

مجلة العلوم القانونية والاجتماعية

Journal of legal and social studies

Issn: 2507-7333

Eissn: 2676-1742

التنمر الالكتروني أشكاله وأسباب إنتشاره في بيئة العمل

Cyberbullying, its forms and reasons for its spread in the work environment

بلول أحمد*

جامعة زيان عاشور – الجلفة –، (الجزائر)، a.bloul@univ-djelfa.dz

تاريخ النشر: 2023/06/01	تاريخ القبول: 2023/05/01	تاريخ ارسال المقال: 2023/03/18
-------------------------	--------------------------	--------------------------------

* المؤلف المرسل

الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على التنمر الإلكتروني أشكاله وأسباب إنتشاره في بيئة العمل، حيث أن ظاهرة التنمر الإلكتروني تشير الى جميع السلوكيات الغير مرغوب فيها والتي تلحق الضرر بالآخرين سواء كان ضررا نفسيا أو جسديا أو إجتماعيا أو وظيفيا وذلك بإستخدام تقنيات الاتصال الرقمية الحديثة مثل أجهزة الحاسوب والهاتف المحمول وبعض الوسائط الإلكترونية عبر شبكة الانترنت، كما يشار إليها أحيانا بالمطاردة الإلكترونية أو التحرش الإلكتروني القائم على إيذاء الافراد العاملين في بيئة العمل.

الكلمات المفتاحية: التنمر الإلكتروني ؛ أشكال التنمر الإلكتروني ؛ أسباب إنتشاره؛ بيئة العمل.

Abstract :

This study aimed to identify cyberbullying, its forms and the reasons for its spread in the work environment, as the phenomenon of cyberbullying refers to all unwanted behaviors that harm others, whether it is psychological, physical, social or functional harm, by using modern digital communication technologies such as computers and telephones. Mobile and some electronic media via the Internet, as it is sometimes referred to as electronic stalking or electronic harassment based on harming individuals working in the work **environment**. **Keywords:** Cyber bullying؛ Forms of cyberbullying؛ reasons for its spread؛ Work environment

مقدمة:

تعد الموارد البشرية في بيئة العمل في عالمنا اليوم واحدة من أكثر الموارد أهمية في منظمات الاعمال، خاصة بالنسبة للمنظمات التي تركز على الخدمات، ونتيجة لذلك فإن التحدي الذي يواجه معظم المنظمات هو الاحتفاظ بمواردها البشرية، وإشباع حاجاتها وتلبية مطالبها، مما يؤثر على القدرة التنافسية للمنظمات وتحقيق الأهداف المرجوة، حيث أصبحت مكانة الموظفين لا تقدر بثمن، للحفاظ على مستوى الأداء التنظيمي وتحقيق الرضا المهني، إلا أن هنالك العديد من المعوقات التي قد تؤثر على أداء العمال، ورضاهم والتزامهم في بيئة عملهم، ومن ضمن هذه المعوقات سلوك التنمر، في بيئة العمل، الذي يكون من أصحاب العمل أو الزملاء. حيث تعتبر سلوكيات التنمر في مكان العمل ظاهرة سلبية، وغير أخلاقية قد تخلق مخاطر صحية في بيئة العمل، وتشير سلوكيات التنمر في مكان العمل إلى المضايقة، أو الإساءة، أو الاستبعاد الاجتماعي لشخص ما، أو التأثير سلباً على عمله، وتتم هذه الممارسات السلبية، بشكل منتظم ومتكرر في مكان العمل وعلى فترة زمنية¹

وتحدث باستغلال النفوذ والسلطة على من هم دونهم، ويكون بالتهديد، أو الإهانة، أو التقليل والاستهتار بإنجازات الموظف، ويعتبر التنمر في مكان العمل من صور المعاملة السيئة المتكررة، التي يتعرض لها العاملون، حيث أن شخصية المتنمر تكون استبدادية، ولديه حب فرض السيطرة والتحكم، وذلك يعود إلى النقص في تقدير الذات، فيبدأ في ممارسة التنمر لإخفاء نقصه وضعفه وقلقه².

وبسبب تكرار هذه الممارسات في الفترة الأخيرة، في مكان العمل تطلب ضرورة تحفيز الوعي، بالتنمر في مكان العمل، وبيان آثاره السلبية، على الروح المعنوية للعاملين، لأنها تعد من الأمور الهامة في بيئة العمل. حيث تشير دراسة³ أن سلوكيات التنمر في بيئة العمل لها عواقب سلبية على حياة العمال، من خلال تعرض الموظفين لأفعال سلبية، من زملاء العمل أو المشرفين أو الرؤساء، التي تتضمن حكماً خاطئاً، أو غير عادل، حول أداء عمل الموظف، أو تعيين مهام لا معنى لها، أو انتقاد شخصية الفرد، أو تقييد التعبير عن الرأي الشخصي، فنتيجة تلك الآثار السلبية المترتبة على ممارسات التنمر، يؤدي ذلك إلى شعور الموظفين بعدم الأمان والرضا في بيئة العمل، ويلجأ البعض لترك العمل، ولأن الرضا الوظيفي عامل مهم في تخفيض نسبة معدل دوران الموظفين، لابد⁴ من تعزيزه في بيئة العمل.

وبينت دراسة⁵ أن سلوكيات التنمر في بيئة العمل للعاملين تتسبب بالإجهاد، والميل إلى الانتحار، والإكتئاب وفقدان احترام وتقدير الذات، وذلك يمكن أن يؤدي فيما بعد إلى زيادة مستوى القلق والتغيب، وإنخفاض الرضا الوظيفي على المستوى التنظيمي، الذي قد يؤثر في نهاية المطاف على التزام الموظفين، مما يجعلهم يبحثون عن بيئة عمل أكثر أمناً وراحة.

كما أكدت دراسة⁶ على أن بيئة العمل لها تأثير إيجابي وسلبي على العاملين، حيث تؤثر بشكل إيجابي على نفسية العاملين عند تقديم الدعم لهم، فذلك يؤدي إلى شعورهم بأنهم مفيدون بالمجتمع، مما يعزز ثقتهم بأنفسهم، وتؤثر بشكل سلبي من خلال المعاملة السيئة والإهانة فذلك يسهم في تنمية مشاكل الصحة العقلية.

ومع ما يشهده حاضرتنا من تطور تكنولوجي ورقمي متنامي تعقدت به جميع المسائل المرتبطة بمختلف مناحي الحياة وأن هذا الأخير كان له من التأثير الواضح في بيئة العمل بإيجابياته وسلبياته، إلا أن أكثر ما يشد اهتمام الباحثين والمتخصصين هو الآثار السلبية التي قد تنجم عن عدم الإدراك السليم لمثل هكذا ظواهر تعترى بيئات العمل ولعل من بينها موضوع التنمر الإلكتروني في بيئة العمل الذي يكون عادة عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي والذي يهدف للإيذاء من خلال شبكات تكنولوجيا المعلومات بطريقة متكررة ومتعمدة، وقد يحدث التنمر الإلكتروني عن طريق إرسال الشائعات عن شخص ما من خلال الإنترنت بقصد كراهية الناس به أو ربما يصل لدرجة إنتقاء ضحايا ونشر مواد لتشويه سمعتهم وإهانتهم. ويمكن عمل ذلك من خلال الرسائل النصية والصور والرسومات ومقاطع الفيديو والمكالمات الهاتفية البريد الإلكتروني غرف المحادثة والمواقع الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي.

