

التذمر لدى موظفي الدولة

Grumbling among State Employees

أ.م. د. علي تركي نافل

Aliturky7765@gmail.com

م.م. رنا فليح عبيس

ranaflyah88@gmail.com

قسم علم النفس/كلية الآداب/جامعة بغداد

المستخلص:

يواجه الانسان عامة والموظفون خاصة تحديات خلال تعاملهم مع مواقف الحياة المختلفة إذ تتباين ردود افعالهم , وطرق تعاملهم واتجاهاتهم نحوها , فهناك من يتقبل الاحباطات والتحديات , في حين هناك فئة ترفضها وتقاوم التعامل معها وعندما لا تستطيع تحملها تكثر الشكوى والتذمر لديها , إذ يعد التذمر (Grumbling) من السلوكيات التي يتم ملاحظتها في الكثير من المواقف الحياتية والعلاقات الاجتماعية , والذي يأخذ شكل التعبير عن عدم الرضا عن وضع معين. قامت الباحثة ببناء مقياس التذمر بالاعتماد على نظرية (Maslow, et.al, 1998) والذي توزع على ثلاثة مجالات (تذمر أساسي, تذمر الانتماء واحترام الذات , تذمر قيم الحياة العليا) والاجابة عنه ببدائل خماسية. الكلمات المفتاحية: . التذمر

Abstract:

Humans in general and employees in particular face challenges during their dealings with different life situations, as their reactions, methods of dealing and attitudes towards them vary. There are those who accept frustrations and challenges, while there is a group that rejects them and resists dealing with them. (Grumbling) is a behavior that is observed in many life situations and social relationships, which takes the form of expressing dissatisfaction with a particular situation. The researcher built a complaint scale based on the theory of Maslow, et.al, 1998), which was divided into three domains (basic grumbling , belongingness and self-esteem grumbling, and higher life values grumbling) and answered it through five alternatives.

key words: Grumbling.

المقدمة:

أن الانسان يواجه عند تعامله مع مواقف الحياة المختلفة العديد من الصعوبات والتحديات , التي تتباين مع ردود افعال الافراد, وطرق تعاملهم مع المواقف واتجاهاتهم نحوها , فهناك من يتقبل الاحباطات والتحديات , في حين هناك فئة ترفضها وتقاوم التعامل معها وعندما لا تستطيع تحملها , تكثر الشكوى والتذمر لديهم إذ يعد سلوك التذمر من السلوكيات التي يمكن ملاحظتها في الكثير من المواقف الحياتية , والعلاقات الاجتماعية , والذي يأخذ شكل التعبير عن عدم الرضا عن وضع معين , وهو جزء من رد فعل فردي يصدر تجاه المشكلات الاجتماعية والتعرض للضغوط وانخفاض مستوى الطاقات لدى الفرد والذي يظهره من خلال كثرة الكلام والتضجر ومن ثم تكون النتائج سلبية (ابو ذيبه, ٢٠١٣, ص٣).

يشمل التذمر مجموعة متنوعة من تعبيرات عدم الرضا و التعريف يفترض ان المتذمرين يسعون إلى استجابة أو انصاف أو حل لمشاكلهم (Richard,et.al,2013,p:31). قد تم النظر إلى التذمرات على أنها فرص لتلبية الاحتياجات الفردية، مع أعلى مستوى يجب التعامل مع التذمر الفردي بجدية ومعالجته إما من أجل الوصول الى الرضا أو التفاوض من أجل فهم أفضل، أظهرت الاحصائيات في الدراسات التي أجريت على الاشخاص المتذمرين مثل دراسة (Bramson,1981) ان هذه الفئة تعاني من امراض سايكوماتية ، مثل ارتفاع ضغط الدم ومرض السكري وتصلب الشرايين والنوبات القلبية والجلطات الدماغية كما وان ٧٠٪ منهم معرضون الى الاصابة بمرض الزهايمر ويعانون من قلة النوم والتعب والتوتر العصبي المستمر (ابو ذيبه، ٢٠١٣، ص١٣). يرى ميير (Meier1993) من خلال نتائج دراسته ان سلوك التذمر يرتبط بعوامل عدة منها فكرية وادراكية وشخصية ، تجعل من سلوك الشخص سلوكا "متميزا" ، فالفرد المتذمر يختلف عن غيره من الافراد ، إذ ان الافراد المتذمرين يكثرون من الشكوى ويغلب عليهم التركيز على الجوانب السلبية في المواقف التي يواجهونها ، ويشعرون بالظلم ، وعدم العدالة ومن اجل تجنب المسؤولية الفردية عن سلوكهم ، فأنهم يهربون الى التذمر ليصفوا قائمة لا نهاية لها من المبررات والاعذار (Meier,1993,p:11).

