

Occupational bullying and its impact at work "a sociological study"

Dr. Yussra Zreka*
Nawar Dayob**

(Received 12 / 1 / 2023. Accepted 27 / 3 / 2023)

□ ABSTRACT □

The research aimed to identify the occupational bullying problem, which is one of the main problems in the current situation due to its negative impact on the individual, the workplace, and society. This behavior is by individuals with many psychological problems like jealousy and the desire to highlight themselves above their colleagues' successes at work, so they resort to spreading rumors and verbally assaulting them through criticism, ridicule, and screaming. One of the most essential effects of job bullying is the individual's shame and lack of confidence. non-Self-esteem and a desire to leave his job, which reflects negatively on the work institution in terms of organization and productivity, Which Lead to huge losses. Bullying has a devastating effect on the social life of individuals subjected to bullying.

Keywords: bullying, occupational bullying, individual, work organization, society

Copyright



:Tishreen University journal-Syria, The authors retain the copyright under a CC BY-NC-SA 04

*Assistant Professor, Department of Sociology, Faculty of Arts and Humanities, Tishreen University, Lattakia, Syria.

**PhD student, Department of Sociology, Faculty of Arts and Humanities, Tishreen University, Lattakia, Syria.
nawar.dayob@tishreen.edu.sy

التنمر الوظيفي وأثره على العمل " دراسة سوسيولوجية "

د. يسرى زريقة*

نوار سهيل ديوب**

تاريخ الإيداع 12 / 1 / 2023. قبل للنشر في 27 / 3 / 2023

□ ملخص □

هدف البحث لتسليط الضوء على مشكلة التنمر الوظيفي والتي تعد من المشاكل الأساسية في الوضع الراهن نظراً لأثرها السلبي على مستوى الفرد ومكان العمل والمجتمع بشكل عام، وظهر من خلال الدراسة النظرية أن التنمر في مكان العمل هو سلوك عنيف له أثر نفسي وجسدي على الشخص الذي يقع عليه هذا السلوك من قبل افراد لديهم العديد من المشاكل النفسية المتمثلة بالغيرة والرغبة في ابراز انفسهم على حساب نجاحات زملائهم في العمل، لذلك يلجؤون لبث الشائعات والتعدي اللفظي عليهم من خلال النقد والسخرية الصراخ، ويمكن القول أنه من أهم أثار التنمر الوظيفي هو شعور الفرد بالخجل وقلة الثقة بالنفس ورغبته بترك وظيفته، مما ينعكس سلباً على مؤسسة العمل من الناحية التنظيمية والإنتاجية وبالتالي يترتب عليها خسارات كبيرة وللتنمر أثر مدمر للحياة الاجتماعية وضعفها لدى الافراد المعرضين للتنمر.

الكلمات المفتاحية: التنمر، التنمر الوظيفي، الفرد، منظمة العمل، المجتمع

حقوق النشر : مجلة جامعة تشرين- سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب الترخيص



CC BY-NC-SA 04

* أستاذ مساعد- قسم علم الاجتماع- كلية الآداب- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية.

** طالب دكتوراه- قسم علم الاجتماع- كلية الآداب- جامعة تشرين- اللاذقية- سورية. nawar.dayob@tishreen.edu.sy

مقدمة:

إن جميع سلوكيات التنمر في مكان العمل تسبب مشاكل شخصية وتنظيمية، قد تكون عدوانية وناجمة من قبل بعض الأفراد، بسبب مشاكل نفسية أو إساءة استخدام السلطة، وقد تنشأ نتيجة وجود حالة صراع في المنظمة، بسبب أساليب القيادة المستخدمة، وبيئة العمل السيئة، أو الاتفاق بين بعض الزملاء لمهاجمة شخص معين، ولقد أكد العديد من ضحايا التنمر، على أن سلوك التنمر الذي واجهوه قد بدأ بعد أن أشاروا لوجود مشكلة ما أو خلل في منظومة العمل وعند أداء رأي صحيح ولكنه مخالف لوجه نظر مدراءهم وزملائهم، ويمكننا تصنيف سلوكيات التنمر في مكان العمل إلى خمسة أنواع: سلوكيات تكون مرتبطة بالعمل، مثل تغيير مهام العمل، أو جعلها صعبة الأداء، العزلة الاجتماعية وقد تكون من قبل الزملاء في العمل، أو بعض المشرفين بحيث يتجنبون الحديث مع الضحية، الهجمات الشخصية من خلال مهاجمة حياة الضحية الخاصة، عن طريق السخرية أو نشر الشائعات، أو التهديدات اللفظية مثل الانتقاد أو الصراخ أو الإهانة في الأماكن العامة، العنف الجسدي.

وأشار العديد من الباحثين إلى وجود نوعين من سلوكيات التنمر في مكان العمل فهي أولاً إما أن تكون سلوكيات مرتبطة بشخصية المتنمر مثل (الإهانات اللفظية والكلام المسيء، الصراخ وتوجيه النقد بشكل متكرر، عدم تقديم الشكر والتقدير لإنجاز أو نجاح للفرد، عدم تقديم المكافآت والحوافز المادية للعمال)، ثانياً أو تكون سلوكيات مرتبطة بالعمل ويمكن ذكر أمثلة من هذا النوع وفق التالي: الضغط على العاملين لإنجاز العمل، المراقبة والتشديد المبالغ فيه، إخفاء المعلومات الأساسية والضرورية (Nilesen et al., 2009 p81).

