

أثر التنمر الوظيفي على أداء العامل داخل المؤسسة.

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية -بن سرور-المسيلة  
*The impact of job bullying on the worker's performance within the organization.*

*A field study in the public hospital institution - Ben Sroor - M'sila*

عصمان بوبكر  
مخبر المسألة التربوية جامعة بسكرة  
جامعة محمد خيضر بسكرة  
b.osmane@univ- biskra.dz

عيسى بوعشرين\*  
مخبر المسألة التربوية جامعة بسكرة  
جامعة محمد خيضر بسكرة.  
aissa.bouacherine.univ-biskra.dz

تاريخ القبول: 2024/01/27

تاريخ الاستلام: 2023/8/19

ملخص:

تعتبر المؤسسة مهما كان نوعها فاعل استراتيجي يتميز بالثبات النسبي، لأنها تعرف العديد من التغيرات التنظيمية والإدارية، ولأن التفاعل هو سمة الأفراد داخلها فقد تحدث عدة ظواهر سلبية من بينها التنمر الوظيفي الذي أصبح ظاهرة خطيرة تهدد المؤسسات في صمت، مما يؤثر على أداء الموظف داخلها.

وعليه تهدف هذه الدراسة الى معرفة تأثير التنمر الوظيفي على أداء العامل بالمؤسسة (المؤسسة الاستشفائية بن سرور ولاية المسيلة)، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لتكوين الإطار النظري للبحث، وقد تم جمع البيانات من خلال استمارة استقصاء كأداة رئيسية للبحث من خلال عينة مكونة من 70 مفردة بالمؤسسة الاستشفائية العمومية. توصلنا في آخر الدراسة الى نتيجة مهمة مفادها أن التنمر الوظيفي يؤثر على أداء الموظفين في جوانب عديدة صحية، ونفسية، وسلوكية، مما يجعل بيئة العمل بيئة غير آمنة مما يفرض ضرورة عدم التسامح مع كل أشكال التنمر الوظيفي داخل المؤسسة الصحية الجزائرية.

الكلمات المفتاحية: التنمر الوظيفي؛ أداء الموظف؛ جماعات العمل؛ المؤسسة الاستشفائية.

**Abstract:**

"The institution, regardless of its type, is considered a strategic actor characterized by relative stability, as it encounters various organizational and administrative changes. Given that interaction is a key feature among individuals within it, several negative phenomena may arise, including workplace bullying, which has become a serious silent threat to organizations, significantly impacting employee performance within them.

Hence, this study aims to understand the impact of workplace bullying on employee performance within the healthcare institution of Bensarour in the province of M'Sila, Algeria. A descriptive-analytical methodology was adopted to formulate the theoretical framework of the research. Data was collected using a survey questionnaire as the primary research tool, administered to a sample of 70 individuals within the public healthcare institution.

The study's findings highlight a crucial outcome indicating that workplace bullying affects employees' performance in various health, psychological, and behavioral aspects, rendering the work environment unsafe. This underscores the necessity of zero tolerance for all forms of workplace bullying within Algerian healthcare institutions."

**Keywords:** workplace bullying, employee performance, workgroups, healthcare institution

## مقدمة:

يحظى الارتقاء والاهتمام بأداء الموظف باهتمام كافة المؤسسات بمختلف أنواعها وأحجامها، لأن الموظف أهم مورد داخل المؤسسة وقلبها النابض وقد بينت العديد من الدراسات أن الموظفين يتعرضون الى شتى أنواع الضغوط داخل المؤسسات بشكل مباشر أو بشكل غير مباشر، حيث يعتبر العمل مصدرا مهما لإثبات ذات الفرد وبناء شخصيته المهنية ، ونجاح الفرد في عمله له انعكاس إيجابي كبير على حياته ، إلا أن الأمر ليس كذلك دائما فمن الممكن أن يكون العمل مسببا لمعاناة الفرد وإحباطه، وذلك في ظل المظاهر السلوكية السلبية ومنها ظاهرة التنمر الوظيفي فقد أوضحت الدراسات أن نسبة 19% من العمال يتعرضون للتنمر يوميا وأن 60% من المدراء يكونون مصدرا للتنمر في مكان العمل.

وقد أشارت الدراسات الحديثة إلى أن التعرض للتنمر في مكان العمل يمثل مشكلة خطيرة للعديد من العمال في جميع أنحاء العالم (Einarsen.s, 2011) حيث يعاني ما يصل إلى 5-10% من الموظفين من التعرض للتنمر والتحرش في العمل في أي وقت. وهي تسود في كل من المؤسسات الخاصة والعامّة على حد سواء، كل هذا يوضح أن الموظف يتعرض الى العديد من المكائد تؤثر على حياته المهنية والشخصية والصحية.

ويعرف التنمر الوظيفي في مكان العمل على أنه "ميل الأفراد والجماعات الى استخدام سلوك عدواني بشكل مستمر ضد زميل في العمل أو مدراء ضد رؤوسهم وهذا النوع من التنمر قد يؤخذ عدة أشكال منها الاستبعاد والإقصاء والتهميش والإكراه في العمل والتسلط الوظيفي". ويعد التنمر الوظيفي من المشكلات التي حظي باهتمام متزايد في الآونة الأخيرة نظرا لكونه أكثر أنواع العنف انتشارا وتزايدا في جميع المؤسسات وهو ما ينعكس سلبا على أداء الموظف والمناخ العام التنظيمي ككل.

وتعد المؤسسات الجزائرية بصفة عامة بيئة عمل فيها العديد من الممارسات والسلوكيات السلبية وأكثرها التنمر الوظيفي نتيجة عملية التفاعل الاجتماعي والاعتمادية المتبادلة بين الموظفين، ويعد هذا الأخير ظاهرة سوسيو تاريخية معقدة وبالغة التأثير على الفاعلين، وعلى اعتبار أن التنمر الوظيفي ظاهرة خطيرة فإن إهماله وعدم معرفة طبيعته وأسبابه وآثاره على أداء الموظف قد يؤدي الى انخفاض الأداء وإعاقة تحقيق أهداف المؤسسة.

وانطلاقاً مما سبق جاء هذا المقال ليتم دراسة التنمر الوظيفي وأثره على أداء الموظف داخل الجماعة بالمؤسسة الاستشفائية وما ينجم عنه من أثار وخيمة على كل الأطراف داخل بيئة العمل وعليه جاء التساؤل المركزي كالتالي:

- هل هناك تأثير للتنمر الوظيفي على أداء الموظف داخل جماعة المؤسسة الاستشفائية الشهيد بن خنثة الدواحي بلدية بن سرور - ولاية المسيلة؟  
لتتفرع عنه التساؤلات التالية:

- هل يؤثر التنمر الوظيفي على انضباط العامل داخل المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟
- هل يؤثر التنمر الوظيفي على روح المبادرة للعامل داخل المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؟

وتتمثل فرضيات الدراسة فيما يلي:

- يوجد تأثير معنوي للتنمر الوظيفي على انضباط العامل داخل المؤسسة الاستشفائية.
- يوجد تأثير معنوي للتنمر الوظيفي على روح المبادرة للعامل داخل المؤسسة.

### 1. أهمية الدراسة:

- الرغبة في معرفة أثر التنمر الوظيفي على أداء العامل في المؤسسة الصحية الجزائرية.
- أصبح موضوع التنمر الوظيفي من الموضوعات التي تحظى باهتمام متزايد في مجال السلوك التنظيمي للمؤسسات لأنه يعتبر داء خطير يهدد المؤسسة والعاملين فيه على حد سواء.
- إغفال الجانب الإنساني للموظفين داخل المؤسسات الجزائرية باعتبار أن الموظف هو الذي يعمل على تنفيذ الخطط والسياسات العمل
- رغبتنا في كسر حاجز المواضيع التي تعد من الطابوهات والتنمر الوظيفي أبرز هذه المواضيع وهو ما تؤكد قلة الدراسات حوله في المؤسسة الجزائرية.

