



التفاهة في مكان العمل وتأثيرها بالهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية

الباحث
عمار عبد الزهرة حسين
جامعة الكوفة / كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال 2023

الاستاذ الدكتور
ليث علي يوسف الحكيم
جامعة الكوفة / كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال
e-mail: laitha.alhakim@uokufa.edu.iq

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى التحقق من توافر المتغير المستقل (التفاهة في مكان العمل) والمتغير التابع (الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية)، وتحليل العلاقة بينها، ولك لمعالجة مشكلة البحث المتعلقة بإرتفاع مستوى الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية في مستشفى الزهراء التعليمي والتي تمت إثارة عدة تساؤلات عدة حولها، وذلك عن طريق تبني المنهج التحليلي لتحليل آراء عينة من الممرضين والممرضات والعاملين في المختبرات الطبية والصيدالة في مستشفى الزهراء التعليمي من مجتمع البحث الذي بلغ (1000) مفردة، ولتمثيل هذا المجتمع تمثيلاً دقيقاً، فلقد استخدم الباحثين أسلوب العينة العشوائية البسيطة، وبموجبها تم توزيع (325) استبانة بشكل عشوائي ومباشر على عينة البحث، بعدها اخضعت البيانات التي تم جمعها لمجموعة من الأختبارات الإحصائية مثل: (التوزيع الطبيعي، صدق التمايز، الصدق التقاربي، التحليل العاملي التوكيدي، التحليل الوصفي، أسلوب تحليل المسار وغيرها) باستخدام برنامجي (SPSS V.26) و(SmartPLS V.4). لقد أظهرت النتائج وجود علاقات ارتباط وتأثير معنوية بين المتغيرات المبحوثة.

الكلمات المفتاحية: التفاهة في مكان العمل، السلوك التافه، الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية، ومستشفى الزهراء التعليمي.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث:

ان الهشاشة النفسية تمثل سمة فردية تتكون من الميل إلى الشعور بالضعف وعدم الراحة والضعف وعدم الاستقرار العاطفي ولوم الذات (Mens-Verhulst et al., 2004: 11)، وهي تحدث لاي فرد أو مجموعة من الافراد لانهم غير قادرين على مواجهة مختلف الاحداث بشكل ايجابي، وفي



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

مثل هذه الحالات يحتاج الافراد، إلى دعم من الأصدقاء أو الأقارب (Qonaah et al., 2020: 9065). فالهشاشة النفسية في جوهرها تمثل غياب أو انهيار العقد الاجتماعي بين الافراد. يعاني الفرد الهش نفسياً من عجز في القدرات الفكرية والتحفيزية، التي تزيد من مخاطر عدم الاستقرار والصراع العنيف مما يضعف حالة المرونة الذاتية في مواجهة الصدمات (Lindborg, 2017:1). تعد المعاملة السيئة وظروف العمل غير المناسبة سبباً رئيساً للهشاشة النفسية. في هذا السياق، يعد السلوك التافه في مكان العمل من أكثر السلوكيات السلبية انتشاراً في المنظمات المعاصرة واكثرها تعقيداً، وقد لا ينطوي فقط على خسائر مادية للمنظمة وانما يمكن ان يكون ضاراً للأفراد ايضاً من ناحية الشعور بالذنب والقلق والتوتر، التي تنعكس في النهاية على الحالة النفسية للأفراد فيمكن ان يكون لأعمال السلوك التافه عواقب نفسية عديدة ويتم النظر اليه على أنه سلوك متعمد ومتجه نحو جعل جميع القيم غير ذات قيمة (Kim et al., 2019:1). يُعد الباحث Alex Alonso مؤلف كتاب "The Price of Pettiness" من أوائل الباحثين الذين عملوا على استكشاف ودراسة السلوك التافه في مكان العمل (Rogelberg et al., 2022: 262)، ومن الناحية التاريخية، فان جذور مصطلح التفاهة تعود إلى القرن الرابع عشر، وهو عملية جعل الأشياء، أو الأحداث، أو الإجراءات، التي يرفضها الأفراد الملتزمين بالقيم الاجتماعية على انها تافهة أو غير مهمة. لقد اكتسب السلوك التافه في مكان العمل اهتماماً كبيراً في علم النفس، وذلك بسبب انتشاره المحتمل في الحياة اليومية. على النقيض من ذلك، فقد تم تجاهله إلى حد كبير في البحث، وقد يكون هذا بسبب عدم وجود مقياس واضح للتفاهة. لقد أظهرت نتائج بعض الدراسات أن التفاهة قد تترافق مع سلوكيات سلبية للأفراد. ويُعتقد ان التفاهة هي أحد مكونات العصابية، والميل إلى الشعور بعواقب نفسية سلبية (Ng & Levy, 2018: 3). يعد السلوك التافه في مكان العمل سلوك سلبي يؤثر سلبياً على العلاقات الاجتماعية بين الافراد العاملين، وله تأثير سلبي أيضاً على تحقيق الرضا في مكان العمل (Kim et al., 2019: 2)، فضلاً عن ذلك يرى (Kim et al. (2019: 6) أن السلوكيات التافهة هي اهتمام متعمد بالتفاصيل الثانوية وغير المهمة من قبل الأفراد لتضييع الوقت، وهي لا تضر بالعلاقات الاجتماعية في مكان العمل فحسب، وانما تتسبب بالضرر نتيجة عدم تبادل الموارد والمعلومات أيضاً ما بين الأفراد، ويبين (Hennigan & Purser (2018: 96) ان السلوك التافه في مكان العمل يظهر من خلال مواقف بعض الافراد العاملين الذين يؤثر سلباً على زملائهم ويشعرون انهم يستحقون افضل من الآخرين ويحاولون التقليل من انجازات زملائهم.



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

إن الحد من حالة الهشاشة النفسية للأفراد العاملين في أي منظمة يعد ضرورة لا بد منها، وذلك من أجل ضمان نجاحها واستمرارها، ويتم ذلك عبر قيامها بجهود وإجراءات تنظيمية مخططة تهدف إلى تحقيق قدرٍ عالٍ من التكيف مع مختلف المتغيرات بهدف خلق بيئة تنظيمية متماسكة. لا سيما أن كثيراً منها يعاني فيها الأفراد من التفاهة في مكان العمل الذي قد يؤدي إلى زيادة حالة الهشاشة النفسية.

بناءً على ما تم استعراضه، فإن مشكلة البحث يمكن التعبير عنها على النحو الآتي: ((ان الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية في المستشفى قيد البحث قد تظهر بسبب ارتفاع مستوى التفاهة في مكان العمل)).

ثانياً: تساؤلات البحث:

بناءً على مشكلة البحث، يمكن الاستفهام عن مجموعة من القضايا المتعلقة بالمتغيرات التي تدخل في نطاقها الفكري والميداني، وعلى النحو الآتي:

1. ما مستوى انتشار التفاهة في مكان العمل لمقدمي الخدمات الصحية في المستشفى قيد البحث؟
2. ما مستوى ظهور الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية في المستشفى قيد البحث؟
3. ما طبيعة العلاقة بين التفاهة في مكان العمل والهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية في المستشفى قيد البحث؟

ثالثاً: أهمية البحث:

تستمد هذه البحث أهميتها من خلال المحتوى المتجدد والمحتوى المعرفي والمحتوى الميداني، التي يمكن توضيحها على النحو الآتي:

أ. المحتوى المتجدد:

ان اي دراسة تستمد أهميتها الأساسية من وصفها على انها امتداداً معرفياً لتراث البحث العلمي في مجال معين، ان يكون هذا الامتداد معرفياً متجدداً. لذا فان هذه البحث التي تبنت تحليل العلاقة بين متغيرين رئيسيين تمثلاً بـ(التفاهة في مكان العمل والهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية)، تعد على حد علم الباحثين وبحسب اطلاعهما المعرفي المتواضع البحث الأول على مستوى البيئة التنظيمية العالمية والعربية بشكل عام، والبيئة التنظيمية العراقية بشكل خاص التي تجمع بين هذين المتغيرين ضمن نطاق بحثي منفرد.



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية
والادارية
مجلد (20) عدد (1) 2024



ب. المحتوى المعرفي:

ان صعوبة تحديد العلاقة بين التفاهة في مكان العمل والهشاشة النفسية جاءت نتيجة للجدل الفكري والمعرفي عبر دراسات وآراء أكاديمية وتنظيمية عديدة التي تناولت هذا الشأن من قبل مختلف الباحثين، ما يجعل حالة اليقين حول اي من الآراء أكثر صواباً أمراً معقداً. من هذا المنطلق، تسعى هذه البحث لتقديم عمق فكري ومعرفي يرتبط بكيفية المواءمة بين أمر يعد غاية المنظمة وأمر يعد تحدياً لها في الوقت نفسه، وسيتم ذلك من خلال فرز وتصنيف الجدل الفكري المرتبط بمتغيرات الدراسة بهدف وضعها ضمن حقول معينة يمكن فهمها وادراكها، ومن ثم بيان ما يجب وما لا يجب ان يتم الأخذ به عند محاولة تحليل طبيعة العلاقة فيما بينها استناداً إلى آراء وأفكار الباحثين، وأخيراً تقديم محتوى معرفي للمكتبة العراقية والعربية، التي تأمل الباحث منه ان يكون محط اهتمام الباحثين الآخرين المهتمين بهذا المجال.

ج. المحتوى الميداني:

تتمثل اهمية البحث الميدانية بما يأتي:

1. قد تساعد النتائج التي تتوصل لها هذه البحث المستشفى قيد البحث في تنظيم دورات توعية لاستغلال سلوكيات مقدمي الخدمات الصحية في جوانب ايجابية.
2. قد تفيد نتائج هذه البحث في تمكين إدارة المستشفى قيد البحث من أعداد برامج إرشادية للحد من خطر التفاهة في مكان العمل على مقدمي الخدمات الصحية.
3. تُمكن نتائج هذه البحث من إزالة حالة الغموض لدى إدارة المستشفى قيد البحث في كيفية تفادي وقوع حالة الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية.

رابعاً: أهداف البحث:

ان الهدف الرئيس من هذه البحث يتمثل في تحديد مستوى توافر متغيرين هما: (السلوك التافه في مكان العمل والهشاشة النفسية) وتحليل طبيعة العلاقة التي تجمعها في المستشفى قيد البحث، وفي ضوء هذا الهدف يمكن صياغة الاهداف الفرعية على النحو الآتي:

1. تحديد مستوى انتشار السلوك التافه في مكان العمل لمقدمي الخدمات الصحية في المستشفى قيد البحث.



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية
والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

2. تحديد مستوى ظهور الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية في المستشفى قيد البحث.
3. استكشاف طبيعة العلاقة بين السلوك التافه في مكان العمل والهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية في المستشفى قيد البحث.

خامساً: العلاقة بين متغيرات البحث وتطوير الفرضيات:

ان تطوير الفرضيات تم من خلال استعراض العلاقة بين التفاهة في مكان العمل والهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية فلقد أظهرت نتائج الدراسات الحديثة ان العلاقة بين انتهاكات شدة تبني السلوك التافه وكل من المشاركة في العمل والأداء السلبي (Rodwell et al., 2022: 2)، ولكن في الوقت نفسه نشأت بعض الانتقادات في علم النفس لعلاقات العمل وأشارت هذه الانتقادات إلى ان المصير النفسي يختزل التحليل إلى المستوى الفردي، ويسلط الضوء على دور الفروق الفردية في شرح النتائج المتعلقة بالعمل بدلاً من تضمين العوامل الجماعية التي تؤثر على مجالات التوظيف وإدارة الموارد البشرية، ودورها في تبني السلوكيات التافهة (Aranda et al., 2018:2).

فضلاً عما تقدم، أشارت بعض نتائج الدراسات السابقة إلى وجود علاقة بين شدة تبني سلوك التفاهة لدى الطلاب الجامعيين وحالة الأكتئاب. إذ أظهرت نتائج بعض الدراسات علاقة طردية بين شدة تبني سلوك التفاهة والاكتئاب. الشعور بالاكتئاب يجعل الافراد لديهم صعوبة في أداء الواجبات المهمة، ويواجهون مشاكل خارجية والتحكم في الانفعالات نظراً، لان الشعور بالاكتئاب مرتبط بضعف التحكم في الانفعالات نتيجة لتبني السلوكيات التافهة من بعض زملاء العمل (Lustgarten et al., 2018: 708). استناداً لما تقدم، يمكن افتراض ما يأتي:

أ. "توجد علاقة إرتباط طردية ومعنوية بين التفاهة في مكان العمل والهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية".

ب. "يوجد تأثير موجب ومعنوي للتفاهة في مكان العمل في الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية".

