



الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين سلوكيات التمرير في مكان العمل والانسحاب الجسدي

بالتطبيق على العاملين في الجامعات والمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية

بحث مُستل من رسالة ماجستير في إدارة الأعمال

إعداد

د عبد الحكيم أحمد ربيع نجم

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة المنصورة

chakim@mans.edu.eg

أ. عبد العزيز عادل بديع محمد

باحث ماجستير إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة المنصورة

abdelaziz.adel666@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:

محمد، عبد العزيز عادل بديع؛ نجم، عبد الحكيم أحمد ربيع (٢٠٢٤). الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين سلوكيات التمرير في مكان العمل والانسحاب الجسدي: بالتطبيق على العاملين في الجامعات والمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية*، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٥(٢) ٩٨١-١٠٠٩.

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

الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين سلوكيات

التنمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي

بالتطبيق على العاملين في الجامعات والمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية

ملخص :

الهدف : يستهدف هذا البحث إلى التعرف على الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين سلوكيات التنمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي بالتطبيق على العاملين في الجامعات والمعاهد الخاصة في محافظة الدقهلية ، وتم تجميع البيانات من (٣٤٣) مفردة عن طريق توزيع قوائم الاستقصاء على العاملين بالجامعات والمعاهد الخاصة وتحليلها إحصائياً بإسخدام بعض الأساليب الإحصائية مثل معامل ارتباط بيرسون وتحليل المعادلة البنائية، وأظهرت نتائج البحث وجود علاقة ارتباط معنوي بين كل أبعاد سلوكيات التنمر في مكان العمل (التنمر المرتبط بالعمل ، التنمر الشخصي ، التنمر الجسدي) وبين الانسحاب الجسدي ، كما يوجد تأثير معنوي إيجابي لبعدين من أبعاد سلوكيات التنمر في مكان العمل (التنمر الشخصي ، التنمر الجسدي) على الانسحاب الجسدي ، كما يوجد تأثير معنوي سلبي للدعم التنظيمي المدرك على الانسحاب الجسدي ، وأظهرت النتائج أيضاً وجود دور معدل معنوي سلبي للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين كل من (التنمر المرتبط بالعمل ، التنمر الجسدي) وبين الانسحاب الجسدي .

الكلمات المفتاحية : سلوكيات التنمر في مكان العمل ، الانسحاب الجسدي ، الدعم التنظيمي المدرك .

تمهيد :

منذ بداية تسعينيات القرن الماضي زاد الإهتمام الأكاديمي بدراسة سوء المعاملة في مكان العمل ، وقد تم الاعتراف بأن التنمر في مكان العمل قانونياً وأخلاقياً ظاهرة لها تأثيرات سلبية على الموظفين (Akella,2020)، إذ تضيف سلوكيات التنمر ضغوطاً إضافية للضغوط الإعتيادية التي يشكلها العمل على الموظف (Francis,2014)، وقد قسم (Enirsen et al.,2011) سلوكيات التنمر في مكان العمل إلى ثلاثة أبعاد (التنمر المرتبط بالعمل ، التنمر الشخصي ، التنمر الجسدي) صنف من خلالها أشكال سوء المعاملة التي يمكن أن يواجهها الموظفون ، والتي تتسبب في عواقب كبيرة تشمل الأفراد والمنظمات معاً ، إذ تشير الدراسات إلى أن الموظفين الذين تعرضوا لسلوكيات التنمر في العمل لديهم معدلات أعلى من التغيب عن العمل وعدم الالتزام التنظيمي ، إنخفاض الرضا عن العمل ، تقل دوافعهم للعمل ومن ثم تنخفض أدوارهم الإضافية التي يستطيعون تقديمها والتي تخلق المزايا التنافسية للمنظمة ، وبالتالي تشكل خسائر على المستوى الفردي وللمنظمات أيضاً (Tag-elden et al .,2017). وتعد سلوكيات الانسحاب أحد السلوكيات التي يساهم التنمر في انتشارها ، إذ تشير الدراسات السابقة أن هناك علاقة طردية تربط بين السلوكيات السلبية ومنها التنمر في مكان العمل وبين السلوكيات الانسحابية (Erdemli,2015 : Abubaker et al,2017) ، وعلى الرغم من أن السلوكيات الانسحابية تبدو في البداية كأفعال بسيطة لا تشكل خطراً واضحاً إلا أنها غالب ما تتطور لتشمل أشكال أكثر حدة مثل الانسحاب الجسدي متمثلاً في الغياب والتأخير وبذل جهد أقل في العمل وصولاً إلى ترك العمل نهائياً وبالتالي تمثل خسائر كبيرة من الناحية الإنتاجية والمالية (Rantnasiangam,2012)

لذلك أصبحت هناك حاجة ضرورية لمكافحة تلك السلوكيات التي تهدد سلامة بيئة العمل ، وتشير الدراسات السابقة إلى أن أحد أشكال الحد من السلوكيات السلبية التي يمكن أن تتبعها المنظمات هي تقديم الدعم الكافي للموظفين ، إذ يساهم الدعم التنظيمي بشكل ملحوظ في تحسين النتائج الفردية والتنظيمية التي تنتج عن بيئات العمل المجهدة منها تقليل النتائج السلبية الناجمة عن سلوكيات التنمر في مكان العمل (Francis,2014) ، بالإضافة إلى أن تقديم مستويات عالية من الدعم التنظيمي المدرك سواء كان معنوياً في صور مساعدات للموظفين لتحقيق أهدافهم أو حل مشاكلهم ، أو مادياً في صور مكافآت إجابة أو غيرها من وسائل الدعم المتعددة لها دور كبير في تعزيز المشاركة والانخراط في العمل وتعزيز دوافع الموظفين الذاتية للعمل وبذل جهد أكبر (Caesns&stinglhamber,2014).

أولا الإطار النظري:

أ- المتغير المستقل : سلوكيات التنمر في مكان العمل : **bullying behaviors in workplace**

١- مفهوم سلوكيات التنمر في مكان العمل :

تعرف بأنها مجموعة من السلوكيات غير الأخلاقية والعدائية التي تتم داخل بيئة العمل من قبل الزملاء بشكل ممنهج ومتكرر تجاه فرد أو جماعة وتأخذ العديد من الأشكال مثل التهديدات المتعلقة بالمهام الوظيفية والتهديدات الشخصية والعزل والاستبعاد أو زعزعة الاستقرار (eymann,1990).

بينما قام (Agervold ,2007) بتقسيم تعريف التنمر في مكان العمل إلى جزئين، يتعلق الجزء الأول بالتحديد الموضوعي للممارسات أو السلوكيات التي يعترف بها على أنها تنمر، والجزء الثاني شخصي يشير إلى إدراك الفرد نفسه أنه يتعرض للتنمر ، بناءً على الجزء الأول يتم تعريف التنمر على أنه تفاعل اجتماعي يستخدم فيه المتنمر الاتصال اللفظي أو غير اللفظي بشكل منتظم وأسبوعي ولمدة ستة أشهر على الأقل من خلال السلوكيات السلبية والعدوانية التي تستهدف الضحية (المتنمر به) واحترامه لذاته، وفيما يتعلق بالجزء الثاني فعرف التنمر على أنه إدراك أو شعور الضحية أنه يتعرض لسلوكيات التنمر بشكل منتظم من خلال الاتصالات اللفظية وغير اللفظية باعتبارها سلوكيات سلبية شبه متعمدة تشكل تهديد له وإحترامه لذاته .

في حين يصفه (Bentley et al.,2021) بأنه حالة يري فيها فرد أو عدة أفراد أنفسهم في الطرف المتلقي للأفعال السلبية من قبل شخص أو أكثر باستمرار وعلى مدار فترة من الزمن وفي وضع يصعب فيه الدفاع عن أنفسهم ، ويشمل التنمر المتعلق بالعمل ، التنمر المتعلق بالشخص ، والتخويف الجسدي.

٢- أبعاد سلوكيات التنمر في مكان العمل :

من البحث والاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت سلوكيات التنمر وجد الباحثان اختلافاً في تناول أبعاد سلوكيات التنمر في العمل كما هو موضح في الجدول (١)

جدول رقم (١) يوضح أبعاد سلوكيات التتمر كما تناولتها الدراسات السابقة

البحرمان من استخدام الموارد	الضغط غير المبرر	النقد المستمر	المراقبة المفرطة	الصراخ العنني	الاستبعاد	التتمر الاجتماعي	التتمر الجسدي	التتمر الشخصي	التتمر المرتبط بالعمل	الأبعاد البحرمان / السنة
-	-	-	-	-	√	√	√	√	√	(Leyman,1990)
-	-	-	-	-	-	-	√	√	√	(Einarsen,2009)
-	-	-	-	-	√	√	√	√	√	(Zachariadou et al.,2017)
-	-	-	-	-	-	-	√	√	√	(Rai&Agarwal,2017)
-	-	-	-	-	-	-	-	√	√	(Tag- Eldeen & dar,2017)
√	√	√	√	√	-	-	-	-	-	(دمرجان، ٢٠١٨)
-	-	√	√	√	-	-	-	-	-	(الشوابكة ، ٢٠١٩)
-	-	-	-	-	-	-	-	-	√	(Sischa et al.,2019)
-	-	-	-	-	-	-	-	√	√	(الجرايزة ، ٢٠٢٠)
-	-	-	-	-	-	-	√	√	√	(احمد ، ٢٠٢٠)
-	-	-	-	-	-	-	√	√	√	(عشري ، ٢٠٢١)
-	-	-	-	-	-	-	√	√	√	Nasir et al.,2022
-	-	-	-	-	-	-	√	√	√	(Holm et al.,2023)

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على الدراسات السابقة.

وفي ضوء ما ورد في الجدول (١) سيستخدم الباحثين الأبعاد التي وضعها **Einarsen, (2009)** حيث تعتبر الأكثر شمولاً واستخداماً من قبل الدراسات السابقة وهي (التتمر المرتبط بالعمل – التتمر الشخصي – التتمر الجسدي) ويمكن تناولها بالشرح على النحو الآتي.

