

أثر التنمر الوظيفي على صحة العامل والمنظمة (دراسة سيكولوجية)

The impact of job bullying on the health of the worker and on the organization (a psychological study)

فريدة بوزوران*

¹ جامعة مولود معمري تيزي وزو (الجزائر)، farida.bouzourene@ummto.dz

تاريخ الاستلام : 2026/05/10 ؛ تاريخ القبول : 2026/09/27

ملخص : تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التنمر الوظيفي على صحة العامل والمنظمة، وذلك من خلال التطرق إلى تعريف التنمر الوظيفي، الخلفية النظرية للتنمر والنظريات المفسرة له، إضافة إلى تحديد أنواعه وأسبابه، وصولاً إلى تبين أثره على صحة العامل والمنظمة وكيفية الوقاية منه، وأخيراً تقديم مجموعة من الاقتراحات.

وأظهرت دراستنا أن التنمر الوظيفي يؤثر سلباً على صحة العامل النفسية، فيسبب له القلق والاكتئاب، كما يؤثر سلباً على صحته الجسدية، فيسبب له ارتفاع ضغط الدم وسرعة ضربات القلب، ويؤثر سلباً أيضاً على المنظمة، فيسبب زيادة التغيب عن العمل والاستقالة، لهذا حاولنا في دراستنا تبين أثر التنمر الوظيفي على صحة العامل والمنظمة، وتقديم مجموعة من الاقتراحات التي تساهم في الحد من هذه الظاهرة.

الكلمات المفتاحية : التنمر؛ التنمر الوظيفي؛ صحة العامل؛ المنظمة.

Abstract : This study aims to identify the impact of job bullying on the health of the worker and on the organization, by addressing the definition of job bullying, the theoretical background of bullying, and the theories explaining it, in addition to identifying its types and causes, leading to demonstrating its impact on the health of the worker and the organization and how to prevent it, and finally presenting a set of suggestions.

Our study showed that job bullying negatively affects the worker's mental health, causing anxiety and depression. It also negatively affects his physical health, causing high blood pressure and rapid heartbeat. It also negatively affects the organizations, causing increased absenteeism and resignations. Therefore, in our study, we tried to demonstrate the impact of job bullying on the health of the worker and on the organization and present a set of suggestions that contribute to reducing this phenomenon.

Keywords : Bullying ; Job bullying ; Worker health ; Organization.

1- مقدمة

يعد التنمر ظاهرة يلجأ إليها الفرد بأنواع مختلفة وذلك حين تكون الظروف مناسبة لذلك، ويعتبر السلوك تنمرا حينما يستعمل المتنمر هجوما لفظيا ونفسيا وجسديا على الضحية، وتكون لهذه السلوكيات نتائج وخيمة على الأفراد، والذي يأتي من فرد يستعمل قوته لإلحاق الضرر والأذى النفسي والجسدي للضحية (الدسوقي، 2016، ص5).

والمتنمر في مكان العمل هو نوع من القادة الكاريزماتيين ذوي الشخصية القوية، يستغلون رتبته أو مكانتهم داخل المؤسسة، إلى جانب التهديدات والأساليب الأخرى للحصول على ما يريدونه من الآخرين واقناعهم باتباعهم، ويحركهم شعورهم بالهيمنة لذا يضطرون إلى ممارسة سلطتهم كلما أمكن ذلك، وهذا يشمل تحدي الإدارة، وفي بعض الحالات التلاعب بها، وليس من الغريب على المتنمر استخدام مجموعة كاملة من السلطات من الاقناع إلى الاكراه للحصول على ما يريد (Richards, 2001, P127).

ونظرا للعديد من التعريفات والمفاهيم المختلفة للتنمر الوظيفي في الأدبيات، فقد يكون من الصعب تحديد معدل انتشار التنمر الوظيفي بدقة، حيث أظهرت دراسة أجراها معهد مكافحة التنمر الوظيفي في الولايات المتحدة الأمريكية عام (2007) على (7740) موظفا أن (13%) منهم أفادوا بتعرضهم للتنمر خلال العام الماضي، كما أفاد (24%) منهم أنه على الرغم من أنهم لم يتعرضوا للتنمر في العام الماضي إلا أنهم تعرضوا للتنمر في مرحلة ما من حياتهم العملية، وعلاوة على ذلك، أفاد (12%) آخرين من الموظفين أنهم شهدوا التنمر أو الإساءة في مكان العمل ولكنهم لم يكونوا الضحايا المباشرين، ونظرا لمعدل الخبرة هذا فقد أفاد (49%) من الموظفين الذين شملتهم العينة بأنهم تأثروا بالتنمر الوظيفي (Lipinski & Crothers, 2014, P19).

وحظيت ظاهرة التنمر اهتماما كبيرا من طرف الباحثين وهذا بسبب ما تحدثه من آثار سلبية على نفسية الفرد، بحيث إن لم يتم الحد من هذه الظاهرة فقد يصبح الفرد الممارس لسلوك التنمر عدائي تجاه الآخرين (أبو الديار، 2012، ص7)، حيث تشير الدراسات إلى أن غالبية العمال في الولايات المتحدة يتعرضون للتنمر في مرحلة ما من حياتهم المهنية مما يؤدي إلى زيادة معدل دوران العمل والتغيب، وانخفاض الرضا الوظيفي والتفاني، بالإضافة إلى مشكلات في الصحة النفسية (Neff, 2023)، كما نجد العديد من الدراسات التي أجريت حول هذا الموضوع، فمن بينها دراسة الفتلاوي وآخرون (2016) التي أجريت حول العلاقة بين سلوك التنمر الوظيفي والاحترق النفسي لدى أساتذة كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة كربلاء، حيث بلغ عدد عينة الدراسة (70) أستاذ، وهدفت هذه الدراسة إلى توضيح مستوى شعور الأساتذة بالاحترق النفسي، وتحديد نوع ومستوى ممارسات الاستقواء في الكلية، بالإضافة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين سلوك التنمر والاحترق النفسي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود سلوك تنمري في بيئة العمل وبشكل منخفض خاصة فيما يتعلق بالإجراءات التنظيمية، مع وجود مستوى من الاحتراق النفسي لدى الأساتذة في الكلية (بوعشرين وبوبكر، 2024، ص72).

كما نجد دراسة خديجة ملال وصافية ملال ومليكة محرز (2021) التي قامت بدراسة فارقية لمستوى الأمن الوظيفي لدى الممرضين في ضوء متغيري التمر الوظيفي والجنس، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي بوهرا، وهدفت الدراسة إلى دراسة الفروق في مستوى الأمن الوظيفي لدى الممرضين في ضوء التمر الوظيفي والجنس، وطبقت الدراسة على عينة عرضية بلغ عددها (200) ممرض، واستخدم لغرض جمع البيانات استبيان الأفعال السلبيه ومقياس للأمن الوظيفي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستويات الأمن الوظيفي والتمر الوظيفي لدى الممرضين متوسط، كما توصلت إلى وجود فروق في مستوى الأمن لصالح مجموعة من الممرضين غير متعرضين للتمر، بالإضافة إلى عدم وجود فروق في مستوى الأمن الوظيفي تبعاً للجنس، كما بينت أيضاً وجود فروق في مستوى الأمن الوظيفي تبعاً لتفاعل متغيري الجنس وفئات الممرضين حسب التمر الوظيفي (ملال وملال ومحرز، 2021، ص1148).

كما نجد دراسة محمد حمزة أمين عبد الله (2022) حول التمر الوظيفي والرغبة في الانسحاب الوظيفي، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تعرض العمال للتمر الوظيفي وعلاقته بالرغبة في الانسحاب الوظيفي، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي، ولغرض جمع البيانات تم استخدام الاستبيان، وطبقت الدراسة على عينة بلغ عددها (278) عامل في مصنع لتدوير الملابس في مدينة بني سويف، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتفاع في ممارسة التمر في المصنع، بالإضافة إلى ارتفاع الرغبة في الانسحاب الوظيفي، كما بينت الدراسة أيضاً وجود علاقة بين التمر الوظيفي والانسحاب الوظيفي لدى هذه العينة (عبد الله، 2022، ص203).