وقد اشار (Creed,et.al,2002) ان التذمر من المؤشرات الدالة على التشاؤم الي يرتبط بالمتغيرات المرضية غير السوية وغير المرغوب فيها مثل ، اليأس والميل الى الانتحار والوجدان السلبي ، والفشل في حل المشكلات ، والقلق والعقاب والوحدة والعداوة والاكتئاب (Creed,Langst Scully,2002,p:44) لأنه كما اشار (Raynese,2001) انه يرتبط بالتفكير السلبي ، لان المتذمرين غالبا" ما يلومون الآخرين على ما يحدث لهم ونادرا ما يدركون اخطاءهم في الموقف ،وقد تكون شكواهم تجاه قضايا واقعية او متخيلة نحو المواقف ونتائجها ، ونادرا" ما يرون حولا" للمواقف التي يتذمرون منها (Raynese,2001,p:45).

وقد فسر العديد من العلماء التذمر إذ يرى فرويد (Freud) ان التذمر لايقع في حياة الفرد الا اذا كونت لديه عقدة نفسية ، فتؤثر في حياته وتجعله غير متفائل ولذلك يتحول الى شخصية تدمرية واطلق فرويد التذمر الفمي والذي يرجعه الى الاحباط والحرمان الذي خبره الطفل خلال المرحلة الفمية (Storey, 1978: 89 & Kline). اما (Bells and Cromon,1987) في نظريتهما الحرمان النسبي والتي تؤكد على ان التذمر يحدث نتيجة للحرمان النسبي الذي يظهر في الفئات المحرومة ثقافيا واقتصاديا وانه عادة مايولد الصراع بين اهدافنا الفعلية وتوقعاتنا ، ولذلك فالاحباط يدفعنا نحو التذمر ومن ثم العدوان والرغبة بالانتقام (الداغستاني ، ٢٠١٧، ص٢٤٦). ويوضح (Adorno et al,1995) في نظريته الشخصية التسلطية الذي حاول ان يربط بعض السمات المنفردة والخصائص الجزئية بالتذمر والتي تكون قابلة للتذمر الذاتي ، Crie (Dominique , 2003 , P . 60).

وقد حاولت الباحثة طرح تساؤل وهو ما مدى وجود سلوكيات تدمرية لدى موظفي الدولة؟ لذا استهدف البحث الحالي التعرف على التذمر لدى موظفي الدولة، وايجاد الفرق في التذمر تبعاً للجنس وأعوام الخدمة والحالة الاجتماعية.

(Maslow,et.al,1998) نظرية الحاجات

يشتهر عالم النفس أبراهام ماسلو بنظريته المقبولة على نطاق واسع حول السلوك البشري والتي تفسر السعي وراء السعادة كتسلسل هرمي للاحتياجات والملقبة بـ "نظرية التذمر". هذا التسلسل الهرمي للاحتياجات هو تسلسل شخصي، حيث يسعى فيه الأفراد إلى تحسين وضعهم أو تحقيق التميز أو الشعور بالأمان، ولكن بالنسبة للمؤسسة، يمكن أن يحتوي التسلسل الهرمي

على بعض العناصر المكلفة. إذ يمكن للإدارات، على وجه الخصوص، تركيز الانتباه على الشكاوى التنظيمية، أو "التذمرات"، من أجل فهم أفضل لإثره على كفاءة المؤسسة فيما يتعلق بشكاوى الموظفين.

