

محاضرات السنة الثانية ماستر علم

النفس العمل والتنظيم

مقياس إدارة الأخطار النفسية

والاجتماعية

1- محور العنف في أماكن العمل:

تمهيد:

تفرض طبيعة العمل في أيامنا هذه على أرباب الأعمال توفير بيئة عمل صحية وآمنة . هذا في الوقت الذي ينظر فيه أرباب الأعمال إلى الحوادث والإصابات المهنية وما ينجر عنها من آثار نفسية وجسدية ومادية ... الخ كنتائج ثانوية لا يمكن تفاديها . لكن سرعان ما تم استبدال هذه المفاهيم في الولايات المتحدة وغالبية الدول المتقدمة بمفاهيم الوقاية والتخلص من أخطار مكان العمل أو جعلها عند حدودها الدنيا بعد أن اقتنع أصحاب المنظمات بمختلف القطاعات التي يعملون فيها، أن التأكيد على الصحة والأمان يوفر الكثير من المال، وذلك من خلال انخفاض تكاليف الرعاية الصحية، وتقليل معدلات حوادث و إصابات العمل، وزيادة إنتاجية العاملين...

وحيث يدور الحديث دوما عن الصحة والأمان والأمن تبقى مدلولات مترابطة إلى حد كبير غير أن الصحة هي المفهوم الأكثر شمولاً وغموضاً في الوقت ذاته. بحيث تشير الصحة Health في مدلولها العام إلى الحالة الجسدية والعقلية والشعورية الجيدة والملائمة وبالتالي يمكن تعريف الشخص السليم بأنه الشخص الخالي من الأمراض أو الإصابات أو المشكلات العقلية أو الشعورية التي تعرقل أو تعيق النشاط الإنساني الطبيعي.

أما الأمان Safety فيشير في العادة إلى الظروف والشروط التي يمكن من خلالها حماية العاملين من الإصابة وهذا هو جوهر الفرق بين مفهومي الأمان و الأمن Security إذ تهدف برامج الأمان والسلامة المهنية إلى منع حوادث العمل والإصابات الناجمة عنها في حين تهدف برامج الأمن إلى حماية العاملين من ومرافق المنظمة من الأنشطة الإجرامية وقد تزايدت الحاجة إلى الأمن في الآونة الأخيرة بعد تزايد معدلات العنف والجرائم في مكان العمل .

ويعد العنف مؤشرا على وجود خلل في النسيج الاجتماعي الذي يجب الانتباه إليه فهو مرآة تعكس نظرة واتجاهات أفراد المجتمع نحو بعضهم البعض.

مفهوم العنف لغويا:

العنف Violence مشتقة من الكلمة اللاتينية Vis وتعني القوة وهي ما في كلمة Fero وتعني يحمل وعليه فإن الكلمة تعني حمل القوة أو تعمد ممارسة القوة تجاه شخص أو شيء ما.

والمفهوم له تعريفات عديدة منها :الإيذاء باليد أو اللسان أو الفعل أو الكلمة فالعنف هو سلوك قوامه إنكار الآخر كقيمة لذا فإن معني العنف الأساسي هو عدم الاعتراف بالآخر أو رفضه.

تعريف العنف اصطلاحا:

أيضا يعرف العنف علي أنه ظاهرة اجتماعية واكبت المجتمعات تطورها، واختلفت نظرة المجتمعات لهذه الظاهرة علي مر العصور حيث اعتبرتها بعض المجتمعات عنوانا للقوة والسلطة والنفوذ وأدركت مجتمعات أخرى خطورة ظاهرة العنف ونظرت إليها بوصفها مشكلة اجتماعية خطيرة يجب محاربتها والقضاء عليها

ويعرفه معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية انه استخدام الضبط أو القوة استخداما غير مشروع أو غير مطابق للقانون من شأنه التأثير على إرادة فرد ما.

تبنى الفريق المعني بدراسة السلوك العنيف والسيطرة عليه، الذي دعي من قبل الأكاديمية الوطنية الأمريكية للعلوم التعريف التالي للعنف: هو إبداء سلوكيات من قبل أشخاص الذين عن قصد يهددون أشخاصاً آخرين، أو يسعون لإحداث أضرار بدنية بهم، أو يحدثون أضراراً نفسية بهم.

