

مستوى التنكيد في الوسط المهني، عند الموظفين الإداريين.

فلاحي بلال* & بن عبد الرحمان الطاهر**

* طالب دكتوراه ، قسم علم النفس، جامعة عبد الحميد مهري – قسنطينة 2.

**أستاذ محاضر أ، قسم علم النفس، جامعة عبد الحميد مهري – قسنطينة 2.

تاريخ الإرسال : 2021.03.21 تاريخ القبول : 2021.10.21 تاريخ النشر 2021.12.31

ملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى التنكيد في الوسط المهني من وجهة نظر عينة من الموظفين الإداريين بجامعة عبد الحميد مهري – قسنطينة 2. ومعرفة ما اذا كانت هناك فروق في مستوى التنكيد في الوسط المهني ترجع لمتغيرات السن، الجنس والخبرة. ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وأيضاً على مقياس (Leymann Inventory Psychologic LIPT (Leymann Inventory Psychologic LIPT) تم تطبيقه على عينة غير عشوائية مكونة من 100 موظفاً إدارياً، وبعد التأكد من الشروط السيكومترية، تم تحليل البيانات باستخدام التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، اختبار مان ويتني (U) واختبار كروسكال-والس (H). وقد توصلت الدراسة إلى أن التنكيد في الوسط المهني يظهر بمستوى عالي لدى عينة الموظفين الإداريين، كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات عينة البحث نحو مستوى التنكيد في الوسط المهني ترجع إلى متغيرات الجنس، السن والخبرة.

الكلمات المفتاحية: التنكيد في الوسط المهني، الوسط الجامعي، التحرش في مكان العمل، الموظف الإداري.

Résumé:

Cette étude vise à répondre à la question suivante: quel est le niveau d'Harcèlement moral en milieu professionnel du point de vue du personnel administratif de l'Université d'Abdelhamid Mehri-Contantine2-, et la différence dans leurs perceptions du phénomène, selon les variables âge, sexe et expérience. Pour atteindre l'objectif, les chercheurs ont utilisé la méthode analytique descriptive, et se sont appuyés sur l'échelle LIPT (Leymann Inventory Psychologic Terror) appliquée sur un échantillon non aléatoire de 100 employés administratifs. Après vérification des conditions

psychométriques, les données ont été analysées en utilisant les tests Man Withny (U) et Kruskal-Wallis(H). Les résultats montrent un niveau élevé du phénomène d'harcèlement pour le personnel administratif de même il n'y a pas de différences-statistiques, dans la perception de l'échantillon de recherche, selon les variables âge, sexe et l'expérience.

Mots clés : Harcèlement dans le milieu professionnel, le milieu universitaire, le harcèlement au travail, l'employé administratif.

1 - مشكلة الدراسة وتساؤلاتها:

أصبح الاهتمام بالعنصر البشري الهدف الأساسي الذي تسعى لتحقيقه الكثير من المنظمات كونه الطاقة المحركة للإنتاج في جميع الميادين، فهي تعمل جاهدة على توفير المتطلبات الضرورية وخلق الظروف المادية والاجتماعية و النفسية الملائمة للعمل، وذلك من أجل زيادة دافعية العامل ورفع روحه المعنوية ومساعدته على أداء وظيفته والحفاظ على صحته وبالرغم من كل الجهود المبذولة في كافة المستويات وفي جميع المجالات بغرض الحفاظ على صحة العامل وسلامته فقد يصادف العامل الكثير من الخبرات غير المرغوب فيها والتي من شأنها أن تُعرض توازنه النفسي والجسدي للاضطراب مما قد يؤدي إلى ظهور المخاطر النفسية_اجتماعية ومن بينها نجد التنكيد في الوسط المهني أو التحرش المعنوي في مكان العمل ، والذي يعد على أنه نوع من المعاملات التي لم تحدد بمفهوم واضح لتعديدها وتشبعها، تعتبر إحدى الطابوهات لدى بعض المجتمعات كما يعتبر شكل من السلوك الإسقاطي لحالة كبت عدوانية اتجاه نفسه أو غيره.

إن الضجة الإعلامية التي رافقت البحوث والدراسات حول ظاهرة التنكيد في الوسط المهني خصوصا خلال الثلاثين سنة الأخيرة وتنامي روح الاهتمام بمعاناة الآخرين وخصوصا في المنظمات من قبل الجمعيات ومنظمات المجتمع المدني قد ساهمت وبقسط كبير في دفع بعض الدول لتبني تشريعات وقوانين ردعية تجرم هذه المضايقات السلوكية وتعاقب مرتكبيها.

