

مستوى المضايقة المهنية لدى مستخدمي المؤسسة الاستشفائية

Level of occupational harassment among hospital staff

حيواني كريمة⁽¹⁾، ومويسى إشراف⁽²⁾، (1)، (2) جامعة أم البواقي.

تاريخ الإرسال: 2024 / 09 / 13. تاريخ القبول: 2024 / 11 / 29. تاريخ النشر: 2025 / 07 / 30.

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الإحساس بالمضايقة لدى مستخدمي المؤسسة الاستشفائية. حيث طبقت أداة الدراسة على عينة قوامها 42 فرداً، بالاعتماد على المنهج الوصفي، والتي تمثلت في مقياس المضايقة في الوسط المهني لهانز لايمان (Heinz Leymann) ويرمز له بالرمز المختصر (LIPT)، (Heinz Inventory of Psychological Terror). وهو مترجم ومكيف من طرف لوكيا الهاشمي وسمره عسلي (2017)، وقد توصلت الدراسة الحالية وجود مستوى منخفض من الإحساس بالمضايقة في المؤسسة، وفي الأخير تم وضع مجموعة من التوصيات من أجل التقليل من هذه الظاهرة إن لم نقل القضاء عليها.

الكلمات المفتاحية: المضايقة، التنكيد، سلوك المضايقة، المضايقة المهنية؛ مستخدمي المؤسسة الاستشفائية.

Abstract:

The study aimed to identify the level of harassment among feelings among hospital staff. The study tool was applied to a sample of 42 individuals, based on the descriptive approach, which was represented by the Heinz Leymann Professional Harassment Scale (LIPT), (Heinz Inventory of Psychological Terror). It was translated and adapted by Lokia Hashemi and Samra Asli (2017). The current study found a low level of harassment in the institution. A set of recommendations were made in order to reduce this phenomenon, if not eliminate it.

Keywords: Mobbing, assertion, mobbing behaviour, mobbing of workplace, Users of hospital institutions.

مقدمة:

تعتبر المضايقة المهنية في المؤسسات الاستشفائية من القضايا الهامة التي تؤثر بشكل كبير على جودة العمل وصحة الموظفين النفسية والجسدية. ففي بيئة العمل الاستشفائية، يتعرض الموظفون لضغوط متفاوتة النسب نتيجة لطبيعة العمل الحساسة والمتطلبة، مما يجعلهم عرضة لمستويات مختلفة من المضايقة المهنية. هذه المضايقات تتمحور بين الضغوط النفسية

الناجمة عن التعامل مع المرضى وأسرههم إلى التحديات التنظيمية والإدارية التي قد تخلق بيئة عمل غير مريحة.

1- الإشكالية

يعتبر محيط العمل من الأماكن التي تشتت وتطلب ظروف ملائمة ومريحة لممارسة النشاطات والمهام المطلوبة والمكلف بها هيئة العمل. حيث تشير بيئة مكان العمل إلى الجو العام والظروف والمناطق المحيطة ويتضمن عوامل مختلفة يمكن أن تؤثر على رفاهية وإنتاجية ورضا الأفراد في مكان العمل. وهذا يشمل الظروف الفيزيائية مثل مستويات الإضاءة والضوضاء، الثقافة التنظيمية، العلاقات بين الأشخاص، الممارسات الإدارية والإجراءات. خاصة عندما تكون المستشفيات هي تلك البيئة المتمثلة في المرافق الصحية المتخصصة التي تقدم العلاج الطبي والخدمات للأفراد الذين يحتاجون إليها.

وتلعب المستشفيات دوراً مهماً في المجتمع، حيث تقدم مجموعة واسعة من الخدمات الطبية وإجراء الأبحاث وتدريب المتخصصين في الرعاية الصحية وتعزيز بيئة مكان العمل الإيجابية، ومشاركة موظفيها والرفاهية العامة، في حين أن البيئة السلبية أو المعادية يمكن أن تؤدي إلى الإجهاد والصراع وتقليل الرضا وكذلك التعرض إلى المضايقة المهنية.

وتعتبر المضايقة المهنية في المستشفيات بأنها أي سلوك أو تصرفات أو تعليقات غير مرحب بها وغير مناسبة تؤثر على العاملين في المستشفى، مما يخلق بيئة عمل معادية أو مسيئة وهذا ما أشارت إليه (Johanna 2021) أن 93.6% من موظفي المستشفى تعرضوا لسلوك غير مهني واحد على الأقل في العام الماضي، وأبلغ 38.8% منهم عن الفظاظة أو التنمر أسبوعياً أو أكثر، بينما عانى 14.5% من السلوك غير المهني الشديد.

وتشمل المضايقة عدة أشكال مثل المضايقات اللفظية أو الجنسية أو غير اللفظية التي تمس كرامة ورفاهية وسلامة الأفراد العاملين بالمستشفيات. وهذا من وجهة نظر العاملين أي المرؤوسين أنفسهم، فقد توصل (aljerian,2017) إلى أن 62% من موظفي المستشفى أبلغوا عن تعرضهم للتحرش، مع انتشار كبير بين الإناث (70.2%). على الرغم من ذلك، لم يعترف 45.8% من المشاركين بالتحرش كمشكلة، مما يشير إلى وجود تفاوت في الوعي والاعتراف. وللمضايقة في مكان العمل الكثير من السلبيات التي قد تعود على العامل بحد ذاته وبالدرجة الأولى على صحته النفسية والجسدية، فقد كشفت بعض الدراسات على

إحصائيات متعلقة بنتائج المضايقة في العمل كما تشير دراسة إرلندية (H.S.A 2001) إلى أن 54% من ضحايا التحرش معرضون إلى ترك المنظمة و9،10% منهم تركوا عملهم، وحسب دراسة أخرى أشارت إلى أنّ 15% من ضحايا المضايقة قدموا طلبات لإحالة داخلية.

أما في ألمانيا فقد كشفت دراسة (ميشيكوتاتيرال، 2002; Meschikutateral) أن 31% من الضحايا قدموا طلبات الإحالة بصفة إرادية و6 منهم أُجبروا على ذلك. إضافة إلى هذه الإحصائيات تشير إلى أن ظاهرة المضايقة المهنية قد تولد وتعزز مجموعة من الاضطرابات النفس مرضية مثل مشاكل في التركيز وغياب المبادرة وكوابيس متكررة ومزاج مكتئب، ونجد أيضا اضطرابات سيكوسوماتية مثل ارتفاع التوتر والتهاب الجلد وخسارة الوزن وآلام في المعدة. كما قد تكون للمضايقة انعكاسات على سلوك وظهور الاضطراب منها على سبيل المثال اضطرابات الأكل واستهلاك الأدوية والكحول والعزلة الاجتماعية.

