (مثل التمر الإلكتروني في مكان العمل) على أنه يمثل تحدياً، فمن المرجح أن ذلك يخفف نية ترك العمل لديهم.

بالإضافة إلى ذلك، الموظفون الذين يتمتعون بمستويات أعلى من المرونة، هم أقل عرضة للتأثر باستنزاف الموارد الذي قد ينشأ عن التمر الإلكتروني في مكان العمل، لأنهم قادرين على الاعتماد على مخزون قوي من الموارد. لذلك يمكن استنتاج أن المرونة قد تخفف من تأثير التمر الإلكتروني على نية ترك العمل. ويمكن صياغة الفرض الثالث كما يلي:

الفرض الثالث: تعدل مرونة الموظف العلاقة بين التمر الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل.

وقد استهدفت الدراسات السابقة قياس العلاقات المباشرة بين المتغيرات محل الدراسة، كما اتضح ندرة الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين التمر الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل في البيئة المصرية، في حين تستهدف الدراسة الحالية قياس العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين هذه المتغيرات. وقد اختلفت الدراسات السابقة فيما بينها من حيث الأبعاد والمتغيرات التي تم التركيز عليها من جانب كل دراسة، مما أتاح الفرصة للباحثين اختيار المتغيرات التي تحقق الدراسة، كما يتضح من الشكل رقم (١) في محاولة لفهم دور مرونة الموظف في العلاقة بين التمر الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل في البيئة المصرية بشكل خاص، والبيئة العربية بشكل عام، ويوضح الشكل رقم (١) تصوراً لهذه العلاقة.



شكل رقم (١):
النموذج المقترح للبحث

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء الدراسات السابقة

ثالثاً: مشكلة البحث:

لتحديد مشكلة البحث قامت الباحثتان بعمل دراسة استطلاعية وذلك بالاعتماد على كل من الملاحظة والمقابلات الشخصية على عينة ميسرة قوامها ٢٥ مفردة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في الجامعات الخاصة، وكانوا على النحو التالي: خمسة من أعضاء هيئة التدريس، وخمسة من أعضاء الهيئة المعاونة يعملون في جامعة حورس ، وخمسة من أعضاء هيئة التدريس، وأربعة من أعضاء الهيئة المعاونة يعملون في جامعة الدلتا للعلوم والتكنولوجيا، وثلاثة من أعضاء هيئة التدريس يعملون في الجامعة الروسية، وثلاثة من أعضاء هيئة التدريس يعملون في جامعة النيل، وتم إجراء مقابلات شخصية مع هذه المفردات في الفترة من ٣ إلى ١٤ ديسمبر ٢٠٢٣، وتم إعداد إطار المقابلة الشخصية في ضوء الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وذلك لتكوين فكرة مبدئية عن مدى توافر أبعاد التنمر الإلكتروني في بيئة العمل، ودرجة توافر سمات مرونة الموظف، ومدى وجود نية لترك العمل لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعات الخاصة.

وقد كشفت هذه الدراسة الاستطلاعية عن مجموعة من المؤشرات الأولية تمثلت أهمها

فيما يلي:

- ١- أكد ٨٤٪ من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم المشاركين في الدراسة الاستطلاعية تعرضهم لبعض السلوكيات السلبية المرتبطة بالعمل على مواقع التواصل الاجتماعي مثل تجاهل الرسائل الإلكترونية الخاصة بالعمل، ونسخ مقتطفات من الرسائل الإلكترونية وإعادة توجيهها لأطراف أخرى، وحجب المعلومات المهمة لإتمام العمل على الوجه المطلوب من خلال الاستبعاد من مجموعات الرسائل في وسائل التواصل الاجتماعي.
- ٢- أشار ٩٢٪ من المشاركين في الدراسة الاستطلاعية إلى قدرتهم على تدارك المواقف الصعبة والتعامل بهدوء مع الأمور المجهدة في العمل، كما أشاروا لقدرتهم على التحكم في ذاتهم والتعافي بسهولة عند مواجهتهم مشكلات داخل العمل بسبب خبرتهم السابقة في مواجهه مشاكل العمل.
- ٣- أفاد ٦٤٪ من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم المشاركين في الدراسة الاستطلاعية أن تعرضهم للسلوكيات المرتبطة بالتنمر الإلكتروني سواء من زملائهم أو رؤسائهم كان من

بين الأسباب التي دفعتهم للتفكير في البحث عن وظائف في جامعات أخرى، وأنه بمجرد إيجاد وظيفة أفضل، سيتركون وظائفهم في الجامعة الحالية. وفي ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية يمكن للباحثين صياغة مشكلة البحث في التساؤل التالي: هل تؤدي زيادة انتشار التمر الإلكتروني بين العاملين بتلك الجامعات إلى زيادة معدلات ترك العمل؟ وما هو دور مرونة الموظف في هذه العلاقة؟ ويتفرع من هذا التساؤل ثلاثة تساؤلات فرعية كما يلي:

١. ما تأثير التمر الإلكتروني في مكان العمل على نية ترك العمل لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في الجامعات الخاصة؟
٢. ما تأثير مرونة الموظف على نية ترك العمل لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في الجامعات الخاصة؟
٣. هل تعدل مرونة الموظف تأثير التمر الإلكتروني في مكان العمل على نية ترك العمل لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في الجامعات الخاصة؟

رابعاً: أهداف البحث:

انطلاقاً من العرض السابق لمشكلة وتساؤلات البحث فإن الهدف العام الذي يسعى إليه البحث هو التعرف على العلاقة بين التمر الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل، ودور مرونة الموظف في هذه العلاقة بالتطبيق على الجامعات الخاصة المصرية. ويشتمل هذا الهدف الرئيس على تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- ١- تحديد أثر التمر الإلكتروني على نية ترك العمل.
- ٢- قياس أثر مرونة الموظف على نية ترك العمل.
- ٣- التعرف على دور مرونة الموظف في العلاقة بين التمر الإلكتروني ونية ترك العمل.
- ٤- التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن أن تساهم في تقليل السلوكيات المتعلقة بالتمر الإلكتروني، وتوفير بيئة عمل إيجابية تدعم مرونة الموظف في مواجهته للمواقف الصعبة في العمل مما يساهم في تقليل نية ترك العمل.

خامساً: أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من عدة اعتبارات علمية وتطبيقية، يمكن بيانها فيما يلي:

١- الأهمية العلمية:

- (١) إلقاء الضوء على موضوعات حديثة من وجهة نظر الباحثين، والتي نالت اهتماماً كبيراً من الباحثين في الآونة الأخيرة خصوصاً في الدراسات الأجنبية، ألا وهو التمر الإلكتروني في مكان العمل، وما له من تأثير سلبي على سلوكيات العاملين.
- (٢) على الرغم من نتائج البحوث التي تدعم تأثير التمر الإلكتروني في مختلف السياقات المهنية، إلا أن هناك قدرًا محدودًا من الأبحاث - في حدود علم الباحثين - التي أجريت حول التمر الإلكتروني بين العاملين في البيئات التعليمية. وقد أظهرت الدراسات السابقة أن العاملين في المؤسسات التعليمية (مثل الأكاديميين والمعلمين والإداريين) هم من بين أكثر المجموعات التي يمكن أن تتعرض للتمر الإلكتروني، ومع ذلك، فإن معظم الدراسات حول التمر الإلكتروني

في المؤسسات التعليمية تم إجراؤها في الدول الغربية مثل الولايات المتحدة والمملكة المتحدة وكندا وتايلاند (Blizard,2016; Cassidy et al., 2014; Coyne et al., 2017; Tiamboonprasert & Charoensukmongkol, 2020).

(٣) تثير الأدبيات النادرة حول النتائج السلوكية لمرونة الموظف. فقد أشار Liu et al. (2023) إلى تركيز الأدبيات المتعلقة بمرونة الموظف في الغالب على النتائج النفسية، مع اهتمام ضئيل فقط بالنتائج السلوكية مثل نية ترك العمل، باستثناء الأداء الوظيفي والنجاح الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية، فالأبحاث الموجودة ركزت بشكل أساسي على النتائج النفسية للمرونة، وتحديداً الصحة.

(٤) المساعدة في تحديد طبيعة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين التتمر الإلكتروني في مكان العمل ومرونة الموظف ونية ترك العمل، كما أنها تعتبر إضافة للمكتبة العربية لعدم وجود دراسات – في حدود علم الباحثين - تناولت العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة مجتمعة في دراسة واحدة.