وقدم الأستاذ "هاينز ليومان" -مختص ألماني في علم النفس العمل وعلم النفس الاجتماعي ومدرس بجامعة ستوكهولم بالسويد- مع نهاية الثمانينات وبداية التسعينيات

التنكيد في الوسط المهني، من وجهة نظر عينة من الموظفين الإداريين

استعادة هذا المفهوم لهذا النوع من السلوك وإدراجه ضمن فرضيته: أن الأشخاص الذين يوصفون " أن أنماط شخصيتهم صعبة، هم في حقيقة الأمر ضحايا لآلية مدمرة وليس فقط بسبب الضغط الموجود في الوسط المهني، وانطلاقاً من دراساته وبحوثه بالسويد لعينة من مئات المفحوصين استطاع "ليمان" عام 1990 من نشر نتائجه، معطياً بذلك المفاهيم والأسس النظرية الأولى حول ظاهرة التنكيد في الوسط المهني. (Leymann, 1996, p. 15)

اختارت M.-F. Hirigoyen مصطلح "المعنوي" في إشارة إلى "المازوشية المعنوية" في المصطلحات الفرويدية 1 ، مما يعني البحث النشط عن الفشل والمعاناة من أجل تلبية الحاجة إلى الانتقام. في اللغة المعتادة، لكلمة "معنوي" معنيان، ما يتعلق بالأداب، وقواعد السلوك المستخدمة في المجتمع، والصالح، والواجب، والقيم التي يجب أن تحكم سلوكنا، وما يتعلق بالأداب العامة. الروح، العقل، نفسية. لذلك فإن الصفة "المعنوي" تشير بشكل أساسي إلى الإشارة إلى الهجمات الأكثر دقة، وبالتالي يصعب تحديدها وإثباتها، يتم استبعاد العنف الجسدي والتمييز، من حيث المبدأ، خاصة وأن هذا هو العنف الذي أدانه بالفعل القانون الفرنسي. (Hirigoyen, 2001, p. 69)

أصدرت منظمة العمل الدولية (OIT) بيانات إحصائية عن العنف في العمل تحت مسؤولية باحثين، Duncan Chappelle et Vittorio De Martino. هذه الدراسة ، التي نُشرت نتائجها باللغة الإنجليزية في عام 1998، قبل أن تُترجم إلى الفرنسية بعد ذلك بعامين، تجمع بين العديد من الدراسات الاستقصائية التي أجريت حول العنف في العمل، ولا سيما الدراسة الاستقصائية الدولية للجريمة (الضحية) التي أجريت في عام 1996، والتي ركزت على كيف رأى العمال في 32 دولة ما يمرون به في مكان العمل. وفقاً لهذين الباحثين، من الصعب مقارنة معدلات العنف بين الدول المختلفة. الإحصاءات الرسمية عن جرائم القتل والاعتداءات الجسدية والجنسية في مكان العمل، والبيانات المتعلقة بحالات التحرش الجنسي والعنف النفسي، غالباً ما تكون غير كافية أو غير موجودة. يمكن تفسير المصطلح نفسه بشكل

مختلف اعتمادًا على ثقافة البلد. يمكن أيضًا تفسير الاختلافات بين البلدان من خلال زيادة أو انخفاض وعي الناس بالعنف. (Chappell, Di Martino, & Office, 2006, pp. 41-47)

أما في الوطن العربي عامة والجزائر خاصة فالظاهرة غير مصنفة ضمن الأولويات المستعجلة التي تأخذ بعين الاعتبار في الوقت الحالي حتى يتكفل بها، لوجود نقص أو انعدام كلي للإحصائيات توضح مدى انتشار الظاهرة في الوسط المهني أو لنقص المعلومات الحقيقية التي تشير إلى العواقب الخطيرة على صحة الفرد وقيمة الخسائر المادية التي تتكبدها المؤسسات بصفة مباشرة وتأثيراتها على الأداء الخدماتي للمرافق العمومية والعبء الثقيل الذي تشكله على المجتمع ما دام لا أحد هو في منأى عن هذه الظاهرة. (حميد، 2008، صفحة 11،12)

و تجلت أخطار هذه السلوكيات في انتشارها داخل الوسط المهني في الجزائر بأبعادها حيث توصلت دراسة سمرة عسلي (2017) حول مدى تأثير التنكيد في الوسط المهني على الاجتهاد، حيث أجريت الدراسة على قطاعين مختلفين، صناعي وخدمي، وتوصلت الدراسة ان للتنكيد في الوسط المهني تأثير في ظهور أعراض الاجتهاد المهني، وهذا ما يدل على تفشي هذه الظاهرة في الوسط المهني.

وعلى ضوء ما سبق، تجلت لنا إشكالية مستوى التنكيد في الوسط المهني، من وجهة نظر عينة من الموظفين الإداريين من خلال العلاقة المهنية مع المسؤول المباشر بجامعة عبد الحميد مهري – قسنطينة 2 - في ظلّ الكم الهائل من المتغيرات التي تشهدها الإدارة الجامعية والتحديات القادمة في مواجهة مثل هذه الظواهر النفس واجتماعية، وعليه جاءت دراستنا لمحاولة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو مستوى التنكيد في الوسط المهني لدى عينة من الموظفين الإداريين بجامعة

عبد الحميد مهري – قسنطينة 2؟

2-1 فرضيات الدراسة: وقد جاءت الفرضية العامة والفرضيات الجزئية على النحو التالي:

التنكيد في الوسط المهني، من وجهة نظر عينة من الموظفين الإداريين

1-2-1 الفرضية العامة:

1. يظهر التنكيد في الوسط المهني بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين لجامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2-

2-2-1 الفرضية الجزئية:

1. تظهر سلوكيات التجنب بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين.
2. تظهر سلوكيات العزل (عزل الضحية) بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين.
3. تظهر سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين.
4. تظهر سلوكيات تشويه السمعة المهنية للضحية في العمل بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين.
5. تظهر السلوكيات التي تهدف إلى تعريض صحة الضحية للخطر بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين.

2- أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى ما يلي:

- التعرف على واقع التنكيد في الوسط المهني من وجهة نظر عينة من الموظفين الإداريين بجامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2.
- معرفة ما إذا كانت هناك فروق في متوسطات اتجاهات الموظفين نحو مستوى التنكيد في الوسط المهني ترجع لمتغيرات: السن، الجنس والخبرة.
- التحقق من مستويات التنكيد في الوسط المهني الحالي في جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2.

3- أهمية الدراسة:

يستمد موضوع التنكيد في الوسط الإداري في الجامعي أهميته من جهة أنه لم يحظى بالاهتمام في الدراسات العربية بشكل عام وفي البيئة الجزائرية بشكل خاص، ومن جهة أخرى ونظرا للانعكاسات السلبية الخطيرة التي قد يخلفها التنكيد في الوسط المهني على العمال الإداريين في صحتهم وأدائهم، جاءت هذه الدراسة لتتناول موضوع التنكيد في الوسط المهني من أجل معرفة مستوياته عند العمال الإداريين، مما يستدعي اهتمام الباحثين والجهات الوصية من أجل العمل على وضع استراتيجيات من شأنها التقليل من هذه الظاهرة .

وتقدم هذه الدراسة مستويات التنكيد من وجهة نظر أفراد مجتمع الدراسة، مما يسهل على المسؤولين والجهات الوصية من وضع آلية لمعالجة هذه الظاهرة حسب أهميتها أو بالأحرى درجة خطورتها، وبالتالي تحقيق الرضا في العمل، تحسين الأداء، وتجنب المشاكل التي قد تنجم عن الظاهرة .

4- مفاهيم الدراسة:

1-4 التنكيد في الوسط المهني: المصطلح التنكيد (Harcèlement Moral)، هو ترجمة فرنسية للكلمة الانجليزية (Mobbing) بمعنى إقلاق الراحة، إزعاج، تنكيد، إرهاق... حيث ظهر هذا المصطلح (Mobbing) لأول مرة في البلدان الانجلوسكسونية والنوردية، فهي كلمة إنجليزية (Mob) والتي تعني "حشد" جماعة "متكالبية" ضد شخص "وبصفة أوسع "تهجم" أو إساءة المعاملة، عملية مدمرة متكونة من مجموعة من الافعال العدائية التي تبدو في ظاهرها غير مؤذية الا ان تكرارها يولد نتائج ضارة. حيث تتحقق بذه الظاهرة من سلسلة من الافعال التي تستغرق وقتا طويلا ضد شخص او مجموعة اشخاص محددین. (SECO, 2015, p. 8)

2-4 الموظف الإداري: هو الشخص الذي يساهم في عمل دائم في مرفق عام تديره

الدولة،

وغيرها من الوحدات الإدارية بأسلوب الاستغلال المباشر، وتكون مساهمته في ذلك العمل عن

التنكيد في الوسط المهني، من وجهة نظر عينة من الموظفين الإداريين

طريق إسناد مشروع لوظيفة ينطوي على قرار بالتعيين من جانب الادارة وقبول هذا التعيين من صاحب الشأن. (بهنام، 1998).

5- حدود الدراسة:

الحدود الزمنية والمكانية: تم إجراء هذه الدراسة في الفترة الممتدة ما بين 2020/09/05 و 2020/09/25 خلال السنة الجامعية 2020/2019، على عينة غير عشوائية من الموظفين الإداريين بجامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2-.

6- الدراسات السابقة:

6-1 الدراسة الأولى: المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالتنكيد المعنوي لدى عينة من

عمال بميناء وهران -يزايد نجاد، جامعة وهران 2، مخبر البحث علم النفس وعلوم التربية. هدف هذا البحث الى الكشف عن العلاقة بين المساندة الاجتماعية وأبعاد التنكيد المعنوي لدى عمال ميناء وهران. استعملت الباحثة 3 أدوات وهما مقياس المساندة الاجتماعية واستبيان التنكيد المعنوي بالإضافة الى استمارة البيانات الفردية. أجريت الدراسة بميناء وهران، ولقد بلغ عدد العينة 51 عامل وعاملة. من أهم النتائج التي أسفرت عنها الدراسة وهي وجود علاقة ارتباطية دالة بين المساندة الاجتماعية وآثار على السمعة الاجتماعية لدى عمال ميناء وهران، ووجود علاقة ارتباطية دالة بين المساندة الاجتماعية والتعدي الجسدي وآثاره على الصحة لدى عمال ميناء وهران. بينما توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة ارتباطية دالة بين المساندة الاجتماعية والتنكيد المعنوي، والتعدي على إمكانية التعبير، والتعدي على العلاقات الاجتماعية، والتعدي على نوعية الحياة المهنية لدى عمال ميناء وهران

6-2 الدراسة الثانية:مدى تأثير إدراك التنكيد على الإجهاد لدى العاملين

بالمؤسسات الخدماتية والصناعية الجزائرية – سمرة عسلي، جامعة عبد الحميد مهري – قسنطينة 2-.

هدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين سلوكيات التنكيد والإجهاد لدى عمال القطاع الخدماتي والصناعي بمديرية الضرائب ومؤسسة مطاحن الهضاب العليا، حيث تكونت عينة

الدراسة من 127 عامل بمديرية الضرائب و101 عامل من مؤسسة مطاحن الهضاب العليا، وقد تم استخدام المنهج الوصفي، وتمثلت أداة الدراسة في استبيانين أحدهما لسلوكيات التنكيد والثاني خاص بأعراض الإجهاد، كما استعملت الأساليب المتمثلة في معامل الارتباط بيرسون واختبار مربع كا واختبار كروسكال- والس. وتم التوصل الى نتيجة انه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات التنكيد وأعراض الإجهاد لدى عمال القطاع الخدماتي والصناعي.

7- الإجراءات المنهجية للدراسة:

7-1 منهج الدراسة: إن طبيعة الإشكالية هي التي تفرض على الباحثين اختيار المنهج الملائم للدراسة، ونختلف المناهج باختلاف الإشكاليات المراد دراستها، ونظرا لطبيعة موضوع دراستنا المتعلقة بمعرفة " التنكيد في الوسط المهني، من وجهة نظر عينة من الموظفين الإداريين"، وكذلك نوعية البيانات التي نريد الوصول إليها كان المنهج الواجب الاعتماد عليه المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهتم بالكشف عن الظاهرة المراد دراستها، وتحليلها أو محاولة تفسيرها استنادا الى معطيات عديدة، وتحليل نتائجها باستخدام وسائل إحصائية مناسبة للحصول على بيانات كمية ونتائج دقيقة تتفق مع طبيعة الإشكالية وتفسر في ضوء الفرضيات.

7-2 عينة الدراسة:

- مجتمع الدراسة: يضم مجتمع الدراسة كل الموظفين الإداريين بجامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2-.

- عينة الدراسة: اشتملت العينة على (100) موظف، تم اختيارهم بطريقة غير عشوائية تتراوح أعمارهم ما بين (25-55 سنة) من الجنسين.

التنكيد في الوسط المهني، من وجهة نظر عينة من الموظفين الإداريين

3-7 أداة الدراسة ووصفها وخصائصها: اعتمد الباحثان على مقياس التنكيد في

الوسط المهني لـ Heinz Leymann ويرمز له بالرمز LIPT (Heinz Inventory of Psychological Terror).

مترجم ومكيف من طرف لوكيا الهاشي وسمرة عسلي في دراسة "مدى تأثير إدراك التنكيد على الإجهاد لدى العاملين بالمؤسسات الخدمائية والصناعية الجزئية" وقد استعنا بهذا المقياس بعد موافقة كل من الباحثين، يسرد استبيان LIPT 46 إجراءً فعلياً في مكان العمل. يُعتبر الشخص مضطرباً أو منكداً إذا حدث واحد أو أكثر من 46 فعلاً مرة واحدة على الأقل في الأسبوع على مدار عام واحد على الأقل. 6 أشهر وتكرار حدوث أكثر من عمل واحد، تنقسم آثار الإجراءات على الضحايا المهاجمة إلى خمس فئات: سلوكيات التجنب، سلوكيات العزل، سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء، سلوكيات تشويه السمعة المهنية للضحية في العمل، السلوكيات التي تهدف إلى تعريض صحة الضحية للخطر.

كيفية حساب النتائج لمستوى التنكيد في الوسط المهني: تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لقياس استجابات المبحوثين على فقرات المقياس، كما يبينه الجدول التالي:

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

الاستجابة	موافق	أحياناً	غير موافق
الترميز	3	2	1
الدرجة	عالية أكبر تماماً من 2.32	متوسطة ما بين 1.66 و 2.32	منخفضة أقل تماماً من 1.66

4-7 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لتحليل بيانات الدراسة تم استخدام مقاييس الاحصاء الوصفي والاستدلالي التالية (بالاستعانة ببرنامج SPSS.19):

- التكرارات والنسب المئوية.

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

فلاحي بلال & بن عبد الرحمان الطاهر

- اختبار مان ويثني (U) واختبار كروسكال-والس (H).

8- عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

8-1- عرض النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الأولى:

تظهر سلوكيات التجنب بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين لجامعة عبد

الحميد مهري - قسنطينة 2-

جدول رقم (02): نتائج جمع البيانات تخص الفرضية الجزئية الأولى.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات			المحاور	الرقم
			لا أو افق	أحيانا	موافق		
عالية	0.48	2,65	20	35	45	يمنع المسؤول من تحيتك.	1
عالية	0.5	2,55	10	45	45	يصرف المسؤول نظره عند اقترابك منه.	2
عالية	0.73	2,41	15	32	53	لا يوجه الكلام إليك.	3
متوسطة	0.84	2,31	25	22	53	يمنعك من توجيه الكلام له.	4
عالية	0.73	2,41	15	32	53	يتظاهر وكأنك غير موجود.	5
عالية	0.47	2,65	0	35	65	يتجنب علانية الاتصال معك.	6
عالية	0.58	2,62	5	30	65	يعرضك للتهديد الكتابي.	7
عالية	0.58	2,62	5	30	65	يعرضك لتهديد بواسطة المكالمات الهاتفية.	8
عالية	0.58	2,62	5	30	65	يعرضك للتهديد اللفظي كالصرخ، التوبيخ.....	9
متوسطة	0.56	2,30	5	60	35	يمنعك من التدخل أثناء اجتماع العمل.	10
عالية	0.60	2,51	مستوى سلوكيات التجنب لدى الموظفين الإداريين.				

من خلال استجابات أفراد العينة في الجدول أعلاه:

• يرى أفراد العينة أنه: (تظهر سلوكيات التجنب بمستوى مرتفع لدى

الموظفين الإداريين) بمتوسط حسابي قدره (2,51)، وانحراف معياري:

140 N° 16 décembre 2021

التأكيد في الوسط المهني، من وجهة نظر عينة من الموظفين الإداريين

(0.60)، وهي درجة عالية. وعليه يمكن القول إن الفرضية الجزئية الأولى التي مفادها: (تظهر سلوكيات التجنب بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين) قد تحققت.

2-8- عرض النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الثانية:

تظهر سلوكيات العزل (عزل الضحية) بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين لجامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2-

جدول رقم (03): نتائج جمع البيانات تخص الفرضية الجزئية الثانية.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات			المحاور	الرقم	
			موافق	أحيانا	لا أو اقل			
متوسطة	0.89	2.10	45	20	35	يمنع زملاء العمل من التحدث معك.	11	
متوسطة	0.75	2.20	40	40	20	يعين لك منصب يعزلك جغرافيا في المؤسسة.	12	
متوسطة	0.81	2.27	50	30	20	ينقلك إلى مكتب بعيد عن زملاء العمل.	13	
متوسطة	0,84	2.28	53	22	25	يحرمك من أي انشغال خارج إطار المؤسسة.	14	
عالية	0.67	2.55	65	25	10	يقوم بتهديدك بأنه لن يكلفك بأي عمل.	15	
عالية	0,72	2.39	53	32	15	يسلب منك أدوات عملك المعتادة (هاتف المكتب مثلا).	16	
عالية	0.58	2.60	65	30	5	يسحب منك مزايا (السيارة، الترقية،).	17	
عالية	0.58	2.60	65	30	5	يحرمك من المزايا الممنوحة للآخرين.	18	
عالية	0.73	2.37	مستوى سلوكيات العزل لدى الموظفين الإداريين.					

من خلال استجابات أفراد العينة في الجدول أعلاه:

- يرى أفراد العينة أنه: (تظهر سلوكيات العزل (عزل الضحية) بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين) بمتوسط حسابي قدره (2.37)، وبانحراف معياري: (0.73)، وهي درجة عالية. وعليه يمكن القول إن الفرضية الجزئية الثانية التي مفادها: (تظهر سلوكيات العزل (عزل الضحية) بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين) قد تحققت.

3-8- عرض النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة:

تظهر سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين لجامعة عبد الحميد مهري – قسنطينة 2-
جدول رقم (04): نتائج جمع البيانات تخص الفرضية الجزئية الثالثة.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات			المحاور	الرقم
			موافق	أحيانا	لا أو اوافق		
عالية	0.5	2,55	55	45	0	يقول أشياء سيئة عنك.	19
عالية	0.47	2,65	65	35	0	ينشر الشائعات والأكاذيب عنك.	20
عالية	0,72	2.39	53	32	15	يسخر منك امام الآخرين.	21
متوسطة	0,84	2.28	53	22	25	يهاجم محيطك الشخصي من خلال سلوك التخويف.	22
متوسطة	0.56	2,30	35	60	5	يتهمك بانك مريض عقليا.	23
متوسطة	0.89	2.10	45	20	35	يقترح عليك الذهاب للعلاج عند طبيب الأمراض العقلية.	24
متوسطة	0.81	2.27	50	30	20	يقلد طريقة مشيك أو صوتك أو تصرفاتك قصد الاحتقار.	25
عالية	0.7	2.38	54	30	16	يتعدى على وجهات النظر السياسية والدينية الخاصة بك.	26
عالية	0.68	2.69	مستوى سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء لدى الموظفين الإداريين.				

من خلال استجابات أفراد العينة في الجدول أعلاه:

- يرى أفراد العينة أنه: (تظهر سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين) بمتوسط

التأكيد في الوسط المهني، من وجهة نظر عينة من الموظفين الإداريين

حسابي قدره (2.69)، وبانحراف معياري: (0.68)، وهي درجة عالية. وعليه يمكن القول إن الفرضية الجزئية الثالثة التي مفادها: (تظهر سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين) قد تحققت.

