

جامعة ابن خلدون-تيارت
University Ibn Khaldoun of Tiaret



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences

قسم علم النفس والفلسفة والأورطفونية
and Speech Therapy ، Philosophy ، Department of Psychology

M

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د.
تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية
العنوان

استراتيجيات المواجهة وعلاقتها بالتنمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من
الإدماج حديثا

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي- تيارت -

إشراف:

د. محمد مرزوقي

إعداد:

قاري نجاة

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة)
رئيسا	أستاذ محاضر - أ	حمدادة ليلي
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر - أ	محمد مرزوقي
مناقشا	أستاذ محاضر - أ	بكاوي عبد المجيد

الموسم الجامعي: 2025/2024

شكر وتقدير

انطلاقاً من قول ربنا " وأما بنعمت ربك فحدث " ومن حديث رسول الله صلى الله عليه وسلم
" من لا يشكر الناس لا يشكر الله " أتوجه بخالص الشكر والامتنان إلى:
نبح الحنان و الحياة أمة الغالية رحمة الله عليها والتي أطمع في رضاها والجنة، سندي
وركيزتي وملجئي والتي ما فتأت في دعمي قولاً وفعلاً.
أبي الغالي وعكاز سبيلي ونور دربي في الدنيا حماك الله لي ذخراً، قد تحقق ما أردت مني
بلوغه.

ولا يفوتني أن أقدم عميق الشكر والامتنان لأستاذي المشرف "مرزوقي محمد" الذي
وجهني وساندي علمياً وأكاديمياً وكان خير مرشد خلال هذا العمل.
كما أتوجه بالشكر إلى لجنة المناقشة على قبولها لمناقشة هذه المذكرة
كما أتقدم بجزيل الشكر إلى أساتذتي الكرام في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم
علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية خاصة الأستاذ: بن موسى سمير.
إلى أشاوس المنزل إخوتي الأعزاء الذين كانوا عوناً لي في جميع مراحلتي.
كما أخص بالشكر إلى صديقاتي العزيزات:
قاسم شيماء، هدية مخطارية، طاهري فاطمة
كنتن أكثر من مجرد عائلة إختارها قلبي

إهداء

إلى أمي الغالية رحمها الله

هذا التخرج ثمرة غرسك ونجاحي اليوم امتداد لحبك وتضحياتك. أسأل الله أن يجازيك

عنا خير الجزاء، وأن يجعل هذا العمل في ميزان حسناتك.

إلى أبي الغالي الذي كان لي دوما القدوة والمثل الأعلى. إلى من علمني الصبر وغرس في قيم

الجد والاجتهاد. أهديك هذا النجاح تعبيراً عن امتناني فبفضلك بعد الله وصلت إلى ما

أنا عليه اليوم.

إلى اخوتي الذين كانوا السند والرفقة الصادقة في مسيرة حياتي.

إلى صديقاتي الغاليات ورفقاء الدرب

نجاهة

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة لمعرفة طبيعة العلاقة بين استراتيجيات المواجهة والتتمر الوظيفي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من 60 موظف وموظفة مستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي- تيارت- حيث تم استخدام مقياس استراتيجيات المواجهة ل أندلر وباركر المتكون من 48 فقرة، واستبيان للتتمر الوظيفي المعد من طرف الطالبتين " خديجة كادي وداليا بن راس" المتكون من 26 فقرة، وتمت المعالجة الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS 21، وأسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

➤ يعاني الموظفون المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت من مستوى متوسط من التتمر الوظيفي.

➤ وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات حل المشكل والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت.

➤ وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات الانفعال والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت.

➤ وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات التجنب والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت.

➤ وجود فروق دالة إحصائية في مستوى التتمر الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

➤ وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات المواجهة والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت.

الكلمات المفتاحية: استراتيجيات المواجهة، التتمر الوظيفي، الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا.

Abstract

The study aimed to find out the nature of the relationship between coping strategies and job bullying. The descriptive approach was used and the study sample consisted of 60 male and female employees who benefited from recent integration into the Youssef Damerji Hospital Institution - Tiaret. The Andler and Parker Coping Strategies Scale, consisting of 48 items, was used, and a questionnaire for bullying was used. The job was prepared by the two students, Khadija Kadi and Dalia Ben Ras, consisting of 26 paragraphs. The statistical treatment was carried out using the Statistical Program for the Social Sciences SPSS 21, and the study resulted in the following results:

Employees who recently benefited from integration into the Youssef Damerji Tiaret Hospital Foundation suffer from a moderate level of job bullying.

There is a statistically significant correlation between the problem-solving strategy and job bullying among employees who recently benefited from integration into the Youssef Damerji Tiaret Hospital Institution.

There is a statistically significant correlation between emotional strategy and job bullying among employees who benefited from recent integration into the Youssef Damerji Tiaret Hospital Institution.

There is a statistically significant correlation between the avoidance strategy and job bullying among employees who benefited from recent integration into the Youssef Damerji Tiaret hospital institution.

There are statistically significant differences in the level of job bullying due to the gender variable.

There is a statistically significant correlation between coping strategies and job bullying among employees who benefited from recent integration into the Youssef Damerji Tiaret Hospital Institution.

Keywords: Coping strategies, job bullying, employees benefiting from recent integration.

قائمة المحتويات:

شكر وتقدير

إهداء

ملخص الدراسة:

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

مقدمة: أ.

الفصل الاول: تقديم الدراسة

1- الإشكالية: 4

2- الفرضيات: 5

3- أسباب اختيار الموضوع: 6

4- أهداف الدراسة: 6

5- أهمية الدراسة: 6

6- المفاهيم الإجرائية: 6

7- الدراسات السابقة: 7

8- التعقيب على الدراسات: 10

الفصل الثاني: استراتيجيات المواجهة

تمهيد: 12

1- تعريف استراتيجيات المواجهة: 13

2- استراتيجية المواجهة المتمركزة حول الانفعال: 14

3- استراتيجية المواجهة المتمركزة على الانفعال: 15

4- المقارنة بين نوعي استراتيجيات المواجهة: 15

5- أهمية استراتيجيات المواجهة: 16

6- أساليب استراتيجيات المواجهة: 16

طور لازاروس أسلوبين للمواجهة هما: 16

7- النماذج المفسرة لاستراتيجيات المواجهة: 16

8- تصنيف استراتيجيات المواجهة: 18

9- العوامل المؤثرة في استراتيجيات المواجهة: 20

10- مصادر استراتيجيات المواجهة: 22

10- أساليب قياس استراتيجيات المواجهة: 23

الخلاصة: 24

الفصل الثالث: التمر الوظيفي

تمهيد: 26

1- التطور التاريخي لمفهوم التمر الوظيفي: 27

2- تعريف التمر: 28

3- تعريفات التمر الوظيفي: 29

4- أسباب التمر الوظيفي: 30

5- سلوكيات التمر الوظيفي: 31

6- مساوئ سلوكيات التمر في مكان العمل: 31

7- النظريات المفسرة للتمر: 32

8- استراتيجيات مواجهة التمر في بيئة العمل: 34

9- أهمية دراسة سلوكيات التمر في مكان العمل: 34

خلاصة: 35

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد: 37

37	1- منهج الدراسة:
37	2- المجتمع الأصلي:
37	3- الدراسة الاستطلاعية:
40	4- خصائص عينة الدراسة:
51	5- الأساليب الإحصائية
الفصل الخامس: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة	
53	1- تحليل مناقشة نتائج الدراسة:
57	2- مناقشة نتائج الدراسة:
64	خاتمة:
66	قائمة المراجع:
	قائمة الملاحق:

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1.	يمثل خصائص العينة حسب الجنس	40
2.	يمثل خصائص العينة حسب الأقدمية في العمل	41
3.	يمثل أبعاد مقياس استراتيجيات المواجهة مع فقراته:	43
4.	يمثل مقياس التتمر الوظيفي مع فقراته:	43
5.	يمثل بدائل ودرجات مقياس استراتيجيات المواجهة:	43
6.	يوضح صدق الاستبيان الداخلي لمحور حل المشكل.	44
7.	يوضح صدق الاتساق الداخلي لمحور الانفعال:	45
8.	يوضح صدق الأتساق الداخلي لمحور التجنب	46
9.	يوضح صدق الأتساق الداخلي لمقياس التتمر الوظيفي:	47
10.	يوضح ثبات الاستبيان بطريقة ألفاك كرونباخ	48
11.	يوضح ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية.	49
12.	يمثل خصائص العينة حسب الجنس	49
13.	يوضح الأقدمية في العمل:	50
14.	يوضح نتائج الفرضية التي تنص على مستوى التتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا مرتفع:	53
15.	يوضح مستوى التتمر الوظيفي	53
16.	يوضح نتائج الفرضية الأولى التي تنص على وجود علاقة إحصائية بين حل المشكل والتتمر الوظيفي:	54
17.	يوضح نتائج الفرضية الثانية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الانفعال والتتمر الوظيفي:	55
18.	يوضح نتائج الفرضية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية التجنب والتتمر الوظيفي:	55
19.	يوضح نتائج الفرضية التي تنص على مستوى التتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الادماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت	56
20.	يوضح نتائج الفرضية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين استراتيجيات المواجهة والتتمر الوظيفي:	57

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
41	يمثل خصائص العينة حسب الجنس	.1
42	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل.	.2
50	يمثل أبعاد مقياس استراتيجيات المواجهة مع فقراته:	.3
51	يمثل توبع العينة حسب الأقدمية	.4

إن نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها يتوقف أساساً على توفير الظروف المناسبة، حتى يتمكن الموظفون من تأدية واجباتهم ومهامهم بنجاح، وذلك من خلال الكشف عن مختلف المشكلات والصعوبات التي يعاني منها الموظفون في بيئة العمل، بسبب عدم القدرة على مواجهة هذه الصعوبات وفقدان السيطرة والتحكم في مجريات أمورهم المهنية إضافة إلى استنفاد الجهد والتعب.

حيث يعتبر سلوك التمر الوظيفي تحدياً رئيسياً يواجه الإدارة والموظفين ويستدعي فهماً ومعالجة الأسباب الكامنة والآثار السلبية لهذه الظاهرة في بيئة العمل، والتي بدورها تؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين وعلى صحتهم النفسية، وفي هذا السياق تلعب استراتيجيات المواجهة دوراً جوهرياً في كيفية تعامل الموظف مع هذه المواقف الصعبة، إذ تختلف آثار التمر الوظيفي بحسب الاستراتيجيات التي يعتمد عليها الأفراد في التعامل مع الضغوط، فالبعض قد يلجأ إلى المواجهة الفعالة كطلب الدعم والتبليغ عن السلوكيات الغير لائقة، في حين قد يلجأ آخرون إلى الانسحاب أو التقبل السلبي مما يزيد من تفاقم الآثار السلبية، ومن هنا تبرز أهمية دراسة العلاقة بين استراتيجيات المواجهة والتعرف بالتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الاندماج حديثاً، وذلك لفهم الآليات النفسية والسلوكية التي يمكن أن تساهم في الحد من تأثيرات هذه الظاهرة في بيئة العمل.

ومن هذا المنطلق سيتم تسليط الضوء في هذه الدراسة على موضوع استراتيجيات المواجهة وعلاقتها بالتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الاندماج حديثاً بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت-، حيث تم تقسيم الدراسة إلى جانبين وهما: جانب نظري وآخر تطبيقي، حيث يشتمل الجانب النظري على ثلاثة فصول جاءت على النحو التالي:

تطرقت في الفصل الأول إلى تقديم الدراسة (إشكالية الدراسة، الفرضيات، أسباب اختيار الموضوع أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، المفاهيم الاجرائية، الدراسات السابقة، التعقيب على الدراسات السابقة).

وتمثل الفصل الثاني في استراتيجيات المواجهة، أهمية استراتيجيات المواجهة، أساليب استراتيجيات المواجهة، النماذج المفسرة لاستراتيجيات المواجهة، العوامل المؤثرة في استراتيجيات المواجهة، مصادر استراتيجيات المواجهة، أساليب قياس استراتيجيات المواجهة.

أما الفصل الثالث فقد تم التطرق إلى التمر الوظيفي (تعريفه، نشأته، أسبابه، سلوكياته، مساوئ سلوكياته النظرية المفسرة له، استراتيجيات).

الفصل الرابع تم التطرق فيه إلى الإجراءات المنهجية (منهج الدراسة، المجتمع الأصلي، الدراسة الاستطلاعية، الدراسة الأساسية، الأساليب الاحصائية).

وتناولنا في الفصل الخامس عرض وقراءة النتائج، ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة.

ثم الخاتمة ويليها توصيات الدراسة.

الفصل الاول: تقديم الدراسة

1. الاشكالية

2. فرضيات الدراسة

3. أسباب اختيار الموضوع

4. أهداف الدراسة

5. أهمية الدراسة

6. المفاهيم الإجرائية

7. الدراسات السابقة

8. التعقيب على الدراسات السابقة

1- الإشكالية:

تتميز بيئة العمل في منظماتنا الحديثة والمعاصرة، وتنتصف بسمات ومعالَم فرضت على الانسان العامل أن ينتج أكثر وأن يتنافس للبقاء في بيئة العمل للتصدي ومواجهة الضغوط في ظل الانفجار المعرفي الذي أثر في مجال علم النفس العمل والتنظيم، وغير من بيئة العمل ويتمثل ذلك في التقدم السريع في تكنولوجيا المعلومات (زيادة الضغوط النفسية، التغيير في أنماط العمل)، وباعتبار أن الفرد عنصر أساسي في المؤسسة عليه النجاح فيها وإظهار تميزه مع باقي زملائه قد يجعله يواجه عراقيل وظروف تفوق طاقته الجسمية، النفسية، الذهنية، حيث يصعب التعايش والتكيف معها، وعدم الاستقرار والارتباك والقلق المهني، هذا ما يخلق خلل في النظام الداخلي للمؤسسة وفقدان السيطرة والتحكم خاصة بين علاقات الموظفين وهذا ما هو منتشر حالياً في بيئات العمل.

حيث يعد التمر الوظيفي واحداً من أسوأ هذه السلوكيات التي تسبب عدة مضايقات فهو شكل من الايذاء والاساءة والافعال غير المرغوب فيها والتي تكون موجهة لشخص أو مجموعة من الأفراد ومن أكثر الشريحة المعرضة لهذا السلوك الموظفين المستفيدين من الادمج حديثاً بصفة عامة وفي قطاع الصحة بصفة خاصة، فالتمتع عليهم قد يظهر من خلال الإقصاء من فرق العمل والتقليل من شأن جهودهم وتحميلهم مهام مرهقة وغير متناسبة مع وضعهم الوظيفي .

كما ان البيئة غير الملائمة تؤدي الى تقاوم التمر الوظيفين فهو سلوك عدواني متكرر يمارس ضد الموظف خاصة اذا كان حديث الانضمام الى المؤسسة وفقاً لدراسة (بوعشرين: 2024)، هذه الظاهرة تؤثر ليس فقط على الموظف المستهدف بل على بيئة العمل ككل، من خلال زيادة مستويات التوتر وخفض المعنويات مما يؤدي الى تراجع الأداء الوظيفي وارتفاع معدلات دوران العمالة علاوة على ذلك، فقط بينت دراسة (الصدقي: 2002، ص73) ان التمر الوظيفي يمكن أن يؤدي بدوره الى ارتفاع معدلات دوران العمال وزيادة تكاليف التدريب وخسارة الكفاءات، هذا ما يلزم تدخلات تنظيمية ممنهجة تعزز العدالة المهنية وتدعم الموظفين خلال مراحل اندماجهم.

وتجدر الإشارة الى أنتشار هذا السلوك بشكل كبير فرض على الموظفين تبني أساليب حديثة مناسبة لمواجهة هذه المشاكل وتخفيف أثارها حيث تعتبر استراتيجيات المواجهة من الجهود المعرفية والسلوكية، التي يوظفها الفرد بهدف التفاعل بين الفرد والبيئة، وذلك من خلال تقليص وضبط وتحمل وخفض وانقاص الضيق النفسي والموقف الذي يقدره الفرد بأنه ضاغط ومهدد يتجاوز امكانيته وقدرته

فالمواجهة هي استجابة للضغوط الخارجية والداخلية بهدف تقليل اثارها على صحة الفرد النفسية والجسدية وعليه نطرح الاشكال التالي:

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين استراتيجيات المواجهة والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الادمج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت؟
وينبثق عن هذا مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

➤ ما مستوى التتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الادمج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي بتيارت؟

01- هل توجد علاقة ارتباطية بين استراتيجية حل المشكل والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الادمج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي بتيارت؟

02- هل توجد علاقة ارتباطية بين الاستراتيجية حول الانفعال والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الادمج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي بتيارت؟

03- هل توجد علاقة ارتباطية بين استراتيجية التجنب والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الادمج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي بتيارت؟

➤ هل توجد فروق دالة احصائية في مستوى التتمر الوظيفي تعزى لمتغير الجنس؟

2- الفرضيات:

2-1- الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجيات المواجهة والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الادمج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي بتيارت.

2-2- الفرضيات الجزئية:

✓ مستوى التتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الادمج حديثا مرتفع.

✓ توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجية حل المشكل والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الادمج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي بتيارت .

✓ توجد علاقة ارتباطية بين استراتيجية المواجهة حول الانفعال والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الادمج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي بتيارت.

✓ توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجية التجنب والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الادمج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي بتيارت.

✓ توجد فروق دالة احصائية في مستو التتمر الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

3- أسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة الشخصية لدراسة موضوع وتعميق معارف حوله لمحاولة الكشف عن الظاهرة عن قرب من خلال الواقع المعاش.
- موضوع يندرج ضمن إطار نيل شهادة مكلمة ماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير والموارد البشرية.
- اثرء المكتبة الجامعية بمواضيع حول هذه الظاهرة.
- قلة الدراسات التي تناولت الموضوع.

4- أهداف الدراسة:

- ✓ الكشف عن مستوى التتمر الوظيفي لدى أفراد العينة.
- ✓ معرفة العلاقة الموجودة بين استراتيجيات المواجهة بأعادها الثلاثة (حل المشكل، الانفعال، التجنب)، و(التتمر الوظيفي).
- ✓ الكشف عن مستوى أبعاد استراتيجيات المواجهة لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا.

5- أهمية الدراسة:

- ✓ تمثل إضافة علمية للدراسات التي تناولت موضوع استراتيجيات المواجهة وعلاقتها بالتتمر الوظيفي.
- ✓ تساعد في فهم استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الموظفين لمواجهة التتمر الوظيفي.
- ✓ توفر إطارا نظريا يمكن أن يساعد الباحثين والمختصين في علم النفس العمل والتنظيم الإداري في تطوير استراتيجيات أكثر فاعلية لمواجهة التتمر الوظيفي.

6- المفاهيم الإجرائية:

- 6-1- استراتيجيات المواجهة: تشير استراتيجيات المواجهة إلى الأساليب والطرق السلوكية أو المعرفية التي يستخدمها الفرد بشكل واع أو غير واع للتعامل مع الضغوط والمواقف الصعبة بهدف الحد من تأثيرها السلبي أو التكيف معها والمعبر عنها من خلال مجموع إجابات أفراد العينة حول استبيان استراتيجيات المواجهة.

- 6-2- التتمر الوظيفي: هو مجموعة من السلوكيات والممارسات السلبية التي يتعرض لها العاملون داخل المؤسسة الصحية محل الدراسة والتي تشمل الاستبعاد والإقصاء وأشكال الإكراه في العمل

والتسلط الوظيفي التي تؤثر على أداء العاملين وتؤثر على صحتهم الجسدية والنفسية والاجتماعية. والمعبر عنها من خلال مجموع إجابات أفراد العينة حول استبيان التمر الوظيفي.