ويعد التنمر الإلكتروني من أنواع التنمر الحديثة التي تحول فيها التنمر من البيئة الاجتماعية التقليدية إلى البيئة الافتراضية Virtual Environment عبر أدوات وشبكات التواصل الاجتماعي المختلفة، فتحوّلت الظاهرة إلى نطاق أوسع وأشد خطورة نظراً للانفتاح الشديد والغموض المتاح للشخص المتنمر، مما يجعل التنمر الإلكتروني يأخذ موقع الصدارة في مظاهر التنمر المتنوعة⁷.

وتأتي هذه الورقة البحثية لتوضيح ما المقصود بالتنمر الإلكتروني وما هي أهم أشكاله وأسباب انتشاره في بيئة العمل.

الاشكالية

تعد ظاهرة التنمر الإلكتروني بأشكاله المتعددة في بيئة العمل ظاهرة مصاحبة للتحوّلات التكنولوجية الراهنة، باعتبار أن هذه التغيرات تفرض على الحكومات والمنظمات ضرورة إيجاد حلول تحد من شدة وأثار التنمر الإلكتروني على العاملين، ولعل ما صعد من حدوثها إنتشار الوسائط الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي وأجهزة الحاسوب والهاتف المحمول عبر شبكة الانترنت التي تحتم الاندماج فيها بسلبياتها وإيجابياتها، وهذا ما أثر على المناخ التنظيمي والهيكل التنظيمي للمنظمات كالأفراد العاملين فيها.

فاستخدام العمال لهذه الوسائط الإلكترونية والتعامل بها أدى إلى وجود فرد لا يمتلك المناعة الرقمية والأخلاقية الكافية لمواجهة أو التصدي لتلك الصور من السلوك العدواني كالتنمر البدني واللفظي والنفسى...

والإغراءات التي تمنحها، وهذا ما يهدد مكانة وسمعة الافراد في بيئة العمل مما قد يلحق الضرر بهم سواء كان ضررا نفسيا أو جسديا أو إجتماعيا أو وظيفيا أو التجسّسات أو المطاردة الالكترونية أو التحرش الإلكتروني، من خلال الرسائل النصية، والصور ومقاطع الفيديو عبر مواقع التواصل الإجتماعي، والبريد الإلكتروني والهواتف المحمولة وغيرها من التقنيات الالكترونية الحديثة.

ولهذا بات من الضروري على كل المنظمات والهيئات الحكومية وغيرها الاهتمام أكثر بالوسائل والطرق الكفيلة للحد من السلوكات السلبية داخل المنظمات كالظاهرة موضوع الدراسة كالتنمر الإلكتروني من أجل الحصول على بيئة عمل إيجابية ومستوى ملائم من الرضا المهني للأفراد العاملين فيها، والتخفيف من كل ما من شأنه أن يؤثر على أداء العمال وإنتاجية العمل. وجعلهم يعملون في بيئة خالية من الابتزاز و التهديد أو التخويف أو نشر الشائعات من خلال مختلف الوسائط الالكترونية.

ومن ما تقدم طرحه استدعى الأمر خوض غمار البحث في هذه الظاهرة و أشكالها والأسباب التي تقف خلف إنتشارها في بيئة العمل، وذلك من خلال الاجابة على التساؤلات التالية:

- ما المقصود بالتنمر الإلكتروني في بيئة العمل ؟
- ما أشكال التنمر الإلكتروني في بيئة العمل ؟
- ما هي الأسباب الكامنة وراء سلوك التنمر الإلكتروني في بيئة العمل؟

1- أهمية البحث

تكمن الأهمية في هذه الدراسة في تسليطها الضوء على ظاهرة انتشرت في الآونة الاخيرة وهي ظاهرة التنمر الإلكتروني في بيئة العمل حيث ارتكزت جهود الباحثين في تناول الانواع الأخرى للتنمر، إلا أن هذه الظاهرة أصبحت بالغة الخطورة وما تخلفه من آثار سلبية في المجتمع بشكل عام وفي بيئة العمل بوجه خاص.

2- أهداف البحث

- يهدف هذا البحث إلى التعرف على ماهية التنمر عموما والتنمر الإلكتروني وأشكاله.
- التعرف على العوامل والأسباب المؤدية إلى إنتشار التنمر الإلكتروني وآثاره.
- التطرق إلى بعض المقترحات اللازمة للحد من انتشار هذه الظاهرة.

3- مفهوم التنمر الإلكتروني في بيئة العمل:

1-3- تعريف التنمر

يمكن تعريف التنمر بأنه ممارسة فرد لسلوكيات غير متحضرة، ويمكن تعريفه بأكثر من طريقة والوصول إلى فهمه من خلال توضيح أعراضه، كالأفعال ذات الطابع العدائي، وتسخير الموظفين لمصالح شخصية، أو السلوكيات التي

تهدف إلى تهيش الآخرين، والإساءات اللفظية أو المكتوبة، والتنازع بالألقاب، أو الاستبعاد من المناسبات الاجتماعية أو الإساءة الجسدية أو الإكراه على فعل معين⁸.

ويعرفه كل من⁹ أنه سلوك يحصل من عدم التوازن بين فردين الأول يسمى المتنمر، والآخر يسمى الضحية، وهو يتضمن الإيذاء الجسدي والإيذاء اللفظي، والإهانة بشكل عام، ومن ذلك دعوة الشخص بلقب لا يحبه، أو العمل على نشر إشاعات عنه أو رفضه من قبل الآخرين. وقد يلجأ الكثير من أصحاب الذكاء العالي من المتنمرين إلى التغيير في المعلومات بطريقة ذكية ويخططون لتحديد ضحاياهم ومن ثم إنهاكهم¹⁰.

وهناك بعض الحالات التي يسعى إليها المتنمرون ليكرروا نفس السلوكيات مع العديد من الضحايا بمرور الوقت، وعندها يسمى "بالتنمر المزمن"، وبذلك يصبح التنمر أسلوب حياة ذلك الفرد يصعب تغييره¹¹ وقد يقوم المتنمرون بكل هذه الطرق كي ينظر لهم على أنهم أشخاص أقوياء أو إجتماعيون، أو من أجل لفت الانتباه ويمكن أن يقوموا بالتنمر بدافع الغيرة أيضا أو لأنهم تعرضوا لمثل هذه الأفعال من قبل¹².

حيث يعتبر التنمر في بيئة العمل على أنه التعرض المتكرر لسوء المعاملة والاعتداءات من الآخرين داخل المنظمة بما في ذلك المشرفين، والمرؤوسين، والزملاء¹³.

يمكن للتنمر أن يقاطع شخصا آخر في كل مرة يتحدث به في اجتماع، أو يحدق بعينه على ما يطرحه شخص آخر من أفكار ومقترحات أو أن ينشر الشائعات لتقويض نجاحات أحد الزملاء، أو يمكن له العمل على استبعاده من المحادثات الاجتماعية بين الزملاء^{14، 15}.

