



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أم البواقي
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

أطروحة

مقدمة لنيل شهادة

دكتوراه الطور الثالث

الشعبة : علوم اجتماعية - علم النفس -
التخصص : علم النفس العمل والتنظيم
من طرف :

زراري سمية

عنوان الأطروحة:

علاقة التنمر الوظيفي بالإجهاد المهني لدى ممرضي الصحة العمومية

- دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف
أم البواقي -

أطروحة مناقشة بتاريخ أمام لجنة المناقشة المشكلة من :

الرقم	اللقب و الإسم	الرتبة	المؤسسة	الصفة
01	مراد خلاصي	أستاذ	جامعة أم البواقي	رئيسا
02	عايدة ناجي	أستاذ	جامعة أم البواقي	مشرفا
03	سامية إبريعم	أستاذ	جامعة أم البواقي	ممتحنا
04	سمير بن حسين	أستاذ محاضر أ	جامعة أم البواقي	ممتحنا
05	حازم حماني	أستاذ محاضر أ	جامعة قسنطينة 2	ممتحنا
06	عماد لعلاوي	أستاذ محاضر أ	جامعة عنابة	ممتحنا

إهداء

الحمد لله وكفى بفضل الصلوات و التسليم على خاتم النبيين الحبيب المصطفى وزهده ومن في

الحمد لله الذي وفقنا لنثمين هذه الخطوة ولولا فضله سبحانه وتعالى ما بلغنا هذا المقام

إلى الذي مني كل ما يملك ولم يأخذ جهدا في تقديم الدعم لي ما ديا ومعنويا ونفسيا حتى صرت نباتا استوى على
سوقه بإذن الله وسر نجاحي ونور وبني ورمز قوتي والذي شفاه الله لي وعافاه وأطال في عمره وأولمه لي ورعا حتمي

به من ظلمات الدنيا... والذي العزيز

إلى من وضعتني على طريق الحياة نبع المحبة والحنان والوفاء القلب النابض بالعطف وأغلى ما أملك شفاه الله

وعافاه وأطال في عمرها وأدامها لي تاجا لأمعاً على الرأس... والتي العزيزة

إلى من بهم تعلوها متي ويشد ساعدي وتقوى ركانزي إخوتي العزيزات

سارة، هينة وهالة

إلى من كانا في مكان الأخوين وسند الاتكاء

علي وعبد الجليل

إلى البراعم الجميلة الزهرة التي تشرق حياتي وتخمرني بالأمل

ماريا، وسام، محمد صلاح الدين، جمانة، رنا، محمد ومسك

إلى كل من أضاء بعلمه عقل غيره أو هدى بأجواب الصحيح حميرة سائل علم

فاظهر بسماحته توضح العلماء وبرحمته سماحة العارفين

وهدي لكم هذا العمل المتواضع ثمرة جهد المسيرة الدراسية

شكر وتقدير

الحمد لله تعالى على توفيقه لنا برحمته وقدرته في إتمامنا لهذا العمل
أولا وأخيرا الصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين سيدنا محمد صلى الله
عليه وسلم وعلى آله الطيبين الظاهرين وصحبه أجمعين
يسرني أن أتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير لـ:

أستاذي الغالي الأستاذ الدكتور: أحمد زرزور ومشرقتي الغالية الأستاذة الدكتورة:
عايدة ناجي على كل التسهيلات والمجهودات المبذولة في سبيل تكليل هذا العمل بالنجاح
كل أساتذتي من التخصص والقسم على الثراء والعطاء في المعلومات والتعاون خير المحدود
الدكتورة: أمينة حلاق والدكتور: وليد عبدلي على المجهودات السخية طوال فترة التحضير
السيدة: أمينة صاحبى والسيدة: سعاد نوار على التعاون والتسهيلات والإفادة الدائمة
كل العمال الإداريين الذين كان لهم ولو جزء بسيط في إتمام هذا العمل من قريب أو من بعيد
مدير وعمال المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأه البواقي على التعامل الطيب والتعاون
والتسهيلات الممنوحة

صديقتي ورفيقة دربي الدكتورة المستقبلية: إشراف موسى

وشكر خاص لأستاذي الدكتور: هشام كربول وأستاذتي الدكتورة: حيواني كريمة

الفهارس

فهرس المحتويات :

I	إهداء
II	شكر وتقدير
III	فهرس المحتويات
IV	فهرس الجداول
IIIV	فهرس الأشكال
IIIV	ملخص الدراسة
	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول : الفصل التمهيدي	
12	إشكالية الدراسة.
17	فرضيات الدراسة.
18	أهداف الدراسة.
18	أهمية الدراسة.
19	التحديد الإجرائي لمصطلحات الدراسة.
21	الدراسات السابقة.
الفصل الثاني : التمر الوظيفي	
36	تمهيد
37	نبذة تاريخية عن نشأة ظاهرة التمر الوظيفي.
40	مفهوم التمر الوظيفي.
44	النظريات المفسرة للتمر الوظيفي.
50	خصائص التمر الوظيفي.

52	مستويات التمر الوظيفي.
57	أسباب التمر الوظيفي
66	طبيعة سلوكيات التمر الوظيفي.
68	مراحل تطور ظاهرة التمر الوظيفي
71	قائمة المضايقات السلوكية الخمسة والأربعين المكونة للتمر الوظيفي حسب لي مان.
76	نمط شخصية المتمر والمتمر عليه.
83	آثار التمر الوظيفي.
90	استراتيجيات الوقاية وسبل التكفل بظاهرة التمر الوظيفي.
105	خلاصة
الفصل الثالث : الإجهاد المهني	
108	تمهيد
109	التمييز بين المفاهيم (الضغط، القلق، التوتر، العبء، الإجهاد) .
112	نبذة تاريخية عن ظهور ظاهرة الإجهاد المهني وتطورها .
113	مفهوم الإجهاد المهني .
117	النظريات المفسرة لظاهرة الإجهاد المهني .
130	النماذج المفسرة لظاهرة الإجهاد المهني .
137	أسباب الإجهاد المهني .
142	أعراض الإجهاد المهني .
144	آثار الإجهاد المهني .

148	استراتيجيات المواجهة لظاهرة الاجهاد المهني .
152	خلاصة
الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية	
156	منهج الدراسة
156	مجتمع الدراسة
160	حدود الدراسة
160	الدراسة الاستطلاعية
162	أدوات الدراسة (وصفها وخصائصها السيكمترية)
164	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
171	طريقة تقدير الدرجات
الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة	
175	عرض نتائج الفرضية العامة
175	عرض نتائج الفرضية الفرعية الأولى
176	عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية
178	عرض نتائج الفرضية الفرعية الثالثة
178	عرض نتائج الفرضية الفرعية الرابعة
179	عرض نتائج الفرضية الفرعية الخامسة
180	عرض نتائج الفرضية الفرعية السادسة
180	عرض نتائج الفرضية الفرعية السابعة
181	عرض نتائج الفرضية الفرعية الثامنة

182	عرض نتائج الفرضية الفرعية التاسعة
184	مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
184	مناقشة نتائج الفرضية العامة
185	مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى
187	مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية
188	مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة
189	مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة
189	مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الخامسة
190	مناقشة نتائج الفرضية الفرعية السادسة
190	مناقشة نتائج الفرضية الفرعية السابعة
191	مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثامنة
192	مناقشة نتائج الفرضية الفرعية التاسعة
195	خاتمة
200	قائمة المراجع
209	الملاحق

فهرس الجداول :

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة الاستطلاعية و العينة الأساسية حسب الرتبة الوظيفية	157
02	توزيع أفراد العينة الاستطلاعية و العينة الأساسية حسب الجنس	158
03	توزيع أفراد العينة الاستطلاعية و العينة الأساسية حسب الخبرة المهنية	159
04	توزيع بنود استبيان التتمر الوظيفي على الأبعاد الموافقة لها	161
05	توزيع الدرجات على بدائل استبيان التتمر الوظيفي	162
06	يمثل توزيع معاملات الارتباط لاستبيان التتمر الوظيفي بين كل فقرة و الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه توزيع معاملات الارتباط لاستبيان التتمر	162
06	الوظيفي بين كل فقرة و الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه	163
07	توزيع معاملات الارتباط بين البعد استبيان التتمر الوظيفي و درجة الكلية	164
08	ثبات استبيان التتمير الوظيفي بمعامل ألفا كرونباخ	164
09	ثبات استبيان التتمر الوظيفي بطريقة التجزئة النصفية	165
10	توزيع بنود استبيان الإجهاد المهني على الأبعاد الموافقة لها	165
11	توزيع الدرجات على بدائل استبيان الإجهاد المهني	166
12	توزيع معاملات الإتفاق لصدق المحتوى لاستبيان الإجهاد المهني على البنود و الأبعاد التي تنتمي إليها و الاستبيان ككل	167
13	توزيع معاملات الارتباط بين كل بند و الدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه	168
14	توزيع معاملات الارتباط بين أبعاد استبيان الإجهاد المهني و الدرجة الكلية له	168
15	نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق بين متوسطي الدرجات العليا و الدنيا	169
16	معاملات ثبات استبيان الإجهاد المهني بمعامل ألفا كرونباخ	169
17	ثبات استبيان الإجهاد المهني بطريقة التجزئة النصفية	170
18	تحديد المجالات الخاصة بمستويات التتمر الوظيفي والإجهاد المهني	171
19	الارتباط بين التتمر الوظيفي والإجهاد المهني	175

175	توزيع أفراد العينة الاستطلاعية والعينة الأساسية حسب الجنس	20
176	توزيع أفراد العينة الاستطلاعية والعينة الأساسية حسب الخبرة المهنية	21
177	توزيع التكرارات والنسب المئوية حسب مستويات الإجهاد المهني	22
177	نتائج استجابات أفراد العينة لأبعاد الإجهاد المهني	23
178	الارتباط بين الاجهاد المهني وبعد الإهانة والتهديد	24
178	الارتباط بين الاجهاد المهني وبعد الازعاج وانتهاك الخصوصية	25
179	الارتباط بين الاجهاد المهني وبعد الإقصاء	26
180	الارتباط بين الاجهاد المهني وبعد الإستهزاء وتشويه السمعة	27
181	نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق بين متوسطي درجات التتمر الوظيفي تبعا لمتغير الجنس	28
181	نتائج اختبار أنوفا لدلالة الفروق بين متوسطات درجات التتمر الوظيفي تبعا لمتغير الخبرة	29
182	نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق بين متوسطي درجات التتمر الوظيفي تبعا لمتغير الجنس	30

فهرس الأشكال :

الرقم	العنوان	الصفحة
01	اتجاهات التتمر من إعداد الباحثة	56
02	نموذج كشرود للإجهاد المهني	119
03	نموذج كوبر الإجهاد (Cooper s model of stress)	121
04	مراحل الإجهاد وفق نموذج (selye)	122
05	نموذج مارشال (Marshall)	124
06	نموذج هب في الإجهاد	125
07	نموذج استراتيجيات الإجهاد داخل المنظمات	127

الفهرس

128	نمذج"سيزلاقي و والاس" (Szillag&Wallas)	08
158	توزيع نسبة عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الرتبة الوظيفية	09
159	توزيع نسبة عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	10
160	توزيع نسبة عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الخبرة المهنية	11

ملخص الدراسة باللغة العربية:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التمر الوظيفي والإجهاد المهني لدى ممرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأب البواقي، حيث تكونت عينة الدراسة من (148) ممرضا وممرضة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأب البواقي، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي لدراسة الظاهرة وعلى الاستبيان كوسيلة جمع بيانات، وبعد تحليل البيانات المتحصل إليها توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة دالة إحصائيا بين التمر الوظيفي والإجهاد المهني لدى ممرضي الصحة العمومية.

الكلمات المفتاحية:

التمر الوظيفي - الإجهاد المهني - ممرضي الصحة العمومية.

Abstract:

This study was aimed at identifying the relationship between job bullying and professional stress in public health nurses of the Public Hospital Institution Mohamed Boudiaf in Oum Elbouaghi, where the sample of the study consisted of 148 Nurses and nurses of the Public Hospital Institution Mohammed Boudiaf at Oum Elbouaghi. The correlative descriptive curriculum for studying the phenomenon and the questionnaire were used as a means of collecting data. A questionnaire was used to measure functional bullying and after analysing the data obtained, this study has reached There is a statistic alfunction relationship between job bullying and professional stress in public health nurses.

Keywords:

.Function a bullying -- professional stress -- public health nurses

مقدمة

مقدمة:

مما لا شك فيه أن المؤسسة كيان اجتماعي ينشأ وفق معطيات بيئية ومادية واجتماعية تتفاعل فيما بينها قصد تحقيق أهدافها، ولما كانت هذه الأهداف في غاية الأهمية وجب على المؤسسات استغلال المورد البشري باعتباره المحرك الحقيقي واستثماره بشكل يسمح لها بالمحافظة على توازنها وكيانها وبقائها واستمرارها مع بيئتها قدر المستطاع، خاصة في ظل المنافسات والتغيرات السريعة والتطورات التكنولوجية التي يشهدها العصر الحالي.

والمؤسسات الاستشفائية ليست بمنأى عن هذا، إذ لا بد أن يحظى المورد البشري فيها بقدر كبير من الاهتمام بمدى تحقيق رغباته وآماله باعتباره المسؤول الرئيسي للعملية الإنتاجية ويعنى بخدمات الرعاية الصحية التي توجد على مستوى هذه المؤسسات، والذي يعد من أصعب عناصر هذه العملية من حيث إدارته لما يتسم به من صعوبة في التنبؤ بسلوكه في المستقبل أو أهم محددات هذا السلوك أو أبعاده.

ونشير في هذا السياق إلى أنه هناك العديد من المتغيرات التنظيمية داخل المؤسسة الاستشفائية التي يواجهها العمال في نشاطاتهم وقد تقف حاجزا يمنعهم من تحقيق أهدافهم، منها سلوكيات التمر الوظيفي وهي مرتبطة بظهور سلسلة من المتغيرات الأخرى كالإجهاد، وقد اهتم الباحثين بهذا المجال وذلك لتغطية الأسباب الحقيقية والخوض في عمق هذه الظاهرة لأن السلوكيات المهنية والمستقرة الصادرة من زميل، أو مرؤوس أو مشرف والتي يتعرض لها العامل في مكان عمله وتمس كرامته تشكل عواقب سلبية على صحته النفسية والجسمية قد يكون تكرارها واستمرارها مصاحب بأعراض مرضية، ، فالتمر له انعكاسات وآثار على العامل مما يسببه له من أعراض إجهاد جسدية، نفسية، سلوكية، معرفية واجتماعية.

وعلى هذا الأساس جاءت الدراسة الحالية التي قسمت إلى قسمين أساسيين حيث أن القسم الأول خصص للجانب النظري للموضوع تضمن ثلاثة فصول سنذكرها فيما يلي:

الفصل الأول (التمهيدي):

تم فيه تحديد الإشكالية، الفرضيات، أهداف وأهمية البحث، بعض الدراسات السابقة تخص الموضوع والتحديد الإجرائي لمصطلحات الدراسة.

الفصل الثاني:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الإطار النظري للتمر الوظيفي انطلاقا من نبذة تاريخية لتطور المفهوم، تعريفه، الاتجاهات النظرية في تفسير التمر الوظيفي، خصائصه، مستوياته، أسبابه، مروراً بطبيعة سلوكيات التمر

الوظيفي ومراحل تطوره، قائمة المضايقات السلوكية الخمسية والأربعين المكونة للتمتع الوظيفي حسب ليمان، نمط شخصية المتمتع والمتمتع عليه، آثار التمتع الوظيفي واستراتيجيات وسبل التكفل بظاهرة التمتع الوظيفي.

الفصل الثالث:

والذي تناولنا فيه الخلفية المرجعية لظاهرة الإجهاد المهني انطلاقاً من التطور التاريخي لهذا المفهوم، تحديد مفهومه، النظريات والنماذج المفسرة له، أسبابه، أعراضه، آثاره واستراتيجيات المواجهة لظاهرة الإجهاد المهني.

بينما خصص القسم الثاني للجانب الميداني حيث تضمن الفصلين التاليين:

الفصل الرابع:

تم التطرق فيه إلى الإجراءات المنهجية المعتمدة في التطبيق الميداني كيفية تشكيل العينة، المنهج المستخدم، الحدود الزمانية، المكانية والبشرية للدراسة، الدراسة الاستطلاعية، تحديد خصائص العينة من حيث الجنس، الخبرة والرتبة المهنية، مروراً بوسائل جمع البيانات المستخدمة في الدراسة وخصائصها السيكمترية وأخيراً الأساليب الإحصائية المختلفة المعتمدة في الدراسة.

الفصل الخامس:

خصص هذا الفصل لعرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات التي تم اختبارها وكذلك أهداف الدراسة ثم تطرقنا في النهاية لخاتمة عامة لما ورد في الدراسة، وبعدها تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات بناءً على النتائج المتوصل إليها.

الجانب النظري

الفصل الأول:

الفصل التمهيدي

الفصل الأول : الفصل التمهيدي

أولاً: إشكالية الدراسة.

ثانياً: فرضيات الدراسة.

ثالثاً: أهداف الدراسة.

رابعاً: أهمية الدراسة.

خامساً: التحديد الإجرائي لمصطلحات الدراسة.

سادساً: الدراسات السابقة.

الإشكالية:

في سياق البيئة العملية يتعرض العامل لظروف ومخاطر نفس اجتماعية في وسطه المهني مما يضعه تحت ضغوط كبيرة قد تؤثر مع مرور الوقت على إنتاجيته ومستوى كفاءته، وبينما يحاول العامل التأقلم والتعامل معها ومع مطالب العمل المتزايدة يظهر تأثيرها بوضوح على صحته النفسية والجسدية، وحسب الوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في العمل فالمخاطر النفس اجتماعية هي أكثر المخاطر صعوبة في التحكم مقارنة بالأخطار المهنية الأخرى، وتؤثر سلبا على صحة العمال وعلى المؤسسة (فرشيبي، جلال، 2013)، وهذه المخاطر هي ترجمة لمعاناة العامل مهنيا الناتجة عن الصراعات التنظيمية والسلوكيات السلبية التي يواجهها ويتعرض لها بشكل يومي ومستمر في بيئته المهنية التي ومن المفروض أن تكون مجالا لتحقيق ذاته لأن العمل يعتبر من المقومات الأساسية في حياة الإنسان وسببا محوريا لسعادته الشخصية، فالعمل يزهر ويطور الانسان لأنه يفتح له المجال أمام تحقيق طموحاته من جهة، ويساهم في بناء شخصيته وهويته وإكسابه القدرة على التكيف مع المجتمع، وقد قامت العديد من المنظمات بدراسات مختلفة حول العمل وأثره على الفرد ومثال ذلك استطلاع (غالوب) العالمي للآراء الذي أجرى منذ عام 2006 مسحا شمل العديد من الفئات الوظيفية عبر أكثر من 150 بلدا، وأظهر أن ما يعادل 95% من الإجابات تعبر عن تحقق السعادة والرضا لدى العاملين، ولكن الحال ليس بهذه الواجهة دائما لأن العمل من الممكن أن يكون أيضا مصدرا لمعاناة الفرد وتعاسته في حال كانت البيئة التنظيمية مليئة بالصراعات والمشاكل تشكل مخاطر نفس اجتماعية عديدة كما ذكرنا سابقا كعدم الشعور بالارتياح، التحرش، العنف، التمييز ، وغيرها من الظواهر السلبية المختلفة التي من شأنها أن تصل إلى طرد العامل من المنظمة، ناهيك عن إمكانية تعرض العامل إلى أمراض سيكوسوماتية واضطرابات نفسية نتيجة لتراكمات الضغوط عليه، ومن الظواهر السلبية الشائعة داخل المنظمات نجد ظاهرة التتمر الوظيفي والتي تختلف مسمياتها لكن محتواها ومضمونها يكاد يكون واحد في كل المسميات ونذكر منها: الاستقواء، التحرش النفسي، التكالب، المضايقات السلوكية، المعاناة التنظيمية، التحرش المعنوي، التنكيد، وغيرها من المصطلحات التي تعبر عن سلوكيات سلبية واستنزائية يتعرض لها العامل سواء على الصعيد الأفقي بينه وبين زملائه من نفس الرتبة المهنية أو على الصعيد العمودي التصاعدي أي من طرف مسؤوليه المباشرين وغير المباشرين، وقد أثبتت الإحصائيات أن نسبة (19%) من العمال حول العالم يتعرضون للتتمر يوميا وتخص هذه النسبة فقط الحالات المسجلة ناهيك عن ما لم يصرح به، بينما نسبة (20%) منهم يكونون شهود عيان على التتمر ونسبة (60%) من المدراء أو المشرفين أو المسؤولين يكونون مصدرا للتتمر، ومن هنا نلاحظ أن ظاهرة التتمر الوظيفي من المعاملات القديمة التي شهدتها العامل في الوسط المهني والظواهر الموجودة منذ تأسيس المنظمات، وهذا ما دفع

الفصل الأول : الفصل التمهيدي

الكثير من المختصين والباحثين في تسيير الموارد البشرية والصحة النفسية المهنية الى الاهتمام والبحث في هذه الظاهرة، حيث يعرفه (Einarsen, و Notelaers، 2009) على أنه: "التعرض المتكرر لسوء المعاملة والاعتداءات من الآخرين داخل المنظمة بما في ذلك المشرفين، المرؤوسين والزملاء"، كما تعرفه (إسماعيل، 2017) بأنه: "مجموعة من السلوكيات السلبية غير المرغوبة والمتكررة والمستمرة التي يتعرض لها الفرد أو مجموعة من الأفراد في بيئة العمل من الإدارة أو الزملاء وتنتهك قانون العمل وحقوق الموظف وكرامته في العمل وذلك من أجل إلحاق الأذى والضرر به وتخويله وتحطيمه وإدانته ومن ثم يصبح غير قادر عن الدفاع عن نفسه والاستمرار في العمل في هذه المؤسسة ويخلق لديه مشاعر الظلم والعجز ويشكل خطراً على صحته وسلامته الجسمية والنفسية وكذلك على المؤسسة التي يعمل بها"، فالنتج شامل وسائد في جميع القطاعات والمجالات على اختلاف نوع نشاطها كالتعليم والاقتصاد والصحة ولعل هذه الأخيرة من أهمها، فالقطاع الصحي له أهمية قصوى تمثلها المنظومة الصحية للبلاد على غرار دول العالم حيث توفر الحكومات نسبة (51%) في المتوسط من إنفاق البلدان على قطاع الصحة، بينما تأتي نسبة تتجاوز (35%) من الإنفاق على قطاع الصحة في كل بلد من النفقات من الأموال الخاصة (منظمة الصحة العالمية، 2019)، وقد ازدادت أهمية هذا القطاع خاصة في ظل الظروف الوبائية التي شهدتها العالم خلال السنوات الأخيرة وبرزت في دوره الكبير في رقي المجتمع وبنائه من خلال جودة الخدمات التي يقدمها للأفراد والتي من شأنها المحافظة على حياتهم وبقائهم بصحة جيدة ونفسية سليمة وليتمكن من ممارسة نشاطاتهم وأعمالهم، وبالتالي فإن الوقوف على ظاهرة التمر في هذا القطاع والكشف عن مجرياتها وأسبابها ومصادرها ونتائجها والآثار المترتبة عنها أمر هام جعل الباحثين والمختصين في المجال يتناولون هذا الموضوع بالدراسة، حيث نجد من الدراسات الأجنبية التي اختصت بدراسة موضوع التمر الوظيفي بهذا القطاع بشكل كبير دراستي (كوين، 1999 و 2003) حيث أن الأولى هدفت إلى تحديد مستوى انتشار التمر الوظيفي بمؤسسات الخدمات الصحية بجنوب بريطانيا على عينة بلغت (1100) ممرض وممرضة وتوصلت إلى أن (420) من الممرضين يعانون من سلوكيات التمر الوظيفي من مسؤوليهم من بينهم (137) من نفس الجنس، بينما (450) منهم كانوا شهود عيان على التمر ضد زملائهم، أما الدراسة الثانية هدفت إلى الوقوف على طبيعة العلاقة بين ممارسات سلوك التمر الوظيفي والرضا على عينة من (594) طبيب حيث توصلت إلى وجود علاقة دالة إحصائياً بين التعرض لسلوكيات التمر وانخفاض مستوى الرضا لديهم، ونجد كذلك دراسة (براجلي واخرون، 2006) والتي هدفت إلى التعرف على سلوكيات التمر وعلاقتها بالإجهاد لدى الأطباء بالبوسنة على عينة بلغت (511) طبيب حيث توصلت إلى وجود ارتباط قوي بينهما و نسبة (76%) من أفراد العينة يعانون على الأقل من نوع واحد من السلوكيات التالية: تهديد الوضعية المهنية، العزل، التعليقات الساخرة والحرمان من المسؤوليات دون الاستشارة ومصدرها المسئول المباشر، أما

الفصل الأول : الفصل التمهيدي

بالنسبة للدراسات العربية فنجد دراسة والجزائرية بشكل خاص فهي جد قليلة وهذا في حدود اطلاع الباحثة، حيث نذكر دراسة (حشلافي، 2008) التي هدفت إلى التعرف على مظاهر التمر الوظيفي على عينة مكونة من (150) عامل بالقطاع الاستشفائي بوهان ووجد أنهم يعانون مظاهر مختلفة وبنسب متفاوتة (20% عزل، 20% تلقي أوامر مبهمة وغامضة، 38% النقد التلقائي والتصغير من شأن العمل، 50% كلمات جارحة، 14% مراقبة مفردة...)، ونجد كذلك الدراسة الحديثة لـ (ملال واخرون، 2022) التي هدفت إلى التعرف على مستوى التمر الوظيفي على عينة بلغت (200) ممرض بالمستشفى الجامعي بوهان حيث توصلت إلى أن الممرضين يعانون من التمر الوظيفي بمستوى متوسط في بعدي التمر المرتبط بالشخص والتخفيف بمتوسطي حساب (20.52) و(7.03) ومستوى مرتفع في بعد التمر المرتبط بالعمل بمتوسط حسابي (43.14).

فالدراسات التي تطرقنا إليها تبين السلوكيات التمرية السلبية التي يتعرض لها العاملين بالقطاع الصحي والتي من شأنها أن تتسبب لهم في استجابات عضوية سلبية وأضرار على مستوى صحتهم الجسدية والنفسية نتيجة للضغوط المتكررة والتراكمات مسببة بذلك ظاهرة الإجهاد المهني، وهذه الأخيرة هي ظاهرة شائعة في الوسط المهني وحققت نسب مرتفعة فحسب تقرير الأمم المتحدة أن نسبة ما بين (41 إلى 52%) من العاملين بقطاع الصحة يعانون من أعراض الإجهاد بنسب متفاوتة (الأمم المتحدة، 2022)، ويعرف (Gipson,1994) الإجهاد المهني على أنه: "استجابة مكيفة تتوسط خصائص العمليات النفسية، وأنها نتيجة حادث أو موقف أو فعل بيئي خارجي"، ويعرف كذلك بأنه: "حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد كي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية" (النعاس ع.، 2008، صفحة 30)، وتوضح هذه التعريفات أن الإجهاد المهني هو حالة استنزاف للقوى النفسية والجسدية للعامل نتيجة لتعرضه لمثيرات في بيئة عمله والإجهاد نوعان الأول الإيجابي والذي يعنى بالنشاط والحيوية والإنتاجية والثاني وهو الهادم للصحة الفردية والتنظيمية وهو ما اهتمت به الدراسة الحالية، وفي هذا الصدد نجد الكثير من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت ظاهرة الإجهاد المهني في القطاع الصحي ففي الدراسات العربية نجد دراسة (بحري، 2009) التي هدفت إلى دراسة العلاقة بين الإجهاد المهني والاعتراب الوظيفي على عينة تمثلت في (50) طبيباً عاماً، حيث توصلت نتائجها إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الإجهاد المهني والاعتراب المهني لدى الأطباء بمعامل ارتباط (0.83)، وكذلك توصلت إلى أن أكثر مصادر الإجهاد المهني لدى الأطباء هي التنظيمية والاجتماعية، ودراسة (بن زروال، 2013) والتي هدفت إلى دراسة الإجهاد المهني لدى العاملين بمصحاتي الاستعجالات والتوليد على عينة بلغت (151) من ممرضين وأطباء وقابلات، وكانت نتائج هذه الدراسة تفيد بأن توقيت العمل وغياب الدعم الاجتماعي هما من أكثر العوامل تأثيراً في الشعور بالإجهاد، وكذلك ارتباط الشعور بالإجهاد بظهور الأعراض النفسية أكثر، تليها الأعراض الجسدية ثم السلوكية، ونجد كذلك دراسة (بوغازي، 2017) والتي هدفت إلى الإجهاد المهني وعلاقته باستراتيجيات المواجهة لدى الممرضين على عينة منهم بلغت (74)

الفصل الأول : الفصل التمهيدي

حيث توصلت إلى وجود مستوى مرتفع من الإجهاد لديهم بالإضافة إلى وجود علاقة موجبة قوية بين استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال والإجهاد.

وفي نفس السياق نجد دراسة (دنبريو بلعابد، 2019) التي هدفت إلى دراسة مصادر الإجهاد لدى الممرضين على عينة قدرت بـ (20) ممرضا وممرضة وكانت نتائج هذه الدراسة تشير إلى أن الأجور والحوافز المادية هي أكثر المصادر المسببة للإجهاد احتل بعد الأجور والحوافز المرتبة الأولى كأكثر المصادر إجهادا للممرضين بمتوسط حسابي بلغ (2.62) ، يليه بعد البيئة الفيزيائية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.40)، ثم بعد عبء العمل بمتوسط حسابي قدر (2.35)، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة بعد عبء الدور بمتوسط حسابي قيمته (2.22) وأخيرا بعد العلاقات في محيط العمل بمتوسط حسابي قدره (1.99)، وأخيرا نذكر في الدراسات العربية دراسة (الشويكي، 2020) والتي هدفت إلى دراسة علاقة الإجهاد المهني بالصمود الوظيفي على عينة قدرت بـ (160) من ممرضين أقسام العناية المكثفة ونهت هذه الدراسة إلى وجود علاقة دالة إحصائيا بين مستوى الصمود الوظيفي والإجهاد ووجود مستوى مرتفع من الصمود الوظيفي بنسبة (83%) ومستوى متوسط من الإجهاد بنسبة (70.5%)

أما بالنسبة للدراسات الأجنبية نجد دراسة (كوبر، 1971) التي هدفت إلى دراسة مستويات الإجهاد المهني ومصادره لدى الأطباء وعلاقتها بالاضطراب النفسي وبعض المتغيرات الشخصية على عينة بلغت (60) طبيبا وطبيبة، ورمت نتائجها إلى وجود مصادر الإجهاد موحدة تقريبا بالنسبة للجنسين وتمثلت في العبء المفرط والمسؤولية، وارتفاع سوء التوافق لدى الطبيبات بشكل واضح مع ظهور مؤشرات الاضطراب الوظيفي لديهن، بالإضافة إلى دراستي (ريكليكيان، 2015 وشاندي 2016) اللتان هدفنا إلى دراسة أسباب الإجهاد الوظيفي علاقته برضا الممرضين حيث بلغت العينة الأولى (192) ممرضا والثانية (100)، وبينت نتائجهما أن أكثر المواقف التي تسبب الإجهاد للممرضين هي وفاة أحد المرضى أثناء مناوبتهم، أغلبية الممرضين يعانون من الإجهاد المرتبط بعدم اليقين بطريقة العلاج بنسبة (49%)، التعامل مع الموت بنسبة (50%)، التعامل مع المريض وأسرته بنسبة (48%)، عبء العمل بنسبة (59%)، الصراع مع المشرفين بنسبة (52%)، التمييز بنسبة (48%) والتعارض مع الزملاء بنسبة (53%).

فمن خلال مختلف هذه الدراسات التي تطرقنا إليها بالذكر نجد أن التي تناولت التمر الوظيفي سواء كانت عربية أو أجنبية لم تدرسه أو تختبر علاقته مع متغيرات أخرى وكانت كلها دراسات استكشافية وصفية للمتغير نفسه ماعدا دراسة (لين، 2003) التي اختبرت علاقته بالرضا الوظيفي، في حين نجد أن الدراسات التي تناولت ظاهرة الإجهاد المهني كانت متنوعة من حيث الزاوية التي تدرس منها الإجهاد بين مصادر وأعراض ومختلفة من حيث دراستها للإجهاد كمتغير واحد أو اختبارها لعلاقة الإجهاد مع متغيرات متنوعة كالاغتراب الوظيفي في دراسة (بحري، 2009)، استراتيجيات المواجهة كدراستي (بن زروال، 2013 وبوغازي، 2017)، الصمود

الفصل الأول : الفصل التمهيدي

الوظيفي كدراسة (الشويكي، 2020)، العوامل الشخصية كدراسة (كوبر، 1970)، الاضطراب النفسي وبعض متغيرات الشخصية كدراسة (توفت واندرسون، 1971) والرضا كدراساتي (ريكليكيان 2015 وشاندي 2016)، إلا أن هذه الدراسات قد تشابهت مع بعضها البعض في اختيار العينة حيث انحصرت العينة بين عمال القطاع الصحي فقط بين أطباء وممرضين وقابلات، وتشابهت أيضا في النتائج بتسجيل مستويات تتم وإجهاد مرتفعة على حدى إلى حد ما لدى العينات المستهدفة إلا أنه لا توجد دراسات قد ربطت بين هذين المتغيرين في حدود اطلاع الباحثة بالرغم من توأجهما في بيئة القطاع الصحي ويؤثران على بعضهما بشكل مباشر، ولهذا ارتأينا أن نختبر العلاقة بين هاتين الظاهرتين لدى فئة الممرضين باعتبارهم أنهم يمثلون الفئة التي تحظى بالتعداد الأكبر في القطاع الصحي حيث أنهم وسطاء بين المرضى والأطباء من خلال تطبيق البرنامج العلاجي المسطر من طرف الأطباء وتوفير الرعاية اللازمة للمرضى داخل المؤسسات الاستشفائية، فطبيعة المهام الموكلة إليهم تجعلهم يتعرضون إلى أنواع مختلفة من الضغوط نتيجة لظروف عملهم وسلوكيات التمر في محيط عملهم خاصة من طرف مسؤوليهم المباشرين وذلك من خلال طرح التساؤل التالي: هل توجد علاقة دالة إحصائية بين التمر الوظيفي والإجهاد المهني لدى ممرضى الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي؟

التساؤلات الفرعية:

ما هو مستوى التمر الوظيفي لدى ممرضى الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي؟

ما هو مستوى الإجهاد المهني لدى ممرضى الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي؟

- هل توجد علاقة دالة إحصائية بين الإهانة والتهديد والإجهاد المهني لدى ممرضى الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي؟

- هل توجد علاقة دالة إحصائية بين الإزعاج وانتهاك الخصوصية والإجهاد المهني لدى ممرضى الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي؟

- هل توجد علاقة دالة إحصائية بين الإقصاء والإجهاد المهني لدى ممرضى الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي؟

- هل توجد علاقة دالة إحصائية بين الاستهزاء وتشويه السمعة والإجهاد المهني لدى ممرضى الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي؟

الفصل الأول : الفصل التمهيدي

-هل توجد فروق دالة إحصائية في التمر الوظيفي لدى مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي تعزى للجنس؟

-هل توجد فروق دالة إحصائية في التمر الوظيفي لدى مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي تعزى للخبرة المهنية؟

-هل توجد فروق دالة إحصائية في التمر الوظيفي لدى مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي تعزى للرتبة الوظيفية؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

-توجد علاقة دالة إحصائية بين التمر الوظيفي والإجهاد المهني لدى المهني لدى مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي.

الفرضيات الفرعية:

- يعاني مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي من التمر الوظيفي بمستوى مرتفع.

- يتعرض مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي للإجهاد المهني بمستوى مرتفع.

- توجد علاقة دالة إحصائية بين الإهانة والتهديد والإجهاد المهني لدى مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي.

- توجد علاقة دالة إحصائية بين الازعاج وانتهاك الخصوصية والإجهاد المهني لدى مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي.

- توجد علاقة دالة إحصائية بين الإقصاء والإجهاد المهني لدى مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي.

- توجد علاقة دالة إحصائية بين الاستهزاء وتشويه السمعة والإجهاد المهني لدى مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي.

الفصل الأول : الفصل التمهيدي

- توجد فروق دالة إحصائية في التمر الوظيفي لدى مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي تعزى للجنس.

- توجد فروق دالة إحصائية في التمر الوظيفي لدى مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي تعزى للخبرة المهنية.

- توجد فروق دالة إحصائية في التمر الوظيفي لدى مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي تعزى للرتبة الوظيفية.

أهداف الدراسة:

نسعى من خلال الدراسة الحالية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تحديد مستويات التمر الوظيفي الممارسة على مرضي الصحة العمومية بذات المؤسسة.
- تحديد مستويات الإجهاد لدى مرضي الصحة العمومية.
- الكشف عن العلاقة بين التمر الوظيفي والإجهاد المهني لدى الممرضين.
- الكشف عن الفروق بين مرضي الصحة العمومية حسب المتغيرات التالية: الجنس، الخبرة المهنية والرتبة الوظيفية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذا الدراسة في أنها تتناول مفهومي أساسيين في مجال علم نفس العمل والتنظيم وهما التمر الوظيفي والإجهاد المهني، حيث ستساعدنا النتائج المرجوة من هذه الدراسة فيما يلي:

الأهمية النظرية:

- فهم تأثير التمر الوظيفي: يساعد في فهم العلاقة بين التمر الوظيفي والإجهاد المهني على تحديد تأثير التمر على الممرضين وصحتهم العامة حيث يمكن أن يؤدي التعرض المستمر للتمر إلى زيادة مستويات الإجهاد وتدهور الحالة النفسية والعاطفية للممرضين.

وكذلك تنبثق أهمية الدراسة الحالية من كونها تبحث في ظاهرة خطيرة حظيت باهتمام عدد كبير من الباحثين السيكولوجيين، ورجال القانون، وأطباء العمل لما لها من عوائق وخيمة على تكيف العامل وصحته النفسية والجسمية وعلى البيئة المهنية بشكل عام، إذ تمثل هذه الظاهرة إحدى مظاهر الإساءة للعامل، وكشفت الدراسات الأجنبية والعربية التي تناولت ظاهرة التمر في أماكن العمل عن انتشارها بشكل كبير في المؤسسات وصلتها

الفصل الأول : الفصل التمهيدي

الوثيقة بظهور أعراض الإجهاد بمختلف أشكاله سلوكية، نفسية وجسدية للعامل وقد تصل إلى حد أو التفكير في الانتحار، ولذلك نسعى من خلال الدراسة الحالية إلى المساهمة في إثراء جانب الدراسات في هذا المجال.

الأهمية التطبيقية:

- **تحسين بيئة العمل:** يمكن أن تساهم نتائج الدراسة في توعية الإدارة وصانعي القرار بأهمية خلق بيئة عمل صحية ومواجهة التمر الوظيفي بشكل فعال كما يمكن للتدابير الوقائية والتدخلات المبنية على الأدلة أن تساعد في تقليل التمر وتحسين رفاة الممرضين.

- **تعزيز صحة الممرضين:** يعتبر الإجهاد المهني من المشاكل الشائعة التي يواجهها الممرضون. عندما يكون هناك تمر وظيفي، يمكن أن يزيد هذا الإجهاد ويؤدي إلى تدهور الحالة الصحية العامة والاستنفاد. من خلال فهم العلاقة بين التمر الوظيفي والإجهاد المهني، يمكن تطوير استراتيجيات للتعامل مع الإجهاد والحفاظ على صحة الممرضين.

- **تحسين جودة الرعاية:** يؤثر الإجهاد المهني والتمر الوظيفي على أداء الممرضين وقدرتهم على توفير رعاية جيدة للمرضى. عندما يشعرون بالتوتر والإرهاق، قد يكون لهذا تأثير سلبي على تركيزهم ومهاراتهم الاتصالية والقرارية، وبالتالي يمكن لدراسة العلاقة بين التمر الوظيفي والإجهاد المهني أن تساهم في تحسين جودة الرعاية المقدمة من قبل الممرضين.

التحديد الإجرائي لمصطلحات الدراسة:

التمر الوظيفي: هو مجموع السلوكيات التعسفية الممارسة على ممرضي الصحة العمومية من قبل المسؤولين المباشرين للمصالح الاستشفائية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "محمد بوضياف بأم البواقي"، ويتم قياسه من خلال الدرجة الكلية التي سيتحصل عليها المفحوصين بعد استجابتهم على المقياس المعد للدراسة والمتكون من الأبعاد التالية:

- **الإهانة والتهديد:** هي سلوكيات سلبية تتمثل في الاعتداءات اللفظية والجسدية والتوعد بالتعرض للعقوبات لأفراد العينة في حالة عدم امتثالهم لأوامر وتعليمات مسؤولهم المباشر، وتمثل الدرجة التي يتحصل عليها المفحوصين بعد إجابتهم لبنود هذا البعد.
- **الإزعاج وانتهاك الخصوصية:** هي سلوكيات سلبية تتمثل في المراقبة المفرطة لأفراد العينة من طرف مسؤولهم المباشر وتدخله في كيفية أدائهم لمهامهم وفي حياتهم الشخصية واستغلاله لهم خارج العمل، وتمثل الدرجة التي يتحصل عليها المفحوصين بعد إجابتهم لبنود هذا البعد.

الفصل الأول : الفصل التمهيدي

- الإقصاء: هو سلوك سلبي يتمثل في المنع المتعمد لأفراد العينة وحرمانهم من مشاركتهم في مختلف الأنشطة والموارد والاتصالات والتوجيهات بالمؤسسة من طرف مسؤولهم المباشر، وتمثل الدرجة التي يتحصل عليها المفحوصين بعد إجابتهم لبنود هذا البعد.
- الاستهزاء وتشويه السمعة: هي سلوكيات سلبية تعسفية تتمثل في السخرية والتقليل من شأن أفراد العينة ونشر إشاعات وأخبار كاذبة عن حياتهم الشخصية والمهنية من طرف مسؤولهم المباشر، وتمثل الدرجة التي يتحصل عليها المفحوصين بعد إجابتهم لبنود هذا البعد.

الإجهاد المهني:

- هو حالة من الإنهاك البدني والذهني يعاني منها ممرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي نتيجة لتعرضهم للمواقف المجهددة وتمثل في الدراسة الحالية سلوكيات التمر الممارسة عليهم من طرف المسؤولين المباشرين، ويتم قياسها من خلال الدرجة الكلية التي يتحصل عليها المفحوصين بعد استجابتهم للأداة المعدة للدراسة والمتمثلة في الاستبيان والذي يتكون من الأبعاد التالية:
- الأعراض الجسدية: هي جملة من الاضطرابات العضوية التي تظهر على أفراد العينة، وتمثل الدرجة التي يتحصل عليها المفحوصين بعد إجابتهم لبنود هذا البعد.
 - الأعراض النفسية: هي جملة من الاضطرابات النفسية التي تظهر على أفراد العينة، وتمثل الدرجة التي يتحصل عليها المفحوصين بعد إجابتهم لبنود هذا البعد.
 - الأعراض السلوكية: هي جملة من الاضطرابات السلوكية تظهر على أفراد العينة، وتمثل الدرجة التي يتحصل عليها المفحوصين بعد إجابتهم لبنود هذا البعد.
 - الأعراض العقلية (المعرفية): هي جملة من الاضطرابات المعرفية تظهر على أفراد العينة، وتمثل الدرجة التي يتحصل عليها المفحوصين بعد إجابتهم لبنود هذا البعد.
 - الأعراض الاجتماعية: هي جملة من التذبذبات على مستوى العلاقات تظهر على أفراد العينة، وتمثل الدرجة التي يتحصل عليها المفحوصين بعد إجابتهم لبنود هذا البعد.

ممرضي الصحة العمومية: هم عينة من الموظفين الذين يزاولون مهنة التمريض بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "محمد بوضياف بأم البواقي".

الدراسات السابقة الخاصة بالتنمر الوظيفي:

النتائج	العينة	الأداة	الموضوع	صاحب وسنة الدراسة	الرقم
الدراسات العربية					
نوعية مظاهر التنمر الوظيفي: التهميش والعزل (20%)، تلقي أوامر مبهمة ومتناقضة (20%)، النقد التلقائي لأي عمل والتقليل من الشأن (38%)، الكلمات الجارحة (50%)، المراقبة المفرطة أثناء فترات الراحة (14%)، أساليب التفرقة والتمييز بين أعضاء الفريق من نفس المصلحة (30%) تأثيرات على الصحة: اضطراب في نبضات القلب (14%)، أمراض قولون (20%)، الهيجان (46%)، فقدان الرغبة بالعمل (6%) تأثيرات في المسار المهني: تغيير المصلحة نتيجة للتعرض لسلوكيات التنمر حيث بلغت (42%)، أما	تمثلت في 150 عاملا بالمراكز الصحية وشملت جميع أنواع المصالح الطبية الاستشفائية والجراحية	استبيان لتحديد الجانب التشخيصي للأفراد بوجود إحدى المضايقات السلوكية بصفة متكررة وفي مدة زمنية لاتتفوق الشهر اختبار تفهم الموضوع لدراسة شخصية أفراد العينة اختبار ارون بيك لتقييم درجات الاضطرابات النفسية لديهم	التنمر في العمل مظهر من مظاهر العنف	حشلافي عبد الحميد (2008)	01

<p>استعمال العنف ضد الزملاء من نفس المصلحة فكانت بنسبة (44%) الأساليب الدفاعية المستعملة من طرف الضحية: استشارة الطبيب كانت استجاباتهم بنسبة (12%)، في حين بلغ الدفاع ورفض هذا الأسلوب (46%)</p>					
<p>يعاني الممرضون من مستوى تنمر متوسط مجال التتمر المرتبط بالعمل والتخويف بمتوسطين حسابيين يقدران بـ (20.52) و(7.03) على التوالي، بينما يعانون من مستوى مرتفع من التتمر في مجال التتمر المرتبط بالشخص بمتوسط حسابي يقدر بـ (43.14%).</p>	<p>120 ممرض وممرضة، حيث بلغت نسبة الإناث (65%) ونسبة الذكور (35%)</p>	<p>استبيان الأفعال السلبية المنقح لإينارسون وزملاؤه (2009) مكون من (23) بند موزعين على (03) أبعاد للتتمر: -التتمر المرتبط بالشخص. -التتمر المرتبط بالعمل. -التخويف الجسدي.</p>	<p>مستويات التتمر الوظيفي في القطاع الصحي</p>	<p>ملال خديجة، مدوري وردة وملال صافية (2022)</p>	<p>02</p>
<p>الدراسات الأجنبية</p>					
<p>نسبة (45%) من الرجال و نسبة</p>	<p>2400 عامل من المجتمع</p>	<p>استبيان يقيس أهم تصنيفات</p>	<p>محتوى وتطور التتمر في</p>	<p>ليمان هانز (1992)</p>	<p>01</p>

			مكان العمل	(Lyman henz)	
<p>(55%) من النساء كانوا موضوعا لسلوك التتمر</p> <p>لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى التعرض للتتمر تعزى إلى السن.</p> <p>3/1 من ضحايا التتمر هوجموا من مسؤولهم المباشر فقط، ونسبة (40%) هوجموا من مسؤولهم المباشر وزميل في العمل.</p>	العمالي السويدي	سلوكيات التتمر في مكان العمل			
<p>يعاني (420) ممرض وممرضة من تعرضهم للتتمر.</p> <p>(450) ممرض وممرضة كانوا شهودا على تعرض زملائهم للتتمر والذي يكون من المسؤول المباشر أو زميلهم في العمل أي من نفس رتبة الضحية.</p>	1100 ممرض وممرضة في المؤسسات الصحية بجنوب بريطانيا	استبيان مقسم إلى (03) محاور: المحور الأول: يقيس الصحة المهنية في العمل. المحور الثاني: يقيس الدعم الاجتماعي في العمل. المحور الثالث: يقيس مستويات التعرض للتتمر.	واقع التتمر في الوسط المهني بمؤسسات الخدمات الصحية الوطنية	كوين لين (1999) (Queen Lyn)	02
<p>(37) من أفراد العينة تعرضوا للتتمر خلال سنة مضت</p>	(594) طبيبا بالمؤسسات الصحية الوطنية بجنوب	استبيان مقسم إلى (03) محاور:	التتمر في الوسط المهني والازعاج السايكولوجي	كوين لين (2003) (Queen Lyn)	03

<p>(69) من أفراد العينة كانوا شهودا لتعرض زملائهم للتنمر.</p> <p>(46) من أفراد العين تعرضوا لسلوكيات التنمر من طرف أناس خارج عملهم.</p> <p>(60) من أفراد العين تعرضوا للتنمر من طرف مسؤولي فرقهم.</p> <p>(96) من افراد العينة يرون بأنهم تعرضوا للتنمر من أكثر من طرف. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعرض لسلوكيات التنمر ومتغيرات الصحة المهنية، أي أن الأطباء الذين تعرضوا لسلوكيات التنمر كانت لهم مستويات منخفضة من حيث الرضا، ارتفاع الضغط النفسي والانفعالات السلبية.</p> <p>توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطباء البيض والأطباء السمر</p>	<p>بريطانيا</p>	<p>المحور الأول: خاص بالمعلومات الديمغرافية (السن، الجنس، السلم الوظيفي)</p> <p>المحور الثاني: خاص بمظاهر التنمر التي يتعرض لها الأطباء</p> <p>المحور الثالث: خاص بمظاهر الصحة المهنية والرضا.</p>	<p>والرضا لدى الأطباء</p>		
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------	--	--

من حيث مستوى تعرضهم للتمر. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس من حيث مستوى تعرضهم للتمر.					
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

الدراسات السابقة للإجهاد المهني:

النتائج	العينة	الأداة	الموضوع	صاحب وسنة الدراسة	الرقم
الدراسات العربية					
وجود علاقة إيجابية قوية بين الإجهاد المهني والاعتراب المهني لدى الأطباء بمعامل ارتباط (0.83) وجود علاقة ضعيفة بين الإجهاد المهني وغربة الذات بمعامل ارتباط (0.34)	تمثلت عينة الدراسة في (50) طبيبا عاما وهو يمثل (23.69%) من مجتمع الدراسة موزعين على (03) مستشفيات.	استبيان يقيس الإجهاد المهني يتكون من (53) بندا استبيان يقيس الاعتراب المهني يتكون من (71) موزعين على (04) أبعاد: اللاهدف، الدور غربة الذات واحترام الذات.	علاقة الإجهاد المهني بالاعتراب المهني لدى الأطباء العاملين بالمستشفيات العمومية بفرجيوة بميلة	بحري صابر (2009)	01

<p>وجود علاقة ضعيفة جدا تكاد تكون منعدمة بمعامل ارتباط بلغت قيمته (0.03) أكثر مصادر الإجهاد المهني لدى الأطباء هي التنظيمية والاجتماعية</p>					
<p>يمثل توقيت العمل وغياب الدعم الاجتماعي أكثر العوامل تأثيرا في الشعور بالإجهاد ارتباط الشعور بالإجهاد بظهور الاعراض النفسية أكثر، تليها الأعراض الجسدية ثم السلوكية ميل (50) عرضا للظهور المتوسط أو المرتفع لدى (78.70) من أفراد العينة</p>	<p>تمثلت في (151) عاملا موزعين على (03) فئات مهنية: الممرضين، الأطباء والقابلات</p>	<p>استبيان مصادر الاجهاد المهني يتكون من (34) بندا مقياس الإجهاد يتكون من (50) بندا تمثل ثلاثة أبعاد (الأعراض الجسدية، النفسية والسلوكية) مقياس استراتيجيات مواجهة الاجهاد يتكون من (36) بندا</p>	<p>الإجهاد المهني لدى العاملين بمصلحتي الاستعجال والتوليد (المصادر، الأعراض واستراتيجيات المواجهة) - دراسة ميدانية بالقطاعات الاستشفائية لولاية أم البواقي-</p>	<p>بن زروال فتيحة (2013)</p>	<p>02</p>
<p>وجود مستوى مرتفع من الإجهاد المهني لدى الممرضين. وجود علاقة موجبة بين استراتيجيات المواجهة المركزة على</p>	<p>تمثلت عينة الدراسة في (74) ممرضا وممرضة بمستشفى الحكيم ابن زهر بقائمة</p>	<p>استبيان يقيس أعراض الإجهاد يتكون من (50) بندا موزعين على (03) أبعاد: الأعراض الجسدية، الأعراض</p>	<p>الإجهاد المهني وعلاقته باستراتيجيات المواجهة لدى الممرضين - دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم</p>	<p>بوغازي كريم (2017)</p>	<p>02</p>

<p>الانفعال ومستوى الإجهاد المهني، في حين وجود علاقة سلبية بين استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة والإجهاد المهني. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني بين المرضى الذي يستخدمون استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال وأمثالهم الذي يستخدمون مواجهة مركزة على المشكلة لصالح استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال.</p>		<p>النفسية والأعراض السلوكية مقياس استراتيجيات المواجهة للباحثة بن زروال فتيحة يتكون من (36) بندا موزعين على بعدين: مواجهة مركزة على الانفعال ومواجهة مركزة على المشكلة.</p>	<p>ابن زهر بقالمة-</p>		
<p>احتل بعد الأجور والحوافز المرتبة الأولى كأكثر المصادر إجهادا للمرضين بمتوسط حسابي بلغ (2.62) وانحراف معياري بلغ (0.46)، ويليه بعد البيئة الفيزيقية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي</p>	<p>تمثلت عينة الدراسة في (20) من المرضى والمرضات بمستشفى محمد بوضياف بأم البواقي.</p>	<p>استبيان يقيس مصادر الإجهاد المهني يتكون من (25) بندا موزعين على (05) أبعاد: عبئ العمل، عبئ الدور، البيئة الفيزيقية، العلاقات في محيط العمل</p>	<p>مصادر الإجهاد المهني لدى المرضى - دراسة ميدانية بمستشفى محمد بوضياف بأم البواقي-</p>	<p>دنيري لطفي ومليكة بلعابد (2019)</p>	<p>03</p>

<p>(2.40) وانحراف معياري (0.52)، ثم بعد عبئ العمل بمتوسط حسابي قدر (2.35) وانحراف معياري (0.33)، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة بعد عبئ الدور بمتوسط حسابي قيمته (2.22) وانحراف معياري (0.48) وأخيرا بعد العلاقات في محيط العمل بمتوسط حسابي قدره (1.99) وانحراف معياري بلغت قيمته (0.46) وهي درجة منخفضة.</p>		<p>والأجور والحوافز.</p>			
<p>وجود علاقة دالة إحصائيا بين مستوى الصمود النفسي والإجهاد الوظيفي. وجود مستوى مرتفع من الصمود الوظيفي لدى أفراد العينة بنسبة (83%).</p>	<p>تمثلت عينة الدراسة في (160) ممرضا وممرضة يعملون بأقسام العناية المكثفة في مستشفيات مدينة الخليل.</p>	<p>مقياس (جراي توفت، 1981) لقياس الإجهاد المهني يتكون من (32) بندا موزعين على (03) أبعاد: التعامل الوجداني والمهني مع المرضى، عبئ العمل والاتصال المهني مع</p>	<p>علاقة الإجهاد المهني بالصمود الوظيفي لدى عينة من الممرضين العاملين بأقسام العناية المكثفة في مستشفيات مدينة الخليل</p>	<p>الشويكي علاء ناجح (2020)</p>	<p>04</p>

<p>وجود مستوى متوسط من الإجهاد لدى أفراد العينة بنسبة (70.5%) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة لمستوى الصمود النفسي. وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة لمستوى الإجهاد المهني لصالح المستشفيات غير الحكومية.</p>		<p>الممرضين والأطباء . مقياس (كونر ويونج) لقياس الصمود الوظيفي يتكون من (32) بندا موزعين على (04) أبعاد: الكفاءة الشخصية، المرونة، التحمل والقدرة على التحدي والقيم الروحية والدينية</p>			
الدراسات الأجنبية					
<p>أضحت نتائج الدراسة أن أكثر الجوانب المجهدة للأطباء هي التغلب على المشكلات المتعلقة بالمرض من أجل الاحتفاظ ببدن المرضى للكشف اليومي</p>	<p>تمثلت عينة الدراسة في (150) طبيبا في مختلف التخصصات</p>	<p>استخدم الباحث المقاييس الفيزيولوجية المقابلة الشخصية والمسح</p>	<p>مصادر الإجهاد وعلاقتها بالعوامل الشخصية</p>	<p>كوبر Cooper (1970)</p>	<p>01</p>
<p>مصادر الإجهاد موحدة تقريبا بالنسبة للجنسين وتمثلت في العبئ المفرط والمسؤولية.</p>	<p>تمثلت عينة الدراسة في (60) طبيبا وطبيبة</p>	<p>مقياس لقياس الإجهاد المهني يحتوي على (04) مصادر للإجهاد</p>	<p>مستويات الإجهاد المهني ومصادره لدى الأطباء وعلاقتها بالاضطراب</p>	<p>جراي توفت و اندرسون Gray toftAnd wonderson</p>	<p>02</p>

		مقياس (جولد بيرج) للصحة النفسية	النفسي وبعض المتغيرات الشخصية	(1971)	
ارتفاع سوء التوافق لدى الطبيبات بشكل واضح. ظهور مؤشرات الاضطراب الوظيفي لدى الطبيبات.					
بينت نتائج هذه الدراسة أن أكثر المواقف التي تسبب الإجهاد للمرضيين هي وفاة أحد المرضى أثناء مناوبتهم وعدم اليقين بشأن العلاج المقدم. نقص المعرفة اللازمة لتقديم العلاج مستوى رضا وظيفي جيد لدى أفراد العينة.	تمثلت عينة الدراسة في (192) ممرضا وممرضة موزعين على (04) مراكز رعاية صحية	استبيان يقيس الإجهاد الوظيفي يتكون من (56) بنداً	أسباب الإجهاد الوظيفي ومدى رضا الممرضين العاملين في مراكز الرعاية الأولية.	(Riklikien Olga) أولغا ريكليكيان (2015)	03
بينت نتائج الدراسة أن أغلبية الممرضين يعانون من الإجهاد المرتبط بعدم اليقين بطريقة العلاج بنسبة (49%)، التعامل مع الموت بنسبة (50%)، التعامل مع المريض واسرته بنسبة (48%)،	تضمنت عينة الدراسة (100) ممرض تم اختيارهم عشوائياً.	استبيان يقيس أسباب الإجهاد يتكون من (45) بنداً.	علاقة الإجهاد المهني بالرضا الوظيفي لدى الممرضين	مهيدوشاندي (Mahadeo Shinde) 2016	04

عبيء العمل بنسبة (59%)، الصراع مع المشرفين بنسبة (52%)، التمييز بنسبة (48%) والتعارض مع الزملاء بنسبة (53%). عدم وجود ارتباط كبير بين الإجهاد المهني والرضا الوظيفي والعمر والجنس وسنوات الخبرة.					
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

التعقيب على الدراسات السابقة:

اعتمدت الباحثة على تحليل الدراسات السابقة ومناقشتها من خلال تحديد أوجه التشابه والاختلاف بينها مقارنة بالدراسة الحالية، وعليه العناصر التي اعتمدت عليها في التحليل هي: الهدف، العينة، النوع، الأدوات والنتائج.

الهدف:

تشابهت الدراسات السابقة من حيث الهدف مع الدراسة الحالية، فقد هدفت أغلبها إلى دراسة العلاقة بين التمر الوظيفي ومتغيرات أخرى وكذلك الإجهاد المهني ومتغيرات أخرى، إلا أن الدراسة الحالية اختلفت عن الدراسات السابقة في أنها ستحاول اختبار العلاقة بين التمر الوظيفي والإجهاد المهني.

العينة:

إن الدراسة الحالية تشابهت مع أغلب الدراسات السابقة التي تناولتها الباحثة في طبيعة العينة من حيث النوع وهي فئة الممرضين، إلا أنها كانت من بيئات وبلدان مختلفة كما أن هناك دراسات تناولت فئات أخرى لكن في نفس القطاع الصحي الاستشفائي وهي فئة الأطباء.

نوع الدراسة:

تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة التي تناولتها الباحثة من حيث نوعها وطبيعتها، حيث نجد أن أغلب الدراسات استكشافية وصفية ومقارنة.

الأدوات:

تشابهت الدراسة الحالية مع جميع الدراسات السابقة في أداة ووسيلة جمع البيانات وهي التي تمثلت في الاستبيان، إلا أنها اختلفت مع من حيث نسخ الاستبيانات المستخدمة حيث أن لكل دراسة نسختها المعدة من طرف أصحابها أو متبناة وهو الحال في الدراسة الحالية فقد تبنت الباحثة أداة قياس التمر وقامت بإعداد أداة قياس الإجهاد المهني.

النتائج:

تشابهت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث وجود علاقة بين التمر الوظيفي ومتغيرات تم تناولها في هذه الدراسات ونفس الأمر بالنسبة للإجهاد المهني، كما تشابهت مع بعض الدراسات من حيث وجود مستويات مرتفعة من الإجهاد والتمر لدى أفراد العينة.

الجانب النظري

الفصل الثاني:

التنمر الوظيفي

فصل التمر الوظيفي

تمهيد

أولاً: نبذة تاريخية عن نشأة ظاهرة التمر الوظيفي.

ثانياً: مفهوم التمر الوظيفي.

ثالثاً: النظريات المفسرة للتمر الوظيفي.

رابعاً: خصائص التمر الوظيفي.

خامساً: مستويات التمر الوظيفي.

سادساً: أسباب التمر الوظيفي

سابعاً: طبيعة سلوكيات التمر الوظيفي.

ثامناً: مراحل تطور ظاهرة التمر الوظيفي

تاسعاً: قائمة المضايقات السلوكية الخمسة والأربعين المكونة للتمر الوظيفي حسب ليتمان.

عاشراً: نمط شخصية المتتمر والمتتمر عليه.

حادي عشر: آثار التمر الوظيفي.

ثاني عشر: استراتيجيات الوقاية وسبل التكفل بظاهرة التمر الوظيفي.

خلاصة

- تمهيد:

إن ظاهرة التمر في أوساط العمل ظاهرة قديمة قدم العمل نفسه إلا أن وصفها وحصرها كظاهرة تسيء إلى جو العمل لم يتم إلا في السنوات الأخيرة، ووصفها كظاهرة تهبط مستوى الأداء والإنتاجية كما تشجع على تنامي ظاهرة الغياب عن العمل نتيجة ما يسببه التمر من أضرار جسدية ونفسية.

في هذا الفصل تم شرح ظاهرة التمر الوظيفي، وتوضيح آلية حدوثها مع تبيان لمجموعة المضايقات السلوكية المكونة للتمر والتي ينتهجها المتمم بتية تدمير الضحية المتمم عليها، وتوضيح ماهية الإستراتيجية التي يخطط لها المتمم لتحقيق أهدافه، تفصيل الصورة التشخيصية لشخصية المتمم والضحية، توضيح العواقب السلبية التي تخلفها هذه الظاهرة على الفرد والمؤسسة والمجتمع واقتراح سياسة وقائية تتبع لصد هاته المضايقات على المستوى الفردي أو الجماعي.

1/- نبذة تاريخية عن ظهور التمر الوظيفي:

يُدرج التمر الوظيفي ضمن التراث الإنساني من زاوية الجانب الاجتماعي. إنه نوع من المعاملات التي لم تحدد بمفهوم واضح. يعتبر إحدى الظواهر لدى بعض المجتمعات وشكل من السلوك الإسقاطي لحالة كبت عدوانية اتجاه نفسه أو غيره.