غير أن انعكاسات المضايقة لا تقتصر على صحة الضحية فحسب، بل تنعكس أيضا على حياته العائلية وعلاقاته الاجتماعية وعلى محيط عمله وبالتالي يفقد الضحية نجاعته في العمل ويمكن ذكر بعض النتائج المحتملة للتعرض للمعنى على حياة الفرد الاجتماعية والمهنية، كما أشارت دراسة لهيئة تسيير الصحة والأمن في العمل (Le chair en gestion de la sécurité et la santé au travail)، أن من 7% إلى 9% من عينة مكونة من (640) عاملاً صرّحوا بأنهم ضحايا التحرش المعنوي في العمل. كما أشارت دراسة أخرى أجريت في فرنسا عام 2000 على عينة مكونة من 471 عاملاً في آن واحد من ثلاثة عمال قد تعرضوا للتعرض للمعنى. وأعطت (Marie France H) بعض الإحصاءات والتي كانت نتيجة استبيان موجه لضحايا التحرش المعنوي والذين يبحثون عن دعم قبل الآخرين، ونظراً لكل هذه الانعكاسات فإن الضحية قد يلجأ إلى حلول من أجل التقليل من حدتها، حيث تبين أن 40% من الضحايا يبحثون عن دعم داخلي فمنهم من يتوجهون إلى نقابات العمل و39% يتوجهون إلى أطباء العمل و37% إلى الزملاء و19% إلى مدير الموارد البشرية، أما الذين يبحثون عن دعم خارجي فقد أشارت الإحصائيات أنّ 35% يلجئون إلى محامي و32% إلى مفتشية العمل و65% إلى طبيب عام و52% إلى طبيب نفساني (بوناج، ص6) ونظراً لكل هذه الانعكاسات جاءت دراستنا الحالية لتسليط الضوء على هذه الظاهرة بالمؤسسة الاستشفائية بإبن سينا بولاية أم البواقي وهذا وفق التساؤل التالي: ما مستوى المضايقة المهنية لدى مستخدمي المؤسسة الاستشفائية ابن سينا بأم البواقي؟

2- التساؤلات الفرعية للدراسة:

1. ما مستوى سلوكيات التجنب لدى عمال المؤسسة الاستشفائية ابن سينا؟
2. ما مستوى سلوكيات العزل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية ابن سينا؟
3. ما مستوى سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء لدى مستخدمي المؤسسة الاستشفائية ابن سينا؟
4. ما مستوى سلوكيات تشويه السمعة المهنية في العمل لدى مستخدمي المؤسسة الاستشفائية ابن سينا؟
5. ما مستوى سلوك تعريض صحة الضحية للخطر لدى عمال المؤسسة الاستشفائية ابن سينا؟

3- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مستوى الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى مستخدمي المؤسسات الاستشفائية ببلدية أم البواقي
- محاولة الكشف عن مدى انتشار ظاهرة سلوكيات تشويه السمعة الشخصية بين الزملاء، ومن خلال ذلك يمكن تقديم الحلول والبدائل التي تساعد في الحد من هذه الظاهرة .
- التعرف على مستوى المضايقة في مكان العمل بأبعاده المختلفة في سلوكيات العمل من وجهة نظر عينة من مستخدمي المؤسسات الاستشفائية ببلدية أم البواقي .
- الكشف عن حقيقة سلوكيات تشويه السمعة الشخصية فيما بين الزملاء من وجهة نظر عينة من مستخدمي المؤسسات الاستشفائية ببلدية أم البواقي .

4- أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من النقاط التالية.

- تسليط الضوء على بعض السلوكيات التنظيمية غير المرغوبة والوقوف على الأثر السلبي الذي قد تسببه على كل المستويات الاقتصادية والمادية للمنظمات والخسائر المادية بالمؤسسة .
- دراسة واقع هذه السلوكيات في المؤسسات الاستشفائية ببلدية أم البواقي، ومعرفة خصائصها وأبعادها ومعاييرها المختلفة .
- قد تساعد هذه الدراسة على الوصول إلى معلومات تمكن المؤسسات الاستشفائية محل الدراسة إلى الحد من السلوكيات الشاذة والآثار الناتجة عنها في مكان العمل، وتعزيز مستوى الصحة النفسية للعاملين وتجنبها في المستقبل وتقديم المساعدة للمتعرضين لها .

5- مفاهيم الدراسة:

- المضايقة (إجرائياً): هي الأسلوب الذي يتخذه المتحرش في معاملة العاملين في المؤسسة الاستشفائية.
- التنكيد (إجرائياً): من السلوكيات المزعجة الطفيفة التي يقوم بها الفرد تجاه زملائه في المستشفى ويكون على عدة أشكال منها الجسدية أو العاطفية.
- سلوك المضايقة (إجرائياً): هو الفعل الذي يصدر عن المتحرش بصفة دورية في بيئة العمل الاستشفائية.
- المضايقة المهنية (إجرائياً): هي مختلف السلوكيات غير المرغوب فيها وغير المناسبة ببيئة العمل الموجهة "سلوكيات التجنب"، "سلوكيات العزل"، "سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء"، "سلوكيات تشويه السمعة المهنية في العمل"، "سلوك تعريض صحة الضحية للخطر" لدى عمال المؤسسة الاستشفائية ابن سينا.
- مستخدمي المؤسسات الاستشفائية (إجرائياً): هم الأفراد العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بان سينا أم البواقي والذين يقومون بأداء مختلف المهام عبر الهياكل الموجودة بالمؤسسة.

6- المفاهيم النظرية:

- تعريف المضايقة في الوسط المهني: المضايقة عرفت بأنها: "علاقة متداخلة بين رفقاء العمل والرؤساء وفيما بينهم داخل بيئة العمل، حيث يواجه الشخص المعرض للمضايقة للاعتداء المتكرر على مدى "6 أشهر" على الأقل بهدف استبعاده". مع ذلك أوضحت محكمة النقض الفرنسية "French Court of Cassation" أن المضايقة الأخلاقية يمكن أن تحدث خلال فترة زمنية قصيرة نسبياً تقدر بمدة شهر.
- وعرفها آخرون على أنها: أي فعل سلوكي مؤذي ومسيء يتجسد بشكل خاص من خلال: إظهار الأفعال، السلوك، الإيماءات، المفردات، كتابات من جانب واحد، والتي من شأنها المساس من شخصية العامل، ومن كرامته، أو اندماجه الجسدي أو النفسي، وتعريض وظيفته للخطر أو تدهور مناخ العمل.
- أكد المجلس الاجتماعي والاقتصادي "Economic and Social Council" التابع للأمم المتحدة منذ (11 أبريل 2001) على أنه يعتبر "المضايقة في العمل، "Harassment at work"، كل أنواع المضايقة الأخلاقية المتكررة والتي من شأنها أن

تؤدي إلى تدهور الظروف الإنسانية والمهنية والعلاقات في العمل لأحد أو العديد من الضحايا، بما يؤدي إلى الانتقاص من حقوقهم وكرامتهم، وبما يترتب عنه من تغيير خطير لحالتهم الصحية وما قد يؤثر على مستقبلهم المهني (ماموني، 2020، ص ص 20-21).

- عرفتها "Hirigoyen" على أنها: "سلوك متعسف يبرز من خلال كلام وأفعال وحركات وكتابات يمكن أن يضر سلوكيات بالشخصية وبالكرامة أو بالسلامة الجسدية أو النفسية للشخص وتجعل منصب عمله في خطر أو تؤدي إلى تدهور جو العمل".
- أما "Leymann" فقد ركز على الديناميات الداخلية لهذه الظاهرة السلوكية والتي قسمها إلى خمس فئات:

- السلوكيات لمنع الضحية من الكلام والتعبير.
 - السلوكيات لعزل الضحية.
 - السلوكيات لتشويه سمعته مع زملائه.
 - السلوكيات لتشويه سمعته في عمله.
 - السلوكيات التي تهدف إلى تعريض صحة الضحية للخطر (Hirigoyen, 2001, p. 94).
 - وفي هذا السياق قد عرفها (كريستوف، Christophe Dejours) هي: "مظهر عبادي للاغتراب الاجتماعي في العمل ناجماً عن ضغوط نفسية ممارسة من الخارج على فرد بواسطة تنظيم العمل وأساليب وطرق التسيير والتقييم أو إدارة المؤسسة".
 - في حين يعرفه فيليب (2000)، Philippe Ravisy بأنه: "سلوك مخطف ومتكرر ذو طابع ابتزازي ومخل بالكرامة ويعرقل تنفيذ عمل الشخص الذي يكون ضحية له".
- بالرغم من الاختلاف في تعريف هذا المفهوم نتيجة لاستخدامه في العديد من الفروع العلمية علم النفس علم الإدارة، علم القانون، علم الاجتماع إلا أنها تتفق في طبيعة هذه الظاهرة والتي تتمثل في كونها سلوكيات متكررة هدفها التدمير، إرادية يعاقب عليها القانون، كما أنها قد حدثت أثناء تنفيذ العمل وفي فترة زمنية طويلة.