أما تعريف هالة خير إسماعيل للتنمر يعتبر تعريفاً أكثر شمولية حيث تعرفه أنه (شكل من أشكال الإساءة للآخرين ويحدث عندما يستعمل فرد أو مجموعة (متنمر أو متنمرون) قوتهم في الاعتداء على فرد أو مجموعة بأشكال مختلفة منها ما هو جسدي أو لفظي، أو نفسي، أو اجتماعي، أو جنسي، أو إلكتروني، وله خصائص ثلاث هي أنه : أذى مقصود، وأذى متكرر، وعدم التوازن بين المتنمر والضحية¹⁶.

فمن خلال التعاريف السابقة لتعريف التنمر حيث يعتبر التنمر سلوك يحصل في وجود عدم التوازن بين طرفين، يسمى الأول المتنمر، والآخر يسمى الضحية، وهو يتضمن الإيذاء الجسدي والإيذاء اللفظي والإذلال بشكل عام. ومن ذلك دعوة الشخص بلقب لا يحبه، أو العمل على نشر إشاعات عنه أو رفضه من قبل الآخرين. من هنا نلاحظ وجود إجماع على أن التنمر يتضمن القيام بسلوك عدواني تجاه الطرف الآخر بشكل مستمر بهدف إلحاق الضرر به، سواء كان ذلك من الناحية النفسية أو الجسدية.

في حين نجد التنمر في بيئة العمل أنه التعرض المتكرر لسوء المعاملة والاعتداءات من الآخرين داخل المنظمة بما في ذلك المشرفين، والمرؤوسين، والزملاء حسب ما أكد عليه¹⁷.

3-2- أنواع التمر:

فمن خلال هذه الدراسة سنتناول أهم أنواع التمر بصورة عامة والتمر الإلكتروني على وجه الخصوص، فالتمر يستلزم سلوكا عدوانيا متكررا على مدار مدة زمنية، ويتم تصنيفه بأربع طرق أساسية :

1- التمر الجسدي : هو أكثر أنواع التمر علانية إذ يتضمن إيذاء جسم الشخص أو ممتلكاته، و قد يتخذ هذا شكل الضرب أو الركل أو القرص أو الدفع أو الإضرار بممتلكات شخص آخر ويمكن أن يتسبب في ضرر جسدي قصير المدى وطويل الأمد.

2- التمر اللفظي: ويستلزم هذا النوع قول أو كتابة كلمات بذيئة، فضلا عن الشتائم أو الإهانات أو المضايقة أو التخويف أو التعليقات الجنسية غير اللائقة أو تصريحات معادية أو عنصرية أو الإساءة اللفظية. في حين أن سلوك التمر اللفظي قد يبدأ بشكل غير ضار أو في سياق مزاح، إلا أنه يمكن أن يتصاعد بسرعة، مما يتسبب في اضطراب عاطفي.

3- التمر الاجتماعي: وغالبا ما يصعب التعرف عليه، لأنه ينطوي على الإضرار بسمعة شخص ما أو علاقاته، ويُشار أحيانا إلى التمر العلائقي، وهذا النوع من سلوك التمر يستلزم ترك شخص ما عن قصد، وإخبار الناس ألا يكونوا أصدقاء مع شخص آخر، ونشر الشائعات أو إحراج شخص ما في الأماكن العامة.

4- التمر الإلكتروني: ويمكن أن يكون علنيا أو خفيا، لأنه ينطوي على سلوكيات تمر عن طريق التقنيات الرقمية، مثل أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية. نظرا لطبيعة التكنولوجيا، ويمكن أن يحدث هذا في أي وقت ويمكن أن يشمل نصوصا مسيئة أو رسائل بريد إلكتروني أو منشورات على وسائل التواصل الاجتماعي، واستبعاد متعمد لشخص عبر الإنترنت، ونشر الشائعات وتقليد الآخرين باستعمال معلومات تسجيل الدخول الخاصة بهم¹⁸.

3-3- تعريف التمر الإلكتروني:

تحديد تعريف للتمر الإلكتروني ليست مهمة سهلة بالنظر إلى تنوع الأسماء المستخدمة والمجال الواسع للأفعال التي يمكن اعتبارها تمر الكتروني ونجد من الأسماء العديدة المنتشرة في الكتابات الأكاديمية وغير الأكاديمية "مضايقة بالإنترنت"، "البلطجة على الإنترنت"، "العدوان عبر الإنترنت"، وهذه ما إلا عدد قليل من المرادفات المستخدمة للإشارة إلى التمر الإلكتروني¹⁹.

تعتبر ظاهرة التمر الإلكتروني أحد التبعات السلبية التي خلفها التطور التكنولوجي في هذا العصر في شتى مجالات الحياة، فعلى الرغم من أن هذه الظاهرة سلوك قديم بقدم وجود الإنسان، إلا أن ظهورها في هذا العالم الافتراضي الحديث زاد من خطورتها، إذ توسعت مساحة الحرية لمستخدميه وتفاقت مضاره على ضحاياه، وفي

هذا الصدد عرفه ²⁰ بأنه يتضمن " مضايقات وتحرشات عن بعد بإستخدام وسائل الإتصال الإلكتروني من طرف (متنمر) يقصد بها إيجاد جو نفسي لدى الضحية يتسم بالتهديد والقلق.

ويعرف البعض التنمر الإلكتروني بأنه: فعل عدواني متعمد من فرد أو مجموعة أفراد باستخدام وسائل الاتصال الإلكترونية بشكل متكرر ضد الضحية الذي لا يستطيع أن يدافع عن نفسه ²¹.

ومن ناحية أخرى، بأنه شكل من أشكال العدوان يعتمد على استخدام وسائل الاتصال الحديثة وتطبيقات الانترنت (الهواتف المحمولة، كاميرا الفيديو، البريد الإلكتروني صفحات الويب...) في نشر منشورات أو تعليقات تسبب التنكيد للضحية أو الترويج لأخبار كاذبة أو إرسال رسائل إلكترونية للتحرش بالضحية بهدف إرباكه وإصابته بحالة من التنكيد المادي والمعنوي ²².

ويعرف أيضا بكونه الفعل الذي يحدث على الأجهزة الرقمية مثل الهواتف المحمولة وأجهزة الكمبيوتر والأجهزة اللوحية، ما يمكن أن يحدث من خلال الرسائل القصيرة والنصوص والتطبيقات أو عبر وسائل التواصل الاجتماعي حيث يمكن للأفراد عرض المحتوى أو المشاركة فيه أو مشاركته كما يشمل أيضا - التنمر الإلكتروني - إرسال أو نشر أو مشاركة محتوى سلمي أو ضار خاطئ أو وضع عن شخص آخر. ويمكن أن يشمل أيضا مشاركة معلومات شخصية أو خاصة عن شخص تسبب له الإحراج أو الإذلال ²³.

وذكر بعض الباحثين بأنه الإيذاء المتكرر والمتعمد للآخرين من خلال إستخدام الأجهزة الإلكترونية مثل الكمبيوتر والهاتف الخليوي ²⁴ ويعرفه ²⁵ أنه الاستخدام المتعمد لأدوات التواصل الإلكتروني بهدف إلحاق الضرر المتعمد والمتكرر الذي يستهدف فرد معين أو مجموعة أفراد.

كما ذكر فارس على أنه التعدي الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل على الإنترنت من عمليات التخويف والتهديد وبعض التصرفات التي تنتهك حرية وخصوصية الآخرين بشكل مستمر ²⁶.