لقد لعبت الصحة الإعلامية دوراً هاماً في رفع الوعي حول ظاهرة التمر الوظيفي في العشرين من القرن الماضي، تركزت الاهتمامات على معاناة الآخرين في بيئة العمل، وخاصة في المجال المهني، قامت هذه الاهتمامات الجمعيات والمنظمات في المجتمع المدني إلى التأثير في تبني بعض الدول لتشريعات وقوانين تجرم التحرش السلوكي وتعاقب مرتكبيه (حشلافي، 2008، صفحة 11) بتصرف

لقد وصف الدكتور "برودسكي" الطبيب الأمريكي المختص في الأمراض العقلية، حالات التمر الوظيفي كمحاولات متكررة ومستمرة يقوم بها أشخاص معينين بهدف الضغط وهذا أول وصف لحالات التمر الوظيفي كان في سنة 1976، كما يعرف أنه تحطيم المعنويات والاستنزاف للحصول على رد فعل من شخص آخر..."، هذه الطريقة تسبب في الضغط، تفرغ، تقهر، وتهدد الضحية التي تشعر أنها لا تملك أي وسيلة تدافع بها عن نفسها. (Bardsky, 1976, p. 11) بتصرف

إن المصطلح المستعمل في البلدان الانجلوسكسونية هو (Bullying)، الذي استعمله "كونراد لورانز" (1903-1989) وهو مختص نمساوي في دراسة سلوك الحيوان مجموعة من الحيوانات تهاجم مجموعات أخرى، كما استعمله سنة 1972 "بيتر بول هينمان" وهو طبيب سويدي مختص في الأمراض العقلية ومهتم بدراسة السلوك العدواني لدى الإنسان، فخصه لوصف العدوانية التي تنشأ بين مجموعات الأطفال، حيث في إحدى الأيام في سنة 1969 كان هذا الطبيب في زيارة لمدرسة ابتدائية فلاحظ خلال تواجده بها مشهداً أفزعته، فقد رأى مجموعة من الاطفال تلاحق طفل في ساحة المدرسة ولقد مر الطفل الهارب أمام الطبيب دون توقف، بل سقطت منه فردة حذائه فلم يعر لها أي اهتمام وواصل جريه خوفاً من ملاحقيه الذين توقفوا لمجرد رؤية الطبيب، هذا المشهد أثر في الطبيب "هينمان" الذي تساءل عن ماهية درجة الخوف والفرع التي وصل إليها هذا الطفل الهارب، ولماذا لم يلجأ بصفة تلقائية لإنسان راشد الوحيد الموجود بذلك المكان ليحتمي به؟، وما هو نوع العلاقات المعقدة التي تربط هؤلاء الاطفال في

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

ساحة المدرسة أثناء فترة الاستراحة؟، ثم ما هي آليات السيطرة، التحكم والتخويف المتبناة في وسط هذا المجتمع من الأطفال؟

وقد تعرض الطبيب "هينمان" في حصته المتلفزة الأسبوعية بالسويد لهذه الحادثة اتبعها بمقال علم سرد فيها الحادثة وأرفقها بتحليل هذا السلوك، أيام بعد ذلك تلقت إدارة التلفزة السويدية عشرات المكالمات ومئات الرسائل من طرف الآباء وحتى الاطفال يشكون للطبيب "هينمان" وجود حالات المماثلة من الاعتداءات، المضايقات والتحرشات بين أطفال المدارس.

في حقيقة الأمر أن الطبيب "هينمان" رأى بوضوح وصواب أن ذلك الحذاء لم يكن سوى الجهة الظاهرة لجبل الجليد في ظاهرة التمر.

بعد عشر سنوات من تلك الحادثة تلقت السلطات الرسمية النرويجية أنباء عن تزايد حالات انتحار الاطفال، حيث بينت التحريات الأمنية أن التمر بينأطفال المدارس هو أحد المسببات الرئيسية لهذه الحوادث المؤلمة. مما دفع بالحكومة النرويجية بتكليف الأستاذ "دان اوليوس" بإجراء دراسة ميدانية حول ظاهرة التمر، والذي قام بنشر نتائجها في أواخر الثمانينات.(حشلافي، 2008، الصفحات 11-12)

يعتبر الأستاذ "دان أوليوس" أول من وضع الإطار النظري لظاهرة التمر، والذي سمح بظهور المصطلح الانجليزي (Mobbing)، الذي يعني بالنسبة له (أوليوس، 1999) "حصار، قهر، تصرف غير لائق، تهجم على الغير، ويستعمل عادة مصطلح(Bullying) لأنواع المختلفة للتحرش بين الاطفال في الوسط المدرسي".

في بداية الثمانينات، قام الأستاذ ليان مختص ألماني في علم النفس العمل الاجتماعي ومدرس بجامعة ستوكهولم بالسويد من استعادة هذا المفهوم لهذا النوع من السلوك وإدراجه ضمن فرضيته "الأشخاص الذين يوصفون أن أنماط شخصيتهم صعبة هم في حقيقة الأمر ضحايا لآلية مدمرة وليس فقط بسبب الضغط الموجود في الوسط المهني".

بناء على دراساته و أبحاثه في السويد على عينة من مئات الأشخاص، تمكن في عام 1990 من نشر نتائجه، مما أدى الى توفير المفاهيم و الأسس النظرية الأولى حول ظاهرة التمر الوظيفي.(حشلافي، 2008، صفحة 13) بتصرف

الفصل الثاني : التنمر الوظيفي

في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا يستعمل مصطلح (Mobbing) ، لوصف المضايقات السلوكية السلبية الموجودة في الوسط المهني، أما في إنجلترا وأستراليا يستعمل مصطلح (Bullying) ، مهما كان مصدر ومكان هذه التصرفات.

في المراجع الأمريكية يمكن أن نجد مصطلح (Harassement)، الذي يضيف الى ما سبق ذكره إيجابيات من القهر والتضييق بواسطة كلمات مهينة مجرحة وغير لائقة، أفعال أو تماس جسدي دون إحداث الإصابات أو جروح جسدية ظاهرة، ومن بين هذه السلوكيات: الكلام البذيء، الشتائم والألفاظ المهينة لكرامة الضحية، عبارات السخرية وأحكام ذات قيمة تمييزية مبنية على عنصر الدين، الأصل، الجنس، وقد تتضمن أيضا في العمل بتكليف الضحية بمهام مهينة أو خطيرة (وارشاو، 1996، ص38).

لقد مكن نشر كتاب بالفرنسية "ماري فرونسهيريقويان" وهي طبيبة مختصة في الأمراض العقلية في أوت 1998 من إدخال مصطلح فرانكفوني (Harcèlement moral) ، الذي سمح بتوسيع وتنظير بموضوعية علمية لهذه الظاهرة ومهد لوضع اللبنة للمشرع الأوروبي من إصدار قوانين رديعية ضد التنمر الوظيفي (Hirigoyen M. , 1998, p. 243).

في كندا يستعمل مصطلح (harcèlement psychologique) ، أما في الوطن العربي فالظاهرة غير مصنفة ضمن الأولويات المستعجلة التي تؤخذ بعين الاعتبار في الوقت الحالي حتى يتكفل بها، لوجود نقص أو انعدام كلي للإحصائيات التي توضح مدى انتشار الظاهرة في الوسط المهني أو لنقص المعلومات الحقيقية التي تشير الى العواقب الخطيرة على صحة الفرد وقيمة الخسائر المادية التي تكبدتها المؤسسات الاقتصادية بصفة مباشرة وتأثيراتها على الأداء أخدماتي للمرافق العامة والعبء الثقيل الذي تشكله على المجتمع مادام لا أحد هو في منأى عن هذه الظاهرة .(حشلافي، 2008، صفحة 14)

يستعمل غالبا لفظ التنمر بمفهوم واسع غير واضح المعالم، وقد تنعت به التصرفات السلوكية التي تعني العنف، إنه من بين المواضيع المعقدة صعب الخوض فيها، أحد المواضيع التي تتخبط في تحديد إطار نظري بين فئات العمال المرؤوسين، المسيرين والمسيرين المباشرين، رجال القانون.

إن إدخال مصطلح التنمر الوظيفي هو ما يقابله من المصطلح الفرانكفوني (intimidation au travail أو المصطلح الانجليزي (bullying).

الفصل الثاني : التنمر الوظيفي

التنمر الوظيفي هو ظاهرة تاريخية طالما وجدت في محيط العمل ، يمكن تتبع التطور التاريخي للتنمر الوظيفي عبر مراحل مختلفة في السنوات الأخيرة من القرن التاسع عشر و بداية القرن العشرين ، كان التنمر الوظيفي يظهر بشكل متفش في محيط العمل و كانت العوامل الاقتصادية و الاجتماعية تلعب دورا كبيرا في ذلك .

في العصور الوسطى تشير بعض الدراسات الى وجود تنمر هرمي أكثر وضوحا في هذه الفترة ، حيث كانت الطبقات الاجتماعية متماسكة و قائمة على الطبقات الاجتماعية ، أما في العصر الحديث فقد تزايدت الجهود لمكافحة التنمر الوظيفي ، و هناك تركيز كبير على إقامة بيئات عمل صحية و مشجعة للموظفين .

مع تطور القوانين العمالية و القضايا الاجتماعية ، بدأت الشركات تأخذ خطوات للتصدي للتنمر الوظيفي و تحسين بيئة العمل في العصر الحديث ، تكثرت جهود اللوقوف ضد التنمر و ضمان بيئة عمل صحية و إيجابية للموظفين .

2/- مفهوم التنمر الوظيفي:

لا يختلف اثنان على وجوده ظاهرة التنمر الوظيفي، إلا أن تعدد وتشعب المضايقات السلوكية المكونة لهذه الظاهرة أدى الى استحالة الاتفاق أو الإجماع على تعريف أو مفهوم موحد ومحدد لهذه السلوكيات من طرف الباحثين، لأنه وبكل بساطة هذا الاختلاف راجع الى تشعب وتنوع وجهات النظر والتخصصات والرؤى للموضوع حسب التراكمات العلمية والخلفيات المرجعية لكل باحث.

يعتبر التنمر الوظيفي أحد أشكال العنف، ومن بين التعريفات لهذا المصطلح نستعرض مايلي:

1-2/- التعريف اللغوي لمصطلح التنمر:

مصطلح التنمر الوظيفي هو ترجمة للكلمة الإنجليزية (bullying) بمعنى إقلاق الراحة، إزعاج، تنكيد، إرهاب، حيث ظهر هذا المصطلح لأول مرة في البلدان الأنجلو سكسونية، فهي كلمة إنجليزية والتي تعني تهجم أو إساءة معاملة.

تم استخدام هذه العبارة في ترجمة (كونراد لورانز) في علم الإيتيمولوجيا لوصف سلوكيات الهجوم الجماعي ضد الحيوان الوحيد ، و من ثم نقل هذا المصطلح الى علم النفس بعد الأمال التي أجراها

الفصل الثاني : التنمر الوظيفي

الأستاذ "ليمان"، ثم استخدم في اللغة الفرنسية (Harcèlement moral) بفضل "ماري فرونسهيريقويان". (Toumsin, 2005, p. 05) بتصرف

2-2- تعريف المنظمة

العالمية للصحة لمصطلح التنمر:

- ❖ **العنف الانفعالي:** يقصد الممارسة التسلطية المقصودة مع إمكانية التهديد باللجوء الى القوة الجسدية ضد شخص أو مجموعة أشخاص ذات ضرر على النمو الجسدي، الذهني، الروحي، النفسي والاجتماعي، ويشمل هذا المصطلح الاعتداء اللفظي، المضايقات، الشتم، التنمر والتهديد.
 - ❖ **الاعتداء / العدوان:** سلوك هدفه الإيذاء الجسدي لشخص آخر يدخل ضمن هذا المصطلح الاعتداء الجنسي والاغتصاب.
 - ❖ **السلوك التعسفي:** سلوك يهين ويحط من قيمة الانسان أو كل تصرف القصد منه النيل من كرامة وقيمة الفرد.
 - ❖ **الشتم / المضايقة:** هو سلوك عدواني، متكرر ودائم، الذي يحاول بصفة فادحة وبنية سيئة من إهانة وإضعاف فرد أو مجموعة من العمال.
 - ❖ **التحرش:** هوكل سلوك غير مقبول، أحادي، مبني على أساس التمييز حسب السن، عدم القدرة، الوضعية الاجتماعية، الجنس، الأصل، اللون، اللغة، الديانة، الآراء الحزبية، الانضمام النقابي، الانتماء الى الأقلية، الجنسية وغيرها، أو كل حالة تؤذي كرامة الرجل والمرأة في العمل.
 - ❖ **التهديد:** هو الوعيد باللجوء الى استعمال القوة الجسدية واستعمال السلطة (المعنوية) التي تؤدي بالشخص أو المجموعة موضوع التهديد الى الخوف من المضاعفات وإلحاق أضرار ذات طبيعة جسدية، نفسية، أو الى نتائج سلبية أخرى.
- فهذه التعاريف تضم كل أشكال العنف المعبر عنها من طرف شخص أو مجموعة أفراد في الوسط المهني (communiqué, 2002).

إن التنمر الوظيفي بكل أنواعه الممارسة معرف بوضوح من طرف المنظمة العالمية للصحة من عدة جوانب:

أ. من جانب علم النفس:

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

يعرفه "ليمان" التمر الوظيفي على أنه تكرر مرة واحدة أو أكثر للمضايقات السلوكية على الأقل مرة واحدة في الأسبوع ولمدة على الأقل 6 أشهر.

حسب (ليمان، 1996) إن مفهوم التمر الوظيفي يعني تسلسل لمدة على الأقل طويلة لألفاظ ومضايقات سلوكية معبر عنها أو ممارسة من طرف فرد أو مجموعة أفراد ضد شخص بعينه "المستهدف"، وتوسعة لهذا المفهوم فهو يشمل أيضا نوع العلاقة بين المعتدي والضحية.

إن فنصر التكرار لهذا النوع من السلوك الذي يستهدف شخصا هو أسلوب معاملة مدمر للغاية.

و"ليمان" قدم قائمة مكونة من 45 نمط سلوكي تمكن من تصنيف بدقة في كيفية سيرورة ظاهرة التمر الوظيفي وذلك بالتأكد على عاملين أساسيين لإمكانية التوصل الى تشخيص التمر الوظيفي:

✓ حدوثه على الأقل مرة واحدة في كل أسبوع.

✓ لمدة على الأقل 6 أشهر.

إن نستنتج من تعريف "ليمان" أنه لتشخيص التمر يجب الأخذ بعين الاعتبار على الأقل ثلاثة عوامل:

1) وجود التكرار والديمومة لهذه المضايقات السلوكية اتجاه الشخص المستهدف (نية الأذى).

2) التأثيرات السلبية على صحة الضحية (الهدف).

3) التأثيرات السلبية على الحياة المهنية للضحية (الهدف).

بالنسبة للمختصة الفرنسية في الأمراض العقلية وعلم الضحايا "ماري فرونسهيريقويان"، التي تعرف التمر الوظيفي على أنه "كل محاولة تعسفية معبر عنها طريق سلوك، لفظ، إشارات، كتابات أحادية من خلال طبيعتها، بهدف إيذاء شخصية، كرامة أو نفسية شخص أو تهديد لمنصب عمله أو الإخلال بظروف العمل" (Hirigoyen M. , 1998, p. 243).

ب. من جانب علم النفس التحليلي:

يعتبر "كريستوف ديغور"، وهو باحث فرنسي مختص في دينامية السلوك في الوسط المهني وعلم النفس الاجتماعي وعلاقات العمل "أن التمر الوظيفي هو أحد الأشكال الإكلينيكية أو أعراض التخلف الاجتماعي في العمل الناجم على الضغوطات النفسية الممارسة من الخارج على الفرد من طرف تنظيم العمل، نظم التسير، التقييم وإدارة المؤسسة (Dejours, 1998).

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

ويضيف أن المعاملة تكون عنيفة عندما تعمل على تنفيذ نية للتدمير أو تخريب شيء أو شخص صنّف كهدف.

ج. من الجانب القانوني:

إن إدخال نصوص قانونية تصد هذه الظاهرة مكنت الدول المتقدمة من وضع حد لهذه الممارسات التي صنفتها على أساس شكل من الجريمة وعلى سبيل الاستدلال في قانون الحداثة الاجتماعية الفرنسي لعام 2002 يشير في إحدى مواده:

- **المادة (06):** لا أحد من المستخدمين عليه أن يكون هدفا للمضايقات المتكررة للتمر الوظيفي من أجل أو بغاية الإخلال بجو أو ظروف العمل أو بإمكانها سلبه لحقوقه وإهانة كرامته، إلحاق الضرر بصحته الجسمية أو الذهنية أو إعاقة مساره المهني المستقبلي.
 - **المادة (01):** لا يجوز القيام بإجراء اتجاه أي مستخدم فيما يخص عملية التوظيف، الترسيم، التكوين، التنقيط والتقييم، العقاب التأديبي، التغيير أو التحويل، آخذين في عين الاعتبار ما يلي:
 - لمجرد أن المستخدم تلقى أو رفض الانصياع لمضايقات التمر الوظيفي.
 - لمجرد أن المستخدم قام بالطعن في قرارات مسؤولة الخاصة برفع دعوى قضائية ضد المتمم عليه.
 - لمجرد أن المستخدم كان شاهدا على حالة تمر وظيفي أو أدلى بشهادته ووصفها لمسؤوليته.
- ويحال على المجلس التأديبي كل مستخدم قام بالسلوكيات المشار أعلاه في المادة السابقة.

كما أدرجها المشرع الفرنسي في القانون الجنائي، واعتبر في المادة 170 من القانون الصادر في 17 يناير 2002: "أن القيام بفعل التمر ضد الغير من خلال مضايقات سلوكية متكررة بنية أو لهدف الإخلال بظروف العمل التي يمكن أن تضر بحقوق كرامة العامل أو بصحته الجسدية والعقلية أو تعثر مساره المهني المستقبلي يعاقب مقترفا بسنة سجن وغرامة مالية قدرها 15 ألفا ورو". (Loi de modernisation sociale , 2002)

نظرا لاختلاف التعريفات السابقة و تعددها و اختلاف وجهات نظر الباحثين و مناهجهم و أطهرهم النظرية التي يتبعونها في تعريف التمر الوظيفي في بيئة العمل .

التمر الوظيفي هو سلوك غير مهني يحدث في بيئة العمل يستهدف الأفراد في منظمة معينة ، يشمل التمر الوظيفي التصرفات السلبية مثل التمر اللفظي و العدائية و التهديدات و الشتائم و السخرية و

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

الاعتداء و التجاهل ... إلخ . و كذا يمثل سوء المعاملة المؤسسة على أساس التسلسل الهرمي للسلطة و التخويف الجسدي ، و المضايقة و التجاهل و التهديدات اللفظية و التي تشكل ضغوطا تنظيمية فالتمر الوظيفي هو مجموعة السلوكيات السلبية المتكررة التي يتعرض لها الموظفون و العاملون في مكان العمل ، و يشمل كافة المضايقات و عدم التحمل و الإشراف السيئ ، و يأخذ نمط التهيب و التخويف و الإذلال ، كما أنه من الظواهر الخطيرة التي تمارس في بيئة العمل تجاه الضحية ويعرف إجرائيا أنه الدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة على مقياس التمر الوظيفي المستخدم في الدراسة .

3/- النظريات المفسرة للتمر:

تعددت النظريات المفسرة لظاهرة التمر الوظيفي، فقد حاول الباحثون والمفكرون وعلماء النفس إعطاء هذه الظاهرة تحليلا منطقيا، وكل جانب مختلف عن الآخر باختلاف الرؤى والزوايا والاتجاهات والأطر المرجعية والخلفيات الفكرية التي تم على أساسها تفسير هذه الظاهرة، وفيما يلي سندرج النظريات التي تناولت ظاهرة التمر:

1-3/- النظرية السلوكية:

رأى أصحاب النظرية السلوكية سلوك التمر، سلوك تتعلمه العضوية، فإذا ضرب الولد شقيقه مثال وحصل على ما يريد، فإنه سوف يكرر سلوكه العدوانى هذا مرة أخرى لكي يحقق هدفا جديدا. ومن هنا، فالعدوان هو سلوك يتعلمه الطفل لكي يحصل على شيء ما، ويعتقد السلوكيون بأن السلوك العدوانى كغيره من السلوكيات الإنسانية متعلم من خلال نتائجه إذ تزداد احتمالية حدوث السلوك العدوانى إذا كانت نتائجه مطروحة والعكس صحيح، وهو منطلق نظرية الاشتراط الإجرائى (سكينر) أي أن الأنماط السلوكية محكومة بتوابعها اجتماعيا وسلوك التمر يمكن تعلمه من ملاحظة سلوكيات الأطفال الآخرين والأفلام ووسائل الإعلام .(الصحبيين و القضاة، 2013، صفحة 43)

إن النظرية السلوكية تفسر المشكلات السلوكية على أنها الاستجابات الخاطئة وغير السوية ترتبط بمثيرات منفرة أو تحافظ على فاعليتها في تجنب مواقف أو خبرات غير مرغوبة .(زهران، 1980، صفحة 93) بتصرف

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

والسلوك يتضمن جميع الأنشطة التي تصدر عن الطالب، إذ يقصد به ضمن إطار تعديله كل ما يفعله المتعلم من نشاط جسمي أو عقلي أو اجتماعي أو انفعالي يصدر عنوة نتيجة للعلاقة الدينامية والتفاعل بينه وبين البيئة المحيطة به. (جواد، 2000، صفحة 477)

يمكن أن يعد سلوك التمر مظهرا من مظاهر سوء التوافق النفسي والاجتماعي في المدرسة مما يؤثر على تحصيل الطالب الدراسي، وتدني مستواه التعليمي نحو تحقيق الأهداف التربوية، فضلا عن تمرده على التعليمات والضوابط والأنظمة المدرسية وقد أشارت نتائج العديد من الدراسات إلى أن تدني مستوى الانضباط في غرفة الصف يعد من أكبر المشكلات التي يواجهها المدرسون في المدارس الحكومية (قالوب، 1985، ص47).

إن الدراسات الحديثة أثبتت أن الأساليب التربوية والحوارات والمناقشات يمكن أن تؤدي إلى تعديل واضح في السلوك، وأن قيمة هذه الأساليب تكمن في تأثيرها على عمليات التفكير مما يزيد فاعلية الانسان الاجتماعية وتحسن قدراته على التوافق. (محمد ن.، 2005، صفحة 09) بتصرف

2-3/ نظرية التعلم الاجتماعي:

من أشهر روادها "باندورا" (1973) الذي توصل إلى أن السلوك الاجتماعي سلوك متعلم يتم عن طريق الملاحظة والتقليد والتعزيز من الأشخاص المهمين في حياة الطفل مثل الوالدين والأقران والمدرسة، ووسائل الإعلام، وذلك في ثانيا عملية التنشئة الاجتماعية. (حافظ وقاسم، 1993، صفحة 143)

يمكن أن تحدث خلافات بين المراهقين وأبائهم ومدرسيهم ومرشديهم خلافات بشأن موضوع سلوك الاعتداء، قد يعتبر البعض سلوكيات العدوان والعنف علامة تدل على التمرد والاستقلالية وسيلة للتواصل مع جماعة الأقران، يمكن للمراهقين التعبير عن الغضب أو الرغبة في الاستقلال بطرق مختلفة (شافر وميلمان، 1983، ص:57،58). بتصرف

وتفترض نظرية التعلم الاجتماعي من خلال مراقبة الآخرين أننا نتعلم كيفية التصرف اجتماعيا وتقليد سلوكهم (aronson, wilson, & akert, 2010, p. 365).

الفصل الثاني : التنمر الوظيفي

بعد أن جعلت بالفعل نقطة أن الأطفال يقلدون الآباء بالعدوانية بحيث يميلوا إلى أن يصبحوا عدائين نتيجة للبيئة التي أثرت بهم، والتنمر هو أيضا سلوك يعود بالفائدة لكي يتعلمه الأطفال من خلال الملاحظة (Ephraim, 2013, pp. 1, 2).

وترى نظرية التعلم الاجتماعي أن الأطفال يتعلمون سلوك التنمر عن طريق ملاحظة نماذج العدوان عند والديهم ومدرسيهم ورفاقهم وحتى النماذج التلفزيونية، ومن ثم يقومون بتقليدها، وتزداد احتمالية ممارستهم للعدوان إذا توافرت لهم الفرص لذلك، فإذا عوقب الطفل على السلوك المقلد فإنه يميل إلى تقليده في المرات اللاحقة إذا كوفئ عليه فسوف يزداد عدد مرات تقليده لهذا السلوك العدواني، وهذه النظرية تعطي أهمية كبيرة لخبرات الطفل السابقة والعوامل الدافعية المرتكزة على النتائج العدوانية المكتسبة، والدراسات تؤيد هذه النظرية بشكل كبير مبينة أهمية التقليد والمحاكاة في اكتساب السلوك العدواني حتى وان لم يسبق هذا السلوك أي نوع من الإحباط. (الصحبيين و القضاة، 2013، الصفحات 49-50)

3-3- نظرية العقل:

ورأى كل من "جونسون، بيتر ك. سميث، وجون سوتنهام" من خلال نقدهم للعجز في المهارات الاجتماعية ونظرتهم على السلوك غير الاجتماعي، أن التنمر منتشر في المدارس على نطاق واسع وأن الصورة النمطية الشائعة عن الفتوة المدعومة بالنظريات القائمة على نموذج العجز في المهارات الاجتماعية من أن الأقل يحتاجون إلى إدراك اجتماعي جيد، وإن نظرية مهارات العقل من أجل التلاعب وتنظيم الآخرين وإلحاق المعاناة بطرق خفية ومدمرة مع تجنب الكشف عن أنفسهم على الرغم من وجود هذه المهارات التي من المرجح إن تستخدم في جميع أنواع التنمر، وقد تكون مفيدة بشكل خاص للثأر من المتسلطين وفي أشكال غير مباشرة من التنمر التي هي أكثر بين الفتيات شيوعا، ومن خلال البحوث التي أجريت في هذا المجال تقدم اقتراحات في الحد من التنمر ومعرفة الآثار المترتبة والعمل على مكافحة التنمر (Sutton, Smith, & Swettenham, 1999, p. 2).

3-4- نظرية الإحباط والعدوان:

أكد كل من "دولارد، ميلر، وسيزر" أن الإحباط ينتج دافعا عدوانيا يستثير سلوك إيذاء الآخرين، وأن هذا الدافع ينخفض تدريجيا بعد إلحاق الأذى بالشخص الآخر، وتسمى هذه العملية بالانتفيس أو التفريغ

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

الانفعالي لأن الإحباط يسبب الغضب والشعور بالظلم مما يجعل الفرد مهياً للقيام بالعدوان(الصحيحينوالقضاة، 2013، ص51).

تشير هذه النظرية إلى أن"البيئة التي تسبب الإحباط للفرد يمكن أن تدفعه للقيام بسلوك التمر والعنف"، عندما لا يحصل الفرد على دعم اللازم لتحقيق ذاته والنجاح في البيئة المحيطة به تدفعه ، قد يلجأ الى التمر كوسيلة للتعبير عن استياءه ، يمكن أن يحدث سوك التمر عندما يشعر الفرد بعدم قدرته على تحقيق رغباته و تأخير تلبية تلك الرغبات ، وعندما يؤخر إشباع تلك الرغبات، وبذلك فإن النظرية تؤمن بأن التمر ينبع من الطفولة معتمدا على التربية والتوجيه أثناء هذه الفترة .(الخولي، 2007، صفحة 21)بتصرف ويمكن للفرد أن يعبر عن عدوانيته وعدائيته للآخرين من خلال عملية التقليد، لهذا فالعدوان هجوم نحو شخص أو شيء، ومن أساليب العدوان "التكيل والسخرية والكيد والتشهير والاستخفاف بالآخرين في مواقف مختلفة، أو العدوان يكون عن طريق النكت الساخرة واللاذعة أو توجيه الهجاء للأقران وأفراد الجماعة عن طريق الكلام والرواية والقصة والشعر يكون للآخرين بطريق مباشر أو غير مباشر هذا الهجاء موجهاً.(غولي، 2018، صفحة 87)

5-3/-النظرية التحليلية:

تفسر هذه النظرية أن التمر ما هو إلا نتيجة الصراع والتناقض بين غريزة الحياة وغريزة الموت وتحقيق اللذة، ولا يتم ذلك إلا عن طريق تعذيب الآخرين وإلحاق الأذى بهم والتصدي لهم أو حتى اتجاه نفسه حيث أن الطفل يولد بدافع عدواني، فالسلوك العدواني هو استجابة غريزية وطرق التعبير عنها متعلمة ومكتسبة ولا يمكن وضع حد لها أو ضوابط تلجمها لكن فقط يمكن تحويلها إلى أهداف تقبل اجتماعياً، أما إذا وجدت العدوانية الغريزية السبل للإشباع فإنها تظهر في هيئة العنف، ويؤكد هذا الموقف "أدler" بأن الاستجابة للعنف هي ظاهرة غريزية تعبيرية وتعويضية عن الإحساس بالنقص.(الصحيحين و القضاة، 2013) وتعزو النظرية الفرويدية الحديثة التمر و كل أشكال العدوان إلى الصراعات الداخلية والمشكلات الانفعالية إلى السنوات الأولى من حياة الأفراد، يكون ذلك نتيجة فقدان الطفل لمشاعر الحب والحنان والعطف، فالأطفال الذين لا يشعرون بهذه العواطف في السنوات الأولى من العمر يميلون إلى الشعور بالعنف والعدوانية والكراهية نحو والديهم والآخرين.

3-6/- النظرية الفيزيولوجية:

تعتمد هذه النظرية في تفسيرها لظاهرة التمر على التلف الدماغي الذي يمس الجهاز العصبي (فقدان الخلايا العصبية وموتها) يؤدي إلى عدم السيطرة على السلوك والتحكم فيه بصورة ايجابية، ومن علماء هذا الاتجاه يرجع التمر والسلوكيات العدوانية إلى زيادة نسبة هرمون التستوستيرون والأدرينالين في الدم، وهذا يساعد على زيادة العدوانية لدى الأفراد المتتمرين. (مغار، 2015، صفحة 518)

3-7/- النظرية السوسولوجية:

ينحدر المتتمر النفسي في كثير من الأحيان من الأوساط الفقيرة ومن العائلات التي تعيش في المناطق المحرومة والمعزولة التي تعاني من مشاكل اقتصادية في ظل وضع سوسولوجي يتسم باتساع الفجوات والفوارق بين الطبقات الاجتماعية، ومن الناحية السيكولوجية عادة ما يكون المتتمرون نفسيا وخصوصا القادة منهم ذوي شخصيات قوية جدا، ومن الشخصيات السايكوباتية المضادة للمجتمع، وتكمن خطورة هذا النوع من إمكانية تحوله إلى مشروع مجرم يهدد استقرار المجتمع، حيث غالبا ما يؤسس المتتمرون نفسيا عصابات داخل المؤسسات أو ينضمون إلى عصابات قائمة (مغار، ص 519).

3-8/- النظرية الوظيفية:

ترجع النظرية العنف والعدوان وأشكال التمر نتيجة لفقدان الارتباط والانتماء للجماعات الاجتماعية التي تنظم وتوجه سلوكيات الأفراد المنتسبين إليها، أو نتيجة فقدان المعايير والضبط الاجتماعي، كما يعتقد أصحاب هذا التوجه أن المتتمرين نفسيا يسلكون سبيل العنف والتمر نظرا لعدم معرفتهم بأسلوب آخر للحياة غير السلوك المتسم بالعنف والتمر. (لطي، 2001، صفحة 12)

3-9/- نظرية الضغط والمشقة:

تقوم هذه النظرية على مبدأ أن الضغوط الحياتية الخارجية تؤثر في العمليات النفسية والتي بدورها تدفع بالفرد نحو السلوك العدواني، وهناك نوعان من مثيري المشقة:

➤ النوع الأول: يرتبط بأحداث الحياة الغير سارة وضغوط العمل والأدوار المختلفة بوصفها مثيرات للمشقة التي قد تدفع إلى سلوك التمر العنيف والعدواني.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

➤ النوع الثاني: يرتبط بالضغوط البيئية مثل الضوضاء والازدحام والتلوث والطقس وكل الظروف الفيزيائية واختراق الحدود الفردية والاعتداء على الحيز المكاني الشخصي، كل هذه المؤثرات البيئية لا تخلق التمرفي حد ذاته، وإنما تحدث آثارا نفسية أو سلوكية قد تدفع إلى حدوث عملية التمر.(العواودة، 2009، صفحة 121)

وتبعا لما ذكرناه سابقا فإن هذه التفسيرات أخذت من نواحي واتجاهات متعددة ومختلفة من حيث المنشأ الفكري، وبالتالي فإن كل واحدة فسرت حدوث التمر من جانب معين واعتبرته هو محور حدوثه مع إهمال وطمر جوانب أخرى، فوجد النظرية السلوكية قد نظرت الى التمر على أنه سلوك مكتسب ناتج عن مثير منفرد متكرر بشكل متواتر أو غير متواتر، بينما تطرقت نظرية التعلم الاجتماعي لبوندورا بأن التمر ما هو إلا محاكاة وتقليد يتبناه المتمم منذ الصغر في محاولة منه للتعلم، ونلاحظ أن هذين التفسيرين قد أهملتا نوعا ما الجانب العقلي والذي تبنته نظرية العقل في تفسيرها لظاهرة التمر وهي لم تختلف كثيرا عن النظرية الفيزيولوجية والتحليلية لأنها اعتبرت أن هذا السلوك هو ترجمة لتلف دماغي عصبي وعمليات عقلية غير مستقرة النشاط وبالتالي تولد استجابات غريزية للعدوان نتيجة لنقص معين يشعر به المتمم، بينما تشترك النظريتان السوسولوجية والوظيفية في أن عدم الشعور بالانتماء هو ما يؤدي الى الرغبة في التمر النفسي للشخص موازاة مع نظريتي الضغط والمشقة والإحباط والعدوان اللتان نظرتا الى أن مصدر حدوث ظاهرة التمر هي التعرض المستمر لضغط البيئة ومشاكلها ومشكل المجتمع وبيئة العمل بصفة خاصة فالإحباط هو دافع لتولد العدوان والعنف.

ومن منطلق أن ظاهرة التمر هي في كل الأحوال ورغم كل التفسيرات هي ترجمة في شكل سلوك استجابة في النهاية، ناتج عن سبب ظاهري أو باطني مترجم في شكل مثير.

و من هنا يمكن القول أن كما ترتبط هذه النظريات بمبدأ أنه كلما أثرت الضغوط المرتبطة بالعمل و أيضا اختلاف الأدوار أصبحت بطبيعة الحال مثيرا لحالة نفسية تدفع بالفرد الى السلوكيات التمرية .

فسرت النظرية التحليلية أن التمر تعتبر ناتج عن صراع السلوك الإنساني يتمثل في أن العنف ظاهرة غريزة الحياة و غريزة الموت ، و لا يمكن وضع حد لضوابط كما تسيطر عليه دافعية الكراهية و الحقد.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

كما فسرت النظرية السلوكية أن التمر سلوك مكتسب من البيئة و هناك قوة توجه السلوك نحو اللاشعور ، و هناك مؤثرات خارجية و داخلية تحرك هذا السلوك / مثل الأسرة و بنة العمل و العلاقات الاجتماعية من الزملاء والأصدقاء .

و فسرت النظرية الوظيفية أن التمر ناتج عن العنف و العدوان بأشكالها اللفظية و الجسدية، و هو ناتج عما يشاهده الفرد في المجتمع ، و تزداد نتائج هذا العدوان حسب الاستجابات التي تحدث .

و فسرت النظرية الإنسانية التمر يتعلق بعدم احترام مشاعر الموظف الخفض من شأنه و عدم توفي الموارد التي تساعد في إشباع حاجاته الأساسية ، مما تجعله يمارس نمط سلوكه تجاه زملاءه بالطريقة الغير لائقة ، و عدم الانتماء الوظيفي .

فسرت النظرية المعرفية التمر أن الفرد لديه أفكار و معتقدات عقلانية تجاه حل المشكلات و عدم الوقوع فريسة التمر ، أما ذوي التفكير أحادي الاتجاه يغود الى صعوبة فهمهم سلوك التمر الوظيفي و طرق علاجه .

4/- خصائص التمر الوظيفي:

من الصعب تحديد والتعرف على خصائص ومميزات سلوكيات التمر من قبل المتتمرين، فقد تم حصر هذه الخصائص من خلال آراء الضحايا أو المعتدى عليهم.

- قد يتميز سلوك المعتدي باختلال الشخصية بأشكال مختلفة وسمات هذه الشخصية يعود أصلها الى طفولة المعتدي حسب "فارفا" فإن الشخصية النرجسية والوسواسية للمعتدي في مكان العمل تظهر في سلوكياتهم وفي أوامرهم التي تقضي بتلبية كل احتياجاتهم بأي ثمن، فالمعتدي عادة يكون نكي وجذاب ومستغل الآخر .

وهناك كثير من الدراسات عالجت كيف العمال يقومون برد فعل اتجاه الإساءات ولا عدالة في المنظمات عندما يركز معظمهم على الانتقام أو على نوع آخر من السلوكيات العدوانية.

- اعتبر مفهوم التمر في العمل كفعل أو سلوك سلبي مستمر ومتكرر لمدة ستة أشهر على الأقل و كسلوك يتميز باختلال ميزان القوة ويخلق بيئة عدوانية تجعل الهدف والضحية غير قادرة على الانتقام أو على الدفاع عن نفسه (gharably, 2014, pp. 8-9).

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

ويمكن تصنيف السلوك على أنه تحرش نفسي عندما تحكمه المعايير التي سندرجها ضمن الآتي:

أ. التكرار:

يتميز التمر قبل كل شيء بالتكرار، إنها كلمات وسلوكيات سلبية إذا أخذت بصفة معزولة عن بعضها البعض يمكن أن تبدو لا قيمة لها لكن تكرارها وانتظامها يجعلانها مدمرة.

ب. المدة:

ولو أنه من المعروف بأن التمر هو أكثر من سلوك، فإن المعيار الذي يصف مدة التمر يختلف عند الباحثين، مثلاً حسب "هول" أن معيار التمر يتمثل في التعرض لسلوكيات سلبية لمدة ستة أشهر، أما "ليمان" اتبع معياراً في التعرض للأذى على الأقل مرة واحدة في الأسبوع على مدة أداها ستة أشهر.

وأما "ماري فرونسهيريقويان" فتري أن تحديد عتبة مدة السلوكيات السلبية ستة أشهر على الأقل (Hirigoyen m. , 2001, p. 36)

أما تحديد المدة من طرف "ليمان" فكان مبالغاً فيه لأن خطورة التمر لا تعتمد فقط على المدة بل كذلك على حدة الاعتداء لأن هناك بعض السلوكيات المهنية يمكن أن تدمر الشخص في أقل من ستة أشهر.

ج. التصعيد (زيادة الحدة):

يشير التصعيد في سياق التمر الى عملية تطور بشكل تدريجي التي قد تبدأ بسلوك عدواني الذي يصعب التحكم فيه وينتهي بأحداث قد يستعمل فيها العنف النفسي أو حتى الاعتداء الجسدي.

د. النية (القصد):

وظيفة القصد أو النية في التمر ترتبط بما إذا كان الفعل أو السلوك السلبي هو المقصود أولاً أو بالنتيجة المحتملة للفعل أو السلوك (gharably, 2014, p. 10).

هـ. التفاوت في القوة:

تتشكل سلوكيات التمر من خلال عدم التكافؤ في القوى بين فردين، أي عدم التوازن في القوى (الأول ضعيف وهو الضحية والثاني ثاني قوي وهو المعتدي). (معاوية، 2010، صفحة 276)

التمر الوظيفي هو سلوك غير مرغوب فيه في مكان العمل و له العديد من الخصائص التي يمكن أن تشمل عزل الفرد عن زملاءه أو يتم تجاهله بشكل معتمد ، مما يخلق لديه شعور بالعزلة و التهميش و

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

تحميل مهام غير معقولة بمطالبة الفرد بالقيام بمهام تفوق قدرته و مهاراته ، مما يتسبب في ضغط نفسي و جسدي ، و كذا قيد الفرص المهنية يمكن أن يمنع التمر الوظيفي الأفراد من الوصول الى الفرص المهنية و الترقيات ، و التشهير الذي يشمل نشر معلومات زائفة أو سلبية عن شخص دون موافقته ، مما يمكن أن يتسبب في تشويه سمعته .

يمكن القول أن التمر الوظيفي له أضرار بالصحة النفسية و العلمية للأفراد المتعرضين له ، و يعتبر غير أخلاقي و غير قانوني في العديد من السياقات

5/-مستويات التمر الوظيفي:

يمكن ملاحظة أربعة اتجاهات للتحرش النفسي على العموم وهي: أفقي، عمودي تصاعدي، عمودي تنازلي، التمر المختلط.

1.5-التمر الأفقي:

في هذه الحالة فإن المعتدي يكون أحد أفراد أو زملاء مجموعة العمل من نفس المصلحة أو الورشة، هذا الاعتداء الذي يكون متعدد الأسباب ويأخذ أشكال مختلفة:

- إجبار الضحية المتمتر عليها من الخضوع والدخول في النظام الخاص والغير الرسمي الذي بلورته بأيديها جماعه العمل(توزيع المهام، تحديد أوقات العمل والتناوب...)
- تصفيات حسابات شخصية بين زملاء العمل.
- يكون التمر هنا بمثابة تعبير إسقاطي عن العدوانية الخفية، بحيث يختارون الضحايا من بين الأشخاص الذين يعانون من ضعف أو عجز جسدي أو إعاقة مستديمة.
- تكون العدوانية بسبب التميز أو الغرابة التي تخص الضحية المتمتر عليها عن بقية أفراد جماعة العمل (الجنس، الجنسية، المعتقد، المظهر الخارجي)، أي التمر يكون بسبب الغيرة والحسد اتجاه الآخر الذي يملك شيء لا يمتلكه غيره.
- تكون نقطة تكوين ظاهرة التمر بالاختلاف على شيء بسيط يأخذ فيما بعد بعدا أكثر حجما مما يستحقه ويشحن بجو من المكائد والثأر والاستعانة بالآخرين من أجل الإطاحة بغيره.
- إن الموظف الجديد في أغلب الأحيان ينظر إليه بريبة وحذر وكل أفراد مجموعة العمل تعلم بأن تأخذ المسافة في تعاملها معه وتأخذ حذرهما ولو بصفة سرية.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

- إن تنظيم العمل الذي لا يهتم ولا يأخذ بعين الاعتبار توفير جو ملائم في علاقات العمل قد يمهد مع مرور الوقت الى تفاقم الوضعية نحو الأزمات والصراعات بين العمال مما يؤثر سلبا على المؤسسة من ناحية المردودية، ويتسبب في تصدع نواة فريق أو مجموعة العمل وتبخر عنصر التضامن فيما بينهم.
- من جهة أخرى فإن معالجة مشكلة التمر بطريقة غير عادلة من قبل الإدارة بالتحيز الى المجموعة على حساب حقوق الفرد الضحية يؤدي الى نشأة مجموعة حكم، تفرض وجودها وتصبح محطة أساسية في اتخاذ القرارات وقد تعرقل بذلك السير الحسن للمؤسسة إن تم تجاهل وزنها فيما بعد (Hirigoyen m. , 2001, p. 65).

2.5- التمر العمودي التنازلي:

- في هذه الحالة فإن الرئيس هو الذي يعتدي على مرؤوسيه.
- يستغل رئيس مجموعة العمل، المستخدم، المدير أو المعلم هذه الصفة كمركز للسلطة والحكم فيعتبر نفسه إنه فوق الجميع عن هذا الشعور من خلال سلوكه الذي يخرج عن الإطار الرسمي لقانون العمل وحتى عن أصول العلاقات الإنسانية، وذلك بغية إهانة كرامة الضحية المستهدفة لإخضاعها بصفة مطلقة.
 - فهي أحد أشكال العبودية الحديثة في هذا الزمان، والدوافع لهذا السلوك سواء الظاهرة أو الخفية متعددة ففي هذه الحالة يظن المسؤول أن مكانته وسلطته مهددتان بالسلب والفقدان.
 - إن التحاق الموظف أو العامل الجديد بمنصبه، خصوصا ذلك الذي يتمتع بالنشاط في العمل، الحيوية التلقائية، شخصية يكن لها التقدير، ويعترف لها بالتفوق، هذه المؤهلات التي تتميز بها الضحية المتمتر عليها تكون مصدر قلق دائم للمتحرش الذي يخاف أن يفرض هذا الجديد نفسه فيسلب منه مكانته، ضمن مجموعة فريق العمل، فينتقل الى مرحلة اليقظة ومقاومة لكل عمل تقوم به الضحية المتمتر عليها، ويتربص بها لينتقل في خضم أزمة غير شديدة الى مهاجم فتاك لفريسته "إنه يقهر مرؤوسيهالذين يتمتعون بمهارات أو لديهم أفكار إبداعية نظرا لهاجس الخوف الذي ينتابهم ومن أن يسلبوه سلطته"(هانابوس، 1998، ص304).

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

■ يقوم المتمم بإنشاء مراكز تنافسية داخل مجموعة العمل كترقية البعض على حساب الآخر، مما يعقد الأمور نحو الفوضى في تنظيم العمل وحتى من الجوانب السلوكية والانضباط وذلك حفاظا على سلطته.

إن ردود الأفعال التي تولد نتيجة لهذا الوضع المصطنع من قبل المتمم الذي يبقي نفسه خلف ستار الحلبة، ولكن يفرح كمتفرد لها، هي نشوة وارتياح نفسي لمشاهدة تحقيق نتائج ما دبر له، نار العنف مهما كانت أشكاله والمعادلة الرهيبة للعنف والعنف المضاد، سقوط الضحية المتمم عليها رغما عنها في فخ العنفو ضرب بمصداقيتها وتحريفها عن العمل الجاد واستنفاذ لطاقتها في أمور شكلية وتافهة.

هذا ما يحدث في بعض الحالات ، حيث يمكن للمتمم أن يحاول تحميل المسؤولية على الضحية تشويه صورتها ، مما يجعل باقي المجموعة يدعمونه، هذا يمكن يؤدي الى الاستقرار النفسي للضحية و تقاوم المشكلة ، من الأهمية بمكان أن نتعامل بشكل جدي مع هذا النوع من السلوك و نعمل على تغييره.(حشلافي، 2008، الصفحات 43-44) بتصرف

3.5-التمر العمودي التصاعدي:

في هذه الحالة فإن الرئيس المسؤول هو الذي يكون مستهدفا من قبل رؤوسيه، ومن بين الوضعيات التي يحدث فيها هذا النوع من التمر:

■ تعيين شخص في منصب مسؤوليه يكون أجنبي عن المؤسسة أو المرفق، فنتفاجأ مجموعة العمل وبالأخص عندما تكون تتوقع تعيين مسؤول من ضمن صفوفها، هذه الصدمة تحولها وخصوصا أعضاء التنظيمات النقابية للعمال الى استراتيجيات من سلوكيات تنغص الاستقرار وتعرقل سير المؤسسة، فتعقد الجمعيات للعمال على إثر كل ما حدث أو واقعة تقع في محيط المؤسسة، للتنديد وإعلان الرفض العلني لتعيين هذا الشخص مسؤولا عليهم.

■ لا تنفذ تعليماته أو تؤخذ بعين الاعتبار، أثناء جلسات العمل قد يهان ويتلقى ألفاظ بذيئة، تجريح وتهديد، كتابة التقارير المتتالية للإدارة المركزية ووصفه بعدم الكفاءة والقدرة على تسيير شؤون المؤسسة أو قلة خبرته في علاج المشاكل المطروحة، الكذب وإطلاق الإشاعات المغرضة إزاءه، مثلا كاتهامه بالرشوة والمحسوبية وغيرها، ضرب مصداقيته من خلال تشويه سمعته وصورته كمسير من خلال وسائل الإعلام كالمقالات والجرائد، فعندما تحوز مجموعة المتممين على رد قوي من

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

طرف الإدارة المركزية، فإن المسؤول المتمم به ليس له من سبيل سوى تقديم استقالته من منصب المسؤولية التي يشغلها أو طلب تحويل رغباً عنه.

إن عالم الشغل في الوقت الراهن وأثناء فترات الصراعات بين الإدارة (الرئيس- المسؤول) و(الأجراء- النقابيين) تعالج من طرف السلطات المركزية بواسطة الفصل والتنحية، عزل أو تحويل "المدير المسؤول" المتمم به، وهذا الأخير ما عليه سوى الانصياع للأوامر دون الطعن في القرارات.

إن المعاناة التي تجرّعها جراء هذا الصراع الذي فرض عليه رغم عنه وأنواع الإهانات والاستهتار بسمعته ومصداقيته لا يعطى أي أدنى اهتمام من طرف من أخذ القرار الفوقي إما تلبية لمطلب جماعي دون موضوعية.

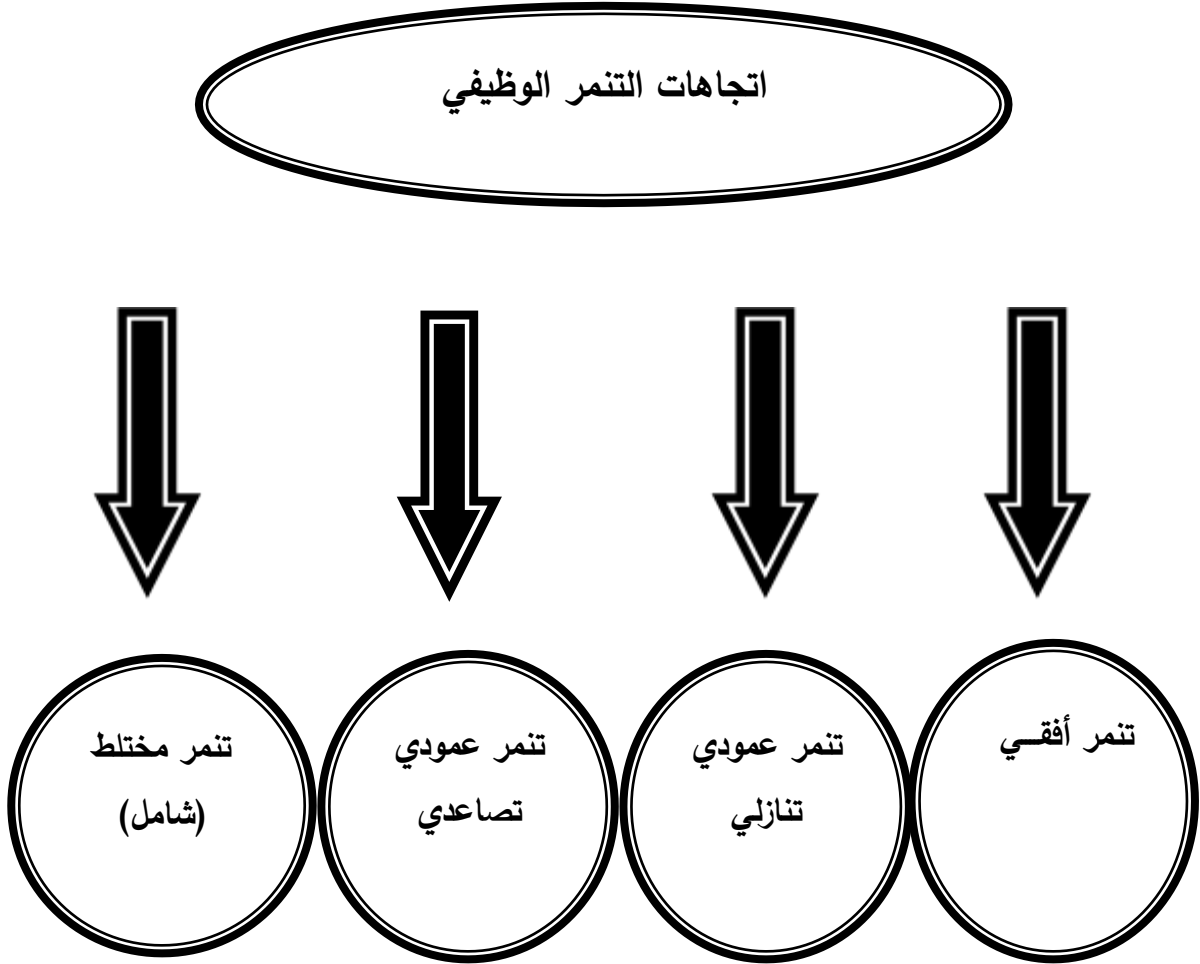
■ في بعض الحالات تتضافر الجهود وتتضامن من أجل هدف ومبدأ جماعي واحد مشترك بغية عرقلة وعدم إتباع وتنفيذ أوامر رئيسهم وتعكير السير الحسن للمؤسسة، فيهاجم عنوة بوصفه بالفشل في طريقة تسييره تارة وبالمعقد الصعب لشخصيته من خلال جديته في احترام أوقات العمل والالتزام بالانضباط تارة أخرى، في هذه الحالة فإن مجموعة العمل تستعمل نفس المضايقات السلوكية في التمر الفردي وقد تلجأ الى توطيد علاقات متينة مع الإدارة المركزية من أجل الإطاحة بمسؤوليهم خصوصاً إذا كان هذا الأخير لديه عداوة وغير مقبول من بعض أطراف الإدارة المركزية التي تراعي العطل المرضية لبعض المتممين وتدعم كل انتفاضة من طرفهم وتسهل مساعدتهم وتقبل لائحة مطلبهم على رأسها تنحية مسؤولهم.(حشلافي، 2008، الصفحات 45-46)

4.5- التمر المختلط (الشامل):

في هذه الحالة فإن الضحية المتمم عليها يعتدي عليها في نفس الوقت من طرف مسئولها وزملائها في العمل.

يصادف هذا النوع من التمر عندما تكون الضحية المتمم عليها مصدر قلق وتهديد حقيقي للمسؤول ومعاونيه وعندما يكون زملاء العمل المتورطين في مخالفات إدارية وخرقات غير قانونية مقابل إصرار ورفض الضحية المتمم عليها انتهاج نفسه سلوكياتهم. في هذه الحالة فإن الضحية المتمم عليها يتعرف عليها بسرعة على أنها مصدر تهديد بالنسبة إليهم مما يدفع بهؤلاء الى استعمال كل الطرق للتخلص منها.

شكل رقم (01): يمثل اتجاهات التمر من إعداد الباحثة



المصدر : من اعداد الباحثة

يتم تصنيف التمر الوظيفي الى عدة مستويات من بينها ما يعرف بالتمر الأفقي نوع من أنواع التمر الوظيفي الذي يحدث عندما يقوم زملاء العمل على نفس المستوى بمضايقة أو استهداف زملائهم بطرق سلبية أو عنصرية أو غير محترمة، يمكن أن يظهر التمر الأفقي على شكل تصرفات مثل الانتقاص من الآخرين ، السخرية منهم ، نشر شائعات كاذبة عنهم ، أو تقليل من قيمتهم في البيئة العلمية .

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

هذا النوع من الأفراد يحدث بين الأفراد يحتلون نفس المستوى الهرمي في المنظمة ، و قد يكون مؤديا للأفراد المستهدفين و يؤثر على أدائهم و صحتهم النفسية .

أما التمر العمودي النازل يحدث عندما يقوم شخص في موقع أعلى في هرم السلطة داخل المنظمة بمضايقة أو استهداف شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص الذين يكونون تحت سلطته أو إشرافه ، يمكن أن يشمل هذا النوع من التمر تقليل قيمة الأفراد و فرض سيطرة غير مبررة و تعسف في اتخاذ القرارات ، و إعطاء مهام غير عادلة أو زائدة في العمل .

أما التمر المختلط في هذه الحالة فإن الضحية المتمتمر يعتدي عليها في نفس الوقت من طرف مسئولها وزملائها في العمل.

6/- أسباب التمر الوظيفي:

إن الأسباب التي يمكن أن تفسر ظهور ظاهرة التمر الوظيفي كثيرة ومعقدة منها أسباب تنظيمية ومنها أسباب اقتصادية واجتماعية ومنها أسباب خاصة بالأفراد، وبهذا يمكن القول إننا نستطيع تصنيف هذه الأسباب إلى مجموعتين، فأما الأولى قد اختلفت بمجموعة الأسباب والعوامل التي لها علاقة بخصوصية نمط شخصية المتمتمر و الضحية المتمتمر عليها على حد سواء، وأما المجموعة الثانية التي لها علاقة بظروف ومناخ العمل في المؤسسة، وذلك من خلال نمط تنظيم العمل، نوع العلاقات الإنسانية السائدة في وسط العمل الفردية والجماعية، الترقيات وما يتضمنها، أساليب القيادة والتسيير الممارسة، والظروف الاقتصادية الصعبة التي يتعرض الفرد العامل لها وغيرها، وفي هذا السياق قد حاولنا أن نجتمع تصنيف شامل وعرض هذه الأسباب بنوع من التفصيل:

أ. الأسباب التنظيمية:

تعتبر العوامل التنظيمية هي المحددات الرئيسية لعملية التمر الوظيفي المتمثلة في التغيرات التنظيمية وسياسات إدارة شؤون الموظفين وأسلوب الإدارة أو أساليب التقييم والتدريب...، هذه العوامل يمكن أن تشكل عاملا أساسيا في انتشار هذه الظاهرة، فقد أكدت ماري فرانس أن هذه الظاهرة ليست فقط موجودة

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

في بيئات عمل ذات مستويات عالية من التوتر وسوء التنظيم بل أن البيئات ذات الممارسات الإدارية والمكتوبة غير واضحة تؤدي إلى أفعال ضارة فردية.

1/- التغيرات التنظيمية:

باعتبارها عاملا أساسيا في ظهور حالات التمر بينت دراسات (سالين، 2003) أن إعادة هيكلة المؤسسات المرتبطة بتقليل التكاليف والمصاريف العامة كانت عاملا في زيادة وتيرة التمر بسبب تقليص فرص الترقية، فإن أعباء العمل والتنافس الداخلي قد تزيد في حين ينخفض الإحساس بالأمان في العمل في الوقت الذي يكون فيه الضغط النفسي عالي والإجهاد كبير (Salah eddine, 2008, p. 257).

في حالة عمليات إعادة هيكلة المؤسسات تكون مصحوبة بتحديد المستخدمين تؤدي كذلك الى المنافسة داخل المؤسسة، وفي دراسة (أومور وآخرون، 1998) أن 3/2 من الضحايا صرحوا أن التمر قد بدأ بعد ترقية المعتدي أو مجيء عمال جدد (Salah eddine, 2008, p. 258).

2/- الضغوط التي تنتقل في شكل سلاسل:

بالنسبة للكاتب "قولجاك" فإن معظم العمال يشعرون بشكل فردي أنهم يتعرضون للتحرش النفسي لأنهم جماعيا يتعرضون إلى ضغوطات شديدة، بسبب عدم قدرتهم على مجابهة السلوكيات السيئة لمؤسسة العمل، فإنهم يعتدون على بعضهم البعض إلى درجة إلقاء اللوم على بعضهم البعض أو حتى على أنفسهم.

وحسب "لونريالوت" فإن الكل يخضع للضغوط في المؤسسة وكل فرد يمارس ضغوط في شكل سلسلة غير منتهية حيث كل حلقة موجودة في هذه السلسلة يكون فيها الفرد في وضع ضحية ومعتدي في نفس الوقت (Salah eddine, 2008, p. 255).

3/- تفكك الجماعة:

إن تفريد إدارة المسارات المهنية وسياسات الرواتب التي تهدف إلى التعميم وتطور الترقية الداخلية، وتقييم الكفاءة الفردية تعتبر عوامل تساهم في المنافسة بين العمال، كما ينخفض مستوى التضامن بين أعضاء جماعة العمل.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

إن تعدد طبيعة مناصب العمل (دائم، مؤقت) وزيادة معدل دوران المستخدمين حول المناصب قد زاد من الإحساس بعدم الانتماء إلى نفس العائلة (جماعة العمل)، حيث منصب العمل المؤقت يجعل العامل منشغلا بمسألة ترسيمه في منصبه.

والتسيير بالمشاريع يركز على فكرة العمل في جماعة مؤقتة هذا النوع من التسيير يميل إلى إزالة التضامن داخل المؤسسة بتشجيعه لتكوين جماعات عمل حيث يكون اختفاؤها مبرمج، العمل في هذه الجماعة ليس له افاق على المدى الطويل، يتميز بلا عقاب نسبي (حصانة نسبية)، علاقات إنسانية عنيفة، نقص التضامن الدائم، مما يترك مجالاً للعنف في هذه الجماعة. (عسلي، 2017، صفحة 62)

4/- استراتيجية الإزاحة:

حسب (سالين، 2003) أنه يمكن أن نتحرش نفسياً بعامل بناء على نظام التقييم والمكافأة المطبق في المؤسسة الاقتصادية إذ قيم العامل ومنح له أجر على أساس أداء الفريق الذي ينتمي إليه، فقد يرغب هذا العامل في معاقبة وطرد الأعضاء الأقل في فعالية في فريق العمل. كما أن نظام المكافأة (الجزاء) يمكن أن يشجع كذلك المشرفين على التخلص من التابعين ذو كفاءة عالية والذين يعتبرون بأنهم مصدر تهديد لمساهم المهني، فالمشرف المعني سوف يحاول تخريب عمل المتعاون معه بالتمتر به نفسياً، هذا التمر ينتج في الحالة العكسية حيث أن الرئيس الذي راتبه يعتمد على فعالية المتعاونين معه، يرغب في إقصاء عضو ناقص الفعالية بحيث يعتقد ممارسة التمر عليه سيؤدي به إلى طلب تحويله إلى منصب عمل آخر أو إلى مغادرة المؤسسة (Salah eddine, 2008, p. 222).

5/- عبئ العمل:

إن زيادة عبئ العمل وانخفاض مستوى الاستقلالية في القرار سبب في ظهور مناخ غير صحي يسوده الشك والقلق. ويتمثل عبئ العمل في زيادة متطلبات الأداء في الوقت المحدد (عبئ كمي) وإخضاع الموظفين إلى حد معين من مستويات ومعايير الجودة الواجب توفرها (عبئ كفي)، وإخضاعهم للمواعيد النهائية للعمل حتى يشعر البعض أن الإدارة والأنماط التنظيمية قد عادوا إلى عصر تايلور، مما يؤدي بالموظفين إلى فقدان الاستقلالية في اتخاذ قراراتهم.

وفي الواقع أن الاستقلالية في اتخاذ القرار من أولى اهتمامات الموظفين لأنه من خلالها تكمن القدرة في استخدام مهاراتهم وتطوير مشروعات جديدة ومن ثم القدرة على اختيار كيفية العمل والمشاركة في

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

القرارات المتعلقة بها، وعليه يمكن القول أن زيادة عبء العمل وانخفاض مستوى الاستقلالية يعززان من تطور أوضاع التمر (عسلي، 2017، ص63)

6/- عزل الأهداف الفردية:

إن عزل الأهداف الفردية التي يواجهها العمال في العمل هو عدم تحقيق أهدافهم ومتطلبات التوفيق بين الأداء والمهام بشكل جيد وبسرعة دون الحصول على هيكل الدعم الكافي لأداء هذه المهام في ظروف جيدة. (عسلي، 2017، صفحة 63)

7/- التغيرات في وسائل الاتصال في أماكن العمل:

يتمثل تأثير التكنولوجيات الجديدة والصياغات الحديثة مثل البريد الإلكتروني والمتمثل في تقليص العلاقات الإنسانية، حيث ترى ماري فرانس أن التواصل اللفظي يأخذ المزيد من الوقت في تبادل الحوار، وأن هذا النوع من الاتصالات التكنولوجية والحديث السريع يحد من التحية وهذا ما يفسر تدهور العلاقات الشخصية (عسلي، 2017، صفحة 63)

8/- نوع القيادة الممارسة في المؤسسة:

يمكن اعتبار نوع القيادة في التنظيم عامل أساسي في حالة قيادة استبدادية وتطبيق أساليب جامدة لتسوية النزاعات أو بالأحرى عدم وجود قيادة مرنة، إن التسيير وممارسة القيادة تتطلب كفاءات وصفات عالية فهي ليست فطرية، والتي تتمثل في فن تفويض المهام وتحفيز العمال فن التغيير، القيام بالاجتماعات، القدرة على التواصل، معايير التقييم واضحة... وغيرها من الكفاءات التي تم إهمالها، وعليه فإن الجميع ليسوا قادرين على قيادة فرق أو جماعات العمل.

