



جامعة دمشق

كلية التربية

قسم الإرشاد النفسي

الإحساس بالمضايقة وعلاقته بالميلول العصابية لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظتي دمشق والسويداء

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الإرشاد النفسي

إعداد الطالبة:

ميلانا يوسف زين الدين

إشراف

الدكتور أحمد الزعبي

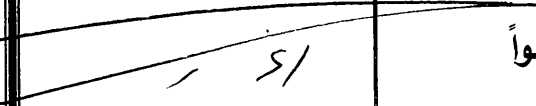
الأستاذ المساعد في قسم الإرشاد النفسي

نوقشت رسالة الطالبة ميلانا زين الدين

بـعنوان:

الإحساس بالمضايقة وعلاقته بالميلول العصابية لدى عينة من العاملين في الدوائر
الحكومية في محافظتي دمشق والسويداء

وأجيزت يوم الأربعاء الواقع في 2015/1/28 من قبل السادة أعضاء لجنة
الحكم التالية أسماؤهم:

الاسم	الصفة	التوقيع
د. أحمد الزعبي	عضواً مشرفاً	
د. رغداء نعيسة	عضواً	
د. ربي سلطان	عضواً	

تم إجراء التعديلات المطلوبة وأصبحت الرسالة صالحة لمنح درجة الماجستير في
الإرشاد النفسي - قسم الإرشاد النفسي.

شكر وتقدير

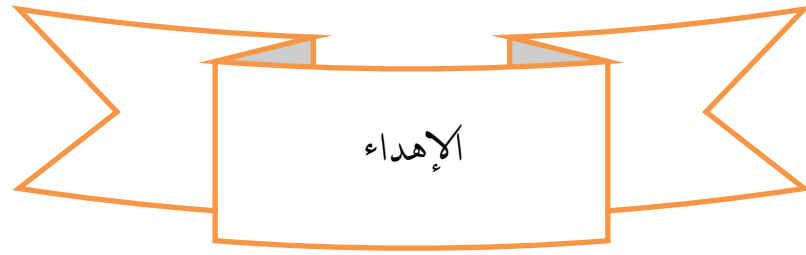
أقدم بأسمى آيات الشكر وأبلغ عبارات التقدير والامتنان لأستاذي الفاضل الدكتور أحمد الزعبي على ما قدمه لي من عون كبير، إذ لم يخل علي بجهد أو علم أو وقت لمتابعة تقدم الدراسة، وتقديم النصح والإرشاد فأشكره كل الشكر على تشجيعه ومؤامراته لي طوال فترة الدراسة.

وأغتنم الفرصة لأعبر عن تقديري وامتناني مع فائض شكري لأعضاء لجنة الحكم الأفاضل وذلك لتكرمهم بقبول عضوية لجنة الحكم مقدرة لهم ما بذلوه من جهد ووقت، في تقييم هذه الرسالة وتصويبها، شاكرة لهم تلك الملاحظات والتوجيهات القيمة التي قيمت مسامر الدراسة وأغنتها. كما أقدم بالشكر والامتنان لأساتذتي الكرام محكمي أدوات الدراسة في كلية التربية بامرك الله لنا بجهودهم وأسعدهم وأرضاهم.

كما أتوجه بخير الاحترام والتقدير إلى أفراد عينة الدراسة لما أظهروه من التزام وجهد وصبر جزآهم الله كل الخير.

ولن أنسى أن أقدم بالشكر والامتنان إلى عائلتي وأحبائي وأصدقائي ومرفاقي لمساندتهم ودعمهم المادي والمعنوي لي.

الباحثة



إلى مصدر عزتي وفخري وقوتي وطني الحبيب سورية

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	شكر وتقدير
ب	الإهداء
ج	فهرس المحتويات
و	فهرس الجداول
ح	فهرس الملاحق
7-1	الفصل الأول: التعريف بموضوع البحث
3-2	مقدمة البحث
4-3	أولاً- مشكلة البحث
5-4	ثانياً- أهمية البحث
5	ثالثاً- أهداف البحث
5	رابعاً- أسئلة البحث
6-5	خامساً- فرضيات البحث
6	سادساً- حدود البحث
7-6	سابعاً - مصطلحات البحث
40-8	الفصل الثاني: الإطار النظري
27-9	المحور الأول- الإحساس بالمضايقة
9	توطئة
12-9	أولاً- نشأة وتطور الإحساس بالمضايقة.
15-12	ثانياً- الإحساس بالمضايقة والمصطلحات المشابهة.
17-15	ثالثاً- مراحل الإحساس بالمضايقة.
19-17	رابعاً- أشكال الإحساس بالمضايقة.
22-19	خامساً- اتجاهات في تفسير الإحساس بالمضايقة.
23-22	سادساً- مظاهر وأعراض الإحساس بالمضايقة.
27-23	سابعاً- الآثار الجسدية والنفسية والاجتماعية للمضايقة على الفرد والآخرين.

27	تعقيب
40-28	المحور الثاني- الميول العصابية
28	توطئة
31-28	أولاً- مفهوم الميول العصابية.
35-31	ثانياً- مكونات الميول العصابية.
36-35	ثالثاً- صفات الشخصية العصابية.
37-36	رابعاً- الاتجاهات المفسرة للميول العصابية.
38-37	خامساً- الميول العصابية حسب نموذج أيزنك .
39-38	سادساً- الميول العصابية حسب نموذج العوامل الخمسة لجولديريج.
40-39	سابعاً- الإحساس بالمضايقة وعلاقته بالميول العصابية
40	تعقيب
61-41	الفصل الثالث: الدراسات السابقة
42	توطئة
54-42	أولاً- دراسات أجنبية متعلقة بالإحساس بالمضايقة.
58-54	ثانياً- دراسات متعلقة بالميول العصابية.
56-54	أ- دراسات عربية.
58-57	ب- دراسات أجنبية.
60-59	ثالثاً- التعقيب على الدراسات السابقة.
61-60	رابعاً- مكانة البحث الحالي من الدراسات السابقة.
70-62	الفصل الرابع: منهج البحث وإجراءاته
63	توطئة
63	أولاً- منهج البحث.
63	ثانياً- مجتمع البحث.
65-64	ثالثاً- عينة البحث.
69-65	رابعاً- أدوات البحث.
67-65	٣ مقياس الإحساس بالمضايقة.

69-57	⌘ مقياس ويلوبي للميول العصبية.
69	خامساً- متغيرات البحث.
70	سادساً- الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث
96-71	الفصل الخامس: عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها
72	توطئة
76-72	أولاً- الإجابة على اسئلة البحث.
95-76	ثانياً- التحقق من فرضيات البحث.
78-76	⌘ الفرضية الأولى.
81-78	⌘ الفرضية الثانية.
85-82	⌘ الفرضية الثالثة.
86-85	⌘ الفرضية الرابعة.
90-87	⌘ الفرضية الخامسة.
94-90	⌘ الفرضية السادسة.
95-94	⌘ الفرضية السابعة.
96	ثانياً- مقترحات البحث.
101-97	ملخص البحث باللغة العربية
110-102	المراجع
105-103	أولاً- المراجع العربية
110-106	ثانياً- المراجع الأجنبية
125-111	ملاحق البحث
I-VI	ملخص البحث باللغة الأجنبية

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	مراحل الإحساس بالمضايقة.	11
2	الأوجه الستة لعامل الميول العصابية ومستوياته.	29
3	عدد العاملين في بعض مديريات محافظتي دمشق والسويداء.	63
4	عدد أفراد عينة البحث من العاملين في مديريات محافظتي دمشق والسويداء.	64
5	توزيع أفراد عينة البحث من العاملين في مديريات محافظتي دمشق والسويداء وفقاً لمتغيرات البحث.	65
6	معاملات ارتباط عبارات مقياس الإحساس بالمضايقة مع الدرجة الكلية للمقياس.	67
7	معاملات ارتباط عبارات مقياس الميول العصابية مع الدرجة الكلية للمقياس.	69
8	جدول يبين فئات قيم المتوسط الحسابي لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الإحساس بالمضايقة والقيم الموافقة لها	73
9	نسبة انتشار الإحساس بالمضايقة لدى أفراد عينة الدراسة	73
10	جدول يبين فئات قيم المتوسط الحسابي لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الميول العصابية والقيم الموافقة لها	75
11	نسبة انتشار الميول العصابية لدى أفراد عينة الدراسة	75
12	معامل الارتباط بيرسون بين الإحساس بالمضايقة والميول العصابية لدى أفراد عينة البحث.	76
13	نتائج اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين متوسط درجات أفراد عينة البحث من محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير الجنس والحالة الاجتماعية.	78
14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة البحث من محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير مكان العمل	80
15	نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA لمتوسطات درجات أفراد عينة البحث من محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير مكان العمل	80
16	نتائج اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين متوسط درجات أفراد عينة البحث من محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير الجنس والحالة الاجتماعية	82
17	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة البحث من محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير مكان العمل	84

84	نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA لمتوسطات درجات أفراد عينة البحث من محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير مكان العمل	18
85	نتائج اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على مقياس الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير المحافظة	19
87	نتائج اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين متوسط درجات أفراد عينة البحث من محافظة دمشق على مقياس الميول العصابية وفقاً لمتغير الجنس والحالة الاجتماعية	20
89	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة البحث من محافظة دمشق على مقياس الميول العصابية وفقاً لمتغير مكان العمل	21
89	نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA لمتوسطات درجات أفراد عينة البحث من محافظة دمشق على مقياس الميول العصابية وفقاً لمتغير مكان العمل	22
90	نتائج اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين متوسط درجات أفراد عينة البحث من محافظة السويداء على مقياس الميول العصابية وفقاً لمتغير الجنس والحالة الاجتماعية	23
93	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة البحث من محافظة السويداء على مقياس الميول العصابية وفقاً لمتغير مكان العمل	24
93	نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA لمتوسطات درجات أفراد عينة البحث من محافظة السويداء على مقياس الميول العصابية وفقاً لمتغير مكان العمل	25
94	نتائج اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين متوسط درجات أفراد عينة البحث على مقياس الميول العصابية وفقاً لمتغير المحافظة	26

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	رقم الصفحة
1	أسماء السادة المحكمين لأدوات البحث	113
2	تحكيم مقياس الميول العصابية وتعديلاته	116-114
3	تحكيم مقياس الإحساس بالمضايقة وتعديلاته	119-117
4	مقياس الإحساس بالمضايقة النسخة الأجنبية	120
5	ترجمة مقياس الإحساس بالمضايقة	121
6	مقياس الإحساس بالمضايقة الصورة النهائية	123-122
7	مقياس الميول العصابية الصورة النهائية	125-124
8	الموافقات الرسمية	132-126

الفصل الأول: التعريف بموضوع البحث

مقدمة البحث

أولاً- مشكلة البحث.

ثانياً- أهمية البحث.

ثالثاً- أهداف البحث.

رابعاً- أسئلة البحث.

خامساً- فرضيات البحث.

سادساً- حدود البحث.

مقدمة البحث

تعد المضايقة (Mobbing) مفهوماً حديثاً 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 نوعاً من التكتل غير الأخلاقي القائم على المصالح والأهداف المشتركة، يقع الفرد ضحية للتمييز والاضطهاد والرفض وصولاً للإرهاب النفسي الذي يتغذى على الفروق بين الأفراد (مثل: العرق أو الجنس)، ويعبر عنه بالتحيز العنصري أو التمييز الجنسي (Knorz & Zapf, 1996).

وتحمل المضايقة الأذى للمؤسسات مع ما يحمله ذلك من عواقب اجتماعية ونفسية واقتصادية وخيمة تنال من الفرد بالدرجة الأولى، ولذلك تعد المضايقة تحرشاً واعتداءً نفسيين وقتلاً نفسياً يسبب ألماً خفياً لا يبصره إلا صاحبه الذي وقع الاختيار عليه ليكون فريسة التحالف اللاأخلاقي (Hoel, et al., 2002).

فكلنا يعلم أن 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 مرتعاً خصباً 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 أحياناً المخرج وأحياناً أخرى يتوه أو يتخبط ويجد نفسه أمام نوع من المعاملة يعجز أمامه عن التصرف.

قد لا تنتمي كلمة المضايقة أو الإحساس بالمضايقة إلى معجم المشكلات والاضطرابات لكنها وللأسف تنتمي لمعجم الآلاف من ضحاياها الذين يعيشون هذا الشكل المتطرف من أشكال الضغوطات الاجتماعية واللاإنسانية في العمل، والتي تعكس نمطاً متعاقباً من السلوكيات غير السوية والمرضية إن صح التعبير.

وتقسم المضايقة إلى أطوار مختلفة، تبدأ بالإرهاق العصبي وأولى الشكاوى السيكوسوماتية وتنتهي بخطر مرتفع لتدمير الذات بالانتحار أو تدمير الآخرين بالعدوان، ولابد هنا من توضيح :

إن المضايقة فعل يقوم به أشخاص تجاه ضحايا يتم اختيارهم وهؤلاء الضحايا هم الذين يعانون الإحساس بالمضايقة والبحث يطمح لتسليط الضوء على الأفراد الذين يشعرون بالمضايقة في مكان العمل.

ولأننا عندما نتعامل مع أي اضطراب أو إجهاد نفسي أو مشكلة اجتماعية نهتم دائماً 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.

كما أن جزءاً كبيراً وعاملاً مهماً من عوامل الوقاية ومن ضروريات العلاج والتدخل الفاعل هو إزالة أسباب المشكلات، لذا كان لابد من تسليط الضوء على الإحساس بالمضايقة ومعرفة ما الذي يحدث في بيئة العمل ويؤدي إلى ظهور المشكلات.

أولاً- مشكلة البحث:

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 للاضطرابات النفسية (Holzen, et al., 1999).

ويرى دي مارتينو وآخرون (Di Martino, et al., 2003, 8) أن المضايقة ظاهرة معقدة ومعادية وغير مرغوب فيها، وتشكل سلوكيات متكررة يكون لها تأثير مدمر على الضحايا.

ويرى إينارسن وآخرون (Einarsen, et al., 2003, 82) أن العاملين الذين يكونون عرضة للمضايقة يتعرضون لمجموعة واسعة من السلوكيات العدائية التي تتراوح من النقد الدائم لعملهم، إلى التعليقات الضارة والنميمة والهجمات على المواقف الدينية أو السياسية، أو حتى التهديدات وأعمال العنف الجسدي. ويرى برودسكي (Brodsky, 1978, 111) أن عواقب المضايقة على الموظفين والمنظمات والمجتمع عواقب مدمرة. ويتوقع أنه يعاني في هذه الأيام الملايين من العمال والموظفين من المضايقات، إذ تسبب المضايقات المليارات من الخسائر من خلال تراجع الإنجاز، ويركز بروديسكي على أن المضايقة قد تحدث لأي فرد سواء أكان عازياً أو متزوجاً، ذكراً أو أنثى، كبيراً أو يافعاً.

وينبه زابف وإينارسن (Zapf & Einarsen, 2003) إلى أن ضحايا المضايقة قلما يراجعون طبيباً نفسياً أو متخصصاً نفسياً لأسباب كثيرة أهمها الخجل، فالإنسان يخجل من الحديث عن أنه يتم قمعه وتجاهله وتشغيله في أعمال من دون مستواه.

لهذا فإن زابف (Zapf & Einarsen, 2001, 397) يعتقد بأهمية 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.

وينتهي ليमान (Leymann, 1990, 5) إلى أن العواقب بعيدة المدى كارثية والمعروفة منها جو عمل مسموم يقود لتقليل الالتزام، وتراجع الإنجاز أو حتى توقفه، عدا عن فقدان الاحتكاك بين العاملين وحتى بالنسبة لغير العاملين من خلال الجو العام المرهق، أما بالنسبة للضحايا أنفسهم فتعني العاقبة النفسية أخيراً عواقب يمكن تفسيرها سيكوسوماتياً، أو اجتماعياً أو نفسياً أو جسدياً أو أحياناً الاستقالة أو الإحالة المبكرة على التقاعد.

وللأسف فمازال علم النفس يتحفظ هنا بسبب عدم وضوح المظاهر (الأسباب، صورة الشكاوى، المجرى، العواقب)، وبشكل خاص بسبب عدم الثقة حول الكيفية العلاجية التي على الإنسان أن يتعامل فيها مع هذه الظاهرة (رضوان، 2013، نت).

ولذلك فقد شعرت الباحثة أن هذه المشكلة تستحق البحث وأنها لم تتل الاهتمام في البحوث العربية على الرغم من الاهتمام العالمي الكبير والمتزايد بها، خاصة أن حجم الأذى النفسي التي يعيشه الأفراد في ظل هذه الممارسات ليس بالأمر العادي الذي نستطيع تجاوزه بإعطاء بعض النصائح حيث إنه يمتد بعيداً ليؤذي أكثر فأكثر مروراً بالضحية وأسرته وصولاً للمجتمع. وتدعم هذا الإحساس بعد الاطلاع على العديد من الكتابات التي تناولت هذه الظاهرة، وبعد قراءة مستفيضة للدراسات السابقة Einarsen, et al., (1993) ودراسة (Vartia, 1996) ودراسة (Zapf, et al, 1996) ودراسة Einarsen & (1993) ودراسة (Mikkelsen, 2002) ودراسة (Tehrani, 2004) ودراسة (Girardi, et al, 2007) ودراسة (Stig) ودراسة (Berge & Einarsen, 2004) ودراسة (Yildirim, 2005) ودراسة (Gary, 2010) ودراسة (Rocow, et al., 2007) ودراسة (Yildirim & Yildirim, 2007) ودراسة (Klaus, 2008) ودراسة (Leymann & Gustafssona, 2008) ودراسة (yldram, et al., 2008) ودراسة (Kreiner, et al, 2008) ودراسة (Balducci, et al, 2009) ودراسة (Asiye, 2010) ودراسة (Genevieve, et al., 2013) ودراسة (Shahbazi, et al., 2013) وغيرها شعرت الباحثة بضرورة دراسة هذا الموضوع، وجاءت الخطوة الثانية بالتوجه إلى أرض الواقع وسماع آراء وشهادات العاملين في المديرية المختلفة، وتم الاستعانة بالعينة الاستطلاعية والتي تكونت من (30) عاملاً وعاملة لتقصي وجود هذه الظاهرة على أرض الواقع، إذ قامت الباحثة بالالتقاء بعدد من الموظفين، وطرحت الأسئلة، وكانت النتيجة موجبة أعطت سبباً آخر لمواصلة البحث.

فلماذا يتغيب بعض العاملين كثيراً؟ ولماذا تظهر ملامح الاضطرابات عند البعض؟ ولماذا ينخفض أداء البعض رغم قدراتهم المرتفعة؟ ولماذا يتقاعد البعض مبكراً؟ كلها أسئلة تعتقد الباحثة أنها ذات صلة بالإحساس بالمضايقة، ومن هنا تتمثل مشكلة البحث في الإجابة عن السؤال الآتي:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإحساس بالمضايقة والميول العصابية لدى أفراد عينة البحث من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظتي دمشق والسويداء؟

ثانياً - أهمية البحث: تتجلى أهمية البحث من خلال النقاط الآتية:

- 1- إن ظاهرة المضايقة بالغة الأهمية من حيث حجم الاهتمام العالمي الكبير والمتزايد بهذه الظاهرة.
- 2- عدم وجود دراسات عربية تناولت ظاهرة الإحساس بالمضايقة على حد علم الباحثة.
- 3- الآثار السلبية على الأفراد من خلال اضطراب الصحة النفسية ومشكلات التوافق والتكيف والتي تصل أحياناً إلى مرحلة الانتحار.
- 4- الآثار السلبية التي تسببها المضايقة على كافة المستويات الاقتصادية والمادية للمؤسسات والخسائر المعنوية وتدني الإنتاجية.

- 5- إن إحساس الأفراد بالمضايقة يؤدي إلى خلق هوة بين الفرد والجماعة وبالتالي ظهور سلوكيات مهددة وهادمة للمجتمعات الإنسانية.
- 6- قد يساعد هذا البحث بالوصول إلى معلومات وبيانات تمكن من مواجهة ظاهرة المضايقة ورفع مستوى الصحة النفسية للفرد والمجتمع والوقاية منها مستقبلاً ومساعدة ضحايا المضايقة للتخفيف من الآثار التي نتجت عن المضايقة.
- 7- توجيه الباحثين إلى المزيد من الدراسات في هذا الاتجاه ورصد الظاهرة وآثارها النفسية ووضع برامج توعية وبرامج وقائية .
- 8- تأمل الباحثة أن يشكل هذا البحث نقطة الانطلاق لبحوث جديدة عن ظاهرة الإحساس بالمضايقة.

ثالثاً-أهداف البحث:

تحدد أهداف البحث في الآتي:

- 1- ما نسبة شيوع الإحساس بالمضايقة لدى أفراد عينة البحث.
- 2- ما نسبة شيوع الميول العصبية لدى أفراد عينة البحث.
- 3- دراسة العلاقة بين الإحساس بالمضايقة والميول العصبية لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظتي دمشق والسويداء.
- 4- تحديد دلالة الفروق في الإحساس بالمضايقة لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظة دمشق وفقاً لمتغيرات (أ- الجنس, ب- الحالة الاجتماعية, ج- مكان العمل).
- 5- تحديد دلالة الفروق في الإحساس بالمضايقة لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظة السويداء وفقاً لمتغيرات (أ- الجنس, ب- الحالة الاجتماعية, ج- مكان العمل).
- 6- تحديد دلالة الفروق في الإحساس بالمضايقة لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية وفقاً لمتغير المحافظة (محافظة دمشق - محافظة السويداء).
- 7- تحديد دلالة الفروق في الميول العصبية لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظة دمشق وفقاً لمتغيرات (أ- الجنس, ب- الحالة الاجتماعية, ج- مكان العمل).
- 8- تحديد دلالة الفروق في الميول العصبية لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظة السويداء وفقاً لمتغيرات (أ- الجنس, ب- الحالة الاجتماعية, ج- مكان العمل).
- 9- تحديد دلالة الفروق في الميول العصبية لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية وفقاً لمتغير المحافظة (محافظة دمشق - محافظة السويداء).

رابعاً- أسئلة البحث:

- 1- تعرف نسبة شيوع الإحساس بالمضايقة لدى أفراد عينة البحث.
- 2- تعرف نسبة شيوع الميول العصبية لدى أفراد عينة البحث.

خامساً- فرضيات البحث:

حاول البحث التحقق من صحة الفرضيات الآتية:

- 1- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحساس بالمضايقة والميول العصبية لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظتي دمشق والسويداء.
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد عينة البحث في محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغيرات (أ- الجنس, ب- الحالة الاجتماعية, ج- مكان العمل).
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد عينة البحث في محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغيرات (أ- الجنس, ب- الحالة الاجتماعية, ج- مكان العمل).
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد عينة البحث على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغير المحافظة (محافظة دمشق - محافظة السويداء).
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد عينة البحث في محافظة دمشق على مقياس الميول العصبية تعزى لمتغيرات (أ- الجنس, ب- الحالة الاجتماعية, ج- مكان العمل).
- 6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد عينة البحث في محافظة السويداء على مقياس الميول العصبية تعزى لمتغيرات (أ- الجنس, ب- الحالة الاجتماعية, ج- مكان العمل).
- 7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد عينة البحث على مقياس الميول العصبية تعزى لمتغير المحافظة (محافظة دمشق - محافظة السويداء).

سادساً- حدود البحث:

- 1- **الحدود المكانية:** تم إجراء هذا البحث في مديريات محافظتي دمشق والسويداء, وقد بلغ عددهن (3) مديريات في دمشق هي: مديرية الخدمات الفنية, ومديرية التربية, ومديرية الصحة, و (3) مديريات في السويداء وهي: مديرية الخدمات الفنية, ومديرية التربية, ومديرية الصحة.
- 2- **الحدود الزمنية:** قامت الباحثة بإعداد البحث وتطبيق الأدوات خلال عام (2013) وعام (2014) وتطبيق الدراسة السيكومترية خلال النصف الأول من شهر آذار 2014 وتطبيق أدوات البحث (مقياس الإحساس بالمضايقة ومقياس الميول العصبية) على أفراد العينة من منتصف شهر نيسان نهاية شهر أيلول من نفس العام.
- 3- **الحدود البشرية:** تتضمن عينة من العاملين في بعض المديريات الحكومية في محافظتي دمشق والسويداء, وقد بلغ عددهم (587) عاملاً وعاملة.
- 4- **الحدود الموضوعية:** تتناول العلاقة بين الإحساس بالمضايقة والميول العصبية, وقياسها من خلال الأدوات التي استخدمت بالبحث وفق المتغيرات الآتية: (أ- الجنس, ب- الحالة الاجتماعية, ج- مكان العمل), وتتوقف إمكانية تعميم نتائج البحث على الخصائص السيكومترية للأداتين المستخدمتين في البحث.

سابعاً - مصطلحات البحث:

1- الإحساس بالمضايقة Bulling – Mobbing:

يعرف دافنبورت وآخرون (Davenport, et al., 1999, 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، انتهاءً بتدمير حياة الفرد المهنية ثم حياته الاجتماعية.

التعريف الإجرائي للإحساس بالمضايقة: هو تعرض العاملين لاتصالات معادية من قبل أشخاص غير أكفاء يتسمون بعدم الاتزان بهدف تحطيم شخص يسبب لهم التوتر والقلق ليتم استبعاده من العمل، مستخدمين لتحقيق أهدافهم كل الأساليب غير الأخلاقية، وهذا ما يظهر من خلال الدرجة الكلية التي يحصل عليها المفحوص من خلال إجابته عن مقياس الإحساس بالمضايقة المستخدم في البحث الحالي.

2- الميول العصابية Neuroticism:

يعرف (عبد الخالق، 2000، 25) الميول العصابية بأنها: قابلية أو تهيو للإصابة بالعصاب (Neurosis) أي الاضطراب النفسي، وهي اضطراب وظيفي بسيط لا يحتاج إلى عزل ولا يحدث فيه خلل في استبصار المضطرب بحالته، فهو يدرك غالباً سوء توافقه، ويضيق بالأعراض ويشكو منها.

التعريف الإجرائي للميول العصابية: هي عبارة عن وجود الأسباب المهيأة لعدم التوافق وفقدان التوازن الانفعالي وتعرثر محاولات التكيف، وتتجلى من خلال الدرجة الكلية التي يحصل عليها المفحوص من خلال الإجابة عن مقياس الميول العصابية المستخدم في البحث الحالي.

3- الدوائر الحكومية - مكان العمل Workplace:

ويعرفها جاكسون وسومي (Jackson & Suomi, 2004, 37) على أنه المكان المادي الذي يعمل ضمنه شخص ما، وهذا المكان يمكن أن يتكون من المكاتب المنزلية وصولاً لمبنى المكاتب أو المصانع، وهو واحد من أهم الأماكن الاجتماعية والتي تشكل مفهوم مركزي لعدة كيانات للعامل وأسرته، والتنظيم والتوظيف والزبائن والمجتمع ككل.

التعريف الإجرائي للدوائر الحكومية: هي أماكن العمل التي تم تطبيق أدوات البحث على موظفيها وتشمل مديرية الخدمات ومديرية التربية ومديرية الصحة في محافظتي دمشق والسويداء.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المحور الأول- الإحساس بالمضايقة

توطئة

أولاً- نشأة الإحساس بالمضايقة.

ثانياً- الإحساس بالمضايقة والمصطلحات المشابهة.

ثالثاً- مراحل الإحساس بالمضايقة.

رابعاً- أشكال الإحساس بالمضايقة.

خامساً- اتجاهات في تفسير الإحساس بالمضايقة.

سادساً- مظاهر وأعراض الإحساس بالمضايقة.

سابعاً- الآثار النفسية والاجتماعية للمضايقة على الفرد والمحيط.
تعقيب.

المحور الثاني- الميول العصابية

توطئة.

أولاً- مفهوم الميول العصابية.

ثانياً- مكونات الميول العصابية.

ثالثاً- صفات الشخصية العصابية.

رابعاً- الاتجاهات المفسرة للميول العصابية.

خامساً- الميول العصابية حسب نموذج أيزنك.

سادساً- الميول العصابية حسب نموذج العوامل الخمسة لجولديبيرج.

سابعاً- الإحساس بالمضايقة والميول العصابية.

تعقيب.

المحور الأول- الإحساس بالمضايقة

توطئة:

هناك العديد من العوامل والأسباب التي أدت لولادة ونمو مشكلة الإحساس بالمضايقة منها سيكولوجية المهاجمين (الذين يقومون بسلوكيات المضايقة) وتأثير البنية الاجتماعية ونظام الثقافة السائدة في المجتمع وشخصية ضحايا المضايقة، والأعراف والقيم الاجتماعية، والصراع وعدم الاتفاق. وفيما يأتي نتناول الباحثة بالمحور الأول نشأة الإحساس بالمضايقة، كما تحاول تقديم تمييز لمصطلح الإحساس بالمضايقة مع غيره من المصطلحات المشابهة، ومن ثم تستعرض مراحل الإحساس بالمضايقة، وأشكالها، والاتجاهات المفسرة لها، ومظاهرها، والآثار الجسدية والنفسية والاجتماعية للمضايقة على الفرد والمحيط.

أولاً- نشأة وتطور الإحساس بالمضايقة:

بدأت ورشات العمل الوطنية البيئية كأعمال السويد وفنلندا والنرويج لدعم حقوق العاملين والموظفين والطلاب للبقاء في صحة جسدية وعقلية في مكان العمل أو الدراسة أو النشاط، ومع ذلك في السنوات الأخيرة، تم اكتشاف مشكلة في مكان العمل ذات صلة نفسية واجتماعية، وقد أشير إلى هذه الظاهرة على أنها "الإحساس بالمضايقة"، أي "تحالف مجموعة من الأفراد ضد شخص ما"، أو "الإرهاب النفسي" أو "العدوان الأفقي" كما يشير هانيز ليمان (Leymann) وفي هذا النوع من الصراع، تتعرض الضحية إلى عملية منهجية فيها وصم وتعدي على الحقوق المدنية له أو لها.

وقد يستمر الإحساس بالمضايقة لعدة سنوات، وتؤدي في النهاية إلى طرد الضحية من سوق العمل، ومن ثم فإن الشخص المعني يصبح غير قادر على العثور على عمل آخر بسبب الإصابة العقلية والنفسية والصحية التي تحققت له في مكان العمل السابق (Zapf & Leymann, 1996,122).

أما تاريخياً فقد تم التعرف على هذه الظاهرة في عام (1984) لكن من المؤكد أنها ظاهرة قديمة جداً ومعروفه جيداً ومن البداية وفي كل الثقافات، ومع ذلك لم يتم وصفها بشكل منتظم حتى صدور البحوث التي بدأت في عام (1982) والتي أدت إلى تقرير علمي صغير مكتوب في خريف عام (1983) ونشرت في عام (1984) في وقت مبكر في المجلس الوطني للسلامة والصحة المهنية في ستوكهولم السويد. (Gustafsson & Leymann, 1996,145).

فبعد أن نشر غوستافسون وليمان (Gustafsson & Leymann) ورقة البحث الأولى عن ظاهرة الإحساس بالمضايقة عام (1984)، ومن ثم نشر ليمان (Leymann) عام (1986) أول كتاب له عن هذا الموضوع، بدأ مفهوم الإحساس بالمضايقة يدرج كموضوع للبحوث في عدد من البلدان.

فقد نفذت النرويج عدداً من الدراسات ومنها أبحاث ريغنس وإينرسن (Raknes & Einarsen, 1991) وكيلي (Kihle, 1990) وريغنس ورك كوم (Raknes & Rokkum, 1989)، وباينن وفارتيا (Paanen & Vartia, 1991)، وفي ألمانيا نذكر بحوث بيكر (Bekar, 1993)، وزابف وكونرز (Zapf & Knorz, 1996)، وزابف (Zapf, 1996).

(1996)، وفي النمسا نيدل (Niedl, 1995)، وفي هنغاريا سيمون وكاسكوك (semon&Kaucsek, 1996)، وبدأت بعدها البحوث في هولندا والمملكة المتحدة وفرنسا وإيطاليا.

وقد قدم لورنز (Lorenz, 1966) وصفاً لأول مرة للمهاجمة بين الطيور والحيوانات، وعزا ذلك إلى الغرائز المتجذرة في الداروينية أي الكفاح من أجل البقاء على قيد الحياة، وفي رأيه نحن البشر نخضع لنبضات فطرية مماثلة لكننا أقدر على تقديمها وإبقائها تحت السيطرة العقلانية وبحسب لورنز يقابل المهاجمة عند الحيوانات المضايقة عند البشر.

ثم تكلم الباحث ليमान (Leymann) عن مصطلح المضايقة وأشار إلى أن المضايقة هي تحالف عدد من الأشخاص ضد شخص ما، مشيراً إلى خطورة الآثار الجانبية للمضايقة في مكان العمل وإلى أنه تم وبنجاح تشخيص الآلاف من ضحايا المضايقة في عيادته بالسويد (Einarsen, et al., 2003, 3).

ونجد مما سبق أن بدايات البحث في الإحساس بالمضايقة كانت على يد ليमान (Leymann) ثم تبعه غوستافسون (Gustafsson) ولورنز (Lorenz)، وأن هذه البحوث والدراسات التي تناولت هذه الظاهرة بدأت في شمال وشرق أوروبا واتسعت لتشمل أوروبا بكاملها منتقلةً إلى القارة الأمريكية ثم حديثاً في إفريقيا وآسيا، وقد كان هدف هذه الدراسات تسليط الضوء على المضايقة في العمل كمشكلة موجودة بالفعل لكنها غير معروفة للعلن.

وكتب دافنبورت وآخرون (Davenport, et al., 1999, 21) مقالاً نشر في مختلف المواقع الإخبارية وصف فيه حالة الموظفين الذين وقعوا ضحايا المضايقة في العمل قال فيه: "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 في العمل بمثابة الخوض في معركة، ولا يعرفون متى سيتم إسقاط القنبلة القادمة، وكانوا يخشون أن يثقوا بأحد خشية أن يكون مع العدو، وتم استنفاد القوى الاحتياطية البدنية والعقلية، ولم تكن ملامح الإغاثة تبدو قريبة."

وبضيف دافنبورت وآخرون (Davenport, et al., 1999, 52) إن المضايقة تؤثر في المقام الأول عاطفياً على الرفاه وعلى صحة الشخص اعتماداً على الشدة، والتردد، ومدة الحوادث وكيفيةها، وعلى مرونة الشخص، فقد يعاني الفرد أو الأشخاص من مجموعة كاملة من الأعراض النفسية والجسدية، وليس فقط صحة الشخص والشعور بالرفاه الذي يتأثر بشكل خطير فقط بل تتأثر أسرهم ومنظمتهم كذلك، وتتأثر إنتاجية الشركات والمعامل.

وتوصل كل من دافنبورت وآخرين (Davenport, et al., 1999) إلى ما يسمى متلازمة المضايقة (Mobbing Syndrome) في مكان العمل وتم تحديدها في:

- 1- الاعتداء على الكرامة والنزاهة والمصداقية والكفاءة .
- 2- السلبية، والمذلة، والاتصالات المخيفة أو المسيئة الحادة.
- 3- السيطرة المباشرة أو غير المباشرة بطرق خفية أو واضحة.

- 4- تحدث بطريقة مستمرة، متعددة، ومنظمة طوال الوقت.
 - 5- تصوير الضحية على أنها على خطأ.
 - 6- تشويه السمعة، والخلط، التخويف، والعزل، وإجبار الشخص على الخضوع.
 - 7- المضايقة بقصد إجبار شخص على الخروج من عمله.
 - 8- إزالة الضحية كخيار بتحريض من الإدارة. (Davenport, et al., 1999, 24)
- ويرى نامي ونامي (Namie & Namie, 2004, 317) أن أول محكات تشخيص التعرض للمضايقة هو التكرار أي تكرار سلوكيات المضايقة بشكل مستمر أو شبه يومي، ومن ثم المدة أي ألا تقل مدة التعرض لسلوكيات المضايقة المتكررة عن ستة أشهر كحد أدنى، وثالثاً التصعيد وزيادة وتيرة وشدة السلوكيات المضايقة، وأخيراً حدوث الضرر النفسي أو الجسدي أو العقلي.
- ويحدد كل من دافنبورت وآخرين (Davenport, et al., 1999) مراحل الإحساس بالمضايقة التي يمر بها ضحاياها، وذلك كما هو موضح في الجدول (1):

الجدول (1) مراحل الإحساس بالمضايقة

المرحلة الأولى	الضحية تتمكن من المقاومة، والهروب في مرحلة مبكرة، ويستطيع إعادة تأهيل نفسه في مكان العمل الأصلي أو في مكان آخر.
الدرجة الثانية	الضحية لا يمكن أن تقاوم أو تهرب فوراً وتعاني الإعاقة العقلية و/ أو الجسدية المؤقتة أو لفترات طويلة ولديه/ها صعوبة في إعادة دخول إلى القوى العاملة.
الدرجة الثالثة	الضحية غير قادر على إعادة الدخول إلى القوى العاملة ويعاني الإعاقة العقلية أو الجسدية الخطيرة طويلة الأمد.

(Davenport, et al., 1999, 43)

ومع بدء العام (2005) قام كل من دافنبورت وشوارتز واليوت بتأليف كتاب تحت عنوان "لكل موظف ومدير في أمريكا"، يتناول الكتاب الإحساس بالمضايقة، وبعد الكتاب دليل السلامة لتجنب هذا النوع الأكثر رعباً من الإصابات في مكان العمل، وقد كانت نية المؤلفين هي تحفيز الوعي العام في الولايات المتحدة، للمساعدة في الكشف عن المضايقة في أماكن العمل الأمريكية، ولتحذير الأشخاص الذين يرتكبون عمدا جريمة المضايقة، وتشجيع الإجراءات الوقائية في الوقت والمكان المناسبين، لحماية الأفراد الأبرياء الذين يحاولون القيام بعملهم بشكل جيد وبكرامة (Davenport, et al., 2005, 4).

وقد أشار ويستس (Westhues, 2007, 1) أستاذ علم الاجتماع في جامعة واترلو إلى أن "هذا الكتاب ضروري لكل موظف ومدير في مكان العمل، مشيراً إلى أن المضايقة هي المهاجمة والبلطجة في أماكن العمل".

وقال رافتر (Ravter, 2006, 37) أستاذ القانون في جامعة نورث "هذا هو الكتاب الأول الذي تناول مشكلة المضايقة في مكان العمل، وأكد على أن المضايقة شكل واسع النطاق وشديد الخطورة والإيذاء في مكان العمل، ونحن نسعى لجلب انتباه الرأي العالمي إلى المضايقة ومن ثم التوصية بطرق لوقفه". ويرى ويستش (Westhues, 2007, 11) أن المضايقة تقوم وبشكل أكثر تحديداً على "الترخ" من قبل المرؤوسين، وزملاء العمل أو الرؤساء، لإجبار شخص ما من مكان العمل من خلال الشائعات، والغمز والتخويف وتشويه سمعة، والعزلة، وخصوصاً الإذلال والابتزاز والمهاجمة على الاضطراب، مؤكداً على أثر المضايقة السلبي والكبير على الصحة العقلية والجسدية للضحايا، إضافةً إلى ذلك التكاليف العاطفية والاقتصادية على الضحايا وأسرهم ومنظماتهم والمجتمع.

وفي عام (2011) نشرت الديلي تايمز (Daily News) التركية مقالاً بعنوان:

"Workplace – Bulling Lawsuits In Turkey Expected To Skyrocket" وفيه بينت زيادة الدعوات القضائية المرفوعة تحت اسم المضايقة في العمل نتيجة لتنامي الوعي بهذه الظاهرة، وأن هناك مجاًلاً جديداً يولد في القانون التركي يوصف التعرض للمضايقة في العمل على أنه ليس التحرش الجنسي وليس العنف إنما تكتل لا أخلاقي مدمر من قبل مجموعة من الأفراد ضد شخص من العاملين في مختلف المجالات وخاصةً التربية والتعليم والجيش والمالية والصحة والاتصالات، وقد أصدر القانون التركي تشريعات اقتداءً بالقانون الألماني وخصصت المادة رقم (417) للتصدي لظاهرة المضايقة في العمل . وهكذا نستطيع القول: إن ظاهرة الإحساس بالمضايقة ظاهرة قديمة وموجودة في المجتمع، ولها العديد من الآثار السلبية على صحة الفرد والمؤسسات والمجتمع، وقد ظهرت العديد من المقالات والمحاضرات والكتب التي هدفت إلى توجيه الاهتمام العام والعالمي للمضايقة في العمل، وأكدت كلها على أن المضايقة ليست حالة عابرة إنما هي تكتل لا أخلاقي من مجموعة من الأفراد ضد فرد ضحية يتعرض وبشكل مستمر لكل أشكال الإرهاب النفسي والعُدوان والعنف بهدف إقصائه من مكان العمل .

ثانياً – الإحساس بالمضايقة والمصطلحات المشابهة:

المضايقة هي الإزعاج كما تسمى أيضاً المهاجمة، وهي باللغة الإنجليزية (Mobbing)، وتستخدم الدول الانجلو ساكسونية مصطلح (bulling) وهو مفهوم حديث لوصف ظاهرة قديمة (Cowie,etal.,2002,51) ويشير ليمن إلى أنه قد تم العثور على أصل هذا السلوك في مجال البحوث الطبية في الحالات النفسية في أماكن العمل، فقد كان الباحث يحاول أن يكتشف الضغوطات في مكان العمل التي يمكن أن تسبب الإجهاد وتجرح الفرد، وتؤدي للذهاب في إجازة مرضية، وقد توصلت البحوث التجريبية فيما بعد إلى أن الإحساس بالمضايقة في مكان العمل يمثل الضغوطات النفسية والاجتماعية التي تسبب التأثير الشديد على صحة الضحية، كما يمكن ملاحظة علاقة الإحساس بالمضايقة بالصحة من خلال الاقتران الدائم بين الشكاوى الصحية وسلوكيات مضايقة الآخرين (Leymann, 1993,50).