مشكلة البحث:

إن لبيئة العمل تأثيرات سلبية وإيجابية، فإذا كانت بيئة عملية تقدم الدعم النفسي وتحقق العدل بين العاملين من حيث الحقوق والواجبات مما يؤدي لنجاح العمل وزيادة الإنتاجية وتحقيق الرضا الوظيفي لدى الأفراد، بينما إذا كانت بيئة يسودها الإهانة والصراخ وعدم توزيع المكافآت والحوافز بشكل عادل وعدم تقديم الثناء على الإنجازات، تسبب توتر وخوف لدى العاملين مما ينعكس سلباً على الإنتاجية، وبالنهاية يمكن تلخيص مشكلة الدراسة بتزايد وتكرار سلوكيات التنمر في العمل مما يؤثر على رضا العاملين عن أنفسهم وعن وظائفهم وبالتالي ظهور مشاكل نفسية ومجتمعية بأثار سلبية كبيرة.

أهمية البحث وأهدافه**أهمية البحث:**

تتبع أهمية هذا البحث حول التنمر الوظيفي وأثره في العمل، من ناحيتين الأولى أهمية سلوك العاملين مع بعضهم البعض من جهة وسلوك مدراءهم من جهة ثانية سواء في القطاعات العامة أو الخاصة، حيث تعد طريقة التعامل والحياة الاجتماعية ضمن بيئة العمل سر نجاح واستمرارية العمل وتحقيق الهدف المرجو منه، ويعتبر التنمر الوظيفي من أكثر السلوكيات التي تحمل الاثر السلبي سواء على الصعيد النفسي والشخصي للعامل وعلى صعيد المصلحة العامة للمؤسسة الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية كما ونوعاً.

من ناحية أخرى عدم وجود دراسات محلية عن التمر الوظيفي في حين الاهتمام بهذا المجال يأخذ مقدار كبير على المستوى الدولي وخاصة لدى الباحثين والأطباء النفسيين في مجال علم النفس التنظيمي وإدارة الاعمال، لذلك كان لابد لنا من تسليط الضوء على مفاهيم سلوك التمر في العمل واثره في الفرد والمجتمع

أهداف البحث:

تهدف الدراسة إلى:

1. التعرف على مفهوم التمر الوظيفي وأسبابه.
2. التعرف على خصائص وأبعاد التمر الوظيفي.
3. التعرف على أثر التمر الوظيفي على مستوى الأفراد والمؤسسة والمجتمع.

مفاهيم ومصطلحات:

التمر: هو الترجمة العربية لمصطلح (Bullying)، ويعرف أيضاً بعد اصطلاحات أخرى وهي الاستسداد، التسلط، التهيب، المهاجمة، الفظاظة، الاستقواء، (أرنوط، 2017 ص 424؛ مغار، 2015 ص 511؛ النعيمي وعزيز، 2018 ص 225؛ الزغبى ومهيدات، 2014 ص 61)

التمر الوظيفي: التمر في مكان العمل وهو عبارة عن أعمال متكررة وممارسات موجهة ضد واحد أو أكثر من العاملين غير المرغوب فيهم من قبل الضحية (Victim) والتي يمكن تنفيذها بشكل واعٍ أو غير واعٍ، مما يسبب الإذلال، والجريمة والضيق، وهو ما يتداخل مع أداء العمل وينتج بيئة عمل غير سارة (Einarsen and Raknes, 1997 p 247)

الفرد: لغوياً: تعني مفردة الفرد Individuelle الشيء الذي لا ينقسم فهو جزء أحادي، بمعنى أنه يمكن أن يحقق وجوده من ذاته دون الحاجة إلى مساعدة الآخرين أو إلى الارتباط بهم (شطارة، 2014 ص 519)

منظمة العمل: العلاقة التبادلية بين قادة المنظمة والعاملين والمبنية على أساس الاحترام وتبادل الخبرات المشتركة والالتزام بالقيم والثقافة التنظيمية التي تقود المنظمة إلى تحقيق أهدافها (دمرجيان، 2018 ص 171)

المجتمع: عبارة عن نسق اجتماعي مكتف بذاته، ومستمر في البقاء بفعل قواه وميزاته الخاصة وطريقة تعامله مع البيئة والموارد الطبيعية، ويضم أفراد من جميع الأعمار ذكوراً وإناث، ويعتبر بأنه أكبر جماعة ينتمي إليها الفرد. (الجوهري، 2007 ص 405)

الجانب النظري للبحث:

1. مفهوم التمر في العمل:

يعتبر التمر الوظيفي من القضايا الاجتماعية الهامة ذات الطابع السلبي والمسيء أخلاقياً واجتماعياً ، وهناك مخاطر عدة على الأفراد الذين يتعرضون للتمر والتي تبدأ بعدم شعورهم بالرضا وقلة الثقة بالنفس العديد من المشاكل النفسية الكبيرة والتي قد تنتهي بالانتحار، إضافة لأثره السلبي والمدمر على مستوى المؤسسة والمجتمع عامة والتي سيتم التعرف عليها من خلال دراستنا هذه.

ومن الممكن تعريف التمر بأنه مصطلح يعبر عن ممارسة فرد أو عدة أفراد لسلوكيات غير حضارية؛ ويمكن تعريفه بالممارسات والافعال العدائية، والساخرة. أو أي سلوك يهدف إلى استبعاد الآخرين. ويمكن أن يشمل التمر الإساءات اللفظية، والمكتوبة، والتنايز بالألقاب، إضافة للاستبعاد من النشاطات والمناسبات الاجتماعية، والإساءة الجسدية، والإكراه والإجبار على أفعال وممارسات معينة.

وإن إيذاء فرد ما لأفراد أخرى بطريقة ما بهدف اختبار قوته وقدرته على التحمل هو المفتاح الرئيسي لسلوك التنمر، وقد أشارت الأبحاث إلى أن النسبة العظمى من المتنمرين هم المتعلمين وأصحاب المواهب ومن الجنسين (ذكور وإناث) (Whitted and Dupper, 2005 p167)، والتنمر عبارة عن سلوك واعي ومقصود، غرضه الإيذاء أو التسبب بالخوف والأذى عبر التهديد والاعتداء (Tambaugh, 2003 موقع إنترنت).