١/٢ - التتمر المرتبط بالعمل :

عرف **(Beswick et al.,2006)** سلوكيات التتمر المرتبطة بالعمل على أنها مجموعة من السلوكيات التي تهدف إلى الإضرار بعمل الموظف وتشمل حجب المعلومات عنه بهدف إفشاله، المراقبة المفرطة، تجاهل الآراء، فضلا عن النقد المستمر، إعطاء الموظف معلومات غير صحيحة.

أيضا أشار **(Einarsen, 2009)** إلى أن التتمر يشكل علاقات معادية ومنتطورة تتسم بال تكرار ولمدة زمنية طويلة، تنطوي على مجموعة من السلوكيات التي تهدف إلى التأثير على عمل الموظف مثل حجب المعلومات التي تؤثر على عمل الضحية، تجاهل الآراء المتعلقة بالعمل، المراقبة المفرطة، التعرض للإهانات أو السخرية من المهام التي يقوم بها الموظف.

وعرفه **(AL-romeedy et al.2022)** بأنه سلوك عدائي من قبل الزملاء في العمل يستمر لفترة طويلة من الزمن ويتسبب في الضرر والمعاناة بالإضافة إلى أنه يؤثر بشكل سلبي على إتمام المهام الوظيفية ويخلق بيئة عمل عدائية.

٢/٢- التمر الشخصي :

عرفه (Beswick et al., 2006) علي أنه مجموعة من السلوكيات التي تشمل التجاهل والاستبعاد والعزل ونشر الشائعات، التعرض للنميمة والتحقير والإذلال العلني، السخرية والإهانة وإصدار النكات ، التهديد بالعنف والتهديدات بشكل عام ، الهجوم على الآراء والمواقف الشخصية أو شكله ومظهره ونوعه، توجيه الاتهامات بالأضطرابات العقلية، استخدام الإيماءات والنظرات السلبية أو التلطف بعبارات مسيئة، تشجيع الزملاء علي انتقاده والتجسس عليه أو التطفل على خصوصيته، التعامل معه بطريقة متعالية ومتكبرة، سرقة أو تخريب الممتلكات الشخصية.

أيضا عرف (Einrsen et al., 2011) التمر الشخصي بأنه مجموعة من السلوكيات السلبية المتكررة، والتي تستهدف التأثير على نفسية الموظف مثل عدم التواصل مع زميل ما أو استبعاده من الأحداث الاجتماعية، النميمة ونشر الشائعات، توجيه الملاحظات المهينة والتقليل من شأنه أو إصدار النكات عنه، أو الانخراط في أشكال أخرى من الإهانات.

ووصف (Munir et al., 2019) التمر الشخصي بأنه مجموعة هجمات نفسية يمكن أن تكون مباشرة أو غير مباشرة، ويشمل التجاهل والعزل والاستبعاد، عدم الاستجابة أو الرد على الرسائل أو الاتصالات الهاتفية أو رسائل البريد الإلكتروني، كما تتضمن طرق غير مباشرة مثل نشر الأكاذيب أو توجيه الاتهامات لبعض الزملاء في العمل.

٣/٢- التمر الجسدي :

عرفه (Farrell et al., 2006) على أنه أي حادث أو موقف يكون فيه الشخص قد تعرض لإعتداء جسدي مثل الضرب أو الخدش أو البصق أو العض وما إلى ذلك، ويشمل أيضاً أي اتصال جسدي قسري بالقوة أو حتى باللمس.

بينما عرفه (kamchuchat et al., 2008) بأنه استخدام القوة الجسدية ضد زميل أو مجموعة من الزملاء مما ينتج عنه أذى جسدي ويشمل الضرب والركل والصفع أو الدفع وغيرها.

وأشار (Einersen, 2009) إلى أن التمر الجسدي ينطوي على مجموعة من السلوكيات السلبية المرتبطة بالإيذاء البدني لزملاء العمل، وتشمل التعرض للغضب أو الصراخ أو التعرض للترهيب أو انتهاك المساحة الشخصية الخاصة بالزميل في العمل، فضلا عن الدفع واعتراض الطريق والتهديدات بالعنف وصولاً للإيذاء الجسدي بشكل فعلي.

وتم وصفه من قبل (Rai & Agarawal, 2017) بأنه تعرض الضحية داخل بيئة العمل لبعض من سلوكيات الترهيب بشكل مستمر مثل التهديد بالعنف أو الايذاء الجسدي وصولاً للإيذاء بالفعل.

ب – المتغير التابع: الانسحاب الجسدي: Physical withdrawal:

عرفه (Rafiean & Alipour, 2013) على أنه مجموعة من الإجراءات التي تؤدي إلى التخلص من العمل لفترة قصيرة أو طويلة وتأخذ العديد من الأشكال منها (التأخر عن العمل، الغياب دون عذر، أخذ استراحات طويلة أثناء وقت العمل أو ترك العمل).

بينما عرفه (جوده، ٢٠١٣) بأنه قيام الموظف الذي يشعر بالظلم أو الاضطهاد بترك عمله ربما بعد شعوره باليأس من قدرته علي دفع الظلم واسترداد حقوقه، ولا سيما في حالة استنفاده لكافة ردود أفعاله، وبالتالي يترك العمل هرباً من الموقف الذي أفقده توازنه، وينقسم الانسحاب الجسدي

لنوعين يتمثل النوع الأول في الانسحاب الجسدي المؤقت في الابتعاد عن العمل لفترة زمنية معينة علي أمل العودة مرة أخرى بعد حدوث تغييرات في بيئة العمل ويأخذ العديد من الأشكال مثل الحصول على إجازة أو الإعارة أو طلب الإنتداب لجهة عمل أخرى، بينما يتمثل النوع الثاني في الانسحاب الجسدي الدائم في ترك العمل نهائياً ومن صورته الاستقالة والتقاعد المبكر وتعتمد الغياب بهدف الفصل من العمل .

ويري (Erdemli,2015) ان سلوكيات الانسحاب الجسدي تتمثل في عدم المشاركة وتعتمد الاختفاء والتأخير عن العمل وإطالة فترات الراحة وأخذ إجازات مرضية دون داع .

وعرفه (Zimmerman et al.,2016) على أنه الابتعاد الجسدي عن مكان العمل إما لفترة معينة من اليوم أو ليوم كامل أو بشكل نهائي، ويشمل الغياب والتأخير وترك العمل.

ج- المتغير المعدل : الدعم التنظيمي المدرك : perceived organizational support

عرف (Yoshimura ,2003) الدعم التنظيمي المدرك على أنه تصور أو حكم الموظف علي مقدار الدعم الذي يشعر به أو يعتقد بأن المنظمة تقدمه له ، بينما عرف (Lee & Peccie,2007) الدعم التنظيمي المدرك بأنه اهتمام المنظمة بإشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للموظف مما يزيد من تعلقهم بها وإيمانهم بأن المنظمة سوف تتمسك بهم .

وعرف (Akgunduz et al.,2018) الدعم التنظيمي المدرك بأنه الدرجة التي يدرك عندها الموظف بأن المنظمة تهتم به وتقدر دوره ومجهوداته وتعتني به ، وبمعنى آخر أن الموظفين يشعرون بالأمان في منظماتهم نتيجة الدعم المقدم لهم ، و يرى أيضا بأن الدعم التنظيمي المدرك يعني قيام المنظمات بتلبية احتياجات الموظفين وتقدير إسهاماتهم والاهتمام بمصالحهم مما يزيد من رضاهم عن وظائفهم.

وأشار (Eisenberger,1997) إلى أن الموظفين يقيمون الدعم الذي يحصلون عليه بناءً على مدى قيام المنظمة في إعطاء الدعم التنظيمي اختيارياً بدلاً من طلبه أو فرضه عليها حيث يعتبر مؤشراً على مدى احترام وتقدير المنظمة للموظف، حيث إن المعاملة التنظيمية المحببة وتوفير بيئة عمل ملاءمة وإعطاء الأجور والمكافآت والترقيات وتوفير التدريب اللازم يساهم بشكل كبير في زيادة إدراك الموظف للدعم التنظيمي المقدم له إذا اعتقد الموظف أن المنظمة تقدم ذلك اختيارياً وليس وفقاً للقيود المفروضة علي المنظمة كاللوائح والقوانين وشروط الأمن والسلامة أو متطلبات الوظيفة للقيام بعملية الانتاج .

اتفقت كثير من الدراسات السابقة على تناول الدعم التنظيمي المدرك كمتغير أحادي البعد حيث اعتمدت الدراسات السابقة (Choi,2015 ;Salahieh,2015 ; Djurkovic et al.,2008 ; Hayat & Afshari, 2020; Christianson, 2015; Lee & peccie, al.,2008 ; AKgunduz, 2018 ; 2007العشري & الدريني ، ٢٠٢١؛ محجوب ، ٢٠٢٠؛ عطية ، ٢٠١٩؛ الشنطي، ٢٠١٥) علي النظرية التي وضعها (Eisenberger et al.,1986) والتي تقترض بأن الموظفين يبنون معتقدات عامة حول مدى تقدير منظماتهم لهم ولمساهماتهم في العمل ، ومدى اهتمام المنظمة بهم وبرفاهيتهم.