نجد كثير من الإطارات الذين تمت ترقيتهم الى رتبة مسيرين بفضل كفاءتهم التقنية لكنهم لا يجيدون التواصل مع فرقهم إلا في حالة كل شيء يسير على ما يرام، أما في حالة الأزمات أين يكون التواصل جد مهما، فإنهم يرفعون أصواتهم ويتبنون استراتيجيات التجنب مما يؤدي الى الإحساس بالإحباط داخل الفريق. ومن خلال هذه القيادة فالعامل لا يشعر بدعمها حيث يشك في قراراتها وتوصياتها (Salah

eddine, 2008, p. 228)

9/- الصراعات بين الزملاء :

إن كثرة النزاعات والصراعات بين الزملاء في العمل مرتبط بعدم وجود إدارة مؤهلة من خلال ممارستها القائمة على التهديد والتخويف ونظام المكافآت غير العادلة، وعدم وضوح كتابة استمارة الوظيفة التي يحدد فيها الواجبات والمهام الموكلة لصاحبها مما يؤدي إلى النزاع في أداء هذه الواجبات ومن ثمة تدهور علاقات العمل وقد يتصاعد الى التمر من حيث:

➤ **المنافسة من أجل الامتيازات:** حيث تتمثل هذه الامتيازات في الترقية مثلا أو في أفضل بيئة عمل أو في أفضل كمبيوتر...، والبحث عن مثل هذه الامتيازات يتغير من شخص الى آخر، فالبعض يكونون أكثر عنفا وثقة بالنفس من الآخرين والتمر يمكن أن يكون وسيلة لتقوية الوضعية الشخصية فيحاول المعتدي الحصول على دعم الجماعة من خلال تجريد الضحية من مصداقيتها (تشويه سمعتها).

➤ **عدم التكيف مع معايير الجماعة:** في حالة عدم تقيد الفرد بالمعايير أو القيم أو بنية الجماعة فإن مخاطر التمر تزيد.

➤ **عدم قبول الفروق الفردية:** إن الأشخاص المختلفين عن الآخرين يتعرضون أكثر للتحرش النفسي، ولقد حددت سلسلة كاملة من الوضعيات والأشخاص الذين هم عرضة لمخاطر التمر مثل أشخاص معوقين، أشخاص ذوي شخصية قوية أو لهم كفاءات عالية، لون البشرة، شكل الجسم... (عسلي، 2017، صفحة 64)

10/- الاجتماعات النادرة:

إن عقد الاجتماعات النادرة مع الموظفين حول الحصول على معلومات كافية عن وضع المؤسسة يؤدي الى انخفاض فرص التعبير عن مشاغلهم والمشاركة في القرارات مما يجعلهم في عزلة وقد تؤدي الشعور بانعدام الأمن مما يفسح المجال لظهور المضايقات أو سلوكيات التمر في مكان العمل، عدم وجود المعلومات- العزلة- الشعور بانعدام الأمن- سلوكيات التمر. (عسلي، 2017، صفحة 64)

11/- ثقافة المؤسسة والمناخ التنظيمي:

تصرف المؤسسة الذي يستند الى التعصب العنصري أو الجنسي أو الديني، وعدم توفير المساواة في الفرص و عدم التعاون ، يمكن أن تؤدي الى زيادة استخدام الوظائف دوام جزئي و ممارسة الضغوط على

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

العمال ، هذا يؤثر على الاتصال ة يزيد من الصراع بين الأشخاص من المهم ا، نعمل معا لتغيير هذه السلوكيات و تعزيز العدالة و التعاون في مكان العمل ، كل هذه الظروف تؤدي إلى سوء الفهم والخلافات داخل المؤسسة والتي قد تؤثر بدورها على بيئة العمل فتصبح بيئة غير آمنة تتميز بانعدام الأمن والقلق، مما يفسح المجال لظهور التمر في بيئة العمل .(عسلي، 2017، صفحة 65)بتصرف

12- الأوامر المتناقضة:

يجب على العمال أن يلبوا انتصارات (أوامر) متناقضة مصدرها الزبائن، المسؤولين، المتعاونين، المساهمين، الزملاء .

قطاع الخدمات يعاني حاليا من تناقض بين متطلب زيادة نوعية الخدمة بإقامة علاقات ودية مع الزبائن ومتطلب العقلية باحترام معايير المردودية وباستعمال البرمجيات المعلوماتية التي تراقب عملية التبادل، فمثلا العمال في مراكز المكالمات الهاتفية يجب عليهم اختصار المحادثات التي ليس لها أي مردودية في حين يطلب منهم تلبية حاجات الزبون، وهذا ما يعزز التوتر والقلق ومن ثمة التمر في بيئة العمل .(Salah eddine, 2008, p. 254).

13- نقص الثقافة:

إن مثل هذه السلوكيات وتصرفات التمر لا يمكن أن توجد وتستمر إلا إذا سمح السياق التنظيمي بذلك، كما أن خصائص وصفات المعتدي لا يمكن أن تتطور إلا إذا هذا السياق بذلك.

الشخص الذي يتمتع بسلطة داخل المؤسسة توفر لديه المعلومات بينما الأعضاء الآخرين يكونون محرومين من القدرة على التواصل، حيث أن صاحب السلطة من صلاحياته مراقبة تدفق الاتصالات والمعلومات ومحتواها، كما يستطيع أن يعرقل، يؤخر، يحرف أو يوقف حلقة الاتصال ويغير ويفسر طبيعة المعلومات المنقولة، فسوف يصبح مصدرا للشك بالنسبة للآخرين، وبالتحكم في تدفقات المعلومات ومحتواها، يصبح لدى المدير إمكانية إخفاء التعسف في السلطة الذي يمارسه(عسلي، 2017، صفحة 65)

14- مشكل تحميل المسؤولية:

إن المدير لا يمكن أن تنزع منه سلطته (مركزه) لأنه يتمتع بامتيازات منحها له رئيس المؤسسة، كلما اقترب العامل من السلطة كلما تمتع بحصانة جعلت تحميله المسؤولية أمرا مستحيلا، وبالتالي ليس

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

بإمكان أي شخص من الإدارة أن يلزمه حده أمام ممارسته لسلوكيات التمر وممارسة انحراف السلطة (عسلي، 2017، صفحة 66).

ب. الأسباب الاقتصادية:

إن القطاع الاقتصادي في الوقت الراهن يعيش ثورة تطور متواصلة وجد هامة كست عدة جوانب، التطور التكنولوجي يسمح بتطوير أدوات العمل والإعلام الألي والالكتروني يحقق تأدية سريعة للعمل المطلوب وبفعالية ناجعة وبأعباء جد مدروسة، الاستثمار التكنولوجي هو امن ومستديم، لذا فاستحضار المنافسة من أجل التخلص من الغير ويقترح حسب الأوضاع (إعادة تموقع وتغيير أماكن الإنتاج، وبالتالي إحالة نسبة كبيرة على البطالة، تغيير سياسة ونظام التسيير الاقتصادي للمؤسسة، نهج سياسة الاقتصاد الحر التي أغلقت المؤسسات العمومية لإعادة هيكلتها أو وخصتها، فإما الإفلاس العلني أو تسريح عدد هائل من العمال...)

عكس ذلك وفيما يخص بعض القطاعات الحساسة الأكثر حماية مثل قطاع الوظيفة العمومي أو بعض المؤسسات الاقتصادية ذات استراتجية وطنية، هذه الإستراتيجية يمكن هنا ممارستها أيضا للوصول لنفس الأهداف (التخلص من الأفراد غير الضروريين)، فقد تتم عملية الانتقاء ضمن العمال والمستخدمين باستعمال الملفات الطبية، كالأشخاص الذين يقارب سنهم التقاعد، الأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة أو الذين تحصلوا على قرار بتغيير منصب عملهم من قبل طبيب العمل بسبب صحي، فتنحجج الإدارة بأنها لا تملك لتلك الحالات مناصب عمل ملائمة لهم مما يدفع بهؤلاء إلى الذهاب التطوعي والإلا تلجأ إلى أعداد خطة مكرة تدور حيثياتها حول التصرفات والمضايقات السلوكية للتحرش النفسي (حشلافي، 2008، الصفحات 80-81).

يوصف هذا النوع من التمر بالتمر الاستراتيجي، فحسب (دوريو، 1998) فإن المؤسسة الهمجية قد طورت سلسلة من الأساليب المتقنة والدقيقة شاذة وعنيفة، إن التمر المعتمد هو أحد أساليب التسيير الذي يصمم من أجل دفع أشخاص الى الاستقالة أو الى تسريحهم عندما أصبحوا يشكلون عبئا ماليا كبيرا (ص225)

ومن بين السيناريوهات المحبوكة بهدف إعطاء صبغة الفشل والضعف لكل عمل تقوم به الضحية، فتتقبط أدائها يتم بصورة غير كاملة وعادلة مملوءة بالأخطاء، فتاخذ ملفها الإداري بالإنذارات والإحالة على المجالس التأديبية بغية تليق التهم، يضغط عليها بصفة مستمرة حتى تنهك وتستسلم بعد ما تستنفد

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

طاققتها في المقاومة وتفضل الفرار بواسطة العطل المرضية نتيجة المعاناة النفسية أو التداوي بالعقاقير والأدوية النفسية، وفي بعض الحالات وحسب نمط المجتمع فانه الانتحار، مما يريح المسيرين للاقتصاد في هذا العصر، التخلص من الغير دون تلطيخ الأيدي بحجة الصحة الاقتصادية للمؤسسة.

ومن الأمثلة الأخرى لنموذج ممارسة هذه السلوكيات ولنفس الأهداف هي زعزعة الاستقرار للعامل بتحويله من منصب عمله نحو مصالح أو أقسام أخرى لا تتناسب تماما مع مؤهلاته المهنية أو الى أماكن بعيدة عن مكان إقامته أو إدماجه في فرق العمل الليلي كأعمال المناوبة وتشديد وتيرة العمل بتقليص مدة الراحة والاسترجاع في رفع عدد المناوبات الليلية (المراكز الإستشفائية) هذا ما يخل باستقرار الضحية المتمتر عليها سواء بالنسبة لصحته وتأثيره المباشر على حياته الخاصة (الحياة الزوجية، فترات بقائه مع أفراد عائلته وأطفاله،...) مما يضطره في الأخير الى الرضوخ بحيث يغير مكان عمله أو يعبر بصفة إرادية عن نيته لتقديم استقالته رغما عنه ودون قناعة منه.

هذا النوع من التمر يحتاج الى توظيف شركاء ومتعاونين برضى النقابيين بإعلامهم أن ينفصلوا عن الضحية المتمتر عليها وعن طريق الشرح لهم ضرورة التخلص من هذا الشخص بحجة أن تواجهه يهدد وجود ومصير المؤسسة نفسها من الجانب الاقتصادي، إن الرسالة المتضمنة الانفرادية أصبحت مجسدة من خلال المشاركة الفعلية للبعض والسكوت الذي التزم به البعض الآخر. (حشلافي، 2008، الصفحات 80-83)

وحسب (ديجور، 1998) فإن هذه المشاركة تتم من طرف أغلبية من الأشخاص الذين ليسوا شاذين أو يعانون من البارنويا والذين يملكون كباقي غالبية الناس اتجاهات أخلاقية محتلة، انعدام ظاهري للضمير المعنوي يتسبب في العدل والظلم والضرر الذي يرتكب بصفة واعية وإرادية اتجاه الغير، وبالأخص أثناء الممارسة الطبيعية للمهنة من خلال مبادئ التسيير الى التهديد في ظل هشاشة العمل (ص225)

ج. الأسباب الاجتماعية:

إن تدهور المستوى المعيشي للعامل يعتبر من الأسباب الهامة في تنامي ظاهرة التمر الوظيفي، عندما يكون لدى العامل أسرة يعمل من أجل بقمة عيشها من جهة، ولا يوجد من يكفل هذه العائلة غيره أو مساعدتها من جهة أخرى، فإن هذا العامل مصدر قوته ورزقه وإن هذه العوامل محددة للوضعية داخل

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

المؤسسة حيث هذه الظروف تجعل العمل صامتا ويقبل ظروف العمل الصعبة والسيئة من أجل البقاء على قيد الحياة والخوف من الطرد، مما يجعله فريسة لسلوكيات المتتمر .

عندما يكون هناك فرص عمل خارج المؤسسة ، يمكن أن يشعر الناس بالقلق و الخوف من التغيرات في سوق العمل و تأثيرها على جميع فئات المجتمع ، هذا أمر طبيعي و مفهوم يمكن أن يكون من المهم أن نتعلم و نتكيف مع التغيرات و نبحث عن فرص جديدة للنجاح و التطور . (عسلي، 2017، الصفحات 69-70)بتصرف

د. أسباب فردية:

إن النزاع في الوسط المهني يمكن أن ينجم عن تمييز بين الأشخاص الخاصة بنمط المعايير الثقافية والاجتماعية، إلى التربية الوالدين، نمط الشخصية ومزاج الفرد الى غير ذلك، والتي يمكن أن تكون نقاط خلاف وتضاد والتي تظهر في شكل عنيف في الوسط المهني بين شخصين من نفس مجموعة العمل والذين سوف يحولون هذا الصراع الثنائي إلى حركات، سلوكيات واتجاهات التي تشير إلى التمر للتخلص من الآخر لهزمه والتغلب عليه، من أجل الظفر بترقية أو كسب منصب مسؤولية.

كل واحد منهم سوف يبني استراتيجية خاصة للدفاع عن نفسه، إنه تحرش نفسي ثانوي أو دفاعي والذي يتطور هنا من أجل إبراز دوره الضروري الشخصي ويترك بصماته من خلال تواجده المهني.

فالأشخاص الذين يتعرضون بهذا النوع من التمر يشتركون في سوابقهم المهنية، من معاناة مرتكبة من طرف معتمدين عليهم (المعرقلين لمسارهم المهني) طيلة حياتهم المهنية وعموما فإنهم يستعطفون غيرهم من خلال سرد آلامهم ومعاناتهم بذكر الأحداث الخاصة بالدفاع والمقاومة ضد الجراد وحقيقة الأمر إنهم يخفون وراء حركاتهم التي لا مجال لها أن تخط الأمور مهما كانت طبيعتها في ظل ممارستهم الحالية بأنها شكل من التمر ولهم صفة المتتمر، فهم ينتقدون من سبقهم في التمر بهم والاعتداء عليهم ولكنهم في الحقيقة يمارسون ويستمتعون بنفس المضايقات السلوكية وقد تعمدوا حتى الإفراط فيها، إنهم يبحثون عن التبرير أمام ذاتيتهم وأمام الشهود للضرر الذي يخلفونه ويرتكبونه .(حشلافي، 2008، الصفحات 83-84)

لقد اختلف الباحثون في تحديد أسباب التمر بشكل عام كونه سلوك عدواني يمكن أن يأخذ أكثر من شكل ، حيث يمكن أن يتضمن مجموعة من الدوافع شخصية مختلفة لسلوك التمر كأن يكون تصرفا طاشا أو نتيجة الشعور بالملل أو لأنهم يجدونه تصرفا طبيعيا أو لأن الضحية يستحق ذلك أو أن يكون مؤشرا

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

على القلق أو عدم السعادة في الأسرة أو المنزل أو العمل ، كما هناك خصائص انفعالية للضحية مثل الخجل أو قلة الأصدقاء قد تجعله عرضة للتمر .

كذلك العوامل النفسية التي تكون مبنية على العواطف و الغرائز و العقد النفسية و القلق و الإحباط و الاكتئاب ، مثل يكون نتيجة لإهمال و عدم الاهتمام من البيئة المحيطة بالمتتمر مما يؤدي الى الغضب و التوتر و سلوك العنف و التتمر .

7/ طبيعة سلوكيات النمر الوظيفي

1- التمر المرتبط بالعمل :

يتمثل في حجب المعلومات ، المراقبة المفرطة ، و تفويض السلطة ، تغيير المهام ، عبء لا يمكن التحكم فيه .

2- التمر المرتبط بالشخص :

يمثل في النقد المستمر ، و السخرية و النقد المستمر ، و المضايقة ، و التدخل في حياة الموظف الخاصة ، و العزلة الاجتماعية ، و نشر الشائعات .

3- التمر المرتبط بالإيذاء الجسدي :

يتمثل في التشاؤم ، و الإهانة اللفظية ، و التهديد ، و الصراخ ، و الإجهاد البدني ، و التعليقات السلبية ، و المزاح غير المقبول ، و سوء المعاملة ، و الإيذاءات و الإشارات غير المقبولة . (ابراهيم و أبو برهم، 2022، صفحة 4171)

ذكرى(الزبيدي و الشمري، 2021) ، لأهم ما جاء في كتاب (kphut , 2007) الذي يحدد سلوكيات التمر الوظيفي و الذي يتمثل في التالي :

- استخدام الإساءة اللفظية و التحرش و التعمد في استبعاد الموظفين من مجموعة الزملاء ؛
- نشر شائعات كاذبة عن الموظف ، و إرسال موظف بقصد الإيذاء و التهديد و التعريب المستمر؛

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

- تشجيع الموظفين على كراهية و عزل هذا الموظف لموقع عمل آخر .
 - الاستمرار في استخدام الافتراءات العنصرية المهنية تجاه الموظف .
 - المهاجمة بقصد قيام مجموعة أفراد متممرين بالتصرف بشكل منسق لإيذاء الموظف .
 - الإزعاج الواضح من قبل المتممر و إجباره على فعل ما لا يرغب به .
 - إيذاء المتممر عليه و غرس الخوف و الغضب و العجز المهني في حياته اليومية .
- و كذلك ذكر (Einarsen , 1999) سلوكيات التمر الوظيفي :
- سلوكيات تكون مرتبطة بالعمل مثل تغيير المهام الوظيفية أو جعلها صعبة الأداء .
 - العزلة الاجتماعية، قد تكون من قبل الزملاء في العمل أو بعض المدراء حيث يتجنبون الحديث مع الموظف .
 - الهجمات الشخصية من خلال مهاجمة الحياة الخاصة بالموظف وجعله في بوتقة الانهزامية؛
 - السخرية ونشر الشائعات د الموظف الضحية (التمر عليه) .
 - التهديدات اللفظية كالانتقادات، والاستهتار، والعنف الجسدي في أماكن العمل، وسحب الصلاحيات عن الموظف، من أجل تهميته كلياً ومنح المهام والصلاحيات المتعلقة بالموظف المتممر عليه لموظفين آخرين حتى يحارب نفسياً وصحياً.(الشوابكة، 2019، صفحة 20)
- تعتبر سلوكيات التمر الوظيفي مجموعة من التفاعلات الاجتماعية ، بحيث يقوم بعض رؤساء العمل أو الزملاء بإساءة معاملة الآخرين و عدم احترامهم ، و ينظرون إليهم نظرة ازدراء و احتقار ، و الطعن فيهم ، و تنقيص قدرهم و التقليل من أهميتهم ، و ذلك يؤدي الى ظهور مشاكل بيئية تهدد سعادة العامل و استقراره في عمله ، و بالتالي يعيق تقدم المؤسسة .
- يأخذ التمر الوظيفي سلوكيات سابقة الذكر في تأكيد ممارسة سلوك التمر الوظيفي تجاه الموظفين بالعدوان الجسدي كالركل و الضرب و الصق على الوجه .
- أو اللفظي بالكلام غير اللائق و البيئي و ألفاظ تسيء للموظف ، كذلك استخدام المضايقات التي تجعله يترك العمل و البحث عن مجال آخر و منع زملاءه من اصطحابه و رفقته في العمل و تبادل العلاقات الاجتماعية و الزيادات و أخذ الأدوات و الممتلكات الخاصة به كي يجعله غير قادر على تسيير أموره و طمس هويته الوظيفية وجلب الانتكاس له .
- كذلك منعه من حضور الاجتماعات التي تعيد في الارتقاء المهني و كسب الخبرات الوظيفية .

8-مراحل تطور ظاهرة التمر الوظيفي:

يحصل التمر من خلال الانتقال عبر عدة مراحل متسلسلة يمكن إيجازها كما يلي:

1.8-الصراع:

غالبا ما يوصف التمر الوظيفي بالصراع وأزمة في علاقات العمل بين عاملين أو موظفين.

الصراع في مكان العمل يمكن أن ينشأ بسبب التنافس على المناصب أو الاختلاف في الرأي ، و مع مرور الوقت قد يتحول الصراع الى استراتيجيات غير صحية مثل التمر لتحقيق أهدافهم من الضروري التعامل مع هذه السلوكيات و تعزيز بيئة عمل إيجابية و مليئة بالتعاون .(حشلافي، 2008، صفحة 47)

2.8- الانتقال الى ممارسة التمر:

بمجرد أن هذه المضايقات السلوكية قد نشأت وتم التعرف على ثنائي المتتمر والمتتمر به، فإنه من الصعب إيقاف آلة التدمير خصوصا أن بداية الصراع والمناوشات التي سبقته لم تحل بصفة جذرية من قبل الإدارة التي غالبا ما تتبنى مواقف التبسيط، اللامبالاة والحيادية إزاء هذا النوع من الصراعات. إن الشهود من زملاء العمل والإدارة يأخذون دور المتفرج في أغلب الأحيان.(حشلافي، 2008، صفحة 47)

3.8- كيفية معالجة ظاهرة التمر من طرف إدارة مصلحة المستخدمين:

في بداية الأمر فإن الإدارة لا تولي اهتمام كبير لهذا النوع من الصراع بين الموظفين أو العاملين فيبسط ولا أحد يتكلف بجدية لتظلم الضحية المتتمر عليها.

لكن ديمومته والصدى المنتشر بين أوساط مجموعة العمل الذي من شأنه ضرب مصداقية وفعالية الفريق الإداري الذي يلجأ في آخر المطاف بالتظاهر لفتح نوافذ الاستماع لشكاوى الضحية المتتمر عليها، ولكن في حقيقة الأمر فقد تتم دراسة الملف الإداري الشخصي للضحية الشاكية ويطلب بصفة سرية رئيسها المتتمر حتى يعطي تشخيص عن نمط شخصية الضحية وأيضا التعرف على مصادر قوتها كالمعارف.

إنه غالبا ما تكون الاقتراحات التي تتبناها الإدارة لعلاج ملف الضحية المتتمر عليها مقبولة ومواسية للمتحرش لما يكتسبه هذا الأخير من وزن ثقيل نتيجة مركزه، ونوع منصب عمله كمسؤول، وكذا سنوات الخبرة بالمؤسسة التي تسمح له بتوطيد علاقة جد متينة مع طاقم الإدارة عكس الضحية، فيجد كل اعتراف وقبول لما يفعله ودعم لما يقوله وتنفيذ لما يقترح، عكس الضحية التي تجد نفسها قد فقدت مصداقيتها

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

جراه تلاشي ثقته بنفسها، وكذا حالة المهيجانوالنرفزةالظاهرة عليها من خلال ملاحظها أو سلوكها نتيجة للمعاناة النفسية القاسية الخفية والساحقة التي عايشتها لمدة طويلة.

إن نماذج الاختيارات البروتوكولية التي تتبناها الإدارة تتلاحق بهدف عدم تمكين الضحية من حقوقها وكسرا لشوكتها:

-يقال لها أن موضوع الشكوى قد تم التكفل به دون أن يؤخذ أي إجراء فعلي وملموس بذلك.

-قد تعقد جلسة عمل بالمصلحة بحضور المتخصصين ومسؤولي الإدارة ويتم تدوين محضر رسمي بذلك دون أن يشار الى الدوافع الحقيقية لهذا الاجتماع ويغلق الملف بتبليغ الضحية أن من تشتكي منه هو مسؤولها وعليها بطاعته كما هو معتاد.

-قد تنظم زيارات تفتيشية بطلب من المسؤول المتمتم مفركة ومنظمة بإتقان، بإشراف ودعم شركائه في العملية حتى تقلب الكفة ضد الضحية وتصبح أقوالها وشكاويها مجرد ادعاءات كاذبة، مما يسمح للإدارة بإيجاد المبرر الكافي للتشويه الملف الإداري الخاص بالضحية.

-فحسب الظروف تستعمل أساليب قمعية من تهديد وإنذاراتاستدعاءاتوالإحالة على المجلس التأديبي والإقصاء أو التحويل نحو مناصب عمل بعيدة ذات عواقب وخيمة تمس الاستقرار العائلي للضحية المتمتم عليها.

- إن مشاركة الإدارة من خلال التأويلات المزيفة للأحداث التي اشكتك منها الضحية واستعمال الوسائل الإدارية بصفة قمعية وغير عادلة بهدف ضرب مصداقية وقهر الضحية كلها دلائل واضحة للأثر السلبي الذي يخلفه التمر الوظيفي.

- إن التطور الكارثي لحالة نزاع بين شخصين لم يعالج في البداية بطريقة سليمة قد يسبب هو لوحد موت مبرمج للعامل الذي يجد نفسه مخنوقا في هذه الدائرة رغما عنه.

-فيكون الحكم ارتجالي دون إعطاء الضحية الحق في الدفاع عن نفسها حيث يتم استدعاء شهود وانتقائهم بصفة محكمة لتبرير أطروحة المتمتم مسئولهم على حساب الضحية فيتم التركيز على النقاط الحساسة التي تشير الى احتمال ارتكاب أو تأويل على أساس أخطاء وثغرات للضحية، وكل هذا يسجل في الملف الإداري الخاص بالضحية الذي يشكل في حد ذاته سلاح للتهديد يستعمل في الأوقات المناسبة.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

-نشر الملف الطبي الخاص بالضحية الذي من المفروض أن يكون سري وهذا لإضعافها نفسيا وإجبارها على التنازل وترك مسار المقاومة ودفعها للاستقالة.

-قد يطلب من النقابيين أن يدعموا أطروحة المتمتر وكذا مساندة كل قرارات الإدارة التي تتخذ ضد الضحية المتمتر عليها، كإقالة أو العقوبات الإدارية المتخذة بطريقة غير عادلة ضدها وذلك من أجل الحفاظ على مكاسبهم المادية والشخصية.

ويحدث هذا بالأخص أثناء جلسات المجلس التأديبي المفبركة أو أثناء جلسات العمل العادية المخصصة لموضوع الشكوى، وتحويل الى محاكمة الضحية عوض الاستماع إليها وإنصافها، دون مراعاة لأبسط الحقوق المتعارف عليها ولا احترام القواعد التنظيمية في تشكيل وعقد جلسات المجلس التأديبي الى ذلك عوامل الخوف والقلق التي تنتاب وقتها الضحية التي تجد نفسها في موقع المتهم دون سند يدعمها أو طرف يدافع عنها فتواجه في آن واحد مجموعة أشخاص تجمعوا عليها للنيل منها بأي ثمن.

تكون الصدمة جد شديدة ويمكنها سحق الضحية من خلال هذا الجهاز الإداري المؤسس على الأطر التنظيمية ومواقف الاعتماد والموافقة من طرف ممثلين العمال.(حشلافي، 2008، الصفحات 48-53)

رابعا: تحطيم الحياة المهنية للضحية المتمتر عليها:

إن طرق معالجة شكوى الضحية المتمتر عليها المتبناة من طرف الإدارة والتي تمت بتوجيه وتواطؤ من المتمتر تهدف في مجملها الى النيل من الضحية وسحقها معنويا، بل تكسير مسارها المهني.

تدليس الملف الإداري الخاص بالضحية من خلال دمج التقارير ذات الصبغة السلبية، والتي ترافق الضحية حتى إن رغبت في تغيير منصب العمل أو التحويل الى مكان عمل آخر وهذه تصرفات كثيرة الانتشار في المرافق ومؤسسات الوظيف العمومي.

لا تهتم الإدارة بمعاناة الضحية أو همومها، فهي تحت المراقبة المستمرة وكل مصدر أخبار أو معلومات عنها تدرس وتستغل بشغف كبير.

تعتبر هذه الحالة غير المستقرة والملفقة إداريا بمثابة الضربة القاضية للضحية، التي لا تجد لمن تلجأ إليه بعد استنفاد كل سبل النظم والشكوى، فالكل يساهم لدفعها للاستقالة، أو تقديم طلب تحويل من منصب عملها وحتى تغيير مكان إقامتها فإنه في ذلك ضياع لحياتها وفقدان لاستقرارها.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

يمكن أن تترك الإدارة مخلفات التمر على الصحة العقلية للضحية ورائها كأدلة دامغة تورطها بصفه مباشرة، وتكشف الطريقة غير العادلة التي سلكتها لعلاج هذه الوضعية المهنية.

تشمل مراحل التمر الوظيفي مجموعة من الخطوات المتمثلة في البدء عادة بسلوك غير لائق أو حدث عدم انسجام بسيط بين الأفراد يمكن أن يكون ذلك بسيطاً و شبه غير ملحوظ ، ثم يتطور التمر تدريجياً الى مستوى أكثر تعقيد و يزداد تكرار السلوكيات السلبية و قسوتها ، بعد ذلك يتفاقم و يصبح أكثر عدوانية و تأذياً و يمكن أن يشمل هذه المرحلة التهديدات الى التشهير و هذا قدر يؤثر على الفرد و البيئة العلمية بشكل أوسع .

و في النهاية يترك التمر الوظيفي أثارا سلبية على الضحايا مثل الأذى النفسي و الاجتماعي ، و يمكن أن يؤدي الى تدهور الأداء و الصحة النفسية للضحايا ، و إن فهم هذه المراحل يساعد على فهم التمر الوظيفي و التدابير الوقاية و العلاجية المناسبة له .

9/- قائمة المضايقات السلوكية الخمسة والأربعين المكونة للتحرش النفسي حسب ليمان:

أولاً: المضايقات السلوكية التي تمنع الضحية المتتمر عليها من التعبير والاتصال وهي: (11) سلوكاً.

- المسؤول المتتمر يمنع الضحية كل وسيلة تعبير.
- الضحية المتتمر عليها تقاطع باستمرار عندما تتكلم.
- زملاء العمل يمنعون الضحية المتتمر عليها من التحدث.
- زملاء العمل يصرخون في وجه الضحية المتتمر عليها ويشوشون عليها عندما تتكلم.
- انتقاد عمل الضحية المتتمر عليها.
- نقد الحياة الشخصية للضحية المتتمر عليها.
- الضحية المتتمر عليها بواسطة المكالمات الهاتفية.
- التهديد اللفظي للضحية المتتمر عليها.
- التهديد الكتابي للضحية المتتمر عليها.
- تقادي التواصل المباشر مع الضحية المتتمر عليها.
- تجاهل وجود الضحية المتتمر عليها.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

ثانيا: المضايقات السلوكية التي ترمي الى عزل الضحية المتمر عليها وهي:(05) سلوكيات.

- عدم التكلم مع الضحية المتمر عليها.
- عدم السماح للضحية المتمر عليها من التكلم.
- تحويل الضحية المتمر عليها من منصب عملها نحو مكان بعيد معزول عن بقية زملاء العمل.
- منع زملاء العمل من التحدث الى الضحية المتمر عليها.
- تجاهل الحضور والتواجد المادي للضحية المتمر عليها.

ثالثا: المضايقات السلوكية التي ترمي الى المس من مصداقية الضحية المتمر عليها بين زملاء العمل وهي (15) سلوكا:

- الكذب أو القذف والوشاية الكاذبة على الضحية المتمر عليها.
- اختلاق وإطلاق الإشاعات ضد الضحية المتمر عليها.
- التهكم من الضحية المتمر عليها.
- الادعاء بأن الضحية المتمر بأنها مريضة عقليا أو نفسيا.
- إجبار الضحية المتمر عليها أن تذهب للعلاج عند طبيب مختص في الأمراض العقلية.
- الاستهزاء من الإعاقة الجسدية للضحية المتمر عليها.
- محاولة تقليد الضحية المتمر عليها في مشيتها وصوتها وحركاتها بهدف السخرية منها.
- التهجم على المعتقدات السياسية والدينية للضحية المتمر عليها.
- السخرية من الحياة الخاصة للضحية المتمر عليها.
- الاستهزاء من أصول وجنسية الضحية المتمر عليها.
- إجبار الضحية المتمر عليها القيام بعمل مهين.
- تقييم عمل الضحية المتمر عليها بطريقة غير عادلة ومجرحة.
- التساؤل والطعن في القرارات التي تتخذها الضحية المتمر عليها.
- استعمال ألفاظ بذيئة ومنحطة ضد الضحية المتمر عليها.
- التمر الجنسي بالضحية المتمر عليها.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

رابعاً: إلحاق الضرر بمصداقية الضحية المتمتر عليها في عملها وهي:(07) سلوكيات.

- حرمان الضحية المتمتر عليها من كل أداء مهني.
- حرمان الضحية المتمتر عليها من كل عمل أو أن تجد الفرصة للقيام به.
- تكليف الضحية المتمتر عليها بالقيام بأعمال تافهة وغير ضرورية.
- تكليف الضحية المتمتر عليها بالقيام بأعمال ومهام لا تتناسب مع مستواها وشهادتها وكفاءاتها أو منصب عملها.
- تكليف الضحية المتمتر عليها بصفه مستمرة بمهام جديدة.
- إجبار الضحية المتمتر عليها من تنفيذ أعمال مهينة.
- تكليف الضحية المتمتر عليها بالقيام بأعمال تتطلب مهارات وقدرات أكبر من التي تملكها للفشل والمس من مصداقيتها.

خامساً: إلحاق الضرر بصحة الضحية المتمتر عليها وهي:(07) سلوكيات.

- إجبار الضحية المتمتر عليها القيام بأعمال فيها خطورة على صحتها.
- تهديد الضحية المتمتر عليها باستعمال ضدها العنف الجسدي.
- التعنيف المادي للضحية المتمتر عليها دون إلحاق بها جروح أو إصابات ظاهرة وذلك بهدف إنذارها وتخويفها.
- استعمال العنف الجسدي دون تحفظ ضد الضحية المتمتر عليها.
- تغريم الضحية المتمتر عليها بمصاريف مالية.
- إلحاق أضرار بليغة بمنزل أو منصب العمل للضحية المتمتر عليها.
- ممارسة كل أشكال التتمروالعنف الجنسي ضد الضحية المتمتر عليها.(حشلافي، 2008، الصفحات 34-36)

➤ أما بالنسبة للمختصة الفرنسية "ماري فرونسهيريقويان" فإنها تشرح سيرورة المتمتر اتجاه الضحية المستهدفة على النحو التالي:

أولاً: رفض الاتصال المباشر مع الضحية المتمتر عليها:

إن المعتدي يرفض تبرير موقفه وسلوكه والضحية غير قادرة للدفاع عن نفسها، مما يديم بلا انقطاع فيالأعتداء وشعور الضحية بالذنب وإحساسها بأنها سبب في نشأة هذا الصراع.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

والمؤاخذة إما تكون غامضة وغير واضحة، مما يؤدي الى التأويل الخاطئ وسوء التفاهم أو تكتسبها التناقض الذي يمنع كل تفسير أو إجابة.

ثانيا: إقصاء الضحية المتمر عليها:

إن الاعتداء لا يتم بصورة علانية ولكن بصفة غير مباشرة من خلال سجل التواصل غير اللفظي (التهديد المستعلي، هز الكتفين، النظرات المستخفة...)، أو من خلال عبارات مبهمه فيها كثير من التضمين، التلميحات والنقد المستتر تحت ثوب الدعابة والمزاح.

عندما يأخذ هذا الاعتداء أشكال غير مباشرة، فإن الضحية المتمر عليها ينتابها الشك في نفسها، وتتساءل عن حقيقة إدراكها للوقائع والأحداث التي تعرضت لها وأنها المخطئة في تفسيرها.

إن الإقصاء يعني أيضا تجاهل تواجد وحضور الضحية، عدم التحدث معها أو دفعها لارتكاب أخطاء مهنية لكي يسهل فيما بعد نقدها ومعاقبتها.

ثالثا: النيل من السمعة، القيمة والاعتبار للضحية المتمر عليها:

ينهال على الضحية وابل من التهكمات، الاستهزاء والسخرية (تكنى بألقاب مضحكة، يستهزأ بإعاقتها وعجزها العضوي)

الكذب والقذف الفاحش بل حتى الإشاعات التي ترمى بها وتمسها في عمق شخصها أو حياتها الخاصة تكون منبع لأحداث الشك والريبة بين زملاء مجموعة العمل أو حتى بالنسبة لمسؤوليتها الذين يساهمون في تغيير نظرتهم نحو السلبية تجاه الضحية المتمر عليها.

رابعا: تنغيص الحياة المهنية للضحية المتمر عليها:

تكليفها بأعمال غير ضرورية تافهة ومهينة أو بمهام يستحيل تحقيق أهدافها.

خامسا: عزل الضحية المتمر عليها:

من خلال تكسير كل أواصر العلاقات بينها وبين بقية زملاء العمل بنفس المصلحة أو المؤسسة وتعويض ذلك بفتيل الغيرة والتباغض والتفضيل الفاضح في الترقية والتميز في المعاملة على حساب الضحية دون مراعاة مقاييس الكفاءة والأهلية.

مناوشات الضحية مع بقية زملاء العمل تؤدي الى عزلها عن فريق العمل.

أما إذا كان مصدر الاعتداء من قبل المسؤول المباشر، فالضحية تحرم تدريجيا من مصادر المعلومات، لا تستدعى لحضور جلسات العمل، لا تكلف بأي عمل أو مهمة رغم أن زملائها مرهقين بكثرتة.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

إن طبيعة هذه السلوكيات التي وصفها المنظرين الأوائل في العصر الحالي تدفعنا، للإشارة أنه في البلدان التي تفتقد الى قوانين ردية ضد الظاهرة والحالات المتكررة لعدم احترام مؤسساتها لقانون العمل، يمكن الاطلاع على صور أكثر فظاعة في تأثيراتها على نفسية الضحية.

رفض التواصل كعدم رد التحية أو على مكالماتها الهاتفية، وتكليفها بمهمات خارجة عن نطاق وإطار العمل وبدون تغطية إدارية ورسمية والتي يمكن أن تشكل في حد ذاتها خطورة أكيدة على حياة الضحية.

نوع الإشاعات التي يطلقها المتمتم قد تعني دوافع كل من يأتي ويستقبل من طرف الضحية على أساس سوء نية.

وتكون هذه التبريرات الدخول الفجائي دون احترام لأداب الدخول وكتعبير بصفة مباشرة النية الفاسدة، إذ إزاء الضحية وإرباكها في كل تصرف يقوم به، فتمنع نتيجة هذه الضغوط وتتفادى قدر المستطاع من يطلب منها المساعدة أثناء عملها، وقد تكون موضوع نقاش مفتوح بين المتمتم والإدارة بصفة غير رسميه للنيل منها وتشويه سمعتها، مبنية على أقاويل وتأويلات.

كل مرض يصيبها يكون على لسان مجموعة العمل وبالتفصيل، والأدهى أنه يفشى في بعض المصالح أو مؤسسات الصحة مع الإشارة أنها الأولى بالكتمان والمحافظة على أسرار الملفات الطبية، وقد يتعدى ذلك عندما يتحول المرض، والإعاقة التي تعاني منها الضحية، فتصبح موضوع سخرية واستهزاء وإنشاء قدر الموت أن يأخذها فلن تسلم من ألسنتهم بأن موتها راحة لهم وعقاب لها وتخلص منها.(حشلافي، 2008، الصفحات 37-40)

المضايقات السلوكية أو التمر الوظيفي هو نوع من سلوكيات تحدث في مكان العمل ، يشمل التمر الوظيفي أنماطا مختلفة من المضايقات و الاضطهاد التي يتعرض لها موظفون من قبل زملائهم أو مشرفيهم ، هذه السلوكيات يمكن أن تكون سلبية و تضر بصحة النفسية و الأداء الوظيفي للأفراد المستهدفين .

و تشمل الإساءة اللفظية باستخدام الألفاظ الجارحة أو التهديدات اللفظية ، عزل الشخص عن زملاء أو استبعاده من الأنشطة الاجتماعية ، تكثيف واجبات العمل أو منع الموظف أعباء زائدة بشكل غير مقبول ، النقد المستمر و التشكيك في أداء الشخص دون أي سبب مبرر ، نشر الإشاعات أو المعلومات الزائفة

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

عن شخص، وقد تم الاعتماد على قائمة (هانز ليمان) في بناء المقياس الخاص بقياس التمر الوظيفي والذي تم تبنيه والاعتماد عليه في هذه الدراسة.

10- نمط شخصية الثنائي المتمر والمتمر به:

إن بعض الدراسات قد سمحت بمعرفة العلاقة لبعض خصوصيات الشخصية في نشأة الصراع بين الأفراد واحتمال التنبؤ حول السلوكيات العدوانية والتظاهر بقناع الضحية لبعض الأفراد المتورطين في هذه الظاهرة.

أ. نمط شخصيه المتمر:

إن معظم المختصين الذين اهتموا بموضوع التمر الوظيفي على أساس الدراسات التي قاموا بها والشهادات التي جمعوها، قد أجمعوا عموماً بتشخيص نمط شخصية المتمر على أنه شخص نرجسي منحرف وشاذ (هانابوس، 1998، ص 87)

أو يحمل اضطراب نمطي مع إيجاد قائمة لخصوصيات سمات الشخصية المتطورة خلال سيرورة التحرش.

❖ إنه شخص عاش طفولة صعبة من خلال المعاش الأسري الذي اتسم بالعنف، لهذا فهو لا يقوم إلا بتقليد سلوكيات أقاربه معتقداً بأنها نموذج ناجح لكسب يرمي إليها وسيلة تواصل بينه وبين غيره من الناس. شخصاً يشعر بالدونية ونقص في تقدير ذاته وثقته بنفسه والخوف باستمرار ألا يكون في المستوى المطلوب لهذا يخفي فشله وعدم كفاءته المرفقة بالإحساس بالخوف الشديد من أن ينكشف أمره.

❖ شخص من نوع المصاص لطاقة الضحية فيستنفذها وبالأخص استهداف وسحق كبريائها، تقديرها واحترامها النرجسي الطبيعي لنفسها، إنه يغذي مشاعره من انفعالات الغير الذين ينبهرون بلباقته وذكائه.

❖ شخص ينكر إذا ارتكب أخطاء من خلال سلوكه اتجاه غيره، إنه لا يعترف إلا استثناءاً ويبرر سلوكه لتحريف مجرى الحكم عليه أو اتهامه.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

- ❖ شخص يعتقد أن الجميع مدان له على مدى الحياة وعلاقته مع الآخرين مبنية على أساس التبعية، ويوصله هذا الاعتقاد بأنه هو المحور الأساسي من أجل تحقيق مشروع معين أو نجاح ما، إنه يعتقد أنه الوحيد الذي يحقق السعادة ونجاح الآخرين والعنصر الأساسي في تكوين المهارات وحالات التفوق.
- ❖ كما أنه يمكن أن يظهر صورة متناقضة تماما لما ألفها عليه أغلب الناس ليرز حده قسوته وضرره، فيكون المدير الأساسي لإفشال كل مشروع أو مبادرة أو تحقيق أي طموح ناجح أن يعطي موافقته أو برضى منه.
- ❖ شخص يفتخر بنفسه بتكبر وإفراط، فكل ما يفكر فيه أو يقترحه هو فوق كل نقد أو رفض، الكل مجبر أن يصغي إليه وينفذ أوامره .انه لا يتسامح في حاله معاكسته في قراراته أو الرفض لاقتراحاته وكل نقط له لا يتحملة، حتى لو كان يظهر الانطباع وحسب الحالات على أنه شخص مرن ديمقراطي يستمع لآراء غيره، غير أنه في الواقع يستغل هذا التحايل لجمع أسرار الغير ويستغلها لصالحه إما بإفشائها أو تعزيز ضرباته لأماكن الضعف والقصور لمن أسر له.
- ❖ شخص يفتقد الى التجاوب والتضامن الاجتماعي مع غيره، لا يشاطر آلام الآخرين، لا يكثرث بهموم غيره حتى في الأوقات العصيبة والأحداث الرهيبة التي قد تعترض زملائه في العمل، وكل فشل فهو منوط بتصرف انتقامي فتاك الذي يدفعه الى تدمير كل من يأتي أمامه أو يبدي مقاومة ضده، غير مهتم بالضغوطات الاجتماعية التي قد تصادفها الضحية المتمتر عليها التي تكون ضمن سجله النرجسي، ليس له أي ميثاق أخلاقي يمنعه من صرف النظر عندما يختار أهداف شخصية لتحقيقها، تدمير الآخر ينعشه فقد يسخر ويمزح من آلام الغير، فمعاناتهم لا تعد سوى مرحلة استهزاء التي لا توقفه من أجل الوصول الى تحقيق مشروعه المتمثل في سحق صيده.
- ❖ شخص يشك كثيرا في الآخرين، وأي حركة أو قول يفسر على أنه سوء نية مبيتة ضده، لهذا فهو يقنع نفسه بنفسه بأن يكون دائما حذرا ويقظ، إنه إسقاط لضعف ثقته بنفسه وبغيره.
- ❖ شخص يتهم غيره دون دليل ويحمل النزاع الى الضحية.
- ❖ شخص يتقادی قدر لإمكان الكلام والمواجهة المباشرة وبالأخص اللفظية، أسلوب كلامه غير واضح وتضمنيني، يترك لدى سامعه الخلط وعدم الوضوح، أو استعمال لغة تكنوقراطية لا تقف على أي معنى بل غموض وحيرة، يتدحرج ويغير مواضيع المناقشة بصفة تلقائية منه وفجائية لمن يتحدث معه وهذا كل ما شعر بالضيق والانزعاج او يتبنى الرفض التلقائي والنقد المتزايد حتى يعطي الانطباع للضحية المتمتر عليها أنه غير مهتم بما تقول وغير مبال بما تطلب.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

- ❖ شخص يفضل الديمومة المستمرة في عدم اتخاذ القرار في الوقت المناسب أو الإجابة على أي طلب تتقدم به الضحية المتمتر عليها بغية تركها في الانتظار طويل الأمد لتتمل وتتأبها مشاعر فقدان الأمل والإعياء الذهني عن طلب بات الرد عليه ملفوف بالغموض والمفاجأة من أمر مجهول.
- ❖ شخص غير ثابت في مواقفه ولا واضح في مسار عمله، وطلباته تكون محبوكة بإتقانومرونة بكلمات كأنها الشعر، لا تعطي مجالاً للملل من سماعها، يموهها بعناصر لأهداف منطقية ومقبولة ويطلقها في أواخر اللحظات ليضيق الخناق على الأفراد الذين يطلب منهم تحقيق ما يرغب، أو من أجل تنفيذ ما أمر به، ولا هامش للوقت متروك لهم ليسلبهم فرصة الرفض أو حتى التردد.
- ❖ شخص لا يتراجع إلى الخلف أبداً، يستعمل ذكائه، وسائطه ومعارفه من أجل الوصول إلى غايته ولاستغلال مرؤوسيه الذين هم تحت وصايته وسلطته، من أجل القيام بمهام تافهة ومهينة ومنحطة لهم من كل الجوانب، إنه يعتني بصورته الذاتية على حساب معاناة الآخرين ليبرز نفسه بأنه شخص فعال وذو نجاعة مردودية فريدة من نوعها حققها لوحده، يتفاخر بها باستمرار، شخص يقدم غالباً وعود كاذبة بغية شد الانتباه والمغازلة في البداية، ثم الحصول على ديون استحقاق من طرف الضحية، فمن سلوك اللباقة وإبهار، يتحول إلى شخص شرس وقاسي إن رفضت الضحية المتمتر عليها الانصياع له، هذا التحول الفجائي في السلوك والمزاج للمتحرش يصبح من عوامل الصدمة للضحية، مما يصعب التنبؤ والتعامل معه نظراً للتغير المتواصل والغير ثابت في انفعالاته ومواقفه الغير مربوطة بالأحداث الظروف أو الأشخاص.
- ❖ شخص شغوف بمعرفة تفاصيل حياة الآخرين، هذا الفضول يعززه بإحكام لصالحه ويجند مرؤوسيه ومعاونيه من أجل جمع المعلومات والتفاصيل حول الضحية المتمتر عليها، والإحاطة بكل جوانب حياتها المهنية والخاصة، ويلجأ إلى دفع مجموعة العمل للسعي من أجل جمع المعلومات الوفيرة، وينشأ بذلك نوع من الضغط والتنافس بين أفراد مجموعة العمل لمن يحصل من طرف المتمتر على لقب المخبر باستحقاق، كل الطرق مباحة من كذب وغش للحصول على المعلومات الكافية.
- ❖ شخص يحتقر يهين ويستهزئ بالغير، منتقد دائم لهم يحكم عليهم بالسلبية ويشكك في قدراتهم.
- ❖ شخص يشجع ويدبر المكائد ويقوم بالترقية بصفة غير عادلة لأفراد على حساب آخرين، يزرع البلبلة بين أفراد مجموعه العمل، ولا يتدخل وبصفة جذرية وفعالة من أجل توقيف الصراعات، ويعزز عوامل النفرقة من خلال مواقفه التحيزية، يفرق من أجل أن يسود.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

❖ شخص يستدل في خطابه أو في حركته بالقيم والأخلاق تنميها لصورته الذاتية، إشباعاً لرغباته التسلطية وتحقيقاً لمآربه الشخصية، ونفس هذه المبادئ والقيم يزيحها ويدوس عليها حينما تصادفه ظروف تهدد مصالحه.

❖ شخص محتكر للرأي مستبد في قراراته، يفرض بتعسف مفرط لرأيه وحتى تنفذ أوامره، فيلجأ لفرض نفسه الى السب والشتم، التعنيف اللفظي بعبارات التهديد والترهيب مباشرة وعلائية أمام جمع من الناس أو مموهة حتى يخيف من يسمعه ويربك الضحية التي تخاف جراء سلوكه الاقتراب منه والتحدث معه، وهي مسافة يشكلها ليبعد عنه الناس الذين لا يرغب بهم، تعتبر استراتيجية يعتمدها كمرکز للسلطة والحكم وعامل امتياز لإخفاء عدم كفاءته لأنه لا أحد سوف يتجرأ من أجل أن ينهج سلوكاً مضاد له أو معارضته أو التعقيب على أوامره، وبالأخص المطالبة بالحقوق أو التعبير عن المعاناة النفسية نتيجة معاملته القاسية.

❖ شخص يمكنه تقمص بسهولة دور الضحية، وذلك في مرحلة استنفاد طاقة المتمتر عليها التي تلجأ لسلوك عدواني كرد فعل ثانوي للحالات الاستفزازية لامتناهية التي تعرضت إليها، فيقابلها المتمتر ببرودة الأعصاب، ويستغل حالته الانفعالية لإظهار الضحية في صفة المعتدي العدواني أمام مسمع ومرأى بقية أفراد المجموعة كشهود عيان يبرر بها شكواه ويعزز بها موقفه.

❖ شخص تتنابه الغيرة الشديدة من نجاح الآخرين، من قدراتهم وكفاءتهم ومكاسبهم، وهو أناني يفضل الأخذ دون العطاء. (حشلافي، 2008، الصفحات 53-60)

ب. نمط شخصية الضحية المتمتر عليها:

إن طبيعة سلوك الضحية المتمتر عليها لمجابهة كل أشكال الاعتداء الخارجي عليها يمكن أن يكون لها جذور منذ الطفولة، من خلال التربية الأسرية والتكوين المختل من العائلة بالانصياع للتحرشات أحد الإخوة أو الأخوات، والذي يؤدي بتطوره نحو التضخيم لصورته الذاتية والقابلية لاحتقار الآخرين.

هذه الوضعية كثيراً ما نصادفها في مجتمعنا الذي يمشي بالتقاليد، فإن الأبوين يعطون تاج الرعاية لابنهم البكر بدافع الحب لمجيء هذا المولود الجديد والأول في العائلة، ولكن تدريجياً يتحول هذا الحب التمييزي عندما تكبر نواة العائلة، فنتسامح مع أخطاء الابن البكر ونشتري له الهدايا، نبالغ في مدحه ويجري هذا على حساب باقي إخوته فينشأ عنده الشعور بالعظمة والكبرياء، ويتعلم التتمروسط دائرة الإخوة الذين يفقدون حبهم وتقديرهم خوفاً من العقاب إذا كان رد فعلهم سلبي اتجاه سلوك البكر، هذه الوضعية قد

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

تتطور وتتحوّل لبؤرة تكوين الأفراد المتمتمرين بغيرهم في المستقبل عندما يبلغون سن الرشد ويلتحقون بالوسط المهني.

إن العلماء المختصين في دراسة ظاهرة التمر الوظيفي يجمعون على توضيح أن الأشخاص الذين يتميزون بنمط شخصية عنيدة مؤهلين من خلال سلوكهم، أن يكونوا أحد أسباب نزاعات العمل وأن تكون لهم قابلية في أن يصبحوا ضحايا لظاهرة التمر الوظيفي، لأنهم غالباً يرفضون بصفة شبه ثابتة اقتراحات أو الطلبات التي يجدون فيها ضغوط ذات طابع أخلاقي وصراع ضمائر مناقض لتفكيرهم واعتقاداتهم

خلاصة القول أنهم لا يستجيبون بسهولة لكل ما يطلب منهم تنفيذه ولا ينصاعون إلا استثناءاً فيقال عنهم أنهم متمردون، وهذا ما يسمح بالتعرف عليهم بسهولة ويميزهم عن بقية زملاء العمل، فيوصفون بأنهم أناس مشاكسين وعناصر مخلّة بتنظيم العمل، يجردونهم بصفة تدريجية من استخدام آلياتهم الدفاعية ويحرمهم من وسائل تبرير موقفهم من خلال زرع الشك والغموض في عقولهم.

ومن بين المواصفات لنمط شخصية الضحية المتمتمر عليها نذكر:

❖ القدرة على مقاومة الانصياع للترجسي الشاذ، ويتجلى ذلك بوضوح في ردود أفعالها التي تتسم بالشفافية، لا تناقض بين ما تشعر به وما تقوم به من سلوك في المواقف أو اتجاه تصرفات الغير معها، وتعبّر من خلال رد فعلها بكل صراحة عن عدم تقبلها لعبارات التجريح والألفاظ البذيئة والمنحطة، ولكل تصرف فيه عدم تقدير واحترام، هذه الخاصية تجعل من الضحية ملفتة للانتباه وتدفع بالمتتمر الى دراسة نقطة ضعفها حتى يسهل للجلاد الانقضاض على فريسته.

❖ إنها شخصية متأقّة وماهرة نشيطة ولديها طاقة للتقاني في عملها من أجل إنجاز عمل متقن وأداء مهني كامل، كلها طموح في حياتها المهنية، إنهم أشخاص أكثر تقاني واستثمار في عملهم.

❖ في حقيقة الأمر أنها خصال حميدة لا مجال لنقدها، بالعكس إنها رأس مال الإنسان ذلك الكائن السامي ولكنها قد توضع من أجل هذه الطباع في خانة التنافس دون قصد تشكل نقطة استدعاء تغيير التنظيم العمل بالمصلحة أو الورشة، هذا التنظيم البدائي القديم الذي بلور إطار لتسييره، ووضع مقاربة خاصة به حسب مقاييس ابتداعها واعتمدها لنفسه الذي وضع قواعد مضبوطة سواء من الجانب الإنساني بتقنين الأعمال والمهام لأفراد مجموعة العمل، يصعب على هؤلاء المصممين لهذا التنظيم أن يقبلوا إعادة النظر أو التعديل الجديد يقرر من طرف هذا الشخص الجديد عليهم.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

❖ يكون التغيير عموماً في البداية غير مفهوم وغير مقبول، فهو أحد أسباب صراعات العمل يضاف إلى ذلك أن الشخص الذي يتوفر على النشاط والحيوية والذي يمتلك معارف حديثة، وبالنظر إلى سنه، شاب، يافع ومعتاد، كلها عناصر لتشكيل مع مرور الوقت غير شديدة لدى الشخص المتمرن الذي يخاف أن يفقد سلطته ولديه فوبيا فقدان كرسي الحكم، لكن قد ينشئ هذا وبصفة خفية نوع من الضغط والصراع الداخلي بالنسبة للضحية عندما لا تتجاوب وتقاوم تصرفاتهم غير السوية ونواياهم الخبيثة، سواء من قبل المتمرن أو معاونيه أو عندما لا توافق بقية أفراد جماعة العمل أهداف نمط العمل الذي يسيرون عليه، مما يخلق ثغرة وحالة من عدم التكيف والتي بدورها تحتاج إلى بذل مجهول وطاقة ذهنية واستثمار إضافي لتحقيق نوع من التوازن والانسجام معهم في غمرة استمرار الضغوط بصفة متزايدة وثابتة الممارسة ضد الضحية، فإنها تستنفذ قدراتها وتصل إلى حالة عدم التكيف، وهذا ما يفسر انعزالها عن بقية أفراد مجموعة العمل وتقادي كل محاولة مباشرة للتصالح معهم، فعلاقة العمل قد لا تنقطع فيما بينهم، ولكن تبقى في المستويات السطحية لا أكثر.

❖ إن ضحايا هذه الظاهرة هم في أغلب الأحيان أشخاص دون نوايا حسنة واثقين من أنفسهم، ولكن غالباً ما يسقطون في الفخ بجاذبيتهم نحو الصورة المزيفة التي يصنعها المتمرن لشخصه، فيعتقدون أنه شخص محوري بإمكانه أن يحتضن أسرارهم يمكن الاستفادة منه نظراً لخبرته الثمينة وقدوة تتبع نظراً لتفوقه لمهارته وفعاليتها.

❖ وهذه الخصال يمكن أن تستسخ جميعها لتشمل المضايقات السلوكية التي انتهجها المتمرن إزاء معاونيه ظناً بذلك أنه نموذج مثالي وفعال للتسيير يمكن من إلقاء القبض والسيطرة والتحكم وبالأخص الحفاظ على الحكم السلطوي من خلال منصب المسؤولية.

❖ إن خصلة التسامح التي يتصفون بها مهما بلغت ذروة الضرر الذي يلحق بهم يبلور بكل حرية خطئه من أجل التلاعب والتنويع والمبالغة في المضايقات السلوكية ضد الضحية صيده المفضل والتي تزيده قناعة بأنه شخص سهل التحكم فيه.

إن مراجع البحوث التي خصت دراسة ظاهرة التمر الوظيفي أعطت أمثلة عن حالات كانوا في بداية الأمر ضحايا لظاهرة التحرش، ثم تحولوا وغيروا وضعهم فأصبحوا أناساً متحرشين بغيرهم بغية الهروب من خبراتهم السابقة ومعاناتهم جراء نوعية السلوكيات المهنية لكرامتهم التي تجرعوها خلال حياتهم المهنية الماضية، إن ممارسة ظاهرة التمر الوظيفي تعتبر نموذج علاقات لوباء معدي الذي يفك نواة مجموعة العمل ويسحق العمال والإطارات.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

يمكن أن يتغير سلوك الأشخاص مع مرور الوقت و ظروفهم المختلفة ، قد يكون المتمتر في الأصل شخصا طيبا و لكن يقوم بتبني سلوك التمر لأسباب مختلفة ، من المهم تشجيع الناس على التفكير في تأثير أفعالهم على الآخرين و تعزيز ثقافة الاحترام و التعاون في مكان العمل ، فبعض الأشخاص يستغلون السلطة و النفوذ لتحقيق أهدافهم شخصية و قد يلجئون الى التحرش أو المعاملات السيئة لتحقيق ذلك ، هذا السلوك غير مقبول و يجب أن معارضته و الدفاع عن حقوق ، من المهم إقامة بيئة عمل صحية و محترمة تحترم مشاعر و حقوق الجميع .

إن مجرد ذكر نتائج الدراسات والبحوث المتعلقة بخصوصيات أنماط شخصية المعتدين لا يمكن بأي حال أن يكون لديهم إعفاء سواء من الجانب الأخلاقي المعنوي الاجتماعي أو القضائي، أو تبريرا لسلوكهم المدمر لغيرهم من زملاء العمل، أو دافعا للرفقة والشفقة عليهم أو حجة للتسامح معهم، مادام أن المتمتر لديه نية مبيتة بتصميم مشروع فيبدأ ببلورة السيناريو ويقوم بتنفيذه من أجل الإسكات لأمد طويل، إن أمكن له تحقيق ذلك مع أفراد آخرين من الوسط المهني، فمسؤولية الأحداث تكون على عاتق من يكون المتسبب فيها ويرتكبها عمدا وعنوة .(حشلافي، 2008، الصفحات 60-65)بتصرف

إن نمط شخصية المتمتر هو شخص بسلوك عدواني و استفزازي نحو الآخرين، يمكن أن يظهر هذا السلوك على شكل اعتداءات لفظية أو جسدية، و يهدف الى إذلال أو استفزاز الضحايا ، و يتميز المتمتر بالرغبة في السيطرة على الآخرين و يظهر تفوقا و تكبرا .

أما المتمتر عليه فهي شخصية تشمل الأفراد الذين يعانون من تعرضهم للتتمر من قبل الآخرين ، يمكن أن يتأثر هؤلاء الأشخاص نفسيا و اجتماعيا نتيجة للاعتداءات و الاستفزات التي يتعرضون لها ، يمكن أن يظهر هؤلاء الأشخاص بمظهر عدم الثقة بالنفس و القلق و الانعزال الاجتماعي نتيجة تأثير التتمر على حياتهم .

11- آثار التمر الوظيفي:

11-1- آثار التمر الوظيفي بالنسبة للضحية:

أولاً: الانسحاب من المواجهة:

أثناء مرحلة التسلط يلجأ الطرفان الى سياسة الانسحاب من أجل تجنب الصراع، فالمعتدي يقوم بهجماته على شكل مناورات غير مباشرة من شأنها أن تزعزع الآخر ويبعث فيه الاضطراب دون أن يفتح الصراع علانية، وكذلك شأن الضحية التي تنسحب وتخضع خوفاً من حصول نزاع يؤدي الى القطيعة، وبما أنها تشعر باستحالة التفاوض مع الآخر وأن هذا الآخر لن يستسلم فتفضل التسويات بدلا من أن تجازف بالانفصال.

وتقيد مواقف التجنب في تقادي أحداث العنف من دون أن تغير الشروط التي تؤدي الى ظهوره كما تساعد على الحفاظ على العلاقة بأي ثمن وعلى حساب الضحية.

ثانياً: الحيرة (الخلط والاختلاط):

إن سياسة التسلط تؤدي الى الارتباك وعدم التميز لدى الضحايا لا يجرؤون على الشكوى ولا يعرفون كيف يشكون يشعرون بفراغ في الرأس وصعوبات في التفكير، وإنهاك حقيقي وموت جزئي لمواهبهم لما كان يتمتعون به من حيوية وعفوية، ولو شعروا بالظلم أحيانا إلا أن حيرتهم تقدهم أي وسيلة للقيام برد فعل، فليس أمامه إلا الخضوع والاستسلام إلا إذا كان من نفس طينته.

إن صعوبة وصف ظاهرة التسلط تكمن في أنه يقوم أولاً بمسح الحدود الداخلية بين الطرفين ثم تقجيرها بحيث يكون من الصعب تحديد اللحظة التي تم فيها التحول الى العنف.

