

التنمر الوظيفي مظاهره و أسبابه

دراسة ميدانية في مديرية التربية الغربية في مدينة السلمانية

كهزأل حسين محمد

قسم الأبحاث، كلية العلوم الأنسانية، جامعة السلمانية، السلمانية، إقليم كردستان، العراق

للمؤسسة و ربما يسبب التنمر الوظيفي ترك الوظيفة من قبل الموظفين في المؤسسة، إذ لا بد من الاهتمام بمعالجة التنمر الوظيفي للحد من آثارها السلبية على المؤسسة و خلق بيئة عمل مستقرة و آمنة وظيفياً، وجاءت هذه الدراسة لتبحث عن ظاهرة التنمر في البيئة التعليمية التي تحوي أعداداً كبيرة من الموظفين و الموظفات لمعرفة مظاهر و سلوكيات التنمر و أهم الأسباب و الدوافع المؤدية الى ممارسة مثل هذه السلوكيات في المؤسسات التعليمية كديرية التربية الغربية في مدينة السلمانية.

مشكلة الدراسة:

تعد المؤسسات التربوية بيئة ملائمة لانتشار ظاهرة التنمر خاصة في اداراتها ومديرياتها التي تحوي مكاتب تضم أعداداً كبيرة من الموظفين الذين تجمعهم مصالح و رغبات مختلفة تترجم في سلوكيات تهدف الى فرض الذات و ابراز القدرات و بسط السلطة و الهيمنة بالقوة من خلال التخويف أو التهديد أو الاساءة اللفظية أو البدنية قد يؤثر سلباً على اداء الموظفين و استقرارهم و رضاهم الوظيفي انطلاقاً مما سبق و يهدف الوصول الى حلول للحد من هذه الظاهرة جاءت هذه الدراسة لبحث واقع ظاهرة التنمر في هذه المديرية (مديرية تربية غرب السلمانية) من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

أ- ما هو واقع ظاهرة التنمر في المؤسسات الحكومية في مديرية تربية الغرب في مدينة السلمانية.

ب- ماهي أهم مظاهر سلوكيات التنمر المنتشرة بين موظفي هذه المديرية.

ج- ماهي اهم الأسباب وراء ممارسة الموظفين لسلوكيات التنمر داخل المديرية..

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة الى مايلي:-

معرفة واقع التنمر في بيئة العمل لدى موظفي مديرية تربية الغرب في مدينة السلمانية. تسليط الضوء على أهم سلوكيات الاساءة المنتشرة بين الموظفين في هذه المديرية و مظاهرها.

الكشف عن الأسباب وراء ممارسة سلوكيات التنمر من قبل موظفي هذه المديرية.

أهمية الدراسة:

أهمية الدراسة: تظهر أهمية هذه الدراسة في جانبين

- الجانب النظري: تتمثل الأهمية النظرية لهذه الدراسة في كونها تقدم إطاراً نظرياً كاملاً يغطي جميع جوانب موضوع التنمر الوظيفي وتسليط الضوء على ظاهرة سلبية خطيرة منتشرة في مؤسسات المجتمع بدءاً من الأسرة و المدرسة والجامعة وغيرها من

المستخلص - هدفت الدراسة الحالية الى معرفة مظاهر سلوكيات التنمر الوظيفي في بيئة العمل وماهي أكثر أشكالها انتشاراً بين الموظفين في مديرية تربية الغرب في مدينة السلمانية، وكذلك التعرف على اسباب انتشار هذه الظاهرة بين الموظفين، وللأجابة على هذه التساؤلات اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على مظاهر و أسباب ظاهرة التنمر الوظيفي سعياً للوصول الى النتائج المتعلقة بتغيرات الدراسة من خلال استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتوصلت الدراسة الى واقع انتشار ظاهرة التنمر بين الموظفين في بيئة عمل هذه المؤسسة بأشكالها المختلفة الجسدية و اللفظية و الوظيفية و بينت عدة أسباب و عوامل تدفع بالشخص المتنمر لممارسة سلوكيات التنمر والعنف ضد زملائه في العمل، وأوصت الدراسة بأيجاد بيئة عمل آمنة للموظفين لتحسين ادائهم الوظيفي و توعيتهم بمفهوم التنمر وآثاره السلبية على الفرد و المؤسسة و المجتمع عامة واتخاذ اجراءات عقابية رادعة للحد من الظاهرة واجراء المزيد من الدراسات حول هذه الظاهرة و علاقتها بتغيرات و عوامل اخرى.

الكلمات الدالة- التنمر، التنمر الوظيفي، مكان العمل (بيئة العمل).

المقدمة

يعد التنمر احدي المشاكل الاجتماعية التي تعاني منها المجتمعات الأنسانية كونها تشكل خطراً على الفرد والأسرة و المجتمع ككل، والتنمر عبارة عن سلوك عدواني غير مرغوب به يهدف الى لإيذاء المتكرر للفرد جسدياً و نفسياً من قبل الشخص المتنمر و ذلك لخلق بيئة تهيئية غير آمنة. فظاهرة التنمر استغفلت المجتمع بكل مجالاته و مؤسساته و اخذت تنخر الصحة النفسية و الجسدية للافراد من المنزل الى المؤسسات الحكومية و غير الحكومية في بيئات العمل المختلفة، فظاهرة التنمر انتشرت في المجتمعات بكل مجالاته و مؤسساته و منها المؤسسات التعليمية و الخدمية و بما أنها لاتعتبر سلوكيات غير قانونية وليس ضد أنظمة المؤسسة إلا إنها تترك آثاراً سلبية واضحة على الشخص المتنمر (الموظف) و المؤسسة التربوية لم تسلم هي الأخرى من هذه الظاهرة السلبية فهي بيئة و ملائمة لانتشار هذه الظاهرة و خاصة عندما يكون هذا السلوك على مستوى الإدارة العليا فأن تأثيره يمكن أن يمتد الى مواقف الموظفين و سلوكياتهم لأنهم يقتدون بسلوكيات الإدارة العليا وهذا يؤثر على أداء الموظفين لإعمالهم و انجازاتهم و ابتكاراتهم وولائهم

مكان العمل (بيئة العمل): إنها كل ما يحيط بالعاملين في المنظمة من مكونات مادية وسلوكية ومعنوية، وتفاعلاتها وتأثيراتها المتداخلة و جوانبها الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والإدارية والتكنولوجية، فهي الموقع الذي يستخدم لاداء الاعمال و المهام (Lopierre, Jozee et al. 2003) ويمكن تعريف مكان العمل بأنها البيئة المحيطة بالعاملين في المنظمة، وهي المكان الذي يقوم الموظف أو العامل فيه بأداء العمل أو المهام المطلوبة منه ويلتقي فيه العامل أو الموظف بزملائه وبرئيسه ومرؤوسيه وبالعلاء أو الجمهور.