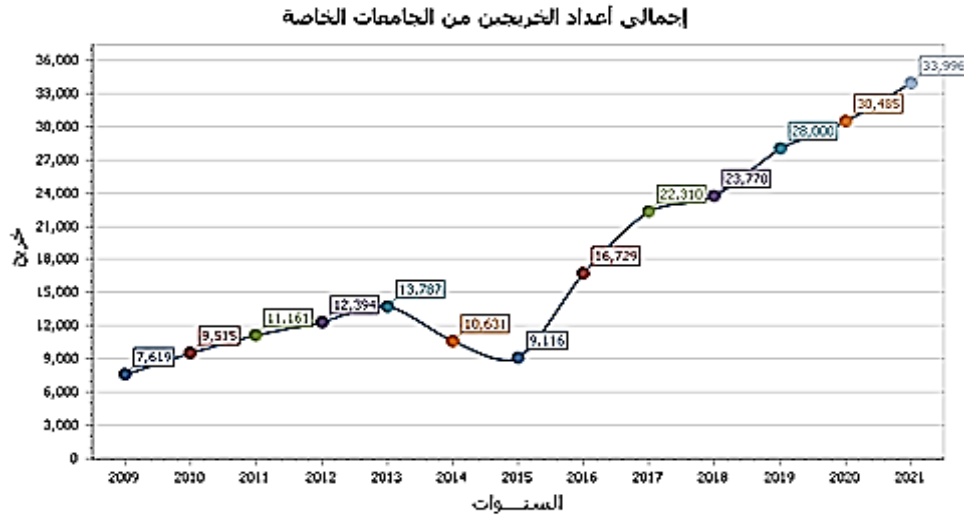
٢- الأهمية التطبيقية:

(١) يسלט هذا البحث الضوء على شدة وخطورة المشكلات الناجمة عن التتمر الإلكتروني في مكان العمل حيث لا يؤثر التتمر الإلكتروني فقط على الصحة النفسية للأفراد، ولكن أيضاً على المنظمات، وخاصة في منظمات التعليم العالي. بناءً على ذلك، يهتم البحث بمساعدة المسؤولين في الجامعات محل التطبيق في التعرف على مفهوم وأبعاد التتمر الإلكتروني والتي تجعل ضحية التتمر الإلكتروني يفكر في ترك العمل والبحث عن آليات للحد من التتمر الإلكتروني.

(٢) تكمن أهمية البحث في أهمية الحفاظ على المورد البشري في الجامعات والذي يمثل رأسمالها البشري، فترك العمل يحمل الجامعات تكاليف خسارة مورد بشري ذي كفاءة عالية بالإضافة إلى تكاليف استقطاب وتعيين أعضاء هيئة تدريس جدد، بالتالي يجب التعرف على أسباب نية ترك العمل في الجامعات الخاصة محل الدراسة ومحاولة علاجها.

(٣) يستمد البحث أهميته من أهمية قطاع الجامعات محل الدراسة حيث يعد من القطاعات الحيوية على المستوى القومي، ويقع عليها مسؤولية التنمية الشاملة في المجتمع، ومن ثم فإن تطبيق البحث على هذه الشريحة يمثل قطاعاً بالغ الأهمية ولا سيما إذا أخذنا في الاعتبار مدى التشابه بين تلك الجامعات مع نظيرتها من الجامعات الحكومية حيث يمكن الاستفادة من النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها وتقديمها للقيادات الجامعية ورؤساء الأقسام.

(٤) أصبحت الجامعات الخاصة والأهلية في مصر جزءاً مهماً وحيوياً من منظومة التعليم العالي، وتمثل رافداً مهماً من روافد منظومة التعليم العالي خلال السنوات الأخيرة، وعملت على تخفيف الضغط على الجامعات الحكومية، وأصبح وجودها ضرورة لاستيعاب الطلب المتزايد على التعليم الجامعي المصري. ويتضح ذلك من تزايد أعداد خريجي الجامعات الخاصة كما في الشكل رقم (٢)، وذلك في ضوء بيانات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء لعام ٢٠٢٣.



شكل رقم (٢):

أعداد خريجي الجامعات الخاصة بجمهورية مصر العربية

سادساً: منهجية البحث:

ويتناول هذا الجزء البيانات المطلوبة ومصادرها، ومجتمع وعينة البحث، ومتغيرات البحث وكيفية قياسها، أسلوب قياس المتغيرات، ويمكن توضيحه كما يلي:

١- البيانات المطلوبة ومصادر الحصول عليها:

اعتمدت الباحثتان على نوعين من البيانات هما البيانات الثانوية، والبيانات الأولية بالنسبة للنوع الأول من البيانات تم الحصول عليه من إطلاع الباحثتين على العديد من المراجع العربية والأجنبية من كتب ودوريات وبحوث ورسائل علمية مرتبطة بكل من التتمر الإلكتروني في مكان العمل ومرونة الموظف ونية ترك العمل. أما البيانات الأولية فقد تم جمعها من المستقصى منهم المستهدفين من خلال الدراسة الميدانية، والمقابلات الشخصية باستخدام قائمة استقصاء صممت لهذا الغرض.

٢- مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في جميع أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في الجامعات الخاصة في جمهورية مصر العربية، حيث يصل إجمالي عدد الجامعات الخاصة في مصر إلى ٣٦ جامعة ويصل إجمالي عدد مفردات المجتمع إلى ١٤٥٠٠ مفردة (طبقاً للتقرير الإحصائي للجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء ٢٠٢٣) ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول رقم (١) كما يلي:

جدول رقم (١):
بيان بأعداد مجتمع البحث:

م	الجامعة	عدد أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة
١	مصر للعلوم والتكنولوجيا	١٢١٧
٢	٦ أكتوبر	١٠٥٢
٣	الألمانية	١٠٤٤
٤	أكتوبر للعلوم الحديثة والآداب	١٠٢٣
٥	البريطانية	٩٨٩
٦	الحديثة للتكنولوجيا والمعلومات	٧٢٠
٧	حورس	٦٧٧
٨	بدر	٦٧٠
٩	سيناء	٦٥٥
١٠	فاروس	٦٣٤
١١	الأهرام الكندية	٥٣٧
١٢	المستقبل	٥٣١
١٣	الدلتا	٤٧١
١٤	المصرية الروسية	٤٥٧
١٥	الأمريكية	٤٢٩
١٦	مصر الدولية	٤٢٤
١٧	النهضة	٤٠٥
١٨	نيو جيزة	٤٠٤
١٩	زويل	٢٥٠
٢٠	دراية	٢١١
٢١	فروع الجامعات الأجنبية	٢٠٧
٢٢	هليوبوليس	١٨٦
٢٣	النيل	١٨١
٢٤	العلمين	١٤٥
٢٥	المصرية للتعليم الإلكتروني	١٣٤
٢٦	المصرية اليابانية	١٣٣
٢٧	المصرية الصينية	١٢٦
٢٨	الملك سلمان	١٠٩
٢٩	سفنكس	١٠٦
٣٠	ميريت	١٠٤
٣١	الجلالة	٧٨
٣٢	الفرنسية	٦٠
٣٣	السلام	٥٧
٣٤	الجلالة	٧٨
٣٥	العربية المفتوحة	٤١
٣٦	المنصورة الجديدة	٣٣
الإجمالي		١٤٥٠٠

المصدر: من اعداد الباحثين في ضوء بيانات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء ٢٠٢٣

ونظرا لكبر حجم مجتمع البحث وانتشار مفرداته والقيود الخاصة بالوقت والتكلفة، اعتمدت الباحثتان على المعايير التالية لتبرير اختيار الجامعات التي سوف يتم سحب عينة البحث منها:

- **المعيار الأول:** الوزن النسبي لأعداد أعضاء هيئة التدريس، حيث رأت الباحثتان أهمية اختيار الجامعات التي تتضمن العدد الأكبر من أعضاء هيئة التدريس، مثل: مصر للعلوم والتكنولوجيا، و٦ أكتوبر.
- **المعيار الثاني:** البعد المكاني، حيث رأت الباحثتان اختيار الجامعات التي تقع في المحيط الجغرافي للباحثتين، مثل: حورس، والمنصورة الجديدة.

وقد تم الاعتماد على أسلوب العينات لتجميع البيانات المطلوبة لإتمام البحث، لذلك تم سحب عينة عشوائية طبقية (بسبب توافر شروط استخدامها وهما: عدم وجود تجانس بين مفردات المجتمع فيما يتعلق بالخصائص المطلوب دراستها، ووجود إطار لمجتمع البحث)، وتم تحديد حجم العينة باستخدام برنامج Size Sample Calculator عند مستوى معنوية ٥٪ وحدود ثقة ٩٥ ٪، وبلغ حجمها ٣٦٢ مفردة وتم توزيع هذه العينة بالاعتماد على أسلوب التوزيع النسبي الذي يأخذ في اعتباره التباين بين عدد المفردات داخل كل طبقة، هذا وبلغت عدد قوائم الاستقصاء الصحيحة التي تم الحصول عليها ٣٠٦ قائمة بنسبة استجابة ٨٤,٨٪، ويوضح الجدول رقم (٢) بيان بأعداد مجتمع البحث وتوزيع مفردات العينة على الجامعات محل الدراسة.