وفي هذه المعركة النفسية مرض ضحية مفرغة من الداخل، حيث تتخلى عن شخصيتها كما تفقر الى الهوية الخاصة، وتخسر كل قيمة ذاتية في نظر نفسها ونظر المعتدي الذي يرميها لأنه لم يعد لديه ما يأخذه منها.

ثالثاً: الشك:

عندما يظهر العنف بصورة صريحة يشكل ضغط نفسي لدى الضحية التي لم تكن مستعدله، لأنها كانت مخدرة بتأثير التسلط ولا يستطيع الضحايا والشهود تصديق ما يحصل أمام أعينهم، لأن أي فرد إذا لم يكن

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

هو نفسه فاسدا لا يستطيع أن يتصور مثل هذا العنف الذي لا شفقة فيه ولا رحمة، وتميل الضحايا الى إضفاء بعض المشاعر على المعتدي كالشعور بالذنب والحزن والندم، وهو في واقع الأمر يفتقر إليها تماما، وحتى تعجز الضحية عن الفهم نراها تتكر الحقيقة بقولها: "مستحيل أن يكون قد حدث ذلك"

وإزاء هذا الرفض العنيف الذي تحس به الضحية وتتكره، حيث تجدها تحاول البحث عن أسباب ما يحصل وحين لا تجد تلك الأسباب تفقد ثقته بنفسها، فتصبح عدوانية وعصبية بصورة دائمة، وتتساءل باستمرار: "ماذا فعلت لكي يعاملني هكذا؟"، وتبحث عن تفسير منطقي لما يحصل في حين أنما يحصل مستقل عنها تماما.

الضحية تحمل نفسها المسؤولية عن العنف بشكل كامل، كما تتحمل الشعور بالذنب، أما المعتدي فيبرئ نفسه بتحرر من هذه العلاقة، لأن الضربات الأولى المسددة أدت الى الشعور من طرف الضحية بالذنب هل الرقم من عدم وجود أي سبب وجيه لذلك لقد استبطنت العدوان تماما.

كما أن المحيط العائلي يعزز الشعور بالذنب لدى الضحية فهو يقدم شروحات وتفسيرات بربرية والذي لا يعرف أن يحاكم من دون أن يحكم.

إن لمجتمعنا رؤية سلبية عن الشعور بالذنب فلا يهم أن تتمتع بضمير حي، بل أن تظهر مظهر الأقوى كما يعتقد المجتمع أن التذنب يدل على وجود الخطأ وهكذا ينجح الفاسدون في جعل الملاحظين من الخارج يلقون الذنب على الضحية.

خامسا: الخوف:

سواء وصل المنحرفون أم لم يصلوا الى مبتغاهم فهم ينجحون في حث الآخر على إظهار جزء من العنف مما يودون تجاهله في ذاتهم.

في هذه المرحلة يصف جميع الضحايا شعورهم بالخوف، فهم في حالة احتراس دائم يراقبون نظرة أو حركة أو عناء أو صوتا جامدا يمكن أن يخفي عدوانيا ضمنيا ويخشون من ردة فعل الآخر ومن انقباضه وبرودته وملاحظته الجارحة وتهكماته واحتقاره وسخريته، وينظر الى الضحايا على أنهم مخطئون في جميع الأحوال، سواء إذا خضعوا أو إذا ردوا على العنف. ففي الحالة الأولى يزعم المعتدون وربما المحيط أيضا أن لدى ضحاياهم استعدادا فطريا لذلك.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

وفي الحالة الثانية يتم تسجيل العنف عليهم ويتهمون بأنهم مسؤولون عن فشل العلاقة وعن الخلل كله خلافا للواقع.

ويميل الضحايا أحيانا إلى أن يكونوا أكثر وداعة ولطفا من أجل تفادي العنف، إذ يتوهمون إمكانية انتهاء الكراهية وإظهار الحب والحنان والنتيجة سيئة، إذ ينزعج المعتدي كلما كانوا كرماء معه فإذا أظهروا الحنان والعطف فهذا يعني أنهم متفوقون عليه مما يؤدي إلى تقوية العنف لديه، ويفرح المعتدي عندما تحقد الضحية عليه فهذا يمنحه حجة جديدة.

سادسا: العزلة:

تشعر الضحية بأنها وحيدة في مواجهة هذه المواقف، فالدمار الداخلي الخفي لا يمكن ملاحظته من الخارج، كيف تصف نظرة بالكراهية وعنفا لا يظهر آثاره إلا في الكلام الداخلي أو الكلام غير المقال بكلمات، فالعنف لا يكون ظاهرا إلا أمام الشريك الذي يشعر بالاضطهاد، كيف يمكن للأصدقاء أن يتصوروا ما يحصل وحتى عندما يتوصلون الى معرفة حقيقة الاعتداءات فيصبحون مشوشين ومرعوبين، وبصورة عامة فحتى المحيط القريب يبقى بعيدا، بقولهم لانريد أن نحشر أنفسنا في ذلك.

ويشك الضحايا بمدركاتهم حيث يشكون بإحساساتهم الخاصة، فهم ليسوا واثقين من كونهم لا يبالغون وعندما تحصل الاعتداءات أمام شهود، فيحكم الضحايا الذين يتجنبون المعتدي دوما على أن ردود فعلهم مبالغ فيها فيجدون أنفسهم في موقف لا معقول إذ لا يدافعون عن معتدي عليهم لكي لا تزيد الأمور تعقيدا، أما النتائج الطويلة الأجل فهي:

سابعا: الصدمة:

تحصل الصدمة عندما ينتبه الضحايا للعدوان النازل بهم (بشكل شعوري) وحتى ذلك الوقت لم يكونوا يتخذون الحيطة والحذر إطلاقا، بل ربما كانوا على العكس من ذلك مانحين للآخر كل ثقتهم وحتى لو قام أشخاص خارجون عن الموقف تنبيههم إلخضوعهم أو الى التسامح الكبير الذي يبذونه إزاء انتقاص الآخر من كرامتهم وعدم احترامهم لهم، فكانوا سوف يرفضون تصديق ذلك واليوم فجأة يفهمون أنهم كانوا العوبة في أيدي الآخر وهدفا لمناوراته ومكره.

وثمة يجدون أنفسهم ضائعين ومجروحين، فقد انهار كل شيء وتأتي قوة الصدمة من تأثير المفاجأة وعدم الاستعداد لها كنتيجة للتسلط، وفي مرحلة الصدمة يختلط الألم بالقلق، شعور طاغي بكسر

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

مفاجئ، شعور بالإنصعاق ، بعدم القدرة على التحمل، وشعور بالإنهيار هذا هو الإحساس الذي يرويه الضحايا كما لو كانوا تعرضوا لعدوان جسدي يشبه البعض باعتداء جسدي، وقد تصدر بشكل فردي ونادر عن بعض الضحايا بعض موجات الغضب أو التمرد حتى بعد أن يقرر هؤلاء الانفصال، مع أن الغضب كان سيساعدهم على التحرر لو كانوا قد أظهروه قبلا، ويعرف الضحايا كيف يتكلمون عن ظلم القدر عليهم لكنهم لا يعرفون سبيلا الى التمرد سعيا للخلاص ولا يأتي الغضب إلا في فترة لاحقة وغالبا ما يكون غضبا مراقبا وبالتالي غير فعال، فلكي يشعر الضحايا بغضب محرر لابد من أن يخرجوا من التسلط.

عندما ينتبه الضحايا للتلاعب يشعرون بأنهم مبتزون حيث يشعرون دوما بنفس شعور الخديعة، وعدم الاحترام ويكتشفون في وقت متأخر أنهم ضحايا تعرضوا للتلاعب فيفقدون كرامتهم وتقديرهم لذاتهم ويخجلون من ردود فعلهم على هذا التلاعب بهم.

وأحيانا يرغب الأشخاص في الانتقام، ولكنهم في الغالب يبحثون عن ترميم أنفسهم واعتراف بشخصيتهم وهواياتهم، يتمنون اعتذار من المعتدي عليهم فلا يحصلون عليه، وإذا حصلوا على مواساة ما فغالبا ما يتم ذلك في وقت متأخر جدا وليس من قبل المعتدي بل من قبل شهود أو أناس متواطئين سلبيين كانوا فيما ما مضى قد انضموا إلى المعتدي واقعين تحت مكروه وتأثيره. (Hirigoyen m., 2001، صفحة 217)

ثامنا: الانفصال:

يمكن للضحايا إزاء الخطر الذي يزيد تهديده لهم يوم بعد يوم أن يردوا باتجاهين:

الخشوع والاستسلام لاستبداد المعتدي، ومن ثم يستطيع المعتدي أن يتابع عمله التدميري بكل هدوء، أو التمرد والنضال من أجل الهروب والرحيل.

فبعض الأشخاص ليسوا قادرين على الهرب أو الصراع نظرا لكونهم قد تعرضوا لتسلط قوي جدا وقديم، وهم يذهبون أحيانا لاستشارة طبيب أو معالج نفسي، ولكنهم يصرحون بوضوح أنهم يرفضون أي بحث جوهري للمشكلة، إنما يريدون مساعدتهم على الصبر فيما قدر لهم أن يعيشوه من عبودية دون أن يكلفهم ذلك مرضا كبيرا واستمرار حياتهم مع حفاظهم على الظهور بمظهر معقول كما يفضلون العلاج الدوائي على العلاج النفسي الطويل.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

يمكن لبعض الضحايا أن يردوا على العنف عن طريق توجيهه الى شخص آخر أو البحث عن دعم من الخارج ، يعتبر الانفصال و الشعور بالأمان جزءا من عملية التحرر من العنف ، يقوم المعتدين بتبرير افعالهم العدوانية و يحاولون تصوير أنفسهم كضحايا مهمشين ، من المهم أن نقاوم هذا السلوك و ندعم الضحايا و نشجعهم على رفع الشكاوى و القضايا المتعلقة بهذا النوع من العنف .

وفي حالة الزواج تتم ممارسة الابتزاز العاطفي والضغط من خلال الأطفال إن وجدوا أو رفع قضايا متعلقة بالممتلكات، أما في الوسط المهني فعادة ترفع دعاوى قضائية ضد الضحية الذي يجد نفسه دائما متهما بذنب ما، وأخيرا المعتدي هو المشتكي مما وقع عليه من ضرر رغم ان الضرر والأضرار جميعا وقعت على الضحية الذي خسر كل شيء (Hirigoyen m، 2001، صفحة 324)بتصرف

تاسعا: التطور:

إن البعد الجسدي عن المعتدي شكل للوحدة الأولى تحررا ورحب بالنسبة للضحايا، فبعد انقضاء مرحلة الصدمة يظهر اهتمام بممارسة العمل وأنشطة الترقية وفصول لمعرفة العالم والآخرين حيث يعود كل شيء كان قد عطلت حالته الطبيعية، ومع ذلك فإن هذا لا يتم بسهولة.

ومن ضحايا التمر من تمضي بهم دون عواقب نفسية سيئة يستطيعون فهمها جيدا، وهذا عندما يكون التمر خارج العائلة ولمدة قصيرة، إلا أن الكثير يشعرون بظواهر سيئة في تذكر موقف الصدمة لكنهم يقبلونه.

غالبا ما تؤدي محاولات النسيان الى اضطرابات نفسية أو جسدية متأخرة، كما لو كانت المعاناة قد ظلت جسما غريبا داخل النفس.

وقد يترك العنف آثار خفيفة مع الاستمرار في الحياة الاجتماعية الطبيعية، إذ يبدو الضحايا سالمين نفسيا لكنهم يعانون من أعراض أقل خطورة، وتبدو هذه الأعراض كمحاولة لإخفاء العدوان الذي عانوا منه وقد تكون هذه الأعراض قلق عام، تعب مزمن، أرق، آلام في الرأس، اضطرابات جسدية، كما قد تكون هذه الأعراض تتعلق بسلوكيات تتمثل في: الإدمان على الكحول.

فإذا ما راجع هؤلاء أطباءهم فإنهم يصفون لهم دواء يعالج أعراضهم أو دواء مهدئ فلا يتم الرد بين العطف الذي تعرضت له الضحية التي تشكو منها لأنها لا تتكلم عن هذا العنف قطعا.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

وقد نرى حالات ضحايا يشكون بعد زمن من عدوانية عليهم كنتيجة للوقت الذي كانوا فيه لا يستطيعون الدفاع عن أنفسهم مما يمكن تفسيره بتصدير العنف أو انتقال العنف.

أما ضحايا التمر فلا تظهر أهمية نتائج التمر على مدى بعيد إلا في الحالة التي يقترح عليهم معاودة عملهم بعدما انقطعوا طويلا عن العمل، فحين ذلك تعود الأعراض للظهور كالأرق، القلق، والأفكار السوداوية، ويدخل المريض في دائرة حلزونية لا نهاية لها وهو السقوط من جديد، إجازة مرضية، عودة الى العمل، سقوط من جديد، استئناف العمل، وهي حلقة يمكن لها أن تقوده الى حالة من عدم القدرة على الاندماج (aronson, wilson, & akert, 2010, pp. 172-173).

2-11/-آثار التمر الوظيفي بالنسبة للمجتمع:

إن الأعباء المالية الناجمة عن مصاريف العلاجات، الأدوية، والمتابعة الطبية بالمصحات والمستشفيات والعطل المرضية والتعويضات عن البطالة وغيرها، تشكل وزنا كبيرا مباشرا على المجتمع وعلى صناديق الضمان الاجتماعي والتعاونيات، حيث أن المجتمع يقوم بالتكفل بالتمر وتحمل تكاليف غير مباشرة على الاقتصاد.

إن التوترات في علاقات العمل والأزمات والنزاعات هي مسؤولة عن انفجار لكل أشكال التضامن والتعاون بين الفرد والجماعة، فالانفرادية التي تملو بصفه آلية على نمط الانسان هي التي تعتمد وسائل كثيرة في هذه الحالات، والمضايقات المنتهجة ضد الضحايا ورد فعل الشهود، وزملاء العمل الذين يسلكون الحيادية واللامبالاة يسمح بتطور لمضامين التسامح اتجاه كل أشكال الظلم تثبيت القانون القوي.

إن المساندة التي تدعم بها المتمتم من طرف المساعدين أو إدارته من خلال الالتزام بالصمت وغض النظر عن التصرفات التي تستهدف الضحية لعرقلة عملها أو مسارها المهني وتبني عملية اختيار غير موضوعي لأناس غير أكفاء بغرض خلق منافس نقيض للضحية وتجريحها أيضا.

إن هذه التصرفات التي تجبر المتفانين في عملهم المحبين والمخلصين له من التخلي عن مناصب عملهم أو دفعهم بدون قناعة الى تقديم طلب تحويل أو الى الاستقالة تاركين خلفهم الكسالى يرأسون ويتقدمون مما يساعدهم في الإخلال بالمعايير الاجتماعية وسحق أي مبادرة في مهدها لتطبيق واحترام

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

وإتباعالتنظيمات لمبادئ العمل الجيد من أجل تحسين المناخ المتصل بعلاقات العمل الجيد من أجل تحسين المناخ المتصل بعلاقات العمل وتحسين بذلك المردودية الإنتاجية نوعية وجودة الخدمات المقدمة.

الأضرار هنا الناجمة عن ظاهرة التمر ذات طابع اجتماعي مرضي، فضحايا التمر الذين وصلوا الى مرحله نهائية من المعاناة وأمراض نفسية معقدة وعقلية يجدون أنفسهم معزولين عن عالم الشغل ومهشمين اجتماعيا، فعلى المجتمع أن يتكفل بهم.

إن العنف الذي يشعر به يوميا الضحية في الوسط المهني يسقطه بدوره على عائلته وأقاربه، فينشأ العنف الزوجي أو الأسري الذي يلي ظاهرة التمر الذي انتقل من المؤسسة والورشة نحو البيت العائلي فعنف اتجاه الاطفال وحالات الطلاق وعدم الاستقرار الأسري ثم ينتقل نحو الجيران والى أوساط أخرى.(حشلافي، 2008، صفحة 160)

إن تعرض الموظفين لسلوك التمر يؤثر على علاقاتهم الاجتماعية مع الأفراد، كما تعتبر هذه العلاقات والتواصل الاجتماعي حلقة الوصل بين كافة الأفراد،وما ينتج عنها من ضعف العلاقات الاجتماعية والإنسانية في مكان العمل ذلك بسبب مشاكل التمر في مكان العمل.

كذلك العزلة الاجتماعية في المجال الوظيفي مع أقران العمل تضي عليه تراجع في علاقاته الاجتماعية، كما أن أثر ممارسة سلوك التمر بكافة جوانبه، يعتمد ليطال ذوي المستهدفين والمتتمرعليه، الذي تنعكس ممارستهم على أسرهم بصورة قلق وغضبمؤجل، كما يمنعهم من التواصل العاطفي مع ذويهم.(تيسير و أبو زائدة، 2022، صفحة 21)

نستنتج أنه بات تعرض الموظفين لحالات التمر المتكررة في أماكن العمل سببا واضحا في ظهور مجموعة الآثار السلبية التي مست مختلف الجوانب لديهم سواء كانت فيزيولوجية أو نفسية أو حتى اجتماعية، مما قد يجعلها ملازمة لهم على المدى الطويل بحيث قد تؤثر على تقدير الذات لدى هذه الفئة وانخفاض الرضا الوظيفي والمعنويات الذي سينعكس تلقائيا على إنتاجيتهم للعمل ويخلق لديهم اضطرابات في العلاقات الاجتماعية، هذا الأمر يجعلهم غير قادرين على القيام بعملهم بشكل صحيح.

12- استراتيجيات الوقاية وسبل التكفل بظاهرة التمر الوظيفي:

12-1- الوقاية من التمر الوظيفي:

أولاً: التوعية والتربية الصحية:

- إنه من الضروري أن المشاكل التي لها علاقة بالصحة النفسية في الوسط المهني أن تدمج ضمن البرنامج العام للتكفل والتحسين الآمن لظروف العمل.

-في إطار تكوين إطارات التسيير الإداري، فمقاييس التسيير لا بد أن تدمج فيها مظاهر المعاناة النفسية وما تسببه من صراعات في العمل.

- إن أساليب معالجة حالات الأزمات والنزاعات في العمل لا بد أن تأخذ بعين الاعتبار حقوق الضحية وإعطائه الحق الكامل لطرح شكواه والتعبير عن معاناته أي الاستماع له بصفة فعلية وليس مجرد إجراء إداري عديم الجدوى لأنه طرف في النزاع، كل أشكال التمييز في العمل لا بد أن تعاقب بصرامة.

-إن ظاهرة التمر الوظيفي لا بد أن تدرس للإطارات المسيرة مع توضيح مدى تأثيرها على الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

-على طبيب العمل أن يقوم في إطار مهامه الوقائية في الوسط المهني بتنظيم حصص في التربية الصحية الذي تخص كل فئات العمال وبالأخص أعضاء لجنة الأمن والنظافة، ممثلين لنقابات العمال لتوضيح سيرورة الظاهرة، عواقبها السلبية على حياة الفرد وتأثيرها على علاقات العمل.

- إن التكوين لمحاصرة الظاهرة لا بد أن يشمل أيضا التكوين الجامعي الخاص بالأطباء وكل الفاعلين في مجال الصحة النفسية والعقلية (مختصين في علم النفس، علم اجتماع العمل، المساعدين الاجتماعيين)

- التوعية حول ظاهرة التمر تشمل أيضا المجتمع من خلال وسائل الاتصال (التلفزة، الراديو، الصحافة) من أجل تحديد وحصر المتممرين وتوضيح أن هذا الخل ليس تقليد اعتباطي نفعه ونتبعه أو ننصاع له طواعية كحتمية أبدية، بل سلوك مبتدع نجابهه، نرفضه، نعدله، ونغيره لأنه شر مضر. (حشلافي، 2008، الصفحات 125-126)

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

ثانيا: إنشاء شبكة متخصصة للتكفل بالضحايا:

أ. على مستوى المؤسسة:

بعض التجارب على المستوى العالمي تبنت إنشاء خلايا للتوسط والمصالحة داخل أو خارج المؤسسة، من خلال تكوين أو استدعاء خبراء مختصين في حل النزاعات في العمل، وبالأخص كلما لها صلة بظاهرة التمر الوظيفي، فهذه المهمة يمكن أن تقوم بها مصلحة طب العمل التي عليها أن تستعين بفريق عمل متعدد التخصصات من أجل التكفل بالظاهرة من كل الجوانب فرديا بالنسبة للضحايا، وأيضا كل ماله علاقة بتنظيم العمل وأساليب التسيير واقتراح الحلول الناجحة والميدانية من أجل وضع حد نهائي لهذه الآفة.

إن إنشاء وحدات الكشف والمتابعة الخاصة بالمعانة النفسية في الوسط المهني ببعض البلدان قد سمحت بتسيير أفضل للعواقب الناجمة عن ظاهرة التمر والتي أعطت دفعا قويا متجددا بالنسبة للضحايا الذين وجدوا فيها مصدر للتجاوب وتفهم لآلامهم النفسية وتوويرهم في حقيقة ما أصابهم، بعد التيهان والخلط الذي أصابهم قبل الالتحاق بهذه المراكز. (حشلافي، 2008، صفحة 126)

ب. على مستوى المجتمع:

يجب على المجتمع المدني وبمساعدة الدولة أن يساهم في إنشاء هيئات لمساعدة الضحايا لهذه الظاهرة وتقديم لهم كل أنواع المساعدة من تكفل نفسي علاجي دوائي، اجتماعي، مادي مالي وحتى قضائي. إن الأسس البيداغوجية التحسيس وتكوين المكونين حول ظاهرة التمر وكذا بواسطة النشرات الإخبارية حول الظاهرة لابد أن تكون ممولة من طرف الشركات والمؤسسات الاقتصادية مهما كانت طبيعة أنشطتها. (حشلافي، 2008، صفحة 127)

ج. واجب الدولة:

- إن الدول التي تفتقر الى قوانين مؤطرة بوضوح لظاهرة التمر الوظيفي، عليها أن تبذل جهدا إضافيا من أجل حماية وتحسين الصحة بكل مفاهيمها في الوسط المهني.

- إن عملية التشريع لهذا النوع من القوانين يمكن من الحفاظ على الكفاءات ويحمي الإطارات من تعسف المنحرفين الشواذ للحكم والسيطرة، ويقلل من احتمالية ذهابهم غير الطوعي.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

- إن الاستثمار في الموارد البشرية الذي يستغرق سنوات لا بد أن يكمل حتى يمكن للدولة وللشعب أن يهني بقطف ثمار ما زرع وبالتالي الحد من الأضرار الاجتماعية والاقتصادية وغيرها، ورفع التحدي والمنافسة الصناعية، التخلص من عوائق النجاعة الاقتصادية، تحسين جودة الخدمات في مرافق الوظيفة العمومية، كل هذا يحتاج الى إطار من الضمان والأمن للعمال والمستخدمين كافة.

- إن الإجراءات القانونية التي تعاقب المتتمر يمكن أن تكون وسيلة فعالة التي تدفعه للتخلي والتراجع مشروعية التدمير للأخر.

- إعطاء الحق لحرية المبادرة في إطار العمل، لكل مستخدم أو موظف متفاعل مخلص لعمله، فتح سبل واضحة وشفافة لا لبس فيها ولا غبار عليها من خلال آليات تختصر الاحتكار في أخذ القرار الأشخاص الذين يتعسفون في استعمال السلطة من خلال مناصب عملهم، وفتح مجالات الترقية خلال المسار المهني بدون عوائق غير موضوعية، تشجيع كل عمل ذو منفعة عامة ومنتج، فالعرفان هو جوهر تهدي لكل شخص يستحقه بناء على معايير شفافة لا تحرف.

- إن الديمومة في مناصب المسؤولية بالنسبة لبعض الأفراد الذين يطيلون البقاء فيها، مستغلين سلطاتهم ونفوذهم، دون الاكتراث بالإنتاجية المطلوب منهم تحقيقها، وبالأخص في المؤسسات والمرافق العمومية يجب أن نغير الاتجاه نحو الكفاءة والنشاط والحيوية مع إجبارية تحقيق النتائج النوعية والجودة المطلوبة.

- إن الاستقلالية الفعلية لهيئة المراقبة واليقظة القضائية القانونية، لا بد أن تكون حقيقية وفعالية للمحافظة على مصداقيتها.

- إن النظام القضائي والقانوني، التشريعي والإداري هو صورة للدولة، للشعب ولمجتمع.

- إن التسامح إزاء التجاوزات والتعسف في استعمال السلطة، هي جرائم وخيمة العواقب، فالأجيال المقبلة التي سوف تعيش في هذا المناخ ستلقى الفوضى، الخلط والتعقيد لتطبيق المعايير الاجتماعية في الحياة والمعاملات، في جو يبسط كل أشكال الظلم مهما كانت ألوانه الى التسامح مع الجرائم مهما كانت طبيعتها. (حشلافي، 2008، الصفحات 127-129)

دائما الشخص المتتمر يكون غرضه أو هدفه من التتمر هو التقليل من شأن الشخص أتمم الناس و عمل أضحوكة منك أمام زملائه في العمل ، و في هذه الحالة لا تجاربه في تصرفه و لا تفعل مثلما يفعل ، و الوقاية منه تعتبر أمرا مهما في مكان العمل لضمان بيئة صحية و إنتاجية .

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

العمل على تعزيز التوعية بأهمية منع التمر الوظيفي بين الموظفين و أرباب العمل ، تطبيق إجراءات و سياسات واضحة و فعالة من أجل حظر التمر و تحدد العقوبات المناسبة ، و كذا المراقبة و المتابعة لتنفيذ السياسات و مكافحة التمر لضمان فعاليتها ، تدريب الموظفين حول التواصل الفعال و حل النزاعات بطرق بناءة .

2-12/- التكفل بظاهرة التمر الوظيفي على مستوى المؤسسة:

عندما تنفجر ظاهرة التمر في المؤسسة فلا بد من كشف الاتجاهات السلوكية الخارجة عن الإطار التنظيمي الخاص باحترام و حقوق وكرامه العامل، هناك إجراءات مقننة يتم العمل بها في بعض البلدان من أجل الحد ومحاربة هذه الظاهرة وهي تعتمد على المراحل التالية:

أولاً: التربص (المراقبة):

على الضحية التمر عليها أن تستيق حالة التطور المتدهورة لمسارها المهني و تقادي حالة الخلل التي تعثر بها بواسطة الطريقة التي تنتهجها من أجل مقاومة هادفة مؤطرة بالأخص فعالة.

إن محاولة البحث والتعرف على حالات مشابهة لضحايا التمر بنفس المصلحة أو المؤسسة المرتكبة من طرف المتمتم ومعرفة نمط شخصيتها، كلها فرص ثمينة على الضحية استغلالها للدفاع عن نفسها، لهذا فمن الضروري أن تكتب الضحية وقائع أشكال الإهانة كلها السب والتجريح والحركات والسلوكيات التي تكون فيها مقصودة مباشرة، وقائع حرمانها من وسائل العمل، التحفظ على المعلومات، التمييز وغيرها، لا بد أن تكون قد أحصت وبدقة في مذكراتها الخاصة وتجتهد في حفظها في ذاكرتها.

هذه الوقائع لا بد أن تعرض بصفة دبلوماسية و بروتوكولية أثناء كل مناسبة تجمع فريق العمل تعبر عنها بحضور المتمتم عندما يكون في حالة مزاجية مرحة مهياً نفسياً أن يستمع دون انفعال كبير، وهذا يحصل من الأفضل خلال جلسات العمل، حتى إن لم يسجل أي تحسن ولو طفيف بعد هذا السرد للوقائع فالهدف هنا هو ترك آثار و بصمات أمام الشهود وفي جلسات رسمية.

وكعمل إضافي مكمل لما سبق ذكره هو نسخ كل الوثائق الرسمية التي لها علاقة بسيرورة التمر والتي تكون ممضاة أو تابعه للمتحرش (الإنذارات الكتابية الموجهة للضحية بدون أن يكون لها سند قانوني،

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

مذكرات إعلامية والمعلقات التي لها صلة بالأحداث والتي تعلق بعد فوات الأوان لتفادي مشاركة الضحية، برامج أو مخططات العمل الخاصة بتنظيم المصلحة الممضاة من طرف المتمم أو أحد شركائه الذي لديه صلاحية التسيير، محاضر جلسات العمل التي تطرقت الى مشاكل المصلحة من جوانبها التنظيمية وحتى إن لم تنشر في صفحاتها بصفة واضحة لطبيعة المشكل المطروح وتفاوت الغوص فيه بين المتمم والضحية المتمم عليها.

فمجرد عنونة المشكل في محضر رسمي بالتاريخ وحضور أطراف عدة حتى ولم يرد أي تفصيل لذلك تعتبر ورقة رسمية فقط تستعملها الضحية خلال خطواتها المستقبلية وإثبات حقيقة معاناتها بالدليل الملموس والرسمي، أخذ البيانات أو أرقام هواتف الشهود العيان من بين الجمهور الذي لا تربطه أي علاقة عمل بالمؤسسة أو المصلحة، ولكن كان شاهدا على وقائع التجريح والتعنيف والسب العلني البذيء، والتي يمكن للضحية ذكرها عندما ترفع شكوى رسمية ضد المتمم، متابعة وكتابة أوقات العمل الفعلية للمتحرش وأيام غيابه والوقائع المرتبطة بالأخطاء المهنية التي ارتكبها وغاباته غير المبررة وغير المؤسسة.

إرفاق كل هذه الملاحظات بأدلة ملموسة (وثائق) وتبني في كل الأحوال الموضوعية عند سرد الوقائع، لأنه لا بد ألا ننسى أن المتمم هو غالبا ما يكون مساند من طرف مسؤولية في الإدارة، ويبقى دائما ذات مصداقية بالنسبة لهم وكل الوقائع المبلغ عليها يمكن أن تأخذ مجرى عكسي وتقلب ضد الضحية نفسها، لهذا لا بد توخي الحذر وعدم ترك الثغرات التي قد تحسب عليها.

إن الخيارات الانتقائية للأشخاص التي يقوم بها المتمم التحيزية وعلى حساب الضحية والعراقيل لمسارها المهني لا بد أن تسجل بطريقة جد دقيقة ومفصلة، لأنه غالبا ما يلجأ المتمم الى حجج منطقية فكرية مقنعة أو تنظيمية وقانونية معقولة للدفاع عن نفسه، فقد يبرر بأن اختياره لفلان مبني على عنصر الأقدمية بالرغم من عدم كفاءته أو مجرد محبة شخصية للشخص المختار أو تحت غطاء أنه حر يفعل ما يشاء بحسب طبيعة منصب المسؤولية الذي يحوز عليه ويسمح له، بذلك فإن الأخطاء المرتكبة من طرف الأشخاص الذين تم تنصيبهم في مراتب مسؤولية بطريقة غير عادلة وتحيزية لا بد أيضا ان تكون مدمجة في مجهود الذاكرة الخطية من طرف الضحية المتمم عليها لهذه الوقائع.

ففي كل مناسبة تتاح لهم لا بد من اختيار الوقت المناسب لذكرها وتوضيح بكل موضوعية الثغرات الفادحة المرتكبة جراء الاختيار غير الصائب الذي قام به المتمم، توضيح بطريقة غير مباشرة أن هذا الاختيار

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

مضر ويعيق السير الحسن للمصلحة وتوضيح لكل الحاضرين مخلفات عرقلة لمساره المهني أو المبادرات التي قام بها وأوقفت دون سبب واضح.

حتى وإن استمر المتمم عنوة وتمسك باختياره لشريكه المساعد وذراعه الأيمن ومن أجل الحيافة لمنصب المسؤولية على حساب الغير، يحيطه بالحماية والرعاية المبالغ فيها، فعلى الضحية ألا تفقد الأمل بالعكس لابد أن تنصب طاقتها في العمل الجاد والمثابرة بنشاط وحيوية في إتقان ما تعمل وتترافع عن الانتقادات الدنيئة التي لا معنى لها، بل تعتبرها مصادر تتغذى منها لتجديد طاقتها، معتبرة إياها محفزات ودليل لنجاحها أمام أعين الغير الذين تعقدوا، فالغيرة والحسد هما اللذان أوقدا نار ألسنتهم، عليها استثمار طاقتها في مجالات موازية للتعبير عن طموحاتها ومواصلة مسارها المهني من أجل اعتراف لائق وأفضل.

ثانيا: إعلام أطراف أخرى:

فبهذا المستوى على الضحية أن تكون حذرة إلى من تتحدث إليهم وتعلمهم بأسرارها ووقائع عملها، لهذا لابد أن ننتبه إلى النقاط الآتية:

- إن الضحية المتمم عليها في الوسط المهني عموما تكون ضمن الأفراد ذوي خبرة قصيرة وحديثي العهد بالمؤسسة أو المصلحة، مقارنة بالمتمم أو شركائه الذين لديهم أقدميه كبيرة وشبكة متينة من المعارف ومحسوبية متقاسمة جدا مع الطاقم الإداري أو التأطيري.

- إن القوانين التنظيمية الخاصة بالعمل لا تتسامح مع أشكال الإنزلاقات والانحرافات، بالإضافة إلى أشكال عدم الانضباط السلوكي للمستخدمين، الذي يستخدم بكثرة لردع بطريقة رسمية الضحايا الذين يشكون من رؤسائهم-المتممين.

- إعلام الغير خاصة في البلدان التي لا تتوفر في الوقت الحالي على قوانين تحارب هذه الظاهرة في الوسط المهني، لابد في المرحلة الأولى أن تلجأ بصفة غير رسمية الضحية المتمم عليها إلى باقي أفراد مجموعة العمل بالمؤسسة للتعبير عن معاشها السيئ بالمصلحة أو القسم الذي تعمل فيه وتحصي لهم نوع المضايقات السلوكية التي تتعرض لها بصفة متكررة.

- الإدارة قد تأخذ علما بالأحداث والوقائع عن طريق مندوبيها أو مسؤول المستخدمين أو كل شخص له صلة مباشرة بالتسيير الإداري للمؤسسة، فالمدبر أو المستخدم يمكن أن يعلم بالوقائع خلال جلسات أو لقاءات غير رسمية، وأعضاء نقابات العمال يمكن أن يكونوا على علم بالوقائع (شفويا أو كتابيا) بما

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

يحدث، خاصة عندما تكون الوقائع خطيرة وغير مقبولة (كالحرمان من وسائل العمل، التعرض للعنف الجسدي والمسبب للإصابات والجروح السبب والشتم العلني أمام غرباء وأثناء تأدية وظيفتها...). (حشلافي، 2008، الصفحات 110-111)

عندما لا تستطيع الضحية المتمتر عليها تحمل معاناتها أو الصبر على التعسفات الشاذة المتكررة، فإنها تنتقل إلى مرحلة إعطاء صبغة رسمية وإدارية لهذا الصراع، فتعد الضحية ملفا كاملا بالأدلة القطعية وتوجه شكوى خطية للهيئات المعنية الآتية:

أ. إدارة المؤسسة:

المستخدم يعلم مباشرة، ببراهين وأدلة موضوعية توضح الضحية فيها الأساليب القهرية والتعسفية التي تتعرض إليها والمرتكبة من طرف المعتدي المتمتر.

بالموازاة لذلك تبعث الضحية نسخ لنفس الملف إلى مدير مصلحة المستخدمين وإلى باقي المسؤولين الإداريين مثل: رئيس المجلس العلمي أو إدارة الأنشطة الطبية بالمرافق الصحية، إلى الأمين العام بالمرافق الإدارية للتوظيف العمومي...

ب. أعضاء لجنة الوقاية والأمن بالمؤسسة:

إن المهمة الرئيسية لهاته اللجنة هي تحسين ظروف العمل من خلال القيام بتحقيقات ميدانية نتيجة حوادث العمل أو أمراض مهنية، فتقتصي الأسباب وتقتراح الإجراءات الوقائية لتفاديها مستقبلا.

إن الوقائع المنسوبة لظاهرة التمر والعواقب الوخيمة التي تتركها، سواء بالنسبة لمناخ العمل أو على الضحية، لا بد أن تذكر وتعتبر في آن واحد مواضيع متينة لتفعيل تحقيق، وبالأخص عندما تمس هذه المضايقات السلوكية الصحة النفسية للعامل أو تمنعه من العمل بصفة لائقة طبيعية ومقبولة نتيجة التصرفات المهينة للمتحرش، فهي إحدى المحطات التي تترك فيها الضحية بصمات في مسارها للدفاع عن حقوقها والانفلات من مخالب المتمتر وأنياب شركائه. (حشلافي، 2008، الصفحات 112-113)

ج. طبيب العمل:

في البلدان التي اعتمدت قوانين صارمة لمحاربة ظاهرة التمر الوظيفي، فإن طبيب العمل يمكن في هذه الحالة عندما يعاين ويشخص حالة معاناة نفسية بسبب مضايقات سلوكية مرتكبة من طرف مسؤول أو

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

أحد زملاء العمل، فيمكن لهذا الأخير أن يصوغ قرار طبي واتخاذ قرار بعدم قدرة الضحية في العمل مع اقتراح تغيير لمنصب عمل الضحية المتمم عليها.

في غالب الأحيان، فإن طبيب العمل ملزم بالاتصال المباشر بالإدارة ومناقشة تنفيذ ما أقره المتضمن تغيير منصب عمل الضحية المتمم عليها مما يمكن في حالة تحقيق ذلك وضع حد جذري وإنهاء بشكل قطعي لهاته المعاناة.

الأوضاع تكون صعبة التحقيق خاصة بالنسبة للمؤسسات التي تكون تعاني اقتصاديا أو في الأنظمة التي لا تتوفر على شبكة رسمية للتكفل وإعادة التأهيل والاندماج المهني للعمال الذين يغيرون مناصب عملهم بسبب قرار طبي (عدم القدرة) للمنصب الذي كانوا يمارسون فيه عملهم، وغالبا فإن الجانب الاجتماعي هو الذي يتحكم في أخذ القرارات الطبية وتتضافر الجهود حسب خطورة العواقب ودرجة تبني أكثر وتفهم أكثر لطبيب العمل بالمؤسسة للتدخل ولعب دور الوسيط بين الإدارة والضحية. في البلدان التي لها صدى كبير في مجال محاربة هذه الظاهرة فإن شبكات متخصصة تم إنشاؤها من أجل التكفل بضحايا التمر الوظيفي.

إن القرار الطبي الذي خلص إليه طبيب العمل "عدم القدرة" الذي له صلة بالظاهرة وإذا كانت الحالة المفحوصة لها صفة الضحية وسبب معترف به رسميا، فإن الإحالة على البطالة تقرر مع تعويض الضحية ماديا من طرف المؤسسة التي تشغلها، وبالموازاة فهناك شبكة كاملة لإعادة إدماجها من جديد في عالم الشغل وفي منصب يتناسب مع كفاءتها وشهادتها أو تخصصاتها.

لقد تمت في بعض البلدان الأكثر حرصا على الصحة النفسية للعمال بتأسيس مراكز فحص متخصصة من المعاناة النفسية في الوسط المهني وهي تحت تصرف ضحايا التمر في العمل، حيث يشرف عليها فريق كامل متعدد التخصصات من أجل مرافقة المفحوصين والتكفل ومرافقتهم من جانب تشخيص هذا المشكل من المعاناة النفسية ومتابعتهم سواء من الجانب السيكولوجي أو العلاجي.

د. التنظيمات النقابية بالمؤسسة:

إن من مهام التنظيمات النقابية هو الدفاع عن حقوق العمال والمطالبة بالتكفل أحسن لمطالبهم من الناحية المهنية والاجتماعية، ولجوء الضحية المتمم عليها لهذه التنظيمات النقابية يكون حسب الأولويات وحسب درجة انضمامها الأصلي لها، كما يمكنها اللجوء بإعلام باقي التنظيمات النقابية الموجودة في

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

المؤسسة مهما كان لونها الحزبي أو الفئة العمالية التي تنتسب إليها وذلك بغرض إعلامهم بمعاشها ومعاناتها، فهي خطوات للتيسيم وإعلام محيطه المهني ثم البحث عن سند لتقوية مقاومته ومحاولة الخروج من هذا النفق المظلم وهذه الزنزانة الفردية العازلة والمميتة. (حشلافي، 2008، الصفحات 113-114)

2-12/-التكفل بالتمتع الوظيفي خارج المؤسسة:

عندما لا تجد هذه الإجراءات جدوى وعندما يستعمل المتمتع كل الطرق في محيطه المهني من أجل فرض كل مبادرة داخل سلطته ونفوذه بالمؤسسة أو المرفق فإن الضحية تجد نفسها مرغمة للجوء الى هيئات خارجة عن مؤسستها.

أولاً: مفتشية العمل:

إن اللجوء الى مفتشية العمل قد يكون وسيلة لإسماع صوتها للتعبير عن المعاناة النفسية خاصة أمام الحيادية وأشكال اللاعدل التي يتصرف بها المستخدم بغرض مساندة المتمتع.

يلعب مفتش العمل دور الوسيط من أجل وضع حد لهؤلاء الخصوم، وطرحه على طاولة النقاش نقاط الاختلاف بين الثنائي المتمتع والمتمتع عليه مع إشراك وحضور ممثلين عن إدارة المؤسسة محل الظاهرة. قد يساند مفتش العمل قرار طبيب العمل الخاص بعدم قدرة الضحية المتمتع عليها وضرورة تغيير منصب عملها نحو مصلحة أو ورشة أخربلتجنبيها ما حدث لها سابقاً، وقد يجبر مفتش العمل إدارة المؤسسة طبقاً للقانون من تمكين الضحية من حقها وبما أقره لها طبيب العمل.

عندما تكون الوقائع خطيرة وتضر بالمسؤول المستخدم من خلال الأخطاء الفادحة التي ارتكبها في تسيير هذا الصراع بمساندته التعسفية للمتحرش، بدءاً بالعقوبات غير القانونية التي اتخذها بغرض قهر وردع جراءة الضحية المتمتع عليها، في هذه الحالة يمكن لمفتشية العمل أن تصدر إنذاراً أو توبيخاً للمؤسسة، وإن استدعى الأمر تقديم دعوة قضائية عند اختراق التنظيمات السارية المفعول والقوانين الخاصة بالعمل.

ثانياً: الهيئات الإدارية المركزية:

بالرغم من وجود بطن إداري في علاج هذا النوع من النزاعات في الوسط المهني من طرف الإدارة فإن على الضحية الإصرار بصفة حضورية وثابتة (للتذكير أنه غالباً ما يكون للمتحرش شبكة متينة من المساندة

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

والمعارف اكتسبها جراء خبرته وأقدميته لطبيعة منصب المسؤولية الذي يحرص عليه أو بصفة شخصية من أقارب ومحسوبة).

إن اللجوء الى الهيئات التي تشرف على مراقبة واحترام القوانين والتنظيم الخاص بالعمل هو حتمية ضرورية لا مناص منها، فقد يكون المسار طويل ومتعب خاصة في البلدان التي تفتقر الى القوانين التي تحارب ظاهرة التمرفي الوسط المهني والتي غالبا لا تحترم فيها الحقوق الأساسية للعمال.

فترسيم الصراع يمر حتما باللجوء الى هيئة أخرى مثل المديريات التنفيذية على مستوى الإقليم أو المقاطعة الإدارية التي فيها يقع المرفق أو المؤسسة مكان التحرش، كالولاية أو على المستوى المحلي أو المركزي. (حشلافي، 2008، الصفحات 115-116)

ثالثا القضاء :

إن إجراءات اللجوء الى القضاء في حالة التمر الوظيفي واضحة من خلال النصوص القانونية، فما على الضحية سوى تحضير ملف كامل مرفق بالقرار الطبي الذي أصدره طبيب العمل بعدم قدرته على العمل نتيجة المعاناة النفسية الناجمة عن ظروف العمل، يسلمه الى محاميه ليرفع دعوى قضائية ضد المؤسسة التي يعمل فيها المتمم، لأنه قانونيا المستخدم ملزم لتوفير ظروف عمل مقبولة لا توجد فيها أخطار تضر بصحة عماله كما تجبره للقيام بكل الإجراءات الوقائية، الفردية أو الجماعية، ولا بد من الإشارة أنه في بعض البلدان يعتبر التمر الوظيفي جنحة والمتمم إن تثبت إدانته يمكن أن يسجن أو يدفع غرامة مالية، أما في البلدان التي لا يوجد فيها أي سند قانوني ضد الظاهرة، فاللجوء الى القضاء يترك آخر محطة بعد استنفاد كل السبل وآليات الطعن لاسترجاع الحق المسلوب.

واستثناءا تلجأ بعض الضحايا الى القضاء من أجل أسباب متصلة بعلاقات العمل وتدمج ظاهرة التمر كنموذج في التعامل، يذكر لتبرير عواقب سلبية لهذه الأساليب في التسيير.

إن عملية العرفان بفضل ودور الضحية لعملها من خلال أدائها المهني بالمؤسسة، مهما كان مصدره، سواء من قبل الإدارة أو عن طريق القضاء يفيد الضحية ويساهم في إعادة تعويض وتصليح نفسي، إعادة بناء لشخصيتها وتوازن لمعايير العمل مبنية على الاستحقاق والكفاءة، من جهة أخرى هذا الردع الرسمي إداريا أو قضائيا لهذا النوع من السلوكيات في الوسط المهني، يسمح بانكماش بقية المتممين ويحصر

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

تعسفهم في استعمال السلطة من خلال مناصب المسؤولية الموكلة إليهم .(حشلافي، 2008، الصفحات 116-117)

إن الأرمدة القانونية الدولية المتابعة حالياً في بعض الدول فتحت آفاق جيدة لباقي الدول وفي عالم الشغل من أجل تحسين ظروف العمل وبالأخص الاعتماد عليها كسند قوي في الدفاع عن حقوق العامل وحمائته من هذا النمط من المضايقات السلوكية.

فالميثاق الاجتماعي الأوروبي في المادة 26 الحق في الكرامة، الارتقاء بالحسيس، الإعلام والوقاية فيما يخص الأعمال المجرمة والمضايقات العلنية والمهنية المرتكبة بصفه متكررة ضد كل موظف عامل في مكان عمله أو له علاقة بالعمل واتخاذ كل الإجراءات المناسبة لحماية العمال من هذا النمط السلوكي، وتعتبر بلدان شمال أوروبا الإسكندنافية من بين الأوائل في محاربة ظاهرة التمر الوظيفي من خلال قوانين وعلى سبيل المثال القانون الخاص بالبيئة المهنية المشرع بالسويد سنة 1977 الذي يسرح في إحدى موادها أن العمال أو الموظفين لا يسمح بتعرضهم للأضرار الجسدية أو النفسية.

إن الجروح النفسية أخذت بعين الاعتبار ومن خلال هذه الأمثلة من التشريعات فقد أمكن تقبل الصدمات النفسية التي تقع في الوسط المهني بمثابة حوادث عمل شأنها في ذلك مجموعة الاضطرابات النفسية والعقلية الناجمة عن التمر .

رابعاً: المجتمع المدني:

يمكن للضحية أن تلجأ الى الجمعيات المدنية التي تتكفل بضحايا التحرش، من أجل مساندهم والتضامن معهم ومرافقتهم من كل النواحي وقد تتأسس كطرف مدني للوقوف الى جانبهم لاسترجاع حقوقهم على رأسها العمل بكرامة.

إن هذا النوع من الجمعيات معتمده في بعض الدول التي أقرت قوانين وأعطت اهتماماً بالغاً لمحاربهه ووضعت كل الوسائل واتخذت كل الإجراءات لصدده والحد من انتشاره في الوسط المهني، أما في البلدان التي تغتقر الى سند قانوني واضح وشامل ضد ظاهرة التمر، فما على الضحية سوى اللجوء الى جمعيات وهيئات للتضامن والمساعدة الاجتماعية، النفسية وحتى المادية والمالية مما يمكنها من مواصلة مقاومتها ودفاعها عن حقوقها واسترجاع كرامتها في العمل .(حشلافي، 2008، الصفحات 118-119)

3-12/-التكفل على المستوى الفردي بالضحية:

أولاً: إعادة التأهيل النفسي:

إن العطل المرضية التي يقرها طبيب العمل أو الطبيب المعالج هي بالنسبة للضحية فترات راحة تمكنه من استعادة قواه الجسدية وتجديد القوى النفسية.

فمن الضروري أن تلجأ الضحية المتمتر عليها الى معالج نفسي أو طبيب معالج في حالة المعاناة من الضغط النفسي، عدم الاستقرار الشعوري، الاكتئاب، والحصر وليس فقط للحصول على مواد كيميائية لمداواة الاكتئاب واضطراب النوم ولكن من أجل التفريغ عن معاناتها النفسية.

إن علاج العواقب النفسية الخاصة بأعراض الضغط النفسي ما بعد الحدث الصدمي عبر حصص التفريغ الجماعي، مما يسمح من إعادة تركيب الأحداث والوقائع، معرفة المسبب المسؤول والحصول على طرق للمقاومة من خلال تنمية وتطوير آليات دفاعية وتجديد الطاقة الذهنية تساعد على المقاومة الفعالة.

يضاف الى ذلك أن الاتصال بباقي أفراد المجموعة العلاجية التي تعاني من نفس المشكل أو الحصص العلاجية الفردية مع الطبيب المعالج تسمح بإعادة الصلة مع العالم الخارجي، إعادة واسترجاع العلاقات الاجتماعية مع أناس آخرين، وبهذا الخروج من القوقعة والانكماش والعزلة والتهميش الاجتماعي. (حشلافي، 2008، الصفحات 119-120)

ثانياً: التعليم والتكوين:

-على ضحايا التمر تعلم حركات سلوكية من أجل تعزيز وضعهم في المقاومة، حيث أنه عليهم أن يتعلموا لعبة اللامبالاة، ألا تفارقهم الابتسامة، أن يجيبوا بمزح دون المزايدة والسقوط في الارتجالية العشوائية، عليهم أن يثبتوا دون زعزعة أن يبتعدوا ويتقادوا السقوط في لعبة العنف، عليهم أن يتركوا المتمترين يتكلمون كما يشاءون دون أن يثير كلامهم غضبهم، عليهم كتابة وتسجيل كل اعتداء يقترف ضدهم بغية تحضير دفاعهم.

-الهدف هو التقادي المبكر لكل سلوك مباشر من شأنه أن يشير الى ضعف أو تردد انفعالي أمام الاتجاهات العدائية أو من شأنه إظهار ثغرة في شخصية الضحية والتي يستغلها المتمتر لصالحه.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

الحفاظ قدر الإمكان على العلاقات مع المتمم أو شركائه (تقديم التحية والتهاني في المناسبات والأعياد، مسانده وتقديم يد العون له إذا تعرض الى خطر أو الضرورة الملحة المهنية تستدعي التدخل في الظروف الصعبة).

- إن إعادة بعث مشاعر الطيبة والفعل الحسن من جديد ضمن سجل المعاملات، بالرغم من شدة المعاناة النفسية التي غمرت الضحية، تسمح بالإحساس براحة نفسية عميقة من خلال النجاح في إعادة الأخذ والتحكم بزمام الأمور، التسامي على السطحيات والتفاهات، الارتقاء بالمحافظة على المبادئ السامية، والقيم الراقية لتفادي سحاب عدم الاستقرار والظن والشك في الغير،...

فقد يكون الاحتمال الوارد خلال إحدى الفترات من الحياة أن يتوب المتمم عن أفعاله ويشعر بالذنب مما اقترفه والجريمة التي ارتكبها في حق الضحية.

-تفادي المجادلة والمعارضة التلقائية والتميز بالمرونة وسعة الصدر لتجنب ردود الفعل السلبية والمركزة من طرف المتمم، وعدم إعطائه الفرص السانحة لينقض عليها ويمهد لتدهور وتعقيد الوضع، بالعكس لا بد من تسيير ذكائي وبحكمه لأخطائه وإرجاع المصعد له من خلال القيام بعمل متقن وكامل.

- إن احترام وإتباع أشكال اللباقة والتقدير اتجاه الغير لا يجب أن يمحي ولا اعتبره من طرف الضحية دلائل للضعف أو الانصياع فمجرد عدم إعطاء الاهتمام أو الرد على الألفاظ البذيئة والمهينة والمجرحة للمتحرش لا تعني أبدا نوعا من الضعف، فهي لعبة سهلة التقليد ولكن تتحط بشكل بالغ من قيمة كل كائن حي الذي ينزل الى هذا المستوى من التهاور بالعنف والتحقير، السب والشتم، والتقدير يكون كبير الأثر عندما يعني أناس لهم قيمة اجتماعية عالية في المجتمع من المسؤولين والمسيرين وبشكل عام لكل إنسان.

- إن عمليات النقد التلقائي وبالأخص غير الموضوعي لا يجب أن يستهان بها أوعدم الاكتراث لها، وأن تعد كمثيرات ومحفزة إيجابية للتقدم واجتياز المعوقات التي أحدثها المتمم، فاليقظة والحذر إجباريان، مصادر المعلومات يجب أن يبحث عنها في أماكن أخرى متفرقة أو متعددة في حالة حفظ المعلومات من طرف المتممين.

-لا بد أن تكون الأسرار الشخصية منطقات قبل البوح بها، والمشاريع أو المبادرات لا بد أن تبقى محفوظة بعنوان الاسم الحقيقي لمؤلفها.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

-تفادي خطر الأخطاء المهنية، الالتزام بأوقات العمل الرسمية، المحافظة على وسائل العمل، الملفات تحفظ بصرامة وجدية في خزانات تغلق بمفاتيح ولا تترك أبدا في متناول الجميع.

-على الضحية المتمر عليها أن تستثمر كل جهودها في عملها، التمكن من كسب مهارات، التحكم الجيد في الأداء المهني والابتعاد كلية على الاستثمار واستنفاد الطاقة في حقول تافهة سطحية التي تدهور وتقهر نحو الخلف، وأن تفتح لنفسها آفاق جديدة ومتعددة من أجل النمو والارتقاء، سواء في حياتها المهنية والعائلية، الترويح عن النفس بالتسلية والرياضة، كل هذا يمكنها من إسقاط الألم وحرارة الانتقام المكبوت الى مجالات وميادين أخرى، والخروج من الروتين الممل والمحاولة بكل شجاعة طي صفحات الصراع في العمل(حشلافي،2008،ص ص: 120،123)

ثالثا: الفعل:

عندما تبقى إجراءات بعث الحوار من جديد ومحاولات خلق علاقة ثقة متبادلة دائما تراوح مكانها وفي ركود أو عندما تصبح المضايقات السلوكية خطيرة لتحملها، فعلى الضحية أن تنتقل الى مرحلة الإجراءات العملية الفعلية، بعد التصميم وتبني استراتيجية معقولة وجد مدروسة لا تترك مجال للصدف العشوائية خاصة في المراحل الأكثر حساسية والمصيرية.

في بداية المضايقات لا بد من العمل بسرعة من أجل تنظيم عمل ردعي الهدف منه هو تفعيل مبكر لعمل وسيط الصلح وبواسطة رجل القانون يمكن بعث رسالة هادفة للمستخدم من خلال عرض وقائع الأحداث بحكمة وتسامي، إنها عبارة عن دعوة محترمة للمستخدم الرئيس لدفعه للتحرك، فجوابه يشركه وسكوته يجعله محل اتهام.

على الضحية المتمر عليها تفادي بصفة حتمية تعفن الصراع الذي ليس في صالحها، عليها باستغلال جلسات العمل لشرح المعوقات الناجمة عن المتمر خاصة فيما يتعلق بالمظاهر التي لها صلة بنمط الأداء المهني المطلوب منها القيام به من طرف المتمر، فلا بد من الإشارة الى أن هذه الوقائع بصفة مباشرة مع المتمر وطلب عقد جلسات عمل بالمصلحة، في حالة رفض المتمر لهذا الطلب فيتعين على الضحية أن يكتب تقارير تفصيلية عن الموضوع من أجل توضيح إضافي تكميلي للسلوك غير السوي والمخطئ للمتمر لرفضه الحوار ورغبته في علاج له صلة في تنفيذ العمل.

الفصل الثاني : التمر الوظيفي

هذا دليل يمكن من كشف حقيقة تصرف وسلوك الضحية، وأيضاً تكذيب لما كان يوصف به الضحية وادعاءاته المفترية عليها، إنها عنصر صعب التعامل معه، لا تحب العمل، مرتدة عن الانضباط وتنظيم العمل.

إن الأداء المهني للضحية المتمتر عليها المتقن والذي لا تجد الانتقادات التضمينية ثغرة للمتمتر أن يستغلها، الذي كان في السابق يقوم بافتعالها، ثم ينشئ لجان تحقيق بصفه فجائية بغية اتخاذ بعد ذلك قرارات عقابية، التعسفية ومناسبتة ضدها، لكن تلك الإجراءات وما سبقها من إصدار أحكام جزافية دون أي حقيقة، تقلب الكفة ضده لأنه لا شيء وجد يمكن به توريط الضحية وهذا ضرب في الصميم لمصداقيته وكشفه للبطلان والافتراء على الضحية المتمتر عليها.

ولكن رغم ذلك فقد تلجأ الإدارة المساندة للمتمتر الذي إن كان ذو منصب مهم من المسؤولية ومحل الشكوى الى الكذب، الغش، الافتراء غير المحتمل، تأويلات، تزوير للشهادات وتحريف الكلام. (حشلافي، 2008، الصفحات 123-124)

التمر الوظيفي هو مشكلة خطيرة في مكان العمل تتضمن سلوكا سلبيا و مكروها تجاه موظفين آخرين، و من بين استراتيجيات للتكفل بهذه الظاهرة و مكافحتها يجب تعزيز التوعية و تعريف الموظفين بماهيتها و تأثيرها السلبى على الأفراد و المؤسسة و كذا يجب أن تكون هناك سياسات و إجراءات داخل المؤسسة للتصدي للتمر و التحقق منه ، تعزيز و تشجيع التواصل الجيد بين الموظفين و تقديم مساحات أمانة للإبلاغ عن حالات التمر ، العمل على تدريب الموظفين في كيفية التصرف في حالة تعرضهم له ، تشجيع المؤسسة على تنمية ثقافة تعزيز القيم الأخلاقية الإيجابية في مكان العمل ، يمكن في بعض الحالات اللجوء الى مؤسسات خارجية متخصصة في المساعدة للتعامل مع حالات التمر .

خلاصة:

إن الوسط المهني الذي يقضي فيه العامل معظم أوقاته، والذي تتشكل فيه شخصيته وتنمو سماته وهو وسط إبداعه وإثبات ذاته، إذا انتشرت فيه السلوكيات التتمرية التي تكون ظاهرة التمر من تحكم سلطوي وسلوكيات مهينة كالسب والشتم والمضايقات ومحاولات الإطاحة بالعامل بأنواعها مهما كان منصبه، فالتمر أصبح سلوك منتهج على خلفية نمط من التسيير المؤسساتي وعرف مقبول في تركيبة المناخ التنظيمي ومسموح به في غالب الأحوال، وبالتالي فإنه بالضرورة يقود نحو التعذيب النفسي والمعاناة النفسية للعامل في العمل التي ينتج عنها مع مرور الوقت مشاكل نفسية و نفس جسمية كثيرة وكذلك مادية التي قد تؤدي بالعامل الى خسارة عمله في نهاية المطاف.

الفصل الثالث:

الإجهاد المهني

فصل الإجهاد المهني

تمهيد

أولاً: التمييز بين المفاهيم (الضغط، القلق، التوتر، التعب، الإجهاد) .

ثانياً: نبذة تاريخية عن ظهور ظاهرة الإجهاد المهني وتطورها .

ثالثاً : مفهوم الإجهاد المهني .

رابعاً : النظريات المفسرة لظاهرة الإجهاد المهني .

خامساً : النماذج المفسرة لظاهرة الإجهاد المهني .

سادساً : أسباب الإجهاد المهني .

سابعاً : أعراض الإجهاد المهني .

ثامناً : آثار الإجهاد المهني .

تاسعاً : استراتيجيات المواجهة لظاهرة الاجتهاد المهني .

خلاصة

تمهيد:

يعد الإجهاد المهني ظاهرة عالمية شاملة من شأنها إثارة الأبعاد النفسية والجسدية والعائلية والاجتماعية لدى الكائنات البشرية، فهو يشكل جزءا من حياة الفرد نظرا لكثرة التحديات التي يواجهها في هذا العصر، ولقد اختلف الباحثون في تعريفاتهم لمفهوم الإجهاد وأسبابه وآثاره وسبل السيطرة عليه.

فالبعض ركز على الأسباب التنظيمية وأهمل الأسباب الاجتماعية والفردية والبيئية، وبين آخرون الآثار السلبية للإجهاد، في حين اظهر غيرهم الفوائد والآثار الايجابية له، وبهذا نجد أن سبل مواجهة هذه الظاهرة تعددت واختلفت باختلاف المفاهيم والمتغيرات المتعلقة بها.

1/- التمييز بين المفاهيم (الضغط،القلق،التوتر،العبء،الإجهاد)

1-1-الضغط:

تحمل كلمة الضغط لغة عدة معان في اللغة العربية فيقال ضغطه ضغطا أي غمره الى شيء كالحائط ويقال ضغط الكلام أي بالغ في اختصاره وإيجازه،ومنتصريفاتها:ضاغطة، مضغوطة أي حين يزاحم أحدهما الآخر ويضيق كل منهما على الآخر.(عربية، 2018، صفحة 14)

يعد الضغط في المؤسسة عموما من الظواهر الإنسانية بالغة التعقيد ، كونه ليس ملموسا سهل القياس ، و غالبا ما تكون المهنة هي المصدر الرئيسي للضغط الذي يعانيه ، هو مصطلح لا يعني الشيء نفسه لدى الجميع ، حيث تكمن المشكلة في عدم إيجاد تعريف موحد و مشترك له لدى المنظرين والمهتمين في كونه تكوينا فرضيا و ليس شيئا واضحا يسهل قياسه ، و غالبا ما يستدل على وجود الضغط من خلال استجابات سلوكية معينة ، لذا فقد شغل هذا الموضوع الحساس كل الفاعلين من مسئولين و عاملين في المؤسسات بمختلف نشاطاتها ، خاصة المؤسسات الخدمائية التي تعتمد في تحقيق أهدافها على المورد البشري ، نظرا لتأثير الضغط و دوره في تدهور وضعية الموظف في بيئة العمل .(داود، 2021، صفحة 40)

منة خلال ما سبق يمكن القول أن الضغط هو ناتج الفعل المؤثر أو المنبه، فالضغط النفسي أو التوتر النفسي أو الإجهاد كلها مصطلحات تحد من سعادة الفرد و راحة باله و تؤدي الى إصابته بكثير من الاضطرابات النفسية و حتى الجسمية.

2.1-/-القلق:

يعتبر القلق حالة انفعالية تتميز بشعور عدم الأمن وهو اضطراب منتشر كما يعتبر حالة تتميز بعدم الشعور بالسعادة تجاه المستقبل،ويعتبر القلق نتيجة سيكولوجية لتعرض الفرد للإجهاد ولنقص إشباع حاجاته،ويعتبر من أكثر الأعراض السيكولوجية الملحوظة للإجهاد المهني.

هو حالة القلق كإحدى نتائج الإجهاد، لها تأثير ضار على سعة الذاكرة والانتفاع بها،و تحت تأثير الإجهاد، يضعف الأداء الحسي والحركي، كما تتأثر الجوانب المعرفية في الشخصية.

