



Workplace Mobbing and Burnout Among a Sample of Nurses



Received: 23/07/2024; Accepted: 05/05/2025

Tahar BENABDERRAHMANE ^{1*}, Imed KADDOUR ²

¹ University of Constantine2 (Algeria), tahar.benabderrahmane@univ-constantine2.dz

² University of Constantine2 (Algeria), imodmoslim74@gmail.com

التأكيد في العمل وعلاقته بالاحترق النفسي لدى عينة من الممرضين

الكلمات المفتاحية:

التأكيد؛
الاحترق النفسي؛
التجنب؛
العزل؛
تشويه السمعة الشخصية؛
تشويه السمعة المهنية؛
تعريض الصحة للخطر

ملخص

هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة الممكنة بين التأكيد في العمل والاحترق النفسي من وجهة نظر عينة من الممرضين بمستشفى حي البير - قسنطينة، وكذا معرفة الفروق في مستويات الاحترق النفسي لديهم عند مستوى معنوية (0,05) ترجع لمتغيرات: الجنس، السن، الأقدمية. لتحقيق أهداف هذه الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي حيث تم اللجوء في جمع البيانات إلى الاستمارة كأداة، باستخدام مقياس ماسلاش للإحترق النفسي ويتكون من (22) بنداً و مقياس التأكيد في العمل ويضم (46) بنداً، حيث تم تطبيقهما على عينة غير عشوائية قصدية مكونة من (30) ممرضا وممرضة بمستشفى البير - قسنطينة. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين التأكيد في العمل والاحترق النفسي، من خلال محاور: تشويه السمعة الشخصية، تشويه السمعة المهنية، وتعريض صحة الضحية للخطر. كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات اتجاهات عينة البحث نحو الاحترق النفسي ترجع إلى متغيري السن والأقدمية.

Abstract

The study aimed to identify the correlation between workplace mobbing and burnout from the perspective of a sample of nurses. It also sought to determine the differences in their burnout levels based on variables such as gender, age, and seniority.

To achieve the study's objectives, a descriptive methodology was adopted, and data were collected using the Maslach Burnout Inventory, consisting of 22 items, and a workplace mobbing scale, comprising 46 items. Tools were applied to a non-random purposive sample of 30 nurses at Al-Bir Hospital, Constantine.

The study found a positive correlation between workplace mobbing and burnout through dimensions such as: personal reputation defamation, professional reputation defamation, and endangering the victim's health. No significant differences in the burnout levels among the sample based on age and seniority.

Keywords:

Mobbing;
Burnout;
Avoidance;
Isolation;
Personal Defamation;
Professional Defamation;
Endangering the health of the victim.

* Corresponding author, e-mail: tahar.benabderrahmane@univ-constantine2.dz

I - مقدمة

أدت التغيرات الحديثة في الحياة المعاصرة إلى ظهور عدد من المصطلحات الجديدة في علم النفس تعكس معاناة الإنسان واضطراباته النفسية الناتجة عن المخاطر السيكو-اجتماعية في بيئة عمل القرن الواحد والعشرين، الأمر الذي أدى إلى ضرورة توجيه البحوث النفسية إلى محاولة الكشف عن تلك الظواهر وتحديد أسبابها وطرق تفادي آثارها السلبية.

إن المعاناة في العمل هي ظاهرة قديمة قدم العمل نفسه وقد تشتمل هذه الأخيرة على عدة مظاهر مختلفة كالاضطهاد في العمل، التمر، سوء المعاملة، التحرش، استنزاف المعنويات، التنكيد، الاحتراق النفسي... إلخ. في هذا السياق يشير (Heinz Leymann, 1996) إلى أنه "في العالم الصناعي الحديث، يعتبر مكان العمل الساحة الوحيدة المتبقية حيث يمكن للناس "قتل" بعضهم البعض دون مخاطر التعرض للمساءلة القانونية"¹.

نحاول في هذه الدراسة إبراز واقع كل من التنكيد والاحتراق النفسي في مكان العمل لدى عينة من العاملين في ميدان التمريض باعتباره من الميادين الحساسة التي تعاني ضغطاً يومياً على المستوى الفردي، الجماعي والتنظيمي. وكذا محاولة الكشف عن طبيعة العلاقة الممكنة بين التنكيد في العمل وظهور الاحتراق النفسي لدى ممارسي هذه المهنة الشريفة.