7- الدراسات السابقة:

➤ الدراسات الخاصة بالتمر الوظيفي:

- دراسة يوسف (2014) هدفت الدراسة إلى قياس مدى انتشار التمر في مكان العمل بين موظفي الجامعة الأردنية الأكاديميين وغير الأكاديميين، مع دراسة العلاقة بين التمر والتوتر النفسي أثناء العمل، وتكونت عينة الدراسة من (375) من العاملين في الجامعة الأردنية بالكليات الصحية والعلمية والإنسانية، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن نسبة انتشار التمر في مكان العمل بين الموظفين في الجامعة الأردنية، وأن نسبة انتشار التمر بين الموظفين الإداريين كانت أعلى من انتشارها بين أعضاء هيئة التدريس، وأن أكثر سلوكيات التمر انتشاراً بين المشاركين هي تجاهل آراء ووجهات نظر الشخص الذي يتعرض لتمر، كما أشارت الدراسة إلى أن وجود علاقة ارتباط طردية بين تعرض الموظفين للتمر وبين التوتر النفسي أثناء عملهم.

- دراسة مهيدات (2018) حول تحديد درجة التمر الإداري في الجامعات الأردنية في محافظة اربد وعلاقته بالروح المعنوية للعاملين فيها، وتم إجراء الدراسة على عينة قوامها (825) مفردة من العاملين الإداريين بالجامعات الأردنية وتوصلت الدراسة الى وجود درجة مرتفعة من سلوكيات التمر الإداري بالجامعات الحكومية، في حين كانت درجتها متوسطة بالجامعات الخاصة وأن ممارسة تلك السلوكيات كانت أعلى على مستوى الإدارة بالمقارنة بممارساتها بين الزملاء مقارنة بالإناث في حين لا توجد فروق معنوية بين العاملين من حيث التعرض لسلوكيات التمر ووفقاً لسنوات الخبرة، وتوصلت الدراسة ايضاً الى وجود علاقة ارتباط عكسية بين التمر الإداري والروح المعنوية للعاملين.

- دراسة شوابكة (2019) حول التعرف على أثر سلوكيات التمر في مكان العمل على دوران العمل الطوعي: المناخ التنظيمي متغير معدل، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر سلوكيات التمر في مكان العمل على دوران العمل الطوعي: المناخ التنظيمي متغير معدل وكانت دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة بالعاصمة عمان، حيث تمثل مجتمع الدراسة من كافة الممرضين في المستشفيات الواقعة في العاصمة عمان، وتكونت عينة الدراسة من (299) مستجيباً من الممرضين العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان.

- وقد اعتمدت الباحثة على جمع البيانات من خلال الاستبانة التي تم تصميمها لهذه الدراسة، واتبعت الباحثة في إجراء الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي كما تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS V 20 لتحليل بيانات الدراسة.

- توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: وجود أثر ذو دلالة احصائية السلوكيات التتمر في مكان العمل بأبعادها مجتمعة (المراقبة المفرطة، النقد المستمر، الصراخ) على دوران العمل الطوعي (الدعم التنظيمي الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي) بأبعادها مجتمعة عند مستوى دلالة معنوية (0.05) في المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان.

- دراسة خديجة يحيى عبد الصمد (2020) حول أثر المتغيرات الديمغرافية والوظيفية على العلاقة بين التتمر في مكان العمل والالتزام التنظيمي بالتطبيق على جامعة الأزهر بمحافظة القاهرة.

هدفت الدراسة إلى قياس أثر كل من التتمر في مكان العمل وأبعاده الخمسة التهديدات الوظيفية، العزل الضغط غير المبرر، النقد والإهانة والعنف والتهمك على الالتزام التنظيمي للعاملين الإداريين بجامعة الأزهر، وكذلك التعرف على التأثير الوسيط لكل من المتغيرات الديموغرافية والوظيفية للعاملين، النوع، والعمر والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والمستوى الوظيفي على العلاقة بين التتمر في مكان العمل والالتزام التنظيمي.

وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (335) مفردة من العاملين الإداريين بالمقر الرئيس الجامعة الأزهر في محافظة القاهرة. وتم تطوير وتقنين مقاييس خاصة بمتغيرات الدراسة تقسم بدرجات عالية من الصدق والثبات.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود درجة متوسطة من التتمر في مكان العمل وكذلك وجود درجة متوسطة من الالتزام التنظيمي لدي العاملين بالجامعة محل البحث، وأن أكثر الفئات تعرضا للتتمر في مكان العمل هم الإناث فيما يتعلق ببعده العزل والموظفين والفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة، والعاملين ذوي مستوى التعليم المتوسط وفوق المتوسط، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط سلبية قوية بين كل من التتمر في مكان العمل وأبعاده الخمسة من ناحية وبين الالتزام التنظيمي من ناحية أخرى.

➤ الدراسات الخاصة باستراتيجيات المواجهة:

- اندروا واخرون(1999) بعنوان الضغط النفسي واستراتيجيات المواجهة عند أطباء المستشفى، هدفت الدراسة للتحقيق في دور التأقلم في العلاقة بين ضغوط العمل والرفاهية لدى أطباء المستشفى حيث تم اجراء مسح في مستشفى تعليمي كبير، من قبل 170 طبيبا بالمستشفى من مجموعة من

التخصصات كان الضيق النفسي كما تم قياسه بواسطة استبيان الصحة العامة ومقياس الاكتئاب والقلق كان مرتبطا بكل مواقف العمل الخاصة واستراتيجيات المواجهة المحددة وازداد الضغط النفسي مع زيادة قيود الوظيفة وقضايا الإدارة ومشاكل التشخيص والعلاج، ارتبطت المستويات العالية من الكرب باستراتيجيات المواجهة التي تضمنت الابتعاد العاطفي عن الضغط المهني على عكس التعامل الفعال معها، من الواضح ان بعض الضغوط التي يواجهها الأطباء متأصلة في الوظيفة فقد تم تعديل بعض الضغوط الأخرى مثل (ساعات العمل) وقد يقلل بعض الأطباء من الإجهاد المرتبط باستخدام استراتيجيات ملائمة لمواجهة هذه المشاكل.

-دراسة كريستن وآخرون (2000) بعنوان ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل وأثرها في الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في التمريض في مستشفيات استراليا، هدفت الدراسة الى فحص العلاقة بين ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل معها وانعكاسات ذلك على الرضا الوظيفي وعلى الحالة النفسية لدى العاملين.

حيث تكونت العينة من (129) ممرضة من مستشفيات استراليا وتمثلت أدوات الدراسة في مقياس الضغوط الخاص بالعمل التمريضي، ومقياس هيومر بالتعامل مع الضغوط ومقياس الرضا الوظيفي، وان هناك علاقة دالة احصائيا بين استخدام اساليب التعامل بين الإحجامية والحالة النفسية والبيئية لدى الممرضات.

-دراسة عبد الله الضريبي(2010) تحت عنوان أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات: دراسة ميدانية على عينة من العاملين لمصنع زجاج القدم بدمشق التي تهدف الى الكشف عن الأساليب التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط النفسية المهنية التي يتعرضون اليها ومعرفة ما اذا كانت هناك فروق دالة احصائيا لأساليب مواجهة الضغوط تعزى لمتغيرات الدراسة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر لدى العمال لمصنع زجاج القدم بدمشق اجريت الدراسة على 200 عامل بطريقة عشوائية وقد طبق الباحث مقياس اساليب مواجهة الضغوط المهنية، حيث توصلت النتائج التالية الى الأساليب الإيجابية الأكثر استخداما من الأساليب السلبية لأفراد عينة البحث.

- دراسة عريس نصرالدين (2017) بعنوان استراتيجيات تكيف أطباء مصلحة الاستجالات في وضعيات الضغط النفسي دراسة على عينة من الأطباء بالمستشفى الجامعي بتلمسان، هدفت الدراسة على التعرف على أهم استراتيجيات التكيف مع المواقف الضاغطة لدى الأطباء العاملين بمصلحة الاستجالات وتم اختيار عينة قصدية قوامها (150) طبيبا من مختلف التخصصات يقومون بالمناوبة

بمصلحة الاستعدادات بالمستشفى الجامعي بتلمسان، حيث اعتمد على اختيار الكوبينغ لأندلر وباركر (1988) andler& parker وهو اختبار متعدد القياسات بأنواع التكيف المقنن من طرف مجموعة من الباحثين بمركز البحث **CRASC** بوهران على البيئة الجزائرية، كما استخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية كالمتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية ومقياس "ت" لدراسة الفرق، وتحليل التباين أحادي التصنيف، أسفرت الى النتائج التالية: يلجأ أطباء مصلحة

- الاستعدادات الى استعمال استراتيجيات تكيفية مختلفة لمواجهة الضغط النفسي

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية من حيث استعمال استراتيجيات التكيف من طرف الأطباء وفقا

لمتغير الجنس، الاختصاص، الخبرة المهنية.

8- التعقيب على الدراسات:

1-أوجه التشابه: بعد الاطلاع على الدراسات السابقة وجدناها تشترك مع دراستنا بتناولها لتغير استراتيجيات المواجهة فمنها دراسة عبد الله الضريبي (2010) ودراسة أندرو وآخرون ودراسة نصر الدين (2017) التي تشابهت مع دراستنا في الأساليب المستخدمة، أما دراسة كريستن وآخرون حيث تشابهت مع دراستنا في تناولها لموضوعي استراتيجية التعامل.

أما بالنسبة لمتغير التمر الوظيفي فنجد دراسة مهيدات (2018) ودراسة عبد الصمد (2020) ودراسة يوسف (2014) التي تشابهت مع دراستنا في قياس درجة التمر الوظيفي. أما بالنسبة لدراسة (2020) ودراسة شوابكة (2019) التي تشابهت مع دراستنا في المنهج والأساليب المستخدمة.

2- أوجه الاختلاف: اختلفت دراستنا مع الدراسات السابقة في المتغير المدروس، فدراستنا الحالية تناولت استراتيجيات المواجهة وعلاقتها بالتمر الوظيفي، أما دراسة عبد الصمد (2020) وكذا دراسة شوابكة (2019) ودراسة مهيدات (2018) درست تحديد التمر الإداري في الجامعات الأردنية بينما اختلفت كل الدراسات مع دراستنا في العينة والمنهج والأساليب المستخدمة.

الفصل الثاني: استراتيجيات المواجهة

• تمهيد

- 1- تعريف استراتيجيات المواجهة
- 2- أنواع استراتيجيات المواجهة:
- 3- المقارنة بين نوعي استراتيجيات المواجهة
- 4- أهمية استراتيجيات المواجهة
- 5- أساليب استراتيجيات المواجهة
- 6- النماذج المفسرة لاستراتيجيات المواجهة
- 7- تصنيف استراتيجيات المواجهة
- 8- العوامل المؤثرة في استراتيجيات المواجهة
- 9- مصادر استراتيجيات المواجهة
- 10- أساليب قياس استراتيجيات المواجهة

• الخلاصة

تمهيد:

تؤدي استراتيجيات المواجهة دورا مهما في تشكيل وتطوير شخصية الفرد، حيث يطور الفرد إدراكاته، ويقوي هويته الخاصة من خلال جهوده للوصول إلى مفاهيم مع البيئة بطريقته الشخصية، كما تدعم الخبرات الناتجة للمواجهة وتعزز المرونة لدى الفرد.

1- تعريف استراتيجيات المواجهة:

1-1 لغة: هي كل الأساليب والطرق المعرفية والوجدانية والسلوكية التي يستخدمها الموظف في التعامل مع موقف أو حدث ما بهدف التخفيف من حدته وخفض الانفعالات السلبية التي تتولد عنه، واستعادة اتزانه الانفعالي.

2-1 اصطلاحا:

3-1 يعرفها كل من لازاروس فولكمان Folkman et Lazarus

هي ذلك التغيير المستمر في المجهودات المعرفية والسلوكية والانفعالية من أجل إدارة المتطلبات الداخلية والخارجية التي يقيمها الفرد بأنها ترهق أو تفوق إمكانياته. ويعرف (Livin Ursin) (ليفين ويرسن) المواجهة على أنها الاستجابة السلوكية التي ترتبط بالتجنب أو الهروب في الاستجابة للبيئة (حسن، 2000، ص، 80).

وتعرف بأنها مختلف المعلومات والسلوكيات الوجدانية والمعرفية والاجتماعية المكتسبة، والتي يجذبها الأفراد عند التعرض للمواقف الضاغطة، وهي تتضمن قدرة الفرد على إدراك الحدث الاجتماعي وتقييمه وإعادة تقييم الفرد لما لديه من إمكانيات وقدرات للتعامل مع الحدث. (حسين، 2009، ص، 202) وتعرف بأنها مجموعة من النشاطات أو الاستراتيجيات الديناميكية سلوكية أو معرفية، يسعى من خلالها الفرد لمواجهة الموقف الضاغط أو لحل المشكلة أو لتخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليها. (لظفي عبد الباسط، 1994، ص 105) وتعرف بأنها المحاولة التي يبذلها الفرد لإعادة اتزانه النفسي والتكيف للأحداث التي أدرك تهديدها الأتية والمستقبلية (سعد الإمارة، 2001، ص4)

4-1 أنواع استراتيجيات المواجهة:

اختلف الباحثون في تصنيف استراتيجيات المواجهة حيث نجد (فولكمان لازاروس Folkman Lazarus 1984) صنفها إلى:

1-4-1 استراتيجية المواجهة السلوكية:

استراتيجيات المواجهة المتمركزة نحو الانفعال لكن الباحث الحالي (لظفي) ينظر إليها من وجهتين:

الأولى: هي عبارة عن الجهود التي يبذلها الفرد لتعديل العلاقة بين الشخص والبيئة

(حسين وحسين، 2006، ص91)

الثانية: تهتم بتعديل وضبط ردود الفعل الناتجة عن تفاعل الفرد مع المحيط.

1-4-2- استراتيجيية المواجهة المتمركزة حول المشكل:

إن جهود التعامل التي تتركز على حل المشكلة تتضمن القيام بمحاولات تهدف إلى القيام بعمل شيء إزاء الظروف الضاغطة التي تشكل مصدر أذى أو تهديد للفرد، إلى جانب الترتيب وهو محاولة الفرد عدم الشرح ومتابعة الحدث الأول وإجبار الذات على انتظار الوقت المناسب للتعامل مع المشكلة، وقد يلجأ الفرد إلى الخبرات السابقة في المواقف المتشابهة، وهذا ما يجعل الفرد يواجه المشكل بفعالية استراتيجيات المقاومة المتمركزة على المشكل تعتمد كثيرا على الجانب المعرفي والسلوكي إذ يجعل الفرد يتقبل الوضع الضاغط كحدث مفروض عليه يهدد وضعيته وأهدافه فيحاول تحليله لتحديد الإجابة المناسبة لحله ببذل جهد. (مزوار، 2006، ص64).

استراتيجيات المقاومة التي تتركز على المقاومة يستخدمها الفرد عندما يتم تقييم الموقف على أنه قابل للتحكم والتغيير وأن قدرة الفرد على التحكم في الموقف والسيطرة عليه تحدد من خلال عملية التقييم المعرفي التي يقوم بها الفرد للمواقف واستراتيجيات المقاومة تتعدد بما يفعله الفرد ويفكر فيه عندما يواجه الموقف الضاغط من ناحية، ومن ناحية أخرى التغييرات التي تحدث كنتيجة لجهود المواجهة التي يقوم بها الفرد أو الجدير بالذكر أن استراتيجيات مواجهة الضغوط متعددة ومختلفة وأنه يوجد داخل كل نوع من هذه الاستراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة تتضمن المعارف والسلوكيات التي تكون موجهة نحو تحليل داخل المشكلة وهي تشمل على تجزئة إلى أجزاء ذات معينة والبحث عن معلومات ودراسة البدائل والفعل المباشر أيضا (حسين، 2009، ص63)

2- استراتيجيية المواجهة المتمركزة حول الانفعال:

يضم هذا النوع من الملاحظة مجموعة معينة من المعلومات السلوكية والمعرفية نحو خفض التوتر الانفعالي وتضم هذه الاستراتيجيات أشكال عديدة منها:

أ- **التجنب:** والذي يعني تحويل الانتباه عن مصدر الضغط وتعتبر هذه الاستراتيجية أكثر تداولاً ولا يمكن أن تتضمن نشاطات ذات تغيير سلوكي أو معرفي كالنشاطات الرياضية وعملية الاسترخاء أو غيرها من النشاطات التي من شأنها أن تسمح للفرد بتفريغ الشخصية العاطفية وبالتالي تساعد على الإحساس بالراحة.

ب- **القبول (الاستسلام):** يشير ذلك إلى تقبل الفرد لموقف نظرا لعجزه وانعدام الحيلة لديه أو نتيجة لرفض القيام بأي شيء اتجاه الموقف (حسين، 2009، ص96)

ج- **الجهود:** التي تعمل على تغيير إدراك الفرد للموقف بدون محاولة تعديله.

د- الإنكار: هو نشاط يسعى من خلاله الفرد لتغيير المعنى الذاتي للحدث الضاغط بتجاهل خطورة الموقف برفض الاعتراف بما حدث وبما تنتج هذه العملية من فرصة الحصول على معلومات إضافية حول الموقف، إلا أن إنكار الفرد للواقع قد يخلق مشكلات أخرى يصعب بعدها التحمل والمواجهة خاصة في حالة التجارب الضاغطة طويلة المدى وعلى العكس قد تكون هذه الاستراتيجيات فعالة للتحقق من حدة الانفعال في حالة التجارب الضاغطة قصيرة المدى.

3- استراتيجية المواجهة المتمركزة على الانفعال:

وتتضمن أخذ المسافة - إعادة التقييم الإيجابي - لوم الذات - البحث عن السند الاجتماعي - التحكم في الذات - الهروب أو التجنب (مزوار، 2006، ص64)

4- المقارنة بين نوعي استراتيجيات المواجهة:

يشير لازاروس فولكمان 1984 إلى أن هناك اختلاف بين استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة واستراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال وينحصر ذلك في أن استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة تتضمن جهودا لتعريف وتحديد المشكلة والبحث عن المعلومات وخلق حلول بديلة للمشكلة وحساب التكاليف والفوائد،

(المزايا والعيوب) لهذه البدائل، والاختيار من بين هذه البدائل المناسبة منها وتنفيذها وقد تكون بعض من استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة موجهة نحو الذات مثل تنمية واكتساب سلوكيات جديدة أو تعديل مستوى الطموح لدى الفرد أو تعلم مهارة جيدة وبعض آخر من استراتيجيات المواجهة التي تركز حول المشكلة يكون موجها للبيئة مثل البحث عن المعلومات ومحاولة الحصول على المساعدة من طرف الآخرين المحيطين بالفرد في البيئة، أما استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال فهي تساعد الفرد على خفض الضغط الانفعالي وبعض هذه الاستراتيجيات تتضمن عمليات معرفية مثل التجنب والتقليل من شأن المشكلة ولوم الآخرين والإسقاط وبعضها يتضمن استراتيجيات سلوكية مثل التأمل وتعاطي العقاقير والدعابة والمرح والمساندة الاجتماعية والتدخين وزيادة الأكل وغيرها.

ويشير (لازاروس فولكمان) أيضا أن كلا من استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة واستراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال تستخدم غالبا في معظم المواقف الضاغطة وأنها قد يسهل أو يعوق بعضهما بعضا وأن استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة تكون مشابهة لاستراتيجيات حل المشكلة في أنها تتضمن البحث عن المعلومات أكثر وتحديد العواقب والصعوبات وتوليد حلول بديلة للمشكلة بينما استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال في المقابل تهدف إلى

إدارة وتنظيم انفعالات الفرد من خلال استخدام عدة استراتيجيات فرعية مثل التجنب والإنكار والتقليل من شأن المشكلة وإعادة التقييم الإيجابي (حسين، 2009، ص74).