جدول رقم (٢):

بيان بأعداد مجتمع البحث وتوزيع مفردات العينة على الجامعات محل الدراسة

م	الجامعة	عدد أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة	الوزن النسبي %	عدد مفردات العينة	عدد الردود السليمة	نسبة الاستجابة
١	مصر للعلوم والتكنولوجيا	١٢١٧	٪١٩,٧٧	٧٢	٦٣	٪٨٧,٥
٢	٦ أكتوبر	١٠٥٢	٪١٧,٠٩	٦٢	٥٣	٪٨٥,٥
٣	الألمانية	١٠٤٤	٪١٦,٩٦	٦١	٤٦	٪٧٥,٤
٤	أكتوبر للعلوم الحديثة والآداب	١٠٢٣	٪١٦,٦٣	٦٠	٣٧	٪٦١,٧
٥	حورس	٦٧٧	٪١٠,٩٩	٤٠	٤٠	٪١٠٠
٦	الدلتا	٤٧١	٪٧,٦٦	٢٨	٢٨	٪١٠٠
٧	المصرية الروسية	٤٥٧	٪٧,٤٢	٢٧	٢٧	٪١٠٠
٨	النيل	١٨١	٪٢,٩٤	١٠	١٠	٪١٠٠
٩	المنصورة الجديدة	٣٣	٪٠,٥٤	٢	٢	٪١٠٠
الإجمالي		٦١٥٥	٪١٠٠	٣٦٢	٣٠٦	٪٨٤,٥

المصدر: من اعداد الباحثتين في ضوء بيانات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء ٢٠٢٣

ويمكن توضيح الخصائص الديموغرافية للمستجيبين كما يلي:

من حيث النوع، بلغ عدد الذكور ١١٧ بنسبة ٣٨,٢٪، وبلغ عدد الإناث ١٨٩ بنسبة ٦١,٨٪ من إجمالي حجم العينة. ومن حيث فئات العمر، بلغ عدد المستجيبين في فئة أقل من ٣٠ سنة، ١١٧ بنسبة ٣٨,٢٪، وبلغ عدد المستجيبين في فئة من ٣٠ سنة – أقل من ٤٠ سنة ١٤٠ بنسبة ٤٥,٨٪، وبلغ عدد المستجيبين في فئة من ٤٠ سنة – أقل من ٥٠ سنة، ٣٨ بنسبة ١٢,٤٪، بلغ عدد المستجيبين في فئة من ٥٠ سنة فأكثر، ١١ بنسبة ٣,٦٪ من إجمالي حجم العينة.

ومن حيث عدد سنوات الخبرة، بلغ عدد المستجيبين الذين لديهم خبرة من سنة – أقل من ٥ سنوات ١١٨ بنسبة ٣٨,٦٪، وبلغ عدد المستجيبين الذين لديهم خبرة من ٥ سنوات – أقل من ١٠ سنوات ٩٨ بنسبة ٣٢٪، وبلغ عدد المستجيبين الذين لديهم خبرة من ١٠ سنوات – أقل من ١٥ سنة، ٥٣ بنسبة ١٧,٣٪، وبلغ عدد المستجيبين الذين لديهم خبرة من ١٥ سنة فأكثر، ٣٧ بنسبة ١٢,١٪ من إجمالي حجم العينة.

٣- متغيرات البحث وكيفية قياسها:

يسعى البحث إلى التعرف على الدور المعدل لمرونة الموظف في العلاقة بين التمر الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل، وبالتالي تنقسم متغيرات هذا البحث إلى ثلاثة متغيرات تم الاسترشاد بها من واقع الدراسات السابقة وفيما يلي توضيح لمتغيرات البحث:

(١) المتغير المستقل: التمر الإلكتروني في مكان العمل:

تم قياس هذا المتغير بالاعتماد على المقياس الذي وضعه (Vranjes et al., 2017) لقياس التمر الإلكتروني في مكان العمل (ICA- العمل- W) measure، ويتكون من ثلاثة أبعاد وهي: السلوك الموجه نحو الشخص (٤ عبارات)، السلوك الموجة نحو العمل (٣ عبارات)، سلوكيات التطفل (٣ عبارات)، وقد تم الاستعانة به في الدراسات السابقة من قبل العديد من الباحثين؛ نظراً لتمتعه بدرجة مرتفعة من الصدق والثبات (Akram et al., 2022; Syed et al., 2022; Wilson, 2021; Anwar et al., 2020) وعند عرض القائمة على أساتذة الموارد البشرية اقترحوا تقسيم عبارة من عبارات السلوكيات الموجهة نحو الشخص وهي (تعرضت للتهديد والإهانة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي) إلى عبارتين في قائمة الاستقصاء وبالتالي أصبح عدد العبارات ١١ عبارة، وتم قياس الوزن النسبي لكل عبارة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحديد تكرار تعرض المستقصى منه للتمر الإلكتروني حيث تراوحت موافقة المستقصى منهم على العبارات من (١) أبداً إلى (٥) دائماً.

(٢) المتغير المعدل: مرونة الموظف:

تم قياس هذا المتغير بالاعتماد على مقياس (Wagnild 2009) لقياس مرونة الموظف Resilience Scale (RS-14) ويتكون هذا المقياس من ١٤ عبارة، وتم الاستعانة به في دراسات (Paul et al., 2016; Pascoe et al., 2018; Varshney, 2023)، وذلك لتمتعه بدرجة مرتفعة من الصدق والثبات. وتم حذف عبارتين لانخفاض معامل ثباتهما ليصبح عدد عبارات المقياس ١٢ عبارة، وتم قياس الوزن النسبي لكل عبارة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي حيث تراوحت موافقة المستقصى منهم على عبارات كل مقياس من (١) غير موافق تماماً إلى (٥) موافق تماماً.

(٣) المتغير التابع: نية ترك العمل:

تم قياس هذا المتغير اعتماداً على مقياس (Cammann et al., 1979) والوارد بدراسة (Yucel et al., 2023) ويعتبر هذا المقياس الأكثر استخداماً في الدراسات السابقة (Baheer et

(al.,2023;Yasin et al.,2023) والذي ثبت صدقه وثباته ويتكون من ثلاث عبارات. وتم قياس الوزن النسبي لكل عبارة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي حيث تراوحت موافقة المستقصى منهم على عبارات المقياس من (١) غير موافق تمامًا إلى (٥) موافق تمامًا.

٤- اختبارات الصدق والثبات:

وقد اعتمد البحث على عدة معايير لقياس الثبات والصدق التقاربي، والصدق التمييزي، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

(١) صدق المحكمين:

من أجل التحقق من صدق المحتوى أو الصدق الظاهري تم تحكيم قائمة الاستقصاء من أساتذة متخصصين في مجال الموارد البشرية، واستنادًا إلى التعليقات الواردة، تم تعديل وإعادة صياغة بعض العبارات؛ حيث تم تعديل إحدى عبارات مقياس التتمر الإلكتروني وهي: تعرضت للتهديد والإهانة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي، وتم تقسيمها إلى عبارتين: تتعلق الأولى بالتعرض للتهديد عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي، والأخرى تتعلق بالتعرض بالإهانة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي.

(٢) قياس الثبات:

لقياس الثبات والصدق التقاربي، تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ، والثبات التركيبي (Composite Reliability (CR)، ومتوسط نسبة التباين المفسر Average Variance Extracted (AVE)، ويعرض الجدول رقم (٣) نتائج اختبارات الثبات لمتغيرات البحث، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha:

يستخدم معامل ألفا كرونباخ في قياس الاتساق الداخلي للمقياس، ويجب ألا يقل عن ٠,٧ ليتم الحكم على المقياس أنه لديه ثبات قوي (Hair et al., 2017). ويتضح من النتائج، أن قيمة معامل ألفا للتتمر الإلكتروني في مكان العمل هي: ٠,٩٥٦، ومرونة الموظف ٠,٩٤٥، وقد تم حذف العبارتين (أفخر بإنجازاتي في العمل، أستطيع التعامل مع أشياء كثيرة في وقت واحد في العمل) لأن معامل ثباتهما أقل من ٠,٧، وبلغت قيمة معامل ألفا لنية ترك العمل ٠,٨٩٢ مما يدل على ارتفاع معدلات الثبات لمتغيرات البحث.

الثبات التركيبي (Composite Reliability (CR):

أيضاً، يستخدم الثبات التركيبي في قياس الاتساق الداخلي للمقياس، ويجب ألا يقل عن ٠,٧ ليتم الحكم على المقياس أنه لديه ثبات تركيبي قوي (Hair et al., 2017). وقد بلغت درجة الثبات التركيبي للتتمر الإلكتروني في مكان العمل ٠,٩٦٢، ومرونة الموظف ٠,٩٥٢، ونية ترك العمل ٠,٩٣٣ مما يدل على ارتفاع معدلات الثبات التركيبي لمتغيرات البحث.

متوسط نسبة التباين المفسر (Average Variance Extracted (AVE):

يقيس مستوى التباين بين المتغيرات المستخدمة في القياس والتي ترجع إلى أخطاء القياس والذي يجب ألا يقل عن ٠,٥، مما يشير إلى أن المتغير قادر على تفسير أكثر من نصف التباين المتعلق بمؤشراته، وبالتالي يشير إلى صدق تقاربي كاف (Fornell & Larcker, 1981). وقد بلغت قيمة AVE للتتمر الإلكتروني في مكان العمل ٠,٦٩٥، ومرونة الموظف ٠,٦٢٣، ونية ترك العمل ٠,٨٢٢ مما يشير إلى وجود صدق تقاربي لمتغيرات البحث.