كما نجد دراسة عيسى بوعشرين وعصمان بوبكر (2024) حول أثر التمر الوظيفي على أداء العامل داخل المؤسسة، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بن سرور المسيلة، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير التمر الوظيفي على أداء العامل بالمؤسسة الاستشفائية بن سرور ولاية المسيلة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ولغرض جمع البيانات تم استخدام الاستبيان، وتم تطبيق الدراسة على عينة بلغ عددها (70) عامل، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التمر الوظيفي يؤثر على أداء العامل في المؤسسة الاستشفائية بن سرور ولاية المسيلة (بوعشرين وبوبكر، 2024، ص67).

ويتضح الهدف من هذه الدراسات أن جلها تناولت ظاهرة التمر الوظيفي ومدى انتشاره في مكان العمل، كما تناولت أغلبها تأثير التمر الوظيفي على العامل والمنظمة، أما من حيث عينة الدراسة فقد مست جميع الدراسات المذكورة فئة العمال، حيث أجرى معهد مكافحة التمر الوظيفي في الولايات المتحدة الأمريكية (2007) دراسة على الموظفين بصفة عامة، أما دراسة خديجة ملال وآخرون (2021) فقد أجريت على الممرضين ودراسة الفتلاوي وآخرون (2016) التي أجريت على الأساتذة، وفيما يخص متغيرات الدراسة فجميع الدراسات تناولت متغير التمر الوظيفي، غير أن المتغير التابع الذي تناولته يختلف من دراسة إلى أخرى، أما فيما يخص الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسات فقد استعملت أغلبها تقنية الاستبيان لغرض جمع البيانات حول الموضوع، وهذا ما لاحظناه في دراسة محمد حمزة أمين عبد الله (2022) ودراسة عيسى بوعشرين وعصمان بوبكر (2024)، أما فيما يخص دراسة خديجة ملال وآخرون (2021) فقد استعملت إلى جانب الاستبيان مقياس لجمع البيانات، وفيما يخص النتائج المتوصل إليها في الدراسة،

فقد توصلت أغلب الدراسات إلى أن العمال يعانون من التمر الوظيفي وأنه يؤثر سلباً عليهم، لكن بعض الدراسات بينت وجود ارتفاع في درجة التمر الوظيفي كدراسة محمد حمزة أمين عبد الله (2022)، بينما بينت دراسة خديجة وآخرون (2021) وجود مستوى متوسط من التمر الوظيفي، أما دراسة الفتلاوي وآخرون (2016) فقد بينت وجود مستوى منخفض من سلوك التمر الوظيفي. وتهدف دراستنا الحالية إلى تبيان أثر التمر الوظيفي على صحة العامل والمنظمة، ومن خلال ذلك يمكن طرح التساؤل التالي: ما هو أثر التمر الوظيفي على صحة العامل والمنظمة؟

1.1- تعريف التمر :

عرف أتلز وبيبلر (1998) التمر على أنه عبارة عن تفاعل يتم بين الفرد الذي يمارس التمر على الضحية، ويتم ذلك في سياق بيئي اجتماعي، ويحدث هذا التفاعل بسبب الكثير من العوامل المتمثلة في: - السمات التي يتحلى بها الفرد الممارس للتمر والضحية. - العمليات التفاعلية التي تتم بين الفرد الممارس للتمر والضحية. - السياق الذي يتم فيه سلوك التمر.

كما يعرفه هيوينر (2002) على أنه أسلوب يتحمله الفرد الممارس للتمر للتحكم في ضحيته، حيث يتم مضايقة الضحية جسدياً أو لفظياً بطريقة مستمرة، ويكون المتمر أكثر قوة من الضحية فنجده يستعمل أساليب يذل بها الضحية ويحرجه (أبو الديار، 2012، ص33) (6). ويعرفه راندال (1997) التمر على أنه سلوك عدواني يقصد إلحاق أذى جسدي أو نفسي بالآخرين (Lipinski & Crothers, 2014, P17).

ويعرفه ويتد ودوبر على أنه استعمال لسلوكيات مسيئة للغير، وتكون هذه السلوكيات متكررة، وهي سلوكيات تمارس ضد الضحية، حيث يكون المتمر عدائي تجاه الضحية، ويسخر منه ويبعد الأصدقاء عنه ويستعمل ألفاظ مسيئة ويحتقره، بالإضافة إلى أنه يعتدي عليه جسدياً، كما يعرفه سموكوفسكي وكوباس (2005) على أنه سلوك سلبي يمارس ضد الفرد بشكل متكرر من قبل فرد أو عدة أفراد بطريقة قصدية ويسبب بذلك الألم للضحية، ويعتبر الفرد أنه يسلك سلوكاً تنمرانياً عندما يقوم بإيذاء الضحية قصداً، وأن المتمر يكون أكثر قوة من الضحية (الدسوقي، 2016، ص11).

ويعرف إسبلاج وأسيادو (2001) التمر على أنه سلوك يستعمل فيه المتمر كلام لفظي سيء، والتعدي على جسد الضحية وتهديده وتكوين إشاعات عنه وإتلاف ممتلكاته والاستلاء عليها (أبو الديار، 2012، ص15)، ويكون الفرد ضحية للتمر عندما يتعرض بشكل متكرر على مدى فترة طويلة لأفعال سلبية من قبل فرد واحد أو أكثر، ويواجه صعوبة في الدفاع عن نفسه (Lilley, 2024).

2.1- تعريف التنمر الوظيفي :

يتألف التنمر عموماً وفي مكان العمل خصوصاً حسب بجوركفيس (1994) وآخرون من عدة عناصر رئيسية، ويتفق الجميع على تعريف التنمر من حيث تكراره ووجود اختلال في توازن القوى بين الجاني والضحية لصالح الجاني وخلق محيط عمل عدائي، وعرفه أندرسون وبيرسون (1999) وآخرون على أنه شكل من أشكال العدوان بين الأفراد أو سلوك معاد للمجتمع في مكان العمل، ويتجاوز ما يمكن اعتباره وقاحة بسيطة، ويرتبط بنتائج سلبية على كل من الجناة والضحايا (Lipinski & Crothers, 2014, P17).

ويعرف لي (2000) التنمر على أنه سلوك يكون في أكثر من مناسبة مسيئاً أو خبيثاً أو مهيناً أو مخيفاً، والنقد غير المبرر في أكثر من مناسبة، والعقوبة المفروضة دون مبرر معقول، وتشترك تعريفات التنمر حسب كوين (1999) في ثلاثة عناصر وهي تأثيره على المتلقي، تأثير سلبي على الضحية، ويجب أن يكون سلوك التنمر مستمراً ويمتد عموماً إلى ما بعد ستة أشهر، ويقع التنمر الوظيفي حسب كروفورد (1997) في منتصف سلسلة متصلة في أحد طرفيها يوجد القتل في مكان العمل والعنف الجسدي في المستوى التالي، وفي المنتصف التحرش الجنسي والتنمر، والتي قد تتفاقم إلى دوامة صراع حسب ما أشار إليه أندرسون وبيرسون (1999) وآخرون، ويتم دعمها أحياناً حسب لي (2002) بأحكام السلوك المناسب والضغط للامتثال للمعايير المناسبة للجنسين، وإن نية مرتكبي الجريمة حسب لي وبرودريدج (2006) هي القيام بأعمال خفية تسبب الاذلال والإساءة والضيق، ويشمل الخطر المحتمل على الضحايا حسب راينر وهويل (1997) التأثيرات على وضعهم المهني ومكانتهم الشخصية والعزلة والمعاناة في العمل وعدم الاستقرار في المنظمة، كما تم التعرف على التنمر حسب إينارسون (1999) وآخرون حيث تقوم مجموعة من الزملاء بتنمر فرد واحد على أنه أمر شائع في مكان العمل في اليابان والدول الاسكندنافية ويكون بدرجة أقل في المملكة المتحدة، والتنمر حسب كروفورد (1997) هو أحد أعراض الخلل التنظيمي، وهو دليل على وجود الصراعات التنظيمية الداخلية.