يتضح من خلال التعريفات السابقة أن التنمر الإلكتروني يعتمد على استخدام الإنترنت وشبكات التواصل الاجتماعي والإلكتروني، ويعرف الباحث التنمر الإلكتروني أنه استخدام وسائل الاتصالات الإلكترونية بصورة سلبية في إرسال أو نشر نصوص أو صور ضارة بهدف إيقاع أذى مقصود بطرف آخر.

4- أشكال التنمر الإلكتروني في بيئة العمل:

يتجلى التنمر الإلكتروني في صورتين إما بشكل مباشر أو غير مباشر، بحيث يكون المتنمر وجها لوجه مع الضحية (العامل)، وهناك صور أخرى للتنمر الإلكتروني وذلك باستخدام أحد وسائل التواصل الاجتماعي.

- التنمر الإلكتروني المباشر في بيئة العمل :

- نشر الاشاعات الغير صحيحة عن الضحية (العامل).

- الانتقاد السلوكي للضحية (العامل) بشكل غير مبرر.
- نشر الملاحظات غير الموضوعية (الهامشية) عن الضحية (العامل).
- افتعال السخرية المتعمدة.
- التفوه بملاحظات غير مناسبة عن أسلوب حياة الضحية (العامل).
- إظهار الاستهزاء المتكرر لأحد الأفراد بعبارات متكررة ونعته بما طول الوقت.
- التدخل في العلاقات الشخصية لدى الضحية (العامل).

- التنمر الإلكتروني الغير مباشر في بيئة العمل:

- إرهاق الضحية (العامل) في العمل وإشعاره بالتقصير بالعمل.
 - تقيد حرية الضحية (العامل) بالعزل أو نقلة أو إبعاده عن مكان العمل الرئيسي.
 - تحديد مهام متدنية أو تتجاوز مستوى المهارة لشخص غير مؤهل.
 - معاملة غير عادلة فيما يتعلق بالاستحقاقات مثل الإجازة أو التدريب.
 - رفض الوصول إلى الموارد أو المعلومات للتشاور عمدا.
 - تهميش أي شخص من أنشطة العمل العادي.
- في حين صنف بعض الباحثين أنماط التنمر الإلكتروني في ضوء الوسيلة التي يتم إستخدامها إلى نمطين كما يلي:
- أ- التنمر المباشر:** ويكون على شكل:

- إستخدام الإنترنت أو الهاتف الخليوي للتهديد أو الإهانة.
- إرسال ملفات تحمل فيروسات عن عمد.
- إرسال صور أو رسوم توضيحية فاحشة أو مهددة.

ب- التنمر غير المباشر: وهو التنمر الذي يحدث دون أن يلاحظ الضحية ذلك في حالة:

تصفح بريد إلكتروني لشخص ما، التنكر وخداع شخص ما والتظاهر بأنه شخص آخر. نشر ما يسئ إلى الآخر عبر الهاتف المحمول والبريد الإلكتروني وبرامج الدردشة²⁷.

كما أن هناك صور أخرى للأشكال الاجتماعية في بيئة العمل كالتنمر الجسدي أو الضرب، أو الإجبار على فعل شيء.

1. التنمر اللفظي: السب والشتم واللعن، أو الإثارة، أو التهديد، أو التعنيف، أو الإشاعات الكاذبة، أو إعطاء ألقاب ومسميات للفرد، أو إعطاء تسمية عرقية أو تنبذ بألقاب سيئة.
2. التنمر الجنسي: وهو استخدام أسماء جنسية وينادي بها، أو كلمات قذرة، أو لمس، أو تهديد بالممارسة.

3. التنمر والاستقواء أو التسلط العاطفي والنفسي: المضايقة والتهديد والتخويف والإذلال والرفض من الجماعة.
4. التنمر وأشكاله في العلاقات الاجتماعية: منع بعض الأفراد من ممارسة بعض الأنشطة بإقصائهم أو رفض صداقتهم أو نشر شائعات عن آخرين.

5. التنمر على الممتلكات: مثل تملك وأخذ أشياء الآخرين والتصرف بدون حق فيها عنهم أو عدم إرجاعها أو إتلافها يمكن القول إن التنمر اليوم أكثر تطوراً في الصور الغير مباشرة عن الصور المباشرة، من خلال استخدام الوسائل الحديثة كالإنترنت مثل: إرسال رسائل عن طريق البريد الإلكتروني، أو الهاتف الخليوي، أو نشر إشاعات على صفحات الإنترنت، وهذا يعطي مساحة إضافية للتنمر الغير مباشر، وهنا لابد من القول إن هذه الأشكال السابقة قد ترتبط مع أو بشكل منفرد²⁸.

وحدد كذلك²⁹ عدة أساليب تكنولوجية للتنمر الإلكتروني، وهي كالتالي:

أ- المكالمات الهاتفية: يقصد بها المكالمات الصوتية عبر الهاتف أو الويب والتي تستهدف ترويع الضحايا من خلال السب والقذف والتهديد أو إبلاغ الضحية بحصول المتنمر على بياناته الشخصية.
ب- الرسائل النصية: عادة ما تتضمن التهديد بإفشاء الأسرار أو افتعال الفضائح أو عبارات السب أو محاولات الابتزاز مقابل عدم تكرار التهديد.

ج- الصور ومقاطع الفيديو: حيث يقوم المتنمر إلكترونياً بالاستيلاء على الصور أو مقاطع الفيديو الشخصية التي قد يتداولها الضحية من أصدقائه عبر الإنترنت دون التنبيه لإمكانية تعرض حسابه لقرصنة إلكترونية.

د- البريد الإلكتروني: حيث تصل رسالة إلكترونية لضحية التنمر بمجرد أن يدخل على الرابط الخاص بها يتمكن المتنمر من الاستيلاء على البريد الإلكتروني الخاص بالضحية ويطلع على الرسائل الشخصية والبيانات والمحادثات الخاصة بالضحية، وقد يجري بعض الإجراءات المخلة بالآداب العامة التي توقع بالضحية في الحرج والعديد من المشكلات الاجتماعية.

هـ- غرف الدردشة عبر الويب: حيث يقوم المتنمر بالتحدث مباشرة إلى الضحية من حساب مزيف عبر الويب ويحاول أن يوقع به الأذى أو القرصنة على حسابه الشخصي، ويقوم بنشر صور شخصية أو روابط مواقع.
و- روابط الويب الخداعية: حيث ينشر المتنمر خبر لافت للانتباه وبمجرد دخول الضحية عليه يتمكن المتنمر من نشر أخبار وصور غير لائقة على صفحة الويب.

حيث أشار ويلارد³⁰ إلى أن التنمر الإلكتروني له ثمانية أشكال، وهي على النحو التالي:

1- الملتهب: معارك على الإنترنت باستخدام الرسائل الإلكترونية مع لغة غاضبة ومبتذلة.

2- التحرش: إرسال رسائل سيئة ووضيعة، ومهينة مراراً وتكراراً.

