

الإحساس بالمضايقة وعلاقته بمستوى التوافق المهني لدى عينة من العاملين في مديرية التربية في دمشق

رغداء علي نعيمة*

جامعة دمشق، سوريا

قبل بتاريخ: ٢٠١٦/١٠/١٠

استلم بتاريخ: ٢٠١٦/١/١٩

ملخص: هدفت الدراسة إلى تعرف مستوى الإحساس بالمضايقة لدى عينة من العاملين بالقطاع المؤسسي الحكومي التربوي. وتعرف مستوى التوافق المهني لدى عينة من العاملين في مديرية تربية دمشق. ودراسة العلاقة بين الإحساس بالمضايقة والتوافق المهني لدى عينة من العاملين في مديرية تربية دمشق. والتعرف إلى مستوى دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الإحساس بالمضايقة ومقياس التوافق المهني وفق متغيري الدراسة: (الجنس، والحالة الاجتماعية)، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت أدوات الدراسة: مقياس الإحساس بالمضايقة، ومقياس التوافق المهني، وبلغت عينة الدراسة (١٤٤) عاملاً وعاملة في العاملين في مديرية تربية دمشق. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مستوى الإحساس بالمضايقة ومستوى التوافق المهني لدى العاملين في مديرية تربية دمشق كان بدرجة متوسطة؛ وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين الإحساس بالمضايقة والتوافق المهني. كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الإحساس بالمضايقة تعزى إلى متغير الجنس ولصالح العاملين الذكور. وكذلك وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية ولصالح العاملين غير المتزوجين؛ وكذلك وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس التوافق المهني تعزى إلى متغير الجنس لصالح العاملات الإناث؛ ولكن لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس التوافق المهني وفق متغير الحالة الاجتماعية.

كلمات مفتاحية: المضايقة، التوافق المهني، دمشق.

A Sense of Harassment and its Relationship to the Level of Professional Educational Adjustment among a Sample of Employees in the Directorate of Education in Damascus

RaghdAA A. Naiseh*
Damascus University, Syria

Abstract: The study aimed to identify the level of a sense of harassment among a sample of workers and institutional sector of government education. It defines the professional level of compatibility among a sample of workers in farming Damascus Directorate. And the study of the relationship between the sense of harassment and professional compatibility among a sample of workers in farming Damascus Directorate. And to identify the level of significance of differences in the answers to the study sample the sense of harassment and scale professional compatibility scale according to the variables of the study: (sex, and marital status), and has been relying on the descriptive and analytical approach, and used two tools of the study: a sense of harassment measure, and the measure of professional compatibility, and amounted to a sample study (144) factor and running in working in the farming Damascus Directorate. Among the most important findings of the study were: The level of the sense of harassment among workers in the Directorate of Education in Damascus was moderate; the professional level of compatibility among workers in the Directorate of Education in Damascus was moderate; a statistically significant negative correlation between the sense of harassment and the professional compatibility; the presence of statistically significant difference between males and females on the sense of harassment and in favor of male workers; a statistically significant difference between the average of married and non-married on harassment and in favor of non-married employees; a statistically significant difference between the average of males and females on the compatibility and in favor of female workers. There was no statistically significant difference between the average married and non-married on the compatibility scale

Keywords: Harassment, professional adjustment, Syria.

*rnaiseh@gmail.com

يجد فرصة كبيرة؛ للتعبير عن ميوله واستعداداته، وقدراته، وطموحاته، ويتحقق ذلك بالإنجاز، وتقدير المسؤولية، والرضا عن ظروف العمل، والعمل ذاته، والأجور، والإشراف، والترقية (المشعان، ١٩٩٣)، ويتضمن التوافق المهني الرضا عن العمل، وإرضاء الآخرين فيه، والاختيار المناسب للمهنة عن قدرة وإقناع شخصي، والاستعداد علماً وتدريباً للدخول فيها، والصلاحية المهنية والكفاءة والإنتاج والشعور بالنجاح. كما يتضمن توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل، ومع التغيرات التي تطرأ على هذه العوامل مع مرور الزمن، وتوافقه مع زملائه، وتوافقه مع متطلبات العمل وظروفه، وتوافقه مع قدراته الخاصة (زين الدين وصابر، ٢٠١٤، ١٤٩).

إن التوافق المهني هو محصلة عناصر العمل مثل: الأجر، ومحتوى العمل، وفرص الترقية، والإشراف، وجماعة العمل، وساعات العمل، وظروفه. فالعامل المتوافق مهنيًا أكثر رضا عن عمله، وأكثر إنتاجية، وحماسًا، واستغراقًا فيه، وأكثر مشاركة في النشاطات المدرسية، وأكثر تفاعلًا مع رؤسائه، وزملائه، وتلاميذه (زهرا، ١٩٩٧، ٤٦).

وتقسم المضايقة إلى أطوار مختلفة، تبدأ بالإرهاق العصبي إلى الشكاوى السيكوسوماتية وتنتهي بخطر مرتفع لتدمير الذات بالانتحار أو تدمير الآخرين بالعدوان، ولا بد هنا من توضيح: إن المضايقة فعل يقوم به أشخاص تجاه ضحايا يتم اختيارهم وهؤلاء الضحايا هم الذين يعانون الإحساس بالمضايقة والدراسة تطمح لتسليط الضوء على الأفراد الذين يشعرون بالمضايقة في مكان العمل. ولأننا عندما نتعامل مع أي اضطراب أو إجهاد نفسي أو مشكلة اجتماعية نهتم دائمًا بالبيئة التي يعيش ويتعلم ويعمل فيها الفرد، كان البحث في بيئة العمل عن تلك الأحداث التي تسبب للأفراد الإجهاد والقلق والاكتئاب والمخاوف والصدمات وغيرها الكثير من الاضطرابات، التي تؤدي في النهاية إلى انخفاض مستوى التوافق المهني للفرد.

تعد المضايقة (Mobbing) مفهومًا حديثًا لوصف ظاهرة قديمة واسعة الانتشار في أيامنا، وتعني تحالف عدد من الأفراد ضد شخص وحيد في محاولة لإقصائه عن مكان العمل أو الدراسة باستخدام كل الأساليب. فعندما يجتمع عدد من الأفراد ضد فرد ما، ويشكل اجتماعهم نوعًا من التكتل غير الأخلاقي القائم على المصالح والأهداف المشتركة، يقع الفرد ضحية للتنمر والتمييز والاضطهاد والرفض وصولًا للإرهاب النفسي الذي يتغذى على الفروق بين الأفراد (مثل: العرق، الجنس) ويعبر عنه بالتحيز العنصري أو التمييز الجنسي (Zapf & Leymann, 1996).

وتحمل المضايقة الأذى للمؤسسات مع ما يحمله ذلك من عواقب اجتماعية ونفسية واقتصادية وخيمة تنال من الفرد بالدرجة الأولى، ولذلك تعد المضايقة تحرشًا واعتداء نفسيين وقتلا نفسيًا ومهنيًا يسبب ألماً خفيًا لا يبصره إلا صاحبه الذي وقع الاختيار عليه ليكون فريسة التحالف اللاأخلاقي (Hoel, Zapf, & Cooper, 2002).

إن مكان العمل أو الدراسة هما فصلان مهمان في حياة كل إنسان وعلى قدر كبير من التأثير في تكويننا النفسي وفي صحتنا، فالحاجة للانتماء والتقدير والمكانة والاعتراف والقبول حاجات لا يمكن تحقيقها إلا من خلال العلاقة مع الآخر القائمة على القبول والاحترام، وإلا أصبح مكان تفاعل الفرد مع الآخرين مرتعا خصبا لظهور المشكلات النفسية والاجتماعية.

وتتعدد المواقف التي يمر بها الموظفون في أماكن العمل كل يوم، وتندرج من العادية إلى مواقف شديدة ومقلقة ويتفاعل كل إنسان معها بطريقته الخاصة، ويتأثر بشكل أو بآخر وقد يجد أحيانا المخرج وأحيانا أخرى يتوه أو يتخبط ويجد نفسه أمام نوع من المعاملة يعجز أمامه عن التصرف.

ويرتبط التوافق المهني بالنجاح في العمل الذي هو محور جوهري في حياة الإنسان؛ لأنه المظهر الذي يعطيه المكانة، ويربطه بالمجتمع، وفيه

تسند إليهم، وأن غالبيتهم يشعرون بأن عملهم يوفر لهم خبرة جيدة، وهذا بدوره يدل على توافقهم الوظيفي وأنه كلما ازدادت خبرتهم الوظيفية ازداد توافقهم في العمل. كما اتضح عدم رضا الموظفين عن وظائفهم فيما يتعلق بالحوافز المعنوية والمكافآت وقلّة الراتب.

وهدفت دراسة الشافعي (٢٠٠٨) إلى تعريف طبيعة العلاقة بين التوافق المهني لدى العاملين بالمستشفيات الحكومية بمحافظة غزة وسماتهم الشخصية، والتعرف على الفروق في التوافق المهني وسماتهم الشخصية تبعاً لمتغيرات: (الجنس، المؤهل الدراسي، عدد سنوات الخبرة). وتكونت عينة الدراسة من (٢٨٩) ممرض وممرضة بمحافظة غزة. وجرى تطبيق مقياس التوافق المهني ومقياس سمات الشخصية. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود علاقة ارتباطية موجبة بين التوافق المهني وسماتهم الشخصية لدى عينة الدراسة، وعدم وجود فروق دالة إحصائية في التوافق المهني تعزى لمتغير المؤهل الدراسي والجنس وعدد سنوات الخدمة.