وينظر إلى التنمر بشكل عام على أنه مزيج من العوامل الفردية والبيئية، وقد قدم آشفورث (1994) نموذجاً عاماً للتنمر يتكون من الاستعدادات الفردية (المعتقدات حول الذات والمنظمة والمروسين وتقنيات العمل) التي تتفاعل مع عوامل مساعدة ظرفية مما يؤدي إلى التقليل من شأن المروسين والافتقار إلى الاعتبار وتنشيط المبادرة، ويكون لها آثار على المروسين مثل الإحباط الشديد وانخفاض احترام الذات وما إلى ذلك، وقد يطلق السلوك حلقة مفرغة، ومع ذلك فقد تم تحليل التنمر من ثلاثة مستويات مختلفة وهي المستوى الفردي أو الموجه نحو الفرد، المستوى الثنائي أو الجماعي، والمستوى التنظيمي، وقد أقر عدد من الباحثين بضرورة إدراك العوامل من جميع الجوانب (Langan-Fox & Cooper & Klimoski, 2007, P58-59)، وهناك ثلاث جوانب مهمة تميز التنمر والتي تتمثل فيما يلي:

-التنمر سلوك عدواني يتضمن أفعالاً سلبية وغير مرغوب فيها.

-التنمر سلوك متكرر يحدث مع مرور الوقت.

-ينطوي التمر على اختلال في توازن القوة أو القدرة.

-ويمكن للمتتمرين نشر شائعات قاسية أو محرجة أو توجيه التهديدات، أو المضايقة أو حتى المراقبة، وقد قامت إحدى الشركات وهي شركة هودج هالسال بتجميع قائمة مفيدة لما يمكن أن يشمل عليه التمر والمتمثلة فيما يلي:

-لغة مسيئة أو مهينة أو جارحة.

-إحراج أو حتى إذلال من خلال الايحاءات أو السخرية أو النقد أو الاهانات أو أحيانا من خلال النكات أو الصور البذيئة أو غير اللائقة.

-من رئيس أو مشرف، أهداف أو مواعيد نهائية غير واقعية يصعب تحقيقها أو الوفاء بها، أو مهام تتجاوز مؤهلات الفرد أو مهاراته.

-تخريب عمل الفرد، ومثال على ذلك حجب المعلومات أو مشاركتها مع الآخرين أو منع الوصول إلى المعلومات أو الموارد أو حتى عدم إعادة توجيه الرسائل.

-انتقادات غير مبررة ومتواصلة في كثير من الأحيان حول أمور ثانوية لا صلة لها بالموضوع ولا أهميتها.

-استبعاد الفرد عمدا من أنشطة مكان العمل.

-رسائل مسيئة عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو الهاتف.

وتعتقد مؤسسة أندريا آدمز الخيرية البريطانية التي تحارب التمر الوظيفي أنه لا يوجد تعريف بسيط للتمر بسبب الأشكال العديدة التي يمكن أن يتخذها والتنوع في المواقف التي يمكن أن يحدث فيها، ولكن المنظمة توضح أن التمر ينطوي على عملية تدريجية من التشهير تجعل الأفراد يشعرون بعدم القيمة وعدم الكفاءة وكأنهم لا يستطيعون أبدا فعل أي شيء بشكل صحيح، ويؤدي بهم إلى اليأس ليس فقط في العمل ولكن أيضا في حياتهم الشخصية، وفي كندا يتعين على كل صاحب عمل أن يحافظ على مكان عمل خال من التحرش سواء كان نفسيا أو جنسيا أو إلكترونيا (Lilley, 2024).

كما يسلط الضوء على ما تدين جينيت بيتيتباس تايلور (2009) في موضع آخر ألا وهو يعد التمر سما في مكان العمل يستحق العلاج، وإن هذه الأفعال المتبقية والمؤسسية والشركاتية والمتسلسلة من التمر تهدف إلى إيذاء وإذلال فرد معين أو مجموعة من الأفراد، وهي تأكيد على القوة من خلال العدوان (Oken, 2013, P26).

3.1- الفرق بين التمر والصراع والعدوان :

-التمر والصراع: بين ريغبي (1995) أن الصراع هو عبارة عن موقف يحدث بين الأفراد المتساويين في القوة، أما التمر فيكون المتمتر فيه أقوى من الضحية، ويتم توضيح الاختلاف فيما يلي:

-يتطلب التمر أن يكون المتمتر أكثر قوة من الضحية، أما الصراع فلا يشترط أن يكون المتمتر أكثر قوة من الضحية، فيمكن أن يكون بين اثنين من نفس القوة.

-التمر يكون قصدي، والصراع غير قصدي، أي يحدث فجأة بسبب موقف ما.

-المتنمر لا يتعاطف مع الضحية ولا يشعر بالندم تجاه سلوكه، أما الصراع فيكون عكس ذلك.
 -المتنمر يستعرض قوته، أما الصراع لا يستعرض الطرفين القوة التي يمتلكها.
 -التنمر والعدوان: يعتبر العدوان ظاهرة مألوفة لدى الانسان، حيث عرف المغربي (1987) العدوان يمكن أن يستفيد منه إذا كان متعلق بالحياة أو البقاء، أو يستفيد منه حينما يستعمله الفرد للحفاظ على نفسه وحياته، وهذا ما أثبتته صلاح مخيمر (1984) حين بين أن العدوان يمكن أن يكون سلوك إيجابي يستعمل للحفاظ على الذات وسلوك عدواني سلبي يستعمل لتهديم نفسه والآخرين، أما سلوك المتنمر فهو مرفوض في جميع أنواعه وفي كل الظروف التي يظهر فيها، فهو سلوك مكتسب وليس فطري، وإن المتنمر يستعمله ضد الغير (الدسوقي، 2016، ص18).

4.1- الخلفية النظرية للتنمر الوظيفي :

أشار زابف وإينارسون (2005) في عام (1970) أن الطبيب النفسي كارول برودسكي أجرى مقابلات مع أكثر من ألف فرد تقدموا بطلبات تعويض عن إصابات العمل في كاليفورنيا ونيفاذا، وأدت نتائج هذه المقابلات إلى نشر كتاب العمل المتضرر سنة (1976)، وكثيرا ما يستشهد بهذا الكتاب باعتباره أقدم دراسة للتنمر الوظيفي، لكنه لم يحظ باهتمام كبير وقت نشره، مع هذا الاستثناء قبل عام (1980) كان البحث في التنمر الوظيفي يميل إلى أن يكون قصصيا، ولم يكن الأمر كذلك حتى بحث هاينز ليمان الذي بدأ بدراسة التنمر بشكل منهجي.

وأشار راينر (1997) وآخرون في أوائل الثمانينات من القرن العشرين أن أستاذة التمريض هيلين كوكس (1991) بدأت بدراسة تجارب الممرضات فيما يتعلق بالإساءة اللفظية عندما هدت إحدى طالباتها الموهوبات بترك المدرسة نتيجة للإساءة المتممرة، وفي الوقت نفسه تقريبا استكشف شيهان وآخرون (1990) تجربة الإساءة التي يشعر بها طلاب الطب، ومع ذلك لم تجرى سوى أبحاث قليلة حاولت فهم التنمر الوظيفي بشكل عام، واعتمد هذا البحث بشكل أساسي على بيانات قصصية وعينات صغيرة الحجم، ولكن تجاهل أبحاث التنمر الوظيفي إلى حد كبير في الولايات المتحدة، بدأ ليمان وكورنبلوم (1989) استكشافا منهجيا للتنمر الوظيفي في بريطانيا والدول الاسكندنافية، وتم إحياء أبحاث برودسكي حسب ما ذكره كيسيير ومارشانت (1999) مع ترسخ الموضوع في أوروبا، بدأ الباحثون في أستراليا والولايات المتحدة في الاهتمام بالموضوع واستكشاف الفروق الدقيقة فيه (Lipinski & Crothers, 2014, P18).

5.1- النظريات المفسرة للتنمر :

-النظرية السلوكية: أشار علاونة (2004) إلى أن هذه النظرية ترى أن التنمر سلوك مكتسب، فالسلوك العدواني يتم اكتسابه من طرف الفرد، ويستعمله حينما يرغب في الحصول على ما يريده (العبادي، 2020، ص36).