والتعريف يستبعد النزاعات المؤقتة، ويركز على نقطة الانهيار، حيث إن الحالة النفسية تؤدي إلى الحالات المرضية نفسياً. (Leymann&Tallgren,1989,126).

ويشير كوي وآخرون (Cowie, et al., 2002, 33) إلى أن واحدة من أكثر التجارب إيلاماً هي أن يكون الفرد هدفاً للعدوان من قبل أعضاء المجموعة الاجتماعية الأولى الخاصة، ويبدو أن هذه الظاهرة تحدث لكل الأنواع في الأنحاء المختلفة من العالم وتحدث للذكور والإناث على حد سواء، ويطلق على الهجمات الجماعية الموجهة ضد فرد من نفس النوع (بدلاً من حيوان مفترس) المهاجمة في المفاهيم البيولوجية. أي أن المضايقة أو الإحساس بالمضايقة يساوي مصطلح المهاجمة الموجودة بين الكائنات الحية، وتم تعميم هذا المفهوم ليشمل الإنسان عن طريق كونراد لورانس، من خلال عمله (عن العدوان)، فقد كان كونراد لورنس يرى أن السلوك العدواني لدى البشر هو صورة معدلة مما درسه لدى الحيوان، وبهذا انتقلت دراسة العدوان من مجال الغريزة إلى مجال الغريزة-السلوك.

بعد ذلك كان من الطبيعي أن تنتقل دراسة النزعة التدميرية إلى مجال السلوك وحده مع ترسخ المذهب السلوكي behaviorism في الولايات المتحدة الأمريكية، وفي المذهب السلوكي ينتقل التركيز من المشاعر إلى السلوكيات، إذ أن المشاعر والعواطف والغرائز ليست ذات قيمة إن لم تتحول إلى سلوك، فلماذا يهدر الفرد الوقت والجهد في دراستها، بدلاً من دراسة السلوك وحده، وهذا ما أشار إليه ب. ف. سكينر، أكبر ممثلي المذهب السلوكي الأمريكي لتحديد الهجمات الجماعية ضد أي طرف خارجي. (Bennett, 2006) وقد تم في وقت سابق تناول ظاهرة الإحساس بالمضايقة ودراساتها عند البشر تحت مسميات مختلفة، فعلى سبيل المثال وصف الباحث أولس (Olweus, 1997) كيف أن أطفال المدارس الاسكندنافية يستبعدون مراراً وتكراراً ويستهدفون حتى جسدياً ويقعون بسبب المضايقة كضحايا، ووصف أولس هذا النوع من السلوك الاجتماعي بالبلطجة، وقد حفز عمله الرائد الجهود البحثية في أوروبا ومؤخراً في أستراليا وأمريكا الشمالية، كما تم دراسة الظاهرة نفسها في سياق مختلف تماماً بين البالغين في موقع العمل لعدة سنوات، ولقد كان لهذا الموضوع الاهتمام المتزايد من علماء النفس في الدول الاسكندنافية والألمانية. (Olweus, 2003, 11)

إذاً المضايقة نزعة تدميرية عدوانية، وهنا يرى (فروم) أن مشكلة النزعة التدميرية بدأت تظهر في الدراسات الأكاديمية في بداية عشرينيات القرن السابق، أي مع نشوب الحرب العالمية الأولى. (Adams, 1992, 30)

فشخصية أكاديمية كبيرة مثل (سيجموند فرويد) بعد أن ملأ كتاباته بالتركيز على غريزة الحب (الليبيدو)، عاد ليراجع نظريته في العشرينيات ويؤكد أن غريزة الموت تقف على قدم المساواة مع غريزة الحب في سطوتها على نفسية الإنسان، وبهذا دفع بالموت والتدمير إلى مستوى الغريزة.

وحسب (فروم) يجب التمييز بين العنف والعدوان والتدمير، صحيح أن هناك نوعاً من العنف يتشابه فيسه الإنسان مع بقية الحيوانات والكائنات الحية، إلا أن هناك نوعاً آخر يتميز به الإنسان عن بقية هذه الكائنات، فجميع أشكال عنف الحيوان وقسوته إنما تهدف إلى فرض السيطرة أو إلى إشباع الجوع، ولكنها لا تهدف إلى التدمير التخريبي، فالكائن الوحيد القادر على إثيان بعمليات عدوان تدمر الآخر هو

الإنسان، وهي تعني ممارسة القتل والتعذيب لمتعة القتل والتعذيب، وهذه تكاد تختفي من عالم الحيوان كليةً، بل إن هذه النزعة تكاد تختفي من أغلب الحضارات البشرية البدائية (فروم، 1972، 90-140). ويشير فروم (1972) إلى الفرق ما بين مصطلح العنف: violence والعدوان: aggression والتدمير: destructiveness؟

إذ بين فروم أن كل المجتمعات البشرية تعرف العنف وتمارسه بأساليب مختلفة، فهناك مثلاً عنف الرجال ضد النساء، والكبار ضد الصغار، إلا أن هذا العنف لا يتحول إلى عدوان، فله مؤسساته الاجتماعية التي تنظمه وتحدده وتمنع تحوله إلى عدوان.

أما بالنسبة للعدوان فنجد أنه ينتشر لدى نسبة أقل في المجتمعات البشرية، فالعدوان يكون موجهاً إلى الآخر، الذي ينتمي غالباً إلى جماعة مختلفة، والعدوان نوعان عدوان دفاعي ويقصد به المقاومة التي تصدر عن جماعة لصد ودحر احتلال تفرضه عليها جماعة أخرى، وعدوان هجومي ويقصد به مبادرة جماعة إلى الهجوم على جماعة أخرى لاحتلال أرضها أو سلب ممتلكاتها والسيطرة عليها.

أما التدمير فهو من أشد أنواع العدوان الهجومي تطرفاً وهو لا يوجد إلا في نسبة قليلة نسبياً من المجتمعات والشخصيات البشرية، وفي نمط العدوان التدميري يكون هدف الجماعة هو قتل الآخر وتحويله إلى جثة وليس مجرد استغلاله كما في حالة العدوان (فروم، 1972، 90-140).

أما الإحساس بالمضايقة حسب روبيرت (Robert, 2010, 1) فهو استخدام القوة والإكراه وسوء المعاملة وتخويف الآخرين، وتشمل التحرش والتهديد والاعتداء وتكون المضايقة على نحو متكرر نحو الضحية الهدف على أساس العرق، أو الدين أو الجنس أو الجنسية، والإحساس بالمضايقة يشتمل أشكالاً أساسية من الإيذاء العاطفي اللفظي والجسدي، والإحساس بالمضايقة يقارب بالمعنى الفتوة المتعارف عليه في مجتمعاتنا.

وهنا تسأل الباحثة ألا تتقاطع المضايقة مع التحرش أيضاً؟ ومن خلال النظر إلى المقارنة الآتية نجد أن المضايقة قد تتضمن بعض أشكال التحرش، ولكن يبقى للمضايقة ملامحها الخاصة التي لا نجدها في التحرش، ففي المضايقة الهدف هو من يتسم بالكفاءة والشعبية سواءً أكان من الذكور أم الإناث على حد سواء أما في التحرش فهو غالباً ما يتوجه للإناث وخاصة المستضعفات منهن. وفي حين يستخدم القائمون على المضايقة كل الأساليب الممكنة للنيل من الضحية نلاحظ أن القائمين على التحرش يستندون إلى فرض القوة الجسدية والإكراه. كما أن المضايقة تشمل عدداً من السلوكيات والحوادث التي تستمر لوقت طويل في حين أن التحرش قد يحدث مرة أو عدة مرات ويتوقف. كما أن الأشخاص الذين يقعون ضحايا للمضايقة عادة لا يدركون ما الذي يحدث إلا بعد فترة من الزمن قد تصل لأسابيع أو أشهر أما الذين يتعرضون للتحرش فهم يدركون ذلك على الفور. ويكون هدف المضايقة عادة تحطيم الضحية وطردها من مكان العمل أما هدف التحرش هو الاغتصاب والاعتداء، وبالنسبة للجمهور المحيط بالقليل فقط يستطيع تمييز المضايقة في حين أنهم يستطيعون تمييز عمليات التحرش بسهولة، ويحدث التحرش في كل مكان في حين أن المضايقة تحدث في أماكن النشاط كالعمل.

ومما سبق ترى الباحثة أن المضايقة تقوم على الاتصالات غير الأخلاقية وبشكل متكرر ومستمر في مكان العمل وأن المضايقة تقع وراء الكثير من الضغوطات في مكان العمل وتسبب الإجهاد وتجرح الفرد، وتؤدي للذهاب في إجازة مرضية، وهذا الشكل من السلوك يتقاطع فيه الإنسان مع الحيوان مع اختلاف الأهداف، وأن المضايقة تقوم على النزعة التدميرية الفطرية الموجودة عند الإنسان، الذي بحكم التعيلم والتربية والثقافة وضوابط المجتمع يسيطر عليها.

وبالتالي فالمضايقة تشتمل على سلوكيات العنف والعدوان والتدمير والتحرش لكنها تختلف عنهم فهي أوسع وأهدافها وأسبابها مختلفة وتشمل العديد من المظاهر السلوكية السلبية والمحطمة.

ثالثاً- مراحل الإحساس بالمضايقة:

قُسمت مراحل الإحساس بالمضايقة في مكان العمل إلى خمس مراحل هي:

1- الحوادث الحرجة:

يوضح ليमान (Leymann, 1996, 165) أن المضايقة تبدأ بمجموعة من الحوادث والمواقف المسببة للإحراج، ويمكن وصفها بأنها صراع من نوع ما يبدأ بالتصاعد ولا يعرف كيف أو متى يبدأ بدقة، ويحتار الفرد في هذه المرحلة في تقييم ما يحدث وأخذه على طابع خاص أو اعتباره مجرد حوادث عارضه ومثال ذلك التكليف بمهام أدنى كأن يطلب من مهندس إعداد القهوة وتقديمها للزبائن، وحسب جارفويس Garvois (2006, 52) وتتشوش لدى الفرد القدرة على الحكم وبالتالي القدرة على إيجاد الإجراءات المناسبة للتعامل مع هكذا ظرف، وفي الغالب يميل الفرد للتسليم بأنها حوادث عشوائية غير مقصوده ولكن يتكون في داخله إحساس بعدم الارتياح.

2- مرحلة المضايقة والوصم:

حسب دافنبورت وآخرون (Davenport, et al., 1999, 71) إن فعل المضايقة يحتوي على أنشطة تحتوي على عدد لا بأس به من السلوكيات التي لا تصادفها في التفاعل العادي بين الأفراد، والتي لا تشير بالضرورة إلى العدوان، أي كمحاولات الطرد المباشرة أو استبعاد أي شخص، ومع ذلك فإن التعرض لهذه السلوكيات على أساس يومي تقريباً، لفترة طويلة جداً من الزمن ولأغراض عدائية تؤدي إلى تغيير سياق فهم الأمور، ويبدأ استخدامه في وصم شخص ما في المجموعة.

ويرى جارفويس (Garvois, 2006, 10) "في الواقع إن جميع السلوكيات المرصودة والمضايقة بغض النظر عن معانيها في الاتصالات اليومية العادية، لديها قاسم مشترك كونها مبنية على نية الحصول على شخص أو معاقبته أو إذلاله، وبالتالي فإن التلاعب والعدوانية هو السمة الرئيسية لهذه الأنشطة الواصفة للفرد".

وهكذا نجد أن مرحلة المضايقة والوصم تتسم بالأنشطة العدائية الواضحة، حيث إن الفرد يشعر ويلاحظ أنه هدف للإزعاج والشتم والإهانة وإطلاق الشائعات التي تشوه سمعته وتجعله على وعي بأنه ضحية لشكل من التواصل غير السوي .

3- إدارة شؤون الموظفين:

يقول ليمان (Leymann, 1996, 190) "عندما يغدو شخص ما موصوماً نتيجة لمجموعة من السلوكيات العدوانية التي لا تلاحظ من قبل الإدارة ينتهي به الأمر ليصبح قضية رسمية وحالة مكتملة، وبالتالي من السهل جداً أن يُخطئ في الحكم عليه ويسهل وضع اللوم عليه في الأمور".

بمعنى أنه كشخص لديه استعداد أو سوابق ليكون سبباً لمشكلة، ومع الوقت يتعرض الفرد للاستياء وللتحيزات، وتتملكه الرغبة في فعل أي شيء للتخلص من المشكلة التي لا يعرف كيف أصبح فيها وللأسف يتعرض الفرد في هذه المرحلة لانتهاكات خطيرة لحقوقه المدنية ومع الوقت ومن خلال المراحل السابقة وبسبب الوصم الأعمى وأخطاء الإسناد غير المنطقي يدمغ الفرد بالوصم بشكل نظامي في مكان العمل من قبل زملائه وإدارة شؤون الموظفين (Zapf, et al., 2003, 103).

وبسبب أخطاء الإسناد الأساسية والكلديات تميل إدارة شؤون الموظفين إلى خلق تفسيرات على أساس الخصائص الشخصية للفرد بدلاً من التركيز على العوامل البيئية في مكان العمل (Jones, 1984, 90). وهكذا يكون الحال خاصة أن الإدارة مسئولة عن بيئة العمل النفسية الاجتماعية، ومن الأسهل وضع العيب في العامل بدلاً من تعرية بيئة العمل غير الإنسانية على حقيقتها، ونلاحظ أنه في هذه المرحلة يبدأ العامل يشعر بوجود نوع من العداوة والتآمر من زملائه والإدارة، فلا يجد ملاذاً ولا دعماً ويتناقص التفهم والموضوعية وتزداد الاتهامات.

4- تشخيصات غير صحيحة:

بعد مرحلة الوصم التي أجمع عليها الزملاء في العمل والمسؤولون عن العمل يتجهز الجميع حول الضحية كي يسعى للاتصال مع الأطباء النفسيين أو المعالجين النفسيين، وهنا يظهر خطر جديد وكبير إذ أن هؤلاء المهنيين قد يسيئون تفسير الوضع لأنهم في كثير من الأحيان يفتقرون إلى التدريب الكافي في التحقيق في الحالات الاجتماعية في مكان العمل، ولذلك فإنهم يميلون أيضاً للحكم على الشخص بسبب بعض المفاهيم الشخصية وغير الصحيحة، وهنا يصبح الوصم أكثر خطورة لأنه من خبير ومختص ولتشخيصه وزن وأهميه (Archer, 1999, 94).

والخطر هو أن الشخص سيتعرض للتشخيص غير الصحيح مثل الهوس الاكتئابي، عدم التكيف أو الخرف، وهذا الحكم يمكن أن يدمر فرص الشخص من الحصول على أي شيء من التأهيل المهني من أجل العودة إلى سوق العمل، أو من إعادة التأهيل المهني من أجل أن يكون قادراً على العودة إلى حالته السابقة (Archer, 1999, 94).

5- الطرد:

ويكتمل سيناريو المضايقة في مكان العمل بالطرد من سوق العمل، وتشير النتائج الاجتماعية للأشخاص الذين طردوا من سوق العمل قبل وقت طويل من التقاعد إلى أن السبب كان تعرضهم للمضايقة، ويرى هوف (hoff) وبيكر (Bricar) أن هذا الوضع هو على الأرجح مسؤول عن تطور الأمراض الخطيرة التي تجعل الضحية يطلب المساعدة الطبية أو النفسية (Leymann, 1996, 195).

ويؤكد ليمان (Leymann) أن الشخص يمكن أن يتعرض بسهولة جداً لأن يشخص بشكل غير صحيح من قبل المتخصصين، وهي عندما لا يريدون أن يصدقوا قصة الشخص أو عندما لا يكلف المختص نفسه عناء النظر في الأحداث الاجتماعية المسببة والمثيرة للمشكلة، وهذه المراحل التي وضعها ليمان واتفقت مع المراحل التي حددها زابف وفارتيا تتفق أيضاً مع المراحل التي حددها كل من دافنبورت وآخرون (Davenport, et al., 1999, 69) في كتابهما عن الإحساس بالمضايقة (الاعتداء العاطفي في مكان العمل بأمريكا) حيث لخص الكتاب خمس مراحل رئيسية فيما يتعلق بالمضايقات في مكان العمل، والمراحل الخمس تصف التقدم في السلوكيات المسيئة مع مرور الوقت وهي:

- 1- المرحلة الأولى: تتميز بنوع من الصراع أو الحوادث الخطيرة.
- 2- المرحلة الثانية: تتميز بعدد من الأعمال العدوانية والاعتداءات النفسية
- 3- المرحلة الثالثة: تنظيم الجهود في القضاء على الضحية الهدف
- 4- المرحلة الرابعة: وقد وصفت بأنها مرحلة الهدف الصعب وهو إصابة الضحية بأمراض نفسية وعقلية ومن ثم التقييم الخاطئ من قبل المختصين الرسميين
- 5- المرحلة الخامسة والأخيرة: الطرد، ويتم الضغط على الهدف من مكان العمل حتى ينتهي الأمر بالطرد من العمل.

ويرى أرشر (Archer, 1999, 96) ويجب التأكيد هنا على أنه من غير المجدي أن نبحث عن تسبب في النزاع أو من هو على حق، حتى لو كان هذا من مصلحة العمل، لأن هناك نقطة أخرى في القضية أهم فنحن نناقش نوع من الاعتداء النفسي والاجتماعي في مكان العمل، مما قد يؤدي إلى العواقب القانونية والاجتماعية والاقتصادية والنفسية العميقة للفرد، وهذه العواقب خطيرة جداً وينبغي أن يكون واضحاً جداً أن هذه الظاهرة ينبغي أساساً أن ينظر إليها باعتبارها تعدياً على الحقوق المدنية للفرد، وتظهر هذه الحالات مصائر مأساوية جداً بما في ذلك انتهاك للحقوق المدنية.

رابعاً- أشكال الإحساس بالمضايقة:

1- الإحساس بالمضايقة في المدرسة والجامعة:

يرى الباحث أوليس (Olweus, 2003) أن المضايقة نتيجة لتكاثف فئة أو مدرسة كبيرة الحجم ضد طلاب معينين نتيجة التنافس على الدرجات أو الفضل في المدرسة/الجامعة، أو سوء تقدير الذات أو انعدام الأمن (Olweus, 2003, 14).

وفي بحث قامت به باربارا (Barbara, 2006, 183) أشارت إلى أن المضايقة بين الطلاب في المدرسة هو مشكلة متنامية باستمرار، وأن هذه الظاهرة يمكن تعريفها بأنها جميع الأشكال المتكررة من تعريض الآخرين للعنف البدني أو العقلي الذي يؤديه الفرد على شخص آخر غير قادر على الدفاع عن نفسه.

وهدف المضايقة في المدرسة/الجامعة كما يقول أليكس إيف (Alexeyev, 2008, 43) عادة الطلاب الذين يعانون من زيادة الوزن، أو يرتدون النظارات، ولهم أصول عرقية مختلفة، أول المتفوقون في أحد

المجالات، إذ أن المضايقة تبدأ بمجرد إغاطة مجموعة من الطلاب لطالب يحدد كهدف للتخويف، ولكن هذا السلوك إذا لم يلاحظ ولم يتم إيقافه فهو يتطور لنوع من التثيرة والسخرية ومن ثم فرض العضلات . ويضيف أوليس أن ما يميز المضايقة في المدرسة عنها في الجامعة أو العمل هو أن سن الضحايا يكون أصغر وبالتالي إدراك ما يحدث يكون أمراً شديداً الصعوبة ويكون حجم الأذى أكبر (Olweus, 2003, 18). ووصلت دوم بيك (Dombeck) إلى أن أبرز سلوكيات المضايقة التي تم مشاهدتها وإحصاؤها من خلال الدراسات والبحوث التي تناولت التعرض للمضايقة في المدرسة هو اللكم والدفع والتدافع والركل وفي الجامعات كانت المعاكسات واللمس غير اللائق والإغاطة والقتال واستخدام الأشياء المتوفرة كالأسلحة، والتحرش ونشر الشائعات، وتشكيل العصابات، والسخرية من الناس، وتجاهل البعض (المعاملة الصامتة)، والتقليل من شأن الآخرين، وتوجيه اللغة البذيئة (الألفاظ النابية) على الهدف (Dombeck, 2012, 2).

ومن العلامات المشاهدة على الطفل الذي تعرض للمضايقة في المدرسة: الإصابات غير القابلة للتفسير والملابس التي فقدت أو دمرت وتغيير في عادات الأكل وانخفاض الدرجات والغياب المستمر عن المدرسة والإصابة الذاتية النفسية والاضطراب العاطفي والكآبة واضطراب ما بعد الصدمة وتعاطي المخدرات والكحول والتدخين والميول الانتحارية وفي مقابلها استخدام السلاح والشروع بالقتل. (Baumrind, 1967,70)

وأشار فيلد (Feeld,1996,44) إلى أن الطلاب من ضحايا الإحساس بالمضايقة كان لديهم تقدير ذات منخفض مقارنة بالطلاب الذين لم يتعرضوا للمضايقة، وكانت درجات التحصيل الأكاديمي منخفضة لدى أفراد العينة مقارنة بتحصيلهم قبل التعرض للمضايقة، وأنهم كانوا الأكثر تردداً على العيادة النفسية والاستشارية من باقي الطلاب، وكان واضحاً ظهور علامات الصدمة وسلوك الإدمان على المخدرات. وقد وضع بامرند (Baumrind, 1967, 75) برنامجاً للوقاية من المضايقة في المدرسة ويقوم البرنامج على مجموعة من النقاط التي كانت ذات فائدة في التعامل مع المضايقة.

ونخلص مما سبق إلى أن المضايقة قد تحدث للأفراد ليس في مكان العمل فقط وأيضاً في مكان الدراسة، وأن المضايقة في المدرسة أو في الجامعة هي السبب وراء الكثير من حالات عدم التكيف والمشكلات لدى الطلاب، أما الطالب الذي يشكل هدفاً للمضايقة فهو إما لأنه يتميز عن أقرانه سواء أكاديمياً أو في المجالات الأخرى، أو أن لديه مشكلات أو نواحي قصور في الشكل أو الدراسة أو.....ألخ. وفي كل الأحوال تسبب المضايقة مشكلات عديدة لدى الطلاب وتكون السبب عادةً في الهروب من المدرسة أو مراجعة العيادات النفسية والاستشارية .

2- الإحساس بالمضايقة في العمل:

يقول جارفويس (Garvois, 2006,32) للمضايقة أشكال، ولكن هذه الأشكال على ما يبدو ترتبط ببعض المناسبات أو الوظائف التي لديها خطراً أعلى للتعرض للمضايقات في مكان العمل.

وفي بحث أجري في هولندا بين عامي (1995 و 1999) 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 .

ويؤكد بينيتت (Bennett,2006,105) 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.

واتفق زايف وإينرسن (Zapf&Einarsen,2001,369) مع ويستويس (Wisthues,2007) 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.

ووفقاً لدراسة تشابيل ومارتينو (chabel & martino, 1994) فإن أمناء المكتبات والمعلمين وموظفي الخدمة الاجتماعية والعاملين في مجال الرعاية الصحية هم الأكثر عرضة للمضايقة لأن هذه الوظائف أقل استقراراً، وتشمل على ارتفاع الضغوط والأعباء. فعلى سبيل المثال يقدر أن 22% من موظفي الإدارة العامة في إسبانيا هم ضحايا للمضايقة في العمل (Smith,1997,249).

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 للمضايقة فهو العمل في مجال التربية والصحة والخدمات.

خامساً- اتجاهات في تفسير الإحساس بالمضايقة:

حدد ليتمان (Leymann, 1993, 62) خمسة أسباب لحدوث المضايقة إما بمجرد واحد من هذه الأسباب أو أكثر مع تأثير أكبر، وهذه الأسباب هي تاريخ المضايقة النفسي، وشروط وهيكلة وثقافة المنظمات، والظروف والحالة النفسية والشخصية للضحايا، والقيم الاجتماعية والمعايير وأخيراً أي نزاع أو خلاف كدافع للإزعاج والمضايقة.

من ناحية أخرى، فقد أظهرت الأبحاث ك أسباباً متعددة مثل عملية اختيار الموظفين غير صحيحة وعملية التوظيف، ونتيجة التعاقد مع العمال الموسمين، والمنافسة ضمن الموظفين للوصول إلى المناصب المحدودة في المنظمة والافتقار إلى الانضباط التنظيمي، والمستوى العالي من البنية الهرمية في المنظمة، وانعدام الاتصال داخل المنظمة، والافتقار إلى استراتيجيات القرار والصراع غير الفعال في المنظمة، وعدم إدارة المواهب، وانخفاض مستوى فريق العمل، ومحدودية الموارد البشرية والميزانية، والتغييرات المفاجئة والجذرية في المنظمة، والافتقار إلى القيم الأخلاقية، والذكاء العاطفي، وبيئة العمل المجردة الروتينية (Leymann, 1993, 41).

وقد حاول المهتمون بمشكلة الإحساس بالمضايقة الإجابة عن السؤال المطروح لماذا تتم المضايقة ؟ ولذلك ظهرت عدة توجهات أو محاولات لتفسير هذه الظاهرة اعتمدت في ذلك على نتائج الدراسات والأبحاث التي أجراها الباحثون .

ويمكن تحديد هذه الاتجاهات وشرحها كما يلي:

1- الاتجاه الذي يعتبر المضايقة كأسلوب لإخفاء عدم الكفاية:

ويميل هذا الاتجاه إلى تفسير المضايقة كأسلوب لإخفاء عدم كفاية، فالمضايقة لا علاقة لها بالإدارة وما إلى ذلك من مدراء جيدين أو مدراء سيئين، فالذي يحدث أن الفرد يشعر بانعدام كفاءته أو نقصها وبدلاً من العمل رفع مستوى القدرات الموجودة لديه وبدل أن يعمل على تحسينها فإنه يعمل على استهداف من هم أكثر كفاءة منه كي يحطمهم ويصبح مساوياً لهم ولكي يضمن ألا يكون الخاسر عندما تتم المقارنة بينه وبين الزملاء في مكان العمل، وهكذا يبدأ العمل للنيل من الأهداف البشرية التي تسبب له الحرج والتي يشعر أمامها بالعجز، في محاولة للحد من الخوف من معرفة حقيقته وضعفه. (Feeld, 1996, 34) فيحدث المشكلات للفرد الذي وقع عليه الاختيار ليكون ضحيته محولاً انتباه الزملاء والمدراء بعيداً عن نقص كفاءته في مكان العمل، ويبدو أن هذه الطريقة قد ساعدت وعلى مر السنين الموظفين غير الأكفاء في الحفاظ على عملهم، ومع الوقت يتملك الضحية الإحساس بخيبة الأمل، والإحباط وفقدان الاندفاع والسخط والاعترا ب (Kieseker,1999,125).

وبلاحظ كيسكير (Kieseker,1999,126) أنه بفضل هذا السلوك غير السوي فإن نسبة المرض عند العاملين مرتفعة بينما الروح المعنوية والإنتاجية والربحية منخفضة.

ويؤكد مكارثي (Macarthy, 2000, 22) أن مشاعر الغيرة والحقد موجودة وراء جميع أشكال المضايقة والتمييز والتحيز وسوء المعاملة والاضطهاد والصراع والعنف، وعندما تترافق المضايقة بالتركيز على العرق أو الجنس يتم التعبير عن ذلك بالتحيز العنصري أو التحرش، أو التمييز الجنسي والتحرش الجنسي، وعندما تقتصر المضايقة إلى التركيز على موضوع الجنس أو قانون العلاقات العرقية فإنها تخرج بشكلها الأساسي، وهذا هي الفرصة لفهم السلوكيات التي تكمن وراء كل سلوك يستحق الشجب تقريباً، ويعتقد الباحثون أن المضايقة هي القضية الاجتماعية الأكثر أهمية في وقتنا الحاضر.

وترى الباحثة أن هذا الاتجاه يتفق مع ما جاء به فرويد حول غريزة الموت التي تهدف إلى التدمير وتأخذ طابع مشاعر الإثم وإدانة الذات والقسوة عليها، والتشدد معها، وهي إذا توجهت إلى الخارج فإنها تأخذ كل أشكال الأذى للآخر (نمر، 1994، 132). فعلى ما يبدو أن مشاعر النقص والعجز والدونية والحسد عندما تتواجد لدى الفرد تتحالف وبشكل لا شعوري مع غريزة العدوان والأذى ليعبر عنها بشكل جديد يمكن أن نطلق عليه في هذه الحالة اسم المضايقة.

2- الاتجاه الذي يركز على الصفات الشخصية لضحايا المضايقة:

يميل هذا الاتجاه إلى تفسير المضايقة بالاعتماد على صفات وخصائص الفرد الضحية، إذ يرى زايف وليمان (Zapf & Leymann, 1996, 42) "هناك العديد من الأساطير والصور النمطية مثل "الضحية

الضعيفة" لكننا هنا نتكلم عن صورة "الضحية المتألفة القوية" وإذا كنا نفهم أن ضعف البعض يجعلهم ضحية للإزعاج والمضايقة فكيف القوة والتألق تجعل البعض أيضاً ضحية للمضايقة؟".

ولذلك فلقد ركز هذا الاتجاه على الأسباب والعوامل التي توجد عند الضحية وليس الجاني وعلى عوامل القوة وليس عوامل الضعف، وتبين من خلال البحث والتقصي في سمات وصفات الأشخاص الذين صنفوا كضحايا للإحساس بالمضايقة أنهم كانوا يتمتعون بعدد من الصفات الايجابية التي جعلتهم موضع الحسد والغيرة وأحياناً الكره فأصبحوا بذلك هدفاً للمضايقة للتخلص منهم، وقد جمعت الباحثة كل الصفات التي تحدث عنها زابف وليمان (Zapf & Leymann, 1996, 46) وكيسكير (Kieseker, 1999, 126-127) وكانت كالتالي:

- ♣ القدرة على القيام بالأعمال الموكلة بشكل جيد، والقدرة على التفوق على الآخرين.
- ♣ الشعبية بين الناس (الزملاء والعلماء، والتلاميذ، والآباء).
- ♣ القدرة على تقديم المشورة (الشخصية أو المهنية) والتمتع بالخبرة المتميزة.
- ♣ الحفاظ على منظومة من القيم الخاصة النظيفة.
- ♣ النزاهة والحدس السليم وعدم وجود نقاط ضعف مدمرة.
- ♣ رفض الانخراط تحت لواء بعض الأفراد المسيطرين في العمل.
- ♣ استقلال واضح في الفكر والعمل.
- ♣ رفض فكرة جعل نفسه نسخة مطابقة عن حوله والاحتفاظ دائماً بنوع من التميز والخصوصية.
- ♣ الكفاءة والذكاء و الفكر والصدق والنزاهة.

ويعتقد كيسكير (Kieseker, 1999) أن وجود هذه الصفات سواء اجتمعت معظمها أو البعض منها تشكل على ما يبدو عامل تهديد لضعاف النفوس ممن لديهم إحساس بالنقص والضعف وتستثير لديهم الرغبة في تحطيم هذه الخصائص الايجابية في الأفراد المتميزين في محيط حياتهم وعملهم وتأتي المضايقة كضريبة لهذه الصفات الجيدة.

3- الاتجاه الذي يركز على ضعف الإدارة:

في مقابل الاتجاه الأول الذي يعتبر المضايقة كأسلوب لإخفاء عدم الكفاءة، والاتجاه الثاني الذي يركز على الصفات الشخصية لضحايا المضايقة، جاء الاتجاه الثالث ليركز على الإدارة كسبب مستقل يؤدي لنشوء الإحساس بالمضايقة في مكان العمل.

إذ يرى ليمان (Leymann, 1990, 22) أن المضايقة هي عبارة عن تطوير عمليات تنشأ المشكلة للموظف، وتنتشر على نطاق متحيز واسع يحافظ عليها ويصعب التدخل والتأثير لوقفها، وهنا يبرز دور الإدارة، وإن كانت البحوث حتى الآن لا تدعم هذا الاتجاه سواء بالمضايقة التي يتعرض لها الموظفون أو الأطفال في المدارس.

إن دور الإدارة من جهة ينصب على ضمان سير العمل بالشكل الأمثل وفق الخطط والقوانين والأهداف، ومن جهة أخرى الاهتمام بالعاملين وتأمين احتياجاتهم وحل مشكلاتهم، ولكن ما الذي يحدث

عندما تتخلى الإدارة عن تولي مهامها التي تتعلق بالموظفين؟ بل وما الذي يحدث عندما تصبح الإدارة مستغلة أو متحيزة؟ أليس ذلك بكاف لتهيئة بيئة قادرة على إنجاب المشكلات ؟

وهكذا نستنتج أن الإدارة بسلبيتها أو فسادها قد تكون سبباً لتعرض العاملين للمضايقة في مكان العمل. لكن تعتقد الباحثة أن ضعف الإدارة هو شرط لازم لكن غير كافٍ لنشوء المضايقة في العمل، فمما لا شك فيه أن ترهل الإدارة وضعفها يؤثر على العلاقات والعمل والإنتاجية، لكن لا يعني دوماً نشوء المضايقة في العمل، فالمضايقة تتطور وتنمو في ظل هذه الإدارات لكن نشوؤها يرتبط أكثر بشخصية الضحايا والبناء النفسي للقائمين بهذه السلوكيات.

سادساً- مظاهر وأعراض الإحساس بالمضايقة:

حدد بالدوسي وآخرون (Balducci,etal.,2009,52) هذه المظاهر في معاملة المعني بشكل جاف وعدم التكلم معه ونشر الشائعات من وراء ظهره والنميمة وجعله مهزلة في عيون الآخرين وبعد ذلك حصول الاعتداءات الملموسة التي تهدف إلى التحطيم الهادف للعلاقات الاجتماعية وتضرر باحترام وسمعة الشخص وتقل من شأنه وتمنع محاولات التبرير وتقوض ببطء الإنجازات من نحو النقل إلى مكتب آخر، بعيد جداً على الأغلب عن الزملاء القياديين (محاولات العزل).

ويتفق كرينير (76, 2008, Kreiner) مع بالدوسي وآخرون (Balducci,etal.,2009,52) في كل ما سبق ذكره لكنه يضيف مظاهر وسلوكيات أخرى وأهمها التحويل إلى الأعمال التي تلحق الأذى بوعي المرء لذاته أو تجرح المشاعر بالذات (مثل التكليف بأعمال من غير اختصاص الشخص أو أدنى من كفاءاته أو ليست من طبيعة عمله)، ويبدأ التقويم غير المناسب للأداء في العمل، ومن ثم سحب الوظائف أو المهام، والتحميل المستمر بالأعباء، ولكنها تكون في الوقت نفسه أقل من المستوى المطلوب بشكل باعث على الشلل، مثل التحويل إلى الواجبات والأعمال التي لا معنى لها، ويتبع كل ذلك تقييد أو قمع كل إمكانيات التعبير عن الذات والتبرير والدفاع عن النفس، من خلال النقد المستمر للعمل أو للحياة الشخصية والشتم العلني أو حتى الصراخ والتهديدات الشفهية أو الخطية والإرهاب على الهاتف وصولاً للتشكيك بعدم الاستقرار النفسي أو حتى بوجود اضطراب نفسي، وأحياناً يتم تقديم نصيحة تبدو ذات نية حسنة ظاهرياً (حق يراود به باطل) لمراجعة متخصص نفسي للفحص، وأخيراً ينتهي الأمر بمحاولات مباشرة من المضايقة المهنية المستمرة من نحو التحرش الجنسي والإجبار على القيام بأعمال مضرّة بالصحة.

ويضيف كوبر ويونغ (Cooper&Yeung,2002) محاولات التسبب بخسائر مالية للمعني (جعله يدفع تكاليف أمور مختلفة، حسم من المرتب..الخ) وتخريب مواد العمل أو المكتب أو تدبير المقالب المضرّة به، وقد تتطور المضايقة وصولاً للتهديد أو حتى استخدام العنف الجسدي..الخ.

أما هوبرت وهوفن (Hubert & hoven,2001,415) فيركزان على جعل الضحايا مهزلة ومستبعدين ومستنزفين من خلال التشكيك بأنفسهم وربما من خلال التهديد، والتعرض للنقد المستمر ولانتقادات المدمرة والتي غالباً ما تسمى مجازاً النقد البناء والتعبير عن الشكوك حول أداء الشخص أو مستوى العمل

وغالباً فإن الشكوك تفتقر للأدلة الموضوعية والقابلة للقياس الكمي، لأنها ليست سوى رأي لا يمكن الاعتماد عليه وهي من أجل السيطرة، وليس تحسين الأداء بل التجاهل والتهميش والنزب وبالتالي عزل الفرد واستبعاده (وهذا يجعل الناس أكثر عرضة وأسهل للسيطرة والإخضاع).

أما كيسكير (Kieseker,1999,125) فتكلم عن خص ومعاملة مختلفة (على سبيل المثال شخص لديه استراحة الغداء طويلة ولكن إذا كانت زادت دقيقة واحدة فينال مخالفة تأديبية)، وبالتالي تقليل الشأن والسخرية، والتصريحات التي تحط من الاحترام وتجعل الفرد هدفاً للغة الهجومية والملاحظات الشخصية واللغة السيئة، إضافةً إلى تحديد الأهداف والمواعيد النهائية والتي هي غير قابلة للتحقيق أو التي يتم تغييرها دون إشعار أو سبب .

سابعاً- الآثار الجسدية والنفسية والاجتماعية للمضايقة على الفرد والآخرين:

يبدو أن هناك قائمة من الآثار الصحية السلبية المرتبطة بالتعرض للمضايقة على المدى الطويل في مكان العمل، وترتبط العديد من الآثار بالتعرض لفترات طويلة لمستويات عالية من الإجهاد والضغط، فالإجهاد يمكن أن يكون جيداً لجعلنا في حالة تأهب لمواجهة مرحلة الخطر فيسمح للجسم بمراجعة متتابعة لمعدل ضربات القلب والتنفس لدينا للتعامل مع التهديدات الجسدية في الحياة والظروف الطارئة، ويمكن أيضاً للاستجابة أن يكون سببها الإجهاد تحسباً لظروف مهددة للحياة مثل المشاكل المالية، والأمن الوظيفي، كما أن القلق المتوسط يشحذ طاقتنا ويدفعنا للعمل لتخفيفه فيكون قلقاً ميسراً ومفيداً.

ولكننا في عالم العمل الحديث نكون أكثر عرضة لمواجهة التهديدات ذات الطابع النفسي، وأصبحنا مرغمين للاستجابة للإجهاد وللضغط إما باستجابات تكيفية مثمرة أو باستجابات عصابية مؤذية، ولكي نوضح الفكرة سأقوم بوضع ثلاث نقاط رئيسية تبين أثر الإحساس بالمضايقة على الفرد نفسه ولنبدأ بالجانب الجسدي ومن ثم ننتقل للجانب النفسي وصولاً للجانب الاجتماعي.

1- الآثار الجسدية للإحساس بالمضايقة:

لاحظ الباحثون أن هناك مجموعة من الآثار الجانبية الجسدية تظهر لدى الأفراد الذين يقعون ضحايا للإحساس بالمضايقة سواءً أكان ذلك في العمل أو المدرسة، ويحدد بيننت (Bennett,2006,972) أولى هذه الآثار انخفاض المناعة ضد العدوى مما يؤدي إلى نزلات البرد المتكررة، والسعال والأنفلونزا والحمى. ويتفق ليمان (Leymann,1996, 86-88) مع بيننت في ضعف المناعة لكنه يضيف مجموعه من الآثار الجسدية التي تم تشخيصها من خلال الحالات التي تعامل معها وقد ذكر هذه الآثار بالترتيب حسب الأكثر شيوعاً :

- 1- ارتفاع ضغط الدم.
- 2- صداع وصداع النصفي.
- 3- فقدان الشهية (رغم أن عدد قليل من الناس يميلون إلى الإفراط في تناول الطعام).
- 4- متلازمة القولون المتهيج.

5- التقيؤ: أي رد الفعل القوي قبل أو أثناء أو بعد اجتماعات العمل، أو في موقع " الحادث أو المكان أو الشخص أو أي شيء له علاقة بالتعرض للمضايقة أو حتى من مجرد التفكير فقط في الذهاب إلى أماكن معينة أي مكان العمل.

6- هجمات قلبية.

7- آلام في الصدر والذبحة الصدرية.

8- سكتات الدماغية.

ويؤكد جانسيلا (Jansila, 2004, 62) في بحثه عن الأمن الوظيفي والكفاءة إلى أن الأمراض التي تصيب العاملين في العمل دون وجود مشكلة عضوية إنما السبب فيها السلوكيات العدوانية والغير إنسانية والتكتل الغير أخلاقي المعروف بالمضايقة، ومثال ذلك الحماقات الغير عادية والغير مبررة فيزيولوجياً (مثل عدم القدرة على النقاط الأشياء الصغيرة، أو الميل إلى إسقاط أكواب الخ..) واضطراب التوازن والتعرق والارتجاف والخفقان وآلام المفاصل والعضلات مع عدم وجود سبب واضح وآلام الظهر والحاجة المفرطة لشد أو طحن الأسنان والتشنجات اللاإرادية والخدر وخاصة في القدم وأصابع اليدين والشفاه ومشاكل في العين وشكاوى فجائية "بين عشية وضحاها والتعب الشديد عند التعرض للضوضاء الصاخبة أو الأضواء الساطعة وتطور الحساسية الجديدة.

ويؤكد بلاتانيا (Platania, 2012, 73) أن التعرض للمضايقة كانت سبباً مباشراً في الارتفاع المتزايد بالإصابة بأمراض مثل: مرض السكري، والربو، والحساسية، والتصلب المتعدد (MS)، ومتلازمة التعب المزمن (ME).