7- أشكال المضايقة في العمل:

إن المسؤولين المباشرين يستعملون طرقاً عديدة لإذلال مرؤوسيهم لكن الأشكال الأكثر تكراراً، للمضايقة هي:

• وضع الضحية في الخزانة الذهبية: La Mise En Placard Doré

يعد أكثر الأنواع إجحافاً وظلماً وانتشاراً في الجزائر، خاصة في الوظيف العمومي إذ أنه لا يشكل أي مضايقة أو انزعاج لدى المرؤوسين من الناحية المادية أو الأدائية أو تحقيق غايات المؤسسة، وهذا النوع من المضايقة يؤثر سلباً على الصحة النفسية والجسدية ويزيد من معناه والقضاء عليه تدريجياً، كما يمس مختلف علاقاته مع الموظفين ويتجسد ذلك في وضع العامل داخل عزلة بمكتبه سالبا منه مهامه وأدواره المهنية مع ترك جميع الأدوات ووسائل العمل كالحاسوب، الطابعة... الخ. كما يمنع عنه العلاقات الاجتماعية وشتى أنواع التواصل مع زملائه داخل وخارج بيئة العمل. والهدف منها هو وضع العامل في عزلة تامة.

• تحويل منصب العمل: ويندرج هذا النوع من المضايقة في تحويل العامل إلى بيئة عمل أبعد عن مكان سكنه، ويستخدم هذا النوع كعقوبة لما أبداه من رأي وردة فعل معينين أو للتذمر من العمل، والهدف من التحويل هو كسر وإيذاء الفرد العامل واستخدام التعسف بحقه لدفعه الى تقديم استقالته.

• استعمال الألفاظ القاسية (Vocab Abuse): حيث يستخدم هذا النوع بهدف جعل معنويات الضحية محطمة وهدم شخصيته وإحساسه بعدم اعتباره بصفة متكررة ودائمة؛ وذلك باستعمال عبارات السب والإهانة والإزدراء بطريقة مبالغ فيها.

• الشائعات (Rumors): وهي أحاديث جانبية غير لبقة، يستعملها المتحرش لسهولة تفشيها وتجاوزها نطاق الاتصال في مدة وجيزة، وأيضاً لتعذر تقصي مصدرها، وتكون على شكل كتابة أو ألفاظ قد تكون صحيحة أو خاطئة أو حقائق مخفية أو أحداث خاصة، الهدف منها هو الإحراج، والضغط، والإجحاف بحق المتحرش به، والمساس بسمعته وتغيير نظرة زملائه إليه.

• المضايقة الإلكترونية (Cyber Bullying): المضايقة الإلكترونية أو ما يسمى بالبلطجة الإلكترونية؛ هذا النوع يستخدم بالتكنولوجيا المتطورة التي استعان بها المتحرشون لأجل التضييق على الضحايا ومساومتهم وإخضاعهم عن طريق الأجهزة الإلكترونية كالهاتف المحمول، اللوح الإلكتروني، وغيره من الأجهزة الذكية باستعمال تطبيقات مثل وسائل التواصل الاجتماعي وذلك بنشر صور الضحية، أو الاستهزاء بمنشور عنه علناً، وبممارسة هذا النوع خلف الشاشات أي بعيداً عن الأنظار حيث لا يعرف من وكيف ومتى تم (بن عياش، 2020، ص ص: 752-753).

8- خصائص ومميزات المضايقة:

- التكرار (Recurrence): تتميز المضايقة بتكرار المفردات، والأفعال، والصفات؛ التي تفصل عن بعضها البعض. لا قيمة لهاته السلوكيات إن لم تستعمل بانتظام وتواتر مما يجعلها

تؤثر وتحطم الضحية.

- **المدة (Duration):** إن معيار مدة المضايقة يختلف عند الباحثين، منهم من يرى أن معيار التنكيد يتمثل في العرض للسلوكيات السلبية لمدة 6 أشهر (Hoel)، أما (Leymann)، فقد اتبع معياراً صارماً متمثلاً في: الاستخدام مرة في الأسبوع على الأقل (Gérard Jamin, 2003,p5).
 - **التصعيد (Escalation)** ويشير إلى عملية تطور سلوك المضايقة تدريجياً، فينتقل من كونه فعل سلوكي عدواني (aggressive) من الصعب التحكم فيه، ويصل إلى استخدام العنف النفسي (psychological abuse)، والاعتداء الجسدي (physical abuse).
 - **النية (القصد) (Intention (Intent):** ويرجع إلى الفعل والسلوك السلبي المقصود لأجل مضايقة الضحية؛ وهو مرتبط بالاختيار فالقيام بالفعل المسيء والمحتمل حدوث الإساءة.
 - **التفاوت في القوة (Power Imbalance):** راجعة إلى قوة ووضعية الضحية والمتحرش المتفاوتة والغير متكافئة سواء البدنية أو العقلية أو المنصب الذي يشغله ويتبين في السلوك الذي يقوم به. وتأتي المضايقة على عدة أنواع أو أشكال وقد تكون:
 - **المضايقة الهابطة (Downward workplace Mobbing):** ويكون على شكل متكرر ومتعمد للعنف اللفظي أو الجسدي للرؤساء والمدراء المهيمنين بيئة العمل على غرار المضايقة العادية المعروفة ويندرج هذا النوع تحت سوء استخدام السلطة.
 - **المضايقة الصاعدة (Upward bullying):** يظهر هذا النوع خاصة عندما تكون هنالك ظاهرة ما فيتعذر على العامل الذهاب إلى مكان العمل ويقوم بمهامه عن بعد وبعد انتهاء الظاهرة قد يرفض العامل الرجوع إلى العمل والاكتماف بالقيام بمهامه من المنزل، ويعرف أيضاً هذا النوع برفض توجيهات وتعليمات الرئيس أو المدير فيكون مضايقة عكسية غير مباشرة.
 - **المضايقة الأفقية (Horizontal Mobbing):** وهي السلوكيات التي يقوم بها الزملاء في العمل فيما بينهم والذين لديهم نفس المستوى والمنصب، حيث تتضمن الأفعال الغير معقولة والمضايقة وذلك بسبب الحقد والغيرة والحسد.
- ولقد أشارت الدراسات والبحوث أن أكثر الأنواع انتشاراً وشيوعاً للمضايقة هو

"المضايقة الهابطة؛ "Downward workplace Mobbing" حيث مثلت بنسبة (57%) من مجموع الهجمات المضايقة التي تم توثيقها في الولايات المتحدة الأمريكية (علي عريض، 2020، ص:82).