وتمثل البيئة العامل الهام في تشكيل السلوك الإنساني، حيث ترى السلوكية أن الفرد الذي يمارس سلوك التتمر إذا تم تدعيمه من طرف المحيطين به سيتكرر استعمال ذلك السلوك ضد الضحية، أما الذي يحظى بالرفض والمواجهة والعقاب فسوف ينطفئ ذلك السلوك (أبو الديار، 2012، ص73).

-**نظرية التحليل النفسي:** أشار الظاهر (2004) إلى أن هذه النظرية ترى أن التتمر عبارة عن سلوك يعبر من خلاله عن غريزة الموت، حيث أن الفرد يرغب في تدمير نفسه أو غيره وهذا تلبية لما تتطلبه غريزته (العبادي، 2020، ص36).

والتتمر حسب هذه النظرية هو عبارة عن تحقيق اللذة بممارسة التتمر على الآخرين، حيث أن الفرد اكتسب منذ صغره عدة خبرات سارة وأخرى سيئة، وهذه الخبرات ستظهر في حالة عدم استطاعة الفرد مواجهتها وإخفاءها، وتكون على شكل تتمر (أبو الديار، 2012، ص71).

-**النظرية الفيزيولوجية:** أشار علاونة (2004) إلى أن هذه النظرية ترى أن التتمر يكون لدى الفرد الذي يعاني من تلف في الجهاز العصبي، كما يرى البعض أن السلوك العدواني يحدث بسبب زيادة هرمون التسترون في الدم (العبادي، 2020، ص36)، كما ترى هذه النظرية أن هناك علاقة بين سلوك المتتمر وبعض مراكز الدماغ (أبو الديار، 2012، ص83).

-**نظرية التعلم الاجتماعي:** أشار الظاهر (2004) إلى أن هذه النظرية ترى أن الفرد يكتسب سلوك التتمر من خلال رؤية المحيطين به يمارسون هذا النوع من السلوك، ويزداد السلوك العدواني لدى الفرد عندما لا يتلقى التصدي له من طرف الغير.

-**النظرية الإنسانية:** أشار باترسون (1990) إلى أن هذه النظرية ترى أن هدف الفرد هو السعي لتحقيق ذاته، ومن رواد هذه النظرية نجد ماسلو وروجرس، والتتمر حسب هذه النظرية يكون بسبب عدم إشباع الفرد لحاجاته البيولوجية والذي يسبب له عدم الإحساس بالأمان والذي بدوره يؤدي إلى الابتعاد عن الأصدقاء، وبالتالي نقص التقدير لذاته، وهذا ما يجعله يمارس سلوكيات عدائية والتتمر.

6.1- أنواع التتمر :

-**التتمر الجسدي:** يكون هذا التتمر بضرب الفرد وركله ودفعه والاستيلاء على ممتلكاته (العبادي، 2020، ص28-36-38)، بالإضافة إلى بصق وعض ودفع الضحية إلى الأرض والعمل على اتلاف ممتلكاته (أبو الديار، 2012، ص57)، حيث يؤدي المتتمر الضحية جسدياً ويعتدي عليه (الدسوقي، 2016، ص20).

-**التتمر اللفظي:** يكون باستهزاء الفرد على الضحية والسخرية منه واستعمال ألفاظ مسيئة له، بالإضافة إلى تهديده (العبادي، 2020، ص28)، والنقص من قيمته واتهامه بأشياء لم يفعلها ويقوم بابتزازه (أبو الديار، 2012، ص44).

وأشار عبد العظيم (2007) إلى أن التتمر اللفظي قد يكون بطريقة مباشرة وذلك من خلال ممارسة سلوك التتمر تجاه الضحية مباشرة، ويتم مضايقته بأساليب لفظية بذيئة وتهديده والسخرية منه، والتقليل من قيمته

وإهانته، وجرح مشاعره وعدم الاقتراب منه ومصاحبته واحتقاره، وقد يكون بطريقة غير مباشرة حيث يقوم المتمتر بتكوين إشاعات تمس بكرامة الضحية والسعي لجعله منبوذاً من طرف أصدقائه (أبو الديار، 2012، ص57).

-**التنمر النفسي:** ويكون بتكوين شائعات تجاه الغير وابتزازه وتخويفه (العبادي، 2020، ص28)، ويدعى بالتنمر الانفعالي، حيث ينقص المتمتر من قيمة الفرد وذلك بتجاهله والسخرية منه وابعاده عن جماعة الرفاق (الدسوقي، 2016، ص20)، ويدعى أيضاً بالتنمر العاطفي، حيث يتم النظر إلى الفرد باحتقار والضحك عليه.

-**التنمر الجنسي:** يتم عن طريق استعمال النكت وتكوين إشاعات تمس الطبيعة الجنسية، وسلوكيات غير لائقة وإجبار الضحية على ممارسة سلوكيات جنسية (أبو الديار، 2012، ص59).

-**التنمر الاجتماعي:** يتم عزل الضحية عن جماعة الرفاق ومضايقته وعدم الجلوس معه وعدم إشراكه في الأعمال المختلفة وتجاهله.

7.1- أسباب التنمر :

-**أسباب نفسية:** تتمثل حسب روبرتس وموروتي (2000) في خصائص المتمتر التي تجعله يقوم بسلوكيات متممة، حيث أنه يرغب في اثبات نفسه بالاعتداء على الغير، ويحاول السيطرة عليهم باستعمال القوة واستعمال العنف وعدم التعاطف مع الضحية، وإن المتمتر حسب فوكس وبولتون (2005) لا يتراجع عن سلوكه إذا كانت الضحية من النوع الذي ينسحب ويخضع ويستسلم (الدسوقي، 2016، ص20-22).

-**أسباب سلوكية:** يملك الفرد سلوكيات عدائية تجاه الآخرين، حيث يرغب في إظهار مدى قوته الجسدية وممارستها ضد الآخرين، وإن التنمر الذي يمارسه ضد الغير إن تم تدعيمه من طرف المحيطين به فسوف يتكرر ذلك التنمر، لذلك يجب التصدي للفرد الممارس للتنمر وإيقافه من استعمال هذا السلوك ضد الغير.

-**أسباب اجتماعية:** يعاني الفرد الذي يمارس التنمر من النقص في القدرة الاجتماعية لذلك يمارس العدائي ضد الغير.

-**أسباب أسرية:** تساهم الأسرة في تكوين سلوك التنمر لدى الفرد، حيث نجد أن أغلب المتمترين منتمين إلى أسر تعاني من الفوضوية، وبالتالي فهم معرضون في صغرهم إلى العنف ومحرومون من الحنان والعطف من طرف الوالدين، ويعاملونهم بالقسوة والإهمال (أبو الديار، 2012، ص36-38-39).

وأشار باوز وآخرون (2010) إلى أن الأسرة تساهم في نمو السلوك التنمري لدى الفرد المنتمي إليها، وذلك عندما لا تقوم بالتصدي لهذا السلوك ومعاقبة المتمتر على ذلك، كما يتعلم الفرد سلوكيات التنمر من الأفراد المنتمين إلى هذه الأسرة والذين يمارسون هذه السلوكيات (الدسوقي، 2016، ص23).

8.1- أثر التنمر الوظيفي على صحة العامل :

-أثر التمر الوظيفي على الصحة النفسية للعامل: ذكر هاوج وآخرون (2010) أنه على الرغم من كثرة الآثار الجسدية للتمر الوظيفي إلا أن تأثيره النفسي قد يكون أشد وطأة، فالضغط المزمن ومحيط العمل غير الآمن قد يؤديان إلى ظهور مشكلات نفسية، وقد يفاقمان بسهولة المشكلات النفسية الموجودة أصلاً، والنتائج الأكثر احتمالاً في مكان العمل تتمثل في زيادة احتمالية ظهور أعراض القلق والاكتئاب، وتشمل أعراض القلق حسب فوغان (2012) العديد من الأعراض كاليقظة المتزايدة والقلق العام من استمرار التهديدات المباشرة في المكتب، حتى عندما لا يكون مرتكبو التمر موجودين، ويمكن أن يؤدي القلق في مكان العمل أيضاً إلى زيادة خطر الإصابة بنوبات الهلع.