2- الآثار النفسية للإحساس بالمضايقة:

تتعدد الآثار النفسية للمضايقة ويرى آرثرش (Archer, 1999, 105) أن الحيرة والارتباك، 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, 62) الآثار النفسية للمضايقة في مشاكل النوم والاستيقاظ في وقت مبكر ورؤية الكوابيس، ونوبات الهلع، ومشاعر العصبية والقلق.

ويحدد كل كوبر ويونغ (Cooper & Yeung, 2002, 113-114) الآثار النفسية في البكاء الفجائي وسرعة التهيج، والحساسية النفسية المفرطة 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 مهدداً 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 وخدر 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, & Veldhoven, 2001, 420).

وظهور اضطراب الشدة ما بعد الصدمة والمعروف بـ PTSD. والتهيج النفسي والإرهاق والتعب المزمن ورد الفعل الاكتئابي وسلوكيات التجنب والرهاب وسلوك اندفاعي غير عقلائي وفقدان الاهتمام وفقدان الطموح وشعور ساحق بالظلم ورغبة قوية في القيام بشيء حيال ذلك (Porteous, 2002, 23).

3- الآثار الاجتماعية والإنتاجية للإحساس بالمضايقة:

تستهدف المضايقة بشكل مباشر الأمن الوظيفي الذي يعتبر وفقاً لقاموس وبستر (Webster) عبارة عن كلمتين هما الأمن Security والوظيفي job وتعني الشعور بالأمن والثقة والاستقرار والاستقلالية في ظل القيام بواجبات ونشاطات معينة، وبالتالي المضايقة تهدد قيام الفرد في واجباته المطلوبة بأمان واستقرار (Jansila, 2004, 11).

وبالتالي فإن تعرض الفرد للسلوكيات المضايقة في العمل واستمرار هذا التعرض يسبب أذى نفسياً للفرد يهدد صلابته النفسية 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 (رضوان، 2007، 276).

وإذا ألقينا نظرة على لغة الأرقام لننتعرف على الآثار بشكل بياني أكثر دقة فنجد العديد من الأمثلة فقد أظهرت البحوث التي أجريت في السويد في عام (1990) أن 3,5 % من القوة العاملة تعرضوا للمضايقة وهو الأمر الذي يجعل حوالي 4.5 مليون من العمال أصبحوا ضحايا المضايقة وفي حالة تدني وضعف الانتاج (Leymann, 1993, 50).

والأرقام مماثلة في الولايات المتحدة الأمريكية، وكذلك فمن الممكن أن يتعرض أكثر من 4 مليون عامل للمضايقة (Davenport, et al., 1999, 18)، واستناداً إلى دراسة بايلو وميرالي (Paoli & Merllie, 2000) يجري مضايقة 11% من العمال في أوروبا، و 16,8% من العمال في الولايات المتحدة، أي عامل واحد من أصل كل 6 عمال في مكان العمل هم ضحية، وأن 81% من هؤلاء الضحايا السبب في تعرضهم للمضايقة هم رؤسائهم في العمل وإداراتهم.

وأظهرت نتائج دراسة، أجريت في 15 بلداً من الاتحاد الأوروبي، طبقاً لتقرير لمنظمة العمل الدولية (منظمة العمل الدولية) في عام (1998)، أن 6 مليون من العمال تعرضوا للعنف الجسدي، و 3 مليون من العمال تعرضوا للمضايقة (Gary, 2010, 24) وهذا يعني خروج عدد كبير من العمال من العمل وخسائر مادية.

وأظهرت آخر الأبحاث، التي أجريت في المملكة المتحدة، أن 53% من قوة العمل قد تعرض للمضايقة، وشهد 78% منهم مثل هذه الأحداث، وفي إيطاليا من المعروف أن ما يزيد على 1 مليون من العمال تعرضوا للمضايقة، وبناء عليه وبلاستناد لكل هذه الأمثلة من بلدان مختلفة تبين بوضوح أن عدد الناس الذين يقعون ضحايا للمضايقة هو أعلى من أي نوع آخر من القضايا السلبية في مكان العمل، Gary (2000،24). وبالتالي انعكاسات سلبية على العمل وخسائر مادية على حساب جودة ونجاح العمل. وبحسب منظمة الصحة العالمية فإن خصائص العمل يمكن أن تسبب أو تسهم في المشاكل الصحية النفسية مثل الغيظ والحقد، 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، 2004، 49)

تعقيب

بعد الإطلاع على الإطار النظري للإحساس بالمضايقة لاحظت الباحثة الاهتمام الكبير للباحثين الغربيين في تحديد أشكال ومراحل ومظاهر وأعراض الإحساس بالمضايقة في العمل في محاولة لتوصيف هذه الظاهرة وتحديد السلوكيات المعادية التي تدق ناقوس الخطر من أجل حماية الأشخاص من الوقوع كضحايا المضايقة في مكان العمل، وقد استمدت نتائج الباحثين من خلال نتائج الدراسات والبحوث ودراسة الحالة وسجلات الشكاوي والتشخيص الإكلينيكي والمقابلات والدعاوى المرفوعة بهذا الخصوص. ومن ناحية أخرى لاحظت الباحثة قلة الاهتمام من قبل الباحثين على الصعيد المحلي والعربي بهذه المشكلة التي تهدد نسبة كبيرة أبناء المجتمع، وهذا ما يشير إلى ضرورة تسليط الضوء أكثر على هذه المشكلة، ووضعها موضع الدراسة والبحث.

المحور الثاني- الميول العصبية.

توطئة:

استمر النظر إلى العصبية كسمة من سمات الشخصية على أن لها علاقة بالأمراض النفسية وخاصة القلق والاكتئاب إلى أن جاء أيزنك (Eysenck) واعتبر أن حصول الأفراد على درجات مرتفعة من العصبية لا يعني أنهم يعانون من العصاب (المرض النفسي)، وإنما لديهم القابلية أو الاستعداد للمعاناة من المشكلات العصبية أي ميولاً عصبية.

وتتناول الباحثة في هذا المحور مفهوم الميول العصبية، ومكوناتها، وصفات الشخصية العصبية، والاتجاهات المفسرة للميول العصبية، كما تستعرض وجهات نظر بعض العلماء حول العصبية، ثم محاولة لتقديم ربط مبسط للعلاقة ما بين الإحساس بالمضايقة والميول العصبية.

أولاً- مفهوم الميول العصبية:

تعد الميول العصبية سمة من سمات الشخصية ولا تعني العصاب، والميول العصبية تسمى أيضاً (العصبية) كما تسمى (عدم الاستقرار الانفعالي) أو (عدم الاتزان الانفعالي) (Gray,1981, 246).

وبحسب معجم الطب النفسي تستخدم كلمة العصبية لوصف حالة تشمل القلق الذي يتم التعبير عنه مباشرة أو من خلال آليات دفاعية في صورة أعراض الوسواس أو المخاوف أو الاضطرابات السلوكية. (الشرييني، بلا تاريخ، 212).

ويرى أيزنك (Eysenck) أن الأفراد الذين يحصلون على درجات مرتفعة على مقياس الميول العصبية يميلون إلى وضع أهداف أعلى من قدراتهم، ويكون مستوى تقييمهم لأدائهم منخفضاً، ويعانون من تقلب المزاج، والأرق، والعصبية، ومشاعر النقص، والقابلية للإثارة، فيشكوا الأشخاص الذين يحصلون على درجات مرتفعة على هذا البعد من أعراض نفسية جسمية كالصداع، والاضطرابات الهضمية، والأرق. (Van der Zee, et al., 1999, 307)

وينظر أيزنك للميول العصبية على أنها "سمة انفعالية غير مستقرة وشديدة، تجعل الشخص ذا استعداد مسبق لتطوير أعراض عصبية في مواقف الضغوط (الإرهاق) الشديدة .

ويرى ماكري وجون (McCrae & John, 1992) أن الميول العصبية هي إحدى سمات الشخصية وأنها تتضمن السمات الشخصية التي تركز على القلق Anxiety، والعداية Hostility، والاكتئاب Depression، والشعور بالذات Self-consciousness، والاندفاع Impulsiveness، والقابلية للانجرار Vulnerability. (رضوان، 2000، 112).

ويعرف فاندر زي وآخرون (Vander Zee, et al., 1999, 311) الميول العصبية على أنها ميل يجعل الفرد أكثر استعداداً لكي يخبر انفعالات سلبية شديدة، ويتصف بسمات سلوكية ومعرفية مرتبطة بتلك الانفعالات.

وينظر ناش (Nash, 2010, 35) إلى الميول العصابية على أنها بعد من أبعاد الشخصية تستخدم لقياس مستوى الثبات الانفعالي، وحساسية المزاج عندما يتعرض الفرد للمثيرات السلبية.

وقام كوستا وماكري (Costa & McCrae, 1985) بتحليل اختبار أيزنك (EPQ)، ومقياس كاتل لعوامل الشخصية الستة عشر (PF 16)، واستخرجا ثلاثة عوامل كبرى للشخصية هي الانبساط Extraversion، والعصابية Neuroticism والانفتاح مقابل الانغلاق على الخبرة Open Closed to Experience، وخلصوا إلى واحد من أبرز التعريفات التي تناولت الميول العصابية وأكثرها شمولاً، والتعريف الذي قدمه كوستا ومكري هو أن الميول العصابية مفهوم يتضمن ستة مظاهر أو سمات نوعية مميزة وهي:

- 1- القلق (كالخوف، والشعور بالهم، وسرعة الاستثارة).
- 2- الغضب (كالتوتر عند التعرض للإحباطات).
- 3- الاكتئاب (كالانقباض، والتشاؤم، والشعور بالضيق).
- 4- الاندفاعية (كالعجز عن ضبط الاندفاعات أو التحكم فيها).
- 5- العدائية (كالشعور بالعداء اتجاه الآخرين).
- 6- سرعة الاستثارة (كضعف القدرة على تحمل الضغوط، والعجز، واليأس، وفقدان القدرة على اتخاذ قرارات صائبة).

والجدول (2) يوضح الأوجه الستة لعامل العصابية ومستوياته حسب رأي Howard & Howard مستخلص من نموذج Costa & McCrae.

الجدول (2) الأوجه الستة لعامل الميول العصابية ومستوياته

الأوجه (معتدل) (N)	مرن (قابل للتكيف) (-N)	متوسط (معتدل) (N) مستجيب	منفعل (N+)
القلق	مسترخ: هادئ	قلق/هادئ	قلق: غير مرتاح
الغضب والعدائية	متماسك: بطئ الغضب	شيء من الغضب	سريع الشعور بالغضب
الاكتئاب وتنشيط العزيمة	يفقد عزمته ببطء	يحزن أحياناً	يفقد عزمته بسرعة
لوم الذات	يصعب إحراجه	يخرج أحياناً	يسهل إحراجه
الاندفاع والتهور	يقاوم الإلحاح والإثارة	يستسلم أحياناً	يسهل استثارته
العصاب والقابلية للانجرار	يعالج الضغوط بسهولة	بعض الضغوط	صعوبة التكيف وعد القدرة على تحمل الضغوط

(Howard & Howard, 1995, 11)

ويعرف (عبد الخالق، 2000، 25) الميول العصابية بأنها قابلية أو تهيؤ للإصابة بالعصاب Neurosis أي الاضطراب النفسي وهو اضطراب وظيفي بسيط لا يحتاج صاحبه إلى عزل ولا يحدث فيه خلل في استبصار المضطرب بحالته فهو يدرك غالباً سوء توافقه ويضيق بأعراضه ويشكو منها.

ويرى تومسون (Thompson, 2008, 542) أن الميول العصابية سمة شخصية تتميز بالقلق والنكد والحسد والغيرة، ويضيف أن الأفراد الذين يسجلون درجات عالية على العصابية هم أكثر عرضة من المتوسط لتجربة مثل هذه المشاعر أي القلق، الغضب، الحسد، الشعور بالذنب، والمزاج المكتئب كما أنهم يستجيبون بشكل أكبر للضغوطات، وهم أكثر عرضة لتفسير الحالات العادية كحالات مهددة، والإحباط الطفيفة بأنها صعبة بشكل يائس، فالميول العصابية عامل الخطر الذي ينذر بالاضطرابات النفسية مثل الخوف، الاكتئاب، الوسواس، واضطراب الهلع، واضطرابات القلق الأخرى.

وأما عن الميول العصابية وعلاقتها بالجنس فيقول ديفيد وآخرون (David, et al., 2008, 168) في مقالته المنشورة في مجلة الشخصية والعلوم الاجتماعية إن نتائج دراستهم بينت أنه في المتوسط النساء يسجل معدل أعلى من الرجال في الميول العصابية، وقد بحثت هذه الدراسة الفروق بين الجنسين في سمات الشخصية باستخدام 'العوامل الخمسة' في أنحاء 55 دولة، حيث وجد أن النساء سجلن نسباً أعلى بكثير من الرجال في 49 من أصل 55 دولة تمت دراستها.

ويقول مايكل وروланд (Michael & Ronald, 2009, 5) إنه في البعد المقابل للميول العصابية نجد الاتزان الانفعالي، فالأفراد الذين يسجلون درجات منخفضة في العصابية هم أكثر استقراراً وأقل في رد الفعل للإجهاد، وأكثر هدوءاً واعتدالاً في المزاج، وأقل عرضة للشعور بالتوتر، وعموماً أكثر سعادة ورضاً عن حياتهم، وفي ما يتعلق بالميول العصابية والجنس يرى الباحثان أن الإناث أكثر ميلاً للعصابية من الذكور وأن العازبين أكثر عصابية من المتزوجين.

ويقول مالوف وشوت (Malouff & Schutte, 2005, 101-102) إن طائفة واسعة من الاضطرابات العقلية السريرية ترتبط بمستويات مرتفعة من الميول العصابية بالمقارنة مع المستويات في عموم السكان، ومن الاضطرابات المرتبطة بالميول العصابية المرتفعة نجد اضطرابات المزاج مثل الاكتئاب والاضطراب الثنائي القطب، واضطرابات القلق، اضطرابات الأكل، واضطراب الهوية، وتوهم المرض، كما أن اضطرابات المزاج تميل إلى أن تكون أكبر من ذلك في الميول العصابية منها في الاضطرابات الأخرى، بالإضافة إلى أن اضطرابات الشخصية كما هو موضح في DSM-IV بشكل عام تميل إلى أن تكون مرتبطة مع الميول العصابية المرتفعة ويضيف مالوف أن الإناث لديهم ميول عصابية أكثر من الذكور.

ولذلك فإن حنورة يحدد الميول العصابية بأنها اتجاه الفرد إلى الإحساس بضعف الاتزان أو الخلل الانفعالي، وهي متصل ذو قطبين أولهما يمكن تسميته بالاتزان الانفعالي أو النضج الوجداني أو قوة الأنا والثاني يسمى بالضعف الوجداني أو ضعف الأنا أو الميول العصابية (حنورة، 1998، 26).

فيميل الأشخاص الذين يحصلون على درجات مرتفعة على هذا البعد إلى أن تكون استجاباتهم الانفعالية مبالغاً فيها، كما أن لديهم صعوبة في العودة إلى الحالة السوية بعد مرورهم بالخبرات الانفعالية، وتكرر

الشكوى لدى هؤلاء الأشخاص من اضطرابات بدنية غامضة من نوع بسيط مثل الصداع والاضطرابات الهضمية والأرق وآلام الظهر كما يقرّون بأن لديهم كثيراً من الهموم والقلق وغيرها من المشاعر الانفعالية الكريهة أو السيئة (عبد الخالق، 1987، 295).

ويُعد مثل هؤلاء الأفراد مهينين للإصابة بالاضطرابات العصابية في ظل المواقف العصبية الضاغطة ولكن يجب ألا يختلط مثل هذا التهيؤ أو الاستعداد مع الانهيار العصبي الفعلي، فمن الممكن أن يكون لدى شخص ما درجة مرتفعة من العصابية ومع ذلك فإنه يقوم بكفاءة بوظائفه في مجالات العمل والجنس والأسرة والمجتمع (عبد الخالق، 1987، 294).

وتخلص الباحثة مما سبق إلى القول بأن الميول العصابية هي شكل من التوافق المتعثر لدى الفرد ويظهر على هيئة أعراض نفسية وجسمية إلا أن الفرد يبقى قادراً على القيام بوظائفه وإن لم يكن بالشكل السوي والمطلوب ودون حاجة إلى الدخول في إحدى مؤسسات رعاية الصحة النفسية. وتعتقد الباحثة أن وجود الميول العصابية في حدودها الدنيا قد تكون دفعةً إيجابياً للأفراد، فمستويات القلق المنخفضة تعطي محركاً ودفعاً لإتمام الأعمال، كما أن بعض الوسوسة قد يجعل من الأفراد أكثر دقةً وترتيباً في أعمالهم وهو الشيء الذي تتطلبه بعض الوظائف، والخوف على الصحة قد يجعل الأفراد يسلكون نمطاً صحياً يحسن نوعية حياتهم. وبالتالي فإن الخط الفاصل ما بين العصابية كاستعداد وما بين العصابية كاضطراب يعود إلى الدرجة وإلى قدرة الفرد في التعامل معها.

ثانياً- مكونات الميول العصابية:

تعددت الآراء حول مكونات ومحددات الميول العصابية، ومن خلال مقاطعتها وجدت الباحثة أن الميول العصابية تتضمن الميل للقلق و للاكتئاب والغضب والانجرار والاندفاعية والخوف والوسوسة وتوهم المرض وهو ما سيتم نقاشه:

1) الميل للقلق:

يعرف الميل للقلق على أنه حالة مستمرة تجعل الفرد يميل خلالها إلى الشعور بالضيق والتهديد بطريقة غامضة ويميل إلى الانزعاج بسهولة من شيء غير واضح المعالم في العالم الخارجي ويميل لوضع قيود صارمة على ما يجب أن يفعله وما لا يجب أن يفعله (الزباد، 2005، 104).

وقد أكد فرويد (1915-1917) الذي أثار الاهتمام بمفهوم القلق هذه الظاهرة إذ يقول: "لست بحاجة لأن أعرفكم بالقلق فكلّ منا قد عانى مرة هذا الإحساس أو على الأصح هذه الحالة الانفعالية بطريقته الخاصة غير أنني أعتقد أن السؤال الذي لم يطرح كما ينبغي هو: لماذا يعاني أصحاب الدرجات المرتفعة من العصابية على الأخص قلقاً أكثر وأشد من بقية الناس؟" (عباس، 1981، 94).

لقد أبرز كثير من الكتاب الدلالة الكبيرة للقلق في الحياة المعاصرة مثل ألبير كامي الذي أطلق على الحقبة التي نعيش فيها "قرن الخوف" و و.ه.أودن في قصيدته " عصر القلق " ولكن فمن الصعب رغم ذلك أن نقول إن مفهوم القلق مفهوم حديث فنحن نجده في الكتابات الهيروغليفية المصرية القديمة. (بيك،

وتشمل اضطرابات القلق التغيرات الآتية:

- ♣ من حيث النواحي الشعورية أو الوجدانية تسيطر على الشخص في حالات القلق مشاعر خوف والاكتئاب والشعور بالعجز عن اتخاذ قرارات حاسمة أو سرعة اتخاذ قرارات لا تنفذ.
- ♣ اضطرابات فكرية في شكل تبني اتجاهات وأفكار لا منطقية، وقد تبين أن القلقين والعصابين غالباً ما يتبنون أفكار مطلقة متطرفة وغير واقعية، ويميلون إلى نقد الذات الشديد ويضعون متطلبات صارمة على ما يجب أن يفعلوه و ما لا يفعلوه.
- ♣ الجانب السلوكي من القلق فيتعلق بالتورط والانغماس في سلوك ظاهر من الخوف والتوتر عند اختبار موضوعات القلق، وفي الحالات الشديدة من القلق يبدأ الشخص في معاناة تغيرات فسيولوجية كسرعة دقات القلب والتشنج وتقلصات البطن والإسهال والدوار والعرق البارد (الزرد، 2005، 123-124).

وبعد وجود العصابية الشرط الرئيسي للقلق المرضي وإذا كان وجود الشخصية العصابية لازمة رئيسية من لوازم إثارة القلق وتطوره، فإن القلق يعتبر أيضاً سمة رئيسية تصاحب الميول والاضطرابات العصابية حتى لا تبدو متسمة بالقلق بالضرورة (إبراهيم، 1994، 303).

وعادة ما يقسم العاملون في مجال الأمراض النفسية القلق إلى نوعين هما القلق العادي أو الموضوعي والقلق المرضي العصابي (الزرد، 1984، 75-76).

(2) الميل إلى الاكتئاب :

وهو الميل للشعور بالأسى واليأس والعجز وعدم الرضا مع الإحساس بالخواء وفقدان الإحساس بالمتعة في الحياة (حنورة، 1998، 34).

وقد عرفه (موسى، 1993، 433) بأنه: "الانقباض في المزاج واجترار الأفكار السوداء، والهبوط في الوظائف الفسيولوجية قد يصاحبه بعض الإرجاع العقلي المرضي، وقد يكون أحد طوري ذهان الهوس والاكتئاب، وقد يحدث نتيجة التعرض لمشقة من قبيل الاستجابة المرضية لها".

ويمثل الاكتئاب واحداً من المكونات الأساسية في الميول العصابية، فعلى ما يبدو أن الأفراد الذين لا يستطيعون مقاومة الصدمات والتعامل بنجاح مع الأزمات ويتصفون بنمط تفكير سوداوي قلق ومتصلب لديهم استعداد أكبر من غيرهم لتطوير درجات عالية من العصابية.

(3) الميل للغضب:

وتسمى أيضاً عدائية الغضب حيث يظهر الأشخاص ميلاً لأن يكونوا سريع الغضب وأصحاب مزاج سيء مع صعوبة بالانسجام معهم نقلاً عن (الملحم، 2008، 42).

فالغضب رد فعل الفرد تجاه مواقف وأشخاص، لا تريحه وتسبب له تهديداً لأمنه وسلامته، أو تحرمه من آماله وطموحاته، أو تسيء لكبريائه وكرامته. (صموئيل، 1994، 14)

وبالتالي الغضب هو أسلوب دفاعي ولكن استثارته تختلف في حدتها من شخص لآخر باختلاف العمر والقدرة على التحكم بالانفعالات.

(4) الميل للانجراح:

وتعني سرعة التأثر بالضغط، وبحسب (mcCrae & costa, 2003, 48) فإن الأشخاص الذين يحققون درجة عالية من القابلية للانجراح يكونون غير قادرين على التعامل مع الضغط. نقلاً عن (الملحم، 2008، 42)

(5) الميل للاندفاع:

وبحسب (mcCrae & costa, 2003, 48) هي الميل للاستسلام للشخص للإغراءات، والعجز عن السيطرة على الرغبات الملحة والأشخاص الاندفاعيون يتجهون إلى الإفراط في الأكل والإنفاق والمغامرة، مع العلم بأن الفرد يشعر بالندم بعد خضوعه لتلك الرغبات. نقلاً عن (الملحم، 2008، 42)

(6) الميل للخوف:

وهو ميل للخوف الدائم من أوضاع أو مواضيع غير مخيفة بطبيعتها ولا يستند الخوف منها إلى أساس واقعي وهذه المخاوف غالباً تكون مرتبطة بموضوعات أو مواقف ليس بها تهديد أو خطر أو أذى ظاهر.

والخوف هو رد فعل الجسم في مواجهة شيء يهدد سلامته، ويعتبر الخوف استعداداً فطرياً أو دافعاً فطرياً داخل الإنسان يساعده على حماية نفسه. وللخوف أشكاله ومظاهره وأعراضه (حبيب، 1989، 9).

ولكن عندما يصبح لدى الفرد ميل دائم للخوف فإنه يدخل في دائرة الاضطراب فالخوف العصابي أو المتطرف لا يعاون في بناء الشخصية بل قد يدفع لهدمها، فغالباً ما يتحالف الخوف مع الإعياء والمرض والجهل والكرهية وعدم الأمن واليأس (حبيب، 1989، 37).

(7) الميل للوسوسة:

هو تفكير غير مرغوب يجعل الفرد يميل إلى أن يكون منظماً تنظيمياً جيداً وثقل نفسه بالتفاصيل غير الهامة بينما يميل الأفراد منخفضي الوسواس إلى الإهمال والافتقار إلى النظام الشديد، ويصنف الوسواس القهري كما هو معروف ضمن الاضطرابات العصابية ويرى فرويد أن التكوين البيولوجي والوراثي والنفسي يمثل العوامل التي تسهم في نشأة العصاب، ويرى فرويد بأن سمات الشخصية تتكون في الطفولة المبكرة وأن التطور التالي للشخصية هو مجرد تطور لهذه السمات أي المبدأ الذي ينطوي على النمو السوي والشاذ، وتقرر النظرية التحليلية أن الشخصية الوسواسية تنشأ عن رد فعل ضد الإثارة الجنسية ويشمل الخلافات التي تقع بين الأبناء والآباء (الدواش، 2004، 42).

أما عن الأسباب فيلعب العامل الوراثي دوراً مهماً في نشأة الوسواس وهناك عامل التنشئة الاجتماعية الخاطئة والتربية المترتبة الصارمة المتسلطة الأمرة والناحية والقامعة، بالإضافة على تقليد سلوك الوالدين أو الكبار الذي يحدده مرض الوسواس القهري، كما أن الوالدين المتشددین هم أنفسهم جامدون وكماليون قليلوا الاحتمال لجوانب الضعف وعدم الاتساق لدى الطفل، وقد يكونون معزولين اجتماعياً.

كما يوجد اتجاه معتدل ينظر للمشكلة من زاوية الوراثة والبيئة معاً، أي أن للمرض أساساً تكوينياً يكون مسؤولاً عن الضعف الوراثي لدى المريض، ويكون غير متزن انفعالياً، وكذلك عندما يواجه المريض الحوادث والخبرات اليومية وأساليب التنشئة الاجتماعية غير السوية، وعلى ذلك فالتفاعل بين هذه العوامل بشكل دينامي يكون مسؤولاً عن ظهور أعراض الوسواس القهري. (سعفان، 1998، 50-59).

ومن الأفكار الوسواسية التي تسيطر على الفرد إن الأمراض سوف تهاجمه أو أنه مقبل على ارتكاب جريمة ما، أو يريد ارتكاب فعل إجرامي أو جنسي، وقد يجد الفرد نفسه مضطراً إلى حفظ بعض القواعد والقوانين عن ظهر قلب أو يرتدي ملابسه بطريقة معينة أو يأكل وينام وبطريقة محددة.

والواقع أن جميع الأشياء والأفكار والأفعال قد تصبح قهرية وسواسية فالوسواس لا يقتصر على أشياء وأفكار معينة خالية في الحالات الشديدة ولذلك أطلق فرويد عليه مرض الحياة اليومية. (العنزي، 2007، 46)

(8) الميل لتوهم المرض:

وبدل الميل لتوهم المرض على ميل عام لاكتساب أعراض نفسجسمية تجعل المتوهم للمرض يظهر اهتماماً كبيراً بحالته الصحية ويطالب بكثير من الانتباه العاطفي ممن حوله.

وقد عرف هذا الاضطراب منذ العصور الإغريقية، حيث يقول العالم هيبوقراط إن الإعياء الذي لا يعرف له سبب ينذر بمرض، كما يقول من يوجعه شيء من بدنه ولا يحس بوجعه في أكثر حالاته فعقله مختلط، والإحساس بوجود مرض دون الإحساس به يشير إلى علة في القوى الإدراكية، فاهتمام المريض الزائد بصحته لا يستند إلى أساس عضوي، حيث تدل البحوث العلمية الدقيقة التي تجرى على مثل هؤلاء المرضى على سلامة أبدانهم، ويشير العالم "انجلش" إلى الطبيعة المرضية لهذا الاهتمام المصحوب بمبالغة المريض بكل عارض يعتره مهما كان بسيطاً (الدواش، 2004، 103).

وبعد توهم المرض اضطراباً نفسي المنشأ عبارة عن اعتقاد راسخ بوجود مرض رغم عدم وجود دليل طبي على ذلك. (الدواش، 2004، 104).

ويظهر توهم المرض كثيراً في الشيخوخة، وقد يرجع إلى الحاجة الشديدة لدى المسنين لجذب الأنظار ولفت الانتباه إليهم وتوهم المرض يشيع لدى الإناث أكثر من الذكور، ويلاحظ توهم المرض أيضاً في حالة العجز أو الإعاقة حيث يبالغ في الإصابة الجسمية، كما يلاحظ أن ضحايا توهم المرض لا يمارضون ولا يتصنعون المرض شعورياً، ولكن من المؤكد أنهم يعانون من القلق العصبي والضعف العصبي.

أما أسباب توهم المرض فهي متعددة منها الحساسية النفسية عند بعض الناس حيث نجدهم يتوهمون أنهم مرضى بمرض يكونوا قد سمعوا عنه من الأطباء أو المعالجين وفهموه فهماً غير سليم أو أساءوا الفهم، أو قد يكون عن قراءة غير واعية وعلى غير أساس علمي في الكتب والمجلات الطبية، أو وجود القلق والتوتر النفسي العصبي المزمن، أو وجود العدوان المكبوت ومحاولة مقاومته المستمرة، أو الفشل في الحياة، وبصفة خاصة الفشل في الحياة الزوجية وشعور الفرد بعدم قيمته ويكون توهم المرض بمثابة

تعبير رمزي عن هذا الشعور ومحاولة الهروب من مسؤوليات الحياة أو السيطرة على المحيط عن طريق كسب المحيطين (المرجع السابق، 106).

ثالثاً- صفات الشخصية العصابية:

إن الشخصية العصابية مفهوم يصف أنواعاً معينة من السلوك التي نصفها بعدم الاتزان الانفعالي وثمة مجموعة من الصفات وجوانب من السلوك تبين خبرة علماء النفس وبين المعال جين النفسانيين أنها تنتشر بين الأشخاص الذين يتصفون بالاستعداد العصابي أو الميل العصابي وتصف سلوكهم خلال تعرضهم للمواقف غير السارة.

فمن الناحية الوجدانية : ذو الميول العصابية تسهل استثارته انفعالياً، فهو شخص يميل بشدة للاستجابة الانفعالية للبيئة، وصحيح أن الانفعال بالناس والأشياء شيء مرغوب وجزء من الطبيعة البشرية فنحن نفرح ونسر عندما نحقق هدفاً أو رغبة ونخاف عندما يواجهنا خطر وندش ونشمتز ونألم ونحس بالذنب ونغضب ونعجب ونحب، هذه كلها انفعالات محمودة ومرغوبة طالما تصدر في الوقت الملائم لكن انفعالات الشخص ذي الميول العصابية غير ذلك، فأن ينشط الإنسان ويعد نفسه لامتحان وشيك شيء تتطلبه الحياة الايجابية، وتقرضه متطلبات التكيف الإنساني للمستقبل بتعقيده ومتغيراته، أما أن ننفل بصورة تعطل إمكانياتنا الفعلية وتصيب أجهزتنا النفسية والعصبية بتوتر شديد لا يترك لنا طاقة لمواجهة المواقف الصعبة، فهذه استجابة عصبية تنتشع فيها الشخصية العصابية (إبراهيم، 1994، 408).

فعادة ما يبني الشخص ذو الميول العصابية خطة تكيفيه للحياة على أساس الهروب والتجنب، فالمواقف التي تستثير انفعالاته الشديدة غير المحتملة تتحول إلى أشياء كأنها غير موجودة بفعل التجنب، ولما كانت مصادر القلق والخوف في حياة العصائبيين متنوعة ومنتشرة، فإنهم يتحولون في النهاية إلى كائنات عاجزة انسحابية، وتتقلص حياتهم إلى حلقات ضيقة، وقد نبه فرويد إلى هذه الحقيقة منذ فترة غير قصيرة فوصف حياة العصائبيين بأنها حياة تخلو من الإثارة وتمتلئ بالكف والقيود (المرجع السابق، 408).

إن كثيراً من العلاقات الاجتماعية تتطلب اتصالاً ايجابياً نشطاً بالآخرين ولهذا فهي تتطلب قدراً من تبادل مشاعر الود أحياناً والغضب أحياناً أخرى أو الضيق أو الإعجاب (إبراهيم، 1994، 409).

ويحدد الأنصاري صفات الشخصية العصابية في:

- القلق: الخوف، والنرفزة، والهم، والانشغال، والخوف، وسرعة التهيج.
- الغضب: حالة الغضب الناتجة عن الإحباط.
- العدائية: الناتجة عن كبت مشاعر الغضب.
- الاكتئاب: انفعالي، منقبض أكثر منه مرح ويؤدي ذلك إلى الهم والكرب والقلق والانفعالية الدائمة والحالة المزاجية القابلة للتغيير.
- الشعور بالذات: الشعور بالألم والجرح والخجل والقلق الاجتماعي الناتج عن عدم الظهور أمام الآخرين في صورة مقبولة.
- الاندفاع: عدم القدرة على ضبط الدوافع وفيه يشعر الفرد بالتوتر والقلق وسرعة الاستشارة.

- الانعصاب والقابلية للانجرار: عدم قدرة الفرد على تحمل الضغوط وبالتالي يشعر الفرد بالعجز أو اليأس والانتكال وعدم القدرة على اتخاذ القرارات في المواقف الضاغطة (الأنصاري، 1999، 712).
- ومما نسبق نستطيع القول إن السمة العامة للشخصية العصابية هي عدم الاستقرار الانفعالي وضعف الاتزان، مما يجعل التكيف أمراً صعباً، والأداء الشخصي المهني متوتراً غير مستقر.

رابعاً - الاتجاهات المفسرة للميول العصابية:

1- الاتجاه الذي يركز على العوامل الوراثية والفسولوجية:

يرى عدد من الباحثين أن الميل العصابية تورث على الأقل بالدرجة نفسها التي يورث بها الذكاء، ويستنتج أيزنك أنه من الممكن أن يكون ثلاثة أرباع التباين الكلي للفروق بين الأفراد في الميول العصابية ترجع إلى عوامل وراثية، وبالتالي فإن الشخص المعرض للانفعالات القوية حتى في ظل الظروف التي قد لا تستدعي مثل هذه الإرجاع القوية عند الشخص العادي، لديه جهاز عصبي غير إرادي أو مستقل، الفرع السمبتاوي فيه بوجه خاص قوي الاستجابة أو الترجيع بالنسبة للمنبهات الخارجية. (عبد الخالق، 1996، 73)

ويرى أيزنك أن الإرجاع العصابية تظهر أساساً موروثاً، فقابلية الفرد للانهيال تحت الانعصاب أو المواقف العصبية إحدى خواص جهازه العصبي، وبذلك ترتبط الميول العصابية بزيادة تغير أو تقلب الجهاز العصبي اللاإرادي، ويمكن أن نسلم بأن بعض الناس - فطرياً - لديهم الاستعداد للاستجابة بقوة أكبر ولمدة أطول وبسرعة أشد بجهازهم غير الإرادي للمنبهات القوية والمؤلمة والمفاجئة التي تصدم بأعضاء الحس لديهم، وهذا يعني تدخل الجهاز غير الإرادي بوصفه كلاً وبخاصة الفرع السمبتاوي له في العصابية.

ويرى آخرون أن الميول العصابية هي عبارة عن تهيجية زائدة للجهاز العصبي غير الإرادي، أو أنها نقص في توازن الجهاز السمبتاوي، أو هي الميل للتذبذب والتأرجح غير الإرادي.

وأساس هذا الفرض هو أن المشاعر العنيفة والانفعالات القوية تنشط الجهاز العصبي غير الإرادي، ولذا فإن الأشخاص الذين ولدوا بجهاز عصبي غير إرادي شديد الاستجابة سيخبرون انفعالات أكثر وأشد. (عبد الخالق، 1996، 73).

وتؤيد (باطة، 1997، 25) ما سبق حيث ترى أن الميول العصابية والتي يقابلها الثبات الانفعالي ترتبط بالجهاز الطرفي، وأن دور المخ معروف ليحكم الحياة الانفعالية للفرد عن طريق الجهاز العصبي، والفرد ذو الجهاز العصبي غير الثابت له قابلية عالية للإحياء تحت الظرف المجهد، وأكثر قابلية للإعياء.

2- الاتجاه الذي يركز على البيئة النفسية والاجتماعية:

ويرى هذا الاتجاه أن الميول العصابية، استجابة غير تكيفيه تم تعلمها تبعاً للمبادئ المألوفة للتدعيم على أساس خبرات تشريط حدثت في عمر مبكر أو تعلمها الفرد في عمر متأخر، وتبقى هذه الاستجابة لأنها تخفض القلق والتوتر، ولكن في حالات كثيرة فإن هذه الاستجابة العصابية المشروطة تنطفئ بعد فترة من الوقت نتيجة لنقص التدعيم أو الخبرات المضادة للتشريط.

ويرى كاتل وشير أن للتعلم البيئي أثر في نشأة الميول العصابية، وتتعدد الأدلة على تعلم العصابية، ومن بينها ما يذكره (كولمان) نتيجة لإحدى الدراسات التجريبية، إذ اتضح أن زوجات الجنود العصبيين كشفت عن اضطرابات عصابية تزيد بدرجة دالة عن مثيلتها لدى زوجات العينة الضابطة، وهذا يعني أن هذا الزواج يمكن أن يؤدي إلى بيئة أسرية مضطربة يرجع تواصل الأنماط العصابية من جيل إلى جيل، وفي هذه الحالة تتفاعل الوراثة مع البيئة في بنية يصعب فهم عراها (عبد الخالق، 1987، 315-317).

وتقوم نظرية التحليل النفسي على أن المشكلات النفسية والميول العصابية والاضطرابات تنشأ عندما لا يتحقق التوازن بين (الهو Id) و(الأنا Ego) و(الأنا الأعلى Super Ego) وعندما لا تتمكن الأنا من الموازنة بين الهو الغريزية والأنا العليا المثالية، ويرى فرويد أن عودة الخبرات المكبوتة يؤثر تأثيراً رئيساً في تكوين العصابية وأن الفرد الذي يتمتع بصحة نفسية هو من يستطيع إشباع المتطلبات الضرورية للهو بوسائل مقبولة اجتماعية (الزبيدي، 2000، 38).

ويربط رايش نشوء الميول العصابية بالظروف الاجتماعية والثقافية المحيطة بالفرد في النظام السياسي والاقتصادي القائم، ففي ظل المجتمع البرجوازي يحدث تشويه للطبيعة الإنسانية بين الناس، وكل هذا ينعكس على وجود الإنسان الذي يكتسب تطوره طابعاً مرضياً حيث تتشكل خصائص الفرد التي تؤكد ضياعه وعزلته واغترابه عن قواه الداخلية وعن نزعتيه الاجتماعية الطبيعية (عباس، 1981، 140).

ومما سبق نجد أننا نستطيع فهم الكثير عن الميول العصابية بالعودة إلى الوراثة وآلية عمل الجهاز العصبي، وأن الميل العصبي يورث بطريقة ما، وتأتي البيئة لتقويه أو تضعفه، وبالتالي حتى نفهم كيفية نشوء الميول العصابية لابد من البحث في المكونات الثلاثة الفزيولوجية والنفسية والاجتماعية حتى نحصل على صورة متكاملة.

خامساً- الميول العصابية حسب نموذج أيزنك Eysenck:

تشتمل الشخصية من وجهة نظر أيزنك على جوانب ثابتة في شكل تدرج هرمي (عبد الخالق، 1992، 112) ويتكون هذا النموذج من أربعة عوامل رئيسية هي:

- الانبساط (Extraversion (E) ويقابلها الانطواء.
- الذهانية (Psychoticism (P).
- العصابية (Neuroticism (N).

ويقابلها الاتزان الانفعالي وتشير العصابية إلى الاستعداد للإصابة بالاضطراب النفسي أي العصاب Neurosis وتشير الدرجات المرتفعة للأفراد على بعد العصابية إلى عدم الثبات الانفعالي، والمبالغة في الاستجابة الانفعالية، ومن سماتهم القلق والاكتئاب والشعور بالذنب وانخفاض احترام الذات والتوتر وعدم المعقولية والخجل وتقلب المزاج والانفعالية.

فالميول العصابية Neuroticism كما يراها أيزنك بنية أولية وليست مجرد زملة من الأعراض، وهي مشتقة من استثارة الجهاز العصبي المستقل، وتشبه فكرة عدم الاتزان الانفعالي، فالأفراد الذين يقعون عند طرف بعد العصابية يميلون إلى التعرض للقلق ويسهل استثارتهم، ويحتمل أن يشكو من الصداع والأرق وفقدان

الشهية، وبالرغم من احتمالية تعرضهم للاضطرابات العصبية في ظل الظروف الضاغطة المتكررة إلا أن معظمهم لا يواجهون إلا مشكلات قليلة ويؤدون عملهم ويقومون بواجبهم الأسرى والمجتمعي على نحو مناسب وسليم (تايلور وآخرين، 1996، 283).

ويمثل بعد الميول العصبية بعداً مستقلاً عن بعد الانبساطية/الانطوائية حيث تمثل العصبية البعد الثاني المهم من أبعاد الشخصية عند أيزينك، ويعرفه بأنه انفعالية غير مستقرة وشديدة، تجعل الشخص ذا استعداد مسبق إلى تطوير أعراض عصبية في مواقف الضغوط (الإرهاق) الشديدة، ومن السمات المميزة لهذا البعد تقلب المزاج والأرق والعصبية ومشاعر النقص والقابلية للإثارة، ويشكو الأشخاص الذين يحصلون على درجات مرتفعة على هذا البعد من أعراض نفسية جسمية كالصداع والاضطرابات الهضمية والأرق... الخ (تايلور وآخرين، 1996، 283).

ويشير أيزينك إلى أن الأعراض العصبية ما هي إلا ردود أفعال reaction شديدة للجهاز العصبي الإعاشي vegetative حيث ترتبط العصبية بدرجة كبيرة بعدم استقرار انفعالي موروث للجهاز العصبي المستقل، والدرجة العالية من سمة العصبية لا تعني إطلاقاً أنه لا بد للشخص المعني أن يعاني من اضطراب عصبي حاد (تايلور وآخرين، 1996، 287).