سادساً: مخطط البحث الفرضي:

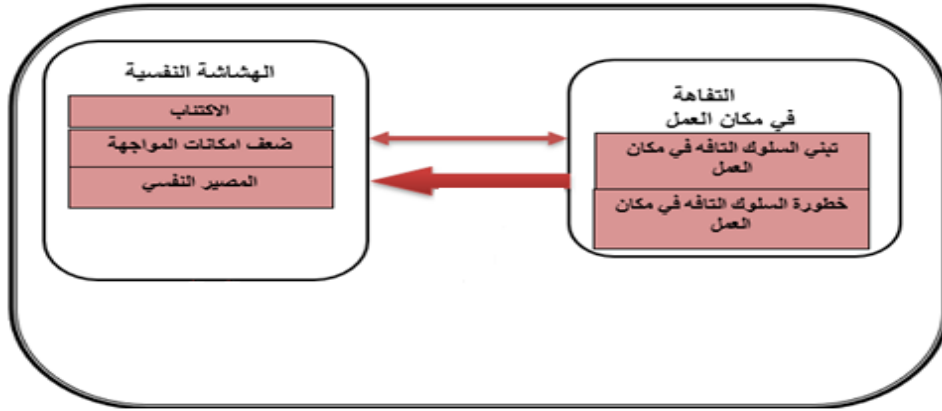
على وفق الأطر الفلسفية والفكرية لنظريات التفاهة في مكان العمل والاحتياجات النفسية فان الشكل (1) يوضح المخطط الفرضي للبحث.



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

سابعاً: منهج البحث:

تبنى الباحثان في هذه البحث المنهج التحليلي، الذي يعد واحداً من أهم أساليب جمع البيانات الأساسية من خلال الاستبيان في الدراسات الاجتماعية والانسانية التي تتطلب تحليل البيانات واستخلاص الحقائق والمعلومات منها، ويعمل هذا المنهج على تحليل البيانات التي يتم جمعها من الاستبيان بشكل أساسي. إذ يتم توفير بيانات كمية حول مجموعة معينة من الظواهر المراد دراستها.

ثامناً: أدوات البحث:

تم استخدام الاستبيان في هذه البحث كأداة بحثية لجمع البيانات من عينة المستجيبين لأستطلاع رأيهم حول المتغيرات المبحوثة، بشكل عام يتألف الاستبيان عادة من سلسلة من الأسئلة، وهدفه الأساسي هو جمع المعلومات والتي يمكن تحليلها إحصائياً للحصول على فهم أعمق للموضوع المدروس. يمكن استخدام الاستبيان في العديد من المجالات مثل النفسية والتربوية والصحية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية، وتساعد على فهم الظواهر والاتجاهات المختلفة وتقديرها وتحليلها. بالإضافة إلى ذلك، يساعد الاستبيان في الحصول على ملاحظات ذات صلة من المستجيبين وفهم الأسباب وراء سلوكهم واعتقاداتهم، مما يساعد الباحثين والمخططين والمنظمين على صنع القرارات وتحسين بيئة العمل بشكل أفضل. سيتم تقييد اجابات المستجيبين على فقراتها ضمن نطاق تدرج مقياس ليكرت الخماسي Five-Point Likert المتمثل بـ(لا أتفق تماماً، لا أتفق، محايد، أتفق، أتفق تماماً). ان استبيان هذه البحث، قسم على جزئين رئيسيين هما:



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

- 1. الجزء الأول:** يشتمل على العوامل الديمغرافية المرتبطة بالمستجيبين والمتضمنة (المركز الوظيفي، العمر، النوع الاجتماعي، التحصيل الدراسي، سنوات الخدمة، والقسم أو الشعبة).
- 2. الجزء الثاني:** يشتمل هذا الجزء على فقرات الاستبانة المرتبطة بمتغيرات البحث البالغ عددها (35) فقرة مقسمة على محورين هما:
- أ- المحور الأول:** يتضمن هذا المحور (17) فقرة خاصة بقياس المتغير المستقل (السلوك التافه في مكان العمل).
- ب- المحور الثاني:** يتضمن هذا المحور (18) فقرة خاصة بقياس المتغير التابع (الهشاشة النفسية).
- تاسعاً: مقياس البحث:**

ان مقياس هذه البحث هذه تم تصميمه بالاعتماد على مجموعة من المقاييس المحكمة، التي تمت الإشارة لها في الدراسات السابقة كما موضح في الجدول (1).

الجدول (1) مقياس البحث

مصدر المقياس	الابعاد	المتغيرات
Alonso (2019)	تنبني السلوك التافه في مكان العمل	التفاهة في مكان العمل
	خطورة السلوك التافه في مكان العمل	
السعيد (2023)	الاكتئاب	الهشاشة النفسية
	ضعف امكانيات المواجهة	
	المصير النفسي	

المصدر: من إعداد الباحثين.

عاشراً: مجتمع والمستجيبين:

ان مجتمع البحث يتمثل بجميع مقدمي الخدمات الصحية في مستشفى الزهراء التعليمي في محافظة النجف الاشرف، والبالغ عددهم (1000) ممرضاً وممرضة والعاملين في المختبرات الطبية والصيدالدة، وبالاعتماد على جدول (Krejcie & Morgan (1970) لتحديد حجم العينة المناسب، أتضح ان حجم العينة المناسب لهذا المجتمع هو (278) مفردة، لذلك وعن طريق أستخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة قام الباحثين بتوزيع (325) استبانة على عينة من الممرضين والممرضات



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية
والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

والعاملين في المختبرات الطبية والصيدالفة في مستشفى الزهراء التعليمي، من بعد ذلك تم استرجاع (297) استبانة.

إحدى عشر: الاختبارات الإحصائية وخطواتها:

تُعدُّ أدوات التحليل والمعالجة الإحصائية الوسيلة الأساسية التي يمكن من خلالها تبويب البيانات وتحليلها، واعتماد مخرجاتها في إثبات صحة فرضيات البحث من عدمها، إذ يستوجب ذلك انتقاء أدوات إحصائية ملائمة لتحليل ومعالجة البيانات واختبار الفرضيات، ولتحقيق ذلك اعتمد الباحثين على مجموعة من الأساليب والوسائل الإحصائية وهي:

أ- الأساليب الإحصائية: تتضمن:

- 1- التكرار والنسب المئوية.
- 2- اختبار الاستبانات المتطرفة.
- 3- اختبار التوزيع الطبيعي.
- 4- اختبار ألفا كرونباخ.
- 5- التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي.
- 6- الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية.
- 7- نمذجة المعادلات الهيكلية.
- 8- تحليل التباين الاحادي (ANOVA).

ب- البرامج الإحصائية المستخدمة: تتضمن:

- 1- برنامج (Microsoft Office Excel).
 - 2- برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS.V.26) Statistical Package (For Social Sciences).
 - 3- برنامج التحليل الهيكلي (SmartPls v.4).
- ويمكن توضيح الغرض من استخدامها كما مبين في الجدول (2).



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

الجدول (2) الإختبارات الإحصائية على وفق الغرض من إستخدامها

ت	الغرض	الإختبارات الإحصائية
1	وصف العوامل الديموغرافية	إستخدام بعض الإختبارات الإحصائية الخاصة بوصف البيانات مثل: (التكرارات والنسب المئوية).
2	تحديد نوع البيانات	إستخدام اختبار التوزيع الطبيعي.
3	اختبار جودة المقياس	معامل الفا كرونباخ وإستخدام التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي.
4	تحديد مستوى توافر المتغيرات	إستخدام بعض الإختبارات الإحصائية الخاصة بالتحليل الوصفي مثل: (الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الأختلاف والاهمية النسبية).
5	اختبار فرضيات الارتباط والتأثير	إستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية لتحليل الارتباط والتأثير.

المصدر: من إعداد الباحثين.

المبحث الثاني: الإستعراض النظري

أولاً: مفهوم التفاهة في مكان العمل:

يُشير مصطلح "التفاهة" إلى سلوك الفرد ذو الأهمية الضئيلة أو المعدومة، والذي يهتم بالأشياء الصغيرة التي لا تسترعي الاهتمام. من الناحية التاريخية، فإن جذور مصطلح التفاهة تعود إلى القرن الرابع عشر، وهو عملية جعل الأشياء أو الأحداث أو الإجراءات، التي يرفضها الأفراد العاديون على انها تافهة أو غير مهمة مثل خلق الأعذار أو عدم التعاون أو العناد، ويعاني العديد من الأفراد من التفاهة أو التقييم السلبي لحدث تافه، مثل الانزعاج أثناء القيادة خلف سيارة بطيئة ويوصف بأنه فرد ضيق الأفق غير واسع التفكير يتسم بالعقل الصغير، وفي مقابل ذلك، فإن مصطلح السلوك التافه في مكان العمل يعبر عن جميع السلوكيات غير الناضجة، التي تتم عن فردية الفرد الذي لا يستطيع التفاعل بشكل حقيقي وواضح مع الآخرين، ولا يستطيع الوفاء بمسؤولياته أو التزاماته، ومن الصعب التحدث معه بجدية، لأنه دائماً ما يسوغ سلوكياته السيئة بعذر غير مقنع (Nelson, 2019: 48).

يُعد الباحث Alex Alonso مؤلف كتاب "The Price of Pettiness" من أوائل الباحثين الذين عملوا على استكشاف ودراسة السلوك التافه في مكان العمل، وذلك من خلال البحث فيما يقارب 1500 قصة من متخصصي الموارد البشرية في مختلف المنظمات (Rogelberg et al., 2022: 262).

يفترض (Ng & Levy, 2018: 3) ان التفاهة مرتبطة بشكل ايجابي بالعصابية، لانه من المتوقع ان تكون أحد مكونات العصابية. على العكس من ذلك، يُفترض ان التفاهة ترتبط سلباً بعوامل



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

الفردية الأربعة الأخرى المتمثلة بـ(الضمير والانبساط والتوافق والانفتاح) ، لان التركيز المستمر على الأمور التفاهة يتناقض مع السمات الملائمة للوفاق وتركيز الضمير على تحقيق الهدف. تختلف التفاهة ايضاً اختلافاً تاماً عن الميل نحو المواقف الجديدة/غير المؤكدة للانفتاح والطاقة الموجهة إلى البيئة الاجتماعية للفرد، و ان التفاهات مرتبطة بشكل ايجابي بالظروف الداخلية مثل الاكتئاب والقلق والتوتر وترتبط سلباً بالرضا عن الحياة والمرونة.

لقد اكتسب السلوك التفاه في مكان العمل اهتماماً كبيراً في علم النفس وكتب الصحة، وذلك بسبب انتشاره الواسع في الحياة اليومية المعاصرة، وهناك سبب للاعتقاد بان التفاهة قد تترافق مع صحة أسوأ. لذا يُعتقد ان التفاهة هي واحدة من أهم خمس صفات فردية في دراسة علم النفس (القلق والهم والخوف والغضب والإحباط)، والميل إلى الشعور بالسلبية تجاه الأحداث الكبرى والثانوية، والتي تم تحديدها على انها مصدر قلق للصحة العامة للفرد، وأن السلوك التفاه في مكان العمل، يُعد سلوكاً سلبياً يؤثر سلبياً على العلاقات الاجتماعية بين الافراد العاملين، وله تأثير سلبي ايضاً على تحقيق الرضا في مكان العمل (Kim et al., 2019: 2). كما يرى (Kim et al. (2019: 6) ان السلوكيات التفاهة هي اهتمام متعمد بالتفاصيل الثانوية وغير المهمة من قبل الأفراد لتضييع الوقت، وهي لاتضر بالعلاقات الاجتماعية في مكان العمل فحسب، وانما تتسبب بالضرر بعدم تبادل الموارد والمعلومات ما بين الأفراد.

تتجلى التفاهة من خلال الأفعال الصغيرة التي تشير إلى نوايا ثابتة وحقيقية لمراقبة التفاصيل التفاهة (Kim, 2017:74) لذا فانها تعد سمة تم تعيينها إلى هوية الفرد العامل السيء والضعيف والذي ينخرط في السلوك السلبي (Lulham, 2013:5) ، وهناك عدد من الجوانب التي تسبب السلوك التفاه في مكان العمل وهي الجوانب المختلفة لمناخ العمل (اي التمييز التنظيمي، والتحيز الفردي، ومناخ العمل التنافسي)، والجوانب العاطفية (اي التمثيل العاطفي السطحي)، وجوانب تكوين مجموعة العمل، (اي التهديدات الجماعية والتنافسية المدركة للأقلية) (Pegues, 2018: 102). في ذات السياق، يشير (Hennigan & Purser (2018: 96) إلى ان السلوك التفاه في مكان العمل يظهر من خلال مواقف بعض الافراد العاملين الذين يؤثر سلباً على زملائهم ويشعرون انهم يستحقون أفضل من الآخرين ويحاولون التقليل من انجازات زملائهم، وفي بعض الاحيان قد يظهر هذا السلوك من خلال السرقات الصغيرة التي يقوم بها الافراد العاملون في مكان العمل،



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

والتي قد تضر لاحقاً بزملائهم والمنظمة ايضاً. وتماشياً مع ما تم ذكره من مفاهيم، يوضح الجدول (3) بعض تعريفات السلوك التافه في مكان العمل على وفق آراء بعض الباحثين.