وتشمل أعراض الاكتئاب حسب ماثيس وإينارسن (2004) عدم الاهتمام بالأنشطة التي كانت ممتعة بما في ذلك أنشطة العمل، وانخفاض الدافع والشعور باليأس وانخفاض الشهية، وفي بعض الأحيان الأفكار الانتحارية، وبما أن مكان العمل حسب بوند وآخرون (2010) هو على الأرجح أحد البيئات التي يقضي فيها الفرد معظم وقته في المرتبة الثانية بعد بيئة المنزل، فإن المشكلات النفسية التي تنشأ في العمل من المرجح جداً أن تنتقل إلى بيئة منزل الفرد، مما يجعل الفرد يشعر وكأنه لا يوجد مكان يمكنه الذهاب إليه للهروب من تأثير الصدمة النفسية التي يواجهها في العمل، ومن النتائج المزعجة الأخرى للتمر الوظيفي أن ضحايا التمر الوظيفي يبدؤون في بعض الأحيان في إظهار أعراض اضطراب ما بعد الصدمة والتي تشمل ذكريات الماضي والأفكار المتطفلة المتعلقة بالحدث الصادم وتجنب الأماكن والأفكار التي وقع فيها الحدث والاثارة المفرطة النفسية (Lipinski & Crothers, 2014, P24).

كما بين هوكر وبولتون (2000) أن الفرد المتعرض للتمر هو الأكثر تعرضاً للاكتئاب ونقص في مستوى التقدير لنفسه (أبو الديار، 2012، ص91).

ويسبب التمر الوظيفي حسب نيلسن وآخرون (2005) عواقب صحية نفسية كأعراض الضغط واضطراب ما بعد الصدمة، الاحتراق النفسي حسب ماثيس وآخرون (2008)، الاكتئاب حسب كفيماكي وآخرون (2003)، نقص الرفاهية النفسية حسب إينارسون وآخرون (1998)، الصدمات النفسية حسب هالبرغ وآخرون (2006)، وأعراض الضغط النفسي حسب ميكلسن وآخرون (2001)، وأظهرت دراسة هالبرغ (2006) التي أجريت على (20) فرداً مستهدفاً أنهم عادة ما يظهرون أعراضاً نفسية بضعة أشهر من بدء التمر، وفي البداية لم تظهر الأعراض إلا أثناء وجود المستهدفين في العمل، ومع ذلك ومع مرور الوقت أصبحت الأعراض أكثر مزمنة، ووصف المستهدفين عدداً من الأعراض النفسية المتمثلة في عدم القدرة على التركيز، تقلبات المزاج، القلق، الخوف، وأعراض الاكتئاب إلى غير ذلك، وإذا كان المستهدفون يعانون من مرض مزمن فإن الأعراض أصبحت أسوأ، وأشار إينارسن وآخرون (1997) أنه على مدى العقود الثلاثة الماضية، أظهرت الأبحاث حول عواقب التمر الوظيفي في بلدان الشمال الأوروبي أن التعرض لسلوك سلبي ممنهج في العمل مثل التمر أو المضايقات قد يكون له آثار عشرة مرة على صحة ورفاهية الأفراد المعرضين له، واعتمدت معظم الأبحاث المتعلقة بعواقب التمر الوظيفي على دراسات مقطعية، وبعض دراسات الحالات والشواهد ومقابلات سريرية مع المستهدفين، ولم ينشر سوى عدد قليل

من الدراسات الطولية، وقد وجدت دراسات الارتباط ارتباطات بين التعرض للتمتر والتعب المزمن والأعراض النفسية والضغط العام والأرق وردود الفعل النفسية تجاه الضغط وما إلى ذلك، وتم الإبلاغ عن أعراض شائعة مثل القلق والتهيج والاكتئاب من طرف المشاركون في الدراسة في بلدان أوروبية مختلفة، وأظهر بعض الضحايا حسب ما أشار إليه بجوركفيسست وآخرون (1994) أعراضا مشابهة للاضطراب ما بعد الصدمة، كما تم الإبلاغ حسب ما ذكره إينارسن وآخرون (1994) عن كراهية الذات والأفكار الانتحارية، وقد أظهرت الدراسات النوعية لكاييل وآخرون (1990) عواقب مثل انخفاض الثقة بالنفس، انخفاض تقدير الذات والخجل، زيادة الشعور بالضعف، بالإضافة إلى الشعور بالذنب واحتقار الذات، وأشار هالبرغ (2006) أنه عندما يجلب الضحايا هذا الشعور بالذنب إلى أنفسهم فإنهم يشعرون بالخزي لأنهم لا يستحقون أكثر من أن يتعرضوا للتمتر، وفي الواقع أفاد العديد من المستهدفين من بينهم ميميلسن وإينارسون (2001) أن رفاهيتهم العقلية قد تضررت بشكل دائم (Hansen, 2011, P29).

وأشار مونكس وآخرون (2009) أنه من المقبول عموما أن التتمتر يمكن اعتباره عامل ضغط في مكان العمل، فحسب كوبر وآخرون (2004) فإن الأفراد معرضون لخطر التعرض للعديد من الآثار السلبية نتيجة لكونهم ضحايا، وذكر ماثيسن وإينارسون (2004) أن الأبحاث اقترحت أن الأفراد الذين يتعرضون للتمتر يعانون من أعراض مشابهة لأعراض ما بعد الصدمة (Lipinski & Crothers, 2014, P18). ويشعر الضحية بعدم الأمان ومعاناته من الاكتئاب وعدم تقدير ذاته ومعاناته من الضغوطات النفسية، بالإضافة إلى ظهور عليه أمراض سيكوسوماتية كالصداع، القلق، ونقص من مستوى التوافق النفسي (أبو الديار، 2012، ص57).

وأشار إينارسون (2000) إلى أن هناك اهتمام متزايد بالعلاقة بين سمات الشخصية الفردية والتمتر الوظيفي، وخلال مسار هذا التطور تمت دراسة سمات الشخصية أو الميول الشخصية بشكل أساسي حسب سين وآخرون (2007) كعامل سابق للتعرض للمضايقة أو التتمتر، أو كعامل يخفف من عملية التتمتر، أو كعامل مرتبط بالحياة، وفي دراسة إينارسون (2000) التي أجريت على ضحايا نرويجيين وأمريكيين تم ربط التتمتر باضطرابات الشخصية.

وأظهرت الدراسات المذكورة أعلاه أيضا أن التعرض للتمتر الوظيفي قد يكون له آثار صحية طويلة المدى، وتظهر الدراسات النوعية كيف يمكن اعتبار التتمتر صدمة نفسية، وفي دراسة سويدية أجريت مقابلات مفتوحة مع (22) مخربا و(20) ضحية تتمر، وشخصين يعملان في مجال الوقاية من التتمتر، وحللت البيانات حسب منهجية النظرية الأساسية، وأدى التتمتر إلى الشعور بالذنب وانخفاض تقدير الذات، وظهرت تدريجيا أعراض نفسية وتبعها علاج طبي واستماع دقيق، وكلما استمر التتمتر ضاقت مساحة العمل، وكانت العودة إلى الحياة الطبيعية ممكنة لكنها مشروطة (Hansen, 2011, P32-33).