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

فالقلق يؤدي الى إضعاف إدراك الترابط بين الكلمات المترابطة، كما أن من نتائج الإجهاد: الانتهاك العاطفي والانفعال، الإحباط والشعور بالتعب.(حيواني، تكييف استبيان محتوى العمل لروبار كرزك في البيئة الجزائرية، 2016، صفحة 73)

كما يعرف على أنه إحساس غير عادي و قاهر من الخوف و الخشية ، و هو دائما يتصف بعلامات فسيولوجية مثل التعرق و التوتر و ازدياد ضربات القلب و ذلك بسبب الشك بشأن حقيقة التهديد و بسبب شك الإنسان بنفسه حول قدرته على التعامل مع التهديد بنجاح .(حسن و تونسي، 2002، صفحة 21)

الإجهاد هو حالة غامضة و مربكة يمكن أن تؤثر على الإنسان و تسبب له كثير من الضيق و الألم ، يمكن أن يجعل الشخص يشعر بالقلق و التوتر العصبي و يتوقع الشر ، و مضطربا ، كما أن الشخص القلق يفقد الثقة بنفسه ، و يبدو مترددا و عاجزا عن البت في الأمور ، و يفقد القدرة على التركيز .(عثمان، 2001، صفحة 18)بتصرف

3.1- التوتر :

يمكن تعريف التوتر بأنه ردود فعل عاطفية و فيزيولوجية لضغوطات معينة ، و يعرف أيضا بأنه مطلب أو حالة أو ظرف ، يمكن أن يعطل توازن الشخص ، و يتسبب في ظهور استجابة التوتر .

إن التوتر المزمن يمكن أن يؤدي الى اكتئاب مزمن ، و الى أمراض عدة ، منها الأمراض النفسية و الجسدية و العاطفية .(الرزاق و يلي، 2019، صفحة 209)

كما يعرف بأنه حالة يكون عليها الشخص ، أو بعبارة أدق هو حالة المنطقة الشخصية الداخلية بالقياس الى المناطق الشخصية الداخلية الأخرى .(الملا، 1986، صفحة 12)

4.1- العبء :

إن أي عمل صعب و معقد ينتج عنه أعراض مختلفة للإجهاد النفسي و الجسمي و تفرق حمداش نوال بين نوعين من عبء العمل ، العبء الكمي و الذي يكون فيه الفرد مطالب بأداء وظائف في وقت محدد ، و العبء الكيفي و يكون محتوى الوظيفة فيه معقد جدا و يستلزم درجة عالية من المهارات و الكفاءات للقيام بالمهام و أداء العمل .(نوال، 2004، الصفحات 21-23)

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

يعرف (حسن ر.، 2017، صفحة 28) العبء بأنه الجهد المبذول من المتعلم للتعامل مع الأنشطة و المعلومات و المشكلات المفروضة على النظام الخاص به ، و بصفة خاصة على الذاكرة العاملة خلال القيام بمهمة معينة .

مما سبق نقول أن العبء هو مجموعة من الأنشطة العقلية التي يقوم بها المتعلمون بهدف تخزين المعلومات في الذاكرة ، و من ثم استدعائها .

5.1- الإجهاد :

يعرف بأنه حالة جسمانية تحدث نتيجة لحدوث صعوبات أو توقع حدوث صعوبات في الحياة ، وتؤدي الى تغيرات فيزيائية أو كيميائية أو عاطفية تختلف أثارها من شخص لأخر .

تعريف أيضا على أنه عدم القدرة على تحمل أو مواجهة الضغوط، و يمكن أن يكون نتيجة الضغوط الفيزيولوجية، و هي تعتبر حالة فقدان لجميع القوى التي يمتلكها الفرد و هو نتيجة فيزيولوجية للضغوط .(مسعد، 2002، صفحة 31)بتصرف

يؤكد نوبيرت سلامي (NobertSillamy) الإجهاد بقوله هو " الحالة التي يكون فيها الجسم مهدد بفقدان الاتزان ، و هذا بسبب مواقف أو عوامل تعترض الأجهزة العاملة و تصدها عن تحقيق التوازن ، و كل عامل من شأنه أن يخل بهذا الإلتزان سواء كان ذو طبيعة فيزيقية أو كيميائية أو نفسية " . (Nobert, 1996, p. 249)

و هو حالة من التوتر النفسي أو تعب البدني الذي يتعرض له الأفراد نتيجة ظروف خارجية أو مواقف معينة أو حوادث هامة يواجهها في مجال ما .(السيد، 2001، صفحة 96)

كما يعبر كل من أوكي و جيادا أن الإجهاد المهني هو حالة من الإجهاد العقلي أو الجسمي ، و تحدث تقريبا نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا أو إزعاجا ، أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للخصائص العامة التي تسود بيئة العمل .(Kebukola, 1989, p. 15)

من خلال ما سبق يمكن القول أن الإجهاد عبارة عن تفاعل ديناميكي بين العامل الخارجي يواجهه الفرد في زمان و مكان معينين ، فيستخدم دفاعاته الذهنية و البدنية في مواجهته ، فيصير معرضا لمخاطر جسدية تبعا لحالة بنيته النفسية ، و للسباق الجسدي و الاجتماعي.

و يظهر لنا المعنى الحقيقي للإجهاد و الذي يتمثل في أن الإجهاد هو أي حادثة تفوق فيها متطلبات البيئة أو المتطلبات الداخلية أو كلاهما .

2/- التطور التاريخي لظاهرة الإجهاد المهني :

إن مفهوم الإجهاد شأنه شأن العديد من المفاهيم النفسية ، التي أفاض أقلام العديد من الباحثين ، و اختلفت آرائهم و تضاربت في إعطائهم تعريفا محددًا فالضغط أو الاجتهاد من المفاهيم التي تناولتها مختلف الأطر الموقفية المتباينة أو المتناقضة في ما بينها ، فهناك أطر استعملت الضغط كحالة للتعبير عن متطلبات الموافق و ظروفها ، و من الأطر من استعمل الضغط كحالة للتعبير عن ردود الأفعال السيكو فيزيولوجية ، و منها من استعملها كموقف كلي يعالج مفهوم الضغط في إطار تفاعلي بين الفرد و المحيط ، مركزا في ذلك على متغيرات الشخصية و إستراتيجية التصرف ، و بناء على فوضى المفاهيمية التي يتميز بها هذا المفهوم ، نجد بعض الباحثين يدعون الى ضرورة الاستغناء عنه لغموضه ، و طبيعته المطاطية ، و استبداله بمفهوم آخر أكثر وضوحا و تحديدا ، عوض الخوض في مناقشات سيمانتية عميقة .(تيجزي، 1991، صفحة 225)

فغموض مفهوم الضغط يعود الى عوامل عديدة منها أن البحوث و الدراسات التي تناولت موضوع الضغوط تناولته بالتكرارية ، الجانبية ، عدم التطرق الى أبعاد بصفة معقمة ، و فشلها بالنظر إليه موقف فرديا مع بعض المواقف .(دريال، 2018/2019، صفحة 26)

إن كلمة (Stress) من الفعل اللاتيني Stringere الذي يعني ضيق غلى ، ضغط ، شد ، أوثق ومنه ادخل الفعل الفرنسي êtreindre ومعناه طوق بجسمه ، بذراعيه ، ضاغطا بقوة ، مع أحاسيس متناقضة لأنه بالإمكان تطويق إنسان ما على قلبه ، على صدره وحنقه أيضا . ويوصلنا فعل خنق إلى فعل ضايق - ضغط : غم قلق ، شعور بالضيق .

لم يكن لكلمة Stress وجود في اللغة الفرنسية قبل القرن العشرين ، غير أنها استعملت على مدى قرون في اللغة الانجليزية . ومنذ القرن السابع عشر كانت تستخدم للتعبير عن العذاب والحرمان والمحن والضجر والمصائب وعن العداوة.(ستورا، 1996، صفحة 7،8)

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

أما في اللغة الانجليزية فقد ورد بثلاث مصطلحات هي : الضواغط (Stressor) ، والضغط (Stress) ، والانضغاط (Strain) (توفيق، 1999، صفحة 15)

عرف القرن التاسع عشر بداية انتشار واستعمال مفهوم (Stress) حيث صرح في هذه الفترة الفرنسي "كلود برنارد" Claudbernar أن التغيرات الخارجية في البيئة يمكن أن تعطل الجهاز العضوي للكائن الحي ، ولكي يحافظ على نفسه يجب عليه أن يتكيف بطريقة مناسبة مع التغيرات ، وانه من المهم أن يحافظ الكائن العضوي على الاتزان في البيئة الداخلية وفي قوله إشارة إلى ما يتضمنه اختلال توازن الجهاز العضوي ، نتيجة الإجهاد من نتائج مضرّة (الله م.، مدخل إلى الصحة النفسية، 2001، صفحة 98)

ولقد تأثر هانز سيلبي (Hans Selye) عام 1956 المكتبة بكتاب تحت عنوان (الإجهاد Stress) وقد عرف الإجهاد في هذا الكتاب بأنه " مجموعة من أعراض عامة للتكيف معنى هذا انه الجواب الفيزيولوجية لعضويتنا عند مواجهة موقف لم يكن مبرمجا طبعاً من قبل عضويتنا فيرد جسمنا بالضغط " ونتيجة الأبعاد المختلفة للإجهاد ، تحولت الدراسات والبحوث العلمية من الدراسة الفسيولوجية لاكتشاف البعد النفسي للإجهاد . (صابر، الإجهاد المهني وعلاقته بالتوافق المهني لدى (رجال الحماية المدنية)، صفحة 360) بتصرف نلاحظ من خلال ما سبق أن الإجهاد المهني ظاهر قديمة و قد شهدت تطورا تاريخيا مع مرور الزمن ، فيما يلي نظرة عامة على التطور التاريخي للإجهاد المهني ، ففي القرن العشرين بدأت الدراسات عن الإجهاد المهني أكثر انتشارا في هذا القرن مع تزايد الاهتمام بصحة العمال ، أما في العقدين السابقين خلال 1980 و 1990 ازداد الاهتمام بالاهتمام بالإجهاد المهني بفضل البحوث و الدراسات التي ركزت على تأثيراته السلبية على الصحة و الأداء .

أما في القرن الواحد و العشرون شهد تزايدا كبيرا في الوعي بمسألة الإجهاد المهني و أثره على العاملين نبت الشركات و المؤسسات إجراءات للتعامل معه .

3/- تعريف الاجهاد المهني :

1.3/- تعريف الإجهاد :

أ/لغة : في اللغة العربية فكلمة (stress) حسب " لوكيا الهاشمي وبن زروال فتيحة" في كتابهما هي :

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

كرب ، ضائقة ، إرهاق ، إجهاد هذه الأخيرة اختارها " أنطوان الهاشم" في تعريفه لكلمة (stress) لكونها أكثر فصاحة واقرب للاستعمال .(فتيحة، 2006، صفحة 08)

كما عرفة كلمة (stress) حسب " جون بينجامين ستورا" Jean Benjamine stora ، اشتقت من الكلمة اللاتينية (stringer) و التي تعني باللغة الفرنسية الاحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف ، و هذا مع الشعور بالقلق و العذاب ، و قد وردت هذه الكلمة لأول مرة في القرن الرابع عشر لكن هذا الاستعمال لم يكن ثابتا و منظما .(stora, 1993, p. 03)

تعريف آخر:جهد الطاقة ، تقول : أجهد ، جهدك وقيل الجهد المشتقة والجهد الطاقة والجهد : الشيء القليل يعيش به المقل على جهد العيش ، وفي التنزيل العزيز " واللذين يجدون إلا جهدهم " غلى هذا المعنى ، وقال القراء : الجهد في هذه الآية الطاقة نقول هذا جهدي أي طاقتي . (الفضل و ابن مكرم ابن منظور، صفحة 133)

ب/اصطلاحا :

الإجهاد عند جيبسون (Gibson) 1994: يعرفه على انه " استجابة مكيفة تتوسط خصائص العمليات النفسية ، وأنها نتيجة حادث أو موقف أو فعل بيئي خارجي ، أيأن الظروف البيئية هي التي تؤدي إلى تقديم مصادر الإجهاد المهني للفرد كمنبهات بحيث تضع متطلبات سيكولوجية أو بدنية مفرطة على الفرد ".(عزيز، 2013، صفحة 31)

ويعرف هال وما نسفيد الإجهاد : انه عبارة عن قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا أو منظمة وتؤدي الى حدوث تغيرات داخلية في صورة الإجهاد . (قحف، 2001، صفحة 170)

إذ يشير (ويليامز williams) إلى أن مصطلح الضغوط من أكثر المصطلحات عرضة لسوء الاستخدام من قبل الباحثين ، حيث غالبا مايستخدم للتعبير عن السبب والنتيجة في أن واحد ، وذلك نتيجة للخلط القائم بين العوامل المسببة للشعور بالضغط (pressure) وبين النتيجة وهي الشعور بالضغط (stress)(الأحمدي، ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض، 2002، صفحة 31)

ونجد الباحث تايلور (S.Taylor) 1986 يؤكد ان الإجهاد هو : "عملية تقييم الأحداث المهددة والمثيرة للتحدي بهدف تحديد الاستجابات المعرفية الفيزيولوجية لتلك الحوادث" (مصطفى، 2010، صفحة 17)

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

على الرغم من الكتابات المختلفة حول موضوع الإجهاد المهني إلا انه لا يعني الشيء نفسه لهم جميعا فكل باحث وكاتب عرفه حسب وجهة نظره ، وعلى هذا الأساس نتطرق إلى التعارف التالية :

ج/تعريف الإجهاد المهني :

يعرف الخضري (1991) الإجهاد المهني: بأنه كل تأثير مادي أو نفسي يأخذ أشكال مؤثرة في سلوك متخذ القرار ، ويعيق توازنه النفسي، وبالتالي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد ، أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذية التي تواجهه . (حيواني، 2016 - 2017، صفحة 46)

يقصد كل من (Cooper et Marchal) بالإجهاد المهني: مجموعة العوامل البيئية السلبية (مثل غمور الدور، أحوال العمل البيئية ، والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين .(العميان، 2004، صفحة 160)

إذ يشير (ويليامز williams) إلى أن مصطلح الضغوط من أكثر المصطلحات عرضة لسوء الاستخدام من قبل الباحثين ، حيث غالبا ما يستخدم للتعبير عن السبب والنتيجة في أن واحد ، وذلك نتيجة للخلط القائم بين العوامل المسببة للشعور بالضغط (pressure) وبين النتيجة وهي الشعور بالضغط (stress)(الأحمدي، ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض، 2002، صفحة 31)

وأشار (Maritunjoy 1995) أن الإجهاد المهني هو : "الشد العصبي الذي ينتج عندما ينظر الفرد الى ظرف معين يشكل تهديدا له يفوق قابليته" . وهنا كان التركيز ينصب حول الآثار المترتبة عن الإجهاد ويجد الباحثان بأن هذا التعريف قد حدد في زاوية ضيقة .

(المغربي ، 1995) وهو انه نتيجة لضغوط التنظيم وصراعات الأفراد وتأثيرات العوامل البيئية ، فأى من هذه العوامل و مجموعها تؤدي عادة إلى الإجهاد وعندها يستجيب الفرد إلى الحالة الزاهنة إما إيجابا أو سلبا (مطلبك الدوري و علي صالح، 2009، صفحة 279)

ويعرف (زيلاجيو والاس Szilagyi et Wallace) الإجهاد المهني على أنه : تجارب داخلية تؤدي الى عدم التوازن النفسي والفيزيولوجي عند الفرد ، وذلك نتيجة عوامل البيئة الخارجية .

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

كما يعرف " الإجهاد المهني " هو نوع من الإثارة الجسدية والعاطفية التي يعاني منها الموظف البالغ من العمر 19 عاما، وهو تجربة مرهقة للموظف عندما يتعامل مع وملاءة في العمل، العملاء في مواقف قصيرة. (mahmoud, 2022, p. 92) يتصرف

كما يرى زيلاجيو والاس انه يمكن تحديد ثلاث عناصر الإجهاد هي :

أ - **عنصر المثير**: يشمل هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ، وقد تأتي هذه العناصر من البيئة ، أو المنظمة ، أو الأفراد.

ب - **عنصر الاستجابة**: يتكون هذا العنصر من ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل : الإحباطات ، القلق ، والتوتر وغيرها . (حمداش، 2003، صفحة 93)

ج- **عنصر التفاعل** : وهو العنصر الذي يحدث التفاعل ما بين عوامل المثيرات ، والاستجابات ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل ، والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات . (الباقي، 2004، صفحة 336)

أما (Weitten 1999) : " فيعرفه على انه استجابة فسيولوجية أو نفسية أو سلوكية ، تنتج عن موقف أو حدث مربك للفرد " .

ويرى (Whetten and Cameron) : أن الفرد حين يتعرض للإجهاد يمر بثلاث مراحل هي :

1- **مرحلة الإنذار** : يشعر الفرد في هذه المرحلة بدرجة عالية من القلق إذا كان مصدر الإجهاد لديه هو التهديد و يشعر الفرد بالاكنتاب إذا كان مصدر هو توقع الخسارة هذه الحالات تساعد ضربات القلب وارتفاع معدل التنفس .

2- **مرحلة المقاومة** : إذا استمر الإجهاد على الفرد يستدعي الجسم نظام مناسب للتكيف معه وقد يأخذ أشكالاً متعددة منها : التصرف بطريقة طفولية ، أو إنكار أو الانسحاب وعدم التصرف ، فإذا نجحت هذه الوسائل الدفاعية فإن المظاهر السلبية المصاحبة للتوتر تقل .

3 - **مرحلة الاستنزاف** : إذا لم يتمكن الفرد من التكيف مع مصادر الإجهاد فإنه سيستنزف طاقته وقدراته على التكيف وتنهيار وسائل التكيف والمقاومة لديه . (الزغبى، 2009، صفحة 215) .

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

ويرى (بير r Beeh) ان حل هذا الاختلاف الذي يصل إلى درجة التناقض في استخدام مصطلح "الضغوط" هو عدم استخدام هذا المصطلح نهائيا ، ضمن المصطلحات العلمية المتعلقة بهذا الموضوع ، لان هذا المصطلح من وجهة نظره هو أساس المشكلة ، ويقترح استبداله بالمصطلحين اللذين أوردهما (كانون Cannon) وهما : (مسببات الضغوط Stressors) و(الإجهاد Strain) والاكتفاء باستخدام مصطلح (الضغوط Stress) الإشارة إلى حقل أو مجال الدراسة .(الأحمدي، ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض، 2002، صفحة 31 32)

الإجهاد كما أشار إليه سيلبي (Selye) عام 1950 هو: "هو استجابة غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد على الفرد ، الايجابية والسلبية هذه الاستجابة التي تتكون من ردود فعل سماها سيلبي (Selye) أعراض التكيف العام " (حمداش، 2003، صفحة 92،93)

من خلال استعراضنا لمختلف وجهات النظر حول الإجهاد المهني نجد أن هناك عدم اتفاق بين الباحثين حول تعريف مشترك و محدد له ، رغم وجود بعض النقاط المشتركة بينهم في هذا المجال ، و بسبب هذه المفروقات اختلفت اتجاهات الباحثين و اهتماماتهم ، بالإضافة الى ارتباط الإجهاد المهني بعلوم عديدة و مجالات مختلفة .

و بالتالي فالإجهاد المهني يعبر عن العوامل و الظروف التي تنتج عنها شعور الفرد العامل بعدم الراحة و الاستقرار في بيئة عمله ، مما يؤدي ذلك الى ظهور اضطرابات ناتجة عن عدم القدرة على التأقلم ، التكيف مع كثرة و استمرار متطلبات ، شروط العمل على درجة أكبر من الكفاءة و القدرة الذاتية للأفراد العاملين بأن يقوموا بها و تفوق إمكانياتهم الخاصة على التأقلم معها ، و بالتالي تؤدي الى إحداث تغيرات في دخلهم و تسبب لهم الضغط تدفعهم الى الانحراف عن أدائهم الطبيعي .

4-النماذج المفسرة لظاهرة الإجهاد المهني

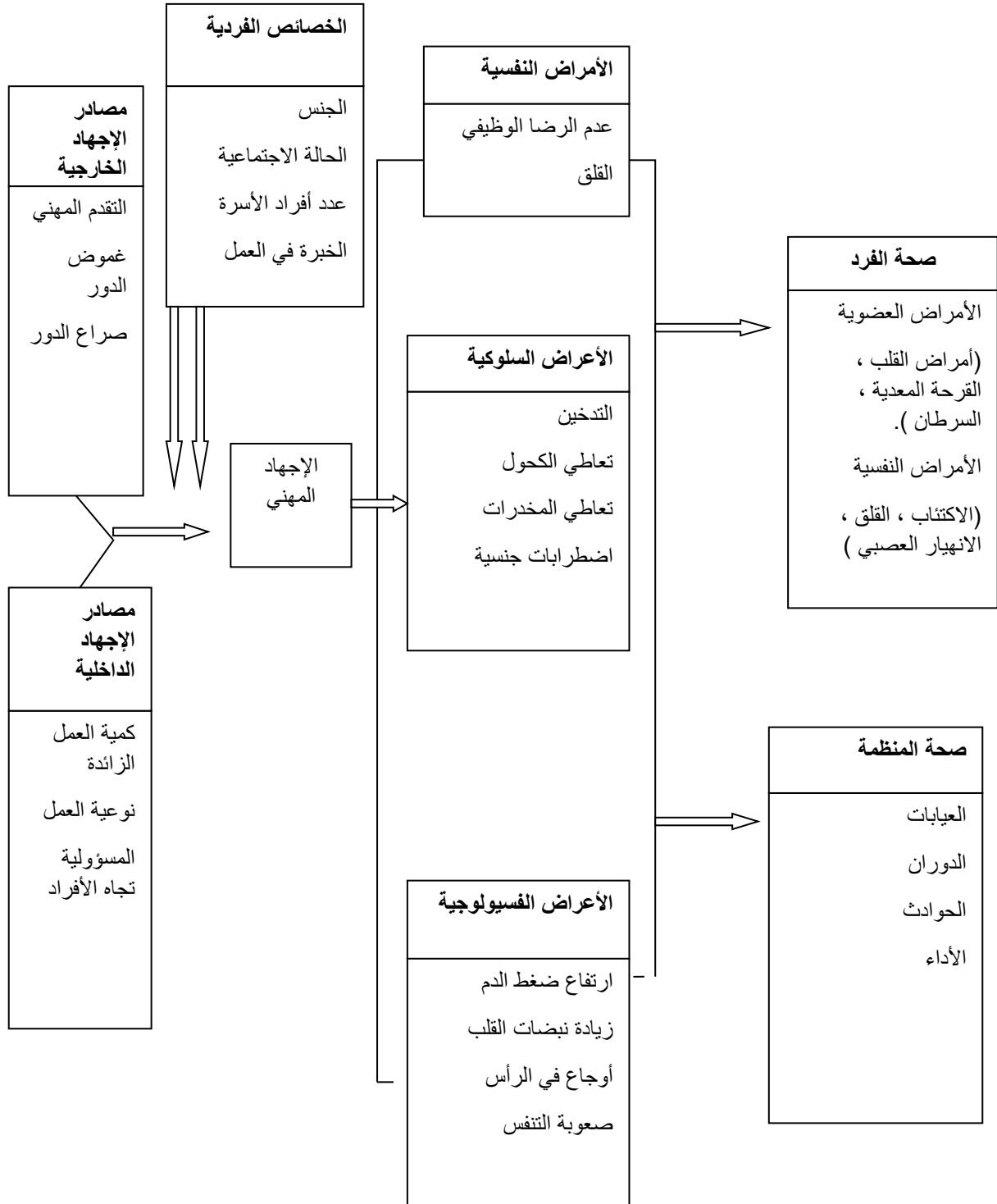
نظرا للاهتمام الكبير الذي حضي به مفهوم الإجهاد المهني في السنوات الأخيرة واختلاف آراء العلماء والباحثين حول هذا الخير من خلال النماذج التي تم طرحها لدراسة الإجهاد المهني نذكر :

1.4- نموذج "كشروود" :

اعد كاشروود نموذجا للإجهاد ادخل فيه كافة المتغيرات التي يحتمل في أي موقف ، مع تصنيف أسبابه ،
إلأسباب خارجة عن بيئة العمل ، مثل (الأسرة والمجتمع) وأسباب داخلية مثل (غمور الدور الوظيفي)
، كما أوضح إمكانية بحث ودراسة هذه الأسباب مع العديد من المتغيرات المتعلقة بالإجهاد مثل : عدم
الرضا الوظيفي ، وأشار إلى أن بعض أسباب الإجهاد قد تكون محفزة لتنشيط سلوك الفرد ، وقد تكون مثبطة
له ، وبهذا هناك أربع مجموعات من المتغيرات اعتبرها " كاشروود " أهم المتغيرات الداخلية ، ينتج عنها أما
تطابق ، أو عدم تطابق ، وهذا بدوره يؤدي إلى ظهور أو عدم ظهور مؤشرات الإجهاد ، وظهور هذه
الأخيرة يدل على وجود موقف مجهد أو إجهاد مهني . (النعاس ع.، 2008، صفحة 58) توضيح في الشكل
رقم (1) .

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

الشكل رقم (02) : يمثل نموذج كشرود للإجهاد المهني



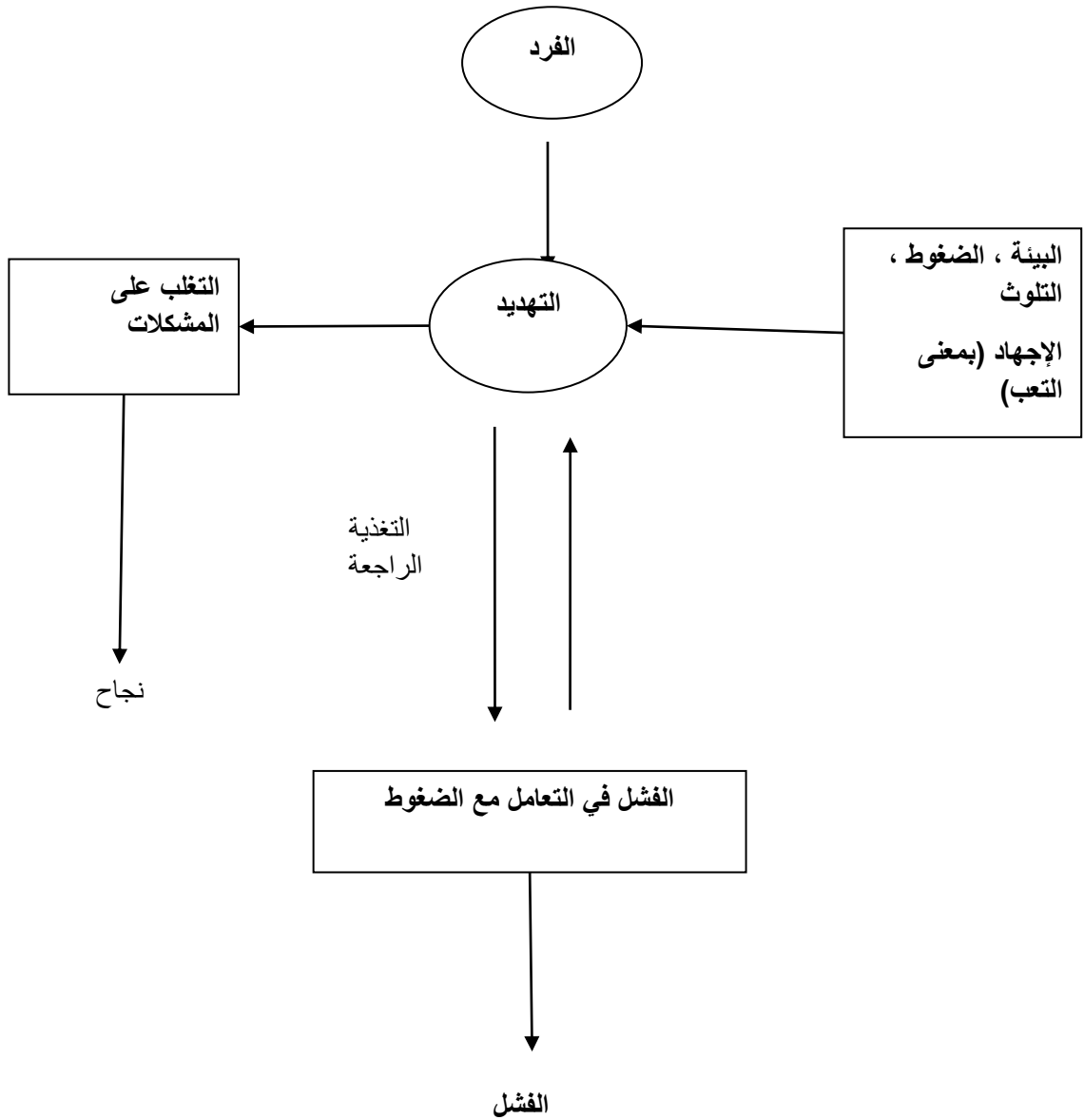
المصدر : (النعاس ع.، 2008، صفحة 58)

2.4- نموذج "كوبر" الإجهاد Cooper s model of stress :

يوضح كوبر من خلال نموذج مصادر وتأثيرات الإجهاد على الفرد ، ويعتبر " كوبر " بيئة الفرد مصدرا للضغط مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجاته أو يشكل خطر يهدد الفرد وأهدافه في الحياة ، فيشعر بحالة الإجهاد ويحاول استخدام بعض الاستراتيجيات للتوافق مع الموقف ، وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات واستمرت الضغوط لفترات طويلة ، فأنها تؤدي إلى بعض الأمراض كأعراض القلب والأمراض العقلية ، كما تؤدي إلى زيادة القلق والاكتئاب ، وانخفاض تقدير الذات (زروال، 2008،

صفحة 43)

الشكل رقم : (03) نموذج "كوبر" الإجهاد Cooper s model of stress :



المصدر : (بن زروال فتيحة ، 2008 ص 44)

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

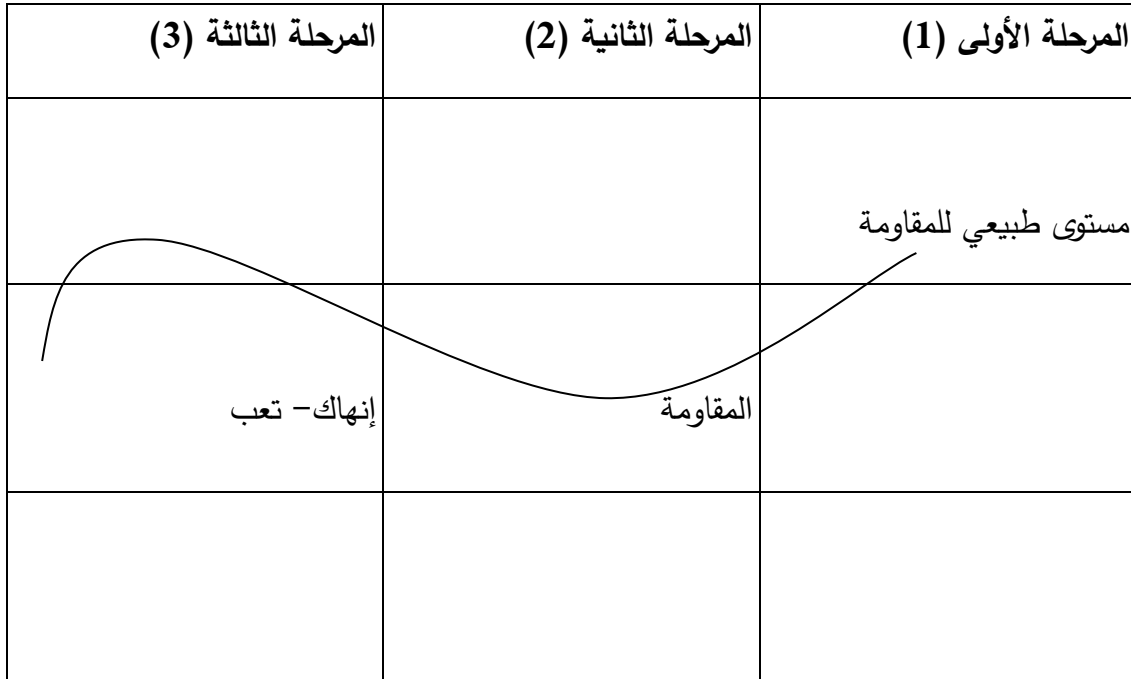
3.4- النموذج الحيوي الكيمياءالإجهاد Biochemical model of stress :

يعتبر " هانز سيلبي " (Hansselye 1956) من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بموضوع الإجهاد وذلك راجع لكتاباتة ومحاضراته ، وينطلق نموذجه من مسلمة لتري إن الإجهاد متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط ، يميز الشخص على أساس استجابته للبيئة الضاغطة وحدد "سيلبي" ثلاث مراحل للدفاع ضد الإجهاد هي : (صابر ، الإجهاد المهني وعلاقته بالإغتراب المهني لدى الأطباء العاملون بالمستشفيات العمومية ، 2009 ، صفحة 41،42)

- مرحلة الإنذار .
- مرحلة المقاومة .
- مرحلة الإجهاد .

ويمكن توضيح ذلك في الشكل رقم : (3) الآتي :

الشكل رقم (04): يوضح مراحل الإجهاد وفق نموذج (selye)



المصدر : (بحري صابر ، 2009 ص 42)

4.4- النموذج التكيفي للإجهاد (The adaptation model of stress 1962):

قام بصياغة هذا النموذج العالم (Mechanic) عام 1962 ، وكان الهدف من هذا النموذج هو محاولة تفسير المشاكل المختارة والمتعلقة بعلم النفس الاجتماعي التكييفي ، ويعتبر "مكانيك " الموقف مجهدا ام لا حسب عدة عوامل كطاقة الفرد وقدرته ، المهارات والمحددات الناتجة عن التطبيقات الجماعية والتقليدية ، الوسائل المعطاة للفرد قبل البيئة الاجتماعية ، المعايير التي تحدد أين وكيف يستعمل الفرد هذه الوسائل ، ويوضح هذا النموذج إنالأفراد حينما يشعرون أنهم ليسوا على استعداد لمواجهة الموقف المجهد ، فإنهم يمرون بمرحلة عدم راحة مفرطة ، ويؤدي ذلك إلى فقدان الفرد للمهارات والمعلومات الملائمة أو الخصائص الشخصية وكلما كانت هذه الخصائص عالية كلما كان للفرد القدرة على تخطي خبرة الإجهاد بنجاح .

ينطبق على حالات معينة مثل الامتحانات ، و من الصحيح أيضا أنه قد يفترق الى مراعاة كيفية إدراك الفرد للموقف و تركيزه فقط على استراتيجيات التكيف الشخصية . (حمداش، 2003، صفحة 107)بتصرف

4.4- نموذج (تيرى بير Terry Beehr و جون نيومان John Newman) :

تم وضع هذا النموذج بناء على دراسة مستفيضة للأدبيات المتعلقة بإجهاد العمل قام بها (تيرى بير Terry Beehr) ، بالاشتراك مع (جون نيومان John Newman) ، ووفقا لهذا النموذج تم حصر وتصنيف مصادر إجهاد المهني في أربع فئات رئيسية هي : مطالب أو توقعات الدور ، مطالب أوظيفة وخصائص المهمة ، خصائص وظروف المنظمة ، المطالب والظروف الخارجية للمنظمة .

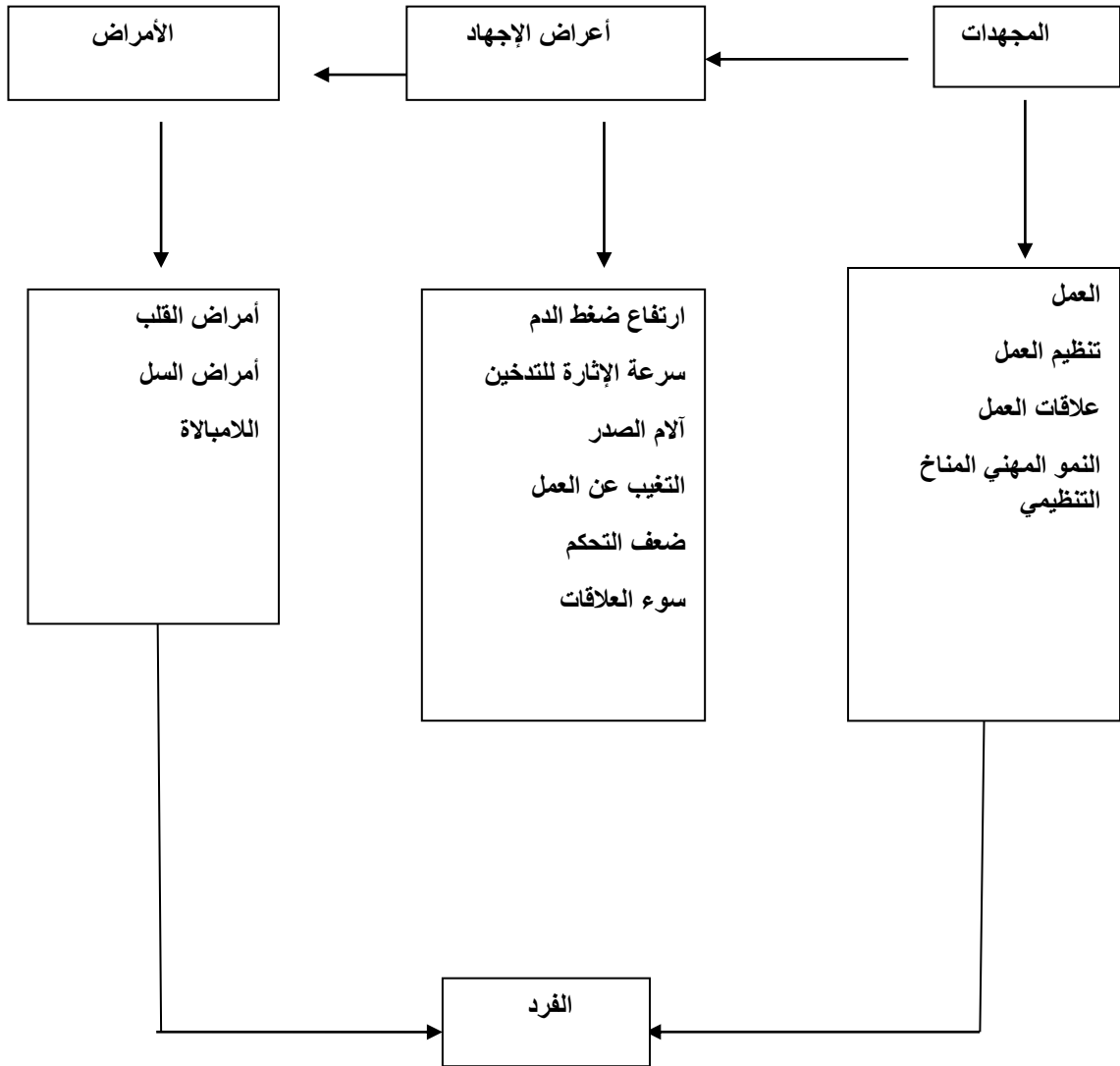
4.4- نموذج "مارشال" (Marshall) :

وفي هذا النموذج يحدد مارشال العوامل المسببة للإجهاد المهني ، والأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه للإجهاد المهني ، وهي أعراض خاصة بالفرد تؤدي به في النهاية إلى أمراض القلب ، وأعراض

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية وتكرار الحوادث ، ويمكن رصد نموذج مارشال في الشكل التالي :
(السيد، 2001، صفحة 102)

شكل رقم (05):نموذج"مارشال" (Marshall) :

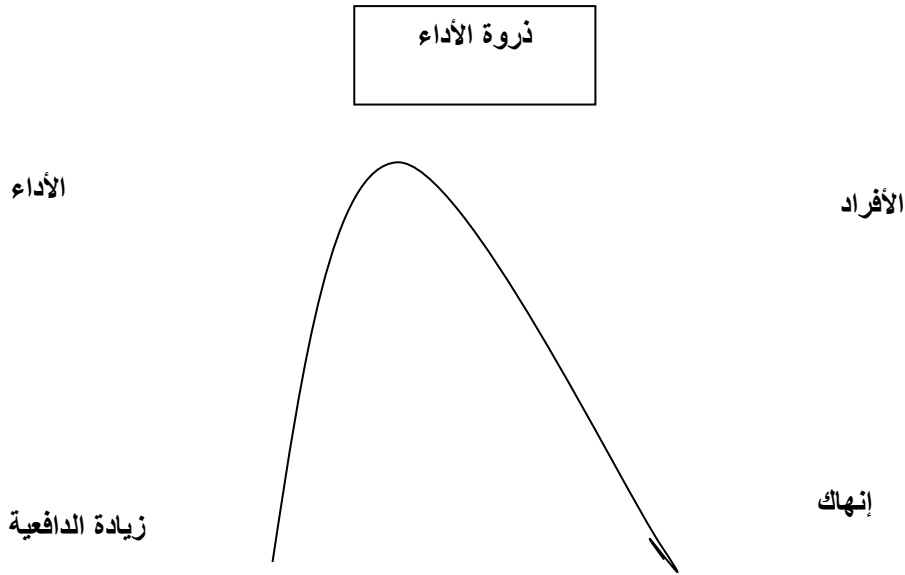


المصدر : (السيد، 2001، صفحة 102)

7.4- نموذج "هب" (Hebb) :

لقد اهتم "هب" Hebb بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملقاة على عاتقه من إجهاد في العمل ، وفي هذه النظرية أكد "هب" أن العمل ذا المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل حيث ان الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعا من الحوافز والمنشطات ، ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عال من القلق ، وبالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز وتقل قدرته على الأداء بوجه عام ، وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات والزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل ، وبالتالي تؤدي إلى الإنهاك النفسي وما يتبعه من أعراض كالانطواء والإثارة لأتفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء ، ويمكن رصد نموذج "هب" في الشكل التالي :
(السيد، 2001، صفحة 104)

الشكل رقم : (06) نموذج "هب" في الإجهاد



المصدر : (السيد، 2001، صفحة 104)

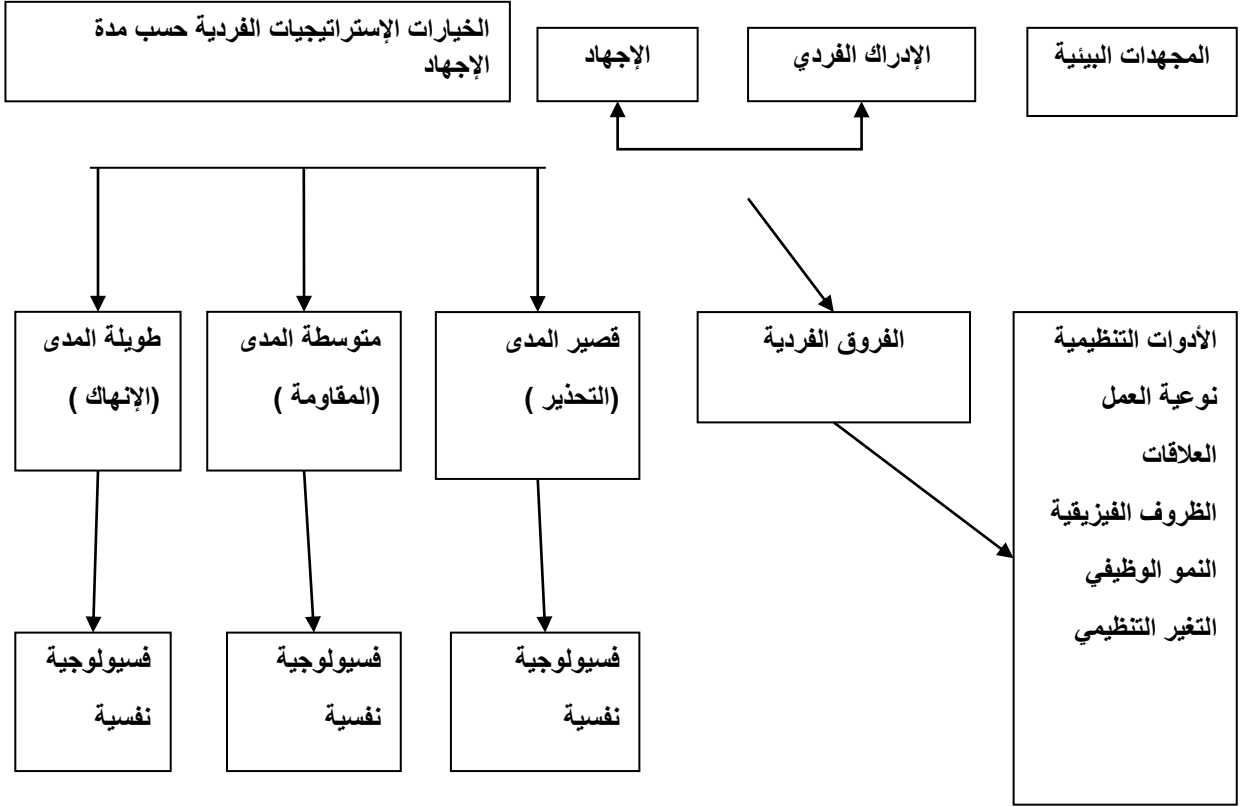
8.4- نموذج استراتيجيات الإجهاد داخل المنظمات :

صمم من طرف سيثي وشولر (Sethi Schuler) سنة 1984 ، اعتمد فيه على فكرة أن شعور الفرد ووعيه بوجود عوامل تنظيمية وكيفية عملها يساعده على تحديد استجابات واستراتيجيات تمكنه من معايشة الموقف المجهد .

المخطط يوضح أربعة عناصر أساسية يعتمد عليها هذا النموذج :

- المجهودات التنظيمية
- الإدراك الفردي للبيئة التنظيمية وما تتضمنه من مصادر الإجهاد
- الاستراتيجيات الفردية المختارة للتعامل مع الموقف المجهد ، وقسمت إلى :
 - استراتيجيات قصيرة المدى تتبنى في مرحلة الإنذار ، وترافقها استجابات نفسية وفيزيولوجية
 - استراتيجيات متوسطة المدى تستخدم في مرحلة المقاومة ، تميزها استجابات فيزيولوجية ونفسية
 - استراتيجيات طويلة المدى تدخل ضمن مرحلة الإنهاك وتعكسها استجابات فيزيولوجية ونفسية وسلوكية . (زروال، 2008، صفحة 54)

الشكل رقم (07) : نموذج استراتيجيات الإجهاد داخل المنظمات



المصدر : (زروال، 2008، صفحة 54)

9.4- نموذج "سيزلاقي و والاس" (Szilag&Wallas) 1987 :

إن هذا النموذج يقوم على أن الإجهاد الخاص بالعمل ينبع من مصادر ثلاثة رئيسية وهي :

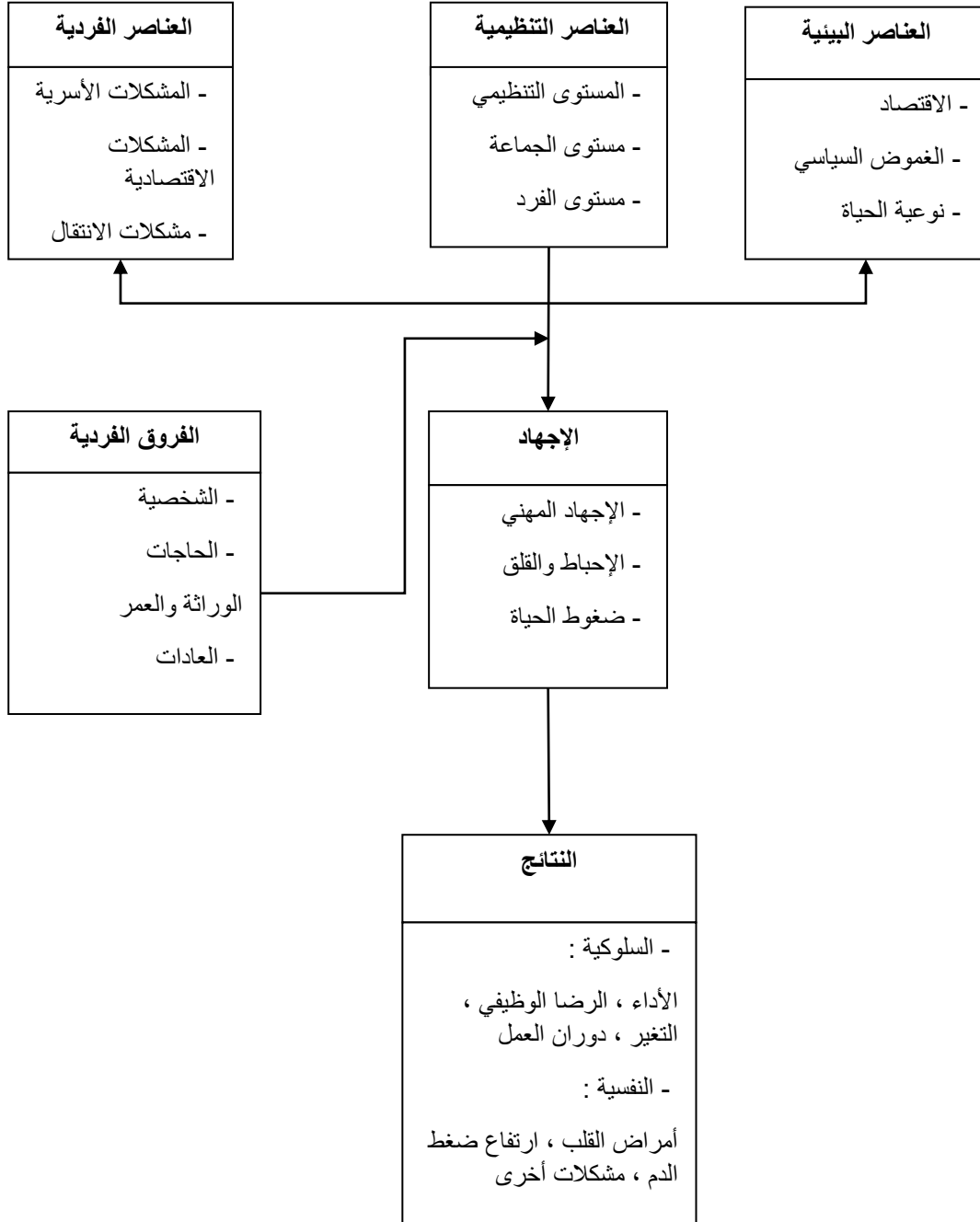
البيئة و المنظمة ، والعوامل الفردية .

وتسهم هذه العناصر مجتمعة في خلق أنماط مختلفة ومتنوعة من الإجهاد على العاملين ، ولكن الفروق الفردية تجعل حدته تختلف من فرد لآخر ، ورغم تباين حدة الإجهاد من فرد إلى آخر إلا أن هذا الإجهاد الناجم على هذه المصادر يترتب عليه في النهاية آثار سلوكية ونفسية وصحية وجسمانية على العاملين

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

الذين تعرضوا لهذا الإجهاد ، كما أنها تنظم آثار سلبية على المنظمة التي ينتمي إليها العامل ويوضح الشكل رقم (7) نموذج سيزلاقي و والاس في تفسير الإجهاد المهني .(جي، 1991، صفحة 182)

الشكل رقم (08) : نموذج سيزلاقي و والاس



المصدر : (جي، 1991، صفحة 182)

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

تساعد نماذج الإجهاد المهني في فهم كيفية حدوث الضغوط المهنية و تأثيرها على الأفراد ، يمكن استخدام هذه النماذج لتحليل و تقييم مستوى الإجهاد المهني و تطوير استراتيجيات للتعامل معه ، و هي نماذج تحاول وصف و شرح أسباب و عواقب الإجهاد المهني ، تم تطوير العديد من نماذج الإجهاد المهني على مر السنين ، و لكل منها منظوره الفريد .

توجد العديد من النماذج التي حاولت أن تكون الإطار الذي يعالج الإجهاد ، و قد اختلفت هذه النماذج تبعا للأسس النظرية التي تبنتها و انطلقت منها ، سواء على أساس فيزيولوجي أو نفسي أو اجتماعي أو بيئي .

و من بين هذه النماذج ، نجد نموذج مارشال العوامل المسببة للإجهاد المهني، كما يبين الأعراض الناتجة عن ذلك ، و هناك أعراض خاصة بالفرد و التي تتمثل في مختلف الأمراض الجسمية كأمراض القلب ، كما أن هناك أعراض خاصة بالمؤسسة أو المنظمة تؤدي الى العدوانية و تكرار الحوادث .

تضمن هذا النموذج أربع مجموعات من المتغيرات اعتبرها " كشرود " أهم المتغيرات الداخلية ، ينتج عنها إما تطابق أو عدم تطابق ، و هذا بدوره يؤدي الى ظهور أو عدم ظهور مؤشرات الإجهاد ، و ظهور هذه الأخيرة يدل على وجود موقف مجهد أو إجهاد مهني .

كما يذكر نموذج " كوبر " أن بيئة الفرد تعتبر مصدرا للإجهاد الذي يشكل خطرا و يهدده في حالة استمرار هذا الإجهاد لفترات طويلة و فشل الإستراتيجية التي يستخدمها لتوافق مع الموقف الضاغط فإن ذلك يؤدي الى بعض الأمراض كما يؤدي الى زيادة القلق و الاكتئاب و انخفاض تقدير الذات .

إضافة الى نموذج استراتيجيات الإجهاد داخل المنظمات المتمثلة في استراتيجيات الوقاية ، حيث تركز على منع الإجهاد من الحدوث في المقام الأول يمكن أن تتضمن هذه الاستراتيجيات تصميم وظائف و ظروف عمل صحية و إيجابية ، توفير التدريب على إدارة الإجهاد للموظفين ، إنشاء ثقافة عمل تدعم الصحة العقلية ، و استراتيجيات التخفيف تركز على مساعدة الموظفين على التعامل مع الإجهاد بعد حدوثه ، تتضمن استراتيجيات توفير الموارد للموظفين الذين يعانون من الإجهاد ، تشجيع الموظفين على أخذ فترات راحة منتظمة و ممارسة الرياضة بانتظام ، و استراتيجيات التدخل تركز على مساعدة الموظفين الذين يعانون من الإجهاد الشديد أو المزمن ، و منه يمكن القول أن اختيار الاستراتيجية المناسبة لإدارة الإجهاد في المنظمات يعتمد على عوامل عديدة ، بما في ذلك طبيعة الإجهاد الذي يواجهه

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

الموظفين ، و حجم المنظمة و الميزانية المتاحة ، و مع ذلك فإن اتخاذ إجراءات الإدارة للإجهاد داخل المنظمات أمر ضروري للحفاظ على صحة الموظفين و إنتاجيتهم .

نموذج سيزلاقي و والاس هو أحد نماذج الإجهاد التنظيمي التي طورها أندرو دي سيزلاقي و مارك جي والاس عام 1991 ، يركز هذا النموذج على العلاقة بين متطلبات العمل ، و السيطرة على العمل ، و الدعم الاجتماعي و الأداء الوظيفي و الإجهاد التنظيمي ، من بين المكونات الرئيسية للنموذج متطلبات العمل التي تشمل العوامل التي تجعل العمل صعبا أو مرهقا ، مثل كمية العمل و الضغوطات الزمنية و المخاطر و المسؤوليات ، و السيطرة على العمل بحيث يشير الى مقدار التحكم الذي يتمتع به الفرد في عمله ، بما في ذلك قدرته على اتخاذ القرارات و تحديد وتيرة عمله، و كذا السيطرة على العمل بحيث يشير الى مقدار التحكم الذي يتمتع به الفرد في عمله ، بما في ذلك قدرته على إتخاذ القرارات و تحديد وتيرة عمله ، و يعتقد سيزلاقي و والاس أن المستويات العالية من متطلبات العمل و السيطرة المنخفضة على العمل و الدعم الاجتماعي المنخفض يمكن أن يؤدي الى الإجهاد التنظيمي ، يمكن أن يؤدي الإجهاد التنظيمي الى انخفاض الأداء الوظيفي و مجموعة متنوعة من الآثار السلبية على الصحة الجسدية و النفسية و السلوكية .

أما نموذج " كشرود " فهو يمثل أربع مجموعات من التغيرات ، اعتبر أهم المتغيرات الداخلية ، ينتج عنها إما تطابقا ، أو عدم تطابق ، و هذا بدوره يؤدي الى ظهور ، أو عدم ظهور مؤشرات الإجهاد ، و ظهور هذه الأخيرة تدل على وجود موقف مجهد أو إجهاد مهني .

5/- النظريات المفسرة للإجهاد المهني :

تعددت و اختلفت النظريات المفسرة للإجهاد ، نظرا لتشب هذا الموضوع وتنوعه ، فهو يعد من أهم الظواهر الإنسانية التي أخذت جانبا وحيزا كبيرا من اهتمام الباحثين كل حسب مجاله و اختصاصه وعليه نستعرض بعض النظريات :

1.5- نظرية متلازمة التكيف العام (Adaptation Syndrome The general) :

يعد سيلاي من أشهر الذين اقترن اسمهم بموضوع الإجهاد ، ويرجع الفضل له في تعريف الباحثين بتأثير الإجهاد على الإنسان . فهو يرى : انه استجابة غير محددة للمتطلبات الواقعة على الفرد ، وهذه المتطلبات هي المسببة لإجهاد والتي يمكن أن تنتج عن المواقف السارة وغير السارة والتي تعد من العوامل الأساسية في اختلال التوازن النفسي للإنسان .

وقد جاء اكتشاف سيلاي الإجهاد عن طريق الصدفة خلال أبحاثه عن الهرمونات الجنسية ، حيث لاحظ بعد حقن فئران تجاربه بأنسجة غير معقمة حدوث ردود فعل غير واضحة ، مثل تضخم الغدة الأدرينالينية وظهور القرحة وهذه الأعراض التكيفية العامة ، وقد قسم مجموعة الأعراض التكيفية للإجهاد إلى ثلاث مراحل هي : (النعاس ع.، 2008، صفحة 52)

المرحلة الأولى : تسمى الاستجابة بالإنذار (alarme de réponse) في هذه المرحلة يستدعي الجسم كل قواه الدفاعية لمواجهة الخطر الذي يتعرض له نتيجة التعرض المفاجئ لمنبهات لم يكن مهيناً لها مجموعة من التغيرات العضوية الكيميائية فيرتفع الضغط فيكون الجسم في حالة استنفار وتأهب كامل من أجل الدفاع والتكيف مع العامل المهدد .

المرحلة الثانية : هي مرحلة المقاومة (Stes stage) وتحدث عندما يكون التعرض للضغط متلامزماً مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى ، وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف (السيد، 2001، صفحة 98)

المرحلة الثالثة : وتسمى الإجهاد (Stress) تعقب مرحلة المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف ، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت وفي هذه المرحلة تنهار الدفاعات الهرمونية وتضطرب الغدد ، وتنقص مقاومة الجسم وتصاب الكثير من الأجهزة بالعطب ويسير المريض بخطى سريعة نحو الموت (الله م.، مدخل إلى الصحة النفسية، 1991، صفحة 116)

2.5- نظرية سيبيلبرجر (Spelberger) :

في الحقيقة أن هذه النظرية هي نظرية في القلق لكن يعتبرها سيبيلبرجر مقدمة مهمة وضرورية لفهم الإجهاد ، فقد ميز بين نوعين من القلق : القلق كسمة (trait anxiété) أو القلق العصبي أو المزمن

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

وهو استعداد طبيعي يعتمد من خلاله القلق على الخبرة الماضية ، والقلق كحالة (état d' anxiété) وهو قلق موضعي أو موقفي يعتمد على الظروف المجهدة ، وعلى هذا الأساس يربط سبيلبيرجر بين الإجهاد وقلق الحالة ويعتبر الإجهاد مسببا لقلق الحالة ، ولا ينطبق ذلك على النوع الثاني القلق كسمة لأن من سمات شخصية الفرد القلق أصلا .

تحدد نظرية سبيلبيرجر بعدة محاور أهمها :

- تحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة بالمجهدة .
- التمييز بين حالات القلق الناتجة عنها ، وقياس مستواها .
- تفسير طبيعة الميكانيزمات الدفاعية المستخدمة .
- توفير السلوك المناسب للتغلب على القلق .
- تحديد مستوى الاستجابة . (هوارى، 2019 - 2020، صفحة 92)

فقد قامت نظرية "سبيلبيرجر" 1972 في القلق على أساس التمييز بين :

- قلق السمة (سمة القلق ، القلق العصابي ، القلق المزمن) .
- قلق الحالة (القلق الموضعي ، القلق الموقفي) .

أ - **قلق السمة** : هو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية ، ويعتبر عامل شخصي يوجه الفرد ليرى المنافسة والتقييم الاجتماعي كموقف أكثر أو أقل تهديدا ، حيث يدرك الشخص مرتفع السمة المواقف على أنها أكثر تهديدا ويستثار القلق لديه أكثر من ذوي قلق السمة المنخفض

ب - **قلق الحالة** : هو قلق موقفي يعتمد على العوامل المجهدة ويسبب الإجهاد قلق الحالة ، ولا يحدث ذلك مع قلق السمة . (حيواني، تكيف استبيان محتوى العمل، 2016 - 2017، صفحة 54).

3.5- نظرية عملية التكيف المتبادل للازاروس وفولكمان : (Transaction Copingprocess stress a dynamic)

يعتبر العالم الأمريكي "لازاروس" مؤسس نظريات الإجهاد الحديثة التي تنطلق من الموقع الإنساني الخاص أو المميز في البيئة ، فهو ينظر إلى الإجهاد على أنه نوع من التقييم الذهني ورد فعل من جانب الفرد للمواقف الجيدة .

ولا ينظر إلى الإجهاد على أنه حالة ناتجة عن مثير ويؤكد على أن الأفراد يختلفون في تقسيمهم للمواقف من حيث الإجهاد ، فالموقف الذي يكون مصدر إزعاج لشخص ما قد لا يكون كذلك لشخص آخر ، وهو يرى أن الإجهاد وأساليب مواجهته تكون نتيجة للمعرفة والإدراك والتفكير والطريقة التي يقيم بها الفرد علاقته بالبيئة ، وهذه العلاقة لا تسير في اتجاه واحد ، فالفرد عندما يواجه موقفا متعدد الأبعاد يصعب عليه تقييمه ، فعملية التقييم الأولي (تقييم الحالة) : وهي عملية تقييم الفرد للمواقف وطريقة إدراكه لها هل الموقف خطير ومهدد للفرد أو لا ؟ إما عملية التقييم الثانوي (اتخاذ القرار) : فهي تقييم ما يمتلكه الفرد من مصادر للتعامل مع الحدث المجهد ، وتتأثر عملية التقييم الثانوي بقدرات وإمكانيات الفرد الجسمية والنفسية والاجتماعية (حيواني، تكيف استبيان محتوى العمل، 2016 - 2017، صفحة 52)

إضافة إلى ذلك فقد أكد "لازاروس" أن الإحباط والصراع والتهديد دور رئيسي في أحداث الإجهاد ، أما التقييم المعرفي فهو يعتمد على أشياء عدة مثل التعلم والخبرة السابقة ، فليس من الضروري أن تحدث عملية التقييم المعرفي على المستوى الشعوري دائما ، والمتمثلة في النشاطات العقلية ، فمن الممكن أن تحدث على المستوى اللاشعوري .