الجدول (3) تعريفات التفاهة في مكان العمل على وفق آراء بعض الباحثين

ت	الباحث والسنة	التعريف
1	(Corbett, 2008:5)	يمثل تصرفات للتقليل من شأن الأفراد من خلال عدم الاحترام والتلفظ والثرثرة ونشر الشائعات والتصرف بحقد تجاه الآخرين.
2	(Ayers, 2012: 25)	مجموعة من السلوكيات الإدارية الخاطئة التي تخلق الغموض وتساعد على تعزيز بيانات العمل السامة غير الاخلاقية، وتؤثر سلبياً على الافراد العاملين والمنظمة، مثل الثرثرة والافتراءات والمحسوبية.
3	(Kim, 2017: 5)	السلوك الذي يركز على الامور الثانوية والتافهة والتي من الممكن ان تضر بالعلاقات الاجتماعية في بيئة العمل.
4	(Pegues, 2018:4)	سلوك منحرف يتمثل في التعليقات الوقحة والايماءات السلبية التي تنتهك معايير مكان العمل مثل الاحترام المتبادل والمهنية عادة ما تكون لفضية وليست جسدية سلبية وليست علنية.
5	(Ng & Levy, 2018: 1)	الميل إلى الانفعال بشدة بشأن الأمور غير المهمة، وهي مظهر من مظاهر الحياة المعاصرة التي لها آثار صحية نفسية سلبية على الأفراد.
6	(Nelson, 2019: 48)	مجموعة من السلوكيات غير المسؤولة والتي تؤثر سلباً على العلاقات الاجتماعية بين الافراد العاملين.

المصدر: من إعداد الباحثين.

أستناداً لما تقدم، يمكن ان يعرف الباحثين التفاهة في مكان على انه السلوك الذي يتمثل في الإهمال وعدم الاهتمام بالأعمال الموكلة للأفراد العاملين، وعدم الالتزام بالمواعيد والمسؤوليات، وفشل في تحقيق الأهداف المحددة، وقد يؤدي هذا السلوك إلى تأثير سلبي على جودة العمل والانتاجية، ويمكن ان يؤثر ايضاً على العلاقات الداخلية في المنظمة، ويؤدي إلى تدني مستوى الروح المعنوية لدى الأفراد العاملين.

ثانياً: أهمية دراسة التفاهة في مكان العمل:

يسهم السلوك التافه في مكان العمل في خلق سلوكيات إدارية خاطئة، ويتسبب في نشر بيئة ذات مستويات عالية من اللاتأكد، كما، وينتشر فيها ثقافة الثرثرة والطعن بالآخرين وانعدام الثقة. إذ يصبح من السهل ان يقع الأفراد العاملين ضحية للإفتراءات والسلوكيات التافهة، التي تكلفهم سمعتهم أو وظيفتهم، وبالنتيجة بيئة عمل سامة تهدر الوقت والمجهود، وتقوض من مصداقية القائد أو الادارة ونفوذهم (Ayers, 2012: 25).



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية

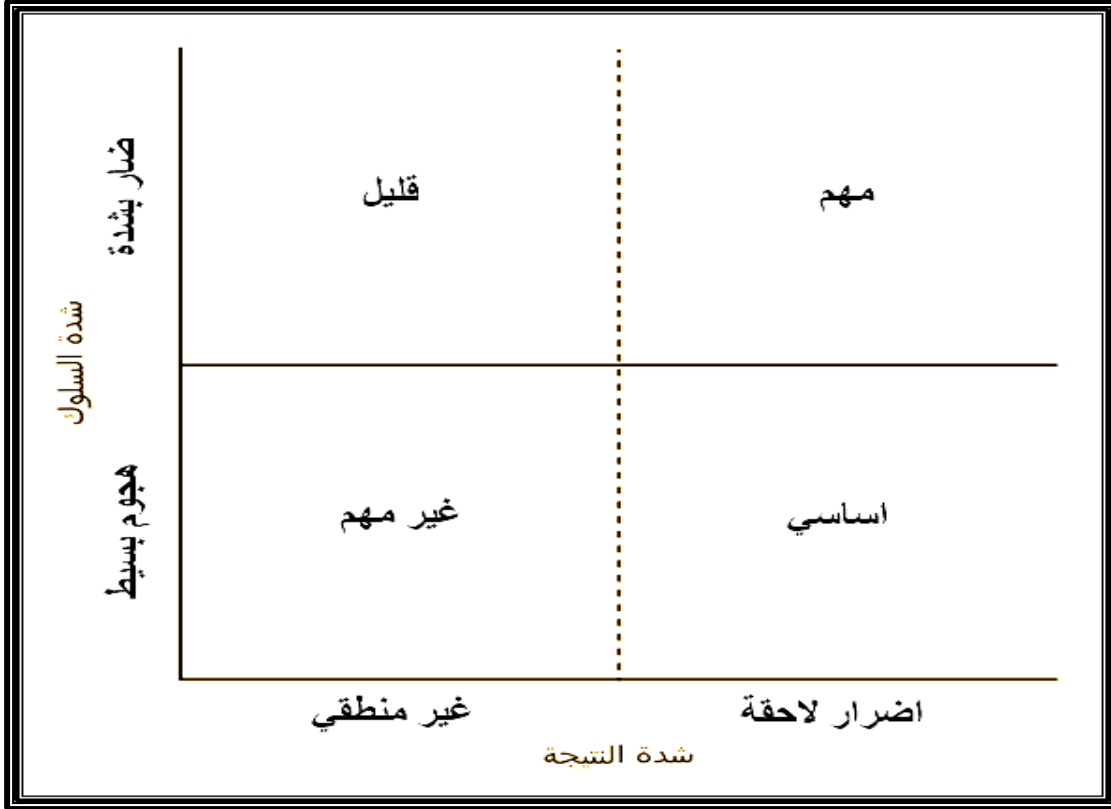


مجلد (20) عدد (1) 2024

في هذا السياق، يؤكد (Bisel et al. (2011: 11) على أن السلوك التافه، الذي يتبنى من بعض الافراد في مكان العمل يعد سلوك غير اجتماعي وضار في أغلب الأوقات على اعتبار ان تأثيره موجه نحو زملاء العمل، الذين لديهم أهداف وخطط مما يعوق تقدم المنظمة في جميع الاتجاهات سواء كانت ضمن البيئة الداخلية أم الخارجية. فعلى وفق (Shah & Maryam (2019: 941-942) فقد تم التركيز على دراسة السلوكيات التافهة في مكان العمل، لانها تتعارض مع القيم الأخلاقية للمنظمة وتُظهر عدم الاحترام للآخرين. بالإضافة إلى ذلك، غالباً ما ينظر إلى هذا السلوك انه مظهر من مظاهر الانحراف في مكان العمل.

و يشير (Pegues (2018: 3) إلى أن السلوك التافه في مكان العمل ينتج عنه العديد من العقبات التي يمكن ان تلحق الضرر بالمنظمة من خلال حجب الموارد أو المعلومات القيمة والتقليل من شان عمل أو مساهمة شخص آخر أو مخاطبة شخص ما بعبارات غير مهنية الأمر الذي قد يؤدي إلى تدهور الأداء الوظيفي ومن ثم إلى الانسحاب من العمل. في صدد التحقق من أهمية دراسة التفاهة في مكان العمل اجرى (Alonso (2019) دراسة واسعة على مدار عام لتحديد التفاهات، وكيف تتجلى في مكان العمل. لقد أستطلع راي أكثر من 15000 متخصص في الأعمال التجارية يعملون ضمن مجموعة واسعة من الصناعات والتخصصات مشاركة قصصهم عن التفاهات، لكي يتمكن من معرفة ما عدوة سلوكاً تافهاً بشكل مباشر. لقد وصف المشاركون الحوادث الفعلية ووضعو عليها علامة بفتة تستند إلى انموذج رباعي للتفاهة كما موضح في الشكل (2)، وهذه الفئات هي: (Alonso, 2019: 36)

1. **غير مهم:** سلوك مزعج وغير سار لا ينتج عنه نتيجة قابلة للقياس (هجوم بسيط / غير منطقي).
2. **قليل:** سلوك بغيض أو لئيم أو يخدم الذات يلاحظه الآخرون، لكن تداعياته ليست خطيرة (ضار بشدة / غير منطقي).
3. **أساسي:** سلوك غير مقبول يؤدي إلى ضرر قصير المدى للفرد أو المنظمة (هجوم بسيط / اضرار لاحقة).
4. **مهم:** سلوك مدمر ومثير للغضب، ينتج عنه ضرر دائم، وغير قابل للاسترداد لحيات الفرد المهنية أو سمعته أو يؤثر سلباً على حسن نية المنظمة أو ماليتها (ضار بشدة / اضرار لاحقة).



الشكل (2) المصفوفة الرباعية للتفاهة في مكان العمل

Source: Alonso, Alex (2019). The Price of Pettiness: Bad Behavior in the Workplace and How to Stomp It Out.

لقد توصل البحث إلى أن أقل من واحد في المائة من المستجيبين لم يشهدوا أبداً سلوكيات تافهة في أماكن عملهم؛ في حين 99 في المائة من المستجيبين، قد واجهوا سلوكيات تافهة في أماكن عملهم، كما قد شهد ثلاثة من كل أربعة حادثة لم يتم فيها اتخاذ اي إجراء ضد الفرد المنخرط في هذا السلوك. فضلاً عما تقدم تم التوصل كذلك إلى ما يأتي: (Alonso, 2019: 37-38)

- أ. من الواضح ان التفاهة منتشرة في جميع المنظمات، فهي مصدر طاقة سلبي لا نهاية له.
- ب. تتخذ التفاهات انواعاً وأشكالاً عديدة.
- ج. الأفراد مبدعون للغاية، سواء في تبنيهم لسلوكياتهم التافهة أم في كيفية تفسيرهم لخطورة نتائج تلك السلوكيات.
- د. يريد الأفراد القضاء على التفاهات، لكنهم غير متأكدين دائماً من كيفية القيام بذلك.



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

هـ. عندما لا يتم اتخاذ اي إجراء رداً على التفاهات، فإن أهدافها وشهودها لا يثقون في النهاية بقادتهم ويفقدون معنوياتهم - وتستمر السلوكيات التافهة.

ثالثاً: أبعاد التفاهة في مكان العمل:

على الرغم من أهمية موضوع التفاهة باعتبارها ظاهرة لها انعكاسها على مظاهر الحياة المعاصرة في شتى مجالاتها ومستوياتها، وخاصة في المجال التنظيمي إلا هناك ندرة في المقاييس والابعاد التي يمكن استخدامها من قبل الباحثين لقياس متغير التفاهة في مكان العمل، وان الباحث الوحيد الذي اشار إلى ابعاد هذا المتغير هو (Alonso, 2019) في نظريته الخاصة بالتفاهة في مكان العمل، والتي يمكن توضيحها على النحو الآتي:

1. تبنى السلوك التافه في مكان العمل:

و ان شدة السلوك هي الذي يمكن من خلاله ان نحكم عما إذا كان السلوك سوياً أم مرضياً، فسلوك الغضب يصدر عن كل الأفراد ولكن هذا السلوك يكون دالاً على الصحة النفسية عندما يتفق مع الموقف الذي استثار الغضب. في حين ان الفرد، الذي يبالغ في الغضب لدرجة انه يؤدي نفسه أو الآخرين لأسباب تافهة نحكم على سلوكه بانه غير سوي، ولا يدل على الصحة النفسية. و ان الفرد الذي لا يغضب على الاطلاع في موقف يتضمن الغضب يمكن ان نحكم على سلوكه بانه غير سوي. إذ نلاحظ ان شدة السلوك هي المعيار أو المحك الذي نحكم من خلاله على الفرد تحدث أعمال التفاهة على نطاق واسع؛ ليس كلهم نفس الشيء. الصراخ في وجه فرد ما لدوسه على إصبع قدمك عن طريق الخطأ، على سبيل المثال هو تافه، ولكن ليس بالقدر نفسه من التافه مثل السعي لتدمير فرد ما لخطأ نطق اسمك في حدث الشركة انها مسألة مقارنة، ومن هنا نقول انه ليس من السهل ان نضع حداً فاصلاً بين الصحة والمرض في المجال النفسي، لان ذلك ينمو على مقدار ما يملك الفرد من تكامل وانسجام بين الوظائف النفسية المختلفة في الفردية (Alonso, 2019: 25).