-الإشكالية:

التنكيد في الوسط المهني هو عبارة عن مضايقات أخلاقية في العمل وهي شكل من أشكال العنف وسوء المعاملة داخل المنظمة. وهذه الممارسات أو السلوكيات تتميز بالمدة والتكرار (مرة في الأسبوع على الأقل، لمدة ستة أشهر متوالية على الأقل) سواء عن قصد أو غير قصد تتسبب في تحقيق المعاناة الشديدة وإلحاق الضرر بالعامل.

عادة الشخصيات الضعيفة وعديمة الكفاءة تكون بمعزل عن ظاهرة التنكيد، فهي على العكس من ذلك تماماً لا تثير انتباه المنكّد². في سياق آخر، تشير الدراسات إلى أن الموظف الأكثر كفاءة والتزاماً وإخلاصاً في عمله، يكون أكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره، ويرجع ذلك كونه يكون تحت ضغط داخلي للعطاء، وفي نفس الوقت، يواجه ظروفاً خارجة عن إرادته تقلل من هذا العطاء. ومن العوامل المؤثرة أيضاً، مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه، فالمرضى الذي يتفانى في عمله ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح، يتعرض لظاهرة الاحتراق النفسي أكثر من غيره إذا ما واجهته مشكلات، مثل: كثرة عدد المرضى، قلة الإمكانيات، الشعور بالذنب، ضغوط الإدارة والزملاء التي قد تنطوي بدورها على سلوكيات تنكيدية.

على ضوء ما سبق تجلّت لنا إشكالية التنكيد في العمل والاحتراق النفسي لدى العاملين في ميدان التمريض كموضوع يحتاج منا الطرح العلمي والتناول المنهجي، وعليه جاءت هذه الدراسة للإجابة على التساؤل التالي:

-ما هي طبيعة العلاقة الممكنة بين التنكيد في العمل والاحتراق النفسي لدى عينة من الممرضين؟

-الفرضيات:

1-الفرضية العامة:

-توجد علاقة بين التنكيد في العمل والاحتراق النفسي لدى عينة من الممرضين.

2-الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سلوكيات التجنب والاحتراق النفسي.

- توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سلوكيات العزل والاحتراق النفسي.

- توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سلوكيات تشويه السمعة الشخصية والاحتراق النفسي.

- توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سلوكيات تشويه السمعة المهنية والاحتراق النفسي.

- توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سلوكيات تعريض الصحة للخطر والاحتراق النفسي.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في مستويات الاحتراق النفسي للممرضين ترجع إلى متغيرات (السن- الجنس- الأقدمية).

- مصطلحات الدراسة :

1-التنكيد (Mobbing):

استخدم مصطلح (Mobbing) لأول مرة من طرف العالم السلوكي كونراد لورينز (Konrad Lorenz) لوصف سلوك مجموعة من الحيوانات، حيث أطلق هذا الاسم على هجمات مجموعة من الحيوانات الصغيرة التي تهدد حيواناً أكبر منها. لاحقاً، استعار الطبيب السويدي (Heinemann, 1972) من لورينز هذا المصطلح ليصف به السلوك المدمر لمجموعات صغيرة من الأطفال الموجه غالباً ضد طفل واحد خلال فترات الدراسة. في أوائل الثمانينيات، استعار السيكولوجي السويدي هاينز ليمان (Heinz

(Leymann) مرة أخرى هذا المصطلح عندما وجد سلوكًا مشابهًا له في أماكن العمل³، حيث قام سنة 1993 بنشر كتاب باللغة السويدية بعنوان "Mobbing: Psychoterror am Arbeitsplatz" ترجم لاحقًا إلى اللغة الفرنسية (Mobbing : la persécution au travail) يقوم فيه بوصف هذه الظاهرة. من الناحية الاصطلاحية نجد أنه في الوم.أ يستعمل مصطلح (Mobbing)، وفي بعض المراجع الأمريكية يمكن أن نجد مصطلح (Harassment)، أما في إنجلترا وأستراليا يستعمل مصطلح (Bullying)، أما في فرنسا وبلجيكا وكندا نجد مصطلحي (Harcèlement moral/psychologique)⁴، كما تستخدم أيضًا - بدرجة أقل - مصطلحات مثل (Mistreatment) و (Petty Tyranny). في الوقت الذي يستخدم فيه بعض المؤلفين هذه المصطلحات بطريقة مترادفة⁵، تجدر الإشارة إلى أنه رغم التداخل المفاهيمي الكبير بينها توجد اختلافات جزئية دقيقة تختلف باختلاف البلدان، الباحثين ومقارباتهم البحثية.