في حين قام لي مان بتوضيح وشرح معنى ومفهوم سلوكيات التنمر في مجال العمل، وذلك من خلال فحصه لسيكولوجية العمال المصابين بصدمات نفسية، وتبين من خلال ذلك أن العمال الذين يعانون من أضرار شديدة، قد تعرضوا لبعض السلوكيات المسيئة كالإهانة، أو الاستبعاد، أو العقاب من قبل زملائهم أو مدراءهم في العمل (Leyman, 1990 p119)، وبالتالي يمكننا القول أن التنمر في مكان العمل بأنه عبارة عن أفعال وممارسات متكررة، تكون موجهة إلى عامل واحد، أو أكثر، قد تكون مقصودة، أو بغير قصد وتسبب الإذلال والضيق، التي قد تتداخل مع الأداء الوظيفي وتؤدي إلى بيئة عمل غير مريحة، وبالتالي فإن مفهوم سلوكيات التنمر في مكان العمل هي: جميع المواقف التي يتعرض فيها الأشخاص لسلوكيات سلبية، من قبل الآخرين في مكان العمل، من أجل أسباب مختلفة على مدار فترة زمنية، ولا يستطيعون فيها الدفاع عن أنفسهم، ضد هذه السلوكيات (Einarsen, 2000 p 379)

التنمر الوظيفي هو من السلوكيات السيئة التي تلحق الضرر بالموظف الذي يعتبر الضحية، ويعتبر نوعاً من أنواع العدوان، ويمكن اعتبار هذا السلوك أو هذه الحالة على أنها تنمر، في حال تكررت عدة مرات.

وهو المعاملة الصارمة وغير الصحية المتكررة من موظف أو أكثر من خلال أفعال تنطوي على الإساءة اللفظية أو غير اللفظية والتي بدورها تهدد أو تدمر العمل والإنتاجية حسب المعهد الأمريكي لمكافحة التنمر في مكان العمل (WBI)

The Workplace Bullying Institute
(www.workplacebullying.org/individuals/problem/definiti.on/)

إن سلوكيات التنمر موجودة في المدارس والجامعات، من قبل المدرسين والإداريين، والذكور هم الفئة الأكثر تنمرًا مقارنة مع الإناث، فقد وجد سمبسون وكوين أن (28.5%) من النساء العاملات (أساتذة وإداريات) في إحدى الجامعات البريطانية تعرضن إلى سلوك التنمر بالمقارنة مع الرجال بنسبة (19.8%)، وأن (67.5%) من النساء كانت شاهدة على التنمر مقابل (29.4%) من الرجال، وكانت الانتقادات غير العادلة من أكثر أشكال التنمر، تلاها التخويف بنسبة (55.6%) ثم الذل بنسبة (46.5%) (Simpson and Cohen, 2004 p163)، في حين أشار بيتون إلى أن المتنمرين من ذوي الذكاء العالي يلجؤون غالباً إلى تغيير في المعلومات بطريقة ذكية و تحديد ضحاياهم؛ ويميلون إلى الإزعاج المستمر لضحاياهم (Peyton, 2003 p24).

كما أن سلوكيات التنمر في مكان العمل، هي سلوكيات عدوانية متكررة تستهدف بعض العاملين بطريقة منهجية ويعتبر العامل نفسه ضحية جراء هذه الأفعال، كما تجعلهم يشعرون بالحزن والإهانة والإذلال، ويقوم بها المدير أو أحد الزملاء في العمل.

وللتنمر عواقب خطيرة، وأذى نفسي، كما يؤثر على العملية الإنتاجية وإنجاز المهام، وبالتالي عدم تحقيق أهداف المؤسسة، ويمكن اعتبار سلوكيات التنمر في العمل بأنها أفعال اجتماعية سلبية، وثقافة عدائية مزعجة، وتعبير عن مناخ عمل واجتماعي سيء وغير مريح (Agervold, 2007 p161)

ولقد عرف الكثير من الباحثين سلوكيات التنمر في مكان العمل بأنها أفعال سلبية مؤلمة، تكون أما بالتخويف الجسدي، أو اللفظي أو النفسي، وتنطوي على النقد والإذلال لتسبب الضيق والأذى و التخريب لدى الضحية (Von bergan et al., 2006 p14)

ومما سبق يرى الباحث أن التمر الوظيفي هو بمثابة المدمر أخلاقياً وإنسانياً ومجتمعياً، والذي يحدث في بيئة عمل يحكمها أفراد يملئ نفوسها الحقد والغيرة والتكبر والرغبة في استعباد اشخاص يتمتعون بالنشاط وحب العمل و النجاح، مما يسبب مشاكل نفسية تتمثل بالخوف والتوتر والقلق الدائم وشعور مستمر بانهم تحت المراقبة وقد يتعرضون للإهانة والضرب، الأمر الذي يولد لديهم رغبة بترك العمل وما ينتج عن ذلك من تبعات مسيئة ومدمرة للفرد والمؤسسة والمجتمع ككل.

2. تاريخ التمر في العمل:

إن البحث في مفهوم التمر وسلوكياته بدأ في ثمانينيات القرن العشرين من قبل أحد الاطباء النفسيين ألماني الجنسية ويدعى Heinz Layman في بعض المدارس السويدية، حيث أطلق عليه مصطلح المهاجمة (Mobbing)، وأبدى العديد من المسؤولين في مجال الصحة والسلامة النفسية، إضافة للكثير من النقابات المهنية والعديد من الباحثين والاطباء النفسيين الاهتمام بهذه الظاهرة الجديدة (Einarsen, 1999 p 16; Lutgen-Sandvik *et al.*, 2007 p 62)

وفي بداية عام 1990 قامت احدى الصحف البريطانية بتسليط الضوء على مفهوم التمر وذلك من خلال سلسلة من عدة حلقات عبر اذاعة الـ BBC وكانت اول من اطلق مصطلح التمر في العمل، ولاقت صدى وتفاعل كبيرين لدى العديد من الاشخاص ضحايا التمر (Mokgolo, 2017 موقع انترنت)

وكانت الدراسة التي أجراها معهد التمر في مكان العمل من أول دراسة تناولت مشكلة التمر في مكان العمل، حيث خلصت تلك الدراسة إلى اعتبار التمر مشكلة كبيرة صامتة وتحمل أثراً وبائياً، ويؤثر على النساء بشكل أكبر مقارنة مع الرجال (Naime, 2003 p 11)، وكان العالمان الامريكانيان Routh و Namie هم أول من قام بكشف المؤسسات التي تسيئ معاملتها أفرادها وتنتمر على العاملين لديها، وطالبوا بإحداث نقابات عمالية، وسن قوانين تحمي العاملين من التمر وتحاسب المنتمرين (دمرجيان، 2018 ص 171).