د- العلاقة بين المتغيرات وبناء فروض الدراسة وتصميم النموذج:

١- العلاقة بين سلوكيات التمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي:

أشارت العديد من الدراسات أن السلوكيات السلبية غير الأخلاقية بشكل عام وسلوكيات التمر في مكان العمل بشكل خاص تؤثر بالسلب على بيئة العمل والعاملين فيها، حيث أشارت دراسة (Devonish,2014) إلى أن التمر في مكان العمل أدى إلى زيادة السلوكيات السلبية في العمل مثل الإرهاق البدني والاكتئاب فضلاً عن بعض السلوكيات الانسحابية كالغياب المرضي ، حيث تشير نتائج الدراسة إلى أن الموظفين أظهروا مستويات عالية من التغيب عن العمل الطوعي في ظل وجود مستويات عالية من التمر في مكان العمل، أيضاً توصلت دراسة (Magee et al.,2017) إلى أن هناك علاقة تربط بين سلوكيات التمر في مكان العمل وبين كلاً من التغيب عن العمل والمشاركة في العمل، حيث أشارت الدراسة إلى أن ارتفاع نسبة التمر داخل بيئة العمل يزيد من معدلات التغيب عن العمل كالغياب المرضي ، كما يؤثر أيضاً على رغبة الموظفين في المشاركة والتفاعل في العمل إذ تتخضع نسب المشاركة بشكل كبير ، في حين أشارت دراسة (stivastava et al.,2022) إلى أن هناك علاقة ارتباط بين التمر في مكان العمل وارتفاع السلوكيات الانسحابية ، حيث يميل الموظفون الذين يعانون من التمر إلى الانخراط في بعض السلوكيات الانسحابية ، ويظهر ذلك من خلال عدم الإهتمام بالعمل ، إنجاز المهام في وقت أطول من الوقت المخصص له ، أخذ فترات راحة مطولة ، القيام بمهام شخصية أثناء وقت العمل ، إذ يلجأ الموظفون لتلك السلوكيات للهروب من العمل والمحافظة على مواردهم النفسية .

H1. توجد علاقة ارتباط معنوي بين سلوكيات التمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي.

H2. يوجد تأثير معنوي للتمر في مكان العمل على الانسحاب الجسدي.

٢- الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين سلوكيات التمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي :

أشارت العديد من الدراسات السابقة إلى مدي قدرة الدعم التنظيمي المدرك في خفض أو منع التأثيرات السلبية لسلوكيات التمر في مكان العمل على بيئة العمل والعاملين بها، كذلك للتخفيف من دوافع الموظفين للانسحاب من العمل ، ومن بين هذه الدراسات دراسة (Christianson,2015) التي فحصت ما إذا كان هناك علاقة بين من يشهدون التمر في العمل والدعم التنظيمي المدرك والمشاركة في العمل ، كشفت الدراسة أن الدعم التنظيمي يزيد من معدلات مشاركة الموظفين الذين يشهدون سلوكيات التمر في العمل، حيث أشارت الدراسة إلى أن استمرار التمر في العمل مرتبط بأن المتتمر يستطيع الفرار من العقاب، في حين أن القادة قادرون على مكافحة تلك السلوكيات من خلال الدعم التنظيمي المقدم للموظفين

كما أشارت دراسة (Brewer et al.,2020) إلى أن سلوكيات التمر في مكان العمل التي تعرضت لها الممرضات تزيد من احتمالية الإرهاق وانخفاض مستوى الرضا عن العمل فضلاً عن إرتفاع مستوى التغيب عن العمل، كما أظهرت الدراسة أن الدعم التنظيمي المقدم للممرضات التي تعرضن للتمر في العمل له دور كبير في تخفيف تلك التأثيرات وتحسين مستوى رضاهم عن العمل.

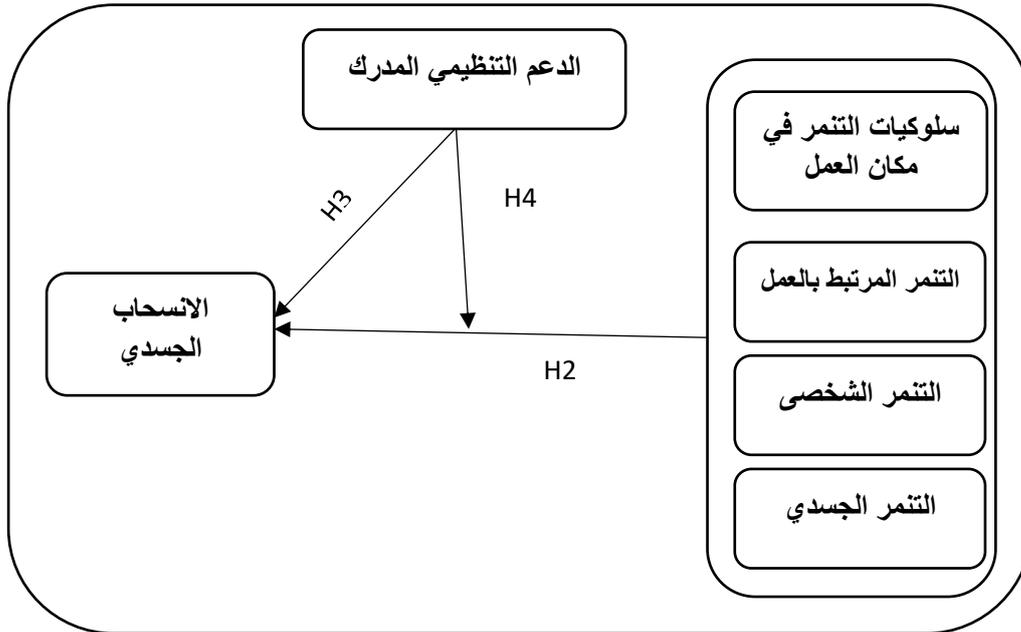
في حين أشارت نتائج دراسة (Ram & Prabhakar,2011) إلى وجود علاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والمشاركة في العمل، وأشارت إلى أن للدعم التنظيمي المدرك المقدم من قبل المنظمة والمشرفين دور كبير في تعزيز مشاركة الموظفين في العمل .

فيما اتفقت دراسة (Aktar& Khan,2016) مع دراسات سابقة في النتائج، حيث توصلت إلى أن للدعم التنظيمي المدرك تأثير إيجابي على مشاركة الموظفين والالتزام التنظيمي . أيضا أشارت دراسة (Joo & lee , 2017) إلى أن الموظفين يميلون أكثر للانخراط والمشاركة في العمل عندما يحصلون على الدعم من مؤسساتهم ، أيضا دراسة (Al-Omar et al.,2019) أظهرت وجود علاقة ارتباط بين الدعم التنظيمي المدرك والمشاركة في العمل، حيث أوضحت نتائج الدراسة دور الدعم التنظيمي المدرك المقدم من قبل المنظمة للصيدلة في تعزيز انخراطهم ومشاركتهم في العمل وتقليل رغبتهم في ترك العمل.

H3. يوجد تأثير معنوي للدعم التنظيمي المدرك على الانسحاب الوظيفي .

H4. يعدل الدعم التنظيمي المدرك العلاقة بين سلوكيات التمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي .

وبناء على ما سبق لم يعثر الباحثان على دراسات ربطت بين سلوكيات التمر في مكان العمل والانسحاب الوظيفي في وجود الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك وبالتالي تسعى هذه الدراسة لسد هذه الفجوة. وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث مجال التطبيق حيث لم يتم الربط بين متغيرات الدراسة داخل بيئة تعليمية متمثلة في الجامعات والمعاهد الخاصة بمحاضرة الدقهلية .



شكل (١) نموذج مقترح للدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين في ضوء الدراسات السابقة

ثانيا : مشكلة الدراسة :

قام الباحثان بإجراء دراسة استطلاعية من خلال عمل مقابلات شخصية مع (٣٠) مفردة من العاملين في الجامعات والمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية من أجل معرفة مدى توافر سلوكيات التتمر في العمل بأبعاده الثلاثة (التتمر المرتبط بالعمل، التتمر الشخصي، التتمر الجسدي)، كذلك معرفة مدى توافر سلوكيات الانسحاب الجسدي.

وجاءت النتائج علي النحو التالي :

(أ) فيما يتعلق بالانسحاب الجسدي :

جاءت نسبة سلوكيات الانسحاب الجسدي مرتفعة حيث وصلت إلى (٦٣٪) متمثلة في (أخذ إجازات مرضية دون داع – الحضور في وقت متأخر للعمل – إطالة فترات الراحة أثناء العمل – تعمد الاختفاء وعدم الظهور – عدم المشاركة في الأنشطة والندوات التي تقيمها الجامعة أو المعهد).

(ب) أما فيما يتعلق بسلوكيات التتمر في مكان العمل :

أشار (٦٣٪) ممن تم مقابلتهم بأنهم شاهدوا أو تعرضوا لأحد سلوكيات التتمر المتعلقة بالعمل مثل (تجاهل الآراء المتعلقة بالعمل – المراقبة المفرطة من قبل الزملاء – حجب المعلومات بهدف الاضرار بهم – التعرض للسخرية من الأعمال والمهم الوظيفية)

بينما أفصح (٦٠٪) ممن تم مقابلتهم عن وجود ممارسات للتتمر الشخصي منها (إساءة لفظية وتلقي التهديدات – التعرض للسخرية سواء من الآراء أو من المعتقدات – النقد المستمر وغير المبرر- التعرض للإشاعات والاتهامات)

أما التتمر الجسدي فجاء بنسبة أقل حيث أشار (٢٣٪) ممن تم مقابلتهم إلى وجود بعض السلوكيات والتهديدات الجسدية مثل (الصراخ أو التهديد والتخويف أو الشد أو الدفع).

وبناءً علي ما توصلت إليه الدراسات السابقة وما أسفرت عنه نتائج الدراسة الاستطلاعية فإن هناك ارتفاع نسبي في سلوكيات الانسحاب الجسدي داخل الجامعات والمعاهد محل الدراسة، كما تبحث هذه الدراسة ما إذا كان للدعم التنظيمي المدرك دور معدل في العلاقة بين سلوكيات التتمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي.