وهدفت دراسة آسي (Asiye, 2010) إلى تطوير أداة قياس صحيحة وموثوقة لقياس التعرض للمضايقة لدى العاملين في قطاع التربية في تركيا، من أجل التعرف على مهام وسلوكيات المضايقة وأساليب واستراتيجيات التعامل الفعال. وتكونت عينة الدراسة من (٥٩٦) معلمة، و(٥٩٣) معلماً، و(٣٨١) مديراً من مديري المدارس العامة للتعليم الابتدائي، و(٢٧٢) مديراً من مديري المدارس الخاصة للتعليم الابتدائي. وتم استخدام استبانة من تصميم الباحث، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: استطاع المقياس أن يميز بين ثلاثة مستويات من التعرض للمضايقة عند التربويين في مكان العمل. حصلت البنود ذات الصيغة السلبية على معاملات ثبات تفوق تلك البنود ذات الصيغة الايجابية. وإن الإناث أكثر تعرضاً للمضايقة في مكان العمل من الذكور. المعلمين كانوا أكثر تعرضاً للمضايقة من المديرين.

ومن هنا جاءت فكرة الدراسة الحالية في التعرف على مفهوم الإحساس بالمضايقة، والوقوف على مستوى التوافق المهني لدى العاملين في مديرية تربية دمشق من أجل الاستغلال الأمثل للرأس المال الفكري في تلك المؤسسات والذي يعبر عن الخبرة والمهارة والقدرة العقلية التي يمتلكها الفرد في المؤسسة، والارتقاء بمستوى الأداء المهني.

وجرت العديد من الأبحاث والدراسات عن الإحساس بالمضايقة والتوافق المهني ومنها التي نعرض ملخصاً لها.

ففي دراسة للشهري (٢٠٠٠) تم فحص العلاقة بين التوافق المهني وبعض سمات الشخصية لدى موظفي القطاعين الحكومي والخاص في مجال الخدمات الصحية، ودراسة الفروق في التوافق المهني تبعاً للمتغيرات التالية: الراتب، العلاقة مع الزملاء، التكيف مع بيئة العمل، ساعات الدوام، الإجازات، مواعيد العمل، الإدارة. كما هدفت إلى تعريف الفروق في سمات الشخصية: الاتزان الانفعالي، المسؤولية، الدافعية للإنجاز. وبلغت عينة الدراسة (٥١٧) عاملاً وعاملة في القطاعين الحكومي والخاص. وجرى استخدام مقياس التوافق المهني، ومقياس سمات الشخصية. ومن أبرز نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين التوافق المهني وبعض سمات الشخصية لدى موظفي القطاع العام والخاص، ووجود فروق دالة إحصائية في الدرجة الكلية للتوافق المهني بين موظفي القطاع الحكومي والخاص ولصالح موظفي القطاع الحكومي، ووجود فروق دالة إحصائية بين موظفي القطاع الحكومي والخاص في سمة الاتزان الانفعالي ولصالح موظفي القطاع الحكومي

وهدفت دراسة المهنا (٢٠٠٢) إلى توفير بعض المعلومات العلمية عن التوافق المهني والدافعية للإنجاز، تبعاً لمتغير العمر، سنوات الخبرة، الراتب. وتكونت عينة الدراسة من (٣٢٥) موظفاً بمطار الملك خالد الدولي بالرياض. وتوصل الباحث إلى النتائج التالية: أن غالبية الموظفين يشعرون بالرضا عن إنجاز المهام والأعمال التي

الكلية، والأبعاد لمقاييس فاعلية الذات، والتوافق المهني، وجودة الأداء. وتكونت عين الدراسة من (٤٥) معلمة من معلمات غرف المصادر، واستخدمت الدراسة ثلاثة مقاييس لفاعلية الذات، والتوافق المهني، وجودة الأداء. وانتهت النتائج إلى أن مستوى فاعلية الذات يزيد عن (٨٠%) كمستوى افتراضي، وأن مستوى التوافق المهني، ومستوى جودة الأداء يقل عن مستوى (٨٠%) كمستوى افتراضي، كما انتهت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية، وأبعاد مقياس فاعلية الذات، والدرجة الكلية، وأبعاد مقياس التوافق المهني ما عدا التوافق الاجتماعي، والدرجة الكلية، وأبعاد مقياس جودة الأداء، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات معلمات غرف المصادر في مدارس الضفة الغربية مرتفعات الفاعلية الذاتية ومنخفضات الفاعلية الذاتية على مقياس التوافق المهني، ومقياس جودة الأداء.

وهدف دراسة زين الدين (٢٠١٥) إلى تعريف العلاقة بين الإحساس بالمشاققة والميول العصبية لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظتي دمشق والسويداء، والكشف عن الفروق في الإحساس بالمشاققة وفي الميول العصبية لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية تبعاً لمتغيرات المحافظة، الجنس، الحالة الاجتماعية، مكان العمل. وبلغت عينة الدراسة (٥٨٧) موظفاً وموظفة، وطبق مقياس الإحساس بالمشاققة من إعداد كل من هيجل هول وغازي نوتليرز، ومقياس الميول العصبية من إعداد ويلبي. وأظهرت نتائج الدراسة نتائج عديدة من أهمها: بلغت نسبة انتشار الإحساس بالمشاققة لدى موظفي محافظة دمشق (٦٣.٨٣%)، ولدى موظفي محافظة السويداء (٦٥.٧١%)، بينما بلغت نسبة انتشار الإحساس بالمشاققة لدى أفراد عينة الدراسة الكلية (٦٤.٦٩%) وهي نسبة متوسطة. توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الإحساس بالمشاققة والميول العصبية لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظتي دمشق والسويداء. وتوجد فروق دالة إحصائية

وسعت دراسة بلاتانيا وآخرون (Platania et al., 2012)، إلى استكشاف العلاقة بين العلاقة بين الإحساس بالمشاققة وسمات الشخصية وخصائص البيئة المهنية والتنظيمية، الإدارية في إيطاليا. وبلغت عينة الدراسة (٦٧٤) عاملاً بواقع (٣٠٠) أُنثى و(٣٧٤) ذكراً. وتم استخدام مقياس مينسوتا للشخصية، ومقياس الإحساس بالمشاققة. وأظهرت النتائج أن مستويات عالي من الإجهاد المهني في العمل في ظل التعرض للمشاققة وعدم كفاية استراتيجيات المواجهة يمكن أن يؤدي إلى الاكتئاب ومظاهر هستيرية وجنون العظمة. توجد علاقة موجبة بين العصبية كسمة للشخصية والتعرض للمستويات العالية من المشاققة في العمل. إن الذكور كانوا أكثر تعرضاً للمشاققة من الإناث. وخلصت الدراسة إلى أنه على الرغم من أن العلاقة بين التوتر والإحساس بالمشاققة المهنية والسمات الشخصية لا تزال مثيرة للجدل، إلا أن هناك ارتباطاً بين الإحساس بالمشاققة والصحة العقلية.

وأجرى شابازي وآخرون (Shahbazi et al., 2013)، دراسة في إيران بهدف التحقق من الفرضية القائلة بوجود علاقة بين أسلوب القيادة السلبية والإيجابية والإحساس بالمشاققة في مكان العمل. وطبقت الدراسة على عينة من (٥٥٢) موظفاً من العاملين في البنك، وتم استخدام مقياس التعرض للمشاققة في مكان العمل، ومقياس أسلوب القيادة من إعداد الباحث. من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: وجود علاقة ارتباطية إيجابية ما بين أسلوب القيادة المتسلط والإحساس بالمشاققة في مكان العمل. وجود علاقة عكسية وسالبة بين أسلوب القيادة الموجبة والإحساس بالمشاققة في مكان العمل. إن الإناث أكثر تعرضاً للمشاققة في مكان العمل من الذكور.

وهدف دراسة حجازي (٢٠١٣) إلى تعريف مستوى فاعلية الذات، ومستوى التوافق المهني، وجودة الأداء لدى معلمات غرف المصادر في المدارس الحكومية في الضفة الغربية، كما هدفت إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الدرجة

السابقة في أنها خصصت لدراسة العلاقة بين الإحساس بالمضايقة والتوافق المهني لدى العاملين في مديرية تربية دمشق في حين لم يسبق في -حدود علم الباحثة - تناول هذا الموضوع، كما تتميز بتناولها لعينة من العاملين في مديرية تربية دمشق.

الإحساس بالمضايقة في مكان العمل

تشير جارفويس (Garvois, 2006, p. 32) إلى وجود عدة أشكال للمضايقة، ولكن هذه الأشكال على ما يبدو ترتبط ببعض المناسبات أو الوظائف التي لديها خطراً أعلى للتعرض للمضايقات في مكان العمل. ويؤكد بينيتت (Bennett, 2006, p. 105) أن المضايقة يمكن أن تكون نحو شخص واحد أو أكثر في أي مستوى من التسلسل الهرمي للمنظمة ولكن أكثريتها الغالبة في التنظيم البيروقراطي مثل مكاتب الخدمة العامة، الصحة، التعليم والسلطات. وفي بحث أجري في هولندا بين عامي ١٩٩٥ - ١٩٩٩ لتحديد ما إذا كان هناك فرق بين القطاعات من حيث التعرض للمضايقات، كان العاملون في القطاع العام هم الأكثر تعرضاً للمضايقة وكانت التربية والصحة على رأس القائمة (Garvois, 2006). ويجمع الباحثون (Wisthwe, 2007; Zapf & Einarsen, 2001) على أن الناس الذين يعملون في المكاتب الحكومية، والخدمات الصحية والمدارس والمكاتب العامة هم الأكثر عرضة للتعرض للمضايقة، وأن الأقل تعرضاً للمضايقة هم العاملون في القطاع الصناعي.