9- الانعكاسات النفسية والتنظيمية للمضايقة المهنية:

● **الانعكاسات النفسية (Psychological effects):** ينظر إلى المضايقة؛ التحرش؛ التنكيد؛ وغيره من الأسماء التي تطلق على هاته الظاهرة وكأنها شيء يجب الحجل منه في مجتمعنا، فالضحية هنا يعاني من الأمرين: أولها التعرض إلى التحرش وسط العمل وآخرها لا يستطيع التحدث أو إخبار من حوله خوفاً من الأحكام المسبقة مثل: اعتباره مخطئاً وكذلك الخوف من المواجهة لها، وفقدان الثقة ولوم النفس، حتى أنه يجبر على السكوت من كثرة الضغوطات ومختلف المواقف السيئة التي يتعرض لها، مع غياب الدعم نفسياً ومعنوياً. فالضحية لا يعي ما يحدث له مع مرور الوقت بسبب الحالة التي وصل إليها من التفكير ليلاً ونهاراً والكوابيس التي تراوده، مما أدت إلى إصابته بالأرق وعدة اضطرابات نفسية أخرى، وحتى أمراض سيكوسوماتية قد أثبتت بدراسات وأبحاث سابقة. عامة يبدأ المتحرش به الانسحاب ببطء بأخذ عطلة مرضية طويلة الأمد قبل التخلي النهائي عن منصب عمله، فيجد حياته قد تغيرت تماماً، من حياة عملية مهنية إلى حياة يسودها الركود والخوف وتعقبات ممن حوله التي يمكن أن تؤدي به إلى الانتحار (Ulrich, 2000, P8)

● **الانعكاسات التنظيمية: (Organizational effects)** أوضحت المؤسسات عامة في تحقيق مبدأ الرفاهية في العمل وتحقيق بيئة عمل صحية وذلك راجع الى الانعكاسات التنظيمية للمضايقة وسط العمل وما قدمته الدراسات عنها، حيث تمثلت في السلوكيات الغير مرغوب فيها والأفعال المنافية لقوانين المنظمة وعدم تحقيق أهدافها المسطرة وتراجع في الأداء والإنتاج، فأثرت سلباً على قيمة المنظمة وتراجع مستواها عامة وخسارة مواردها البشرية تدريجياً. فالتنمر وسط العمل سلوك غير مرغوب، كل هذه الآثار تنعكس سلباً على المناخ التنظيمي للمؤسسة الذي يصبح يسوده جو من عدم الثقة وعدم الأمان، وتنخفض فيه الروح المعنوية، مما يؤثر على جودة الحياة المهنية التي تؤثر بدورها على سمعة المؤسسة، وكنتيجة نهائية يمكن أن تصل هذه الآثار إلى حد تغيير العامل ضحية المضايقة لمكان العمل أو مغادرته نهائياً، وبالتالي تكون المنظمة قد خسرت مورداً بشرياً مؤهلاً (بن عياش، 2020، ص ص 753-752).

10- الدراسات السابقة:

✓ دراسة محمود علي عريض (2020): (هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الإحساس بالمضايقة

لدى العاملين في- بعض جامعات مناطق الشمال السوري-، والتعرف على الفروق في المضايقة تبعاً لاختلاف بعض المتغيرات الديموغرافية والوظيفية، مستوى الإحساس لذا اعتمد الباحث على المنهج الوصفي مستخدماً مقياس غول (Gül et al.; 2011)، للإحساس بالمضايقة في مكان العمل، وقد تم التأكد من خصائص المقياس السيكومترية (الصدق والثبات). حيث طبقت الدراسة على عينة قوامه (130) مفردة موزعة ما بين عضو هيئة تعليمية وموظف إداري تم اختيارهم بطريقة العينة الملائمة، وقد أظهرت النتائج وجود مستوى منخفض جداً من الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى العاملين، كما بيّنت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالمضايقة بين العاملين تعزى لمتغير النوع ولصالح فئة الذكور، وبالمقابل لم تكشف نتائج البحث عن أية فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحساس بالمضايقة تُعزى لمتغيرات: العمر؛ الحالة الاجتماعية؛ الجامعة؛ طبيعة العمل؛ الخبرة.

✓ **دراسة (Gül et al.; 2011):** هدفت الدراسة الإجابة على السؤال المتعلق فيما إذا كان الأكاديميون في جامعة -Karamanoglu- في تركيا قد تعرّضوا أو يتعرضون للمضايقة في العمل؟، بالإضافة لذلك هدفت الدراسة بحث العلاقة بين الإحساس بالمضايقة في العمل والاحترق الوظيفي عند الأكاديميين. تم تصميم استبيان لهذا الغرض وتم توزيعه على 97 من المشاركين. وقد أظهرت النتائج أن الأكاديميون لا يتعرضون لمستويات عالية من المضايقة في العمل؛ وأن أكثر سلوكيات المضايقة التي يتعرضون لها موجهة نحو التعرض لتحقيق الذات. كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباط بين كل بعد من أبعاد المضايقة في العمل والاحترق الوظيفي عند الأكاديميين.

✓ **دراسة فلاح بلال وبن عبد الرحمن الطاهر (2021):** (والتي جاءت بهدف التعرف على مستوى التنكيد في الوسط المهني عند الموظفين الإداريين، حيث اعتمدت على مقياس - LIPT Leymann - Inventory Psychologic - تم تطبيقه على عينة عشوائية مكونة من 100 موظفاً إدارياً، وتوصلت الدراسة إلى أن التنكيد في الوسط المهني يظهر بمستوى عالي لدى عينة من الموظفين الإداريين، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات عينة الدراسة نحو مستوى التنكيد ترجع إلى متغيرات الجنس والسن والخبرة).

ثانياً: الجانب التطبيقي للدراسة

1. الإجراءات المنهجية للدراسة:

- **منهج الدراسة:** تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، الذي يهتم بالكشف عن الظاهرة المراد دراستها، وتحليلها أو محاولة تفسيرها استنادا الى معطيات عديدة، وتحليل نتائجها باستخدام وسائل إحصائية مناسبة للحصول على بيانات كمية ونتائج دقيقة تتفق مع طبيعة الإشكالية وتفسر في ضوء التساؤلات.

- **عينة الدراسة:**

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع مستخدمي المؤسسات الاستشفائية ببلدية أم البواقي (إداريين، وشبه طبيين، وأطباء).

عينة الدراسة: اشتملت العينة على (42) موظف بالمؤسسة الاستشفائية ابن سينا ولاية أم البواقي، تم اختيارهم بطريقة غير عشوائية، والمتمثلة في العينة القصدية: وفيها يتم انتقاء أفرادها عن قصد وذلك لأجل الخصائص والمعايير التي تناسب موضوع الدراسة بهدف انتمائهم للقطاع الصحي.

أداة الدراسة: تم الاعتماد على مقياس المضايقة في الوسط المهني لـ Heinz Leymann ويرمز له بالرمز LIPT (Heinz Inventory of Psychological Terror)، مترجم ومكيف ومطبق من طرف لوكيا الهاشمي وسمرة عسلي (2017 ص 232-217)، وقد تم تطبيق المقياس في دراسة (فلاحي بلال وبن عبد الرحمان الطاهر 2022 ص 253-267) يعتبر الشخص مضطرباً أو منكدا إذا حدث واحد أو أكثر من 46 فعلا مرة واحدة على الأقل في الأسبوع على مدار عام واحد على الأقل. 6 أشهر وتكرار حدوث أكثر من عمل واحد، تنقسم آثار الإجراءات على الضحايا المهاجمة إلى خمس فئات سلوكيات التجنب، سلوكيات العزل، سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء سلوكيات تشويه السمعة المهنية للضحية في العمل السلوكيات التي تهدف إلى تعريض صحة الضحية للخطر.