وعليه فإن هذه الدراسة تسعى للإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ١- ما نوع وقوة العلاقة بين التتمر في مكان العمل وبين سلوكيات الانسحاب الجسدي بالتطبيق على العاملين في الجامعات والمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية ؟
- ٢- ما تأثير التتمر في مكان العمل على الانسحاب الجسدي ؟
- ٣- ما تأثير الدعم التنظيمي المدرك على الانسحاب الجسدي ؟
- ٤- ما الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين سلوكيات التتمر في مكان العمل وبين الانسحاب الجسدي بالتطبيق على العاملين في الجامعات والمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية ؟

ثالثا : أهداف الدراسة:

- ١- تحديد نوع وقوة العلاقة بين سلوكيات التتمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي .
- ٢- بيان تأثير التتمر في مكان العمل على الانسحاب الجسدي .
- ٣- التعرف على تأثير الدعم التنظيمي المدرك على الانسحاب الجسدي .
- ٤- تحديد الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين سلوكيات التتمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي .

رابعا : أهمية الدراسة :

(١) الأهمية العلمية :

- ١/١- تعد هذه الدراسة مكملة للدراسات السابقة التي تناولت سلوكيات التتمر في مكان العمل، وسلوكيات الانسحاب الجسدي.
- ٢/١- لم يحظى الدعم التنظيمي المدرك بالاهتمام الكافي كمعدل من قبل الباحثين العرب رغم أهميته، فهناك ندرة في الدراسات العربية التي تناولته.
- ٣/١- تسعى الدراسة الحالية لتقديم جهد متواضع من أجل سد الفجوة البحثية المتعلقة بدراسة الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين سلوكيات التتمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي حيث لا توجد دراسة عربية تناولت هذه العلاقة بين المتغيرات.

(٢) الأهمية التطبيقية:

- ١/٢- تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في أنها تتم على العاملين في القطاع التعليمي وهو واحد من القطاعات الهامة التي تمس قطاع كبير من المجتمع متمثلا في الجامعات والمعاهد الخاصة.
- ٢/٢- توجيه انتباه المنظمات الأكاديمية التعليمية الخاصة للسلوكيات السلبية التي يتم ممارستها داخل بيئة العمل الحد من هذه السلوكيات.
- ٣/٢- إن العمل على تقليل كل من سلوكيات التتمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي يمكن أن يساعد المنظمات الأكاديمية التعليمية في تقليل النفقات والخسائر الناتجة عن ممارسة تلك السلوكيات، بالإضافة إلى رفع كفاءة الموظفين والحفاظ على سلامتهم النفسية والجسدية.
- ٤/٢- كما تتضح أهمية الدراسة أيضا من خلال النتائج التي ستصل إليها والتي من الممكن أن تساهم في التعرف على التأثيرات المختلفة لكل من سلوكيات التتمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي والدور الذي يمكن أن يقوم به الدعم التنظيمي المدرك في الحد من هذه السلوكيات داخل الجامعات والمعاهد الخاصة ومن ثم تحديد ما يمكن اتخاذه من إجراءات من شأنها أن تعالج هذه السلوكيات بشكل يضمن توفير بيئة عمل جيدة تنعكس إيجابا على الخدمة التعليمية المقدمة.

خامسا: طريقة البحث :

يحتوي هذا الجزء على أنواع البيانات المطلوبة ومصادر الحصول عليها ، مجتمع وعينة البحث ، أداة جمع البيانات الأولية وقياس متغيرات الدراسة ، اختباري الصدق والثبات وذلك على النحو التالي :

أ: أنواع البيانات المطلوبة ومصادرها :

١- البيانات الثانوية : تتمثل في البيانات التي تم جمعها من مراجعة الأدبيات والأبحاث المنشورة والدراسات العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات وأبعاد الدراسة مما يساعد الباحث علي تكوين المفاهيم والإطار النظري الخاص بالدراسة.

١- البيانات الأولية : تم الحصول على هذه البيانات وجمعها من العاملين في الجامعات والمعاهد الخاصة ومن ثم تحليل هذه البيانات من أجل اختبار الفروض وتحديد مدى صحتها والتوصل إلى النتائج.

ب: مجتمع وعينة البحث:

١- مجتمع البحث :

يتمثل مجتمع البحث في العاملين بالجامعات والمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية ويوضح الجدول (٢) أعداد العاملين بها .

جدول رقم (٢) يوضح أعداد العاملين بالجامعات والمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية

م	بيان	عدد العاملين	النسبة المئوية	توزيع العينة	عدد القوائم الصحيحة
١	جامعة حورس	٦٢٠	٥٠,٠٤%	١٤٧	١٤٩
٢	معهد مصر العالي بالمنصورة	٢١٠	١٦,٩٤%	٥٠	٧٤
٣	معهد الدلتا العالي بالمنصورة	٣١١	٢٥,١٠%	٧٤	٩٢
٤	المعهد العالي للغات بالمنصورة	٢٨	٢,٢٥%	٧	١١
٥	المعهد العالي للعلوم الإدارية ببلقاس	٣٨	٣,٠٦%	٩	١٢
٦	المعهد العالي للعلوم الإدارية بالمنزلة	٣٢	٢,٥٨%	٨	٥
	الإجمالي	١٢٣٩	١٠٠%	٢٩٤	٣٤٣

المصدر : تم جمعها من سجلات شؤون العاملين بالجامعات والمعاهد الخاصة بمحافظة الدقهلية

٢- عينة البحث :

(١/٢) حجم العينة:

تم تحديد حجم العينة وبلغ (٢٩٤) مفردة بالاعتماد علي برنامج (sample size calculator) عند مستوى ثقة (٩٥٪) ومعامل خطأ (٥٪) ، واستطاع الباحثان الحصول على عدد أكبر من القوائم الصالحة للتحليل بلغ (٣٤٣) وقد تم تحليل هذا العدد كما في الجدول (٢) .

(٢/٢) نوع العينة :

تم استخدام العينة العشوائية الطبقية بسبب ملاءمة هذا النوع من العينات لمجتمع الدراسة في ضوء معلومية حجم المجتمع ، عدم تجانس مجتمع الدراسة بسبب اختلاف بيئة العمل في الجامعات والمعاهد الخاصة داخل محافظة الدقهلية .

ج - أداة جمع البيانات وقياس متغيرات الدراسة :

تم الإعتداع علي قائمة استبيان أعدت لهذه الدراسة في ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة لتجميع بيانات الدراسة الميدانية ، و تتضمن قائمة الاستبيان مجموعة من العبارات علي مقياس ليكرت الخماسي لقياس متغيرات الدراسة ، وتم قياس متغيرات الدراسة على النحو التالي :

١- التمر في مكان العمل :

تم قياسها باستخدام مقياس (Einarsen, 2009) باعتباره الأكثر شيوعاً في الدراسات السابقة ويتكون المقياس من ثلاثة أبعاد (التمر المرتبط بالعمل، التمر الشخصي، التمر الجسدي) ويتكون المقياس من (١٨) عبارة .

٢- الانسحاب الجسدي :

تم الاعتماد علي مقياس (Erdemli, 2015) في قياس الانسحاب الجسدي حيث يتكون المقياس من (٨) عبارات .

٣- الدعم التنظيمي المدرك :

تم الاعتماد علي المقياس الذي طوره دراسة (akqunduz et al.,2018) باعتباره المقياس الأكثر استخداماً من قبل الدراسات السابقة ، يتكون المقياس من (٨) عبارات.

د- اختبارات الصدق والثبات :

بعد الإنتهاء من التصميم الميدنى لقائمة الإستقصاء قام الباحثان بإجراء اختبارات الصدق والثبات (Validity and Reliability) لعبارات قائمة الإستقصاء على النحو التالي :

١- اختبار الصدق (Validity) :

يستخدم هذا الإختبار لبيان مدى صدق عبارات الإستقصاء في قياس ما صممت لأجله وبهدف التأكد من قدرة المقياس الفعلية على قياس مايفترض قياسه بدقة ، والتأكد من أن عبارات قائمة الإستقصاء تعطى نفس المعني والمفهوم للمستقصى منهم ، وقد تم اختبار الصدق بالإعتماد على كل من صدق المحتوى والتحليل العاملي التوكيدي وصدق البناء والاتساق الداخلي وذلك على النحو التالي :

١/١ - صدق المحتوى (Content validity) :

يستخدم لبيان أن محتوى العبارات يتوافق مع محتوى البناء (Brod et al.,2009) بما يعني أن قائمة الاستقصاء تشمل عدد كاف وممثل من العبارات التي تغطي مختلف جوانب متغيرات الدراسة ، وقد أبدى السادة المحكمون مجموعة ملاحظات على العبارات التي وردت في قائمة الاستقصاء وقام الباحثان بتعديل عبارات القائمة في ضوء الملاحظات المقترحة.

٢/١ - التحليل العاملى التوكيدى (Confirmatory Factor Analysis) :

يعد التحليل العاملى التوكيدى أحد تطبيقات نموذج المعادلات البنائية الذى يتيح الفرصة لإختبار صحة نماذج معينة للقياس والتي يتم بنائها في ضوء أسس نظرية سابقة ، كما يتيح الفرصة للتأكد من أن عبارات المقياس تقيس ما أعدت لأجله ، وقد تم إجراء هذا التحليل لكل مقياس من المقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة باستخدام برنامج (Amos) كما يلي :

١/٢/١ - التحليل العاملى التوكيدى لمتغير التمر في مكان العمل:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن جميع المعاملات المعيارية للعبارات معنوية ، حيث أن قيم المعاملات المعيارية المقبولة لابد أن تكون مساوية أو أكبر من (٠,٥)، وأظهرت نتائج التحليل أن مؤشر جودة المطابقة (Goodness Of Fit Index) بلغ قيمته (٠,٩١٢) (تتراوح قيمته بين الصفر والواحد الصحيح وكلما اقترب من الواحد الصحيح كلما كان النموذج معنويا) ، كما بلغت قيمة مؤشر المطابقة المقارن (Comparative Fit Index) (0.956) (تتراوح قيمته بين الصفر والواحد الصحيح وكلما اقترب من الواحد الصحيح كلما كان النموذج معنويا) ، وبلغت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط مربعات البواقي (RMR) (0.054) وهو ما يدل علي معنوية النموذج.