ومما سبق يمكننا القول أن التمر في مكان العمل موجود من أوائل ثمانينيات القرن العشرين وقد اخذ عدة تعاريف وصور وحالات حتى وصل للمفهوم لحالي له هو التمر الوظيفي ولقد نال اهتمام العديد من الباحثين والأطباء النفسيين نظراً لأثره المدمر في النفس البشرية ويمكننا القول أيضاً أن التمر الوظيفي موجود في جميع مجالات العمل على اختلاف الثقافات والبلدان والتحصيل العلمي.

3. خصائص وأبعاد التمر في العمل:

هناك العديد من الباحثين الذين تحدثوا عن أبعاد التمر ومن خلال الدراسات يمكن ذكر أبعاد سلوكيات التمر وفق التالي:

– **النقد المستمر:** هو توجيه الانتقاد للعاملين في مكان عملهم بشكل مستمر سواء على تصرفاتهم أو أفعالهم وطريقة كلامهم مما يسبب ضعف بشخصية العامل وفقدانه الرغبة في متابعة عمله، كما يسبب ضعف بالأداء وأذية نفسية وضعف روح الفريق بين العمال مما يؤدي لضعف الإنتاج (Akella, 2016 p21)، وإن النقد المستمر يسبب انعدام شعور العامل بالأمان ويحبطه إضافة لشعوره بقلته الثقة بالنفس وعدم تقديره من قبل الآخرين (Naime, 2007 p43).

– **السخرية والاستخفاف:** إن التقليل من شأن العامل أو الانتقاص من قيمته يؤدي لمشاعر الحقد والكراهية وحب الانتقام والمعاملة بالممثل وبالتالي يؤدي لخلق جو عمل سيئ وغير مناسب ولا يحقق الغرض المطلوب منه فالعمال لديهم كرامة وعزة نفس، وبالتالي فإن إساءة معاملة العامل والتقليل من قيمته أمام غيره من العمال من قبل المدير بهدف

تبرير تسلطه وتعامله معهم بشكل غير انساني حيث يعمل على إظهار تقصيرهم وعدم درايتهم بالمصلحة العامة للمؤسسة إضافة لجهلهم وكسلهم ويمكن اعتبار هذا السلوك تجاه العاملين بأنه سلوك مدمر ويتبعه انخفاض الكفاءة الإنتاجية للعامل (Brotheridge and Lee, 2010 p 687)

– **المراقبة المفرطة:** هي من الممارسات التي تعمل على قياس أداء الموظفين وسلوكهم وتركز على خصائصهم الشخصية بشكل متكرر ومبالغ فيه، كما أنها من الممارسات التي تقيد حرية العامل مما يؤثر على إنتاج وإبداع العمال في عملهم ويولد لديهم الشعور بالضغط الدائم وعدم الراحة وانهم تحت المراقبة الدائمة مما يضطرهم لترك عملهم والبحث عن البديل يكون أكثر أماناً وراحةً (Ball, 2010 p87).

– **الإساءات اللفظية:** إن الإساءات الكلامية والتي قد تتخفى وراء دعابة أو نكتة ما تعد من وسائل فرض السيطرة والتسلط على الآخرين وتمنح الفرد شعور القوة عند توجيه الإساءة و الانتقاص من شخصية العامل، وإن الإساءات اللفظية بلغة عدوانية غير لائقة سواء من قبل المدير أو الزملاء في العمل، تسبب الخوف و التوتر الدائم بالإضافة لعدم الراحة للعمال (Pompeii et al., 2015 p 1194)

– **تقويض العمل :** وهو شعور العاملين بأن مؤسساتهم تتعامل معهم بسوء وبشكل غير عادل حيث تتعدم العدالة التوزيعية كالمكافآت والحوافز غير المرتبطة بالأداء، ويمكن تعريف تقويض العمل بأنه منح العمال مهام قليلة وبسيطة، وتوجيه انتقادات مستمرة سواء على الصعيد الشخصي أو على صعيد عمله، وعدم الثناء على نشاطه وإنجازاته وعدم منحه حقوقه في العمل كالإجازات والاستراحات المرضية (Einarsen et al., 2011 p5)

– **الصراخ العلني :** وهو سلوك عدواني شائع بكثرة وذلك برفع الصوت والكلام بطريقة غير مقبولة اجتماعياً وبكلمات غير لائقة أخلاقياً واستخدام الألفاظ البذيئة مما يسبب حالة من التوتر والانزعاج بين العمال ويسبب شعور بالخلج والإحراج وانعدام الثقة، ويمكن القول ان الصراخ هو من أكثر أبعاد التنمر إساءة وتصيب العمال بأضرار وأذيات نفسية مما يعكس على تنظيم العمل وإنتاجيته (Ramzy and Maher, 2018 p 244).