ويشير كل من أميلانغ وبارتوسك (Amelang & Bartussek) وعبد الخالق نقلاً عن فيرنون أنه في نموذج الشخصية عند كاتل يظهر عامل قريب من حيث المحتوى مع بعد العصبية عند أيزينك. وكان كاتل قد وصف هذا العامل تحت بعد "القلق" ويحتوي على الأبعاد الثانوية التالية: عدم الاستقرار الانفعالي والشك، ومشاعر الذنب والتوترات الناجمة عن الإحباط والصراعات والافتقار إلى الحزم وعوز المثابرة (رضوان، 2000، 99).

وهكذا فإن الأشخاص الذين يعانون من الميول العصبية سيخبرون بتقدير ذات منخفض وافتقاراً للسعادة وإحساساً بالقلق والاستحواذ، والافتقار للاستقلالية والحكم الذاتي، والوسواس المرضي ومشاعر الذنب. (ولسون، 1988، 11)

سادساً- الميول العصبية حسب نموذج العوامل الخمسة لجولديبرج Goldberg

يعد نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (Big Five Factors Model) من أهم النماذج وأحدثها التي فسرت سمات الشخصية، وهذا النموذج الهرمي يتكون من خمسة عوامل رئيسية هي: المقبولية والضمير الحي والانبساطية والانفتاح على الخبرة، والعصبية.

العصبية (Neuroticism (N): ويعكس هذا العامل الميل إلى الأفكار والمشاعر السلبية أو الحزينة، فالدرجة المرتفعة تدل على أن الأفراد يتميزون بالعصبية هم أكثر عرضة لعدم الأمان، والأحزان، بينما تدل الدرجة المنخفضة على أن الأفراد يتميزون بالاستقرار الانفعالي، وأكثر مرونة، وأقل عرضه للأحزان وعدم الأمان، وحدد كوستا وماكري (1992) السمات المميزة لهؤلاء الأفراد في القلق، والغضب والعدائية والاكتئاب والشعور بالذات والانففاع والانعصاب وعدم القدرة على تحمل الضغوط (أبو هاشم، 2002، 219).

سابعاً - الإحساس بالمضايقة والميول العصابية

مما لا شك فيه أن العمل فصل مهم في حياة كل إنسان فهو مصدر للقيمة الذاتية والاجتماعية والإنتاجية المادية، وبالتالي فإن بيئة العمل وخصائصه تنعكس على العاملين إما إيجاباً أو سلباً، وبعد ما تم عرضه نستطيع أن نقول أن التعرض للمضايقة في مكان العمل يسبب بيئة عمل سلبية مرهقة وموترة ومسببة للإجهاد والضغط.

وهذا ما أكدته بيان منظمة الصحة العالمية في أن ثمة بيئة بأن خصائص العمل يمكن أن تسبب أو تسهم في المشاكل الصحية النفسية للعاملين مثل الغيظ والحنق، واضطراب القلق والاكتئاب والأرق والاضطرابات المعوية والاعتلالات القلبية الوعائية، والأمراض العضلية الهيكلية، والعبء الاقتصادي والاجتماعي على الخدمات الصحية والاجتماعية (منظمة الصحة العالمية، 2004، 49).

ومن خلال ما سبق عرضه في الإطار النظري نستطيع القول إن تعرض العاملين للإحساس بالمضايقة في مكان العمل يمكن أن يكون السبب وراء نشوء الميول العصابية لديهم.

وهذا ما أكدته زابف (Zapf & Leymann, 1996, 122) حين يقول يستمر الإحساس بالمضايقة لعدد من السنوات، ويؤدي في النهاية إلى طرد الضحية من سوق العمل، ومن ثم فإن الشخص المعني يصبح غير قادر على العثور على عمل آخر بسبب الإصابة العقلية والنفسية والصحية التي تحققت له في مكان العمل السابق.

وكذلك دافنبورت (Davenport, et al, 1987) يرى أن المضايقة تؤثر في المقام الأول عاطفياً على الرفاه وعلى صحة الشخص، فقد يعاني الفرد أو الأشخاص من مجموعة كاملة من الأعراض النفسية والجسدية، وأيضاً ويستش (Westhues, 2007, 11) أكد على أثر المضايقة السلبي والكبير على الصحة العقلية والجسدية للضحايا، إضافة إلى ذلك التكاليف العاطفية والاقتصادية على الضحايا وأسرهم ومنظماتهم والمجتمع.

كما أن هذه الآثار قد لا تقتصر على نشوء الميول العصابية بل قد تتعدى ذلك لمحاولات الانتحار فبحسب آدمز (Adams) في السويد حوالي 10٪ إلى 20٪ من حالات الانتحار السنوية هي نتيجة المضايقة في مكان العمل (Adams, 1992, 63).

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 بحثه عن الأمن الوظيفي والكفاءة على أن الأمراض التي تصيب العاملين في العمل دون وجود مشكلة عضوية إنما السبب فيها السلوكيات العدوانية والغير إنسانية والتكثّل الغير أخلاقي المعروف بالمضايقة.

هذا ويؤكد الباحث بلاتانيا (Platania, 2012, 73) إن التعرض للمضايقة كانت سبباً مباشراً في الارتفاع المتزايد بالإصابة بأمراض مثل: مرض السكري، والربو، والحساسية، والتصلب المتعدد (MS)، ومتلازمة التعب المزمن.

وأشار آرثر (Archer, 1999, 105) إلى أن الحيرة والارتباك، 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.

وهذا يدعم ما جاء به (رضوان, 2007, 276) بأن تعرض الفرد للضغوطات في العمل واستمرار هذا التعرض يسبب آذى نفسياً للفرد يهدد صلابته النفسية، 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.

تعقيب

من خلال عرض الإطار النظري المتعلق بالميول العصابية، ترى الباحثة أن متطلبات النضوج الاجتماعي تحتاج إلى توازن بين الأخذ والعطاء، وأن نعطي للآخرين باقتناع، وأن نتلقى منهم دون إحساس بالذنب أو النقص، وإذا كان الإنسان العادي يستطيع أن يشكل سلوكه على حسب المواقف الاجتماعية التي يمر بها، وبالتالي يشكل قدراته على التعبير المناسب عن المشاعر، ويطور مهاراته الانفعالية تبعاً لذلك فإن الشخصية العصابية تجد صعوبة واضحة في التعبير الحر عن الانفعالات والحرية الانفعالية مطلب رئيسي من مطالب الصحة والفعالية، وتتضمن التعبير الطليق عن المشاعر الايجابية والسلبية على السواء.

الفصل الثالث: دراسات سابقة

توطئة

أولاً- دراسات أجنبية متعلقة بالإحساس بالمضايقة.

ثانياً- دراسات متعلقة بالميول العصبية.

أ- دراسات عربية.

ب- دراسات أجنبية.

ثالثاً- التعقيب على الدراسات السابقة

رابعاً- مكانة البحث الحالي من الدراسات السابقة

1- نقاط الاتفاق.

2- نقاط الاختلاف.

توطئة

من خلال الاطلاع على العديد من الدراسات المحلية والعربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة من حيث الربط بين متغيري الدراسة (الإحساس بالمضايقة والميول العصابية) لدى الموظفين وبشكل عام، لاحظت الباحثة ندرة الدراسات التي جمعت بين المتغيرين أنفي الذكر، كما لم تجد الباحثة أي دراسة عربية تناولت بالبحث والدراسة متغير الإحساس بالمضايقة، لذا فقد قامت الباحثة بتصنيف الدراسات والأبحاث السابقة التي وردت في البحث الحالي إلى قسمين رئيسيين هما:

أولاً-الدراسات المتعلقة بالإحساس بالمضايقة.

ثانياً- الدراسات المتعلقة بالميول العصابية، ويشمل هذا القسم:

- دراسات عربية.
- دراسات أجنبية.

ثم تم القيام بتوضيح نقاط التشابه والاختلاف بين البحث الحالي وبين الدراسات السابقة وتحديد موقع البحث الحالي من الدراسات السابقة.

أولاً- دراسات أجنبية متعلقة بالإحساس بالمضايقة.

⌘ دراسة أينرسين وآخرين (Einarsen, et al., 1993) ألمانيا:

On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes.

عنوان الدراسة: عن العلاقة بين عوامل المضايقة، ومحتوى العمل، وبيئة العمل الاجتماعية، والنتائج الصحية .

هدف الدراسة: تعرف العلاقة بين الإحساس بالمضايقة، وخصائص الوظيفة، والبيئة الاجتماعية للعمل، واعتلال الصحة النفسية.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (149) موظفاً بواقع (50) ذكراً، و(99) إناثاً ممن كانوا عرضةً للمضايقة سواءً من حيث التدابير التنظيمية، العزلة الاجتماعية، الاعتداء على الحياة الخاصة بهم، مهاجمة مواقفهم، العنف البدني والعدوان اللفظي، الشائعات.

أداة الدراسة: قام الباحث بتصميم قوائم لقياس متغيرات الدراسة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- هناك علاقة بين محتوى الوظيفة السيئة والبيئة الاجتماعية السيئة واعتلال الصحة النفسية والتعرض للمضايقة في مكان العمل.
- تشير البيانات إلى أن العوامل التنظيمية هي أكثر الأسباب للمضايقات في مكان العمل.
- تبين أن الذكور أكثر تعرضاً للإحساس بالمضايقة في مكان العمل من الإناث.
- كان القلق والاكتئاب وتوهم المرض من أبرز الاضطرابات التي شوهدت عند عينة الدراسة.

⌘ دراسة إينرسن وآخرين (Einarsen, et al, 1994) ألمانيا:

Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study.

عنوان الدراسة: المضايقة والتحرش في مكان العمل وعلاقتها بنوعية بيئة العمل: دراسة استكشافية.

هدف الدراسة: استكشاف العلاقات بين ظروف العمل وحدوث المضايقة والتحرش في مكان العمل.

أداة الدراسة: تم استخدام أداة للتعرف على من أسيئت معاملتهم من خلال قياس الأفعال السلبية المتكررة مثل التصريحات المهينة، والسخرية، والإساءة اللفظية، والإغابة الهجومية، والعزلة، والاستبعاد الاجتماعي، والتخطيط المهني المستمر للعمل والجهود، والتحرش بأشكاله .

عينة الدراسة: وزع استبيان بريدي لأعضاء ست من النقابات العمالية المختلفة (4200) جنباً إلى جنب مع (500) ممثل من الاتحاد النرويجي للعاملين، وورد (2250) استجابة أي أن معدل الاستجابة (47%)، بواقع (22%) إناثاً و (25%) ذكوراً.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- إن حدوث المضايقة في مكان العمل يرتبط ارتباطاً كبيراً بالتدابير الإدارية في بيئة العمل.
- وجود علاقة عكسية بين تعرض العاملين للمضايقة أو التحرش وجودة العمل، فكلما ارتفعت نسبة السلوكيات المضايقة وسلوكيات التحرش انخفضت جودة بيئة العمل.
- إن الذكور أكثر تعرضاً للمضايقة في مكان العمل من الإناث، في حين كانت الإناث الأكثر تعرضاً للتحرش.

⌘ دراسة فارتيا (Vartia, 1996) روسيا:

The sources of bullying-psychological work environment and organizational climate.

عنوان الدراسة: مصادر المضايقة وبيئة العمل النفسية والمناخ التنظيمي.

هدف الدراسة: تعرف المخاطر المرتبطة بالمضايقة في بيئة العمل النفسية المضايقة، والتحقيق في دور بعض الخصائص الفردية والشخصية في جعل الفرد ضحية للمضايقة.

أدوات الدراسة: تم توزيع استبيان يعالج موضوع الدراسة بالمراسلة على الأفراد الذين ترددوا على العيادة النفسية بسبب المضايقة.

عينة الدراسة: بلغت عينة البحث (949) موظفاً ممن عاشوا حالات المضايقة في العمل.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أقر (10%) من أفراد العينة أن المنافسة كانت السبب الرئيسي بالمضايقة، خصوصاً في ما يتعلق بميزات العمل.
- يُعد ضعف تدفق المعلومات وعدم وجود وسيلة موثوقة لتسوية الخلافات في الرأي وقلة الأحاديث المتبادلة حول المهام والأهداف من العمل السبب في خلق بيئة عمل متوترة.

• إن العمر والجنس والحالة الاجتماعية لا تؤثر على المضايقة، كما إن الحسد، وضعف المنافسة الشريفة، والمنافسة لصالح المشرف وموافقة الأقوى في سلم الوظيفة كانت الأسباب الأكثر شيوعاً وراء المضايقة.

• من أبرز مخاطر المضايقة بيئة عمل مسمومة، منافسة غير شريفة، صراعات اجتماعية ومهنية بين العاملين على حسب العمل، انخفاض في مستوى الصحة العامة، وتدني في الإنتاج.

⌘ دراسة زابف وآخرين (Zapf, et al, 1996) ألمانيا:

The relationship between mobbing, and job, social work environment, and health outcomes.

عنوان الدراسة: العلاقة بين العوامل المضايقة، ومضمون العمل، وبيئة العمل الاجتماعية، والنتائج الصحية.

هدف الدراسة: تحليل العلاقة بين الإحساس بالمضايقة وخصائص الوظيفة، ومتغيرات البيئة الاجتماعية والنفسية واعتلال الصحة من ترهيب النفسي.

عينة البحث: تكونت عينة الدراسة من (343) موظفاً وموظفة.

أداة الدراسة: مقياس المضايقة واختبار الأمن الوظيفي.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

• تم استخلاص سبعة عوامل مؤثرة في حدوث المضايقة وهي التدابير التنظيمية، والعزلة الاجتماعية، والهجوم على حياة الضحية الخاصة ومهاجمة مواقف الضحية والعنف الجسدي، والعدوان اللفظي، والشائعات.

• هناك علاقة ارتباطية بين المضايقة ومضمون العمل السيئ، وسوء البيئة الاجتماعية، واعتلال الصحة.

⌘ دراسة ميكلسين وإينرسن (Einarsen & Mikkelsen, 2002) بريطانيا:

Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work.

عنوان الدراسة: الافتراضات الرئيسية وأعراض اضطراب ما بعد الصدمة لدى ضحايا الإحساس بالمضايقة في مكان العمل.

هدف الدراسة: تقييم انتشار الاضطرابات النفسية عند العاملين في قطاع التربية الذين يتعرضون للمضايقة في مكان العمل، ومعرفة إذا ما كان هناك علاقة بين تعرض الأفراد العاملين للإحساس بالمضايقة وإصابتهم باضطراب ما بعد الصدمة.

أدوات الدراسة: استخدام مقياس اضطراب ما بعد الصدمة ونظام دراسة الحالات الفردية.

عينة الدراسة: تكونت العينة من (118) عاملاً في قطاع التربية ممن تم تشخيص تعرضهم للإحساس بالمضايقة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- فشل (29%) من أفراد العينة في تلبية جميع معايير DSM-IV-TR لاضطراب ما بعد الصدمة.
- فشل (47%) من أفراد العينة في تحقيق معيار A1 ، أي أنه لم يحدث إصابات خطيرة أو تهديد للسلامة الجسدية في حين تم الإحساس بالخوف والقلق.
- وأشار قياس درجات شدة الأعراض إلى أن (61%) حققت شدة معتدلة إلى مستوى حاد.
- كما أن (73.6%) من أفراد العينة كانت أعرضها من إعاقة معتدلة إلى شديدة في الأداء .
- ذكرت النسبة الأكبر (69%) من الضحايا أن المضايقة تعتبر حدثاً سلبياً، وأن التعرض لأحداث الحياة المؤلمة الأخرى قد تزيد من تعرض الضحايا للمضايقة وبالعكس.
- 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.

⊞ دراسة ستيج بيرج وإينرسن (Stig Berge & Einarsen, 2004) بريطانيا:

Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work.

عنوان الدراسة: الضيق والضغط النفسي وعلاقته باضطراب ما بعد الصدمة عند ضحايا الإحساس بالمضايقة في مكان العمل.

هدف الدراسة: التعرف على العلاقة بين الضيق واضطراب ما بعد الصدمة عند ضحايا المضايقة، وتعرف على العلاقة بين الضغط النفسي واضطراب ما بعد الصدمة عند ضحايا المضايقة.

أدوات الدراسة: استخدام الباحثان استبيان لقياس التعرض المستمر أو المتكرر للقمع في مكان العمل والسلوكيات التعسفية التي يلجأ إليها الرؤساء في التعامل مع المرؤوسين، واستخدام استبيان خاص لقياس الضغط النفسي ومقياس اضطراب ما بعد الصدمة.

عينة الدراسة: تم اختيار العينة من الموظفين وبلغ عددها (102) عاملاً بواقع (72) من الإناث و(30) من الذكور.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- حصلت العينة على درجة عالية على مقياس الضغط النفسي، ومقياس الشدة بعد الصدمة، بحيث كان معدل الاستجابة على المقياسين (75%).
- بينت مقارنة العينة مع عينات المصابين بصدمات نفسية أن (63%) من عينة ضحايا المضايقة حصلوا على مستوى أعلى من IES (التجنب).
- أظهرت النتائج أن المضايقة تبدأ في وتيرة أعمال سلبية يتعرض لها الفرد في العمل، وصولاً بالفرد لمرحلة الضيق النفسي، ومن ثم الشدة واضطراب ما بعد الصدمة.
- بينت النتائج أن أولئك الذين ما زالوا قيد المضايقة حصلوا على مستوى أعلى من الشدة واضطراب ما بعد الصدمة من الضحايا التي أنهيت حلقات تعرضهم للمضايقة منذ أكثر من سنة.

- تشير الدراسة إلى أن النتائج مختلطة إلى حد ما، وأن الوجدان الإيجابي (PA) والوجدان السلبي (NA) ساهما بشكل كبير في التباين، وإن كانت النتائج أوضحت الشدة واضطراب ما بعد الصدمة في مختلف نماذج تحليل الانحدار.

- أخيراً توصلت الدراسة إلى أن الذكور أكثر تعرضاً للمضايقة من الإناث.

▣ دراسة طهراني (Tehrani, 2004) بريطانية:

Bullying: a source of chronic post traumatic stress.

عنوان الدراسة: الإحساس بالمضايقة هو مصدر الضغط والإجهاد المزمن.
هدف الدراسة: تعرف على العلاقة بين التعرض للمضايقة في مكان العمل وظهور أعراض اضطراب ما بعد الصدمة.

أدوات الدراسة: استخدام الباحث مقياس اضطراب ما بعد الصدمة ونظام دراسة الحالات الفردية.
عينة الدراسة: تكونت من (165) عاملاً بواقع (73) في قطاع الخدمات و(83) في قطاع الصحة ممن تم تشخيصهم كضحايا المضايقة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- بينت النتائج أن ضحايا المضايقة كانوا في غالبيتهم من العاملين في قطاع الصحة بحيث كانت نسبتهم (73.12%) و(26.88%) للعاملين في قطاع الخدمات.
- إن الأعراض التي ظهرت على ضحايا المضايقة الناتجة عن ظهور اضطراب ما بعد الصدمة هي أعراض مختلفة عن المعايير المتفق عليها، وأن هذه النتائج تشكل تحدياً في كل تصنيف في اضطراب ما بعد الصدمة وفي علاج ضحايا المضايقة.
- أظهرت النتائج أن ما نسبته (1.32%) من ضحايا المضايقة حاولوا الانتحار مره واحده، وأن (5%) حاولوا الانتحار أكثر من مره.

▣ دراسة يلدريم (Yildirim, 2005) تركيا:

Mobbing Behaviors Encountered By Nurse Teaching Staff.

عنوان الدراسة: السلوكيات المضايقة التي يواجهها أعضاء هيئة التدريس من الممرضات.
هدف الدراسة: أجريت هذه الدراسة المقطعية الوصفية لغرض تحديد السلوكيات المضايقة التي واجهتها هيئة التدريس في مدرسة التمريض في تركيا وتأثيرها عليهم.

عينة الدراسة: بلغ حجم العينة (987) من هيئة التدريس من الممرضات.

أداة الدراسة: مقياس التعرض لمضايقة من إعداد الباحث.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- ذكرت نسبة (19%) من الموظفين الذين شاركوا مدرسة التمريض في هذه الدراسة أنهم واجهوا سلوكيات المضايقة في المؤسسة التي يعملون فيها، وذكر (17%) أنهم تعرضوا مباشرة للمضايقة في مكان العمل.

- شهد أعضاء هيئة التدريس الذين تعرضوا لمختلف السلوكيات المضايقة ردود فعل فسيولوجية وعاطفية واجتماعية تمثلت في القلق والخوف والاكتئاب.
- صرح المبحوثون أنهم كثيراً ما عملوا بجد وتنظيم وبعناية فائقة لتجنب الانتقادات هروباً من المضايقة.
- وصرح (9%) من المشاركين أنهم فكروا في الانتحار.

⌘ دراسة جيرادي وآخرين (Girardi, et al, 2007) إيطاليا:

Personality and psycho pathological profiles in individuals exposed to mobbing.

عنوان الدراسة: الملامح الشخصية والمرضية لدى الأشخاص الذين وقعوا ضحايا للمضايقة.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تقييم الضرر النفسي لضحايا الإحساس بالمضايقة في العمل ومعرفة ملامح الاضطرابات النفسية.

عينة الدراسة: شملت الدراسة (146) موظفاً من ضحايا المضايقة في العمل ممن أظهروا ملامح الاضطرابات النفسية.

أداة الدراسة: تم استخدام اختبار مينسوتا المتعدد الأوجه للشخصية (scales of the Minnesota Multiphasic Personality Inventory 2)
نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أظهرت النتائج وجود بعدين رئيسيين لدى أفراد العينة بسبب تعرضهم للمضايقة تمثلتا في:
أ- المزاج المكتئب، وصعوبة اتخاذ القرارات، الاتصاف بالسلبية والعدوانية، الإحساس بالكرب.
ب- ظهور مجموعة من الأعراض الجسدية، والحاجة المتزايدة للاهتمام والمودة .
- وفرت هذه الدراسة دليلاً كافياً عن الأضرار النفسية الناتجة عن التعرض للمضايقة، وأكدت مدى الحاجة إلى دراسات طويلة لتحديد علاقة السبب والنتيجة.

⌘ دراسة روكو وآخرين (Roccw, et al., 2007) روما:

Inverse correlation between morning plasma cortisol levels and MMPI psychasthenia and depression scale scores in victims of mobbing with adjustment disorders.

عنوان الدراسة: الارتباط بين كورتيزول البلازما الصباحي والوهن النفسي و MMPI وقياس الاكتئاب عند ضحايا الإحساس بالمضايقة الذين يعانون من اضطرابات التكيف.

هدف الدراسة: تعرف العلاقة بين النشاط واللامح نفسية في الإحساس بالمضايقة، وذلك باستخدام منهج متعدد التخصصات للتأكد من أدلة في الكتابات تشير إلى التغييرات المرتبطة بالتوتر من المهاد والمحور النخامي الكظري (HPA) ناتجة عن الإحساس بالمضايقة.

عينة الدراسة: تكونت العينة من (48) موظفاً من ضحايا الإحساس بالمضايقة تم ترشيحهم من قبل مجموعة العمل في إدارات الطب المهني والطب النفسي والطب الباطني بعد الموافقة المسبقة من الأفراد.
أدوات الدراسة: أستخدم التاريخ المهني مفصلاً، واختبار مينيسوتا المتعدد للشخصية (MMPI-2) وتحليل عينة الدم لتحديد قاعدية مواجهة قشر الكظر وهرمون الكورتيزول، (ACTH) وكبريتات ديهيدر و تم جمع (DHEAS) البلازما من المستويات.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- لوحظ وجود علاقة عكسية بالغة الدلالة بين كورتيزول البلاسما الصباحي والمعلومات في البسيخومتري لدى ضحايا الإحساس بالمضايقة الذين يعانون من اضطرابات التكيف.
- أوصت الدراسة بضرورة وجود مجموعة أكبر من المرضى للتحقق من صحة النتائج، وأن مستوى الكورتيزول يمكن أن يصبح علامة بيولوجية مبتكرة لتشخيص ضحايا المضايقة.

▣ **دراسة يلدرم ويلدرم (Yildirim & Yildirim, 2007) تركيا:**

Mobbing in the workplace by peers and managers: mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses.

عنوان الدراسة: التعرض للمضايقة في العمل من قبل الزملاء والمدراء: المضايقة التي تعاني منها الممرضات في مرافق الرعاية الصحية في تركيا وتأثيرها على الممرضات.

هدف الدراسة: أجريت هذه الدراسة كدراسة وصفية ومستعرضة بغرض تحديد المضايقة التي تعاني منها الممرضات اللاتي يعملن في مرافق الرعاية الصحية في تركيا، والآثار النفسية والاجتماعية والفسولوجية لدى الممرضات والإجراءات التي تتخذ لأغراض الهروب من المضايقة.

عينة الدراسة: بلغ عدد المشاركات في البحث (505) ممرضة منهن (325) أي نسبة (64%) يعملن في القطاع العام، و (180) أي نسبة (36%) في المستشفيات الخاصة، وجميع المشاركات كنّ من الإناث .
أدوات الدراسة: تم استخدام الاستبيانات التي وضعها الباحثون في ضوء المعلومات التي جمعت البيانات، وقد تألف الاستبيان من أربعة أقسام بما في ذلك خصائص المشاركات الديموغرافية وطرح الأسئلة حول السلوكيات المضايقة، ورد الفعل على حوادث المضايقة والإجراءات المتخذة للهروب من المضايقة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- بينت النتائج أن الأغلبية الساحقة بنسبة (86%) من الممرضات المشاركات في البحث تعرضن لسلوك المضايقة في مكان العمل في الأشهر الـ (12) الماضية .
- تبين أن الممرضات العاملات في المستشفيات الخاصة تعرضن أكثر بكثير للمضايقة من الممرضات العاملات في المستشفيات العامة.
- إن الممرضات اللواتي واجهن السلوكيات المضايقة أعطين ردود فعل فسيولوجية وعاطفية واجتماعية مختلفة لهذه الحوادث.
- أما السلوكيات الأكثر شيوعاً التي عرضت من قبل المشاركات الهروب من المواجهة والعمل بجدية أكبر وأكثر تنظيماً والعمل أكثر بعناية لتجنب الانتقادات.
- صرح (10%) من المشاركات أنهن يفكرن في الانتحار في بعض الأحيان.

▣ **دراسة كلاس (Klaus, 2008) إيطاليا:**

Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications.

عنوان الدراسة: المضايقة والرفاه: آثارها على التنمية الاقتصادية والأفراد.

هدف الدراسة: دراسة العلاقة بين المضايقة في مكان العمل والرفاه للشخص المصاب، واستكشاف آثار تنظيمية محتملة من المضايقة في السلوك.

عينة الدراسة: بلغ عدد أفراد العينة (368) من ضحايا المضايقة في العمل.

أداة الدراسة: تم بناء اختبار لقياس التعرض للمضايقة في العمل، واستخدمت قائمة قياس الرفاه الشخصي.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- دعمت النتائج أن المضايقة لها تأثير سلبي على رفاه الشخص المتضرر.
- إن الموظفين الذين تعرضوا للمضايقة كانوا الأكثر ميلاً للتغيب عن العمل وانخفاض مستوى الإنتاجية.
- ينبغي تعزيز الوقاية فيما يتعلق بالمضايقات تجنباً للآثار المترتبة عليها.

⌘ **دراسة ليمان وكوستافسون (Leymann & Gustafssona, 2008) بريطانية:**

Mobbing at work and the development of post traumatic stress disorders.

عنوان الدراسة: المضايقة في مكان العمل وتطور اضطرابات إجهاد ما بعد الصدمة.

هدف الدراسة: تعرف على عواقب المضايقة على الصحة العقلية والنفسية وعلاقته باضطراب ما بعد الصدمة.

أدوات الدراسة: مقياس المضايقة ومقياس اضطرابات إجهاد ما بعد الصدمة.

عينة الدراسة: بلغ حجم العينة (803) من ضحايا التعرض للمضايقة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أظهر التحليل العاملي للنتائج أعراض اضطراب إجهاد ما بعد الصدمة (PTSD) ، وأن (64%) من العينة يتعرضون للمضايقة في أماكن عملهم ويتم التعاون مع عيادة إعادة التأهيل المتخصصة في علاج اضطراب ما بعد الصدمة وتشخيص الحالات.
- بين التحليل الإحصائي في هذه التشخيصات أن درجة وآثار اضطرابات ما بعد الصدمة، تتشابه تقريباً مع اضطراب ما بعد الصدمة في حالات الحرب وخبرات معسكرات السجون.

⌘ **دراسة يلدرم وآخرين (yldram, et al., 2008) تركيا:**

Suicide risk and exposure to mobbing.

عنوان الدراسة: التعرض للإحساس بالمضايقة وخطر الانتحار.

هدف الدراسة: تعرف خطر الانتحار في أماكن تتعرض للمضايقة في مكان العمل.

عينة الدراسة: بلغت العينة (261) موظفاً .

أداة الدراسة: أستخدم مقياس مينيسوتا المتعدد المراحل (MMPI-2).

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- إن الأشخاص الذين تعرضوا للمضايقة كانوا مختلفين كلياً عن الأفراد الذين لم يتعرضوا للمضايقة بناءً على MMPI-2 .

- اختلفت درجات الميول الانتحارية حيث كان أقوى لدى عينة الأفراد الذين تعرضوا للمضايقة.

▮ دراسة كرينير وآخرين (Kreiner, et al, 2008) ألمانيا:

Does mobbing cause posttraumatic stress disorder? Impact of coping and personality.

عنوان الدراسة: هل يسبب الإحساس بالمضايقة اضطراب ما بعد الصدمة؟ وما أثرها على التفاعل والشخصية؟

هدف الدراسة: كشف وتيرة اضطراب ما بعد الصدمة (PTSD) بين ضحايا المضايقة، والتحقيق في الكيفية التي ترتبط بها اضطرابات ما بعد الصدمة النفسية على المقاييس ذات الصلة.

عينة الدراسة: تم تعيين ضحايا الإحساس بالمضايقة وعددهم (220) موظفاً.

أداة الدراسة: تم تطبيق المقابلة الإنشائية السريرية (SCID) لتقييم اضطرابات ما بعد الصدمة وفقاً لمعايير (DSM-IV) وتم تعريف معيار متجانس للصدمة والمضايقة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- بينت الدراسة أن (55%) من العينة يعانون من PTSD المؤقتة و(70%) يعانون من أعراض ما بعد الصدمة الشديدة وفقاً لمقياس تأثير الحدث.
- إن الإحساس بالمضايقة لدى الذين يعانون من (PTSD) المؤقتة يميلون إلى إظهار مستويات أعلى من التوتر وأعراض الاكتئاب، ونوعية أقل في الحياة خاصة إضافة للألم الجسدي، مقارنة بضحايا المضايقة الذين لم يشخص لديهم وجود (PTSD).
- هناك دليل عام على أن الأشخاص الذين يعانون من الإحساس بالمضايقة وشخص لديهم (PTSD) يستخدمون في كثير من الأحيان استراتيجيات المواجهة السلبية .
- وفي استبيان للتعايش مع التوتر ظهر الميل إلى توظيف استراتيجيات المكافحة، والتجنب، والانسحاب الاجتماعي، والانشغال المعرفي، وظهور درجات مرتفعة من العصائية.
- إن اضطراب ما بعد الصدمة بسبب الإحساس بالمضايقة يحدث بشكل متكرر، وينبغي النظر على وجه التحديد في مجال الرعاية الروتينية لمساعدة من يعانون من اضطراب ما بعد الصدمة.

▮ دراسة بالدوسي وآخرين (Balducci, et al, 2009) إيطاليا:

Relationships between mobbing at work and MMPI-2 personality profile, posttraumatic stress symptoms, and suicidal ideation and behavior.

عنوان الدراسة: العلاقة بين الإحساس بالمضايقة في مكان العمل وأعراض ما بعد الصدمة، والتفكير في الانتحار واختبار مينيسوتا المتعدد.

هدف الدراسة: تعرف العلاقة بين تجربة الإحساس بمضايقة في مكان العمل والسمات الشخصية والأنماط وفقاً لتقييم الأعراض عن طريق نسخة منقحة من اختبار مينيسوتا للشخصية المتعدد المراحل (MMPI-2).

أداة الدراسة: أستخدم اختبار مينيسوتا للشخصية المتعدد المراحل.

عينة الدراسة: بلغ عدد المشاركين (170) من العمال الذين اتصلت بهم خدمات الصحة النفسية لأنهم يعتبرون أنفسهم ضحايا المضايقة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- إن البيانات الشخصية تشير إلى وجود الميل العصائبي، كما يتضح من وحدات قياس الارتفاعات (1، 2، 3).
- ظهور عنصر جنون العظمة الذي يدل عليه ارتفاع مقياس (6).
- تبين وجود نمط من العلاقات المتبادلة الإيجابية الهامة بين التعرض للمضايقة والأعراض السريرية بناء على (MMPI-2) وموازن المحتوى، بما في ذلك حجم ما بعد الصدمة.
- أظهر حوالي نصف المشاركين أعراض ما بعد الصدمة والتي تدل على وجود اضطراب ما بعد الصدمة.
- إن توقع تكرار التعرض للمضايقة أدى إلى ظهور التفكير في الانتحار مع السلوك الاكتئابي.

⊞ دراسة جيري (Gary, 2010) أمريكيا:

Study of the World Bank Institute of the United States of America (Survey of mobbing in the labor market) in 2010.

عنوان الدراسة: دراسة معهد البنك الدولي من الولايات المتحدة الأمريكية (دراسة استقصائية المضايقة في سوق العمل).

أهداف الدراسة: تعرف نسبة المضايقة في أماكن العمل المختلفة، من خلال الإجابة عن السؤال ما هي المضايقة في سوق العمل ما نسبة انتشارها؟.

عينة الدراسة: شمل المسح (2104) من العاملين في قطاع التربية و (20929) من العاملين في قطاع الصحة والخدمات والمؤسسة العسكرية .

أدوات الدراسة: تم استخدام استمارة خاصة وضعها البنك الدولي للولايات المتحدة الأمريكية لقياس مدى انتشار المضايقة في سوق العمل الأمريكية.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- إن (35%) من العمال قد تعرضوا للمضايقة المباشرة في العمل، وإن (37%) تعرضوا للمضايقة بشكل غير مباشر.
- بينت النتائج أن العاملين في قطاع التربية كانوا أكثر عرضةً للمضايقة في العمل من العاملين في باقي المؤسسات.
- إن (62%) من هؤلاء الأشخاص هم من الرجال و(58%) من هم من النساء.
- إن (80%) من النساء ضحايا المضايقة تعرضوا لحالات للتحرش الجنسي.

⌘ دراسة آسي (Asiye, 2010) تركيا:

Development of Mobbing Questionnaire for Educators in Turkey.

عنوان الدراسة: بناء وتطوير مقياس مضايقة التربويين بأماكن العمل في تركيا.
هدف الدراسة: تطوير أداة قياس صحيحة وموثوقة لقياس التعرض للمضايقة لدى العاملين في قطاع التربية، من أجل التعرف على مهام وسلوكيات المضايقة وأساليب واستراتيجيات التعامل الفعال معها.

عينة الدراسة: تكونت العينة من (596) معلمة، و(593) معلماً، و(381) مديراً من مدرء المدارس العامة لتعليم الابتدائي، و (272) مديراً من مدرء المدارس الخاصة لتعليم الابتدائي.

أدوات الدراسة: تم استخدام الأداة المصممة لتحقيق هدف الدراسة وهي mobbing questionnaire.
نتائج الدراسة : توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- 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.
- حصل المقياس على معامل اتساق داخلي جيد بلغ (97) للعامل الأول و(82) للعامل الثاني و(65) للعامل الثالث و(81) للعامل الرابع، و(94) للاتساق الكلي للمقياس.
- استطاع المقاس أن يقيس درجة التعرض للمضايقة وبلغت درجة الثبات بالإعادة (65).
- توصل البحث إلى أن الإناث أكثر تعرضاً للمضايقة في مكان العمل من الذكور.
- المعلمين كانوا أكثر تعرضاً للمضايقة من المدرء.

⌘ دراسة بلاتانيا وآخرين (Platania, et al., 2012) إيطاليا:

Mobbing: between personality traits and organizational-managerial characteristics of the occupational environment.

عنوان الدراسة: العلاقة بين الإحساس بالمضايقة وسمات الشخصية وخصائص البيئة المهنية والتنظيمية، الإدارية.

عينة الدراسة: شملت الدراسة عينة من المتطوعين ممن عانوا الإحساس بالمضايقة في العمل بحيث (674) بواقع (300) أنثى و(374) ذكراً.

هدف الدراسة: معرفة العلاقة بين الأحداث المجهدة في مكان العمل وتأثيرها على الصحة وتقييم العلاقة بين الإجهاد والإحساس بالمضايقة المهنية وسمات الشخصية لدى مجموعة من الأشخاص الذين طلبوا استشارة "التكيف مع العمل بعد الاضطرابات".

أداة الدراسة: استخدام مقياس مينسوتا للشخصية ومقياس الإحساس بالمضايقة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أظهرت النتائج أن مستويات عالية من الإجهاد المهني في العمل في ظل التعرض للمضايقة وعدم كفاية استراتيجيات المواجهة يمكن أن يؤدي إلى الاكتئاب ومظاهر هستيرية وجنون العظمة.

- توجد علاقة موجبة بين العصابية كسمة للشخصية والتعرض للمستويات العالية من المضايقة في العمل.
- إن الذكور كانوا أكثر تعرضاً للمضايقة من الإناث.
- وخلص البحث إلى أنه على الرغم من أن العلاقة بين التوتر والإحساس بالمضايقة المهنية والسمات الشخصية لا تزال مثيرة للجدل، إلا أن هناك ارتباطاً بين الإحساس بالمضايقة والصحة العقلية.

▣ دراسة شابازي وآخرين (Shahbazi, et al., 2013) إيران :

An Empirical Study of the Relationship Between Three Components of Paternalistic Leadership and Workplace Bullying: The Case of an Iranian Bank.

عنوان الدراسة: العلاقة بين العناصر الثلاثة أسلوب القيادة السلبية وأسلوب القيادة الإيجابية والإحساس بالمضايقة في أماكن العمل في المصارف الإيرانية.

هدف الدراسة: التحقق من الفرضية القائلة بوجود علاقة بين أسلوب القيادة السلبية والإيجابية والإحساس بالمضايقة في مكان العمل.

عينة الدراسة: بلغ حجم العينة (552) موظفاً من العاملين في البنك تراوحت أعمار الموظفين بين (25-30) وبلغت نسبة الذكور للإناث (87.7%).

أدوات الدراسة: مقياس التعرض للمضايقة في مكان العمل، ومقياس أسلوب القيادة من وضع الباحث.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- توجد علاقة ارتباطية إيجابية ما بين أسلوب القيادة المتسلط والإحساس بالمضايقة في مكان العمل.
- توجد علاقة عكسية وسالبة بين أسلوب القيادة الموجبة والإحساس بالمضايقة في مكان العمل.
- إن الإناث أكثر تعرضاً للمضايقة في مكان العمل من الذكور.

▣ دراسة جنياف وآخرين (Genevieve, et al., 2013) كندا :

Workplace bullying and psychological health at work: The mediating role of satisfaction of needs for autonomy, competence and relatedness.

عنوان الدراسة: المضايقة في العمل والصحة النفسية: دور الوساطة في تلبية الاحتياجات للحكم الذاتي والكفاءة والقرابة.

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين التعرض للمضايقة في مكان العمل وتقويض الصحة النفسية حيث تفترض هذه الدراسة أن المضايقة تسبب عدم إشباع في الحاجات النفسية الأساسية وبالتالي تؤدي لانخفاض المشاركة وازدياد الإرهاق وتقويض الصحة النفسية.

عينة الدراسة: شملت عينة الدراسة (1179) ممرضة.

أداة الدراسة: استخدمت الدراسة أداة لقياس الإحساس بالمضايقة في مكان العمل من وضع الباحث ومقياس الصحة النفسية.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة بين التعرض للمضايقة في مكان العمل وتقويض الصحة النفسية وأكدت هذه الدراسة ما توصلت إليه دراسات سابقة حول أن أعلى نسبة تعرض للمضايقة هي في قطاع الصحة.

ثانياً- دراسات متعلقة بالميل العصائبي.

أ- دراسات عربية.

⌘ **دراسة عبد الخالق والنيال (2002) مصر:**

عنوان الدراسة: شيوع الميل العصائبي عند التلاميذ بمدينة الإسكندرية ومدى الفروق فيها بين الجنسين.
أهداف الدراسة: التعرف على مدى شيوع الميل العصائبي عند التلاميذ بمدينة الإسكندرية ومدى الفروق فيها بين الجنسين.

أدوات الدراسة: استخبار أيزنك للشخصية (Eysanck Personality Questionnaire(PEQ من تعريب أحمد عبد الخالق (1991).

عينة الدراسة: تناولت الفروق الفردية في العصائبي بين خمس مجموعات عمرية من الذكور ومثلهم من الإناث وتكونت من (513) تلميذاً بمدينة الإسكندرية.

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج أن الذكور أكثر عصائبي من الإناث، وأن أعلى متوسطات العصائبي تحصلت عليها عينة الذكور من المجموعة (12-13) عاماً (إبراهيم، 2002، 126).