٢/٢/١ - التحليل العاملى التوكيدى لمتغير الانسحاب الجسدي:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن جميع المعاملات المعيارية للعبارات معنوية ، حيث أن جميع قيم المعاملات أكبر من (٠,٥)، كما أظهرت نتائج التحليل أن مؤشر جودة المطابقة (Goodness Of Fit Index) بلغت قيمته (٠,٩٢٢) ، كما بلغت قيمة مؤشر المطابقة المقارن (Comparative Fit Index) (٠,٩٥٣) ، وبلغت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط مربعات البواقي (RMR) (٠,٠٥٣) وهو ما يدل علي معنوية النموذج.

٣/٢/١ التحليل العاملى التوكيدى لمتغير الدعم التنظيمي المدرك:

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن جميع المعاملات المعيارية للعبارات معنوية ، حيث أن جميع قيم المعاملات أكبر من (٠,٥)، كما أظهرت نتائج التحليل أن مؤشر جودة المطابقة (Goodness Of Fit Index) بلغت قيمته (٠,٩٨٣) ، كما بلغت قيمة مؤشر المطابقة المقارن (Comparative Fit Index) (٠,٩٩٦) ، وبلغت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط مربعات البواقي (RMR) (٠,٠٢٤) وهو ما يدل علي معنوية النموذج.

٢ - اختبار الثبات Reliability :

يتضح من نتائج ذلك الاختبار والموضحة بالجدول (٣) أن جميع قيم معامل ألفا تتجاوز القيمة (٠,٦) والتي تمثل الحد الأدنى لاعتبار البعد يتسم بالثبات (Hair et al.,2010) حيث تتراوح قيم معاملات الفا بين (0.٨١٨) و (0.953) وتشير تلك النتائج إلى أن المتغيرات تتمتع بالثبات .

جدول (٣) يوضح المعاملات المعيارية والثبات

النموذج	معامل ألفا	المعاملات المعيارية	البعد	
	0.953	سلوكيات التنمر في مكان العمل	التنمر المرتبط بالعمل	
	0.883	**0.761		التنمر الشخصي
		**0.808		
		**0.689		
		**0.780		
	**0.890			
	0.931	**0.714	التنمر الجسدي	
		**0.761		
		**0.786		
		**0.776		
		**0.664		
		**0.784		
		**0.669		
		**0.884		
		**0.752		
**0.741				
**0.813				
0.818	**0.762			
	**0.725			
	0.877	الانسحاب الجسدي	الانسحاب الجسدي	
	**0.719			
	**0.673			
	**0.744			
	**0.564			
	**0.648			
	**0.762			
	**0.702			
**0.718				

تابع جدول (٣) يوضح المعاملات المعيارية والثبات

النموذج	معامل ألفا	المعاملات المعيارية	البعد
	0.931	**0.788	الدعم التنظيمي المدرك
		**0.849	
		**0.888	
		**0.861	
		**0.734	
		**0.813	
		**0.655	
		**0.665	

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

سادساً: نتائج الدراسة الميدانية :

أ- التحليل الإحصائي الوصفي لمتغيرات الدراسة :

قام الباحثان بإجراء التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفقاً لآراء مفردات العينة للجامعات والمعاهد الخاصة في محافظة الدقهلية وذلك للتعرف على طبيعة البيانات وقيم المتوسطات والانحراف المعياري لمتغيرات الدراسة ويوضح الجدول (٤) نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة على أساس قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية فيما يلي :

جدول (٤) نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

الإحصاءات الوصفية		الأبعاد والمتغيرات
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	
0.995	2.43	التنمر المرتبط بالعمل
0.919	2.16	التنمر الشخصي
0.823	1.80	التنمر الجسدي
0.858	2.18	التنمر في مكان العمل
0.780	2.05	الانسحاب الجسدي
0.993	3.31	الدعم التنظيمي المدرك

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي N=343

ويتضح من الجدول (١/٤) مايلي :

- ١- فيما يتعلق بالتنمر في مكان العمل : بلغ الوسط الحسابي لمتغير التنمر في مكان العمل (2.18) وهذا يعني أن سلوكيات التنمر في مكان العمل جاءت بمتوسط منخفض وانحراف معياري (0.858) ، وفيما يتعلق بأبعاد التنمر في مكان العمل فقد تراوحت المتوسطات بين (2.043) ، (1.80) حيث يعتبر التنمر المرتبط بالعمل هو الأكثر إنتشاراً وفقاً لآراء مفردات عينة الدراسة بمتوسط (2.43) وانحراف معياري (0.995) ، يليه التنمر الشخصي بمتوسط (2.16) وانحراف معياري (0.919) ، في حين يأتي التنمر الجسدي في المرتبة الأخيرة من حيث الإنتشار بمتوسط منخفض (1.80) وانحراف معياري (0.823) .

٢- فيما يتعلق بالانسحاب الوظيفي: بلغ الوسط الحسابي لمتغير الانسحاب الجسدي (2.05) وإنحراف معياري (0.780) ويشير ذلك إلى أن إنخراط الموظفين في سلوكيات مثل التأخير وعدم المشاركة وتعتمد الغياب وإطالة فترات الراحة جاءت بمتوسط منخفض وفقا لآراء مفردات عينة الدراسة .

٣- فيما يتعلق بالدعم التنظيمي المدرك : بلغ الوسط الحسابي لمتغير الدعم التنظيمي المدرك (3.3) وهذا يعنى أن الدعم التنظيمي المدرك يتوافر بمتوسط مرتفع وإنحراف معياري (0.993) ويشير ذلك إلى أن مفردات عينة الدراسة تحظى بمستوى مرتفع من الدعم التنظيمي المدرك الذى تقدمه لهم الإدارة .

ب - تحليل علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة :

لتحديد علاقة الارتباط (نوع وقوة العلاقة) بين متغيرات وأبعاد الدراسة تم استخدام معامل ارتباط بيرسون وأظهر التحليل الإحصائي النتائج الموضحة بالجدول رقم (٥) ولتحديد علاقة الارتباط بين المتغير المستقل التمر في مكان العمل والمتغير التابع الانسحاب الجسدي قام الباحثان بصياغة الفرض الأول من فروض الدراسة " توجد علاقة ارتباط معنوي بين التمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي " .

جدول (٥) معاملات الارتباط بين أبعاد ومتغيرات الدراسة

الأبعاد	التمر المرتبط بالعمل	التمر الشخصي	التمر الجسدي	الانسحاب الجسدي	الدعم التنظيمي المدرك
التمر المرتبط بالعمل	1				
التمر الشخصي	0.800**	1			
التمر الجسدي	0.601**	0.739**	1		
الانسحاب الجسدي	0.444**	0.568**	0.493**	1	
الدعم التنظيمي المدرك	-0.378**	-0.362**	-0.297**	-0.299**	1

ن=٣٤٣ **معنوية عند ٠,٠١

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا علي نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول رقم (٢) ما يلي :

١- يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين التمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي ، حيث يعتبر التمر الشخصي أكثر أبعاد التمر ارتباطا بالانسحاب الجسدي بمعامل ارتباط (0.568) ، يليه التمر الجسدي بمعامل ارتباط (0.493) يليه التمر المرتبط بالعمل (0.444) وذلك عند مستوى معنوية 0.01 .

٢- يوجد ارتباط معنوي سلبي بين أبعاد التمر في مكان العمل و الدعم التنظيمي المدرك ، حيث يعتبر التمر المرتبط بالعمل أكثر أبعاد التمر في مكان العمل ارتباطا بالدعم التنظيمي المدرك بمعدل (-0.378) ، يليه بُعد التمر الشخصي بمعامل ارتباط (-0.362) ، يليه بُعد التمر الجسدي بمعامل ارتباط (-0.297) وذلك عند مستوى معنوية 0.01 .

٣- يوجد ارتباط معنوي سلبي بين الدعم التنظيمي المدرك والانسحاب الجسدي بمعامل ارتباط (-0.299) وذلك عند مستوى معنوية 0.01 .

ج- التأثير المباشر للتمتع في مكان العمل على الانسحاب الجسدي :

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي لاختبار فروض الدراسة وفقا للتصور المقترح لعلاقات التأثير المباشر بين المتغير المستقل : التمتع في مكان العمل والمتغير التابع : الانسحاب الجسدي :لمعرفة التأثير المباشر للتمتع في مكان العمل على الانسحاب الجسدي قام الباحثان بصياغة الفرض الثاني من فروض الدراسة والذي ينص على أنه " يوجد تأثير معنوي للتمتع في مكان العمل على الانسحاب الجسدي " أظهر التحليل الإحصائي نتائج تحليل الانحدار كما هو موضح في الجدول (٦) .

جدول (٦) تأثير أبعاد التمتع في مكان العمل على الانسحاب الجسدي

(Sig)	(T)	(B)	المتغير التابع	المتغير المستقل
0.66	-0.431	-0.032	الانسحاب الجسدي	التمتع المرتبط بالعمل
0.00	5.405	**0.474		التمتع الشخصي
0.014	2.461	*0.162		التمتع الجسدي
R=0. 578		R2=0. 335	Adj. R2 =0.329	F (Sig.) = 56.835 (0.001)

** معنوية عند مستوى ٠,٠١ * معنوية عند مستوى ٠,٠٥

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا على نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول (٤/٤) ما يلي:

- ١- معنوية نموذج الانحدار حيث بلغت قيمة (F= 56.835) وهي معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠١ .
- ٢- لا يوجد تأثير معنوي للتمتع المرتبط بالعمل على الانسحاب الجسدي وذلك عند مستوى معنوية 0.05 .
- ٣- يوجد تأثير معنوي إيجابي للتمتع الشخصي على الانسحاب الجسدي (B=0.474) وذلك عند مستوى معنوية 0.01 .
- ٤- يوجد تأثير معنوي إيجابي للتمتع الجسدي على الانسحاب الجسدي (B=0.162) وذلك عند مستوى معنوية 0.05 .
- ٥- بلغت قيمة معامل التفسير المعدل (Adj. R2 =٠,٣٢٩) مما يعني أن تأثير التمتع في مكان العمل يفسر ما نسبته ٣٢,٩٪ من التباين في الانسحاب الجسدي وأن النسبة المتبقية ترجع لعوامل أخرى لم يشملها النموذج.