وبعض النظر عما إذا كانت فترة التتمتر والتعرض للضحية تستمر لمدة شهر أو عام أو سنوات عديدة، فإن العواقب يمكن أن تكون كارثية، وغالبا ما يعاني الضحايا حسب ما أشار إليه كروفورد (2001) وآخرون من إعاقة نفسية ومهنية طويلة الأمد، وحتى دائمة، وتشير الأدلة حسب آدامز وكروفورد (1992) إلى أن التتمتر هو مشكلة مدمرة ومعقدة، مع إمكانية الإضرار حسب ما ذكره إينارسون وميكلسن (2003) وآخرون

بثقة الضحية بنفسه وصحته ووظائفه الإدراكية ورفاهيته العاطفية، وقد وجدت الأبحاث أيضا حسب نامي (2003) أن ضحايا التمر الوظيفي معرضون لخطر متزايد للإصابة بالاكتئاب، ومعرضون حسب سكوت وسترادلينج (2001) لاضطرابات الضغط، وحسب ريتشمان وآخرون (2001) لإدمان الكحول، وحسب ليتمان وغوستافسون (1996) لاضطراب ما بعد الصدمة، وحتى الانتحار حسب ما ذكره ليتمان (1990)، وعلاوة على ذلك وحسب إينارسون وميكيلسين (2003) فغن الضحية غالبا ما تعاني من انخفاض في احترام الذات، فإنها غالبا ما تجد نفسها معزولة ومحبطة وغير قادرة على الهروب من تكتيكات المتهمين. وأشار جينيفر وآخرون (2003) أن هناك العديد من العواقب الموثقة التي تحدث في محيط العمل، ويجب أيضا ملاحظة أن العديد من العواقب تتسرب إلى الحياة الشخصية للفرد، ويمكن أن يكون لها آثار كارثية على العلاقات الشخصية ووظائف الأسرة، وفي كثير من الأحيان ينقل الأفراد الذين يتعرضون للتمر أو الضحايا في مكان العمل صدمتهم النفسية إلى عائلاتهم وأصدقائهم، مما يسبب ضغوطات إضافية في حياة الضحية، ونظرا لأن ضحايا التمر الوظيفي غالبا ما يفشلون في مشاركة تجاربهم مع الأصدقاء والعائلة، فإن عدوانهم وانفعالهم تجاه الآخرين يبدو بلا أساس، ولا يقتصر تأثير التمر والعدوان في مكان العمل على العواقب السلبية على الضحية وحسب، بل قد يؤثر أيضا على الشهود ومحيط العمل بشكل عام، ويقترح بارلينج (1996) أن الضحايا الثانويين للتمر أولئك الذين ليسوا الهدف المباشر ولكنهم غالبا ما يعانون من تصورات ومخاوف وتوقعات مماثلة نتيجة للتعرض غير المباشر، ويتأثرون تماما مثل الضحايا الأساسيين (Lipinski & Crothers, 2014, P22).

ولا يؤثر التمر الوظيفي حسب فارتيا (2001) على الضحايا فقط، بل أفاد الشهود أو المارة الذين لم يتعرضوا للتمر أيضا بمستويات أعلى بكثير من الضغط العام وردود فعل النفسية مقارنة بالموظفين في أماكن العمل الخالية من التمر، وقد يترك حسب ما ذكره راينر (1999) بعض الموظفين وظائفهم نتيجة لمشاهدة التمر، وأفاد الشهود حسب ما أشار هوج وآخرون (2007) بأن محيط عملهم كان مرهقا تقريبا مثل الموظفين المعرضين للتمر بشكل مباشر، وتشير الدراسات السابقة إلى وجود مشكلات صحية نفسية كبيرة بين ضحايا التمر ونقص إجراءات العلاج، وإمكانات العلاج لهؤلاء المستهدفين والاستبعاد من الحياة العملية، وأظهرت دراسة أمريكية ارتباطات مهمة بين التمر والاضطرابات ثنائي القطب، واضطرابات تعاطي الكحول والماريجوانا مدى الحياة، والاعتماد على النيكوتين واضطراب السلوك، واضطراب الشخصية المعادية للمجتمع، والبارانويا والهستيريا حسب فون وآخرون (2020)، ويستنتج الباحثون أن الوقاية والعلاج اللذين يستهدفان سلوكيات التمر والحالات المرضية المصاحبة يمكن أن يقللا من انتشار التمر وعواقبه، وتناولت عدة دراسات العواقب الصحية للتمر الوظيفي مع التركيز على الاكتئاب حسب هانسن وآخرون، والقلق حسب إنارسن وآخرون (1998)، وتوصلت دراسة نرويجية أجريت على مساعدات التمريض إلى أن الممرضات المتميزات أبلغن عن مستويات أعلى من القلق والاكتئاب مقارنة بغير المتميزات حسب كفيماكي (2003)، ووجدت نتائج مماثلة بين موظفي المستشفيات الأيسلنديين حسب لوند وآخرون (2008)، والرجال والنساء السويديين حسب هانسن وآخرون (2006)،

ويعاني الموظفين الذين تعرضوا سابقاً للتمتر الوظيفي حسب ميكلسن وإينارسون (2002) من أعراض مشابهة لأعراض ما بعد الصدمة، في حين لا يستوفون بالضرورة معايير التعرض لضغط صدمات نفسية شديدة، بالإضافة إلى ذلك خلصت دراسة أجريت في النرويج أن التعرض للقيادة المدمرة كان مرتبطاً بأعراض ما بعد الصدمة لدى (84%) من الموظفين الذين أفادوا بتعرضهم للتمتر حسب نيلسن وبخرون (2005)، ويبدو أن التعرض للتمتر من قبل القائد يرتبط بشكل خاص بأعراض اضطراب ما بعد الصدمة (Hansen, 2011, P30-31).

-أثر التمر الوظيفي على الصحة الجسدية للعامل: لقد ثبت حسب لوتجن ساندفيك وآخرون (2007) أن إحدى العواقب السلبية للتمتر هي زيادة الضغط لدى الضحايا، وغي الطبيعة المتكررة للتمتر يمكن أن تؤدي إلى ضغوط مزمنة على مدى فترة طويلة من الزمن، وهذه الزيادة في الضغط لدى الضحايا يمكن أن يكون لها عدد من الآثار الجسدية قصيرة وطويلة الأمد، وتشمل التأثيرات قصيرة المدى الغثيان وارتعاش اليد، والشعور بعدم التنسيق، والقشعريرة، والتعرق والاسهال وسرعة ضربات القلب والتنفس وارتفاع ضغط الدم وألم الصدر والصداع، وعندما يحدث التمر بشكل متكرر مع مرور الوقت يمكن أن تتطور الأعراض قصيرة المدى إلى مشكلات صحية خطيرة طويلة المدى.

وقد ارتبط الضغط المزمن حسب نيكسون وآخرون (2011) بزيادة مشكلات الجهاز الهضمي، بالإضافة إلى زيادة اضطراب النوم، وهذه المشكلات تسبب حسب ما ذكره شميدت وآخرون (2010) شعوراً بعدم الراحة للعمال وتقل من قدرتهم على أداء عملهم بفعالية، كما ارتبط الضغط المتكرر في مكان العمل بمتلازمة التعب المزمن، والتي قد تسهم في انخفاض الإنتاجية في مكان العمل، وقد ارتبطت زيادة الضغط في مكان العمل بضعف جهاز المناعة، مما يجعل الضحايا أكثر عرضة للإصابة بالفيروسات والأمراض الأخرى، ويزيد من احتمالية اضطرابهم إلى أخذ أيام مرضية من العمل، ويمكن أن تؤثر المشكلات الجسدية الناجمة عن زيادة الضغوط حسب كار وفيتاليانو (2012) في محيط عمل الفرد على أداء العمل بعدة طرق مباشرة، ويمكن أن تؤثر على الجسم بحيث يعاني الفرد من مشكلات صحية محتملة لبقية حياته، وقد ارتبط الضغط المزمن بارتفاع ضغط الدم وبالتالي زيادة خطر الإصابة بأمراض القلب (Lipinski & Crothers, 2014, P23).

ويمكن اعتبار الحرمان من النوم حسب رافسدوتير وتوماسون (2004) بمثابة عامل ضغط عصبي وفيزيولوجي، وتتداخل مشكلات النوم بشكل كبير مع الأداء أثناء النهار والرفاهية العامة، وقد تؤدي إلى عواقب سريرية خطيرة، ويمكن اعتبار الحرمان من النوم بمثابة ضغط عصبي وفيزيولوجي، ومن المرجح أن يعاني الأفراد الذين يتعرضون للتمتر من صعوبات في النوم، ويكون لديهم حسب نوتيلارز وآخرون (2006) ضعف في جودة النوم، وأن يستخدموا حسب فارتيا (2001) المزيد من الأدوية المهدئة والمنومة مقارنة بالمستجوبين غير المتمترين.