4-8- عرض النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الرابعة:

تظهر سلوكيات تشويه السمعة المهنية في العمل بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين
لجامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2-

جدول رقم (05): نتائج جمع البيانات تخص الفرضية الجزئية الرابعة.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات			المحاور	الرقم
			لا أو افق	أحيانا	موافق		
عالية	0.69	2.38	12	38	50	يسخر من قدراتك.	27
عالية	0.50	2.54	60	40	54	يرغمك على إنجاز مهام دونيا لا تتناسب ووظيفتك.	28
عالية	0.57	2.58	04	34	62	يسند عملك لأحد زملائك أقل منك رتبة في العمل.	29
عالية	0.69	2.38	12	38	50	يمنع عنك المعلومات التي تؤثر على أدائك في العمل.	30
عالية	0.60	2.44	06	44	50	لا يؤخذ في الحسبان أي فكرة أو مقترح من مقترحاتك.	31
عالية	0.66	2.42	10	38	52	ينتقد عملك أمام الحضور بطريق السب والاحتقار.	32
عالية	0.50	2.52	06	42	52	يعطيك عبأ كبيرا في العمل أكثر من الآخرين.	33
عالية	0.64	2.46	08	38	54	يعطي لك أوامر غير واضحة.	34
متوسطة	0.72	2.05	24	47	29	يقلل من شأنك معارضا قراراتك لطرق عملك.	35
عالية	0.54	2.50	02	46	52	يقوم باستبدال المهام الرئيسية بمهام تافهة وإسنادها لك.	36
عالية	0.66	2.40	10	40	50	يشكك في قدراتك في اتخاذ القرار.	37

فلاحي بلال & بن عبد الرحمان الطاهر

عالية	0.50	2.50	05	45	50	يكرر تذكيرك بأخطاء بدرت منك أثناء العمل.	38	
عالية	0.51	2.66	02	30	68	يراقب عملك بصفة مفرطة.	39	
عالية	0.60	2.45	مستوى سلوكيات تشويه السمعة المهنية في العمل لدى الموظفين الإداريين.					

من خلال استجابات أفراد العينة في الجدول أعلاه:

- يرى أفراد العينة أنه: (تظهر سلوكيات تشويه السمعة المهنية في العمل بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين) بمتوسط حسابي قدره (2.45)، وبانحراف معياري: (0.60)، وهي درجة عالية. وعليه يمكن القول إن الفرضية الجزئية الرابعة التي مفادها: (تظهر سلوكيات تشويه السمعة المهنية في العمل بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين) قد تحققت.

5-8- عرض النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الخامسة:

تظهر السلوكيات التي تهدف إلى تعريض صحة الضحية للخطر بمستوى مرتفع

لدى الموظفين الإداريين لجامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2-

جدول رقم (06): نتائج جمع البيانات تخص الفرضية الجزئية الخامسة.

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات			المحاور	الرقم
			موافق	أحيانا	لا أو اقل		
عالية	0.61	2.60	67	26	7	يجبرك على القيام بمهام تضر بصحتك.	40
عالية	0.71	2.44	57	30	13	يكلفك بأعمال غير صحية تسيء إلى القوة الجسدية.	41
عالية	0.80	2.40	60	20	20	ينكد عليك بالهاتف في منزلك.	42
متوسطة	0.84	2.28	53	18	29	يستدعيك بعد انتهاء وقت العمل ليدفعك إلى الاستقالة.	43
متوسطة	0.86	1.95	35	25	40	يلزمك بدفع تكاليف وخسائر مادية قصد إيداعك.	44
متوسطة	0.90	2.30	60	12	28	يقوم بتهديدك عن طريق العنف الجسدي.	45

التأكيد في الوسط المهني، من وجهة نظر عينة من الموظفين الإداريين

عالية	0.67	2.63	8	18	74	يستعمل العنف المنخفض قصد تحذيرك.	46
عالية	0.67	2.37	مستوى التي تهدف إلى تعريض صحة الضحية للخطر لدى الموظفين الإداريين.				

من خلال استجابات أفراد العينة في الجدول أعلاه:

- يرى أفراد العينة أنه: (تظهر السلوكيات التي تهدف إلى تعريض صحة الضحية للخطر بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين) بمتوسط حسابي قدره (2.37)، وبانحراف معياري: (0.67)، وهي درجة عالية. وعليه يمكن القول إن الفرضية الجزئية الخامسة التي مفادها: (تظهر السلوكيات التي تهدف إلى تعريض صحة الضحية للخطر بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين) قد تحققت.

6-8- عرض النتائج في ضوء الفرضية الجزئية السادسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) في اتجاهات الموظفين الإداريين عند مستوى التأكيد في الوسط المهني ترجع لمتغير السن.

جدول رقم (07): نتائج اختبار كروسكال-والس تبعا لاختلاف فئات السن.