جدول رقم (٣):

اختبارات الثبات والصدق لمتغيرات البحث

معامل التحميل	الفقرة	م
	النمر الإلكتروني في مكان العمل Cronbach Alpha =0.945 CR=0.962 AVE=0.695	
0.760	تجاهل الرسائل الإلكترونية الخاصة بي في العمل.	CB1
0.812	نسخ مقتطفات من رسائلي وإعادة توجيهها إلى أطراف ثالثة من أجل إلحاق الضرر بي.	CB2
0.861	انتقاد تصرفاتي علناً عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي	CB3
0.701	حجب المعلومات التي أحتاجها، لإتمام عملي على الوجه المطلوب.	CB4
0.872	انتشار الشائعات حولي عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي.	CB5
0.838	تعرضت للتهديد عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي.	CB6
0.888	تعرضت للإهانة عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي.	CB7
0.838	تعرضت للخوض في حياتي الشخصية عبر وسائل التواصل الاجتماعي.	CB8
0.864	اختراق معلوماتي الشخصية واستخدامها لإيذائي.	CB9
0.844	انتحال شخص آخر هويتي والإضرار بي.	CB10
0.873	مشاركة معلوماتي الشخصية في رسائل مع الآخرين عبر وسائل التواصل الاجتماعي.	CB11
	مرونة الموظف Cronbach Alpha = 0.945 CR=0.952 AVE=0.623	
0.768	لدي القدرة على تدارك المواقف الصعبة في العمل.	ER1
0.784	اتعامل بهدوء مع الأمور المجهدة في العمل.	ER3
0.734	أعتمد على نفسي في مواجهة المواقف الصعبة.	ER4
0.831	لدي إصرار وعزيمة على تحقيق أهدافي.	ER6
0.797	لدي خبرة سابقة تمكنني من مواجهة المواقف الصعبة	ER7
0.831	لدي قدرة على التحكم في الذات.	ER8
0.777	لدي اهتماماتي الخاصة إضافة لاهتمامات العمل.	ER9
0.821	أركز على الجانب الإيجابي من العمل.	ER10
0.837	ثقتي بنفسني تجعلني أتجاوز المواقف الصعبة.	ER11
0.759	في حالات الطوارئ، يمكن للآخرين الاعتماد عليّ.	ER12
0.734	عملي يشعرني أن حياتي لها معنى.	ER13
0.789	أستطيع التعافي من المواقف الصعبة التي أواجهها في العمل.	ER14
	نية ترك العمل Cronbach Alpha =0.892 CR=0.933 AVE=0.822	
0.895	بمجرد أن أجد وظيفة أفضل، سأترك وظيفتي الحالية.	TI1
0.932	أبحث عن وظيفة أفضل خارج هذه الجامعة.	TI2
0.893	أفكر جدياً في ترك هذه الوظيفة.	TI3

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

٢) قياس الصدق التمييزي Discriminant Validity:

يشير الصدق التمييزي إلى مدى القدرة على تمييز المتغير عن غيره من المتغيرات أو بعبارة أخرى يقيس كل متغير – دون غيره – ما يجب أن يقيسه (Hair et al., 2017). واعتمد البحث على معيار التحميل التقاطعي، ومعيار الارتباط أو التداخل بين المتغيرات لقياس الصدق التمييزي، وذلك كما يلي:

التحميل التقاطعي Cross-Loading:

يظهر الجدول رقم (٤) نتائج تحليل التحميل التقاطعي. فالتحميل التقاطعي يوضح مدى انتماء العبارات المستخدمة في قياس كل متغير إلى هذا المتغير دون غيره من المتغيرات (Hair et al., 2017)، كما هو موضح فيما يلي:

جدول رقم (٤):
نتائج التحميل التقاطعي

كود العبارة	التنمر الإلكتروني في مكان العمل	مرونة الموظف	نية ترك العمل
CB1	0.760	-0.107	0.267
CB2	0.812	-0.046	0.057
CB3	0.861	-0.106	0.087
CB4	0.701	0.166	0.083
CB5	0.872	0.024	0.016
CB6	0.838	0.106	-0.17
CB7	0.888	-0.019	-0.17
CB8	0.838	-0.02	-0.017
CB9	0.864	0.061	-0.052
CB10	0.844	0.055	-0.084
CB11	0.873	-0.093	0.032
ER1	-0.101	0.768	0.055
ER3	-0.007	0.784	-0.048
ER4	-0.155	0.734	0.143
ER6	-0.108	0.831	-0.005
ER7	-0.047	0.797	0.056
ER8	-0.032	0.831	0.133
ER9	-0.015	0.777	0.116
ER10	0.184	0.821	-0.182
ER11	0.183	0.837	-0.09
ER12	-0.267	0.759	0.199
ER13	0.086	0.734	-0.156
ER14	0.25	0.789	-0.205
TI1	-0.128	0.066	0.895
TI2	-0.043	0.039	0.932
TI3	0.173	-0.107	0.893

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (٤) أن أكبر قيم للمعاملات تقع أمام المتغير المراد قياسه، وبالتالي لا يوجد تداخل بين عبارات المتغيرات المستخدمة في البحث .

معيار التداخل بين المتغيرات Fornell-Larcker Criterion:

ويُعبر عن التداخل بين المتغيرات من خلال مقارنة الجذر التربيعي لقيم AVE مع معاملات الارتباط بين المتغير والمتغيرات الأخرى. ويجب أن يكون الجذر التربيعي لـ AVE لكل متغير أكبر من أعلى ارتباط له مع أي متغير آخر. ويعتمد معيار Fornell-Larcker على فكرة أن المتغير يشترك في التباين مع المؤشرات المرتبطة به أكثر من أي متغير آخر.

جدول رقم (٥):

التداخل بين متغيرات البحث

بيان	التنمر الإلكتروني في مكان العمل	مرونة الموظف	نية ترك العمل
التنمر الإلكتروني في مكان العمل	0.834		
مرونة الموظف	-0.481	0.789	
نية ترك العمل	0.549	-0.326	0.907

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي. يقع الجذر التربيعي لـ AVE على القطر الرئيسي للمصفوفة.

يتضح من الجدول رقم (٥) أن الجذر التربيعي لـ AVE لكل متغير أكبر من أعلى ارتباط له مع أي متغير آخر مما يدل على عدم وجود تداخل بين المتغيرات.

ويتضح من اختبارات الثبات والصدق التقاربي والصدق التمييزي السابقة كفاية هذه المقاييس لقياس متغيرات البحث، ومن ثم صلاحية قائمة الاستقصاء للتطبيق على عينة البحث والاعتماد عليها في اختبار الفروض.

سابعاً: اختبار فروض البحث:

اعتمد البحث على برنامج SPSS إصدار 25 في الإحصاء الوصفي لبيانات الدراسة، وعلى برنامج Warp PLS 8 في التحليل الإحصائي. ولاختبار النموذج المفاهيمي المقترح، تم الاعتماد على نمذجة المعادلة الهيكلية PLS-SEM لاختبار فروض البحث، وتم اختبار المعنوية من خلال قيم p. ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

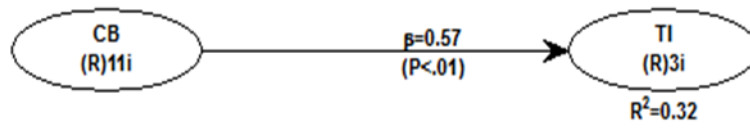
١- الفرض الأول: يوجد تأثير معنوي للتنمر الإلكتروني في مكان العمل على نية ترك العمل. يعرض الجدول رقم (٦) نتائج اختبار أثر مرونة الموظف على نية ترك العمل، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

جدول رقم (٦):

نتائج اختبار أثر التتمر الإلكتروني في مكان العمل على نية ترك العمل

Adjusted R ²	R ²	P Value	Beta	
0.320	0.323	<0.001	0.568	التتمر الإلكتروني في مكان العمل ← نية ترك العمل

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.



شكل رقم (٣):

أثر التتمر الإلكتروني في مكان العمل على نية ترك العمل

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي أن $Beta=0,568$ ، $P < 0,001$ أي أن $P < 0,05$ مما يدل على وجود تأثير إيجابي للتتمر الإلكتروني في مكان العمل على نية ترك العمل. كما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0,323$ مما يدل على أن التتمر الإلكتروني يفسر ٣٢,٣٪ من التباين بين مفردات العينة فيما يتعلق بنية ترك العمل. وبناء عليه يمكن قبول الفرض الأول من فروض البحث.

٢- الفرض الثاني: يوجد تأثير معنوي لمرونة الموظف على نية ترك العمل.

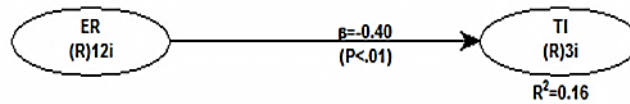
ويعرض الجدول رقم (٧) نتائج اختبار أثر مرونة الموظف على نية ترك العمل، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

جدول رقم (٧):

نتائج اختبار أثر مرونة الموظف على نية ترك العمل

Adjusted R ²	R ²	P Value	Beta	المسار
0.160	0.163	<0.001	-0.403	مرونة الموظف ← نية ترك العمل

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.



شكل رقم (٤):

أثر مرونة الموظف على نية ترك العمل

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي أن $Beta = -0,403$ ، $P < 0,001$ أي $P < 0,05$ مما يدل على وجود تأثير سلبي معنوي لمرونة الموظف على نية ترك العمل، كما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0,163$ مما يدل على أن مرونة الموظف تفسر ١٦,٣٪ من التباين بين مفردات العينة فيما يتعلق بنية ترك العمل. وبناء عليه يمكن قبول الفرض الثاني من فروض البحث.

٣- الفرض الثالث: تعدل مرونة الموظف العلاقة بين التمر الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل.