ونخلص مما سبق إلى أن المضايقة قد تحدث في أي مكان من أماكن العمل وفي كل القطاعات والمؤسسات، لكن يبدو أن هناك أماكن عمل تستقطب المضايقة أكثر من غيرها، وربما الأمر عائد إلى طبيعة العمل التنظيمية. ويأتي القطاع العام على رأس هذه القائمة، أما الوظائف الأكثر تعرضاً للإحساس بالمضايقة فهو العمل في مجال التربية والصحة والخدمات.

بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة في محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة في محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة في محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغير مكان العمل. توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة في محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة في محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة في محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغير مكان العمل. لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغير المحافظة.

ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة يتبين أن الدراسة الحالية اتفقت مع الدراسات السابقة في بعض الجوانب من ناحية كدراسة متغير الإحساس بالمضايقة أو دراسة متغير التوافق المهني، واختلفت في بعض الجوانب من ناحية أخرى كدراسة العلاقة بين المتغيرين واختلاف عينة الدراسة؛ فبعض الدراسات السابقة تناولت دراسة الإحساس بالمضايقة في ميدان العمل كدراسة زين الدين (٢٠١٥)، وبعضها تناول دراسة التوافق المهني كدراسة كل من: المهنا (٢٠٠٢)، الشافعي (٢٠٠٨)، وبالتالي فإن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة التي تم عرضها في كونها تتناول موضوع الإحساس بالمضايقة كمتغير أساسي في الدراسة. تتناول موضوع التوافق المهني كمتغير أساسي في الدراسة. وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات

الإحساس بالمضايقة وعلاقتها بالتوافق المهني

تتعدد الآثار النفسية للمضايقة ويرى آرثرش (Archer, 1999, p.105) أن الحيرة والارتباك وسوء التوافق وعدم القدرة على فهم ما يحدث أو لماذا يحدث والإحساس بالحرمان القوي وخاصة من المؤازرة من أشخاص مهمين في السلطة والقيادة، والإحساس القوي بإنكار الواقع وعدم القدرة على إقناع الفرد لنفسه بأن التجربة كانت حقيقية هي أولى الآثار النفسية للتعرض للمضايقة في مكان العمل. ويحدد جانسيلا (Jansila, 2004, p. 62) الآثار النفسية للمضايقة في مشاكل النوم والاستيقاظ في وقت مبكر ورؤية الكوابيس، ونوبات الهلع، ومشاعر العصبية والقلق وضعف التوافق.

ويحدد كل من كوبر ويونغ (Cooper and Yeung, 2002, p. 113- 114) الآثار النفسية والمهنية في البكاء الفجائي وسرعة التهيج، والحساسية النفسية المفردة ونوبات غضب شديد مفاجئ وعنيف في بعض الأحيان وزيادة الوعي البيئي، وزيادة احترام العالم الطبيعي، وهو شعور "الرغبة في إنقاذ الكوكب" والهروب لعالم البيئة من عالم الإنسان الذي أصبح مهددا للفرد، وسيطرة ذكريات الماضي ويشعر الفرد أنه غير قادر على إيقاف التشغيل وضعف الذاكرة والنسيان وميل الذاكرة لأن تصبح متقطعة، وخاصة من يوم إلى يوم وصعوبة في تعلم معلومات جديدة. وتدني احترام الذات، وانخفاض الثقة بالنفس وشعور عميق بعدم الجدارة وعدم استحقاق وخطر عاطفي، وانعدام التلذذ، وعدم القدرة على الشعور بالحب أو بالفرح والعبوس (علامة الأضرار النفسية الداخلية). النرفزة والنفور وتجنب أي شيء يذكر بالتجربة المؤلمة والإحساس بشلل بالتفكير وزيادة الاعتماد على مواد معينة أو على الأدوية (الكافيين والنيكوتين والكحول، وأقراص النوم، المهدئات، مضادات الاكتئاب، والمواد الأخرى) مما يؤدي لمزيد من المخاطر الصحية والإسراف المالي وما يترتب على ذلك من مشاكل مالية والأفكار الانتحارية والقتل في بعض الحالات (Hubert & hoven, 2001, p. 420).

وظهور اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة والمعروف بـ (PTSD)، والتهيج النفسي والإرهاق والتعب المزمن ورد الفعل الاكتئابي وسلوكيات التجنب والرهاب والسلوك الاندفاعي الغير عقلائي وفقدان الاهتمام وفقدان الطموح وانخفاض مستوى التوافق وشعور ساحق بالظلم ورغبة قوية في القيام بشيء حيال ذلك (Porteous, 2002, p. 23).

وبحسب منظمة الصحة العالمية فإن خصائص العمل يمكن أن تسبب أو تسهم في المشاكل الصحية النفسية مثل الغيظ والحلق، واضطراب القلق والاكتئاب والأرق والاضطرابات المعدية المعوية والاعتلالات القلبية الوعائية، والأمراض العضلية الهيكلية، والعبء الاقتصادي والاجتماعي على الخدمات الصحية والاجتماعية، وبالتالي فإن تحسين بيئة العمل يعني تخفيض الأضرار النفسية والصحية، وبالتالي تحسين شروط حياة العاملين الأمر الذي ينعكس إيجاباً على بيئة العمل وصحة العامل ومستوى إنتاجه (منظمة الصحة العالمية، ٢٠٠٤، ٤٩).

مشكلة الدراسة

تعد المضايقة لدى العاملين ظاهرة منتشرة تسبب للواقعين تحت ظلالها مشكلات نفسية كثيرة وضغوطات مرهقة تؤدي إلى عدم الرضا عن العمل والذات وتشوش الإحساس بالحياة، وتولد الاستعداد لاضطرابات النفسية وسوء التوافق في الحياة المهنية (Holzen, Evan, Zapf, & Di, 1999). ويرى دي مارتينو وآخرون (Di Martino, Einarsen, Hoel, Zapf, & Cooper, 2003, p. 8) أن المضايقة ظاهرة معقدة ومعادية وغير مرغوب فيها، وتشكل سلوكيات متكررة يكون لها تأثير مدمر على الضحايا. ويرى إينارسن وآخرون (Einarsen, Helge, Dieter, & Cooper, 2003, p. 82) أن العاملين الذين يكونون عرضة للمضايقة يتعرضون لمجموعة واسعة من السلوكيات العدائية التي تتراوح من النقد الدائم لعملمهم، إلى التعليقات الضارة والنميمة والهجمات على المواقف الدينية أو السياسية، أو حتى التهديدات وأعمال العنف الجسدي.

وشعوره بالولاء لعمله، ولأهداف هذا العمل (المهنا، ٢٠٠١، ٨٠).

وتظهر نتائج الدراسة الاستطلاعية التي أجريت لغايات الدراسة الحالية على عينة صغيرة من العاملين بلغ عددهم (١٤) عاملا وعاملة في مديرية تربية دمشق، أن حجم الأذى النفسي والمهني الذي يعيشه الأفراد في ظل الممارسات المزعجة في العمل ليس بالأمر العادي الذي يمكن تجاوزه حيث إنه يمتد بعيدا ليؤذي أكثر فأكثر مرورا بالحياة المهنية للضحية وأسرتة وصولا للمجتمع. ولذا يمكن تحديد مشكلة الدراسة بالسؤال الآتي: ما هي علاقة الإحساس بالمضايقة بمستوى التوافق المهني لدى عينة من العاملين في مديرية تربية دمشق؟

أسئلة الدراسة وفرضياتها

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

١. ما مستوى الإحساس بالمضايقة لدى عينة من العاملين في مديرية تربية دمشق؟
٢. ما مستوى التوافق المهني لدى عينة من العاملين في مديرية تربية دمشق؟
٣. كما تسعى الدراسة الحالية إلى اختبار الفرضيات الصفرية الآتية:
٤. لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الإحساس بالمضايقة وإجاباتهم على مقياس التوافق المهني.
٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الإحساس بالمضايقة وفق متغير الجنس.
٦. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الإحساس بالمضايقة وفق متغير الحالة الاجتماعية.
٧. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على

وينبه زايف وإينرسن (Zapf and Einarsen, 2003) إلى أن ضحايا المضايقة قلما يراجعون طبيبا نفسيا أو متخصصا نفسيا لأسباب كثيرة أهمها الخجل، فالإنسان يخجل من الحديث عن أنه يتم قمعه وتجاهله وتشغيله في أعمال من دون مستواه. ويؤكد زايف وإينرسن (Zapf and Einarsen, 2001, p. 397) على أهمية التوعية، إذ أن المضايقات لا تشتعل على شكل يمكن ملاحظته بسهولة ومن ثم مكافحته، وإنما تدمر المضايقات الأفراد من خلال انتشارها كحريق اجتماعي نفسي هائج على صورة تكتيكات تدمير خفية، حيث يبدأ الأمر باستراتيجية تدمير خفية من الصعب ملاحظتها تقوم على جعل الضحايا مهزلة ومستبعدين ومستنزفين من خلال التشكيك بأنفسهم وربما من خلال التهديد وتنتهي بتحقيق أذى الفرد وضعف التوافق لديه.

وغالبا ما تكون عواقب المضايقات داخل أماكن العمل كارثية على المدى البعيد ومنها جو العمل المسموم الذي يقود لتقليل الالتزام، وتراجع الإنجاز أو حتى توقيفه، عدا عن فقدان الاحتكاك بين العاملين وحتى بالنسبة لغير العاملين من خلال الجو العام المرهق، أما بالنسبة للضحايا أنفسهم فتعني العاقبة النفسية وأخيرا عواقب يمكن تفسيرها سيكوسوماتيا، أو اجتماعيا أو نفسيا أو جسديا أو أحيانا الاستقالة أو الإحالة المبكرة على التقاعد (Leymann, 1990, p. 5).