المتغير	الفئات	ن	متوسط الرتب	قيمة الاختبار (2χ)	قيمة (p)
مستوى التأكيد في الوسط المهني لدى الموظفين الإداريين.	[34-25]	60	49.55	0.53	0.83
	[44-35]	23	55.64		
	[54-45]	17	38.29		

نلاحظ أنّ القيمة الاحتمالية (p) لاختبار كروسكال-والس تساوي (0.83) وهي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$)، من ثمّ نقبل الفرضية الصفرية التي مفادها: (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) في اتجاهات الموظفين الإداريين عند مستوى التأكيد في الوسط المهني ترجع لمتغير السن).

7-8- عرض النتائج في ضوء الفرضية الجزئية السابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) في اتجاهات الموظفين الإداريين عند مستوى التنكيد في الوسط المهني ترجع لمتغير الجنس.

جدول رقم (08): نتائج اختبار مان ويتني تبعا لاختلاف فئات الجنس.

المتغير	الجنس	ن	متوسط للرتب	قيمة الاختبار (U)	قيمة الاختبار (2χ)	(p) قيمة
مستوى التنكيد في الوسط المهني لدى الموظفين الإداريين.	ذكر	40	49.04	95	0.172	0.67
	أنثى	60	51.48			

من الجدول أعلاه أنّ قيم المتوسط الحسابي لرتب الذكور (49.04) وأنّ قيم المتوسط الحسابي لرتب الإناث (51.48) وهي قيم متقاربة تشير مبدئياً إلى وجود فروق بين متوسطات المجموعتين.

كما نلاحظ أنّ القيمة الاحتمالية (p) لاختبار مان ويتني (U) تساوي (0.67) وهي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$)، من ثمّ نقبل الفرضية الصفرية التي مفادها: (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) في اتجاهات الموظفين الإداريين عند مستوى التنكيد في الوسط المهني ترجع لمتغير الجنس).

8-8- عرض النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الثامنة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) في اتجاهات الموظفين الإداريين عند مستوى التنكيد في الوسط المهني ترجع لمتغير الخبرة.

جدول رقم (09): نتائج اختبار كروسكال-والس تبعا لاختلاف فئات الأقدمية

المتغير	الفئات	ن	متوسط الرتب	قيمة الاختبار (2χ)	(p) قيمة
---------	--------	---	-------------	---------------------------	----------

التأكيد في الوسط المهني، من وجهة نظر عينة من الموظفين الإداريين

0.06	2.65	34.70	60	[07-02]	مستوى التأكيد في
		44.32	23	[14-08]	الوسط المهني لدى
		49.13	17	[20-15]	الموظفين الإداريين.

نلاحظ أنّ القيمة الاحتمالية (p) لاختبار كروسكال-والس تساوي (0.06) وهي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$)، من ثمّ نقبل الفرضية الصفرية التي مفادها: (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) في اتجاهات الموظفين الإداريين عند مستوى التأكيد في الوسط المهني ترجع لمتغير الخبرة).

- بناء على ما سبق يمكن القول أنّ الفرضية الجزئية الرابعة التي مفادها: (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha=0.05$) في اتجاهات الموظفين الإداريين عند مستوى التأكيد في الوسط المهني ترجع لمتغيرات: السنّ، الجنس والخبرة).

9-8- مناقشة النتائج في ضوء الفرضية العامة:

يظهر التأكيد في الوسط المهني بمستوى مرتفع لدى الموظفين الإداريين لجامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 2-

جدول رقم (10): نتائج جمع البيانات تخص الفرضية العامة.

الرقم	المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	سلوكيات التجنب	2,51	0.60	عالية
2	سلوكيات العزل	2.37	0.73	عالية
3	سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء	2.69	0.68	عالية
4	سلوكيات تشويه السمعة المهنية للضحية في العمل	2.45	0.60	عالية
5	السلوكيات التي تهدف إلى تعريض صحة الضحية للخطر	2.37	0.67	عالية
	مستوى التأكيد في الوسط المهني لدى الموظفين الإداريين.	2.48	0.65	عالية

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

التعليق: ترى عينة الموظفين الاداريين أنه: (يظهر التنكيد في الوسط المهني بمستوى مرتفع) بمتوسط حسابي قدره (2.48)، وبانحراف معياري: (0.65)، وهي درجة عالية، وعليه يمكن القول أنّ الفرضية العامة قد تحققت في ضوء البيانات أعلاه، وهذه النتيجة راجعة الى عدة أسباب قد ترجع الى قنوات الاتصال التنظيمي السائده او نمط الاشراف أو حتى النمط القيادي السائد على مستوى الادارة.

خلاصة

تبين من خلال النتائج المتحصل عليها أن مستويات سلوكيات التنكيد في الوسط المهني بين الزملاء جاءت بمستوى عال من خلال المتوسط الحسابي، وهذا ما يدل على قوة انتشار مثل هذه السلوكيات بين الموظفين الاداريين من طرف المسؤول المباشر.

إن الدوافع لهذا السلوك أو الظاهرة متعددة: "يبدو أنه في حالة التنكيد النفسي العمودي التنازلي أن رئيس جماعة العمل يظن أن مكانته وسلطته قد يفقدها وهي معرضة للسلب منه..." (حميد، 2008، صفحة 43)

لهذا يقوم المنكد بإنشاء مراكز تنافسية داخل جماعة العمل كترقية البعض على حساب الآخر مما يعقد الأمور نحو الفوضى في تنظيم العمل وحتى من الجوانب السلوكية والانضباط وذلك حفاظا على سلطته.