وبناء على ما سبق من نتائج التحليل الإحصائي للبيانات ، و وفقا لآراء مفردات عينة الدراسة يتضح صحة الفرض الرئيسي الثاني من فروض الدراسة جزئيا والذي ينص على أنه " يوجد تأثير معنوي للتمتع في مكان العمل على الانسحاب الجسدي "

د- التأثير المباشر للدعم التنظيمي المدرك علي الانسحاب الجسدي :

فيما يلي عرض لنتائج التحليل الإحصائي لعلاقة التأثير المباشر للدعم التنظيمي المدرك على الانسحاب الجسدي حيث قام الباحثان بصياغة الفرض الثالث من فروض الدراسة والذي ينص على " يوجد تأثير معنوي للدعم التنظيمي المدرك على الانسحاب الجسدي ". أظهر التحليل الإحصائي نتائج تحليل الانحدار كما هو موضح في الجدول (٧) .

جدول (٧) تأثير الدعم التنظيمي المدرك علي أبعاد الانسحاب الجسدي

Adjusted R Square	F (Sig)	(Sig)	(T)	(B)	المتغير التابع	المتغير المستقل
0.087	33.558	0.00	-5.793	** -0.299	الانسحاب الجسدي	الدعم التنظيمي المدرك

** معنوية عند مستوى ٠,٠١ * معنوية عند مستوى ٠,٠٥

المصدر: إعداد الباحثين اعتمادا علي نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول (٥/٤) ما يلي:

معنوية نموذج انحدار الدعم التنظيمي المدرك على الانسحاب الجسدي حيث بلغت قيمة F (F=33.558) ، وبديل ذلك على وجود تأثير معنوي سلبي للدعم التنظيمي المدرك على الانسحاب الجسدي حيث بلغ معامل الانحدار (B=-0.299) وذلك عند مستوى معنوية 0.01 ، كما بلغت قيمة معامل التفسير (Adj.R2=0.087) مما يعني أن الدعم التنظيمي المدرك يفسر ما نسبته (0.8.7%) من التباين في الانسحاب الجسدي وأن النسبة المتبقية ترجع لعوامل أخرى لم يشملها النموذج .

وبناء على ما سبق من نتائج التحليل الإحصائي للبيانات ، ووفقا لأراء مفردات عينة الدراسة يتضح صحة الفرض الثالث من فروض الدراسة والذي ينص على أنه " يوجد تأثير معنوي للدعم التنظيمي المدرك على الانسحاب الجسدي .

و- الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك للعلاقة بين التتمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي :

لقياس الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التتمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي تم صياغة الفرض الرابع من فروض الدراسة والذي ينص علي " يعدل الدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التتمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي " .

أظهر التحليل الإحصائي بإستخدام برنامج (Amos) الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التتمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي كما هو موضح في الجدول (٨)

جدول (٨) الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي

(Sig)	(T)	Coeff	المتغير التابع	المتغير المستقل
0.410	-0.824	-0.060	الانسحاب الجسدي	التمر المرتبط بالعمل
0.038	-2.084	*-0.162		التمر المرتبط بالعمل * الدعم التنظيمي المدرك
0.000	5.356	**0.477	الانسحاب الجسدي	التمر الشخصي
0.487	0.695	0.067		التمر الشخصي * الدعم التنظيمي المدرك
0.001	3.454	**0.232	الانسحاب الجسدي	التمر الجسدي
0.001	3.412	** -0.259		التمر الجسدي * الدعم التنظيمي المدرك
R2=0.370			F (Sig.) = 34.452 (0.00)	

* معنوي عند ٠,٠٥ ، ** معنوي عند ٠,٠١

المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا علي نتائج التحليل الاحصائي

ويتضح من الجدول رقم (٨):

- ١- معنوية نموذج الانحدار حيث بلغت قيمة F (F=34.452) وهي معنوية عند مستوى معنوية 0.01.
 - ٢- بلغت قيمة معامل التحديد R² (R²=0.370) أى أن أبعاد التمر في مكان العمل تفسر ما نسبته (37%) من بعد الانسحاب الجسدي عند وجود الدعم التنظيمي المدرك كمعدل.
 - ٣- معنوية الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التمر المرتبط بالعمل والانسحاب الجسدي وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ، وهذا يعني وجود دور معدل معنوي سلبي للدعم التنظيمي المدرك للعلاقة بين التمر المرتبط بالعمل والانسحاب الجسدي.
 - ٤- عدم معنوية الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التمر الشخصي والانسحاب الجسدي وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ، وهذا يعني عدم وجود دور معدل معنوي للدعم التنظيمي المدرك للعلاقة بين التمر الشخصي والانسحاب الجسدي.
 - ٥- معنوية الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التمر الجسدي والانسحاب الجسدي وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠١ ، وهذا يعني وجود دور معدل معنوي سلبي للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التمر الجسدي والانسحاب الجسدي.
- وبناء على النتائج السابقة ووفقا لأراء مفردات عينة الدراسة يتضح صحة الفرض الرابع جزئيا حيث يتضح وجود دور معدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التمر في مكان العمل (التمر المرتبط بالعمل ، التمر الجسدي) والانسحاب الجسدي .

سابعا: مناقشة النتائج وتوصيات البحث:

أ- مناقشة النتائج :

بناء على النتائج السابقة يستعرض الباحثان مناقشة النتائج في النقاط التالية :

بالنسبة لعلاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة أظهرت النتائج أنه يوجد ارتباط معنوي إيجابي بين كافة أبعاد التمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي ، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط ما بين (0.568) أعلى قيمة وذلك بين بُعد التمر الشخصي والانسحاب الجسدي مما يدل على وجود ارتباط معنوي إيجابي بينهم ، و (0.444) أدنى قيمة وذلك بين بُعد التمر المرتبط بالعمل و الانسحاب الجسدي ويدل ذلك على وجود ارتباط معنوي إيجابي بينهم وذلك عند مستوى معنوية 0.01 ، وتتفق تلك النتائج مع نتائج دراسة (عبير، ٢٠٢٣) التي تشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية بين أبعاد التمر في مكان العمل (التمر المرتبط بالعمل ، التمر الشخصي ، التمر الجسدي) وبين الانسحاب الجسدي ، أيضا تتفق مع دراسة (Strivastava et al.,2022) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباط إيجابي بين سلوكيات التمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي.

أيضا أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط معنوي سلبي بين الدعم التنظيمي المدرك والانسحاب الجسدي حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-0.299) وذلك عند مستوى معنوية 0.01 ، وتتفق تلك النتائج مع دراسة كلا من (عطية، ٢٠١٩ ، Joy&Chirmel,2016) حيث أشارت نتائجهم إلى أن هناك علاقة ارتباط سلبية بين الدعم التنظيمي المدرك والانسحاب الجسدي .

أيضا أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط معنوي سلبي بين كافة أبعاد التمر في مكان العمل والدعم التنظيمي المدرك حيث بلغت أكبر قيمة ارتباط (-0.378) بين التمر المرتبط بالعمل والدعم التنظيمي المدرك مما يدل على وجود ارتباط معنوي سلبي بينهم ، وأقل قيمة (-0.297) بين التمر الجسدي والدعم التنظيمي المدرك مما يدل على وجود ارتباط معنوي سلبي بينهم وذلك عند مستوى معنوية 0.01 ، وتتفق تلك النتائج مع نتائج دراسة (Burriro et al.,2022) التي أشارت نتائجها إلى وجود علاقة ارتباط سلبية بين التمر في مكان العمل والدعم التنظيمي المدرك.

- وفيما يتعلق بالتأثير المباشر لسلوكيات التمر في مكان العمل على الانسحاب الجسدي

فقد أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي لبعدين من أبعاد التمر في مكان العمل وهما التمر الشخصي والتمر الجسدي على الانسحاب الجسدي وهما علي الترتيب من حيث قوة التأثير التمر الشخصي (B=0.474) ، التمر الجسدي (B=0.162) وذلك عند مستوى معنوية 0.01 ، وتسهم هذه النتائج في تفسير ما نسبته 32.9% من التباين في الانسحاب الجسدي وأن النسبة المتبقية ترجع لعوامل أخرى لم يشملها النموذج .

ويرجع الباحثان ذلك إلى أن تعرض الموظف لمستويات عالية من التمر في مكان العمل ولمدد زمنية طويلة يؤدي به إلى الدخول في صراعات نفسية سواء مع نفسه أو الآخرين فضلا عن ارتفاع معدلات التوتر والشعور بالضيق الأمر الذي يدفعه إلى اللجوء للإنخراط في سلوكيات الانسحاب الجسدي مثل التغيب ، تعمد عدم الظهور ، ترك العمل نهائياً للبحث عن بيئة عمل مستقرة يجد فيها ذاته ويعزز من إحترامه لنفسه.

وتتفق تلك النتائج مع نتائج دراسة (Magee et al.,2017) التي تشير إلى أن التتمر في مكان العمل يؤثر على رغبة الموظفين في المشاركة والتفاعل في العمل بالإضافة إلى ارتفاع معدلات التغيب مثل الغياب المرضي ، فضلا عن أن الموظفين الأكثر عرضة للتتمر أظهروا سلوكيات سلبية متمثلة في بذل جهد أقل في العمل ، التأخير عن العمل ، إطالة فترات الراحة كالتمر في مكان العمل سواء كان عن قصد أو دون وعي وتعرض الموظف للاضطهاد أو المضايقة أو الاستبعاد الإجتماعي في العمل يقلل من إحترامه وتقديره لنفسه ويزداد شعوره بالتوتر والقلق مما يدفعه إلى ترك العمل .