5- أهمية استراتيجيات المواجهة:

تعتبر هذه الأبعاد الأساسية عن طرق وعمليات ثابتة ومتنوعة في مواجهة المواقف الضاغطة، بغض النظر عن نتائجها الإيجابية أو السلبية، إذ أن بعض الاستراتيجيات تسمح باجتياز الصعوبات وخفض التوتر الناتج، بينما يزيد البعض الآخر من حدة المشكلة وترمي المواجهة عموماً إلى هدفين رئيسيين.

✓ مساعدة الفرد على التوافق النفسي والاجتماعي مع المحيط.

✓ التخفيف من حدة الضغط والتوتر النفسي الذي يسببه الموقف السائد.

كما أن تقييم مختلف أساليب المواجهة من شأنه أن يساعد المعالجون النفسانيون في تشخيص المواجهة غير المتكيفة واقتراح بدائل وطرق أكثر تكيفاً لتيسير الضغوط. (طبي، 2005، ص114).

6- أساليب استراتيجيات المواجهة:

طور لازاروس أسلوبين للمواجهة هما:

6-1- أسلوب المواجهة النشطة أو المواجهة المتمركزة حول المشكلة:

ويتبع في هذا النوع من المواجهة والبحث عن معلومات أو طلب نصيحة، واتخاذ إجراءات حول المشكلة، وإعادة التفسير الإيجابي وتطوير مكافأة أو إثباتات بديلة.

6-2- المواجهة المتمركزة على الانفعال المصاحب:

ومن الأساليب المستخدمة في هذا النوع التنظيم الوجداني والتقبل والتفريغ الانفعالي، وأن المواجهة بالتركيز على الانفعال تكون فعالة على المدى القصير، بينما تؤدي أساليب المواجهة بالتركيز على

المشكلة إلى تكيف أفضل على المدى البعيد (Lazarus, 1993)

7- النماذج المفسرة لاستراتيجيات المواجهة:

ينتمي مفهوم المواجهة إلى سياق جد محدد مصدره مستمد من عدة تيارات نظرية مختلفة يمكن إنجاز

أهمها فيما يلي:

7-1- النموذج التحليلي:

تعد النظرية الأولى عن المواجهة فقد تناول فرويد مفهوم المواجهة في إطار ميكانيزمات الدفاع والعمليات اللاشعورية حيث يرى أن هذه الميكانيزمات هي عبارة عن استراتيجيات مواجهة يستخدمها الفرد

ليحي بها نفسه من الصراعات والتوترات الناشئة من المكبوتات وهذه الميكانيزمات ذات أهمية في خفض الصراع وتعمل على مستوى اللاشعور كما أنها تعمل على تعريف إدراكات الفرد للواقع كوسيلة لخفض التهديد.

وفي ذلك يرى فرويد أن ميكانيزمات الدفاع هي بمثابة استراتيجيات مواجهة يلجأ إليها الفرد لا شعوريا لتخفيف التوتر والقلق والصراعات الداخلية، ومن أمثلة هذه الميكانيزمات الكبت، الإنكار، التجنب، الإسقاط.....إلخ، ومن هنا ترى نظرية التحليل النفسي المواجهة كعملية نفسية داخلية تتبع من داخل الفرد (بلفاسم، 2016، ص92).

ذلك أن الآليات الدفاعية حسب انا فرويد (Anna Froude) تنقسم إلى نوعين من آليات دفاعية سوية تساعد الفرد في حل مشكلاته وآليات دفاعية غير سوية ترتبط بظهور الأمراض والمشكلات النفسية لدى الأفراد، فمثلا الأعصاب الهستيرية ترتبط بالكبت كما أن الأفراد الذين يستخدمون آليات دفاعية توافقية كالإعلاء والتسامي يتمتعون بدرجة مناسبة من الصحة النفسية (عبد العظيم حسين، 2006، ص88) ويرى فالنت (Vaillant) آليات الدفاع هي عبارة عن تشوهات معرفية متواجدة بفضل الانتقاء الطبيعي وهذا من أجل التخفيف عن الصراعات وحالات القلق الناتجة عن تغيرات الوسط الداخلي أو الخارجي فهي آليات دفاعية لا شعورية وقد وصف فالنت آليات الدفاع بأربع مستويات:

- ❖ دفاعات ذهنية كالإنكار النهائي والإسقاط الهذيانى
- ❖ دفاعات غير ناضجة كالإسقاط والوسواس
- ❖ دفاعات عصبية
- ❖ دفاعات ناضجة كالتصعيد والفكاهة (حساني، 2015، ص39).

7-2- النموذج التفاعلي:

ارتبط هذا النموذج بإسهامات وأعمال كل من لازاروس وفولكمان وقد جاء كرد فعل على النموذج السيكو دينامي الذي استمر في دراسة المواجهة في سياق المرض النفسي، حيث أكد هذا الاتجاه بأن الفرد يتمكن من حل مشاكله كلما كانت ميكانيزمات التكيف مع البيئة بعقلانية وشعورية بدلا من أن تكون لا شعورية ولا إرادية.

حيث أكد هذا النموذج أن استجابة الضغوط تظهر كنتيجة التفاعل بين مطالب البيئة وتقييم الفرد لهذه المطالب حسب المصادر الشخصية لديه حيث تمثل عملية التقييم المعرفي مفهوما مركزيا في هذه النظرية أو النموذج، ففي عملية المواجهة يستخدم الفرد ثلاث أنواع من التقييم هي:

❖ **التقييم الأولي:** فيه يقيم الفرد الموقف من حيث هو مهدد أولا

❖ **التقييم الثانوي:** فيه يحدد خيارات المواجهة والمصادر المتاحة لديه للتعامل مع الموقف.

❖ **إعادة التقييم:** فيه يقوم الفرد بإعادة تقييم كيفية إدراكه، ومواجهته للموقف الضاغط نتيجة حصوله على معلومات جديدة حول الموقف الضاغط، وهكذا نستخلص إلى أن نموذج لازاروس Lazarus يؤكد على أهمية التقييم المعرفي حيث يعتبره أساسا في تصوره للنظرية كعنصر داخلي في سيرورة التعامل مع الضغط النفسي. (عبد العظيم حسين، 2006، ص 89، 92)

7-3- النموذج الاجتماعي:

يعتبر كل موقف سلوكي بالنسبة للإنسان هو موقف اجتماعي في حقيقته سواء كان هذا فرد أو جماعة من الناس إذ أن تواجد الإنسان مع شخص آخر يكون له تأثير على كيفية سلوكه واستجابته وتحديد الوظائف السيكولوجية إزاء المواقف الاجتماعية فهي تؤثر فيما يتعلمه. وكيف يتعلمه؟ كيف ندرك ونحكم على البيئة والأحداث وأكثر تحديدا في كيفية تصورنا للأحداث، وفي الكيفية التي نصفها بها وفي دوافعنا والطريقة التي نواجه بها المطالب (صندلي، 2012، ص 61).

كما توصل الباحثون الاجتماعيون في دراساتهم حول باستراتيجيات المواجهة الفردية والجماعية إلى أن الفرد عند إحساسه بالنقص يسلك اتجاهين متعاكسين يتمثلان في تقبل أو رفض الواقع، وينعكس ذلك من خلال استراتيجيات متعلقة بدرجة طموح الفرد وقدراته ونذكر من بين هذه الأسباب:

❖ **الهروب (fruit):** وهو الابتعاد والانسحاب عند المقارنة بالغير

❖ **التطابق (conformite):** وهو توافق الفرد مع القيم الاجتماعية

❖ **التعويض:** هو إدخال عوامل جديدة وفرضها في الجماعة بغرض جعلها تحظى بالقبول

❖ **سد العجز:** محاولة الوصول إلى مستوى الآخرين بتأكيد الذات. (طبي، 2004، ص 88).

8- تصنيف استراتيجيات المواجهة:

لكل فرد أسلوبه الخاص في حل المشكلات ومواجهة المواقف العصبية، يواجه بعض الأشخاص مشكلة ويوجهونها، ويبتعد بعض الأشخاص عن المواقف العصبية أو يتجنبونها، درس الباحثون المواقف العصبية من خلال هذه الاستراتيجيات، مما أدى إلى العديد من التصنيفات التي يمكن أن تكون بعضها مذكورة أدناه:

8-1- تصنيف لازاروس وفولكمان (1980) حصر هذا التصنيف استراتيجيات مواجهة الضغوط في قسمين هما:

- أ- استراتيجية مرتكزة على المشكلة: ويستخدم فيها مهارات التخطيط والتقبل وإعادة البناء والتشكيل الإيجابي للموقف وغالبا ما ترتبط بنتائج إيجابية
- ب- استراتيجية مرتكزة على الانفعال: التي يهدف الفرد منها إلى التقليل من الآثار الانفعالية الناتجة عن الضغوط النفسية كالقلق والضيق مثل البحث عن الدعم الإجتماعي للتنفيس الانفعالي (براهيمية، 2015، ص498).

8-2- تصنيف موس وبيلينجر (1981)

- صنف كل من موس وبيلينجر استراتيجيات المواجهة إلى ثلاثة أنواع حسب الهدف منها وذلك إلى:
- أ- الاستراتيجيات السلوكية الفعالية: وتشمل مختلف المحاولات والمجهودات السلوكية الظاهرة للتعامل مباشرة مع المشكل، أي تتضمن القيام بمحاولات سلوكية بهدف حل المشكلة بشكل مباشر
- ب- الاستراتيجيات المعرفية الفعالة: تتمثل في المجهودات المعرفية الموجهة لتقدير الحدث بأنه ضاغط أي تتضمن القيام بمحاولات معرفية لتغيير أساليب التفكير لدى الفرد عن المشكلة.
- ج- الاستراتيجيات التجنبية: وتضم المجهودات والمحاولات لتجنب مواجهة المشكل وتقاديه أو محاولة مواجهة المشكل بصفة غير مباشرة وتقليل التوتر من خلال سلوكيات مثل الأكل والتدخين بإفراط، أي تتضمن القيام بمحاولات معرفية وذلك بهدف الإنكار أو التقليل من التهديدات التي يسببها الموقف الضاغط (ايت حمودة، 2018، ص17).

8-3- تصنيف كوهن (1994)

- يصنف كوهن (Kohan) استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الأفراد في التعامل مع الضغوط إلى الأبعاد التالية:
- أ- التفكير العقلاني: أنماط التفكير العقلاني والمنطقية التي يلجأ إليها الفرد بحثا عن مصادر الضغط وأسبابه
- ب- التخيل: يحاول الفرد من خلاله تخيل المواقف الضاغطة التي واجهته كما يتجه بها إلى التفكير في المستقبل عند مواجهة هذه المواقف
- ج- الإنكار: يسعى الفرد من خلاله إلى إنكار المواقف الضاغطة بالتجاهل والانغلاق كأنها لم تحدث مطلقا
- د- حل المشكلة: هي نشاط معرفي يتجه من خلاله الفرد إلى استخدام حلول جديدة ومبتكرة لمواجهة الضغوط

هـ - الفكاهاة: تتضمن التعامل مع الخبرات الضاغطة بروح المرح والدعابة للتغلب عليها وقهرها
و- الرجوع إلى الدين: تشير إلى رجوع الأفراد إلى الدين في أوقات الضغوط وذلك بالإكثار من العبادات والمداومة عليها كمصدر للدعم الروحي والانفعالي. (الضريبي، 2010، ص68).

-4- تصنيف كوكس وفيرجيسون(1996): حيث يصنفان أساليب واستراتيجيات المواجهة إلى نوعين هما:

أ- أساليب مواجهة تنشأ داخل الفرد: تستهدف على استراتيجيات المواجهة الأساسية التي يستخدمها الفرد في أنواع معينة من المواقف الضاغطة (داخل الفرد، الفروق الفردية) وتصنف استراتيجيات المواجهة داخل الفرد عملية المواجهة وذلك عن طريق تحديد الأفكار والاستجابات السلوكية لدى الفرد عبر المواقف الضاغطة المختلفة والمواقف غير الضاغطة، وتستند على فكرة مفادها أن الفرد لديه حصيلة أو ذخيرة من الخبرات في مواجهة المواقف الضاغطة وأنه يختار منها اعتمادا على حاجته ومطالب الموقف.

ت- أساليب مواجهة تنشأ بين الأفراد: تحاول هذه الأساليب فهم مسألة الاختلاف والاتساق في عمليات المواجهة وذلك من خلال حاصل جمع درجات المواجهة لنفس الأفراد عبر أنواع مختلفة من المواقف الضاغطة، والهدف الذي يكمن وراء ذلك هو التعرف على الأساليب الرئيسية التي يستخدمها الأفراد وتحديد استراتيجيات المواجهة المألوفة لديهم عبر أنواع مختلفة من المواقف الضاغطة.

(عبد العظيم حسين، 2006، ص97)

ومن خلال هذه التصنيفات التي تم التعرض إليها يتضح لنا أن استراتيجيات المواجهة لها دور هام عند تعرض الفرد للمواقف والوضعيات الضاغطة فهي قد تأخذ شكل مجهودات معرفية أو انفعالية أو سلوكية.

9- العوامل المؤثرة في استراتيجيات المواجهة:

يستجيب الأفراد بشكل مختلف للمواقف العصبية، وتختلف ردود الفعل الفردية للمواقف من شخص لآخر، وهذا الاختلاف يرجع إلى شخصية الفرد والتجارب التي مر بها وقدرته على مواجهة صراعات الحياة، يعتبر الوعي بالمواقف الخارجية، وإدراكه لنفسه من النواة الأساسية التي تقوم عليها شخصيته، وهذه العوامل تحدد كيف نتصرف في مواجهة المواقف؟.

9-1- العوامل المرتبطة بالفرد:(خصائص الشخصية)

تؤثر الشخصية التي يحملها كل فرد في مواجهة الحدث الضاغط، حيث أن بعض الناس بسبب شخصيتهم يميلون إلى إدراك الأحداث على أنها ضاغطة أو أنها غاية في الضغط، مما يؤدي إلى التأثير

على مقدار ما يتعرضون له من معاناة وأعراض جسدية، وقد ركز الباحثون على بعض هذه الخصائص والتي من بينها:

أ- **الصلابة:** وتتشكل الصلابة من ثلاث خصائص أساسية هي:

✓ الإحساس بالالتزام أو وجود قابلية لدى الفرد للانخراط بما يمكن أن يواجهه من مواقف.

✓ الاعتقاد بتوافر القدرة على الضبط والإحساس بأن الشخص مسؤول عما يواجهه في حياته.

✓ التحدي والاستعداد لتقبل التغيير ومواجهة أنشطة جديدة تتيح الفرصة للنمو.

ب- **تقدير الذات:** يعتبر تقدير الذات العالي خاصية مهمة من خصائص الشخصية، التي تخفف من الآثار التي يخلفها الضغط النفسي على الحالة الصحية للفرد.

ج- **مكان الضبط:** ونجد فيه شكلين أساسيين هما:

1- **مكان الضبط الخارجي:** وهنا يعتبر الفرد أن الأحداث تقع عموماً نتيجة الصدفة أو الحظ أو

حتى الحتمية، الفرد هنا يؤمن بفكرة أنه مسير لا مخير، يقول دائماً (الله غالب) وهو لا يستطيع فعل أي

شيء إزاء ذلك، وعموماً عادة ما يستعمل هذا الفرد استراتيجية المواجهة المركزة على الانفعال.

(صندي، 2012، ص 71)

9-2- العوامل المرتبطة بنمط الشخصية:

من بين العوامل المؤثرة في المواجهة نمط الشخصية، وخاصة الأشخاص الذين يحملون نمط الشخصية (أ) حيث يتميز أصحاب هذا النوع من الشخصية بفقدان الصبر والعدوانية والتهيج والسيطرة والالتزام المهني في المقابل تتميز نمط الشخصية (ب) بالغايات أو الاعتدال من هذه الصفات وهذا ما أكدته دراسة روزنمان (Roznman) حيث وجدت هذه الدراسة أن نمط الشخصية (أ) أكثر عرضة للضغوط والإصابة بأمراض القلب والأوعية الدموية (صندي، 2012، ص 71).

• **فعالية الذات:** يشير هذا الموقف إلى اعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على التعامل والسيطرة بفعالية على المواقف والأحداث التي يتعرض لها وهذا يشير إلى أن المواجهة الناجحة للضغوط لا تتطلب مهارات نوعية فحسب بل تتطلب أيضاً اعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على التحكم في أحداث الحياة الضاغطة (عبد المعطي، 1994، ص 58).

9-3- العوامل الموقفية:

إن من البديهي أن تختلف استجابات الأفراد للمواقف الضاغطة حسب متغيرات العمر والجنس والمستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي الذي يتمتعون به فعندما نتناول عامل الجنس مثال نجد أن

النساء أكثر احتمال لاستراتيجية التعامل المبنية على الانفعال مقارنة بالذكور، كما نجدهن أقل لاستعمال للاستراتيجيات المبنية على حل المشاكل. (منصوري، 2017، ص164)

10- مصادر استراتيجيات المواجهة:

جمع كل من (فولكمان ولزاروس) مصادر المواجهة في مجموعات ثلاثة هي:

أ- **المصادر الجسدية:** يحاول الفرد الاستجابة للوضع الضاغط بمواجهته من خلال بذل جهد والذي يتوقف على النشاط الجسدي والإفراز الهرموني والأعمال التجريبية بينت أن هناك علاقة وطيدة تربط الإفراز الهرموني باستراتيجيات المواجهة التي تشرح على النحو التالي:

- يتصرف الفرد الذي توظف إفرازات غدته النخامية والغدة فوق الكلوية دائما مرتفعا بشكل حامل لوضعية تخلق له مشكلا.

- بينما يتصرف الفرد الذي جهاز السمباتاوي وجهاز فوق الكظرية على الدوام نشط إلى إبقاء الحكم حتى في الوضعيات الصعبة

ب- **المصادر البسيكولوجية:** من أهمها الاعتقادات وهي متعلقة بمدى اعتقاد الفرد في قدراته على التحكم في الأحداث الضاغطة، هذا ما سماه (روتتر) Rottre بمركز التحكم الداخلي إذ يرى كل من لزاروس وفولكمان أن الأفراد الذين ينسون ما يحدث لهم لأسباب داخلية، متحكمة فيها يستعملون استراتيجيات المقاومة على المشاكل عكس الذين ينسون ما يحدث لهم لأسباب خارجية غير متحكم فيها مثل الحظ والقدر. (زموار، 2006، ص58).

ج- **المصادر الاجتماعية:** بينت دراسات منجزة في هذا المجال من طرف كل من (سباسيان وأوسكامب spacion et oskamp) أن المستوى المنخفض للسند الاجتماعي يشكل عاملا للتجريح في حياة الفرد إزاء مواجهة الضغط بينما المستوى المرتفع فيزيد في درجة التحكم والمواجهة وهذه المصادر لها تأثير على التقييم المعرفي لقدرة الفرد على التحكم في الوضع لتحديد اختياره لاستراتيجيات المقاومة المناسبة.

فالمواجهة إذا ليست سمة من سمات الشخصية الثابتة بل قابلة للتغيير وتخضع لمبدأ الوقائع تؤثر وتتأثر بعدة عوامل بيئية منها طبيعة الحدث الضاغط فكلما زاد الضغط والتهديد عدل الفرد من الأسباب المستعملة للمقاومة من حل المشكل إلى التخفيف من شدة التوتر الانفعالي واللجوء إلى السند الاجتماعي يرفع من معنوياته ويجعله يواجه الوضعيات الضاغطة (زموار، 2006، ص59).

10- أساليب قياس استراتيجيات المواجهة:

هناك العديد من الطرق لتقدير استراتيجيات المواجهة، فلهما مجموعة من التصنيفات ومن أبرز المقاييس التي استخدمت في قياسها ما يلي:

مقياس **WCC** من طرف لازاروس وفولكمان Lazarus / Folkman (1988) حيث يتكون الاستبيان من 66 بند تقيس استراتيجيات المواجهة المعرفية والسلوكية التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع الموقف الضاغط وتضم ثمانية أبعاد أساسية هي:

- **التحدي:** الجهود العدائية في مواجهة الموقف الضاغط.
- **الابتعاد:** الابتعاد عن الموقف للتقليل من أهميته.
- **ضبط الذات:** تنظيم الفرد لانفعالاته وسلوكياته.
- **طلب المساعدة الاجتماعية:** سعي الفرد للحصول على المساندة سواء كانت مادية، معرفية أو اجتماعية في أوقات الضغوط.