2. **كيفية حساب النتائج لمستوى المضايقة في الوسط المهني:** تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لقياس استجابات الباحثين على فقرات المقياس كما يبينه الجدول التالي:

جدول رقم (01) مفتاح درجات مقياس ليكرت الثلاثي لمقياس LIPT

الاستجابة	موافق	أحيانا	غير موافق
-----------	-------	--------	-----------

1	2	3	الترميز
منخفضة	متوسطة	عالية	المستوى
أقل تماما من 1.66	ما بين 1.66 و 2.32	أكبر تماما من 2.32	المجال

3. حدود الدراسة:

- الحدود البشرية: طبقت الدراسة على عينة من مستخدمي المؤسسات الاستشفائية ببلدية أم البواقي (إداريين، وشبه طبيين، وأطباء).

- الحدود المكانية: المؤسسات الاستشفائية ببلدية أم البواقي

- الحدود الزمنية: تم تطبيق الدراسة في شهر ماي من عام 2023.

- الحدود العلمية: مستوى الإحساس بالمضايقة في المؤسسة الاستشفائية ابن سينا.

4. الخصائص السيكومترية:

- صدق التكوين الفرضي (صدق الاتساق الداخلي): ومن أجل ذلك تم التحقق من صدق الاتساق

الداخلي للاستبيان بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات الأبعاد والدرجة الكلية

- من الجدول رقم (02) نلاحظ أن معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية تراوحت بين (0.796

و 0.892) وهي معاملات مرتفعة مما يدل على أن هناك ارتباط ودرجة عالية من الاتساق بين الأبعاد والدرجة الكلية.

الجدول رقم (02) مصفوفة الارتباط ودلالات معامل الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية

الأبعاد	الكلية
سلوكيات التجنب	0,891**
سلوكيات العزل	0,796**
سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء	0,826**
تعريض صحة الضحية للخطر	0,804**
سلوكيات تشويه السمعة المهنية في العمل	0,892**
الكلية	1

6. مؤشرات الثبات لأداة الدراسة:

للتأكد من تحقق الثبات كخاصية سيكومترية لأداة الدراسة تم استخدام أسلوبين هما

معامل ألفا لكرونباخ والتجزئة النصفية وفيما يلي عرض لنتائجهما:

- طريقة معامل ألفا: لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (المقياس) تم استخدام معادلة ألفا لكرونباخ - Alpha Cronbach's للتأكد من ثبات أداة البحث على عينة مكونة من (30)، تم حساب معاملات ألفا لأبعاد الاستبيان والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (03) معامل ألفا لكرونباخ لأبعاد الاستبيان

الأبعاد	الكلية
سلوكيات التجنب	0.898
سلوكيات العزل	0.777
سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء	0.881
تعريض صحة الضحية للخطر	0.925
سلوكيات تشويه السمعة المهنية في العمل	0.913
الكلية	0.946

من الجدول رقم (03) نلاحظ أن معامل α لكرونباخ تراوح بين (0.77 و 0.925) وكانت أعلى قيمة للبعد الرابع تعريض صحة الضحية للخطر (0.925)، وأدنى قيمة كانت للبعد الثاني سلوكيات العزل (0.77) مما يدل على أن معامل الثبات مرتفع ومنه يمكن الوثوق في نتائج الاستبيان وتطبيقه للكشف أو لتحديد مستوى المضايقة في العمل.

- ثبات التجزئة النصفية: تم استخدام طريقة التجزئة النصفية للتأكد من ثبات درجات الاستبيان رغم أن عدد البنود واحد وثلاثون وهو عدد فردي، إلا أن برنامج SPSS، يتيح استخدام معامل جيتمان للتجزئة النصفية ويقوم آليا بحساب معامل سيرمان براون في حالة عدم تكافؤ طول الجزئين، وقد تم تقسيم الاستبيان إلى جزئين تألف الأول من البنود التي تأخذ الأرقام الفردية وهي (3، 1، 3، 45)، والثاني البنود التي تأخذ الأرقام الزوجية من (2، 4، 46) ثم حساب معامل الارتباط.

الجدول رقم (04) يمثل ثبات الأداة عن طريق معامل التجزئة النصفية

قيمة المعامل	الأسلوب المستخدم		
	0.925	القيمة	الجزء البنود الفردية
23	عدد البنود		
56.86	التباين	الجزء البنود الزوجية	
0.93	القيمة		

23	عدد البنود		
26.75	التباين		
0,967	معامل سيرمان التصحيحي		
0,967	معامل Guttman		

من الجدول رقم (04) نلاحظ أن قيمة α كرونباخ لجزء البنود الفردية (0.623) لا يساوي قيمة α كرونباخ لجزء البنود الزوجية (0.756)، إن عدد الكفاءات في الجزئين غير متساوي هذا ما يعني أن معامل التجزئة النصفية في هذه الحالة هو معامل Guttman ومنه فإن معامل التجزئة النصفية يوحي بثبات لدرجات الاستبيان. وبصفة عامة يلاحظ أن معاملات الثبات للاستبيان كانت عالية هذا ما يحقق موثوقية في ثبات نتائجه عند تطبيقه.

7. عرض وتحليل النتائج:

✓ عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الأول:

- ما مستوى سلوكيات التجنب لدى مستخدمي المؤسسة الاستشفائية ابن سينا؟

للإجابة على التساؤل الفرعي الأول تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الأول (سلوكيات التجنب)، وتم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (05): نتائج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الأول (سلوكيات التجنب).

المستوى	الانحراف	المتوسط	العبارات
منخفض	0.63	1.5	يتمتع المسؤول من تحيتك
منخفض	0.62	1.38	يصرف المسؤول نظره عند اقترابك منه
منخفض	0.67	1.47	لا يوجه الكلام إليك.
منخفض	0.61	1.35	يمنعك من توجيه الكلام له
منخفض	0.65	1.35	يتظاهر وكأنك غير موجود
منخفض	0.67	1.5	يتجنب علانية الاتصال معك.
منخفض	0.70	1.45	يعرضك للتهديد الكتابي
منخفض	0.58	1.26	يعرضك لتهديد بواسطة المكالمات الهاتفية
منخفض	0.56	1.30	يعرضك للتهديد اللفظي كالصراخ التوبيخ

يمنعك من التدخل أثناء اجتماع العمل	1.35	0.61	منخفض
سلوكيات التجنب	1.39	0.45	منخفض

يتضح من الجدول رقم (05) أن قيمة المتوسط الحسابي للبعد الأول (سلوكيات التجنب) قدرت بـ (1.39) وبانحراف معياري (0.45)، وتعني هذه النتيجة أن مستوى سلوكيات التجنب جاء منخفض من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة، وهذا راجع إلى عدة عوامل تتحكم في هاته السلوكيات بهدف تجنب سلوك المضايقة الذي يتعرضون له. حيث تأتي سلوكيات التجنب على شكل: تجنب المهام الموكلة إليه والعمل على مهام أخرى، التقليل من التفاعل مع زملاء العمل، التأخر على مواعيد العمل المحددة والخروج مبكراً من العمل. وتراوحت قيم المتوسطات الحسابية لعبارات البعد الأول (سلوكيات التجنب) ما بين (1.26-1.5)، وجاءت جميع المتوسطات الحسابية للعبارات بمستوى منخفض، وهي تختلف مع دراسة فلاح بلال وآخرون (2020) التي توصلت إلى أن مستوى سلوك التجنب لدى الموظفين الإداريين بجامعة قسنطينة عالي. هذا النوع من السلوكيات التي تمارس من قبل المعتدي والذي هو المسؤول عندما تتصاعد النسب وتزيد وتيرة هذه المضايقات السلوكية لكي تبلغ ذروتها القصوى من أجل بسط وفرض سلطته وتحقيق أهدافه.

✓ عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الثاني:

- ما مستوى سلوكيات العزل لدى مستخدمي المؤسسة الاستشفائية ابن سينا؟

الجدول رقم (06): نتائج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الثاني (سلوكيات العزل).