ويعرض الجدول رقم (٨) نتائج اختبار الأثر المعدل لمرونة الموظف في العلاقة بين التمر الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

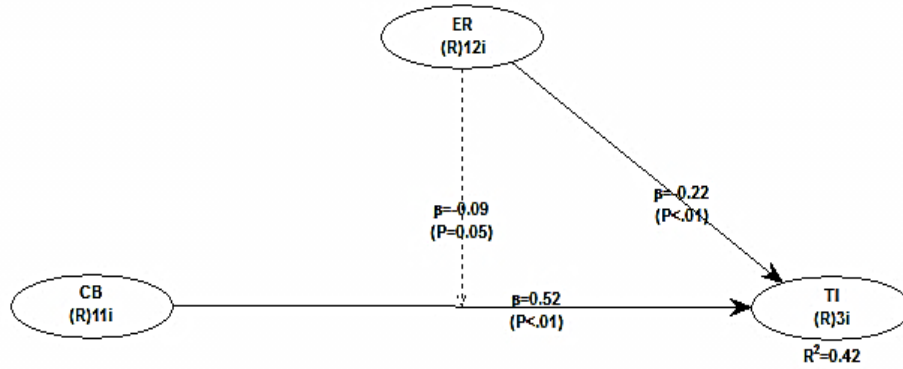
جدول رقم (٨):

نتائج اختبار الأثر المعدل لمرونة الموظف في العلاقة بين التمر الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل

Path coefficients and P values			
Path coefficients			
	CB	ER	ER*CB
TI	0.518	-0.220	-0.095
P values			
	<0.001	<0.001	0.047

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي أن التفاعل بين التمر الإلكتروني في مكان العمل ومرونة الموظف قد ساهم في تخفيض معامل بيتا $Beta$ من ٥٦٣,٠ إلى -٩٥,٠ أي أنه ساهم في تلطيف الأثر السلبي للتمر الإلكتروني على نية الموظف لترك العمل فقد تحولت من وجود علاقة طردية إلى وجود علاقة عكسية ساهمت في تقليل نية أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في ترك العمل بالجامعات الخاصة.

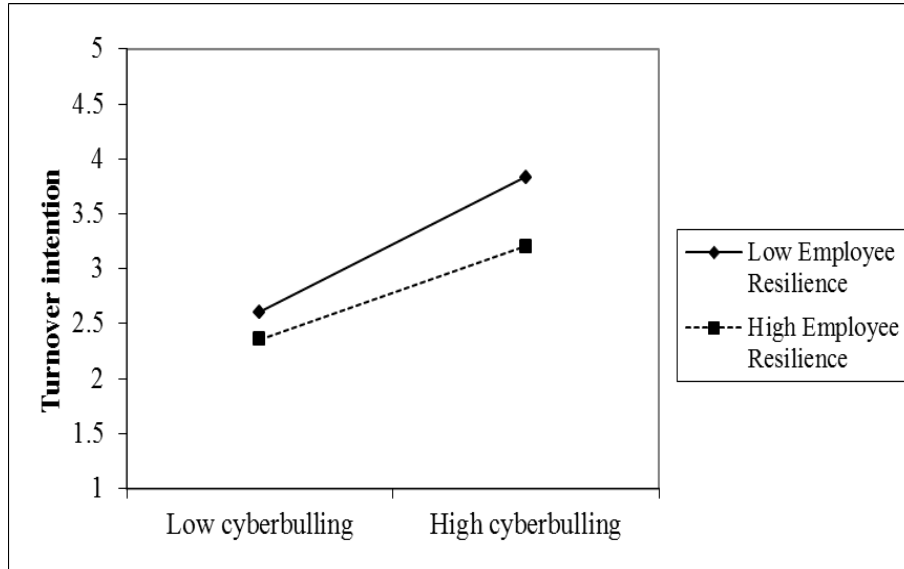
كما بلغ معامل التحديد $R^2 = 0,421$ مما يدل على أن التفاعل بين التمر الإلكتروني ومرونة الموظف يفسر ٤٢,١٪ من التباين بين مفردات العينة فيما يتعلق بنية ترك العمل. وبلغ معامل التحديد المعدل $Adjusted R^2 = 0,415$ ، وذلك يشير إلى أن القوة التفسيرية للنموذج قد تحسنت. وبناء عليه يمكن قبول الفرض الثالث من فروض البحث.



شكل رقم (٥):

دور مرونة الموظف في العلاقة بين التنمر الإلكتروني ونية ترك العمل

بعد ذلك تم إجراء اختبار الميل البسيط simple slope، وذلك لبيان الأثر المعدل لمرونة الموظف في العلاقة بين التنمر الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل. وكما يتضح من الشكل رقم (٣) أن ارتفاع مرونة الموظف أدى إلى انخفاض المنحنى مما يدل على أن مرونة الموظف تخفف الأثر الإيجابي للتنمر الإلكتروني في مكان العمل على نية ترك العمل



شكل رقم (٦):

الأثر المعدل لمرونة الموظف في العلاقة بين التنمر الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل

ويمكن تلخيص نتائج البحث في الجدول التالي:

جدول رقم (٩):
نتائج فروض البحث

النتيجة	نية ترك العمل			معامل بيتا B	متغيرات البحث
	P	Adjusted R ²	R ²		
قبول الفرض الأول	<0.001	0.320	0.323	0.568	التنمر الإلكتروني
قبول الفرض الثاني	<0.001	0.160	0.163	-0.403	مرونة الموظف
قبول الفرض الثالث	<0.05	0.415	0.421	-0.095	التنمر الإلكتروني × مرونة الموظف

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

ثامناً: مناقشة النتائج والتوصيات:

١ - مناقشة نتائج البحث:

سعى هذا البحث إلى التعرف على أثر كل من التنمر الإلكتروني في مكان العمل، ومرونة الموظف على نية ترك العمل، واختبار الدور المعدل لمرونة الموظف في العلاقة بين التنمر الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل بالتطبيق على العاملين بالجامعات الخاصة المصرية. وتمثلت أهم النتائج التي توصل إليها البحث فيما يلي:

(١) وجود تأثير إيجابي معنوي للتنمر الإلكتروني في مكان العمل على نية ترك العمل وجاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج الدراسات السابقة (Jönsson et al., 2018; Park & Choi, 2019; Wilson, 2021; Baheer et al., 2023)، حيث تزداد رغبة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في ترك العمل بالجامعات الخاصة عندما يشعرون بأن رسائل العمل الخاصة بهم يتم تجاهلها، أو يتم حجب معلومات مهمة متعلقة بوظائفهم مما يؤثر على إتمام عملهم على الوجه المطلوب، أو عندما يتم انتقاد تصرفاتهم عبر مواقع التواصل الاجتماعي، بالتالي يصبح التنمر الإلكتروني أحد أشكال الضغوط المزمنة والتي يمكن أن تؤثر على الصحة الجسدية والعقلية للأفراد على المدى الطويل. وبسبب طبيعة التنمر الإلكتروني (على سبيل المثال عدم الكشف عن هوية المتنمرين، والوصول إلى جمهور واسع عبر مواقع التواصل الاجتماعي والوصول العشوائي إلى الضحايا في جميع الأوقات وفي جميع الأماكن) جعلت من الصعب جداً الهروب تماماً من الضغط النفسي المرتبط به. ونتيجة لذلك، يفقد أعضاء هيئة التدريس ومعاونوهم المعرضين للتنمر الإلكتروني الاهتمام بعملهم، ويمكن أن يصبحوا أقل كفاءة وقد يأخذون إجازات بشكل متكرر أو يبحثون عن انتداب في جامعات أخرى، وما إلى ذلك. بالتالي سيكونون أقل ميلاً للبقاء في الجامعة مع زيادة التنمر الإلكتروني وجاءت هذه النتيجة أيضاً متوافقة مع نظرية الحفاظ على الموارد ونظرية الأحداث العاطفية والتي تؤكد أن الأحداث السلبية مثل التنمر الإلكتروني في مكان العمل يمكن أن تؤدي إلى فقدان الموارد الشخصية ويمكن أن تؤثر على عمل الموظف ونتيجة لذلك، قد لا يرغب أعضاء هيئة التدريس ومعاونوهم ضحايا التنمر الإلكتروني في الاستمرار في الجامعة للحفاظ على مواردهم المتبقية والتخلص من عامل الضغط الذي يتعرضون له.

(٢) وجود تأثير سلبي معنوي لمرونة الموظف على نية ترك العمل، وجاءت هذه النتيجة متفقة مع نتائج الدراسات السابقة (Dai et al., 2019; Singh & Srivastava, 2021; Weinzimmer, 2021; Xie et al. 2023). فأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم الذين يتمتعون بمرونة عالية يكون لديهم القدرة على مقاومة تهديدات الأحداث السلبية، والتعافي من التوتر والمواقف الصعبة. كما يمكنهم التكيف مع البيئات المجهدة، وتجنب التأثيرات الضارة للضغوط، والازدهار في الظروف غير المواتية. كما يميل أعضاء هيئة التدريس ومعاونوهم ذوي المرونة العالية إلى التعاون وتبادل الموارد مع الزملاء والمشرفين للتغلب على المواقف الصعبة والمضايقات في مكان العمل، وكذلك لرفع كفاءتهم واستقلاليتهم وتعزيز الروابط الاجتماعية وإقامة علاقات اجتماعية أعمق مع الآخرين في مكان العمل، مما يجعلهم يبقون في وظائفهم وتنخفض لديهم نوايا ترك العمل. وجاءت هذه النتيجة أيضاً متوافقة مع نظرية تقرير المصير، ونظرية الحفاظ على الموارد؛ فكلما تمكن أعضاء هيئة التدريس ومعاونوهم في الجامعات الخاصة من إشباع الاحتياجات النفسية الثلاثة المتمثلة في الكفاءة والاستقلالية والارتباط، وكذلك الحفاظ على مواردهم والتعافي من المواقف المجهدة، كلما انخفضت لديهم نية ترك العمل.