كما تجدر الاشارة إلى ان شدة تبني السلوك التافه يمكن ان تؤدي إلى فقدان الفرد لقدرته على اتخاذ القرارات الصحيحة وتحقيق النجاح في الحياة ويمكن ان توقف تطوره الشخصي والمهني والعاطفي لذلك من المهم على الأفراد والمجتمعات توعية الأفراد بأهمية اعتماد السلوك الصحيح وتفاذي السلوك التافه وتشجيعهم على تطوير مهارات الرقابة الذاتية لتجنب الإصابة بعواقب سلبية يعد السلوك التافه في مكان العمل من الأمور التي يجب تجنبها حيث انه يؤثر سلباً على الأداء والمناخ العام في العمل وقد يؤدي إلى تدهور العلاقات بين الافراد العاملين وزيادة مستوى التوتر والضغط



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

تتفاوت شدة تبني السلوك التافه في مكان العمل باختلاف الأفراد والثقافات الموجودة في المنظمة ولكن بشكل عام يمكن اعتباره مشكلة خطيرة تحتاج إلى التعامل معها بجدية على الصعيد الفردي يمكن للموظفين تجنب السلوك التافه عن طريق الالتزام بالقيم الأخلاقية والمهنية والتعامل مع زملائهم بالاحترام والتعاون كما يمكن المنظمات تحفيز الافراد العاملين على تبني السلوك الايجابي من خلال بناء ثقافة عمل ايجابية وتوفير بيئة عمل تحفز على الإبداع (Karabiyik, 2022: 488).

2. خطورة تبني السلوك التافه في مكان العمل:

نتائج تصرفات التفاهات هي ايضاً سلسلة كاملة. بالنسبة لفرد متضرر من فشل زميل في العمل في مشاركة علامة تبويب شريط، على سبيل المثال، قد تبدو فكرة جيدة في ذلك الوقت للإعلان عن رخص زميل العمل على مدونة الشركة تحت ستار منشور حول ثقافة الشركة. لم تعد فكرة جيدة عندما يقدم زميل العمل دعوى مضايقة، قد تبدو فكرة جيدة في ذلك الوقت للإعلان عن رخص زميل العمل على مدونة الشركة تحت ستار منشور حول ثقافة الشركة. لم تعد فكرة جيدة عندما يقدم زميل العمل دعوى مضايقة، مدعياً وجود بيئة عمل معادية بسبب هذا المنشور والدعاية اللاحقة، مما يؤدي في النهاية إلى طرد المدون، لم يضع المدون في الحسبان ما أسماه "وسيلة الانتقام المعكوس" - وهي أداة لتقدير مدى فاعلية السلوك التافه في تحقيق النتيجة غير المرغوب فيها الناتجة عن الحاجة إلى الانتقام التافه (Alonso, 2019: 26).

رابعاً: مفهوم الهشاشة النفسية:

يتعرض العاملون في القطاع الصحي باستمرار لضغوط نفسية تتفاقم في أوقات الأزمات؛ صعوبة العمل في إطارها أصبح معترفاً به عالمياً بشكل متزايد فقد لا يزال العديد من مقدمي الخدمة يعانون من صدمات لم يتم حلها. قد تتطلب مرونة النظم الصحية تغييرات أساسية في الموارد وعوامل هيكلية أخرى، ولكن المفتاح ايضاً، لذلك هو تسهيل وصول العاملين في هذا القطاع إلى الدعم النفسي طويل الأجل لتمكينهم من التغلب على الضائقة النفسية (Laura et al., 2020:1). يجب ان يكون الدعم النفسي أثناء الصدمات متاحاً لجميع مقدمي الخدمات الصحية في وقت مبكر، مع مراعاة الاحتياجات عبر الملاكات (بما في ذلك المقربون من مقدمي الخدمات المجتمعية) والاستجابة للصدمات التراكمية والتاريخية وكذلك الوصمة المرتبطة بها يحتاج مخططو النظام الصحي إلى تصميم استجابات خاصة بالسياق مستنيرة ببيانات قريبة من الوقت الفعلي وأبحاث



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

منهجية تركز على تحسين فهم ضغوط العاملين في مجال الرعاية الصحية واحتياجات الصحة العقلية. من وجهة النظر هذه، يتبادر إلى الذهن ان الأفراد، الذين يتمتعون بحساسية عالية تجاه ردود الفعل الخارجية، قد يكونون أكثر عرضة من الناحية النفسية. في واقع الأمر، يُذكر ان اغتراب الأفراد عن انفسهم من خلال قبول التأثير الخارجي يمكن ان يزيد من ضعفهم النفسي (58-524: Satici & Kayis, 2013) للضعف خصائص نفسية وعاطفية واجتماعية وجسدية وتستهدف فردية الفرد من حيث نتائج. عند النظر إليها من منظور نفسي، فان الضعف يرتبط بالتعلم والتجارب غير الوظيفية للفرد. يتسبب هذا الموقف في العديد من الاضطرابات النفسية، وخاصة الاكتئاب. من ناحية أخرى، ترتبط قابلية التأثر والهشاشة ايضاً بالسمات الفردية للفرد. يمكن ان يؤدي استمرار الزيادات أو النقصان في القيمة الذاتية واحترام الذات إلى زيادة الشعور بالضعف. في حالة الضعف في القيمة الذاتية واحترام الذات، يمكن ان تؤدي أوجه القصور وغياب ادراك الفرد لقيمه إلى الضعف. نقاط الضعف النفسية ليست السبب الرئيس للاضطرابات النفسية فعند النظر إلى الضعف من ناحية الجانب النفسي، يتضح انه يعتمد على مصدر ومستوى الضعف لدى الفرد. لذا غالباً ما يتسبب التعلم الوظيفي غير الفعال يتسبب للفرد في العديد من الاضطرابات النفسية (58: 2015: Tatlıhoğlu). تحدث الهشاشة النفسية لبعض الأفراد، لانهم لم يعودا قادرين على "التأهب الشديد" و "المراقبة" لاي شيء آخر وما يمكن ان يحدث عند مواجهة الهشاشة (9065: 2020: Qonaah et al.). إذ تشير بعض الدراسات حول الاستجابات لحالات الهشاشة النفسية، للأفراد إلى عدم قدرتهم على ايجاد حلول فعلية مما يؤدي إلى دخولهم في حالات حرجة. يتم تحديدهم بمشاعر عدم اليقين، والهجر، أو الاقتراب من الموت، أو اللجوء إلى منطقة خالية أو الابتعاد. وان المصابين بالهشاشة النفسية تظهر عليهم اعراض القلق ونوبات الهلع والعجز واليأس والضيق العاطفي الشديد والخوف من فقدان أحد الأحباء، والعرضة للهشاشة، وفقدان الأمل، والتأثير الصادم للحوادث. فضلاً عن بعض الحالات الاخرى مثل الصدمة وعدم التصديق وفقدان دعم الأسرة وفقدان الدعم المالي والهشاشة الجسدية والهشاشة العاطفية (Qonaah et al., 2020: 9066). استناداً لما تقدم، يتضح انه عندما لا يتمكن الأفراد من تقدير ذاتهم بصورة واضحة تنشأ حالة من الهشاشة ومن المحتمل ان تقوض هذه الهشاشة الأداء التكيفي والذي يستلزم القدرة على العمل بشكل خلاق والتعلم بفعالية والقدرة على إدارة الضغوطات، فضلاً عن القدرة على استيعاب السياقات الاجتماعية المتنوعة لإثبات الذات، فان احترام الذات الهش يثير مجموعة من التعقيدات،



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

وهي عندما لا يفي هؤلاء الأفراد بواجباتهم أو تطلعاتهم فانهم يميلون إلى تشويه احترامهم لذاتهم بدلاً من تكبيف سلوكهم لتصحيح هذا النقص وتخفيف الانفعالات أو الكآبة، ومن ثم فانهم سيكونوا أقل ميلاً لتعلم مهارات مفيدة أو تنمية خبراتهم أو تعديل سلوكهم (Moss & John, 2009). (166) وعلى وفق ما تقدم، يوضح الجدول (4) بعض تعريفات الهشاشة النفسية على وفق آراء بعض الباحثين.

الجدول (4) تعريفات الهشاشة النفسية على وفق آراء بعض الباحثين

التعريف	الباحث	ت
تشير الهشاشة النفسية إلى الحالة الإدراكية التي تجعل الأفراد أكثر عرضة للتوتر.	Sinclair & Wallston (1999: 57)	1
تمثل الهشاشة في جوهرها غياب أو انهيار العقد الاجتماعي بين الأفراد. إذ يعاني الفرد المصاب بحالة الهشاشة النفسية من عجز في القدرات الفكرية والتحفيزية التي تزيد من مخاطر عدم الاستقرار والصراع العنيف مما يضعف حالة المرونة في مواجهة الصدمات التخريبية.	Lindborg (2017: 1)	2
هي مشاكل صحية تحدث بشكل ملحوظ في مختلف مراحل حياة الإنسان.	Rachmawati (2020: 2)	3
الهشاشة النفسية حالة يسهل فيها إتلاف شيء ما أو إضعافه. إن حالة الأزمة التي يمر بها الفرد تسبب له مشاعر سلبية وعدم القدرة على مواجهة مشاكل جسدية ونفسية واجتماعية.	Mei chan chong (2020: 5)	4

المصدر: من إعداد الباحثين.

استناداً لما تقدم، يرى الباحثين انه من الممكن تعريف الهشاشة النفسية على أنها حالة شديدة من الشك والقلق والتشاؤم والقلق المفرط من المستقبل. قد يعاني الأفراد العاملين منها نتيجة للتعرض لأحداث ومواقف سلبية في بيئة العمل، مثل الخوف من فقدان العمل أو التعرض للسلوكيات السلبية من بعض زملاء العمل وغيرها. يمكن ان تؤثر الهشاشة النفسية بشكل كبير على الحالة العامة للفرد الذي يعاني منها وتؤثر على نوعية حياته ومستوى أدائه في العمل.

خامساً: العوامل المساعدة لظهور الهشاشة النفسية:

إن ظروف العمل يمكن ان تعزز من حالة الهشاشة النفسية ومصادرها والتي قد تتجاوز في تأثيرها أحداث الحياة الاجتماعية المجهدة وصدماتها. لذلك حدد (Chesley, 2014: 600) بعض العوامل التنظيمية، التي تزيد من الهشاشة النفسية للأفراد العاملين، وهي:

1. ضغوط العمل:



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

تشير ضغوط العمل إلى الحالة الجسدية والعاطفية غير المؤاتية التي تحدث نتيجة للحوادث السلبية في مكان العمل، وتحديداً الأحداث غير المؤكدة أو المعقدة، التي يتعامل معها الفرد تسمى بالحوادث المرتبطة بالعمل، التي تخلق الضغط النفسية (Hart & Cooper, 2001: 45).

2. الإرهاق الوظيفي:

يشير الإرهاق الوظيفي إلى رد فعل الفرد على الضغوطات الفردية والعاطفية المستمرة في العمل والتي تؤدي إلى التهكم وتضاؤل الشعور بالفعالية في العمل. يشير التهكم إلى حالة ينأى بموجبها الموظف بنفسه عن مكان العمل، الذي يصبح واضحاً في شكل موقف فوري وسلبى، وغير مبال تجاه السمات المختلفة لوظيفته، فيما تشير المشاعر المنخفضة إلى قيام الفرد بالمقارنة بين الانجازات الماضية والحالية والمستقبلية في الوظيفة، والتي تقود إلى توليد مشاعر عدم القدرة على أداء المتطلبات المتعلقة بالعمل (Naseer, 2015: 25-26).

3. الإجهاد النفسي:

يشير الإجهاد النفسي إلى المدى، الذي يواجه فيه الفرد العامل شكاوى صحية نفسية وعاطفية. كما يصور الإجهاد النفسي السلبي على المدى الطويل التأثيرات على الفرد العامل بسبب التجربة المستمرة للضغوط المرتبطة بالعمل، وتتكون من مؤشرات مثل القلق والحزن والاختلالات الاجتماعية (Naseer, 2015: 25-26).

4. نوايا الانسحاب:

غالباً ما يتم تصنيف سلوكيات الانسحاب تحت عنوان نوايا الدوران الوظيفي أو تغيير الوظيفة. تُعرّف نوايا دوران الموظفين بانها الدرجة التي يرغب بها الموظف في البقاء أو مغادرة المنظمة (Naseer, 2015: 25-26).