⌘ **دراسة إبراهيم (2004) العراق:**

عنوان الدراسة: أنماط الشخصية (A-B) وعلاقتها بالميل العصائبي والقدرة على اتخاذ القرار.
هدف الدراسة: التعرف على مدى طبيعة العلاقة بين أنماط الشخصية (A-B) والميل العصائبي لدى طلبة الجامعة، والتعرف على مدى طبيعة العلاقة بين كل عرض من أعراض الميل العصائبي والقدرة على اتخاذ القرار لدى طلبة الجامعة والتعرف على مدى دلالة الفروق في أنماط الشخصية (A-B) والميل العصائبي والقدرة على اتخاذ القرار تبعاً لمتغيري (الجنس والاختصاص) والتعرف على مدى إسهام سمات أنماط الشخصية (A-B) في تباين أعراض الميل العصائبي والقدرة على اتخاذ القرار .

عينة الدراسة: تكونت عينة البحث من (500) طالب وطالبة اختيروا عشوائياً في أقسام الكليات التابعة لجامعة صلاح الدين خلال العام الدراسي (2003-2004م).

أدوات الدراسة: تم بناء مقياس أنماط الشخصية (A-B)، واستخدم مقياس كرسب للميل العصائبي، ومقياس القدرة على اتخاذ القرار.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أظهرت النتائج ميل أفراد العينة إلى النمط (A) وذلك لحصولهم على درجات عالية، إذ أن الدرجات العالية تشير إلى النمط الأول (A) بينما تشير الدرجات المنخفضة إلى النمط الثاني (B).
- سجلت العينة ككل مستوى متوسط على مقياس الميل العصائبي ومستوى منخفض على مقياس القدرة على اتخاذ القرار.

- تبين وجود علاقة دالة بين أنماط الشخصية (A - B) وكل عرض من أعراض الميول العصابية.
- توجد علاقة دالة إحصائياً بين كل عرض من أعراض الميول العصابية والقدرة على اتخاذ القرار عدا (الوسواس والأعراض القسرية) فكانت العلاقة بينها وبين القدرة على اتخاذ القرار غير دالة.
- يوجد فرق دال إحصائياً بين الذكور والإناث في الميول العصابية ولصالح الإناث.
- عدم وجود فرق دال إحصائياً في الميول العصابية تبعاً لمتغير التخصص الدراسي.

▣ دراسة عبد الرحمن (2009) ليبيا:

عنوان الدراسة: العلاقة التفاعلية بين الميول العصابية وبعض مكونات الذات لدى عينة من المراهقين في ليبيا.

هدف الدراسة: تعرف على العلاقة الميول العصابية (الخوف، القلق، الوسواس، القهري، الاكتئاب، توهم المرض) وعلاقته بالذات المدركة والذات الاجتماعية عند المراهقين، وتعرف على الفروق بين الجنسين في المتغيرين.

عينة الدراسة: (108) ذكراً و (108) إناثاً تراوحت أعمارهم بين (18-21) عاماً.

أدوات الدراسة: اختبار الميول العصابية لكرسب واختبار الذات المدركة من وضع الباحث.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- وجود علاقة ارتباطية بين الميول العصابية ومكونات الذات.
- إن متغيرات القلق والوسواس القهري والاكتئاب لها إسهام معنوي بالذات المدركة.
- إن متغيرات الخوف وتوهم المرض لم تسهم بمستوى معنوي .
- إن متغيرات الاكتئاب والقلق لها إسهام معنوي في الذات الاجتماعية.
- هناك فروق دالة إحصائياً في الميول العصابية بين الذكور والإناث وأن الإناث أكثر ميلاً للخوف والقلق من الذكور.
- خلاص البحث إلى أن الإناث أكثر عصابية من الذكور.

▣ دراسة بركات (2010) فلسطين:

عنوان الدراسة: الشخصية الانبساطية والعصابية وتأثيرها في الذاكرة القصيرة المدى والذاكرة الطويلة المدى لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة في طولكرم.

أهداف الدراسة: تعرف على سمات الشخصية الانبساطية والانطوائية، العصابية والاتزان الانفعالي في الذاكرة القصيرة المدى والذاكرة الطويلة المدى لدى عينة من طلبة جامعة القدس.

عينة الدراسة: بلغ عدد العينة (200) طالب مقسمين أربع مجموعات متساوية تبعاً لدرجاتهم على قائمة أيزنك بواقع (110) ذكراً، (90) إناثاً.

أدوات الدراسة: مقياس أيزنك الشخصية ومقياس الذاكرة القصيرة المدى - مقياس الذاكرة الطويلة المدى.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- إن الطلبة الانبساطيين والطلبة العصابين يتفوقون في الذاكرة قصيرة المدى على الطلبة الانطوائيين والاتزانين.
- تفوق الطلبة الانطوائيين والاتزانين في الذاكرة طويلة المدى على الطلبة الانبساطيين والطلبة العصابين.
- الذكور أكثر عصابية من الإناث، وكانت الإناث أكثر انطواءً من الذكور.

▣ دراسة جودة (2012) فلسطين:

- عنوان الدراسة:** النرجسية وعلاقتها بالعصابية لدى عينة من طلبة كلية التربية -جامعة الأقصى.
- هدف الدراسة:** الكشف عن مستوى النرجسية لدى عينة من طلبة جامعة الأقصى بغزة، والتعرف على العلاقة بين النرجسية والعصابية، ومعرفة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة تبعاً لمتغير الجنس.
- عينة الدراسة:** بلغت عينة الدراسة (364) طالباً وطالبة، بواقع (129) طالباً و(235) طالبة.
- أداة الدراسة:** استخدمت الباحثة مقياسين أحدهما لقياس النرجسية والآخر لقياس العصابية .
- نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:
- إن مستوى النرجسية هو (67%) ، كما توصلت إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين النرجسية والعصابية.
 - وجود فروق بين متوسطات درجات أفراد العينة في النرجسية تعزى إلى متغيري النوع ومكان السكن.
 - وجود فروق بين متوسطات درجات أفراد العينة في العصابية لصالح الإناث.
- ب- دراسات أجنبية.

▣ دراسة فليمنغ وآخرين (Flehmig, et al., 2007) ألمانيا:

Neuroticism and the mental noise hypothesis: Relationships to lapses of attention and slips of action in everyday life.

- عنوان الدراسة:** العلاقة بين العصابية وعدم المسؤولية المعرفية في الحياة اليومية.
- هدف الدراسة:** التحقق في العلاقة بين العصابية وعدم المسؤولية المعرفية في الحياة اليومية.
- عينة الدراسة:** بلغ حجم العينة (222) فرداً بواقع (87) من الذكور و(135) من الإناث في مرحلة الدراسة.
- أداة الدراسة:** تم استخدام استبيان الشخصية المنقح لـ Eysenck واستبيان فشل العمليات المعرفية.
- نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:
- لا توجد علاقة ارتباطية بين عدم المسؤولية المعرفية ومتغير العمر والجنس حيث كان معامل الارتباط (0.11).
 - يوجد فروقاً في العصابية لصالح الذكور.
 - يوجد ارتباط قوي وموجب بين العصابية وفشل العمليات المعرفية واعتبرت العصابية أحد العوامل في فشل العمليات المعرفية حيث بلغ معامل الارتباط (0.60).

⌘ دراسة بيرنرتر (Bernreuter, 2010) بنسلفيا:

The Imbrication of Tests of Introversion-Extroversion and Neurotic Tendency.

- عنوان الدراسة:** تركيب اختبارات من الانطواء والانبساط والميول العصابية.
- هدف الدراسة:** بناء اختبار يقيس المتغيرات الثلاثة الانطواء والانبساط والميول العصابية بالاعتماد على التراث العلمي للمقاييس والبحوث التي تناولت متغيرات البحث.
- عينة الدراسة:** بلغ حجم العينة (1121) بواقع (721) طالباً و (400) طالبة جامعية.
- أدوات الدراسة:** استخدم الباحث كل من المقاييس والاختبارات التالية لبناء اختبار يقيس المركبات الثلاثة: مقياس فون للانطواء والانبساط ومقياس ويلبي للميول العصابية.
- نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:
- بناء مقياس يقيس كل من المتغيرات (الانبساط – الانطواء – الميول العصابية).
 - حققت الإناث درجات أعلى في الانبساط والعصابية من الذكور الذين حققوا درجات أعلى في الانطواء. نقلاً عن (جودة، 2012)

⌘ دراسة ماكموري (Mcmurry, 2012) شيكاغو:

Efficiency, work-satisfaction and neurotic tendency. A study of bank employees.

- عنوان الدراسة:** الكفاءة والارتياح في العمل والميل العصابي دراسة موظفي البنك .
- هدف الدراسة:** هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الكفاءة والارتياح في العمل والميل العصابي لدى موظفي البنك.
- عينة الدراسة:** بلغ حجم العينة (196) موظفاً من موظفي هاريس تراست ومصرف الادخار في شيكاغو (Trust and Savings Bank of Chicago) بواقع (93) نساء (40) فتيات (63) رجال.
- أدوات الدراسة:** استبيان الميل العصابي النموذج B واستبيان عمل تم تصميمه بشكل خاص لقياس الارتياح في العمل والكفاءة.
- نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:
- توجد علاقة عكسية بين الميل العصابي والكفاءة، فكلما ازداد الميل العصابي كلما انخفض مستوى الكفاءة.
 - أما علاقة الميل العصابي بالارتياح بالعمل فقد كانت ضعيفة.
 - بينت النتائج أن أولئك الذين يقعون في الربع الأكثر عصابية تظهر لديهم ميول لعدم الرضا والاختلال في الأداء الوظيفي.
 - إن الفتيات كن الأكثر عصابية يتلوهم النساء في المرتبة الثانية.
 - لا توجد فروق في الميول العصابية وفقاً لاختلاف مكان العمل.

▣ دراسة شارام (Sharma, 2012) الهند:

Neurotic tendency among females: A comparative study.

- عنوان الدراسة:** الميول العصابية لدى عينة من الإناث دراسة مقارنة.
- أهداف الدراسة:** التحقق من وجود الميول العصابية لدى عيّنتين من الإناث.
- عينة الدراسة:** بلغ حجم العينة (64) طالبة و (48) عاملة.
- أدوات الدراسة:** تم استخدام مقياس (Neuroticism Scale Questionnaire) للميول العصابية ومقياس الوضع الاجتماعي والاقتصادي (Ss' socioeconomic status).
- نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:
- وجود ارتباط موجب بين نتائج العينة الأولى (64) طالبة على مقياس الميول العصابية (Neuroticism Scale Questionnaire)، ومقياس الوضع الاجتماعي والاقتصادي (Ss' socioeconomic status).
 - تبين أن المجموعتين متقاربتين في استعداد القلق.
 - تبين أن درجات المجموعة الأولى (64) طالبة كانت أعلى من درجات المجموعة الثانية وكانت أكثر استعداداً للاكتئاب.
 - حصلت المجموعة الأولى (64) طالبة على درجات أعلى في مقياس الميول العصابية.

ثالثاً- التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة البحوث والدراسات السابقة خلصت الباحثة إلى مجموعة من الأفكار أمكن تلخيصها بالنقاط التالية:

1- في إطار عينات الدراسات السابقة :

تنوعت العينات التي أجريت عليها الدراسات السابقة وشملت ضحايا التعرض للمضايقة في العمل، والعاملين في قطاعات التربية والتعليم والصحة والخدمات وشملت موظفين وعمال ومدراء ومدرسين وطلبة جامعيين وطلبة مدارس، واختلفت أعمار العينات وشملت الإناث والذكور بدءاً من (18) سنة وصولاً (45) سنة، واختلفت العينات بالحجم من حجم (42) وصولاً لعينات مسحية كبيرة.

2- في إطار متغيرات الدراسات السابقة:

فيما يتعلق بمتغير الإحساس بالمضايقة تناولت الدراسات السابقة هذا المتغير في علاقته بسمات الشخصية، والبيئة المهنية والتنظيمية والإدارية والضغط النفسي واضطراب ما بعد الصدمة والتحرش في العمل والتفكير في الانتحار، والرفاه وكورتزول البلازما الصباحي، والوهن النفسي والاكتئاب واضطرابات التكيف وخطر الانتحار والتحرش النفسي.

فيما يتعلق بمتغير الميول العصابية تناولت الدراسات السابقة هذا المتغير في علاقته بالكفاءة والارتياح في العمل، ومكونات الذات والقدرة على اتخاذ القرار، والالتزان الانفعالي، والتفائل والتشاؤم، وعدم المسؤولية المعرفية، والاستقلالية والاعتمادية والإصابة العاطفية.

3- في إطار أهداف الدراسات السابقة:

فيما يتعلق بمتغير الإحساس بالمضايقة هدفت الدراسات السابقة إلى تعرف علاقة الإحساس بالمضايقة بالصحة النفسية والعقلية والعامة، والإجهاد والضيق واضطراب ما بعد الصدمة والسمات الشخصية للعاملين وخصائص الوظيفة.

كما هدفت إلى تعرف على نسبة التعرض للمضايقة في مكان العمل، واستكشاف ظروف العمل المهيئة للتعرض للمضايقة في العمل، وتحديد أشكال السلوكيات المضايقة، وتقدير انتشار الاضطرابات النفسية لدى ضحايا الإحساس بالمضايقة في مكان العمل .

فيما يتعلق بمتغير الميول العصابية هدفت الدراسات السابقة إلى تعرف علل علاقة الميول العصابية ببعض المتغيرات كالإصابة العاطفية، وتشتت الانتباه والرفاه، كما هدفت إلى اختبار الخصائص السيكومترية لبعض المقاييس التي اهتمت بالعصابية، ومعرفة مدى شيوع الميول العصابية .

4- في إطار أدوات الدراسات السابقة:

فيما يتعلق بمتغير الإحساس بالمضايقة فقد تم استخدام استمارة خاصة وضعها البنك الدولي للولايات المتحدة الأمريكية لقياس مدى انتشار المضايقة في سوق العمل الأمريكية، واستخدمت قائمة mobbing questionnaire والتي تتميز بدرجة عالية من الصدق والثبات، وتم استخدام استبيان لقياس التعرض المستمر أو المتكرر للقمع في مكان العمل واستخدام استبيان خاص لقياس شدة الضغط النفسي ومقياس اضطراب ما بعد الصدمة، وتم بناء اختبار لقياس التعرض للمضايقة في العمل، واستخدم نظام دراسة الحالات الفردية.

بالنسبة لمتغير الميول العصابية استخدم مقياس أيزنك للأنماط الشخصية بصوره الأجنبية والصورة المعربة، واستخدمت قائمة ويلبي للميول العصابية وقائمة كروسب للميول العصابية.

5- في إطار نتائج الدراسات السابقة:

أظهرت النتائج وجود مستويات عالية من الإجهاد المهني في ظل التعرض للمضايقة، وأن عدم كفاية استراتيجيات المواجهة، يمكن أن يؤدي إلى الاكتئاب والمظاهر الهستيرية، وأظهرت النتائج أن مستوى المضايقة يبدأ تشغيله في وتيرة أعمال سلبية يتعرض لها الفرد في العمل، وصولاً بالفرد لمرحلة الضيق النفسي ومن ثم الشدة واضطراب ما بعد الصدمة، كما بينت النتائج أن أولئك الذين ما زالوا قيد المضايقة حصلوا على مستوى أعلى من الشدة واضطراب ما بعد الصدمة من الضحايا التي أنهيت حلقات تعرضهم للمضايقة منذ أكثر من سنة، وتبين النتائج وجود علاقة عكسية بين تعرض العاملين للمضايقة وجودة العمل فكلما ارتفعت نسبة السلوكيات المضايقة انخفضت جودة بيئة العمل، أظهرت النتائج أن وجود علاقة بين المضايقة الميول العصابية، وإن توقع تكرار التعرض للمضايقة أدى إلى ظهور التفكير في الانتحار مع السلوك الاكتئابي.

واختلفت الدراسات في أثر العمر والجنس على المضايقة، وأكدت على أن الحسد، وضعف المنافسة الشريفة، والمنافسة لصالح المشرف وموافقة الأقوى في سلم الوظيفة كانت الأسباب الأكثر شيوعاً في

تحديد ضحايا وأهداف المضايقة، ودعمت النتائج أن المضايقة لها تأثير سلبي على رفاه الشخص المتضرر، وأن الموظفين الذين تعرضوا للمضايقة كانوا الأكثر ميلاً للتغيب عن العمل وانخفاض مستوى الإنتاجية.

أما بالنسبة للميول العصبية توصلت النتائج إلى أن هناك فروقاً دالة إحصائياً في الميول العصبية بين الذكور والإناث، وأن الإناث أكثر ميلاً للخوف والقلق من الذكور، وظهر أن الذكور أقل عصبية وميلاً لإصدار إجابات خبراتية اجتماعية، وأظهرت النتائج أن أعلى متوسطات العصبية تحصلت عليها عينة الذكور من المجموعتين (12-13) عاماً، ووجود ارتباط بين العصبية والنماذج المعرفية والاضطراب العاطفي، وبينت المستويات المرتفعة من العصبية وجود الاستعداد للإثارة والقلق، الاكتئاب والمرض العاطفي.

رابعاً- مكانة البحث الحالي من الدراسات السابقة:

1- نقاط الاتفاق:

يتفق هذا البحث مع الدراسات السابقة في مجموعة من النقاط يمكن إجمالها في إتباع المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للبحث، وقد اهتمت بدراسة ظاهرة تعرض الموظفين للمضايقة في مكان العمل ومعرفة أثر متغير الجنس ومكان العمل على التعرض للمضايقة، ومعرفة العلاقة بين التعرض للمضايقة في مكان العمل والإصابة بالاضطرابات النفسية، كما أن عينة البحث في معظم الدراسات السابقة كانت من الموظفين، وتم التركيز على قطاعات الصحة والتربية.

واتفق هذا البحث مع الدراسات السابقة بوجود علاقة بين التعرض للإحساس بالمضايقة في مكان العمل والإصابة بالاضطرابات النفسية والأمراض المختلفة، وأن المضايقة في العمل تؤثر سلباً على الأداء وبيئة العمل.

واتفق البحث الحالي مع نتائج بعض الدراسات السابقة التي قالت بوجود علاقة بين الجنس والتعرض للمضايقة في مكان العمل، وأن المضايقة كانت سبباً في الاضطرابات النفسية.

2- نقاط الاختلاف:

يختلف هذا البحث عن الدراسات السابقة في عدد من النقاط منها أن عينة الدراسات السابقة كانت في معظمها من ضحايا الإحساس بالمضايقة والذين تم تشخيص الإصابة لديهم، بينما البحث الحالي وجه للكشف عن ضحايا المضايقة في العمل، واهتم هذا البحث بمعرفة العلاقة بين المضايقة والميول العصبية وبمعرفة علاقة الحالة الاجتماعية بالتعرض للمضايقة .

وفي حين ركزت الدراسات السابقة على معرفة العلاقة بين التعرض للمضايقة واضطراب الشدة ما بعد الصدمة وخطر الانتحار وخصائص الوظيفة والبيئة الاجتماعية للعمل والضغط والإجهاد والرفاه وأسلوب القيادة، ركز البحث الحالي على معرفة العلاقة بين التعرض للمضايقة والقابلية للإصابة بتلك الاضطرابات أي الميول العصبية.

الفصل الرابع: منهج البحث وإجراءاته

توطئة

أولاً - منهج البحث.

ثانياً - مجتمع البحث.

ثالثاً - عينة البحث.

رابعاً - أدوات البحث.

- قائمة ويلبي للميول العصابية.

- مقياس الإحساس بالمضايقة.

خامساً - متغيرات البحث.

سادساً - الأساليب الإحصائية المستخدمة.

توطئة

تضمن هذا الفصل تحديدَ منهج البحث، وتحديدَ مجتمع البحث، ووصفَ العينة وكيفيةَ سحبها، وخطوات إعداد أدوات البحث، والإجراءات المتبعة للتحقق من الخصائص السيكومترية لهذه الأدوات، وفيما يلي توضيح لذلك:

أولاً- منهج البحث:

تقتضي طبيعة البحث الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي فهو المنهج الذي يناسب هذا النوع من البحوث حيث يقوم المنهج الوصفي التحليلي بوصف ما هو كائن وتحليله تحليلاً دقيقاً ويعبر عنه تعبيراً كيفياً (غباري وآخرون، 2010، 24).

وقد اتبعت الباحثة هذا المنهج في:

1. دراسة العلاقة بين الإحساس بالمضايقة والميول العصبية لدى الموظفين في الدوائر الحكومية في محافظتي دمشق والسويداء، وذلك بتطبيق مقياس الإحساس بالمضايقة ومقياس الميول العصبية على أفراد عينة البحث.

2. إعداد الدراسة النظرية للبحث بما ينسجم مع متغيرات البحث والعينة التي تناولها البحث من جهة أخرى.

ثانياً- مجتمع البحث:

يمثل مجتمع البحث الذي تم أخذ العينة منه العاملين في المديريات الحكومية الثلاث (مديرية التربية- مديرية الخدمات- مديرية الصحة) في محافظتي دمشق والسويداء، من العمال والإداريين، الذكور والإناث، العازبين والمتزوجين، وقد بلغ حجم مجتمع البحث (2670) موظفاً وموظفة، وتشير الباحثة هنا إلى أن اختيار هذه المديريات بالتحديد يعود إلى موافقتهم على الاشتراك في تطبيق البحث، ويبين الجدول (3) أعداد الموظفين في المديريات التي وقعت ضمن حدود البحث، وذلك بعد الرجوع إلى الجداول الإحصائية في هذه المديريات.

الجدول (3) عدد العاملين في بعض مديريات محافظتي دمشق والسويداء

عدد أفراد المجتمع الأصلي		المديرية
مديريات محافظة السويداء	مديريات محافظة دمشق	
550	600	مديرية الخدمات
320	450	مديرية التربية
360	390	مديرية الصحة
1230	1440	المجموع
2670		المجموع الكلي

ثالثاً - عينة البحث:

العينة الاستطلاعية: تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة قوامها (30) موظفاً وموظفة بهدف تقصي وجود ظاهرة المضايقة على أرض الواقع، وهي من خارج عينة الدراسة الأساسية، ولجأت الباحثة إلى الدراسة الاستطلاعية بسبب ندرة موضوع البحث الذي تنوي الباحثة دراسته ولمعرفة ما إذا كانت هذه الظاهرة موجودة فعلاً على أرض الواقع، وبعد الالتقاء بالموظفين .

العينة الكلية: قامت الباحثة باستخدام أسلوب العينة العشوائية المتيسرة، حيث تكون لكل أفراد الجماعة حظوظ متساوية في اختيارهم من بين أفراد العينة، وأن لا يؤثر اختيار أي فرد بأية صورة من الصور في اختيار أي فرد آخر، ولتحديد عدد أفراد عينة البحث وفقاً لمتغير مكان العمل (مديرية التربية - مديرية الخدمات - مديرية الصحة)، قامت الباحثة بتحديد عدد أفراد المجتمع الأصلي، ومن ثم قامت بتحديد عدد أفراد عينة البحث لهذه المتغير من خلال سحب نسبة (22%) من كل مديرية من المديريات السابقة، أما بالنسبة لمتغير الجنس (ذكور - إناث)، ولمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج - غير متزوج)، فقد وزعوا على عينة البحث تبعاً للصدفة، وذلك لأن الباحثة لم تحدد العدد الواجب سحبه من هذه المتغيرات بشكل مسبق نتيجةً لصعوبة ضبط المجتمع الأصلي.

وبلغ حجم عينة البحث (587) موظفاً وموظفة بواقع (317) موظفاً وموظفة من موظفي محافظة دمشق و(270) موظفاً وموظفة من موظفي محافظة السويداء، وقد تم سحب عينة البحث بالطريقة العشوائية المتيسرة، إذ طبقت الباحثة على الأشخاص الذين وافقوا على الاشتراك بالبحث، وقد تم اختيار كل من مديرية الخدمات الفنية ومديرية التربية ومديرية الصحة في محافظتي دمشق والسويداء.

وبوضح الجدول (4) توزع أفراد عينة البحث على المديريات.

الجدول (4) عدد أفراد عينة البحث من العاملين في مديريات محافظتي دمشق والسويداء

عدد أفراد عينة البحث		المديرية
مديريات محافظة السويداء	مديريات محافظة دمشق	
121	132	مديرية الخدمات
70	99	مديرية التربية
79	86	مديرية الصحة
270	317	المجموع
587		المجموع الكلي

وفيما يلي جدول يبين توزيع أفراد عينة البحث وفقاً لمتغيرات (المحافظة، المديرية، الجنس، الحالة الاجتماعية):

جدول (5) توزيع أفراد عينة البحث من العاملين بمديريات محافظتي دمشق والسويداء وفقاً لمتغيرات البحث

محافظّة السويداء				محافظّة دمشق				المديرية
إناث		ذكور		إناث		ذكور		
غير متزوج	متزوج	غير متزوج	متزوج	غير متزوج	متزوج	غير متزوج	متزوج	
36	34	29	24	33	39	31	29	مديرية الخدمات
17	21	18	13	26	29	22	23	مديرية التربية
21	22	15	20	17	24	24	20	مديرية الصحة
74	77	62	57	76	92	77	72	المجموع
151		119		168		149		
270				317				المجموع الكلي
587								

رابعاً - أدوات البحث:

⊞ مقياس الإحساس بالمضايقة

لتحقيق أهداف البحث الحالي قامت الباحثة باستخدام مقياس (bullying in the workplace) لقياس متغير الإحساس بالمضايقة لدى أفراد عينة البحث، وتم ترجمة المقياس واستخلاص معاملات الثبات والصدق من قبل الباحثة.

ومقياس الإحساس بالمضايقة هو من إعداد كل من هيجل هول وغي نوتليز (Guy & Helge Hoel Notelaers) كلية علم النفس بيرغن النرويج، وجامعة مانشستر المملكة المتحدة، تاريخ النشر لأول مره (20) مايو (2009).

ويهدف المقياس إلى التعرف على 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 ويمتد بخصائص سيكومترية جيدة، ويستعمل هذا المقياس لأغراض التشخيص النفسي والطبي للأفراد الذين يزاولون أي عمل أو نشاط وعمرهم يزيد عن (18) عاماً.

يمكن تطبيق مقياس الإحساس بالمضايقة في موقف قياس فردي أو جمعي وتوجد تعليمات للمفحوصين يقرؤا 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.

نشر المقياس واستخدم لأول مره عام(2009) من قبل هول ونوتليزرز (Notelaers&Hoel)، وتم حساب خصائصه السيكمترية حيث تمتع المقياس بمستويات عالية من الصدق(0,78) والثبات (0,94) وكان قادراً على تمييز الأفراد الذين تعرضوا للمضايقة.

في عام (2010) ترجم المقياس إلى اليابانية والتركية من قبل تيسون وآخرين (Kanami Tsuno Norito Kawakami Akiomn Inoue and Kiyoko Abe) وتم تقنيه على البيئتين اليابانية والتركية. وحساب معاملات الثبات والصدق حيث بلغ معامل الثبات بالإعادة (0,91) النسخة اليابانية و(0,95) النسخة التركية، وبلغ صدق الاتساق الداخلي (0,74) النسخة اليابانية و(0,66) النسخة التركية.

بالنسبة لمفتاح التصحيح فالمقياس من(31) عبارة ولكل عبارة خمسة بدائل تمثل مدى انطباق العبارة على المفحوص وهي (لا تنطبق أبداً، نادراً جداً، في بعض الأحيان، في الغالب، بشكل تام)، وتعطى هذه البدائل الدرجات الآتية وعلى نفس الترتيب السابق (1, 2, 3, 4, 5)، وبذلك تكون أعلى درجة يحصل عليها المفحوص على هذا المقياس هي (155)، وأدنى درجة هي (31)، وبالتالي يتم النظر إلى الدرجة الكلية ولا يشتمل هذا المقياس على أبعاد.

الخصائص السيكمترية لمقياس الإحساس بالمضايقة:

أ- **صدق المقياس:** لحساب صدق مقياس الإحساس بالمضايقة اعتمدت الباحثة على الأنواع الآتية من الصدق:

- 1- **صدق المحتوى (content validity):** وتم ذلك بعرض المقياس على عدد من أساتذة كلية التربية في أقسام التقويم والقياس التربوي والنفسي وعلم النفس والإرشاد النفسي بكلية التربية- جامعة دمشق، والمبينة أسماؤهم في الملحق (1)، وذلك للتأكد من صدق المحتوى بدلالة المحكمين، ونتيجةً لذلك قامت الباحثة بإجراء التعديلات المطلوبة وتم صياغة البنود في صيغتها النهائية في الملحق رقم (6).
- 2- **الصدق البنوي (Construct Validity):** وتم سحب عينة عشوائية من الموظفين في محافظتي دمشق والسويداء بلغت (79) موظفاً وموظفة، وهي من خارج عينة الدراسة الأساسية للتحقق من صدق البناء بدراسة الاتساق الداخلي لمقياس الإحساس بالمضايقة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين درجات العبارات والدرجة الكلية للمقياس، ولقد تراوحت معاملات ارتباط عبارات مقياس الإحساس بالمضايقة مع درجته الكلية وفقاً للدراسة التي أجراها الباحث ما بين (0.30 و 0.75)، وجميعها دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا ما يمكن توضيحه من خلال الجدول الآتي.

جدول (6) معاملات ارتباط عبارات مقياس الإحساس بالمضايقة مع الدرجة الكلية للمقياس

معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند
0.34**	21	0.52**	11	0.56**	1
0.30**	22	0.52**	12	0.68**	2
0.49**	23	0.34**	13	0.35**	3
0.39**	24	0.44**	14	0.35**	4
0.65**	25	0.35**	15	0.54**	5
0.48**	26	0.48**	16	0.60**	6
0.42**	27	0.75**	17	0.52**	7
0.54**	28	0.37**	18	0.68**	8
0.57**	29	0.37**	19	0.58**	9
0.47**	30	0.57**	20	0.49**	10
(**) دال عند القيمة الاحتمالية (0.01)				0.45**	31

ظهر من خلال الجدول (2) أن معاملات الارتباط كلها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) وهذا

يدل على أن مقياس الإحساس بالمضايقة يتصف باتساق داخلي، مما يدل على صدقه البنوي.

ب- ثبات المقياس: استُخرج الثبات الخاص بمقياس الإحساس بالمضايقة بالطرق الآتية:

1- طريقة إعادة الاختبار (Test-Retest Method): استخرج معامل الثبات بطريقة إعادة الاختبار

على عينة مؤلفة من (79) موظفاً وموظفة، وهي غير العينة الأساسية للبحث، ثم أعيد تطبيق المقياس للمرة الثانية على العينة نفسها بعد مضي أسبوعين من التطبيق الأول، ولقد بلغ معامل الثبات بطريقة إعادة الاختبار (0.82) وهذه القيمة مرتفعة وتعني أن المقياس يتميز بثبات جيد.

2- الثبات بطريقة الاتساق الداخلي (Internal Consistency):

1-2- طريقة التجزئة النصفية (Split-Half): استُخرج معامل ثبات التجزئة النصفية على العينة

نفسها من التطبيق الأول باستخدام معادلة سبيرمان - براون (Spearman-Brown)، ولقد بلغت معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية (0.89) في الدرجة الكلية للمقياس، وتُعد معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية جيدة ومقبولة لأغراض البحث.

2-2- طريقة ألفا كرونباخ (cronbach alpha): تم حساب معامل الاتساق الداخلي للمقياس على

العينة نفسها باستخدام معادلة ألفا كرونباخ (cronbach alpha)، ولقد بلغ معامل الاتساق الداخلي (ألفا) للمقياس (0.88)، ويتضح مما سبق أن مقياس الإحساس بالمضايقة يتصف بدلالات صدق وثبات جيدة تجعله صالحاً للاستخدام كأداة للبحث الحالي.

∞ قائمة ويلوبي للميول العصابية:

من أجل قياس الميول العصابية استخدمت الباحثة قائمة ويلوبي للميل العصابي، حيث نشر ويلوبي القائمة هذه في عام (1973)، والمعروفة باسم Willoughby Scale Of Neurotically Tendencies

واقصر استخدامها على الدراسات البحثية، وثم قام أحمد عبد الخالق في عام (1977) بنشر القائمة باللغة العربية وتتمتع القائمة بخصائص سيكومترية جيدة.

تهدف قائمة ويلبي للميل العصابي إلى قياس العصابية العامة، وتستخدم مقياساً للعصابية أو ردود أفعال القلق الدائم والغير تكيفي، إذ ترتبط بأنواع شائعة من المواقف الاجتماعية التي تثير الحساسية الانفعالية. تشمل القائمة في صورتها الأولى على (25) عبارة ولكل عبارة خمسة بدائل (أبداً - قليلاً - متوسط - كثيراً - دائماً) وتهدف لقياس درجة العصابية العامة أو ردود الأفعال للقلق الدائم والغير تكيفي، وتصلح للاستخدام مع الراشدين والمراهقين بعد (16) سنة،

وتعطي هذه البدائل الدرجات الآتية وعلى نفس الترتيب السابق (1، 2، 3، 4، 5)، وبذلك تكون أعلى درجة يحصل عليها المفحوص على هذا المقياس هي (125)، وأدنى درجة هي (25)، وبالتالي يتم النظر إلى الدرجة الكلية ولا يشتمل هذا المقياس على أبعاد (عبد الخالق، 1995، 4).

الخصائص السيكومترية لمقياس الميول العصابية:

أ- **صدق المقياس:** لحساب صدق مقياس الميول العصابية اعتمدت الباحثة على الأنواع الآتية من الصدق:

1- **صدق المحتوى (content validity):** تم ذلك بعرض المقياس على عدد من أساتذة كلية التربية في أقسام التقويم والقياس التربوي والنفسي وعلم النفس والإرشاد النفسي بكلية التربية - جامعة دمشق، والمبينة أسماؤهم في الملحق (1)، وذلك للتأكد من صدق المحتوى بدلالة المحكمين، ونتيجةً لذلك قامت الباحثة بإجراء التعديلات المطلوبة وتم صياغة البنود في صيغتها النهائية في الملحق رقم (7).

2- **الصدق البنوي (Construct Validity):** تم سحب عينة عشوائية من الموظفين في محافظتي دمشق والسويداء بلغت (79) موظفاً وموظفة، وهي من خارج عينة الدراسة الأساسية للتحقق من صدق البناء بدراسة الاتساق الداخلي لمقياس الميول العصابية، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين درجات العبارات والدرجة الكلية للمقياس، ولقد تراوحت معاملات ارتباط عبارات مقياس الميول العصابية مع درجته الكلية وفقاً للدراسة التي أجراها الباحث ما بين (0.33 و 0.72)، وجميعها دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا ما يمكن توضيحه من خلال الجدول الآتي.

الجدول (7) معاملات ارتباط عبارات مقياس الميول العصابية مع الدرجة الكلية للمقياس

رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط
1	0.57**	6	0.62**	11	0.51**	16	0.50**	21	0.34**
2	0.71**	7	0.53**	12	0.54**	17	0.72**	22	0.33**
3	0.38**	8	0.70**	13	0.36**	18	0.35**	23	0.50**
4	0.36**	9	0.54**	14	0.50**	19	0.39**	24	0.40**
5	0.58**	10	0.50**	15	0.36**	20	0.56**	25	0.61**

(**) دال عند القيمة الاحتمالية (0.01)

ظهر من خلال الجدول (7) أن معاملات الارتباط كلها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01) وهذا يدل على أن مقياس الميول العصابية يتصف باتساق داخلي، مما يدل على صدقه البنيوي.

ب- ثبات المقياس : استُخرج الثبات الخاص بمقياس الميول العصابية بالطرق الآتية:

1- طريقة إعادة الاختبار (Test-Retest Method): استُخرج معامل الثبات بطريقة إعادة الاختبار على عينة مؤلفة من (79) موظفاً وموظفة، وهي غير العينة الأساسية للبحث، ثم أعيد تطبيق المقياس للمرة الثانية على العينة نفسها بعد مضي أسبوعين من التطبيق الأول، ولقد بلغ معامل الثبات بطريقة إعادة الاختبار (0.80) وهذه القيمة مرتفعة وتعني أن المقياس يتميز بثبات جيد.

2- الثبات بطريقة الاتساق الداخلي (Internal Consistency):

3-2- طريقة التجزئة النصفية (Split-Half): استُخرج معامل ثبات التجزئة النصفية على العينة نفسها من التطبيق الأول باستخدام معادلة سبيرمان - براون (Spearman- Brown)، ولقد بلغت معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية (0.866) في الدرجة الكلية للمقياس، وتُعد معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية جيدة ومقبولة لأغراض البحث.

4-2- طريقة ألفا كرونباخ (cronbach alpha): تم حساب معامل الاتساق الداخلي للمقياس على العينة نفسها باستخدام معادلة ألفا كرونباخ (cronbach alpha)، ولقد بلغ معامل الاتساق الداخلي (ألفا) للمقياس (0.865)، ويتضح مما سبق أن مقياس الميول العصابية يتصف بدلالات صدق وثبات جيدة تجعله صالحاً للاستخدام كأداة للبحث الحالي.

خامساً- متغيرات البحث:

- المتغيرات المستقلة: الإحساس بالمضايقة.
- المتغيرات التابعة: الميول العصابية.
- المتغيرات الديمغرافية: الجنس، الحالة الاجتماعية (متزوج - غير متزوج)، مكان العمل (مديرية التربية - مديرية الخدمات - مديرية الصحة).

سادساً- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- قامت الباحثة باستخدام التحليلات الإحصائية الملائمة لطبيعة الأسئلة وفرضيات البحث.
- فبعد الحصول على البيانات باستخدام الأدوات المذكورة، تم إدخال البيانات إلى الحاسب الآلي عن طريق برنامج (SPSS) النسخة (20)، واستخرجت النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لحساب معامل الارتباط بين المتغيرات.
- اختبار (T. Test) ستودنت لتحديد دلالة الفروق بين مجموعتين.
- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لتحديد دلالة الفروق بين ثلاث مجموعات.
- ولقد أعتمد بالإضافة إلى التحليلات الإحصائية السابقة على:
- معامل ألفا كرونباخ، ومعامل سبيرمان - براون لحساب ثبات المقاييس.

- المتوسط الحسابي (Mean).
- الانحراف المعياري (Standard Deviation).
- النسبة المئوية (Percentage).

الفصل الخامس

عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها

توطئة

أولاً-الإجابة عن أسئلة البحث.

ثانياً-التحقق من فرضيات البحث.

ثالثاً-مُقترحات البحث.

الفصل الخامس

عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها

توطئة

اشتمل هذا الفصل عرضاً لأهم النتائج التي تم التوصل إليها، إضافةً إلى مناقشتها وتفسيرها من خلال التراث النظري والدراسات السابقة، وذلك لمعرفة مدى تحقق الأهداف التي سعت إليها الدراسة، فضلاً عن التحقق من فرضياتها والإجابة عن أسئلة البحث، وفيما يلي وصفٌ لهذه النتائج:

أولاً- الإجابة عن أسئلة البحث:

السؤال الأول: ما نسبة انتشار الإحساس بالمضايقة لدى أفراد عينة البحث الكلية؟

من أجل الإجابة عن السؤال الأول الذي يتناول تحديد نسبة شيوع الإحساس بالمضايقة لدى أفراد عينة الدراسة، تمَّ إعطاء إجابات أفراد عينة الدراسة عن مقياس الإحساس بالمضايقة قِيَمًا متدرّجَةً متمثلةً بمدى انطباق العبارة على المفحوص، وتمَّ حساب طول الفئة على النحو الآتي:

حساب المدى: وذلك بطرح أكبر قيمة في المقياس من أصغر قيمة (5-1=4).

حساب طول الفئة: وذلك بتقسيم المدى وهو (4) على أكبر قيمة في المقياس وهي (5)

$$0,8 = 5 \div 4 \text{ (طول الفئة).}$$

إضافة طول الفئة وهو (0,8) إلى أصغر قيمة في المقياس وهي (1)، وذلك للحصول على الفئة الأولى، لذا كانت الفئة الأولى من (1 - 1,80)، ثمَّ إضافة طول الفئة إلى الحدِّ الأعلى من الفئة الأولى، وذلك للحصول على الفئة الثانية، وهكذا للوصول إلى الفئة الأخيرة.

تم وضع معيار التصحيح من خلال ضرب فئات قِيَم المتوسط الحسابي بالعدد الكلي لبُنود مقياس الإحساس بالمضايقة والبالغ (31) بنداً، كما هو موضح بالآتي: (31=31×1)، (55,8=31×1,8)، وبالتالي تكون درجات الأفراد ذوي الإحساس بالمضايقة المنخفضة جداً تتراوح من (31 - 55,8)، وهكذا...

واستناداً إلى قاعدة التقريب الرياضي يمكن التعامل مع قيم المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة كما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول (8) يبين فئات قيم المتوسط الحسابي لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الإحساس بالمضايقة والقيم الموافقة لها

فئات قيم المتوسط الحسابي	التقدير في الأداة من حيث مدى انطباق العبارة على المفحوص	مقياس التصحيح	نسبة شيوع الإحساس بالمضايقة
1.8 – 1	لا تنطبق أبداً	55.8 - 31	منخفضة جداً
2.60 – 1.81	نادراً جداً	80.6 - 55.9	منخفضة
3.40 – 2.61	في بعض الأحيان	105.4 - 80.7	متوسطة
4.20 – 3.41	في الغالب	130.2 - 105.5	مرتفعة
5 – 4.21	بشكل تام	155 - 130.30	مرتفعة جداً

وقد قامت الباحثة باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لدرجات الطلبة على المقياس، والجدول (9) يوضح ذلك:

الجدول (9) نسبة انتشار الإحساس بالمضايقة لدى أفراد عينة الدراسة

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	التقييم لدرجة الإحساس بالمضايقة
317	98,94	27,25	63,83%	درجة متوسطة
270	101,86	28,03	65,71%	درجة متوسطة
587	100,28	27,62	64,69%	درجة متوسطة

كما هو موضح بالجدول السابق فإن نسبة انتشار الإحساس بالمضايقة لدى موظفي محافظة دمشق (63,83%)، وبمتوسط حسابي قدره (98,94)، ولدى موظفي محافظة السويداء (65,1%)، بمتوسط حسابي قدره (101,86)، بينما بلغت نسبة انتشار الإحساس بالمضايقة لدى أفراد عينة البحث الكلية (64,69%)، وبمتوسط حسابي قدره (100,28).