- 3- تشوية السمعة: تحقير شخص ما على الإنترنت، وإرسال أو نشر الشائعات عن شخص لإلحاق الضرر به أو بسمعته أو أصدقائه.
 - 4- انتحال الهوية: يتظاهر المتنمر بأنه شخص آخر بإرسال أو نشر مواد عينة للإيقاع بهذا الشخص في مشكلة أو خطر أو لتشويه سمعة هذا الشخص أو أصدقائه.
 - 5- الإفشاء: مشاركة أسرار شخص ما أو معلومات محرجة عنه أو صور على الإنترنت.
 - 6- الخداع: استدراج شخص ما للكشف عن أسرار أو معلومات محرجة عنه، ثم مشاركتها على الإنترنت.
 - 7- الإقصاء: إقصاء شخص ما بتعمد وقسوة من مجموعة ما على الإنترنت.
 - 8- مطاردة إلكترونية: التوحش الشديد والتشويه المتكرر الذي يتضمن تهديدات أو خلق خوف شديد³¹.
- كما اضافت³² لهذه الاشكال : المكالمات الهاتفية وتتمثل في المكالمات الصوتية عبر الهواتف الذكية او مواقع الويب التي يستهدف فاعلها ترويع الضحية عبر السب، التهديد او استيلاء المتنمر على بيانات خاصة بالضحية والتهديد بنشرها. وكذلك غرف المحاورة فقد استغل المتنمرين ضحاياهم عن طريق استدراجهم لمحادثات تتطور لتكون ذات طبيعة جنسية وتأخذ عمقا كبيرا لانعدام الرقابة الاجتماعية بين المتحدثين.
- كما أن لأشكال التنمر الإلكتروني قد تأخذ أشكالا أخرى وهي على النحو التالي :
1. الغضب والتحرش الإلكتروني: يشير الى إرسال رسائل الكترونية غاضبة وخارجة عن الشخص الضحية الى جماعة ما(أون لاين) أو إلى الشخص نفسه عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية وبشكل متكرر عبر مواقع التواصل الاجتماعي.
 2. التحقير الإلكتروني: وهو إرسال عبارات مهينة ومؤذية وغير حقيقية أو ظالمة من الشخص (الضحية) الى الآخرين أو عمل منشورات بوستات تجعل الآخر يبدو سيئاً في نظر الآخرين.
 3. التنكر: وهو تظاهر المتنمر بأنه شخص آخر يقوم بإرسال رسائل أو منشورات تجعل الآخر يبدو سيئاً.
 4. الفضح وانتهاك الخصوصية: وذلك عن طريق إرسال أو طبع منشورات (بوستات) تشتمل على معلومات أو إرسال رسائل او صور خاصة بالشخص.
 5. الإقصاء: وهو قيام المتنمر بكل المحاولات الممكنة لطرد الضحية من جماعة (أون لاين) أو حذفه من مواقع التواصل الاجتماعي وحث الآخرين على ذلك دون وجود مبرر لذلك سوى ممارسة القوة على الضحية والتنكيل به³³.

5- وسائل التنمر الإلكتروني في بيئة العمل:

لهذا قد تتنوع وسائل التنمر الإلكتروني التي يتم استخدامها من قبل الشخص المتنمر كما أشار³⁴ حيث تم تصنيف هذه الوسائل على النحو التالي:

- التنمر عبر الاتصال الهاتفي - التنمر عبر الرسائل النصية - التنمر بالصور ومقاطع الفيديو.
- التنمر عبر البريد الإلكتروني - التنمر عبر غرف الدردشة - التنمر عبر الرسائل الفورية.
- التنمر عبر مواقع الانترنت - آثار سلبية على الأفراد.

6- أسباب إنتشار التنمر الإلكتروني في بيئة العمل:

حاول العديد من الباحثين التوصل إلى الأسباب والعوامل التي يمكن أن يكون لها ارتباط بظاهرة التنمر في بيئة العمل، فمثلاً صنف هويل وسيلاين³⁵ العوامل المسببة للتنمر والناشئة عن العمل المؤسسي إلى أربع فئات: التغير في طبيعة العمل، والكيفية التي ينظم بها العمل والثقافة المؤسسية، والقيادة. وقال أن التنمر يمكن أن ينشأ من مجموع هذه العوامل معاً أو من أسباب أخرى باختلاف الظروف داخل المؤسسة. وقد اتفق أكثر من باحث على أن الصفات الشخصية للمتتمرين ربما تكون من أهم أسباب التنمر³⁶، فمن وجهة نظرهم فإن المتتمرين ربما يشعرون بعدم الأمان أو فقدان الثقة بالنفس، بالإضافة إلى أن المتتمرين يشعرون بالحاجة للسيطرة وممارسة القوة على الآخرين. كذلك فإن شعوراً بالحسد تجاه الآخرين وقدراتهم وخوفهم من قيام الضحايا بعملهم بصورة أفضل منهم ينمي هذا الشعور لديهم ويؤدي بهم إلى التنمر. وقد أضاف باحثون آخرون عوامل أخرى مثل: الاكتئاب واضطراب الشخصية وسرعة الغضب، والإدمان على السلوكيات العدوانية، وسوء فهم الآخرين، والقلق والتقليد أحياناً³⁸ أما كيرتشر، ستلويل، تالبوت وتشيزبورو فقد أشاروا إلى أن المتتمرين في مكان العمل غالباً هم ضحايا للتنمر في الماضي، ومن صفاتهم المبادرة بالهجوم لحماية ذواتهم، إضافة إلى بعض الصفات الأخرى مثل: المهارات التكيفية المنخفضة، والحدق والكذب والخداع، وقلة الضمير، والهوس بالسيطرة على الآخرين، فالمتنمرين الذين يكونون في موقع قوة، يستخدمون قوتهم لاستهداف ضحاياهم³⁹.

كذلك اتفق العديد من الباحثين على أن الثقافة المؤسسية ربما تكون عاملاً هاماً للتنمر في مكان العمل، فقد أشار السيفر⁴⁰ إلى أن بيئة العمل الضاغطة بصورة كبيرة يمكن أن تشجع على التنمر، كما أن عوامل أخرى مثل عدم تحديد موعد نهائي لإنهاء العمل، وبيئة عمل تتمتع بالتنافسية العالية يمكن أن تسبب بذلك أيضاً، بالإضافة إلى ما سبق فإن انعدام الأمن بين العاملين والصراع في العمل، وطبيعة إجراءات العمل، ومدى الاستقلالية في العمل والإجراءات المتعلقة بالتثبيت والترقية والحرية الأكاديمية، والقيم، والثقافة الأكاديمية، وممارسات العمل كلها عوامل يمكن أن تكون مصادر غنية لخلق بيئة عمل عدائية تشجع على التنمر بين العاملين فيها⁴¹.

وقد اعتبرت العوامل الخارجية الخاصة بالثقافة السائدة في بيئة المتنمر من الأمور التي يمكن أن تساهم في لجوئه إلى التنمر في مكان العمل وتحديداً فإن البيئة التي تستخدم العقاب بشدة، والتي تعيق التواصل المنفتح بين الأفراد داخلها وخارجها ربما تولد التنمر لدى أفرادها⁴².