(٣) عدلت مرونة الموظف العلاقة بين التتمر الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل بحيث تكون العلاقة أضعف عند ارتفاع مرونة الموظف. وتتفق هذه النتيجة مع الدراسات السابقة التي تشير إلى دور مرونة الموظف كمتغير معدل يخفف من التأثير السلبي للمقدمات المرتبطة بالضغوط على النتائج في أماكن العمل المختلفة (Aguiar-Quintana et al., 2021; Anasori et al., 2023; Jamal et al., 2023; Shi et al., 2021). مما يشير إلى أن المرونة تساعد الضحايا من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم على التعامل مع الآثار الضارة للتتمر الإلكتروني والتعافي منها. فالأفراد الذين يمتلكون مستويات أعلى من المرونة سيكون لديهم القدرة على التخفيف من الآثار السلبية للتتمر الإلكتروني في مكان العمل على نية ترك العمل.

وتتفق هذه النتيجة مع نظرية الحفاظ على الموارد، فمرونة أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم شكل من أشكال الموارد الشخصية التي تعزز قدرات الأفراد على التعامل مع التوتر والضغوط مثل التتمر الإلكتروني في مكان العمل، وتحميهم من العواقب السلبية المحتملة. مما يعني أن أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، الذين يتمتعون بمستويات أعلى من المرونة، أقل عرضة للتأثر باستنزاف الموارد الذي قد ينشأ عن التتمر الإلكتروني في مكان العمل، لأنهم قادرون على الاعتماد على مخزون قوي من الموارد. أيضاً، تتفق هذه النتيجة مع إطار ضغوط التحدي والعائق؛ وفقاً لهذا الإطار تختلف استجابة الأفراد تبعاً لكيفية إدراكهم للضغوط والتعامل معها. فأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم الذين يتمتعون بمرونة أعلى سيميلون إلى إدراك أن التتمر الإلكتروني في مكان العمل يمثل تحدياً. وبالتالي، التعامل معه بشكل أفضل، مما يخفف من الآثار الإيجابية للتتمر الإلكتروني في مكان العمل على نوايا ترك العمل.

٢- توصيات البحث وآلية التنفيذ:

في ضوء أهداف البحث وما توصل له من نتائج تقترح الباحثان مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تهيئة المناخ المناسب لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في الجامعات الخاصة وتخفيف الآثار السلبية للتمتع الإلكتروني في مكان العمل وذلك من خلال التعرف على فوائد مرونة الموظف والعمل على تبنيها داخل الجامعات، وزيادة الوعي بتأثيرها على نية ترك العمل حتى يمكن الاستفادة من العنصر البشري داخل العمل وتخفيف التكاليف الناتجة عن ترك العمل من خلال توفير الدعم الاجتماعي، وتشجيع العمل الجماعي، وتعزيز التواصل المفتوح وتشجيع جميع أعضاء الجامعة على احترام بعضهم البعض. ويمكن توضيح توصيات البحث وآليات التنفيذ والمسؤول عن التنفيذ، وذلك من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (١١):

توصيات البحث وآليات التنفيذ والمسؤول عن التنفيذ

المسؤول عن التنفيذ	آلية التنفيذ	التوصية
الإدارة العليا متمثلة في القيادات الجامعية بالاشتراك مع إدارة الموارد البشرية في مختلف كليات الجامعات.	<ul style="list-style-type: none"> تقديم خدمات الاستشارة والدعم لضحايا التمتع الإلكتروني. إنشاء أنظمة للتصدي لهذه الإساءات (على سبيل المثال، خط المساعدة أو جهة الاتصال عبر البريد الإلكتروني التي يمكن استخدامها خارج ساعات العمل). إنشاء صندوق لتلقي الشكاوى المتعلقة بالتمتع الإلكتروني والتحقيق معها بشكل جاد. 	١- الحرص على توعية أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعة بسلوكيات التمتع الإلكتروني وعواقبها السلبية وكيفية حماية أنفسهم من أعمال التمتع عبر الإنترنت وكيف يتصرفون في حالة تعرضهم لمثل هذه السلوكيات.
وحدة تكنولوجيا المعلومات (IT) في الجامعات	<ul style="list-style-type: none"> مطالبة الأعضاء باستخدام أسمائهم الحقيقية وصورة لأنفسهم عند نشر التعليقات. يمكن أن تقلل هذه الطريقة من إخفاء الهوية المرتبط بالاتصالات عبر الإنترنت. عدم السماح بنسخ رسائل أو مقتطفات منها وإعادة نشرها على صفحات التواصل الاجتماعي ومعاينة المتسبب في نشر هذه الرسائل. التأمين الجيد للمعلومات الشخصية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم لمنع اختراقها والتصدي لأي فيروسات أو اختراقات لهذه الحسابات. المراجعة الدورية للأعضاء الموجودين على جروبات التواصل الاجتماعي المتعلقة بالعمل لحذف أي حسابات وهمية. 	٢- الحرص على التأمين الكامل للحسابات الشخصية لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم.

المسئول عن التنفيذ	آلية التنفيذ	التوصية
إدارة الموارد البشرية في مختلف كليات الجامعات بالاشتراك قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة والوكلاء بمختلف الكليات.	<ul style="list-style-type: none"> • التركيز على إجراءات اختيار أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم ووضع معايير للاختيار وتعزيز السلوكيات الأخلاقية لمنع حدوث التتمر الإلكتروني والتأثير الذي قد يتبعه. • تطوير ثقافة جامعية أكثر احتراماً تنص على ضرورة معاملة الجميع بكرامة واحترام. حيث يكون السلوك الطيب أساس التعامل. • إشراك المجتمع الجامعي في تطوير سياسة جامعية قوية لمكافحة التتمر الإلكتروني، والحصول على موافقة ودعم القيادات العليا لتطبيق هذه السياسات. • وضع لائحة جزاءات معلنة وصارمة للتصدي للسلوكيات السلبية تطبق على الجميع دون تمييز، وذلك عن طريق توقيع عقوبات على المتسبب في التتمر الإلكتروني. 	٣- ضرورة تطوير سياسات الموارد البشرية التي توفر التوجيه بشأن السلوكيات المقبولة لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم المنخرطين في التواصل عبر الإنترنت لمنع ومعالجة حوادث التتمر الإلكتروني.
إدارة الموارد البشرية في مختلف كليات الجامعات.	<ul style="list-style-type: none"> • تصميم برامج تدريبية وجلسات استشارية تهدف إلى إثراء الموارد النفسية الإيجابية لأعضاء هيئة التدريس. • تعزيز المرونة بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم لتعزيز قدراتهم ومساعدتهم على التعافي من التجارب السلبية، وتقديم الاستشارة المهنية والمساعدة النفسية؛ مثل برامج بناء المرونة، أو تصميم ممارسات الموارد البشرية لتعزيز المرونة من خلال التدريب على حل المشكلات، والعلاقات بين الأشخاص، 	٤- تعزيز الموارد النفسية بين أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم مثل المرونة بحيث يكون لديهم مواردهم الخاصة لتخفيف العواقب السلبية للتتمر الإلكتروني في مكان العمل.
الإدارة العليا متمثلة في القيادات الجامعية بالاشتراك مع إدارة الموارد البشرية في مختلف كليات الجامعات.	<ul style="list-style-type: none"> • تضمين المرونة في معايير اختيار أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم، واعتبار المرونة مؤشراً للتوظيف والترقية. • أثناء عملية التوظيف، يتم تقييم مرونة المتقدمين من خلال دمج أسئلة لقياس مستوى مرونة مقدم الطلب في أسئلة المقابلة الشخصية. 	٥- تسليط الضوء على مرونة الموظف في عملية إدارة الموارد البشرية.

٣- دلالات البحث:

تنقسم دلالات البحث إلى دلالات نظرية، ودلالات عملية، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

الدلالات النظرية:

يقدم هذا البحث عدة دلالات نظرية، تتمثل فيما يلي:

- (١) استكشف البحث الحالي التأثير المباشر وغير المباشر للتمتع الإلكتروني في مكان العمل على نية ترك العمل بالتطبيق على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعات الخاصة المصرية، وتماشيا مع الدراسات السابقة حول التمتع الإلكتروني في مكان العمل، أثبتت النتائج وجود تأثير طردي للتمتع الإلكتروني في مكان العمل على نية ترك العمل. وبالتالي، تعد هذه الدراسة إضافة لدراسات نواتج التمتع الإلكتروني في مكان العمل.
- (٢) تم إجراء معظم الدراسات حول التمتع الإلكتروني في المؤسسات التعليمية في الدول الغربية مثل الولايات المتحدة والمملكة المتحدة وكندا، وأنه لم يتلق الكثير من الاهتمام في هذا السياق في البيئات العربية، ومن هنا يمثل هذا البحث إضافة للمكتبة العربية.
- (٣) يعد هذا البحث إضافة للدراسات التي تناولت مقدمات نية ترك العمل، حيث أثبتت النتائج أن التمتع الإلكتروني في مكان العمل، ومرونة الموظف مقدمات لنية ترك العمل.
- (٤) هناك ندرة في الدراسات التي تناولت الدور المعدل لمرونة الموظف في العلاقة بين التمتع الإلكتروني في مكان العمل ونية ترك العمل، وتعمل هذه الدراسة على سد هذه الفجوة البحثية.
- (٥) اعتمد هذا البحث على نظريات الأحداث العاطفية، وتقدير المصير، والحفاظ على الموارد، وإطار ضغوط التحدي والعائق في تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة، وبالتالي، تمثل نتائج هذا البحث توسيع لهذه النظريات وتأكيد صحتها.