➤ **تحمل المسؤولية:** إدراك الفرد لدوره في حل المشكلة.

➤ **الهروب:** تجنب الموقف الضاغط.

➤ **حل المشكلة:** جهود يقوم بها الفرد لتحليل المشكلة.

➤ **إعادة التقييم الإيجابي:** إعطاء معنى إيجابي.

• قائمة المواجهة المتعددة الأبعاد: **Carveret Scheire (1989)** تتكون من 53 عبارة موزعة على

ثلاثة عشر بعدا منها خمسة أبعاد تقيس جوانب من استراتيجيات مواجهة مرتكزة على المشكلة.

- خمس أبعاد تقيس جوانب من استراتيجيات مواجهة مرتكزة على الانفعال.

- ثلاثة أبعاد تقيس استراتيجيات المواجهة السلبية. (عبد العظيم حسين، 2006، ص112).

• قائمة المواجهة في المواقف الضاغطة: **Parkeset Endler (1990)** وتعرف بال **CISS** يتكون

من 48 عبارة تتضمن ثلاثة أبعاد لمواجهة الضغوط:

- استراتيجيات مرتكزة على المشكلة

- استراتيجيات مرتكزة على الانفعال

- استراتيجيات مرتكزة على التجنب (الإحجام) (جبالي، 2012، ص 96).

الخلاصة:

استراتيجيات المواجهة هي الأساليب والطرق التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع الضغوط النفسية والتحديات أو الأزمات في حياتهم، تتنوع هذه الاستراتيجيات بحسب الموقف والشخص، حيث تعتمد فعالية استراتيجيات المواجهة على مدى وعي الفرد بطبيعة المشكلة ومدى قدرته على التكيف معها بطريقة صحية، تبني الأساليب الجانبية يعزز من الصحة النفسية ويقلل من آثار التوتر على المدى البعيد.

الفصل الثالث: التمر الوظيفي

• تمهيد

1- التطور التاريخي لمفهوم التمر الوظيفي

2- تعريفات التمر الوظيفي

3- أسباب التمر الوظيفي

4- سلوكيات التمر الوظيفي

5- مساوئ سلوكيات التمر في مكان العمل

6- النظريات المفسرة للتمر

7- استراتيجيات مواجهة التمر في بيئة العمل

8- أهمية دراسة سلوكيات التمر في مكان العمل

• خلاصة

تمهيد:

يعتبر التنمر الوظيفي في بيئة العمل من أهم المشكلات المعاصرة في المجتمع العربي والأجنبي، فالتحديات المعاصرة التي يعيشها الفرد في القرن الحادي والعشرين ووجود العديد من الأزمات التي تتطلب من الانسان أن يكون قادرا على مواجهتها ومواكبة مستجداتها في بيئة العمل والتي قد تكون حاضنة لسلوك التنمر الوظيفي الذي يتسم بعدم الاتزان والأمن النفسي والوظيفي، كي يكون قادرا على انجاز مهامه الوظيفية بعيدا عن الصراع وتششت الأفكار، والعديد من المهام الوظيفية التي تقع على كاهل الموظفين التي تفوق قدراتهم، وعدم انجازها يعرضهم للشعور بالانتكاس النفسي والضغط الفكري والوجداني.

1- التطور التاريخي لمفهوم التمر الوظيفي:

بد الاهتمام بالتممر في مكان العمل في أوائل ثمانينات القرن العشرين، من قبل البروفيسور الألماني هاينز لييمان (Heins Layman) الذي كان طبيباً نفسياً وعمل كطبيب في السبعينات، وبعد خبرة في النزاعات العائلية قرر التحقيق بالأشكال المباشرة للنزاع، فقام بالعمل التجريبي في العديد من المنظمات، وواجه ظاهرة السخرية واهتم كثيراً بفحص سيكولوجية المصابين بصدمات نفسية، وتأثير هذه الصدمات على صحتهم، فبدأ بالبحث في هذا الموضوع في العمل، ووصف الصدمات النفسية التي يتعرض لها العاملون عند استمرارها بالإرهاق النفسي في العمل (terrorization in the work place Psychological)، وقدر أن (10%) من حالات الانتحار كانت مرتبطة بالصدمات في مكان العمل فيما بعد أنشأ الدكتور (لييمان) أول عيادة في العالم لعلاج الأشخاص الذين تعرضوا للصدمات، وركز الدكتور لييمان على كيفية علاجهم، حيث اكتشف أن بعض الأشخاص يعانون من صدمات نفسية شديدة، والأشخاص الآخرين عانوا من بعض الأحداث المؤلمة، التي أدت بهم إلى الإصابة باضطراب ما بعد الصدمة، كان الدكتور لييمان يشعر بالقلق إزاء العواقب الصحية المترتبة على التعرض لهذا الضغط عام 1986 قام لييمان بتوثيق هذه الصدمات التي تنجم نتيجة الضغوطات النفسية والاجتماعية في مكان العمل فنشر كتاب بعنوان المهاجمة: العنف النفسي في مكان العمل (mobbing: physiological violence at work) واستخدم مصطلح (المهاجمة) حيث جذبت هذه الظاهرة الجديدة المتمثلة بالمهاجمة الاهتمام المتزايد بهذا الموضوع الذي لازال محدوداً في البلدان الأوروبية، حيث لا يتوفر سوى القليل من المنشورات باللغة الإنجليزية (العتيق، 2020، ص07).

ومن بعد ذلك في بريطانيا تم التأكيد على تحديد أهمية التمر في مكان العمل وتأثيرها السلبي على الأفراد من قبل الصحفية (أندريا آدمز - Andrea Admas) ونسب المزيد من الوعي إلى كتابها التمر في مكان العمل كيفية مواجهته والتغلب عليه (Bulling at work: how to confront and overcome it) الذي نشر عام 1992 وكان هناك بعض الأبحاث والأفلام الوثائقية والإجراءات القانونية الناجحة التي اتخذت ضد أصحاب العمل، حيث كانت بريطانيا أكثر تقدماً في ادراكها لهذه المشكلة، وتأثيرها السلبي على الأفراد والإنتاجية في مكان العمل.

وبعد هذه الحملات والكتب جاء العالمان الشهيران الأمريكيان (نامي وورث) (Nanie & Routh) في جمع المعلومات والبيانات عن التمر في مكان العمل وقاموا بمطالبات قانونية تحمي العاملين من التمر

وبناء نقابات عمل وقوانين تحاسب الشخص المتممر، وبدلوا جهودهم من اجل فضح المنظمات التي تقوم بالإساءة إلى عمالها، وألفوا كتاب:

استراتيجيات التوقف عن التعرض للأذى) hurt Wully proof yourself at work: personal strategies to stop the (إثبات نفسك في العمل):

استراتيجيات التوقف عن التعرض للأذى) (ناظم وولاء ، د.س ص995)

ومن ثم بعد ذلك قام الدكتور نامي (Namie) بكاتبة كتاب اخر (work place The billy free)، (بيئة عمل خالية من التمر) لمكافحة التمر من خلال يبدأ بالعمل بالدعم من الأعلى حيث شارك في صياغة هذه السياسة وضمان تنفيذها، وأحدثت فرقا ملموسا وإيجابيا في ثقافة مكان العمل، كما دعا الرؤساء التنفيذيين وفرق قيادتهم في بناء مكان عمل خال من التمر، وطبق كل من نامي وورث نظريتهما لمساعدة المنظمات على منع التمر والاستجابة في العمل، مما أدى على فتح نافذة على افضل الممارسات لأصحاب العمل الذي يفهمون كيف يدمر التمر في مكان العمل معنويات الموظفين والعمل على إيقافه. (العتيق، 2020، ص9.8)

2- تعريف التمر:

- لغة: معنى التمر لغة جاء في معجم لسان العرب لابن منظور. أن النمر أو النمر ضرب مع السباع أخبث من الأسد، ويقال للرجل سيء الخلق قد نمر وتتمر، ونمر وجهه أي غيره وعبس، ويقال تتمر له أي تنكر وتغير وأعدده، لأن النمر لا تلقاه أبدا إلا متكررا غضبان، وفي حديث الحديبية: قد لبسوا لك جلود النمر، وهو كناية عن شدة الحقد والغضب وتشبيها بأخلاق النمر وشراسته، ونمر الرجل نمر وتتمر غضب، ومنه لبس له جلد النمر. (بلوم، 2021، ص181).

- اصطلاحا: هو سلوك عدواني متعمد يقوم به الشخص أو مجموعة أشخاص ضد شخص غير قادر على الدفاع عن نفسه ويتضمن التمر استعمال أشكال مختلفة من العنف والإيذاء الجسدي والنفسي على الضحية بشكل متكرر أي لعدة مرات، يتميز التمر بعدم التوازن في القوى بين الشخص المتممر وبين الضحية كما أنه يؤدي إلى إلحاق الأذى أو الضيق بالضحايا بما في ذلك الأذى الجسدي أو النفسي أو الاجتماعي أو التعليمي. (المني، 2020، ص07).

كما يعرف هو فع إيقاع الأذى على فرد أو أكثر جسديا أو نفسيا أو عاطفيا أو لفظيا ويتضمن كذلك التهديد بالأذى والابتزاز والاذلال أو الاعتداء والضرب، ومن ذلك دعوة فرد باسم لا يحبه أو بلقب قبيح أو العمل على نشر شائعات عنه أو رفضه من قبل الآخرين أو دفعه وجعله يتغير أو التهامس عليه.

(الهام حسن الحاج، 2019 ص 196)

- ويرى سميث (2000-Smith) أن التمر نشاط إرادي واع متعدد يقصد به الإيذاء أو التسبب بالخوف والرعب من خلال التهديد بالاعتداء، ولا بد من توافر أربعة عناصر في سلوك التمر بغض النظر عن الجنس والعمر وهي:

- عدم التوازن في القوة، فالمتممر إما أن يكون أكبر أو أقوى، أو في صنع الضحية
- النية في الإيذاء، فالمتممر معروف عنه أنه يتسبب بالألم النفسي أو الجسدي للضحية ويجد متعة في ذلك.

- التهديد بأشكال أخرى.

- دوام الرعب فسبب التمر هو الغطرسة والاحتقار وليس الغضب. (أبوالديار، 2012، ص31)

3-تعريفات التمر الوظيفي:

-**التعريف الأول:** عرفه علي ومحمد 2021 على أنه مجموعة من السلوكيات السلبية التي يتعرض لها العاملون في مكان العمل، يشمل المضايقات، وعدم التحمل والأشراف السيء والممارسات العقابية غير العادلة (علي، محمد، 2021، ص98).

- **التعريف الثاني:** عرفه العزواني 2020 يقصد بالتسلط الوظيفي بأنه إتجاه المدراء وأصحاب العمل إلى السيطرة والهيمنة على العاملين ومضايقتهم بالتسلط والتعنيف لدرجة تجعل العاملين لديهم الرغبة في ترك العمل أو الانتقال إلى عمل آخر هرباً من هذا التسلط لعدم شعوره بالرضا الوظيفي، فالتسلط يؤدي إلى عدم إستمرارية القوى العاملة، وبالتالي يؤدي إلى عدم استدامة العنصر البشري.

(العزواني، 2020، ص189)

-**التعريف الثالث:** عرفه النعيمي وعزيزي 2018 التمر الوظيفي يعني شعور الموظفين بالتقليل من شأنهم أو بالتسلط والسيطرة ويولد لديهم مشاعر سلبية لأن شعورهم بأن المنظمة تقوم بأعمال غير عادلة ويقصدون إيذاءهم بطرق متعددة، مثل الصراخ والهجوم الدائم والألفاظ غير اللائقة والتي تقلل من الشأن وتحقر الموظفين، وتجعلهم يشعرون بالتقويض في العمل والكراهية والبعض عدم الراحة.

(حسين، عباس، 2023 ص7)

4- أسباب التنمر الوظيفي:

ان من الأسباب الرئيسية لوجود التنمر في العمل هي بيئة العمل نفسها وتصميم الوظيفة على وجه الخصوص والتي تتمثل في (مطالب العمل المرتفعة، ساعات العمل الطويلة، وضغط الوقت والصراع، والتنافس بين الزملاء والرؤساء في العمل وصراع الأدوار) والعوامل المرتبطة بالعمل تتمثل (في اجراء العمل معقد وانخفاض الاستقلالية في العمل) والتوترات كانهدام الأمن الوظيفي وعدم وضوح السلم الوظيفي والثقافة المؤسسية التي قد تدعم السلوكيات العدوانية بين زملاء العمل، وأساليب القيادة الاستبدادية والفوضوية التي تساعد على خلق بيئة عمل عدائية تشجع على التنمر بين العاملين ومن ناحية أخرى فإن هناك عوامل اخرى مثل العوامل الشخصية كصفة القلق والغضب والحزن وعدم الأمان، أي ان التنمر في العمل هو ناتج عن التفاعل بين العوامل المرتبطة بالعمل نفسه والسمات الشخصية لدى الواقع عليهم عملية التنمر. (أية، سليمان، 2021، ص121)

وأضاف (hodgins. Et. al. 2017) أن التنمر في العمل من الأسباب الرئيسية غياب الرقابة من الجهات العليا بالمنظمات الصغيرة والكبيرة أو بسبب طباع المدير الذي يتوقع من الموظفين تحملها على الدوام في سبيل البقاء في العمل، كما ان غياب القانون الملزم الذي يحفظ حقوق الموظف وعدم الاعتداء عليه، كما ان جهل الموظف بحقوقه ساهم في زيادة حالات التنمر، ومع وجود مدراء غير عادلين ولا يتحكم بقراراتهم سيقود ذلك الى سقوط المنظمة، وستكثر الخلافات حين يكون الموظفين على علم تام لهم من حقوق مع هذا المدير المتمتم.

ومن الأسباب ايضا لوجود التنمر في العمل ان المتمتم قد عاش ظروف اسرية أو مادية أو اجتماعية معينة أو قد تؤثر بالإعلام أو الشعور بنقص ما في الشكل الخارجي، أو ربما مجموعة من العوامل كلها مما يؤدي الى خلق اضطراب الشخصية ونقص تقدير الذات وانتهاج السلوكيات العدوانية، والاكنتاب والأمراض النفسية وهذه الأسباب تخلق استجابات سلبية متعلقة بالعمل، فالأشخاص الذين يتعرضون للمضايقات يكون لديهم التزام أقل بالعمل كما يشعرون بعدم الرضا عن عملهم، كذلك يكون لديهم شعور بانهدام الأمن الوظيفي والتهرب الوظيفي، لذلك فإن الأشخاص الذين يعانون من المواقف السلبية يكونون أكثر عرضة لاختبار سلوك التنمر والتسلط. (السرطان، 2020، ص15)

5- سلوكيات التنمر الوظيفي:

ذكر (الزبيدي والشمري، 2021)، أهم ما جاء في كتاب (khout، 2007)، الذي يحدد سلوكيات التنمر الوظيفي والذي يمثل في التالي:

- 1- استخدام الإساءة والتحرش والتعمد في استبعاد الموظفين من مجموعة من الزملاء.
- 2- نشر شائعات كاذبة عن الموظف، وإرسال موظف بقصد الإيذاء والتهديد والترهيب المستمر.
- 3- تشجيع الموظفين على كراهية وعزل هذا الموظف لموقع عمل آخر.
- 4- الاستمرار في استخدام الافتراضات العنصرية، المهنية تجاه الموظف.
- 5- المهاجمة بغرض قيام مجموعة أفراد متممين بالتصرف بشكل منسق لإيذاء الموظف.
- 6- الازعاج الواضح من قبل المتنمر وإجباره على فعل ما لا يرغب به.
- 7- إيذاء المتنمر وغرس الخوف والغضب والعجز المهني في حياته اليومية.

(سارين سانت خشادور، 2008، ص27)

6- مساوئ سلوكيات التنمر في مكان العمل:

ان التنمر من أكثر السلوكيات داخل منظمات والتي تؤثر سلبا في نفوس العاملين وتعمل على تقليل دافعية العاملين ورغبتهم في ممارسة النشاطات المطلوبة وترك وظائفهم وينتج عن هذا خسارة الكثير من الموهوبين نتيجة الأساليب الخاطئة المتبعة في كل المنظمة ومن أبرز هذه المساوئ ما يلي:

- 1- ان المنظمات التي يعاني العاملين فيها من سلوكيات التنمر هي أكثر المنظمات التي تكون ذات طابع متفكك وضعيف وتعاني من مشاكل في الاستقطاب والجذب والتعيين.
- 2- ان سلوكيات التنمر لها أثر كبير على المدى البعيد فهو يؤثر على الانتاجية وعلى سمعة المنظمة وعلى معدل دوران المنظمة وقد يسبب خسارة مادية كبيرة للمنظمة بالإضافة الى فقدان اصحاب المواهب العالية والخبرات التي تمثلهم المنظمة.
- 3- ان سلوكيات التنمر تؤثر في استقطاب وجذب المواهب الى المنظمة نتيجة لسمعة المنظمة الناتجة عن سلوكيات متبعة من قبل المشرفين فيها.
- 4- تؤثر سلوكيات التنمر بشكل سلبي على عملية الابتكار والإبداع في مكان العمل نتيجة

المضايقات المستمرة على العاملين.(سارين سانت خشادور، 2008، ص27)

7- النظريات المفسرة للتنمر:

7-1- نظرية الحفاظ على الموارد: Conservation of resource theory

تؤكد نظرية الحفاظ على الموارد (COR) ان العاملون يحاولون الحفاظ على مواردهم او الدفاع عنها، بالإضافة الى الحصول على موارد جديدة خوفا من الخسارة المحتملة لمواردهم في المستقبل وتشير الموارد إلى الظروف أو الطاقات أو الخصائص الشخصية أو الأشياء القيمة.

ويعتبر العامل أن التنمر في مكان العمل يهدده بفقدان الموارد (استنزاف طاقات وعواطف العامل والتأثير السلبي على حالته النفسية) ويؤدي إلى العديد من المخرجات التنظيمية السلبية، ويقوم العاملون بتقييم الموارد المتعلقة بالوظيفة (مثل دعم المشرف وزملاء العمل، الاستقلال الوظيفي، التطوير المهني) لان هذه الموارد تساعد العاملون أن يقوموا بمتطلبات العمل.

7-2- نظرية (cor): إذا شعر العاملون أن هذه الموارد المتعلقة بالوظيفة،(النفسية والاجتماعية والمهنية) مهددة بالفقدان بسبب عملية التنمر، فإنهم يشعرون بانخفاض الحافز وزيادة الضغوط، الأمر الذي سيؤدي إلى الإرهاق العاطفي مما ينعكس في العديد من المخرجات التنظيمية السلبية.

(أية السقطي، 2022: ص13)

7-3- نظرية العقد النفسي psychological cintract theory: تؤكد النظرية أن العقد النفسي يلزم العامل وصاحب العمل بالقيام بالأدوار المشتركة للوفاء بالالتزامات غير المكتوبة وغير الرسمية فيما بينهما، حيث تؤدي جودة العمل وزيادة انتاجيات العامل فعندما يتم خرق العقد النفسي من أحد الطرفين ينعكس ذلك في عدة اثار سلبية.