الدراسات السابقة :

1) الدراسات العربية:

1 دراسة الزعي:- (2014)

هدفت الدراسة الى معرفة سلوكيات التمر المنتشرة في كلية ايريد الجامعية وكلية توليدو ومعرفة العوامل التي ترتبط بهذه السلوكيات ومنها(صفات المتتمرين و ضحايا التمر، و ردود أفعال الأدارة والثقافة المؤسسية)، وتوصلت الدراسة الى ان درجة ممارسة سلوكيات التمر لدى موظفي كلية ايريد مرتفعة مقارنة بكلية توليدو وأن درجة موافقة الموظفين على العوامل المرتبطة بالتمر متوسطة في كلية توليدو بينما هي عالية في كلية ايريد.

2.دراسة الباعري : (2021)

هدفت الدراسة الى التعرف على سلوكيات التمر الوظيفي و دوره في الولاء التنظيمي لدى التدريسيين في كليات جامعة دهوك، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي بالإعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات و بلغت حجم العينة (115) فرداً، وتوصلت على عدة نتائج أهمها وجود علاقة عكسية بين التمر الوظيفي والولاء التنظيمي و وضع الباحث عدة مقترحات بهدف الحد من هذه الظاهرة.

ب) الدراسات الأجنبية :

دراسة: Glline (2017)

هدفت الدراسة الى معرفة أهم أشكال التمر انتشاراً في مكان العمل والآثار السلبية للتمر على الضحية و اتفقت آراء الباحثين و بدرجة عالية على أن الاعتداء على الموظفين أكثر أشكال التمر شيوعاً، و توصلت الدراسة الى ان الموظفين الذين تعرضوا للسلوكيات التهديد و الابتزاز من قبل المشرفين عليهم يعانون من مستويات عالية من حالات القلق و الاكتئاب و غير راضيين عن اعمالهم وهم أكثر عرضة لترك أعمالهم في المنظمة، واعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة في عدد من المنظمات.

التعقيب على الدراسات السابقة:

مما سبق يمكن القول أن الدراسة الحالية تشابهت مع جميع الدراسات السابقة في تفسيرها لظاهرة التمر و معرفة واقع ممارستها ومدى انتشارها في المنظمات، واختلفت بنية التطبيق في الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة حيث طبقت هذه الدراسة في مؤسسة تربية ولكن طبقت دراستي (الزعي، 2014) ودراسة (الباعري، 2021) في بيئة أكاديمية، وما يميز هذه الدراسة أنها الأحدث زمنياً، أما من حيث الهدف فجميع الدراسات السابقة كانت تهدف الى التحقق من انتشار ظاهرة التمر وتحديد اشكالها مثل دراسة (الباعري، و الزعي، و Glline) في حين هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مظاهر التمر الوظيفي و أسباب سلوكيات التمر في مديرية التربية الغربية في مدينة السليمانية، ومن حيث المنهجية تتفق هذه الدراسة بأستخدامها المنهج الوصفي التحليلي وذلك للملائمة لإغراض الدراسة مع دراسة (الباعري)، واختلفت مع دراستي (الزعي)

مؤسسات المجتمع وتحليل أسباب انتشارها والدوافع التي تقف وراء ممارسة سلوكيات التمر بين الموظفين في إطار مكان بيئة العمل.

- الجانب التطبيقي: تظهر أهمية الجانب التطبيقي في النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة خلال جمع البيانات وتبويبها وتحليلها والوصول الى استنتاجات يمكن الاستفادة منها في الدراسات المستقبلية وتساهم في وضع العديد من المقترحات والتوصيات بهدف الحد من هذه الظاهرة والتقليل من آثارها وخلق بيئة عمل آمنة خالية من العنف والتمر.

مفاهيم الدراسة:

التمر (Bulling): يشير الى الأفعال السلبية الجسدية و اللفظية للأفراد الذين لديهم نوايا عدوانية تتكرر على مَر الزمن و تنطوي على تفاوت في القوة بين التمر (Bully) والضحية (Victim). جابر، 2015: 346)

ويعد التمر شكل من أشكال العدوان متعمداً و مقصوداً يصدره الفرد جسدياً، أو لفظياً، أو مادياً. يكتسبه الفرد من بيئته بهدف الى إيقاع الأذى بالآخرين الذين لا يستطيعون الدفاع عن أنفسهم (Olues , 1993: 245).

التمر الوظيفي (التمر في مكان العمل): Work Place Bulling

هو التعرض المتكرر لسوء المعاملة والإعتداءات من الآخرين داخل المنظمة، بما في ذلك الزملاء والمرؤوسين والمشرفين (Einarsen , Hoel and Notelaers, 2009). (23)

التمر الوظيفي :

هو ميل بعض مديري و رؤساء العمل الى السيطرة و الهيمنة على مرؤوسيه و مضايقتهم بالتسلط و التعنيف والقوة لدرجة أن عدداً من الموظفين قد يجبرون على ترك الوظيفة ويكون التمر لفظياً أو سلوكياً تنصدر من فرد أو مجموعة أفراد بهدف إلحاق الأذى الجسدي أو النفسي بفرد أو مجموعة من الأفراد، وقد يكون التمر على طريقة كلامه أو سلوكه أو مظهره أو إعاقته الجسدية. (العزوني، 2020: 27)

التمر الوظيفي لإجرائياً:

هي تلك السلوكيات السلبية المتكررة والاساءات اللفظية والجسدية التي تستهدف الموظفين والعاملين (ذكوراً و إناثاً) في مديرية التربية الغربية في مدينة السليمانية والتي تمارس من قبل الرؤساء و الزملاء في هذه المؤسسة بشكل سري أو علني ينطوي على اختلال في توازن القوة ويؤثر سلباً على السلامة الجسدية و النفسية و المهنية للضحية و يؤدي الى سمية بيئة العمل وانخفاض انتاجية الموظفين وادائهم المهني.

ومن أهم مظاهر التمر الوظيفي هي:-

1. تهديد أو أنتقاد أو إهانة الموظف من قبل رؤوسائه أو زملائه في مكان العمل.
2. السخرية والإستهزاء بعبارات متكررة وبعته بها باستمرار.
3. نشر شائعات عنه تمس شخصيته و أسلوب حياته.
4. تجاهل آراء الموظف و إستبعاده عن العمل.
5. الإيذاء الجسدي.
6. ارهاق الموظف في العمل و إشعاره بالتقصير في العمل.

(Nica and Stefan , 2016: 83 - 89)

التمر (Bully) هو الشخص الذي يظهر سلوكاً عدوانياً يهدف الى التسبب في الأذى أو الضيق، ويحدث باستمرار و يتكرر بمرور الوقت، كما ويحدث في علاقة غير متكافئة في القوة و النفوذ (American Psychological Association , 2005)

حرماته من الوصول الى الموارد و المعلومات المتعلقة بوظيفته، وتهميشه و معاملته بطريقة غير عادية مقارنة بأقرانه في منح الاجازات و الاستحقاقات الوظيفية.