الدلالات العملية:

يقدم هذا البحث عدة اسهامات عملية وإدارية كما يلي:

- (١) سلط هذا البحث الضوء على مشكلة التمتع الإلكتروني في مكان العمل حيث يؤثر التمتع الإلكتروني في مكان العمل على الصحة النفسية للأفراد، وقد يدفع بهم إلى التفكير في ترك العمل بالجامعة، يترتب على ذلك تحمل الجامعات تكاليف بسبب خسارة مورد بشري ذي كفاءة عالية بالإضافة إلى تكاليف استقطاب وتعيين أعضاء هيئة تدريس جدد.
- (٢) تم تطبيق البحث في قطاع الجامعات الخاصة حيث يعد جزءًا مهمًا وحيويًا من منظومة التعليم العالي، ورافدًا مهمًا من روافد منظومة التعليم العالي خلال السنوات الأخيرة، ويخفف الضغط على الجامعات الحكومية، وأصبح وجوده ضرورة لاستيعاب الطلب المتزايد على التعليم الجامعي المصري.
- (٣) قدم البحث مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تهيئة المناخ المناسب لأعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم في الجامعات الخاصة وتخفيف الآثار السلبية للتمتع الإلكتروني وذلك من خلال التعرف على فوائد مرونة الموظف والعمل على تبنيها داخل الجامعات، وزيادة الوعي بتأثيرها على نية ترك العمل. وإذا أخذنا في الاعتبار مدى التشابه بين تلك الجامعات مع نظيرتها

من الجامعات الحكومية، يمكن الاستفادة من النتائج والتوصيات التي تم التوصل إليها وتقديمها للقيادات الجامعية ورؤساء الأقسام.

٤ - محددات البحث وفرص البحوث المستقبلية:

توجد بعض القيود والتي قد تمثل فرصاً للبحوث في المستقبل. ويمكن توضيحها كما يلي:

- (١) هذه الدراسة مستعرضة (Cross-Sectional) لم تأخذ تأثير الزمن في الاعتبار، ومن ثم فهناك حاجة لإجراء المزيد من الدراسات في المستقبل، وذلك للتأكد من مدى إمكانية تعميم نتائج البحث.
- (٢) اقتصر البحث على أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم من العاملين بالجامعات الخاصة، ولم تشمل الإداريين. ولذلك يمكن إجراء بحوث مستقبلية تشمل كل من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم والإداريين، والمقارنة بينهما.
- (٣) تم تطبيق البحث على الجامعات الخاصة، ومن ثم تقترح الباحثان توسيع مجال التطبيق وإعادة اختبار نموذج الدراسة في الجامعات الحكومية، وكذلك يمكن تغيير مجال التطبيق ليشمل قطاعات أخرى مثل البنوك، والمستشفيات، ومصالح الضرائب المصرية، وهيئة ميناء دمياط.
- (٤) اعتمد البحث الحالي على التحليل الإجمالي للتنمر الإلكتروني في مكان العمل، لذا يدعو البحث إلى تناول البحوث المستقبلية الأبعاد الثلاثة ومدى تأثيرهم على نية ترك العمل.
- (٥) يقترح البحث إجراء دراسة مقارنة بين الجامعات الخاصة والحكومية فيما يتعلق بمتغيرات البحث.
- (٦) تناول البحث الحالي المتغيرات التي اشتمل عليها الإطار المقترح للدراسة والمتمثلة في التنمر الإلكتروني، ومرونة الموظف، ونية ترك العمل، ومن ثم تقترح الباحثان دراسة متغيرات معدلة أخرى مثل رأس المال النفسي والمهارات السياسية والقيادة الأخلاقية والإشراف المسيء، كما يمكن أن تتضمن البحوث المستقبلية مجموعة جديدة من المتغيرات التابعة بخلاف نية ترك العمل مثل الارتباط بالعمل، والالتزام التنظيمي، والرضا الوظيفي، والازدهار في مكان العمل، وصوت الموظف، والاحتراق الوظيفي.

قائمة المراجع

- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء. (٢٠٢٣). النشرة السنوية: الطلاب المقيدون – أعضاء هيئة التدريس للتعليم العالي (٢٠٢٢/٢٠٢١).
- عشري، تامر إبراهيم (٢٠٢١). توسيط التنمر في مكان العمل في العلاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية ونية ترك العمل: بالتطبيق على العاملين بمجالس المدن بمحافظة الدقهلية. *مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية* ١٥(١)، ٢٢١-٢٥١.
- نور الدين، عمرو أحمد، شلبي، سهى عبد المنعم محمد، الحريري، بسمة محمد إدريس. (٢٠٢٢). تأثير النبذ في مكان العمل على نية ترك العمل: الدور الوسيط للسمات التنظيمية وسلوك إخفاء المعرفة- دراسة ميدانية في منظمات الملابس الجاهزة بالمنطقة الحرة العامة ببورسعيد. *مجلة البحوث المالية والتجارية*، ٢٣(٤)، ١٩٠-٢٣٤.
- Aguiar-Quintana, T., Nguyen, T. H. H., Araujo-Cabrera, Y., & Sanabria-Díaz, J. M. (2021). Do job insecurity, anxiety and depression caused by the COVID-19 pandemic influence hotel employees' self-rated task performance? The moderating role of employee resilience. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102868.
- Ahmad, S., Islam, T., Sohal, A. S., Wolfram Cox, J., & Kaleem, A. (2021). Managing bullying in the workplace: a model of servant leadership, employee resilience and proactive personality. *Personnel Review*, 50(7/8), 1613-1631.
- Akram, Z., Khan, A. G., Akram, U., Ahmad, S., & Song, L. J. (2022). A contemporary view of interpersonal aggression and cyberbullying through ICT: multilevel insights from LMX differentiation. *Internet Research*, 32(5), 1700-1724.
- Aman-Ullah, A., Ali, A., Ariza-Montes, A., Mehmood, W., & Saraih, U. N. (2023). Nexus of workplace incivility, workplace violence and turnover intentions: a mediation study through job burnout. *Kybernetes*. In press
- Anasori, E., De Vita, G., & Gürkan Küçükergin, K. (2023). Workplace bullying, psychological distress, job performance and employee creativity: the moderating effect of psychological resilience. *The Service Industries Journal*, 43(5-6), 336-357.
- Anggraini, E. N., & Sridadi, R. (2023). The antecedents and consequences of turnover intention during pandemic until post covid-19 pandemic: Systematic literature review. *Jurnal Mantik*, 7(3), 1841-1850.
- Anjum, A., & Muazzam, A. (2018). Workplace bullying and turnover intention among university teachers. *J. Arts Soc. Sci*, 2, 51-62.
- Annor, F., & Amponsah-Tawiah, K. (2020). Relationship between workplace bullying and employees' subjective well-being: does resilience make a difference?. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 32, 123-135.

-
- Anwar, A., Kee, D. M. H., & Ahmed, A. (2020). Workplace cyberbullying and interpersonal deviance: understanding the mediating effect of silence and emotional exhaustion. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 23(5), 290-296.
- Arijanto, A., Marlita, D., Suroso, A., & Purnomo, R. (2020, February). How is the effect of job insecurity, work stress, and the work environment on turnover intention: A case study at the Company of Supplier Security System in Indonesia. In *4th International Conference on Management, Economics and Business (ICMEB 2019)* (pp. 114-119). Atlantis Press.
- Avey, J., Newman, A., & Herbert, K. (2023). Fostering employees' resilience and psychological well-being through an app-based resilience intervention. *Personnel Review*, 52(9), 2229-2244.
- Baheer, R., Khan, K. I., Rafiq, Z., & Rashid, T. (2023). Impact of dark triad personality traits on turnover intention and mental health of employees through cyberbullying. *Cogent Business & Management*, 10(1), 2191777.
- Blizard, L. M. (2016). Faculty members' perceived experiences of cyberbullying by students at a Canadian university.
- Cao, X., & Chen, L. (2021). The impact of resilience on turnover intention in dialysis nurses: The mediating effects of work engagement and compassion fatigue. *Japan Journal of Nursing Science*, 18(3), e12414.
- Cassidy, W., Faucher, C., & Jackson, M. (2014). The dark side of the ivory tower: Cyberbullying of university faculty and teaching personnel. *Alberta Journal of Educational Research*, 60(2), 279-299.
- Celuch, M., Oksa, R., Savela, N., & Oksanen, A. (2022). Longitudinal effects of cyberbullying at work on well-being and strain: A five-wave survey study. *New media & society*, 14614448221100782.
- Charoensukmongkol, P. (2023). The interaction of organizational politics and political skill on employees' exposure to workplace cyberbullying: the conservation of resources theory perspective. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*. In press.
- Chen, H., & Qi, R. (2022). Restaurant frontline employees' turnover intentions: three-way interactions between job stress, fear of COVID-19, and resilience. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(7), 2535-2558.
- Ciby, M. A., & Sahai, S. (2023). When and why workplace cyberbullying influences intention to stay: role of workplace social capital and affective commitment. *International Journal of Manpower*, In press.