ووفقا لـ (Schein)، فإن التوقع بين العامل وصاحب العمل يشمل الجوانب الأخلاقية والنفسية وحماية الحقوق ويجب على العامل تلبية توقعات صاحب العمل من خلال الأداء وبالمثل يجب على صاحب العمل تلبية احتياجات العامل من خلال الأجر المدفوع مقابل عملهم وحمائيتهم من كل مظاهر التنمر وصوره وفي هذه النظرية، يعد التنمر شكلا من أشكال الإهمال المطلق للعامل ويمثل خرقا للعقد النفسي نتيجة عدم الوفاء بالالتزامات تجاه العامل وهذا الخرق يعد مثابة صدمة للعامل، حيث يؤدي الى عدم ثقة العامل بالتنظيم مما قد يؤدي الى العديد من النتائج السلبية لعلاقة العامل بالتنظيم.

(أية السقطي، 2022: ص13)

4-7 - نظرية عملية العمل (Labor process theory):

تركز النظرية على العلاقة بين العامل وصاحب العمل، وأكدت النظرية بأن الإدارة تستغل وتسيطر على العمال لتحقيق مزيدا من الأرباح.

ويمكن تصور التمر في بيئة العمل كأسلوب ضبط إداري مع الأساليب التقليدية (أساليب الإدارة الاستبدادية)، حيث أن التمر هو أسلوب استبدادي صارم، وينطوي على مراقبة وإشراف دقيقين من المديرين، وتؤكد هذه النظرية أنه إذا تم استخدام التمر بشكل صحيح يمكن أن يؤدي الى نتائج فعالة جدا على المدى القصير دون تكبد الإدارة أي تكاليف إضافية حيث أنه في بعض الأحيان أحد عوامل التحفيز لبعض العاملين الكسالى لجعلهم يعملون بجد وفاعلية أكبر، فالعامل ضحية التمر يحاول تحسين صورته الذاتية من خلال العمل بجدية أكبر وتعزيز احترامه لذاته من خلال أي وسيلة متاحة.

لا يمكن إنكار ان التمر أداة فعالة لزيادة إنتاجية العامل ومستويات تحفيزه على المدى القصير، ولكن مع ذلك، فإن تصاعد التمر في مكان العمل قد يؤدي إلى موقف لا يمكن السيطرة عليه، ويمثل عاملا ضاغطا ويصبح مشكلة للضحية، وإذا استمر على المدى البعيد فإنه يرتبط بالعديد من الآثار السلبية على الضحايا. (أية السقطي، 2022: ص14)

5-7 - نظرية العلاقات الإنسانية:

تركز نظرية العلاقات على منطق المشاعر الذي يتحكم في سلوك العاملين، كما تؤكد النظرية على أهمية التنظيم الغير رسمي والعلاقات الغير رسمية بين الإدارة والعاملين وكذلك بين العاملين مع بعضهم، وتؤكد النظرية على الوظيفة الاجتماعية للتنظيم والمتمثلة في إشاعة الارتياح بين العاملين، وإشباع احتياجاتهم النفسية والاجتماعية، وما يترتب عليها من نتائج إيجابية.

وفي ضوء النظرية يمكن القول بأن التمر الذي يتعرض له العاملين داخل التنظيم يمثل إهدارا للحقوق الاجتماعية والنفسية للعاملين ويترتب على ذلك العديد من النتائج السلبية. (العادلي، 1999: ص53)

6-7 - النظرية التحليلية:

تفسر هذه النظرية التمر على أنه نتيجة صراع وتناقض بين غريزة الحياة وتحقيق الذات، ولا يتم ذلك إلا عن طريق تعذيب الآخرين والحاق الأذى بهم والتصدي لهم أو حتى تجاه نفسه، فالسلوك العدوانى هو استجابة غريزية وطرق التعبير عنه متعلمة ومكتسبة ولا يمكن ضبطها ووضع حد لها، لكن يمكن فقط تحويلها الى أهداف تقبل اجتماعيا أما إذا وجدت العدوانية الغريزية فإنها تظهر في هيئة عنف.

(عبد الوهاب، 2005: ص519)

8- استراتيجيات مواجهة التمر في بيئة العمل:

أ- الجهود الخارجية المتمثلة في القوانين والتشريعات التي تنص على حماية العاملين.

ب- الجهود الداخلية المرتبطة بالمنظمة والمتمثلة في:

- إدراك القادة والرؤساء بخطورة انتشار هذه الظاهرة في مكان العمل.
- التعرف على الحالات التي تتعرض للتمر ودراستها والعمل على معالجتها والتعامل معها.
- وضع خطة لاستكشاف حالات التمر وقت حدوثها بالمنظمة.
- مشاركة العاملين في كافة المستويات الإدارية.
- تدريب العاملين على كيفية مقاومة سياسة التمر.
- وضع إجراءات تأديبية على أن يتم تطبيقها بشكل تدريجي.
- تطبيق نظام العقوبات على هذه السلوكيات. (سوزان:2018ص38)

9- أهمية دراسة سلوكيات التمر في مكان العمل:

ان أهمية دراسة سلوكيات التمر تظهر بالنقاط الآتية:

- معرفة نسبة سلوكيات التمر الذي يتعرض لها العاملين وردود فعلهم.
- تحديد ما يحتاجه العاملين فعليا للحد من سلوكيات التمر.
- دراسة جميع جوانب التمر وفجواته العلمية.
- تشخيص الخسائر المترتبة عن التمر.
- تحليل نوع التمر الأكثر ضررا وانتشارا في المنظمات.
- تسليط الضوء على النقاط الرئيسية المسببة للتمر.
- بحث النتائج التي تخلفها سلوكيات التمر داخل العاملين.

خلاصة:

التممر الوظيفي هو سلوك غير مقبول يحدث في بيئة العمل، حيث يتعرض الموظف للإيذاء النفسي أو الجسدي من قبل زملائهم أو رؤسائه، حيث يشمل الأسباب المحتملة، المنافسة على المناصب، الاختلافات الشخصية أو حتى عدم وجود سياسات واضحة لمكافحة التمر في مكان العمل. ومن المهم أن تتبنى المؤسسات سياسات واضحة لمكافحة التمر وتوفير التدريب للموظفين وتعزيز ثقافة الاحترام في التعامل، كما يجب أن يكون هناك نظام فعال للتبليغ عن حوادث التمر مع ضمان حماية المبلغين من الانتقاد. ففهم هذه الجوانب يمكن أن يساعد في خلق بيئة عمل أكثر أماناً وإيجابية.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

• تمهيد

1. منهج الدراسة

2. المجتمع الأصلي

3. الدراسة الاستطلاعية

4. الدراسة الأساسية:

5. - الأساليب الإحصائية

• خلاصة

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية حلقة وصل بين الجانب النظري وما سيتم تناوله في الجانب التطبيقي، أي أن البحث العلمي يقتضي دراسة ميدانية يقوم بها الباحث بخطوات منهجية صحيحة، كونها تشكل أهم عناصر هذا البحث للتأكد من صحة الفرضيات والوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية، وفي هذا الفصل سيتم عرض الجانب المنهجي المعتمد عليه في الدراسة الميدانية، وذلك من خلال الخطوات المنهجية المتخذة مع معرفة أهداف وحدود هذه الدراسة، وكذلك الكشف عن أدوات الدراسة وعن خصائص السيكو مترية، ثم التطرق إلى الدراسة الأساسية وكل عناصرها.

1- منهج الدراسة:

يعتبر المنهج مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث للخروج بفرضيات صحيحة. ومن خلال هذا سأحاول الوقوف على استراتيجيات مواجهة وعلاقتها بالتمتع الوظيفي لذلك استخدمت المنهج الوصفي التحليلي، لأنه يصف الظاهرة وينسجم مع معطيات الدراسة لأنها تحتاج إلى تفسير وتحليل مختلف متغيرات الدراسة.

فالمنهج الوصفي التحليلي هو عبارة عن طريقة لوصف وتحليل الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة، وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

2- المجتمع الأصلي:

- يتكون مجتمع دراستنا من (72) مفردة تمثل عدد العمال الإجمالي من الجنسين حيث يتوزعون على أربع فئات سوسيو مهنية وهي:

- سلك البيولوجيين (12)، سلك العمال المهنيين المتعاقدين (15)، الأسلاك المشتركة (22)، سلك إدماج عمال الشبكة الاجتماعية إلى عمال مهنيين بالتوقيت الجزئي (23).

3- الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية من أهم الخطوات التي ينبغي أن يتبعها الباحث أثناء إجراء الدراسة الميدانية فهي تقي الباحث من الوقوع في الأخطاء خلال الدراسة الأساسية.

3-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية :

- التعرف على الظاهرة المراد دراستها وجمع البيانات عنها.
- التعرف على مجتمع ومكان الدراسة.
- التأكد من إمكانية تطبيق أداة الدراسة في الدراسة الأساسية.
- فحص الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.

3-2- عينة الدراسة الاستطلاعية:

أجريت الدراسة على عينة من موظفين مستفيدين من الإدماج حديثًا الذين تم اختيارهم بطريقة قصدية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية يوسف دمرجي - تيارت- حيث تكونت عينة الدراسة من 30 موظف(ة).

3-3- مجالات الدراسة الاستطلاعية :

يعد مجال الدراسة نقطة أساسية للبحث العلمي لما يكتسبه من أهمية أثناء الدراسة الميدانية، حيث يتفق كل المستخدمين لمناهج البحث العلمي، إن لكل دراسة 3 مجالات رئيسية هي:

3-3-1- المجال المكاني : تم إجراء الدراسة الاستطلاعية في مستشفى يوسف دمرجي تيارت

تقع شمال ولاية تيارت محاذية لملاعب ايت عيد الرحيم يحدها

- من الشمال: حي بوهني محمد
- الجنوب: ملعب ايت عبد الرحيم
- الغرب: مصلحة الأمراض العقلية
- الشرق: حي الهاشمي

حيث تم بناءها في 1958 وتقدر مساحتها بـ 3989م وتضم 17 مصلحة نذكر منها: الطب الداخلي، الأمراض الهضمية، طب الأمراض المعدية، طب الأطفال، طب جراحة العظام، أمراض صدرية أمراض الكلى، الطب الشرعي، الجراحة العامة، والاستعدادات.

- مهام المؤسسة الاستشفائية: تناولت المادة 04 من المرسوم التنفيذي 07-140 ، مهام المؤسسة

في التكلف بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان وتتولى بالخصوص المهام التالية:

- ضمان تنظيم وبرمجة وتوزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء.

- ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية

- تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة.
- تكوين مستخدمي المصالح الصحية والطاقم الطبي والشبه طبي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين.
- تمتاز المؤسسات العمومية الاستشفائية عن غيرها من المؤسسات الأخرى بمجموعة من الخصائص.
- نقص أو انعدام الحراك الوظيفي .
- العمل في المؤسسة يحتاج إلى درجة عالية من التخصص.
- تتميز بازواجية سلطة الجهاز الإداري وسلطة الجهاز الطبي.
- الهيكل الإداري لمستشفى يوسف دمرجي -تيارت-
- يشمل التنظيم الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية الموضوع تحت سلطة المدير الذي يلحق به مكتب التنظيم العام ومكتب الاتصال على ما يأتي:
- المديرية الفرعية للمالية والوسائل: تشمل على 03 مكاتب
 - مكتب الميزانية والمحاسبة
 - مكتب الصفقات العمومية
 - مكتب الوسائل العامة والهيكل
- المديرية الفرعية للموارد البشرية: تشمل على مكاتبين (02)
 - مكتب تسيير الموارد البشرية
 - مكتب التكوين
- المديرية الفرعية للمصالح الصحية: تشمل على 03 مكاتب
 - مكتب القبول
 - مكتب التعاقد وحساب التكاليف
 - مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها.
- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية وتجهيزات المرافقة: تشمل المديرية الفرعية على مكاتبين.

- مكتب صيانة التجهيزات الطبية

- مكتب صيانة تجهيزات المراقبة

3-3-2- المجال الزمني: المقصود بالمجال الزمني المدة أو الفترة الزمنية التي استغرقتها الدراسة

الاستطلاعية والتي استمرت من 2025/02/06 إلى 2025./03/18

3-3-3- حجم العينة ومواصفاتها:

لقد شملت الدراسة الاستطلاعية على عينة قدرت بـ 30 مفردة إحصائية من موظفين مستفيدين من

الإدماج حديثاً في المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت-

3-4- خصائص العينة الاستطلاعية:

- خصائص عينة الدراسة:

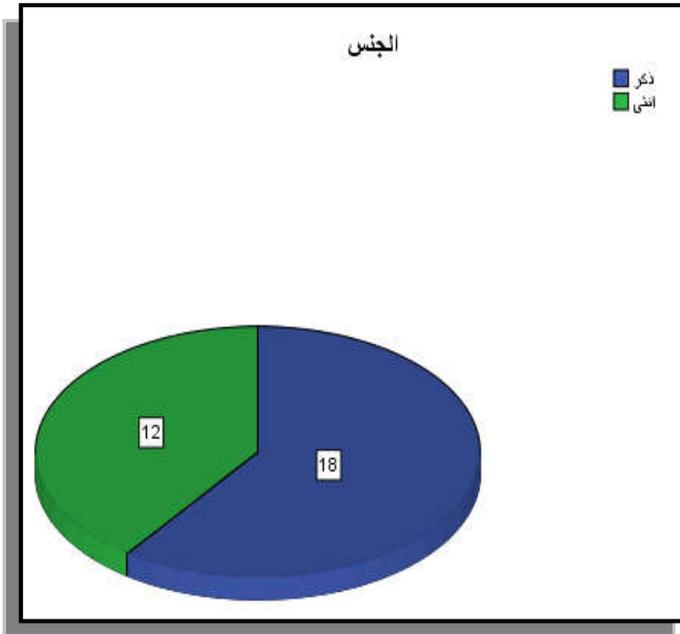
جدول رقم(01): يمثل خصائص العينة حسب الجنس.

النسبة	التكرار	الجنس
60%	18	ذكر
40%	12	أنثى
100%	30	المجموع

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس. يتبين أن عدد الذكور بلغ 18 فرداً، بنسبة

قدرها 60%، من إجمالي العينة، بينما بلغ عدد الإناث 12 فرداً، بنسبة 40%. ويبلغ إجمالي عدد أفراد

العينة 30 فرداً بنسبة 100%.

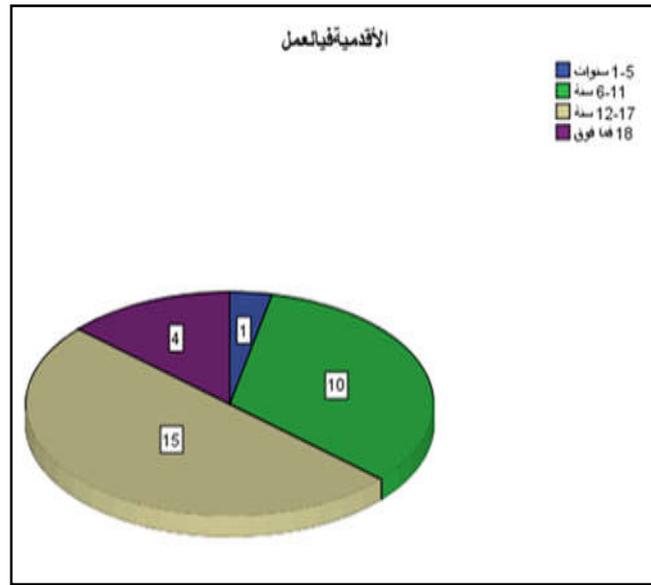


رقم (01): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

جدول رقم(02): يمثل خصائص العينة حسب الأقدمية في العمل.

النسبة	التكرار	الأقدمية في العمل
%3.4	1	أقل من 5 سنوات
%33.3	10	5 - 10 سنة
%50	15	10 - 15 سنة
%13.3	4	15 سنة فما فوق
%100	30	المجموع

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الأقدمية في العمل. يتبين أن فئة أقل من 5 سنوات بلغ فرداً واحداً، بنسبة قدرها %3.4، من إجمالي العينة، بينما بلغ عدد الفئة 5-10 سنوات 10 أفراد بنسبة %33.3. أما فئة 10-15 سنة بلغ عدد 15 بنسبة %50، وفي الأخير نجد فئة 15 سنة فما فوق بلغ عدد 04 أفراد بنسبة %13.3، ويبلغ إجمالي عدد أفراد العينة 30 فرداً بنسبة %100.



شكل رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل.

4-5- أدوات الدراسة الاستطلاعية:

الأداة الأولى: مقياس استراتيجيات المواجهة: هو مقياس أندلر وباركر، حيث تم الاعتماد على

النسخة المقننة والمكيفة على البيئة الجزائرية من طرف مجموعة البحث على مستوى مركز البحث الأنثروبولوجيا الثقافية والاجتماعية ولاية وهران من قبل الباحثين (كبداني خديجة، قويدري مليكة، شعبان الزهرة، فراحي فيصل) المتكون من 48 فقرة مقسمة على 03 أبعاد وهي:

- البعد الأول: حل المشكل: الفقرات (1-2-6-10-15-21-24-26-27-36-39-41-42-43-46-47).
- البعد الثاني: الانفعال: الفقرات (5-7-8-13-14-16-17-19-22-25-28-30-33-34-38-45).
- البعد الثالث: التجنب: (3-4-9-11-12-18-20-23-29-31-32-35-37-40-44-48).

-الجدول رقم(03): يمثل أبعاد مقياس استراتيجيات المواجهة مع فقراته:

المتغير الأول	الأبعاد	رقم الفقرات
استراتيجيات المواجهة	حل المشكل	(1-2-6-10-15-21-24-26-27-36-39-41-42-43-46-47).
	الانفعال	(3-5-7-8-13-14-16-17-19-22-25-28-30-33-34-38-45).
	التجنب	(3-4-9-11-12-18-20-23-29-31-32-35-37-40-44-48).

الأداة الثانية: التمر الوظيفي : وقد تم اختيار استبيان لتوافقه مع أهداف وطبيعة الدراسة وجمع

المعلومات والبيانات حول موضوع الدراسة من أفراد العينة وهو معد من طرف الطالبين خديجة كادي وداليا بن راس حيث استخدموه في دراستهم حول التمر المهني وعلاقته بالتوافق المهني لدى عمال مقر ولاية ورقلة، وتكون هذا الاستبيان من 26 فقرة .

-الجدول رقم(04) يمثل مقياس التمر الوظيفي مع فقراته:

المتغير	الفقرات
التمر الوظيفي	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23-24-25-26

إن البدائل المتاحة للإجابة عن كل فقرة وفق سلم ليكرت الخماسي

جدول رقم(05) يمثل بدائل ودرجات مقياس استراتيجيات المواجهة:

أبدا	نادرا	غالبا	أحيانا	كثيرا
01	02	03	04	05

صدق الإتساق الداخلي لأداة الدراسة:

صدق الاستبيان: يعبر عن صلاحية أداة المستخدمة لقياس ما وضعت لقياسه.

أ. صدق الاتساق الداخلي: هو تحليل إحصائي من خلال العلاقة بين الفقرة مع البعد مع الدرجة الكلية، وعلاقة الفقرة مع الدرجة الكلية، وذلك من تطبيقه على عينة مكونة من 30 عامل للتأكد من مدى ارتباط الفقرات مع البعد ومع الدرجة الكلية، ثم استخدام برنامج إحصاء spss.

ب. صدق الإتساق الداخلي لمحور حل المشكل :

- جدول رقم (06): يوضح صدق استبيان الداخلي لمحور حل المشكل.

رقم الفقرة	علاقة الفقرة بالبعد	علاقة الفقرة بالدرجة الكلية
1	0.60**	0.85**
2	0.61**	
3	0.71**	
4	0.63**	
5	0.57**	
6	0.45*	
7	0.60**	
8	0.61**	
9	0.70**	
10	0.54**	
11	0.37*	
12	0.45*	
13	0.57**	
14	0.63**	
15	0.71**	
16	0.63**	

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق الاتساق الداخلي لمحور حل المشكل تحقق عند جميع الفقرات عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا حسب معامل الارتباط بيرسون للفقرة مع البعد وتحقق صدق المحور الكلي بقيمة بيرسون 0.85** عند مستوى الدلالة 0.01.