فقد أكد "لازاروس" أن الإجهاد لا يمكن قياسه بصورة مباشرة وإنما يستدل عليها من ردود الفعل أو من معرفتنا للمواقف التي يمر بها الفرد فلا يمكنه إنجازها . بمعنى إن هذه المتطلبات تكون أكبر من طاقته وبالتالي تؤدي إلى اختلال توازنه النفسي ، وهذا يعني أن الإجهاد هو الحالة التي يحدث فيها

اختلاف واضح بين المتطلبات التي يجب أن يؤديها الفرد ويبين قدرته على الاستجابة لتلك المتطلبات (النحاس ع.، 2008، صفحة 55)

4.5- نظرية الصلابة ومقاومة الضغط لكوباسا ومادي (Hardiness and Stress :resistance)

ترى صاحبة هذه النظرية (كوباسا) "kobara" أن الأشخاص الذين لديهم قدرة عالية على التحمل هم أقل احتمالا للتعرض للإجهاد، ويتميز هؤلاء الأشخاص بالالتزام (Commitment) ، والضبط (Control) ، والتحدي (Challenge) . وقد ميزت كوباسا بين مجموعتين ممن يعانون من الإجهاد:

❖ مجموعة الإجهاد المرتفع مرض منخفض ← ←

❖ مجموعة الإجهاد المرتفع مرض مرتفع ← ←

وقد تميز أفراد (مجموعة الإجهاد المرتفع مرض منخفض) بالانضباط الذاتي ورؤية الحياة كأنها سلسلة من التغيرات المرحب بها وبالانخراط بالأشياء وما يحيط بهم بينما يتميز أفراد (مجموعة الإجهاد المرتفع مرض مرتفع) بالاعتراب الذاتي وقلة الحيوية وقلة معنى الحياة أو الشعور بغياب معنى الحياة. (الله و المرزوقي، 2008، صفحة 73)

5.5- نظرية هنري موراي (Henry Murray) :

تمثل نظرية موراي نموذجا في تفسير الإجهاد فالإجهاد عنده يمثل المؤثرات الأساسية للسلوك وهذه المؤثرات الأساسية للسلوك وهذه المؤثرات توجد في بيئة الفرد فبعضها مادي يرتبط بالموضوعات والأخرى بشري يرتبط بالأشخاص ، وهي محكومة بعدة عوامل اقتصادية اجتماعية وأسرية وطرق التواصل كالعطف والخذلان والالتزان والسيطرة والعدوان . ويقسم موراي الإجهاد إلى نوعين هما:

إجهاد ألفا: وهي التي توجد في الواقع الموضوعي في بيئة الفرد .

إجهاد بيتا : وهو الإجهاد كما يدركه الشخص .

ويربط موراي بين شعور الفرد بالإجهاد وبين مدى إشباعه لحاجاته كالحاجة للإنجاز ، والحاجة إلى الانتماء ، والحاجة إلى العدوان ، والحاجة إلى الاستقلال ، والحاجة إلى السيطرة ، والحاجة إلى تحقيق

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

الآخرين عندما يشعر بأنه مهان أو مظلوم . ويمكن أن نستنتج وجود الحاجة لدى الفرد من بعض المظاهر التي تتضح في سلوك الشخص إزاء انتقائه واستجابته لنوع معين من المثيرات يصاحبه انفعال معين ، فحين يتم إشباع الحاجة يحس الفرد بالراحة ، وإذا لم يتحقق الإشباع فإنه يحس بالضيق .(النوايسة، 2013، صفحة 21)

ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها ، ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة ، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا(السيد عثمان، 2001، صفحة 100)

من خلال ما سبق يمكن القول أن نظرية الاجهاد المهني تمثل مجموعة من النظريات التي تحاول تفسير أسباب الاجهاد المهني و آثاره ، تركز هذه النظريات على العوامل الداخلية و الخارجية التي يمكن أن تؤدي الى الإجهاد المهني .

تعرف نظريات الإجهاد المهني أيضا باسم نظريات الصحة النفسية و المهنية ، و تهتم هذه النظريات بالعلاقات بين العمل و الصحة النفسية للعاملين ، و تختلف هذه النظريات في تركيزها على العوامل التي تؤدي الى الاجهاد المهني ، بعضها يركز على العوامل الداخلية للفرد ، مثل شخصيته و قدراته ، بينما يركز البعض الآخر على العوامل الخارجية ، مثل بيئة العمل و العلاقات الاجتماعية .

و من خلال التعرض لبعض النظريات التي تناولت موضوع الضغوط بصفة عامة و الضغوط المهنية بصفة خاصة ، فإنه يتضح جليا مدى الاختلاف و التباين بين هذه النظريات ، حيث اعتبرت نظرية " راهي و هولمز " أن الضغط مثيرا رئيسيا ناتج عن أحداث الحياة اليومية ، في حين نجد أصحاب الاتجاه الفيزيولوجية و الذي يمثلهم كل من " والتر كانون " و " هانز سيللي " و يعتبرون أن الضغوط " استجابة " ، يستطيع الجسم من خلالها تكوين دفاعات ضد الأحداث الخارجة و التي يمكن من خلالها تحقيق التكيف في حالة ما إذا نجحت هذه الدفاعات ، أو يمكن أن تكون استجابة مرضية نتيجة عدم تمكن دفاعات الجسم من تحقيق المقاومة و التكيف .

تناولنا نظرية هنري موراي لفهم الإجهاد المهني ، و ذلك من خلال تركيزها على الحاجات النفسية للفرد ، ترى هذه النظرية أن الإجهاد المهني يحدث عندما تكون هناك فجوة بين احتياجات الفرد و مطالب العمل

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

، عندما تكون متطلبات العمل عالية جدا أو منخفضة جدا ، أو عندما لا تلبي متطلبات العمل احتياجات الفرد ، فإن ذلك يؤدي الى الإجهاد المهني . و منه يمكن القول أن نظرية هنري موراي إطارا نظريا مفيدا لفهم الإجهاد المهني ، من خلال تركيزها على الحاجات النفسية للفرد ، يمكن للنظرية أن تساعد في تفسير أسباب الإجهاد المهني و آثاره .

نظرية متلازمة التكيف العام للإجهاد المهني ترى هذه النظرية أن الإجهاد المهني يحدث عندما يواجه الفرد حدثا ضاعطا يفوق قدرته على التكيف ، عندما يتعرض الفرد لحدث ضاعط ، فإنه يمر بسلسلة من التغيرات الجسدية و النفسية و السلوكية ، تتكون نظرية متلازمة التكيف العام بثلاثة مراحل ، المرحلة التحفيزية يواجه الفرد الحدث الضاعط و يحاول التكيف معه ، قد يشعر الفرد بالخوف أو القلق أو التوتر ، المرحلة المقاومة في هذه المرحلة يحاول الفرد التكيف مع الحدث الضاعط ، قد يشعر الفرد بالتعب أو فقدان الاهتمام ، و المرحلة الثالثة و الأخيرة الاستنفاد في هذه المرحلة يفقد الفرد قدرته على التكيف مع الحدث الضاعط ، قد يشعر الفرد بالإرهاق أو الاكتئاب أو الاضطرابات .

و نظرية سبيلبرجر التي تعرف أنها نظرية نفسية اجتماعية ترى هذه النظرية أن الإجهاد المهني يحدث عندما يكون هناك عدم توازن بين متطلبات العمل و قدرات الفرد ، و عندما تكون متطلبات العمل عالية جدا أو منخفضة جدا ، أو عندما لا تتوافق مع قدرات الفرد ، فإن ذلك يؤدي الى الإجهاد المهني .

و قد ظهر تيارا ناقد للتيار الفيزيولوجي نتيجة إسرافهم في لاعتماد على الجانب البيولوجي فقط ، فكانت نظرية "لازروس" الذي ركز على عوامل عديدة أهمها : العوامل المعرفية .

كما نجد التيار التحليلي ورائده فرويد" و كذا "سبيرجر" اللذان يعتبران أن الضغط مرتبط بحالة القلق عند ث سبيرجر ، أما " فرويد " فهو نتيجة لضعف الأنا في حل الصراعات بين ألهو و متطلبات و قوانين الأنا الأعلى ، في حين نجد أن السلوكيين يعتبرون أن : الضغط مكتسب عن طريق النمذجة و التقليد كما هو الشأن عن "باندورا" .

و منه نستنتج أنه من أجل تفسير الضغوط المهنية يجب الأخذ بجميع الجوانب في الاعتبار ، الحقل المهني يتأثر بالعقل و الجسم و الجانب النفسي و الاجتماعي و كذا التأثير المتبادل بينهما حتى تكون لدينا نظرة واضحة على كيفية حدوث الضغوط المهنية ، فالإنسان وحدة كاملة مترابطة لا يمكن تجزئتها ،

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

و لفهم السلوك لابد للنظر الى كل الأجزاء المترابطة ، لذا وجب علينا الأخذ بكل النظريات حتى نتمكن من الفهم الجيد لظاهرة الضغوط المهنية .

6- أسباب الإجهاد المهني :

ينجم الضغط كثير من العوامل لأن معظمها مرتبطة بتغيرات الحياة كما يمكن أن يأتي من الحالة التي يكون عليها البناء الجسمي ، النفسي ، أو الشخصي للفرد كما يلي :

تنقسم أسباب الشعور بالإجهاد المهني الى :

1.6- مسببات الشعور بالضغوط الخاصة بالعمل و ظروفه :تتمثل في :

● **غموض الدور** : يتعلق غموض الدور بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد و في الغالب يخبر الكثير من العاملين درجة من الغموض في حالات ، مثل بداية استلام عمل جديد ، الترقية تعيين رئيس جديد مسؤولية الإشراف لأول مرة و التغيير في البيئة التنظيمية ، إعادة التنظيم في المؤسسة و مع أن هذه المتغيرات لا تمثل تهديدا (مصدر الضغط) للفرد إلا أن استمرارية الغموض تؤدي الى نتائج سلبية ، فقد بينت البحوث بأن غموض الدور يرتبط بانخفاض الرضا الوظيفي ، وتكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل ، التوتر في مكان العمل و درجة منخفضة من الثقة بالنفس ، و هذه بحد ذاتها مكونات من الصعب إهمالها إذا كان الهدف تقليل العوامل المسببة للضغوط ، و من الجانب الفيزيولوجي هناك علاقة بين غموض الدور و ارتفاع ضغط الدم . (عسكر، 2003، الصفحات 106-107)

● **العمل الزائد عن طاقة الفرد**: و المقصود بالعمل الزائد من طاقة الفرد هو أن مهام وظيفة الفرد و متطلبات عمله تكون فوق طاقة و تحمل الفرد ، و يؤدي ذلك الى الإرهاق الجسماني و النفسي ، و ينتج عن ذلك عدم الرضا عن العمل و التوتر في العمل ، انخفاض التقدير الذاتي ، الشعور بالتهديد و الحيرة ، و ارتفاع معدل الكولستيرول في الدم ، زيادة دقات القلب ، الإصابة بأمراض تصلب الشرايين التاجية القلب ، الإصابة بحساسية الجلد ، ميل الفرد الى عادات سيئة كالتدخين . (عبد الباقي، 2002، صفحة 213)

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

- **صراع الأدوار** : حسب ريزون و زملائه (Rizon et all) فإن صراع الدور يحدث عندما يواجه الفرد موقفا يفرض عليه تحقيق متطلبات متعارضة في آن واحد و هو يأخذ أشكالا عدة نفردھا في ما يلي : (الناصر، 1996، صفحة 67)
- ✓ **صراع تعدد الأدوار** : فالفرد يقوم بأدوار مختلفة و متعددة فهو عامل في مهنة معينة و أبا و زوجا و طالبا و عضوا في جمعية في الوقت نفسه .
- ✓ **صراع الإفراط في الدور** : يرتبط هذا النوع من الصراع بضغوط الوقت حيث أنه في بعض الأحيان يجد الموظفون أنفسهم تحت الضغط نتيجة حاجتهم لإنجاز أعمال تملئها عليهم أدوارهم اليومية ، و في نفس الوقت أعمال يكلفهم بها الرؤساء و يتوقعون منهم الإنجاز الفوري .
- ✓ **صراع الدور الشخصي** : و يكون عندما تتعارض القيم الشخصية للفرد القائم بالدور مع مطالب الآخرين ، كالزملاء و الأقارب أو الأصدقاء و حتى المنظمة .
- **طبيعة العمل** : فهناك مهن تبعث على الضغط ، فبالنسبة للمجتمعات الصناعية يبدو أن أصحاب المهن التالية أكثر تعرضا لمخاطر العمل ، على مستوى الضغط والتوتر النفسي الشديدين ، الطبيب ، السكرتيرة ، عامل المنجم ، عمال المبيعات في الشركة و المؤسسة ، و هؤلاء أكثر عرضة للفرحات الهضمية و مرض القلب التاجي ، و قد أوضحت بعض الدراسات أن الفتيات العاملات في ميدان السكرتارية و مستقبلات الزبائن في الشركات يعانين من اضطرابات عضوية عديدة ، مصدرها الضغط النفسي و من أصحاب المهن الأخرى أيضا فنيو المخابر ، و موظفو المكاتب و المضيفات في الطائرات و الممرضات . (عبد الله م.، 2001، صفحة 19)
- **مواجهات متكررة مع المسؤولين** : تعتبر العلاقات غير الموفقة مع المسؤولين في العمل إحدى المصادر المهمة للضغوط خاصة إذا كان هؤلاء المسؤولين من الذين يتعمدون التأثير في الآخرين على نحو ما فقد يتعمدون رفع شأن عاملين محددين أو خفض شأن آخرين أمام بقية العاملين ، أو أمام من بيدهم أمر تحديد العقود أو إصدار قرارات الترقية ، أو صرف حوافز مالية أمام المسئول الذي تعود على التعرف على الآخرين متعمدا في ذلك على معلومات من الزملاء ، فهذه حالة أخرى قد تتسبب في كثير من الغلطات ، المتسببة في الضغوط على من حكم عليهم من أفواه غيرهم فيقلل لديهم الاستمتاع بمهامهم ، و يفقدون التطلع الى الأداء الأفضل مؤديا بذلك الى مستوى عال من الضغط و اللامبالاة ، و هناك المسئول الذي يتمادى في نقده للعاملين بغير

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

موضوعية ، مما يجعل العاملين يتشككون في قدراتهم ، كذلك المسئول ذو الشخصية التسلطية العدائية لها انعكاساتها و أثارها السلبية في نفوس العاملين التي يصعب التخلص منها . (عبد الله و الفرماوي، 2009، صفحة 70)

2.6- مسببات الشعور بالضغط الخاصة بجوانب شخصية الفرد :

هناك مجموعة من العوامل الشخصية التي تتسبب في شعور الأفراد بالضغط من عدمه ، و من أهم هذه العوامل :

اختلاف شخصية الفرد كمسبب للشعور بضغط العمل ، فقد تكون الضغوط موجودة في بيئة عمل واحدة ، إلا أن اختلاف شخصيات الأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بأن يشعر بالضغط دون شخص آخر .

يغرف القلق حسب فريد Fruid بأنه شيء ما يشعر به الإنسان أو حالة انفعالية نوعية غير سارة لدى الكائن العضوي ، و يتضمن مكونات ذاتية فسيولوجية و سلوكية ، وتجدر الإشارة الى وجود درجة معتدلة من القلق يعتبر أمرا عاديا و مطلوباً للفرد ، فالتقدم للاختبار أو الاستعداد لمقابلة مهمة أو تحسب عطل في السيارة في طريق صحراوي يستدعي اتخاذ خطوات معينة لتخفيف التوتر و الاهتمام ، كما ينبغي عمله للأداء الناجح في هذه المواقف و تتمثل الخطورة على الفرد في القلق الغير طبيعي الذي يستمر لفترات بعد زوال الموقف المسبب ، أو في حالة غياب ما يستدعي القلق ، فهناك أفراد تستمر ردود أفعالهم السلبية للضغط حتى بعد زوال الأسباب كتخفيف الحمل الوظيفي بزيادة عمل العاملين ، فمثل هؤلاء يكونون أكثر عرضة للاضطرابات السيكولوجية بسبب استمرار نشاط الجهازين السمبثاوي و البارسمبثاوي و هذه الاستمرارية من شأنها تعريض الأجهزة الحيوية في الجسم للتلف ، و كما تبين البحوث أن اضطرابات القلق تزيد من شدة حساسية الأفراد ، و تزيد ميلهم لتضخيم الأمور و المواقف التي يخبرونها ، و هذا بحد ذاته يسبب لهم أكثر و يتأثرون بدرجة أعلى بمصادر الضغوط .(عسكر، 2003، صفحة 53)

3.6- مسببات الشعور بالضغط الخاصة بالعلاقات العائلية و الاجتماعية :

إنه لا يمكن للإنسان أن يفصل جانبا من حياته عن جوانب حياته الأخرى فكل ن يؤثر ويتأثر فلضغط الحياة العائلية و الاجتماعية أثرها و من أهمها :

• اضطراب الحياة الزوجية و العلاقات الاجتماعية :

لقد توصلت الدراسات الى وجود علاقة بين متطلبات عمل الفرد و بين حياة الفرد العائلية و العكس صحيح ، فحياة الفرد العائلية لها تأثير على عمل الفرد ، و كلما زادت درجة صراع العائلية لدى الفرد كلما أدى ذلك الى تناقص درجة رضاه عن العائلة هناك تأثير متبادل بين متطلبات العمل و حياة الفرد العائلية ، إذا سرعة الحياة العائلية و تناقصت رضاه عنها فقد يؤثر ذلك على أدائه في العمل و يشعر بالضغط و ارتفع نتيجة لذلك شعوره بالضغط في أثناء تأدية عمله (عبد الباقي، 2002، صفحة 220)بتصرف

و مما لا شك فيه أن سوء التوافق بين الزوجين تنشأ أساساً من أساليب التواصل الرديئة التي يتعاملان بها مع بعضهما البعض منذ الصرخة الأولى من أحدهما في وجه الآخر و حتى استئصال الأمر بينهما لدرجة تجعلهما في اتجاهين متضادين يؤدي بل منهما الى طريق مسدود لا رجعة منه ، غير أن هناك عوامل تكمن خلف هذه الأساليب الرديئة للتواصل بين الزوجين ممثلة في كثير من المشكلات العامة المنتشرة في المجتمع و التي تتسرب الى الأسرة الصغيرة في غفلة من أعضائها لتهدم كيانها من أساسها و هذه المشكلات لا تخفى على الجميع كمثل مشكلات تكديس السكان في نطاق محدود من المباني و المقامة على رقعة صغيرة من الأرض ، المشكلات العامة في المجتمع و مشكلات البطالة المقنعة في مؤسسات و أجهزة الحكومة ، مشكلات الثقافات المستوردة و الداخلية على نظام القيم السائدة في المجتمع و تأثيرها على مشكلات الانحرافات السلوكية في المؤسسات العامة و الخاصة ، و تأثيرها على سير العمل بها ، مشكلات العامة التي لا تخلو أسرة من المجتمع إلا و تتأثر بها سواء أكان تأثيرها هذا مباشر أو غير مباشر ، هذا و على المستوى الداخلي للأسرة الصغيرة فإننا نجد مشكلات خاصة تتمثل في سوء التوافق الجنسي بين الطرفين ، عدم وضوح الأدوار الاجتماعية التي يجب أن يمارسها كل منهما في نطاق الأسرة ، محالة التسلط و فرض السيطرة من احدهما على الآخر ، تجاه حقوق أي منهما على الآخر و واجباته نحوه ، اعتزاز أي منهما بمستواه الاجتماعي و المادي الذي يميزه عن شريكه ، اعتزاز أي منهما بمستواه التعليمي الذي يعطو به على غيره تأثر أي من الطرفين بأفكار و آراء بعض أقاربه و تفضيلها على أفكار و آراء شريكه في حياته مما يزيد الخلافات بينهما ، تدخل أحد الغرباء في شؤونهما ، إفشاء أسرار الحياة الزوجية ، الإسراف فيما لا يينفع ، الانحرافات السلوكية التي يزلوها أحد الطرفين ، مثل الكذب و العدوانية اللفظية كالقذف و السب و اللعن و ما شابهها خيانة المال و العرض ، الإدمان على الخمر و المخدرات و الميسر ، السرقة و الرشوة و ما شابهها .(عمر، 2008، الصفحات 357-376)

• صراع تداخل الأدوار :

أظهرت الدراسات السابقة بأن أعباء العمل المتزايد تسبب شعور الزوجة بالضغط وكذا الشعور بالسلبية اتجاه الفرد و تدهور حالتها الصحية ، بالإضافة الى حدوث تغير في سلوكها مما يسبب بلا شك تواترا في العلاقة الزوجية بينها وبين الزوج ، و توتر هذه العلاقة يؤثر على الزوج المحمل بمتاعب العمل أساسا و التي هي مبعث توتر أيضا فيتفاقم توتره و يتضايق لشعوره بالضغط ، هنا يصاب الفرد بصراع نفسي داخلي يطلق عليه الباحثون صراع تعدد الأدوار و لا شك أن صراع تعدد الأدوار و تداخل المهام يظهر بوضوح لدى الفرد المتزوج أكثر من ظهوره لدى الأعراب .(عبد الباقي، 2002، صفحة 232)

و الجدير بالذكر أنه رغم الإهمال المتزايد بالآثار السلبية للضغط إلا أن جميع نتائجها ليست بالضرورة سلبية أو ضارة فقد تدفع الفرد نحو الإنجاز و التفوق و تكون حافزا له لتحقيق أهدافه و تحفيزه للعمل لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده إلا أن دراسة ضغوط العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة بوصفها مؤشرا حقيقيا لتفسير سلوك العاملين سواء كان سلبا أو إيجابيا ، لتقديم التوصيات اللازمة لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين و أدائهم الوظيفي و تنمية و تطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد مفيد من الضغط على السلوك الشخصي للعاملين و على مستوى العمل حيث تفيد دراسة ضغوط العمل بشكل عام في تحقيق الأهداف التالية : (مرابطين، 2011-2012، الصفحات 44-45)

- تمكين المؤسسة من تحسين أداء موظفيها بإتباع الوسائل المختلفة الجادة و الفعالة للمتابعة و الإشراف و التوجيه للتعرف على نواحي القوة و الضعف في أداء العاملين فيها .
- مساعدة إدارة المؤسسة على الارتقاء بأدائها لتوظيفها لخبرات و قدرات العاملين حسب متطلبات العمل و الكشف عن إمكانيات و قدرات العاملين الكامنة للاستفادة منهم في بعض المهام المتميزة و الصعبة التنفيذ .
- إعطاؤها أبعادا جديدة لسياسة التطوير الإداري و المهني في بيئة العمل يوضح فيها اعتبار ظروف العاملين الاجتماعية و النفسية .
- المساهمة في تفعيل البرامج التدريبية بالكشف عن مهارات العاملين الفعلية و معارفهم و القيمة الحقيقية للبرامج التدريبية التي يتلقونها و قدرتها على تطوير مهاراتهم في أعمالهم التي يؤديونها مع تصميم برامج مناسبة لاحتياجاتهم الفعلية .

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

- إظهار القدرات الإدارية للمدراء و المشرفين غير الظاهرة في مجال القيادة و التوجيه للمرؤوسين و فاعلية أسلوبهم في إيجاد مستوى من العلاقات الإنسانية في العمل و الثقة بين الرؤساء و المرؤوسين .

- العمل على التزويد بالمعلومات من شأنها دعم الخطط التطويرية بالمؤسسة بالكشف عن عوامل الضغط التي تؤثر في أداء العاملين في المؤسسة بشكل عام منها ضعف التجهيز و عدم ملائمة لمناخ الوظيفي للعمال و ضعف المعلومات لأداء الأعمال و عدم إشباع الحاجات .

- زيادة حماس العاملين للعمل و تحملهم للمهام و المسؤوليات التي توكل لهم مما يساهم في الإنتاج الفعال الذي يطابق معايير الجودة و المواصفات التي يتطلبها العمل في المؤسسة .

- تفعيل الانضباط الإداري الذي يشمل الالتزام بمواعيد العمل و المحافظة على الممتلكات العامة و الكياسة في التعامل مع الجمهور من المستفيدين .

يتضح من خصائص الضغوط السابقة صعوبة تحديدها أو حصرها في عوامل محددة و ثابتة لشعب أصلها ، و تأثيرها باختلاف بيئة العمل و اختلاف طبيعة الفرد بوصفه كائنا بشريا يصعب التنبؤ بسلوكه و السيطرة عليه ، لذا لم تتفق الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع على نموج واحد لتحديد الأسباب الحقيقية للضغوط و تعد هذه القضية من أكثر الإشكاليات التي تصادف الباحثين الراغبين في البحث في هذا المجال ، لذا تم التطرق لبعض مصادر و مسببات الضغط التي يعتقد أنها ذات صلة بموضوع الدراسة ، حتى يتم تصنيفها الى فئتين :

الفئة الأولى : متعلقة بالعمل و المنظمة و الفئة الثانية متعلقة بالفرد ، حيث أن هذه العوامل تتفاعل فيما بينها و لما تتجاوز طاقة التكيف لدى الفرد ، ينتج عنه جملة من الآثار و النتائج السلبية ، و التي نتطرق لها بنوع من التفصيل .

7/- أعراض الإجهاد المهني :

يتم معرفة الضغط بتحديد علاماته و أعراضه سواء الأعراض يعرفون نوعا واحدا الفيزيولوجية المعرفية أو الاستجابات السلوكية خاصة و أن بعض الأفراد قد يعرفون نوعا واحدا من الأعراض بينما يكونون مستقلين بالإحساسات الجسمية غير المريحة و التفكيريات السلبية و تغييرات في السلوك و فيما يلي أمثلة لهذه الأعراض .

1.7-الأعراض الفيزيولوجية :

- ❖ **الأمراض العضلية العظمية :** مثل آلام الظهر ، تشنج العضلات ، الصداع الضاغط و غالبا ما يستجيب للمواقف الانفعالية بتوتر العضلات ، كما يحدث أثناء الامتحانات حيث تتقلص عضلات البطن و المعدة أثناء مواجهة المواقف الشديدة مثل الذكريات المؤلمة .
- ❖ **الاضطرابات القلبية الوعائية :** من هذه الاضطرابات ارتفاع ضغط الدم النوبات القلبية ، عدم انتظام ضربات القلب تصلب الشرايين ، أما ارتفاع ضغط الدم فهو ظاهرة مرضية الأكثر انتشارا يلعب الإجهاد المهني دورا هاما في انتشاره .
- ❖ **الأمراض الجلدية :** و تشمل هذه الاضطرابات بعض الاضطرابات مثل الإكزيما ، التساقط الفجائي للشعر ..إلخ و في هذا الصدد فإن إفراز هرمون الكورتيزون يمكن أن يحدث آثار بالغة على الجلد و لتفادي هذه الزيادة يجب معالجة الأمراض باستعمال المراهم حتى نحصر العلاج في المنطقة المصابة دون اللجوء الى الحقن الهرموني .
- ❖ **اضطراب الغدد :** تتمثل في زيادة إفرازات الغدة الدرقية و الكظرية ، مرض السكر ، العرق المفرط ، و حب الشباب أما فيما يخص إفراز الغدة الدرقية أي إفراز التروكسين الذي يؤدي الى ازدياد النشاط و قابلية الفرد للاستثارة و النرفزة .(سحنون، 2016-2017، صفحة 74)

2.7-الأعراض الانفعالية : و تتمثل في :

- ❖ سرعة الانفعال ، تقلب المزاج ، العصبية ؛
- ❖ سرعة الغضب ، العدوانية ، اللجوء الى العنف ، الاكتئاب و سرعة البكاء ؛
- ❖ الشعور بالاحترق النفسي الذي يتولد نتيجة التعرض المستمر للضغط ؛
- ❖ نوبات غضب شديد و فساد في العادات و الأحوال المفضية للصحة .

3.7-الأعراض السلوكية : و تتمثل في :

- ❖ تغيرات في الشهية (الأكل كثيرا أو قليلا) ؛
- ❖ الإفراط في التدخين و زيادة تناول الكحول و سائر العقاقير ؛
- ❖ وسواس المرض (توسوس المرء على صحته) ؛
- ❖ قضم لأظافر .

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

4.7- الإعراض الذهنية : وتتمثل في :

- ❖ النسيان ، صعوبة التركيز ، الارتباك ،نوبات الهلع .
- ❖ صعوبة اتخاذ القرارات ؛
- ❖ فقدان التركيز ، تشويش التفكير (استحواذ فكرة واحدة على الفرد) ؛
- ❖ تزايد الأخطاء ؛
- ❖ انخفاض الدافعية .

5.7-الأعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية :

- ❖ عدم الثقة غير المبررة بالآخرين ؛
- ❖ لوم الآخرين ؛
- ❖ التفاعل الألي مع الغير بلا اهتمام ؛
- ❖ التهكم و السخرية من الآخرين ؛
- ❖ تصيد الأخطاء .

فإذا استمر الفرد في التعرض الشديد للإجهاد فإن هناك أثارا سلبية ستحدث على مستوى الأفراد و على مستوى المنظمات ، و التعرف على جدة هذه التأثيرات يقلل من حدتها نفسية كانت ام جسدية و اختلفوا الباحثين عن كيفية تحديدها ، و لكن اغلبهم اتفقوا على أنها تحدث على مستوى الفرد أو المنظمة . فتعمل الأغراض على فهم أفضل للضغوط المهنية و تأثيرها على الصحة و الأداء ، و تطوير الاستراتيجيات التعامل معها بشكل فعال .

8- آثار الإجهاد المهني:

نتيجة للمواقف الضاغطة أو كما يعرفها العديد من الباحثين و العلماء بـ : الضواغط ، تحدث استجابة من طرف الفرد العامل سواء كان موظف في مؤسسة عمومية أو عامل في منظمة إنتاجية حيث تكون هذه الاستجابات ذات مظهرين ، مظهر إيجابي و مظهر سلبي كما يلي :

1.8- الآثار الإيجابية للإجهاد المهني :

بالرغم من الضغوط المهنية مرتبطة بالنتائج السلبية ، إلا أنها تحمل في طياتها آثار إيجابية و يمكن إيجاز بعض منها فيما يلي :

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

- ✓ تنمية المعرفة لدى الفرد، بالإضافة الى إثارة الدوافع القوية للإنجاز مختلف الواجبات والسعي لتحقيق الذات ؛
- ✓ تدعم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسات و المنظمات المختلفة و ذلك من خلال التعاون المشترك و المستمر بين القائم بالعمل و زملائه .
- ✓ رفع الروح المعنوية و الثقة بين العمال و رفع مستوى الشعور بالرضا و ينعكس ذلك في الحياة العملية و تحقيق الأداء المتميز و الإصدار و تحدي الظروف للقيام بالعمل على أحسن وجه .
- ✓ زيادة مهارات الفرد و رفع كفاءته في العمل الإداري الذي يقوم به ؛
- ✓ المقدره على التعبير عن الانفعالات و المشاعر و التي تكون بشكل خاص مركزة على نتائج العمل ؛
- ✓ تزويد الفرد بالحيوية و النشاط ، فالمتمتع أثناء العمل تؤدي الى الإنجاز و بالتالي الشعور بالرضا الذي يؤدي الى الاسترخاء و النوم المريح ؛
- ✓ تنمية الاتصال بين العمال و الموظفين ، سواء كان الاتصال رسمي أو غير رسمي ، فالضغوط تستوجب زيادة قنوات الاتصال التي ينبغي استغلالها على أحسن وجه ؛
- ✓ اكتشاف المواهب و القدرات ، فمن خلال ضغوط العمل الناجمة على تحد معين تبرز شخصيات الأفراد ، سواء في القيادة أو في حسن التدبير أو في كيفية استعمال و إصلاح آلات أجنبية ؛(محمد ف.، 2014، صفحة 309)

2.8- على مستوى العائلة :

إن الفرد يعيش بطبيعة الحال وسط عائلة ، هذه العائلة تلقن الفرد عدة خبرات تؤثر على سلوكه و تصرفه و تنعكس على أدائه و طريقة تكيفه مع مختلف الإجهادات التي يتعرض لها ، كما تلعب البيئة الخارجية المحيطة بالفرد الى جانب الأسرة دورا مهما في شعوره بالإجهاد الذي يؤثر على الفرد و من ثمة على عائلته ، فالفرد الذي لا يجد المساعدة و المساندة من طرف عائلته يتخذ عدة سلوكيات قد تهدد استقرار عائلته ، كإهمال العائلي ، أو اتخاذ قرارات تعسفية في حق عائلته ، لذا فإنه من الصعب جدا تحديد بدقة الآثار المتوخاة من الإجهاد على العائلة باعتبار أن العلاقات الاجتماعية متشابكة ، لكن يمكننا ذكر بعض نتائج الإجهاد على العائلة منها:

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

- ✓ زيادة متطلبات الأسرة و صراع الأدوار لدى المرأة العاملة تعمل على تأخير الأطفال فالإجهاد يؤثر على علاقات المرأة ، كما أن قيامها بعدة أدوار في نفس الوقت يجعلها تقع ضحية دور دون آخر بسبب الاختيار الصعب بين العمل و الأسرة .
- ✓ إهمال مطالب الأسرة و عدم معرفتها ، و خير مثال على ذلك الأزواج الذين يعملون في فترات مختلفة ما يجعلهم نادرا ما يلتقون سويا بالمنزل ، و مثال ذلك أن الزوج يعمل نهارا من الثامنة حتى الخامسة ، و المرأة قد تكون تعمل ليلا بداية من الخامسة حتى الصباح ، فتضطر الى المبيت مكان العمل و لا تعود الى حين يغادر الزوج البيت ، و لا يلتقي بذلك هذان الزوجان إلا في أيام العطل و هي فترة الخلود للراحة أين يتم مناقشة جميع مشاكلهم في فترة راحتهم الأمر الذي يجعلهم يشعرون بالإجهاد المستمر و ذلك لا يؤثر عليهم فحسب بل على الأطفال بصفة خاصة إذ يفقد الطفل علاقاته مع والديه بسبب انشغالهم ، و يلجأ بعض الأزواج في هذه الحالة الى التعامل بالهاتف ، و هو ما يؤثر على العلاقات داخل الأسرة .
- ✓ انتشار المجادلات و الخلافات بين الأزواج نتيجة المسؤولية المتعلقة بشؤون البيت و العناية بالأولاد و عمل المرأة ، لذلك أصبحت العائلة اليوم بقدر ما هي مصدر حب وحنان و دعم ، فيمكن أن تكون المكان الذي يحتمل أن يعاني فيه الفرد .(بحري، 2009، الصفحات 61-62)

3.8- الآثار السلوكية :

تتجلى الآثار السلوكية أثر من غيرها من الآثار الأخرى الناتجة عن الضغوط المهنية و من بينها الاستهلاك المفرط للتدخين و الكحول ، ردود الأفعال العدوانية ، مشاكل و اضطرابات النوم ، مشاكل الوزن (الزيادة المفرطة أو النحافة) و فقدان الشهية أو النهم و في تناول الأكل ، ضعف الرغبة الجنسية ، بالإضافة الى التغيب في العمل و كثرة الأخطاء الطبية لدى الطبيب الإستشفائي و انفلات الأعصاب ، إضافة الى الآثار العضوية التي تنتج عن الضغط المهني مثل تصبب العرق ، جفاف الفم و الارتعاش و ارتفاع نسبة الجلوكوز في الدم و سرعة ضربات القلب و التقلصات المعوية المتكررة .

4.8- الآثار السلبية للإجهاد المهني :

لقد أثبتت الدراسات أن الضغط المهني ينعكس سلبا على الفرد و المنظمة و المجتمع بأسره و نجد " ديفيد فونتانا "D. Fontana (1993) قد بين أثر الضغط الحاد على المستوى المعرفي و الانفعالي و السلوكي في ما يلي :

التأثيرات المعرفية للضغط الحاد و التي تتجلى في نقص مدى الانتباه و التركيز و تضعف قوة الملاحظة ، و يزيد اضطراب قدرة الفرد على ضبط التفكير ، تتدهور الذاكرة قصيرة طويلة المدى و يقل الاستدعاء ، تقل سرعة الاستجابة الفعلية ، يزداد معدل الأخطاء في المهام المعرفية و المعالجات ، تتدهور قوة التنظيم و التخطيط طويل المدى و التنبؤ بالتبعيات المستقبلية ، تزداد الاضطرابات الفكرية ، و الوهم ، و تقل عناصر النقد و الموضوعية ، و تصبح أنماط التفكير مضطربة و لاعقلانية أو غير منطقية .

أما التأثيرات الانفعالية للضغط الحاد فتظهر في ازدياد التوتر الفسيولوجي و النفسي ، و يزداد معدل الوسواس ، يترع الفرد الى الشكوى التخيلية ، و يختفي الإحساس بالسعادة ، و يزداد معدل القلق ، و يصبح الفرد أكثر حساسية و عدوانية يقل التحكم في شفرات السلوك ، و يقل التحكم في الدفاعات الجنسية أو على العكس ، و يظهر الاكتئاب و العجز حيث تنخفض بشدة حيوية الفرد ، و ينخفض الإحساس بتأكيد الذات بشكل حاد .

كما تبرز التأثيرات السلبية السلوكية للضغط الحاد في تزايد مشكلات الكلام ، نقص الميول و الحماس ، يتخلى الفرد عن أهدافه الحياتية ، يتزايد التأخير و الغياب عن العمل ، يظهر مرض حقيقي أو وهمي ، و يزداد سوء استخدام العقاقير و يزداد تناول الكحوليات و الكافيين أو مواد نيكوتينية ، و تضطر عادات النوم، و يزداد عدم الاطمئنان أو الشك في الزملاء و لأقارب ، يزداد الميل لإلقاء اللوم على الآخرين ، تجاهل المعلومات الجديدة ، حل المشكلات بأسلوب سطحي .(سلامي، بدون سنة، صفحة 205)

فقد توصلت أبحاث "بويس" (Boyce) و آخرون عام 1979 الى وجود علاقة بين الأحداث المجهدة و ظهور مرض الربو ، و أنه كلما زادت الضغوطات كلما كان احتمال الإصابة أكبر عند الأفراد الذين لديهم قابلية وراثية لتطور المرض .(cohen, p. 325)

أن من الممكن أيضا يكون للإجهاد المهني آثار سلبية على المؤسسة توازي ارتفاع الضغوط فيها ، حيث تؤدي الضغوط المنخفضة الى انعدام النشاط لدى العاملين و الدافعية المحركة لإشباع حاجاتهم و تحسين مستوى أدائهم ، لوجود مستويات ضغوط معينة تعمل بوصفها مثيرات للأداء الجيد .

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

فهو يعمل على زيادة مستوى التوتر و القلق ، الإرهاق الجسدي و العقلي و الضغوط النفسية ، تدهور الحالة الاجتماعية يؤدي الى تقليل القدرة على التفاعل الاجتماعي بشكل إيجابي و يمكن أن يؤثر على العلاقات الشخصية و الاجتماعية ، تقليل الإنتاجية فيؤثر الإجهاد المهني على القدرة على الأداء بكفاءة في العمل ، و كذا زيادة الأمراض المزمنة مثل أمراض القلب ارتفاع ضغط الدم.

9/- استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني :

من بين الاستراتيجيات المعتمدة في مجابهة ظاهرة الإجهاد المهني مايلي :

1.9/- إعادة تصميم الهيكل التنظيمي : تؤدي التغيرات المستمرة في الهيكل التنظيمي ، سواء تلك المتعلقة بالوظائف أو السياسات والإجراءات ، إلى خلق مشاكل بالجملة تترك المواد البشرية وتجعلها تعاني من الإجهاد . لهذا من المهم للمؤسسة عند قيامها بتغيرات هيكلية أن تأخذ بعين الاعتبار إمكانية انعكاسها بالسلب على مواردها البشرية .

يمكن إعادة صياغة هيكل التنظيم و تحسين العمليات لتخفيف الإجهاد المهني المعني ، يمكن تقليل حجم الإشراف و دمج بعض الوظائف أو تقسيم الإدارة الكبيرة الى إدارتين أصغر حجما ، يمكن أيضا إعادة تصميم إجراءات العمل بطرق تتناسب مع احتياجات و تطلعات الموظفين . (فليه و السيد محمود، 2005، صفحة 316) بتصرف

2.9/- تنظيم دورات تكوينية : يمكن للمؤسسة الاستعانة بأخصائيين في التكوين يتولون مهمة تنمية مهارات الأفراد في التعامل مع المجهادات ، و تعتبر محاضرات التوعية أحد الأساليب التكوينية الأكثر استعمالا من قبل المؤسسات في إرشاد موظفيها الى الخطوات العملية للتخلص أو التخفيف من حدة الإجهاد المهني ، نظرا لكونها توفر الجهد و المال و الوقت في نقل المعلومات ، هذا من جهة ، و من جهة أخرى فهي تتيح للعاملين إمكانية أكبر للتعبير المباشر عن مختلف مشاكل العمل التي تصادفهم باستمرار و تسبب لهم شعورا بالإجهاد . (Orsoni, 2006, p. 381)

3.9/- فتح قنوات الاتصال بين الإدارة والعمال : وهذا بإعلام الفرد بكل ما يجري داخل المؤسسة ، فعندما يحس العامل بان شكواه ومشكلاته الخاصة به والمهنية خاصة قد أثارت اهتمام المسئول فان معاناته من الإجهاد تقل . (كشروود، 1995، صفحة 346)

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

4.9- التغذية العكسية : يمكن القول أن المعلومات المرتدة ، أو كما يسمى بالتغذية العكسية ، تهب للعامل الاستقرار والتكيف في التنظيم الذي يعمل فيه ، فالعامل يحتاج إلى معرفة نتائج تقويمه من خلال تزويده بالمعلومات التي تبين أداءه . " ويجب إن نؤكد أن العامل في حاجة إلى التغذية المرتدة الموضوعية التي تبين له ايجابياته وسلبياته وليست فقط تلك التي تركز على السلبيات ، أن العمال الذين يستفيدون من هذه التغذية يحاولون أن يعدلوا من سلوكياتهم وأدائهم وفقا للمعلومات الواردة إليهم" . شأنهم (العمال) شان التنظيم الذي يعملون فيه لان هذا الأخير في حاجة إلى المعلومات التي ترجع من البيئة من اجل التعرف على مدى النجاح أو الفشل في تحقيق النتائج والأهداف التي حددها التنظيم مسبقا .(احمد و محمدجيهان، 1998، صفحة 353)

4.9-إعادة النظر في تصميم الأعمال : بما يساعد على إثراء الأعمال من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية مثل توفير مزيد من المسؤولية والاستقلالية ، والاعتراف ، وفرص التقدم ... الخ بالإضافة إلى تعديل المواقف المسببة للإجهاد المهني من خلال تعديل مستويات السلطة ، وإعادة توزيع المهام ، وتعديل مستويات الأداء ، وإعادة تصميم الوظائف لتكون ذات معنى ، وتزودها بروح التحدي والمشاركة والمتعة .(فليه و السيد محمود، 2005، صفحة 317)

5.9-استراتيجيات فردية : هناك العديد من الطرق والأساليب التي من شأنها أن تسيطر أو تخفف من حدة الإجهاد لكن هذا من خلال إيجاد أفضل طريقة تناسب إمكاناته وفيما يلي نذكر أهم الاستراتيجيات على مستوى الفرد :

ممارسة التمارين الرياضية : تعد الحالة البدنية الجيدة دور كبير في مواجهة الآثار السلبية للإجهاد المهني ، حيث تؤدي ممارسة الرياضة إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد ، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمرينات الرياضية لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمرينات ، كما أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أعباء جسمانه ، وبذلك فالتمرينات الرياضية تعتبر من بين الوسائل التي يمكن للفرد الاعتماد عليها لمجابهة شعوره بالإجهاد المهني .(عزيز، 2013، صفحة 169)

6.9-الاسترخاء : وهو يستند إلى مسلمة التفاعل المتبادل بين الجسم والنفوس ، وان الإجهاد يؤدي إلى توترات عضلية في عدد من أجهزة الجسم ، كما أن آلام الجسم تؤدي إلى تغيرات انفعالية واضحة ومن ثم فان تحقيق درجة الاسترخاء يؤدي إلى تحسين الحالة النفسية ، ولما كان التوتر العضلي عرضا شائعا في حالات الإجهاد المهني فان استخدام التدريب على الاسترخاء يعد من الأساليب العلاجية السلوكية التي

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

تستخدم مع حالات القلق والمخاوف وغيرها ، وكذلك من الناحية النفسية يؤدي الاسترخاء الناجح إلى مشاعر زائدة من الصلاح والسلام والهدوء والقدرة على التحكم وتخفيض التوتر ، وتتضمن تقنيات الاسترخاء تمارين التنفس واسترخاء العضلات والتدريب الذاتي والذي يجمع بين عناصر الاسترخاء والتأمل إضافة إلى استراتيجيات الاسترخاء العقلية المتنوعة والتي تتضمن التخيل والتصور .

ولنجاح هذا الأخير يجب توفر الظروف التالية :

- البيئة الهادئة
- وضع مريح
- إغلاق العينين
- استغراق لحظات قليلة من الراحة العقلية .

7.6- التأمل : التأمل هو عبارة عن التفكير المكثف العميق ، والاستغراق في شيء أو فكرة . ويتحقق هذا بالتركيز على شيء واحد وإزالة كافة العوامل التي تشتت الانتباه سواء الخارجية (مثل الصوت ، الضوء) أو الداخلية (الجسدية ، والانفعالية ، رأى توتر آخر) والتأمل هو أسلوب للتدريب النفسي ، يكتسب أشكالاً مختلفة تتوقف على البيئة التاريخية والثقافية . (السيد عثمان، 2001، صفحة 146)

8.9- النظام الغذائي : ويقصد بذلك أنواع وكميات الغذاء التي تدخل الجسم ، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف الجسم ولإعطاء الحيوية الأزمة لأداء العمل ، وعندما يتفاعل نظام غذاء الجيد مع التمرينات الرياضية تكون لكل منهم آثار حسنة على الآخر ، والنتيجة في النهاية قي صالح الفرد في مقاومته للآثار المسببة للإجهاد المهني . (مخلوفي، 2013، صفحة 125)

9.9- الدعم الاجتماعي : يمكن التخفيف من حدة الشعور بالإجهاد المهني من خلال استثمار العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه ، حيث تؤدي العلاقات الجيدة التي تربط العامل بالأصدقاء وأفراد العائلة وزملائه في العمل إلى تجنب الشعور بالوحدة أو العزلة ومن ثم التخفيف من حدة الشعور بالإجهاد . (فليه و السيد محمود، 2005، صفحة 318)

10.9- إدارة الوقت : هو إحدى العمليات التي تستطيع بها أن تنجز المهام والأهداف التي تمكنك من أن تكون فعالاً في عملك ويوصى به في إدارة الإجهاد انه يمكن تخفيض الكثير من الإجهاد اليومي أو إلغائها إذا استطاع الشخص إدارة الوقت بفعالية أكثر ، والطريقة الشائعة لإدارة الوقت هي كتابة قائمة الأشياء أو المواد التي يجب إن تؤدي في ذلك اليوم ، وتصنيفها إلى ثلاثة أصناف : نشاطات مهمة جداً يجب أن تؤدي ، ونشاطات مهمة من الواجب أن تؤدي ، وأشياء اختيارية أو غير مهمة التي يمكن

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

تفويضها أو تأجيلها ، وأدائها يتم حسب أهميتها ، هذه الإستراتيجية تساعد العامل على أداء الأشياء الأكثر أهمية كل يوم وتشجع أيضا على تفويض الأشياء الأقل أهمية إلى الآخرين (مطلبك الدوري و علي صالح، 2009، صفحة 286)

إن تنوع مصادر الضغوط و اختلاف ردود الأفعال بسبب الفروق الفردية التي تجعل التعامل مع الضغط المهني عملية ليست بالهينة ، و على الرغم من ذا فقد كثرت البحوث في هذا المجال على اختلاف طبيعة الأفراد و بيئات عملهم ، مما نتج عنه وضع الباحثين لعدد من الخطوات و الأساليب التي يمكن اتخاذها من أجل منع أو التقليل من الآثار السلبية للضغوط العاملين الى أقل درجة ممكنة ، حيث يمكن لهذه الأساليب و الاستراتيجيات أن تكون على مستوى الفرد أو المنظمة .

خلاصة:

من خلال ما سبق نستطيع لقول أن موضوع الإجهاد المهني رغم قدم تناوله من قبل الباحثين والدارسين إلا أنه لا زال لحد الساعة موضوع العصر و هذا نظرا لما له من أهمية و آثار تظهر بصورة جلية لدى لفرد و المنظمة معا، كما أن هذا الأخير يؤثر على مختلف جوانب حياة الفرد ، بدءا بالأسرة ، البيت ، مكان العمل .

و هذا ما حاولنا توضيحه من خلال التعريف بالإجهاد المهني ، أسبابه ، أعراضه و نماذجه وأثاره و أيضا طرق مواجهته ، لأن الفرد العامل يقضي وقتا معين في عمله الشيء الذي جعل لشعوره بالإجهاد الناجم عن العمل تمتد نتائجه لتشمل حياة الفرد بأكملها .

و هذا التأثير الفردي يؤثر بدوره على الجانب الوظيفي لأن الفرد عنصر من عناصر الفاعلة في المنظمة ، لذا نجد الفرد يحاول أن يتأقلم و يتكيف مع مختلف الإجهادات و الضغوط للحد من آثار الإجهاد عليه ، و خلق توافق بينه و بين مهنته و محيطه .

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع:

إجراءات الدراسة الميدانية

فصل إجراءات الدراسة الميدانية

➤ منهج الدراسة

➤ مجتمع الدراسة

➤ عينة الدراسة

➤ حدود الدراسة

➤ الدراسة الاستطلاعية

➤ أدوات الدراسة (وصفها وخصائصها السيكومترية)

➤ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

➤ طريقة تقدير الدرجات

منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة في الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الارتباطي، وهو أسلوب من أساليب البحث العلمي الذي يعنى بتوضيح العلاقة بين ظاهرتين أو أكثر وقياس مدى الارتباط بينهما وأوجه التشابه والاختلاف، وكذلك يحدد نوع وحجم العلاقة بين هذه المتغيرات من حيث وصف الظواهر وصفا دقيقا وتوضيح خصائصها والتعبير عنها كفيما، أو كميا وذلك بإعطاء وصفا كميا يوضح مقدار هذه الظواهر على حدى ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى، وبما أن الهدف الأساسي للدراسة الحالية هو تحديد العلاقة بين ظاهرتي التمر الوظيفي والإجهاد المهني فهو المنهج الملائم لطبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

مجتمع الدراسة:

شملت الدراسة الحالية جميع مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي، والبالغ عددهم (201) ممرض وممرضة موزعين على العديد من الرتب الوظيفية وفقا للمعلومات التي تم أخذها من طرف مدير المديرية الفرعية لتسيير الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف، حيث أنه تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى مجموعتين المجموعة الأولى تضم عينة الدراسة الاستطلاعية وعددها (32)، تم استرجاع (30) نسخة لها واستبعاد نسختين لعدم استجابة فردين من العينة لكل البنود، والمجموعة الثانية تضم العدد المتبقي من المجتمع وهو (169) نسخة لممرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف، حيث تم استرجاع (154) نسخة للعينة فيما تم استبعاد (06) نسخ لعدم استجابة الأفراد على جميع بنود الاستبيانين، ليصبح العدد الحقيقي للاستبيانات القابلة للتحليل هو (148) نسخة، وقد حاولت الباحثة تغطيته كاملا كعينة للدراسة الأساسية وذلك بمراعاة التمثيل الجيد بالنسب المئوية لمختلف الخصائص الديمغرافية للعينة والمتمثلة في: الرتبة الوظيفية، الجنس، عدد سنوات الخبرة ، وهذا ما سنوضحه في الجداول التالية:

جدول رقم (01): يمثل توزيع أفراد العينة الاستطلاعية والعينة الأساسية حسب الرتبة الوظيفية

عينة الدراسة الاستطلاعية	مجتمع الدراسة الأساسية
--------------------------	------------------------

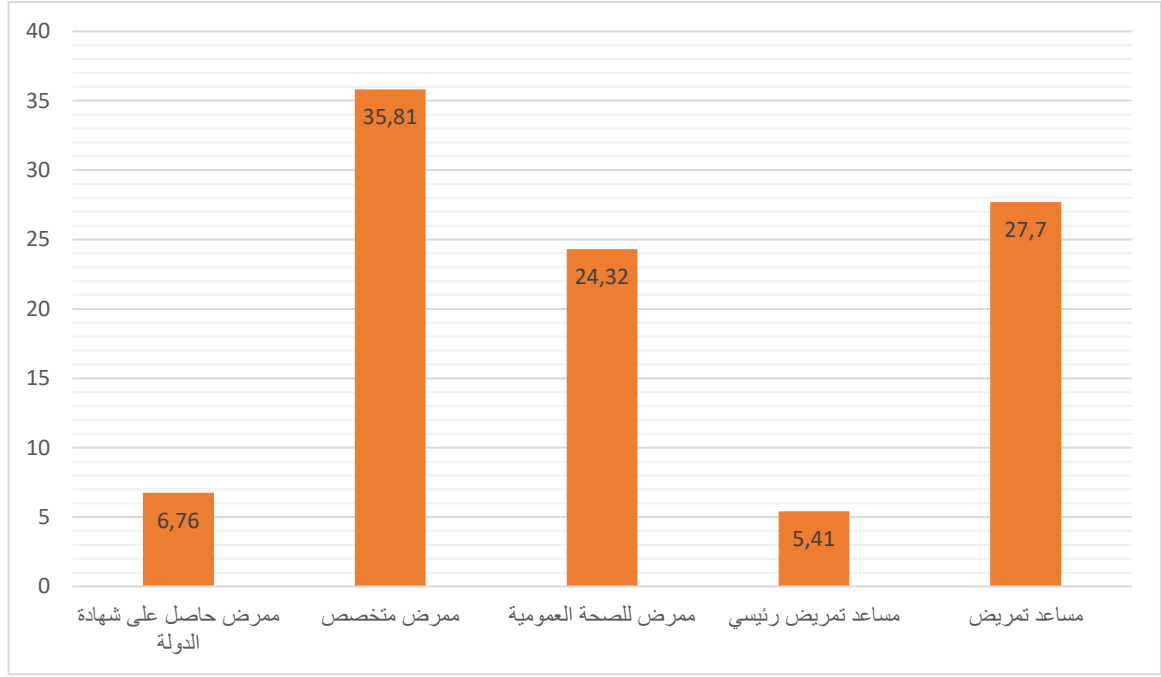
الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية

النسخ المسترجعة		النسخ الموزعة		الرتبة الوظيفية	المسترجعة		الموزعة		الرتبة الوظيفية
					%	التكرار	%	التكرار	
%6.76	10	%6.51	11	ممرض حاصل على شهادة الدولة	%6.67	2	%6.25	2	ممرض حاصل على شهادة الدولة
%35.81	53	%34.32	58	ممرض متخصص	%33.33	10	%34.38	11	ممرض متخصص
%24.32	36	%24.85	42	ممرض للصحة العمومية	%26.67	8	%25	8	ممرض للصحة العمومية
%5.41	08	%5.92	10	مساعد تمريض رئيسي	%3.33	1	%6.25	2	مساعد تمريض رئيسي
%27.70	41	%28.40	48	مساعد تمريض	%30	9	%28.12	9	مساعد تمريض
%100	148	%100	169	المجموع	% 100	30	%100	32	المجموع

إعداد الباحثة

شكل رقم (09): يوضح توزيع نسبة عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الرتبة الوظيفية

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية



إعداد الباحثة

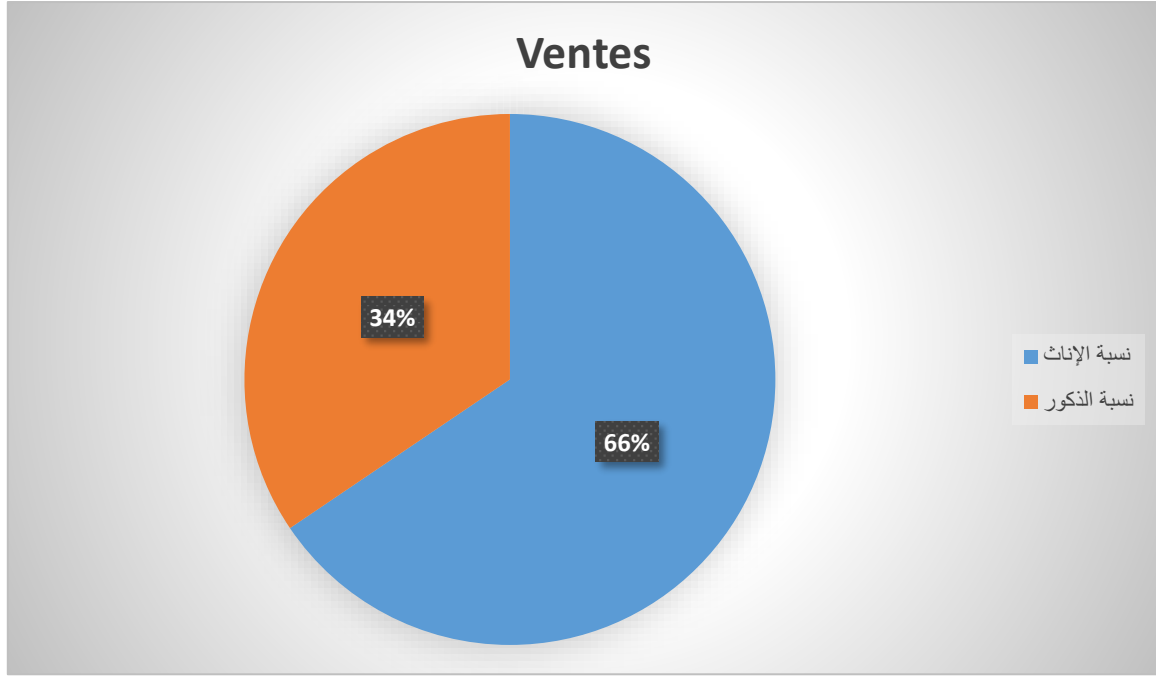
جدول رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة الاستطلاعية والعينة الأساسية حسب الجنس

مجتمع الدراسة الأساسية				عينة الدراسة الاستطلاعية				الجنس
النسخ المسترجعة		النسخ الموزعة		المسترجعة		الموزعة		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
34.46%	51	32.54%	55	40%	12	37.5%	12	الذكور
65.54%	97	67.46%	114	60%	18	62.5%	20	الإناث
100%	148	100%	169	100%	30	100%	32	المجموع

إعداد الباحثة

شكل رقم (10): يوضح توزيع نسبة عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية



إعداد الباحثة

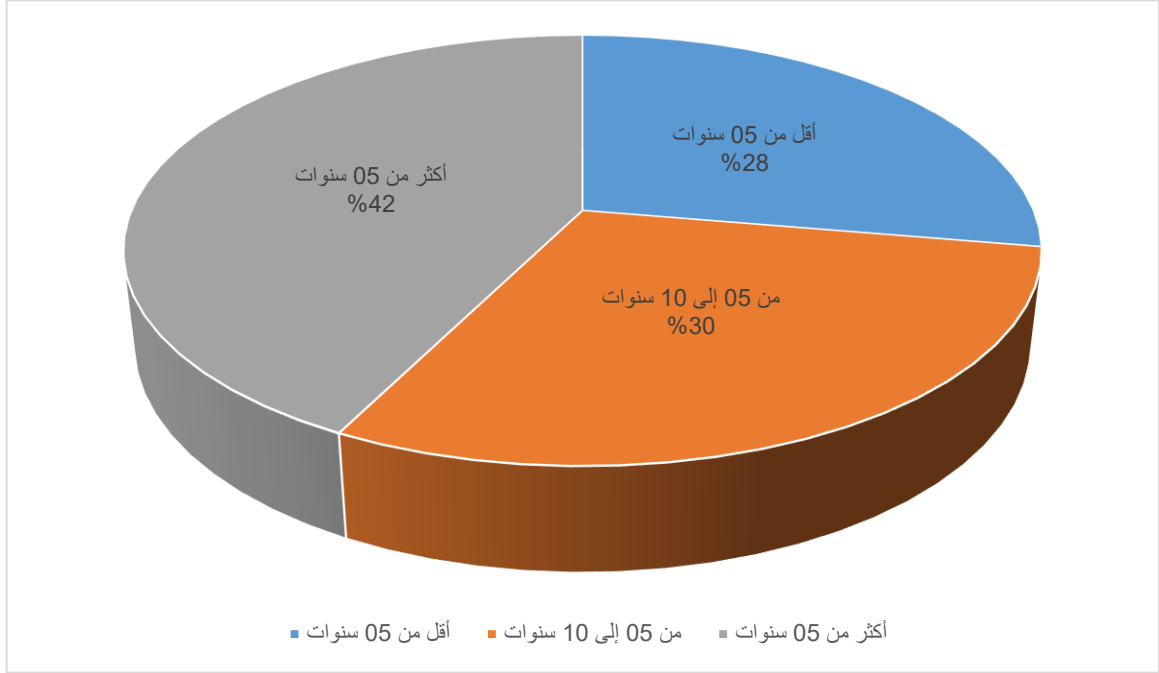
جدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة الاستطلاعية والعينة الأساسية حسب الخبرة المهنية

مجتمع الدراسة الأساسية				عينة الدراسة الاستطلاعية				الخبرة المهنية
النسخ المسترجعة		النسخ الموزعة		المسترجعة		الموزعة		
%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	%	التكرار	
%27.70	41	%28.40	48	%30	09	%28.12	09	أقل من 05 سنوات
%29.73	44	%30.77	52	%30	09	%31.25	10	من 05 إلى 10 سنوات
%42.57	63	%40.83	69	%40	12	40.62	13	أكثر من 10 سنوات

إعداد الباحثة

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية

شكل رقم (11): يوضح توزيع نسبة عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الخبرة المهنية



إعداد الباحثة

حدود الدراسة:

تم تطبيق الدراسة الحالية ضمن الحدود التالية:

الحدود الزمانية: أجريت الدراسة خلال المدة الزمنية من 2023/05/07 إلى 2023/08/14.

الحدود المكانية: تمت الدراسة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي.

الحدود البشرية: طبقت الدراسة على (148) ممرض وممرضة للصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي.

الدراسة الاستطلاعية:

قامت الباحثة بالدراسة الاستطلاعية لتحقيق الأهداف التالية:

- الاستطلاع الأولي لميدان الدراسة.

- تطبيق أدوات الدراسة على العينة الاستطلاعية وقدرها (32) ممرض وممرضة وذلك لقياس كفاءتها السيكومترية.

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية

أدوات الدراسة:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة أداة جمع البيانات والمتمثلة في الاستبيان، حيث استشهدت بالاستبيان للباحثين "زراري سمية" و"ناجي عابدة" (2023) المعد ضمن المقال الموسوم بعنوان: "الخصائص السيكومترية لمقياس التمر الوظيفي لدى مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الدكتور زرداني صالح بعين البيضاء"، حيث أن هذه الأداة أثبتت موثوقيتها وكفاءتها السيكومترية، إلا أن الباحثة قامت بالتأكد مرة أخرى من الخصائص السيكومترية للأداة وذلك لاختلاف المجتمع، أما بالنسبة للمتغير الثاني فقد قامت الباحثة ببناء استبيان لقياس أعراض الإجهاد المهني وذلك بعد الاطلاع على مختلف المراجعات النظرية الخاصة بهذه الظاهرة، وفيما يلي سنقدم وصفا لهما مع خصائصهما السيكومترية.