كما ويمكن أن تكون سلوكيات التمر سرية أو علنية لكنها دائماً سيئة و تؤثر على الحياة الشخصية و الصحية و المهنية للضحية و في بعض الأحيان تؤدي الى الأنتحار وهذا ما يجعل دراسة التمر في بيئة العمل مهمة و تأتي هذه الاهمية من أمرين: أولها قيمة العمل في حياة الإنسان و أثره على علاقاته مع الآخرين و ثانياً أن سعادة الفرد تتناسب طردياً مع سعادته في العمل إذ أن توافقه المهني تؤثر على نفسيته و صحته الجسمية و النفسية و تنعكس بدوره على حياته الأسرية و الاجتماعية بشكل عام، و التمر في أماكن العمل و المؤسسات التربوية بصفة خاصة لا ترتبط غالباً بأعمال غير قانونية أو ضد قوانين و أنظمة المؤسسة ولكن لها تبعات و اضرار خطيرة على المؤسسة و على العاملين فيها.

ثانياً: أسباب سلوك التمر، تتمثل هذه الأسباب فيما يلي:-

البيئة الاجتماعية و التربوية: ويقصد به البيئة التي يعيش فيه الفرد التمر مثل تدني المستوى الاقتصادي للأسرة و انخفاض المستوى التعليمي للوالدين و رفقاء السوء و تأثير وسائل الاعلام و انشغال الأوبن عن تربية الأبناء لغياهم نتيجة لعملهم خارج المنزل لأوقات طويلة أو بسبب الاضطرابات و المشاكل الأسرية المستمرة ما يترتب عليه تنشأة الفرد على العدوان و التمر.

الأسباب النفسية: وهو الشعور بالأحباط و القلق و التوتر و الأفعال الشديد وقد يعاني الشخص التمر من عقد نفسية أحياناً، كذلك شعوره بالتهميش و الأهمال و عدم الأهتمام بقدراته و امكانياته و ميوله فالسلوكيات الشخصية للتمر ربما تكون من أهم اسباب التمر و أن أغلب المتهمرين هم في الأصل ضحايا للتمر في السابق.

أسباب تنظيمية: ومنها غياب الرقابة من الجهات العليا في المؤسسات، أو بسبب صفاة المدراء و المشرفين و ممارساتهم السلوكية العدائية و العنيفة التي يتوقع من الموظفين تحملها باستمرار في سبيل بقائه في العمل و الحفاظ عليه. (علي، حمدي أحمد، محمد، و فاء علي، 2021: 124)

ويصنف بعض الباحثين هذه الأسباب الى أربعة أسباب وهي: (القيادة، و الثقافة المؤسسية، و التغير في طبيعة العمل، و الكيفية التي ينظم بها العمل داخل المنظمة)، وقد ينشأ التمر من مجموع هذه الأسباب معاً أو لأسباب أخرى. بحسب ظروف الداخلية للمنظمة و تلعب الثقافة المؤسسية دوراً مهماً في التمر الوظيفي مثل ضغوطات العمل و الصراعات داخل بيئة العمل، و انعدام الشعور بالأمن و الرضا الوظيفي، و اجراءات العمل المعقدة، و انخفاض الاستقلالية في العمل الى غير ذلك من الأسباب مما تخلق بيئة حاضنة للعدوان و التمر (Namie, 2003).

وهناك عدة أسباب تجعل أشخاص معينين ضحايا (أهداف) للتمر و يقصد بالهدف أو الضحية الشخص الذي يتعرض بشكل متكرر على مدار فترة من الوقت لبعض السلوكيات السلبية من جانب شخص أو عدة أشخاص. (Fox fboulton, p:50)

ومن هذه الأسباب هي:-

يستهدف المتتمرون أولئك الذين يمتلكون المهبة وهذا بدوره يخلق حالة من القلق لدى المتتمر من عمل و قدرات هؤلاء وقد يشعروهم بالدونية.

إذا كانت الضحية ضعيفة و غير قادرة على المواجهة أو كان أظوائياً أو خاضعاً أو قلقاً فيتعرض للتمر أكثر من أولئك الحازمين و الذين يتمتعون بالقوة و الصلابة النفسية.

يستهدف المتتمرون غالباً أشخاص معينين لديهم خصائص جسدية مختلفة و فريدة تجذب انتباه المتهمرين مثل (العاهات الجسدية، الطول، القصر، السمنة...الخ)، فيجد

و(Glline) بأعتمادها على منهج (دراسة الحالة)، وما يتعلق بالعينة فتنوعت العينات المستخدمة في هذه الدراسات من حيث الفئة المستخدمة و حجمها، ولم تتناول أي من الدراسات السابقة العينة التي اعتمدت في هذه الدراسة، ومن حيث الاداة تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدامها المقياس كأداة لجمع البيانات، مع وجود اختلاف المتغيرات المعتمدة و النتائج التي توصلت اليها.

مفهوم التمر الوظيفي (أبعاده و أسبابه) :

يشير التمر الوظيفي الى تعرض الفرد العامل بشكل متكرر الى سلوكيات اعال سلبية متكررة مثل الاعتداء و السخرية و الاستبعاد الاجتماعي في مكان العمل بهدف الأساءة و التمييز و استغلال السلطة من قبل الرملاء أو الرؤوساء و لها تأثير خطير على الفرد و المنظمة التي يعمل بها الفرد.

أولاً - أبعاد التمر الوظيفي:

1. الأستخفاف: يمتلك كل إنسان بطبيعته مشاعر و احساس و كرامة في مكان عمله ولا يقبل بالأهانة، و الأنتقاص من كرامته و التقليل من شأنه، فالأنتقاص من الآخرين يولد الكراهية و الحقد و حب الأنتقام و يترتب عليه أضرار نفسية و جسدية و محاولة الفرد الرد بالمثل و بيئة العمل الذي يسودها الصراعات و المشاحنات تؤثر على اداء الموظفين لأعمالهم و دوران العمل في المنظمة، فالمدير أو الرئيس المستبد يبرر تسلطه و عدوانه على الموظفين بالتقليل من شأنهم و نشر شائعات عن عدم معرفتهم بـ(المنظمة) و أن التعامل الأنساني لا يليق بهم. (النعيمي، 2018)
 2. الأساءة اللفظية: الأساءة اللفظية وسيلة لممارسة السلطة و السيطرة على الآخرين فالمتتمر يشعر بقوة أكبر حين يسيء الى الموظف أو ينتقص منه، وقد يكون التمر من خلال الصراخ و استخدام و اطلاق ألفاظ بذيئة على الموظف مما ينتج عن ذلك إنطباع سيء من قبل العاملين الذين يقعون تحت سيطرة المدير أو المشرف وهو سلوك شائع و أسوء الطرق للتعامل مع الموظفين مما يجعلهم دائماً في حالة قلق و توتر. (سارين، 2018: 30)
 3. تقويض العمل: وهو مجموعة سلوكيات تعوق قدرة الآخرين على الانشاء و الحفاظ على العلاقات الشخصية الإيجابية و من الأمثلة على ذلك تعرض الشخص الى الأنتقادات في قدراته و التقليل من مجهوده في العمل و حجب المعلومات الهامة عنه و نشر الشائعات حوله، و يعد إتهاماً متعمداً بهدف تشويه سمعة الآخرين و الحد من قدراتهم على الأداء. (العلوي، 2017: 9)
- وهناك تصنيفات أخرى لصور و أشكال التمر في بيئة العمل كالتمر الجسدي و التمر الجنسي وهو استخدام الفاظ و أسماء جنسية لمناداة الشخص أو التحرش الجسدي، وكذلك التمر النفسي و العاطفي وذلك من خلال تهديده و تخويفه و استبعاده من الجماعة و يشمل أيضاً التمر على الممتلكات و أخذ ممتلكات الشخص دون حق و اتلافها. وأخيراً التمر في العلاقات الاجتماعية و ذلك بأقصاء و منع بعض الموظفين من ممارسة بعض الأنشطة و رفض صداقاتهم.