جدول رقم (07): يوضح صدق الاتساق الداخلي لمحور الانفعال:

علاقة البعد والدرجة الكلية	علاقة الفقرة بالبعد	رقم الفقرة
0.87**	0.60**	17
	0.61**	18
	0.71**	19
	0.63**	20
	0.57**	21
	0.45*	22
	0.60**	23
	0.61**	24
	0.70**	25
	0.54**	26
	0.37*	27
	0.45*	28
	0.57**	29
	0.63**	30
	0.71**	31
0.63**	32	

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق الاتساق الداخلي لمحور الانفعال تحقق عند جميع الفقرات عند مستوى الدلالة 0.01 وهذا حسب الارتباط بيرسون للفقرة مع البعد، وتحقق صدق المحور الكلي بقيمة بيرسون 0.87** عند مستوى الدلالة 0.01.

جدول رقم (08): يوضح صدق الاتساق الداخلي لمحور التجنب

رقم الفقرة	علاقة الفقرة بالبعد	علاقة البعد بالدرجة الكلية
33	0.60**	0.83**
34	0.61**	
35	0.37*	
36	0.55**	
37	0.60**	
38	0.61**	
39	0.71**	
40	0.50**	
41	0.60**	
42	0.61**	
43	0.71**	
44	.0.63**	
45	0.42*	
46	0.65**	
47	0.71**	
48	0.54**	

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق الإتساق الداخلي لمحور التجنب تحقق عند جميع الفقرات عند مستوى الدلالة 0.01، وهذا حسب معامل الارتباط بيرسون للفقرة مع البعد، وتحقق صدق المحور الكمي بقيمة بيرسون 0.83** عند مستوى الدلالة 0.01.

جدول رقم (09): يوضح صدق الاتساق الداخلي لمقياس التمر الوظيفي:

رقم الفقرة	علاقة الفقرة بالبعد	علاقة البعد بالدرجة الكلية
01	0.71**	0.70**
02	0.55**	
03	0.73**	
04	0.58**	
05	0.53**	
06	0.60**	
07	0.70**	
08	0.70**	
09	0.60**	
10	0.71**	
11	0.64**	
12	0.62**	
13	0.75**	
14	0.55**	
15	0.72**	
16	0.67**	
17	0.47**	
18	0.59**	
19	0.24	
20	0.55**	
21	0.71**	
22	0.60**	
23	0.73**	
24	0.70**	
25	0.60**	
26	0.70**	

نلاحظ من خلال الجدول أن صدق الإتساق الداخلي لمقياس التمر الوظيفي تحقق عند جميع الفقرات عند مستوى الدلالة 0.01، وهذا حسب معامل الارتباط بيرسون للفقرة مع البعد، وتحقق صدق

المحور الكي بقيمة بيرسون 0.70^{**} ، ما عدا الفقرة رقم (19) لم تكن دالة لا مع البعد ولا مع الدرجة الكلية وبالتالي يتم حذفها من الأداة خلال الدراسة الأساسية.

- الثبات بطريقة ألفاك ونباخ:

- ثبات الاستبيان:

يقصد بثبات دقة الاستبيان أو اتساقه، إذا حصل الفرد على نفس الدرجة (أو درجة قريبة منها) في نفس الاختبار، وذلك عند تطبيقه أكثر من مرة، ما يجعلنا نصف الاختبار أو الاستبيان في هذه الحالة بأنه على درجة عالية من الثبات.

الثبات بطريقة ألفا كرون باخ: قمنا باستخدام معادلة ألفا كرون باخ لاستخراج معاملات الثبات التي تم حسابها بفضل عينة قوامها 30 موظف مستفيد من الاندماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي -تيارت- وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (10): يوضح ثبات الاستبيان بطريقة ألفاك كرونباخ.

المتغير	قيمة ألفا كرونباخ
استراتيجية المواجهة	0.89
التنمر الوظيفي	0.74

نلاحظ من خلال الجدول وتطبيق معامل الثبات ألفا كرون باخ على أن الأداة ثابتة وصالحة للقياس، حيث نجد أن معامل ألفا محقق عند المحاور.

جدول رقم (11): يوضح ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية.

المتغير	سبيرمان براون	غوتمان
استراتيجية المواجهة	0.97	0.91
التنمر الوظيفي	0.94	0.71

نلاحظ من خلال الجدول وتطبيق معامل الثبات بالتجزئة النصفية على أن الأداة ثابتة وصالحة للقياس، حيث نجد أن معامل التجزئة محقق عند جميع المحاور.

الدراسة الأساسية: بعد التأكد من صحة أدوات القياس التي أثبتت النتائج المحصل عليها من خلال الدراسة الاستطلاعية أمكن لي تطبيقها في الدراسة الأساسية.

➤ حدود الدراسة الأساسية:

أ: الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة في المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت لدى الموظفين المستفيدين من الادمج حديثا.

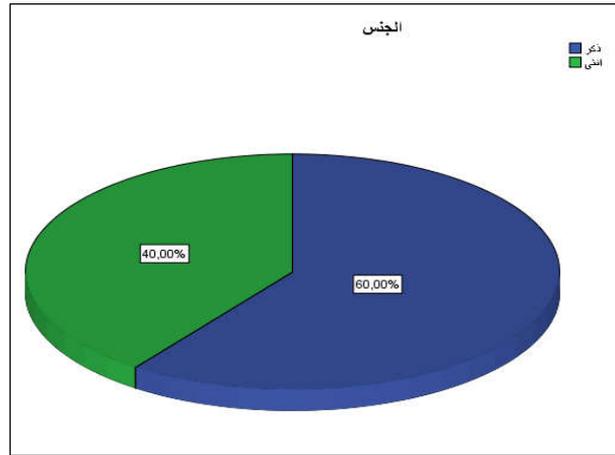
ب: الحدود الزمنية: من 23 مارس الى 22 ماي.

-خصائص الدراسة الأساسية:

جدول رقم(12): يمثل خصائص العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
60%	36	ذكر
40%	24	أنثى
100%	60	المجموع

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الجنس. يتبين أن عدد الذكور بلغ 36 فردا، بنسبة قدرها 60%، من إجمالي العينة، بينما بلغ عدد الإناث 24 فردا، 40%. ويبلغ إجمالي عدد أفراد العينة 60 فردا بنسبة 100%.

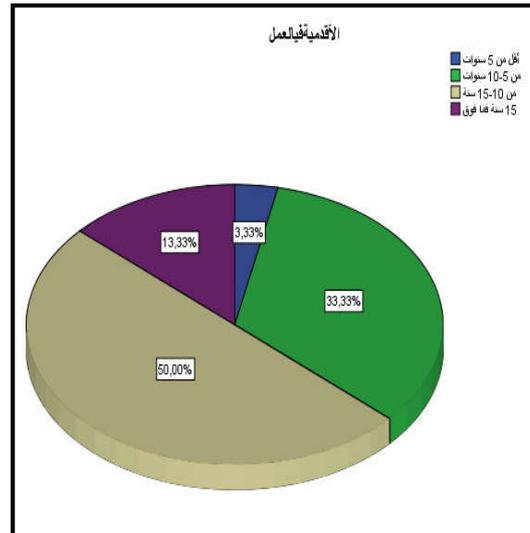


الشكل رقم(03): يمثل توزيع العينة حسب الجنس

جدول رقم (13): يوضح الأقدمية في العمل

النسبة	التكرار	الأقدمية في العمل
%3.3	02	أقل من 5 سنوات
%33.3	20	من 5-10 سنوات
%50	30	من 10 - 15 سنة
%13.4	08	15 سنة فما فوق
%100	60	المجموع

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الإقدمية في العمل، يتبين أن فئة أقل من 5 سنوات بلغ فردين، بنسبة قدرها %3.3، من إجمالي العينة، بينما بلغ عدد الفئة 5-10 سنة 20 فردا، بنسبة %33.3، أما فئة 10-15 سنة بلغ عدد 30 بنسبة %50، وفي الأخير نجد فئة 15 سنة وأكثر بلغ عدد 08 أفراد بنسبة %13.4، ويبلغ إجمالي عدد أفراد العينة 60 فردا بنسبة %100.



الشكل رقم(04): يمثل توزيع العينة حسب الأقدمية

5- الأساليب الإحصائية

- ✓ الحزمة الإحصائية SPSS
- ✓ المتوسط الحسابي
- ✓ الانحراف المعياري
- ✓ بيرسون
- ✓ اختبار "ت" لعينتين مستقلتين
- ✓ التكرارات والنسب المئوية.

الفصل الخامس:

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

1- تحليل مناقشة نتائج الدراسة

الفرضية الأولى: ما مستوى التمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت

جدول رقم (14): يوضح نتائج الفرضية التي تنص على مستوى التمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا مرتفع:

المدى	المجال
منخفض	58.33 - 25
متوسط	91.67 - 58.34
مرتفع	125 - 91.68

نلاحظ من خلال الجدول أن مستوى التمر الوظيفي لدى عينة الدراسة كان متوسط بحيث انحصر في المجال (91.67-58.34).

الجدول رقم (15): يوضح مستوى التمر الوظيفي

المقياس	المتوسط	الانحراف	المتوسط النظري
التمر الوظيفي	91.31	17.17	75

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) الذي يمثل مستوى التمر الوظيفي ان المتوسط الحسابي بلغ 91.31، وانحراف معياري بلغ 17.17 وبالنظر إلى المتوسط النظري الذي بلغ 75، وبما ان المتوسط الحسابي اكبر من المتوسط النظري نستنتج أنه العينة تعاني بدرجة متوسطة من التمر وهذا بالنظر الى المجال الذي ينحصر بين (91.67-58.34).

لأن الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا يكونون في مرحلة تكيف مع بيئة العمل لذلك لم يندمجوا كليا بعد، مما يجعلهم يتعرضون لبعض أشكال التهميش، لكن ليس بشكل عنيف أو دائم، وهو ما يفسر المستوى المتوسط للتمر، حيث يختلف الموظفين من حيث الأقسام أو المسؤولين المباشرين، فإن بعضهم قد يعاني من التمر بدرجة أكبر، والبعض الآخر أقل، مما يؤدي إلى معدل وسطي في النتائج العامة.

الفرضية الجزئية الأولى: توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجية حل المشكل والتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الادماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت.

جدول رقم (16) يوضح نتائج الفرضية الأولى التي تنص على وجود علاقة إحصائية بين حل المشكل والتنمر الوظيفي:

مستوى دلالة	قيمة بيرسون	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	
0.01	0.96**	11.63	59.34	استراتيجية حل المشكل
		17.17	91.31	التنمر الوظيفي

نلاحظ من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لبعده استراتيجية حل المشكل يقدر بـ 59.34 وانحراف معياري يقدر بـ 11.63 وعند التحقق من خلال معامل الارتباط بيرسون الذي قدر بـ 0.96 عند مستوى دلالة 0.01 وهذا ما يشير على انه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية حل المشكل والتنمر الوظيفي.

فالموظفون الذين يمتلكون مهارات في حل المشكلات قادرون على إيجاد حلول مناسبة عند تعرضهم لمواقف تنمر، ما يقلل من تأثيرها السلبي عليهم، واعتماد الموظف على استراتيجية حل المشكل يعكس قدرا من الوعي الذاتي والثقة، مما يجعله أقل عرضة ليكون ضحية للتنمر، والموظفين الذي يحسنون استخدام استراتيجيات حل المشكلات غالبا ما يواجه السلوكيات العدائية بطريقة عقلانية ومنظمة، مما يمنع تفاقمها أو تكرارها.

الفرضية الجزئية الثانية: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين استراتيجية المواجهة حول الانفعال والتنمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت

جدول (17): يوضح نتائج الفرضية الثانية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الانفعال والتتمر الوظيفي:

مستوى دلالة	قيمة بيرسون	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	
0.01	0.86**	9.69	59.51	استراتيجية الانفعال
		17.17	91.31	التتمر الوظيفي

نلاحظ من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لبعد استراتيجية الانفعال يقدر بـ 59.51 وانحراف معياري يقدر بـ 9.69 وعند التحقق من خلال معامل الارتباط بيرسون الذي قدر بـ 0.86 عند مستوى دلالة 0.01 وهذا ما يشير على انه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية الانفعال والتتمر الوظيفي.

لأن الموظف الذي يميل إلى المواجهة الانفعالية غالباً ما يتفاعل عاطفياً مع المواقف مما يجعله يفسر التصرفات من حوله على أنها عدائية أو تنمرية بسهولة أكبر، والاعتماد على الانفعال بدل التحليل العقلاني يجعل الموظف يرى بعض التصرفات المهنية العادية على أنها استهداف شخصي، ما يزيد من شعوره بالتتمر.

الفرضية الجزئية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين استراتيجية التجنب والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثاً بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت
جدول رقم (18): يوضح نتائج الفرضية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية التجنب والتتمر الوظيفي:

مستوى دلالة	قيمة بيرسون	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	
0.01	0.49**	11.81	57.01	استراتيجية التجنب
		17.17	91.31	التتمر الوظيفي

نلاحظ من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لبعد استراتيجية التجنب يقدر بـ 57.01 وانحراف معياري يقدر بـ 11.81 وعند التحقق من خلال معامل الارتباط بيرسون الذي قدر بـ 0.49 عند مستوى دلالة 0.01 وهذا ما يشير على انه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجية التجنب والتتمر الوظيفي.

الموظف الذي يلجأ إلى التجنب غالباً ما يشعر بعدم القدرة على التصرف، ما يعزز الإحساس بالضغط والظلم، ويؤخّم إدراكه للتمتع، فاللجوء للتجنب قد يكون ناتجاً عن عدم وجود قنوات رسمية فعالة للتبليغ أو ضعف الثقة في الإدارة، مما يترك الموظف فريسة للمعاملة الصامتة.

الفرضية الثانية: التي تنص على وجود فروق دالة احصائياً في مستوى التمتع الوظيفي تعزى لمتغير الجنس
جدول رقم (19) : يوضح نتائج الفرضية التي تنص على مستوى التمتع الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الادماج حديثاً بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت

مستوى دلالة	قيمة "ف"	درجة الحرية	قيمة "ت"	متوسط الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	العينة	الجنس	
0.01	7.62	56	1.23	2.38	13.93	93.64	34	ذكر	التمتع الوظيفي
		37.26	1.15	4.24	20.80	88.00	24	انثى	

يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي لمستوى التمتع الوظيفي لدى الذكور بلغ 93.64 بانحراف معياري قدره 13.93، في حين بلغ لدى الإناث 88.00 بانحراف معياري قدره 20.80. وبلغت قيمة "ف" 7.62 عند مستوى دلالة "0.01"، وهو ما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في مستوى التمتع الوظيفي.

بناءً على ما سبق، ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق دالة إحصائية في مستوى التمتع الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، وذلك عند مستوى دلالة "0.01"، وتشير النتائج إلى أن الذكور يعانون من تمتع وظيفي بدرجة أعلى من الإناث.

من الممكن أن يشغل الذكور مناصب أو مهام أكثر عرضة للتنافس أو الصراع المهني مما يرفع من احتمال تعرضهم لسلوكيات تنمرية، يميل الذكور أحياناً إلى تفسير بعض المواقف كتنمر أو عدائية أكثر من الإناث، نتيجة لحساسية أكبر تجاه التهديدات المهنية أو الإهانة المباشرة.

الفرضية العامة: توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين استراتيجيات المواجهة والتمتع الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الادماج حديثاً بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت.

جدول رقم (20): يوضح نتائج الفرضية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين استراتيجيات المواجهة والتتمر الوظيفي:

مستوى دلالة	قيمة بيرسون	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	
0.01	**0.88	29.17	175.33	استراتيجيات المواجهة
		17.17	91.31	التتمر الوظيفي

نلاحظ من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لمقياس استراتيجيات المواجهة يقدر بـ 175.33 وانحراف معياري يقدر بـ 29.17، أما المتوسط الحسابي لمقياس التتمر الوظيفي يقدر بـ 91.31 وانحراف معياري يقدر بـ 17.17، عند التحقق من خلال معامل الارتباط بيرسون الذي قدر بـ 0.88 عند مستوى دلالة 0.01 وهذا ما يشير على انه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات المواجهة والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت-.

ورغم استخدام الموظفين لاستراتيجيات مواجهة، إلا أن بعض هذه الاستراتيجيات (مثل المواجهة الانفعالية أو التجنب) قد لا تساعد فعليا في خفض مستوى التتمر، بل قد تساهم في تفاقمه، في بيئة عمل يطغى عليها الصراع، يلجأ الموظف إلى المواجهة المستمرة، مما يعكس وعياً أكبر بالسلوكيات التتمرية المحيطة به.

2- مناقشة نتائج الدراسة

الفرضية الأولى: مستوى التتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا في المؤسسة

الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت مرتفع؟

- مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الأولى: من خلال الجدول رقم (15) الذي يوضح في نتائج مستوى التتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت حيث دلت النتائج على ان المتوسط الحسابي الذي بلغ 91.31 وانحراف معياري قدر بـ 17.17، وبمقارنته بالمتوسط الفرضي الذي بلغ 75، فنجد ان المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط الفرضي وبالتالي فهذا يدل على وجود مستوى متوسط في التتمر لدى الموظفين وعليه نقول ان المستفيدين حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت- يعانون بدرجة متوسطة من التتمر الوظيفي ويعود ذلك لطبيعة الوظيفة، حيث اتفقت نتائج هذه الفرضية مع دراسة (عبد الصمد 2020) بعنوان أثر المتغيرات الديمغرافية والوظيفة على

العلاقة بين التمر في مكان العمل والالتزام التنظيمي بالتطبيق على جامعة الأزهر بمحافظة القاهرة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود درجة متوسطة من التمر في مكان العمل كما يمكن تفسير هذه النتيجة المتحصل عليها أن الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت- يعانون من التمر الوظيفي بدرجة متوسطة وذلك راجع الى نسبة الضغوط التي تمارس عليهم من طرف الإدارة وكذا المسؤولين المباشرين، وانعدام ثقافة الاتصال التنظيمي لدى الموظفين سواء افقيا اي مع بعضهم البعض اثناء تأدية المهام، أو عموديا مع الرؤساء أو المسؤولين أثناء تلقي الأوامر والإرساليات.

- مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

- الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجية مواجهة حل المشكل والتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا في المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت - مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الثانية: من خلال الجدول رقم(16) الذي يوضح في نتائجه وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجية حل المشكل والتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا في المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي-تيارت- حيث بلغ معامل الارتباط برسون 0.96 عند مستوى 0.01، ويمكن تفسير ذلك بأن الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي -تيارت- يستخدمون استراتيجية حل المشكل لمواجهة تفشي ظاهرة التمر داخل المؤسسات وهذا راجع الى الوعي بمخاطر وانعكاسات التمر على نفسية الأفراد وكذا انعكاساتها على صحة الموظفين، وهذا لا يشمل فقط الموظفين بل يتجاوز ذلك الى ما هو أبعد بحيث يمس أداء الموظفين في تأديتهم لمهامهم بأكمل وجه وأيضا يؤدي بهم في بعض الأحيان الى ما هو أخطر وهو الاحتراق النفسي والاعتراب. وهذا ما توافق مع دراسة (سماني مراد، 2012) حيث توصلت الى وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجية حل المشكل والاحتراق النفسي لدى الأطباء المقيمين

- مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

- الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجيات المواجهة حول الانفعال والتنمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا في المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي

تيارت

- مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الثالثة: من خلال الجدول رقم (17) الذي يوضح في نتائجه وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجيات المواجهة حول الانفعال والتنمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا في المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي-تيارت- حيث كانت قيمة معامل الارتباط برسون 0.86 عند مستوى الدلالة 0.01 ويمكن تفسير ذلك من خلال ملاحظة ميدان الدراسة ان الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا في المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي-تيارت- لا يستطيعون التحكم في تغيير طبيعة المهام المطلوبة منهم فيلجؤون الى بذل الجهود المعرفية والسلوكية للتقليل من ظاهرة التنمر وهذا ما توافق مع دراسة (بن فرحات فاطمة، 2024) التي درست استراتيجيات المواجهة وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى مرضي الاستعجالات الطبية ببعض المؤسسات العمومية الاستشفائية بمدينة تيارت حيث توصلت الى وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجيات المواجهة حول الانفعال والاحترق النفسي لدى مرضي الاستعجالات الطبية ببعض المؤسسات العمومية الاستشفائية بمدينة تيارت.

-مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

- الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجيات مواجهة التجنب والتنمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا في المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت

- مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الرابعة: من خلال الجدول رقم (18) الذي يوضح في نتائجه وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجيات التجنب والتنمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا في المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي-تيارت- حيث قدر معامل الارتباط حيث قدر معامل الارتباط بيرسون 0.49 عند مستوى الدلالة 0.01، مما يمكن تفسير هذه النتيجة ان الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت يعتمدون على استخدام استراتيجيات التجنب للتخفيف من ظاهرة التنمر الوظيفي في بيئة العمل وانجاز المهام المطلوبة منهم في احسن وجه وعدم الوقوع في الأخطاء في حين توافقت هذه الدراسة مع دراسة طايبي (2013) التي توصلت الى ان الممرضين الذين يعانون من مستوى مرتفع من الإحترق النفسي يستخدمون استراتيجيات التجنب.

-مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الخامسة:

- الفرضية الخامسة: تنص على وجود فروق دالة احصائيا في مستوى التتمر الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا في المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت

- مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الخامسة: من خلال الجدول رقم (19) الذي يوضح في نتائجه ان قيمة اختبار "ت" تاسست لعينتين مستقلتين قدر ب 7.62 عند مستوى الدلالة 0.01، وبالتالي يمكننا القول أنه توجد فروق دالة احصائيا بين الذكور والإناث في مستوى التتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت التي توافقت مع دراسة قليل محمد رضا (2021) التي توصلت الى وجود فروق بين المربين الذكور والإناث العاملين في المركز الطبي البيداغوجي للأطفال المتخلفين ذهنيا، حيث تعارضت الدراسة مع دراسة فرحات فاطمة (2024) التي توصلت الى انه لا توجد فروق دالة احصائيا بين الذكور والإناث في مستوى الإحترق النفسي لدى ممرضي الاستعجالات الطبية في مدينة تيارت.

يمكن تفسير وجود فروق بين الذكور والإناث في مستوى التتمر الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت حيث توصلت النتائج الى ان الذكور يعانون من تتمر وظيفي بدرجة اعلى من الإناث، مما يشغل الذكور طبيعة المنصب الأكثر عرضة للتنافس مما يجعلهم أكثر عرضة لسلوكيات التتمر الوظيفي بشتى انواعه.

-مناقشة وتحليل نتائج الفرضية العامة:

- الفرضية العامة: توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجيات المواجهة والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا في المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت

- مناقشة وتحليل نتائج الفرضية العامة: من خلال الجدول رقم (20) الذي يوضح في نتائجه وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجية المواجهة والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت حيث كانت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.88 عند مستوى الدلالة 0.01، مما يؤكد على تحقق الفرضية العامة، وهذا ما أشارت اليه أنا ايزابيل سوني 2025 بعنوان التتمر في مكان العمل واستراتيجيات التعامل معها بين العاملين في مجال الرعاية الصحية بالبرتغال ومن أهم النتائج التي توصلت اليها أن الأشخاص الذين تعرضوا لمزيد من التجارب السلبية في العمل ومن بينهم (ضحايا التتمر) استخدموا استراتيجيات مواجهة بشكل أكثر، ودراسة عيسى وعصمان 2020: بعنوان أثر التتمر الوظيفي على أداء العامل داخل المؤسسة الاستشفائية - بن سرور

المسيلة - حيث توصلت في نتائجها أن التمر الوظيفي يؤثر على أداء الموظفين في جوانب عديدة صحية ونفسية وسلوكية ، مما يجعل بيئة العمل غير آمنة ويفرض ضرورة عدم التسامح مع أي نوع من التمر الوظيفي داخل المؤسسة، ويمكن تفسير وجود العلاقة بين استراتيجيات المواجهة والتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثًا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي- تيارت- باعتبار هذه الاستراتيجيات جد فعالة في مواجهة أي ضغط يتعرض له الموظف في بيئة العمل، وبما أن مستوى التمر الوظيفي كان متوسط لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج، وذلك أن الموظفين جدد في بيئة العمل حيث يكونون في مرحلة تكيف حساسة ويعانون من قلة الخبرة وضعف النفوذ، هذا ما يجعلهم يستخدمون أساليب واستراتيجيات لمواجهة التمر الوظيفي.

استنتاج عام:

- من خلال ما تم التطرق اليه مما سبق توصلنا في دراستنا الحالية الى مجموعة من النتائج المتمثلة في:
- يعاني الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت من مستوى متوسط من التتمر الوظيفي.
 - وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية حل المشكل والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت.
 - وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية الانفعال والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت.
 - وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية التجنب والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت.
 - وجود فروق دالة احصائية في مستوى التتمر الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.
 - وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين استراتيجيات المواجهة والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت.

-الاقتراحات والتوصيات:

- العمل على نشر التوعية حول مفهوم التتمر والتركيز على متابعة الموظف الذي يتم تعرضه لهذه الظاهرة.
- القيام بالعديد من الدراسات حول استراتيجيات المواجهة والتتمر الوظيفي من اجل تحديد اسبابها وطرق علاجها بالتقليل من انتشار ظاهرة التتمر في بيئة العمل ومعرفة الاستراتيجيات الخاصة به.
- سرعة التعامل مع الشكاوى مع تحديد الجهة الإدارية المسؤولة عن تطبيق تلك الإجراءات للحد من ظاهرة التتمر الوظيفي.
- يجب اتباع الاستراتيجيات في المواجهة التي تطرقنا اليها من خلال دراستنا.

خاتمة

خاتمة:

من خلال ما تم عرضه في دراستنا التي تناولت موضوع استراتيجيات المواجهة والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثًا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي -تيارت- حيث يعتبر التطرق الى هذا الموضوع أمر ضروري لأجل توفير بيئة عمل آمنة وغير مهددة للموظفين وان تركز على الوقاية من هذه الظاهرة وذلك من خلال وضع آليات واستراتيجيات وتنفيذها من أجل القضاء على ظاهرة التتمر الوظيفي في مكان العمل حيث تم التوصل من خلال هذه الدراسة الى ان الموظفين المستفيدين من الادماج حديثًا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت - يعانون من مستوى متوسط من التتمر الوظيفي بينما تحققت كل الفرضيات الجزئية والعامّة واثناء القيام بهذه الدراسة قد تلقيت عدة صعوبات من بينها قلة العينة كما تم رفض بعض أفراد العينة الإجابة عن الاستبيانات وذلك بسبب كثرة الأعمال الموجهة اليهم.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- أبو الديار. مسعد نجاح. (2012). سيكولوجية التتمر بين النظرية والعلاج. مكتبة الكويت الوطنية. ط2
- أية السقطي. (2023-2022). أثر التتمر في مكان العمل بالالتزام التنظيمي. دراسة ميدانية على العاملين بالمصارف الخاصة في مدينة دمشق
- اية عبد الله سليمان أحمد. (2021). دور العقل في تعديل العلاقة بين التتمر في العمل والرضا الوظيفي لدى العاملات بالوظائف الإدارية. المجلة المصرية. الدراسات النفسية. المجلد 31. العدد 113
- آيت حمودة حكيمة. (2018) استراتيجيات مواجهة ضغوط احداث الحياة وعلاقتها بالصحة النفسية. الجزائر. ديوان المطبوعات الجامعية.
- بغو هواربي. (2024). واقع التتمر الوظيفي في الوظيفة العمومية. دراسة ميدانية بمقر ولاية أم البواقي. مجلة السراج للتربية وقضايا المجتمع. المجلد 08. العدد 03
- بلوم. اسمهان. (2021). سيكولوجية التتمر للمجتمع العربي المسافات والمقاربات. مركز اليقظة البيداغوجية بجامعة محمد بوضياف. المسيلة
- جبالي صباح. (2012) الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهاتها لدى أمهات الأطفال المصابين بمتلازمة داون. مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس الضغط كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. سطيف.
- حدة بلقاسم يوسف. (2016) الاستراتيجيات الارشادية لتخفيف الضغوط النفسية وتنمية الصحة النفسية. الأردن. دار اسامة للنشر.
- حسين حيدر كاظم. عباس محمد منهل. (2023). أثر التتمر الوظيفي وعلاقته بالإحباط الوظيفي. بحث مقدم الى كلية الإدارة والاقتصاد. جامعة بابل. شهادة بكالوريوس في إدارة الأعمال
- حسين طه عبد العظيم. حسين سلامة عبد العظيم: استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية والنفسية. عمان: الأردن: دار حامد.
- حسين طه عبد العظيم. وحسين سلامة عبد العظيم. (2006). استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية والنفسية. عمان. دار الفكر
- حسين طه عبد العظيم: استراتيجيات ادارة الخجل والقلق الاجتماعي. عمان. دار الشروق للنشر والتوزيع. 2009.

- حسين مصطفى عبد المعطي. (1994) ضغوط احداث الحياة واساليب مواجهتها. ط1. مجلة
مصرية للدراسات النفسية. مصر
- الزبيدي. ناظم جواد. الشمري ولاء جلال. (2021). تأثير القوانين في سلوكيات التتمر الوظيفي.
بحث تحليلي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. كلية الإدارة والإقتصاد
- سارين شانت خشادور دمرجان. (2018). أثر إستراتيجيات علاقات العمل. الدور المعدل لممارسات
الإدارة بالتجوال. دراسة ميدانية في فنادق خمس نجوم في عمان. رسالة ماجيستر في إدارة الأعمال. كلية
الأعمال
- السرطان. هيثم قاسم محمد. (2020). التتمر في العمل وأثره في الاحتراق الوظيفي في الجامعات
الأردنية الخاصة. رسالة ماجيستر في إدارة الأعمال. جامعة آل البيت. الأردن
- سعد الامارة. (2001) اساليب التعامل مع الضغوط. حدود المنهج والاساليب. مجلة النبأ: (55).
3.
- سميرة براهيمية. (2015) استراتيجيات مواجهة الضغوط عند المسنين المصابين بالسرطان. مجلد
ب. العدد 93 مجلة العلوم الانسانية. جامعة سكيكدة. الجزائر
- سوزان فؤاد بكر. (2018). سلوكيات التتمر في مكان العمل. كلية التجارة. جامعة الأزهر. المؤتمر
العربي الدولي 24 للتدريب والتنمية وإدارة الموارد البشرية
- صندلي ريمة. (2012) الضغوط النفسية واستراتيجيات المواجهة المستعملة لدى المراهق المحاول
للانتحار. مذكرة لنيل شهادة ماجيستر في علم النفس العيادي تخصص علم النفس للضغط.
- طبي سهام. انماط التفكير وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الاضطراب والضغوط التالية للصدمة لدى
عينة من المصابين بالحروق. رسالة لنيل شهادة الماجيستر. جامعة الجزائر. الجزائر. 2005.
- طبي سهام. (2004). انماط التفكير وعلاقته باستراتيجيات المواجهة اضطراب الضغوط التالية
للصدمة. دراسة ميدانية لدى عينة من المصابين بالحروق. رسالة ماجيستر منشورة في قسم علم النفس
العيادي. جامعة باتنة.
- العادلي. فاروق. (1999). علم الاجتماع الصناعي. القاهرة. دار الكتاب الجامعي
- عبد الله الضريبي. (2010) اساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات.
مجلة جامعة دمشق. المجلد 26. عدد 04

- عبد المعطي. حسين مصطفى. (2006) ضغوط الحياة واساليب مواجهتها. القاهرة. مكتبة زهراء الشرق للنشر.
- عبد الوهاب مغار. (2005). التتمر الوظيفي مقارنة نظرية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة الجزائر. العدد 43
- العتيق. أمل إسماعيل. (2020). أثر التتمر الوظيفي في نية ترك العمل في الصراع التنظيمي. دراسة ميدانية على المستشفيات الأردنية الخاصة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. جامعة آل البيت. الأردن
- العزوني. هدى سليمان. (2020). أثر التتمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية. مجلة بحوث الشرق الأوسط. 57. الجزء 2
- علي. حمدي أحمد. محمد وفاء علي. (2020). التتمر في بيئة العمل والانغماس الوظيفي. دراسة سوسولوجية على عينة من الأكاديميين ومعاونيهم والموظفين الإداريين في جامعة سوهاج. مجلة علوم الإنسان والمجتمع. العدد 10
- فاطمة حساني. (2015) استراتيجية مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بجودة الحياة عند المراهقين المتمدرسين. (13-14-15) دراسة ميدانية في بعض المؤسسات بولاية الوادي. رسالة ماجستير قسم علم النفس وعلوم التربية. جامعة قاصدي مرباح. ورقلة.
- لطي عبد الباسط. (1994) مقياس تحمل الضغوط القاهرة: مكتبة الأنجلو مصرية.
- مزوار شيمة. استراتيجية المقاومة ومرض السرطان (مقارنة بين المصابين وغير المصابين) رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي. في علم النفس المعرفي. جامعة باتنة: الجزائر 2006
- مزوار نسيم. (2006). استراتيجية المقاومة ومرض السرطان (دراسة مقارنة بين المصابين وغير المصابين). لنيل شهادة ماجستير في علم النفس المعرفي. جامعة باتنة. الجزائر
- مصطفى منصور. (2017) الضغوط النفسية والمدرسية وكيفية مواجهتها. الجزائر. دار قرطبة
- المنيبي أحمد محمد عبد الرؤوف. (د.س). التتمر وابتزاز النساء عبر الأنترنت الطرق والأساليب. ط1. مكتبة العرب الحصرية
- ناظم جواد عبد الزبيدي والشمري. جلال عبد الأمير. (د.س). تأثير القوانين في سلوكيات التتمر الوظيفي. بحث تحليلي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية. مجلة الدنانير. العدد 23

- نعيمي. صالح عبد القادر. عزيز شعيب أحمد. (2018). تأثير التمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي. دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة للتربية بابل. مجلة تنمية الرافدين. العدد 11
- ولاء جلال. (2020). تأثير مناخ العمل الأخلاقي في الحد من سلوكيات التمر الوظيفي. بحث تحليلي لمقر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية. رسالة ماجستير منشورة. جامعة بغداد. كلية الإدارة والاقتصاد

قائمة الملاحق

الملحق رقم (01) الاستبيان



جامعة ابن خلدون - تيارت-

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم النفس والفلسفة والأورطوفونيا

تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

استمارة لإتمام مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر بعنوان :

**إستراتيجيات المواجهة وعلاقتها بالتنمر الوظيفي لدى الموظفين
المستفيدين من الإدماج حديثاً
- دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي بتيارت -**

إشراف الأستاذ:

ـمرزوقي محمد

إعداد الطالبة:

ـقاري نجاة

السادة الأفاضل:

نوجه إليكم هذه الاستمارة في إطار إنجاز مذكرة ماستر تهدف إلى الكشف إستراتيجيات المواجهة وعلاقتها بالتنمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثاً بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي بتيارت، لذا نرجو منكم أن تجيبوا على الأسئلة التي تحتويها، وذلك بوضع علامة (X) على الإجابة التي تناسبكم بكل صدق وحرية مع العلم أنّ إجاباتكم لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وشكراً على تعاونكم

السنة الجامعية: 2025/2024

البيانات الشخصية:

1_ الجنس : ذكر أنثى

2_ السن:.....

3_ الأقدمية في العمل:

01-مقياس استراتيجيات المواجهة:

أبعاد استراتيجيات المواجهة:

البيد	الرقم	العبارات	أبدا	نادرا	غالبا	أحيانا	كثيرا
1	01	أحسن تنظيم وقتي					
	02	أركز على المشكل وأبحث عن كيفية حلها					
	03	أعمل على ما أظنه الأفضل					
	04	أحدد وأوضح أولوياتي					
	05	أفكر في الطريقة التي أستعملها في حل المشاكل					
	06	أحدد خطة التصرف وأتبعها					
	07	أجهد نفسي على تحليل الوضع					
	08	أتصرف مباشرة بدون انتظار					
	09	أفكر فيما يحدث لي أو ما شعرت به					
	10	أحلل المشكل قبل رد فعلي					
	11	أضبط أولوياتي					
	12	أتحكم في زمام الموقف					
	13	أقوم بمجهود إضافي لتسيير الأمور					
	14	أحاول إيجاد مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل					
	15	أغتنم الموقف لإظهار قدراتي					
	16	أحاول تنظيم نفسي لأتحكم أفضل في الموقف					
الإنفعال	17	ألوم نفسي على ضياع الوقت					

					18	أنشغل بمشاكلي
					20	أشعر بعدم القدرة على تجاوز الموقف
					21	أصبح متوترا أو منقبضا
					22	لا أصدق ما يقع لي
					23	ألوم نفسي لحساسيتي المفرطة أو انفعالي الزائد أمام الموقف
					24	أصبح أكثر فأكثر مخيفا
					25	ألوم نفسي لعدم معرفة ما أفعله
					26	أتوقف ولا أعرف ما أفعل
					27	آمل في تغيير ما حدث لي أو ما شعرت به
					28	أقلق لما سأقوم به
					29	أعاهد نفسي بأن هذا الوضع لن يتكرر
					30	أعترف بنقائصي وسوء تكييفي عموما
					31	أغضب
					32	أعاتب أشخاص آخرين
					33	أتذكر لحظات سعيدة عرفتها
					34	أحاول أن أكون برفقة أشخاص آخرين
					35	أتسوق، أنظر مليا للوجهات التجارية
					36	أحاول أن أنام
					37	أهدي لنفسي أحد الأطباق من المأكولات المفضلة
					38	أذهب إلى المطعم أو أكل شيء ما
					39	أشتري شيء ما لنفسي
					40	أذهب إلى السهرة إلى حفلة عند الأصدقاء
					41	أزور صديق (ة)
					42	أقضي وقتي مع شخص حميم
					43	أذهب للتنزه
					44	أتكلم مع شخص أقدر نصائحه
					45	أهاتف صديق (ة)

					46	أشاهد فلمي
					47	أجد وسيلة لعدم التفكير وتحاشي الموقف
					48	أشاهد على التلفاز

2-مقياس التمر الوظيفي:

الرقم	العبارات	أبدا	نادرا	غالبا	أحيانا	كثيرا
01	تخفي عني المعلومات الضرورية لإنجاز عملي					
02	يطلب مني القيام بالأعمال التي هي أقل من مستوى كفائتي					
03	يتم تجاهل آرائني ولا تؤخذ بنظر الاعتبار					
04	تسلم لي المهام ويطلب بأوقات غير معقولة					
05	تراقب أعمالي بشدة					
06	أواجه ضغط بعدم المطالبة بشيء يحق لي مثل (الإجازات المرضية)					
07	يطلب مني القيام بأعمال فوق مستوى طاقتي البدنية والنفسية					
08	تكون بعض سماتي الشخصية مثار للسخرية					
09	أهان ويسخر من عملي					
10	تسحب مني المسؤولية في العمل وتستبدل بأعمال لا معنى لها					
11	تنشر عني الإشاعات غير المرغوبة					
12	يتم تجاهلي واستبعادي باستمرار					
13	يقال كلام مسيء ومهين عن شخصيتي ومواقفي وحياتي الخاصة					
14	أتلقي تلميحات وإشارات من الآخرين تشير إلى ترك العمل الذي أقوم به					
15	يوجد تذكير متكرر لأخطائي					
16	أواجه انتقادات مستمرة لعملي					
17	توجه إدعاءات ضدي من قبل الآخرين					