فيما يتعلق بالتأثير المباشر للدعم التنظيمي المدرك على الانسحاب الجسدي أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي سلبي للدعم التنظيمي المدرك على الانسحاب الجسدي حيث بلغت قوة التأثير $B=0.299$ وذلك عند مستوى معنوية 0.01 ، وتسهم هذه النتائج في تفسير ما نسبته 0.08.7% من التباين في الانسحاب الجسدي وأن النسبة المتبقية ترجع لعوامل أخرى لم يشملها النموذج .

ويرجع الباحثان ذلك إلى أن شعور الموظف بأن منظمته تهتم به وتقدر دوره ومجهوداته وتقدم له المساعدة حين يحتاج لها تجعله أكثر رضاء عن عمله ، بل وينعكس ذلك على مشاركته وتفاعله داخل بيئة العمل إذ سيسعى لتقديم جهد أفضل لرد المعاملة الإيجابية التي يحصل عليها ، وبالتالي تنخفض نسب إنخراطه في السلوكيات الانسحابية وكذلك تنخفض رغبته في ترك العمل نظرا لما يحصل عليه من مستوى كبير من الدعم .

وتتفق تلك النتائج مع دراسة (Ram&Prabhakar,2011) حيث أشارت نتائجها إلى أن الدعم المقدم من قبل المنظمة والمشرفين له دور كبير في تعزيز مشاركة الموظفين في العمل ، وتتفق أيضا مع دراسة (Joy&chiramel,2016) حيث تشير النتائج إلى وجود تأثير قوى للدعم التنظيمي المدرك على الانسحاب الجسدي ، إذ أنه بزيادة مستويات الدعم انخفضت السلوكيات الانسحابية ، كما أشارت دراسة (Akgunduz et al.,2018) إلى أن الموظفون الذين يشعرون بدعم منظماتهم لديهم مستوى أعلى من الاندماج في العمل وإظهار مواقف إيجابية تجاه العمل بالإضافة إلى انخفاض نواياهم لترك العمل.

فيما يتعلق بالدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التتمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي أظهرت النتائج أن الدعم التنظيمي المدرك يعدل في العلاقة بين التتمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي وذلك عند مستوى معنوية 0.05 ، حيث أظهرت نتائج الدراسة صحة الفرض الرابع جزئيا ، إذ يتضح أن للدعم التنظيمي دور معدل معنوي سلبي في العلاقة بين التتمر المرتبط بالعمل والانسحاب الجسدي وذلك عند مستوى معنوية 0.05 ، كما يوجد أيضا دور معدل معنوي إيجابي للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التتمر الجسدي والانسحاب الجسدي وذلك عند مستوى معنوية 0.05 .

وبناء على نتائج التحليل الإحصائي يتضح صحة الفرض الرئيسي الرابع جزئيا والذي ينص على أنه " يوجد دور معدل للدعم التنظيمي في العلاقة بين التتمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي " ويرجع الباحثان ذلك إلى أن شعور الموظف بدعم المنظمة له يعزز من قدرته على التعامل مع المشاعر السلبية الناتجة عن التعرض لبعض السلوكيات السلبية مثل التتمر ، بل ويعزز أيضا قدرته على التصدي لتلك السلوكيات التي يتعرض لها من زملائه في العمل ، كما أن استمرار تقديم الإدارة لدعمها للموظفين يزيد من رغبة الموظفين في المشاركة والتفاعل وتقل رغبتهم في ترك العمل .

وتتفق تلك النتائج مع نتائج دراسة (Brewer et al., 2020) التي أشارت إلى أن تعرض الممرضات لسلوكيات التتمر أدى إلى انخفاض مستوى رضاهم عن العمل وارتفع مستوى التغيب عن العمل، في حين أظهرت النتائج أيضا أن الدعم التنظيمي الذي قدم للممرضات أدى إلى انخفاض معدلات الغياب عن العمل وارتفعت معدلات الرضا لديهم ، كما أشارت دراسة (Christianson, 2015) إلى أن الدعم التنظيمي زاد من معدلات مشاركة الموظفين الذين سبق لهم التعرض للتتمر ، كما أوضحت أيضا أن استمرار حدوث التتمر مرتبط بقدرة المتتمر على الفرار من العقاب ، في حين أن المنظمة قادرة على مكافحة تلك السلوكيات من خلال تقديم الدعم اللازم للموظفين الذين يتعرضوا للسلوكيات السلبية .

ب- التوصيات :

في ضوء ماسبق وما أظهرته نتائج الدراسة يقترح الباحثان التوصيات التالية وآليات تنفيذها:

أ- توصيات يمكن لإدارة الجامعات والمعاهد الخاصة في محافظة الدقهلية الاستفادة منها في الحد من سلوكيات التتمر وتقليل انتشار سلوكيات الانسحاب الجسدي :

١. عقد مجموعة من الندوات والاجتماعات التي تزيد من وعى الموظفين بسلوكيات التتمر ومخاطرها والدوافع وراء تلك السلوكيات وطبيعة الموظفين المتتمرين وطرق التصدي لهم.

٢. تعديل وتطوير لوائح العمل بما يضمن تحقيق العقاب لكل من يتعمد الضرر بزملائه في العمل مما يشكل رادع أمام كل من يفكر في إيذاء زملائه .

٣. وضع أنظمة رقابية ترصد بها الإدارة سلوكيات التتمر بشكل يضمن التدخل الفوري والفعال بهدف تقليل آثار تلك السلوكيات التي تتفاقم عند تعرض الموظفين لها بشكل متكرر ولفترات طويلة .

٤. ضرورة توعية الموظفين خاصة المنضمين حديثا للعمل بحقوقهم وواجباتهم مما يضمن عدم استغلالهم من قبل زملائهم في العمل وتحميلهم أعباء خارج نطاق مهامهم ومسئولياتهم .

٥. عقد دورات تعريفية بسلوكيات الانسحاب الجسدي بهدف توعية الموظفين بمخاطر وتكاليف الإخراط في تلك السلوكيات سواء على الفرد أو المنظمة .

٦. إجراء دراسات داخلية لمعرفة الأسباب والدوافع وراء إخرط الموظفين في السلوكيات الانسحابية ومن ثم السعي لعلاج تلك الأسباب .

ب- أظهرت نتائج الدراسة وجود دور معدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين سلوكيات التتمر في مكان العمل والانسحاب الجسدي وعليه يقترح الباحثان ما يأتي :

١. تقديم دعم نفسي مستمر للموظفين عموما وبشكل خاص لمن تعرض مسبقا للسلوكيات السلبية مثل التتمر في مكان العمل

٢. دعم الموظفين لتحقيق أهدافهم وأهداف الجامعات والمعاهد الخاصة في محافظة الدقهلية من خلال توفير الموارد المادية والنفسية اللازمة مثل برامج التدريب وتقديم الاستشارات ، توفير البيانات والمعلومات التي تساعدهم في تنفيذ مهامهم .

٣. التعامل الجاد من قبل إدارة الجامعات والمعاهد الخاصة في محافظة الدقهلية مع شكاوى الموظفين ضد زملائهم وعدم التعاضى عن أي سلوكيات سلبية يتعرض لها الموظف أو وضع يشعر فيه بعدم الراحة.

٤. إتاحة الفرصة أمام موظفي الجامعات والمعاهد الخاصة في المشاركة والتعبير عن آرائهم ومقترحاتهم تجاه القرارات الإدارية ووضع الخطط المستقبلية بشكل يحقق المنافع لكل من الطرفين حيث يجعلهم أكثر تقبلا لها ، وتساهم أيضا في زيادة إحساس الموظفين بعدالة تلك القرارات وكذلك تعزيز إحساسهم بالقدرة على التأثير في بيئة عملهم.

ثامنا: مقترحات لبحوث مستقبلية :

١. ركزت الدراسة الحالية على فحص سلوكيات التتمر في مكان العمل بين الزملاء ولم تتطرق لفحص سلوكيات التتمر من قبل المديرين لذلك يوصى الباحثان بفحص الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التتمر من قبل المديرين وسلوكيات الانسحاب الوظيفي.

٢. فحص العلاقة بين التتمر في مكان العمل والاحتراق الوظيفي في وجود الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل .

٣. فحص الدور المعدل للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين التتمر في مكان العمل والصمت التنظيمي.

٤. فحص العلاقة بين القيادة السامة والانسحاب الوظيفي في وجود الدور المعدل لدعم زملاء العمل .

٥. تم تطبيق الدراسة الحالية على قطاع التعليم الخاص فقط لذلك من الممكن تطبيق نفس الدراسة في مجالات أخرى مثل (الجامعات الحكومية – المدارس – القطاعات الصناعية والتجارية).

المراجع :

الشوابكه ، عرين عدنان (٢٠١٩) " أثرسلوكيات التتمر في مكان العمل علي دوران العمل الطوعي : المناخ التنظيمي متغير معدل ، دراسة ميدانية علي المستشفيات الخاصة بالعاصمة عمان "، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الاوسط .

الحرايزه ، يزن امانور(٢٠٢٠) " التتمر في مكان العمل واثره في اعضاء هيئة التدريس ، دراسة تطبيقية علي الجامعات الاردنية الخاصة " ، عمادة البحث العلمي ، جامعه آل البيت .

الشنطي ، محمود (٢٠١٥) " دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الادارية والاقتصادية ، جامعة القدس المفتوح .

أحمد، أمنية إسماعيل إسماعيل، و عواد، عمرو محمد أحمد.(٢٠٢٠). أثر التتمر في مكان العمل على الأداء السياقي: دراسة ميدانية على البريد المصري. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، ع٣ - ١٦٣ - ١٩٢.

دمرجيان ، سارين (٢٠١٨) " اثر استراتيجية علاقات العمل علي سلوكيات التتمر في مكان العمل : الدور المعدل لممارسات الادارة بالتجوال ، دراسة ميدانية في فنادق الخمس نجوم في عمان ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط.