(Wolk, Sarah, Stanford of Schulzs)

ومن هنا يمكن القول بأن لسلوكيات التمر قد يكون مباشراً مثل (التدخل في العلاقات الشخصية للضحية، و نشر الشائعات غير الصحيحة عنه، و الاستهزاء المتكرر بأحد الافراد بالفاظ و عبارات غير لائقة، و افعال السخرية، و الأنتقاد السلوكي للضحية بدون مبرر أو يكون غير مباشرة مثل (نقل و أبعاد الضحية باستمرار من منصبه الوظيفي، و

سمات التمر في مكان العمل:

- يمكن ذكر أبرز السمات التي تتميز بها سلوكيات التمر كما يأتي:
1. المدة: وهي سمة بارزة للتمر وذو طابع طويل الأجل.
 2. التكرار: التمر هي حالة متكررة ويحدث بشكل يومي تقريباً بأشكال مختلفة وهذا ما يميزه عن سلوكيات السلبية الأخرى في بيئة العمل.
 3. الضرر: التمر تؤثر على الصحة البدنية والنفسية والعقلية والمهنية للضحية وعلى علاقاته الاجتماعية خارج المنظمة ويصل بعض الأحيان إلى إجبار الموظف لترك عمله مما يترك آثاراً سلبية على دوران العمل والأنتاجية في المنظمة.
 4. التفاوت في القوة: فالتمر يمتلك السلطة والقوة والهيمنة بعكس الطرف الآخر (الضحية).
 5. القصد من التمر: يعتقد الضحية والشهود أن المتتمرين على علم تام بما يفعلونه ويعلمون وأن إيذاء المتضررين عملية مقصودة وهادفة.
 6. شبكات الاتصالات فيها مشوشة: يتم حظر شبكات الاتصالات والتواصل اليومي يصبح أمراً محفوفاً بالمخاطر.
 7. بيئة العمل العدائية: يسود بيئة العمل أعمالاً و سلوكيات عدائية كالتهويل والتخويف والتهديد من قبل المتتمر لأعضاء مجموعة العمل أو الموظفين مما يؤثر على أداء العاملين في المنظمة ودرجة ولائهم للمنظمة وأدائهم الوظيفي.
 8. التصعيد: تزداد حدة التمر بمرور الوقت إذا ترك دون رقابة ولاسيما في المراحل المبكرة.
 9. نمطية الاتصالات: السلوكيات اللفظية وغير اللفظية للتمر تشكل نمطاً متكرراً للضحية ولا يمكن إدراكها خارج هذا النمط مما يصعب وصفها وفهمها (Sandvik&Sypher,2009: 46).

وأخيراً لابد من الإشارة إلى وجود مجموعة من الخصائص للمتتمرين وهي ان المتتمرين يفتقرون إلى الثقة بالنفس وعدم تحمل المسؤولية بالإضافة إلى الافتقار الذاتي والرغبة في جرب الاهتمام والأشباع الذاتي مما يدفعهم إلى ممارسة سلوكيات سلبية والتمر على زملائهم في العمل.

منهجية الدراسة:

أطلاقاً من طبيعة الموضوع وأهداف الدراسة وللأجابة على تساؤلات الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الملائم لوصف وتحليل وتفسير الظاهرة محل الدراسة كياً وكيفياً، وتم استخدام أسطورة الإستبيان للحصول على البيانات الميدانية.

مجالات الدراسة : تنقسم مجالات الدراسة إلى :-

1. المجال المكاني : اقتصر المجال المكاني لهذه الدراسة على مديرية التربية الغربية في مدينة السلجانية .
2. المجال البشري : وتشمل الموظفين العاملين في مديرية التربية الغربية في مدينة السلجانية.
3. المجال الزمني : أجريت هذه الدراسة في سنة (2022) .

مجتمع الدراسة وعيبتها:

تكونت مجتمع الدراسة من موظفي وموظفات مديرية تربية الغرب في مدينة السلجانية، أما عينة الدراسة فتكونت من (146) موظف وموظفة تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة.

المتتمر طريقة لأستغلالهم والأستقواء عليهم.

وقد يتعرض للتمر أشخاصاً يتصفون بالطيبة و كثيراً ما يتعرض الشخص المهتم والأجتماعي والمتعاون والصادق إلى الاستقواء، فيتعهد المتتمر إستنزاف هذه الخصائص لأنه قبض ما يريد المتتمر (Gordon , 2020: 82) .

وفي بعض الأحيان يشكل الموظفون الماهرين أهداف للتمر وقد يتعرض للتمر في العمل الشخص الذي يولي الكثير من الأهتمام الأيجابي لعمله وربما يكون أكثر حزماً و ابداعاً و ذكاءً من الآخرين ويساهم بأفكار جيدة و مبتكرة في مجال عمله فيتعرضون للتمر في مكان العمل أكثر من غيرهم.

وقد يكون سبب تعرض الشخص للتمر داخل مكان العمل (جنسه، أو عمره، أو دينه، أو إتجاهه الفكري أو عرقه (4) (Namie , 2003) .