العبارة	المتوسط	الانحراف	الرتبة
يمنع زملاء العمل من التحدث معك.	1.14	0.47	منخفض
يعين لك منصب يعزلك جغرافيا في المؤسسة.	1.21	0.56	منخفض
ينقلك إلى مكتب بعيد عن زملاء العمل	1.30	0.64	منخفض
يحرمك من انشغال خارج إطار المؤسسة	1.30	0.68	منخفض
يقوم بتهديدك بأنه لن يكلفك بأي عمل	1.14	0.41	منخفض
يصلب منك أدوات عملك المعتادة (هاتف المكتب مثلا)	1.16	0.48	منخفض
يسحب منك مزايا (السيارة، الترقية).....	1.28	0.59	منخفض
يحرمك من المزايا الممنوحة للآخرين.	1.26	0.54	منخفض
سلوكيات العزل	1.22	0.34	منخفض

يتضح من الجدول رقم (06) أن قيمة المتوسط الحسابي للبعد الثاني (سلوكيات العزل) قدرت بـ (1.22) وانحراف معياري (0.34)، وتعني هذه النتيجة أن مستوى سلوكيات العزل جاء منخفض خلال استجابات أفراد عينة الدراسة، وتراوحت قيم المتوسطات الحسابية لعبارات البعد الثاني (سلوكيات العزل) ما بين (1.14-1.30)، وجاءت جميع المتوسطات الحسابية للعبارات بمستوى منخفض، وتختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة فلاح بلال وآخرون (2020) التي توصلت إلى أن مستوى سلوك العزل لدى الموظفين الإداريين بجامعة قسنطينة عالي، في هذه المرحلة تتحول العداوة الخفية إلى العداوة بصورة صريحة وبذلك تبدأ مرحلة التدمير المعنوي، حيث أنه كل الوسائل مناسبة بما فيها العنف الجسدي واستغلال بيئة العمل "العوامل الفيزيائية لتحطيم العامل المحدد، ويمكن أن تؤدي هذه المضايقات إلى الإعدام النفسي أو إلى الانتحار، فالإصابة هنا تصيب العامل أو الشخص بصفة عامة بصورة مباشرة تماما فيتم بذلك إطفاء التجديد والمبادرة لدى العامل بشكل رهيب، وبذلك يصبح الفرد مجرد شيء مزعج لا هوية له فتتحول علاقة النزاع إلى كراهية لدرجة الرغبة في تدمير الآخر، وفي هذا العنف تغيب مصلحة المؤسسة عن نظر المعتدي الذي يريد موت ضحيته تحديدا إن صح التعبير.

✓ عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الثالث:

- ما مستوى سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء لدى مستخدمي المؤسسة الاستشفائية ابن سينا؟

الجدول رقم (07): نتائج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الثالث (سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء).

المستوى	الانحراف	المتوسط	العبارات
منخفض	0.64	1.30	يقول أشياء سيئة عنك
منخفض	0.56	1.21	ينشر الشائعات والأكاذيب عنك
منخفض	0.29	1.09	يسخر منك أمام الآخرين
منخفض	0.51	1.21	يهاجم محيطك الشخصي من خلال سلوك التخويف
منخفض	0.35	1.14	يتهمك بأنك مريض عقليا.
منخفض	0.26	1.07	يقترح عليك الذهاب للعلاج عند طبيب الأمراض العقلية.
منخفض	0.37	1.09	يقلد طريقة مشيك أو صوتك أو تصرفاتك قصد الاحتقار
منخفض	0.58	1.26	يتعدى على وجهات النظر السياسية والدينية الخاصة بك
منخفض	0.34	1.17	سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء

يتضح من الجدول رقم (07) أن قيمة المتوسط الحسابي للبعد الثالث (سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء) قدرت بـ (1.17) وانحراف معياري (0.34)، وتعني هذه النتيجة أن مستوى سلوكيات تشويه السمعة الشخصية بين الزملاء جاء متوسطاً من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة، وتراوحت قيم المتوسطات الحسابية لعبارات البعد الثالث (سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء) ما بين (1.14-1.30)، وجاءت جميع المتوسطات الحسابية للعبارات بمستوى منخفض، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة محمود علي عريض (2020) الذي توصل إلى أن مستوى المضايقة لدى هيئة التدريس منخفض جداً، وتختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة فلاح بلال وآخرون (2020) التي توصلت إلى أن سلوك السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء لدى الموظفين الإداريين بجامعة قسنطينة مرتفع. ودراسة الطاهر بن عبد الرحمان (2022) كانت بمستوى متوسط، ويبين هذا أنه كلما تزايدت سلوكيات تشويه السمعة الشخصية لدى العمال هذا ما يؤدي إلى زيادة ظهور أعراض تدهور الصحة والسلامة المهنية لديهم بشكل قوي جداً ويعتبر هذا النوع من أنواع المضايقة المنتشرة، فقد جاءت دراسة حميد حشلافي (2008)، لتحديد أهم هذه السلوكيات فقد كانت الكلمات الجارحة 50%، والمراقبة المفرطة أثناء فترات الراحة 14%، ثم أساليب التفرقة والتمييز بين أعضاء الفريق من نفس المصلحة 30%، هذا ما يعني أن زيادة حجم سلوكيات تشويه السمعة الشخصية التي يتعرض لها العامل يؤدي حتماً إلى تدهور الصحة، فشدة سلوكيات تشويه السمعة التي يتعرض لها العمال تؤثر على صحتهم النفسية والجسدية. وتضيف دراسة (كبيسي، 1988) أن أكثر المتغيرات تأثيراً في حوادث العمل من حيث أهميتها النسبية مقارنة بالمتغيرات الأخرى هي الإشراف، الحالة الاجتماعية، الود والتعاون بين العاملين وهذا يوافق نتائج دراستنا كون هذه المضايقات تستهدف حياة العامل الشخصية وحتى العائلية وما قد ينجر عنها من مخلفات سلبية تشوه سمعته من أجل التأثير على علاقته مع زملائه في العمل، وتدمير نفسيته وتشجيت تفكيره وربما يفقد كل ما وصل إليه من نجاحات في مساره المهني، فهذه السلوكيات بمثابة ضرب لمصداقية العامل المستهدف بين زملائه في العمل.

✓ عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الرابع.

= ما مستوى سلوكيات تشويه السمعة المهنية في العمل لدى مستخدمي المؤسسة الاستشفائية ابن سينا؟
الجدول رقم (08): نتائج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الثالث

(سلوكيات تشويه السمعة المهنية في العمل).