4. أسباب التنمر:

تعددت وجهات النظر من قبل الباحثين الذي قاموا بالتقصي ودراسة أسباب التنمر في العمل وبناء على دراستنا الحالية تم تسليط الضوء على بعض الاسباب التي تؤد للتنمر الوظيفي، ويمكننا القول أنه يوجد عدة اسباب للتنمر يمكن تلخيصها على النحو التالي: صفات ونفسية الشخص المتممر، خصائص وميزات بيئة العمل، إضافة لطبيعة العمل والضغط الواقع على العاملين من السرعة في إنهاء العمل وعدم توفر الادوات اللازمة لإنجاز العمل بالوجه الصحيح والامتثل، والضغط الواقع على المدراء عدم تقديم الدعم الكافي وعدم الاهتمام بمشاعر العاملين من قبل مدراءهم، وعدم تحقيق العدالة بين العاملين من قبل مدراءهم المباشرين

كما أن التنوع في بيئة العمل والمعايير الثقافية والفنية في مؤسسة العمل والحاجة في بعض الاحيان لتخفيض العمالة تعتبر من أهم أسباب التنمر (Appelbaum et al., 2012 p 210).

ويمكن اعتبار التنمر حصيلة التفاعل بين عدة عوامل مختلفة من ثلاثة مجموعات رئيسية هي (Salin, 2003 p 1213):

1. مجموعة الخلل الإداري والتوتر ونذكر منها عدم ثباتيه السلطة والإدارة، عدم الرضى والإحباط.
2. مجموعة الحوافز والدوافع ونذكر منها الدوافع الذاتية والمنافسة الداخلية، نظام الحوافز والمكافآت، الفوائد المتوقعة من العمل، التكريم وتحديد أبطال الإنتاج في المؤسسة.

3. مجموعة الظروف المحيطة بالعمل داخليا وخارجياً: وتشمل على سبيل المثال: تقليص حجم المنظمة وإعادة الهيكلة، التغييرات التنظيمية، والتغير في بنية فرق العمل.

والتمتع يتولد نتيجة حصيلة تفاعل مجموعتين من العوامل (An and Kang, 2016 p234):

– أولاً مجموعة العوامل الشخصية: وتتمثل في النزعة العدوانية لدى بعض الأفراد، ضغوط العمل لدى الأفراد، الخبرة في العمل، عمر الفرد، ضعف المهارات الاجتماعية وانخفاض تقدير الذات لدى بعض الأفراد، إضافة لعدم توفر بعض المهارات والقدرات اللازمة لدى الأفراد الواقعين ضحية للتمتع.

– ثانياً مجموعة العوامل التنظيمية المتمثلة بعدة نقاط وهي: سوء استخدام السلطة، العلاقات غير الرسمية، التفاوت التنظيمي، عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات والثقافة التنظيمية الهيراركية

كذلك استنتج هيمينغ عدة أسباب تقود إلى التمتع من خلال دراسته على عينة من موظفي الحكومة الفيدرالية في الولايات المتحدة، ومن أبرز هذه الأسباب: 1. ضعف القيادة والتي من شأنها عدم قدرة الإدارة على حل الخلافات بين العاملين وعدم قدرتها على خلق جو من التوافق والتعاون بين العاملين والقضاء على أي شكل من الأشكال السلبية للعاملين تجاه بعضهم البعض، 2. بيئة العمل والتي تلعب دوراً كبيراً في زيادة أو تخفيض مشكلة التمتع ضمن المؤسسة، ففي حال كانت بيئة العمل سلبية ويسودها الكره والنزاعات والاختلافات بين العاملين يلاحظ زيادة مشكلة التمتع والعكس صحيح، 3. المنافسة غير الشريفة والحسد بين العاملين حول المكافآت والحوافز، حيث يسعى البعض للظفر بهذه المنافع عبر الإساءة لغيره والتقليل من قيمته (موقع إنترنت 2013 Hemmings).

5. أثر وعواقب التمتع في العمل:

إن التمتع بصوره المختلفة يشكل مشكلة حقيقة في بيئة العمل تخلف العديد من الازمات النفسية على مستوى العاملين وتقلل من كفاءة وجودة العملية الإنتاجية في المنظمة لتمتد تأثيراته السلبية لحدود المجتمع بشكل عام وبناء على العديد من الدراسات سيتم التحدث عن أهم الآثار السلبية للتمتع على عدة مستويات وفق التالي:

1.5 على مستوى الفرد:

إن العاملين الذين يتعرضون للتمتع يشعرون بالحياء والخجل والذل وقلة الكرامة في مكان عملهم ويبقون صامتين وذلك ناتج عن شعورهم بالضعف وسيطرة الغير عليهم وعدم قدرتهم على تغيير هذا الوضع السيئ الذي يعيشون به ويعملون في ظله وعدم قدرتهم على أي تصرف أو شكوى إيماناً منهم بأن اللوم سوف يوجه لهم وبالتالي يزداد الوضع سوء وقد يفقدون وظيفتهم.

وفي كثير من الاحيان يكون دور الإدارة سلبياً في حل مشاكل التمتع لدى العاملين وتزيد الوضع سوءاً بعدم اتخاذها أي إجراءات قانونية أو عقوبات تجاه الافراد التتمتعين حيث وقف بعض المدراء على الحياد والتزموا بالصمت وبعضهم الآخر وقف مع الطرف المتمتع (Naime, 2010 p343).

إن الفرد الذي يتعرض للتمتع في وظيفته من أحد مدراءه يصاب بالكثير من الأعراض الصحية تتمثل على شكل صدمات نفسية وعاطفية ومهنية ذات أمد طويل، ونذكر مثالا عنها فقدان الذاكرة والقدرة على التركيز، قلة الثقة بالنفس وعدم تقدير الذات، وكثرة التغيب عن العمل وفي بعض الاحيان قد تدفع العامل لترك عمله والبحث عن عمل آخر وقد تقوده للانتحار (Appelbaum et al., 2012 p 203).

ومن أهم الآثار السلبية للتمتع على الفرد يمكن تلخيصها بالشعور بالاكتئاب والذنب وأنه المتسبب في المشاكل وشعور دائم بالتقصير والخوف.