					يقوم الأشخاص الذين لا أنسجم معهم بالعمل بالسخرية من خصائص جسدية ومظهري	18
					إما أن أقوم بتجاهل الآخرين أو أتعرض إلى ردود فعل معادية	19
					أتعرض للكثير من السلوكيات المخيفة مثل توجيه أصابع الاتهام والدفع	20
					أتعرض تهديد بالعنف أو الاعتداء الجسدي	21
					أتعرض للتحرش (الجسدي، اللفظي)	22
					يتواجد في عملي أحد أشكال الإكراه والتحرش الفعلي والاعتداء البدني	23
					أتعرض للصياح أثناء إنجاز المهام	24
					أتعرض للمزاح التفقد للاحترام الغير مقبول اجتماعيا	25

الملحق رقم (02) مخرجات SPSS

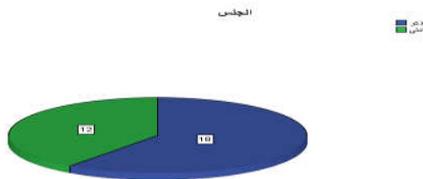
الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid ذكر	18	60,0	60,0	60,0
Valid انثى	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

الأقدمية في العمل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid 1-5 سنوات	1	3,3	3,3	3,3
Valid 6-11 سنة	10	33,3	33,3	36,7
Valid 12-17 سنة	15	50,0	50,0	86,7
Valid 18 فما فوق	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Diagramme en secteurs



حل المشكل ل	Corrélacion de Pearson	,706 **	,793 **	,864 **	,509 **	,763 **	,313	,706 **	,793 **	,649 **	,540 **
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,004	,000	,092	,000	,000	,000	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
إستراتيجيات المواجهة ة	Corrélacion de Pearson	,606 **	,612 **	,717 **	,637 **	,573 **	,451 *	,606 **	,612 **	,705 **	,546 **
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,001	,012	,000	,000	,000	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Corrélations

	s11	s12	s13	s14	s15	s16	حل المشكل كل	إستراتيجيات المواجهة	
s1	Corrélacion de Pearson	,168	,030* *	,524* *	,400	,730* *	,138 *	,606**	
	Sig. (bilatérale)	,376	,876	,003	,028	,000	,467	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	
s2	Corrélacion de Pearson	,164 **	,086	,608* *	,499	,729* *	,222 *	,612**	
	Sig. (bilatérale)	,388	,650	,000	,005	,000	,239	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	
s3	Corrélacion de Pearson	,259 **	,122* *	,730	,443* **	1,00 0**	,399 *	,864* *	,717**
	Sig. (bilatérale)	,167	,519	,000	,014	,000	,029	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
s4	Corrélacion de Pearson	,298	,218	,339* *	,487	,399	1,00 0	,509	,637

s5	Sig. (bilatérale)	,110	,248	,067	,006	,029	,000	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,105 **	,251* *	1,00 0**	,217	,730	,339	,763* *	,573**
	Sig. (bilatérale)	,581	,181	,000	,250	,000	,067	,000	,001
s6	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,011	1,00 0	,251	,271	,122	,218	,313	,451
	Sig. (bilatérale)	,955	,000	,181	,147	,519	,248	,092	,012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
s7	Corrélation de Pearson	,168 **	,030* *	,524* *	,400	,730* *	,138	,706	,606**
	Sig. (bilatérale)	,376	,876	,003	,028	,000	,467	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,164 **	,086* *	,608* *	,499	,729* *	,222	,793* *	,612
s8	Sig. (bilatérale)	,388	,650	,000	,005	,000	,239	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,474 **	,138	,266* *	,516* *	,534	,373	,649* *	,705
	Sig. (bilatérale)	,008	,466	,155	,004	,002	,042	,000	,000
s9	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,225	,231	,345* *	,397* *	,368	,501	,540	,546
	Sig. (bilatérale)	,008	,466	,155	,004	,002	,042	,000	,000
s10	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,225	,231	,345* *	,397* *	,368	,501	,540	,546

	Sig.	,232	,219	,062	,030	,046	,005	,002	,002
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	1	,011	,105	,272	,259	,298	,328	,372
s11	Sig.		,955	,581	,146	,167	,110	,077	,043
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,011	1	,251	,271	,122	,218*	,313	,451
s12	Sig.	,955		,181	,147	,519	,248	,092	,012
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,105	,251*	1**	,217	,730*	,339	,763*	,573**
s13	Sig.	,581	,181		,250	,000	,067	,000	,001
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,272	,271*	,217*	1**	,443	,487	,583*	,634**
s14	Sig.	,146	,147	,250		,014	,006	,001	,000
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,259	,122*	,730*	,443*	1**	,399	,864*	,717**
s15	Sig.	,167	,519	,000	,014		,029	,000	,000
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
s16	Corrélation de Pearson	,298	,218	,339*	,487*	,399	1	,509	,637

	Sig.	,110	,248	,067	,006	,029		,004	,000
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,328 **	,313* *	,763* *	,583* *	,864* *	,509	1**	,856**
حلمشكل	Sig.	,077	,092	,000	,001	,000	,004		,000
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,372 **	,451* *	,573* *	,634* *	,717* *	,637* *	,856* *	1**
إستراتيجيات المواجهة	Sig.	,043	,012	,001	,000	,000	,000	,000	
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

Corrélations

Corrélations

		s17	s18	s19	s20	s21	s22	s23	s24	s25	s26
	Corrélation de Pearson	1	,792 **	,730 **	,138	,524 **	,030	1,00 0**	,792 **	,529 **	,10 9
s17	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,467	,003	,876	,000	,000	,003	,56 7
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,79 2**	1	,729 **	,222	,608 **	,086	,792 **	1,00 0**	,333	,19 6
s18	Sig. (bilatérale)	,00 0		,000	,239	,000	,650	,000	,000	,072	,30 0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,73 0**	,729 **	1	,399 *	,730 **	,122	,730 **	,729 **	,534 **	,36 8*
s19	Sig. (bilatérale)	,00 0	,000		,029	,000	,519	,000	,000	,002	,04 6

s32	Corrélation de Pearson	,138	,222	,399	1,000	,339	,218	,138	,222	,373	,501
	Sig. (bilatérale)	,467	,239	,029	,000	,067	,248	,467	,239	,042	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
الإنفعال	Corrélation de Pearson	–	–	–	,314	–	,373	–	–	,376	,260
	Sig. (bilatérale)	,240	,102	,842	,091	,530	,043	,242	,102	,041	,165
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
إستراتيجيات المواجهة	Corrélation de Pearson	,606	,612	,717	,637	,573	,451	,606	,612	,705	,546
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,001	,012	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Corrélations

	s27	s28	s29	s30	s31	s32	الإنفعال	إستراتيجيات المواجهة
s17	Corrélation de Pearson	,168	,030	,524	,400	,730	–	,606**
	Sig. (bilatérale)	,376	,876	,003	,028	,000	,220	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
s18	Corrélation de Pearson	,164	,086	,608	,499	,729	–	,612**
		**		**		**	,304	**

s24	Corrélation de Pearson	,164 **	,086 **	,608 **	,499	,729 **	,222	– ,304 **	,612
	Sig. (bilatérale)	,388	,650	,000	,005	,000	,239	,102	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
s25	Corrélation de Pearson	,474 **	,138	,266 **	,516 *	,534	,373	,376 **	,705
	Sig. (bilatérale)	,008	,466	,155	,004	,002	,042	,041	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
s26	Corrélation de Pearson	,225	,231	,345 *	,397 **	,368	,501	,260	,546
	Sig. (bilatérale)	,232	,219	,062	,030	,046	,005	,165	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
s27	Corrélation de Pearson	1	,011	,105	,272	,259	,298	,137	,372
	Sig. (bilatérale)		,955	,581	,146	,167	,110	,472	,043
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
s28	Corrélation de Pearson	,011	1	,251	,271	,122	,218 **	,373	,451
	Sig. (bilatérale)	,955		,181	,147	,519	,248	,043	,012
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
s29	Corrélation de Pearson	,105 **	,251 **	1**	,217	,730 **	,339	– ,119 **	,573**
	Sig. (bilatérale)	,581	,181		,250	,000	,067	,530	,001

s30	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,272*	,271**	,217*	1**	,443	,487	-	,634**
	Sig. (bilatérale)	,146	,147	,250		,014	,006	,764	,000
s31	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,259**	,122**	,730**	,443*	1**	,399	-	,717**
	Sig. (bilatérale)	,167	,519	,000	,014		,029	,842	,000
s32	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,298	,218	,339*	,487**	,399	1	,314	,637
	Sig. (bilatérale)	,110	,248	,067	,006	,029		,091	,000
الإفعال	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,137	,373	-	-	-	,314*	1	,873
	Sig. (bilatérale)	,472	,043	,530	,764	,842	,091		,056
إستراتيجيات المواجهة	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,372**	,451**	,573**	,634**	,717**	,637*	,873**	1**
	Sig. (bilatérale)	,043	,012	,001	,000	,000	,000	,056	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

Corrélations

Corrélations

Corrélations

		s43	s44	s45	s46	s47	s48	التجنب	إستراتيجيات المواجهة
s33	Corrélation de Pearson	,730	,576*	,265	,406*	,398*	,505*	,581*	,606
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,157	,026	,029	,004	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
s34	Corrélation de Pearson	,729**	,523	,278	,472*	,414*	,394*	,555*	,612
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,137	,008	,023	,031	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
s35	Corrélation de Pearson	,320	-	-	,052	,315	,064	,227	,379*
	Sig. (bilatérale)	,084	,952	,787	,784	,090	,736	,228	,039
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
s36	Corrélation de Pearson	,582*	,363*	,304	,336	,412*	,282*	,581*	,552
	Sig. (bilatérale)	,001	,049	,102	,069	,024	,131	,001	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
s37	Corrélation de Pearson	,730**	,576*	,265	,406*	,398	,505*	,581*	,606
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,157	,026	,029	,004	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
s38	Corrélation de Pearson	,729**	,523*	,278	,472*	,414*	,394	,555*	,612

	Sig.	,000	,003	,137	,008	,023	,031	,001	,000
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	1,00 0**	,370* *	,132	,422* *	,630* *	,226* *	,519	,717
s39	Sig.	,000	,044	,488	,020	,000	,229	,003	,000
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,227	,434	,486*	,432	,382	,229	,533	,501
s40	Sig.	,228	,017	,006	,017	,037	,223	,002	,005
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,730 **	,576* *	,265	,406* *	,398* *	,505* *	,581* *	,606
s41	Sig.	,000	,001	,157	,026	,029	,004	,001	,000
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,729 **	,523* *	,278	,472* *	,414* *	,394* *	,555* *	,612
s42	Sig.	,000	,003	,137	,008	,023	,031	,001	,000
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	1**	,370* *	,132	,422* *	,630* *	,226* *	,519* *	,717
s43	Sig.		,044	,488	,020	,000	,229	,003	,000
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
s44	Corrélation de Pearson	,370 **	1**	,614	,664* *	,353* *	,515* *	,784* *	,637* *

	Sig.	,044		,000	,000	,056	,004	,000	,000
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,132	,614	1	,397	,328	,428	,610	,428**
s45	Sig.	,488	,000		,030	,076	,018	,000	,018
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,422*	,664*	,397	1	,562*	,466*	,745*	,656*
s46	Sig.	,020	,000	,030		,001	,009	,000	,000
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,630*	,353*	,328	,562*	1*	,546*	,641*	,716*
s47	Sig.	,000	,056	,076	,001		,002	,000	,000
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,226**	,515*	,428	,466	,546*	1*	,659	,540
s48	Sig.	,229	,004	,018	,009	,002		,000	,002
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
	Corrélation de Pearson	,519**	,784*	,610	,745*	,641*	,659*	1**	,832**
التجنب	Sig.	,003	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	(bilatérale)								
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
إستراتيجيات المواجهة	Corrélation de Pearson	,717**	,637*	,428*	,656*	,716*	,540*	,832*	1**

Sig. (bilatérale)	,000	,000	,018	,000	,000	,002	,000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30

Fiabilité

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,896	49

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,747	27

Fiabilité

Statistiques de fiabilité

	Valeur	,954
Partie 1	Nombre d'éléments	25 ^a
Alpha de Cronbach	Valeur	,753
Partie 2	Nombre d'éléments	24 ^b
	Nombre total d'éléments	49
Corrélation entre les sous-échelles		,952
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale	,975
	Longueur inégale	,975
Coefficient de Guttman split-half		,915

Statistiques de fiabilité

	Valeur	,829
Partie 1	Nombre d'éléments	14 ^a
Alpha de Cronbach	Valeur	,583
Partie 2	Nombre d'éléments	13 ^b
	Nombre total d'éléments	27
	Corrélation entre les sous-échelles	,903
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale	,949
	Longueur inégale	,949
	Coefficient de Guttman split-half	,717

Effectifs

الجنس

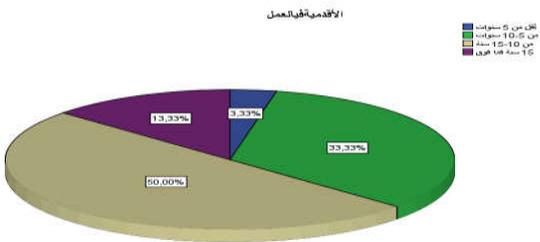
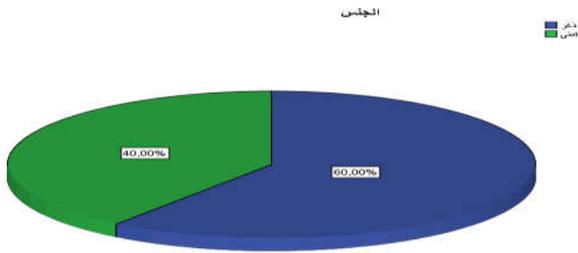
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e ذكر	36	60,0	60,0	60,0
انثى	24	40,0	40,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

الأقدمية في العمل

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e أقل من 5 سنوات	2	3,3	3,3	3,3
من 5-10 سنوات	20	33,3	33,3	36,7
من 10-15 سنة	30	50,0	50,0	86,7
سنة فما فوق	8	13,3	13,3	100,0

Total	60	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Diagramme en secteurs



Corrélations

Statistiques descriptives

	Moyen ne	Ecart- type	N
التج	59,344 8	11,6356 3	58
التمتروالوظ يفي	91,310 3	17,1701 6	58

Corrélations

	التج	التمتروالوظ يفي
التج	Corrélacion de Pearson	1 ,968 **

	Sig. (bilatérale)		,000
	N	58	58
الانفعال	Corrélation de Pearson	,968**	1
الانفعال	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	58	58

Corrélations

[Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
الانفعال	59,5172	9,69218	58
الانفعال	91,3103	17,17016	58

Corrélations

	الانفعال	الانفعال
الانفعال	Corrélation de Pearson	1
الانفعال	Sig. (bilatérale)	,862**
	N	57
الانفعال	Corrélation de Pearson	,862**
الانفعال	Sig. (bilatérale)	,000
	N	57

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N

التجنب	57,100	11,8130	60
	0	9	
التمردالوظ	91,310	17,1701	58
يفي	3	6	

Corrélations

	التجنب	التمردالوظ يفي
التجنب	1	,499**
Corrélacion de Pearson		
Sig. (bilatérale)		,000
N	60	58
التمردالوظ	,499**	1
Corrélacion de Pearson		
Sig. (bilatérale)	,000	
N	58	58

Test-t

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyen ne	Ecart- type	Erreur standard moyenne
التمردالوظ نكر	34	93,647	13,9303	2,38903
يفي انثى	24	88,000	20,8013	4,24606

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl

Hypothèse de variances التمركز يحي	égales	7,622	,008	1,239 56
Hypothèse de variances inégales				1,159 37,264

Test d'échantillons indépendants

		Test-t pour égalité des moyennes		
		Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type
Hypothèse de variances التمركز يحي	égales	,220	5,64706	4,55628
Hypothèse de variances inégales		,254	5,64706	4,87201

Test d'échantillons indépendants

		Test-t pour égalité des moyennes	
		Intervalle de confiance 95% de la différence	
		Inférieure	Supérieure
Hypothèse de variances égales التمركز يحي	égales	-3,48027	14,77438
Hypothèse de variances inégales		-4,22220	15,51632

Effectifs

Statistiques

التمركز
يحي

N	Valide	58
---	--------	----

Manquante	2
Moyenne	91,310
Ecart-type	17,170
	16

التنمر الوظيفي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
52,00	2	3,3	3,4	3,4
65,00	2	3,3	3,4	6,9
70,00	4	6,7	6,9	13,8
73,00	2	3,3	3,4	17,2
75,00	2	3,3	3,4	20,7
77,00	2	3,3	3,4	24,1
78,00	2	3,3	3,4	27,6
80,00	2	3,3	3,4	31,0
85,00	2	3,3	3,4	34,5
90,00	4	6,7	6,9	41,4
92,00	4	6,7	6,9	48,3
93,00	6	10,0	10,3	58,6
95,00	2	3,3	3,4	62,1
96,00	6	10,0	10,3	72,4
98,00	2	3,3	3,4	75,9
102,00	2	3,3	3,4	79,3
107,00	2	3,3	3,4	82,8
114,00	2	3,3	3,4	86,2
116,00	2	3,3	3,4	89,7
118,00	2	3,3	3,4	93,1

	119,00	2	3,3	3,4	96,6
	123,00	2	3,3	3,4	100,0
	Total	58	96,7	100,0	
Manquant	Système	2	3,3		
te	manquant				
Total		60	100,0		

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة لمعرفة طبيعة العلاقة بين استراتيجيات المواجهة والتتمر الوظيفي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من 60 موظف وموظفة مستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي - تيارت- حيث تم استخدام مقياس استراتيجيات المواجهة ل أندلر وباركر المتكون من 48 فقرة، واستبيان للتتمر الوظيفي المعد من طرف الطالبتين " خديجة كادي وداليا بن راس" المتكون من 26 فقرة، وتمت المعالجة الاحصائية باستخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS 21، وأسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

يعاني الموظفون المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت من مستوى متوسط من التتمر الوظيفي.

وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية حل المشكل والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت. وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية الانفعال والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت. وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين استراتيجية التجنب والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت. وجود فروق دالة احصائية في مستوى التتمر الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين استراتيجيات المواجهة والتتمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت.

الكلمات المفتاحية: استراتيجيات المواجهة، التتمر الوظيفي، الموظفين المستفيدين من الإدماج حديثا.

Abstract

The study aimed to find out the nature of the relationship between coping strategies and job bullying. The descriptive approach was used and the study sample consisted of 60 male and female employees who benefited from recent integration into the Youssef Damerji Hospital Institution - Tiaret. The Andler and Parker Coping Strategies Scale, consisting of 48 items, was used, and a questionnaire for bullying was used. The job was prepared by the two students, Khadija Kadi and Dalia Ben Ras, consisting of 26 paragraphs. The statistical treatment was carried out using the Statistical Program for the Social Sciences SPSS 21, and the study resulted in the following results:

Employees who recently benefited from integration into the Youssef Damerji Tiaret Hospital Foundation suffer from a moderate level of job bullying.

There is a statistically significant correlation between the problem-solving strategy and job bullying among employees who recently benefited from integration into the Youssef Damerji Tiaret Hospital Institution.

There is a statistically significant correlation between emotional strategy and job bullying among employees who benefited from recent integration into the Youssef Damerji Tiaret Hospital Institution.

There is a statistically significant correlation between the avoidance strategy and job bullying among employees who benefited from recent integration into the Youssef Damerji Tiaret hospital institution.

There are statistically significant differences in the level of job bullying due to the gender variable.

There is a statistically significant correlation between coping strategies and job bullying among employees who benefited from recent integration into the Youssef Damerji Tiaret Hospital Institution.

Keywords: Coping strategies, job bullying, employees benefiting from recent integration.