### 2. أهداف الدراسة:

- معرفة الأثر الذي يحدثه التنمر الوظيفي على انضباط العامل داخل المؤسسة الاستشفائية.
- معرفة تأثير التنمر الوظيفي على روح المبادرة للعامل داخل المؤسسة الاستشفائية.

### 3. نوعية الدراسة:

- تعد هذه الدراسة في هذا المقال العلمي دراسة استطلاعية تستكشف الظروف المحيطة بموضوع التنمر الوظيفي وتأثيراته على العامل وأدائه داخل المؤسسة الجزائرية عامة والمؤسسة

الاستشفائية بن خناثة الدواحي بن سرور ولاية المسيلة خاصة. والإحاطة بمتغيرات التي تطرأ على أداء العامل عند تعرضه للتنمر الوظيفي داخل المؤسسة محل الدراسة والتعرف على أسباب ظهوره وتأثيره على العاملين خاصة عند أداءهم وقيامهم بالمهام المطلوبة منهم.

#### 4. الدراسات السابقة:

سنحاول تقديم عرض موجز لبعض الدراسات المرجعية السابقة والتي زودت الباحث بما يحتاجه من معلومات مفيدة لدراسته الحالية ولاسيما في الجانب النظري منها وبالتحديد تلك المتعلقة بمتغيري الدراسة الاستقواء في مكان العمل، سلوكيات العمل السلبية (والتي تعد نقطة انطلاق للباحث في إكمال متطلبات دراسته).

#### 1-4 الدراسات الأجنبية:

1.1.4 - دراسة Dawood, 2008:

**\* Workplace Bullying in the Voluntary Sector: An Application of Routine Activity Theory.**

التنمر في مكان العمل في القطاع التطوعي: تطبيق لنظرية النشاط الروتيني.

\* نطاق الدراسة: مدينة ليستر. بريطانيا.

● عينة الدراسة: 70 من المنظمات التطوعية.

● حجم العينة: 250.

● هدف الدراسة:

- استكشاف مدى انتشار الاستقواء في مكان العمل في القطاع التطوعي عن طريق وسائل موضوعية وذاتية.

- اكتشاف السلوكيات السلبية الأكثر شيوعا في المنظمات الطوعية

- المقارنة بين الأشكال المعلنة والسرية للعدوان من ذوي الخبرة لضحايا التنمر في المنظمات الطوعية.

● استنتاجات الدراسة: أول دراسة استكشافية وعميقة للتنمر في مكان العمل في المنظمات الطوعية توفر رؤى جديدة بشأن طبيعة سلوك التنمر في القطاع التطوعي.

● أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية: تناولت هذه الدراسة المنظمات الطوعية، بينما درائتنا تناولت المؤسسات الصحية.

- أوجه التشابه: استخدام التنمر في مكان العمل كمتغير في كلتا الدراستين.
- الاستفادة من الدراسة: اعتمادها كدراسة سابقة لدى الباحث.
- 2.1.4- دراسة: Tunik 2013 **Managing workplace bullying** إدارة التنمر في مكان العمل.
- نطاق الدراسة: مدينة لاغوس، نيجيريا.
- عينة الدراسة: مؤسسات تعليمية وصحية واتصالات في مدينة لاغوس.
- حجم العينة: 280
- هدف الدراسة: تحديد طبيعة وخصائص ومصادر أنواع التكتيكات وعواقب التنمر في مكان العمل، كما تدرس كيفية التعامل مع التنمر الوظيفي.
- استنتاجات الدراسة: تم العثور على علاقة كبيرة بين ثقافة المنظمة المتطورة ومستوى التنمر الوظيفي.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين احترام الذات والتنمر الوظيفي
- ضحايا التنمر في المنظمات غالبا ما يظهرون مستويات اقل من احترام الذات
- أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية: استخدام متغير واحد في الدراسة.
- أوجه التشابه مع الدراسة الحالية: اعتمدت كلتا الدراستين على متغير التنمر الوظيفي.
- الاستفادة من الدراسة: قدمت وصفا دقيقا للسلوك التنمر في مكان العمل وحددت اهم الأثار الناجمة عنه.
- 3.1.4- دراسة: Duru et al 2017
- عنوان الدراسة: The Effect of Workplace Bullying Perception on Psychological Symptoms
- تأثير التنمر في مكان العمل على الأعراض النفسية.
- نطاق الدراسة: جامعة وسط تركيا.
- عينة الدراسة: كلية الطب.
- حجم العينة: 400.
- هدف الدراسة: تحديد مدى تصورات التنمر في مكان العمل بين موظفي كلية الطب، وتقييم المتغيرات التي تع د مرتبطة به، وتحديد تأثير تصورات التنمر في مكان العمل على الأعراض النفسية.
- استنتاجات الدراسة: أعلى درجات إدراك التنمر في مكان العمل من كبار السن لأن الشباب

يكونون حديثي المواجهة مع الحياة العملية والتحديات المرتبطة بها ومن ثم يكونون معدومي الخبرة في الحياة التجارية وكانوا أقل تسامحا مع الأحداث السلبية.

- أوجه التشابه مع الدراسة الحالية: كلتا الدراستين استخدمتا البرنامج الإحصائي spss
- أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية: لم يتم الجمع بين متغيري الدراسة الحالية.
- الإفادة من الدراسة: دعم الباحث بالجانب النظري وفيما يحتاجه من معلومات مهمة لدراسته

فضلا عن استخدامها كدراسة سابقة.

#### 2.4. الدراسات العربية:

##### 1.2.4- دراسة الفتلاوي وآخرون , 2016:

- عنوان الدراسة: العلاقة بين سلوك التنمر في مكان العمل والاحترق النفسي.
- نطاق الدراسة: جامعة كربلاء / كلية الإدارة والاقتصاد.
- عينة الدراسة: أساتذة الكلية.
- حجم العينة: 70.
- هدف الدراسة: بيان مستوى شعور التدريسين بالاحترق النفسي، وتحديد نوع ومستوى ممارسات سلوك الاستقواء في الكلية، وتحديد طبيعة العلاقة بين سلوك التنمر والاحترق النفسي.

- استنتاجات الدراسة: اثبتت الدراسة وجود سلوك التنمر في مكان العمل وبشكل منخفض لاسيما فيما يتعلق بالإجراءات التنظيمية مع وجود مستوى من الاحترق النفسي لدى تدريسين الكلية.

- أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية: الاختلاف في بيئة وعينة الدراسة.
- أوجه التشابه مع الدراسة الحالية: كلتا الدراستين اعتمدت على الاستبانة والمقابلات الشخصية في جمع المعلومات.
- الإفادة من الدراسة: دعم الباحث بالجانب النظري فيما يحتاجه من معلومات مهمة لدراسته فضلا عن استخدامها كدراسة سابقة.