واهتمت العديد من الدراسات والأبحاث (Asiye, 2010; Gary, 2010; Shahbazi, Abdullah, & Aligholizadeh, 2013) بظاهرة الإحساس بالمضايقة لما ظهر لها من آثار سلبية على الأداء الوظيفي للفرد، واتجاهاته نحو المتعاملين معه، وأثره على التوافق المهني والأسري والاجتماعي والنفسي، والحياة بأسرها. ويعد التوافق المهني أحد أشكال التوافق، وبه يشعر الفرد بإمكانية ملاءمة وضعه النفسي لمقتضيات العمل، ورغبته في التواصل معه، وشعوره بأن العمل يحقق له ما يريده من أهداف شخصية بدون إزعاج ومضايقة، بالإضافة إلى رضا الفرد عن زملائه ورؤسائه

ظهور سلوكيات مهددة وهادامة للمجتمعات الإنسانية.

٥. قد تساعد هذه الدراسة بالوصول إلى معلومات وبيانات تمكن من مواجهة ظاهرة المضايقة ورفع مستوى الصحة النفسية للفرد وللمجتمع والوقاية منها مستقبلاً في القضايا المهنية، ومساعدة ضحايا المضايقة للتخفيف من الآثار التي نتجت عن المضايقة.

الطريقة والإجراءات

تعتمد الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الذي يحاول "وصف طبيعة الظاهرة موضع الدراسة، فالمنهج الوصفي التحليلي يساعد على تفسير الظواهر التربوية الموجودة، كما يفسر العلاقات بين هذه الظواهر"، يضاف إلى ذلك أنه يساعد في الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات حول هذه الظواهر استناداً إلى حقائق الواقع، وتعد الأبحاث الوصفية أكثر من مشروع لجمع معلومات فهي تصف وتحلل وتقيس وتقيم وتفسر (دويدار، ٢٠٠٦، ٧٦).

المجتمع وعينة الدراسة

يتكون المجتمع الأصلي للدراسة من جميع العاملين في مديرية التربية في محافظة دمشق والبالغ عددهم كلياً (٧٢٠) عاملاً وعاملة (دائرة الشؤون الإدارية، ٢٠١٢).

عينة الدراسة: لكي نضمن تمثيل المجتمع في العينة تم سحب العينة بشكل عشوائي منتظم، وهي العينة التي يتم اختيارها من خلال إعطاء ترتيب لأفراد المجتمع، وتحديد فاصل عددي ثابت بين الأرقام التي يتم اختيارها لتكون ضمن العينة. حيث أخذ حالات التعيين بدءاً من الحالة الأولى، ثم السادسة، ثم الحادية عشرة، ثم السادسة عشر، وهكذا بحيث تركت فاصل خمس حالات بين كل اختيار، والذي يليه حتماً أن تكون نسبة العينة (٢٠ %) من المجتمع الأصلي للدراسة، وقد بلغ عدد العاملين في مديرية تربية دمشق أفراد عينة الدراسة (١٤٤) عامل وعاملة، ويبين جدول ١ توزيع عينة الدراسة من العاملين

مقياس التوافق المهني وفق متغير الجنس.

٨. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس التوافق المهني وفق متغير الحالة الاجتماعية.

حدود الدراسة

١. **الحدود البشرية:** طبقت أدوات الدراسة على عينة من العاملين بالقطاع المؤسسي الحكومي التربوي في مديرية تربية دمشق.

٢. **الحدود المكانية:** مديرية التربية في محافظة دمشق.

٣. **الحدود الزمنية:** تم تطبيق أدوات الدراسة بتاريخ (٢٠١٥/٩/٦ - ٢٠١٥/١٠/١٤).

٤. **الحدود العلمية:** دراسة العلاقة بين الإحساس بالمضايقة والتوافق المهني لدى عينة من العاملين في مديرية تربية دمشق.

أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في الآتي:

١. تسليط الضوء على أهمية دور التوافق المهني في تحقيق نجاح الفرد بأدائه الوظيفي.

٢. الأهمية التطبيقية في التعرف على طبيعة العلاقة بين الإحساس بالمضايقة ومستوى التوافق المهني لدى العاملين في مديرية تربية دمشق، من أجل العمل على زيادة فرص نجاحهم في حياتهم المهنية.

٣. تعريف أصحاب القرار في مديرية تربية دمشق بالعوامل المرتبطة بالإحساس بالمضايقة لدى العاملين من أجل توفير بيئة عمل مناسبة لهم تعزز تنمية عوامل التوافق النفسي والمهني والاجتماعي.

٤. إن إحساس الأفراد بالمضايقة يؤدي إلى خلق هوة بين الفرد والجماعة، وبالتالي

أدوات الدراسة

مقياس الإحساس بالمضايقة

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية استخدم مقياس (bullying in the workplace) لقياس متغير الإحساس بالمضايقة لدى أفراد عينة الدراسة، وتم ترجمة المقياس واستخلاص معاملات الثبات والصدق من قبل الباحثة (زيدان، ٢٠١٥). ومقياس الإحساس بالمضايقة هو من إعداد كل من هيغل هول وغي نوتليرز (Guy & Helge Hoel) (Notelaers) كلية علم النفس بيرغن النرويج، وجامعة مانشستر في المملكة المتحدة، تاريخ النشر لأول مرة (٢٠) مايو، (٢٠٠٩). ويهدف المقياس إلى تعريف حدوث المضايقة عند الأفراد والمجموعات في أماكن العمل وذلك من خلال معرفة استجابات المفحوصين على مجموعة من الأسئلة تمثل سلوكيات المضايقة. وهذا المقياس معد لقياس ظاهرة الإحساس بالمضايقة في مكان العمل أو النشاط ويمتص بخصائص سيكومترية جيدة، ويستعمل هذا المقياس لأغراض التشخيص النفسي والطبي للأفراد الذين يزاولون أي عمل أو نشاط وعمرهم يزيد عن (١٨) عاماً.

يمكن تطبيق مقياس الإحساس بالمضايقة في موقف قياس فردي أو جمعي وتوجد تعليمات للمفحوصين يقرأها المفحوص ويشرح الفاحص المطلوب بوضوح واختصار. ولا يحدد زمن معين للتطبيق لأن تحديد الزمن يعتبر عاملاً ضاعطاً على المفحوصين، والإجابة عن المقياس بشكل عام لا تأخذ سوى بضع دقائق. وقد نشر المقياس واستخدم لأول مرة عام (٢٠٠٩) من قبل هول ونوتليرز (Notelaers & Hoel)، وتم حساب خصائصه السيكومترية حيث تمتص المقياس بمستويات عالية من الصدق (٠.٧٨)، والثبات (٠.٩٤)، وكان قادراً على تمييز الأفراد الذين تعرضوا للمضايقة.

وفي عام (٢٠١٥) قامت زين الدين بترجمته وتطبيقه على البيئة السورية، وقامت بإجراء الدراسة السيكومترية للمقياس، وأظهرت الدراسة تمتص المقياس بثبات جيد إذ بلغت معامل الثبات

في مديرية تربية دمشق حسب متغيري الجنس (ذكور (ن=٥٤)؛ إناث (ن=٩٠) والحالة الاجتماعية (متزوج (ن=٨٣)؛ أعزب (ن=٦١).

جدول ١

توزيع عينة الدراسة من العاملين في مديرية تربية دمشق حسب متغيري الجنس والحالة الاجتماعية

المتغير	الفئة	أفراد العينة	النسبة
الجنس	ذكور	٥٤	٣٧.٥%
	إناث	٩٠	٦٢.٥%
الحالة الاجتماعية	المجموع الكلي	١٤٤	١٠٠%
	متزوج/متزوجة	٨٣	٥٧.٦٤%
	أعزب/عزباء	٦١	٤٢.٣٦%
	المجموع الكلي	١٤٤	١٠٠%

مصطلحات الدراسة النظرية والإجرائية

الإحساس بالمضايقة (Bulliyng -Mobbing) يعرف دافنبورت وآخرون (Davenport, Schwartz, & Elliott, 1999, p. 34) الإحساس بالمضايقة بأنه: "تعرض الفرد لاستخدام السلوك العدواني وغير المعقول بشكل مستمر في أماكن العمل من قبل مجموعة من زملاء العمل، وممارسة أشكال الإذلال الجسدي والنفسي والاعتداء اللفظي وغير اللفظي في السر أو العلن، انتهاء بتدمير حياة الفرد المهنية ثم حياته الاجتماعية".

وعرف الإحساس بالمضايقة إجرائياً بأنها: الدرجة الكلية التي يحصل عليها العامل في مديرية تربية دمشق من جراء إجابته على مقياس الإحساس بالمضايقة المستخدم في هذه الدراسة.

التوافق المهني (Vocational Adjustment): "هو العملية المستمرة التي يقوم بها الفرد من أجل تحقيق التكيف، والانسجام بينه وبين المهنة، أو الوظيفة التي يؤديها، وبينه وبين بيئة العمل". (هيجان، ٢٠٠٤، ص ٩٧).

وعرف التوافق المهني إجرائياً بأنه: الدرجة التي يحصل عليها العامل في مديرية تربية دمشق من جراء إجابته على مقياس التوافق المهني المستخدم في هذه الدراسة.

صدق الاتساق الداخلي: من خلال إجراء ارتباطات المجموع الكلي بالبنود الفرعية، كما يظهر في جدول ٢.