الاتجاهات النظرية في تفسير ظاهرة التمر

تختلف الاتجاهات النظرية لتفسير ظاهرة التمر بأختلاف العلماء و المفكرين ونشير هنا إلى أهم هذه النظريات كما يلي:-

1. نظرية التعلم الأجتاعي: يرى رواد هذه النظرية أن التمر سلوك يكتسبه الفرد من البيئة المحيطة به عن طريق تقليد نماذج سلوك عدوانية واستقوائية معينة و تؤكد اصحاب هذه النظرية على أهمية التفاعل بين الفرد والبيئة. (صالح، زينة، وجماد، مها سالم : 1228)
2. النظرية الأنسانية: والتي تفسر أسباب التمر من خلال عدم إشباع الحاجات البيولوجية للفرد و حاجات أخرى أساسية ما يترتب عليه عدم شعور الفرد بالأمان وضعف الأتقاء وهذا بدوره يؤدي إلى تدني تقدير الفرد لذاته فتعبر عنه بأساليب عدوانية كالتمر أو الأستقواء. (الصبيحين، علي موسى، القضاة، محمد فرحان، 2013)
3. النظرية السلوكية: تركز هذه النظرية على السلوك الأنساني و قوانينه المختلفة و ان الفرد يكتسب سلوكيات التمر من البيئة المحيطة به وفقاً لقوانين التعلم، فالتمر يعزز سلوكه العدواني من خلال الأفراد المحيطين به كالأصدقاء والزملاء، وعندما يشعر المتتمر بكونه متميزاً و مختلفاً عن الآخرين هذا يمثل تعزيزاً يجد ذاته ما يدفعه إلى بناء مواقف تمجيرية في اعتدائه على الآخرين المحيطين به. (محمد، ثناء هاشم، 2019: 181-247)
4. النظرية التحليلية: يفسر اصحاب هذه النظرية التمر كنتاج للتناقض بين دافع الحياة و دافع الموت وتحقيق اللذة عن طريق تعذيب الآخرين و التصدي لهم و عقابهم، وأسباب مشكلة التمر حسب هذه النظرية تعود إلى اضطراب في شخصية الفرد ويؤكد اصحاب هذه النظرية على أهمية التجارب و الخبرات السابقة للفرد و إنعكاساته على سائته الشخصية. (العملة، عرفات محمد، 2019: 28)
5. نظرية الأباط و العدوان: تناول اصحاب هذه النظرية السلوك المتتمر بناءً على الفرضية القائلة (أن العنف يعتبر حتمية عندما يشعر الفرد بالإحباط) وأن الإنسان ليس عدوانياً بالضرورة ولكن الأباط تدفعه إلى جعله عدائياً ويمارس العنف ضد الآخرين، فالأباط يكون دافعاً للعدوان والتمر.
6. النظرية التطورية: وبحسب هذه النظرية التمر يتشكل في المراحل الأولية للإنسان أي من الطفولة المبكرة عندما يأخذ الأفراد بالدفاع عن أنفسهم على حساب الآخرين من أجل فرض الهيمنة و السلطة فيلجأ المتتمر إلى إفتعال المشكلات مع المحيطين به من زملائه و اصدقائه الذين يمثلون تهديداً له ويشكلون خطراً عليه. (الصرارية، منى محمود، 2007)

أداة الدراسة:

أعدت الدراسة على أداة الأستبانة لجمع المعلومات إذ تكونت الاداة من (28) فقرة مقسمة على (أربعة محاور).

صدق وثبات الأداة:

تم عرض الأداة على مجموعة من الخبراء للتأكد من صحة الفقرات ثم جرت التعديلات المطلوبة عليها إذ تكونت الأداة من (35) فقرة وتم حذف (7) فقرات، وقامت الباحثة بأستخدام معادلة (الفا كرونباخ) للتأكد من إتساق فقرات الأستبانة وبلغ معامل الثبات (0.82).

المعالجة الإحصائية:

إستخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية الوصفية لتحليل بيانات الدراسة، حيث أستخدمت (النسب المئوية، والمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لإجابات الباحثين).

نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف العاملين في المؤسسة مجتمع الدراسة.

المحور الثاني: سلوكيات التمر الجسدي واللغوي والوظيفي.

المحور الثالث: اسباب التمر الوظيفي.

محور البيانات الديمغرافية

جدول رقم (3)

يبين توزيع العينة حسب متغير العمر

النسبة	التكرار	العمر
29.45%	43	أقل من 30 سنة
46.57%	68	من 30 الى أقل من 40 سنة
17.12%	25	من 40 الى أقل من 50 سنة
6.84%	10	أكبر من 50 سنة
100%	146	المجموع

من خلال معطيات الجدول اعلاه تبين لنا أن النسبة الأكبر هي فئة (من 30 الى أقل من 40 سنة) وبلغت نسبتها (46.57%)، في حين بلغت نسبة أقل من (30 سنة) (29.45%)، أما بالنسبة للفئة التي تتراوح أعمارهم من (40 الى أقل من 50 سنة) فبلغت نسبتها (17.12%)، وفي الأخير جاءت فئة (أكبر من 50 سنة) بنسبة (6.84%)، ومن هنا نستنتج أن فئة الباحثين تصنف من بين الفئة التي أعمارها من (30 الى أقل من 40 سنة).

جدول رقم (4)

يوضح توزيع العينة حسب متغير سنوات الخدمة

النسبة	التكرار	سنوات الخدمة
7.53%	11	أقل من 5 سنوات
17.12%	25	من 5 - أقل من 10 سنوات
45.89%	67	من 10 - أقل من 20 سنوات
29.45%	43	من 20 سنة فأكثر
100%	146	المجموع

توضح نتائج الجدول اعلاه أن فئة الباحثين الذين لديهم مدة خدمة (من 10 أقل من 20 سنة) يمثلون أكبر نسبة وهي (45.89%)، أما الذين تتراوح مدة خدمتهم من (20 سنة فأكثر) فبلغت نسبتها (29.45%) والذين تتراوح مدة خدمتهم من (5 - أقل من 10 سنة) فنسبتهم (17.12%)، في حين بلغت نسبة الذين مرة خدمتهم (أقل من 5 سنوات) بلغت نسبتهم (7.53%)، ونلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أن الذين يقل خدماتهم من (5 سنوات) في المؤسسة هم أقل فئة وهذا راجع الى عدم تعيين الشباب و الخريجين الجدد في المؤسسات الحكومية بسبب الأزمة الاقتصادية التي تعيشها المجتمع الكوردي في الوقت الحالي.

جدول رقم (5)

محور سلوكيات التمر الجسدي

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبداً		نادراً		أحياناً		تأماً		الفئات الفقرات
			النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	
مرتفعة	1.12	1.93	14.38%	21	13.69%	20	23.97%	35	47.94%	70	التعرض للتخويف و التهديد
متوسطة	1.05	2.92	42.4	62	19.1	28	28.7	42	9.58	14	التعرض للتحرش الجنسي
منخفضة	1.13	2.45	28.08%	41	13.69%	20	31.50%	46	26.71%	39	أنتعرض للطرد والاستبعاد عن الجماعة

جدول رقم (1)

يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
20.54%	30	ذكر
79.45%	116	أنثى
100%	146	المجموع

نلاحظ من هذا الجدول أن نسبة (79.45%) من مجموع العينة هم من الإناث، فيما كانت نسبة الذكور فيها (20.54%) وهذا راجع الى واقع مجتمعنا الحالي، حيث الإناث يشغلون وظائف ومناصب في المؤسسات الحكومية وأن متطلبات الحياة العصرية ساهمت في خروج المرأة للعمل بهدف تحسين المستوى المعيشي للأسرة.

جدول رقم (2)

يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
15.75%	23	ابتدائي
26.2%	38	متوسطة
41.09%	60	اعدادية
17.12%	25	جامعي
100%	146	المجموع

من خلال الجدول الخاص بالمؤهل العلمي يظهر أن أعلى نسبة هي فئة المستوى الأعدادي، حيث كانت (41.09%) ثم فئة المتوسطة بنسبة (26.2%) وبعدها فئة الجامعي بنسبة (17.12%) وأخيراً الابتدائي بنسبة (15.75%).