-تعريف منظمة الصحة العالمية: "هو كل سلوك غير مقبول، أحادي، مبني على أساس التمييز السن، عدم القدرة، الوضعية الاجتماعية، الجنس، الأصل، اللون، اللغة، الدانة، الآراء الحزبية، الانضمام النقابي، الانتماء إلى الأقلية، الجنسية... أو كل حالة تؤدي كرامة الرجل والمرأة في العمل"⁶.

- تعريف المنظمة الدولية للعمل (OIT, 1998): "الشخص الذي يتصرف بهذه الطريقة يسعى إلى إهانة الآخر باستخدام وسائل انتقامية، قاسية، خبيثة أو مهينة تجاه شخص أو مجموعة من العاملين. يحدث التنكيد عندما يتعاون عدة أشخاص لمضايقة زميل معين عن طريق التحرش النفسي، والذي يمكن أن يتخذ الأشكال التالية: تقديم ملاحظات سلبية باستمرار عن هذا الشخص أو انتقاده بلا توقف، عزله أو تركه بدون تواصل اجتماعي؛ والنميمة أو نشر معلومات كاذبة عنه"⁷.

-تعرفه ماري فرانس هيريقوايين: Marie-France Hirigoyen (1978) هو سلوك متعسف يبرز من خلال سلوكيات وكلام وأفعال وحركات.. الخ يمكن أن تضر بتكرارها أو انتظامها بالكرامة أو بالسلامة الجسدية أو النفسية للموظف وتجعل منصب عمله في خطر أو تؤدي إلى تدهور جو العمل⁸.

-ويعرفه ليمان: Leymann (1996) هو تسلسل على فترات طويلة لكلام وأفعال عدائية معبر عنها أو صادرة عن شخص أو العديد من الأشخاص اتجاه شخص آخر مستهدف⁹. والجدول أدناه يلخص مكونات مفهوم التنكيد في العمل:

المعايير	الخصائص السلوكية
الطبيعة	سلوكيات سلبية وضارة
التكرار	التعرض المتكرر والمنتظم (مرة في الأسبوع على الأقل)
المدة	طويلة نسبيًا (6 أشهر على الأقل)
الهدف	شخص على وجه التحديد
القصد	نية الاساءة

الجدول رقم (01): المعايير المحددة لسلوكيات التنكيد في العمل

المصدر¹⁰: (Vayre, 2019)

ويقصد بالتنكيد في العمل في هذه الدراسة السلوكيات التعسفية الممارسة ضد الممرض أو الممرضة (كضحية) من طرف الزملاء التي تشتمل على سلوكيات: العزل، التجنب، تشويه السمعة المهنية، تشويه السمعة الشخصية، تعريض الصحة للخطر.

2 -الاحترق النفسي (Bunout) :

-يرى فرويدنبرغر Freudenberger (1972) بأن الاحترق النفسي هو: "عمليات تدريجية تؤدي إلى أن شخص ما يصبح تدريجيا في حالة من التعب الصحي الجسدي وفارغ تماما وفاقد لكل طاقة"¹¹.

-كما وصفت كريستينا ماسلاش Maslach Christina (1998) الاحترق النفسي بأنه: "نوع من الاستجابة المطولة للإجهادات العاطفية والشخصية المزمنة في العمل. وبشكل أكثر تحديداً، يُعرف الاحترق النفسي على أنه متلازمة نفسية تتمثل في: الاستنزاف العاطفي، اللاشخصية (أو تبلد المشاعر)، ضعف بالإنجاز الشخصي"¹².

ويقصد بالاحترق النفسي في هذه الدراسة الحالة العاطفية السلبية التي يشعر بها العاملون في ميدان التمريض التي تتضمن الأبعاد التالية: الاستنزاف العاطفي، اللاشخصية (أو تبلد المشاعر)، انخفاض الإنجاز الشخصي.

-أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى مايلي :

- التعرف على طبيعة العلاقة الممكنة بين التنكيد في العمل والاحترق النفسي لدى عينة من الممرضين.
- التعرف على واقع التنكيد في العمل لدى عينة من الممرضين.
- التعرف على واقع الاحترق النفسي لدى عينة من الممرضين.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين سلوكيات التجنب والاحترق النفسي لدى الممرضين.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين سلوكيات العزل والاحترق النفسي لدى الممرضين.