جوده ، عبد المحسن (٢٠١٣) " سيكولوجية الموظف المظلوم " ، المكتبة العصرية، المنصورة .
محجوب ، ابراهيم (٢٠٢٠) " توسيط استجابة الموظف في العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والانحراف في مكان العمل: دراسة تطبيقية على العاملين بالكادر العام بجامعة المنصورة ،
المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، جامعة عين شمس ، ٥٠(٤)، ٥٢٣-٥٧٦ .

عشري، تامر إبراهيم & الدريني، ساره السيد. (٢٠٢١). العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك وأبعاد الرفاهية النفسية: الدور الوسيط لأبعاد التمكين النفسي (بالتطبيق على العاملين بمصلحة الضرائب العامة بمحافظة الدقهلية). *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، ٥٢(١)، ٤٣١-٤٨٤.

عطية، غادة عادل. (٢٠١٩). أثر الدعم التنظيمي المدرك على سلوكيات الانسحاب: الدور الوسيط للتوحد التنظيمي في ظل توافر الثقة في المنظمة: بالتطبيق على قطاع النسيج والملابس الجاهزة في الإسكندرية-جمهورية مصر العربية. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، ١٤، ٣٨٥-٤٥٠.

Aktar, A. (2016). Khan, and DA: The role of perceived organizational support in the relationship of organizational commitment and employee engagement: a conceptual model. *Indep. Bus. Rev*, 9, 51-74.

Abubakar, A. M., Namin, B. H., Harazneh, I., Arasli, H., & Tunç, T. (2017). Does gender moderates the relationship between favoritism/nepotism, supervisor incivility, cynicism and workplace withdrawal: A neural network and SEM approach. *Tourism Management Perspectives*, 23, 129-139.

Al-Omar, H. A., Arafah, A. M., Barakat, J. M., Almutairi, R. D., Khurshid, F., & Alsultan, M. S. (2019). The impact of perceived organizational support and resilience on pharmacists' engagement in their stressful and competitive workplaces in Saudi Arabia. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 27(7), 1044-1052.

Akella, D., & Akella, D. (2020). Workplace Bullying and Ethical Issues. *Understanding Workplace Bullying: An Ethical and Legal Perspective*, 169-182.

Akgunduz, Y., Alkan, C., & Gök, Ö. A. (2018). Perceived organizational support, employee creativity and proactive personality: The mediating effect of meaning of work. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 34, 105-114.

-
-
- Agervold, M. (2007). Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study. *Scandinavian journal of psychology*, 48(2), 161-172.
- Beswick, J., Gore, J., & Palerman, D. (2006). Bullying at work: a review of the literature WPS/06/04. Health and safety laboratory, 14.
- Brewer, K. C., Oh, K. M., Kitsantas, P., & Zhao, X. (2020). Workplace bullying among nurses and organizational response: An online cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 28(1), 148-156.
- Bentley, T. A., Teo, S. T., Nguyen, D. T., Blackwood, K., Catley, B., Gardner, D. ... & Port, Z. (2021). Psychosocial influences on psychological distress and turnover intentions in the workplace. *Safety science*, 137, 105200.
- Buriro, T. Z., Anand, V., Qureshi, M. N., & Shah, S. S. A. (2022). The role of perceived organizational support: Evidences from the horizontal and vertical workplace bullying. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 34(1), 41-54.
- Caesens, G., & Stinglhamber, F. (2014). The relationship between perceived organizational support and work engagement: The role of self-efficacy and its outcomes. *European Review of Applied Psychology*, 64(5), 259-267.
- Christianson, M. (2015). Bystander effect of workplace bullying, perceived organizational support, and work engagement (Doctoral dissertation, Walden University).
- Choi, Y. (2018). The influence of bullying on burnout through workaholism and perceived organizational support. *Asian Journal of Business Environment*, 8(3), 13-21.
- Djurkovic, N., McCormack, D., & Casimir, G. (2008). Workplace bullying and intention to leave: the moderating effect of perceived organisational support. *Human Resource Management Journal*, 18(4), 405-422.
- Devonish, D. (2014). Job demands, health, and absenteeism: Does bullying make things worse? *Employee Relations*, 36(2), 165-181.
- Dewi, R. S., Dalimunthe, Z. B., & Nilasari, B. M. (2021, February). Knowledge Management, the Effects of Job Stress, Job Satisfaction,

-
-
- Organizational Commitment, and Workplace Bullying to Turnover Intention. In 4th International Conference on Research of Educational Administration and Management (ICREAM 2020) (pp. 389-396). Atlantis Press.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 82(5), 812.
- Einarsen, S., Hoel, H. and Notelaers. G. (2009) Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23(1), 24-44
- Einarsen, S. B., Notelaers, G., & Nielsen, M. (2011). Measuring exposure to workplace bullying. *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice*, 2, 149-174.
- Erdemli, Ö. (2015). Teachers' withdrawal behaviors and their relationship with work ethic. *Eurasian Journal of Educational Research*, 15(60), 201-220.
- Francis, A.C. (2014, April 3-5). Workplace bullying and job satisfaction: the moderating effect of perceived organizational support. Paper presented at the National Conference on Undergraduate Research, Lexington, USA.
- Farrell, G. A., Bobrowski, C., & Bobrowski, P. (2006). Scoping workplace aggression in nursing: findings from an Australian study. *Journal of advanced nursing*, 55(6), 778-787.
- Nasir, B., Ashraf, A. A., Tariq, J., & Din, S. M. U. (2022). How Workplace Bullying Deteriorate Job Outcomes in Education Sector of Pakistan?. *Competitive Social Science Research Journal*, 3(1), 390-403.
- Hayat, A., & Afshari, L. (2020). Supportive organizational climate: a moderated mediation model of workplace bullying and employee well-being. *Personnel Review*, 50(7/8), 1685-1704.

-
-
- Holm, K., Jönsson, S., & Muhonen, T. (2023). How are witnessed workplace bullying and bystander roles related to perceived care quality, work engagement, and turnover intentions in the healthcare sector? A longitudinal study. *International journal of nursing studies*, 138, 104429.
- Joy, M. M., & Chiramel, M. J. (2016). Importance of Perceived Organizational Support in Controlling Employee withdrawal Behaviors. *International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences*, 4(12), 37-41.
- Joo, B. K., & Lee, I. (2017, August). Workplace happiness: work engagement, career satisfaction, and subjective well-being. In *Evidence-based HRM: A global forum for empirical scholarship*. Emerald Publishing Limited.
- Kamchuchat, C., Chongsu vivatwong, V., Oncheunjit, S., Yip, T. W., & Sangthong, R. (2008). Workplace violence directed at nursing staff at a general hospital in southern Thailand. *Journal of occupational health*, 50(2), 201-207.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126
- Lee, J., & Peccei, R. (2007). Perceived organizational support and affective commitment: the mediating role of organization-based self-esteem in the context of job insecurity. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 28(6), 661-685.
- Magee, C., Gordon, R., Robinson, L., Caputi, P., & Oades, L. (2017). Workplace bullying and absenteeism: The mediating roles of poor health and work engagement. *Human Resource Management Journal*, 27(3), 319-334.
- Ratnasingam, P. (2012). *Do employees mirror their supervisors' work withdrawal behaviors? Examining the supervisor-to-subordinate work withdrawal contagion phenomenon* (Doctoral dissertation, University of Houston).
- Rai, A., & Agarwal, U. A. (2017). Linking workplace bullying and work engagement: the mediating role of psychological contract

-
-
- violation. South Asian Journal of Human Resources Management, 4(1), 42-71.
- Rai, A., & Agarwal, U. (2018). Impact of workplace bullying on employee outcomes: a study of Indian managerial employees. International Journal of Productivity and Performance Management.
- Ram, P., & Prabhakar, G. V. (2011). The role of employee engagement in work-related outcomes. Interdisciplinary Journal of Research in Business, 1(3), 47-61.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). *Research methods for business students*. Pearson education.
- Salahieh, Z. (2015). The moderating role of perceived organizational support on the relationship between bullying and work behaviors. San José State University.
- Srivastava, S., Chhabra, B., Madan, P., & Puri, G. (2023). From workplace bullying to workplace withdrawal: mediating role of fear-based silence and moderating role of personality. Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance, 10(2), 248-264.
- Samir Al-Romeedy, B., Mahmoud Abou-Hamad, M., & Elsayed Hussein Ali, I. (2023). The Impact of Psychological Contract Breach on Job Silence in Tourism Companies: Workplace Bullying as a Mediator. مجلة كلية السياحة والفنادق-جامعة مدينة السادات, 7(1), 21-39.
- Tag-Eldeen, A., Barakat, M., & Dar, H. (2017). Investigating the impact of workplace bullying on employees' morale, performance and turnover intentions in five-star Egyptian hotel operations. Tourism and travelling, 1(1), 4.
- Yoshimura, K. E. (2003). Employee traits, perceived organizational support, supervisory communication, affective commitment, and intent to leave: group differences.
- Zimmerman, R. D., Swider, B. W., Woo, S. E., & Allen, D. G. (2016). Who withdraws? Psychological individual differences and employee withdrawal behaviors. Journal of Applied Psychology, 101(4), 498.

Abstract:

Objective: This research aims to identify the moderating role of perceived organizational support in the relationship between workplace bullying and physical withdrawal by application to the workers in the private universities and institutes in Dakahleya governorate .The data was collected from 343 respondents and statistically analyses Using some statistical methods such as Pearson correlation coefficient and structural equation analysis, and the results showed that these is a significant correlation between all the dimensions of workplace bullying (work related bullying, personal bullying, physical bullying) and physical withdrawal, the results also showed a significant positive effect for two of the dimensions of workplace bullying (personal bullying, physical bullying) on physical withdrawal, a significant negative effect of perceived organizational support on physical withdrawal. The results also showed that these is a moderating role of perceived organizational support in the relationship between both (work related bullying, physical bullying) and physical withdrawal.

Keywords: workplace bullying, physical withdrawal, perceived organizational support.