وان الإنسان سيجد دائما شيئا يتذمر بشأنه، ومع تلبية المستويات الدنيا من الحاجات، فإن التذمر يبدأ مرة أخرى على مستويات أعلى (ماسلو وآخرون، ١٩٩٨). كان لماسلو "نظرية التذمر"، وهي تقول "العشب الأخضر يبدو أكثر اخضراراً على الجانب الآخر من السياج". فقد شعر ان الإنجازات والعلاقات تعطي دوافع مؤقتة فقط قبل أن تؤخذ كأمر مسلم به وان الناس يعودون للتذمر مرة أخرى (Maslow, Stephens, 1998 , p.66 – 67).

اذ يتم تصنيف التذمرات على النحو التالي:

□ تذمر الحاجات الأساسية (تذمر منخفض): الشكاوى المتعلقة بالاحتياجات البيولوجية / الفسيولوجية ، مثل الطعام والمأوى والنوم والراحة ، إلخ.

□ تذمر الانتماء وتقدير الذات (تذمر مرتفع): مخاوف بشأن قضايا التقدير / احترام الذات ، والاحترام ، والكرامة ، والثناء ، والمكافآت ، وما إلى ذلك.

□ تذمر قيم الحياة العليا (التذمر الفوقي): الشكاوى عالية المستوى المتعلقة بقيمة الحياة البشرية ، والحقيقة ، والعدالة ، والجمال ، والكمال ، إلخ (Michael, 2016, p.2).

الطريقة Method

المشاركون: تألفت عينة البحث الحالي (عينة التحليل) من (٤٠٠) موظف وموظفة من محافظة بابل لعام (٢٠٢١-٢٠٢٢) . وتألفت (عينة النتائج) من (٣٠٠) موظف وموظفة من محافظة بابل ايضا".

أداة البحث: طبق مقياس البحث الحالي على العينة المشار إليها، اذ قامت الباحثة ببناء مقياس التذمر بالاعتماد على نظرية (Maslow, et.al, 1998) والذي وزع على ثلاثة مجالات كانت مقسمة الى (تذمر اساسي، تذمر الأمان واحترام الذات ، تذمر قيم الحياة العليا) يتم الاجابة عنها ببدائل خماسية وقد تم عرض المقياس على مجموعة من المحكمين وبعد استرجاع استبانة اراء الخبراء وتقريغ بياناتها وتحليلها، أبدى المحكمون موافقتهم على المقياس، وتم استخراج الصدق الظاهري والتمييزي للمقياس وتم التحقق من صدق البناء بمؤشرين هما (المجموعتين الطرفيتين_الاتساق الداخلي) وعلى وفق معيار ايبيل (Eble) (والذي يؤكد ان الفقرة مميزة اذا كانت قيمها التائية المحسوبة أعلى من التائية الجدولية البالغة (١.٩٦) عند مستوى (٠.٠٥) (Eble, 1972, p. 140) وتم استخراج الثبات اذ بلغ معامل الثبات لمقياس التذمر بطريقة اعادة الاختبار (٠.٨٦) وبلغ بطريقة الفاكرونباخ (٠.٩٠)

المؤشرات الاحصائية: استعملت الباحثة الاختبار التائي لعينة واحدة والاختبار التائي لعينتين مستقلتين ومعادلة التمييز ومعامل ارتباط بيرسون، وتحليل تباين أحادي، واختبار شيفيه Sheffe للمقارنات البعدية وكذلك تم استعمال الالتواء والنقرطح والوسط والوسيط والمنوال، لمعرفة الخصائص السيكومترية.

النتائج: اظهرت النتائج ان سلوكيات التذمر توجد بنسبة متوسطة لدى العينة، والجدول (١) يوضح ذلك.