- التعرف على طبيعة العلاقة بين سلوكيات تشويه السمعة المهنية والاحترق النفسى لدى الممرضين.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين سلوكيات تشويه السمعة الشخصية والاحترق النفسى لدى الممرضين.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين سلوكيات تعريض الصحة للخطر والاحترق النفسى لدى الممرضين.
- معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات الاحترق النفسى للممرضين ترجع إلى متغيرات (الجنس- السن- الأقدمية).
- أهمية الدراسة: تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله، وهو التنكيد في العمل والاحترق النفسى لدى العاملين في ميدان التمريض، بالإضافة إلى:
- إن البحث الحالي يبحث موضوع التنكيد في العمل لدى العاملين في ميدان التمريض.
- الكشف عن مستوى الاحترق النفسى لدى العاملين في ميدان التمريض.
- محاولة الكشف عن معلومات جديدة حول سلوكيات التنكيد المتمثلة في: عزل الضحية، تجنب الضحية، تشويه السمعة الشخصية والمهنية للضحية، تعريض صحة الضحية للخطر.

II- الطريقة والأدوات :

-منهجية الدراسة:

إن طبيعة الإشكالية هي التي تفرض على الباحثين اختيار المنهج الملائم للدراسة ، ونختلف المناهج باختلاف الإشكاليات المراد دراستها ، و نظرا لطبيعة موضوع دراستنا المتعلقة بمعرفة " اتجاهات عينة من الممرضين نحو التنكيد في العمل والاحترق النفسى " ، وكذلك نوعية البيانات التي نريد الوصول إليها كان المنهج الواجب الاعتماد عليه المنهج الوصفي، "الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً"¹³.

-الحدود الزمانية والمكانية:

تم إجراء هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2018/2017 في الفترة الممتدة ما بين 2018/03/16 إلى 2018/04/06، على عينة من الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الحفيظ بوجمعة حي البير، قسنطينة .

-مجتمع وعينة الدراسة :

يضم مجتمع الدراسة كل الممرضين بمستشفى حي البير، قسنطينة والبالغ عددهم (223) ممرضا وممرضة. اشتملت العينة على (30) ممرضا وممرضة بمستشفى حي البير- قسنطينة، تم اختيارهم بطريقة غير عشوائية قصدية تتراوح أعمارهم ما بين (23-55 سنة)، أي ما يمثل حوالي 13 % من المجتمع الأصلي.

-أداة الدراسة:

لقد إعتدنا في دراستنا على الإستمارة، وتضم قسمين: القسم الأول، وهو عبارة عن البيانات الشخصية والمهنية عن المستجيب وتضم: الجنس، السن، سنوات الأقدمية.

والقسم الثاني يضم مقياس الاحترق النفسى لـ(ماسلاش) من 22 بندا، حيث اشتمل على أبعاد :

أ) الاستنزاف العاطفي: ويضم البنود، 1-2-3-6-8-13-14-16-20.

ب) اللاشخصية: يضم البنود، 5-10-11-15-22.

ت) الانجاز الشخصي: يضم البنود، 4-7-9-12-17-18-19-21.

تم استخدام مقياس ليكرت السباعي لقياس استجابات المبحوثين على فقرات الاستمارة ، كما يلي: كل يوم، بعض المرات في الأسبوع، مرة في الأسبوع، بعض المرات في الشهر، مرة في الشهر، بعض المرات في السنة، أبدا.

القسم الثالث يضم مقياس التنكيد في العمل لعسلي سمره (2017) من 46 بندا، حيث اشتمل على خمسة أبعاد :

أ) سلوكيات التجنب: البنود من 01 إلى 10.

ب) سلوكيات العزل: البنود من 11 إلى 18.

ت) سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية بين الزملاء: البنود من 19 إلى 26.

ث) سلوكيات تشويه السمعة المهنية للضحية بين الزملاء: البنود من 27 إلى 39.

ج) السلوكيات التي تهدف إلى تعريض صحة الضحية للخطر: البنود من 40 إلى 46.