سادساً: ابعاد الهشاشة النفسية:

من خلال اطلاع الباحثين على مجموعة من الادبيات، التي تتعلق بالهشاشة النفسية أتضح وجود ندرة في المقاييس المستخدمة من قبل الباحثين لقياس هذا المتغير لذلك تبنى الباحثين مقياس السعيد (2023) الذي يتكون من ثلاث أبعاد، والتي يمكن توضيحها على النحو الآتي:

1. الاكتئاب:



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

يعد الاكتئاب اضطراب عقلي رئيس يتضمن مجموعة كبيرة من الأعراض غير المتجانسة المتعلقة بعجز مجموعة من العمليات النفسية والمعرفية والعاطفية وهو مرض عقلي شائع على مستوى العالم. وفقاً لمنظمة الصحة العالمية يهاجم الاكتئاب حوالي 350 مليون شخص في جميع انحاء العالم الاكتئاب هو مرض ذو تشخيص واسع وغير متجانس يهاجم نسبة كبيرة من سكان العالم حوالي 17-20% وهو رابع مسببات رئيسة للإعاقة على مستوى العالم. تظهر التوزيعات العمرية ان الاكتئاب منتشر في جميع مراحل الحياة إذ يصيب حوالي 8% من الرجال و 15% من النساء خلال حياتهم . يغزى الاكتئاب إلى العديد من الأسباب المعروفة وغير المعروفة إذ تتداخل العديد من العناصر لتسبب الاكتئاب بما في ذلك العوامل الوراثية والجينية والظروف البيئية والضغوط المختلفة ونقص بعض العناصر الغذائية التي يتعرض لها الناس الاضطراب الاكتئاب الشديد هو واحد من أكثر الاضطرابات النفسية انتشاراً في جميع انحاء العالم وخاصة في المناطق ذات الدخل المرتفع يسبب معاناة فردية وفقدان الانتاجية وزيادة تكاليف الرعاية الصحية كما انه يرتبط بارتفاع خطر الانتحار على هذا النحو يمثل عبئاً اقتصادياً وطبياً كبيراً على المجتمعات تمثل الاضطرابات الكتابية بشكل مباشر (Galecki et al., 2022: 1-2).

فضلاً عما تقدم، يعد الأكتئاب خبرة نفسية سلبية مؤلمة فما هو الا ترديد لخبرات أليمة تعلمها أو صادفها أو مر بها من صغره ولم يستطع ان يحلها أو ان يزيلها من عقلة، فالذي تألم من فقدان فرد عزيز عليه في الصغر قد يكون ما هب إذا لم يتغلب على المة الابتدائي ان يواجه الاكتئاب في كبره، وربما يحدث لو تعمم لظاهرة الحزن من اختفاء اي شيء أو فقده لو وخاصة إذا تعلق الفقدان بعض من أعضائه. على وفق نظرية السلوك فان الام دورا حاسما في تعليم الطفل الخبرات السلبية والايجابية فان اهتمت حاجاته وطلباته وإغراءاته بشكل متكرر وربما يتعلم وهو في سن صغيرة جداً ان كل قلوب البشر قاسية وبهذا يفقد الثقة في الأفراد وبهذا الأسلوب فان الطفل ينتهج منهجاً سلبياً في حياته فيفقد طموحاته وتطلعاته ويصبح خاملاً ضعيفاً لا يثق بأحد وبهذا يزيد احباطه وتتألم عواطفه ويهتز وجدانه وتقل الثقة بنفسه (بن حليلة، 2021: 4).

2. ضعف إمكانيات المواجهة:

يضعف من إمكانياتها للمواجهة، ان الدعم الايجابي ليس من الضروري ان يكون عقب كل سلوك مرغوب، ولكن يجب ان يكون بدرجات متنوعة تتناسب مع سلوك الفرد، ولا شك ان ثقة الفرد في إمكانياته وقدراته وانه يمتلك المقومات المعرفية والدافعية التي تمكنه من تحقيق المستوى الذي



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

يرتقيه ويحقق له التوازن؛ هي في الاصل نابعة من دعم له ومساندته استخدام أقصى حد لقدراته وخبراته وطاقاته من أجل التمكن من حل ومواجهة المواقف التي يمر بها بصورة عملية، كما ان الدعم الايجابي والتقدير الذي يشعر به من والديه يجعله يبذل كثيراً من الجهد والمثابرة ما يقوده إلى النجاح بغض النظر عن الصعوبات التي يواجهها، وانه يشعر بالمسئولية فيكون أكثر واقعية في المواجهة واكتساب المهارات الضرورية للمواجهة، الانسحاب، وعدم القدرة على مواجهة المشكلات والضغوط، فيما يترتب عليه صعوبة في الاندماج السري، وهو ما ينبأ بالهشاشة النفسية (عواد، 2023: 186).

3. المصير النفسي:

يشير مصطلح تقرير المصير النفسي إلى سعي الأفراد لتقرير مصيرهم بانفسهم من خلال سيطرتهم على شؤون حياتهم واتخاذ قراراتهم الفردية بانفسهم، وقد حظى مفهوم تقرير المصير النفسي باهتمام متزايد في العقود الأخيرة كأحد الموضوعات المهمة في علم النفس الايجابي وعلم النفس التحفيزي ومن أهم ركائز التنمية الايجابية. إذ يتمثل في قدرة الفرد على ان يكون المسيطر والمحرك الرئيس لمجربات حياته من خلال امتلاكه للمهارات التي تسمح له بتحقيق أهدافه ورغباته بالطريقة التي يختارها، وتتيح له فرصة المشاركة بمسئولية ونشاط في أموره الخاصة والشعور بالحرية وتحمل المخاطر ومجابتها مهارة تقرير المصير النفسي "بانها عبارة عن مجموعة من المهارات والمعرفة والاعتقاد، التي تجعل الفرد قادراً على الانخراط في السلوك الموجه بالهدف والمنظم ذاتياً والمستقل وتجعله قادراً على فهم نقاط قوته وجوانب قصوره معا (مهدي ومسحل، 2022: 145)، مما يجعل لديه قدرة كبيرة على ضبط حياته وتحمل أدوار الكبار في مجتمعه و بينما توصف مهارة تقرير المصير بأنها العامل السببي والأساسي في حياة الفرد واتخاذ القرارات والخيارات المتعلقة بنوعية حياة أفضل من ناحية من التأثير أو التدخل الخارجي غير المسوغ، فان تقرير المصير يعنى قدرة الفرد على تحديد أهدافه وتحقيقها، ومراقبة الذات والتصرف باستقلالية، واتخاذ القرار والقدرة على حل المشكلات وتحمل المسؤولية، ودراسة البدائل واختيار المناسب منها دور ضغط خارجي (Wehmeyer, 2020: 2). في سياق ما تقدم، كذلك يمكن الإشارة إلى ان المصير النفسي يتمثل بالاتجاه الذي تسير به الحياة النفسية للفرد مع مرور الزمن فالشخص النفسي أو الحياة النفسية للفرد تتكون من الجوانب المختلفة التي تشمل السلوك والعواطف والتفكير والثقافة والقيم والمعتقدات وبطبيعة الحال فان العوامل المختلفة مثل التجارب الماضية والمحيط الذي يعيش فيه الفرد



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

والعلاقات الاجتماعية والمهارات الذاتية والأهداف والطموحات إلخ هي احتياجات نفسية يحاول الأفراد بشكل غريزي إشباعها طوال حياتهم عندما يتم تلبية هذه الاحتياجات النفسية الأساسية من خلال التفاعلات في البيئات يميل الأفراد إلى المشاركة في الأنشطة الممتعة بطبيعتها والتي تتماشى مع قيمهم ومعتقداتهم تؤثر على تطور المصير النفسي للفرد بعض الأشخاص يمكن ان يظلوا في وضع نفسي مستقر طوال حياتهم في حين ان الآخرين قد يواجهون التحديات والتغيرات النفسية التي تؤثر على مصير حياتهم ويمكن ان يكون هذا التأثير ايجابياً في بعض الأحيان حيث يؤدي إلى تحقيق الأهداف الشخصية والمهنية وحياة سعيدة ومستقرة وفي بعض الأحيان يمكن ان يكون سلبياً ويؤدي إلى القلق والاضطراب النفسي والاكتئاب (Hite, 2015: 47).

المبحث الثالث: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

أولاً: التحليل الوصفي لآراء المستجيبين:

التحليل الوصفي هو نوع من انواع التحليلات البحثية التي تستخدم لفهم ووصف الظواهر الاجتماعية المختلفة، ويتم ذلك من خلال تحليل البيانات المجمعة عن طريق الاستبيان أو غيرها من الأدوات، ويهدف التحليل الوصفي إلى فهم الظواهر بطريقة مفصلة وشاملة، وتحليلها وتفسيرها بطريقة منطقية وعلمية، ومن ثم إعطاء معنى وفهم أعمق للظواهر المدروسة. يتعلق هذا المبحث باستعراض نتائج التحليل الوصفي لآراء المستجيبين البالغ عددهم (285) مستجيباً حول مستوى توافر متغيري البحث المتمثلين بـ(التفاهة في مكان العمل والهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية) في مستشفى الزهراء التعليمي، وذلك عن طريق استخدام اختبارات الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية، ولما كانت أداة قياس المتغيرات في هذه البحث مصممة على وفق مقياس ليكرت الخماسي Five Point-Liekr، فان ذلك سيمكن الباحثين من تحديد مستوى توافر المتغيرات باعتماد الفئة، التي تنتمي لها الأوساط الحسابية لآراء المستجيبين تجاه فقراتها، كما هو موضح في الجدول (5).

الجدول (5) فئات درجة الموافقة على وفق أوزان مقياس ليكرت الخماسي

Five Point-Liekr

تدرج مقياس ليكرت	درجة الموافقة	فئة الوسط الحسابي		مستوى التوافر	
		من	إلى	من	إلى
لا أتفق تماماً	ضعيف جداً	1	1.79	20%	35%
لا أتفق	ضعيف	1.8	2.59	36%	51%



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

67%	52%	3.39	2.6	متوسط	محايد
83%	68%	4.19	3.4	مرتفع	اتفق
100%	84%	5	4.2	مرتفع جداً	اتفق تماماً

المصدر: بتصريف من قبل الباحثين بالاعتماد على عبد الفتاح، عز حسن (2017) "مقدمة في الاحصاء الوصفي والاحصاء الاستدلالي باستخدام SPSS" الطبعة الثالثة- الخوارزمية العلمية، جدة- السعودية.

أ. تحديد مستوى توافر أبعاد متغير التفاهة في مكان العمل: تتعلق هذه الفقرة بالتحليل الوصفي لآراء المستجيبين في مستشفى الزهراء التعليمي تجاه متغير التفاهة في مكان العمل ومن خلال أبعاده المعتمدة عن طريق استخراج الوسط الحسابي والانحرافات المعياري، ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية، على النحو الآتي:

1. تحديد مستوى توافر بعد تبني السلوك التفاهة في مكان العمل:

يعرض الجدول (6) ملخصاً لنتائج الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية تجاه الفقرات (IDPB1-IDPB8) والمتعلقة بتحديد مستوى توافر بعد تبني السلوك التفاهة في مكان العمل. إذ يتضح ان الوسط الحسابي لبعده تبني السلوك التفاهة في مكان العمل بلغ 3.749 وهو بذلك يقع ضمن الفئة الرابعة لفئات التوافر اي عند المستوى مرتفع مع أهمية نسبية بلغت 0.75 وانحراف معياري بلغ 1.212، ومعامل اختلاف بلغ 32% وكلما انخفضت قيمة هذا المعامل عن 50% فان ذلك يؤكد على ارتفاع مستوى الاتفاق حول هذا البعد على وفق آراء المستجيبين. ان هذه النتائج تشير إلى ان مستشفى الزهراء التعليمي قادرة على زيادة مستوى الاهتمام بهذا البعد من أجل ارتفاع مستوى توافره فيها. كما تعد فقرة (IDPB7)، التي نصت على ان في مستشفى الزهراء التعليمي: (يحبطون زملائهم في العمل أمام رؤسائهم المباشرين). كان لها الدور الأكبر في تشكيل هذا البعد، فلقد حصلت على اعلى وسط حسابي قد بلغ 3.888 وأعلى أهمية نسبية بلغت 0.77 بانحراف معياري بلغ 1.278، ومعامل اختلاف بلغ 33% وهذا ما يشير إلى تناسق وانسجام آراء عينة البحث حول هذه الفقرة. في حين تعد الفقرة (IDPB4)، التي تنص على ان في مستشفى الزهراء التعليمي: (مهوسون بنكريس وقتهم للمسائل غير المهمة). كان لها الدور الأقل في تشكيل هذا البعد، فلقد حصلت على أقل وسط حسابي 3.484 فضلاً عن أقل مستوى أهمية التي بلغت 0.69 بانحراف معياري بلغ 1.229 ومعامل اختلاف قد بلغ 31%.