##### 2.2.4- دراسة: د- هدى سليمان محمود إبراهيم العزوي. 2020

- عنوان الدراسة: أثر التنمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية

- نطاق الدراسة: وزارة الهجرة
  - عينة الدراسة: موظفو الوزارة
  - حجم العينة: 200
  - هدف الدراسة: التعرف على واقع التنمر الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية الحكومية.
  - دراسة العلاقة بين التنمر الوظيفي وكفاءة أداء العنصر البشري.
  - استنتاجات الدراسة: وجود تأثير للتنمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري.
  - وجود تأثير لكفاءة العنصر البشري على المؤسسات الاقتصادية.
  - وجود تأثير للتنمر الوظيفي على المؤسسات الاقتصادية.
  - أبرز توصيات الدراسة: ضرورة العمل على إدراك الإدارات العليا بخطورة التنمر الوظيفي على أداء العاملين
  - تطبيق سياسة عدم التهاون مع ظاهرة التنمر الوظيفي والتحرك السريع لمحاربتها.
  - أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية: الاختلاف في بيئة وعينة الدراسة
  - أوجه التشابه مع الدراسة الحالية: تعد هذه الدراسة من الدراسات التي قاربت وجانبت موضوع دراستنا بحكم تطرقها لمتغيرات الدراسة واعتمادها المنهج الوصفي التحليلي والاستمارة كأداة لجمع البيانات واستخدامها للبرامج الإحصائية spss ذاتها.
- 5- التعليق على الدراسات السابقة:
- إن الغرض من عرض الدراسات السابقة التي تناولت أو جانبت موضوع الدراسة ضروري لاسيما الوقوف على أوجه التشابه والاختلاف، وذلك لتحديد المسعى البحثي المشترك وهو معرفة أو التعرف على تأثير التنمر الوظيفي على أداء العامل داخل المؤسسة الاستشفائية الجزائرية.
- وقد ساعدت الدراسات السابقة في توضيح الرؤى والمسعى والأسلوب المنهجي الواجب اتباعه حيث اعتمدنا على نفس المنهج، كما ساعدتنا الدراسات السابقة في توجيهنا لاختيار مجتمع البحث.

## 6- الجانب النظري:

### 6-1- مفاهيم الدراسة:

6-1-1- مفهوم التنمر الوظيفي: " يعرف التنمر الوظيفي على انه مجموعة من السلوكيات السلبية التي يتعرض لها العاملون في مكان العمل، يشمل المضايقات وعدم التحمل والإشراف السيئ والممارسات العقابية غير العادلة. (hodgins.m & mcnamara.p, 2017, p. p5)

يوصف التنمر في بيئة العمل بأنه السلوكيات السيئة التي تلحق الضرر بالموظف الضحية وهو يعد من أنواع العدوان، وتصنف الحالة على أنها تنمر، إذا ما وقعت مرات عديدة وعلى نحو متكرر .

فالتنمر سلوك واعى وقصدي ومتعمد، القصد منه الإيذاء أو التسبب بالخوف والأذى من خلال التهديد بالاعتداء (Smith & Brain,2000).

• التنمر الوظيفي إجرائياً: 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 والصحية والاجتماعية.

### 6-1-2- أداء العامل:

#### • الأداء لغة:

إن مصطلح الأداء مشتق من الكلمة الإنجليزية To Perform " وقد اشتقت بدورها من اللغة اللاتينية "Performer، والتي يعني تنفيذ المهمة أو تأدية عمل (Ecosid, 1999, p. p18)"

#### • الأداء اصطلاحاً:

• عرف علي السلي الأداء بأنه: " الإنجاز الذي يحقق نتيجة ما يبده الفرد في عمله من المجهود بدني

.وذهني" (السلي، 1998، صفحة 267)

• قام هايترز Hynes بتعريفه على أنه: " الناتج الذي يحققه العامل عند قيامه بأي عمل من الأعمال" (سلامنة، 2010، صفحة 10)

• تعريف الأداء: يعرف الأداء بأنه درجة تحقيق وإتمام للمهام المكونة لوظيفة الفرد.

- أداء العاملين: هو ناتج جهد أو سلوك معين يقوم ببذله العاملون في المؤسسة من أجل إنجاز عمل ما للوصول إلى تنفيذ أنشطتهم ومسؤولياتهم ومهامهم وواجباتهم لتحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة.

#### • التعريف أداء العمل إجرائياً:

أداء العاملين هو مجموعة من السلوك الإداري ذو العلاقة المعبرة عن القيام الموظف بأداء مهامه، فهو مقياس للتحكم على مدى تحقيق المؤسسة الاستثنائية لهدفها الرئيسي واستمرارها في نشاطها، ومن ثم تتمكن المؤسسة من المحافظة على جودة خدماتها الصحية.

ويتطلب أداء العاملين العناصر التالية: (محمد، 2006، صفحة 21)

1. تحقيق الأهداف: يتعلق بقدرة الموظف على تحقيق الأهداف المحددة له، سواء كانت فردية أو تتعلق بالفريق أو المؤسسة بشكل عام.
2. جودة العمل: يشير إلى مدى انتهاء المهام بطريقة متقنة ومتطابقة مع المعايير المحددة. تشمل جودة العمل الدقة والاهتمام بالتفاصيل وتحقيق الجودة المطلوبة.
3. الإنتاجية: يتعلق بكفاءة الموظف في إنجاز المهام وتحقيق النتائج المطلوبة في الوقت المحدد. يتضمن ذلك القدرة على إدارة الوقت وتحقيق الإنتاجية العالية.
4. التعاون والتواصل: يشير إلى القدرة على العمل بشكل فعال في فريق العمل والتواصل مع الزملاء والتعاون معهم لتحقيق الأهداف المشتركة.
5. الابتكار والتحسين المستمر: يتعلق بالقدرة على تقديم أفكار جديدة وتحسين العمليات والإجراءات لزيادة الكفاءة وتحقيق التطور في العمل.

يتأثر أداء الموظف بعوامل متعددة، بما في ذلك القدرات والمهارات الشخصية، والمحفزات المهنية،

والبيئة العملية والدعم المتاح.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤثر الاستشراف الإداري والتقييم المنتظم على أداء الموظف. يتضمن الاستشراف الإداري توجيه وتوجيه الموظفين وتوفير الموارد اللازمة لتنفيذ المهام بنجاح. أما التقييم المنتظم، فهو يشمل تقديم ردود فعل وملاحظات بناءة للموظفين بشأن أدائهم وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها.

يجب أن يكون هناك توافق بين توقعات الموظف والأهداف المحددة وتوجيهات الإدارة. إلى جانب ذلك، يعتبر الدعم المنظمي والفردية من عوامل أساسية لتحسين أداء الموظف. يشمل الدعم

المنظماتي توفير بيئة عمل صحية وداعمة وفرص التدريب والتطوير المستمر. أما الدعم الفردي، فيتعلق بتقديم الدعم الشخصي والاهتمام بالاحتياجات والمطالب الفردية للموظف. يجب أن يتم تعزيز وتشجيع أداء الموظف من خلال توفير فرص للتعلم والتطوير المهني، وتحقيق التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية، وتعزيز روح الفريق والعمل الجماعي. في النهاية، يعتبر أداء الموظف مؤشراً مهماً لنجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها. من خلال توفير بيئة عمل مناسبة وتعزيز مهارات ومواهب الموظفين، يمكن تعزيز أداء الموظف وتحقيق النجاح المستدام للمؤسسة.

## 2-6. خصائص التنمر الوظيفي:

يمكن تصنيف السلوك العدواني على انه تنمر عندما تحكمه ثلاث معايير هي:

- التنمر هو اعتداء متعمد يكون جسدياً أو لفظياً أو نفسياً أو بشكل غير مباشر.
- التنمر هو اعتداء يعرض الضحايا لاعتداءات متكررة وخلال فترات زمنية مستمرة.
- التنمر يحدث داخل علاقة شخصية يميزها عدم التوازن في القوة سواء كان مادياً أو معنوياً، هذه القوة تنبع من منطلق القوة الجسمانية أو القوة في المنصب والسلطة والمسؤولية.