تم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لقياس استجابات المبحوثين على فقرات الاستمارة، كما يلي: دائما، أحيانا، أبدا. وقد تم التأكد من الشروط السيكمترية للأداة، حيث تم التحقق من صدق المحتوى بعرضها على مجموعة من المحكمين المختصين في المجال، كما تم التأكد من الثبات عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ، وكانت قيمته مساوية لـ(0.67) في مقياس الاحترق النفسى و (0.89) في مقياس التنكيد المهني، وهي قيم ثبات عالية.

-الأساليب الإحصائية المستخدمة : لتحليل بيانات الدراسة تم استخدام مقاييس الاحصاء الوصفي والاستدلالي:

-التكرارات ،النسب المئوية، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

- معامل الارتباط البسيط بيرسون.
- أختبار (ت) لعينتين مستقلتين.
- اختبار تحليل التباين الاحادي (ف) .

III- النتائج ومناقشتها :

- عرض نتائج التنكيد المهني:

رقم	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	سلوكيات التجنب	1.26	0.25	منخفضة
02	سلوكيات العزل	1.11	0.20	منخفضة
03	سلوكيات تشويه السمعة الشخصية	1.14	0.30	منخفضة
04	سلوكيات تشويه السمعة المهنية	1.31	0.28	منخفضة
05	سلوكيات تعريض الصحة للخطر	1.14	0.32	منخفضة
	التنكيد المهني	1.23	0.21	منخفضة

الجدول رقم(02): يوضح استجابات أفراد العينة حول التنكيد المهني

من خلال استجابات أفراد العينة في الجدول أعلاه :

- يرى أفراد العينة أن: (سلوكيات التجنب) تمارس عليهم بمتوسط حسابي قدره (1.26)، وبانحراف معياري: (0.25) ، وهي درجة منخفضة.
- يرى أفراد العينة أن: (سلوكيات العزل) تمارس عليهم بمتوسط حسابي قدره (1.11)، وبانحراف معياري: (0.20) ، وهي درجة منخفضة.
- يرى أفراد العينة أن: (سلوكيات تشويه السمعة الشخصية) تمارس عليهم بمتوسط حسابي قدره (1.14)، وبانحراف معياري: (0.30) ، وهي درجة منخفضة.
- يرى أفراد العينة أن: (سلوكيات تشويه السمعة المهنية) تمارس عليهم بمتوسط حسابي قدره (1.31)، وبانحراف معياري: (0.28) ، وهي درجة منخفضة.
- يرى أفراد العينة أن: (سلوكيات تعريض الصحة للخطر) تمارس عليهم بمتوسط حسابي قدره (1.14)، وبانحراف معياري: (0.32) ، وهي درجة منخفضة.
- يرى أفراد العينة أن: (التنكيد المهني) يمارس عليهم بمتوسط حسابي قدره (1.23)، وبانحراف معياري: (0.21) ، وهي درجة منخفضة.

- عرض نتائج الاحتراق النفسي:

رقم	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
01	الاستنزاف العاطفي	2.87	1.28	متوسطة
02	اللاشخصية	1.35	1.15	ضعيفة
03	ضعف الانجاز الشخصي	4.07	1.20	فوق المتوسط
	الاحتراق النفسي	2.97	0.62	متوسطة

الجدول رقم(03): يوضح استجابات أفراد العينة حول الاحتراق النفسي

من خلال استجابات أفراد العينة في الجدول أعلاه :

- يرى أفراد العينة أن: (الاستنزاف العاطفي) لديهم بمتوسط حسابي قدره (2.87)، وبانحراف معياري: (1.28) ، وهي درجة متوسطة.
- يرى أفراد العينة أن: (اللاشخصية) لديهم بمتوسط حسابي قدره (1.35)، وبانحراف معياري: (1.15) ، وهي درجة ضعيفة.
- يرى أفراد العينة أن: (ضعف الانجاز الشخصي) لديهم بمتوسط حسابي قدره (2.97)، وبانحراف معياري: (1.20) ، وهي درجة فوق المتوسط.
- يرى أفراد العينة أن: (الاحتراق النفسي) لديهم بمتوسط حسابي قدره (2.97)، وبانحراف معياري: (0.62) ، وهي درجة متوسطة.