يلاحظ من جدول ٢ أن ارتباطات المجموع الكلي مع البنود الفرعية تراوح بين (٠.٢٧٢ و ٠.٨٥٥)، وهو ارتباط مقبول يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

(ب) ثبات مقياس الإحساس بالمضايقة: اعتمد في حساب ثبات المقياس على الطرائق التالية:

إن إعادة تطبيق المقياس يدل على الاستقرار عبر الزمن لذلك تم تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية مرتين متتاليتين بفارق زمني عشرة أيام (ر = ٠,٨٩٣)، وتم حساب معامل سبيرمان- براون للتجزئة النصفية (٠,٨٦٧)، وألفا كرونباخ (٠,٨٢٥)

وتم إعطاء إجابات أفراد عينة الدراسة عن مقياس الإحساس بالمضايقة قيما متدرجة وفقا لمقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح سابقا في مفتاح التصحيح وتم حساب طول الفئة على النحو الآتي: حساب المدى وذلك بطرح أكبر قيمة في المقياس من أصغر قيمة (٥-٤=١). حساب طول الفئة وذلك بتقسيم المدى وهو (٤) على أكبر قيمة في المقياس وهي (٥) $٤ \div ٥ = ٠.٨$ (طول الفئة). إضافة طول الفئة وهو (٠.٨) إلى أصغر قسمة في المقياس وهي (١)، وذلك للحصول على الفئة الأولى، لذا كانت الفئة

بطريقة إعادة الاختبار (٠.٨٢)، وبلغت معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية (٠.٨٩) في الدرجة الكلية للمقياس، وبلغت معامل الاتساق الداخلي للمقياس باستخدام معادلة ألفا كرونباخ (٠.٨٨). ويتكون المقياس في صورته النهائية من (٣١) بندا. وتتم الإجابة عن كل بند من بنود المقياس من خلال استجابة المفحوص وفق مقياس ليكرت الخماسي بإحدى الإجابات التالية: (لا تنطبق أبدا، نادرا جدا، في بعض الأحيان، في الغالب، بشكل تام)، وتقابل هذه البنود درجات (١، ٢، ٣، ٤، ٥) على الترتيب لكل بند في بنود المقياس (انظر الملحق رقم ١/). وبذلك يتراوح مدى الدرجات بين (١-١٥٥) درجة، وتعتبر الدرجة المرتفعة عن درجة إحساس بالمضايقة مرتفعة لدى عينة من العاملين في مديرية تربية دمشق والعكس صحيح.

(أ) صدق مقياس الإحساس بالمضايقة

الصدق الظاهري: استخدمت الدراسة طريقة الصدق الظاهري بهدف التحقق من صلاحية بنود مقياس الإحساس بالمضايقة إذ تم عرض المقياس على عدد من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية التربية في جامعة دمشق بلغ عددهم (٥) أعضاء هيئة تدريسية، لبيان رأيهم في صحة كل بند، ودرجة ملاءمته لهدف المقياس، فضلاً عن ذكر ما يروونه مناسباً من إضافات أو تعديلات، وبناءً على الآراء والملاحظات لم يتم استبعاد أي بند من المقياس، وبالتالي بلغ المجموع النهائي لبنود هذا المقياس بصورته النهائية (٣١) بنداً.

جدول ٢

الارتباطات بين المجموع الكلي والبنود الفرعية لمقياس الإحساس بالمضايقة

رقم السؤال	قيمة معامل الارتباط	رقم السؤال	قيمة معامل الارتباط	رقم السؤال	قيمة معامل الارتباط	رقم السؤال	قيمة معامل الارتباط
١س	**٠.٢٧٢	٩س	**٠.٧٧١	١٧س	**٠.٦٠٤	٢٥س	**٠.٧٦١
٢س	**٠.٦٣٨	١٠س	**٠.٨٠٧	١٨س	**٠.٧٣٧	٢٦س	**٠.٨٣٢
٣س	**٠.٦٩٠	١١س	**٠.٨٤٠	١٩س	**٠.٧٦٣	٢٧س	**٠.٧٧٣
٤س	**٠.٦٧٠	١٢س	**٠.٨٥٥	٢٠س	**٠.٦٧٣	٢٨س	**٠.٦٦٨
٥س	**٠.٦٥٦	١٣س	**٠.٦٩٩	٢١س	**٠.٧٦٦	٢٩س	**٠.٧٦٥
٦س	**٠.٦٩٥	١٤س	**٠.٨٣٨	٢٢س	**٠.٧٥٩	٣٠س	**٠.٦٩٢
٧س	**٠.٧٦١	١٥س	**٠.٨٣٤	٢٣س	**٠.٧٩٤	٣١س	**٠.٥٨١
٨س	**٠.٧٨٦	١٦س	**٠.٥٤٧	٢٤س	**٠.٧٤٥		

أحياناً، نادراً، أبداً)، وتقابل هذه البنود درجات (هـ)، (د)، (ج)، (ب)، (أ) على الترتيب لكل بند في بنود المقياس.

(أ) صدق مقياس التوافق المهني:

الصدق الظاهري: أُستخدم طريقة الصدق الظاهري بهدف التحقق من صلاحية بنود مقياس التوافق المهني إذ جرى عرض المقياس على عدد من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية التربية في جامعة دمشق، لبيان رأيهم في صحة كل بند، ودرجة ملاءمته للبعد الذي ينتمي إليه، فضلاً عن ذكر ما يروونه مناسباً من إضافات أو تعديلات، وبناءً على الآراء والملاحظات لم يتم استبعاد أي بند من المقياس، ولكن تم تعديل بعضها من حيث الأسلوب والصياغة، وبالتالي بلغ المجموع النهائي لبنود هذا المقياس بصورته النهائية (٤٠) بنوداً.

(ب) ثبات مقياس التوافق المهني: اعتمد في

حساب ثبات المقياس على الطرائق التالية:

إن إعادة تطبيق المقياس يدل على الاستقرار عبر الزمن لذلك تم تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية مرتين متتاليتين بفارق زمني عشرة أيام، وألفا كرونباخ، وجاءت النتائج كما يشير إليها جدول ٥.

جدول ٥

نتائج الثبات بإعادة وسبيرمان براون وألفا كرونباخ لمقياس

التوافق المهني		ألفا	ثبات
أبعاد مقياس التوافق المهني		الإعادة	كرونباخ
البعد الأول: (واقع مناخ العمل)		٠.٧٨٣	٠.٨٨٤
البعد الثاني: (العلاقة مع الإدارة)		٠.٧٥٩	٠.٨٣٥
البعد الثالث: (العلاقة مع زملاء العمل).		٠.٧٩١	٠.٨٩٢
البعد الرابع: (الدخل المادي)		٠.٧٨٩	٠.٩٠١
الدرجة الكلية		٠.٧٧٥	٠.٩١٣

يلاحظ من جدول ٥ أن جميع قيم معاملات الثبات مرتفعة وتدل على ثبات المقياس، وتسمح بإجراء الدراسة.

الأولى من (١- ١.٧٩)، ثم إضافة طول الفئة إلى الحد الأعلى من الفئة الأولى؛ وذلك للحصول على الفئة الثانية وهكذا للوصول إلى الفئة الأخيرة.

واستناداً إلى قاعدة التقريب الرياضي يمكن التعامل مع قيم المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة كما هو مبين في جدول ٣.

جدول ٣

مستويات الإحساس بالمضايقة/ ومستوى التوافق المهني/ لدى العاملين	المتوسط	التقدير
١ - ١.٨	١.٨	ضعيف جداً
١.٨١ - ٢.٦٠	٢.٦٠	ضعيف
٢.٦١ - ٣.٤٠	٣.٤٠	متوسط
٣.٤١ - ٤.٢٠	٤.٢٠	مرتفع
٤.٢١ - ٥	٥	مرتفع جداً

وتم ذلك بالاعتماد على استجابات الاستبانة ١-٥
 $5 = 0.8$

مقياس التوافق المهني:

بعد الاطلاع على بعض الدراسات التي تناولت موضوع التوافق المهني كدراسة كل من (الشافعي، ٢٠٠٢؛ فحجان، ٢٠١٠؛ الزاملي، ٢٠١١؛ الحلاق، ٢٠١٢)، وتم تصميم مقياس التوافق المهني في ضوء الدراسات السابقة والأدب النظري، ويتألف مقياس التوافق المهني من (٤٠) بنوداً. وهي كما مبينة في جدول ٤ فيما يلي.

جدول ٤

توزيع بنود أبعاد مقياس التوافق المهني		
أبعاد مقياس التوافق المهني	عدد البنود	أرقام البنود
البعد الأول: (واقع مناخ العمل).	١٠	١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨
البعد الثاني: (العلاقة مع الإدارة).	١٠	٩، ١٠، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦
البعد الثالث: (العلاقة مع زملاء العمل).	١٠	١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦
البعد الرابع: (الدخل المادي).	١٠	٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠، ٣١، ٣٢، ٣٣، ٣٤، ٣٥، ٣٦
	١٠	٣٧، ٣٨، ٣٩، ٤٠

وتتم الإجابة عن كل بند من بنود الاستبانة من خلال استجابة المضمون وفق مقياس ليكرت الخماسي بإحدى الإجابات التالية: (دائماً، غالباً،

طريقة تحليل البيانات

وللحصول على نتائج أداتي الدراسة بعد الانتهاء من تطبيق أدوات الدراسة، تم إدخال البيانات إلى الحاسوب تمهيدا لمعالجتها والحصول على النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي الـ (SPSS) حيث تم استخدام مجموعة من القوانين: (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ألفا كرونباخ، ت ستودينت لدلالة الفروق بين المتوسطات، النسبة المئوية، معامل الترابط (بيرسون)، معادلة (سبيرمان براون)).