## 1-2-6 خصائص المتنمر:

هناك مجموعة من الخصائص تميز المتنمرين أهمها:

- القوة: بسبب العمر-الجنس - الحجم - المسؤولية -السلطة - النفوذ....
- تعمد الأذى: فالمتنمر يجد لذة في توبيخ وإلحاق الأذى النفسي بالضحية والسيطرة عليها ويتمادى عند إظهار الضحية عدم الارتياح.
- الفترة والشدة: استمرار التنمر ومعاودته على فترات طويلة الى درجة تحطيم احترام وتقدير الذات لدى الضحية.
- الغرور: يتولد لدى المتنمر الشعور بالقوة والقبول عند الزملاء، وتشير الأبحاث الى أن المتنمرين تكون لديهم شخصيات استبدادية جنباً الى جنب مع حاجة قوية للسيطرة أو الهيمنة (مغار، 2015، صفحة 115)
- كما تشير الدراسات كذلك عادة ما يكون المتنمرون متكبرون ورجسيين ومع ذلك أيضا يمكن أن يستخدم التنمر كأداة لإخفاء العار أو القلق أو لتعزيز احترام الذات عن طريق إهانة

الآخرين، إذ يشعر المتنمر نفسه بالسلطة والهيمنة كما حددها الباحثون عوامل أخرى مثل: الاكتئاب واضطراب الشخصية وسرعة الغضب واستخدام القوة والأمان على السلوكيات العدائية (kumpulainen.k, p. p32)

- قد يكون التنمر أيضا نوع من التقليد في الأماكن التي تشعر فيها الفئة العمرية الأكبر أو المرتبة الأعلى على أنها متفوقة على المراتب الأقل.

### 2-2-6- خصائص المتنمر عليه -الضحية:-

كذلك للضحية مجموعة من الخصائص تميزه أهمها:

- قابلية السقوط: الضحية سريعة الانخداع ولا تستطيع أن تدافع عن نفسها ولها من الخصائص الجسدية والنفسية التي تجعلها عرضة لان تكون ضحية.
- غياب الدعم: تشعر الضحية بالعزلة والضعف وغياب الحماية.
- عدم تقدير الذات: يتصف الضحايا بان لديهم تقديرا منخفضا للذات وإحساس بالفشل وفقدان الثقة بالنفس (القحطاني، 2012، صفحة 117).

### 3.2.6 آثار التنمر الوظيفي:

يؤدي التنمر الوظيفي على العاملين إلى عدة آثار يمكن تصنيفها إلى ما يلي:

#### • آثار نفسية:

مثل القلق والاكتئاب والإرهاق (laschinger Herther , K.spence, carol A Wong , & l.grau, 2012) وإلى انخفاض جودة الحياة والإيذاء المتعمد والإرهاق العاطفي وضعف الصحة النفسية, (Hevaei & oscar, 2020)

وتدني احترام الذات، وصعوبة التركيز والعجز والغضب واليأس والأفكار الانتحارية (vie tina, lars glasox, & Einarsen, 2011)

#### • آثار اجتماعية:

مثل سوء التكيف الاجتماعي والعزلة الاجتماعية (Laschinger heather , 2012)

#### • آثار مهنية:

مثل انخفاض الرضا الوظيفي، ميل أعلى لتترك الوظائف (Laschinger heather , 2012) ، ونية أعلى لمغادرة المؤسسة العمل ويشكل التنمر خطر على سلامة الأفراد (Farrell gerald, 2012) وضغوط العمل وفقدان الالتزام المهني والتهديد

## • آثار صحية:

مثل خطر الإصابة بمرض السكري، واضطرابات النوم، الإجهاد (Shi lei & al, 2020) وإصابات العضلات والعظام (Havaei Farinaz & al, 2020) ، والصداع النصفي وأمراض القلب والأوعية الدموية (Magee christopher & al, 2015) ، والتعب المزمن وعموما فإن الكثير من الأدبيات وخاصة الأجنبية منها بينت أن التنمر الوظيفي يترك العديد من الآثار السلبية على نفسية وصحة الضحية سواء كان التنمر من زملاء العمل أو من المدير ومن هذه الآثار:

- شعور الشخص المستهدف بأنه منبوذ وغير محترم من قبل الآخرين من العمل.
- قد يكون خطيرا يصل الى الوفاة وتقول الدكتورة "موناى أمور" الحاصلة على الدكتوراه في مركز مكافحة التنمر كلية ترينيتي في دبلن " إن هناك هيكل نامي من الأبحاث توضح أن الأفراد الذين يتعرضون باستمرار للسلوك التنمر يكونون معرضين لخطر الأمراض المتعلقة بالضغط النفسي والتي من الممكن أن تؤدي إلى الانتحار (عبد الوهاب مغار، 2015)
- يمكن أن يعاني ضحايا التنمر من مشاكل عاطفية وسلوكية على المدى الطويل حيث قد يتسبب التنمر في الشعور بالوحدة والاكتئاب والقلق وتدني تقدير الذات
- وقد خلص المؤتمر الوطني للمجالس التشريعية في أمريكا في عام 2002 إلى مناقشة بيان تقرير صادر عن وكالة الاستخبارات المركزية أن التنمر له دور هام في إطلاق النار في العديد من الأماكن بما لا فيها المدارس وينبغي بذل الجهود للقضاء على هذا السلوك العدواني.
- السخرية وانتشارها فهناك دراسات تؤكد الرابط القوي الذي يؤدي من خلال السخرية إلى الانتحار في كل عام ويقدر ما بين 15-20 طفل ينتحرون سنويا في بريطانيا وحدها لأنهم يتعرضون إلى المضايقات (الديار، 2012).
- التجاهل والعزلة والاستبعاد وما يخلفه من أضرار على المستهدفين. (عبدالكريم، مرجع سابق، 2017)
- على مستوى المؤسسات يمكن أن يؤدي التنمر الوظيفي الى بيئة عمل غير آمنة وغير صحية وهوما يؤثر على المناخ التنظيمي ككل.

## 4.6. إستراتيجيات مختلفة لمواجهة التنمر الوظيفي:

يعد التنمر في مكان العمل عملية معقدة من الأنشطة السلبية المطولة والتي تسبب آثارا جسيمة وخطيرة على كل من المنظمة والفرد لأن المنظمات اليوم في بيئة تنافسية تجعلها أمام خيارين لا ثالث لهما إما الاستمرار والنماء وما الزوال والفناء الذي يؤدي بها الى الخروج من ساحة المنافسة لذا

كان لزاما على المؤسسات وضع استراتيجية ومجموعة من الإجراءات المناسبة والتي من شأنها التخلص من التنمر في مكان العمل من أجل جعل بيئة العمل بيئة صحية سليمة داعمة وراعية من أجل تبني حق لجميع الموظفين في الحصول على مبدأ تكافؤ الفرص لأجل النجاح والتميز وتحقيق أهداف الفرد والمنظمة معا وفيما يلي إبراز الإجراءات التي يمكن أن تحد من انتشار التنمر في مكان العمل (2015).

McDonald et al

#### 1.4.6 الإجراءات الخاصة بالفرد:

تبعاً لما يقدمه المستشارون في التنمر في مكان العمل يجب على الموظفين أن يكونوا حريصين على ردهم على التنمر في مكان العمل، إذ أن أهم اقتراح أكثر أهمية للضحايا الذين يواجهون التنمر هو الحفاظ على التفاصيل التي توثق الحادث، وتجنب الإفراط في عدم الاستيعاب، والحفاظ على أنظمة الدعم الصلبة التي لا تنتمي إلى مكان العمل، ويجب على الموظفين معالجة مخاوف التنمر مع الإدارة والموارد البشرية، والتركيز على الكيفية التي تتم بها هذه الحوادث التي تعيق الفعالية الإنتاجية في مكان العمل، على أن يكونوا مبادرين وسباقين في الدفاع على أنفسهم.