ومن خلال مقارنة المتوسطات الحسابية بمعايير التقييم في الجدول (9) يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى متوسط من الإحساس بالمضايقة.

من خلال العودة إلى نتائج الجدول (8) والجدول (9) نجد أن قيم المتوسط الحسابي في محافظة دمشق هو (98,94) وفي محافظة السويداء (101,86) وهي تشير إلى الدرجة المتوسطة في فئات قيم المتوسط الحسابي المعروضة في الجدول (8) حيث تعتبر القيمة من (80,7 إلى 105,4) قيمة متوسطة.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن الموظفين على درجات مختلفة من الكفاءة والالتزام 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 يتكثرون 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 الموظفين بالمضايقة في مكان العمل. وإذا نظرنا إلى مكان العمل والمحافظة فنجد أن السويداء محافظة نامية وفرص العمل أحياناً محدودة وبالتالي فالتنافس يكون كبيراً للحصول على عمل أو للترقية في نفس العمل الأمر الذي يجعل البعض مستعداً لفعل أي شيء .

أما بالنسبة لمحافظة دمشق فإن المنافسة كبيرة جداً بسبب غنى وتنوع الإمكانيات البشرية وبالتالي فإن أي شخص يظهر تميزاً عن الآخرين قد يشكل مصدر خطر حقيقي بالنسبة للبعض. ولأن بعض الأشخاص لا يتصفون بالضمير والوعي والالتزان فقد يجدون في مضايقة الآخرين الطريق الأسهل للوصول لأهدافهم. وتلعب الإدارة وترهلها وضعف الرقابة والمنافسة غير الشريفة دوراً أساسياً في تمكين الإحساس بالمضايقة لدى الموظفين.

وتتفق نتيجة البحث الحالي مع نتيجة دراسة تشابيل ومارتينو (chabel & martino, 1994) إذ يبينان أن أمناء المكتبات والمعلمين وموظفي الخدمة الاجتماعية والعاملين في مجال الرعاية الصحية هم الأكثر عرضة للمضايقة لأن هذه الوظائف أقل استقراراً، وتشمل على ارتفاع الضغوط والأعباء. كما تتفق نتيجة السؤال الحالي مع نتيجة دراسة ميكلسين وإينرسن (Einarsen & Mikkelsen, 2000)، 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 إضافة للألم الجسدي.

وتتفق نتيجة البحث الحالي مع نتيجة دراسة جيرري (Gary, 2010) والتي بينت أن العاملين في قطاع التربية كانوا أكثر عرضةً للمضايقة في العمل من العاملين في باقي المؤسسات.

السؤال الثاني: ما نسبة انتشار الميول العصابية لدى أفراد عينة البحث الكلية؟

من أجل الإجابة عن السؤال الثاني الذي يتناول تحديد نسبة شيوع الميول العصابية لدى أفراد عينة الدراسة، تمّ إتباع الخطوات نفسها المتبعة في الإجابة عن السؤال الأول وذلك من حيث إعطاء إجابات أفراد عينة الدراسة عن مقياس الميول العصابية قِيَمًا متدرّجَةً وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، ومن حيث حساب طول الفئة الذي تم على النحو الآتي:

حساب المدى، وذلك بطرح أكبر قيمة في المقياس من أصغر قيمة (5-1=4).

حساب طول الفئة، وذلك بتقسيم المدى وهو (4) على أكبر قيمة في المقياس وهي (5) $0.8 = 4 \div (5)$ (طول الفئة).

إضافة طول الفئة وهو (0,8) إلى أصغر قيمة في المقياس وهي (1)، وذلك للحصول على الفئة الأولى، لذا كانت الفئة الأولى من (1-1,80)، ثم إضافة طول الفئة إلى الحد الأعلى من الفئة الأولى، وذلك للحصول على الفئة الثانية، وهكذا للوصول إلى الفئة الأخيرة.

وقد تم وضع معيار التصحيح من خلال ضرب فئات قيم المتوسط الحسابي بالعدد الكلي لبنود مقياس الميول العصابية والبالغ (25) بنداً، كما هو موضح بالآتي: $(25=25 \times 1)$ ، $(45=25 \times 1,8)$ ، وبالتالي تكون درجات الأفراد ذوي الميول العصابية المنخفضة جداً تتراوح من (25-45)، وهكذا...

واستناداً إلى قاعدة التقريب الرياضي يمكن التعامل مع قيم المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة كما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول (10) يبين فئات قيم المتوسط الحسابي لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الميول العصابية والقيم الموافقة لها

فئات قيم المتوسط الحسابي	التقدير في الأداة	معيار التصحيح	نسبة شيوع الميول العصابية
1,8 – 1	أبداً	45 - 25	منخفضة جداً
2,60 – 1,81	قليلاً	65 - 45,1	منخفضة
3,40 – 2,61	متوسطاً	85 - 65,1	متوسطة
4,20 – 3,41	كثيراً	105 - 85,1	مرتفعة
5 – 4,21	دائماً	125 - 105,1	مرتفعة جداً

وقد قامت الباحثة باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والوزن النسبي لدرجات الطلبة على المقياس، والجدول (11) يوضح ذلك:

الجدول (11) نسبة انتشار الميول العصابية لدى أفراد عينة الدراسة

انتشار الميول العصابية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	التقييم لدرجة انتشار الميول العصابية
محافظة دمشق	317	87.14	23.52	69,71%	درجة مرتفعة
محافظة السويداء	270	93.45	23.14	74,76%	درجة مرتفعة
عينة البحث الكلية	587	90.04	23.54	72,03%	درجة مرتفعة

كما هو موضح بالجدول السابق فإن نسبة انتشار الميول العصابية لدى موظفي محافظة دمشق (69,71%)، وبمتوسط حسابي قدره (87,14)، ولدى موظفي محافظة السويداء (74,76%)، بمتوسط حسابي قدره (93,45)، بينما بلغت نسبة انتشار الميول العصابية لدى أفراد عينة البحث الكلية (72,03%)، وبمتوسط حسابي قدره (90,04).

من خلال العودة إلى نتائج الجدول (10) والجدول (11) نجد أن قيم المتوسط الحسابي في محافظة دمشق هو (87,14) وفي محافظة السويداء (93,45) وهي تشير إلى الدرجة المرتفعة في فئات قيم المتوسط الحسابي المعروضة في الجدول (8) حيث تعتبر القيمة من (85,1-105) قيمة مرتفعة.

ومن خلال مقارنة المتوسطات الحسابية بمعايير التقييم في الجدول (11) يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة بشكل عام وفي كل من محافظتي دمشق والسويداء لديهم مستوى مرتفع من الميول العصابية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بالرجوع إلى الاتجاه الذي يركز على البيئة، إذ يرى أصحاب هذا الاتجاه أن الميول العصابية، استجابة غير تكيفية تم تعلمها تبعاً للمبادئ المألوفة للتدعيم على أساس خبرات تشريط حدثت في عمر مبكر أو تعلمها الفرد في عمر متأخر، وتبقى هذه الاستجابة لأنها تخفف القلق والتوتر، وبالتالي يمكن القول إن البيئة الاجتماعية بما فيها من عادات وأعراف وتقاليدها تهيئ لنشوء الميول العصابية، ويرى كاتل وشير أن للتعلم البيئي أثر في نشأة الميول العصابية، وتتعدد الأدلة على تعلم العصابية، ويرجع تواصل الأنماط العصابية من جيل إلى جيل، وفي هذه الحالة تتفاعل الوراثة مع البيئة في بنية يصعب فصم عراها (عبد الخالق، 1987، 315-317).

فمن الناحية الوجدانية يمكن القول إن ذوي الميول العصابية تسهل استثارتهم انفعالياً، فهم أشخاص يميلون بشدة للاستجابة الانفعالية للبيئة، وصحيح أن الانفعال بالناس والأشياء شيء مرغوب وجزء من الطبيعة البشرية فنحن نفرح ونسر عندما نحقق هدفاً أو رغبة ونخاف عندما يواجهنا خطر وندهش ونشتمز ونتألم ونحس بالذنب ونغضب ونعجب ونحب، هذه كلها انفعالات محمودة ومرغوبة ما دامت تصدر في الوقت الملائم لكن انفعالات الشخص ذي الميول العصابية تنفعل بصورة تعطل إمكانياتنا الفعلية وتصيب أجهزتنا النفسية والعصبية بتوتر شديد لا يترك لنا طاقة لمواجهة المواقف الصعبة، فهذه استجابة عصبية تنتشع فيها الشخصية العصابية (إبراهيم، 1994، 408).

ثانياً- التحقق من فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحساس بالمضايقة والميول العصابية لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظتي دمشق والسويداء.

لتتحقق من صحة الفرضية قامت الباحثة بحساب معامل ارتباط بيرسون بين الإحساس بالمضايقة والميول العصابية لدى أفراد عينة البحث، وكانت النتائج كالاتي:

الجدول (12) معامل ارتباط بيرسون بين الإحساس بالمضايقة والميول العصابية لدى أفراد عينة البحث

معاملات الارتباط				
المحافظة	حجم العينة	ترابط بيرسون	مستوى الدلالة	القرار
محافظة دمشق	317	0.63**	0.00	دال عند مستوى الدلالة (0.01)
محافظة السويداء	270	0.71**	0.00	دال عند مستوى الدلالة (0.01)
عينة البحث الكلية	587	0.66**	0.00	دال عند مستوى الدلالة (0.01)

(**) دال عند مستوى الدلالة (0.01)

يتبين من الجدول السابق ما يأتي:

- إن قيمة معامل ارتباط بيرسون لدى أفراد عينة البحث من محافظة دمشق قد بلغ (0.63).
- بلغ معامل ارتباط بيرسون لدى أفراد عينة البحث من محافظة السويداء (0.71).
- بلغ معامل ارتباط بيرسون لدى أفراد عينة البحث الكلية (0.66)، وجميع معاملات الارتباط دالة عند مستوى الدلالة (0.01).
- أي أننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة لها والتي تقول: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحساس بالمضايقة والميول العصابية لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظتي دمشق والسويداء، أي أنه كلما ازداد الإحساس بالمضايقة ازدادت الميول العصابية لدى أفراد عينة البحث الكلية.
- وعند حساب دلالة الفروق بين معاملات الارتباط لمحافظتي دمشق والسويداء تبين أنه يساوي (1,93) وهو ليس دال عند مستوى الدلالة (0,5).

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى فعل المضايقة وأثره على 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 بالرفض والاستبعاد، وبالتالي يصبح الفرد منبوذاً وهدفاً للشائعات، فيتخبط تفكيره ومشاعره ويفقد إحساسه بالأمان في مكان العمل، 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، وبالتالي كلما ازداد الإحساس بالمضايقة ازداد إحساسه بالقلق والخوف والوهن وأصبح العامل أكثر تهيئاً للاضطراب. 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 بحثه عن الأمن الوظيفي والكفاءة على أن الأمراض التي تصيب العاملين في العمل دون وجود مشكلة عضوية إنما السبب فيها السلوكيات العدوانية والغير إنسانية والتكتل غير الأخلاقي المعروف بالمضايقة.

وهذا يدعم ما جاء به (رضوان، 2007، 276) بأن تعرض الفرد للسلوكيات المضايقة في العمل واستمرار هذا التعرض يسبب آذى نفسياً للفرد يهدد صلابته النفسية، 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.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشار به هولزن (Holzen, et al., 1999, 25) إن المضايقة تسبب للواقعين تحت ظلالها مشكلات نفسية كثيرة وضغوطات مرهقة تؤدي إلى عدم الرضا عن العمل والذات وتشوش الإحساس بالحياة، وتولد الاستعداد للاضطرابات النفسية، ولقد أشار ليتمان (Leymann, 1990, 5) إلى عدد

من العواقب الكارثية الناجمة عن المضايقة والمتمثلة بالاضطرابات السيكوسوماتية والاجتماعية والنفسية والجسدية والاستقالة أو الإحالة المبكرة على التقاعد.

كما وتتفق هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة كدراسة ماكموري (McMurry, 2012), ودراسة جنياف وآخرين (Genevieve, et al., 2013), ودراسة بالدوسي وآخرون (Balducci, et al, 2009), ودراسة كرينير وآخرون (Kreiner, et al, 2008), ودراسة روكو وآخرين (Rocw, et al, 2007), ودراسة جيرادي موناكو وآخرين (Girardi, et al, 2007) ودراسة طهراني (Tehrani, 2004) التي أكدت أن التعرض للمضايقة في العمل هو السبب في نشوء الاضطرابات النفسية لدى العاملين.

وكذلك أكد الباحث أوليس (Olweus, 2003) على أن المضايقة تؤدي لسوء تقدير الذات أو انعدام الأمن. وما سبق نخلص إلى أن المضايقة تسبب للواقعين تحتها مشاعر الضيق والتوتر وتحول دون إحساس العامل بالانتماء وبالتالي فقدان الإحساس بالأمان وتدني الثقة بالنفس نتيجة شعور الرفض الذي يحيط به، كما أن فشل محاولات الحل واستمرار سلوكيات الرفض والاضطهاد تؤدي إلى تأسيس الإحساس بالخوف، الخوف على الذات والخوف على العمل. ويرأي الباحثة إن وجود بيئة عمل تتصف بالقلق المستمر والخوف والاضطهاد سبب كاف لظهور الميول العصابية، وهو الأمر الذي أكدته الباحثة مثل دافنبورت وآخرين (Davenport, et al., 1999, 21) الذي وصف حالة الموظفين الذين وقعوا ضحايا المضايقة في العمل قائلاً "الملايين من الرجال والنساء من جميع الأعمار والخلفيات العرقية يكرهون الذهاب إلى العمل، ويسقطون تدريجياً في اليأس وغالباً ما يصبحون مرضى للغاية فكل يوم في العمل بمثابة الخوض في معركة".

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغيرات (أ- الجنس، ب- الحالة الاجتماعية، ج- مكان العمل).

وفيما يلي حاولت الباحثة التحقق من صحة الفرضية وفقاً لكل متغير من متغيرات البحث، وذلك على النحو الآتي:

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث من محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة والتي قد تعزى لمتغير الجنس والحالة الاجتماعية، قامت الباحثة باستخدام اختبار (T-Test) للعينات المستقلة لتوضيح دلالة الفروق، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (13) نتائج اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين متوسط درجات أفراد عينة البحث من محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير الجنس والحالة الاجتماعية

المتغيرات	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	د.ح	مستوى الدلالة	القرار
الجنس	ذكور	149	102.60	26.47	315	0.02	دالة
	إناث	168	95.69	27.59			
الحالة الاجتماعية	غير متزوج	153	98.10	28.08	315	0.59	غير دالة
	متزوج	164	99.72	26.51			

يُلاحظ من الجدول السابق ما يأتي: بلغت قيمة (ت) لدى أفراد عينة البحث من محافظة دمشق: (2.26)، بدلالة إحصائية بلغت: (0.02)، وهي قيمة أصغر من قيمة مستوى الدلالة الافتراضي (0.05). وبالتالي تُرفض الفرضية الصفرية وتُقبل الفرضية البديلة لها والقائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكور والإناث في محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة لصالح الذكور من أفراد عينة البحث.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بالعودة إلى المكان أولاً حيث إن محافظة دمشق تعد العاصمة، وهي مركز بشري هام، وفيه الكثير من المديريات والدوائر التي تحتدم فيها المنافسة بين الأشخاص، وبالتالي فإن إمكانية حدوث المضايقة فيها كبيرة، وما دامت هذه الدوائر تعد دوائر رئيسية وتضم نسيجاً مختلفاً من العاملين، كان من الطبيعي أن يتعرض الذكور أكثر من الإناث للمضايقة في العمل، لشدة المنافسة بين الذكور على المنصب والسلطة، ونظراً لطبيعة الأنثى والتي لا يزال ينظر إليها على أنها عنصر ضعيف، وبالتالي فإنه لا تتعرض للمضايقة والمنافسة مثلما يتعرض له الذكور.

ويرى ويستش (Westhues, 2007, 11) أن المضايقة تقوم وبشكل أكثر تحديداً على "التريح" من قبل المرؤوسين، وزملاء العمل أو الرؤساء، لإقصاء شخص ما عن مكان العمل من خلال الشائعات، والغمز والتخويف وتشويه سمعة، والعزلة، وخصوصاً الإذلال والابتزاز والمهاجمة على الاضطراب، مؤكداً على أثر المضايقة السلبي والكبير على الصحة العقلية والجسدية للضحايا، إضافةً إلى ذلك التكاليف العاطفية والاقتصادية على الضحايا وأسرهم ومنظماتهم والمجتمع.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بلاتانيا وآخرين (Platania, et al., 2012)، والتي أكدت على أن الذكور أكثر تعرضاً للمضايقة من الإناث، أما فارتيا فكان له رأي مختلف تماماً (Vartia, 1996) إذ أكد أن العمر والجنس لا يؤثران في المضايقة، وأن الحسد وضعف المنافسة الشريفة، والمنافسة لصالح المشرف وموافقة الأقوى في سلم الوظيفة كانت الأسباب الأكثر شيوعاً في حدوث المضايقة.

ولكن تختلف نتيجة البحث الحالي مع نتيجة مع دراسة يلدرم (Yildirim, 2007)، ودراسة آسي (Asyi, 2010)، التي أكدت أن الإناث أكثر عرضة للإحساس بالمضايقة في مكان العمل.

ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث من محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة والتي قد تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج - غير

متزوج)، قامت الباحثة باستخدام اختبار (T-Test) للعينات المستقلة لتوضيح دلالة الفروق ويتبين من الجدول (9) ما يلي: بلغت قيمة (ت) لدى أفراد عينة البحث من محافظة دمشق: (0.52)، بدلالة إحصائية بلغت: (0.59)، وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة الافتراضي (0.05).

بالتالي تُقبل الفرضية الصفرية والفائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة البحث في محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

وتعزو الباحثة النتيجة إلى أن التعرض للمضايقة لا يتعلق بموضوع الزواج أو سواه، فالشخص سواءً أكان عازباً أم متزوجاً قد يصبح هدفاً للمضايقة لا لوضعه الاجتماعي بل لإمكاناته ولصفاته الشخصية، وبالتالي يُلاحظ أن ضحايا الإحساس بالمضايقة يوجدون في مكان العمل من المتزوجين ومن غير المتزوجين على حدٍ سواء، وتتفق هذه النتيجة مع ما جاء به برودسكي (41, Brodsky, 1976)، إذ بين أن عواقب المضايقة على الموظفين والمنظمات والمجتمع، هي عواقب مدمرة، ويتوقع أنه يعاني في هذه الأيام الملايين من العمال والموظفين من المضايقات، وتسبب هذه المضايقات المليارات من الخسائر من خلال تراجع الإنجاز، فالمضايقة قد تحدث لأي فرد سواءً أكان عازباً أم متزوجاً، ذكراً أم أنثى، كبيراً أم شاباً.

ولقد أشار زايف وإينارسن (56, Zapf & Einarsen, 1996) إلى أن القوة والتألق تجعل البعض أيضاً ضحايا للمضايقة، فالصفات الإيجابية جعلتهم موضع الحسد والغيرة وأحياناً الكره فأصبحوا بذلك هدفاً للمضايقة للتخلص منهم.

وبالنسبة لمتغير مكان العمل وللتحقق من صحة الفرضية جرى حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة البحث في محافظة دمشق وفقاً لمتغير مكان العمل في أدائهم على مقياس الإحساس بالمضايقة، وذلك كما هو موضح في الجدول (11).

الجدول (14) المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة البحث من محافظة دمشق على مقياس

الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير مكان العمل

الإحساس بالمضايقة	مكان العمل	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
محافظة دمشق	مديرية التربية	100	97.64	29.83
	مديرية الصحة	85	95.38	26.95
	مديرية الخدمات	132	102.21	25.14
	Total	317	98.94	27.25

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير مكان العمل تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA، والجدول (15) يوضح ذلك:

الجدول (15) نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA لمتوسطات درجات أفراد عينة البحث من محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير مكان العمل

الإحساس بالمضايقة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة	القرار
محافظة دمشق	بين المجموعات	2661.12	2	1330.56	1.80	0.16	غير دالة
	داخل المجموعات	231995.85	314	738.84			
	الكلي	234656.97	316				

يتبين من الجدول السابق ما يأتي: بلغت قيمة (F) لدى أفراد عينة البحث من محافظة دمشق : (1.80)، وبدلالة إحصائية قدرها: (0.16)، وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة الافتراضي (0.05). وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير مكان العمل، وبالتالي تُقبل الفرضية الصفرية، والتي تقول: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة، وفقاً لمتغير مكان العمل.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بالعودة إلى طبيعة بيئة العمل والضغوط التي تمارس على العاملين في كافة المديرية وخاصة في ظل الظروف الراهنة والأزمة التي يعيشها المجتمع، إذ أن الموظفين في المديرية والدوائر الحكومية قد يُطلب منهم الكثير من الالتزامات والمهام، وبعضهم يتميز عن بعض في جده واجتهاده والتزامه بأداء واجبه، وهذا ما يجعل الأفراد المتميزين في العمل يقعون ضحية للمضايقة. فالتعرض للمضايقة لا يتوقف على موظفي مديرية معينة دون سواها، فطبيعة العمل الإداري تكاد تكون واحدة في كافة المديرية والدوائر الحكومية سواء أكانت المديرية في محافظة دمشق أم في محافظة السويداء. وهنا تنوه الباحثة إلى أن النتائج التي تم التوصل إليها قد لا تكون حقيقية بشكل تام وبالتالي فنحن لا نستطيع تعميم هذه النتيجة أو سواها، فعلى صعيد عينة البحث فقد يتأثر المفحوصون بشكل غير مباشر بالباحث وقد تأتي إجاباتهم وفقاً لمعتقدون بصحته وليس ما هو كائن بالفعل.

وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة طهراني (Tehrani, 2004) والتي بينت أن ضحايا المضايقة كانوا في غالبيتهم من العاملين في قطاع الصحة بحيث كانت نسبتهم (73.12%) و(26.88%) للعاملين في قطاع الخدمات، وتختلف أيضاً مع دراسة جيري (Gary, 2010) التي بينت أن العاملين في قطاع التربية كانوا أكثر عرضةً للمضايقة في العمل من العاملين في باقي المؤسسات.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغيرات (أ- الجنس، ب- الحالة الاجتماعية، ج- مكان العمل).

وفيما يلي حاولت الباحثة التحقق من صحة الفرضية وفقاً لكل متغير من متغيرات البحث، وذلك على النحو الآتي:

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة والتي قد تعزى لمتغير الجنس والحالة الاجتماعية، قامت الباحثة باستخدام اختبار (T-Test) للعينات المستقلة لتوضيح دلالة الفروق، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (16) نتائج اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين متوسط درجات أفراد عينة البحث من محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير الجنس والحالة الاجتماعية

المتغيرات	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	د. ح	مستوى الدلالة	القرار
الجنس	ذكور	119	106.46	28.05	268	0.01	دال
	إناث	151	98.23	27.57			
الحالة الاجتماعية	غير متزوج	136	100.91	29.40	268	0.57	غير دالة
	متزوج	134	102.82	26.64			

يُلاحظ من الجدول السابق ما يلي: بلغت قيمة (ت) لدى أفراد عينة البحث من محافظة السويداء: (2.41)، بدلالة إحصائية بلغت: (0.01)، وهي قيمة أصغر من قيمة مستوى الدلالة الافتراضي (0.05). وبالتالي تُرفض الفرضية الصفرية وتُقبل الفرضية البديلة لها والقائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكور والإناث في محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة لصالح الذكور أفراد عينة البحث.

وترى الباحثة أن سبب دلالة الفروق في المضايقة لصالح الذكور في محافظة السويداء، هو للمسؤولية الكبيرة الملقاة على عاتق الرجل، إذ أن عليه القيام بتلبية كافة متطلبات المنزل وتأمين مستلزماته، وهذا ما يلقي عبء كبير على كافة الذكور يجعلهم أكثر حساسية من الإناث لما يدور من أحداث في أماكن عملهم وبالتالي يشعرون بالمضايقة أكثر من الإناث.

ويُلاحظ من خلال مقارنة نتيجة الفرضية الحالية مع نتيجة الفرضية الأولى أن الفروق في الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير الجنس وذلك في كل من محافظتي دمشق والسويداء هي لصالح الذكور، وهذا ما يدل على أن المضايقة بالنسبة للذكور هي حالة عامة ولا تتعلق بمحافظته أو منطقة معينة.

وقد أشار دافنبورت (Davenport, et al., 1999, 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 استنفاد القوى الاحتياطية البدنية والعقلية، ولم تكن ملامح الإغاثة تبدو قريبة، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة جيري Gary, (2010) والتي بينت أن الذكور أكثر تعرضاً للمضايقة من الإناث، ومن ناحية أخرى تختلف نتيجة البحث الحالي مع نتيجة دراسة شابازي وآخرين (Shahbazi, et al., 2013) والتي بينت أن الإناث أكثر عرضة للإحساس بالمضايقة في مكان العمل.

ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث من محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة والتي قد تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج- غير متزوج)، قامت الباحثة باستخدام اختبار (T-Test) للعينات المستقلة لتوضيح دلالة الفروق، والجدول (16) يوضح ذلك:

يتبين من الجدول السابق ما يلي: بلغت قيمة (ت) لدى أفراد عينة البحث من محافظة السويداء: (0.55)، بدلالة إحصائية بلغت: (0.57)، وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة الافتراضي (0.05). بالتالي تُقبل الفرضية الصفرية والقائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة البحث من محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية. وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن التعرض للمضايقة في العمل ليس التحرش وأن كان يحتوي على سلوكيات التحرش، والذين يتعرضون للمضايقة لديهم صفات وخصائص منافسة تجعلهم تهديداً على الآخرين ممن يرون أنفسهم أضعف وبالتالي سواءً أكان هذا الشخص متزوجاً أم عازباً ودام أنه يمتلك مصادر من القوة والنجاح أكثر من غيره فهو سيشكل هدفاً للمضايقة.

ويؤكد هوبيرت وهوفين (Hubert & hoven, 2001, 79) هذا بقولهم "إن وجود هذه الصفات الايجابية 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 الايجابية 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، وبالتالي ووفقاً للنتيجة الحالية فإن الإحساس بالمضايقة لا يتعلق بالحالة الاجتماعية للموظف، وإنما يتعلق بمتغيرات أخرى لم يتسن للبحث الحالي الكشف عنها.

ويلاحظ من خلال مقارنة نتيجة الفرضية الحالية مع نتيجة الفرضية الثانية أنه لا توجد فروق في الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية وذلك في كل من محافظتي دمشق والسويداء، وهذا يدل على أن الإحساس بالمضايقة لا يتأثر بالحالة الاجتماعية بالرغم من اختلاف المحافظة. للتحقق من صحة الفرضية جرى حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة البحث وفقاً لمتغير مكان العمل في أدائهم على مقياس الإحساس بالمضايقة، وذلك كما هو موضح في الجدول (17).

الجدول (17) المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة البحث من محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير مكان العمل

الإحساس بالمضايقة	مكان العمل	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
محافظة السويداء	مديرية التربية	69	101.65	28.15
	مديرية الصحة	78	106.80	27.09
	مديرية الخدمات	123	98.84	28.33
	Total	270	101.86	28.03

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير مكان العمل تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA، والجدول (18) يوضح ذلك:

الجدول (18) نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA لمتوسطات درجات أفراد عينة البحث من محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير مكان العمل

الإحساس بالمضايقة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة	القرار
محافظة السويداء	بين المجموعات	3030.09	2	1515.04	1.94	0.14	غير دالة
	داخل المجموعات	208391.83	267	780.49			
	الكلية	211421.93	269				

يتبين من الجدول السابق ما يلي: بلغت قيمة (F) لدى أفراد عينة البحث من محافظة السويداء بلغت: (1.94)، وبدلالة إحصائية قدرها: (0.14)، وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة الافتراضي (0.05). وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير مكان العمل، وبالتالي تُقبل الفرضية الصفرية، والتي تقول: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة، وفقاً لمتغير مكان العمل. وترى الباحثة أن الإحساس بالمضايقة هو استخدام القوة والإكراه وسوء المعاملة وتخويف الآخرين، وتشمل التحرش والتهديد والاعتداء وتكون المضايقة على نحو متكرر نحو الضحية الهدف على أساس العرق، أو الدين أو الجنسية، والإحساس بالمضايقة تشتمل أشكال أساسية من الإيذاء العاطفي اللفظي والجسدي،

والإحساس بالمضايقة تقارب بالمعنى الفتوة المتعارف عليها في مجتمعاتنا، وبالتالي يمكن القول أن المضايقة لا يكون حصراً لمديرية ما دون مديرية أخرى.

وبالتالي فإن تعرض الفرد للسلوكيات المضايقة في العمل واستمرار هذا التعرض يسبب آذى نفسياً للفرد يهدد صلابته النفسية 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 (رضوان، 2007، 276).

كما أن المضايقة يمكن أن تحصل نتيجة الحسد والغيرة بين الموظفين أو نتيجة مشكلات شخصية بينهم، وبالتالي لا يمكن القول إن هناك مديريات يتعرض بعض موظفيها للمضايقة بنسبة أكبر من مديريات أخرى.

وتختلف هذه النتيجة مع ما يقوله كارفويس (Garvois, 2006,32) بأن للمضايقة أشكالاً ولكن هذه الأشكال على ما يبدو ترتبط ببعض المناسبات أو الوظائف التي لديها خطراً أعلى للتعرض للمضايقات في مكان العمل، ففي البحث الذي أجري في هولندا بين عامي (1995 و 1999) لتحديد ما إذا كانت هناك فرق بين القطاعات من حيث التعرض للمضايقات، كان العاملون في القطاع العام هم الأكثر تعرضاً للمضايقة وكانت التربية والصحة على رأس القائمة.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغير المحافظة (محافظة دمشق - محافظة السويداء).

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على مقياس الإحساس بالمضايقة والتي قد تعزى لمتغير المحافظة، قامت الباحثة باستخدام اختبار (T-Test) للعينات المستقلة لتوضيح دلالة الفروق، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (19) نتائج اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على

مقياس الإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير المحافظة

مقياس الإحساس بالمضايقة	المحافظة	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	د.ح	مستوى الدلالة	القرار
	دمشق	317	98.94	27.25	1.27	585	0.20	غير دالة
	السويداء	270	101.86	28.03				

يتبين من الجدول السابق ما يلي:

بلغت قيمة (ت) لدى أفراد عينة البحث الكلية في محافظتي دمشق والسويداء: (1.27)، بدلالة إحصائية بلغت: (0.20)، وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة الافتراضي (0.05).

بالتالي تُقبل الفرضية الصفرية والفائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة البحث في محافظتي دمشق والسويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة.

وترى الباحثة أن كل من محافظتي دمشق والسويداء يضمنان دوائر حكومية كبيرة، وتستقطبان المواطنين من أجل تلبية احتياجاتهم، وبالتالي فإن تعرض الموظفين في هذه الدوائر للضغوط والمضايقات نتيجة العلاقات السائدة بين الموظفين فيما بينهم من جهة، وبينهم وبين المواطنين من جهة أخرى، وبالتالي لا توجد فروق في الإحساس بالمضايقة بين محافظتي دمشق والسويداء إذ أن النسبة تكاد تكون متقاربة إلى درجة كبيرة.

ويوضح ليتمان (Leymann, 1996, 165) بأن المضايقة تبدأ بمجموعة من الحوادث والمواقف المسببة للإحراج، ويمكن وصفها بأنها صراع من نوع ما يبدأ بالتصاعد ولا يعرف كيف أو متى يبدأ بدقة، ويختار الفرد في هذه المرحلة في تقييم ما يحدث وأخذه على طابع خاص أو اعتباره مجرد حوادث عارضه، وحسب كارفويس (Garvois, 2006, 52) فإن الفرد تنتشوش لديه القدرة على الحكم وبالتالي القدرة على إيجاد الإجراءات المناسبة للتعامل مع هكذا ظرف، وفي الغالب يميل الفرد للتسليم على أنها حوادث عشوائية غير مقصودة ولكن يتكون في داخله إحساس بعدم الارتياح.

فالمضايقة تحتوي على عدد لا بأس به من السلوكيات التي لا تصادفها في التفاعل العادي بين الأفراد، والتي لا تشير بالضرورة إلى العدوان، أي كمحاولات الطرد المباشرة أو استبعاد أي شخص، ومع ذلك فإن التعرض لهذه السلوكيات على أساس يومي تقريباً، لفترة طويلة جداً من الزمن ولأغراض عدائية تؤدي إلى تغيير سياق فهم الأمور، ويبدأ استخدامه في وصم شخص ما في المجموعة.

ويرى كارفويس (Garvois, 2006, 10) "في الواقع إن جميع السلوكيات المرصودة والمضايقة بغض النظر عن معانيها في الاتصالات اليومية العادية، لديها قاسم مشترك كونها مبنية على نية الحصول على شخص أو معاقبته أو إذلاله، وبالتالي فإن التلاعب والعدوانية هو السمة الرئيسية لهذه الأنشطة الواصفة للفرد".

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة دمشق على مقياس الميول العصابية تعزى لمتغيرات (أ- الجنس، ب- الحالة الاجتماعية، ج- مكان العمل).

الجدول (20) نتائج اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين متوسط درجات أفراد عينة البحث من محافظة

دمشق على مقياس الميول العصابية وفقاً لمتغير الجنس والحالة الاجتماعية

المتغيرات	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	د.ح	مستوى الدلالة	القرار
الجنس	ذكور	149	80.70	20.50	313.83	0.00	دالة
	إناث	168	92.86	24.59			
الحالة الاجتماعية	غير متزوج	153	87.15	22.60	315	0.99	غير دالة
	متزوج	164	87.14	24.42			

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث من محافظة دمشق على مقياس الميول العصابية والتي قد تعزى لمتغير الجنس، قامت الباحثة باستخدام اختبار (T-Test) للعينات المستقلة لتوضيح دلالة الفروق، والجدول (20) يوضح ذلك:

يُلاحظ من الجدول السابق أن قيمة (ت) بلغت لدى أفراد عينة البحث من محافظة دمشق: (4.79)، بدلالة إحصائية بلغت: (0.00)، وهي قيمة أصغر من قيمة مستوى الدلالة الافتراضي (0.05).

وبالتالي تُرفض الفرضية الصفرية وتُقبل الفرضية البديلة لها والقائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكور والإناث في محافظة دمشق على مقياس الميول العصابية لصالح الإناث أفراد عينة البحث.

وتعزو الباحثة كون الإناث أكثر ميلاً للعصابية إلى تكوين الأنثى الفيزيولوجي وبنائها النفسي والاجتماعي، إذ أن هناك مجموعة من الهرمونات تؤثر على الأنثى وتغير من مزاجها واستقرارها العاطفي، كما أن الأنثى تمر بحالات الحمل والولادة والإرضاع وغيرها من الحالات التي تسبب لها مستويات عالية من الخوف والقلق والاكتئاب، كما أن التربية والمجتمع يجعلان الأنثى فرداً شديد الحساسية والتأثر وضعيفاً في مواجهة صعوبات الحياة من خلال أساليب التربية القائمة على العنف والتحكم والسيطرة، كما أن طبيعة الحياة وصعوباتها ومغرياتها تجعل الأنثى في حالة من الصراع المستمر، وبالتالي فإن تكوين الأنثى الجسدي والنفسي يجعلها أكثر عصابية من الذكور.

ويرى أيزنك (Eysenck) في هذا الصدد أن الأفراد الذين يحصلون على درجات مرتفعة على مقياس الميول العصابية يميلون إلى وضع أهداف أعلى من قدراتهم، ويكون مستوى تقييمهم لأدائهم منخفضاً، ويعانون من تقلب المزاج، والأرق، والعصبية، ومشاعر النقص، والقابلية للإثارة، فيشكو الأشخاص الذين يحصلون على درجات مرتفعة على هذا البعد من أعراض نفسية جسمية كالصداع، والاضطرابات الهضمية، والأرق (Van der Zee, et al., 1999, 307)، ويُلاحظ أن هذه الصفات هي أكثر شيوعاً لدى المرأة منها لدى الرجل.

ويقول مالوف وآخرون (Malouff, et al., 2005, 101) إن طائفة واسعة من الاضطرابات العقلية السريرية ترتبط بمستويات مرتفعة من الميول العصابية بالمقارنة مع المستويات في عموم السكان، ومن الاضطرابات المرتبطة بالميول العصابية المرتفعة نجد اضطرابات المزاج مثل الاكتئاب والاضطراب الثنائي القطب، واضطرابات القلق، اضطرابات الأكل، والفصام واضطراب فصامي عاطفي، واضطراب الهوية فصامي، والتوهم، واضطرابات المزاج تميل إلى أن تكون أكبر من ذلك في الميول العصابية من الاضطرابات الأخرى، واضطرابات الشخصية كما هو موضح في DSM-IV بشكل عام تميل إلى أن تكون مرتبطة مع الميول العصابية المرتفعة ويضيف مالوف إن الإناث لديهم ميول عصابية أكثر من الذكور.

وتتفق هذه النتيجة مع عدد كبير من الدراسات السابقة كدراسة بيرنرتر (Bernreuter, 2010) إذ حققت الإناث درجات أعلى في الميول العصابية من الذكور،

كما تتفق نتيجة البحث الحالي مع نتيجة دراسة كل من غازي والطبيب (1982)، ودراسة حسانين (1989)، ودراسة إبراهيم (2004)، ودراسة عبد الرحمن (2009)، ودراسة جودة (2012) إذ أكدت جميع هذه الدراسات على الفروق الجوهرية بين الجنسين في الميول العصابية لصالح الإناث.

ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث من محافظة دمشق على مقياس الميول العصابية والتي قد تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج - غير متزوج)، قامت الباحثة باستخدام اختبار (T-Test) للعينات المستقلة لتوضيح دلالة الفروق، والجدول (20) يوضح أن قيمة (ت) بلغت لدى أفراد عينة البحث من محافظة دمشق: (0.23)، بدلالة إحصائية بلغت: (0.99)، وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة الافتراضي (0.05).

بالتالي تُقبل الفرضية الصفرية والقائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة البحث في محافظة دمشق على مقياس الميول العصابية وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بالعودة إلى الاتجاهات التي تفسر نشوء الميول العصابية وهما الاتجاه الفسيولوجي والاتجاه البيئي، إذ أن الفرد الذي لديه درجات عالية من الميول العصابية لا يتعلق بالزواج والعزوبية بل بعوامل وراثية واستعدادات جسدية وعمليات تعلم واكتساب، إذ قد تهيئ العوامل المذكورة الأسباب للفرد، فيصبح عصابياً سواءً أكان متزوجاً أم عازباً.

فالميول العصابية بنية أولية وليست مجرد زملة من الأعراض، وهي مشتقة من استثارة الجهاز العصبي المستقل، ويشبه فكرة عدم الاتزان الانفعالي، فالأفراد الذين يقعون عند طرف بعد العصابية يميلون إلى التعرض للقلق ويسهل استثارتهم، ويحتمل أن يشكوا من الصداع والأرق وفقدان الشهية، وبالرغم من احتمالية تعرضهم للاضطرابات العصابية في ظل الظروف الضاغطة المتكررة إلا أن معظمهم لا يواجهون إلا مشكلات قليلة ويؤدون عملهم ويقومون بواجبهم الأسري والمجتمعي على نحو مناسب وسليم (تاييلور وآخرين، 1996، 283).

وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة مايكل ورولاندي (Michael & Ronald, 2009, 5) إذ بين أن العازبين أكثر عصابية من المتزوجين.

وللتحقق من صحة الفرضية جرى حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة البحث وفقاً لمتغير مكان العمل في أدائهم على مقياس الميول العصابية، وذلك كما هو موضح في الجدول (21).

الجدول (21) المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة البحث من محافظة دمشق على مقياس الميول العصبية وفقاً لمتغير مكان العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن	مكان العمل	الميول العصبية
24.46	87.58	100	مديرية التربية	محافظة دمشق
24.99	82.75	85	مديرية الصحة	
21.52	89.65	132	مديرية الخدمات	
23.52	87.14	317	Total	

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير مكان العمل تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA، والجدول (22) يوضح ذلك:

الجدول (22) نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA لمتوسطات درجات أفراد عينة البحث من محافظة دمشق على مقياس الميول العصبية وفقاً لمتغير مكان العمل

القرار	مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الميول العصبية
غير دالة	0.10	2.26	1243.94	2	2487.89	بين المجموعات	محافظة دمشق
			549.17	314	172442.14	داخل المجموعات	
				316	174930.03	الكلي	

يتبين من الجدول السابق أن قيمة (F) بلغت لدى أفراد عينة البحث من محافظة دمشق: (2.26)، وبدلالة إحصائية قدرها: (0.10)، وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة الافتراضي (0.05).

وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الميول العصبية وفقاً لمتغير مكان العمل، وبالتالي تُقبل الفرضية الصفرية، والتي تقول: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة دمشق على مقياس الميول العصبية، وفقاً لمتغير مكان العمل.