نتائج الدراسة ومناقشتها

للإجابة عن السؤال الأول للدراسة الذي يتضمن "ما مستوى الإحساس بالمضايقة لدى عينة من العاملين في مديرية تربية دمشق؟ تم استخراج المتوسط الحسابي والوزن النسبي للدرجة الكلية للمقياس من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وكانت على التوالي: ٣,٠٦، ٦١,٢% وهي متوسطة.

وقد تُعزى تلك النتيجة إلى أن العاملين في مديرية تربية دمشق على درجات مختلفة من الكفاءة والاتزان، وبالتالي فإن رغبة البعض الكبيرة في الحفاظ على مكتسباتهم أو تحسين طبيعة ونوعية عملهم مع وجود ضعف في قدراتهم، وعدم بذلهم الجهد المطلوب وضعف الضمير لديهم يجعلهم يتكتلون ضد أفراد يمثلون عنصر تهديد لهم لأنهم أفضل منهم وبالتالي يسلكون بشكل غير سوي في تحقيق أهدافهم وهم بذلك يقصون من يشكل عامل خطر عليهم وهذا يفسر شعور نسبة من العاملين بالمضايقة في مكان العمل.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة ميكلسين واينرسن (Einarsen and Mikkelsen, 2002)، والتي أشارت إلى أن هناك مجموعة كبيرة تمثل ستة من كل ثمانية ترى أن انعدام وضعف الضوابط والإدارة هو سبب ازدياد الضحايا، مشيرة إلى أن التعرض للمضايقة في العمل قد يؤدي إلى زيادة النظرة السلبية عن النفس وعن الآخر وعن العالم، ولقد أشارت

دراسة كرينير وآخرين (Kreiner et., al, 2008) إلى أن الأشخاص الذين يتعرضون للمضايقة يميلون إلى إظهار مستويات أعلى من التوتر وأعراض الاكتئاب، ونوعية أقل في الحياة خاصة إضافةً للألم الجسدي. وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة جاي (Gary, 2010) والتي بينت أن العاملين في قطاع التربية كانوا أكثر عرضةً للمضايقة في العمل من العاملين في باقي المؤسسات.

للإجابة عن السؤال الثاني الذي يتضمن "ما مستوى التوافق المهني لدى عينة من العاملين في مديرية تربية دمشق؟"، واستناداً إلى قاعدة التقريب الرياضي السابقة، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد المقياس من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، والذي يتألف من أربعة أبعاد، وجاءت النتائج كما في جدول ٦.

جدول ٦

الدرجة الكلية لمتوسط الأبعاد كافة في مقياس التوافق المهني

م	أبعاد مقياس التوافق المهني	المتوسط الحسابي	الرتبة	الوزن النسبي	التقدير
١	البعد الأول: (واقع مناخ العمل).	٣.٢٣	١	٦٤.٦%	متوسط
٢	البعد الثاني: (العلاقة مع الإدارة).	٢.٩٧	٤	٥٩.٤%	متوسط
٣	البعد الثالث: (العلاقة مع زملاء العمل).	٣.٢٠	٢	٦٤%	متوسط
٤	البعد الرابع: (الدخل المادي)	٣.٠٧	٣	٦١.٤%	متوسط
	الدرجة الكلية	٣.١٢		٦٢.٤%	متوسط

يلاحظ من جدول ٦ أن مستوى التوافق المهني لدى العاملين في مديرية تربية دمشق كان بدرجة متوسطة بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة (٣.١٢). إن أكثر الأبعاد توافقاً وفق تقدير أفراد عينة الدراسة كان البعد الأول (واقع مناخ العمل) بمتوسط بلغ (٣.٢٣)، يليه في المرتبة الثانية بعد العلاقة مع زملاء العمل بمتوسط بلغ (٣.٢٠)، يتبعه في المرتبة الثالثة بعد الدخل المادي بمتوسط بلغ (٣.٠٧).

إلى وجود ارتباط سلبي مرتفع بين الإحساس بالمضايقة والتوافق المهني.

وقد تعزى تلك النتيجة إلى فعل المضايقة وأثره على التوافق المهني الفرد، فعندما يجتمع عدد من الأشخاص المعروفين كزملاء العمل ضد فرد وقع الاختيار عليه ليكون الضحية فإنه سوف يشعر بالحيرة والارتباك وسيجد صعوبة في فهم ما يحدث، وستقابل محاولاته للفهم بالفرض والاستبعاد، وبالتالي يصبح الفرد منبوذاً وهدفاً للشائعات، فيتخبط تفكيره ومشاعره ويفقد إحساسه بالأمان في مكان العمل، وينخفض توافقه المهني، ومع فشل محاولاته في العودة إلى حالة السلام السابقة يزداد إحساسه بالقلق والإحباط، وبسبب تراكم الأفكار والمشاعر السلبية يصبح مشوشاً متوتراً ويبدأ بفقدان توازنه النفسي ويسيطر عليه الخوف من الآخرين والخوف من فقدان العمل ليصبح في النهاية ضعيف المناعة النفسية والجسدية، ويضعف عنده توافقه المهني مع عمله ومع الإدارة في العمل، ومع زملائه في العمل، وبالتالي كلما ازداد الإحساس بالمضايقة ازداد إحساسه بالقلق والخوف والوهن وأصبح العامل أكثر تهيئاً للاضطراب، وانخفاض مستوى التوافق المهني والنفسي والاجتماعي.

وبالعودة إلى الآثار الجسدية والنفسية والاجتماعية للتعرض للمضايقة في مكان العمل نجد حالات القلق والاكتئاب وضعف المناعة وغيره الكثير من الاضطرابات النفسية والأمراض العضوية، وكان جانسيلا (Jansila, 2004, 62) قد أكد في دراسته عن الأمن الوظيفي والكفاءة على أن الأمراض التي تصيب العاملين في العمل دون وجود مشكلة عضوية إنما السبب فيها السلوكيات العدوانية، وغير الإنسانية والتكتل غير الأخلاقي المعروف بالمضايقة.

ثم جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة بعد العلاقة مع الإدارة بمتوسط (٢.٩٧).

وقد يعزى وجود مستوى متوسط من التوافق المهني لدى العاملين في مديرية تربية دمشق إلى أسباب عديدة من أهمها: طبيعة العمل المجهدة والمتعبة، حيث يتعاملون مع عدد كبير من المعلمين والطلبة والمتقاعدين على مستوى محافظة كبيرة وهي محافظة دمشق، والذين يحتاجون إلى جهود كبيرة، وإلى إدارة تقدر الجهود المبذولة في العمل، وهذا ما يزيد من حالة الإحباط لدى العاملين، بسبب عدم تقدير الجهود المبذولة في العمل من قبل بعض المديرين. فضلاً عن الضغوط الناتجة عن قلة فرص التقدم الوظيفي في العمل، وانعدام فرص التحسن الوظيفي، وعدم توافر ظروف العمل والمناخ المناسب الذي يساعد على تحقيق التوافق المهني من حيث انخفاض الراتب المادي، وضعف توفر الظروف الفيزيائية من حيث المكان، والتجهيزات، وكثرة عدد الموظفين في المكان الواحد.

للتحقق من صحة الفرضية الأولى للدراسة "لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الإحساس بالمضايقة وإجاباتهم على مقياس التوافق المهني"، تمّ حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة في مقياس الإحساس بالمضايقة، ودرجاتهم في مقياس التوافق المهني، وجاءت النتائج كما يشير إليها جدول ٧.

يتبين من جدول ٧ أنّ قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (-٠.٥٩٢) بين إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الإحساس بالمضايقة وإجاباتهم على مقياس التوافق المهني؛ مما يشير

جدول ٧

نتائج معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة في مقياس الإحساس بالمضايقة ودرجاتهم في مقياس التوافق المهني

الإحساس بالمضايقة	واقع مناخ العمل	العلاقة مع الإدارة	العلاقة مع زملاء العمل	الدخل المادي	الدرجة الكلية
**٠.٦٩١-	**٠.٦٤٨-	**٠.٧٣٠-	**٠.٦٦٥-	**٠.٨١٤-	

وقد أشار دافنپورت وآخرون (Davenport et al., 1999, p. 21) إلى أن "الملايين من الرجال والنساء من جميع الأعمار والخلفيات العرقية يكرهون الذهاب إلى العمل، ويسقطون تدريجياً في اليأس وغالباً ما يصبحون مرضى للغاية، وبعضهم يقرر الفرار من عملهم الذي كانوا يحبونه، والبعض الآخر تحمل الوضع وهو غير قادر على معرفة المخرج، وكان كل يوم العمل بمثابة الخوض في معركة، ولا يعرفون متى سيتم إسقاط القنبلة القادمة، وكانوا يخشون أن يثقوا بأحد خوفاً أن يكون مع العدو، وتم استفاد القوى الاحتياطية البدنية والعقلية، ولم تكن ملامح الإغاثة تبدو قريبة، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة جيري (Gary, 2010)، ونتيجة دراسة زين الدين (٢٠١٥) والتي بينت أن الذكور أكثر تعرضاً للمضايقة من الإناث، ومن ناحية أخرى تختلف نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة شابازي وآخرين (Shahbazi et al., 2013) والتي بينت أن الإناث أكثر عرضة للإحساس بالمضايقة في مكان العمل.

للتحقق من صحة الفرضية الثالثة للدراسة "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الإحساس بالمضايقة وفق متغير الحالة الاجتماعية" تم حساب الفروق بين متوسط درجات أفراد عينة الدراسة (متزوج، أعزب) على مقياس الإحساس بالمضايقة، وذلك باستخدام اختبار ت (t-test)، وجاءت النتائج على النحو الذي يظهر في جدول ٩.