أداة قياس التمر الوظيفي:

وصف الاستبيان:

تكونت أداة التمر الوظيفي من (36) بنود موزعين على (04) أبعاد تمثلت في: الإهانة والتهديد، الإزعاج وانتهاك الخصوصية، الإقصاء والاستهزاء وتشويه السمعة، حيث كان التوزيع كما يلي:

جدول رقم (04): يمثل توزيع بنود استبيان التمر الوظيفي على الأبعاد الموافقة لها

الأبعاد	البنود التي تنتمي إليها
الإهانة والتهديد	1-2-3-4-5-6-7-8-9
الإزعاج وانتهاك الخصوصية	10-11-12-13-14-15-16-17-18-19
الإقصاء	20-21-22-23-24-25-26-27-28-29
الاستهزاء وتشويه السمعة	30-31-32-33-34-35

إعداد الباحثة

تصحيح الاستبيان:

لتقييم عبارات الاستبيان تم تحديد بدائل وفقا لسلم ثلاثي التدرج كما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (05): يمثل توزيع الدرجات على بدائل استبيان التمر الوظيفي

البدائل	الدرجات الموافقة لها
دائما	03

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية

02	أحيانا
01	أبدا

إعداد الباحثة

الخصائص السيكومترية لاستبيان التنمر الوظيفي:

صدق التكوين الفرضي:

تم الاعتماد على معامل ارتباط بيرسون لقياس الاتساق الداخلي بين كل بند والبعد الذي ينتمي إليه وكذلك بين الأبعاد والدرجة الكلية للاستبيان، حيث كانت النتائج وفقا للجدول التالي:

جدول رقم (06): يمثل توزيع معاملات الارتباط لاستبيان التنمر الوظيفي بين كل فقرة والدرجة الكلية

للبعد الذي تنتمي إليه

البعد الرابع		البعد الثالث		البعد الثاني		البعد الأول	
الاستهزاء وتشويه السمعة		الإقصاء		الإزعاج وانتهاك الخصوصية		الإهانة والتهديد	
الارتباط	البند	الارتباط	البند	الارتباط	البند	الارتباط	البند
0.55**	30	0.80**	20	0.61**	10	0.51**	01
0.84**	31	0.81**	21	0.76**	11	0.82**	02
0.70**	32	0.32**	22	0.74**	12	0.84**	03
0.80**	33	0.82**	23	0.71**	13	0.74**	04
0.62**	34	0.86**	24	0.75**	14	0.71**	05
0.50**	35	0.84**	25	0.70**	15	0.79**	06
-	-	0.65**	26	0.79**	16	0.80**	07
-	-	0.88**	27	0.80**	17	0.79**	08
-	-	0.67**	28	0.76**	18	0.84**	09
-	-	0.44**	29	0.78**	19	-	-

إعداد الباحثة

(مستوى الدلالة = 0.01)

التعليق على الجدول:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن جميع معاملات ارتباط الفقرات بالأبعاد التي تنتمي إليها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)، وهو ما يعتبر مؤشر على صدق التجانس الداخلي للاستبيان، وقد تراوحت

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية

القيم الارتباطية بين درجات البنود والأبعاد التي تنتمي إليها ما بين (0.44) كأدنى قيمة و(0.88) كأعلى قيمة وهي معاملات ارتباط موجبة دالة إحصائياً، وهذا يعني أن عبارات الأبعاد متناسقة فيما بينها وتقيس البعد نفسه فعلاً.

جدول رقم (07): يمثل توزيع معاملات الارتباط بين أبعاد استبيان التمر الوظيفي والدرجة الكلية

الأبعاد	الإهانة والتهديد	الإزعاج وانتهاك الخصوصية	الإقصاء	الاستهزاء وتشويه السمعة
الدرجة الكلية	0.91**	0.95**	0.90**	0.93**

إعداد الباحثة

مستوى الدلالة (0.01)

التعليق على الجدول:

يتضح من خلال البيانات المقدمة في الجدول أعلاه أن معاملات ارتباط أبعاد استبيان التمر الوظيفي الأربعة والدرجة الكلية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث كانت المعاملات مرتفعة جداً تتراوح بين (0.90) كأدنى قيمة لبعد الإقصاء و(0.95) كأعلى قيمة لبعد الإزعاج وانتهاك الخصوصية، وهو الأمر الذي يشير إلى صلاحية الاستبيان للتطبيق والاستخدام.

ثبات الاتساق الداخلي:

تم حساب ثبات الاتساق الداخلي بالاعتماد على معامل الثبات لألفا كرونباخ وذلك بحساب ثبات الأبعاد وثبات الاستبيان كاملاً وفقاً للجدول التالي:

جدول رقم (08): يمثل ثبات استبيان التمر الوظيفي بمعامل ألفا كرونباخ

الأبعاد	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
الإهانة والتهديد	08	0.89

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية

0.94	10	الإزعاج وانتهاك الخصوصية
0.89	10	الإقصاء
0.92	06	الاستهزاء وتشويه السمعة
0.87	35	الاستبيان ككل

إعداد الباحثة

التعليق على الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيم معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد المقياس بلغت (0.87) لبعد الإقصاء كأدنى قيمة، (0.88) لبعد الإهانة والتهديد، (0.92) لبعد الاستهزاء وتشويه السمعة و (0.93) لبعد الإزعاج وانتهاك الخصوصية كأعلى قيمة وهي معاملات ثبات مرتفعة ومقبولة إحصائياً، بينما بلغ معامل الثبات للاستبيان ككل (0.87) وهي قيمة مرتفعة مما يعني أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ويوضح أيضاً مدى دقة اختيار مفرداته لما وضعت لقياسه.

ثبات التجزئة النصفية:

جدول رقم (09): يمثل ثبات استبيان التمر الوظيفي بطريقة التجزئة النصفية

البنود	معامل الثبات لألفا كرونباخ	التباين	معامل جتمان
النصف الأول	0.95	0.01	0.92
النصف الثاني	0.89	1.31	

إعداد الباحثة

التعليق على الجدول:

نلاحظ من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للنصف الأول للاستبيان بلغت (0.95) وللنصف الثاني للاستبيان (0.89)، كما بلغ قيمتي التباين (0.01) و (1.31) للنصفين على التوالي، وبالتالي فإننا نلاحظ هناك فرق كبير في قيمتي معاملي الارتباط لألفا كرونباخ للنصفين وكذلك فرق في قيمتي التباين (تباين النصفين غير متكافئين)، وعليه اعتمدنا على معادلة جتمان التصحيحية التي بلغت قيمتها (0.92) وهي قيمة مرتفعة ويمكن اعتمادها واستبعدنا معادلة سبيرمان براون.

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية

أداة قياس الإجهاد المهني:

وصف الاستبيان:

تضمنت ورقة إجابة الاستبيان (46) بنود موزعين على (05) أبعاد وهي: الأعراض الجسدية، النفسية، العقلية، السلوكية والاجتماعية وهذا ما سنوضحه في الجدول التالي:

جدول رقم (10): يمثل توزيع بنود استبيان الإجهاد المهني على الأبعاد الموافقة لها

الأبعاد	البنود التي تنتمي إليها
الأعراض الجسدية	01-02-03-04-05-06-07-08-09-10-11-12
الأعراض العقلية (المعرفية)	13-14-15-16-17-18-19
الأعراض السلوكية	20-21-22-23-24-25-26-27-28
الأعراض النفسية	29-30-31-32-33-34-35-36-37
الأعراض الاجتماعية	38-39-40-41-42-43-44-45

إعداد الباحثة

تصحيح الاستبيان:

يقابل كل بند من بنود الاستبيان الخاص بقياس أعراض الإجهاد المهني (03) بدائل للإجابة كما يلي:

جدول رقم (11): يمثل توزيع الدرجات على بدائل استبيان الإجهاد المهني

البدائل	الدرجات الموافقة لها
دائماً	03
أحياناً	02
أبداً	01

إعداد الباحثة

الخصائص السيكومترية للاستبيان:

صدق المحتوى:

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية

تم عرض هذا الاستبيان على مجموعة من المحكمين الذين لديهم خبرة في المجال والتخصص وعددهم (09)، حيث تم اقتراح تعديل صياغة بعض البنود وعددها () مع الحفاظ على نفس توزيعهم على الأبعاد.

وبتطبيق معادلة لاوشي ($\frac{CVR = ne - (N \div 2)}{N \div 2}$) (Prasad and Reghunath, 2011, p 03) تم حساب معامل الاتفاق لكل بند ثم لكل بعد ثم للمقياس ككل، وكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (12): يمثل توزيع معاملات الاتفاق لصدق المحتوى لاستبيان الإجهاد المهني على

البنود والأبعاد التي تنتمي إليها والاستبيان ككل

الأعراض الاجتماعية		الأعراض النفسية		الأعراض السلوكية		الأعراض العقلية		الأعراض الجسدية	
CVR	البنود	CVR	البنود	CVR	البنود	CVR	البنود	CVR	البنود
1	38	1	29	1	20	1	13	0.77	01
1	39	1	30	1	21	0.55	14	1	02
1	40	1	31	0.77	22	1	15	1	03
0.77	41	0.55	32	1	23	0.77	16	1	04
1	42	1	33	1	24	1	17	0.55	05
1	43	1	34	1	25	1	18	0.77	06
1	44	1	35	1	26	1	19	1	07
0.55	45	1	36	1	27	-	-	1	08
-	-	1	37	1	28	-	-	1	09
-	-	-	-	-	-	-	-	1	10
-	-	-	-	-	-	-	-	1	11
-	-	-	-	-	-	-	-	1	12
CVR= 0.91		CVR= 0.95		CVR= 0.97		CVR= 0.90		CVR= 0.92	
CVR= 0.93									

من إعداد الباحثة

التعليق على الجدول:

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه أن معاملات الاتفاق لجميع البنود مرتفعة، حيث تراوحت بين (0.55) كأدنى قيمة و(1) كأعلى قيمة، وكذلك فقد كانت معاملات الاتفاق للأبعاد مرتفعة حيث بلغ أصغر معامل اتفاق القيمة (0.90) لبعد الأعراض العقلية، بينما بلغت قيمة معامل اتفاق (0.91) لبعد الأعراض الاجتماعية، وبلغت قيم معاملات الاتفاق للأبعاد الثلاثة الخاصة بالأعراض الجسدية، النفسية والسلوكية القيم التالية على التوالي: (0.92)، (0.95) و(0.97)، أما بالنسبة لمعامل الاتفاق للاستبيان ككل فقد بلغت قيمته (0.93) وهو مؤشر مقبول بالنسبة لصدق المحتوى.

صدق التكوين الفرضي:

تم حساب الارتباط بين كل بند والدرجة الجزئية للبند الذي ينتمي إليه، وبين أبعاد استبيان الإجهاد المهني والدرجة الكلية للاستبيان بالاعتماد على معامل الارتباط بيرسون.

جدول رقم (13): يمثل توزيع معاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية للبند الذي تنتمي إليه

الأعراض الجسدية		الأعراض العقلية		الأعراض السلوكية		الأعراض النفسية		الأعراض الاجتماعية	
البند	الارتباط	البند	الارتباط	البند	الارتباط	البند	الارتباط	البند	الارتباط
01	0.90**	13	0.76**	20	0.96**	29	0.67**	38	0.54**
02	0.72**	14	0.91**	21	0.90**	30	0.67**	39	0.51**
03	0.82**	15	0.58**	22	0.90**	31	0.46**	40	0.80**
04	0.71**	16	0.87**	23	0.66**	32	0.75**	41	0.92**
05	0.75**	17	0.89**	24	0.58**	33	0.87**	42	0.66**
06	0.78**	18	0.68**	25	0.79**	34	0.58**	43	0.84**
07	0.82**	19	0.63**	26	0.85**	35	0.85**	44	0.91**
08	0.78**	-	-	27	0.79**	36	0.88**	45	0.88**
09	0.84**	-	-	28	0.90**	37	0.85**	-	-
10	0.75**	-	-	-	-	-	-	-	-
11	0.75**	-	-	-	-	-	-	-	-
12	0.65**	-	-	-	-	-	-	-	-

إعداد الباحثة

التعليق على الجدول:

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية

نلاحظ من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه أن جميع معاملات ارتباط الفقرات بالأبعاد التي تنتمي إليها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، وهو ما يعتبر مؤشر على صدق التجانس الداخلي للاستبيان، وقد تراوحت القيم الارتباطية بين درجات البنود والأبعاد التي تنتمي إليها ما بين (0.51) كأدنى قيمة و(0.96) كأعلى قيمة وهي معاملات ارتباط موجبة دالة إحصائياً، وهذا يعني أن عبارات الأبعاد متناسقة فيما بينها وتقيس البعد نفسه فعلاً.

جدول رقم (14): يمثل توزيع معاملات الارتباط بين أبعاد استبيان الإجهاد المهني والدرجة الكلية له

الأبعاد	الأعراض الجسدية	الأعراض العقلية	الأعراض السلوكية	الأعراض النفسية	الأعراض الاجتماعية
الدرجة الكلية	0.97**	0.93**	0.95**	0.94**	0.94**

إعداد الباحثة

مستوى الدلالة = (0.01)

التعليق على الجدول:

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن معاملات ارتباط أبعاد استبيان الإجهاد المهني الخمسة بالدرجة الكلية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث كانت المعاملات مرتفعة جداً تتراوح قيمها بين (0.93) كأدنى قيمة لبعد الأعراض العقلية و(0.97) كأعلى قيمة لبعد الأعراض الجسدية، وتتوسطها القيمة (0.94) لبعد الأعراض النفسية والتي تساوت مع قيمة ارتباط بعد الأعراض الاجتماعية، وكذلك قيمة بعد الأعراض السلوكية التي بلغت (0.95)، وهو الأمر الذي يشير إلى صلاحية الاستبيان للتطبيق والاستخدام.

الصدق التمييزي:

تم حساب هذا النوع من الصدق باختبار ت لقياس الفروق، وذلك عن طريق سحب نسبة تقدر بـ (27%) من الدرجات العليا والدنيا لأفراد العينة الاستطلاعية للتحقق من قدرة الاستبيان على التمييز بين المستويات المختلفة من الإجهاد المهني لدى العينة.

جدول رقم (15): يمثل نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق بين متوسطي الدرجات العليا والدنيا

المجموعات	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فرق المتوسطات	Sig	قيمة ت المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
	ن							

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية

					4.30	125.00	09	المجموعة العليا
0.05	9.88	7.92	0.00	60.11	22.34	64.88	09	المجموعة الدنيا

إعداد الباحثة

التعليق على الجدول:

توضح البيانات المقدمة في الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي للمجموعة العليا قد بلغت (125.00) والمجموعة الدنيا قدرت بـ (64.88)، بينما بلغ الانحراف المعياري للمجموعتين (4.30) و(22.34) على التوالي و فرق متوسطات بقيمة (60.11)، وكذلك سجلت المحسوبة قيمة (7.92) و Sig قيمة (0.00) عند مستوى الدلالة (0.05) ودرجة الحرية (9.88)، وهذا يفسر بأن الاستبيان قادر على التمييز الفروق بين المجموعتين الدنيا والعليا وبالتالي فهو يتمتع بمستوى عال من الصدق التمييزي ويمكن الاعتماد عليه.

ثبات الاتساق الداخلي:

تم حساب هذا النوع من الثبات بالاعتماد على معامل الثبات لألفا كرونباخ حيث حصلنا على النتائج التالية:

جدول رقم (16): يمثل معاملات ثبات استبيان الإجهاد المهني بمعامل ألفا كرونباخ

الأبعاد	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
الأعراض الجسدية	12	0.77
الأعراض العقلية (المعرفية)	07	0.81
الأعراض السلوكية	09	0.78
الأعراض النفسية	09	0.80
الأعراض الاجتماعية	08	0.80
الاستبيان ككل	45	0.83

إعداد الباحثة

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية

التعليق على الجدول:

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيم معاملات ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد المقياس بلغت (0.77) لبعدها الأعراض الجسدية كأدنى قيمة، (0.78) لبعدها الأعراض السلوكية، (0.80) لبعدها الأعراض النفسية والاجتماعية و(0.81) لبعدها الأعراض العقلية كأعلى قيمة وهي معاملات ثبات مرتفعة ومقبولة إحصائياً، بينما بلغ معامل الثبات للاستبيان ككل (0.83) وهي قيمة مرتفعة مما يعني أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ويوضح أيضاً مدى دقة اختيار مفرداته لما وضعت لقياسه.

ثبات التجزئة النصفية:

جدول رقم (17): يمثل ثبات استبيان الإجهاد المهني بطريقة التجزئة النصفية

البنود	معامل الثبات لألفا كرونباخ	التباين	معامل جتمان
النصف الأول	0.81	0.59	0.74
النصف الثاني	0.95	0.43	

إعداد الباحثة

التعليق على الجدول:

توضح البيانات المقدمة في الجدول أعلاه أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للنصف الأول للاستبيان بلغت (0.81) وللنصف الثاني للاستبيان (0.95)، كما بلغت قيمتي التباين (0.59) و (0.43) للنصفين على التوالي، وبالتالي فإننا نلاحظ هناك فرق كبير في قيمتي معاملي الارتباط لألفا كرونباخ للنصفين وكذلك فرق في قيمتي التباين (تباين النصفين غير متكافئين)، وعليه اعتمدنا على معادلة جتمان التصحيحية التي بلغت قيمتها (0.74) وهي قيمة مرتفعة ويمكن اعتمادها واستبعادنا معادلة سبيرمان براون.

أساليب التحليل الإحصائي:

تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية بعد تفرغ استجابات أفراد العينة اعتماداً على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار (22) وبرنامج (Excel) ومن بين هذه الأساليب:

- النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل الالتواء، التباين، معادلة لاوشي.
- اختبار (ت)، معامل ارتباط بيرسون، الدرجة الكلية، معامل الثبات لألفا كرونباخ، الانحدار الخطي، اختبار أنوفا، معامل split half، معادلة جتمان.

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية

طريقة تقدير المجالات:

لتحديد المجالات الخاصة بمستويات التمر الوظيفي والإجهاد المهني قمنا بحساب المدى لكل استبيان على الطريقة التالية:

عدد البنود التي يتكون منها استبيان التمر الوظيفي 35 بندا وبالتالي:

$$23 = (35 \times 01 - 35 \times 03) = 70 = 35 - 23.33/105 = 3 \text{ بالتدوير} = 23$$

حساب المدى الخاص باستبيان الإجهاد المهني:

$$3 = (45 \times 01 - 45 \times 03) = 90 = 45 - 30/135 = 3$$

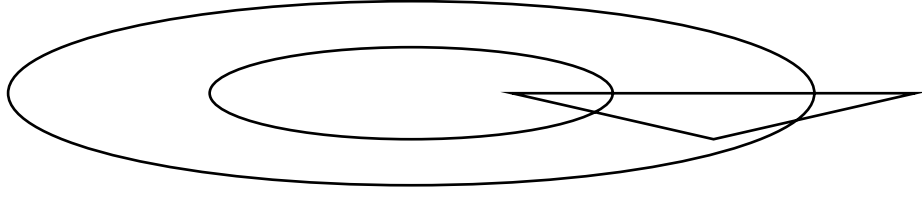
جدول رقم (18): يمثل تحديد المجالات الخاصة بمستويات التمر الوظيفي والإجهاد المهني

المجالات		المستويات
الإجهاد المهني	التمر الوظيفي	
[75 - 45]	[58 - 35]	منخفض
[106 - 76]	[82 - 59]	متوسط
[137 - 107]	[106 - 83]	مرتفع

إعداد الباحثة

الفصل الخامس:

عرض ومناقشة نتائج الدراسة



- ❖ عرض نتائج الدراسة
- ❖ عرض نتائج الفرضية العامة
- ❖ عرض نتائج الفرضية الفرعية الأولى
- ❖ عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية
- ❖ عرض نتائج الفرضية الفرعية الثالثة
- ❖ عرض نتائج الفرضية الفرعية الرابعة
- ❖ عرض نتائج الفرضية الفرعية الخامسة
- ❖ عرض نتائج الفرضية الفرعية السادسة
- ❖ عرض نتائج الفرضية الفرعية السابعة
- ❖ عرض نتائج الفرضية الفرعية الثامنة
- ❖ عرض نتائج الفرضية الفرعية التاسعة
- مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات
- مناقشة نتائج الفرضية العامة
- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى
- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية
- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة

- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة
- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الخامسة
- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية السادسة
- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية السابعة
- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثامنة
- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية التاسعة

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

عرض نتائج الدراسة:

عرض نتائج الفرضية العامة:

نص الفرضية: توجد علاقة دالة إحصائياً بين التتمر الوظيفي والإجهاد المهني لدى ممرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف أم البواقي.

جدول رقم (19): يمثل الارتباط بين التتمر الوظيفي والإجهاد المهني

المتغيرين	المتوسط الحسابي	قيمة معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية للتتمر الوظيفي	58.50	0.83**	0.01
الدرجة الكلية للإجهاد المهني	83.25		

إعداد الباحثة

التعليق على الجدول:

يتضح من خلال البيانات المقدمة في الجدول أعلاه أن قيمتي المتوسط الحسابي لكل من التتمر الوظيفي والإجهاد المهني قد بلغت (58.50) و (83.25) على التوالي، بينما بلغت قيمة معامل الارتباط لبيرسون بين المتغيرين (0.83) عند مستوى الدلالة (0.01)، وهي قيمة مرتفعة ومقبولة، ومنه الفرضية محققة.

عرض نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

نص الفرضية: يعاني ممرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف أم البواقي من مستوى تتمر مرتفع من طرف مسؤوليهم المباشرين.

جدول رقم (20): يمثل توزيع التكرارات والنسب المئوية حسب مستويات التتمر الوظيفي

مستويات التتمر الوظيفي	المجالات	التكرار	النسبة المئوية
مرتفع	[106 – 83]	62	41.90%
متوسط	[82 – 59]	41	27.70%

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

منخفض	[58 – 35]	45	%30.40
-------	-----------	----	--------

إعداد الباحثة

التعليق على الجدول:

نلاحظ من خلال نتائج الجدول بأنه أكبر نسبة من العينة والتي قدرت بـ (41.90%) قد أقرت بأنها تعاني بدرجة عالية من التمر في مكان عملهم من قبل مسؤوليهم المباشرين، في حين عبرت نسبة (27.70%) من أفراد العينة بأنها تتعرض للتمر بمستوى متوسط، بينما بلغت نسبة الذين يتعرضون للتمر بمستوى أقل ومنخفض القيمة (30.40%)، ويتضح من خلال ما سبق أن الفرضية محققة.

جدول رقم (21): يمثل نتائج استجابات أفراد العينة لأبعاد التمر الوظيفي

أبعاد التمر الوظيفي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
الإهانة والتهديد	14.50	4.84	3	متوسط
الازعاج وانتهاك الخصوصية	11.24	4.06	4	منخفض
الإقصاء	17.06	4.30	1	مرتفع
الاستهزاء وتشويه السمعة	15.68	4.13	2	مرتفع

إعداد الباحثة

التعليق على الجدول:

يظهر من خلال الجدول أن قيم المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول أبعاد التمر الوظيفي قد تراوحت بين القيمتين (11.24 – 17.06)، وهو ما يدل على أنهم يتعرضون للتمر في مكان عملهم، وكذلك نلاحظ أن قيم الانحرافات المعيارية تراوحت بين (4.06 – 4.84)، كما أنه قد سجل أعلى متوسط حسابي في بعد الإقصاء بقيمة (17.06) وانحراف معياري قدره (4.30) أدنى متوسط حسابي في المجموعة كان في بعد الازعاج وانتهاك الخصوصية بقيمة (11.24) وانحراف معياري قيمته (4.06).

عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

نص الفرضية: يعاني ممرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأمر البواقي من الإجهاد المهني بمستوى مرتفع.

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

جدول رقم (22): يمثل توزيع التكرارات والنسب المئوية حسب مستويات الإجهاد المهني

مستويات الإجهاد	المجالات	التكرار	النسبة المئوية
مرتفع	[106 – 83]	47	31.76%
متوسط	[82 – 59]	52	35.14%
منخفض	[58 – 35]	49	33.10%

إعداد الباحثة

التعليق على الجدول:

يتبين من الجدول بأن أكثر فئة من أفراد العينة والمقدرة بنسبة (35.14%) تعاني من الإجهاد المهني متوسط، بينما قدرت نسبة الذين يعانون من مستوى مرتفع من الإجهاد المهني بالقيمة (31.76%)، في حين بلغت نسبة الأقل تعرضاً للإجهاد المهني القيمة (33.10%) وهي قيم متقاربة فيما بينها، ويتضح من خلال هذه النتائج أن الفرضية غير محققة.

جدول رقم (23): يمثل نتائج استجابات أفراد العينة لأبعاد الإجهاد المهني

أبعاد الإجهاد المهني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
الأعراض الجسدية	24.77	7.47	1	مرتفع
الأعراض المعرفية (العقلية)	14.21	4.93	5	منخفض
الأعراض السلوكية	19.14	6.18	3	مرتفع
الأعراض النفسية	19.83	4.32	2	مرتفع
الأعراض الاجتماعية	17.26	4.82	4	متوسط

إعداد الباحثة

التعليق على الجدول:

يتضح من خلال النتائج في الجدول أعلاه أن المتوسطات الحسابية لأبعاد الإجهاد المهني تتراوح بين القيمتين (14.21 – 24.77)، وهي قيم مرتفعة وتدل على أن أفراد العينة يعانون من الإجهاد المهني، أما بالنسبة للانحرافات المعيارية فقد تراوحت قيمها بين (4.32 – 7.47)، حيث تبين كذلك من خلال النتائج أن بعد الأعراض الجسدية سجل أعلى متوسط حسابي بقيمة (24.77) وانحراف معياري بقيمة

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

(7.47)، وبعد الأعراض المعرفية (العقلية) جاء في آخر الترتيب كأدنى متوسط حسابي بالنسبة للأبعاد الأخرى وذلك بقيمة (14.21) وانحراف معياري بقيمة (4.32).

عرض نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

نص الفرضية: توجد علاقة دالة إحصائية بين الإهانة والتهديد والإجهاد المهني لدى ممرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف أم البواقي.

جدول رقم (24): يمثل الارتباط بين الاجهاد المهني وبعد الإهانة والتهديد

المتغيرين	المتوسط الحسابي	قيمة معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
بعد الإهانة والتهديد	14.50	0.65**	0.01
الدرجة الكلية للإجهاد المهني	83.25		

إعداد الباحثة

التعليق على الجدول:

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أنه قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الاجهاد المهني والبعد الأول للتمتع الوظيفي وهو الإهانة والتهديد قد بلغت القيمة (0.75) عند مستوى الدلالة (0.01) وهي قيمة مرتفعة ومقبولة، وبالتالي فإن بيانات الدراسة تدعم الفرضية الفرعية الأولى.

عرض نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

نص الفرضية: توجد علاقة دالة إحصائية بين الازعاج وانتهاك الخصوصية والإجهاد المهني لدى ممرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف أم البواقي.

جدول رقم (25): يمثل الارتباط بين الاجهاد المهني وبعد الازعاج وانتهاك الخصوصية

المتغيرين	المتوسط الحسابي	قيمة معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
بعد الازعاج وانتهاك الخصوصية	11.24	0.74**	0.01

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

		83.25	الدرجة الكلية للإجهاد المهني
--	--	-------	------------------------------

إعداد الباحثة

التعليق على الجدول:

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لبعء الازعاج وانتهاك الخصوصية قد بلغت (11.24)، في حين أن قيمة المتوسط الحسابي لمتغير الإجهاد المهني قدرت بـ (83.25)، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط لبيرسون بينهما (0.74) عند مستوى الدلالة (0.01) وهي قيمة مرتفعة ومقبولة وهذا يعني أنه توجد علاقة دالة إحصائياً بين الازعاج وانتهاك الخصوصية والإجهاد المهني لدى ممرضي الصحة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي.

عرض نتائج الفرضية الفرعية الخامسة:

نص الفرضية: توجد علاقة دالة إحصائياً بين الإقصاء والإجهاد المهني لدى ممرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف أم البواقي.

جدول رقم (26): يمثل الارتباط بين الاجهاد المهني وبعء الإقصاء

المتغيرين	المتوسط الحسابي	قيمة معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
بعء الإقصاء	17.06	0.82**	0.01
الدرجة الكلية للإجهاد المهني	83.25		

إعداد الباحثة

التعليق على الجدول:

توضح البيانات في الجدول أن قيمتي المتوسطين الحسابيين لبعء الإقصاء والإجهاد المهني تقدران بـ (17.06) و(83.25)، أما بالنسبة للارتباط بينهما فقد بلغت قيمة معامل بيرسون (0.82) عند مستوى

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

الدلالة (0.01) وهي قيمة مرتفعة وعالية ومقبولة وتوافق الفرضية، أي أن هناك علاقة بين بعد الإقصاء والإجهاد المهني لدى مرضي الصحة العمومية.

عرض نتائج الفرضية الفرعية السادسة:

نص الفرضية: توجد علاقة دالة إحصائياً بين الاستهزاء وتشويه السمعة والإجهاد المهني لدى مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف أم البواقي.

جدول رقم (27): يمثل الارتباط بين الاجهاد المهني وبعد الإستهزاء وتشويه السمعة

المتغيرين	المتوسط الحسابي	قيمة معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
بعد الاستهزاء وتشويه السمعة	15.68	0.37**	0.01
الدرجة الكلية للإجهاد المهني	83.25		

التعليق على الجدول:

يوضح الجدول المبين أعلاه أن المتوسط الحسابي لبعدها الاستهزاء وتشويه السمعة قد بلغت قيمته (15.68) بينما بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الإجهاد المهني القيمة (83.25)، في حين أن معامل الارتباط بينهما سجلت قيمته بـ (0.37) عند مستوى الدلالة (0.01)، وهي قيمة جد منخفضة وغير مقبولة وبالتالي فإن الفرضية غير محققة أي أنه لا توجد علاقة بين الاستهزاء وتشويه السمعة والإجهاد المهني لدى مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف أم البواقي.

عرض نتائج الفرضية الفرعية السابعة:

نص الفرضية: توجد فروق دالة إحصائياً في مستويات التمر الوظيفي لدى مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف أم البواقي تعزى إلى متغير الجنس.

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

جدول رقم (28): يمثل نتائج اختبار (t) لدلالة الفروق بين متوسطي درجات التمر الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس

المجموعات	عدد الأفراد ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	فرق المتوسطات	درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	Sig	مستوى الدلالة
الإناث	97	66.61	9.26	23.55	65.45	17.63	0.00	0.05
الذكور	51	43.05	3.03					

إعداد الباحثة

التعليق على الجدول:

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمتي المتوسطين الحسابيين للإناث والذكور بلغتا (66.61) و(43.05) على التوالي، بقيمتي انحراف معياري (9.26) و(3.03) مع فرق متوسطات بقيمة (23.55)، كما قدرت قيمة ت المحسوبة بـ (17.63) وقيمة Sig (0.00) وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) ودرجة الحرية (65.45) بين المجموعتين (الإناث والذكور)، أي أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الإناث والذكور في التعرض لمستويات التمر الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي وهو ما يتوافق مع الفرضية.

عرض نتائج الفرضية الفرعية الثامنة:

نص الفرضية: توجد فروق دالة إحصائية في مستويات التمر الوظيفي لدى مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف أم البواقي تعزى إلى متغير الخبرة.

جدول رقم (29): يمثل نتائج اختبار أنوفا لدلالة الفروق بين متوسطات درجات التمر الوظيفي

تبعاً لمتغير الخبرة

المجموعات الثلاث	عدد الأفراد ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	Sig	مستوى الدلالة
أقل من 05 سنوات	41	42.07	2.51	515.95	0.00	0.05
من 05 سنوات إلى	44	54.06	5.47			

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

						10 سنوات
			5.41	72.28	63	أكثر من 10 سنوات

إعداد الباحثة

التعليق على الجدول:

يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي في الدرجة الكلية للتمر الوظيفي تبعاً لمتغير الخبرة المهنية، حيث بلغت قيمة Sig (0.00) عند درجة الحرية (515.65) ومستوى الدلالة (0.05)، كما يوضح الجدول أن هناك فروق في المتوسطات بين الفئات الثلاث لصالح الفئة الثالثة والتي تضم أفراد العينة ذوي الخبرة لأكثر من 10 سنوات أكبر متوسط حسابي بلغت قيمته (72.28)، وبالتالي فإننا نقبل الفرضية.

عرض نتائج الفرضية الفرعية التاسعة:

نص الفرضية: توجد فروق دالة إحصائية في التمر الوظيفي لدى مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف أم البواقي تعزى إلى متغير الرتبة الوظيفية.

جدول رقم (30): يمثل نتائج اختبار أنوفا لدلالة الفروق بين متوسطات درجات التمر الوظيفي

تبعاً لمتغير الرتبة الوظيفية

المجموعات الثلاث	عدد الأفراد ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	Sig	مستوى الدلالة
مساعد تمريض	41	75.60	3.11	684.75	0.00	0.05
مساعد تمريض رئيسي	08	68.62	0.74			
ممرض للصحة العمومية	36	61.30	3.10			
ممرض	53	45.60	3.43			

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

						متخصص
			1.07	38.60	10	ممرض حاصل على شهادة الدولة

إعداد الباحثة

التعليق على الجدول:

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن قيمة Sig تساوي (0.00) عند درجة الحرية (684.75) ومستوى الدلالة (0.05)، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في مستوى تعرضهم للتمر الوظيفي تبعاً لمتغير الرتبة الوظيفية، حيث أن هذه الفروق وفقاً لما هو وارد في الجدول تعزى لصالح المتوسط الحسابي الأكبر من بين (05) فئات والخاص برتبة مساعد التمريض بقيمة بلغت (75.60)، وبالتالي فإن الفرضية محققة.

مناقشة نتائج الدراسة:

مناقشة نتائج الفرضية العامة:

يتبين لنا من خلال نتائج الدراسة وجود ارتباط موجب قوي بين التمر الوظيفي والإجهاد المهني لدى ممرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي وذلك بقيمة (0.83) عند مستوى الدلالة (0.01)، وهو ما يتوافق مع دراسة (عسلي، 2017) على عمال القطاع الصناعي والخدمات التي أفرت بوجود علاقة موجبة طردية بين التمر الوظيفي والإجهاد المهني، وأيضا دراسة (حشلافي، 2008) التي أكدت على وجود علاقة بين التمر في الوسط المهني وتأثيراته على الحياة الصحية لـ (150) من العاملين بالمراكز الصحية حيث كانت نتيجة تعرضهم للتمر ظهور اضطرابات في نبضات القلب بنسبة (14%)، أمراض القولون العصبي بنسبة (20%)، الهيجان بنسبة (46%) وفقدان الرغبة بالعمل بنسبة (6%)، وقد وضح أن سلوكيات التمر الممارسة في الوسط المهني على الممرضين مهما كان نوعها وتكرارها يؤدي إلى ظهور أعراض الإجهاد المختلفة منها الجسدية، النفسية والسلوكية وغيرها، واتفقت أيضا مع نتائج دراسة (كوين، 1999) التي هدفت إلى دراسة تحديد مستوى التمر في المؤسسات الصحية بجنوب بريطانيا، والكشف عن طبيعة العلاقة بينه والآثار الصحية المهنية لدى الممرضين بعينة بلغت (1100) ممرض وممرضة، حيث توصلت نتائج هذه الدراسة إلى تعرض (450) من أفراد العينة إلى التمر من طرف مسؤوليهم المباشرين كما أسفرت نتائج الدراسة على وجود علاقة بين التمر والإجهاد لدى (44%) من أفراد العينة، واتفقت نتائج دراستنا كذلك مع الدراسة الثانية لـ (كوين، 2003) التي طبقت على عينة قدرها (594) من الأطباء؛ والتي توصلت إلى وجود علاقة دالة إحصائيا بين التعرض لسلوكيات التمر ومتغيرات الصحة المهنية لدى الأطباء، حيث كانت نسبة الذين تعرضوا لهذه السلوكيات من طرف مسؤولي فرقتهم بنسبة (60%) كانت لهم مستويات منخفضة من حيث الرضا في العمل وارتقاع الضرر النفسي والانفعالات السلبية، ونجد كذلك دراسة (اينارسن، 2014) التي ربطت التعرض لسلوكيات التمر في القطاع الصحي من طرف المشرفين بظهور أعراض الإجهاد ما بعد الصدمة وذلك بنسبة (15.8%)، ودراسة (براجلي، 2006) قد توصلت إلى أن المشرف اعتبر كمتعسف من طرف (320) طبيبا، كما أنه كان هناك ارتباط بين هذه السلوكيات التعسفية وظهور أعراض الإجهاد كالنعاس، الاكتئاب، القلق، الإحساس بالخطر، زيادة العطل المرضية والإرهاق وغيرها، كما بينت نتائج دراسة (إريهمان، 2015) أن من آثار ممارسات سلوك التمر في العمل

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

ظهر أعراض الإجهاد والتمثلة في انخفاض مستوى الثقة بالنفس، انخفاض مستوى الروح المعنوية والتعب المفرط، وكذلك دراسة (الغرابي، 2014) التي وجدت تناسب طردي بين ممارسات التمر على العمال والتوتر النفسي المصاحب لهم أثناء العمل وذلك بنسبة (43.67%) من الموظفين بالجامعات الأردنية، وفي ضوء النتائج المتحصل عليها تقبل الفرضية العامة للدراسة الحالية والتي تنص على وجود علاقة دالة إحصائياً بين التمر الوظيفي والإجهاد المهني لدى ممرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي.

مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

توضح نتائج الدراسة الخاصة بهذه الفرضية أن أفراد العينة يعانون من مستويات منخفضة إلى مرتفعة من التمر الوظيفي من طرف مسؤوليهم المباشرين ونقصد هنا رؤساء المصالح الاستشفائية، حيث أثبتت نتائج الدراسة وجود تتمر وظيفي بمستوى مرتفع قدر بنسبة (41.90%) ومستوى متوسط بلغت قيمته (27.70%)، وهذا ما يتفق مع نتائج دراسة (حشلافي، 2008)، التي طبقت على عينة من (150) عامل في المراكز الصحية والتي كان مفادها وجود معاناة من سلوكيات مختلفة التتمر الوظيفي منها: التهميش، الإساءة اللفظية، الحرمان من استخدام الموارد وغيرها، كما اتفقت نتائج الدراسة مع دراستي (كوين، 1999، 2003) على عينتين من الممرضين بلغتا (1100) ممرضا وقد أسفرت هاتان الدراستان على ممارسة المسيرين لسلوكيات التتمر الوظيفي بمستوى عال، كما نجد دراسة (اينارسن وآخرون، 2014) على عينة من الأطباء بلغت (323) والتي أثبتت انتشار هذه السلوكيات في الوسط المهني بمستوى عال، فبحكم طبيعة العمل والمهام التي يمارسها الممرضين بشكل يومي يتطلب لقاءهم المباشر بمسؤوليهم المباشرين ليتم توزيع المهام وتوجيه التعليمات لهم وكذلك المراقبة على انجازهم لمهامهم، وهذا مما يزيد فرص الاحتكاك وبالتالي تكرار سلوكيات التتمر التي قد تصل للتكرار اليومي لأكثر من سلوك لأنه ليس كل سلوك هو تتمر، وفي هذا السياق قد وضع (ليمان، 1996) قائمة لمختلف السلوكيات التي يمكن اعتبارها تتمر وقد أكدت (هريفيويان، 2001) على تكرار هذه السلوكيات، كذلك فإن فهناك العديد من الأسباب لارتفاع مستوى التتمر لدى أفراد العينة تختلف من تنظيمية إلى شخصية؛ فرؤساء المصالح مسؤولون على إدارة شؤون الممرضين والتقييم والتدريب وهذه العوامل من شأنها أن تؤدي انتشار ممارسة وتكرار سلوكيات التتمر على الممرضين المرؤوسين، كذلك فإن التغييرات التنظيمية السلبية لها دور في ارتفاع مستوى التتمر لأنها من شأنها أن تتسبب في زيادة عبء العمل كتحليل عدد الممرضين في المصلحة وبالتالي فإن حجم المهام يتزايد مما يشكل ضغط على المشرف وبالتالي فإن توزيعه للمهام قد يكون غير عادل، وكذلك تقليص الموارد المتاحة للعمل والأدوات يشكل أزمة داخل المصلحة لأن

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

النقاشات تحتد بين المررضين الذين هم مطالبون أمام المرضى برعايتهم وتلبية حاجاتهم الطبية وبين المشرفين الذين هم مطالبون أمام الإدارة العليا باستهلاك وتسيير الموارد بشكل محدد، ولا ننسى نظام المناوبات المتبع داخل المصلحة فتوزيع المناوبات يمكن أن يكون سببا كافيا للتمتر وممارسة المشرف لسلطته على المررضين خاصة فيما يتعلق بالمناوبات الليلية ونوع المصلحة الاستشفائية كالاستجالات مثلا هي مصلحة دائمة الاكتظاظ والعمل فيها يكاد لا يتوقف ولا تخضع لأوقات معينة للزيارة وهو الأمر الذي يصعب على المررضين أداء مهامهم التي تزيد من احتمالية الخطأ، وبالتالي فإن المراقبة قد تكون مفرطة والاحتكاك يكون أكثر ناهيك عن المحاسبة غير العادلة التي يتعرض لها المررضون ومشكل تحميل مسؤولية غير مسؤوليتهم، فبالرغم من بعض الأسباب التنظيمية المذكورة تعد مصدرا مباشرا للتمتر لأنها تتعلق بمحور العمل في حد ذاته؛ إلا أنه هناك أسباب أخرى للتمتر وهي تتعلق بشخصية المشرف نفسه، وهنا يوضح (حشلافي، 2008، ص 83-84) أن نمط شخصية المتتمتر هي السبب الرئيسي في انتشار هذه السلوكيات، فهو دائما يخلق النزاعات والصراعات مع مرؤوسيه بسبب تمييزه العرقي والثقافي ومزاجيته وحبه لممارسة التسلط والحدق عليهم وغيرها من الأسباب، كما بينت نتائج الدراسة وجود مستوى منخفض من التتمتر عند (30.40%) من أفراد العينة وهو نسبة أكثر من نسبة المستوى المتوسط من التتمتر، التي سنتطرق إلى ذكرها في الفرضيات الفرعية الموالية.

كما تبين من خلال نتائج الدراسة أن بعد الإقصاء قد سجل أكبر متوسط حسابي من بين الأبعاد الأربعة للتمتر الوظيفي (الإهانة والتهديد، الازعاج وانتهاك الخصوصية، الإقصاء والاستهزاء وتشويه السمعة)، وهو ما يتوافق مع دراسة (سارين سانت، 2018) التي طبقت على عينة من العمال الإداريين بلغت () بهدف معرفة أثر استراتيجية علاقات العمل على التتمتر الوظيفي، حيث أكدت نتائج هذه الدراسة على أن الإقصاء من طرف المشرفين بما يتضمنه من سلوكيات مختلفة له دور كبير في ارتفاع مستوى التتمتر، حيث أن مرضي الصحة العمومية حسب هذه النتائج قد يتعرضون إلى الحرمان من استخدام الموارد اللازمة لأداء مهامهم، وهنا لا نقصد فقد الموارد المادية أو الأدوات اللازمة لإنجاز المهام؛ بل إن الموارد المعنوية والبيئية والحرمان من الاستراحة، حجب المعلومات، التمييز والحرمان من المزايا الممنوحة للزملاء، التجاهل، التقسيم غير العادل للمناوبات، الاستبعاد من المناسبات والأحداث الاجتماعية في المؤسسة والتدخل لإفساد المهام الفردية، فكل هذه السلوكيات الممارسة من طرف المشرفين المباشرين هي سلوكيات إقصائية وتكرارها يؤدي إلى ارتفاع مستوى التتمتر لدى أفراد العينة، في حين قد سجل بعد الازعاج وانتهاك الخصوصية أدنى متوسط حسابي بلغت قيمته (11.24)، وهو ما توافق كذلك مع دراسة (سارين سانت، 2018)، فانخفاض متوسط هذا البعد واحتلاله المرتبة الأخيرة يمكن تفسيره بوعي

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

المرضى الكامل بطبيعة بيئة العمل الاستشفائية التي يسودها الاكتظاظ والحركة الدائمة وكذلك حساسية بعض المهام وخطورتها نظرا للمسؤولية الكبيرة التي يتحملها المسؤول المباشر على فريقه من المرضى داخل المصلحة، وبالتالي فمختلف السلوكيات التي قد يتعرضون لها من مراقبة مفرطة من طرفه أو انتقاد لطريقة عملهم قد لا يعتبرونها ازعاج أو انتهاك لخصوصيتهم.

مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

يتضح من خلال النتائج التي توصلنا إليها في هذه الدراسة وجود مستوى مرتفع من الإجهاد المهني لدى المرضى بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف عند (31.76 %) من أفراد العينة، وهذا ما يتفق مع نتائج دراسة (درني، 1999) التي أكدت على وجود مستوى إجهاد مرتفع لدى العاملين بالقطاع الصحي وخاصة منهم المرضى، كما تبين أيضا نتائج الدراسة الحالية أن نسبة (35.14%) من المرضى لديهم مستوى متوسط من الإجهاد بسبب المهنة التي يزاولونها والوسط المهني، وهذا ما يتفق مع نتائج دراسة (عسكر، 1998) حيث كانت دراسته تهدف إلى الكشف على مستويات الإجهاد المهني لدى العاملين في بعض المهن الاجتماعية كالتمريض والتدريس والخدمة الاجتماعية على عينة قدرها (335) من العمال بالمهن المذكورة، حيث أكدت نتائج الدراسة على أن مستوى الإجهاد لا يعد مرتفعا في مهنة التمريض مقارنة بالمهن الأخرى، في حين وجد (الطريري) في دراسة حول مستوى ضغط العمل في مختلف القطاعات أن ارتفاع مستوى الضغط المهني كان أكبر في القطاع الصحي والتعليمي ثم يليه بعد ذلك القطاع التجاري والصناعي (فايد، 2001، ص 122)، وفي دراسة قام بها (انيل واخرون) بهدف الكشف عن العلاقة بين استراتيجيات المواجهة والإجهاد المهني على عينة قدرها (60) من الممرضات، حيث أظهرت النتائج أن أغلبية الممرضات لديهم مستوى عال وشديد من الإجهاد بلغت نسبته (63%) في حين أن (37%) منهم لديهم مستوى متوسط، وحسب (Borley, 2005, p 2) أن ارتفاع مستوى الإجهاد لدى المرضى نتيجة للتعرض للكثير من المواقف المجهدة في العمل إضافة إلى التأثير بالحياة الاجتماعية والشخصية، وهذا ما نفسر به ظهور العديد من الأعراض الجسدية، السلوكية، النفسية، العقلية والاجتماعية لدى أفراد العينة لكن بمستوى متوسط أكثر من المرتفع وهذا ما يدفعنا إلى نفي فرضية الدراسة القائمة على وجود مستوى مرتفع من الإجهاد المهني لدى مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي وذلك لأن البيانات المقدمة لا تخدم هذه الفرضية.

كما بينت نتائج الدراسة أن أكثر الأعراض الشائعة في الظهور للإجهاد المهني هي الأعراض الاجتماعية وذلك بمتوسط حسابي بلغ (24.77) ويليها الأعراض النفسية بقيمة (19.83) ويليها مباشرة بفرق بسيط

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

الأعراض السلوكية بقيمة متوسط حسابي (19.14) ثم الأعراض الاجتماعية والمعرفية بمتوسطين حسابيين بلغت قيمتهما (17.26) و(14.21)، حيث تعارضت هذه النتائج مع دراسة (قدوري، 2022) الذي كانت دراسته حول مستوى الإجهاد المهني حيث كانت الأعراض النفسية هي الأكثر انتشارا بمتوسط حسابي قدر بـ (40.95) ثم الأعراض الجسدية بقيمة (22.69) ثم الأعراض السلوكية بقيمة (18.79) وأخيرا الأعراض المعرفية بقيمة (10.59)، كما تعارضت نتائج دراستنا مع دراسة (بن زروال، 2001) التي توصلت في ترتيبها لأعراض الإجهاد حسب تكرار ظهورها وانتشارها كما يلي: الأعراض النفسية، الأعراض السيكوسوماتية، الأعراض السلوكية والأعراض المعرفية، وبالاعتماد على ما توصلت إليه نتائج دراستنا فإن العينة تعاني من كثرة ظهور الأعراض الجسدية كالصعوبة في النوم، الصداع المستمر أثناء وخرج فترات العمل، زيادة دقات القلب، الشعور بألم في الأعصاب خلف الرأس، الألم أسفل الظهر والشعور بالدوار في بعض أوقات العمل والتعرق المفرط في اليدين خاصة أثناء العمل وغيرها، فهذه الأعراض نتيجة للضغوطات التي يتعرض لها الممرضين من طرف مسؤوليهم المباشرين والتي تترجم في أعراض واضطرابات جسمية نتيجة للتوتر والقلق والضغط العصبي وأعباء العمل في حد ذاته، وفي ضوء هذه النتائج فإن الفرضية الفرعية الثانية محققة.

مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

تبين نتائج الدراسة وجود ارتباط متوسط إلى قوي موجب بين الإهانة والتهديد والإجهاد المهني لدى الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي وذلك بقيمة (0.0) عند مستوى الدالة (0.01)، وهو ما يتوافق مع دراسة (عبد اللطيف واخرون، 2021) التي أكدت على وجود ارتباط معنوي إيجابي بين سلوكيات الإيذاء والإهانة المختلفة وبين الاحتراق النفسي في دراسة على عينة قدرها (322) ممرض وممرضة بالمستشفيات المصرية، فهذا الارتباط الموجب القوي يعود إلى أنه كلما تعرض الممرضون لمواقف تهديد وإهانة من طرف مسؤوليهم المباشرين وذلك من خلال الصراخ في وجوههم أو التعرض لسلوكيات تخويفية كالتلويح باليد أو الدفع أو اعتراض الطريق، والإساءات اللفظية وغيرها؛ كلما أدى ذلك إلى زيادة العينة بالإجهاد وشعورها بأن العمل وبيئة العمل تستنزف عواطفه وشعوره بالإرهاك بنهاية ساعات العمل وشعوره بالتعب عند الاستيقاظ صباحا والتفكير في بداية يوم عمل آخر، وشعوره بأن التعامل مع رئيسه المباشر في العمل طوال اليوم يشكل له ضغط كبيرا ويشعر بالإحباط بسبب طبيعة عمله وهو ما أكد عليه كذلك (ليمان) حسب (حشلافي، 2008، 36) أن المشرف المتمرن يلجأ إلى أسلوب الإهانات من أجل الإنقاص من قيمة الموظف والتهديدات للتخفيف ومحاولة منه لضمان عدم رد

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

الفعل، حيث أن التهديدات اللفظية كالانتقادات، والاستهتار، والعنف الجسدي في أماكن العمل، وسحب الصلاحيات عن الموظف، من أجل تهميشه كلياً ومنح المهام والصلاحيات المتعلقة بالموظف المتمر عليه لموظفين آخرين حتى يحارب نفسياً وصحياً. (الشوابكة، 2019، صفحة 20)

مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة:

تشير النتائج المتوصل إليها في الدراسة الحالية إلى وجود ارتباط قوي بين بعد الإزعاج وانتهاك الخصوصية والإجهاد المهني وذلك بمعامل ارتباط بلغت قيمته (0.74) عند مستوى الدلالة (0.01)، وقد اتفقت هذه النتائج مع دراسة (حشلافي، 2008) التي أسفرت على وجود ارتباط بين بعض سلوكيات الإزعاج والخصوصية والإجهاد المهني؛ حيث أكدت أن نسبة (14%) من الممرضين بالمراكز الصحية يعانون من أعراض الإجهاد بسبب خضوعهم للمراقبة المفرطة من طرف مسؤولهم المباشر، ونسبة (38%) يعانون منه بسبب النقد المستمر الذي يتعرضون له دون أسباب واضحة، وفي هذا السياق يؤكد (Einarsen, و Notelaers، 2009) أن مهاجمة وانتهاك خصوصية الموظف تجعله يشعر بالانهزامية.

مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الخامسة:

تفيد نتائج الدراسة الحالية بوجود علاقة دالة إحصائياً بين الإقصاء والإجهاد المهني لدى الممرضين بالمؤسسة موضوع الدراسة، وذلك بمعامل ارتباط قوي ومرتفع بلغت قيمته (0.82) عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث تتفق هذه النتائج مع دراسة (حشلافي، 2008) التي توصلت إلى أن سلوكيات التمر التي تشمل الإقصاء لها دور في ظهور أعراض الإجهاد، فمثلاً نسبة التفرقة والتمييز بين أعضاء الفريق من نفس المصلحة بلغت (30%) والتهميش والعزل بنسبة (20%)، وكذلك دراسة (براجلي، 2006) التي توصلت إلى وجود أعراض إجهاد بسبب عزل المسؤولين للموظفين وحرمانهم من مسؤولياتهم دون استشارتهم، واتفقت كذلك نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (الغرابي، 2014) التي توصلت إلى أن أهم سلوكيات التمر الشائعة في الوسط المهني هي الإقصاء وتجاهل آراء الموظفين وذلك بنسبة بلغت (34%)، فالعامل عندما يتعرض لسلوكيات إقصائية مختلفة من طرف مشرفه المباشر سواء في العلاقات الاجتماعية في العمل كأن يمنع عنه المساعدة من طرف زملائه وحرمانه من المزايا الممنوحة للآخرين، أو استبعاده وتهميشه في الاجتماعات والمناسبات الاجتماعية المختلفة داخل الوسط المهني، كذلك منعه من حضور الاجتماعات التي تفيد في الارتقاء المهني و كسب

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

الخبرات الوظيفية، أو على مستوى محتوى العمل نفسه كإلغاء المهام الرئيسية واستبدالها بأخرى فرعية دون سابق إنذار وإفساد المهام لضمان عدم استكمالها وبالتالي يضعه قانونيا أمام المحاسبة ناهيك عن حجب المعلومات الخاصة بالعمل وتخريب وسائل العمل وتقسيم نظام المناوبات بطرق غير عادلة وغيرها، والمحاولات التي تجعله يفكر في ترك العمل و البحث عن مجال آخر أو منع زملاءه من اصطحابه و رفقته في العمل و تبادل العلاقات الاجتماعية و الزيارات و أخذ الأدوات و الممتلكات الخاصة به كي يجعله غير قادر على تسيير أموره وطمس هويته الوظيفية وجلب الانتكاس له، فتكرار هذه السلوكيات يجعل منها مصدرا مباشرا للإجهاد وذلك لأن هذا التكرار يجعل من البنية النفسية للعامل هشة وغير قابلة لتلقي الصدمات المتكررة وبالتالي فإن أعراض الإجهاد تبدأ في الظهور تدريجيا من خلال مختلف الاضطرابات التي تصيب العضوية كالأرق، القلق والتوتر المفرط، العصبية، زيادة نبضات القلب، أمراض المعدة والقولون العصبي، النسيان، التفكير المفرط والعزلة وغيرها، ونستنتج من خلال النتائج التي توصلنا إليها أن الفرضية محققة.

مناقشة نتائج الفرضية الفرعية السادسة:

تفيد نتائج الدراسة الحالية بوجود علاقة دالة إحصائيا بين الاستهزاء وتشويه السمعة والإجهاد المهنية بمعامل ارتباط قيمته (0.37) عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يعني أنه كلما اشتدت ممارسة سلوكيات تشويه السمعة المهنية لدى أفراد العينة زادت أعراض الإجهاد لديهم بشكل ضعيف جدا، وهو ما يعني أن زيادة حجم ممارسة سلوكيات تشويه السمعة المهنية التي يتعرض لها الممرضين تؤدي إلى ظهور أعراض الإجهاد بمختلف مستوياته السيكلوجية والفيزيولوجية والسلوكية، توجد في العديد من المؤسسات الكثير من الناجحين الذين يتميزون بالكفاءة العالية غير أنهم في مقابل ذلك يحاطون بمسؤولين يحاولون التخطيط والتفكري لإحباطهم وتهميش إنجازاتهم من خلال تشويه سمعتهم المهنية فيتبعون مجموعة من الطرق والأساليب التي تهدف إلى إعاقتهم للمسار المهني من جهة وتدميرهم نفسيا ومهنيا من جهة أخرى، على اعتبار أن سمعة الانسان المهنية هي أعلى ما يملك والمساس بها لغرض تشويهها قد يدمر ويحبط كل ما تم إنجازه، فيصبح مكان العمل مكان للمعاناة النفسية عوض أن يكون العمل مكان من خلاله يحقق العامل طموحه وإنجازاته وتحقيق لذاته فيساهم في النمو الشخصي والمهني لديه، وعليه يعتبر هذا النوع من أخطر أنواع السلوكيات التنكيد لأنها تمس المسار المهني للعامل خاصة وأن العامل يقضي ثلث من حياته في العمل كما أن هذه السلوكيات تتطلب بلورة مجموعة من الاستراتيجيات منها تكليف العامل المستهدف بأعمال غير ضرورية، وتافهة ومهينة او بمهام يستحيل تحقيق أهدافها مما يفقد العامل

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

الدافعية في العمل، وقد يصل الحد إلى حرمان العامل من استخدام الوسائل الضرورية للعمل فيضطر هذا الأخير إلى تدبير حاله إما بالاستعانة بوسائل زملائه في المصالح الأخرى أو شراءها بماله الخاص وفي هذه السياق يقول (حشلافي، 2008، صفحة 44) أن التتمر يمكن أن يظهر في شكل مضايقة أو استهداف الضحية بطرق سلبية أو عنصرية أو غير محترمة، مثل الانتقاص من الآخرين، السخرية منهم، نشر شائعات كاذبة عنهم أو تقليل من قيمتهم في البيئة العملية ونقدتهم بشكل مستمر على شكلهم أو ظروفهم أو حالتهم الاجتماعية أو طريقة أدائهم لمهامهم وهذا ما قد يسبب لديهم الشعور بأعراض الإجهاد.

ومما سبق يمكننا القول أن هناك علاقة موجبة ضعيفة بين سلوكيات تشويه السمعة المهنية و أعراض الإجهاد لدى ممرضي الصحة العمومية، بمعنى أنه كلما زادت ممارسة سلوكيات تشويه السمعة المهنية اشتدت معها أعراض الإجهاد بدرجة ضعيفة وهو ما يؤكد أن السلوكيات التي تهدف إلى تشويه السمعة المهنية تؤدي في أغلب الأحيان إلى المعاناة النفسية والجسدية لدى عينة الدراسة بشكل ضعيف، كما أن انخفاض أو تقليل من حجم المضايقات لدى الممرضين قد تؤدي إلى الصحة السيكولوجية والفيزيولوجية ومن ثمة إلى الاستقرار النفسي لديهم ويرجع ذلك لعدة عوامل أشرنا إليها سابقا في مناقشة النتائج، وبناء على ذلك فإن الفرضية قد تحققت.

مناقشة نتائج الفرضية الفرعية السابعة:

تبين نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائية في التتمر الوظيفي لدى ممرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي تعزى لمتغير الجنس، أي أن هناك فرق بين الإناث والذكور في تعرضهم للتتمر الوظيفي من طرف رؤساء المصالح لصالح المتوسط الأعلى وهو الخاص بجنس الإناث، ونجد أن هذه النتائج تتفق مع دراسة (ليمان، 1996) التي طبقت على عينة قدرها (2400) فرد من المجتمع العمالي بالسويد، وتوصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية بين الإناث والذكور وذلك لصالح الإناث، ونسبة الإناث اللواتي تعرضن لسلوكيات التتمر من طرف المشرف بلغت (55%)، فيما كانت نسبة الذكور (45%)، بينما تعارضت نتائج دراستنا مع دراستي كلا من (كوين، 2003) و(الغرابي، 2014) اللتان توصلت نتائجهما إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في تعرضهم للتتمر، ومن الممكن ربط الفروق المتحصل عليها إلى فكرة التسلط والإخضاع المتجذرة في أذهان بعض الرجال والتي تلازمهم حتى في مكان عملهم وعدم فصلهم بين الحياة الشخصية المهنية، فالمسؤول المتمر حينما يكون ذو تفكير تمييزي جنسي وعنصري تجاه النساء فإنه ينقل هذا الفكر ويطبقه

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

متى سمحت له الفرصة، وباعتبار أن منصبه كمسؤول مباشر لفريق يتضمن فئة الإناث فمن الطبيعي أن يمارس سلطته المخلوطة بفكره العنصري، كذلك فإن الاعتقادات والتوقعات الاجتماعية حول قدرات النساء في العمل يمكن أن يؤدي إلى تقديمهن بشكل سلبي للمجتمع والوسط المهني، ناهيك عن نمط السلوك الشخصي للمسؤول المتمتر الذي يخول له ذاتيا حق الإهانة والتهديدات والإقصاءات وتشويه سمعة الممرضات اللواتي ينتمين إلى فريقه وممارسة كل سلوكيات التمر عليهن مادام أنه لا توجد روادع، لأنه مقتنع حسب تفكيره وقناعاته أنهن الفئة الضعيفة التي لا تستطيع أخذ حقها أو إصدار رد فعل ردي ويملكهن الخوف في حين أن هذه الفكرة جد مغلوطة، وبالنظر إلى النتائج المتحصل عليها فإن الفرضية المطروحة مقبولة ومحقة.

مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثامنة:

توصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائيا في التمر الوظيفي لدى ممرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي تعزى لمتغير الخبرة المهنية، فحسب النتائج المتحصل عليها نجد فرق بين فئات الممرضين ذوي الخبرة الأقل من 05 سنوات، وبين من 05 على 10 سنوات وفئة الأكثر من 10 سنوات وذلك لصالح المتوسط الحسابي الأعلى والذي سجلته فئة الممرضين ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات بقيمة (72.28)، وفي هذا السياق تؤكد (عسلي، 2017، ص 66) أن مشكل تحميل المسؤولية له علاقة مباشرة بالتعرض للتمر لدى هذه الفئة وذلك لأنه كلما زادت خبرة وعدد سنوات عمل هذه الفئة بالمصالح الاستشفائية كلما زادت حظوظ وفرص ترقيتها إلى رتبة رئيس مصلحة وبالتالي يمكن أن يكون مصدر تهديد في السلطة، فالممرض ذو الخبرة الكبيرة كلما اقترب من السلطة كلما تمتع بحصانة من طرف المؤسسة، وهذا ما يجعله محط أنظار رئيس مصلحته لأنه يخاف من التغيير التنظيمي وحسب نظره أن سيأخذ مكانه ويزيحه أو يخاف أيضا من يكون منافسا له في مصلحة أخرى إذا منحت له صلاحية رئاستها ويمتع معه بنفس الامتيازات والحقوق وذلك بعدما كان هذا الممرض تحت مسؤوليته وتحت أوامره، وبالتالي يصدر مقاومة سلبية غير مبررة تترجم في شكل سلوكيات مضايقة وتتمر، ويمكن أن يرجع سبب تعرض هذه الفئة تحديدا للتمر بشكل كبير لأنها بحكم هذه الخبرة التي تكتسبها يقع العبء الكبير للعمل على عاتقها وذلك من حيث عدم المساواة في توزيع المهام من طرف المسؤول المباشر

لأنه من الممكن أن يكون اعتماده الكبير على هاته الفئة دون غيرها من الفئات التمريضية الأقل خبرة منها خاصة في الحالات الحرجة والمستعصية التي تتطلب رعاية صحية كبيرة وخدمات ذات مسؤولية،

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

وبالتالي قد يكون امتناع هذه الفئة أو اعتراضها على كثرة المهام أو كبر حجمها بشكل متكرر سببا لتعرضها للتمتر من طرف المسؤول نتيجة لرفضها الاستغلال السيئ لهذه الخبرة بسبب ضعف كفاءة مسؤولها.