ويمكن تفسير هذه النتيجة من منظور العلاقات الاجتماعية، إذ أن الموظف في العاصمة سواء أكان في مديرية التربية أم مديرية الصحة أم الخدمات يُفرض عليه التعامل مع أشخاص من طبقات اقتصادية مختلفة، ومن مستويات اجتماعية وثقافية متباينة في توجهاتها وعاداتها، بالإضافة إلى تعامله مع أشخاص من كافة المحافظات السورية، وهو في مثل هذه الحالة يُفترض به أن يتأقلم مع زملائه الموظفين، والذين قد يختلفون عنه في اللهجة وفي العادات والتقاليد، وبالتالي فإن الموظف يحتك بأشخاص كثيرين ومن كافة الفئات، وذلك في كل المديريات بلا استثناء، وهذا ما يُكسبه الكثير من الضغوط التي تولد عدد للموظف مشاكل نفسية ومنها الميول العصبية، نتيجة التعامل مع الآخر، وهذا ما يبرر عدم وجود فروق بين موظفي المديريات المختلفة في الميول العصبية.

ويرى عدد من الباحثين في هذا الصدد أن الميل العصبية تورث على الأقل بالدرجة نفسها التي يورث بها الذكاء، ويستنتج أيزنك أنه من الممكن أن يكون ثلاثة أرباع التباين الكلي للفروق بين الأفراد في

الميل العصائبي ترجع إلى عوامل وراثية، وبالتالي فإن الشخص المعرض للانفعالات القوية حتى في ظل الظروف التي قد لا تستدعي مثل هذه الإرجاع القوية عند الشخص العادي، لديه جهاز عصبي لا إرادي أو مستقل، الفرع السمبثاوي فيه بوجه خاص قوي الاستجابة أو الترجيع بالنسبة للمنبهات الخارجية. (عبد الخالق، 1996، 73)

وتتفق نتيجة البحث الحالي مع ما أشارت إليه دراسة ماكموري (Mcmurry, 2012) والتي بينت أنها لا توجد فروق في الميل العصائبي وفقاً لاختلاف مكان العمل.

الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة السويداء على مقياس الميل العصائبي تعزى لمتغيرات (أ- الجنس، ب- الحالة الاجتماعية، ج- مكان العمل).

وفيما يلي حاولت الباحثة التحقق من صحة الفرضية وفقاً لكل متغير من متغيرات البحث، وذلك على النحو الآتي:

الجدول (23) نتائج اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين متوسط درجات أفراد عينة البحث من محافظة السويداء على مقياس الميل العصائبي وفقاً لمتغير الجنس والحالة الاجتماعية

المتغيرات	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	د. ح	مستوى الدلالة	القرار
الجنس	ذكور	119	89.70	26.51	211.40	0.02	دالة
	إناث	151	96.41	19.68			
الحالة الاجتماعية	غير متزوج	136	92.58	22.73	268	0.53	غير دالة
	متزوج	134	94.34	23.60			

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث من محافظة السويداء على مقياس الميل العصائبي والتي قد تعزى لمتغير الجنس، قامت الباحثة باستخدام اختبار (T-Test) للعينات المستقلة لتوضيح دلالة الفروق، والجدول (23) يوضح أن قيمة (ت) لدى أفراد عينة البحث من محافظة السويداء: (2.30)، بدلالة إحصائية بلغت: (0.02)، وهي قيمة أصغر من قيمة مستوى الدلالة الافتراضي (0.05).

وبالتالي تُرفض الفرضية الصفرية وتُقبل الفرضية البديلة لها والقائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكور والإناث في محافظة السويداء على مقياس الميل العصائبي لصالح الإناث أفراد عينة البحث.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن حجم الضغوطات الكبيرة التي يعيشها المجتمع ومتطلبات الحياة الكبيرة والمتزايدة كل هذه الأمور تجعل أفراد المجتمع بشكل عام والإناث بشكل خاص يخضعون لظروف ومواقف صعبة ومرهقة، كما أن مستويات الطموح المرتفعة لتحسين المعيشة والصراع من أجل تحقيق المتطلبات المتزايدة تجعل الإناث أكثر اندفاعاً وقلقاً وخوفاً من الفشل ضمن مجتمع لا يتيح ما يكفي من فرص العمل، وبالتالي فإن هناك إحساساً مستمراً بالقلق.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الإناث يتميزن بالخلل الكبير والافتقار إلى ضبط النفس الذي يمنعهن من السيطرة على انفعالاتهن، بالإضافة إلى أن قوة العاطفة تتفوق في كثير من الأحيان على العقل، كما أن الذكور أكثر إدراكاً وفهماً وملاحظة لجوانب نفصهم، وأن من مميزاتهم أنهم قلقون تجاه ظهور انفعالاتهم بشكل غير لائق، وبالتالي هم يسعون نحو إظهار انفعالاتهم بشكل مقبول اجتماعياً.

كما أن الذكر يتعامل مع الأنثى بصورة جيدة واهتمام وحرص، وبغض النظر عن الأهداف من هذا التعامل، وبذا يخصص الذكر درجات عالية في التعامل مع النوع الآخر، وتحسن دوماً حالته المزاجية وفقاً لما يجنيه أو ينتظره من ثمار لهذا التعامل، ويكون دوماً في حالة وعي لما هو عليه من حالة انفعالية وما يمكن أن يكون عليه، كما تنشط دافعيته، ويستخدم أقصى إمكانياته الوجدانية لتنشيط تفكيره، وهذا ليس فقط في تعامله مع النوع الآخر بل حتى في تعامله مع نوعه.

أما الأنثى فقد عرفت عنها العاطفة الجياشة، فقد عرفت عن الإناث عدم القدرة على التحكم في الانفعالات، كما أن أبسط المواقف قد تعكر حالتها المزاجية إلى جانب تركيبها البيولوجية، فما بالك إذا أُضيف لذلك ضغوط العمل وضغوط الموقف السابق من تعامل الذكر، وانعكاساته على تعاملها معه وعلى ذات الإناث من نوعها.

وتعزو الباحثة هذا التشابه في نتيجة الفرضية الحالية مع نتيجة الفرضية المتعلقة (بالفروق بالإحساس بالمضايقة وفقاً لمتغير الجنس في محافظة دمشق) إلى تشابه الفترة الزمنية التي أُجريت فيها هذه الدراسات، وإلى استخدام الأدوات نفسها لجمع المعلومات، كما قد يرجع سبب هذا التشابه في النتيجة إلى تقارب العادات والثقافات بين محافظتي دمشق والسويداء.

وتتفق نتيجة البحث الحالي مع نتيجة دراسة ماكموري (McMurry, 2012) والتي بينت أن الفتيات كن الأكثر عصابية من الرجال، كما تتفق هذه النتيجة مع ما أشار إليه ديفيد وآخرون (David, et al, 2008, 128) في مقالته المنشورة في مجلة الشخصية والعلوم الاجتماعية والتي بينت نتائج دراستهم أن النساء سجلن معدلاً أعلى من الرجال في الميول العصابية.

ويقول مايكل وروланд (Michael & Ronald, 2009, 5) إنه في البعد المقابل للميول العصابية نجد الاتزان الانفعالي، فالأفراد الذين يسجلون درجات منخفضة في العصابية هم أكثر استقراراً وأقل في رد الفعل للإجهاد، وأكثر هدوءاً، واعتدالاً في المزاج، وأقل عرضة للشعور بالتوتر، وعموماً أكثر سعادة ورضاً عن حياتهم، وفي ما يتعلق بالميول العصابية والجنس يرى الباحثان أن الإناث أكثر ميلاً للعصابية من الذكور وأن العازبين أكثر عصابية من المتزوجين.

ولمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث من محافظة السويداء على مقياس الميول العصابية والتي قد تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج- غير متزوج)، قامت الباحثة باستخدام اختبار (T-Test) للعينات المستقلة لتوضيح دلالة الفروق، والجدول (23) يوضح ذلك. حيث بلغت قيمة (ت) لدى أفراد عينة البحث من محافظة السويداء: (0.62)، بدلالة إحصائية بلغت: (0.53)، وهي قيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة الافتراضي (0.05).

بالتالي تُقبل الفرضية الصفرية والفائدة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة البحث في محافظة السويداء على مقياس الميول العصابية وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن الإحساس بالمضايقة هو حالة نفسية لا تُكتسب نتيجةً لزواج الشخص أو عزوفه عن الزواج، أو نتيجةً لأنه غير متزوج، فالموظفون عند دخولهم مكان العمل يُخَرِّطون في نسيج اجتماعي ثري وغني بالمواقف التي تُغني تجاربهم الشخصية، إما سلباً من خلال اكتسابهم أساليب جديدة في التعامل مع الآخرين، ويتعلمون من خلال هذه التجارب كيف يتحكمون في عواطفهم وانفعالاتهم، أو سلباً من خلال عجز بعض الموظفين عن القدرة على فهم الآخرين والتعامل معهم بمرونة وحيوية، وعدم القدرة على إدارة انفعالات الذات والآخرين، وعدم القدرة على الوعي بالحالة الانفعالية للآخرين، وصعوبة التمييز بين انفعالات الآخرين بناءً على المُنبّهات الموقفية والتعبيرية، وعدم القدرة على الاندماج العاطفي مع الآخرين، كلُّ هذه الأمور لا تتعلق بالحالة الاجتماعية للموظف سواء أكان متزوج أم غير متزوج، إنما يتعلق بالنشاط والنسيج الاجتماعي الذي ينخرط فيه الموظف في مكان عمله.

ويرى كاتل وشير أن للتعلم البيئي أثر في نشأة الميول العصابية، وتتعدد الأدلة على تعلم العصابية، ومن بينها ما يذكره (كولمان) نتيجة لإحدى الدراسات التجريبية، إذ اتضح أن زوجات الجنود العصابين كشفت عن اضطرابات عصابية تزيد بدرجة دالة عن مثيلتها لدى زوجات العينة الضابطة، وهذا يعني أن هذا الزواج يمكن أن يؤدي إلى بيئة أسرية مضطربة يرجع تواصل الأنماط العصابية من جيل إلى جيل، وفي هذه الحالة تتفاعل الوراثة مع البيئة في بنية يصعب فصم عراها (عبد الخالق، 1987، 315-317).

وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة مايكل وروланд (Michael & Ronald, 2009, 5) إذ بين أن العازبين أكثر عصابية من المتزوجين.

وللتحقّق من صحة الفرضية جرى حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة البحث من محافظة السويداء وفقاً لمتغير مكان العمل في أدائهم على مقياس الميول العصابية، وذلك كما هو موضح في الجدول (24).

الجدول (24) المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد عينة البحث من محافظة السويداء على مقياس الميول العصبية وفقاً لمتغير مكان العمل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن	المديرية	الميول العصبية
28.62	91.01	69	مديرية التربية	محافظة السويداء
20.46	97.08	78	مديرية الصحة	
21.15	92.52	123	مديرية الخدمات	
23.14	93.45	270	Total	

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير مكان العمل تم استخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA، والجدول (25) يوضح ذلك:

الجدول (25) نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA لمتوسطات درجات أفراد عينة البحث من محافظة السويداء على مقياس الميول العصبية وفقاً لمتغير مكان العمل

الميول العصبية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة	القرار
محافظة السويداء	بين المجموعات	1548.91	2	774.45	1.45	0.23	غير دالة
	داخل المجموعات	142572.05	267	533.97			
	الكلية	144120.96	269				

يُلاحظ من الجدول السابق أن قيمة (F) لدى أفراد عينة البحث من محافظة السويداء بلغت: (1.45)، وبدلالة إحصائية قدرها: (0.23)، وهي أكبر من قيمة مستوى الدلالة الافتراضي (0.05). وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الميول العصبية وفقاً لمتغير مكان العمل، وبالتالي تُقبل الفرضية الصفرية، والتي تقول: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة السويداء على مقياس الميول العصبية، وفقاً لمتغير مكان العمل. وتغزو الباحثة النتيجة السابقة إلى حجم العمل والمهام الملقة على عبء الموظفين كبيرة باعتبارهم يعملون في مديريات الدولة الحكومية في محافظة دمشق، كما أن خوف البعض قد أثر على مصداقية الإجابات، وانشغال الموظفين بشكل عام جعلهم لا يملكون الوقت الكافي لقراءة الأسئلة والإجابة عنها مما قد يكون سبباً في عدم وجود فروق في الميول العصبية بين مديريات (الصحة والتربية والخدمات) سواء في محافظة دمشق أم في محافظة السويداء.

ويشير أيزينك إلى أن الأعراض العصبية ما هي إلا ردود أفعال reaction شديدة للجهاز العصبي الإغاشي vegetative حيث ترتبط العصبية بدرجة كبيرة بعدم استقرار انفعالي موروثة للجهاز العصبي المستقل، والدرجة العالية من سمة العصبية لا تعني إطلاقاً أنه لابد للشخص المعني أن يعاني من اضطراب عصبي حاد (تايلور وآخرين، 1996، 287)، وبالتالي يمكن القول إن العصبية ليست هي وليدة مديرية معينة دون سواها، إنما هي ناجمة عن عدم استقرار انفعالي موروثة للجهاز العصبي المستقل،

فالعصابية لا ترتبط ببيئة عمل معينة، بل ترتبط بطبيعة الأشخاص أي بالاستعدادات الموجودة لديهم للاستجابة بطريقة معينة في موقف محدد. بالإضافة إلى ذلك يشير (عباس، 1987، 140) إلى أن سبب نشوء الميول العصابية إلى الظروف الاجتماعية والثقافية المحيطة بالفرد في النظام السياسي والاقتصادي القائم ففي ظل المجتمع البرجوازي يحدث تشويه للطبيعة الإنسانية بين الناس، وكل هذا ينعكس على وجود الإنسان الذي يكتسب تطوره طابعاً مرضياً، حيث تتشكل خصائص الفرد التي تؤكد ضياعه وعزلته واغترابه عن قواه الداخلية وعن نزعة الاجتماعية الطبيعية.

وتتفق نتيجة البحث الحالي مع ما أشارت إليه دراسة ماكموري (Mcmurry, 2012) والتي بينت أنه لا توجد فروق في الميول العصابية وفقاً لاختلاف مكان العمل.

الفرضية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على مقياس الميول العصابية تعزى لمتغير المحافظة (محافظة دمشق - محافظة السويداء).

لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على مقياس الميول العصابية والتي قد تعزى لمتغير المحافظة، قامت الباحثة باستخدام اختبار (T-Test) للعينات المستقلة لتوضيح دلالة الفروق، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (26) نتائج اختبار (T-Test) لدلالة الفروق بين متوسط درجات أفراد عينة البحث على مقياس

الميول العصابية وفقاً لمتغير المحافظة

مقياس الميول العصابية	المحافظة	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	د.ح	مستوى الدلالة	القرار
	دمشق	317	87.14	23.52	3.26	585	0.00	دالة
	السويداء	270	93.45	23.14				

يتبين من الجدول السابق أن قيمة (ت) بلغت لدى أفراد عينة البحث الكلية من محافظتي دمشق والسويداء: (3.26)، بدلالة إحصائية بلغت: (0.00)، وهي قيمة أصغر من قيمة مستوى الدلالة الافتراضي (0.05).

بالتالي تُرفض الفرضية الصفرية وتُقبل الفرضية البديلة لها والقائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد عينة البحث على مقياس الميول العصابية وفقاً لمتغير المحافظة لصالح موظفي محافظة السويداء.

وتعزو لباحثة هذه النتيجة إلى النسيج الاجتماعي في كلا المحافظتين إذ أن محافظة دمشق تعد مصب لكافة مواطني الجمهورية العربية السورية وذلك نتيجة لتواجد كافة المديريات والمؤسسات والوزارات، بحكم أنها العاصمة، وبالتالي فهي تضم مواطنين وموظفين من كافة المحافظات السورية، بينما محافظة السويداء غالباً لا يقطن فيها إلا سكان المحافظة، وبحكم العادات والتقاليد المتوارثة عند أبناء المحافظة فإن الميول العصابية عندهم وجدت بشكل أكبر مقارنةً بمحافظة دمشق والتي كانت الميول العصابية لدى

أفراد عينة البحث ظاهرة بشكل أقل، الأمر الذي فسرتة الباحثة بالخليط الاجتماعي الذي يوجد في مديريات محافظة دمشق من موظفين ومواطنين الأمر الذي ولد حالة من قبول الآخر بين الموظفين. وترى الباحثة أن التعددية الثقافية في مديريات محافظة دمشق والتي يمثلها الموظفون وخلفياتهم الثقافية، تزيد من درجة التوافق مع زملائهم في العمل، وبالتالي تكتسبهم فن إدارة الانفعالات الذاتية وانفعالات الآخرين والتحكم بها، وهذا ما يقلل من نسبة الميول العصبية لديهم مقارنةً بموظفي محافظة السويداء والذين يكون أغلبهم من أبناء المحافظة. كما أن موظفي محافظة دمشق وبحكم الاختلاط والخبرة قد يكونون أكثر قدرة على إخفاء الميول العصبية والتحكم بأجوبتهم أكثر من موظفي محافظة السويداء الذين تحكمهم الطيبة والبساطة.

ويرى عباس (1987) أن نشوء الميول العصبية مرتبط بالظروف الاجتماعية والثقافية المحيطة بالفرد في النظام السياسي والاقتصادي القائم ففي ظل المجتمع البرجوازي يحدث تشويه للطبيعة الإنسانية بين الناس، وكل هذا ينعكس على وجود الإنسان الذي يكتسب تطوره طابعاً مرضياً: حيث تتشكل خصائص الفرد التي تؤكد ضياعه وعزلته واغترابه عن قواه الداخلية وعن نزعتة الاجتماعية الطبيعية (عباس، 1987، 140).

ثالثاً - مقترحات البحث:

استناداً إلى النتائج التي تم التوصل إليها يمكن تقديم المقترحات الآتية:

- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث لمعرفة مدى شيوع ظاهرة المضايقة في مجتمعنا العربي.
- استخدام طريقة دراسة الحالة والعودة إلى سجلات الشكاوي في تعقب وجود المضايقة في مكان العمل.
- التركيز على القيم والمبادئ والأخلاق العربية الأصيلة وتدعيمها لتعزيز مناعة مجتمعنا.
- تقديم الدعم والثناء للموظفين الذين يتصفون بالمصداقية والإنسانية وتكريمهم كي يكونوا مثلاً لزملائهم.
- زرع الإيجابية والتفائل ضمن مفردات العمل وبيئة العمل.
- تدعيم بنية المؤسسات ومكافحة الفساد والمفسدين أينما وجدوا.
- تشجيع النشاطات والفعاليات الاجتماعية بين العاملين.
- الاهتمام بالوعي العام للموظفين من خلال دعوتهم إلى ندوات تعريفية حول مفهوم المضايقة وخطورتها والعوامل التي تؤدي إليها وطرق وأساليب الوقاية منها ومواجهتها والتخفيف من حدتها.
- العمل على إدخال تجربة الإرشاد النفسي إلى المؤسسات والمديريات المختلفة، وأن يكون هناك مكتب مختص بالعملية الإرشادية في كل مديرية، وذلك من أجل المساعدة على حل المشاكل والضغوطات التي قد تولد تصرف المضايقة بين الموظفين.
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تناول الإحساس بالمضايقة، وذلك لندرة الدراسات العربية والمحلية التي درست هذا الموضوع.
- العمل على عقد ندوات تليفزيونية حول مخاطر المضايقة في بيئة العمل، وطبيعة علاقتها بالميول العصبية.
- حث الموظفين على السماح للآخرين في مشاركتهم بالأعمال الموكلة إليهم، وهذا سيؤدي إلى الإحساس بالمشاركة الوجدانية التي قد تخفف من الكثير من الأعباء الملقة على عاتق الموظف.
- إجراء المزيد من البحوث للكشف عن طبيعة التعرض للمضايقة في مكان العمل.
- توجيه البحوث إلى دراسة سيكولوجية القائمين بفعل المضايقة.
- إجراء المزيد من البحوث على عينات اكبر تمثل كل العاملين في القطاع الخاص والعام وفي المؤسسات العسكرية والتربوية.

ملخص البحث باللغة العربية

مقدمة البحث

تعد المضايقة (Mobbing) مفهوماً حديثاً 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 نوعاً من التكتل غير الأخلاقي القائم على المصالح والأهداف المشتركة، يقع الفرد ضحية للتنمر والتمييز والاضطهاد والرفض وصولاً للإرهاب النفسي الذي يتغذى على الفروق بين الأفراد (مثل العرق أو الجنس)، ويعبر عنه بالتحيز العنصري أو التمييز الجنسي (Knorz & Zapf, 1996). وتحمل المضايقة الأذى للمؤسسات مع ما يحمله ذلك من عواقب اجتماعية نفسية واقتصادية وخيمة تنال من الفرد بالدرجة الأولى، ولذلك تعتبر المضايقة تحرشاً واعتداء نفسيين وقتل نفسي يسبب ألماً خفياً لا يبصره إلا صاحبه الذي وقع الاختيار عليه ليكون فريسة التحالف غير الأخلاقي (Hoel, et al, 2002)، فكلنا يعلم أن مكان العمل أو الدراسة هما فضاء 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 مرتعاً خصباً لظهور المشكلات النفسية والاجتماعية.

أولاً- مشكلة البحث:

تعد المضايقة ظاهرة منتشرة تسبب للواقعين تحت ظلالها مشكلات نفسية كثيرة وضغوطات مرهقة تؤدي إلى عدم الرضا عن العمل والذات وتشوش الإحساس بالحياة، وتولد الاستعداد للاضطرابات النفسية (Holzen, et al, 1999).

ولذلك فقد شعرت الباحثة أن هذه المشكلة تستحق البحث وأنها لم تتل الاهتمام في البحوث العربية على الرغم من الاهتمام العالمي الكبير والمتزايد بها، خاصة أن حجم الأذى النفسي التي يعيشه الأفراد في ظل هذه الممارسات ليس بالأمر العادي الذي نستطيع تجاوزه بإعطاء بعض النصائح حيث يمتد بعيداً ليؤذي أكثر فأكثر مروراً بالضحية وأسرته وصولاً للمجتمع. وتدعم هذا الإحساس بعد الاطلاع على العديد من الكتابات التي تناولت هذه الظاهرة، وبعد قراءة مستفيضة للدراسات السابقة شعرت الباحثة بضرورة دراسة هذا الموضوع، وجاءت الخطوة الثانية بالتوجه إلى أرض الواقع وسماع آراء وشهادات العاملين في المديرية المختلفة، وتم الاستعانة بالعينة الاستطلاعية والتي تكونت من (35) عاملاً وعاملة لتقصي وجود هذه الظاهرة على أرض الواقع، إذ قامت الباحثة بالالتقاء بعدد من الموظفين، وطرحت الأسئلة، وكانت النتيجة موجبة أعطت سبباً آخر لمواصلة البحث.

ومن هنا تتمثل مشكلة البحث في الإجابة عن السؤال الآتي:

هل توجد علاقة ارتباطية بين الإحساس بالمضايقة والميول العصابية لدى أفراد عينة البحث من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظتي دمشق و السويداء؟

ثانياً-أهداف البحث:

تتحدد أهداف البحث في الآتي:

- 1- تعرف على العلاقة بين الإحساس بالمضايقة والميول العصبية لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظتي دمشق والسويداء.
- 2- كشف دلالة الفروق في الإحساس بالمضايقة لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظة دمشق وفقاً لمتغيرات (أ- الجنس, ب- الحالة الاجتماعية, ج- مكان العمل).
- 3- كشف دلالة الفروق في الإحساس بالمضايقة لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظة السويداء وفقاً لمتغيرات (أ- الجنس, ب- الحالة الاجتماعية, ج- مكان العمل).
- 4- كشف دلالة الفروق في الإحساس بالمضايقة لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية وفقاً لمتغير المحافظة (محافظة دمشق - محافظة السويداء).
- 5- كشف دلالة الفروق في الميول العصبية لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظة دمشق, وفقاً لمتغيرات (أ- الجنس, ب- الحالة الاجتماعية, ج- مكان العمل).
- 6- كشف دلالة الفروق في الميول العصبية لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظة السويداء, وفقاً لمتغيرات (أ- الجنس, ب- الحالة الاجتماعية, ج- مكان العمل).
- 7- كشف دلالة الفروق في الميول العصبية لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية وفقاً لمتغير المحافظة (محافظة دمشق - محافظة السويداء).

ثالثاً- أسئلة البحث:

- 1- ما نسبة شيوع الإحساس بالمضايقة لدى أفراد عينة البحث.
- 2- ما نسبة شيوع الميول العصبية لدى أفراد عينة البحث.

رابعاً- فرضيات البحث:

حاول البحث التحقق من صحة الفرضيات الآتية:

- 1- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحساس بالمضايقة والميول العصبية لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظتي دمشق والسويداء.
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغيرات (أ- الجنس, ب- الحالة الاجتماعية, ج- مكان العمل).
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغيرات (أ- الجنس, ب- الحالة الاجتماعية, ج- مكان العمل).
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغير المحافظة (محافظة دمشق - محافظة السويداء).

- 5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة دمشق على مقياس الميول العصابية تعزى لمتغيرات (أ- الجنس، ب- الحالة الاجتماعية، ج- مكان العمل).
- 6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة السويداء على مقياس الميول العصابية تعزى لمتغيرات (أ- الجنس، ب- الحالة الاجتماعية، ج- مكان العمل).
- 7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على مقياس الميول العصابية تعزى لمتغير المحافظة (محافظة دمشق - محافظة السويداء).

خامساً- مجتمع البحث وعينه:

يمثل مجتمع البحث الذي تم أخذ العينة منه الموظفين في مديريات كل من (التربية-الصحة-الخدمات) في محافظتي دمشق والسويداء، من العمال والإداريين، ذكوراً وإناثاً، عازبين ومتزوجين، وقد بلغ حجم مجتمع البحث (2670) موظفاً وموظفة، وقد سحبت الباحثة ما نسبته (22%) من حجم المجتمع الأصلي، وقد بلغ حجم عينة البحث (587) موظفاً وموظفة، بواقع (317) موظفاً وموظفة من موظفي محافظة دمشق و(270) موظفاً وموظفة من موظفي محافظة السويداء، وقد تم سحب عينة البحث بالطريقة العشوائية المتيسرة.

سادساً- أدوات البحث:

- 1- مقياس الإحساس بالمضايقة هو من إعداد كل من هيجل هول وغاي نوتليز.
- 2- مقياس ويلوبي للميول العصابية.
- وقد طبقت الباحثة هذه المقاييس بعد التحقق من صدقها وثباتها.
- سابعاً- منهج البحث: اعتمدت الباحثة في معالجتها لمشكلة البحث الحالي على المنهج الوصفي التحليلي.

ثامناً- نتائج البحث: توصل البحث إلى النتائج الآتية:

- نسبة انتشار الإحساس بالمضايقة لدى موظفي محافظة دمشق (63.83%)، ولدى موظفي محافظة السويداء (65.71%)، بينما بلغت نسبة انتشار الإحساس بالمضايقة لدى أفراد عينة البحث الكلية (64.69%)، وهي نسبة متوسطة.
- نسبة انتشار الميول العصابية لدى موظفي محافظة دمشق (69.71%)، ولدى موظفي محافظة السويداء (74.76%)، بينما بلغت نسبة انتشار الميول العصابية لدى أفراد عينة البحث الكلية (72.03%)، وهي نسبة مرتفعة.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإحساس بالمضايقة والميول العصابية لدى عينة من العاملين في الدوائر الحكومية في محافظتي دمشق والسويداء.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة دمشق على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغير مكان العمل.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة السويداء على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغير مكان العمل.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على مقياس الإحساس بالمضايقة تعزى لمتغير المحافظة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة دمشق على مقياس الميول العصبية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة دمشق على مقياس الميول العصبية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة دمشق على مقياس الميول العصبية تعزى لمتغير مكان العمل.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة السويداء على مقياس الإحساس الميول العصبية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة السويداء على مقياس الميول العصبية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في محافظة السويداء على مقياس الميول العصبية تعزى لمتغير مكان العمل.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على مقياس الميول العصبية تعزى لمتغير المحافظة وذلك لصالح موظفي محافظة السويداء.

المراجع

أولاً- المراجع العربية.
ثانياً- المراجع الأجنبية.

أولاً: المراجع العربية.

- ♣ إبراهيم، فاطمة.(2002).المناخ النفسي الاجتماعي وعلاقته بالطمأنينة الانفعالية وقوة الأنا لدى طالبات الجامعة الإسلامية بغزة. رسالة ماجستير غير منشورة، فلسطين: كلية التربية، جامعة طولكرم.
- ♣ إبراهيم، ريزان.(2004). أنماط الشخصية (A - B) وعلاقتها بالميل العصابية والقدرة على اتخاذ القرار. رسالة دكتوراه غير منشورة، العراق: كلية التربية، جامعة بغداد.
- ♣ إبراهيم، عبد الستار.(1994).العلاج النفسي السلوكي المعرفي الحديث. القاهرة، مصر: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- ♣ أبو هاشم، السيد محمد.(2007).المكونات الأساسية للشخصية في نموذج كل من كاتل وأيزنك وجولديبرج لدى طلاب الجامعة(دراسة عاملية). مجلة كلية التربية. مصر: كلية التربية، جامعة بنها. ص 212-273.
- ♣ الأنصاري، بدر.(1999)قياس الشخصية. القاهرة، مصر: دار الكتاب الحديث.
- ♣ باظة، أمال.(1997). الشخصية والاضطرابات السلوكية والوجدانية. القاهرة، مصر: مكتبة الإنجلو المصرية.
- ♣ بركات، إبراهيم.(2010).الشخصية الانبساطية والعصابية وتأثيرها في الذاكرة قصيرة المدى والذاكرة الطويلة المدى لدى طلبة القدس. مجلة جامعة النجاح للأبحاث(العلوم الإنسانية). مجلد، 24، العدد (1).ص 2-72.
- ♣ بيك، آرون. (2000). العلاج المعرفي والاضطرابات الانفعالية. ترجمة عادل مصطفى، القاهرة، مصر: دار الآفاق العربية.
- ♣ تايلور، آن وسلاكن، وليدسلووديفز، د.روريزون، ج.ت وتومسون، روكولمان، أ.م.(1996). مدخل إلى علم النفس الجزء الثاني. ترجمة عيسى سمعان، دمشق، سورية: منشورات وزارة الثقافة.
- ♣ جودة، أمال.(2012). النرجسية وعلاقتها بالعصابية لدى عينة من طلبة جامعة الأقصى. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد العشرون، العدد الثاني. ص 549-580.
- ♣ حنورة، مصري عبد الحميد.(1998). الشخصية والصحة النفسية. القاهرة، مصر: مكتبة الإنجلو المصرية.
- ♣ الدواش، فؤاد. (2004). الذكاء الوجداني عند المراهقين وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية. رسالة دكتوراه غير منشورة، مصر، القاهرة: كلية الآداب، جامعة القاهرة.
- ♣ رضوان، سامر. (2013). الإزعاج والمضايقة. مقال منشور على شبكة الانترنت، تاريخ الدخول: 10/08/2013 09:24.

- ♣ رضوان، سامر. (2000). الصورة السورية لاستخبار أيزنك للشخصية "دراسة ميدانية على طلاب جامعة دمشق. مجلة كلية التربية، الكويت: جامعة الكويت، المجلد الخامس، العدد 5، ص 94-130.
- ♣ رضوان، سامر. (2007). الصحة النفسية. عمان، الأردن: دار الميسرة للنشر والتوزيع.
- ♣ الزبيدي، كامل علوان. (2000). الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا المهني والصحة النفسية لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعة. رسالة دكتوراه غير منشورة، بغداد، العراق: كلية الآداب، جامعة بغداد.
- ♣ الزراد، محمد خير. (1984). علاج الأمراض النفسية والاضطرابات السلوكية. بيروت، لبنان: دار العلم للملايين.
- ♣ الزراد، محمد خير. (2005). العلاج النفسي السلوكي الحديث لحالات القلق والتوتر النفسي والوسواس القهري. بيروت، لبنان: دار العلم للملايين.
- ♣ سفعان، محمد أحمد. (1998). اضطراب الوسواس والأفعال القهرية. القاهرة، مصر: مكتبة زهراء الشرق.
- ♣ الشربيني، لطفي. (بلا تاريخ). معجم مصطلحات الطب النفسي. الكويت، الكويت: مؤسسة الكويت للتقدم العلمي.
- ♣ الشناوي، محروس. (1991). نظريات الإرشاد. القاهرة، مصر: المعهد العالمي للفكر الإسلامي.
- ♣ حبيب، صموئيل. (1989). الخوف. ط1، القاهرة، مصر: دار نيوبار للطباعة.
- ♣ الصيرفي، محمد عبد الفتاح. (2002). البحث العلمي-الدليل التطبيقي للباحثين. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
- ♣ صموئيل، حبيب. (1994). الغضب العاطفة التي أسيء فهمها. ط2، القاهرة، مصر: دار الثقافة.
- ♣ عباس، فيصل. (1981). الشخصية في ضوء التحليل النفسي. بيروت، لبنان: دار المسيرة.
- ♣ عبد الخالق، أحمد والنيال، مایسة. (2002). دراسات في الطفولة والمراهقة. القاهرة، مصر: مكتبة الانجلو المصرية.
- ♣ عبد الخالق، أحمد. (1987). الأبعاد الأساسية للشخصية. الإسكندرية، مصر: دار المعرفة الجامعية.
- ♣ عبد الخالق، أحمد. (1992). الشخصية. القاهرة، مصر: دار المعرفة الجامعية.
- ♣ عبد الخالق، أحمد. (1995). دليل تعليمات قائمة للميل العصابي. الإسكندرية، مصر: دار المعرفة الجامعية.
- ♣ عبد الخالق، أحمد. (1996). قياس الشخصية. الكويت، الكويت: مطبوعات جامعة الكويت.
- ♣ عبد الخالق، أحمد. (2000). استخبارات الشخصية. ط3، الإسكندرية، مصر: دار المعرفة الجامعية.
- ♣ عبد الرحمن، مفتاح محمد عمار. (2009). العلاقة التفاعلية بين الميل العصابية وبعض مكونات الذات لدى عينة من المراهقين في ليبيا. ليبيا، المرقب: منشورات دراسات الطفولة.

- ♣ العنزي، فهد بن سعيد. (2007). الوسواس القهري وعلاقته بالعوامل الخمسة الكبرى للشخصية. رسالة ماجستير غير منشورة. السعودية، الرياض: كلية الآداب، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- ♣ غباري، ثائر وأبو شعيرة، خالد. (2010). مناهج البحث التربوي تطبيقات عملية. عمان، الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- ♣ فروم، اريك. (1972). الخوف من الحرية. ترجمة مجاهد عبد الكريم مجاهد. بيروت، لبنان: المؤسسة العربية للدراسات والنشر.
- ♣ موسى، رشاد. (1993). دراسات في علم النفس المرضي. القاهرة: دار عالم المعرفة.
- ♣ الملحم، مازن. (2008). العوامل الخمسة للشخصية وعلاقتها ببعض الأساليب المعرفية. رسالة بكتورة، سورية، جامعة دمشق، كلية التربية.
- ♣ المحسيري، رشيد خالد. (1983). مدخل إلى الخدمة النفسية الطبية الاجتماعية. الرياض، السعودية: دار الفكر العربي.
- ♣ منظمة الصحة العالمية-الإقليمي لشرق المتوسط. (2004). تعزيز الصحة النفسية المفاهيم. البيانات المستجدة. الممارسة. الطبعة الإنجليزية (5-159159-4-92: ISBN)، جنيف.
- ♣ النمر، أسعد. (1995). في سيكولوجية العدوان. الدمام، السعودية: الدار الجديدة.
- ♣ موسى، رشاد علي. (1993). دراسات في علم النفس المرضي. القاهرة، مصر: دار عالم المعرفة.
- ♣ ويلسون، أ. (1988). تعرف على شخصيتك، (ترجمة أندريه كاتب). دمشق، سورية: دار الجيل للطباعة والنشر والتوزيع.

ثانياً - المراجع الأجنبية :

- ♣ Adams, A. (1992). *Bullying at work . How to confront and overcome it* . London: Virago Press.
- ♣ Alexeyev, E. (2008). *The problem of school bullies: What the research tells us- Adolescence* .**Scandinavian Journal Of Work Environment & Health**,vol (37),No(4),p.40-60.
- ♣ 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.
- ♣ Balducci, A., Fraccaroli, F. & Sarjn, O.(2009). Relationships between mobbing at work and MMPI-2 personality profile. posttraumatic stress symptoms. and suicidal ideation and behavior. **Cognitive Science and Education Journal**. Vol 33.Issue 21. P.52-80.
- ♣ Barbara, H.(2006). Bullying among students and its consequences on health.(2006) **European Journal of Psychology of Education**. Vol 21. Issue 2. p 183-208.
- ♣ Baumrind, D. (1967). *Child care practices anteceding three patterns of preschool behavior*. Genetic Psychology Monographs, p.70-98
- ♣ Bennett, E.(2006). Peer Abuse Know More Bullying From a Psychological Perspective. **journal of counseling psychology** .Vol(37), No(2)p. 972-999.
- ♣ Brodsky, C .(1976).*The harassed worker* . Lexington. Lexington Books .
- ♣ Burcu, Ozcelik.(2011).*Workplace-bullying lawsuits in Turkey expected to skyrocket*. Istanbul - Hurriyet | 1/16/2011 12:00:00 AM.
- ♣ Cooper,C. & Yeung, R. (2002). Business: Bullying in the Workplace - Beat the Bully. **Accountancy, Education Journal**, Vol.129, No.13, p.111.136.
- ♣ Costa, P.& McCrae , R.(1985). Hypochondria sis. Neuroticism and Aging : When are Somatic Complaints Unfounded ?. **American Psychologist Journal**. Vol. 40. p.19.49.
- ♣ Cowie, H., Naylo, P., Rivers, S. & Pereira, B. (2002). *Measuring workplace bullying*. Aggression and Violent Behavior. London: London Press.
- ♣ Davenport, N., Schwartz, R. & Elliott, G.(1999). *Mobbing: emotional abuse in the American workplace*. Ames. IA: Civil Society Publishing.
- ♣ Davenport, Z.(2005). *Emotional Abuse in the Workplace*. A Silent Epidemic. <http://www.mobbing-usa.com/resources/articlesbooks/>
- ♣ David , S., Realo, A., Voracek. M. & Allik. J. (2008). Why can't a man be more like a woman? Sex differences in big five personality traits across

- 55 cultures. ***Journal of Personality and Social Psychology***, Vol(94),No (1)p. 168–182.
- ♣ 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.
 - ♣ Dombeck, S.(2012). *why Bullying in school*. London: 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.
 - ♣ Einarsen, S.,Hoel, H., Dieter. Z.& Cooper,C .(2004). Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice part 3. new York: Taylor & Francis.
 - ♣ Einarsena, S., Raknesa, B.& Matthiesena, S.(1993).On the relationship between mobbing factors. and job content. social work environment. and health outcomes. ***European Work and Organizational Psychologist*** .Vol 4. Issue 4.p 381-401
 - ♣ Einarsena, S., Raknesa, B.& Matthiesena, S.(1994).Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. ***European Work and Organizational Psychologist***. Vol 5. Issue 4.p421-441.
 - ♣ Feeld, T. (1996). *Bullying in sight*. London .London book .
 - ♣ Flehmig. S., Hagen, C., MichaelI, S., Robert, L.& Karl, W.(2007). Neuroticism and the mental noise hypothesis: Relationships to lapses of attention and slips of action in everyday life. ***Psychology Science***. Vol 49. (4). p 343-360.
 - ♣ 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 .
 - ♣ Genevieve ,S.,Trepanier, C. & Stephanie, A. (2013).Workplace bullying and psychological health at work: The mediating role of satisfaction of needs for autonomy, competence and relatedness. *Work & Stress: **An International. Journal of Work, Health &Organisations***, Vol 16.p 424-459.
 - ♣ Girardi, M., Prestigiacomo, T.& Ruberto, T .(2007) .Personality and psycho pathological profiles in individuals exposed to mobbing.*US National Library of Medicine National Institutes of Health*. Vol 13.p.170-188.
 - ♣ Gray, J. (1981). *A critique of Eysenck's theory of personality*. In HJ Eysenck (Ed.) *A model for personality* .

- ♣ 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, pp.293 - 333.
- ♣ Holzen,B., Evan, v., Zapf, D. & Schal ,lberger. (1999). Mobbing in work. Goethe Universidad Frankfurt. *Journal of Career Assessment*, Vol (11), No(4), pp.379-392 .
- ♣ Howard, P. & Howard, J. M. (1995).*The big five quickstart: An introduction to the five-factor model of personality for human resource professionals*. Center for Applied Cognitive Studies (Cent ACS). Charlotte. North Carolina.
- ♣ Hubert, A.& hoven, V. (2001). Risk sectors for undesirable behavior and mobbing. *Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.10, No.4, p. 415-424.
- ♣ Jansila,p.(2004).*factors related to job security and the working Efficiency of commercial bank staff* . a thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of master of arts .mahidol university.
- ♣ Jones, b.(1984).*What are the health effects of mobbing? The cause of stress revealed Fatigue* .London.
- ♣ Kieseker, M. (1999). Workplace bullying in Australia: a McCrae R. & John. O. An Introduction to the Five-Factor Model and Its Applications. *Journal of Personality*. Vol 60.(2). 125-215.
- ♣ Klaus, N.(2008).Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. European. *Journal of Work and Organizational Psychology* .Vol 5. Issue 2. p 239-249.
- ♣ 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 Psychiatrie der Medizinischen University Graz.
- ♣ Lewis, D. (2000). Workplace bullying - a case of moral panic? in M. Sheehan, S. Ramsay and J. Patrick (Eds.) *Transcending Boundaries: Integrating People, Processes and systems, Proceedings of the 2000 Conference*, Brisbane, Queensland, 26-31 September.
- ♣ Leymann, H.(1990). Mobbing and psychological terror at work Places. Violence and Victims. <http://www.mobbingportal.com/leymannmain.html>
- ♣ Leymann, H. (1993). Mobbing. In W. Van dekerck hove & M.S.R. Commers. Downward workplace mobbing: a sign of the times. *Journal of Business Ethics*. Vol (19) P.45-69.
- ♣ Leymann, H & Tallgren, U .(1989). Investigation into the frequency of adult mobbing in a Swedish steel company using the LIPT questionnaire European. *Journal of Work and Organizational Psychology*. Vol 27, Issue 2.p 123-150.