المستوى	الانحراف	المتوسط	العبارات
منخفض	0.59	1.28	يسخر من قدراتك
منخفض	0.62	1.38	يرغمك على إنجاز مهام دونيا لا تتناسب ووظيفتك
منخفض	0.47	1.21	يسند عملك لأحد زملائك أقل منك رتبة في العمل
منخفض	0.61	1.35	يمنع عنك المعلومات التي تؤثر على أدائك في العمل
منخفض	0.73	1.45	لا يؤخذ في الحسبان أي فكرة أو مقترح من مقترحاتك
منخفض	0.65	1.35	ينتقد عملك أمام الحضور بطريق السب والاحتقار
منخفض	0.58	1.40	يعطيك عبا كبيرا في العمل أكثر من الآخرين.
منخفض	0.53	1.35	يعطي لك أوامر غير واضحة
منخفض	0.51	1.21	يقلل من شأنك معارضا قراراتك الطرق عملك
منخفض	0.62	1.38	يقوم باستبدال المهام الرئيسية بمهام تافهة وإسنادها
منخفض	0.55	1.28	يشكك في قدراتك في اتخاذ القرار
منخفض	0.63	1.42	يكرر تذكيرك بأخطاء بدرت منك أثناء العمل
منخفض	0.59	1.28	يراقب عملك بصفة مفرطة.
منخفض	0.43	1.33	سلوكيات تشويه السمعة المهنية في العمل

يتضح من الجدول رقم (08) أن قيمة المتوسط الحسابي للبعد الرابع (سلوكيات تشويه السمعة المهنية في العمل) قدرت بـ (1.33) وبالانحراف المعياري (0.43)، وتعني هذه النتيجة أن مستوى سلوكيات تشويه السمعة المهنية في العمل جاء منخفضا من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة، وتراوحت قيم المتوسطات الحسابية لعبارات البعد الثاني (سلوكيات تشويه السمعة المهنية في العمل) ما بين (1.21-1.45)، وجاءت جميع المتوسطات الحسابية للعبارات بمستوى منخفض. وتختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة فلاح بلال وآخرون (2020) التي توصلت إلى أن سلوك تشويه السمعة المهنية في العمل لدى الموظفين الإداريين بجامعة قسنطينة مرتفع. ومن المؤكد أنه كلما اشتدت ممارسة سلوكيات تشويه السمعة المهنية لدى العمال زاد أعراض تدهور الصحة والسلامة المهنية لديهم بشكل قوي جداً، وهو ما يعني أن زيادة حجم ممارسة سلوكيات تشويه السمعة المهنية التي يتعرض لها العمال يؤدي حتما إلى تدهور مستوى الصحة والسلامة المهنية بمختلف مستوياتها الجسمية والنفسية، وهذا ما أكدته نتائج دراسة حشلافي (2008) حيث وجد أن من تأثيراتها على المسار المهني للعامل أنها تؤدي لتغير مصلحة من قبل 42 %

من مجمل العمال نتيجة لتعرضهم لسلوكات المضايقة، وبلغت نسبة استعمال العنف ضد الزملاء من نفس المصلحة نسبة 44%. توجد في كثير من المؤسسات الكثير من الناجحين الذين يتميزون بالكفاءة العالية غير أنهم في مقابل ذلك يحاطون بأعداد كثيرين من الأفراد أو الزملاء يحاولون التخطيط والتفكير لإحباطهم. كما أن سمعة الإنسان المهنية هي أعلى ما يملك العامل والمساس بما قد يدمر ويجبط كل ما تم إنجازه، فيصبح مكان العمل مكان للمعاناة النفسية عوض أن يكون العمل مكان خلاله يحقق العامل طموحه وإنجازاته وتحقيق لذاته، وهذا ما يتوافق ودراسة (Quine, 1999)، وجد أن أفراد العينة الذين تعرضوا للتنكيد يعانون من مستويات منخفضة من الرضا، ومستويات مرتفعة من القلق والإحباط والاستعداد لترك العمل وظهور أعراض سلوكية للإجهاد زيادة التدخين، حيث بلغت 44% من المدخنين الذين تعرضوا للتنكيد تكلموا عن زيادة في التدخين في السنة الماضية مما يؤدي للتأثير على الصحة والسلامة المهنية.

✓ عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الفرعي الخامس:

- ما مستوى سلوك تعريض صحة الضحية للخطر لدى مستخدمي المؤسسة الاستشفائية ابن سينا؟

الجدول رقم (09): نتائج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارة البعد الخامس (تعريض صحة الضحية للخطر).

المستوى	الانحراف	المتوسط	العبارات
منخفض	0.51	1.21	يجربك على القيام بمهام تضر بصحتك
منخفض	0.48	1.16	يكلفك بأعمال غير صحية تسيء إلى القوة الجسدية
منخفض	0.51	1.21	ينكد عليك بالهاتف في منزلك
منخفض	0.37	1.09	يستدعيك بعد انتهاء وقت العمل ليدفعك إلى الاستقالة
منخفض	0.50	1.19	يلزمك بدفع تكاليف وخسائر مادية قصد إيدائك
منخفض	0.45	1.11	يقوم بتهديدك عن طريق العنف الجسدي
منخفض	0.41	1.14	يستعمل العنف المنخفض قصد تحذيرك
منخفض	0.38	1.16	تعريض صحة الضحية للخطر

يتضح من الجدول رقم (09) أن قيمة المتوسط الحسابي للبعد الخامس (تعريض صحة الضحية للخطر) قدرت ب (1.16) وانحراف معياري (0.38)، وتعني هذه النتيجة أن مستوى سلوكيات العزل جاء منخفضاً من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة، وتراوح قيم

المتوسطات الحسابية لعبارات البعد الثاني (تعريض صحة الضحية للخطر) ما بين (1.09-1.2)، وجاءت جميع المتوسطات الحسابية للعبارات بمستوى منخفض وهذه النتيجة تتفق مع دراسة محمود علي عريض (2020) الذي توصل الى إن مستوى المضايقة لدى هيئة التدريس منخفض جدا، وتختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة فلاح بلال وآخرون(2020) التي توصلت إلى أن سلوك تعريض صحة الضحية للخطر لدى الموظفين الإداريين بجامعة قسنطينة مرتفع. كما بينت نتائج الدراسة (خلود ديب العويوي 2008) أن ظروف العمل تؤثر سلباً على أدائهم، وقد رتبتهما حسب الأهمية واحتل الإرهاق أو التعب الناتج عن ضغط العمل المركز الأول ومن آثارها على الصحة والسلامة الأفراد المهنية تعرض 9.23% من العاملين للإصابات عمل داخل منشآت القطاع الخاص الصناعية، 1.15% من العاملين قد تعرضوا للأمراض المهنية، وأثرت هذه الأمراض على أدائهم للعمل لدى 8.48% منهم، وتم تغيير عمل 1.17% منهم نتيجة الإصابة بالأمراض، وأثرت هذه الأمراض على أدائهم للعمل لدى 8.48% منهم، وتم تغيير عمل 1.17% منهم نتيجة الإصابة بالمرض.

✓ عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء التساؤل العام:

- ما مستوى المضايقة المهنية لدى مستخدمي المؤسسة الاستشفائية ابن سينا بأم البواقي؟

الجدول رقم (10): نتائج التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيانات الأبعاد الخامسة

المستوى						الأبعاد
مرتفع		متوسط		منخفض		
%	تك	%	تك	%	تك	
3	7.1	6	14.3	78.6	33	سلوكيات التجنب
0	0	11.9	5	88.1	37	سلوكيات العزل
0	0	11.9	5	88.1	37	سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء
2.4	1	7.1	3	90.5	38	تعريض صحة الضحية للخطر
0	0	16.7	7	38.3	35	سلوكيات تشويه السمعة المهنية في العمل
0	0	6.5	4	90.5	38	الكلية

من الجدول رقم (10) نلاحظ أن مستوى المضايقة بصفة عامة كان منخفض فقد جاء سلوك تعريض صحة الضحية للخطر بالمرتبة الأولى بنسبة تقدر بـ(90.5%)، ثم بالمرتبة