ولم تتناول دراسات قليلة الاستجابة الفيزيولوجية للتمتر الوظيفي حسب هانسن (2006) وآخرون، حيث قدم كوديلكا وكيرن أدلة مبدئية على تغير الدورة اليومية للإفراز الكورتيزول لدى الأفراد المستهدفين على نحو مماثل، ولاحظ هانسن وزملاؤه أن المستهدفين لديهم كمية أقل من الكورتيزول اللعابي المفرز في الصباح،

وتم الإبلاغ عن نتائج مماثلة مؤخرا بين الشباب، حيث كانت مستويات الكورتيزول اللعابي وضغط الدم الانقباضي أقل لدى المستهدفين الذكور الذين أفادوا بعدم وجود مشاعر الغضب بشأن تجربتهم مقارنة بالضوابط وأولئك الذين أفادوا بالغضب حسب هاميلتون وآخرون (2008)، وأظهرت دراسة نشرت حديثا بين أصحاب العمل الدنماركيين أن أصحاب العمل الذين يتعرضون للتنمر بشكل متكرر فقط لديهم مستويات أقل من الكورتيزول اللعابي (Hansen, 2011, P31-32).

وقد ثبت أيضا حسب بيساز وآخرون (2011) أن ذلك يؤثر سلبا على الدماغ، ونتيجة لذلك تتدهور القدرات المعرفية للعامل، وارتبط الضغط بانخفاض كتلة الحصين وهو قسم من الدماغ المسؤول عن نقل المعلومات من ذاكرة العمل لدى العامل إلى مخزن الذاكرة طويلة المدى، ووجد الباحثون أيضا أن الضغط يعطل التدفق الطبيعي للناقلات العصبية، مما يؤثر أيضا على قدرة العامل على التفكير والتصرف بشكل فعال، وقد تكون لهذه العواقب السلبية عواقب وخيمة مدى الحياة على ضحايا التنمر.

وأشار ليمان وغوستافسون (1996) إلى أنه من المقلق بشكل خاص أن ضحايا التنمر يظهرون هذه الأنواع من الأعراض لأنها عادة ما ترتبط بصدمات كبيرة مثل الاغتصاب والعنف المنزلي، ويشير تطور هذه الأعراض إلى التأثير الذي يمكن أن يحدثه التنمر على الأفراد في مكان العمل.

وهناك عدد من المشكلات الجسدية الخطيرة التي قد تنشأ بسبب التنمر الوظيفي، ورغم أن هذه المشكلات تشير إلى التأثير الكبير للتنمر على ضحاياه، إلا أن هناك مشكلات أخرى أكثر جوهرية يسببها سلوك التنمر، ويذكر معهد التنمر الوظيفي عام (2007) أن الشعور بالذنب وبالظلم من بين الآثار السلبية للتنمر، وإن العدوان المباشر وغير المباشر في مكان العمل يحرم الأفراد من حقهم في أن يتم التعامل معهم باحترام، وأن يتمكنوا من ممارسة العمل الذي لا يهدد سلامتهم الجسدية، بالإضافة إلى ذلك، وبصرف النظر عن الأسباب الإنسانية التي تميز التنمر باعتباره مشكلة كبيرة، فإن الوقوع ضحية للتنمر من قبل الزملاء يؤثر على قدرة الضحية على أن تكون جزءا منتجا في مكان العمل، وتساهم مشاعر الذنب في شعور العمال بالتهميش، مما قد يؤدي إلى أن يكون الموظفون سلبيين في محيط العمل، وبالتالي مترددين وغير راغبين في المساهمة بمواهبهم في بيئات المجموعة (Lipinski & Crothers, 2014, P24-25).

وأظهرت دراسة طويلة حسب ما ذكره كيميماكي وآخرون (2003) أجريت في مستشفى فنلندي على موظفات بشكل أساسي وجود خطر أعلى بكثير للإصابة بأمراض القلب والأوعية الدموية بين الأفراد الذين يتعرضون للتنمر لفترات طويلة مقارنة بغير المستهدفين.

وتم التحقيق في معدل الإصابة بالألم العضلي الليفي الذي تم تشخيصه حديثا في دراسة طويلة في فنلندا شملت (4791) موظفا في المستشفى، وتم تقييم الضغط، كما يتضح من عبء العمل المرتفع وانخفاض حرية اتخاذ القرار والتعرض للتنمر الوظيفي، واستنتج الباحثون في المسح الأول أن الضغط يظهر كعامل مساهم في تطور الألم العضلي الليفي، ولكن توجد حاجة إلى مزيد من البحث لفحص ما إذا كانت تصورات الضغط تتأثر بالألم العضلي الليفي غير المشخص، وكانت حالات الإصابة (47) حالة عبارة

عن موظفين أبلغوا عن تشخيص الطبيب للألم العضلي الليفي في عام (2000) (Hansen, 2011, P34).

9.1- أثر التمرن الوظيفي على المنظمة :

إن سلوك التمرن له نتائج سلبية على المنظمة بأكملها وأعضائها بما في ذلك أولئك الذين يشاركون بشكل مباشر في هذا السلوك، ولقد ثبت أن التمرن يؤدي إلى زيادة التغيب عن العمل حسب كفيماكي وآخرون (2000)، ودفع الموظفين إلى الاستقالة حسب كوين (1999)، مما يرفع تكلفة التوظيف والتدريب ليحلوا محل الموظفين المتضررين، كما أن التمرن يزيد من خطر التقاضي والعقوبات الصناعية، في حين يؤثر سلباً على فعالية المنظمة.

وتشير فارتيا (2001) إلى أن الأفراد الذين شهدوا تتمر زميل لهم في العمل أبلغوا عن تعرضهم لضغوط أكبر بكثير من العمال غير المعرضين للتمر، بالإضافة إلى ذلك فإن زملاء العمل الذين يشهدون زملائهم يمارسون التمر أو الاستغلال هم أكثر عرضة لترك وظائفهم نتيجة لاتصالهم بالتمر مقارنة بالعمال غير المعرضين للتمر حسب راينر وآخرون (2002)، وعلاوة على ذلك فإن ضحايا التمر الوظيفي وغير ضحاياهم معرضون لخطر متزايد من مشاعر السلبية الموجهة نحو مكان العمل، مما يؤدي غالباً إلى زيادة الغياب وانخفاض الإنتاجية وانخفاض الرضا عن العمل وتجربة عمل سلبية بشكل عام (Lipinski & Crothers, 2014, P19-23).

وأظهرت الدراسات أيضاً أن الضحايا قد يواجهون التمر باستخدام الإجازة المرضية أو تعاطي المخدرات، وفيما يتعلق بالغياب المرضي، وجدت دراسة سويدية أجريت على عاملات البريد أن النساء اللواتي يتعرضن للتمر لديهن خطر أعلى ب (1,6) مرة لأخذ إجازة مرضية حسب فوس وآخرون (2004). وإن الضحية قد تعاملت مع الأحداث، كما حاول الفرد المتمرن الحصول على تعويض مثل التعويض المالي أو التأكيد المهني، ومع ذلك ترك التمر ندبة داخلية حسب هالبرغ (2006)، وأظهرت الدراسة أيضاً حسب هالبرغ وستراند مارك (2006) أن العمل التطوعي مثل التدريب الرياضي أو دراسة مواضيع مثيرة للاهتمام يظهر وكأنه يوفر القوة والتأكيد، بالإضافة إلى إعطاء معنى جديداً في الحياة، وإلهام ضحايا التمر على فهم التمر وتلقي بعض الضحايا القوة والعزاء، وأدى التمر في بعض الحالات إلى تجارب إيجابية حيث أصبح الأفراد الذين تعرضوا للتمر أكثر تواضعاً وانتباهاً تجاه الآخرين (Hansen, 2011, P34).

10.1- كيفية الوقاية من التمر الوظيفي :

يبدو أن التمر عملية ديناميكية وتفاعلية ذات أسباب متعددة، ومن غير المرجح بالتالي القضاء على جميع أشكال التمر الوظيفي تماماً، وعلى حد تعبير راندال (1997) فإن دوافع التمر معقدة ومتعددة ومتنوعة،

بحيث لا يمكن لأي مؤسسة أن تخلو تماما من هذا السلوك، ومع ذلك من الممكن لصاحب العمل أن يقلل بشكل كبير من احتمالية حدوث هذا السلوك وأن يكتشف التمر في مرحلة مبكرة.