7	أعرض للسخرية من مظهري و خصائص الجسدية	11	%7.53	20	%13.69	16	%10.95	99	97.80	3.4	0.95	مرتفعة
---	--	----	-------	----	--------	----	--------	----	-------	-----	------	--------

تشير معطيات الجدول (5) الى التوزيعات التكرارية و الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة بمضمون العبارات الخاصة بسلوكيات التمر اللفظي لدى عينة الدراسة، إذ تشير نتائج الجدول أن عبارة (واجه انتقادات مستمرة في سلوكي و تصرفاتي) كانت في المرتبة الأولى تليها عبارة (تنشر شائعات واتهامات غير صحيحة عني)، و (أعرض للسخرية من ادائي لعملي الوظيفي) و (يتم تجاهلي و استعادي بأستمرار وعدم الأخذ بآرائي)، و (أعرض للسخرية من مظهري و خصائص الجسدية)، و عبارة (يسخر الآخرون من بعض سائتي الشخصية) و (يقال علي كلام يخص مواقف و حياتي الخاصة يسيء الي سمعتي و شخصيتي) في بقية المراتب.

نستنتج من إجابات المحوئين أن المتفرين يلجأون غالباً الى إنتقاد زملائهم في العمل للتقليل من شأنهم و اتهاهم ونشر اشاعات مغرضة عنهم و تجاهلهم وعزيم عن بقية زملائهم والنيل منهم دون وجه حق. وهذا يستدعي قيام المجتمع بمختلف مؤسساته ببناء سلوكيات تساعد على خلق بيئة مناسبة للعمل تتميز بمناخ صحي و خالي من سلوكيات التمر. وكانت الدرجة الكلية لهذا المحور مرتفعة.

جدول رقم (7)

محور سلوكيات التمر المرتبط بالعمل (الوظيفة)

ت	الفئات	الفترات		أخباراً	أخباراً	أخباراً	أخباراً	أخباراً	أخباراً	الانحراف المعياري	الدرجة	
		ك	ك									
1	أعرض للضعف عند مطالبتي حقوقي مثل الإجازات أو طلب المكافآت والعلاوات دون سبب.	12	%8.219	35	%23.97	13	%8.90	86	%58.90	3.15	1.72	مرتفعة
2	أتلقي الأوامر بصورة مستمرة و متسلطة دون مبرر	79	%54.10	37	%25.34	12	%8.21	18	%12.32	1.80	1.02	مرتفعة
3	أعرض الى رقابة شديدة في عملي	93	%63.69	16	%10.95	6	%4.10	31	%21.23	1.84	1.21	مرتفعة
4	توكل الي اعمال و محام لائتناسب مع طبيعة عملي و خارجة عن صلاحياته.	14	%9.58	22	%15.06	30	%20.54	80	%54.79	3.21	1.01	مرتفعة
5	يجب عني المعلومات والموارد عن عمد لمعي من القيام بعمل	35	%23.97	28	%19.17	33	%22.60	50	%34.24	2.67	1.20	مرتفعة
9	لايتم إشراكي في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمهام الموكلة الي	30	%20.54	41	%28.08	13	%8.90	62	%42.46	2.65	1.23	مرتفعة
7	أعرض للنقل الدائم والمتكرر من منصي دون مبرر	11	%7.53	29	%19.86	48	%32.87	58	%39.72	3.09	1.01	مرتفعة

إشارة الى نتائج الجدول اعلاه أن عبارة (أتلقي الأوامر بصورة مستمرة و متسلطة دون مبرر) تصدرت سلم الأولويات في نشر سلوكيات التمر داخل محيط العمل بشكل

4	التعرض للتحرش اللفظي أو البصري	40	%27.39	57	%39.4	30	%20.54	19	%13.01	2.11	0.92	مرتفعة
5	أعرض لأخذ ممتلكاتي و الأستحواذ عليها و اتلافها	27	%18.49	40	%27.39	30	%20.54	49	%33.56	2.71	1.07	مرتفعة
6	أعرض للعنف و توجيه الاتهام	34	%23.28	49	%33.56	18	%12.12	45	%30.82	2.52	1.19	مرتفعة
7	أعرض للتحرش الجسدي	10	%6.84	36	%24.65	31	%21.21	699	%47.26	3.04	1.03	مرتفعة

يتبين من معطيات الجدول اعلاه أن عبارة (تعرض للتحذيف و التهديد) كانت في المرتبة الأولى، تليها عبارة (التعرض للتحرش اللفظي) بالمرتبة الثانية، ثم عبارة (أعرض للطر و الأستبعاد من الجماعة) في المرتبة الثالثة، ثم العبارات (أعرض للعنف و توجيه الاتهام) و (أعرض لأخذ ممتلكاتي والأستحواذ عليها و اتلافها) و (التعرض للتحرش الجسدي) و (التعرض للتحرش الجنسي) جاءت في بقية المراتب تواليًا.

ومن خلال نتائج الجدول نجد أن هناك أساليب عدة للتمر الجسدي يمارسها المتفرمون لايناء زملائهم في العمل بسبب طبيعة الوسيلة المستخدمة في التمر والتي تسمح بممارسة أشكال متعددة للأستقواء على الآخريين، وكانت الدرجة الكلية لجميع فقرات هذا المحور مرتفعة جداً مما يشير الى وجود سلوكيات للتمر المنتشرة داخل بيئة العمل للموظفين في هذه المؤسسة الأمر الذي يتطلب دراستها ووضع الحلول المناسبة لها، وكانت الدرجة الكلية لهذا المحور مرتفعة.

جدول رقم (6)

محور سلوكيات التمر اللفظي

ت	الفئات	الفترات		أخباراً	أخباراً	أخباراً	أخباراً	أخباراً	أخباراً	الانحراف المعياري	الدرجة	
		ك	ك									
1	تنشر شائعات واتهامات غير صحيحة عني	53	%36.30	47	%34.19	17	%11.64	29	%19.86	2.157	1.093	مرتفعة
2	واجه انتقادات مستمرة في سلوكي و تصرفاتي	44	%30.13	64	%43.83	20	%13.69	18	%12.32	2.00	0.84	مرتفعة
3	أعرض للسخرية من ادائي لعملي الوظيفي	32	%21.91	41	%28.08	30	%20.54	43	%29.45	2.52	1.14	مرتفعة
4	يتم تجاهلي و استعادي بأستمرار وعدم الأخذ بآرائي	25	%17.12	43	%29.45	20	%13.69	58	%39.72	2.71	1.16	مرتفعة
5	يسخر الآخرون من بعض سائتي الشخصية	15	%10.27	9	%6.16	15	%10.27	107	%73.28	3.51	0.97	مرتفعة
7	يقال علي كلام يخص مواقف و حياتي الخاصة يسيء الي سمعتي و شخصيتي.	4	%4.79	9	%6.16	20	%13.69	110	%75.34	3.67	0.78	مرتفعة

بين زملائه) بالمرتبة الثانية، ثم عبارة (يعيش المتنمر في بيئة اسرية مضطربة) في المرتبة الثالثة، وجاءت العبارات (يعاني المتنمر من الوحدة والعزلة الاجتماعية) و (يشعر المتنمر بالغيرة من زملائه) و (يكون المتنمر نفسه ضحية التنمر) و (يشعر المتنمر بأن الآخرين لا يقدرونه ولا يحترمونه) في بقية المراتب.