مناقشة نتائج الفرضية الفرعية التاسعة:

تشير النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التعرض لسلوكيات التمر لدى ممرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بأم البواقي تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية، وذلك لصالح المتوسط الحسابي الأعلى الذي بلغت قيمته (75.60) سجلته رتبة مساعد تمريض وهي أبسط رتبة وظيفية من حيث التسلسل الوظيفي لمهنة التمريض عامة، حيث نجد أن هذه الفئة تعتبر مستحدثة نوعا ما داخل المؤسسة أي أنها التحقت بالمؤسسة حديثا وفي هذا السياق يقول (Hirigoyen m. , 2001, p. 65) أن الموظف الجديد يتعامل معه مسؤوليه وزملائه بريب وحذر عند استحداث انضمامه للمؤسسة، وذلك لأنهم يعتبرونه مصدرا غامضا قد يشكل تهديدا لديهم وهو أيضا بعتر تغييرا داخل المؤسسة أو المصلحة ومن المعروف تنظيميا بأن كل تغيير في الموظفين أو زيادة عددهم قد يولد مقاومة، كما نعلم أن فئة مساعدي التمريض هي أضعف فئة في تسلسل مهنة التمريض وهذا ما قد يدفع المسؤول المباشر أن يرتكب سلوكيات تنمرية على عمال هذه الفئة كإصدار تعليمات متناقضة أو غموضها، إسناد مهام الآخرين لعمال هذه الفئة دون تبرير، تهديد الاستقرار المهني بالتغيير المفاجئ إلى مصالح أخرى دون سبب وجيه بحكم السلطة المخولة له أو حبهم للتفرد والسيطرة على هاته الفئة لأنها الأضعف حسب رأيهم ولا تتمتع بالحماية القانونية الكافية أو العلاقات القوية في المؤسسة التي تمكنها من الاعتراض أو الشكوى في حالة التجاوزات التنمرية عليها، ومن جهة أخرى يرى (هانابوس، 1998، ص304) على أن التحاق الموظف أو العامل الجديد بمنصبه، خصوصا ذلك الذي يتمتع بالنشاط في العمل، الحيوية التلقائية، شخصية يكن لها التقدير، ويعترف لها بالتفوق، هذه المؤهلات التي تتميز بها الضحية المتمتر عليها تكون مصدر قلق دائم للمتمتر الذي يخاف أن يفرض هذا الجديد نفسه فيسلب منه مكانته، ضمن مجموعة فريق العمل، فينتقل إلى مرحلة اليقظة ومقاومة لكل عمل تقوم به الضحية المتمتر عليها، ويتربص بها لينتقل في خضم أزمة غير شديدة إلى مهاجم لمروسيه، وتضيف (صلاح الدين، 2008) بأنه يمكن اعتبار نوع القيادة في التنظيم عامل أساسي في حالة قيادة استبدادية وتطبيق أساليب صارمة لتسوية النزاعات أو بالأحرى عدم وجود قيادة مرنة، فالتسيير وممارسة القيادة تتطلب

الفصل الخامس : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

كفاءات وصفات عالية فهي ليست فطرية، والتي تتمثل في فن تفويض المهام وتحفيز العمال فن التغيير، القيام بالاجتماعات، القدرة على التواصل، معايير التقييم واضحة... وغيرها من الكفاءات التي تم إهمالها، وعليه فإن الجميع ليسوا قادرين على قيادة فرق أو جماعات العمل، ونجد كثير من الإطارات الذين تمت ترقيتهم الى رتبة مسيرين ومشرفين بفضل كفاءتهم التقنية لكنهم لا يجيدون التواصل مع فرقهم باختلاف رتبها إلا في حالة كل شيء يسير على ما يرام، أما في حالة إدارة المستجدات كقدوم عمال جدد لايملكون خبرة كافية أين يكون التواصل جد مهما، فإنهم يرفعون أصواتهم ويتبنون استراتيجيات التجنب أو الإهانة مما يؤدي الى الإحساس بالإحباط داخل الفريق. ومن خلال هذه القيادة فالعامل لا يشعر بدعمها حيث يشك في قراراتها وتوصياتها (Salah eddine, 2008, p. 228).ومنه نستنتج أن الفرضية محققة.

خاتمة

خاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين التمر الوظيفي والإجهاد المهني لدى مرضي الصحة العمومية وبالضبط بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف، وذلك من خلال التعرف على مستوى التمر الوظيفي لدى هذه الفئة من خلال أبعاد الإهانة والتهديد، الإزعاج وانتهاك الخصوصية، الإقصاء والاستهزاء وتشويه السمعة، وكذلك الكشف على مستوى الإجهاد لديهم من خلال الأعراض الجسدية، السلوكية، النفسية، المعرفية والاجتماعية، كما هدفت إلى تحديد الفروق في مستويات التمر الوظيفي حسب متغيرات الجنس، الخبرة المهنية والرتبة الوظيفية.

تناولت الباحثة مختلف الأدبيات والتراث النظري الخاص بظاهرتي الإجهاد المهني والتمر الوظيفي، ثم حددت أدوات جمع البيانات المناسبة للدراسة واختبار خصائصها السيكومترية ثم تطبيقها على عينة الدراسة الأساسية والتي بلغت (148) من مرضي الصحة العمومية بذات المؤسسة الاستشفائية، وبعد تفرغ البيانات ومناقشتها إحصائياً تم الوصول إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة دالة إحصائياً بين التمر الوظيفي والإجهاد المهني لدى مرضي الصحة العمومية بمعامل ارتباط بلغ (0.83)

- تعاني نسبة (41.90%) من مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف

من التمر الوظيفي بمستوى مرتفع، و(27.70%) بمستوى متوسط و(30.40%) بمستوى منخفض.

- تعاني نسبة (35.14%) من مرضي الصحة العمومية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف

من الإجهاد المهني بمستوى متوسط، و(33.10%) بمستوى منخفض و(31.76%) بمستوى مرتفع.

- وجود علاقة دالة إحصائياً بين الإهانة والتهديد والإجهاد المهني بمعامل ارتباط قيمته (0.65)

- وجود علاقة دالة إحصائياً بين الإزعاج وانتهاك الخصوصية والإجهاد المهني بمعامل ارتباط قيمته (0.74)

- وجود علاقة دالة إحصائياً بين الإقصاء والإجهاد المهني بمعامل ارتباط قيمته (0.82)

- وجود علاقة دالة إحصائياً بين الاستهزاء وتشويه السمعة والإجهاد المهني بمعامل ارتباط قيمته (0.37)

خاتمة

- وجود فروق دالة إحصائية في مستويات التمر الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.
 - وجود فروق دالة إحصائية في مستويات التمر الوظيفي تعزى لمتغير الخبرة المهنية.
 - وجود فروق دالة إحصائية في مستويات التمر الوظيفي تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية.
- وانطلاقاً من هذه النتائج ونظراً للأهمية الكبيرة لهاتين الظاهرتين في الوسط المهني وعند هذه الفئة العمالية تحديداً وحساسية الخدمات والمهام التي تقوم بها وجب لفت الانتباه لها من أجل الاهتمام بها أكثر ومعالجة وتغطية متطلباتها والبحث في سبل الحد أو التخفيف من هذه الظواهر.

توصيات ومقترحات:

في ضوء نتائج الدراسة الحالية يمكن الإسهام بوضع عدة توصيات قد تساعد على الحد من ظاهرة التتمر الوظيفي في القطاع الصحي وبالتالي معالجة مصدر هام من المصادر المسببة للإجهاد المهني لمرضى الصحة العمومية وذلك عن طريق ما يلي:

أ. بالنسبة للمؤسسات:

- تبني ثقافة تنظيمية تركز على دعم الممرضين وحمايتهم من التعرض لأي شكل من أشكال الإساءة والتتمر.
- تصميم برامج فعالة حول الامتثال للأخلاقيات وتنفيذها بشكل صارم من أجل توفير بيئة سليمة خالية من أي سلوك تتمر.
- الارتقاء بالسلوكيات التي يمارسها كل فرد على حدى، وهو الأمر الذي ينعكس على المؤسسات بصورة واضحة وذلك من خلال تطبيق استراتيجيات التحفيز المعنوي من أجل تحسين السلوكيات داخل العمل مثل ما هو معمول به في الدول المتقدمة.
- إلزام المسيرين بتأمين بيئة سليمة وذلك عن طريق اتخاذ إجراءات وقائية لتقادي وقوع سلوكيات التتمر الوظيفي المؤسسة أو معالجة الموضوع في حالة وقوعه (ضمان نظام داخلي للمؤسسة بمواد خاصة التتمر الوظيفي وإيجاد أصول تقديم الشكوى في جميع الحالات التي يوضع فيها نظاما داخليا أو يكون فيها وضع هذا النظام إلزاميا وفق قانون العمل أو أي عقد جماعي).
- إنشاء هيئات خاصة بحماية العمال المتضررين والشهود من أي تدبير تعسفي أو انتقامي.
- ضمان حقوق المتضرر من التتمر الوظيفي في الوسط المهني بترك العمل على عاتق المؤسسة بالحصول على تعويض يتناسب مع خطورة الأفعال والسلوكيات المتكررة.
- تكوين المسيرين والمسؤولين على تبني استراتيجيات من أجل التفريق بين الأساليب القيادية والتتمر الوظيفي.
- تجريم سلوكيات التتمر الوظيفي في الوسط المهني من خلال وضع قوانين تتضمن عقوبات وإجراءات قانونية لحماية الممرضين والعاملين في القطاع الصحي بشكل عام وكذلك العاملين في كل القطاعات.

ب. بالنسبة للدراسات والبحوث العلمية:

- القيام بدراسات نفس- اجتماعية على الممرضين من أجل التعرف على خصوصية هذه الفئة وأهم المشكلات التي تواجهها.

خاتمة

- إجراء المزيد من الدراسات الميدانية التي تتناول علاقة التمر الوظيفي لدى الممرضين بمتغيرات أخرى تستحق إلقاء الضوء عليها كالصحة النفسية، الأمراض المهنية، الأداء الوظيفي، ترك العمل، الولاء التنظيمي، الرضا الوظيفي والدعم الاجتماعي.
- إجراء دراسات مسحية لتحديد بدقة أهم مصادر التمر الوظيفي والآثار الناجمة عن هذه الظاهرة واستراتيجيات المواجهة والتعامل معها.
- إجراء دراسات مقارنة بين مختلف القطاعات حول مستوى التمر الوظيفي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

المراجع باللغة العربية:

1. أبو غزال معاوية. (2010). أسباب السلوك الاستقرائي من وجهة نظر الطلبة المستقيمين و الضحايا. مجلة الشارقة للعلوم الإنسانية و الاجتماعية (المجلد 07 ، العدد 02)، الأردن .
2. أحمد علي صالح، زكريا ملك الدوري. (2009). إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات أعمال الالفية الثالثة . عمان : دار اليازوري العلمية للنشر .
3. أسعد مخلوفي. (2013). ضغوط العمل وعلاقتها بالدافعية للإنجاز وإستراتيجيات مواجهتها لدى مديري التعليم المتوسط. أم البواقي: مذكرة ماجستير في علم النفس وعلوم التربية ، قسم العلوم الاجتماعية.
4. إسلام عزيز. (2013). خصائص الشخصية المقاومة للإجهاد المهني لمدراء الثانويات من خلال اختبار "الروشاخ". أم البواقي: مذكرة ماجستير علوم التربية.
5. أمال دربال . (2018/2019). علاقة الضغوط المهنية بالقدرة على القيام بالأدوار الأسرية .ورقلة :رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم تخصص علم النفس العمل و التنظيم .
6. امحمد بن غربي ، سيدي عربية. (2018). الضغوط المهنية و أثرها على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية. .
7. أمحمد تيغزي . (1991). الضغط و أبعاده و علاقته بمستوى القلق و الاكتئاب و انخفاض الرضى المهني .جامعة الرباط المغرب :رسالة ماجستير .
8. أمل سالم العواودة. (2009). العنف ضد المرأة العاملة في قطاع الصحة . عمان: اليازوري للنشر و التوزيع.
9. باهي سلامي. (بدون سنة). الأثار السلبية للضغوط المهنية على الفرد المنظمة. مجلة الباحث إصدار مخبر اللغة العربية و أدابها جامعة الأغواط ، بدون عدد.
10. توفيق هارون الرشيدى. (1999). الضغوط النفسية. القاهرة ،مصر: المكتبة الانجلو مصرية.
11. جان بنجامان ستوار (1996) . الإجهاد أسبابه وعلاجه .بيروت -لبنان :منشورات عويدات .
12. جمال الدين ابي الفضل، و ، محمد ابن مكرم ابن منظور. لسان العرب. بيروت: دار صادر.

قائمة المراجع

13. حامد عبد السلام زهران. (1980). *التوجيه و الإرشاد النفسي (الإصدار ط 1)*. القاهرة: عالم الكتب.
14. حسن أحمد غولي. (2018). *سايكولوجي التقليد و الالتزام الذاتي (الإصدار ط 1)*. عمان : دار الأيام للنشر و التوزيع.
15. حسن رمضان علي. (2017). *العبء المعرفي و علاقته بالتفكير الناقد لدى طلاب الجامعة. دراسات تربوية و اجتماعية ، مصر ، مجلد 22 العدد.*
16. حميد حشلافي. (2008). *التحرش النفسي في الوسط المهني (الإصدار ط 1)*. وهران: دار الغرب للنشر و التوزيع.
17. حنان عبد الرحيم الأحمدي. (2002). *ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض.* الرياض: مكتبة الملك فهد.
18. خالد يوسف الزغبى. (2009). *أثر المصادر ضغط العمل على مستوى أداء الفرد . دراسات العلوم الإدارية .*
19. رضا عبد الله ، حمدي علي الفرماوي. (2009). *الضغوط النفسية في مجال العمل و الحياة.* عمان: دار الصفا للنشر.
20. زغداني صخرة ، معمر داود. (2021). *الأثار الصحية و الاجتماعية للضغوط المهنية على الأطباء الاستشفائيين في المؤسسة الجامعية. مجلة الرسالة للدراسات و البحوث الانسانية ، المجلد 06 ، العدد 04.*
21. زهير مرابطين. (2011-2012). *الضغط المهني لدى عمال مستخدمي تكنولوجيا الإعلام الألي مصادر و مؤشرات.* الجزائر :شهادة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم .
22. سلوى الملا. (1986). *التوتر النفسي كقياس للدافعية.* الكويت: دار القلم الكويت.
23. سمرة عسلي. (2017). *مدى تأثير إدراك التنكيد على الإجهاد لدى العاملين بالمؤسسات الخدمائية و الصناعية الجزائرية . قسنطينة ، كلية علم النفس ، الجزائر : رسالة دكتوراه .*
24. صابر بحري. (2009). *الإجهاد المهني و علاقته بالإغتراب المهني لدى الأطباء العاملون بالمستشفيات.* قسنطينة: رسالة ماجستير مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس جامعة منتوري.
25. صابر بحري. (2017). *الإجهاد المهني وعلاقته بالتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية. الواحد والخمسون.* كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، سطيف الجزائر.

قائمة المراجع

26. صلاح الدين عبد الباقي . (2004) *السلوك الفعال في المنظمات* .، د ط ، الإسكندرية :
الدار الجامعية للطبع والنشر .
27. صلاح الدين محمد عبد الباقي. (2002). *السلوك الفعال في المنظمات*. الازارطة ،
الإسكندرية: دار الجامعية للنشر الجديد.
28. صلاح محمد علي أبو جواد. (2000). *علم النفس التربوي (الإصدار ط 2)*. عمان:
الميسرة للنشر و التوزيع.
29. طلعت إبراهيم لطفي. (2001). *الأسرة و مشكلة العنف عند الشباب* . مركز الإمارات
للدراسات و البحوث الاستراتيجية ، الإمارات .
30. عبد الرحمان بن احمد، و محمد الهيجان. (1998). *منهج شامل لدراسة مصادرها
ونواتجها وكيفية ادارتها*. الرياض: معهد الادارة العلمية.
31. عبد السلام ابو قحف. (2001). *محاضرات في السلوك التنظيمي*. بيروت لبنان: دار
الجامعية.
32. عبد الوهاب مغار . (2015). *التنمر الوظيفي مقارنة نظرية* . مجلة جامعة المسيلة
للعلوم الإنسانية و الاجتماعية (المجلد ب ، العدد 43)، الجزائر .
33. عديلة حسن ، طاهر تونسي . (2002). *القلق و الإكتئاب لدى عينة من المطلقات و
غير المطلقات في مدينة مكة المكرمة* .مكة المكرمة :درجة ماجستير في الإرشاد النفسي .
34. العرباوي سحنون. (2016-2017). *مصادر الضغوط امهنية و علاقتها بالرضا
الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية و الرياضة بالجامعة*. الجزائر: أطروحة دكتوراه في نظريات و
مناهج التربية البدنية و الرياضة.
35. عرين عدنان الشوابكة. (2019). *أثر سلوكيات التنمر الوظيفي في مكان العمل على
دورات العمل الطوعي : المناخ التنظيمي متغير معدل -دراسة ميدانية على المستشفيات
الخاصة بالعاصمة عمان ، الأردن: رسالة ماجستير منشورة*.
36. علي عسكر. (2003). *ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها*. ط 2، الكويت: دار الكتاب
الحديث.
37. علي موسى الصحبيين، و محمد فرحات القضاة. (2013). *سلوك التنمر عند الأطفال و
المراهقين (مفهوم ، أسبابه ، علاجه) (الإصدار ط 1)*. الرياض: دون دار نشر .

قائمة المراجع

38. عمار الطيب كشرود. (1995). علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث. بنغازي ، ليبيا: منشورات قار يونس.
39. عمر مصطفى محمد النعاس. (2008). الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، ط 1. مصراته ليبيا: منشورات جامعة 7 أكتوبر.
40. فاروق السيد عثمان. (2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية. القاهرة: دار الفكر العربي.
41. فاروق السيد عثمان. (2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية. ط 1، مصر: دار الفكر العربي.
42. فاروق عبده فلي، و عبد المجيد السيد محمود. (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. الأردن: دار المسيرة.
43. فاطمة عبد الرحيم النوايسة. (2013). الضغوط والازمات النفسية وأساليب المساندة. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
44. فتيحة بن زروال. (2008). أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى ، الأعراض ، المصادر واستراتيجيات المجابهة)اطروحة دكتوراه. ، كلية علم النفس ، جامعة المنتوري ،قسنطينة.
45. كريمة حيواني ، (2016 - 2017). تكيف استبيان محتوى العمل لروبار كرزك *jqc* على البيئة الجزائرية، أطروحة دكتوراه ،كلية العلوم الاجتماعية والانسانية قسم العلوم الاجتماعية، أم البواقي.
46. لوكيا الهاشمي ، بن زروال فتيحة. (2006). الإجهاد :مفهومه ،تعريفه ،انواعه،مصادره،نظرياته،أساليب قياسه،الاستراتيجيات الوقائية والعلاجية. عين مليلة ،الجزائر : دار الهدى للنشر.
47. مارك سيريلاني ، أندرويدي وولاس جي .(1991). السلوك التنظيمي .السعودية الرياض :معهد الادارة العامة .
48. ماهر محمود عمر. (2008). سيكولوجيا العلاقات الاجتماعية. الازاريطة: دار المعرفة الجامعية.

قائمة المراجع

49. محمد ابراهيم، و أحمد أبو برهم. (2022). أثر الرضا الوظيفي كمتغير وسيط بين التمر الوظيفي و الانغماس الوظيفي دراسة تطبيقية على المدارس في المحافظات الجنوبية لفلسطين . *مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة* ، مجلد 08 العدد 08.
50. محمد تيسير، و محمد أبو زائدة. (2022). التمر الوظيفي و الاحتراق النفسي و علاقتهما بتقدير الذات لدى موظفي بلديات شكال غزة . غزة ، رسالة ماجستير تخصص الإرشاد النفسي في قسم علم النفس ، فلسطين: كلية التربية ، جامعة الأقصى .
51. محمد سعيد الخولي. (2007). *العنف المدرسي* . القاهرة : مكتب الأنجلو المصرية .
52. محمد عبد الله جاسم ، و محمد المرزوقي. (2008). *الأمراض النفسية وعلاقتها بمرض السكري*. الإسكندرية: العلم والايمان للنشر والتوزيع.
53. محمد قاسم عبد الله. (1991). *مدخل إلى الصحة النفسية*. بيروت: دار النهضة العربية ،سلسلة ثقافة النفسية.
54. محمد قاسم عبد الله. (2001). *مدخل إلى الصحة النفسية*. سوريا: دار الفكر للطباعة والنشر .
55. محمد محمودة عبد الناصر .(1996). *العلاقة بين عدم موضوعية النظام الإشرافي و بعض الظواهر السلبية في التنظيم* .*المجلة العربية للعلوم الإدارية* ،المجلد 04، العدد 01، الكويت .
56. محمود سليمان العميان .(2004). *السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال* . عمان : دار وائل للنشر
57. مسعد شتيوي ، (2002). *الجوانب المختلفة للإجهاد*. *مجلة أسبوط للدراسات البيئية* ، 22.
58. نادية محمد. (2005). *أثر السلوك المعرفي في خفض الجزمية لدى طالبات المرحلة الإعدادية*. كلية التربية ، الجامعة المستنصرية : رسالة ماجستير غير منشورة .
59. ناظم جواد الزبيدي، و ولاء جلال الشمري. (2021). *تأثير القوانين في سلوكيات التمر الوظيفي* ، بحث تحليلي في وزارة التعليم العالي و البحث العلمي. (كلية الإدارة و الاقتصاد، المحرر) *مجلة الدنانير* (العدد 23).

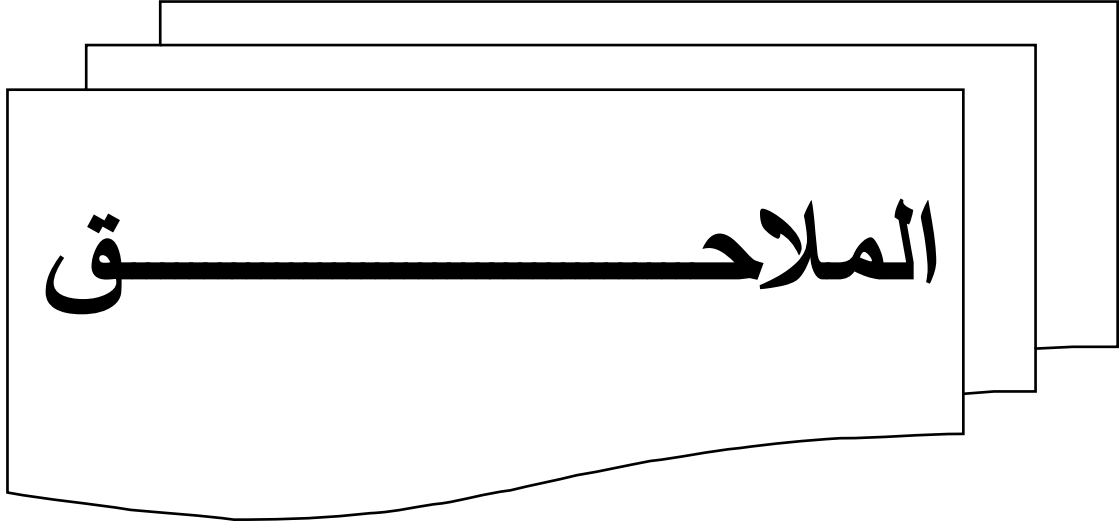
قائمة المراجع

60. نبيل حافظ، و نادر قاسم. (1993). برنامج إرشادي مقترح لخفض السلوك العدوانى لدى الأطفال في ضوء بعض المتغيرات لدى طلبة. عمان، كلية الدراسات التربوية العليا، الجامعة الهاشمية الأردن: رسالة ماجستير غير منشورة.
61. نوال حمداش. (2004). الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة الجزائرية و استراتيجيات التعامل معه. جامعة قسنطينة: رسالة دكتوراه دولة في علم النفس عمل و تنظيم ، قسم علم النفس.
62. هوارى بغو. (2019-2020). الإجهاد المهني لدى إطارات الجماعات المحلية دراسة ميدانية بولاية ام البواقي. أم البواقي: اطروحة نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. aronson, E., wilson, t., & akert, R. (2010). *socail psychology* (7 th eded.). boston: prenice hall.
2. Bardsky, C. M. (1976). *the harassment worker*.toronto: lexington book.
3. communique, O. *violence en milieu hospitalier*.
4. Dejours, C. (1998). *l'entreprise bardare*. paris: albin michel.
5. Ephraim, S. (2013). *applied social psychology*. Retrieved from perception of bullying <http://www.bullyville.com/204-17-1.jpg>.
6. gharably, M. e. (2014). the bullying in the workplace among academic and non-academic employees at the university of jordon . doctoral tesis .
7. Hirigoyen, M. (1998). *le harcèlement moral* . paris : la violence perverse au quotudien .
8. Hirigoyen, m. (2001). *le harcèlement moral dans la vie professionnelle*. paris: syros pocket.
9. Herbert and Cohen : stress illness , encyclopedia of human , voi , N 04 .
10. Jean Benjamine Stora (1993) .le stress , que sais – je ? edition dahleb 2 eme ED , paris.

11. Loi de modernisation sociale . (2002). france.
12. Salah eddine, L. (2008). le harcèlement moral au travail des sciences humaines et sociales . theses de doctorat: universite paris .
13. Sutton, J., Smith, P., & Swettenham, J. (1999). bullying and theory of mind ;A Critique of the social skills deficit view / save social behaviour. *articles check for updates citation tool* .
14. Toumsin, C. (2005). le harcèlement moral ; Quelle solutions pour les victimes. 2 passerelles a horaire décale mangement international.
15. mahmoud, h. a. (2022). *coping strategies effect on occupational stress and its reflection on employees* . egypt: jpurnal of faculty of tourism and hotels
16. Nobert, Sillamy(1996. Dictionnaire de la Psvchologie , larousse , paris ,
17. Okebukola ,P . A & Jegede , O . J (1989), Determinants of Occupational Stress among Teachers in Nigeria , Educational Studiespubmed –indexed for medline .



الملاحق

ق

ملحق رقم (01): يمثل نسخة من الاستبيان المطبق على العينة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي -

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الباحثة:زراري سمية

الموضوع:الإجابة على الاستبيان

في إطار استكمال أطروحة الدكتوراه تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية الموسومة بعنوان:"علاقة التنمر الوظيفي بالإجهاد المهني لدى مرضي الصحة العمومية- دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف أم البواقي -"، نطلب منكم الإجابة على بنود هذا الاستبيان علما أن المعلومات التي ستدلون بها تستخدم في إطار البحث العلمي فقط، وشكرا على تعاونكم...

ضع علامة (X) في الخانة الموافقة لإجابتك

الجنس

أنثى

ذكر

الملاحق

الرتبة

<input type="checkbox"/>	البدائل	<input type="checkbox"/>	البنود	<input type="checkbox"/>	الرقم
--------------------------	---------	--------------------------	--------	--------------------------	-------

ممرض متخصص

مساعد تمريض مساعد تمريض رئيسي

ممرض للصحة العمومية حاصل على شهادة الدولة

الخبرة المهنية

أكثر من 10 سنوات

من 05 إلى 10 سنوات

أقل من 05 سنوات

هل تعرضت خلال الستة أشهر الأخيرة لهذه السلوكات في العمل من قبل مديرك (مشرفك، مسؤولك

(المباشر)

الملاحق

أبدا	أحيانا	دائما		
				01 يتعمد المسؤول رفع يديه في وجهي
				02 يستخدم التسلط عندما يريد أمر ما
				03 أتعرض إلى الشتائم بشكل مستمر من طرفه
				04 يتعمد إهانتني لفظيا أمام زملائي
				05 يهددني بالخصم
				06 يهددني بكتابة تقارير للإدارة
				07 يرد على اقتراحاتي في العمل بألفاظ مهينة
				08 يتوعدني بالطرد
				09 أتعرض للنقد دون سبب مقنع
				10 يتعمد إغاضتي
				11 يذكرني بأخطائي بشكل مستمر
				12 يلومني بشكل مستمر
				13 يحملني مسؤولية أخطاء زملائي
				14 يتعمد إخافتني
				15 يتجاهل مشاعري
				16 يراقبني أثناء أداء مهامتي بشكل مفرط
				17 يزعجني بالمكالمات الهاتفية خارج وقت عملي
				18 يكلفني بمهام أثناء استراحتي
				19 يمنع زملائي من تقديم المساعدة لي
				20 يسعى إلى إفساد مهامتي كي لا أكملها
				21 يقسم نظام المناوبات بطريقة غير عادلة بالنسبة لي
				22 يستبعدني من المناسبات والأحداث الاجتماعية
				23 يتعمد تهمني في الاجتماعات
				24 يقوم بتخريب وسائل العمل الخاصة بي
				25 يمنع عني المعلومات التي تخص عملي
				26 يحرمني من المزايا الممنوحة للآخرين من غير وجه حق
				27 يلغي مهامتي الرئيسية ويستبدلها بأخرى فرعية غير مهمة
				28 يتعمد تغيير مكان عملي من مصلحة لأخرى دون سابق انذار

الملاحق

			يتعمد إشعال الفتنة بيني وبين زملائي	29
			ينشر الشائعات والأقوال عني	30
			ينشر ادعاءات كاذبة عن حياتي الشخصية	31
			ينشر ادعاءات كاذبة حول عملي	32
			يدعي أنني أعاني من اضطرابات نفسية ويقترح علي المتابعة عند أخصائي نفسي	33
			يقلل من قدراتي في أداء مهامي	34
			يسخر مني أمام زملائي	35

الرقم	البنود	البدائل		
		دائماً	أحياناً	أبداً
01	أعاني من صعوبة في النوم			
02	أشعر بالصداع خارج وقت العمل			
03	أعاني من الصداع أثناء فترات العمل			
04	أعاني من حموضة في المعدة			
05	أشعر بزيادة دقات قلبي أثناء العمل			
06	أشعر بضيق في صدري أثناء العمل			
07	أجد صعوبة كبيرة في الاستيقاظ صباحاً قبل ذهابي للعمل			
08	أشعر بالألم في الأعصاب خلف رأسي من الأسفل			
09	أشعر بالألم أسفل ظهري			
10	أشعر بالدوار في بعض أوقات العمل			
11	أشعر بجفاف فمي مما يؤدي إلى صعوبة في التحدث			
12	أعاني من التعرق المفرط خاصة في يدي أثناء تواجدي العمل			
13	أشعر بنقص في الانتباه أثناء أدائي لمهامي			
14	أجد صعوبة في التركيز أثناء فترات العمل			
15	أعاني من صعوبة في الملاحظة لحالة المرضى			
16	أشعر أن ذاكرتي تضعف تدريجياً			
17	أعاني من نسيان مكان وضعي للأدوات في العمل			
18	أجد صعوبة في الانتظام عند تغيير المناوبات			

الملاحق

			أعاني من نسيان مواعيدي خارج العمل	19
			تتملكني رغبة قوية في التغيب	20
			أجد صعوبة في الاستجابة لنداءات المرضى	21
			أجد صعوبة في الاستجابة لتعليمات المسؤول المباشر	22
			يصعب عليا الالتزام بمواقيت المناوبات	23
			أجد صعوبة في إنجاز مهامى كاملة	24
			أتعصب بشكل متكرر على زملائي في العمل	25
			أعاني من ارتكابى للأخطاء بكثرة في العمل	26
			ألجأ إلى تناول المهدئات للشعور بالراحة من العمل	27
			أرى أن مستوى أدائى في العمل يقل تدريجيا	28
			أشعر بعدم الارتياح في مكان العمل	29
			أشعر بالإحباط	30
			أشعر بالملل من محيط العمل	31
			تسيطر على عقلى أفكار سلبية أثناء تواجدي في العمل	32
			أشعر أن تقديرى لذاتى يقل تل تدريجيا	33
			أشعر بانخفاض دافعيلى نحو عملى	34
			أشعر معظم الوقت أنني غير كفؤ	35
			أشعر بعدم الأمان في العمل	36
			أشعر بالتوتر أثناء إنجازى لمهامى	37
			أعاني من تقلب المزاج في العمل	38

الملاحق

			أقصر في واجباتي العائلية نتيجة لشعوري بالإجهاد من العمل	39
			تقل زيارتي العائلية بسبب الإجهاد في العمل	40
			أؤجل مخططاتي بسبب الارهاق في العمل	41
			أؤجل انشغالاتي إلى العطل الرسمية لأن مسؤولي المباشر لا يسمح لي بالتغيب	42
			أشعر أنني أؤثر بالسلب على المحيطين بي	43
			أفضل الانعزال على زملائي في العمل	44
			أجد صعوبة في الثقة في زملائي في العمل	45
			أشعر أن متطلباتي العائلية تشكل عبئاً بالنسبة لي نتيجة لإجهادي في العمل	46

ملحق رقم (02) يمثل نتائج صدق التكوين الفرضي لبعء الإقصاء ببرنامج spss

	البند20	البند21	البند22	البند23	البند24	البند25	البند26	البند27	البند28	البند29	الإقصاء	
البند20	Corrélacion de Pearson	1	,774**	-,022	,795**	,561**	,736**	,500**	,647**	,406*	,312	,800**
	Sig. (bilatérale)		,000	,909	,000	,001	,000	,005	,000	,026	,094	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند21	Corrélacion de Pearson	,774**	1	,161	,774**	,736**	,575**	,343	,683**	,478**	,266	,818**
	Sig. (bilatérale)	,000		,395	,000	,000	,001	,064	,000	,008	,155	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند22	Corrélacion de Pearson	-,022	,161	1	,033	,322	,126	,198	,151	,234	,086	,316
	Sig. (bilatérale)	,909	,395		,863	,083	,506	,294	,424	,213	,650	,089
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند23	Corrélacion de Pearson	,795**	,774**	,033	1	,609**	,686**	,384*	,851**	,448*	,312	,828**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,863		,000	,000	,036	,000	,013	,094	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند24	Corrélacion de Pearson	,561**	,736**	,322	,609**	1	,636**	,557**	,746**	,658**	,274	,864**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,083	,000		,000	,001	,000	,000	,142	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند25	Corrélacion de Pearson	,736**	,575**	,126	,686**	,636**	1	,583**	,830**	,567**	,287	,849**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,506	,000	,000		,001	,000	,001	,124	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند26	Corrélacion de Pearson	,500**	,343	,198	,384*	,557**	,583**	1	,506**	,297	,399*	,651**
	Sig. (bilatérale)	,005	,064	,294	,036	,001	,001		,004	,111	,029	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند27	Corrélacion de Pearson	,647**	,683**	,151	,851**	,746**	,830**	,506**	1	,494**	,389*	,883**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,424	,000	,000	,000	,004		,006	,034	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند28	Corrélacion de Pearson	,406*	,478**	,234	,448*	,658**	,567**	,297	,494**	1	,067	,679**
	Sig. (bilatérale)	,026	,008	,213	,013	,000	,001	,111	,006		,725	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند29	Corrélacion de Pearson	,312	,266	,086	,312	,274	,287	,399*	,389*	,067	1	,438*

الملاحق

Sig. (bilatérale)	,094	,155	,650	,094	,142	,124	,029	,034	,725		,015
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	,800**	,818**	,316	,828**	,864**	,849**	,651**	,883**	,679**	,438*	1
الاقصاء Sig. (bilatérale)	,000	,000	,089	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,015	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

ملحق رقم (03) يمثل نتائج صدق التكوين الفرضي لبعء الإزعاج وانتهاك الخصوصية ببرنامج spss

	البند 0	البند 1	البند 2	البند 3	البند 4	البند 5	البند 6	البند 7	البند 8	البند 9	الازعاج وانتهاك الخصوصية	
البند 10	Corrélation de Pearson	1	,473**	,139	,093	,255	,064	,500**	,428*	,332	,396*	,619**
	Sig. (bilatérale)		,008	,464	,626	,173	,738	,005	,018	,073	,030	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 11	Corrélation de Pearson	,473**	1	,538**	,561**	,527**	,376*	,556**	,549**	,582**	,504**	,761**
	Sig. (bilatérale)	,008		,002	,001	,003	,040	,001	,002	,001	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 12	Corrélation de Pearson	,139	,538**	1	,757**	,587**	,690**	,608**	,496**	,755**	,504**	,749**
	Sig. (bilatérale)	,464	,002		,000	,001	,000	,000	,005	,000	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 13	Corrélation de Pearson	,093	,561**	,757**	1	,559**	,707**	,429*	,574**	,499**	,616**	,713**
	Sig. (bilatérale)	,626	,001	,000		,001	,000	,018	,001	,005	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

الملاحق

البند 14	Corrélation de Pearson	,255	,527**	,587**	,559**	1	,622**	,618**	,651**	,600**	,561**	,752**
	Sig. (bilatérale)	,173	,003	,001	,001		,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 15	Corrélation de Pearson	,064	,376*	,690**	,707**	,622**	1	,448*	,812**	,447*	,649**	,707**
	Sig. (bilatérale)	,738	,040	,000	,000	,000		,013	,000	,013	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 16	Corrélation de Pearson	,500**	,556**	,608**	,429*	,618**	,448*	1	,461*	,903**	,471**	,798**
	Sig. (bilatérale)	,005	,001	,000	,018	,000	,013		,010	,000	,009	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 17	Corrélation de Pearson	,428*	,549**	,496**	,574**	,651**	,812**	,461*	1	,349	,763**	,805**
	Sig. (bilatérale)	,018	,002	,005	,001	,000	,000	,010		,059	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 18	Corrélation de Pearson	,332	,582**	,755**	,499**	,600**	,447*	,903**	,349	1	,498**	,765**
	Sig. (bilatérale)	,073	,001	,000	,005	,000	,013	,000	,059		,005	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 19	Corrélation de Pearson	,396*	,504**	,504**	,616**	,561**	,649**	,471**	,763**	,498**	1	,788**
	Sig. (bilatérale)	,030	,004	,004	,000	,001	,000	,009	,000	,005		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

الملاحق

	Corrélation de Pearson	,619**	,761**	,749**	,713**	,752**	,707**	,798**	,805**	,765**	,788**		1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30

ملحق رقم (04) يمثل نتائج صدق التكوين الفرضي لبعء الإهانة والتهديد ببرنامج spss

		البند1	البند2	البند3	البند4	البند5	البند6	البند7	البند8	البند9	الاهانة والتهديد
البند1	Corrélation de Pearson	1	,295	,363*	,356	,255	,333	,306	,491**	,325	,514**
	Sig. (bilatérale)		,113	,048	,053	,174	,072	,100	,006	,080	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند2	Corrélation de Pearson	,295	1	,836**	,423*	,568**	,597**	,533**	,498**	,853**	,822**
	Sig. (bilatérale)	,113		,000	,020	,001	,001	,002	,005	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند3	Corrélation de Pearson	,363*	,836**	1	,488**	,619**	,551**	,485**	,653**	,781**	,843**
	Sig. (bilatérale)	,048	,000		,006	,000	,002	,007	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند4	Corrélation de Pearson	,356	,423*	,488**	1	,388*	,606**	,694**	,591**	,539**	,741**
	Sig. (bilatérale)	,053	,020	,006		,034	,000	,000	,001	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند5	Corrélation de Pearson	,255	,568**	,619**	,388*	1	,463**	,550**	,559**	,483**	,717**
	Sig. (bilatérale)	,174	,001	,000	,034		,010	,002	,001	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند6	Corrélation de Pearson	,333	,597**	,551**	,606**	,463**	1	,677**	,647**	,557**	,791**
	Sig. (bilatérale)	,072	,001	,002	,000	,010		,000	,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند7	Corrélation de Pearson	,306	,533**	,485**	,694**	,550**	,677**	1	,587**	,688**	,808**
	Sig. (bilatérale)	,100	,002	,007	,000	,002	,000		,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

الملاحق

8 البند	Corrélation de Pearson	,491**	,498**	,653**	,591**	,559**	,647**	,587**	1	,532**	,797**
	Sig. (bilatérale)	,006	,005	,000	,001	,001	,000	,001	,001	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
9 البند	Corrélation de Pearson	,325	,853**	,781**	,539**	,483**	,557**	,688**	,532**	1	,844**
	Sig. (bilatérale)	,080	,000	,000	,002	,007	,001	,000	,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الاهانتو التهديد	Corrélation de Pearson	,514**	,822**	,843**	,741**	,717**	,791**	,808**	,797**	,844**	1
	Sig. (bilatérale)	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

ملحق رقم (05) يمثل نتائج صدق التكوين الفرضي لبعده الاستهزاء وتشويه السمعة ببرنامج spss

		30 البند	31 البند	32 البند	33 البند	34 البند	35 البند	الاستهزاء وتشويه السمعة
30 البند	Corrélation de Pearson	1	,516**	,094	,384*	,326	,421*	,554**
	Sig. (bilatérale)		,004	,620	,036	,079	,021	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
31 البند	Corrélation de Pearson	,516**	1	,453*	,557**	,608**	,483**	,845**
	Sig. (bilatérale)	,004		,012	,001	,000	,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
32 البند	Corrélation de Pearson	,094	,453*	1	,473**	,139	-,066	,704**
	Sig. (bilatérale)	,620	,012		,008	,464	,728	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
33 البند	Corrélation de Pearson	,384*	,557**	,473**	1	,538**	,414*	,802**
	Sig. (bilatérale)	,036	,001	,008		,002	,023	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
34 البند	Corrélation de Pearson	,326	,608**	,139	,538**	1	,365*	,629**
	Sig. (bilatérale)	,079	,000	,464	,002		,047	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
35 البند	Corrélation de Pearson	,421*	,483**	-,066	,414*	,365*	1	,502**
	Sig. (bilatérale)	,021	,007	,728	,023	,047		,005

الملاحق

N	30	30	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	,554**	,845**	,704**	,802**	,629**	,502**	1
الاستهزاء وتشويه السمعة							
Sig. (bilatérale)	,001	,000	,000	,000	,000	,005	
N	30	30	30	30	30	30	30

ملحق رقم (06) يمثل نتائج صدق التكوين الفرضي لاستبيان التمر الوظيفي ببرنامج spss

	الاهانة والتهديد	الازعاج وانتهاك الخصوصية	الاقصاء	الاستهزاء وتشويه السمعة	الدرجة الكلية
Corrélation de Pearson	1	,825**	,776**	,802**	,916**
الاهانة والتهديد					
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
N	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	,825**	1	,804**	,918**	,957**
الازعاج وانتهاك الخصوصية					
Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
N	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	,776**	,804**	1	,785**	,909**
الاقصاء					
Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
N	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	,802**	,918**	,785**	1	,935**
الاستهزاء وتشويه السمعة					
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
N	30	30	30	30	30
Corrélation de Pearson	,916**	,957**	,909**	,935**	1
الدرجة الكلية					
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
N	30	30	30	30	30

ملحق رقم (07) يمثل نتائج ثبات التجزئة النصفية لاستبيان التنمر الوظيفي ببرنامج spss

	Partie 1	Valeur	,952
		Nombre d'éléments	18 ^a
Alpha de Cronbach	Partie 2	Valeur	,895
		Nombre d'éléments	17 ^b
		Nombre total d'éléments	35
Corrélation entre les sous-échelles			,856
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,923
	Longueur inégale		,923
Coefficient de Guttman split-half			,922

ملحق رقم (08) يمثل نتائج ثبات الاتساق الداخلي باستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ لاستبيان التنمر الوظيفي ببرنامج spss

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,870	40

ملحق رقم (09) يمثل نتائج ثبات الاتساق الداخلي باستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ لكل بند استبيان التنمر الوظيفي ببرنامج spss

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
البند1	200,9333	3844,271	,389	,869
البند2	201,2667	3793,789	,795	,867
البند3	201,1667	3789,109	,819	,867
البند4	201,4000	3803,972	,678	,868

الملاحق

البند5	201,3333	3819,816	,517	,868
البند6	201,3333	3809,609	,645	,868
البند7	201,3000	3795,114	,766	,867
البند8	201,5000	3814,466	,698	,868
البند9	201,2000	3781,476	,914	,867
البند10	201,0333	3751,482	,485	,866
البند11	201,3333	3800,506	,736	,868
البند12	201,3333	3800,299	,738	,868
البند13	201,3333	3803,885	,668	,868
البند14	201,5000	3812,397	,723	,868
البند15	201,4000	3804,524	,709	,868
البند16	201,3000	3791,321	,845	,867
البند17	201,3667	3800,723	,760	,868
البند18	201,4333	3803,840	,793	,868
البند19	201,3000	3794,976	,732	,867
البند20	201,3333	3800,713	,734	,868
البند21	201,3667	3801,413	,714	,868
البند22	200,8000	3864,717	,107	,870
البند23	201,3333	3800,506	,736	,868
البند24	201,2333	3784,530	,824	,867
البند25	201,2333	3790,254	,808	,867
البند26	200,8000	3826,579	,541	,869
البند27	201,2667	3791,513	,818	,867
البند28	201,3000	3790,217	,689	,867
البند29	201,8000	3844,028	,404	,869
البند30	200,8000	3826,579	,541	,869
البند31	201,2000	3781,476	,914	,867
البند32	201,0333	3751,482	,485	,866
البند33	201,3333	3800,506	,736	,868
البند34	201,3333	3800,299	,738	,868
البند35	201,3333	3819,816	,517	,868
الاهاتير التهديد	185,8333	3272,351	,899	,851
الاز عاجوانتهاكالخصوصية	184,5333	3119,430	,946	,848
الاقصاء	183,6667	3242,644	,890	,851
الاستهزاء وتشويهاالسمعة	191,0333	3412,102	,926	,854

ملحق رقم (10) يمثل نتائج صدق التكوين الفرضي لبعده الأعراض الجسدية ببرنامج spss

	البند1	البند2	البند3	البند4	البند5	البند6	البند7	البند8	البند9	البند10	البند11	البند12	الأعراضالجسدية
البند1	Corrélation de Pearson	,832**	,937*	,552**	,471*	,679*	,937*	,679*	,919**	,471*	,471*	,406*	,905**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,002	,009	,000	,000	,000	,000	,009	,009	,026	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند2	Corrélation de Pearson	,832**	,875*	,330	,314	,411*	,875*	,411*	,800**	,314	,314	,142	,722**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,075	,092	,024	,000	,024	,000	,092	,092	,455	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند3	Corrélation de Pearson	,937**	,875**	,370*	,366*	,569*	1,000**	,569*	,836**	,366*	,366*	,273	,821**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,044	,047	,001	,000	,001	,000	,047	,047	,145	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند4	Corrélation de Pearson	,552**	,330	,370*	,651*	,610*	,370*	,610*	,593**	,651*	,651*	,425*	,714**
	Sig. (bilatérale)	,002	,075	,044	,000	,000	,044	,000	,001	,000	,000	,019	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند5	Corrélation de Pearson	,471**	,314	,366*	,651*	,397*	,366*	,397*	,526**	1,000**	1,000**	,694**	,756**

الملاحق

البند 6	Sig. (bilatérale)	,009	,092	,047	,000	,030	,047	,030	,003	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,679**	,411*	,569*	,610**	,397*	1,000	,569*	1,000	,534**	,397*	,397*	,639**
البند 7	Sig. (bilatérale)	,000	,024	,001	,000	,030	,001	,000	,002	,030	,030	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,937**	,875**	1,000	,370*	,366*	,569*	1,000	,569*	,836**	,366*	,366*	,273
البند 8	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,044	,047	,001	,001	,000	,047	,047	,145	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,679**	,411*	,569*	,610**	,397*	1,000	,569*	1,000	,534**	,397*	,397*	,639**
البند 9	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,001	,003	,002	,000	,002	,003	,003	,224	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,471**	,314	,366*	,651**	1,000	,397*	,366*	,397*	,526**	1,000	1,000	,694**
البند 10	Sig. (bilatérale)	,009	,092	,047	,000	,000	,030	,047	,030	,003	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,471**	,314	,366*	,651**	1,000	,397*	,366*	,397*	,526**	1,000	1,000	,694**
البند 11	Sig. (bilatérale)	,009	,092	,047	,000	,000	,030	,047	,030	,003	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,471**	,314	,366*	,651**	1,000	,397*	,366*	,397*	,526**	1,000	1,000	,694**

الملاحق

البند 12	Sig. (bilatérale)	,009	,092	,047	,000	,000	,030	,047	,030	,003	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
	Corrélation de Pearson	,406*	,142	,273	,425*	,694*	,639*	,273	,639*	,229	,694*	,694*	1	,651**
	Sig. (bilatérale)	,026	,455	,145	,019	,000	,000	,145	,000	,224	,000	,000		,000
الأعراض الجسدية	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
	Corrélation de Pearson	,905**	,722**	,821*	,714**	,756*	,780*	,821*	,780*	,847**	,756*	,756*	,651**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

ملحق رقم (11) يمثل نتائج صدق التكوين الفرضي لبعدها الأعراض العقلية ببرنامج spss

		البند 13	البند 14	البند 15	البند 16	البند 17	البند 18	البند 19	الأعراض العقلية
البند 13	Corrélation de Pearson	1	,789**	,403*	,458*	,685**	,537**	,364*	,768**
	Sig. (bilatérale)		,000	,027	,011	,000	,002	,048	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 14	Corrélation de Pearson	,789**	1	,731**	,820**	,815**	,577**	,330	,916**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,001	,075	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 15	Corrélation de Pearson	,403*	,731**	1	,614**	,612**	,000	,000	,588**
	Sig. (bilatérale)	,027	,000		,000	,000	1,000	1,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 16	Corrélation de Pearson	,458*	,820**	,614**	1	,836**	,593**	,397*	,877**
	Sig. (bilatérale)	,011	,000	,000		,000	,001	,030	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

الملاحق

البند 17	Corrélation de Pearson	,685**	,815**	,612**	,836**	1	,370*	,434*	,891**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,044	,016	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 18	Corrélation de Pearson	,537**	,577**	,000	,593**	,370*	1	,593**	,688**
	Sig. (bilatérale)	,002	,001	1,000	,001	,044		,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 19	Corrélation de Pearson	,364*	,330	,000	,397*	,434*	,593**	1	,633**
	Sig. (bilatérale)	,048	,075	1,000	,030	,016	,001		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
الأعراض العقلية	Corrélation de Pearson	,768**	,916**	,588**	,877**	,891**	,688**	,633**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

ملحق رقم (12) يمثل نتائج صدق التكوين الفرضي لبعث الأعراض السلوكية ببرنامج spss

	البند 20	البند 21	البند 22	البند 23	البند 24	البند 25	البند 26	البند 27	البند 28	الأعراض السلوكية	
البند 20	Corrélation de Pearson	1	,937**	,937**	,552**	,471**	,679**	,886**	,679**	,937**	,960**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,002	,009	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 21	Corrélation de Pearson	,937**	1	1,000**	,370*	,366*	,569**	,841**	,569**	1,000**	,908**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,044	,047	,001	,000	,001	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 22	Corrélation de Pearson	,937**	1,000**	1	,370*	,366*	,569**	,841**	,569**	1,000**	,908**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,044	,047	,001	,000	,001	,000	,000

الملاحق

البند 23	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,552**	,370*	,370*	1	,651**	,610**	,548**	,610**	,370*	,663**
	Sig. (bilatérale)	,002	,044	,044		,000	,000	,002	,000	,044	,000
البند 24	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,471**	,366*	,366*	,651**	1	,397*	,461*	,397*	,366*	,589**
	Sig. (bilatérale)	,009	,047	,047	,000		,030	,010	,030	,047	,001
البند 25	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,679**	,569**	,569**	,610**	,397*	1	,465**	1,000**	,569**	,799**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,001	,000	,030		,010	,000	,001	,000
البند 26	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,886**	,841**	,841**	,548**	,461*	,465**	1	,465**	,841**	,854**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,002	,010	,010		,010	,000	,000
البند 27	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,679**	,569**	,569**	,610**	,397*	1,000**	,465**	1	,569**	,799**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,001	,000	,030	,000	,010		,001	,000
البند 28	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,937**	1,000**	1,000**	,370*	,366*	,569**	,841**	,569**	1	,908**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,044	,047	,001	,000	,001		,000
الأعراض السلوكية	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,960**	,908**	,908**	,663**	,589**	,799**	,854**	,799**	,908**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

ملحق رقم (13) يمثل نتائج صدق التكوين الفرضي لبعء الأعراض النفسية ببرنامج spss

	البند29	البند30	البند31	البند32	البند33	البند34	البند35	البند36	البند37	الأعراض النفسية	
البند29	Corrélacion de Pearson	1	1,000**	,087	,364*	,330	,000	,397*	,434*	,397*	,674**
	Sig. (bilatérale)		,000	,646	,048	,075	1,000	,030	,016	,030	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند30	Corrélacion de Pearson	1,000**	1	,087	,364*	,330	,000	,397*	,434*	,397*	,674**
	Sig. (bilatérale)	,000		,646	,048	,075	1,000	,030	,016	,030	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند31	Corrélacion de Pearson	,087	,087	1	,669**	,425*	,338	,229	,273	,229	,464**
	Sig. (bilatérale)	,646	,646		,000	,019	,067	,224	,145	,224	,010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند32	Corrélacion de Pearson	,364*	,364*	,669**	1	,789**	,403*	,458*	,685**	,458*	,754**
	Sig. (bilatérale)	,048	,048	,000		,000	,027	,011	,000	,011	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند33	Corrélacion de Pearson	,330	,330	,425*	,789**	1	,731**	,820**	,815**	,820**	,877**
	Sig. (bilatérale)	,075	,075	,019	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند34	Corrélacion de Pearson	,000	,000	,338	,403*	,731**	1	,614**	,612**	,614**	,585**
	Sig. (bilatérale)	1,000	1,000	,067	,027	,000		,000	,000	,000	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند35	Corrélacion de Pearson	,397*	,397*	,229	,458*	,820**	,614**	1	,836**	1,000**	,859**
	Sig. (bilatérale)	,030	,030	,224	,011	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

الملاحق

البند 36	Corrélacion de Pearson	,434*	,434*	,273	,685**	,815**	,612**	,836**	1	,836**	,880**
	Sig. (bilatérale)	,016	,016	,145	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 37	Corrélacion de Pearson	,397*	,397*	,229	,458*	,820**	,614**	1,000**	,836**	1	,859**
	Sig. (bilatérale)	,030	,030	,224	,011	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الأعراض النفسية	Corrélacion de Pearson	,674**	,674**	,464**	,754**	,877**	,585**	,859**	,880**	,859**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,010	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

ملحق رقم (14) يمثل نتائج صدق التكوين الفرضي لبعدها الأعراض الاجتماعية ببرنامج spss

	البند 38	البند 39	البند 40	البند 41	البند 42	البند 43	البند 44	البند 45	الأعراض الاجتماعية	
البند 38	Corrélacion de Pearson	1	,087	,364*	,330	,000	,397*	,434*	,377*	,546**
	Sig. (bilatérale)		,646	,048	,075	1,000	,030	,016	,040	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 39	Corrélacion de Pearson	,087	1	,669**	,425*	,338	,229	,273	,249	,512**
	Sig. (bilatérale)	,646		,000	,019	,067	,224	,145	,184	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 40	Corrélacion de Pearson	,364*	,669**	1	,789**	,403*	,458*	,685**	,635**	,809**
	Sig. (bilatérale)	,048	,000		,000	,027	,011	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 41	Corrélacion de Pearson	,330	,425*	,789**	1	,731**	,820**	,815**	,809**	,920**
	Sig. (bilatérale)	,075	,019	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 42	Corrélacion de Pearson	,000	,338	,403*	,731**	1	,614**	,612**	,649**	,668**
	Sig. (bilatérale)	1,000	,067	,027	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

الملاحق

البند 43	Corrélacion de Pearson	,397*	,229	,458*	,820**	,614**	1	,836**	,778**	,847**
	Sig. (bilatérale)	,030	,224	,011	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 44	Corrélacion de Pearson	,434*	,273	,685**	,815**	,612**	,836**	1	,906**	,915**
	Sig. (bilatérale)	,016	,145	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
البند 45	Corrélacion de Pearson	,377*	,249	,635**	,809**	,649**	,778**	,906**	1	,883**
	Sig. (bilatérale)	,040	,184	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الأعراض الاجتماعية	Corrélacion de Pearson	,546**	,512**	,809**	,920**	,668**	,847**	,915**	,883**	1
	Sig. (bilatérale)	,002	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

ملحق رقم (15) يمثل نتائج صدق التكوين الفرضي لاستبيان الإجهاد المهني ببرنامج spss

	الأعراض الجسدية	الأعراض العقلية	الأعراض السلوكية	الأعراض النفسية	الأعراض الاجتماعية	الدرجة الكلية
الأعراض الجسدية	Corrélacion de Pearson	1	,932**	,969**	,928**	,973**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
الأعراض العقلية	Corrélacion de Pearson	,932**	1	,987**	,993**	,933**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
الأعراض السلوكية	Corrélacion de Pearson	,969**	,987**	1	,984**	,955**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
الأعراض النفسية	Corrélacion de Pearson	,928**	,993**	,984**	1	,943**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
الأعراض الاجتماعية	Corrélacion de Pearson	,949**	,981**	,989**	,981**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30
الدرجة الكلية	Corrélacion de Pearson	,973**	,933**	,955**	,943**	1

الملاحق

Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	30	30	30	30	30	30	30

ملحق رقم (16) يمثل نتائج المتوسطات الحسابية لاستبيان الإجهاد المهني ببرنامج spss

	المجموعات	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
	الدرجات الدنيا	9	64,8889	22,34639	7,44880
	الدرجات العليا	9	125,0000	4,30116	1,43372

ملحق رقم (17) يمثل نتائج الصدق التمييزي لاستبيان الإجهاد المهني ببرنامج spss

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
								Inférieure	Supérieure
الدرجات العليا والدنيا Hypothèse de variances égales Hypothèse de variances inégales	9,885	,006	7,924	16	,000	60,11111	7,58552	44,03053	76,19170
			7,924	8,592	,000	60,11111	7,58552	42,82644	77,39579

الملاحق

ملحق رقم (18) يمثل نتائج ثبات الاتساق الداخلي باستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ لاستبيان الإجهاد المهني ببرنامج spss

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,835	6

ملحق رقم (19) يمثل نتائج ثبات الاتساق الداخلي باستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ لأبعاد الإجهاد المهني ببرنامج spss

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
الأعراض الجسدية	174,4333	2303,151	,966	,773
الأعراض العقلية	186,5667	2661,978	,985	,817
الأعراض السلوكية	181,0333	2432,585	,998	,788
الأعراض النفسية	182,1667	2526,006	,983	,800
الأعراض الاجتماعية	184,2000	2589,890	,989	,808

ملحق رقم (20) يمثل نتائج ثبات التجزئة النصفية لاستبيان الإجهاد المهني ببرنامج spss

	Partie 1	Valeur	,819
		Nombre d'éléments	11 ^a
Alpha de Cronbach	Partie 2	Valeur	,956
		Nombre d'éléments	22 ^b
		Nombre total d'éléments	33
		Corrélation entre les sous-échelles	,923
		Coefficient de Spearman-Longueur égale	,960
		Brown-Longueur inégale	,964
		Coefficient de Guttman split-half	,743

الملاحق

ملحق رقم (21) يمثل نتائج الارتباط بين بعد الإهانة والتهديد والدرجة الكلية للتنمر الوظيفي ببرنامج

spss

	الدرجة الكلية	الاهانة والتهديد
Corrélation de Pearson	1	,659**
الدرجة الكلية Sig. (bilatérale)		,000
N	148	148
Corrélation de Pearson	,659**	1
الاهانة والتهديد Sig. (bilatérale)		,000
N	148	148

ملحق رقم (22) يمثل نتائج الارتباط بين بعد الإزعاج وانتهاك الخصوصية والدرجة الكلية للتنمر

الوظيفي ببرنامج spss

	الدرجة الكلية	الازعاج وانتهاك الخصوصية
Corrélation de Pearson	1	,747**
الدرجة الكلية Sig. (bilatérale)		,000
N	148	148
Corrélation de Pearson	,747**	1
الازعاج وانتهاك الخصوصية Sig. (bilatérale)		,000
N	148	148

ملحق رقم (23) يمثل نتائج الارتباط بين بعد الإقصاء والدرجة الكلية للتنمر الوظيفي ببرنامج spss

	الدرجة الكلية	الإقصاء
Corrélation de Pearson	1	,829**
الدرجة الكلية Sig. (bilatérale)		,000
N	148	148
Corrélation de Pearson	,829**	1
الإقصاء Sig. (bilatérale)		,000
N	148	148

الملاحق

ملحق رقم (24) يمثل نتائج الارتباط بين بعد الاستهزاء وتشويه السمعة والدرجة الكلية للتنمر الوظيفي

ببرنامج spss

	الدرجة الكلية	الاستهزاء وتشويه السمعة
الدرجة الكلية	1	,374**
Corrélacion de Pearson		
Sig. (bilatérale)		,000
N	148	148
الاستهزاء وتشويه السمعة	,374**	1
Corrélacion de Pearson		
Sig. (bilatérale)	,000	
N	148	148

ملحق رقم (25) يمثل نتائج الارتباط بين الدرجة الكلية للإجهاد المهني والدرجة الكلية للتنمر الوظيفي

ببرنامج spss

	الدرجة الكلية	الدرجة الكلية 2
الدرجة الكلية	1	,833**
Corrélacion de Pearson		
Sig. (bilatérale)		,000
N	148	148
الدرجة الكلية 2	,833**	1
Corrélacion de Pearson		
Sig. (bilatérale)	,000	
N	148	148

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ملحق رقم (26) يمثل نتائج المتوسطات الحسابية للذكور والإناث من أفراد العينة

ببرنامج spss

	الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الدرجة الكلية للتنمر الوظيفي	أنثى	97	66,6186	9,26737	,94096
	ذكر	51	43,0588	3,03586	,42511

الملاحق

ملحق رقم (27) يمثل نتائج اختبار - ت - لقياس فروق التعرض للتنمر الوظيفي حسب متغير

الجنس ببرنامج spss

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	T	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
								Inférieure	Supérieure
Hypothèse de variances égales	65,453	,000	17,639	146	,000	23,55973	1,33563	20,92007	26,19940
Hypothèse de variances inégales			22,817	128,879	,000	23,55973	1,03253	21,51683	25,60264

ملحق رقم (28) يمثل نتائج المتوسطات الحسابية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

ببرنامج spss

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
سنوات 5 أقل من	41	42,0732	2,51386	,39260	41,2797	42,8666	37,00	46,00
سنوات 10 الى 05 من	44	54,0682	5,47467	,82534	52,4037	55,7326	46,00	61,00
سنوات 10 أكثر من	63	72,2857	5,41333	,68202	70,9224	73,6490	62,00	80,00
Total	148	58,5000	13,61747	1,11935	56,2879	60,7121	37,00	80,00

الملاحق

ملحق رقم (29) يمثل نتائج اختبار أنوفا لقياس فروق التعرض للتنمر الوظيفي حسب متغير الرتبة الوظيفية ببرنامج spss

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	23900,567	2	11950,283	515,952	,000
Intra-groupes	3358,433	145	23,162		
Total	27259,000	147			

ملحق رقم (30) يمثل نتائج المتوسطات الحسابية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية ببرنامج spss

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
ممرضات حاصلات لشهادة الدولة	10	38,6000	1,07497	,33993	37,8310	39,3690	37,00	40,00
ممرضات متخصصات	53	45,5849	3,43306	,47157	44,6386	46,5312	41,00	54,00
ممرضات للصحة العمومية	36	61,3056	3,10593	,51766	60,2547	62,3565	57,00	68,00
مساعدات ممرضات رئيسيات	8	68,6250	,74402	,26305	68,0030	69,2470	68,00	70,00
مساعدات ممرضات	41	75,6098	3,11350	,48625	74,6270	76,5925	70,00	80,00
Total	148	58,5000	13,61747	1,11935	56,2879	60,7121	37,00	80,00

ملحق رقم (31) يمثل نتائج اختبار أنوفا لقياس فروق التعرض للتنمر الوظيفي حسب متغير الرتبة الوظيفية ببرنامج spss

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	25906,462	4	6476,616	684,754	,000
Intra-groupes	1352,538	143	9,458		
Total	27259,000	147			