-تحليل النتائج في ضوء الفرضية الفرضيات:

-تحليل النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الأولى:

(توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سلوكيات التجنب والاحترق النفسي)

المتغيرات	معامل ارتباط بيرسون	مستوى المعنوية (α)	القيمة الاحتمالية (p)	الدلالة
سلوكيات التجنب*الاحترق النفسي	0.04	0.05	0.82	غير دالة

الجدول رقم(04): يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين سلوكيات التجنب والاحترق النفسي

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معامل ارتباط بيرسون ($r=0.04$)، مما يدل على عدم وجود علاقة ارتباطية بين سلوكيات التجنب والاحترق النفسي. كما أن القيمة الاحتمالية ($p=0.82$) وهي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) وعليه يمكن القول بعدم تحقق الفرضية الجزئية الأولى أي أنه: لا توجد علاقة بين سلوكيات التجنب والاحترق النفسي وهي غير دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

-تحليل النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الثانية:

(توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سلوكيات العزل والاحترق النفسي)

المتغيرات	معامل ارتباط بيرسون	مستوى المعنوية (α)	القيمة الاحتمالية (p)	الدلالة
سلوكيات العزل*الاحترق النفسي	-0.04	0.05	0.81	غير دالة

جدول رقم(05): يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين سلوكيات العزل والاحترق النفسي

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معامل ارتباط بيرسون ($r=-0.04$)، مما يدل على عدم وجود علاقة ارتباطية بين سلوكيات العزل والاحترق النفسي. كما أن القيمة الاحتمالية ($p=0.81$) وهي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)

وعليه يمكن القول بعدم تحقق الفرضية الجزئية الثانية أي أنه: لا توجد علاقة بين سلوكيات العزل والاحترق النفسي وهي غير دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

-تحليل النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الثالثة:

(توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سلوكيات تشويه السمعة الشخصية والاحترق النفسي)

المتغيرات	معامل ارتباط بيرسون	مستوى المعنوية (α)	القيمة الاحتمالية (p)	الدلالة
سلوكيات تشويه السمعة الشخصية*الاحترق النفسي	0.11	0.05	0.55	غير دالة

الجدول رقم(06): يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين سلوكيات تشويه السمعة الشخصية والاحترق النفسي

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معامل ارتباط بيرسون ($r=0.11$)، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين تشويه السمعة الشخصية والاحترق النفسي. كما أن القيمة الاحتمالية ($p=0.55$) وهي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)

وعليه يمكن القول بتحقيق الفرضية الجزئية الثالثة: توجد علاقة موجبة ضعيفة بين تشويه السمعة الشخصية والاحترق النفسي وهي غير دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

-تحليل النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الرابعة:

(توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين سلوكيات تشويه السمعة المهنية والاحترق النفسي)

المتغيرات	معامل ارتباط بيرسون	مستوى المعنوية (α)	القيمة الاحتمالية (p)	الدلالة
سلوكيات تشويه السمعة المهنية*الاحترق النفسي	0.35	0.05	0.06	غير دالة

الجدول رقم(07): يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين سلوكيات تشويه السمعة المهنية والاحترق النفسي

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معامل ارتباط بيرسون ($r=0.35$)، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين تشويه السمعة المهنية والاحترق النفسي. كما أن القيمة الاحتمالية ($p=0.06$) وهي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)

وعليه يمكن القول بتحقيق الفرضية الجزئية الرابعة: توجد علاقة موجبة ضعيفة بين تشويه السمعة المهنية والاحترق النفسي وهي غير دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

-تحليل النتائج في ضوء الفرضية الجزئية الخامسة:

(توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ بين سلوكيات تعريض الصحة للخطر والاحتراق النفسي)

المتغيرات	معامل ارتباط بيرسون	مستوى المعنوية (α)	القيمة الاحتمالية (p)	الدلالة
سلوكيات تعريض الصحة للخطر*الاحتراق النفسي	0.27	0.05	0.13	غير دالة

الجدول رقم (08): يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين سلوكيات تعريض الصحة للخطر والاحتراق النفسي

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معامل ارتباط بيرسون ($r=0.27$)، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين سلوكيات تعريض الصحة للخطر والاحتراق النفسي. كما أن القيمة الاحتمالية ($p=0.13$) وهي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

وعليه يمكن القول بتحقيق الفرضية الجزئية الخامسة: توجد علاقة موجبة ضعيفة بين سلوكيات تعريض الصحة للخطر والاحتراق النفسي وهي غير دالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

-مناقشة النتائج في ضوء الفرضية السادسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في مستويات الاحتراق النفسي للممرضين ترجع إلى متغيرات (الجنس- السن- الأقدمية).