إضافة للاضطرابات النفسية والقلق الدائم والخلل الإدراكي وصعوبة التركيز واضطراب النوم والشعور باليأس وفقدان الأمل وسيطرة الاكتئاب وعدم التركيز والاهتمام بالأشياء المحببة كالمعتاد لدى الأفراد، كما يسيطر عليهم الأفكار السيئة والمدمرة للذات وفقدان الرغبة بالحياة.

كما أن للتنمر الوظيفي أثر على الأفراد الذين يشاهدون فعل التنمر على الغير حيث يصابون بالانزعاج وعدم الراحة والتجاهل ويصابون بحالة من الاستياء والقرف وبالتالي تكرر غيابهم وميلهم لترك وظيفتهم والبحث عن غيرها (Carter and Vandersteen, 2014 p12)

وبينت دراسة أن الأشخاص المعرضة للتنمر يصابون بالقلق والأرق إضافة لفقدانه التركيز وبالتالي ضعف قدرته على العمل وانخفاض كفاءته الإنتاجية وبالتالي تدمر حياته المهنية والوظيفية، وعند إجراء مقارنة بين الأشخاص المعرضين للتنمر بشكل دائم والأشخاص غير المعرضين له تبين تدهور الصحة العقلية لهم، كما أن زيادة التنمر في بيئة العلم يزيد من التوتر والتعب، في حين يقلل من الرضا الوظيفي وحب العمل لدى العاملين (Wall et al., 2017 p251).

ولقد لوحظ تكرار في التقارير الطبية وحالات الغياب المرضي وزيادة الطلب واستخدام الادوية المضادة للإكتئاب، وكان الذكور هم أكثر العاملين تركاً للوظيفة عند تعرضهم للتنمر مقارنة مع الإناث (Eriksen et al., 2016 p129).

وفي دراسة ضمن قطاع التمريض بأستراليا تبين أن للتنمر مخاطر كثيرة حيث يتعرض الأفراد للعديد من الصدمات الجسمية والنفسية الخطيرة والشديدة كالتعب النفسي والضيق العاطفي وتدهور عام بالصحة ومشاكل قلبية مما يسبب ضعف جسدي يجعله غير قادر على تأديته عمله وبالتالي فقدانه لوظيفته وعدم تمكنه من الحصول على أية وظيفة أخرى ومنها توقف دخله. (Hutchinson, 2007 موقع إنترنت)

2.5. على مستوى مكان العمل:

يمكننا اعتبار التنمر من العوامل التي تنعكس سلباً على الإنتاجية، كما يمكننا القول أن لسلوكيات التنمر نتائج غير مباشرة تتمثل بقلة الإنتاج وعدم تلبية طلبات العملاء وخسارة بعضهم نتيجة لذلك، تكاليف ونفقات عالية إضافية للمؤسسة أو المعامل نتيجة خسارة وتلف المواد الأولية المتراكمة، وكل ذلك ناتج عن الأثر المباشر للتنمر الذي يزيد من توتر العاملين، وعدم قدرتهم على التركيز في عملهم، علاوة على ذلك تكرار الغياب والضغط الذي يسببه على زملائهم والذين يصعب عليهم إنهاء كافة المهام الإضافية ما لم يتم تعويض النقص في عدد العمال.

وإن التنمر في بيئة العمل له العديد من الآثار السلبية على مستوى مؤسسة العمل، ودوراً هاماً في تدمير سمعة المنظمة وفقدان روح التعاون والمشاركة بين العمال، إضافة لذلك فإنه يسبب زيادة في الغياب الغير مبرر والتقارير الطبية، والاستقالات وطلبات النقل.

حيث يعطل سير العمل وتزيد من تكاليفه، كما يزيد من غياب وتسرب الموظفين، وعدم التزامهم في العمل، ولا بد من التأكيد على الضرر الكبير الذي يخلفه التنمر على المؤسسة في عدم تحقيق أهدافها وانعدام الابداع والابتكار فيها (Rai, 2017 p247)،

وبالتالي فإن التنمر ينجم عنه انخفاضاً في الإنتاجية وأعباء مالية على المؤسسة نتيجة الحاجة للدورات التدريبية للأفراد الجدد اللذين يشغلون مكان العمال التاركين لعملهم، مما يشكل قلق في الإدارة وسوء منظومة العمل وسمعة المنظمة بشمل عام (Wall et al., 2017 p251).

كما يوجد علاقة عكسية قوية بين درجة التنمر وكل من الالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي، ومن جهة ثانية يوجد علاقة طردية قوية بين التنمر والرغبة في ترك الوظيفة، وأكدوا أيضاً على الأثر السلبي للتنمر في مستوى الأداء والتكيف مع

العمل وعلى دوره في زيادة تكاليف الإنتاج وضعف الشخصية والروح المعنوية وقلة الاجتهاد على العمل وفقد الخبرة العملية (Farr et al., 2017 p 325)

3.5. على مستوى المجتمع

للتتمر في مكان العمل ضرر عاطفي وأثار نفسية وجسدية سلبية للعاملين على المدى القصير والطويل وانعكاس ذلك على العلاقات الأسرية والاجتماعية بشكل سلبي وعلى طبيعة الحياة المجتمعية، كما تسبب ضعف إرادة الفرد وقدرته على التحمل وعدم التصرف بشكل جيد في المواقف الاجتماعية التي يتعرض لها (Mokgolo, 2017 موقع إنترنت).