- ♣ Leymann, H.& Gustafsson ,A.(1996).The Content and Development of Mobbing at Work. European. **Journal of Work and Organizational Psychology**. Vol 5 (2). 80-195.
- ♣ Leymann, H.& Gustafsson ,A.(2008) Mobbing at work and the development of post traumatic stress disorders. **European Journal of Work and Organizational Psychology** .Vol 5, Issue 2,p 251-275.
- ♣ MaCarthy, R.(2000). *Bullying: From backyard to boardroom*.
- ♣ Malouff, J.,Thorsteinsson, E.&Schutte, NS .(2005). *The relationship between the five factor model of personality and symptoms of clinical disorders*. **Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment** . Vol 27 (2): 101–114.
- ♣ McMurphy, R. (2012).Efficiency, work-satisfaction and neurotic tendency. A study of bank employees. **Personnel Journal**, Vol 11, P 201-210.
- ♣ Michael, P.& Ronald , S. (2009). *Psychology: the science of mind and behavior* . McGraw-Hill Higher Education office. ISBN.
- ♣ 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**. Vol. Issue 1,p 87-111.
- ♣ Namie, G & ,Namie, R. (2004). Workplace bullying: How to address America's silent epidemic. **Employee Rights and Employment Policy Journal**, 8.333-315 ,(2)
- ♣ Nash, M. (2010). *Neuroticism. genetic mapping of*. In Fink. G. *Stress consequences: Mental. neuropsychological and socioeconomic*. Elsevier .
- ♣ Olweus, Dan .(2003). *A Profile of Bullying at school* ."Educational Leadership.
- ♣ Paul, J. &Reima, S.(2004). Business and Workplace Redesign. **European Journal of Work and Organizational**.Vol 12.p
- ♣ 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.
- ♣ Raknes, B., Einarsen, S. (1997).*Mobbing (Bullying at work)*.Research Centre for Occupational Health and Safety: University of Bergen. Norway. Harassment at work and the victimization of men. Violence and Victims. Bergen.
- ♣ Ravter, N. (2006).Emotional Abuse in the workplace. review of current conceptualizations and existing research. **Australian Journal of Management and Organizational Behavior**, N 2,P.37-66.

- ♣ Robert, B.(2010).The Imbrications of Tests of Introversion-Extroversion and Neurotic Tendency. **The Journal of Social Psychology**,Vol 5, Issue 2.P 184-201.
- ♣ Roccw, M., Frugoni, B.,Sani, D., Vairano, A., Girardi, P., Monaco E., Tatarelli, R.& Falaschi, P.(2007).Inverse correlation between morning plasma cortisol levels and MMPI psychasthenia and depression scale scores in victims of mobbing with adjustment disorder. US National Library of Medicine National Institutes of Health. Issue 8.p218-243.
- ♣ 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.
- ♣ Sharma, R. (2012).Neurotic tendency among females: A comparative study. **Journal of the Indian Academy of Applied Psychology**, Vol 13(1), p 40-60.
- ♣ Smith, P.K. (1997). Bullying in life-span perspective: What can studies of school bullying and workplace bullying learn from each other?.**Journal of Community and Applied Social Psychology**, Vol 7, 249-255.
- ♣ Stig B. & Einarsen, S.(2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work .**British Journal of Guidance & Counseling** .Vol 32. Issue 3. 335-356
- ♣ Tehrani ,N.(2004).Bullying: a source of chronic post traumatic stress . **British Journal of Guidance & Counseling** .Vol 32. Issue 3. P-71-86
- ♣ Thompson, E.R .(2008). Development and Validation of an International English Big-Five Mini-Markers . **Personality and Individual Differences Journal**. 45 (6): 542–548.
- ♣ Van der Zee, K., Buunk, B., Sander man, R., Botke, G.& Bergh, V.(1999). The big five and identification- contrast processes in social comparison in adjustment to cancer treatment. **European Journal of Personality**. 13. 4; 307-326.
- ♣ Vartia,M.(1996).The sources of bullying–psychological work environment and organizational climate. European. **Journal of Work and Organizational Psychology**. Vol. Issue 2 . pages 203-214.
- ♣ Westhues ,K.(2007).Mobbing in. a lecture given in the Society for Sociology at the University of Graz. Austria. on 23 January .p.1- 11 .
- ♣ Yildirim, A.& Yildirim,D.(2007).Mobbing in the workplace by peers and managers: mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses. **Journal of Clinical Nursing**. Vol .22,p 1444–1453.
- ♣ Yildirim, D.(2005). Mobbing Behaviors Encountered By Nurse Teaching Staff .Baskent University. Health Science Faculty. Nursing and Health Services Department. Baglica Campus. Ankara. Turkey. **Sage Journals** Vol 14. .N4.p.447-463.

- ♣ Yldram, A.,Maurizio, P.& David, L. (2008).Suicide risk and exposure to mobbingWork:**A Journal of Prevention**. *Assessment and Rehabilitation*. Vol 31. Number 2 .p237-243.
- ♣ 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. (2003). *Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators*. In S. E: Taylor & Francis.
- ♣ Zapf, D., Einarsen, S.,Hoel, H. &Vartia. M. (2003). *Empirical findings on bullying in the workplace*. In S. E. *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis. p. 103-146
- ♣ 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). Psychology. 10. 369-373.
- ♣ Zapf, D., Carmen, K.& Matthias, K.(1996).The relationship between mobbing factors. and job content. social work environment and health outcomes. **European Journal of Work and Organizational Psychology**. Vol. Issue 2. p215-237.

الملاحق

- ملحق (1):أسماء السادة المحكمين لأدوات البحث.
- ملحق (2):تحكيم مقياس الميول العصابية وتعديلاته.
- ملحق (3):تحكيم مقياس الإحساس بالمضايقة وتعديلاته.
- ملحق (4):مقياس الإحساس بالمضايقة النسخة الأجنبية.
- ملحق (5):ترجمة مقياس الإحساس بالمضايقة.
- ملحق (6):مقياس الإحساس بالمضايقة الصورة النهائية.
- ملحق (7):مقياس الميول العصابية الصورة النهائية.
- ملحق (8):الموافقات

ملحق (1)

أسماء السادة المحكمين لأدوات البحث

الاختصاص	الكلية	المحكم	م
علم نفس إكلينيكي	الأستاذ في كلية التربية- جامعة دمشق	أ.د سامر رضوان	1
الإرشاد المدرسي	الأستاذ في كلية التربية- جامعة دمشق	أ.د محمد الشيخ حمود	2
الإرشاد نفسي	الأستاذ في كلية التربية- جامعة دمشق	أ.د كمال بلان	3
العلاج النفسي	الأستاذ في كلية التربية- جامعة دمشق	أ.د رياض العاسمي	4
علم النفس	الأستاذ المساعد في كلية التربية- جامعة دمشق	د. غسان الزحيلي	5
الصحة النفسية	مدرسة في كلية التربية- جامعة دمشق	د. عائشة ناصر	6
التقويم والقياس النفسي	مدرسة في كلية التربية- جامعة دمشق	د. رنا قوشحة	7
التقويم والقياس النفسي	الأستاذة في كلية التربية- جامعة دمشق	أ.د عزيزة رحمة	8

ملحق (2)

تحكيم مقياس الميول العصابية وتعديلاته

الأستاذ الدكتور..... :

نظراً لخبرتكم المتميزة في مجال البحث العلمي نضع بين يديكم مقياس الميول العصابية الذي نشره ويلوبي في عام (1973)، والمعروف باسم Willoughby Scale Of Neurotically Tendencies والذي قام بتعريبه أحمد عبد الخالق في عام (1977)، والذي تهدف الباحثة من ورائه قياس الميول العصابية عند أفراد العينة من العاملين، إذ يعرف عبد الخالق الميول العصابية على أنها ميل الفرد للاستجابة بطريقة غير تكيفية في المواقف المختلفة، وتتسم الاستجابات بالقلق المبالغ به وضعف في القدرة على تحمل الضغوط والتوترات النفسية.

ونظراً لما تتسمون به من خبره ودراية عالية في هذا المجال يرجى التكرم بتحكيم المقياس المرفق مع العلم أن بدائل الإجابة على عبارات المقياس هي: (أبداً-قليلاً-متوسطاً-كثيراً-دائماً).

العبارات المحذوفة	العبارات التي تحتاج إلى تعديل	العبارات بعد التعديل	العبارات المضافة
	هل تصبح قلقاً إذا اضطرت إلى التحدث أو القيام بعمل شيء أمام مجموعة من الغرباء الذين لا تعرفهم؟	تصبح قلقاً إذا اضطرت إلى التحدث والقيام بعمل شيء أمام مجموعة من الغرباء الذين لا تعرفهم	
	هل تنزعج إذا جعلت نفسك أضحوكة أمام الآخرين أو شعرت بأن الآخرين قد جعلوا منك أضحوكة؟	تنزعج إذا جعلت نفسك أضحوكة أمام الآخرين أو شعرت بأن الآخرين قد جعلوا منك أضحوكة	
	هل تخاف من الوقوع عندما تكون في مكان مرتفع حيث لا يكون هناك خطر حقيقي من الوقوع- مثال ذلك أن تطل من بلكونة من الطابق العاشر؟	تخاف من الوقوع عندما تكون في مكان مرتفع حيث لا يكون هناك خطر حقيقي من الوقوع- مثال ذلك أن تطل من بلكونة من الطابق العاشر	
	هل من السهل أن يجرح مشاعرك ما يقوله الآخرون أو يفعلونه لك؟	من السهل أن يجرح مشاعرك ما يقوله الآخرون أو يفعلونه لك	
	هل تنزوي (تبقى في المؤخرة) في المناسبات الاجتماعية؟	تنزوي (تبقى في المؤخرة) في المناسبات الاجتماعية	

الملاحق

العبارات المحذوفة	العبارات التي تحتاج إلى تعديل	العبارات بعد التعديل	العبارات المضافة
	هل يتغير مزاجك دون سبب؟	يتغير مزاجك دون سبب واضح	
	هل تشعر بالحرج عندما تقابل أشخاصاً لم يسبق لك معرفتهم؟	تشعر بالحرج عندما تقابل أشخاصاً لم يسبق لك معرفتهم	
	هل تكثر من أحلام اليقظة -أي تنغمس في خيالات لا تتضمن مواقف محسوسة؟	تكثر من أحلام اليقظة -وتتغمس في خيالات لا تتضمن مواقف محسوسة	
	هل تضعف همتك بسهولة نتيجة للفشل أو النقد مثلاً؟	تضعف همتك بسهولة نتيجة للفشل أو النقد مثلاً	
	هل تتسرع في أقوالك ثم تتدم على ما قلته بعد ذلك؟	تتسرع في أقوالك ثم تتدم على ما قلته بعد ذلك	
	هل تشعر بالاضطراب لمجرد وجود أشخاص آخرين؟	تشعر بالاضطراب لمجرد وجود أشخاص آخرين	
	هل تبكي بسهولة؟	تبكي بسهولة	
	هل يضايقك أن يراقبك الناس وأنت تقوم بعمل حتى وإن كنت تقوم بهذا العمل بإتقان؟	يضايقك أن يراقبك الناس وأنت تقوم بعمل ما حتى وإن كنت تقوم بهذا العمل بإتقان	
	هل يجرح الناس شعورك بشدة حين ينتقدونك؟	يجرح الناس شعورك بشدة حين ينتقدونك	
	هل تعبر الطريق إلى الطرف الآخر لتجنب مقابلة شخص ما؟	تعبر الطريق إلى الطرف الآخر لتجنب مقابلة شخص ما	
	عندما تحضر حفل استقبال أو حفلة شاي هل تعتمد تجنب الشخص المهم في هذا الحفل؟	عندما تحضر حفل استقبال أو حفلة شاي تعتمد تجنب الشخص المهم في هذا الحفل	
	هل تشعر بأنك شخص بائس تعيس؟	تشعر بأنك شخص بائس تعيس	

الملاحق

العبارات المحذوفة	العبارات التي تحتاج إلى تعديل	العبارات بعد التعديل	العبارات المضافة
	هل تتردد في الاشتراك في مناقشة أو مناظرة مع مجموعة من الناس الذين تعرفهم إلى حد ما؟	تتردد في الاشتراك في مناقشة أو مناظرة مع مجموعة من الناس الذين تعرفهم إلى حد ما	
	هل تشعر بالعزلة سواء كنت بمفردك أو مع أشخاص آخرين؟	تشعر بالعزلة سواء كنت بمفردك أو مع أشخاص آخرين	
	هل تشعر بالخجل في مواجهة الرؤساء (كالمدرسين أو أصحاب العمل أو ذوي النفوذ)	تشعر بالخجل في مواجهة الرؤساء (كالمدرسين أو أصحاب العمل أو ذوي النفوذ)	
	هل تنقصك الثقة في قدرتك العامة عند القيام بأعمال أو مواجهة المواقف؟	تنقصك الثقة في قدرتك العامة عند القيام بأعمال أو مواجهة المواقف	
	هل تخجل من مظهرك حتى عندما تكون مرتدياً ملابس أنيقة ومرتبّة؟	تخجل من مظهرك حتى عندما تكون مرتدياً ملابس أنيقة ومرتبّة	
	هل تخجل من مظهرك حتى عندما تكون مرتدياً ملابس أنيقة ومرتبّة	تخجل من مظهرك حتى عندما تكون مرتدياً ملابس أنيقة ومرتبّة	
	هل تشعر أن الآخرين أحسن منك	تشعر أن الآخرين أحسن منك	
	هل تجد صعوبة في اتخاذ القرارات	تجد صعوبة في اتخاذ القرارات	

ملحق (3)

تحكيم مقياس الإحساس بالمضايقة وتعديلاته

الأستاذ الدكتور..... :

نظراً لخبرتك المتميزة في مجال البحث العلمي نضع بين يديكم مقياس الإحساس بالمضايقة في مكان العمل الذي أعده كل من هيجل هول و غاي نوتليرز (Guy Notelaers & Helge Hoel) 2009 لقياس تعرض العاملين في العمل لسلوك المضايقة والذي تهدف الباحثة من ورائه قياس الإحساس بالمضايقة عند أفراد العينة من العاملين. ويعرف الإحساس بالمضايقة على أنه ميل الجماعات لاستخدام السلوك العدواني أو الغير معقول وبشكل مستمر في أماكن العمل ضد زميل في العمل أو ضد المرؤوسين، وممارسة أشكال الإذلال الجسدي والنفسي والاعتداء اللفظي والغير لفظي، فتنشر كوباء في السر وتنتهي بتدمير حياة الفرد المهنية ثم حياته الاجتماعية.

ونظراً لما تتسمون به من خبره ودراية عالية في هذا المجال يرجى التكرم بتحكيم المقياس المرفق مع العلم أن بدائل الإجابة على عبارات المقياس هي: (أبداً - أحياناً - غالباً - دائماً)

العبارات المحذوفة	العبارات التي تحتاج إلى تعديل	العبارات بعد التعديل	العبارات المضافة
سبق أن شخصاً ما حجب عني معلومات تؤثر على أدائي			يخفي عني مديري معلومات أو أمور تؤثر على أدائي لعملتي
	سبق أن تعرضت للإذلال أو للسخرية فيما يتعلق بعملتي	تعرضت أو أتعرض للسخرية من عملي الذي أؤديه	
	يطلب مني القيام بعمل أقل من مستوى كفاءتي	يطلب مني القيام بعمل أقل من مستوى قدراتي	
تم حذف أو استبدال سنوات أساسية من تولي المسؤولية			تلقي خبراتي السابقة التقدير الذي تستحق
	تعرضت لانتشار القيل والقال والشائعات من حولي	تعرضت للقيل والقال في عملي	
	حصل أن تم تجاهلي ونبذي	حصل أن تم تجاهلي في عملي	
	سبق أن تعرضت للإهانات أو للانتقادات السلبية لشخصي (عاداتي وبيئتي ومواقفي)	تعرضت أو أتعرض للإهانات أو للانتقادات السلبية لشخصي (عاداتي وبيئتي ومواقفي)	

الملاحق

العبارات المحذوفة	العبارات التي تحتاج إلى تعديل	العبارات بعد التعديل	العبارات المضافة
	سبق أن تعرضت للصراخ في وجهي أو كنت هدفا للتنفيس غضب أحدهم	تعرضت للصراخ في وجهي أو كنت هدفا للتنفيس غضب أحدهم	
سبق أن تعرضت لسلوك سيء مثل الإشارة علي. أو التعدي على مكاني الخاص. أو مزاحمتي أو إغلاق الطريق في وجهي			سبق أن تعرضت لسلوك مسيء: رفع أحدهم صوته علي. أو حاول مزاحمتي في مكتبي..الخ.
	تلقيت تلميحات من الآخرين بأن علي الاستقالة من عملي	تلقيت تلميحات من الآخرين بأنني غير مرغوب بي في عملي	
	يتم تذكري بأخطائي وزلاتي	يتم تذكري بأخطائي في العمل	
	يتم تجاهلي وأواجه برد فعل عدواني عند إبداء وجهة نظري	يتم تجاهل آرائي وعدم أخذها على محمل الجد.	
	يتم إطلاق نكات مزعجة من أشخاص لا أتوافق معهم	يتم إطلاق نكات مزعجة حولي من أشخاص لا أنسجم معهم	
	كلفتم بمهام وأعمال لا يمكن إنهاؤها في الوقت المحدد	كلفتم بمهام وأعمال فوق طاقتي لا يمكن إنهاؤها في الوقت المحدد	
	تم إطلاق ادعاءات ومزاعم ضدي	تعرضت للشائعات ممن حولي في العمل	
	أُتعرض للمراقبة الشديدة على عملي	أُتعرض للتدقيق الشديد على عملي	
	أُتعرض للإزعاج ويحاول البعض جعلني محطاً للسخرية	أُتعرض للمضايقة ممن حولي في عملي.	
	سبق أن وضعت تحت ضغط عبء لا طاقة لي على تحمله	يتم وضعي تحت أعباء لا طاقة لي على تحملها	

الملاحق

العبارات المحذوفة	العبارات التي تحتاج إلى تعديل	العبارات بعد التعديل	العبارات المضافة
	سبق أن تلقيت تهديدات بالعنف أو الاستغلال الجسدي أو الاعتداء اللفظي أو الاعتداء الحقيقي	سبق أن تلقيت تهديدات بالعنف	
			سبق أن تعرضت لمحاولة الاعتداء اللفظي أو الاعتداء الحقيقي في عملي
			عندما أبدي وجهة نظري في عملي أواجه برد فعل عنيف أو مزعج.
			حاول أحدهم استغلالني جسدياً (جنسياً).
			أجد التفهم للتأخر الاضطراري عن عملي
			أعرض للتهديد بتوجيه إنذارات لي في عملي على الرغم من جهودي المبذولة.
			أعرض للتهديد بالحسم من راتبي على الرغم من بذلي الجهد في عملي.
			أعرض للمضايقة من المسؤولين عني.
			زملائي يضايقوني في عملي.
			تعرضت أو أعرض للابتزاز للسكوت عن الأخطاء

ملحق (4)

مقياس الإحساس بالمضايقة النسخة الأجنبية

العبارات
1) Someone withholding information which affects your performance
2) Being humiliated or ridiculed in connection with your work
3) Being ordered to do work below your level of competence
4) Having key areas of responsibility removed or replaced with more trivial or unpleasant tasks
5) Spreading of gossip and rumors about you
6) Being ignored, excluded or being "sent to Coventry"
7) Having insulting or offensive remarks made about your person (i.e. habits and background), your attitudes or your private life
8) Being shouted at or being the target of spontaneous anger (or rage)
9) Intimidating behavior such as finger-pointing, invasion of personal space, shoving, blocking/barring the way
10) Hints or signals from others that you should quit your job
11) Repeated reminders of your errors or mistakes
12) Being ignored or facing a hostile reaction when you approach
13) Persistent criticism of your work and effort
14) Having your opinions and views ignored
15) Practical jokes carried out by people you don't get on with
16) Being given tasks with unreasonable or impossible targets or deadlines
17) Having allegations made against you
18) Excessive monitoring of your work
19) Pressure not to claim something which by right you are entitled to (e.g. sick leave, holiday entitlement, travel expenses)
21) Being exposed to an unmanageable workload
22) Threats of violence or physical abuse or actual abuse

ملحق (5)

ترجمة مقياس الإحساس بالمضايقة

العبارات
1. سبق أن شخصاً ما حجب عني معلومات تؤثر على أدائي
2. سبق أن تعرضت للإذلال أو السخرية فيما يتعلق بعملتي
3. يطلب مني القيام بعمل أقل من مستوى كفاءتي
4. تم حذف أو استبدال سنوات أساسية من تولي المسؤولية
5. تعرضت لانتشار القيل والقال والشائعات من حولي
6. حصل أن تم تجاهي ونبذي
7. سبق أن تعرضت للإهانات أو الانتقادات السلبية لشخصي (عاداتي وبيئتي، ومواقفي)
8. سبق أن تعرضت للصراخ في وجهي أو كنت هدفاً لتنفيس غضب أحدهم
9. سبق أن تعرضت لسلوك مسيء مثل الإشارة بالأصبع، التعدي على مكاني الخاص، مزاحمتي إغلاق المكان بوجهي
10. تلقيت تلميحات من الآخرين بأنه علي الاستقالة من عملي
11. يتم تذكيري بأخطائي وزلاتي
12. يتم تجاهلي و أواجه برد فعل عدواني عند إبداء وجهة نظري
13. أتعرض للنقد المستمر لعملي وجهدي
14. يتم تجاهل آرائي ووجهات نظري
15. يتم إطلاق نكات مزعجة من أشخاص لا أتوافق معهم
16. كلفت بمهام لا يمكن إنهاؤها في الوقت المحدد
17. تم إطلاق ادعاءات ومزاعم ضدي في العمل
18. أتعرض للمراقبة الشديدة على عملي
19. أتعرض للضغط كي لا أطالب بشيء من حقوقي مثل (إجازة مرضية، نفقات سفر)
20. أتعرض للمضايقة ويحاول البعض جعلني محطاً للسخرية
21. أتعرض لضغوط لا قدرة لي على حملها
22. سبق أن تلقيت تهديدات بالعنف أو الاستغلال الجسدي، أو الاعتداء اللفظي أو الاعتداء الحقيقي

ملحق (6)

مقياس الإحساس بالمضايقة الصورة النهائية

أخي الموظف أختي الموظفة:

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تصف مواقف قد تكون قد مررت بها أو تمر بها في الوقت الراهن في عملك أو وظيفتك. يرجى قراءة العبارات التالية و بيان مدى انطباقها عليك. لا توجد عبارة صحيحة وعبارة خاطئة. وإنما تعبر كل عبارة عن موقف ربما حصل أو يحصل معك. يرجى الإجابة بصراحة ودون التفكير كثيراً بالعبارات شاكرين مساهمتكم في دعم البحث العلمي.

الجنس: (ذكر - أنثى) - الحالة الاجتماعية: (عازب-متزوج) - مكان العمل: (التربية- الصحة- الخدمات)

الرقم	العبارة	مدى انطباق العبارة عليك				
		بشكل تام	في الغالب	في بعض الأحيان	نادراً جداً	لا تنطبق أبداً
1	يخفى عني مديري معلومات أو أمور تؤثر على أدائي لعملتي					
2	تعرضت أو أتعرض للسخرية من عملي الذي أؤديه					
3	يطلب مني القيام بعمل أقل من مستوى قدراتي					
4	تلقى خبراتي السابقة التقدير الذي تستحق					
5	تعرضت للقليل والقال في عملي					
6	حصل أن تم تجاهلي في عملي					
7	تعرضت أو أتعرض للإهانات أو للانتقادات السلبية لشخصي (عاداتي وبيئتي ومواقفي)					
8	تعرضت للصراخ في وجهي أو كنت هدفاً للتنفيس غضب أحدهم					
9	سبق أن تعرضت لسلوك مسيء: رفع أحدهم صوته علي أو حاول مزاحمتي في مكتبي.. الخ.					
10	تلقيت تلميحات من الآخرين بأنني غير مرغوب بي في عملي					
11	يتم تذكيري بأخطائي في العمل					
12	يتم تجاهل آرائي وعدم أخذها على محمل الجد.					
13	أعرض دائماً للنقد المستمر لعملي وجهدي					

					يتم تجاهل آرائه ووجهات نظري	14
					يتم إطلاق نكات مزعجة حولي من أشخاص لا أنسجم معهم	15
					كلفتم بمهام وأعمال فوق طاقتي لا يمكن إنهاؤها في الوقت المحدد	16
					تعرضت للشائعات ممن حولي في العمل	17
					أعرض للتدقيق الشديد على عملي	18
					أعرض للضغط كي لا أطلب بشيء من حقوقي مثل (إجازة مرضية أو الحوافز أو غيرها)	19
					أعرض للمضايقة ممن حولي في عملي.	20
					يتم وضعي تحت أعباء لا طاقة لي على تحملها	21
					سبق أن تلقيت تهديدات بالعنف	22
					سبق أن تعرضت لمحاولة الاعتداء اللفظي أو الاعتداء الحقيقي في عملي	23
					عندما أبدي وجهة نظري في عملي أواجه برد فعل عنيف أو مزعج.	24
					حاول أحدهم استغلاله جسدياً (جنسياً).	25
					أجد التفهم للتأخر الاضطراري عن عملي	26
					أعرض للتهديد بتوجيه إنذارات لي في عملي على الرغم من جهودي المبذولة.	27
					أعرض للتهديد بالحسم من راتبي على الرغم من بذلي الجهد في عملي.	28
					أعرض للمضايقة من المسؤولين عني.	29
					زملائي يضايقوني في عملي.	30
					تعرضت أو أعرض للابتزاز للسكوت عن الأخطاء	31

ملحق (7)

مقياس الميول العصابية الصورة النهائية

التعليمات:

أجب من فضلك عن كل سؤال من الأسئلة التالية بوضع إشارة بجانب السؤال في المربع الذي يصف حالتك. ليست هناك إجابات صحيحة وأخرى خاطئة لأن هذا ليس امتحاناً. وليست هناك أسئلة خادعة. ولا تترك أي سؤال دون إجابة. والمرجو أن تعبر عما يصف سلوكك بدقة.

الرقم	العبارة	أبداً	قليلاً	متوسطاً	كثيراً	دائماً
1	تصبح قلقاً إذا اضطررت إلى التحدث أو القيام بعمل شيء أمام مجموعة من الغرباء الذين لا تعرفهم					
2	تنزعج إذا جعلت نفسك أضحوكة أمام الآخرين أو شعرت بأن الآخرين قد جعلوا منك أضحوكة					
3	تخاف من الوقوع عندما تكون في مكان مرتفع حيث لا يكون هناك خطر حقيقي من الوقوع- مثال ذلك أن تطل من بلكونة من الطابق العاشر					
4	من السهل أن يجرح مشاعرك ما يقوله الآخرون أو يفعلونه لك					
5	تنزوي (تبقى في المؤخرة) في المناسبات الاجتماعية؟					
6	يتغير مزاجك دون سبب					
7	تشعر بالحرج عندما تقابل أشخاصاً لم يسبق لك معرفتهم					
8	تكثر من أحلام اليقظة والانغماس في خيالات لا تتضمن مواقف محسوسة					
9	تضعف همته بسهولة نتيجة للفشل أو النقد مثلاً					
10	تتسرع في أقوالك ثم تندم على ما قلته بعد ذلك					
11	تشعر بالاضطراب لمجرد وجود أشخاص آخرين					
12	تبكي بسهولة					

الملاحق

الرقم	العبارة	أبداً	قليلاً	متوسطاً	كثيراً	دائماً
13	يضايقك أن يراقبك الناس وأنت تقوم بعمل حتى وإن كنت تقوم بهذا العمل بإتقان					
14	يجرح الناس شعورك بشدة حين ينتقدونك					
15	تعبر الطريق إلى الطرف الآخر لتجنب مقابلة شخص ما					
16	عندما تحضر حفل استقبال أو حفلة شاي تتعمد تجنب الشخص المهم في هذا الحفل					
17	تشعر بأنك شخص بئس تعيش					
18	تتردد في الاشتراك في مناقشة أو مناظرة مع مجموعة من الناس الذين تعرفهم إلى حد ما					
19	تشعر بالعزلة سواء كنت بمفردك أو مع أشخاص آخرين					
20	تشعر بالخجل في مواجهة الرؤساء (كالمدرسين أو أصحاب العمل أو ذوي النفوذ)					
21	تتقصص الثقة في قدرتك العامة عند القيام بأعمال أو مواجهة المواقف					
22	تخجل من مظهرك حتى عندما تكون مرتدياً ملابس أنيقة ومرتبّة					
23	يرعبك منظر الدم والجروح حتى إذا لم يكن هناك خطر عليك					
24	تشعر أن الآخرين أحسن منك					
25	تجد صعوبة في اتخاذ القرارات					

ملحق (8)

الموافقات



الجمهورية العربية السورية
جامعة دمشق

الاستاذ الدكتور رئيس جامعة دمشق

ع/ط الاستاذ الدكتور عميد كلية التربية.....

مقدمه (۱):

..... ميلادنا يوسف زين الدين

نوع البحث: ☒ دراسات عليا ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐ عضو هيئة تدريسية

عنوان البحث: الأهمية الاجتماعية والسياسية للموسيقى العربية الحديثة
في محافظتي دمشق والسويداء

[illegible]

على أن (٣):

لا تَحِلُّ حَاوِيَةٌ زَمْسُوقُ أَبِي نَفْعَانَ لِقَاءِ ذَالِثٍ

عميد الكلية

رئيس قسم المختص

المشرف أو الباحث الرئيسي

الدكتور

۱۰۳ الحمد لله

لـدکـتـور .

الدكتور أحمد البرعي

(١) يذكر اسم الطالب في حالة أبحاث طلاب الدراسات العليا واسم عضو الهيئة التدريسية في حالة أبحاث أعضاء الهيئة التدريسية

(٢) يذكر اسم الجهة أو الجهات التي يرغب الطالب بالتعاون معها

(٣) يجب أن يتم وضع إحدى العبارات التالية حصراً:

● لا تتحمل جامعة دمشق أية نفقات لقاء ذلك.

• لا تتحمل جامعة دمشق أية نفقات سوى المواد اللازمة والتي يتم تأمينها أصولاً

● تتحمل جامعة دمشق النفقات المترتبة عن ذلك والبالغة...

الحمد لله

٢٥٤

1.12/4/4

مراجعة البحث العلمي:

رمز البحث: 0206SR116 رقم قرار الاعتماد: (٨٤١/م.م) تاريخ: ٦/١٧/٢٠١٣

الكلفة الإجمالية المعتمدة للبحث: ()
مع إقرار الجواز في حاله. أن لا يتحمل ما يقع منه. من نفقات. لقاء. ذلك.

نائب رئيس جامعة دمشق
لشؤون البحث العلمي والدراسات العليا

تأشير مديرية البحث العلمي

مدير البحث العلمي

الدكتور محمد فتحي غنم

٢٠١٣/١٧/٦

الاستاذ الدكتور رئيس جامعة دمشق

ع/ط الاستاذ الدكتور عميد كليةالتربية

مقدمه (۱):

ملائكة يوسف بن الدين

نوع البحث: [] دراسات عليا [] ماجستير [] دكتوراه [] عضو هيئة تدريسية

عنوان البحث: الأسماء النحوية في لغة العرب
في محافل دمشق والسودان

يرجى التفضل بالتوسط لدى (٢) مديرية الزراعة في السويداء، للسماح لنا بالحصول على أو القيام
بمدرسة الترسه لودياد + مدرسة الخزان بالسويداء + مدرسة النورة + مدرسة الخزانات بدمشق + مدرسة القريه بدمشق
+ مدرسة القريه بدمشق + مدرسة الزراعة بدمشق

على أن (٣):

لا تَحِلُّ حَاوِيَةٌ زَهْرًا أَوْ نَقَّاتٍ لِقَاءَ ذَلَالٍ

عميد الكلية

رئيس قسم المختص

المشرف أو الباحث الرئيسي

الدكتور

۱۰۰

لکھنؤ

الدكتور محمد البرعي

(١) يذكر اسم الطالب في حالة أبحاث طلاب الدراسات العليا واسم عضو الهيئة التدريسية في حالة أبحاث أعضاء الهيئة التدريسية

(٢) يذكر اسم الجهة أو الجهات التي يرغب الطالب بالتعاون معها

(٣) يجب أن يتم وضع إحدى العبارات التالية حصراً:

- ١ لا تتحمل جامعة دمشق أية نفقات لقاء ذلك.
- ٢ لا تتحمل جامعة دمشق أية نفقات سون المواد اللازمة والتي يتم تأمينها أصلاً
- ٣ تتحملاً جامعة دمشق النفقات المتبقية عن ذلك والبالغة.....

Damascus University
Faculty of Education
Department of Psychological Counseling



**Mobbing and Its Relationship to Neurotic Tendencies a Sample
with of Employees in the Governmental Directorates in the
Provinces of Damascus and Alsweidaa**

A thesis submitted to obtain the Master Degree in Psychological Counseling

Prepared by:

Melana Yusuf Zein Eddin

Supervised by:

Dr. Ahmad Alzoubi

Assistant professor in the Department of Psychological Counseling

١٤٣٦-١٤٣٥ هـ
2015-2014 م

Summary

Summary

Introduction:

Mobbing is considered a modern concept used to describe an old phenomenon which is widespread in our day, where it means the alliance of a number of individuals against a single person in an attempt to remove him from the place of work or study using all methods. When a number of individuals ally against an individual, and their alliance constitutes a kind of immoral agglomeration based on common interests and goals, then, the individual becomes a victim of bullying, distinction, persecution and rejection until he reaches psychological terrorism that feeds on the differences between individuals (such as race or sex), and is expressed in racial bias or sexual discrimination (Knorz & Zapf, 1996).

Mobbing bears harm to institutions including what this entails of psychological and socio-economic consequences bestow of the individual in first place. Therefore, mobbing is considered psychological harassment and assault and psychological kill that causes hidden pain recognized only by the individual who suffers from it and who was selected to be the prey of the unethical alliance (Hoel, et al, 2002). We all know that the place of work or study is an important thing in the life of every human being and of a great deal of influence on our health and psychological conformation, where the need for affiliation, recognition, status, recognition and acceptance are needs that can be achieved only through the relationship with the other which is based on acceptance and respect, otherwise, the place of the individual's interaction with others becomes a breeding ground for the emergence of social and psychological problems.

First-Research Problem:

Mobbing is a widespread phenomenon causes psychological problems and cumbersome pressures to those who suffer from it where it leads to dissatisfaction with work, confusion of the sense of life, and generates readiness for mental disorders (Holzen, et al, 1999).

Therefore, the researcher felt that this problem is worthy of investigating and that it has not received attention in the Arab Research in spite of the large and growing world interest in it, especially that the size of the psychological harm experienced by individuals in the light of these practices is not a normal thing that can be overcome by giving some advices as it extends away to hurt more and more through the victim and his family down to the community. After reviewing many of the literature on this phenomenon and extensive reading of the previous studies, the researcher felt the need to study this topic. The second step was that the researcher listened to opinions and testimonies of employees in different directorates. The researcher also made use of the exploratory sample, which consisted of (35) workers to investigate the existence of this phenomenon in reality, where the researcher met a number of employees and raised questions, and consequently the result was another positive reason to continue the research.

Hence, the research problem can be stated in an answer to the following question:

Is there a relationship between the sense of mobbing and neurotic tendencies among the individuals of the research sample of the employees in governmental directorates in the provinces of Damascus and Alsweidaa?

Second- Research Objectives:

The objectives of the research were stated as follows:

1. Knowing the relationship between the sense of mobbing and neurotic tendencies among a sample of employees in the governmental directorates in the provinces of Damascus and Alsweidaa.
2. Detecting the significance of differences in the sense of mobbing among a sample of employees in the governmental directorate in the province of Damascus according to the variables of (gender, marital status, and the workplace).
3. Detecting the significance of differences in the sense of mobbing among a sample of employees in the governmental directorate in the province of Alsweidaa according to the variables of (gender, marital status, and the workplace).
4. Detecting the significance of differences in the sense of mobbing among a sample of employees in the governmental directorate according to the variable of (the province).
5. Detecting the significance of differences in the neurotic tendencies among a sample of employees in the governmental directorates in the provinces of according to the variables of (gender, marital status, and the workplace).
6. Detecting the significance of differences in the neurotic tendencies among a sample of employees in the governmental directorates in the provinces of Alsweidaa according to the variables of (gender, marital status, and the workplace).
7. Detecting the significance of differences in the neurotic tendencies among a sample of employees in the governmental directorate according to the variable of (the province).
8. Knowing the prevalence Sense of Mobbing –Bulling among the governmental directorate in the sample research faculty members.
9. Knowing the prevalence Sense of Neurotic Tendencies among the governmental directorate in the sample research faculty members.

Third -Research Question :

1. What the ratio of the prevalence Sense of Mobbing –Bulling among the governmental directorate in the sample research faculty members.
2. What the ratio of the prevalence Sense of Neurotic Tendencies among the governmental directorate in the sample research faculty members.

Summary

Fourth - Research Hypotheses:

The research sought to test the validity of the following hypotheses:

1. There is no statistically significant correlation between the sense of mobbing and the neurotic tendencies among a sample of employees in the governmental directorates in the provinces of Damascus and Alsweidaa.
2. There are no statistically significant differences between the mean scores of the sample individuals in the provinces of Damascus on the scale of mobbing according to the variables of (sex, marital status and the workplace).
3. There are no statistically significant differences between the mean scores of the sample individuals in the provinces of Alsweidaa on the scale of mobbing according to the variables of (sex, marital status and the workplace).
4. There are no statistically significant differences between the mean scores of the sample individuals on the scale of mobbing according to the variables of the provinces (the provinces of Damascus and Alsweidaa).
5. There are no statistically significant differences between the mean scores of the sample individuals in the provinces of Damascus on the scale of neurotic tendencies according to the variables of (sex, marital status and the workplace).
6. There are no statistically significant differences between the mean scores of the sample individuals in the provinces of Alsweidaa on the scale of neurotic tendencies according to the variables of (sex, marital status and the workplace).
7. There are no statistically significant differences between the mean scores of the sample individuals on the scale of neurotic tendencies to the variables of the provinces (the provinces of Damascus and Alsweidaa).

Fifth - Research population and sample:

The population of the current research represents all workers and employees in the governmental directorates and institutions in the provinces of Damascus and Alsweidaa, including employees and administratives, males and females, singles and married, where it consisted of (2670) employees. The researcher drew out a percentage of (22%) of the research population where the sample consisted of (587) employees as the following: (317) employees from the province of Damascus and (270) employees from the province of Alsweidaa. The sample was selected using the available random way.

Sixth - Research Tools:

1. The scale of mobbing sense which was prepared by each of Hegel Hall and Guy Nutlarz.
2. Willoughby's Scale of neurotic tendencies.

The researcher applied these scales after verifying their validity and reliability.

Seventh - Research Methodology:

The researcher adopted the descriptive analytical method in dealing with the problem of current research.

Summary

Eighth- Research Results:

The research found the following results:

1. prevalence Sense of Mobbing –Bulling among the governmental directorate in the province of Damascus (63,83%), and among governmental directorate in the province of Alsweidaa (65,71%), and a sample research faculty members (64.69%), a moderately ratio.
2. prevalence Sense of Neurotic Tendencies among the governmental directorate in the province of Damascus (69,71%), and among governmental directorate in the province of Alsweidaa (74,76%), and a sample research faculty members (72.03%), a high ratio.
3. There was a statistically significant correlation between the sense of mobbing and neurotic tendencies among a sample of employees in the governmental directorates in the provinces of Damascus and Alsweidaa.
4. There were statistically significant differences between the mean scores of the research sample individuals in the province of Damascus on the scale of mobbing sense in favor of males.
5. There were no statistically significant differences between the mean scores of the research sample individuals in the province of Damascus on the scale of mobbing sense according to the variable of the marital status.
6. There were no statistically significant differences between the mean scores of the research sample individuals in the province of Damascus on the scale of mobbing sense according to the variable of the workplace.
7. There were statistically significant differences between the mean scores of the research sample individuals in the province Alsweidaa on the scale of mobbing sense in favor of males.
8. There were no statistically significant differences between the mean scores of the research sample individuals in the province of Alsweidaa on the scale of mobbing sense according to the variable of the marital status.
9. There were no statistically significant differences between the mean scores of the research sample individuals in the province of Alsweidaa on the scale of mobbing sense according to the variable of the workplace.
10. There were no statistically significant differences between the mean scores of the research sample individuals of mobbing sense according to the variable of the province.
11. There were statistically significant differences between the mean scores of the research sample individuals in the province of Damascus on the scale of neurotic tendencies in favor of females.
12. There were no statistically significant differences between the mean scores of the research sample individuals in the province of Damascus on the scale of neurotic tendencies according to the variable of the marital status.
13. There were no statistically significant differences between the mean scores of the research sample individuals in the province of Damascus on the scale of neurotic tendencies according to the variable of the workplace.
14. There were statistically significant differences between the mean scores of the research sample individuals in the province of Alsweidaa on the scale of neurotic tendencies in favor of females.

Summary

15. There were no statistically significant differences between the mean scores of the research sample individuals in the province of Alsweidaa on the scale of neurotic tendencies according to the variable of the marital status.
16. There were no statistically significant differences between the mean scores of the research sample individuals in the province of Alsweidaa on the scale of neurotic tendencies according to the variable of the workplace.
17. There were statistically significant differences between the mean scores of the research sample individuals on the scale of neurotic tendencies in favor of the province of Alsweidaa.