وعند تحليل نتائج هذا الجدول نجد أن أغلبية الباحثين أشاروا الى أن المتنمر مصاب بداء العظمة ويرى الآخرين أقل مكانة منه ما يدفعه الى التسلط على الآخرين من جهة و من جهة أخرى ليصل الى الشهرة من خلال التنمر على زملائه في العمل والأهم من كل هذا اتفقت معظم الاجابات على أن للبيئة الأسرية التي يعيشها المتنمر و كثرة الخلافات والمشاحنات الأسرية والتفكك الأسري والتنشئة الإجتماعية غير السليمة في الأسرة والعنف الأسري كلها عوامل تدفع بالفرد الى ممارسة العنف والتنمر داخل المؤسسات الحكومية

وأن ضحايا التنمر في الغالب يصبحون متنمرين بدورهم كما أكدت على هذه النتيجة العديد من الدراسات، وقد يكون النافع وراء التنمر شعور المتنمر بالنقص وعدم تقديره لذاته ما يدفعه الى ممارسة سلوكيات العنف والتنمر تجاه زملائه في محيط العمل لسد و أخفاء هذا النقص اضافة الى شعوره بالغيرة من الآخرين هذه الأسباب مجتمعة لها دورها في خلق بيئة وظيفية مليئة بالصراعات والمشاحنات تؤثر على الموظف وطبيعة أدائه للعمل سلباً، وكانت الدرجة الكلية لهذا المحور مرتفعة.

مناقشة نتائج الدراسة:

أولاً / محور التنمر الجسدي:- تشير نتائج دراسة هذا المحور أن التعرض للتخويف والتهديد من أكثر أشكال التنمر الجسدي إنتشاراً بين الموظفين في هذه المؤسسة وأن نسبة كبيرة منهم تعرضوا لهذا الشكل من أشكال التنمر الوظيفي.

وعند حساب التكرارات نجد أن نسبة (47.94%) من أفراد العينة تعرضوا للتخويف والأرهاب بصورة دائمية، ونسبة (23.97%) من الباحثين تعرضوا لهذا النوع من التنمر وبدرجة تقدير مرتفعة.

ثانياً/ محور التنمر اللفظي:- يتضح من خلال الدراسة أن الباحثين يتعرضون لإنتقادات مستمرة تتعلق بسلوكياتهم و تصرفاتهم و يتلقون تعليقات و كلمات غير مقبولة، حيث تكررت إجاباتهم دائماً بنسبة (30.13%) و أحياناً بنسبة (43.83%) و بدرجة تقدير مرتفعة بحسب المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لهذه الفقرة كما هو موضح في جدول رقم (6).

ثالثاً/ محور التنمر الوظيفي:- تؤكد نتائج الدراسة فيما يتعلق بالتنمر في بيئة العمل أو التنمر الوظيفي أن (تلقي الأوامر بصورة مستمرة و متسلطة بدون مبرر). كان في مقدمة فقرات التنمر الوظيفي حيث تكرر إجابات الباحثين دائماً بنسبة (54.10) و أحياناً بنسبة (25.34)%. ثم التعرض للرقابة الشديدة أثناء العمل، و (وأبعاده عن المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمهام الوظيفية الموكلة له) بالمرتبة الثالثة، وكانت الدرجة الكلية لفقرات هذا المحور مرتفعة.

رابعاً/ أسباب سلوكيات التنمر الوظيفي:- تشير نتائج هذه الدراسة أن (اعتقاد المتنمر بأن الآخرين أقل قيمة و مكانة منه) جاءت في مقدمة الأسباب بنسبة (31.50%) دائماً و بنسبة (55.47%) أحياناً وكذلك الرغبة في الشهرة والعيش في بيئة أسرية غير مستقرة وغيرها من الأسباب التي أظهرتها نتائج الدراسة والتي تشير الى تعدد الأسباب

واضح، لتأتي العبارة (تعرض الى رقابة شديدة في عملي) بالمرتبة الثانية، ثم عبارة (لا يتم إشراكي في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمهام الموكلة لي) بالمرتبة الثالثة، و عبارة (تعرض للضغوطات عند مطالبتي بمحقوق مثل الإجازات أو طلب المكافآت والعلاوات دون سبب) و (يجب عني المعلومات والموارد عن عمد لمنعي من القيام بعملتي)، و (تعرض للنقل الدائم والمتكرر من مناصبي دون مبرر) و أخيراً (توكل الي اعمال و مهام لاتناسب مع طبيعة عملي وخارجة عن صلاحياته) في بقية المراتب تواليا ويوضح النتائج هنا الى وجود تسلط اداري يستغل فيه الرتبة والمنصب للضغط على المستويات الوظيفية الأقل إضافة الى وجود تسلط رقابي على الموظفين ماترتب عليه تضيق مجالات الابتكار والابداع من جهة ومن جهة أخرى رفع مستوى ضغوطات العمل وانخفاض مستوى الرضى الوظيفي والروح المعنوية لدى الموظفين اضافة الى تعرضهم لخصم تعسفي لإجورهم، وغياب مشاركة الموظف في اتخاذ القرارات و تسلط الاعلى رتبة و الأقدم على الآخرين والنقل المتكرر للموظف مما يؤثر على أدائه الوظيفي و مردوده وكذلك على دوران العمل، ومن هنا يمكن القول أن كل هذه السلوكيات تؤدي الى الاستبعاد الوظيفي في المؤسسات الحكومية لابد من دراستها ووضع الحلول الناجعة لها. وأظهرت النتائج ان الدرجة الكلية لهذا المحور كانت مرتفعة.