الاستنتاجات والتوصيات:

الاستنتاجات

- إن التتمر في مكان العمل والذي يعرف اصطلاحاً بالتتمر الوظيفي يعد لعبة وأسلوب خفي يمارسه فرد أو مجموعة من الافراد بهدف الإساءة لغيرهم من العاملين لكي يفرضون شخصيتهم ويظهرون بمظهر الأقوياء أو بغرض لفت الانتباه ونتيجة الغيرة من إنجازات وتميز غيرهم.
- يقوم المتمتمر ببث الشائعات للحد من نشاط زملائه والتقليل من نجاحاتهم، وفي بعض الاحيان قد يتعدى التتمر السلوك اللفظي إلى الاعتداء الجسدي.
- يمكن تقسيم التتمر الوظيفي إلى شكلين اساسيين هما: التتمر المباشر والتتمر غير المباشر ويمكن أيضاً أن يكون التتمر فردياً أي من قبل فرد واحد تجاه فرد آخر أو مجموعة من الأفراد وقد يكون التتمر جماعياً أي مجموعة من الأفراد يمارسون التتمر ضد فرد يعمل معهم.
- قد يكون تتمرماً تقليدياً بالإساءات اللفظية أو تتمرراً الكترونياً عبر استخدام وسائل الاتصال الحديثة لإزعاج الفرد وتحطيم معنوياته وتخويله والسخرية منه
- للتتمر في مكان العمل عدة مصادر فقد يحدث سلوك التتمر على بعض العاملين من قبل زملائهم في العمل أو مدراءهم المباشرين أو من قبل العملاء.

التوصيات

- تطبيق القانون وفرض أشد العقوبات بحق الأفراد المتمتمرين.
- إجراء ندوات حول التتمر الوظيفي وأثره السلبي على المجتمع والعمل على زيادة الوعي ونشر ثقافة احترام الغير وعدم التعرض له.
- إجراء دورات تدريبية للمدراء حول كيفية التعامل مع العاملين لديهم، وخلق بيئة عمل مريحة يسودها الحب والاحترام لينعكس ذلك إيجاباً على جميع العاملين وعلى الإنتاجية.

المراجع:

1. أرنوط، بشرى إسماعيل (2017). التنمر في بيئة العمل وعلاقته بجودة القيادة والاكنتاب لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية المصرية. مجلة كلية الآداب بجامعة ذي قار العراقية. ع (23)، ص 350-424.
2. 1. Arnout, Bushra Ismail. (2017) Bullying in the work environment and its relationship to leadership quality and depression among faculty members in Egyptian public universities. Journal of the Faculty of Arts, University of Dhi Qar, Iraq. P (23), pp. 350-424.
3. الزغبى، دلال؛ ومهيدات، رزان (2014). سلوكيات التنمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الأكاديمية في الأردن والعوامل المرتبطة بها (دراسة حالة)، المجلة الدولية للأبحاث التربوية بجامعة الإمارات العربية المتحدة. ع(35) ص (61).
4. 3. Al-Zoghbi, Dalal; Muhaidat, Razan (2014), Bullying Behaviors of Workers in Academic Institutions in Jordan and the Factors Associated with It (Case Study). The International Journal of Educational Research at United Arab Emirates University. P (35) p. (61).
5. مغار، عبد الوهاب (2015). التنمر الوظيفي: مقارنة نظرية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة المسيلة بالجزائر. ع (43) ، ص 511-521.
6. 5. Maghar, Abdel Wahhab. (2015) Occupational bullying: a theoretical approach. Journal of Humanities and Social Sciences. M'sila University, Algeria. P (43), pp. 511-521.
7. النعيمي، صلاح وعزيز، شعيب (2018). تأثير التنمر الوظيفي على الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على المديرية العامة لتربية بابل العراقية. مجلة تنمية الرافدين، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة الموصل، (119)، مج (37)، ص 225-246.
8. 7. Al-Nuaimi, Salah and Aziz, Shuaib. (2018), The Impact of Occupational Bullying on Organizational Commitment: A Field Study on the Iraqi Directorate General of Education of Babylon. Tanmiat Al-Rafidain Journal, College of Administration and Economics, University of Mosul, (119), vol. (37), pp. 225-246.
9. شطارة، عامر ناصر (2014). الفردانية في الفلسفة الحديثة، دراسات، العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 41، ملحق 1.
10. 9. Shatara, Amer Nasser, (2014), Individualism in Modern Philosophy, Studies, Humanities and Social Sciences, Volume 41, Appendix 1
11. الجوهري، محمد، (2007)، المدخل إلى علم الاجتماع، كلية الآداب، جامعة القاهرة.
12. 11. El-Gohary, Mohamed, (2007), Introduction to Sociology, Faculty of Arts, Cairo University.
13. دمرجيان، سارين شانت ، (2018)، أثر إستراتيجية علاقات العمل على سلوكيات التنمر في مكان العمل: الدور المعدل لممارسات الإدارة بالتجوال - دراسة ميدانية في فنادق الخمس نجوم في عمان - رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
14. 13. Demarjian, Sarin Shant, (2018), The Impact of Work Relationship Strategy on Bullying Behaviors in the Workplace: The Modifying Role of Persistent Management Practices - A Field Study in Five-Star Hotels in Amman - Master's Thesis, Department of Business Administration, Middle East University.