وأشار (Tinuke.M,Faphunda., 2013) إلى أن ضحايا التنمر في مكان العمل يمكن التعامل معهم بعدة طرق منها:

- مواجهة بطريقة مهنية دون تهديد سلامة الفرد الجسدية.
- يجب أن تتخذ الرعاية من لدن الضحايا وعدم السماح للتنمر من إيذائهم
- يجب على الضحايا أيضا أن يتكفلوا بعدم حدوث التنمر دائما في مكان عملهم وهذا يمكن أن يكون جيدا فعلا.
- يجب أن يتأكد الضحايا من الرؤساء على دراية بعملهم قبل أن يحاول المتنمرون في كثير من الأحيان نشر الشائعات بأن الضحايا لا يقومون بوظائفهم وهذا أحد تكتيكات المتنمرين.
- فضلا على ذلك يجب أن يتأكد ضحايا التنمر في مكان العمل بأنهم غير معزولين من زملائهم.
- من المهم جدا أن يضع الضحايا في اعتبارهم استعادة السيطرة على الوضع وهو عامل أساسي للتعامل مع التنمر في مكان العمل.

- يمكن للضحايا التقليل من نشر المعلومات الشخصية في مكان العمل بالنسبة للأفراد الآخرين لأن هذا قد يؤدي إلى الانتقادات والمزاعم.
- لا بد من الاطلاع على إجراءات المنظمة في مكافحة التنمر من أجل فهم أفضل طريقة لعملية تقديم التقارير في مكان العمل لذا لا بد أن تكون بيئة العمل بيئة مشجعة وداعمة للموظفين للإبلاغ عن حالات التنمر في مكان العمل.

#### 2.4.6. الإجراءات الخاصة بالمنظمة:

يرى (Denise., 2008) بأن العوامل التنظيمية تؤدي دورا مهما في السماح أو عدم السماح للتنمر في الانتشار ويأخذ مكان له داخل المؤسسة ومن أجل الحد من السلوك التنمري في العمل فمن الضروري معالجة العوامل التي يمكن أن تساعد في ظهور التنمر في العمل ومحاولة تعطيها كإجراء وقائي احترازي قبل زيادة التكلفة والخسارة في الوقت والجهد والمال وذلك بوضع آلية عدم التسامح المطلق للتنمر في مكان العمل والقيام بزيادة الوعي العام وتوضيح ما المقصود من السلوك التنمري في العمل وغيره.

وعليه من الضروري إدخال سياسات وإجراءات واضحة محددة لمكافحة التنمر في مكان العمل , وعلى الرغم من وجود بعض الاختلافات الطفيفة في التفاصيل, يبدو أن الباحثين يتفقون على بعض القضايا الأساسية التي يجب أن تشملها هذه السياسة التنظيمية , والتي تتضمن التزاما صريحا وتعريفا واضحا بأنواع السلوكيات السلبية التي تدخل في نطاق التنمر في مكان العمل, وبيان عواقب خرق هذه المعايير التنظيمية , وضرورة توضيح أهمية المسؤولية التي تتحملها مختلف الجهات الفاعلة والمعنية, وتحديد الأشخاص المعنيين بالسلوك التنمري , والاتصال بهم وتوضيح إجراءات الشكاوي الرسمية والغير الرسمية, والتحقق فيما مهما كان الجاني رئيسا أو مرؤوسا .

كما أن لإدارة المنظمة دور في إيجاد بيئة عمل آمنة للعاملين تكون داعمة للإنجاز والإنتاج, والتركيز على التدريب كآلية لزيادة مهارات العاملين في التواصل, وبناء روح فريق العمل, وحل النزاعات, كما أن لشفافية الإدارة أهمية كبيرة في توفير مناخ عمل إيجابي ليصبح من هوية المؤسسة ومبدأ في الحياة المهنية.

#### 7 - الإجراءات المنهجية للدراسة:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية والتي تهدف أساسا الى التعرف على ظاهرة معينة بطريقة تفصيلية ودقيقة. والحصول على معلومات كافية عن الموضوع محل الدراسة هدف من أهداف البحوث الوصفية كما هي في الواقع لتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة.

### 1-7- المنهج المستخدم في الدراسة:

انطلاقاً من كون الدراسة التي يقوم بها الباحث والتي تهدف إلى التعرف على التنمر الوظيفي باعتباره متغيراً مستقلاً وآثاره على أداء العامل داخل المؤسسة، والتعبير عن ذلك كمياً فإنه توجب على الباحث استخدام المنهج الوصفي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع البحث وتحليل بياناتها وتبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي يتضمنها والآثار التي تحدثها (شفيق، 1985، صفحة 85).

حيث تم الاطلاع على الأدبيات المتعلقة بمدخل التنمر الوظيفي وأداء العامل خاصة داخل بيئة العمل وإبراز ذلك من خلال:

- وصف أبعاد التنمر الوظيفي وتأثيراته في مختلف المستويات الإدارية والتنظيمية للمؤسسة.
- وصف مستويات التأثير للتنمر الوظيفي على أداء العامل بالمؤسسة

### 2-7- مجتمع وعينة الدراسة:

تم إجراء الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بلدية بن سرور ولاية المسيلة وهي مؤسسة استشفائية عمومية (EPH)، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وفق المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007 وتم إنشائه سنة 2012 ويحتوي على 60 سرير، ويضم أكثر من 260 موظف، كما يضم العديد من الأقسام الطبية. تم توزيع 84 استبيان وتم استبعاد 14 نظراً لعدم استرجاعها أو عدم اكتمالها، لذلك تكون عينة البحث تتكون من 70 استبيان أي بنسبة 26.92% وهي عينة ممثلة للمجتمع وتتمتع هذه العينة بمميزات وخصائص يتم عرضها في الجداول اللاحقة.

### 2-7- مجالات الدراسة:

1-2-7- المجال المكاني: تم إجراء الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية للمجاهد بن خنثة الدواحي بن سرور - ولاية المسيلة.

2-2-7- المجال الزمني: إن تحديد المجال الزمني لاي بحث أو دراسة ميدانية من الأمور المهمة والأساسية لإجراء دراسة علمية، وعليه قد تمت مباشرة القيام بالدراسة الميدانية بعد اخذ الموافقة من إدارة المؤسسة لإجراء الدراسة العلمية، وعليه تمت الدراسة في الفترة الممتدة من: 15 جوان 2023 إلى غاية 30 جوان 2023.

### 7-2-3- المجال البشري:

يقصد به جميع المفردات ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة، أي الأفراد الذين سيتم التعامل معهم والذين ستجرى عليهم الدراسة الميدانية، حيث يمثل المجال البشري لدراستنا في كل العاملين في المؤسسة الاستشفائية بلدية بن سرور-ولاية المسيلة.

### 7-3- أداة الدراسة والأدوات الإحصائية:

- تم استخدام تقنية الملاحظة للكشف عن الظروف المحيطة بالعاملين والتعرف على طبيعة البيئة الداخلية للمؤسسة -المستشفى- وملاحظة اتجاهات وتصرفات وأداء العامل وسلوكه تجاه الآخرين وأقرانه في العمل ومدى التأثير على الأداء حين وقوع التنمر لمساعدتنا في تحليل البيانات.

- اعتمدنا كذلك على المقابلة لجمع أكبر قدر من المعلومات حيث تمت المقابلة مع مدير المؤسسة الاستشفائية وكذا رئيس مصلحة المستخدمين ليتم تزويدنا بحجم مجتمع الدراسة.

- إضافة الى الاستعانة في دراستنا بأداة الاستبيان والتي توزع على مجموع أفراد البحث والذين بلغ عددهم: 70 مقسمين بين: إداريين: 28 – هيئة طبية أطباء: 10- وممرضين: 23 – عمال مهنيين: 09 وذلك بغرض الاقتراب أكثر من واقع التنمر الوظيفي الممارس داخل المؤسسة محل الدراسة وتأثيره على أداء العامل. وبالتالي الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات والحقائق الكاملة والدقيقة والشاملة بغرض التحليل الموضوعي لهذه المعلومات والمعطيات وبالتالي الوصول الى النتائج الخادمة لموضوع البحث.