إن ردود الأفعال التي تولد نتيجة هذا الوضع المصطنع من قبل المنكد الذي يبقي نفسه خلف ستار الحلبة ولكن يفرح كمتفرج لها، هي نشوة وارتياح نفسي لمشاهدة تحقيق نتائج ما دبر له، لإيقاظ نار العنف مهما كانت أشكاله والمعادلة الرهينة للعنف، هو ضرب لمصداقيتها وتحريفها عن العمل الجاد واستنفاذ لطاقتها في أمور شكلية وتافهة.

ثم يلجأ بعد ذلك المنكد إلى توريط الضحية وتحميلها مسؤولية ما حدث، مما يعزز المساندة من طرف باقي أعضاء جماعة العمل ومن جهة أخرى زعزعة الاستقرار النفسي للضحية.

التنكيد في الوسط المهني، من وجهة نظر عينة من الموظفين الإداريين

إن التنكيد العمودي التنازلي يمكن أن يتوسع، فيتحوّل نائب رئيس جماعة العمل وذراعه الأيمن إلى شخص منكذ لنفس الضحية تلبية لأوامر ورغبة في نيل رضا الرئيس. (حميد، 2008، صفحة 44)

إن التحاق الموظف أو العامل الجديد بمنصبه، والذي يمثل أكبر نسبة في عينة الدراسة، وتحتل المرتبة الثالثة من حيث التعرض لهذه السلوكيات من خلال دراستنا، خصوصا ذلك الذي يتمتع بالنشاط في العمل، الحيوية، التلقائية، شخصية يكن لها التقدير، ويعترف لها بالتفوق. هذه المؤهلات التي تتميز بها الضحية الفتية مهنيا تكون مصدر قلق دائم للمنكذ الذي يخاف أن يفرض هذا "الجديد" نفسه فيسلب منه مكانته ضمن مجموعة فريق العمل، فينتقل إلى مرحلة يقظة ومقاومة لكل عمل تقوم به الضحية.

في حين نرى أيضا من هم أكبر خبرة المكونة من 23 فردا يحسون بسلوكيات التنكيد، الفئة الثانية والتي في المرحلة الثانية من الحياة المهنية والتي يكون العامل في أوج بناء مساره المهني مما يشكل تهديدا نوعيا للمسؤول المباشر، مما يجعل هذا الأخير يعتقد أن مكانته مهددة، وبالنسبة للفئة الثالثة والتي كانت أيضا في المرتبة الثانية بالنسبة للتعرض للتنكيد فهي استمرار أو امتداد للفئة الثانية حيث أن العامل في هذه المرحلة أصبح يعتبر أكثر خبرة في مجال عمله وأكثر تميزا لهذه السلوكيات وأكثر تأثرا بها، أما بالنسبة ولكن في المؤسسة الجامعي يكون العامل قد بلغ ما بين السلم السابع الى السلم التاسع من الترقية في الوظيفة، وهذا ما يدل على ان له باع طويل في المؤسسة مما يعطيه أكثر خبرة في التعامل مع هذه السلوكيات والأوضاع المختلفة.

بناء على النتائج المتوصل إليها قام الباحثان بتقديم التوصيات والمقترحات التالية:

- التقييم الدوري لنمط الاشراف داخل المؤسسة قصد الكشف اذا كان سبب من اسباب ارتفاع سلوكيات التنكيد في الوسط المهني.

- اجراء دورات تدريبية للعمال قصد تعريفهم بخطر هذه السلوكيات على صحة العامل والسير الحسن للمؤسسة وسيروارات انتاجيتها.
 - تحسين المناخ الاجتماعي والاتصال التنظيمي داخل المنظمة قدر الامكان، قصد توضيح نقاط الانسداد.
 - تمكين لجان مختصة لدراسة والكشف عن هذه السلوكيات قصد الحد من خطورتها.
 - إجراء المزيد من الدراسات والابحاث حول دور التنكيد في الوسط المهني في الكثير من المواضيع التي تهم المنظمة وكذا عن اسباب تكريس هذه السلوكيات.
- قائمة المراجع:

1. بهنام, ر. (1998). شرح الجرائم المضرة بالمصلحة العامة. الاسكندرية: منشآت المعارف.
2. حميد, ح. (2008). التحرش النفسي في الوسط المهني – التشخيص النفسي والإطار الأخلاقي. -وهران: جامعة وهران.
3. Chappell, D., Di Martino, V., & Office, I. L. (2006). *Violence at work*. Geneva: International Labour Office.
4. Hirigoyen, M.-F. (2001). *Malaise dans le travail. Harcèlement moral : démêler le vrai du faux*. Paris: Syros.
5. Leymann, H. (1996). *Mobbing. La persécution au travail*. Paris: Seuil.
6. SECO. (2015). *Mobbing et autre formes d'harcèlement*. www.seco.admin.ch.