الجدول (6) تحديد مستوى توافر بعد تبني السلوك التفاهة في مكان العمل



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	رمز الفقرة
0.770	0.310	1.193	3.849	IDPB1
0.765	0.305	1.167	3.825	IDPB2
0.733	0.325	1.191	3.667	IDPB3
0.697	0.337	1.175	3.484	IDPB4
0.729	0.332	1.210	3.646	IDPB5
0.776	0.317	1.229	3.881	IDPB6
0.778	0.329	1.278	3.888	IDPB7
0.751	0.333	1.249	3.754	IDPB8
0.750	0.323	1.212	3.749	المعدل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS v.24.

2. تحديد مستوى توافر بعد خطورة السلوك التافه في مكان العمل:

يظهر الجدول (7) ملخصاً لنتائج الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والاهمية النسبية تجاه الفقرات (SOPB1-SOPB9) المتعلقة ببعد خطورة السلوك التافه في مكان العمل. إذ يتضح ان الوسط الحسابي لبعد خطورة السلوك التافه في مكان العمل بلغ **3.697** وهو بذلك يقع ضمن الفئة الرابعة لفئات التوافر، اي عند المستوى مرتفع مع أهمية نسبية بلغت **0.73** وانحراف معياري بلغ **1.250**، ومعامل اختلاف بلغ **33%** وكلما انخفضت قيمة هذا المعامل عن **50%** فان ذلك يؤكد على ارتفاع مستوى الاتفاق حول هذا البعد على وفق آراء المستجيبين. ان هذه النتائج تشير إلى ان مستشفى الزهراء التعليمي قادرة على زيادة مستوى الاهتمام بهذا البعد من أجل ارتفاع مستوى توافره فيها. كما تعد فقرة (SOPB5)، التي نصت على ان في مستشفى الزهراء التعليمي: (يرفضون العمل مع زملائهم الجادين في انجاز المهام). كان لها الدور الأكبر في تشكيل هذا البعد، فلقد حصلت على اعلى وسط حسابي قد بلغ **4.000** وأعلى أهمية نسبية بلغت **0.80** بانحراف معياري بلغ **1.272**، ومعامل اختلاف بلغ **31%** وهذا ما يشير إلى تناسق وانسجام آراء عينة البحث حول هذه الفقرة. في حين تعد الفقرة (SOPB2)، التي تنص على ان في مستشفى الزهراء التعليمي: (يحثون أو يشجعون على حالة الصراع الداخلي).، كان لها الدور الأقل في تشكيل هذا البعد، فلقد حصلت على أقل وسط حسابي **3.470** فضلاً عن أقل مستوى أهمية التي بلغت **0.69** بانحراف معياري بلغ **1.168** ومعامل اختلاف قد بلغ **33%**.

الجدول (7) تحديد مستوى توافر بعد خطورة السلوك التافه في مكان العمل



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	رمز الفقرة
0.782	0.306	1.195	3.909	SOPB1
0.694	0.337	1.168	3.470	SOPB2
0.741	0.320	1.184	3.705	SOPB3
0.721	0.353	1.272	3.604	SOPB4
0.800	0.318	1.272	4.000	SOPB5
0.727	0.344	1.251	3.635	SOPB6
0.713	0.348	1.241	3.565	SOPB7
0.748	0.352	1.316	3.740	SOPB8
0.730	0.370	1.350	3.649	SOPB9
0.739	0.339	1.250	3.697	المعدل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS v.24.

ب. تحديد مستوى توافر أبعاد متغير الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية:

يقدم الباحثين في هذه الفقرة عرضاً لوصف آراء المستجيبين تجاه متغير الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية، ومن خلال أبعاده المعتمدة، عبر استعمال اختبارات التحليل الوصفي الممثلة بـ (الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية)، وذلك على النحو الآتي:

1. تحديد مستوى توافر بعد الاكتئاب:

تشير نتائج التحليل الظاهرة في الجدول (8)، إلى إجابات المستجيبين تجاه الفقرات (D1-D7) والمتعلقة ببعد الاكتئاب. إذ يتضح أن الوسط الحسابي لهذا البعد بلغ 2.950، وهو بذلك جاء عند مستوى الفئة الثالثة لفئات التوافر أي عند المستوى متوسط مع أهمية نسبية بلغت 0.59 وانحراف معياري بلغ 1.117، ومعامل اختلاف بلغ 37% وكلما انخفضت قيمة هذا المعامل عن 50% كلما أكد على ارتفاع مستوى الاتفاق حول هذا البعد على وفق آراء المستجيبين. أن هذه النتائج تشير إلى أن مستشفى الزهراء التعليمي قادرة على زيادة مستوى الاهتمام بهذا البعد من أجل ارتفاع مستوى توافره فيها. وتعد فقرة (D7)، التي نصت على أن في مستشفى الزهراء التعليمي: (أشعر بضعف القدرة على التركيز والنسيان المستمر). كان لها الدور الأكبر في تشكيل هذا البعد، فلقد حصلت على أعلى وسط حسابي قد بلغ 3.116 وأعلى أهمية نسبية بلغت 0.62 بانحراف معياري بلغ 1.241، ومعامل اختلاف بلغ 39% وهذا ما يشير إلى تناسق وانسجام آراء عينة البحث حول



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

هذه الفقرة. في حين تعد الفقرة (D6)، التي تنص على أن في مستشفى الزهراء التعليمي: (الأحداث غير السارة تؤثر على نفسيتهم بشكل كبير.)، كان لها الدور الأقل في تشكيل هذا البعد، فلقد حصلت على أقل وسط حسابي 2.719 فضلاً عن أقل مستوى أهمية التي بلغت 0.54 بانحراف معياري بلغ 0.971 ومعامل اختلاف قد بلغ 35%.

الجدول (8) تحديد مستوى توافر بعد الاكتئاب

رمز الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
D1	2.909	1.075	0.370	0.582
D2	3.032	1.145	0.378	0.606
D3	2.986	1.154	0.387	0.597
D4	2.853	1.214	0.426	0.571
D5	3.039	1.020	0.336	0.608
D6	2.719	0.971	0.357	0.544
D7	3.116	1.241	0.398	0.623
المعدل	2.950	1.117	0.379	0.590

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS v.24.

2. تحديد مستوى توافر بعد ضعف امكانات المواجهة:

عند مراجعة الجدول (9) والذي يظهر إجابات المستجيبين تجاه الفقرات (PCC1-PCC5) والمتعلقة بتحديد مستوى توافر بعد ضعف امكانات المواجهة يتضح ان الوسط الحسابي لهذا البعد بلغ 3.277 وهو بذلك جاء عند مستوى الفئة الرابعة لفئات التوافر اي عند المستوى مرتفع مع أهمية نسبية بلغت 0.65 وانحراف معياري بلغ 1.139، ومعامل اختلاف بلغ 34% وكلما انخفضت قيمة هذا المعامل عن 50% كلما أكد على ارتفاع مستوى الاتفاق حول هذا البعد على وفق آراء المستجيبين. ان هذه النتائج تشير إلى أن مستشفى الزهراء التعليمي قادرة على زيادة مستوى الاهتمام بهذا البعد من أجل ارتفاع مستوى توافره فيها. و تعد فقرة (PCC2)، التي نصت على أن في مستشفى الزهراء التعليمي: (غير قادرين على الحصول على ما يتمنوه في حياتهم العملية.) كان لها الدور الأكبر في تشكيل هذا البعد، فلقد حصلت على أعلى وسط حسابي قد بلغ 3.481 وأعلى أهمية نسبية بلغت 0.69 بانحراف معياري بلغ 1.043، ومعامل اختلاف بلغ 30%



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

وهذا ما يشير إلى تناسق وانسجام آراء عينة البحث حول هذه الفقرة. في حين تعد الفقرة (PCC4)، التي تنص على ان في مستشفى الزهراء التعليمي: (يفتقدون إلى الانجاز في مسيرتهم الوظيفية)، كان لها الدور الأقل في تشكيل هذا البعد، فلقد حصلت على أقل وسط حسابي 3.126 فضلاً عن أقل مستوى أهمية والتي بلغت 0.62 بانحراف معياري بلغ 1.109 ومعامل اختلاف قد بلغ %35.

الجدول (9) تحديد مستوى توافر بعد ضعف امكانات المواجهة

رمز الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية
PCC1	3.196	1.218	0.381	0.639
PCC2	3.481	1.043	0.300	0.696
PCC3	3.267	1.110	0.340	0.653
PCC4	3.126	1.109	0.355	0.625
PCC5	3.316	1.215	0.367	0.663
المعدل	3.277	1.139	0.348	0.655

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS v.24.

3. تحديد مستوى توافر بعد المصير النفسي:

يظهر الجدول (10) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والأهمية النسبية لإجابات عينة البحث تجاه الفقرات (PSF1-PSF5) والمتعلقة ببعد المصير النفسي. إذ يتضح ان الوسط الحسابي لهذا البعد بلغ 3.339 وهو بذلك جاء عند مستوى الفئة الرابعة لفئات التوافر اي عند المستوى متوسط مع أهمية نسبية بلغت 0.66 وانحراف معياري بلغ 1.214، ومعامل اختلاف بلغ %36 وكلما انخفضت قيمة هذا المعامل عن %50 كلما أكد على ارتفاع مستوى الاتفاق حول هذا البعد على وفق آراء المستجيبين. ان هذه النتائج تشير إلى ان مستشفى الزهراء التعليمي قادرة على زيادة مستوى الاهتمام بهذا البعد من أجل ارتفاع مستوى توافره فيها. و تعد فقرة (PSF6)، التي نصت على أن في مستشفى الزهراء التعليمي: (لا يتقون بقدراتهم عند انجاز المهام)، كان لها الدور الأكبر في تشكيل هذا البعد، فلقد حصلت على أعلى وسط حسابي قد بلغ 3.719 وأعلى أهمية نسبية بلغت 0.74 بانحراف معياري بلغ 1.286، ومعامل اختلاف بلغ %34 وهذا ما يشير إلى تناسق وانسجام آراء عينة البحث حول هذه الفقرة. في حين تعد الفقرة (PSF2)، التي تنص على أن في مستشفى الزهراء التعليمي: (لا يشعرون بالسعادة في مكان العمل)، كان لها الدور الأقل في



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

تشكيل هذا البعد، فلقد حصلت على أقل وسط حسابي 3.046 فضلاً عن أقل مستوى أهمية، التي بلغت 0.60 بانحراف معياري بلغ 1.173 ومعامل اختلاف قد بلغ %38.

الجدول (10) تحديد مستوى توافر بعد المصير النفسي

الاهمية النسبية	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	رمز الفقرة
0.679	0.348	1.183	3.396	PSF1
0.609	0.385	1.173	3.046	PSF2
0.644	0.372	1.199	3.218	PSF3
0.630	0.400	1.261	3.151	PSF4
0.700	0.337	1.182	3.502	PSF5
0.744	0.346	1.286	3.719	PSF6
0.668	0.365	1.214	3.339	المعدل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS v.24.

ثانياً: اختبار الفرضيات:

تتضمن هذه الفقرة تحليل العلاقة بين متغيرين هما: (التفاهة في مكان العمل والهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية) باستخدام برنامج SPSS v.24 لتحليل علاقات الارتباط وبرنامج SmartPLS v.4 لتحليل علاقات التأثير. ان فرضيات الارتباط تم اختبارها عن طريق استخراج معامل Pearson. أما الفرضيات الخاصة بالتأثير فلقد تم اختبارها عن طريق منهج معادلة النمذجة الهيكلية Structural Equation Modeling.

1. تحليل علاقات الارتباط:

لقد تم استخدام برنامج SPSS v.24 للحصول على مصفوفة معامل الارتباط Pearson لاختبار فرضية الارتباط بين (التفاهة في مكان العمل والهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية) والفرضيات المنبثقة عنها، يظهر الجدول (11)، علاقات الارتباط بين متغير التفاهة في مكان العمل وأبعاده مع متغير الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية.

الجدول (11) مصفوفة علاقات الارتباط بين متغير التفاهة في مكان العمل وابعاده مع متغير الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

		PWB	PF	IDPB	SOPB
PWB	Pearson Correlation	1	.732**	.955**	.960**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	285	285	285	285
PF	Pearson Correlation	.732**	1	.666**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	285	285	285	285
IDPB	Pearson Correlation	.955**	.666**	1	.838**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	285	285	285	285
SOPB	Pearson Correlation	.960**	.737**	.838**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	285	285	285	285

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: نتائج برنامج SPSS v.24.