7-3-1- بناء أداة الاستبيان: تعتبر أداة الاستبيان من الأدوات الأكثر ملائمة واستخداما في جمع آراء الباحثين، وبعد استقراء العديد من الدراسات السابقة والأبحاث قمنا بتصميم استبيان يتلاءم مع فرضيات الدراسة ويتكون من الأقسام التالية:

- القسم الأول: ويحتوي على البيانات الشخصية للمبحوث ويتكون من: ( - الجنس-العمر- المؤهل التعليمي-منصب العمل-الخبرة).
- القسم الثاني: ويهدف الى قياس التنمر الوظيفي يتضمن سبعة (7) عبارات قمنا بصياغتها على العديد من الدراسات السابقة التي تناولت التنمر الوظيفي رغم حداثة الموضوع.
- القسم الثالث: وتم تخصيصه لقياس أداء العاملين ويتضمن ثلاثة عشر (13) عبارة قمنا بصياغتها بالاعتماد على أداة تقييم الأداء في المؤسسة الصحية وكذا من خلال الدراسات

السابقة وأراء المسؤولين في المؤسسة وتتكون أبعاد تقييم الأداء من: (الانضباط-روح المبادرة).

وقد اعتمدنا على سلم ليكرت الخماسي في كل محاور الاستبيان مع إعطاء الأوزان وفق السلم، وتحديد المتوسط المرجح الذي يستفاد منه في معرفة اتجاه المبحوثين.

2-3-7- أدوات التحليل الإحصائي: في دراستنا استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss (statistical package for social sciences) إصدار 20. والذي يسمح تحليل البيانات الخاصة بالدراسة من خلال عدة أدوات تحليل إحصائية تتمثل في: التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط بيرسون، معامل الثبات ألفا كرونباخ (crobach s alpha)، معامل صدق المحك، تحليل الانحدار البسيط.

3-3-7- صدق وثبات الأداة: من أجل التأكد من صدق الاستبيان قمنا بعرضه على مجموعة من الأساتذة الجامعيين والباحثين المختصين في المجال، وتم حساب صدق المحك من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرونباخ (crobach s alpha)، فقد توصلنا الى النتائج الموضحة في الجدول التالي:

محتوى المحور	عدد الفقرات	معامل ألف كرونباخ	صدق المحك
التنمر الوظيفي	07	0.719	0.516
أداء العامل	13	0.903	0.815
المجموع	21	0.898	0.806

المصدر: اعتمادا على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ أن معامل الثبات الكلي بلغ 0.806 مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمحاور الدراسة مرتفعة وهي أكبر من 0.7 وهذا ما يثبت مدى ثبات أداة الدراسة.

#### 4-7- عينة الدراسة:

تعرف العينة "أنها المجموعة الجزئية التي يقوم الباحث بتطبيق دراسته عليها، بحيث تكون ممثلة بخصائص المجتمع الدراسة الكلي". ولاختيار عينة تمثيلية للدراسة اعتمدنا على المسح الشامل، فعملية اختيار العينة إجراء عادي في مجال الدراسات والبحوث العلمية، فهي عبارة عن مجموعة من الأفراد التي تشكل المجتمع الأصلي (منسي، 1999، صفحة 92)

بحيث تكون عملية الاختيار من المجتمع عملية مشرطة بشروط تحدد الأفراد الذين تشتمل عليهم العينة المطلوبة، أما عن حجم العينة الخاصة بالدراسة فقد حددناه ب: 70 أي حجم المجتمع ككل مقسم كما يلي: الإداريين: 28. الأطباء: 10. الممرضون: 23. العمال المهنيون: 09.

## 8- تحليل وتفسير البيانات الميدانية:

## 1- خصائص عينة الدراسة:

نستخلص أن من خصائص عينة دراستنا أنها تتكون من إداريين وأطباء وممرضين وعمال مهنيين وهذا يدل على تنوع الطاقات البشرية الموجودة داخل المؤسسة الاستشفائية، وذلك راجع الى طبيعة المؤسسة ونشاطها.

## 1-1- المحور الأول: البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

جدول رقم 01: بين جنس أفراد العينة:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
31.4 %	24	ذكر
68.6 %	46	أنثى
100 %	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على بيانات الدراسة الميدانية. ومخرجات spss

- من خلال الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ إن معظم أفراد العينة من جنس الإناث وتقدر نسبتهم ب: 68.6 % أما نسبة الذكور تقدر ب: 31.4 % وهذا طبعا يرجع الى أن عمل المرأة شهد تزايد منذ سنوات في القطاع الصحي نظرا للانفتاح المرأة على العالم الخارجي حيث سعت المرأة دوما الى إثبات ذاتها وهو ما انعكس طبيعيا لتطور مستوى التعليمي لها. وهو ما عزز فرص توظيف المرأة الجزائرية في المؤسسات الصحية. ويعزى كذلك الى ظروف العمل فالمرأة بدافع الفطرة لها قدرة على التعامل مع المرضى كما أن التوظيف في المستشفى غالبا ما يكون للممرضات.

جدول رقم 02: بين السن لأفراد العينة.

النسبة المئوية	التكرار	السن
48.57 %	34	من 20-30
38.57 %	27	من 31-41
11.42 %	8	من 42-52
1.41 %	1	من 52 فما فوق
100 %	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على بيانات الدراسة الميدانية. ومخرجات spss

- من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن نسبة المبحوثين في الفئة العمرية ما بين 20-30 تمثل نسبة 48.75 % في حين فئة المبحوثين بين 31-41 تمثل نسبة " 38.57 %". أما الفئة العمرية ما

بين 42-52 فقد قدرت. ب 11.43% أما الفئة العمرية من 52 فما فوق فقد قدرت نسبتها ب: 1.43%

- ويدل هذا على أن اليد العاملة داخل المؤسسة محل الدراسة أغلبيتها من الفئة الشابة على اعتبار أنها أكثر الفئات العمرية نشاطا والقادرة على العطاء خاصة في المؤسسة الصحية التي تتطلب اجتهاد وجهد أكبر لأن خدماتها مرتبطة بحياة الآخرين - المرضى- وعليه يكون الأداء الوظيفي لهذه الفئة ذو فائدة للمؤسسة لتحقيق أهدافها.

جدول رقم 03: يبين المؤهل العلمي لأفراد العينة:

النسبة المئوية	التكرار	الشهادة العلمية
00%	00	ابتدائي
7.14%	05	متوسط
32.85%	23	ثانوي
60%	42	جامعي
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على البيانات الدراسة الميدانية. ومخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه أن معظم أفراد العينة مؤهلهم العلمي هو بنسبة قدرت ب. 60.6% وهذا يرجع الى أن العمل في المستشفى يحتاج الى الفئة المتعلمة سواء كانوا جامعيين بشهادة الطبيين أو حتى التقنيين والإداريين في الصحة وذلك لتغطية متطلبات العمل.

بالإضافة الى نسبة العاملين في مستوى الثانوي بنسبة قدرت ب 32.9% حيث توجد تكوينات خاصة لا علاقة لها بالمستوى الدراسي مثل أعوان الإدارة، كما يرجع الى حاجة المؤسسات لمثل هكذا وظائف من اجل تحسين جودة الخدمة الصحية. بينما جاءت نسبة المستوى متوسط بنسبة 7.1% وهذا يرجع الى حجم المستشفى والى نوعية المنصب مثل الحراس وأعوان النظافة.

جدول رقم 04: يبين وظيفة أفراد العينة.

النسبة المئوية	التكرار	الوظيفة
14.3%	10	طبيب
40%	28	إداري
32.9%	23	ممرض
12.8%	09	عامل مهني
100%	70	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناء على بيانات الدراسة الميدانية. ومخرجات spss.

- يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة التي اخترتها من فئة الممرضين التي قدرت ب: 32.9% وهو ما يوضح أنها الفئة الأكثر عددا وتوظيفا بالمؤسسة وهذا راجع لطبيعة

المؤسسة الصحية والمهام التي تعتمد أساساً فيها على فئة الممرضين الذين يؤدون أدوار تقديم الخدمة والرعاية الصحية للمرضى.

في حين نسبة العمال المهنيين كانت: 12.8% وفئة العمال المهنيين بمختلف التصنيفات والذين يعملون في وظائف مختلفة في المؤسسة لضمان السير الحسن للمؤسسة الصحية عكس فئة الأطباء التي كانت بنسبة 14.3% وهي كل العدد المتواجد بالمؤسسة والذي يعمل بالتناوب وهذا راجع إلى النقص الفادح وحاجة المؤسسة لمثل هذه المناصب النوعية خاصة الكوادر الطبية من فئة الأطباء العامون والمتخصصون لتحسين جودة الخدمة الصحية ففي كثير من الأحيان يضطر المرضى إلى التنقل إلى مستشفيات أخرى بعيدة عن مقر السكن لعدم وجود الكوادر الطبية المتخصصة والإداريين وهو ما توضحه الخريطة الهيكلية التنظيمية للمناصب المشغولة في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

جدول رقم 05: بين الخبرة المهنية لأفراد العينة:

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 6 سنوات	25	14.3%
من 6 إلى 10	32	40%
من 11 إلى 20	03	4.3%
من 21 إلى 25	04	5.7%
أكثر من 25 سنة	06	8.6%
المجموع	70	100%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على بيانات الدراسة الميدانية. ومخرجات spss.

تعد الخبرة في العمل أهم مؤشرات التي تدل على مستوى الأداء في المؤسسة. حيث من خلال البيانات في الجدول يتضح أن نسبة: 45.7% من حجم العينة المشاركة في الدراسة تتمتع بخبرة مهنية ما بين 6-10 سنوات وهي خبرة مناسبة للإسهام في الرفع من مستوى الأداء والتحكم في العمل في المؤسسات الصحية.

جدول رقم 05: معامل التحديد لتأثير التنمر الوظيفي على انضباط العامل.

المتغيرات	R2	R	الخطأ المعياري	قيمة ف	المئوية
تأثير التنمر الوظيفي على انضباط العامل	0.712	0.507	9.48	431.63	0.001

المصدر: من إعداد الطالب بناء على بيانات الدراسة الميدانية ومخرجات spss.

يبين الجدول السابق أن معامل التحديد  $R^2 = 0.712$  وهذا ما يعني أن تأثير التنمر الوظيفي على انضباط العامل كان بنسبة 71.12% أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة على أسلوب سحب العينة ودقة القياس

وغيرها، ومن خلال اختبار ANOVA تبين أن قيمة ف 431.63 وهي قيمة دالة معنوية عند مستوى 0.05. وهو ما يتفق مع نتائج دراسة (هدى سليمان محمود، 2020). التي كشفت أثر التنمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات. كما تتفق مع دراسة Karl Aquino & stefan Thau. (2009) التي سلطت الضوء على الإيذاء في العمل وما له من تأثير على الرضا الوظيفي وأداء العمل لعمله.

جدول رقم 06: نتائج الانحدار المتعدد لتأثير التنمر الوظيفي على انضباط العامل.

المتغيرات	معامل الانحدار B	قيمة ف T	المتوية
المعامل الثابت	12.114	4.013	0.001
تأثير التنمر الوظيفي	0.664	11.13	0.001

المصدر: من إعداد الطالب بناء على بيانات الدراسة الميدانية. ومخرجات spss.

من الجدول السابق يوضح التباين للتنمر الوظيفي على انضباط العامل حيث كانت قيمة الدالة جميعها 0.001 وقد بلغت قيمة ت المحسوبة 11.13 وهي قيمة دالة معنوية عند مستوى 0.05. فقد كشفت دراسة حول مدى انتشار التنمر الوظيفي وعلاقته بكفاءة الأداء للممرضات الأردنيات في المستشفيات الخاصة في العاصمة عمان حيث تم التوصل الى ما يقرب من 43 من المشاركين اعتبروا أنفسهم ضحايا للتنمر في مكان العمل وهو ما يؤثر على جودة الأداء (obeadat rane f. qan ir yousef & turani. Hassan.2018).

جدول رقم 07: معامل التحديد لتأثير التنمر الوظيفي على روح المبادرة.

المتغيرات	R2	R	الخطأ المعياري	قيمة ف	المتوية
تأثير التنمر الوظيفي على روح المبادرة	0.651	0.424	60.13	99.05	0.001

المصدر: من إعداد الطالب بناء على بيانات الدراسة الميدانية ومخرجات spss

يبين الجدول السابق أن معامل التحديد  $R^2=0.424$  وهو يعني تأثير التنمر الوظيفي على روح المبادرة وكان بنسبة 42.4%. أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية بالإضافة الى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها، ومن خلال اختبار ANOVA تبين أن قيمة ف 99.05 وهي قيمة دالة معنوية عند مستوى 0.05. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (farrell & shafiei.2012) والتي تشير الى تعرض 36% للتنمر من الزملاء والمديرين في العمل وهو ما أثر روح المبادرة والمشاركة والمردود العام لضحايا هذه السلوكيات.

جدول رقم 08: نتائج الانحدار المتعدد لتأثير التنمر الوظيفي على روح المبادرة.

المتغيرات	معامل الانحدار B	قيمة ف T	المئوية
المعامل الثابت	10.252	0.059	0.001
تأثير التنمر الوظيفي	0.304	20.777	0.001

المصدر: من إعداد الطالب بناء على بيانات الدراسة الميدانية. ومخرجات spss

من الجدول السابق يوضح التباين للتنمر الوظيفي على روح المبادرة حيث كانت قيمة الدالة جميعها 0.001 وقد بلغت قيمة ت المحسوبة 20.77 وهي قيمة دالة معنوية عند مستوى 0.05. فقد أوضحت نظريات علم النفس أن المشاعر الإيجابية تولد روح المبادرة والنشاط الذي يرفع من الأداء في العمل وهو ما أشارت إليه دراسة (Bledou et al.2011).

### 1-9- نتائج الدراسة:

يمكن القول: أن التنمر الوظيفي يؤثر على أداء العامل داخل المؤسسة وهذا يعود على أن التنمر سلوك سلبي يؤثر على كل نواحي العمل خاصة المورد البشري الذي يشعر بالإحباط والتوتر المنتج لعدم الانضباط، كما يعيق روح المبادرة وتقديم الأفكار الجديدة والمشاركة من إنتاج أفكار جديدة داخل جماعة العمل في المؤسسة. وهي ظاهرة خطيرة في تزايد مستمر ووفقا لتقرير مسح وطني أشارت الى أن نصف من شملهم الاستطلاع تعرضوا للتنمر الوظيفي في الأشهر 12 السابقة في تركيا 51%، وأستراليا 67%، والصين 68% وهو ما أنتج عدة أثار سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء.

### 2-2- عرض النتائج في ضوء فرضيات الدراسة:

أ- تحقق الفرضية الأولى: التي مفادها يؤثر التنمر الوظيفي على انضباط العامل داخل المؤسسة. تحققت والدليل إجابات الواردة من المبحوثين.

\* ومن خلال حساب كل من معامل الارتباط ومعامل الانحدار المتعدد اتضح وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0.01 بين التنمر الوظيفي وانضباط العامل وبلغت قيمة الارتباط 0.712.

\* ومن خلال تحليل معامل الانحدار المتعدد تبين أن معامل التحديد  $R^2=0.712$  وهو يشير الى تأثير التنمر الوظيفي على انضباط العامل كانت نسبته 71.12% وهو ما يؤكد صحة الفرض الأول.

ب- تحقق الفرضية الثانية: والتي مفادها يؤثر التنمر الوظيفي على روح المبادرة لدى العامل داخل المؤسسة، وذلك حسب إجابات أفراد العينة.