في حين أن لظاهرة التنمر عدت تفسيرات أخرى من حيث الأسباب والدوافع التي تقود المتنمر إلى القيام بهذا السلوك العدواني ضد الطرف الآخر، وقد ظهرت في هذا المجال تفسيرات متعددة نذكر منها:

أن غياب الاتصال الجسدي هو أحد الخصائص الرئيسية للاتصالات على شبكة الانترنت. هذا يلعب دورا هاما في فهم ظاهرة التنمر الإلكتروني. فالأفراد يشعرون بحرية أكبر وأكثر تهوراً، لارتكابهم بعض الأفعال التي لا يمكن لهم ممارستها في الواقع الحقيقي. من ناحية، لا يدركون مباشرة عواقب أفعالهم وبالتالي شعور اقل بالتعاطف من ناحية أخرى، فإن التواجد وراء الشاشة يغذي الشعور الإفلات من العقاب، وحتى لو لم يتصرفوا كمجهولين فإن المتنمرين لديهم الشعور بأن ما يفعلونه على الشبكة ليس جدياً وأنهم لن يتورطوا في المشاكل.

بالإضافة إلى ذلك، يبدو أن هذا السلوك غير المرغوب يرتبط به الاضطرابات السلوكية في سن مبكرة مع اجتماع المتنمرين في كثير من الأحيان مع مشاكل في الحفاظ على العلاقات الشخصية بشكل صحيح في جميع الأحوال، خصوصية المضايقة الإلكترونية هي أن المتنمرين لا يرون رد فعل الضحايا، مما يجعلهم أقل تعاطفا. كما يشير مارسيل روفو (Marcel Rufo) أن المتنمرين والضحايا كلاهما يعانون ولكن يتم التعبير عن معاناتهما بشكل مختلف وبالتالي الأفراد المتنمرين غالباً ما يكونون يعانون من مشاكل أخرى أكثر عمقا⁴³.

7- بيئة العمل :

تعرف بأنها "كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها، والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل " ⁴⁴ وتعرف أيضا بأنها "كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله اتجاه عمله، والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه ⁴⁵ فهذين التعريفين يعتبران بيئة العمل الظروف المحيطة بالعامل والتي تعمل على التأثير في تصرفاتهم ونظرتهم لوظيفتهم وبالتالي التأثير في أدائهم .

حيث نجد أن لظاهرة التنمر الإلكتروني في بيئة العمل تشكل قلق العديد من الهيئات والمنظمات والمجتمعات، نظرا لتزايد حجم إنتشارها بين أفرادها ووسطها المهني، وتعدد أشكالها وخطورة تداعياتها، ولهذا كان يجب الوقوف عند هذه الظاهرة والكشف عن طبيعتها وسماتها بين افراد العمال وبيئتها المهنية، وذلك بغية تزويد أهل الاختصاص بالمعرفة التي تمكنهم من مواجهة هذه المشكلة التي يمكن أن تهدد مستقبل وآمن وسلامة البيئة المهنية من جهة وسمعة ومكانة الافراد العاملين بها من جهة أخرى.

خاتمة:

يعتبر سلوك التنمر الإلكتروني في بيئة العمل من أنواع سلوك التنمر الحديثة في أوساط العمل المعاصرة، فمع تزايد استخدام الأفراد العاملين في مكان العمل لمختلف وسائل التكنولوجيا الحديثة وتطبيقاتها المتطورة عبر شبكات الإنترنت وغيرها من شبكات الاتصال ازدادت ظاهرة التنمر الإلكتروني إنتشاراً، وأصبحت أكثر إنتشاراً بين مستخدمي وسائل الاتصال الإلكترونية. ويلاحظ من خلال هذا الإطار المفاهيمي لهذا السلوك وكذا أشكاله وأسباب إنتشاره في بيئة العمل الذي تم تقديمه في هذه الورقة البحثية أن سلوك التنمر الإلكتروني قد يشبه التنمر التقليدي ولكنه يختلف من حيث إنتشاره على نطاق واسع وتأثيراته الأكثر خطورة عبر الوسائط الإلكترونية على كل من الضحية والمعتدي على حد سواء، هذا ما يوجب التصدي جدياً له بإستراتيجيات وتطبيقات الكترونية حديثة أكثر نجاعة، ومواجهة أكثر فعالية وذلك بإستخدام بعض التطبيقات وبرامج الاتصال الرقمية الحديثة مثل أجهزة الحاسوب والهاتف المحمول وبعض الوسائط الإلكترونية علاجية لكل من المتنمر والمتنمر عليه. تفادياً لإلحاق الضرر بهم سواء كان ضرراً نفسياً أو جسدياً أو اجتماعياً أو وظيفياً أو بما يعرف كذلك بالمطاردة الإلكترونية أو التحرش الإلكتروني القائم على إيذاء الافراد العاملين في بيئة العمل.

المراجع:

- 1- Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2010). Bullying in the workplace: Definition, prevalence , antecedents and consequences. International Journal of Organization Theory & Behavior, 13(2), 202-248.
- 2- شنك، بلال موسى، (2013)، كيف تتعامل مع رئيسك السيئ في العمل، دار المأمون للنشر ، الأردن.
- 3- Yoo,G.& Lee,S.(2018).It doesn't end there: workplace bullying, work-to-family conflict, and employee well-being in Korea, International Journal of Environmental Research and Public Health, 15 (7)
- 4- Lee, S., Fernandez, S. & Chang, C. (2018). Job scarcity and voluntary turnover in the U.S. federal bureaucracy, Sage Journals, 47 (1), 3-25.
- 5- Ikanyon, D. N., & Ucho, A. (2013). Workplace bullying, job satisfaction and job performance among employees in a federal hospital in Nigeria. European Journal of Business and Management, 5(23), 116-123.
- 6- Bernotaite, L. , Malinauskiene, V. & Leisyte, P. (2017). Bullying Behavior And Mental Health In Healthcare And Educational Sectors In Kaunas, Lithuania, Medycyna Pracy, 68 (3), 307 – 314
- 7- درويش، عمر محمد ؛ الليثي ، احمد حسن،(2017). فاعلية بيئة تعلم معرفي/ سلوكي قائمة على المفضلات الاجتماعية في تنمية استراتيجيات مواجهة التنمر الإلكتروني لطلاب المرحلة الثانوية ، مجلة العلوم التربوية، (1).
- 8- Whitted, K. S., & Dupper, D. R., (2005). Best practices for preventing or reducing bullying in schools Children and Schools, 27(3).
- 9- Juvonen, J.; Graham, S.; & Shuster, M. (2003). Bullying Among Young Adolescent: The Strong, the Weak, and the Troubled. Pediatrics, 112, 6. Retrieved October 5, 2006, from EBSCO host Master File database.
- 10-Peyton, P. (2003). Dignity at work. New York: Brunner, Routledg Publishers.
- 11-Namie,G. (2003). The Bully at Work. Naperville, IL; Sourcebooks, Inc. O'Moore, M. (n.d). No one benefits from bullying. Anti-bullying Centre, Trinity College, Dublin. Retrieved, June 4th , 2013, from: <http://www.abc.tcd.ie/>
- 12-Crothers, L. M., & Levinson, E. M. (2004). Assessment of bullying: A review of methods and instruments. Journal of Counseling & Development, 82 (4).
- 13-Einarsen, S., Hoel H. & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. Work & Stress, 23 (1).
- 14-Fogg, P. (2008). Academic bullying. Chronicle of Higher Education, 55, (3).
- 15-Lester, J. (2009). Not your child's playground: Workplace bullying among community college faculty. Community College Journal of Research & Practice, 33,(5).
- 16- عبد الرزاق عبد الله،(2022)، التنمر الإلكتروني أسبابه وأثاره، مجلة جامعة تكريت للعلوم الانسانية، جامعة تكريت، ع(10)، مج (29)، الجزء(1).
- 17-Einarsen, S., Hoel H. & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. Work & Stress, 23 (1).
- 18- عبد الرزاق عبد الله،(2022)، التنمر الإلكتروني أسبابه وأثاره، مجلة جامعة تكريت للعلوم الانسانية، جامعة تكريت، ع(10)، مج (29)، الجزء(1).
- 19- يمينة مدوري، سارة زغدودي، (2020)، التنمر الإلكتروني- الشكل الحديث للعنف-، مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية، جامعة سكيكدة.