نلاحظ من جدول ٩ بأن قيمة ت = (٢.٢٦٨)، عند درجة حرية = (١٤٢)، والقيمة الاحتمالية (٠.٠٢٥)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (٠.٠٥). وهذا يدل على وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الإحساس بالمضايقة، ولصالح العاملين الغير متزوجين. ويمكن تفسير ذلك بأن التعرض للمضايقة في العمل من أبرز صورته سلوكيات التحرش، كما أن الذين يتعرضون للمضايقة في العمل لديهم صفات وخصائص منافسة تجعلهم مهدداً على الآخرين ممن يرون أنفسهم أضعف،

وهذا يدعم ما جاء به (رضوان، ٢٠٠٧، ٢٧٦) بأن تعرض الفرد للسلوكيات المضايقة في العمل واستمرار هذا التعرض يسبب أذى نفسياً للفرد يهدد صلابته النفسية، وتوافقه المهني، فيفقد الفرد الثقة بفاعليته وقدرته على استخدام كل المصادر النفسية والاجتماعية المتاحة لكي يواجه بفاعلية أحداث الحياة الضاغطة، وبالتالي سيعكس نمطاً سلوكياً معرفياً وانفعالياً وإنتاجياً عاجزاً عن مقاومة الإرهاقات.

للتحقق من صحة الفرضية الثانية للدراسة "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الإحساس بالمضايقة وفق متغير الجنس" تم حساب الفروق بين متوسط درجات أفراد عينة الدراسة (ذكور، إناث) على مقياس الإحساس بالمضايقة، وذلك باستخدام اختبار ت (t-test)، وجاءت النتائج على النحو الذي يبينه جدول ٨.

جدول ٨

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (ت) لدى أفراد عينة الدراسة على مقياس الإحساس بالمضايقة تبعاً لمتغير الجنس

مقياس الإحساس بالمضايقة	متغير الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت
الدرجة الكلية	ذكور	٥٤	١٢٤.٨٢	١٦.٤٩٩	١٤٢	١٥.٩٤١**
	إناث	٩٠	٧٨.٥٩	١٦.٤١٠		

** دال عند مستوى ٠,٠٠١

نلاحظ من جدول ٨ بأن قيمة ت = (١٥.٩٤١)، عند درجة حرية = (١٤٢)، والقيمة الاحتمالية (٠.٠٠٠)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (٠.٠٠١). وهذا يدل على وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس الإحساس بالمضايقة، ولصالح العاملين الذكور. وقد تعزى تلك الفروق إلى المسؤولية الكبيرة الملقاة على عاتق الرجل، إذ أن عليه القيام بتلبية كافة متطلبات المنزل وتأمين مستلزماته، وهذا ما يلقي عبء كبير على الذكور كافة، ويجعلهم أكثر حساسية من الإناث لما يدور من أحداث في أماكن عملهم وبالتالي يشعرون بالمضايقة أكثر من الإناث. فضلاً عن شدة المنافسة بين الذكور على المناصب والسلطة.

باستخدام اختبار ت (t-test)، وجاءت النتائج على النحو الذي يظهر في جدول ١٠.

يظهر من جدول ١٠ بأن قيمة ت = (٥.٢٩١)، وهي أصغر من مستوى الدلالة (٠.٠١). وهذا يدل على وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة الذكور ومتوسط إجابات أفراد عينة الدراسة الإناث على مقياس التوافق المهني، ولصالح العاملات الإناث.

ويمكن تفسير ذلك بأن الذكور يميلون إلى اختيار المهن التي يستطيعون من خلالها تحقيق مفهومهم عن ذاتهم، وتحقق لهم مستوى مرتفع من المردود المادي. والتعبير عن أنفسهم أو نتيجة ما يتمتع به الفرد الذكر من سمات في شخصيته. والواقع أن الإنسان يختار مهنته ونفسه زاخرة بالكثير من الدوافع والعادات التي اكتسبها تدريجياً في الأسرة والمجتمع، على اعتبار أن المهنة هي الهدف الذي يسعى إليه الفرد لكي يصبح عضواً في المجتمع مستقلاً عن أسرته. وعلى الأغلب فإن الإنسان لا يختار مهنته نتيجة لعامل واحد بعينه بل نتيجة تفاعل عدد من العوامل المختلفة التي تؤثر على هذا الاختيار.

وهذه المهنة مناسبة أكثر للإناث، وعندما تكون المهنة مناسبة لمن يعمل بها يكون قادراً على التفوق فيها والترقي إلى أعلى قمة من سلم مهنته. والشخص الذي يختار عادة المهنة التي تتفق مع سماته الشخصية وميوله وقدراته فإن ذلك يؤدي إلى شعوره بالسعادة وتحقق له الرضا النفسي والتوافق المهني. وهذا ما يتفق مع دراسة طاهر (١٩٩٨) بأن هناك فروق بين الجنسين في الميول المهنية، فالذكور أكثر ميلاً إلى المهن الحرفية ثم المغامرة، في حين

وغالباً ما يمتلك هذه الصفات والخصائص هم فئة الشباب الذين يأتون إلى العمل بانديفاع وحيوية، وبالتالي فهم يمتلكون من مصادر القوة والنجاح أكثر من غيرهم فهم سيشكلون هدفاً للمضايقة.

ويؤكد هبرت وفيلدهوفين (Hubert and hoven, 2001, 79) هذا بقولهم "إن وجود هذه الصفات الإيجابية سواء اجتمعت كلها أم البعض منها تشكل على ما يبدو عامل تهديد لضعاف النفوس ممن لديهم إحساس بالنقص والضعف وتستثير لديهم الرغبة في تحطيم هذه الخصائص الإيجابية في الأفراد المتميزين في محيط حياتهم وعملهم وتأتي المضايقة كضريبة لهذه الصفات الجيدة".

فالإحساس بالمضايقة هو حالة نفسية ترتبط بظروف العمل والعلاقات الاجتماعية السائدة في إطاره. كما ترتبط بالتوافق بين الأفراد الموظفين وبين رؤوسهم، وما ينتج عن العلاقات القائمة بين الموظفين فيما بينهم من مشاعر الحسد والغيرة الناجمة عن تمتع أحد الموظفين بمزايا وخصائص تميزه عن سواه. وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة زين الدين (٢٠١٥) والتي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإحساس بالمضايقة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

للتحقق من صحة الفرضية الرابعة للدراسة "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس التوافق المهني وفق متغير الجنس" تم حساب الفروق بين متوسط درجات أفراد عينة الدراسة (ذكور، إناث) على مقياس التوافق المهني، وذلك

جدول ٩

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (ت) لدى أفراد عينة الدراسة على مقياس الإحساس بالمضايقة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

مقياس الإحساس بالمضايقة	متغير الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت
الدرجة الكلية	متزوج	٦١	٨٩.١٦	٢٦.٣٦٧	١٤٢	*٢.٢٦٨
	أعزب	٨٣	٩٩.٦٨	٢٧.٨٤٦		

* دال عند مستوى ٠,٠٥

إحصائياً بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس التوافق المهني تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية. ويمكن تفسير ذلك بأن الأعباء المنزلية والضغوط الحياتية والمواقف التي يتعرضون لها في العمل هي نفسها لدى المتزوجين وغير المتزوجين، لذلك تقتصر علاقات العاملين مع زملائهم في العمل، وتقل فرصة تكوين علاقات اجتماعية مميزة في العمل وخارج نطاق العمل، فضلاً عن وقت الدوام الإداري الطويل نسبياً والذي يقلل من فرص تكوين علاقات اجتماعية ناجحة ومميزة. كما أن المسؤولين والإدارة لا يميزون بين أعزب و متزوج، فملاهما يقع عليهما نفس المتطلبات الإدارية في العمل.

أن الإناث أكثر ميلاً إلى الأعمال الفنية والاجتماعية.

للتحقق من صحة الفرضية الخامسة للدراسة "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس التوافق المهني وفق متغير الحالة الاجتماعية" تم حساب الفروق بين متوسط درجات أفراد عينة الدراسة (متزوج، أعزب) على مقياس التوافق المهني، وذلك باستخدام اختبار ت (t-test)، وجاءت النتائج على النحو التالي كما يبين في جدول ١١.