جدول (١)

الاختبار التائي للفرق بين متوسط العينة والمتوسط الفرضي للتذمر

العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة
٣٠٠	١١٢.٦٣	٢٢.٤٧	١١١	١.٢٦	١.٩٦	٢٩٩	غير دال

تشير نتيجة الجدول (١) الى ان عينة البحث بدرجة متوسطة

إذ يمكن ان تفسر هذه النتيجة بأن سلوك التذمر ماهو الا مجموعة ردود فعل سلوكية او غير سلوكية يقوم بها الفرد عندما يشعر بان هناك نقصاً في اشباع حاجاته على مختلف مستوياتها . لذلك تفسر هذه النتيجة ان الموظفين يبدون سلوكاً "متذمراً" قد ترتفع حدته عندما يشعرون بأن مريدودات عملهم لاتلبي متطلباتهم او لاتكون كافية لسد احتياجاتهم وبمختلف مستوياتها وبهذا فأن سلوك التذمر يمكن ان يرتفع بدرجة ما عندما يعتقدون انه طريقه للمطالبة بحقوقهم ومحاولة سماع شكاوهم والاستجابة لها.

وأظهرت النتائج انه:ليس هناك فرق ذو دلالة إحصائية في التذمر تبعاً للجنس(ذكر، أنثى) والحالة الاجتماعية (متزوج، غيرمتزوج) وتوجد فروق تبعاً لمتغير أعوام الخدمة ولصالح (١٦ فاكتر)، كما موضح في جدول (٢).

جدول (٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس التذمر تبعاً لمتغير اعوام الخدمة

الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١-٥	١٨١	١١٣.٦٨	٢٢.٣٥
٦-١٠	٤٩	١٠٤.٩٠	٢٢.٠١
١١-١٥	٢١	١٠٩.٢٤	١٧.٠٣

٢٣.٧٨	١١٧.٩٦	٤٩	١٦ فاكتر
٢٢.٤٧	١١٢.٦٣	٣٠٠	الكلي

جدول (٣)

تحليل التباين الاحادي للكشف عن دلالة الفروق في التذمر تبعا لمتغير اعوام الخدمة

الدالة Sig	القيمة الفائية	متوسط	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
	F	م.س المربعات	D.F	s.of.s	s.of.v
دال	٣.٢٢	١٥٨٧.٣٤٥	٣	٤٧٦٢.٠٣٥	بين المجموعات
		٤٩٣.٧٤٢	٢٩٦	١٤٦١٤٧.٦٣٢	داخل المجموعات
		---	٢٩٩	١٥٠٩٠٩.٦٦٧	الكلي

وتشير النتيجة أعلاه الى أن هناك فرقا "دالا" احصائيا في التذمر تبعا لمتغير (اعوام الخدمة) ، إذ بلغت القيمة

الفائية المحسوبة (٣.٢٢) وهي أعلى من القيمة الفائية الجدولية والبالغة (٢.٦٠) عند مستوى (٠.٠٥) ودرجة حرية (٣-)

(٢٩٦) .

ولمعرفة دلالة الفروق في التذمر تبعا لمستويات الخدمة المختلفة قامت الباحثة باجراء اختبار شيفيه للمقارنات البعدية

والجدول (٤) يوضح ذلك :

جدول (٤)

قيم الفروق بين الاوساط وقيم شيفيه الحرجة لتعرف دلالة الفروق في التذمر تبعا لمتغير اعوام الخدمة

المقارنات	العدد	المتوسطات الحسابية	قيم الفرق بين الوسطين	قيمة شيفيه الحرجة	الدالة
٥-١	١٨١	١١٣.٦٨	٨.٧٨	٩.٩٩	غير دال عند ٠,٠٥
١٠-٦	٤٩	١٠٤.٩٠			