جدول رقم (8)

محور اسباب سلوكيات التنمر الوظيفي

ت	الفئات	دائماً		أحياناً		نابراً		أبداً		الانحراف المعياري	الدرجة
		النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت	النسبة	ت		
1	يعتقد المتنمر أن الآخرين أقل مكانة منه.	31.50%	46	55.47%	9	6.16%	10	6.84%	2.07	0.91	مرتفعة
2	يكون المتنمر نفسه ضحية التنمر	34.24%	50	47.94%	13	8.90%	13	8.90%	1.93	0.84	مرتفعة
3	يعاني المتنمر من الوحدة و العزلة الاجتماعية	28.08%	41	53.42%	13	8.90%	14	9.58%	1.94	0.86	مرتفعة
4	الرغبة في الشهرة بين زملائه	28.08%	41	54.10%	11	7.53%	15	10.27%	1.95	0.82	مرتفعة
5	يعيش المتنمر في بيئة اسرية مضطربة	51.36%	75	30.82%	15	10.27%	11	7.53%	1.73	0.95	مرتفعة
6	يشعر المتنمر بأن الآخرين لا يقدرونه ولا يحترمونه	23.97%	35	49.31%	29	19.86%	10	6.84%	2.0143	0.87	مرتفعة
7	يشعر المتنمر بالغيرة من زملائه	46.57%	68	34.24%	50	13.01%	9	6.16%	1.78	0.85	مرتفعة

تشير معطيات الجدول الى اجابات الباحثين تجاه العبارات الخاصة بوصف آراء عينة الدراسة تجاه محور اسباب سلوكيات التنمر الى أن عبارة (يعتقد المتنمر أن الآخرين أقل مكانة منه) جاءت بالمرتبة الأولى بين فقرات هذا المحور، تلتها عبارة (الرغبة في الشهرة

الصرارية، منى محمود، (2007)، الفروق في تقدير الذات والعلاقات الأسرية والاجتماعية والمزاج والقيادية والتحصيل الدراسي بين الطلبة المتفترين وضحاياهم والحادين في مرحلة المراهقة، أطروحة دكتورا، كلية الدراسات التربوية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات، الأردن.

العزوي، هدى سليمان، (2020)، أثر التنمر الوظيفي على كفاءة أداء العنصر البشري في المؤسسات الاقتصادية، مجلة بحوث الشرق الأوسط، (57)، الجزء الثاني.

العطوي، عامر علي حسين وآخرون، (2017)، التقويض الاجتماعي ودوره في تفسير العلاقة بين الروابط السلبية والأداء الوظيفي، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية.

محميدات، رزان علي، والزرغي، دلال محمد (2014)، سلوكيات التنمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الأكاديمية، دراسات سابقة في الأردن والعوامل المرتبطة بها، المجلة الدولية للأبحاث، الإمارات، ص 32 – 35.

(محمد، ثناء هاشم، واقع ظاهرة التنمر الإلكتروني لدى طلاب مرحلة الثانوية في محافظة الفيوم وسبل مواجبتها، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية (12)، (2).

English references: -

American psychological Association, (2014); Diagnostic and Mental Disorders, Washington, Dc, London.

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 (1).

Fox, C. & Boulton, Hejs (2003), Evolution of the effectiveness of a Social Skills training programmed for victims of Bullying Educational Research, 45(3).

Glline-D 2017), Interventions for prevention of bullying in the work place, Vikalpa, vol (1)3, No 2.

Gordon, Sherri, (2020), Reasons why people are Bullied at work, <http://verywellmind.com/reasons-why-work-place-bullies-target-people-460783>.

Lopierre, Jozee et al. Elizabeth Holloway (rood), Toxic Environment, in J. Barling at alledks), Handbook of work Stress, Thousand Oaks, CAT sage.

Namies Gary, (2003), work place Bullying Escalated incivility, Ivey Business Journal, online, IVEY management services.

Nica, E., Hurjuis. A Stefan I. G. (2016), The Releva Ace of the organization Environment in work place Bullying processes Journal of Self Governance and Management Economics, 4(2).

Olweus, D., 1993, Bullying at school. What we know and what we can do Oxford, Black Well.

Sandvik, Pamela Luxgen, sypher, B-D, (2000), work place Bullying (Causes & Consequences and corrections, International Journal of Engineering and Management. Research, verume (6) (3).

Wolke, D. Sarah, W, Stanford, K & Schalzs, (2022) Bullying and Victimization of primary Schools children in England and Germani prevalence and School Factors, British Journal of psychology, (92).

التي تدفع الشخص الى ممارسة سلوكيات عنيفة والتنمر على الآخرين وجاءت الفقرات آفة الذكر في مقدمة هذه الأسباب وبدرجة مرتفعة.

المقترحات والتوصيات

أولاً: المقترحات

1. على المؤسسات التربوية إيجاد بيئة عمل آمنة للموظفين ودعمهم لتحسين آدائهم الوظيفي.
2. على الإدارة في المؤسسة المبحوثة (مديرية التربية الغربية في مدينة السلجانية) الأهتمام بمعالجة التنمر الوظيفي والحد من آثاره السلبية على المؤسسة والعاملين منها.
3. على وزارة التربية وأصحاب القرار في الإدارة العليا لهذه الوزارة سن اجراءات ردية وعقابية على الموظف المتنمر.
4. ان تعمل الجهات الحكومية في جميع المؤسسات الرسمية وغير الرسمية على توعية الموظفين الإداريات بمخاطر التنمر الوظيفي وآثاره السلبية التي تنعكس على بيئة العمل وكيفية التعامل مع المتفترين وخلق بيئة عمل آمنة للموظفين.

ثانياً: التوصيات

القيام بإجراء المزيد من الدراسات المستمرة المرتبطة بسلوكيات التنمر في بيئة العمل على الصعيد الإداري وعلاقته بعوامل أخرى واجراء دراسات مقارنة عن التنمر الوظيفي بين المؤسسات الرسمية (الحكومية) و المؤسسات غير الرسمية (الأهلية) فيما يتعلق بظاهرة التنمر الوظيفي للحد من انتشارها في بيئة العمل وبين أفراد المجتمع.

المصادر

أ- المصادر العربية:

(العملة، عرفان محمد) (2019)، التنمر المدرسي وعلاقته بالذكاء العاطفي الوجداني لدى عينة من طلبة المرحلة الاساسية في مدارس مديرية شمال الخليل، ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، فلسطين.

الباعدي، جيهان زورو سعدو، (2021)، سلوك التنمر الوظيفي و دوره في الولاء التنظيمي، مجلة جامعة دهوك، المجلد 24، العدد (2)، العلوم الإنسانية والاجتماعية.

النعبي، صلاح عبدالقادر، عزيز، شعيب أحمد (2018)، تأثير التنمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي، دراسة استطلاعية لآراء عينة العاملين في المديرية العامة لتربية بابل، مجلة تنمية الرافدين، العدد (111) المجلد (73).

جابر عبدالمجيد هبة (2015)، فاعلية التدريب على المهارات الاجتماعية في خفض سلوك التنمر لدى ذوي صعوبات التعلم، المجلة المصرية للدراسات النفسية، 25 (86).

سارين، دمرجيان وآخرون (2018)، أثر استراتيجيات علاقات العمل على سلوكيات التنمر في مكان العمل: الدور المعدل للممارسات الإدارة بالتجوال: دراسة ميدانية في فنادق خمس نجوم عمان، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.

صالح، زينة علي، جباد، محاسن، الاستقواء وعلاقته بالتشوهات المعرفية لدى المراهقين في المدارس الثانوية، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، (43).

الصباحين، على موسى، القضاة، محمد فرحان، (2013)، سلوك التنمر عند الأطفال والمراهقين، الأصدار الأول، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.