الثانية مناصفة بين سلوكيات العزل، وتشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء بنسبة تقدر بـ(88.1%)، ثم تلتها سلوكيات التجنب بنسبة (78.6%)، وأخيراً سلوكيات تشويه السمعة المهنية في العمل بنسبة (38.3%)، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة محمود علي عريض (2020) الذي توصل إلى أن مستوى المضايقة لدى هيئة التدريس منخفض جداً، تختلف عما توصلت إليه كل من فلاح بلال (2020) وزين الدين (2015) ونعيسة (2017) في بحثيهما عندما درست المضايقة في مكان العمل في بيئة المنظمات السورية فقد ذكرا أن مستوى الإحساس بالمضايقة كان بشكل متوسط. هذا ما يؤكد على أن سلوكيات المضايقة المهنية لها علاقة قوية والصحة والسلامة المهنية، بحيث يدخل العامل في دوامة بين العمل وصحته مما يؤدي إلى تدهور حالته النفسية والجسدية، وتصل في بعض الأحيان الى ظهور الأمراض السيكوسوماتية، سلوكيات المضايقة تؤدي إلى ظهور الأعراض السلوكية وتؤدي به للتوقف عن ممارسة حياته بشكل طبيعي سواء على الصعيد الشخصي أو المهني. إن سلوكيات المضايقة تؤدي في كثير من الأحيان إلى تدهور صحة وتدني مستوى سلامة المهنية لدى عينة الدراسة بشكل قوي، كما أن انخفاض أو تقليل من حجم هذه المضايقات لدى العامل قد يؤدي إلى قوة الصحة النفسية والجسدية لديه.

8. النتائج العامة:

بينت نتائج البحث أن درجة الإحساس بالمضايقة في مكان العمل لدى مستخدمي المؤسسة الاستشفائية ابن سينا بأم البواقي كانت منخفضة من خلال المتوسط الحسابي، وقد يرجع ذلك بيئة العمل الجيدة داخل بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، حيث تسود روحانية عمل خاصة، قائمة على التعاون والتسامح والإيثار، بعيداً عن المنافسة الشرسة التي تقود إلى إقصاء الآخرين. وقد يشير هذا إلى امتلاك العاملين في المستشفى للوازع الديني والأخلاقي يفي عملهم والذي يوجه سلوكهم، وتبنيهم للقيم والمبادئ الأخلاقية والإيمان العميق بما يؤدي الى معرفتهم بالواجبات والحقوق والتي تعمل كموجهات لسلوكهم، كل ذلك يؤدي إلى التزامهم المهني، إضافة كل ذلك يجعلهم يتعدون عن تبني أي من سلوكيات العمل، ولكن هذا لا يقلل من خطورة انتشار مثل هذه السلوكيات على العامل وعلى صحته.

أكدت مختلف الأبحاث حول موضوع المضايقة أن "الضحية" أو "المتحرش به" الذي تم استهدافه فيه خصائص معينة كاستثمار كل جهده ووقته في العمل، ولا يدري ما يحدث

له عند تعرضه للمضايقة مع المحاولة في إيجاد حلول ومعان لتصرفات الذي قام بفعل التحرش، حتى أنه يشك في نفسه عما إذا كان خطاه أم لا، ومع تفاقم الوضع لمدة طويلة يشعر بفقدان الثقة بنفسه.

عموماً فإن آثار المضايقة المعنوية تكون ذات طابعين هما:

أ- طابع سيكوسوماتي (Psychosomatic characteristic): يرى "Hirigoyen" أن ما لا يتم التعبير عنه بالكلام يظهر من خلال الجسم على شكل بعض الأمراض (مثل: قرحة المعدة، أمراض جلدية، ارتفاع الضغط الدموي... الخ). هذه الاضطرابات لا تظهر بسبب العنف الممارس على الضحية وإنما بسبب عدم قدرته على إصدار أي فعل، ويعتبر نفسه المخطئ ولولا خطأه ما تم التعرض إليه والاعتداء عليه.

ب- طابع سيكولوجي (sociological Characteristic): بحيث تتطور وضعية المتحرش به مع المعاناة اليومية المتكررة لتؤدي به إلى الانهيار التام؛ والذي من الممكن في حالات كثيرة أن يصل إلى الانتحار، خاصة إذا كان المتحرش به شخصاً مندفعاً. وتعتبر هذه الاضطرابات محاولة لإسماص صوته وإيصال معاناته للآخرين (Hirigoyen, 2001, P55).

9. خاتمة:

على الرغم من إجراء الكثير من الأبحاث حول المضايقة في البيئات الاستشفائية على مدى العقدين الماضيين، لم يولي الأكاديميون اهتماماً كبيراً للمضايقة في مكان العمل بالمؤسسات الاستشفائية. وفي هذه المداخلة تم مناقشة ما هو معروف حالياً بالمضايقة في مكان العمل، مع التركيز بشكل خاص على خبرات وتجارب العاملين، وبالاعتماد على النتائج الراسخة من أبحاث المضايقة، والعدوانية بين الأشخاص، بما في ذلك الثقافة التنظيمية والمناخ والقيم، وممارسات العمل، وشرح كيف يمكن أن تكون أسباباً وعواقب للمضايقة في الوسط الاستشفائي. وضمن هذه المناقشة تم التوصل إلى وجود مستوى منخفض من الإحساس بالمضايقة في المؤسسة وفي الأخير تم وضع مجموعة من التوصيات من أجل التقليل من هذه الظاهرة إن لم نقل القضاء عليها.

10. التوصيات:

- يجب إدماج "مكافحة ظاهرة التحرش المعنوي" ضمن المجال الواسع لمكافحة العنف

10. نعيصة؛ رغداء علي (2016) "الإحساس بالمضايقة وعلاقته بمستوى التوافق المهني لدى عينة من العاملين في مديرية التربية في دمشق". مجلة الدراسات التربوية والنفسية-جامعة السلطان قابوس. المجلد 11، العدد 2. ص.269-278.

11. Gérard Jamin .(2003) .Harcèlement mora l pertinences et ambiguïtés d'un concept .axecom.(livre)
12. Frank Ulrich .(2001) .le harcèlement moral au travail . direction générale des études le parlement Europeen
13. Gül, Hasan. İnce, Mehmet. Özcan, Nazlı. (2011). "The Relationship between Workplace Mobbing and Burnout among Academics at a Turkish University". Research Journal of International Studies - Issue 18. Pp. 118-134.
14. Hirigoyen, MF. (1998), Le harcèlement moral : La violence perverse au quotidien. Paris : Syros.
15. Hirigoyen, MF. (1998), Le harcèlement moral : La violence perverse au quotidien. Paris : Syros
16. Leymann, H. (1996), Mobbing : la persécution au travail. Paris, Seuil.
17. marie-France Hirigoyen .(2001) .Malaise dans le Travaux, harcèlement moral ,Démeler le Vrai du faux .paris. : Ed Syros.
18. OMS communiqué. (2002), Violence en milieu hospitalier.
19. Philippe Ravisvy .(2000) .le Harcèlement moral au travail .Paris: Dalloz.
(<https://journals.openedition.org/communicationorganisation/2302?lang=en>)
20. Johanna, I., Westbrook., Neroli, Sunderland., Ling, Li., Alain, Koyama., Ryan, D., McMullan., Rachel, Urwin., Kate, Churruca., Melissa, T., Baysari., Catherine, Jones., Erwin, Loh., Erwin, Loh., Elizabeth, McInnes., Sandy, Middleton., Sandy, Middleton., Jeffrey, Braithwaite. (2021). The prevalence and impact of unprofessional behaviour among hospital workers: a survey in seven Australian hospitals. The Medical Journal of Australia, 214(1):31-37. doi: 10.5694/MJA2.50849
21. Khaldoon, Algerian., Arwa, Almadani., Sara, Saud, Alharbi. (2017). Study on the Existence and Extent of Harassment among Medical Staff in a Saudi University Hospital. Open Journal of Social Sciences, 05(6):45-55. doi: 10.4236/JSS.2017.56006