- 20-Buffy, F & Dianne, O. (2009).** Cyberbullying: A literature Review.
Paperpresented at the Annual Meeting of the Louisiana Education Research Association
Lafayette.
- 21- محمود كامل محمد كمال (2018)،** " التنمر الإلكتروني وتقدير الذات لدى عينة من الطلاب المراهقين الصم وضعاف السمع"،رسالة ماجستير في التربية، قسم الصحة النفسية، كلية التربية، جامعة طنطا.
- 22- نوال وسار (2021)،** التنمر الإلكتروني في الجزائر بين حرية التعبير وانتهاك الخصوصية، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، مج (06)، ع(3).
- 23-What Is Cyberbullying :** article posted on the website : 32, See it on : 17/11/2022 at : 23:00. <https://www.stopbullying.gov/cyberbullying/what-is-it>
- 24-Hinduja, S.& Patchin, J.W. (2008).** Cyberbullying: an exploratory analysis of factors related to offending and victimization, *Deviant Behavior*, 29, 129-156.
- 25-Ang, R.& Goh, D. (2010).** Cyberbullying among adolescents: the role of affective and cognitive empathy, and gender, *Child psychiatry and human development*, 41(4), 387-397.
- 26- محمد حمد العتل، محمد علي عبد الله العجمي، أحمد شلال الشمري (2021)،** التنمر الإلكتروني لدى طلبة كلية التربية الأساسية بدولة الكويت وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة الدراسات والبحوث التربوية، مج(1)، ع(2).
- 27- مباركة مقراني،(2018)،** التنمر الإلكتروني وعلاقته بالقلق الاجتماعي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة.
- 28- المنديل، صيته وآخرون، (2018)**، السمات الشخصية أثرها في تفشي ظاهرة التنمر في بيئة العمل، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، جامعة الملك عبد العزيز المملكة العربية السعودية، ع(9)، مج(2).
- 29-Smith, P.K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S.& Tippett, N. (2008).** Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils, *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49, 376-385
- 30-Willard, N.E. (2005).** Educator's guide to Cyber bullying, cyber threats, sexting, Center for saf and responsible internet.
- 31- محمد حمد العتل، محمد علي عبد الله العجمي، أحمد شلال الشمري،(2021)،** التنمر الإلكتروني لدى طلبة كلية التربية الأساسية بدولة الكويت وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة الدراسات والبحوث التربوية، مج(1)، ع(2).
- 32- النجار سحر، (2020)** جريمة التنمر الإلكتروني دراسة في القانون العراقي والأمريكي المجلة الأكاديمية للبحث القانوني مج (11)، ع (4).
- 33- نحلة نجاح عبد الله، نوري نايف عبد،(2022)** "بناء مقياس للكشف عن التنمر الإلكتروني من وجهة نظر الاعلاميين" مجلة مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية، كلية الاداب، جامعة واسط، ع(46)، مج (3).
- 34-Smith, P.K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S.& Tippett, N. (2008).** Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils, *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49, 376-385
- 35-Hoel, H., & Salin, D. (2003).** Organizational antecedents of workplace bullying. In: Ernarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C.L. (Eds), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis.
- 36-Namie,G. (2003).** The Bully at Work. Naperville, IL; Sourcebooks, Inc. O'Moore, M. (n.d). No one benefits from bullying. Anti-bullying Centre, Trinity College, Dublin. Retrieved, June 4th , 2013, from: <http://www.abc.tcd.ie/>
- 37-Peyton, P. (2003).** Dignity at work. New York: Brunner, Routledg Publishers.

- 38-Kompulainen, K. (2008). Psychiatric conditions associated with bullying. *International Journal of Adolescent Medicine and Health*, 20 (2), 121-132.
- 39-Kircher, J., Stilwell, C., Talbot E.P., & Chesborough, S. (2011). Academic bullying in social work departments: The silent epidemic. *NACSW Convention Proceedings*, 1-29.
- 40-Alserver, J. (2008). How to handle a workplace bully. Retrieved, June 4th, 2103, from: <http://workplacebullying.org>.
- 41-Kircher, J., Stilwell, C., Talbot E.P., & Chesborough, S. (2011). Academic bullying in social work departments: The silent epidemic. *NACSW Convention Proceedings*, 1-29.
- 42- دلال محمد الزعبي، ط. رزان علي مهيدات، (2014)، سلوكيات التنمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الأكاديمية في الأردن والعوامل المرتبطة بها (دراسة حالة)، *المجلة الدولية للأبحاث التربوية*، جامعة الإمارات العربية المتحدة، ع(35).
- 43- ميمنة مدوري، سارة زغودوي، (2020)، التنمر الإلكتروني - الشكل الحديث للعنف -، *مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية*، جامعة سكيكدة.
- 44- الحمامي، أمال مصطفى (1993) المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي، *مجلة التنمية الإدارية*، العدد 58، القاهرة
- 45- . الشنواني، صلاح (1994) إدارة الأفراد والعلاقات الانسانية -مدخل الأهداف، الاسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة.

الهوامش:

in the workplace: Matthiesen, S. B., & Einarsen, S. (2010). Bullying ¹ Definition, prevalence, antecedents and consequences. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 13(2), 202-248.

شنك، بلال موسى، (2013)، كيف تتعامل مع رئيسك السيئ في العمل، دار المأمون للنشر، الأردن.²

³ Yoo, G. & Lee, S. (2018). It doesn't end there: workplace bullying, work-to-family conflict, and employee well-being in Korea, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15 (7)

⁴ Lee, S., Fernandez, S. & Chang, C. (2018). Job scarcity and voluntary turnover in the U.S. federal bureaucracy, *Sage Journals*, 47 (1), 3-25.

⁵ Ikanyon, D. N., & Ucho, A. (2013). Workplace bullying, job satisfaction and job performance among employees in a federal hospital in Nigeria. *European Journal of Business and Management*, 5(23), 116-123.

⁶ Bernotaite, L., Malinauskienė, V. & Leisyte, P. (2017). Bullying Behavior And Mental Health In Healthcare And Educational Sectors In Kaunas, Lithuania, *Medycyna Pracy*, 68 (3), 307 – 314

⁷ درويش، عمر محمد؛ الليثي، أحمد حسن، (2017). فاعلية بيئة تعلم معرفي/ سلوكي قائمة على المفضلات الاجتماعية في تنمية استراتيجيات مواجهة التنمر الإلكتروني لطلاب المرحلة الثانوية، *مجلة العلوم التربوية*، (1).