بالاعتماد على النتائج الظاهرة في الجدول (11)، يمكن اختبار الفرضية الرئيسية الأولى المستندة على افتراض يتمثل بـ(يوجد ارتباط طردي ومعنوي بين التفاهة في مكان العمل والهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية)، وللتحقق من صحة هذا الافتراض، يظهر الجدول (11) النتائج المتعلقة بمصفوفة معامل ارتباط Pearson، واستناداً إليه فإن قيمة معامل الارتباط بين هذين المتغيرين، قد بلغت (0.732)، وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى (1%)، وبذلك فإن هذه النتيجة تقوي صحة هذه الفرضية، ويتفرع عن هذه الفرضية فرضيتين فرعيتين هما:

- أ. الفرضية الفرعية الأولى: تنص على: (يوجد ارتباط طردي ومعنوي بين تبني السلوك التفاهة في مكان العمل والهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية)، ولقد أظهر الجدول (11) ان قيمة معامل ارتباط Pearson بين هذين المتغيرين قد بلغت (0.666)، وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى (1%)، وبذلك فإن هذه النتيجة تقوي صحة هذه الفرضية.
- ب. الفرضية الفرعية الثانية: تنص على: (يوجد ارتباط طردي ومعنوي بين خطورة السلوك التفاهة في مكان العمل والهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية)، ولقد أظهر الجدول (11) ان قيمة معامل ارتباط Pearson بين هذين المتغيرين قد بلغت (0.737)، وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى (1%)، وبذلك فإن هذه النتيجة تقوي صحة هذه الفرضية.

2. تحليل علاقات التأثير:

تتمثل هذه الفقرة بقيام الباحثين ببناء النماذج الهيكلية الخاصة باختبار علاقات التأثير بين متغيري البحث على وفق أسلوب نمذجة المربعات الصغرى PLS-SEM باستخدام برنامج SmartPLS

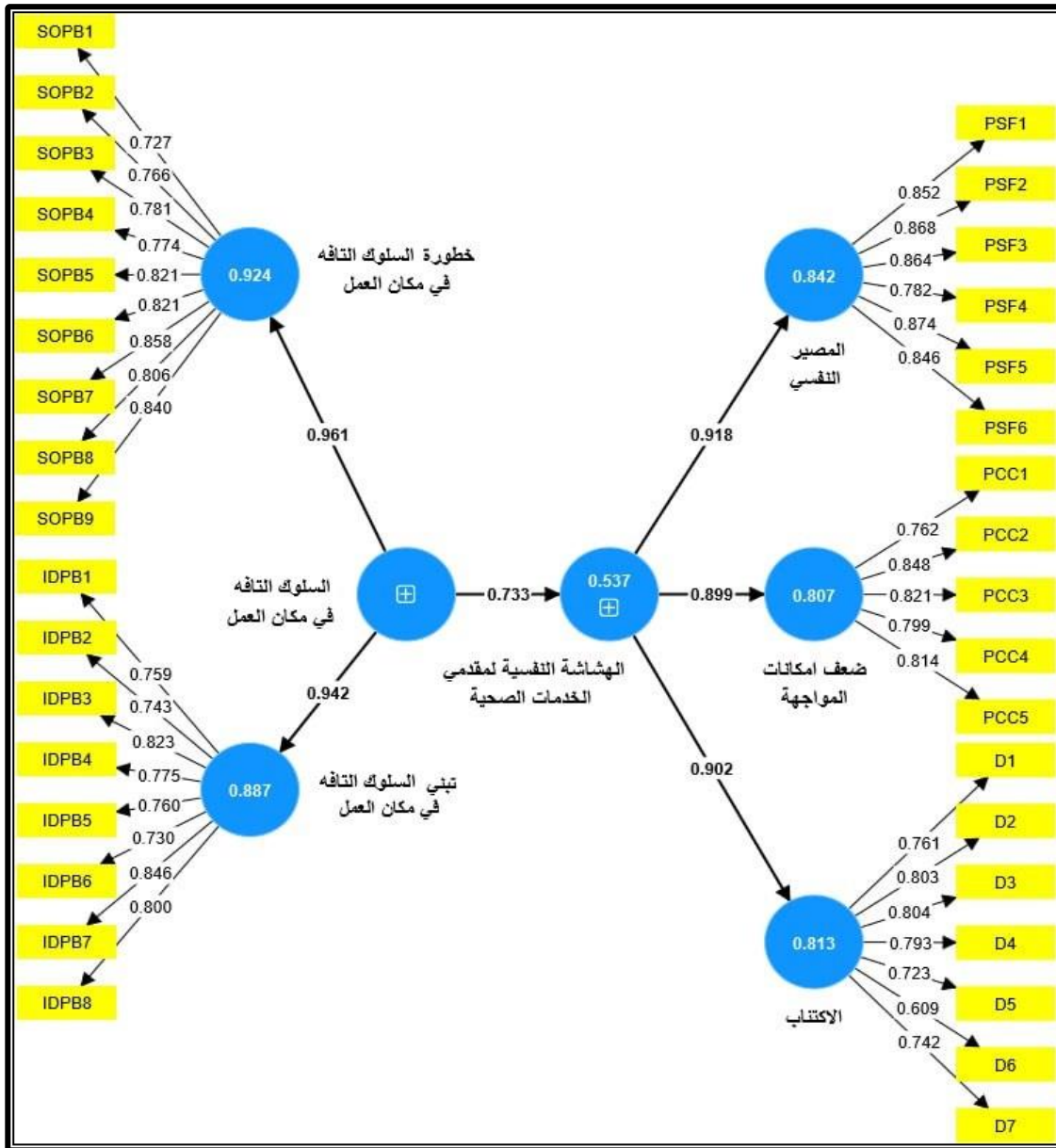


مجلة الغري للعلوم الاقتصادية
والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

v.4، فلقد تم تحليل الفرضية الخاصة بمسار التأثير بين متغيري البحث والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها باستخدام برنامج SmartPLS v.4، فللتحقق من علاقة التأثير بين المتغير المستقل (التفاهة في مكان العمل) والمتغير التابع (الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية)، التي تنص على: (يوجد تأثير موجب ومعنوي للتفاهة في مكان العمل في الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية) تم بناء انموذج هيكلية مكون من 35 فقرة، وذلك على وفق أسلوب نمذجة المربعات الصغرى PLS-SEM ، كما هو موضح في الشكل (3).



الشكل (3) الانموذج الهيكللي لمسار تأثير التفاهة في مكان العمل في الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية

المصدر: برنامج SmartPLS v.4.

يمثل الشكل الانموذج الهيكللي لمسار تأثير التفاهة في مكان العمل في الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية الموضح في الاسهم ذات الاتجاه الواحد من المتغير المستقل إلى المتغير التابع أما القيمة الظاهرة في وسط الشكل الدائري فهي تمثل معامل التفسير R^2 . أن هذا الانموذج سيخضع للتقييم على وفق مجموعة من المعايير الاحصائية، كما هو موضح في الجدول (12).



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

الجدول (12) معايير تقييم الانموذج الهيكلي لمسار تأثير التفاهة في مكان العمل في الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية

GOF	Q ²	F ²	R ²	المسار
0.223	0.452	0.799	0.537	التفاهة في مكان العمل -> الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية

المصدر: نتائج برنامج SmartPLS v.4.

يعرض الجدول (21)، إلى ان قدرة السلوك التفاهة في مكان العمل على تفسير الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية قد بلغت ($R^2=0.537$)، وهو تفسير متوسط إذ انه أقل من 0.67 وأعلى من 0.33، أما حجم التأثير f^2 والبالغ 0.799 يعد مقبول من الناحية الإحصائية، لانه أعلى من 0.35، وفيما يتعلق بجودة التنبؤ Q^2 فلقد بلغت أعلى من صفر ان هذه النتيجة جاءت لتؤكد على وجود قدرة للمتغير المستقل على التنبؤ بالمتغير التابع، وأخيراً، وبما ان قيمة GOF قد بلغت 0.223 ان هذه النتيجة جاءت لتؤكد على تحقق جودة مطابقة متوسطة لهذا الانموذج. على وفق نتائج المعايير الاحصائية التي تم ذكرها انفاً، سيتم الاعتماد على الانموذج الهيكلي لمسار تأثير التفاهة في مكان العمل في الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية في اختبار الفرضية، التي تنص على "يوجد تأثير موجب ومعنوي للتفاهة في مكان العمل في الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية"، كما مبين في الجدول (13).

الجدول (13) قيم اختبار فرضية تأثير التفاهة في مكان العمل في الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية

P value	t test	B	المسار
0.000	19.454	0.733	التفاهة في مكان العمل -> الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية

المصدر: نتائج برنامج SmartPLS v.4.

فضلاً عما تقدم، فإن نتائج الجدول (13) تؤكد صحة فرضية التأثير الموجب والمعنوي للتفاهة في مكان العمل في الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية إذ ان قيمة معامل B قد بلغت 0.733 وقيمة t test بلغت 19.454، وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى ($P=0.000$). زيادةً على ما تقدم، ومن خلال بناء الانموذج الهيكلي المكون من 35 فقرة على وفق أسلوب نمذجة المربعات



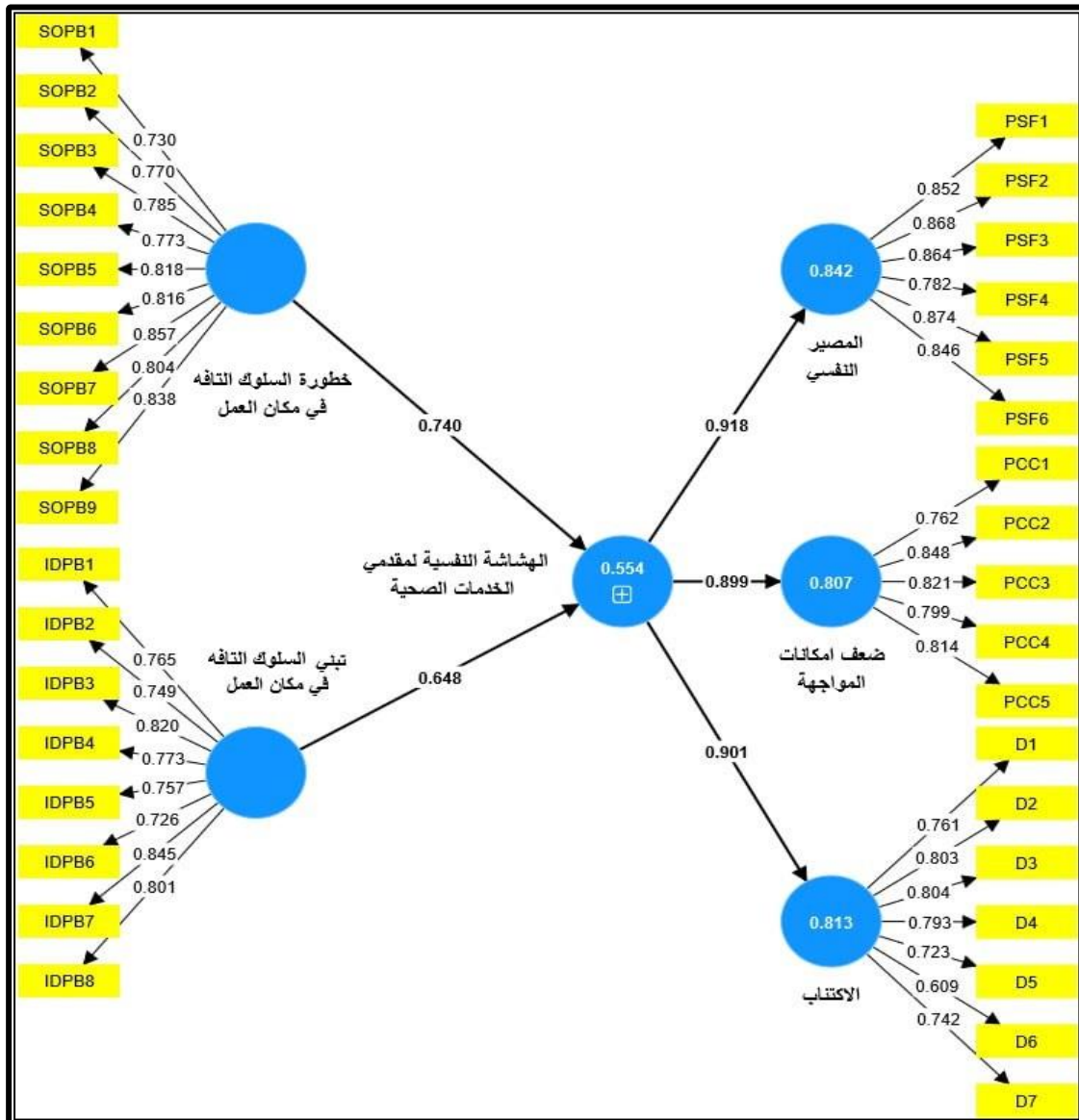
مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

الصغرى PLS-SEM ، كما هو موضح في الشكل (4)، يمكن اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية، التي تتمثل بما يأتي:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير موجب ومعنوي لتبني السلوك التافه في مكان العمل في الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية.
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير موجب ومعنوي لخطورة السلوك التافه في مكان العمل في الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية.