واقترح ليمان (1993) سمات محددة للمنظمات تسهم في سلوك التمر والتمثلة في القصور في تصميم العمل، وسلوك القيادة والوضع الاجتماعي المتردي للضحية، وانخفاض الروح المعنوية، كلها عوامل مختلفة، ودرس ريش وشوبينسكي (1996) كلا من هذه الأسباب كأهداف للتغيير التنظيمي.

أولا، يزعمون أن الوظائف المصممة بشكل جيد مع انخفاض الضغوط وارتفاع التحكم في العمل والفرص المتاحة لاتخاذ القرار تقلل من احتمالية الضغط وإلقاء اللوم على الآخرين.

ثانيا، يجب أن ينتشر أسلوب قيادي جديد قائم على المعرفة من أعلى الهرم إلى أسفله، حيث يتم اكتساب القيادة الجديدة أثناء العمل وتقييم التدريب الإداري من خلال تقييمات دورية من قبل الموظفين.

ثالثا، يجب تنفيذ قواعد التظلم التي تحمي الفرد حتى لو عارض وجهة نظر المجموعة.

وأخيرا، يجب أن يكون هناك تفاهم متبادل حول السلوك المقبول بين زملاء العمل والانصاف أو المعيار الأخلاقي، بالإضافة إلى ذلك، أوصى الباحثون بعدد من التدابير التي يجب الاتفاق عليها والتي تنطبق في المراحل المبكرة والمتوسطة والمتأخرة من الصراع التمر.

ويزعم ريش وشوبينسكي (1996) أن الأمر يتطلب حالة استثنائية لتحفيز المؤسسة على التعامل مع مشكلة معروفة، ولكن غير معترف بها فقط إذا توفي عامل نتيجة لإدمان الكحول أو وقوع حادث مميت توافق المؤسسة على مواجهة المشكلة.

ويجب تطبيق تدابير الوقاية قبل أن يصبح التمر مشكلة، وهناك مرحلة مبكرة عندما يكون الصراع لا يزال قابلا للإصلاح، ومرحلة متوسطة حيث لم يعد المشاركون يرون صراعا بل مشكلة بيننا ومع الفرد، ومرحلة متأخرة عندما يتم عبور حدود المجموعة أو القسم ويتم تنفيذ التدابير الرسمية، ومثال على ذلك التحذيرات أو التحويلات.

ويزعم ريش وشوبينسكي (1996) أنه يوجد على الأرجح دافعين للمنظمات لمواجهة مشكلة التمر: يتمثل الأول في: الرأي العام ضد المؤسسة عندما تصبح قضية التمر علنية.

ويتمثل الثاني في: الضغط من قبل وكالة الخدمة الاجتماعية أو ممثلي النقابات العمالية، مع عدم الإبلاغ عن التمر المتكرر، فمن الضروري إجراء بحوث حول بدايته وتطوره.

ونظرا لأن التمر حسب ما ذكره لي وبرودريدج (1997) هو نمط مستمر من الأفعال السلبية تجاه هدف أو أهداف محددة، فمن الضروري تحديد ما إذا كانت هذه السلوكيات موجهة باستمرار إلى نفس الفرد مع مرور الوقت، وإن الأفراد الذين يتعرضون للتمر حسب ما أشار إليه نيدل (1996) لديهم ردود أفعال نهائية تتضمن نوعين مدمرين إما من خلال تقليل الالتزام بالمنظمة أو المغادرة بشكل دائم، وفي كلتا الحالتين، لابد من إنشاء أنظمة لمنع أعمال الشغب مع استمرار المراقبة لمنع تكرارها (Langan-Fox & Cooper & Klimoski, 2007, P69-70).

وحسب الباحث أويج وآخرون (2006) تم تطبيق مصطلح التدخل للإشارة إلى عملية التغيير التي بدأت داخل منظمة العمل وفيما يتعلق بها، واستخدمت استراتيجيات مختلفة للوقاية من التمر الوظيفي والتعامل معه وآثاره الصحية، ويتم التمييز عادة بين التدخل الأولي والثانوي والثالثي من جهة، وبين السياسات والمنظمة وصاحب العمل ومكان العمل والمجموعات والمهام والأفراد من جهة أخرى (Hansen 2011, P55).

2-الخلاصة:

لقد تناولنا في هذه الدراسة موضوع أثر التمر الوظيفي على صحة العامل والمنظمة (دراسة سيكولوجية)، وقد بينت دراستنا أن التمر الوظيفي يؤثر سلباً على صحة العامل النفسية من خلال تعرضه لمشكلات نفسية والمتمثلة في الاكتئاب والقلق، كما يؤثر سلباً على صحة العامل الجسدية من خلال تعرضه لمشكلات في الجهاز الهضمي واضطراب في النوم، كما يؤثر سلباً أيضاً على المنظمة من خلال تقديم المعرضون للتمر للاستقالة، وزيادة الغيابات المرضية، بالإضافة إلى انخفاض في الإنتاجية، وقد تم تقديم مجموعة من الاقتراحات المتمثلة فيما يلي:

- على المنظمة اكتشاف ظاهرة التمر الوظيفي في مرحلة مبكرة قبل أن تتفاقم المشكلة.
- على المنظمة توفير أساليب الوقاية من ظاهرة التمر الوظيفي.
- على المنظمة الحد من ظاهرة التمر الوظيفي وذلك من خلال فرض عقوبات صارمة على المتممرين.
- تقديم المساندة للأفراد المعرضين للتمر الوظيفي وذلك من خلال تعليمهم أساليب الدفاع عن النفس أثناء التعرض للتمر.

- الإحالات والمراجع :

- أبو الديار، مسعد. (2012). التمر لدى ذوي صعوبات التعلم، مظاهره، وأسبابه، وعلاجه. الكويت: مكتبة الكويت الوطنية.
- أبو الديار، مسعد. (2012). سيكولوجية التمر بين النظرية والعلاج. الكويت: مكتبة الكويت الوطنية.
- الدسوقي، مجدي محمد. (2016). مقياس السلوك التمر للآطفال والمراهقين. القاهرة: دار جوانا للنشر والتوزيع.
- العبادي، ايمان يونس إبراهيم. (2020). التمر لدى الأطفال. مركز الكتاب الأكاديمي.
- بوعشرين، عيسى وبوبكر، عصمان. (2024). أثر التمر الوظيفي على أداء العامل داخل المؤسسة، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بن سرور المسيلة. *مجلة دراسات في سيكولوجية الانحراف*، المجلد التاسع، العدد الأول، ص 67-91.
- عبد الله، محمد حمزة أمين. (2022). التمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي، بحث ميداني. *مجلة كلية التربية*، العدد الثامن والعشرون، ص 203-260.

- ملال، خديجة وملال، صافية ومحرزي، مليكة. (2021). دراسة فارقية لمستوى الأمن الوظيفي لدى الممرضين في ضوء متغيري التنمر الوظيفي والجنس، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي بوهرا (CHUO). *مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي*، المجلد الثامن، العدد الثالث، ص 1148-1163.
- Hansen, A. M. (2011). State of the art report on bullying at the workplace in the Nordic countries. Copenhagen: Nordic Concil of Ministers.
- Langan-Fox, J., & Cooper, C. L., & Klimoski, R. J. (2007). Research companion to the dysfunctional workplace, management challenges and symptoms. USA: Edward Elgar Publishing Limited.
- Lilley, R. (2024). Travailler avec des détestables, des solutions concrètes pour mieux réagir et apaiser votre quotidien. Guy Saint-Jean.
- Lipinski, J., & Crothers, L. M. (2014). Bullying in the workplace, causes, symptoms, and remedies. New York: Routledge.
- Neff, K. (2023). L'autocompassion sans compromis, les clés pour s'affirmer, s'imposer et s'épanouir. Canada: Guy Saint-Jean Editeur.
- Okene, R. (2013). L'orientation des jeunes en Afrique. Paris: L'Harmattan.
- Richards, R. A. (2001). Discipline informelle, Employés à problèmes. Canada: CCH.