⁸ Whitted, K. S., & Dupper, D. R., (2005). Best practices for preventing or reducing bullying in schools *Children and Schools*, 27(3).

⁹ Juvonen, J.; Graham, S.; & Shuster, M. (2003). Bullying Among Young Adolescent: The Strong, the Weak, and the Troubled. *Pediatrics*, 112, 6. Retrieved October 5, 2006, from EBSCO host Master File database

¹⁰ Peyton, P. (2003). *Dignity at work*. New York: Brunner, Routledge Publishers.

¹¹ Namie, G. (2003). *The Bully at Work*. Naperville, IL; Sourcebooks, Inc. O'Moore, M. (n.d). No one benefits from bullying. Anti-bullying Centre, Trinity College, Dublin. Retrieved, June 4th, 2013, from: <http://www.abc.tcd.ie/>

¹² Crothers, L. M., & Levinson, E. M. (2004). Assessment of bullying: A review of methods and instruments. *Journal of Counseling & Development*, 82 (4).

¹³ Einarsen, S., Hoel H. & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23 (1).

¹⁴ Fogg, P. (2008). Academic bullying. *Chronicle of Higher Education*, 55, (3).

¹⁵ Lester, J. (2009). Not your child's playground: Workplace bullying among community college faculty. *Community College Journal of Research & Practice*, 33,(5)

¹⁶ عبد الرزاق عبد الله، (2022)، التنمر الإلكتروني أسبابه وأثاره، *مجلة جامعة تكريت للعلوم الانسانية*، جامعة تكريت، ع(10)، مج (29)، الجزء(1).

- ¹⁷ Einarsen, S., Hoel H. & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23 (1).
- ¹⁸ عبد الرزاق عبد الله، (2022)، التنمر الإلكتروني أسبابه وأثاره، مجلة جامعة تكريت للعلوم الانسانية، جامعة تكريت، ع(10)، مج (29)، الجزء(1).
- ¹⁹ يمينة مدوري، سارة زغدودي، (2020)، التنمر الإلكتروني - الشكل الحديث للعنف -، مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية، جامعة سكيكدة.
- ²⁰ Buffy, F & Dianne, O. (2009). Cyberbullying: A literature Review. Paperpresented at the Annual Meeting of the Louisiana Education Research Association Lafayette.
- ²¹ محمود كامل محمد كمال (2018)، " التنمر الإلكتروني وتقدير الذات لدى عينة من الطلاب المراهقين الصم وضعاف السمع"، رسالة ماجستير في التربية، قسم الصحة النفسية، كلية التربية، جامعة طنطا.
- ²² نوال وسار (2021)، التنمر الإلكتروني في الجزائر بين حرية التعبير وانتهاك الخصوصية، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، مج (06)، ع(3).
- ²³ What Is Cyberbullying : article posted on the website : 32, See it on : 17/11/2022 at : 23:00.
<https://www.stopbullying.gov/cyberbullying/what-is-it>
- ²⁴ Hinduja, S.& Patchin, J.W. (2008). Cyberbullying: an exploratory analysis of factors related to offending and victimization, *Deviant Behavior*, 29, 129-156.
- ²⁵ Ang, R.& Goh, D. (2010). Cyberbullying among adolescents: the role of affective and cognitive empathy, and gender, *Child psychiatry and human development*, 41(4), 387-397.
- ²⁶ محمد حمد العتل، محمد علي عبد الله العجمي، أحمد شلال الشمري (2021)، التنمر الإلكتروني لدى طلبة كلية التربية الأساسية بدولة الكويت وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة الدراسات والبحوث التربوية، مج(1)، ع(2).
- ²⁷ مباركة مقراني، (2018)، التنمر الإلكتروني وعلاقته بالقلق الاجتماعي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة.
- ²⁸ المنديل، صيته وآخرون، (2018)، السمات الشخصية أثرها في تفشي ظاهرة التنمر في بيئة العمل، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، جامعة الملك عبد العزيز المملكة العربية السعودية، ع(9)، مج(2).
- ²⁹ Smith, P.K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S.& Tippett, N. (2008). Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils, *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49, 376-385
- ³⁰ Willard, N.E. (2005). Educator's guide to Cyber bullying, cyber threats, sexting, Center for saf and responsible internet.
- ³¹ محمد حمد العتل، محمد علي عبد الله العجمي، أحمد شلال الشمري، (2021)، التنمر الإلكتروني لدى طلبة كلية التربية الأساسية بدولة الكويت وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة الدراسات والبحوث التربوية، مج(1)، ع(2).
- ³² النجار سحر، (2020) جريمة التنمر الإلكتروني دراسة في القانون العراقي والأمريكي المجلة الاكاديمية للبحث القانوني مج (11)، ع (4).
- ³³ نحلة نجاح عبد الله، نوري نايف عبد، (2022) " بناء مقياس للكشف عن التنمر الإلكتروني من وجهة نظر الاعلاميين" مجلة مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية، كلية الاداب، جامعة واسط، ع(46)، مج (3).
- ³⁴ Smith, P.K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S.& Tippett, N. (2008). Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils, *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49, 376-385
- ³⁵ Hoel, H., & Salin, D. (2003). Organizational antecedents of workplace bullying. In: Ernarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C.L. (Eds), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis.
- ³⁶ Namie, G. (2003). *The Bully at Work*. Naperville, IL; Sourcebooks, Inc. O'Moore, M. (n.d). No one benefits from bullying. Anti-bullying Centre, Trinity College, Dublin. Retrieved, June 4th , 2013, from: <http://www.abc.tcd.ie/>
- ³⁷ Peyton, P. (2003). *Dignity at work*. New York: Brunner, Routledg Publishers.
- ³⁸ Kompulainen, K. (2008). Psychiatric conditions associated with bullying. *International Journal of Adolescent Medicine and Health*, 20 (2), 121-132.
- ³⁹ Kircher, J, Stilwell, C., Talbot E.P., & Chesborough, S. (2011). Academic bullying in social work departments: The silent epidemic. *NACSW Convention Proceedings*, 1-29.
- ⁴⁰ Alserver, J. (2008). How to handle a workplace bully. Retrieved, June 4th, 2103, from: <http://workplacebullying.org>.

⁴¹ Kircher,J, Stilwell, C., Talbot E.P., & Chesborough, S.(2011). Academic bullying in social work departments: The silent epidemic. NACSW Convention Proceedings,1-29.

⁴² دلال محمد الزعبي، ط. رزان علي مهيدات،(2014)، سلوكيات التنمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الأكاديمية في الأردن والعوامل المرتبطة بها (دراسة حالة)، المجلة الدولية للأبحاث التربوية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، ع(35).

⁴³ يمينة مدوري، سارة زغدودي، (2020)، التنمر الالكتروني- الشكل الحديث للعنف-، مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية، جامعة سكيكدة.

⁴⁴ الحمامي ، امال مصطفى (1993) المناخ التنظيمي واثره على الرضا الوظيفي ، مجلة التنمية الادارية ، العدد58، القاهرة .

⁴⁵ الشنواني ، صلاح (1994)ادارة الأفراد والعلاقات الانسانية -مدخل الأهداف ، الاسكندرية ، مؤسسة شباب الجامعة.