■ بالنسبة لمتغير الجنس:

(لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في مستويات الاحتراق النفسي للممرضين ترجع إلى متغير الجنس).

المتغير	الجنس	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية df	قيمة (ت) المحسوبة	قيمة (p)
الاحتراق النفسي	ذكر	08	3.33	0.72	28	2.05	0.04
	أنثى	22	2.83	0.54			

الجدول رقم (09): يوضح نتائج اختبار (ت) تبعا لاختلاف الجنس

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيم المتوسط الحسابي لاتجاهات الممرضين الذكور (3.33) بانحراف معياري قيمته (0.72) وأن قيم المتوسط الحسابي لاتجاهات الممرضات الإناث (2.83) بانحراف معياري قيمته (0.54) وهي قيم غير متقاربة تشير مبدئياً إلى وجود فروق بين متوسطات المجموعتين.

كما نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (p) لاختبار (ت) تساوي (0.04) وهي أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، من ثم نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة التي مفادها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في مستويات الاحتراق النفسي للممرضين ترجع إلى متغير الجنس (لصالح مجموعة الذكور).

■ بالنسبة لمتغير السن:

(لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في مستويات الاحتراق النفسي للممرضين ترجع إلى متغير السن)

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	قيمة (p)
الاحتراق النفسي	بين المجموعات	0.18	2	0.22	0.80
	داخل المجموعات	11.14	27		
	المجموع	11.32	29		

الجدول رقم (10): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي تبعا لاختلاف فئات السن

نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (p) لاختبار (ف) تساوي (0.80) وهي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، من ثم نقبل الفرضية الصفرية التي مفادها: (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في مستويات الاحتراق النفسي للممرضين ترجع إلى متغير السن)

■ بالنسبة لمتغير الأقدمية :

(لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في مستويات الاحتراق النفسي للمرضين ترجع إلى متغير الأقدمية)

المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	قيمة (ف) المحسوبة	قيمة (p)
الاحتراق النفسي	بين المجموعات	0.07	2	0.09	0.91
	داخل المجموعات	11.24	27		
	المجموع	11.32	29		

الجدول رقم (11) : نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي تبعا لاختلاف فئات سنوات الأقدمية

نلاحظ أن القيمة الإحصائية (p) لاختبار (ف) تساوي (0.91) وهي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، من ثم نقبل الفرضية الصفرية التي مفادها : (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في مستويات الاحتراق النفسي للمرضين ترجع إلى متغير الأقدمية).

- بناء على ما سبق يمكن القول أن الفرضية الجزئية السادسة التي مفادها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في مستويات الاحتراق النفسي للمرضين ترجع إلى متغيرات (الجنس- السن- الأقدمية)، قد تحققت في شقها المتعلق بالسن والأقدمية.

-تحليل النتائج في ضوء الفرضية العامة:

(توجد علاقة بين التنكيد في العمل والاحتراق النفسي لدى المرضين)

المتغيرات	معامل ارتباط بيرسون	مستوى المعنوية (α)	القيمة الاحتمالية (p)	الدلالة
التنكيد المهني*الاحتراق النفسي	0.23	0.05	0.21	غير دالة

الجدول رقم (12): يوضح قيمة معامل ارتباط بيرسون بين التنكيد في العمل والاحتراق النفسي

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون ($r=0.21$)، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين التنكيد في العمل والاحتراق النفسي. كما أن القيمة الاحتمالية ($p=0.21$) وهي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه فإن العلاقة غير دالة. وعليه يمكن القول أنه: توجد علاقة موجبة ضعيفة بين التنكيد في العمل والاحتراق النفسي للمرضين وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

بناء على ما سبق، وفي ضوء تحقق الفرضيات الجزئية الثالثة والرابعة والخامسة، يمكن القول أن الفرضية العاملة التي مفادها: (توجد علاقة بين التنكيد في العمل والاحتراق النفسي لدى المرضين)، قد تحققت.

IV-الخاتمة:

توصلنا من خلال هذه الدراسة أن التنكيد في العمل هو سلوك متعسف يبرز من خلال سلوكيات وكلام وأفعال وحركات وكتابات يمكن أن تضر بالشخصية وبالكرامة أو بالسلامة الجسدية أو النفسية للشخص وتجعل منصب عمله في خطر أو تؤدي إلى تدهور جو العمل، وهو من خلال آراء عينة المرضين يمارس عليهم بمتوسط حسابي قدره (1.23)، وبانحراف معياري: (0.21)، وهي درجة منخفضة.