- من خلال حساب كل من معامل الارتباط ومعامل الانحدار المتعدد اتضح وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0.01 بين التنمر الوظيفي وروح المبادرة وبلغت قيمة الارتباط 0.424.
- ومن معامل التحديد لتأثير التنمر الوظيفي على روح المبادرة كانت قيمة  $R^2 = 0.424$  من معامل التحديد لتأثير التنمر على روح المبادرة كانت بنسبة 42.4% وهو ما يؤكد صحة الفرض الثاني.
- إذن نستخلص: أن التنمر الوظيفي ظاهرة خطيرة سلبية وداء ومرض إداري وسلوكي يهدد المؤسسة وتكون له عواقب خطيرة على الفرد والمؤسسة معا خاصة أثاره النفسية والصحية على الفرد الضحية لهذا السلوك وهو ما يتوافق مع العديد من الدراسات التي نهدت الى أثاره مثل دراسة (هدى سليمان 2020). ودراسة (Jennifer loh & authors.2010) ودراسة (Sara Ghaffari & authors.2017).

#### ج- نتائج الدراسة في ضوء التساؤل الرئيسي المركزي:

تعرض بيئة العمل جملة من التغيرات والمؤثرات الداخلية والخارجية تؤثر على سلوك وأداء العامل داخل جماعة العمل في المؤسسة الاستشفائية بن سرور ولاية المسيلة إذ تؤثر هذه السلوكيات السلبية – التنمر الوظيفي - على العاملين وأدائهم داخل المؤسسة وتؤثر على سمعة المؤسسة خاصة المؤسسات الصحية التي لها دور هام داخل المجتمع لأنها ترتبط بمدى جودة الخدمة الصحية للأفراد.

#### خاتمة:

يعتبر المورد البشري في أي مؤسسة حجر الزاوية والقلب النابض لها وهو راس مال حقيقي في المؤسسة باعتبارها نسق مفتوح في علاقاته التبادلية مع النسق الأكبر -المجتمع- لتحقيق التكيف الداخلي والخارجي، خاصة عندما يرتبط هذا السلوك العدواني بالإدارة وردة فعلها اتجاه هذا السلوك السلبي، فممارسة الإدارة لسلوك الصمت التنظيمي تجاه سلوكيات التنمر التي يمارسها البعض يشجع هؤلاء على الاستمرار كما أن عدم استجابة الإدارة للشكاوي المتعددة من الضحايا حول ما أسأهم من إيذاء يزيد من احتمالية تصاعده واستمراره وانتشاره وبالتالي خلق بيئة عمل سامة وغير آمنة .

هذا التجاهل الذي يلقاه الموظفون في كل محاولاتهم لمقاومة التنمر الوظيفي الذي يتعرضون له يولد لديهم حالة من اليأس وضعف الأداء ويجعلهم فئة خاضعة لعدم شعورهم بالحماية وهو ما يجعل بيئة العمل بيئة ضاغطة ينعدم فيها الأمن الوظيفي والرضا وهو ما يؤثر على أداء العاملين داخل

المؤسسة الصحية التي تعد أبرز مؤسسات المجتمع لارتباطها بتقديم خدمات الرعاية الصحية تخص امن وسلامة وصحة الآخرين.

وأخيرا على ضوء ما سبق نقترح بعض التوصيات والمقترحات التي تعطي إضافة مستقبلية للموضوع

منها:

- اتباع استراتيجيات مختلفة لمواجهة التنمر الوظيفي حسب المواقف المناسبة لكل منها.
- ضرورة انتهاز رؤية وفلسفة إدارية وتنظيمية فعالة ومهارات قيادية فعالة لضبط وإدارة ومواجهة هذه السلوكيات على مستوى الفرد والجماعة والمؤسسة.
- محاولة دراسة الأسباب الرئيسية لحدوث التنمر الوظيفي داخل المؤسسات ووضع خطط واضحة للقضاء عليه والتخفيف من حدته على الأقل، لأن مثل هكذا سلوكيات لا يمكن التسامح معها في بيئة العمل.
- معرفة طبيعة السلوك الإنساني للعامل، والعمل على توفير بيئة عمل داعمة وصحية وسليمة خالية من التوتر من أجل السير الحسن للمؤسسة.
- إنشاء مركز وطني لمكافحة التنمر في بيئة العمل تابع لوزارة العمل على غرار العديد من الدول الأوروبية وأمريكا ودول شرق آسيا مهمته الرئيسية توفير الحماية لكل العاملين من خطر هذه الظاهرة التي أصبحت سمة العصر.

## -قائمة المراجع:

- \* الفتلاوي، وآخرون: (2016).: " العلاقة بين سلوك الاستقواء في مكان العمل والاحترق النفسي " بحث تحليلي لعينة من أساتذة كلية الإدارة والاقتصاد/ جامعة كربلاء، المجلد الأول.. المؤتمر العلمي الحادي عشر، كلية الإدارة والاقتصاد.
- \* عبد الوهاب مغار: (جوان، 2015). التنمر الوظيفي- مقارنة نظرية. جامعة المسيلة، مجلة العلوم الانسانية. كلية العلوم الانسانية والاجتماعية .
- \* عقيل ناصر بن محمد:(2006). العلاقات الانسانية وعلاقتها بالاداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على ضباط قوات الامن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف للعلوم الامنية .
- \* علي السلمي:.(1998). ادارة الموارد البشرية. القاهرة: دار غريب للنشر.
- \* محمد سلامة:.(2010). الصراعات التنظيمية وانعكاساتها على الاداء الوظيفي .دراسة ميدانية للشركة الافريقية للزجاج بجيجل .مذكرة لنيل شهادة الماجستير. جامعة محمد بوضياف. المسيلة.
- \* محمد شفيق: (1985). البحث العلمي الخطوات المنهجية لاعداد البحوث العلمي.. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث..
- \* محمد منسي:.(1999). مفاهيم البحث التربوي. الاردن: دار الكندي للنشر والتوزيع .
- \* نورة القحطاني:(اكتوبر، 2012). التنمر المدرسي وبرامج التدخل . جامعة الملك سعود،السعودية، مجلة ميادين كلية التربية .
- \*هدى سليمان محمود إبراهيم العزوني: (2020). أثر التنمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية. العدد75. الجزء الثاني ،جامعة عين شمس، مجلة بحوث الشرق الأوسط، معهد الدراسات والبحوث البيئية. ،
- Dawood, Sharifah Rahah Sheik, (2008), " Workplace Bullying in the Voluntary Sector: An Application of Routine Activity Theory ", Thesis submitted for the degree of Doctor of Philosophy at the University of Leicester.
- Duru, Pinar, Ocaktan, Mine Esin, Celen, Umit, and Orsal, Özlem, (2017), " The Effect of Workplace Bullying Perception on Psychological Symptoms: A Structural Equation Approach ", Science Direct, journal homepage, Safety and Health at Work 1- 6.
- Einarsen, S., & et al.(2011). The Concept of Bullying and Harassment at Work: The European Tradition. In Einarsen, S., Hoel, D., Zapf, C.L. (Eds), *Bullying and emotional abuse in the Workplace: International perspectives in Research and practice*. London: Taylor & Francis.pp479-487.
- Ecosid, " dialogues autour de la performance en entreprise ", édition, paris, 1999, P18.
- Hodgins.m.&mcnamara.p.2017.anenlightened environment Workplace bull Ying and incivility in irish higher education. Journal sage 9 4.pp1-13.
- Kumpulainen. K psychiatric conditions associated with bull Ying. Intertional journal of Adolescent Médicine and Heath 20.2.121.32.
- Tinuke, M. Fapohunda, (2013), " Managing workplace bullying ", Journal of Human Resource Management; 1(3): 39 – 47.