التذمر لدى موظفي الدولة

أ.م. د. علي تركي نافل

م.م. رنا فليح عبيس

غير دال عند ٠,٠٥	١٤.٣١	٤.٤٤	١١٣.٦٨	١٨١	٥-١
			١٠٩.٢٤	٢١	١٥-١١
غير دال عند ٠,٠٥	٩.٩٩	٤.٢٨	١١٣.٦٨	١٨١	٥-١
			١١٧.٩٦	٤٩	فاكثر ١٦
غير دال عند ٠,٠٥	١٦.١٩	٤.٣٤	١٠٤.٩٠	٤٩	١٠-٦
			١٠٩.٢٤	٢١	١٥-١١
دال عند ٠,٠٥	١٢.٥٤	١٣.٠٦	١٠٤.٩٠	٤٩	١٠-٦
			١١٧.٩٦	٤٩	١٦ فاكتر
غير دال عند ٠,٠٥	١٦.١٩	٨.٧٢	١٠٩.٢٤	٢١	١٥-١١
			١١٧.٩٦	٤٩	١٦ فاكتر

يوضح الجدول (٤) أنه دال عند مستوى (١٦) فأكثر. اذ يمكن بأن تفسر هذه النتيجة ان السلوك التذمري يظهر بشكل مرتفع لدى الموظفين الذين تتجاوز اعوام خدمتهم (١٦ عاما) وأكثر اذ يعود السبب الاساسي للتذمر الى الشعور بالملل والاستياء من نمطية العمل وخصوصا" بعد مرور مدة طويلة وتترافق معها تقدم الموظف بالسن وظهور بعض المشاكل الصحية لديه اذ تجعله يشعر بأن عمله اصبح مصدر تعب وارهاق له وبالمقابل لم يحدث تطورا" كبيرا" وواضحا" في حياته يضاهي طول اعوام الخدمة التي قضاها في العمل وكونه لم يعود عليه بالرغاء المطلوب بعد اعوام طويلة من العمل وان وجد فهو طفيف لم يصل به الى المرحلة التي يشبع بها حاجاته العليا فقد تقتصر معطيات عمله على تلبية أشباع حاجاته الدنيا والمتوسطة فقط ومن ثم يتعارض هذا مع حجم تطلعاته وطموحه مما يؤدي الى اظهاره سلوكيات تدمرية تجاه عمله بعد مرور هذه المدة الطويلة .

Conclusions: ان مفهوم التذمر يتضمن سلوكيات عديدة ويظهر لدى الناس عامة والعاملين خاصة لاسباب مختلفة ومتعددة تعود للموظف او العامل نفسه متعلقة بسماته الشخصية او ظروفه الخاصة او قد تعود لاسباب متعلقة بالمؤسسة التي يعمل بها وكذلك تتباين ردود افعال الناس او العاملين فيما بينهم تجاه مايشير تذرهم .

المصادر: .

- ابو ذيبه,علي ياسر(٢٠١٣), مستوى سلوك التذمر لدى الطلبة وعلاقته بالتفكير السلبي لديهم ,رسالة ماجستير غير منشورة ,كلية العلوم التربوية والنفسية ,جامعة عمان العربية.

- Crie, Dominique (2003): **Consumers' complaint behaviour**. Taxonomy, typology and determinants: Towards a unified ontology, Database Marketing & Customer Strategy Management Vol. 11, 1, 60–79 Henry Stewart Publications 1741–2447.
- Creed, W. E. D., Langstraat, J., & Scully, M. (2002). **A picture of the frame: Frame analysis as technique and as politics**. Organizational Research Methods, 5(1), 34-55.
- Ebel, P. L (1972) **Essentials of Educational Measurement** (2nd ed), Prentice– Hill, New Jersey.
- Maslow, A.H., Stephens, D.C., Heil, G. and Maslow, A.H. (1998), **Maslow on Management**, John Wiley, New York, NY
- Meier, P. (1993). **Don't let jerks get the best of you: advice for dealing with difficult people**. Nashville, TN: Thomas Nelson Publishers.
 - Michael A. Crumpton (2016) **Understanding the grumbles**. The Bottom Line, 29(1), 51–55.
 - Raynes, Bobbie L. (2001), **Predicting Difficult Employees: The Relationship between Vocational Interests, Self-esteem, and Problem** Number 1, 33–66., **Communication Styles**, Applied H.R.M. Research, Volume 6
- Richard Slmmons&Carol Brennan(2013),**Grumbles ,Gripes and Grievacwes the Role of complaints in transforming public services**.