كما أن الاحتراق النفسي باعتباره حالة من الانهك أو الاستنفاد الجسدي والتعب المزمن والشعور بانعدام الأمل وانعدام المساندة وتنامي السلبية عن مفهوم الذات والاتجاهات السلبية تجاه العمل والحياة والأفراد الآخرين، حيث يرى أفراد العينة أنهم يعانون من الاحتراق النفسي بمتوسط حسابي قدره (2.97)، وبانحراف معياري: (0.62)، وهي درجة متوسطة. وقد بينت نتائج التحليل الإحصائي أنه:

■ لا توجد علاقة دالة إحصائيا بين سلوكيات التجنب والاحتراق النفسي عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

■ لا توجد علاقة دالة إحصائيا بين سلوكيات العزل والاحتراق النفسي عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

- توجد علاقة موجبة ضعيفة بين تشويه السمعة الشخصية والاحترق النفسي وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
 - توجد علاقة موجبة ضعيفة بين تشويه السمعة المهنية والاحترق النفسي وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
 - توجد علاقة موجبة ضعيفة بين سلوكيات تعريض الصحة للخطر والاحترق النفسي وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
 - توجد علاقة موجبة ضعيفة بين التأكيد في العمل والاحترق النفسي للمرضين وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في مستويات الاحترق النفسي للمرضين ترجع إلى متغيرات السن والأقدمية.
- بناء على النتائج المتوصل إليها قام الباحثان بتقديم التوصيات والمقترحات التالية:
- إجراء المزيد من الدراسات الميدانية التي تتناول موضوعات المخاطر السيكو-اجتماعية لدى العامل الجزائري.
 - إجراء المزيد من الدراسات الميدانية التي تتناول علاقة التأكيد في العمل بمتغيرات أخرى وإلقاء الضوء عليها كالصحة النفسية والأمراض المهنية والضغط النفسي والتغيب المهني والصراع التنظيمي.
 - وضع قوانين تتضمن عقوبات وإجراءات قانونية لحماية الممرضين من التأكيد في الوسط المهني.
 - تصنيف الأمراض النفسية في الوسط المهني ضمن قائمة الأمراض المهنية وعلى رأسها الاحترق النفسي.
 - ضرورة عقد ندوات وورشات تكوينية حول طرق تشخيص والتكفل بالاحترق النفسي.

المراجع

¹ Heinz, Leymann (1996). The content and development of mobbing at work. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 5:2, 165-184, DOI: 10.1080/13594329608414853, p 172 .

² Chaperon, A.F. and Litzler, B. and Alouf, M.E. (2014). **Harcèlement moral au travail: Comprendre et se défendre**. Paris: Odile Jacob, p.67 .

³ Heinz, Leymann (1996). The content and development of mobbing at work. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 5:2, 165-184, DOI: 10.1080/13594329608414853, p 167 .

⁴ عسلي، سمرة و لوكية، الهاشمي. (2023). **التأكيد في العمل**. الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، ص.8.

⁵ Desrumeaux, Pascale.(2011). **Le harcèlement moral au travail**. Fance : PUR, p23 .

⁶ حشلافي، حميد (2008). **التحرش النفسي في الوسط المهني**، ط1. وهران: دار النشر، ص.17.

⁷ Courtanceau, R. and Bennegadi, R. and Borstein, S.(2016). **Stress, Burnout, Harcèlement moral**. France : Dunod, p.37 .

⁸ Hirigoyen, Marie-France (2021). **Le harcèlement moral au travail**, 2ème édition. Paris : presses universitaires, p.11 .

⁹ Ravisy, Philipe (2000). **Le harcèlement moral au travail**. Paris : Delmas Express, p.4.

¹⁰ Vayre, Emilie.(2019). **20 Grandes Notions de Psychologie du travail et des Organisation**. France : Dunod, p.137 .

¹¹ درويش، محمد أحمد.(2014). **الاحترق النفسي**، ط1. القاهرة: عالم الكتب، ص.24.

¹² Maslach, C. and Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout : New perspectives. **Applied and Preventive Psychology**, 7(1), pp. 63–74. doi:10.1016/s0962-1849(98)80022-x.

¹³ عبيدات، ذوقان و أبو السميد، سهيلة. (2002). **البحث العلمي: البحث النوعي والبحث الكمي**. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ص.95.