-
- Coyne, I., Farley, S., Axtell, C., Sprigg, C., Best, L., & Kwok, O. (2017). Understanding the relationship between experiencing workplace cyberbullying, employee mental strain and job satisfaction: A dysempowerment approach. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(7), 945-972.
- Dai, Y. D., Zhuang, W. L., & Huan, T. C. (2019). Engage or quit? The moderating role of abusive supervision between resilience, intention to leave and work engagement. *Tourism Management*, 70, 69-77.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological inquiry*, 11(4), 227-268.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian psychology/Psychologie canadienne*, 49(3), 182.
- Farley, S., Coyne, I., Axtell, C., & Sprigg, C. (2016). Design, development and validation of a workplace cyberbullying measure, the WCM. *Work & Stress*, 30(4), 293-317.
- Fornell, C. & Larcker, D.F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*, 18 (3), 382-388.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage publications.
- He, C., & Wei, H. (2022). Negative workplace gossip and turnover intention among Chinese rural preschool teachers: The mediation of ego depletion and the moderation of bianzhi. *Frontiers in Psychology*, 13, 1034203.
- Huang, H. T., & Lin, C. P. (2019). Assessing ethical efficacy, workplace incivility, and turnover intention: a moderated-mediation model. *Review of Managerial Science*, 13, 33-56.
- Iftikhar, M., Waheed, Z., Yousafzai, S. K., & Qureshi, M. I. (2020). Traditional bullying and cyber bullying: Prevalence, effects and workplace spirituality as an anti-bullying policy. *International Journal of Management (IJM)*, 11(11).
- Ismail, N. L., Mohamad, N., Abdullah, A. N., Hamzah, M. I., Hui, S. C., Yuh, C. J., ... & Musa, O. (2023). Cyberbullying at the Workplace and its Impact on Employee Job Performance. *Journal of Entrepreneurship and Business (JEB)*, 11(1), 44-55.
- Jamal, M. T., Anwar, I., Khan, N. A., & Ahmad, G. (2023). How do teleworkers escape burnout? A moderated-mediation model of the job demands and turnover intention. *International Journal of Manpower*. In press.

-
- Jones, A. S. (2019). *Cyberbullying and the workplace: an analysis of job satisfaction and social self-efficacy*. Doctoral dissertation, The University of Iowa.
- Jönsson, S., Muhonen, T., Cowen Forssell, R., & Bäckström, M. (2017). Assessing exposure to bullying through digital devices in working life: two versions of a cyberbullying questionnaire (CBQ). *Psychology*, 8(3), 477-494.
- Kakkar, S. (2019). Leader-member exchange and employee resilience: the mediating role of regulatory focus. *Management Research Review*, 42(9), 1062-1075.
- Kalyar, M. N., Saeed, M., Usta, A., & Shafique, I. (2021). Workplace cyberbullying and creativity: examining the roles of psychological distress and psychological capital. *Management Research Review*, 44(4), 607-624.
- Kanapathipillai, K., & Mahbob, N. N. (2021). The consequences of cyberbullying in the manufacturing sector on employees' productivity in malaysia: mediating role of job stress and moderating role of co-workers support. *European Journal of Human Resource Management Studies*, 5(3).
- Kuntz, J., Connell, P., & Näswall, K. (2017). Workplace resources and employee resilience: The role of regulatory profiles. *Career development international*, 22(4), 419-435.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(6), 695-706.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. M. (2006). Psychological capital development: toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 27(3), 387-393.
- Maryam, S. Z., Ali, F., Rizvi, M., & Farooq, S. (2021). Demonstrating the motivational scale for commitments toward teachers' turnover intentions using self-determination theory: a case of higher education institutions in Pakistan. *International Journal of Educational Management*, 35(2), 365-381.
- Mazzola, J. J., & Disselhorst, R. (2019). Should we be "challenging" employees?: A critical review and meta-analysis of the challenge-hindrance model of stress. *Journal of Organizational Behavior*, 40(8), 949-961.
- Näswall, K., Malinen, S., Kuntz, J., & Hodliffe, M. (2019). Employee resilience: Development and validation of a measure. *Journal of Managerial Psychology*, 34(5), 353-367.
- Onyemah, V., Mulki, J. P., & Rivera-Pesquera, M. (2021). Salesperson turnover intention: a tale of two countries. *International Journal of Bank Marketing*, 39(6), 1003-1024.

-
- Park, M., & Choi, J. S. (2019). Effects of workplace cyberbullying on nurses' symptom experience and turnover intention. *Journal of Nursing Management*, 27(6), 1108-1115.
- Rafique, M., Jaafar, M., Zafar, A., & Ahmed, S. (2023). Time pressure, emotional exhaustion and project manager abusive supervision in the construction industry: the role of psychological resilience. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 26(1/2), 132-151.
- Salminen, H., von Bonsdorff, M., & von Bonsdorff, M. (2019). Investigating the links between resilience, perceived HRM practices, and retirement intentions. In *Evidence-based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*, 7 (1), 75-92.
- Shi, X., Gordon, S., & Tang, C. H. (2021). Momentary well-being matters: Daily fluctuations in hotel employees' turnover intention. *Tourism Management*, 83, 104212.
- Singh, L. B., & Srivastava, S. (2021). Linking workplace ostracism to turnover intention: A moderated mediation approach. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 244-256.
- Smith, K. J., Emerson, D. J., Boster, C. R., & Everly, Jr, G. S. (2020). Resilience as a coping strategy for reducing auditor turnover intentions. *Accounting Research Journal*, 33(3), 483-498.
- Srivastava, S., Pradhan, S., Singh, L. B., & Madan, P. (2022). Consequences of abusive supervision on Indian service sector professionals: A PLS-SEM-based approach. *International Journal of Conflict Management*, 33(4), 613-636.
- Syed, N., Hamid, A. B. A., Su, X., & Bhatti, M. H. (2022). Suffering doubly: Effect of cyberbullying on interpersonal deviance and dual mediating effects of emotional exhaustion and anger. *Frontiers in psychology*, 13, 941235.
- Tiamboonprasert, W. (2020). Effects of ethical leadership and organizational politics on workplace cyberbullying and job consequences of employees in a Thai educational institution: moderating role of political skill of employees. Doctoral dissertation. National Institute of Development.
- Tiamboonprasert, W., & Charoensukmongkol, P. (2020). Effect of ethical leadership on workplace cyberbullying exposure and organizational commitment. *The Journal of Behavioral Science*, 15(3), 85-100.
- Vranjes, I., Baillien, E., Vandebosch, H., Erreygers, S., & De Witte, H. (2018). When workplace bullying goes online: Construction and validation of the Inventory of Cyberbullying Acts at Work (ICA-W). *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 27(1), 28-39.

-
- Wagnild, G.M. (2009), *The Resilience Scale User's Guide for the US English Version of the Resilience Scale and the 14-Item Resilience Scale (RS-14)*, The Resilience Center, Worden, MT.
- Wang, F., & Wang, Z. (2023). A mediation moderation model between work–family conflict and turnover intention among public and private kindergarten school teachers in China. *Journal of Organizational Change Management*.
- Weinzimmer, L. G. (2021). The Moderating Role of Perceived Mistake Tolerance on the Relationship between Trait Resiliency and Turnover Intentions. In *Work Life After Failure?: How Employees Bounce Back, Learn, and Recover from Work-Related Setbacks* (pp. 109-122). Emerald Publishing Limited.
- Wibowo, A., & Paramita, W. (2022). Resilience and turnover intention: the role of mindful leadership, empathetic leadership, and self-regulation. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 29(3), 325-341.
- Wilson, A. M. (2021). *Comparing Cyberincivility and Cyberbullying in the Workplace: Measurement, Outcomes, and the Power Imbalance*. Doctoral dissertation, Clemson University.
- Xie, C., Zhang, J., Chen, Y., & Morrison, A. M. (2023). The effect of hotel employee resilience during COVID-19: The moderation role of perceived risk and challenge stressors. *Tourism Management Perspectives*, 46, 101087.
- Yang, W., & Lee, P. C. (2023). Retaining hospitality talent during COVID-19: the joint impacts of employee resilience, work social support and proactive personality on career change intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(10), 3389-3409.
- Yasin, R., Jan, G., Huseynova, A., & Atif, M. (2023). Inclusive leadership and turnover intention: the role of follower–leader goal congruence and organizational commitment. *Management Decision*, 61(3), 589-609.
- Yucel, I., Şirin, M. S., & Baş, M. (2023). The mediating effect of work engagement on the relationship between work–family conflict and turnover intention and moderated mediating role of supervisor support during global pandemic. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 72 (3), 577-598
- Zhang, Z., Wang, H., Zhang, L., & Zheng, J. (2022). Workplace cyberbullying and interpersonal deviance: Roles of depletion and perceived supervisor support. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 60(4), 832-854.
- Zong, Y., & Tsaur, S. H. (2023). Employee resilience and mentoring functions as moderators of the relationship between workplace hazing and affective organizational commitment. *International Journal of Hospitality Management*, 114, 103549.

**Employee resilience as a moderator in the relationship
between workplace cyberbullying and turnover intention:
An Empirical study on teaching staff and their assistants at
Egyptian private universities**

Abstract

This research aims to assess the impact of workplace cyberbullying on turnover intention among teaching staff and their assistants in private universities in Egypt. Additionally, it measures the moderating role of employee resilience in that relationship. The study was conducted on a sample of 362 individuals from teaching staff and their assistants, using the PLS-SEM method to test the research hypotheses. The results of the statistical analysis showed a significant positive impact of workplace cyberbullying on turnover intention of the study sample. Employee resilience was found to play a moderating role in the relationship between workplace cyberbullying and turnover intention. The study provides evidence that resilience of teaching staff and their assistants plays an influential role in mitigating the negative impact of cyberbullying on the turnover intention. Considering these results, this study presents a set of recommendations that would assist decision-makers in private universities. Additionally, the study suggests proposals for future research.

Keywords: Workplace cyberbullying, Employee resilience, Turnover intention