يظهر من جدول ١١ بأن قيم ت غير دالة إحصائياً، وهذا يدل على عدم وجود فروق دالة

جدول ١٠

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (ت) لدى أفراد عينة الدراسة على مقياس التوافق المهني تبعاً لمتغير الجنس

مقياس التوافق المهني	متغير الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت**
البعد الأول: (واقع مناخ العمل).	ذكور	٥٤	٣٤.٧٢	٨.٨٣٢	١٤٢	٤.٣١٥
	إناث	٩٠	٣٨.١٠	٨.٤٥٩		
البعد الثاني: (العلاقة مع الإدارة).	ذكور	٥٤	٢٣.٩٢	٦.٢٩٦	١٤٢	١٥.٣٣٩
	إناث	٩٠	٢٨.٢٨	٥.٥٦٢		
البعد الثالث: (العلاقة مع زملاء العمل).	ذكور	٥٤	٣٤.٠٠	٩.٤٠٧	١٤٢	٣.٣٠١
	إناث	٩٠	٣٥.٤٤	٩.٨٠٠		
البعد الرابع: (الدخل المادي).	ذكور	٥٤	٣٠.٣٧	٨.٦٠٧	١٤٢	٤.٧٢٨
	إناث	٩٠	٣٦.٥٠	٩.٢٠٨		
الدرجة الكلية	ذكور	٥٤	١٢٣.٠١	٢٢.٤٦٦	١٤٢	٥.٢٩١
	إناث	٩٠	١٣٨.٣٢	٢٤.٦٠٠		

** كل قيم ت دالة عند مستوى ٠,٠١

جدول ١١

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة (ت) لدى أفراد عينة الدراسة على مقياس التوافق المهني تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

مقياس التوافق المهني	متغير الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت
البعد الأول: (واقع مناخ العمل).	متزوج	٦١	٣٢.١٨	٩.١٨٤	١٤٢	٠.١٩٨
	أعزب	٨٣	٣٢.٤٩	٩.٣٣٣		
البعد الثاني: (العلاقة مع الإدارة).	متزوج	٦١	٢٧.٤١	٩.٧١٠	١٤٢	١.٥١٨
	أعزب	٨٣	٣١.٥٨	٩.٧٣٣		
البعد الثالث: (العلاقة مع زملاء العمل).	متزوج	٦١	٣٢.٣٨	٩.٦٥٩	١٤٢	٠.٣٨٠
	أعزب	٨٣	٣١.٧٣	١٠.١٠٤		
البعد الرابع: (الدخل المادي).	متزوج	٦١	٢٩.٢٠	٧.٨٢٧	١٤٢	١.٨٧٥
	أعزب	٨٣	٣١.٩٩	٩.٣٦٨		
الدرجة الكلية	متزوج	٦١	١٢١.١٦	٢٤.٠٤٠	١٤٢	١.٦٧٧
	أعزب	٨٣	١٢٧.٨٠	٢٢.٥٥٧		

التوصيات

الحكومية في الضفة الغربية. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد (٩)، العدد (٤)، ص. ص: ٤١٩-٤٣٣.

الحلاق، نائل جهاد (٢٠١٢). درجة فاعلية الاجتماعات المدرسية في مدارس وكالة الغوث الإعدادية بمحافظة غزة من وجهة نظر معلمها وعلاقتها بالتوافق المهني لديهم. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

دويدار، عبد الفتاح (٢٠٠٦). المرجع في مناهج البحث في علم النفس وفننيات كتابة البحث العلمي. ط٤، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

رضوان، سامر (٢٠٠٧). الصحة النفسية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

الزامل، أيمن مصطفى (٢٠١١). التفكير الأخلاقي وعلاقته بالتوافق المهني لدى المرشدين التربويين. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

زهران، حامد عبد السلام (١٩٩٧). الصحة النفسية. القاهرة: عالم الكتب.

زين الدين، بو عامر أحمد، صابر، بحري (٢٠١٤). مصادر التوافق المهني لدى العامل. مجلة الدراسة والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد (٦)، مصر، ص. ص: ١٤٠-١٥٢.

زين الدين، ميلانا يوسف (٢٠١٥). الإحساس بالمضايقة وعلاقته بالميول العصبية لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظتي دمشق وريف دمشق. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق، سورية.

الشافعي، ماهر عطوة (٢٠٠٢). التوافق المهني للممرضين العاملين بالمستشفيات الحكومية وعلاقته بسماتهم الشخصية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، عمادة

١. العمل على تقديم الدعم والثناء للموظفين الذين يتصفون بالمصداقية والإنسانية كي يكونوا مثلاً لزملائهم.

٢. العمل على إدخال تجربة الإرشاد النفسي المهني إلى المؤسسات والمديريات المختلفة، وأن يكون هناك مكتب مختص بالعملية الإرشادية في كل مديرية،

وذلك من أجل المساعدة على حل المشكلات والضغوطات التي قد تولد مشاعر الإحساس المضايقة بين الموظفين.

٣. العمل على نشر الوعي العام لدى الموظفين من خلال دعوتهم إلى ندوات تعريفية حول مفهوم الإحساس المضايقة وخطورته والعوامل التي تؤدي إليه وطرائق وأساليب الوقاية منه ومواجهته والتخفيف من حدته.

٤. زيادة الاهتمام من قبل وزارة التربية بالعاملين في مديريات التربية بشكل عام، من أجل تحسين أوضاعهم الوظيفية من حيث زيادة الأجور والمكافآت، وتوفير الظروف البيئية، والتجهيزات المناسبة لتيسير أمور العمل، وإنجازه بسرعة.

٥. التوسع في الأبحاث والدراسات التي تهدف إلى الكشف عن طبيعة الإحساس بالمضايقة في مكان العمل، وذلك بإجراء المزيد من الأبحاث على عينات أخرى من العاملين في القطاع الخاص والعام.

المراجع

References

حجازي، جولتان حسن (٢٠١٣). فاعلية الذات وعلاقتها بالتوافق المهني وجودة الأداء لدى معلمات غرف المصادر في المدارس

- Archer, D. (1999). Exploring 'bullying' culture in the para-military organization. *International Journal of Manpower*, Vol.20, N.1, p. 90-119.
- Asiye, T. (2010). Development of Mobbing Questionnaire for Educators in Turkey. *Dissertation Abstracts International*, Vol (64), No (12), P.10-43.
- Bennett, E. (2006). Peer Abuse Know More Bullying From a Psychological Perspective. *Journal of counseling psychology*. Vol (37), No (2) p. 972-999.
- Cooper, C. & Yeung, R. (2002). Business: Bullying in the Workplace - Beat the Bully. *Accountancy, Education Journal*, Vol.129, No.13, p.111-136.
- Davenport, N., Schwartz, R. & Elliott, G. (1999). Mobbing: emotional abuse in the American workplace. Ames. IA: Civil Society Publishing.
- Di Martino, M., Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. (2003). Bullying and emotional abuse in the workplace. *International perspectives in research and practice*. New York: Taylor & Francis.
- Einarsen, S., Helge, H., Dieter, Z. & Cooper, C. (2003). Bullying and Emotional Abuse in the Workplace International perspectives in research and practice. part 2. New York: Taylor & Francis.
- Garvois, J. (2006). Mob Rule: In Departmental Disputes. Professors can Act Just Like Animals. *The Chronicle of Higher Education*. 14 April 2006. <http://chronicle.com/article/Mob-Rule/36004>.
- Gary, N. (2010). Study of the World Bank Institute of the United States of America (Survey of mobbing in the labor market). *WBI Research Director, Workplace Bullying Institute*.
- Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. (2002). Workplace bullying and stress, in Pamela L. Perrewe, Daniel C. Ganster (ed.) Historical and Current Perspectives on Stress and Health. (Research in Occupational Stress and Well-being, Volume 2) *Emerald Group Publishing Limited*, p. p: 293 - 333.
- الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الشهري، عبد الله (٢٠٠٠). **العلاقة بين التوافق المهني وبعض سمات الشخصية لدى موظفي القطاعين الحكومي والخاص في مجال الخدمات الصحية بمدينة الرياض**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- ظاهر، هدى جعفر (١٩٩٨). **سلوك النمط (أ) في علاقته بالميول والاختيار المهني**. مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد ٢٦، العدد (٤)، القاهرة، مصر.
- فحجان، سامي خليل (٢٠١٠). **التوافق المهني والمسئولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة**. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- المشعان، عويد السلطان (١٩٩٣). **دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا**. الكويت: دار القلم.
- المهنا، إبراهيم (٢٠٠١). **العلاقة بين الاتجاه نحو التقنية الحديثة والتوافق المهني لدى العاملين في القطاع الحكومي والقطاع الخاص**. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة طنطا، القاهرة، مصر.
- المهنا، سعيد محمد (٢٠٠٢). **العلاقة بين التوافق المهني والدافعية للإنجاز لدى موظفي جمرک مطار الملك خالد الدولي**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
- هيجان، عبد الرحمن بن أحمد (٢٠٠٤). **علم النفس المهني**. الرياض: وزارة التربية والتعليم.

- Holzen, B., Evan, v., Zapf, D. & Schal, Iberger. (1999). Mobbing in work. Goethe Universidad Frankfurt. *Journal of Career Assessment*, Vol (11), No (4), p. p: 379-392.
- Hubert, A. & ioven, V. (2001). Risk sectors for undesirable behavior and mobbing. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 415-424.
- Jansila, p. (2004). Factors related to job security and the working Efficiency of commercial bonk staff. a thesis submitted in partial fulfillment of the require aments for *the degree of master of arts*. Mahidol university.
- Kreiner, B., Sulyok, C. & Rothen, H. (2008). Does mobbing cause posttraumatic stress disorder? Impact of coping and personality. US National Library of Medicine National Institutes of Health. Universitätsklinikfür Psychiatry der Medizinischen University Graz.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at work Places. Violence and Victims. <http://www.mobbingportal.com/leymannmain.html>.
- Mikkelsen, E. & Einarsen, S. (2002). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 1, 87-111.
- Platania, F., Di Rosa, A., Alibrandi, D. & Barresi, D. (2012). Mobbing: between personality traits and organizational-managerial characteristics of the occupational environment. *US National Library of Medicine National Institutes of Health*.
- Porteous, J. (2002). Preventing and managing bullying in the Australian defense organization. Bullying and Harassment at Work, *Proceedings of the 2002 International Conference*, London, UK.
- Shahbazi, G., Abdullah, N. & Aligholizadeh, S. (2013). An Empirical Study of the Relationship between Three Components of Paternalistic Leadership and Workplace Bullying: The Case of an Iranian Bank. *World Applied Sciences Journal*. 22 (12).p 1814-1821.
- Zapf, D & Leymann, H. (1996). Mobbing and victimization at work [Special issue]. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Vol (12), p. 120-146.
- Zapf, D. & Einarsen, S. (2001). Bullying in the Workplace: Recent trends in Research and practice [Special issue]. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 10(4), 369-373.
- Zapf, D. & Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators. In S. E: Taylor & Francis.