15. Agverold, M. (2007). *Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study Scandinavian*, Journal of Psychology, 48, 161–172.
16. Akella, D. (2016). *Workplace bullying: not a manager's right?*. SAGE Open, 6(1).
17. An, Y., & Kang, J. (2016). *Relationship between organizational culture and workplace bullying among Korean nurses*. Asian nursing research, 10(3), 234-239. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2016.06.004>.
18. Appelbaum, S. H., Semerjian, G., & Mohan, K. (2012). *Workplace bullying: consequences, causes and controls (part -1)*. Industrial and commercial training, 44(4), 203-210. [Doi.org/10.1108/00197851211231478](https://doi.org/10.1108/00197851211231478)
19. Ball, K. (2010). *Workplace surveillance: an overview*. Labor History, 51(1), pp87-106.
20. Brotheridge, C. M., & Lee, R. (2010). *Restless and confused: Emotional responses to workplace bullying in men and women*. The Career Development International, 15(7), pp 687–707.
21. Carter, S. & Vandersteen, S. (2014). *Workplace Bullying: Causes, Costs and Correction*, Glenora Registered Psychologists.
22. Einarsen, S. (1999). *The nature and causes of bullying at work*. International journal of manpower, 20(1/2), 16-27.
23. Einarsen, S. (2000). *Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach*. Aggression and violent behavior, 5(4), 379-401.
24. Einarsen, S., & Raknes, B. I. (1997). *Harassment in the workplace and the victimization of men*. Violence and victims, 12(3), 247-263.
25. Einarsen, S., Hoel, D., Zapf, C.L. (2011). *The Concept of Bullying and Harassment at Work: The European Tradition*. In (Eds), *Bullying and emotional abuse in the Workplace: International perspectives in Research and practice*. London: Taylor & Francis.
26. Einarsen, S., Hoel, H. and Notelaers, G. (2009). *Measuring exposure to bullying and harassment at work: validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire- Revised*, Work and Stress, Vol. 23 No. 1, pp. 24-44. <https://doi.org/10.1080/02678370902815673>.
27. Eriksen, T. L. M., Høgh, A., & Hansen, Å. M. (2016). *Long-term consequences of workplace bullying on sickness absence*. Labour Economics, 43, 129-150. <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2016.06.008>
28. Farr-Wharton, B., Shacklock, K., Brunetto, Y., Teo, S. T., & Farr-Wharton, R. (2017). *Workplace bullying, workplace relationships and job outcomes for police officers in Australia*. Public Money & Management, 37(5), 325-332. DOI:10.1080/09540962.2017.1328180.
29. Hemmings, P. A. (2013). *Workplace harassment and bullying: US federal employees* (Unpublished doctoral dissertation), Capella University. Retrieved (1-5-2019) from <https://search.proquest.com/openview/115d5b893a7959828bb186943b6fd7b8/1?pqorigsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>.
30. Hutchinson, M. (2007). *Bullying in the workplace: a study of Australian nurse*. College of Business. University of Western Sydney. Retrieved (1-5-2019) from <https://researchdirect.westernsydney.edu.au/islandora/object/uws:3810>.
31. Jawsal, P. K. (2017). *Human resource management practices in pharmaceutical industries in Himachal Pradesh*.
32. Leymann, H. (1990). *Mobbing and psychological terror at workplaces*. Violence and victims, 5(2), 119-126
33. Lutgen-Sandvik, P., Tracy, S. J., & Alberts, J. K. (2007). *Burned by bullying in the American workplace: Prevalence, perception, degree and impact*. Journal of Management Studies, 44(6), 837-62: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/j.1467-6486.2007.00715>.

34. Mokgolo, M. M. (2017). Workplace bullying: a human resource practitioner perspective. Retrieved (1-5-2019) from <http://uir.unisa.ac.za/handle/10500/23848>.
35. Namie, G. (2003). *Workplace bullying: escalated incivility*, Ivey Business Journal, 6 (5).
36. Namie, G. (2007). *The Challenge of Workplace Bullying*, Wiley Online Library, 34 (2),43-51.
37. Namie, G. (2010). *Active and Passive Accomplices: The Communal Character of Workplace Bullying*, International Journal of Communication, 4, 343-373.
38. Nielsen, M. B., Skogstad, A., Matthiesen, S. B., Glasø, L., Aasland, M. S., Notelaers, G., & Einarsen, S. (2009). *Prevalence of workplace bullying in Norway: Comparisons across time and estimation methods*. European Journal of Work and Organizational Psychology, 18(1), 81-101.
39. Peyton, P. (2003). *Dignity at work* New York: Brunner, Routledg Publishers.
40. Pompeii, L. A., & et al .(2015).*Physical assault, physical threat, and verbal abuse perpetrated against hospital workers by patients or visitors in six US hospitals*. American journal of industrial medicine, 58(11), pp1194-1204.
41. Rai, A. & Agarwal, U. A. (2017). *Exploring the process of workplace bullying in Indian organizations: A grounded theory approach*, South Asian Journal of Business Studies, 6(3), 247-273.
42. Ramzy, O., El Bedawy, R., and Maher, A .(2018). *Dysfunctional Behavior at the Workplace and Its Impact on Employees' Job Performance*. International Journal of Business Administration, 9(4), pp224-233.
43. Salin, D. (2003). *Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment*. Human relations, 56(10), 1213-1232. [Doi.org/10.1177/00187267035610003](https://doi.org/10.1177/00187267035610003).
44. Sandler, C. (2013). *Techniques to tackle the workplace bully: Understanding the psychology and countering the behavior*. Human Resource Management International Digest, 21(2), 33-36. from <https://www.emeraldinsight.com/Doi/pdfplus/10.1108/09670731311306823>.
45. Simpson, R., and Cohen, C. C. (2004). *Dangerous work: The gendered nature of bullying in the context of higher education*, Gender Work and Organizational, 11 (2), 163- 186.
46. Tambaugh, E. (2003). *There is no room for workplace bullies in the best places to work*. Houston Business Journal. Retrieved, June 7th. 2013 from <http://www.bizjournals.com>
47. Thomas, M. (2005). *Bullying among support staff in a higher education institution*. Health Education, 105(4), 273-288.
48. Von Bergen, C. W., Zavaletta, J. A., & Soper, B. (2006). *Legal remedies for workplace bullying: Grabbing the bully by the horns*. Employee Relations Law Journal, 32(3), 14-40.
49. Wall, A. E., Smith, R. A., & Nodoushani, O. (2017). *Workplace Bullying: A Growing Epidemic*. In Competition Forum (Vol. 15, No. 2, pp. 251-258). American Society for Competitiveness. Retrieved (1-5-2019) from file:///D:/1a70fcabc210371245 ae95245fe35099.pdf
50. Whitted, K. S., and Dupper, D. R. (2005). *Best practices for preventing or reducing bullying in school Children and schools*, 27 (3), 167- 175.