الشكل (4) الانموذج الهيكلي لمسار تأثير أبعاد متغير التفاهة في مكان العمل في الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

المصدر: برنامج SmartPLS v.4.

على وفق نتائج الشكل (4)، فإن الجدول (14) يظهر مسارات التأثير لأبعاد التفاهة في مكان العمل في الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية.

الجدول (14) مسارات التأثير لأبعاد التفاهة في مكان العمل في الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية

P value	t test	B	المسار
0.000	18.322	0.740	تبني السلوك التافه في مكان العمل -< الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية
0.000	17.534	0.648	خطورة السلوك التافه في مكان العمل -< الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية

المصدر: نتائج برنامج SmartPLS v.4.

استناداً إلى النتائج الظاهرة في الجدول (14)، يمكن الحكم على قبول الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية الثانية على النحو الآتي:

- 1. الفرضية الفرعية الأولى:** ان هذه الفرضية مستندة على افتراض يتمثل ب(يوجد تأثير موجب ومعنوي لتبني السلوك التافه في مكان العمل في الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية)، يظهر الجدول (14) ان قيمة معامل B بين هذين المتغيرين قد بلغت (0.740)، وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى (1%)، فلقد بلغت قيمة اختبار $t=18.322$ ، وبذلك فإن هذه النتيجة تقوي صحة هذه الفرضية.
- 2. الفرضية الفرعية الثانية:** ان هذه الفرضية مستندة على افتراض يتمثل ب(يوجد تأثير موجب ومعنوي لخطورة السلوك التافه في مكان العمل في الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية)، يظهر الجدول (14) ان قيمة معامل B بين هذين المتغيرين قد بلغت (0.648)، وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى (1%)، فلقد بلغت قيمة اختبار $t=17.534$ ، وبذلك فإن هذه النتيجة تقوي صحة هذه الفرضية.

المبحث الرابع: الإستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات:

تتمثل الأستنتاجات بما يأتي:



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

1. تبين ان المستجيبين المتمثلين بالمرضى والمرضات في مستشفى الزهراء التعليمي ومن خلال نتائج الأوساط الحسابية في التحليل الوصفي انهم يدركون جيداً أهمية متغيري التفاهة في مكان والهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية.
2. أظهرت نتائج التحليل الميدانية على توافر التفاهة في مكان العمل وأبعاده بمستويات متباينة في مستشفى الزهراء التعليمي المبحوثة على وفق آراء عينة من العاملين فيه.
3. حقق بعد تبني السلوك التافه في مكان العمل المرتبة الأولى من ناحية الأهمية لمتغير السلوك التافه في مكان العمل وهذا ينعكس بصورة سلبية على الحالة النفسية للعاملين في المستشفى قيد البحث.
4. وقد أظهرت النتائج ان بعد المصير النفسي ضمن متغير الهشاشة النفسية قد أحتل المرتبة الأولى وهو ما يؤكد على عدم قدرة العاملين في المستشفى قيد البحث من مواجهة ظروف العمل بصورة ايجابية.
5. وقدمت نتائج التحليل الميدانية تأكيداً على وجود علاقة ارتباط طردية ومعنوية بين التفاهة في مكان العمل ومتغير الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية.
6. وأشارت نتائج التحليل الميدانية إلى وجود تأثير موجب ومعنوي للتفاهة في مكان العمل في متغير الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية، وهذا يشير إلى ان العاملين ادارة مستشفى الزهراء التعليمي تصدر عنهم بعض السلوكيات، التي تسهم في تحقيق هذه الحالة.

ثانياً: التوصيات:

- سيتم في هذه الفقرة عرض مجموعة من التوصيات وعلى النحو الآتي:
- أ. التوصيات الخاصة بمتغير التفاهة في مكان العمل: يمكن تقديم بعض التوصيات للمستشفى قيد البحث للحد من السلوك التافه في مكان العمل، وعلى النحو الآتي:
 1. تحديث سياسات المستشفى قيد البحث: يجب على المستشفى قيد البحث تحديث سياساتها لتشمل قواعد أكثر صرامة لسلوك التفاهة، ويجب التأكد من ان جميع الأفراد العاملين يفهمون هذه القواعد.
 2. التدريب والتوعية: يجب على المستشفى قيد البحث توفير التدريب والتوعية للأفراد العاملين بشأن تأثير سلوك التفاهة على العمل والعلاقات الفردية الداخلية.



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية
والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

3. التركيز على القيم الأخلاقية: يجب على المستشفى قيد البحث التركيز على القيم الأخلاقية ثابتة مثل الصدق والنزاهة والاحترام، والتحقق من تناسب هذه القيم مع سلوك الأفراد العاملين.
4. بناء بيئة عمل ايجابية: يجب على المستشفى قيد البحث بناء بيئة عمل ايجابية تحفز الأفراد العاملين على العمل بجد والالتزام بالمسؤوليات الاجتماعية والأخلاقية.
5. تفعيل العلاقات الوظيفية: يجب على المستشفى قيد البحث إرساء علاقات وظيفية سليمة وإتاحة الفرصة للأفراد العاملين للتعاون والتفاعل والعمل الجماعي، وتشجيع التواصل الايجابي في المستشفى.
6. معاينة تبني سلوك التفاهة: يجب ان تتضمن سياسة المستشفى قيد البحث مجموعة من العقوبات التأديبية الملائمة لسلوك التفاهة، مثل تقييد المسؤوليات والحرمان من المكافآت والعلاوات المتاحة للأفراد العاملين، وفقدان الثقة في العمل.
- ب. التوصيات الخاصة بمتغير الهشاشة النفسية: يمكن تقديم بعض التوصيات للمستشفى قيد البحث للحد من حالة الهشاشة النفسية لمقدمي الخدمات الصحية، وعلى النحو الآتي:
 1. برامج التوعية والتثقيف بالصحة النفسية: يجب ان تنفذ المستشفى قيد البحث برامج فعالة للتوعية والتثقيف حول الاهتمام بالصحة النفسية، وتشمل هذه البرامج استخدام الموارد التعليمية الخاصة بالصحة النفسية، وإجراء ورش عمل وندوات حول السلامة النفسية والتواصل المفتوح.
 2. بيئة عمل صحية وملائمة: يجب ان يتم توفير بيئة عمل صحية وملائمة، مثل زيادة الإضاءة الطبيعية، وتصميم مكاتب مفتوحة مزودة بانظمة تكنولوجية حديثة.
 3. برامج تعزيز الرفاهية النفسية: يجب على المستشفى قيد البحث تطوير برامج لتعزيز الرفاهية النفسية للأفراد العاملين، بما في ذلك الإجازات المدفوعة والنشاطات الترفيهية ودروس تقوية الصحة النفسية.
 4. إدارة الضغوط المهنية: يجب على المستشفى قيد البحث إدارة الضغوطات المهنية بذكاء، بما في ذلك توفير بيانات عمل خالية من الإجهاد، وإدارة الأعمال بفعالية.
 5. برامج دعم الأفراد العاملين: يجب على المستشفى قيد البحث انشاء برامج لدعم الافراد العاملين، الذين قد يكونون يعانون من مشاكل نفسية، مثل تقديم الاستشارات النفسية ودعمهم في مكان عملهم.



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية
والادارية
مجلد (20) عدد (1) 2024



المصادر

أولاً: المصادر باللغة العربية:

1. السعيد، فاطمة عواد محمد. 2023. الكفاءة الوالدية وعلاقتها بالهشاشة النفسية لطالبات جامعة عني شمس. مجلة بحوث التعليم والابتكار تصدر عن ادارة تطوير التعليم جامعة عين شمس. 2023؛ العدد، 8 الجزء 8.

ثانياً: المصادر باللغة الانكليزية:

A. BOOKS:

1. Alonso, Alex (2019). The Price of Pettiness: Bad Behavior in the Workplace and How to Stomp It Out.

B. Articles:

1. Aranda, M.; Hurtado, M.D.; Topa, G. Breach of psychological contract and organizational citizenship behaviors in volunteerism: The mediator role of affect and the moderation of volunteers' age. VOLUNTAS Int. J. Volunt. Nonprofit Organ. 2018, 29, 59–70.
2. AYERS, A. A.2012:25 Practice Management Motivate Your Front-Line Staff With Enlightened Leadership.
3. Corbett, K. (2008). Stopping lateral violence: Committing to your code of conduct. *Compliance Today*, 10(8), 4-9.
4. Elhai, J. D., Vasquez, J. K., Lustgarten, S. D., Levine, J. C., & Hall, B. J. (2018). Proneness to boredom mediates relationships between problematic smartphone use with depression and anxiety severity. *Social Science Computer Review*, 36(6), 707-720.
5. Hennigan, B., & Purser, G. (2018). Jobless and godless: Religious neoliberalism and the project of evangelizing employability in the US. *Ethnography*, 19(1), 84-104.
6. Kim, T. (2017). Implicit Contracts and Consumer Behavior (Doctoral dissertation, Harvard University).



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية
والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

7. Laura Dean , Janice Cooper, Haja Wurie,2020 Psychological resilience, fragility and the health workforce: lessons on pandemic preparedness from Liberia and Sierra Leone
8. Lindborg, Nancy. "Handle with care: The challenge of fragility." *Brookings Institution*, July 31 (2017).
9. Lindshield, S. M. (2016). Behavioral Repertoire. *The International Encyclopedia of Primatology*, 1-2.
10. Mei Chan Chong.2020: Families' Psychological Fragility during an Emergency *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, Vol. 24, Issue.
11. Ng, R., & Levy, B. (2018). Pettiness: Conceptualization, measurement and cross-cultural differences. *PLoS One*, 13(1), e0191252.
12. Pegues, D. A. (2018). *Professional and Petty: An Investigation Into the Social and Individual Conditions That Promote Instigated Acts of Workplace Incivility Between Black Professionals* (Doctoral dissertation, Columbia University).
13. Richards DA, Hughes-Morley A, Hayes RA, Araya R, Barkham M, Bland JM, Bower P, Cape J, Chew-Graham CA, Gask L, et al: Collaborative Depression Trial (CADET): multi-centre randomised controlled trial of collaborative care for depression - study protocol. *BMC Heal Serv Res* 2009, 9:188.
14. Rodwell, J.; Johnson, D. The State of the Psychological Contract, Justice and Engagement Drive Nurses' Performance Behaviors. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 2022, 19, 13505.
15. Rogelberg, S. G., King, E. B., & Alonso, A. (2022). How we can bring IO psychology science and evidence-based practices to the public. *Industrial and Organizational Psychology*, 15(2), 259-272.
16. Septi Rachmawati and Mei Chan Chong .2020: Families' Psychological Fragility during an Emergency.



مجلة الغري للعلوم الاقتصادية
والادارية



مجلد (20) عدد (1) 2024

17. Shah, Mahira, and Maryam Saeed Hashmi. "Relationship between organizational culture and knowledge hiding in software industry: Mediating role of workplace ostracism and workplace incivility." *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)* 13.4 (2019): 934-952.
18. Sinclair, V. G. & Wallston, K. A. (1999). The development and validation of the Psychological Vulnerability Scale. *Cognitive Therapy and Research*, 23(2), 119- 129.
19. Taghavi T, Sharifi N, Aghajani M, Mehran A. Relation between assertiveness and anxiety in nursing and midwifery students. *Journal of Hayat*. 2010;15:61–72. [In Persian].
20. Tatlıoğlu, K. (2015). An examination of the relation between undergraduates' monthly income and expenditure level with their psychological well-being, (The sample of Bingol University), *Electronic Journal of Social Sciences*, 14(55), 1-1.
21. Wehmeyer, m. (2020) The Importance of Self-Determination to the Quality of Life of People with Intellectual Disability: 17(19), DOI:10.3390/ijerph17197121.
22. Wells KB, Sherbourne C, Schoenbaum M, Duan N, Meredith L, Unutzer J, Miranda J, Carney MF, Rubenstein LV: Impact of disseminating quality improvement programs for depression in managed primary care - A randomized controlled trial. *JAMA* 2000, 283(2):212–220.