و عموماً ما من اتفاق عام حول تعريف العنف. على سبيل المثال، تضمن تعريف العنف بين الأشخاص، العنف المميت وغير المميت، حيث تُستخدم قوة بدنية أو وسائل أخرى من قبل شخص بقصد إحداث الضرر أو الموت أو الإصابة للشخص الآخر

تركز هذه التعاريف على التهديد وإحداث ضرر بدني، لكنها استثنت الإساءة الشفهية، أو التحرش، أو الإذلال، والأشكال الأخرى من (الرضخ) السيكولوجي (النفسي)، حيث أن إحداها قد يكون الضرر الوحيد الذي لحق بالضحية، والذي قد يكون الأقل ضرراً، استثنت التعاريف التحرش الجنسي الذي قد يكون بدنياً، لكنه على الأغلب غير بدني. من خلال المسح الوطني للعاملين الأمريكيين الذي أجرته الشركة الوطنية للتأمين على الحياة المنطقة الشمالية الغربية، فقد صنفت الشركة الأفعال العنيفة إلى: التحرش (فعل يخلق محيطاً عدائياً من خلال كلمات غير مرغوب فيها أو أفعال أو احتكاك بدني لا يسبب أي منها أي ضرر بدني)، والتهديدات (تعبير بشأن النية بإحداث ضرر بدني، والاعتداءات البدنية (عدوان يؤدي إلى اعتداء بدني باستخدام سلاح أو بدونه).

العنف في مكان العمل:

تشير تقديرات المعهد القومي للسلامة المهنية والصحة NIOSH إلى وقوع من 10 إلى 15 جريمة قتل في مكان العمل في الولايات المتحدة أسبوعياً، كما تشير ذات التقديرات إلى أن حوالي مليون شخص يتعرضون للهجوم في مكان عملهم سنوياً.

من جانب آخر تنجم 70 % من وفيات أماكن العمل عن عمليات التهجم على العاملين كضباط الشرطة وسائقي السيارات الأجرة وموظفي المتاجر (خلال عمليات السطو المسلح). يكون 80% من حالات القتل في مكان العمل على أيدي غرباء في حين يكون القاتل في 20 % المتبقية من ذوي العلاقة بمكان العمل كالعاملين السابقين أو غيرهم.

تعريف العنف في مكان العمل:

عرفت الهيئة التنفيذية للسلامة والصحة المهنية المملكة المتحدة العنف في مكان العمل كما يلي: أي عارض يساء فيه لعامل، أو يهدد خلاله، أو يعتدى عليه، من قبل أحد الأشخاص في ظروف ناشئة عن عمل العامل أو العاملة؛ يمكن أن يكون المعتدون مرضى أو زبائن أو حتى زملاء العامل.

تعريف آخر: هو أي فعل أو حادثة أو سلوك يبتعد عن السلوك المعقول حيث يتم فيه مهاجمة وتعنيف أو تهديد أو إيذاء أو جرح الفرد خلال أو نتيجة عمله/ها مكان العمل

أنواع العنف:

للنف أنواع متعددة ونذكرها هنا مع شيء من التوضيح:

1- العنف النفسي: وهو أي فعل مؤذي لفسية المعنف ولعواطفه بدون أن تكون له أية آثار جسدية، إلا أن الآلام الناتجة عنه تكون في الغالب أكبر استمرارية، ولكونه يحطم شخصية الإنسان ويزعزع ثقته بنفسه، ويؤثر على حياته في المستقبل، ومن مظاهر هذا العنف (الشتم ، الإهمال ، عدم تقدير الذات، النعت بألفاظ بذيئة، الإحراج، المعاملة كخادم ، توجيه اللوم ، الاتهام بالسوء، إساءة الظن، التخويف ، الشعور بالذنب)

2- العنف الجسدي: وهو أشد أنواع العنف وأبرزها وهو الذي يتعلق بالأذى الجسدي واستخدام القوة ويتراوح من أبسط الأشكال إلى أخطرها وأشدّها ومن مظاهره (الضرب، شد الشعر، الصفع، الدفع، المسك بعنف باليد، الرمي أرضاً، اللكم، العض، الخنق، الحرق، الدهس...)

3- العنف الجنسي: هو الاستدراج بالقوة والتهديد إما لتحقيق الاتصال الجنسي أو استخدام المجال الجنسي في الإيذاء كالتحرش، الشتم بألفاظ بذيئة، الإجبار على ممارسة الجنس، أو الإجبار على القيام بأفعال جنسية لا تقبلها المرأة.

4- العنف القائم على النوع الاجتماعي (الجندر): العنف القائم على النوع الاجتماعي

هو مصطلح شامل ويقصد به أي ضرر يرتكب ضد إرادة الشخص والذي ينتج من عدم المساواة التي تستند إلى أدوار الجنسين. عالمياً ، غالباً ما يكون العنف القائم على النوع الاجتماعي له تأثيراً سلبياً أكبر على النساء والفتيات؛ ولذلك غالباً ما يستخدم هذا المصطلح بالتبادل مع العنف ضد المرأة حيث. لا يوجد تعريف واحد متفق عليه عالمياً رجع أن على الجندر أن يتمثل في أي عمل من أعمال العنف يترتب عليه، أو يؤدي بالنساء والفتيات للأذى أو المعاناة البدنية أو الجنسية أو النفسية، يترتب عليه، اكتئاب بما في ذلك التهديد بارتكاب أفعال من هذا القبيل أو الإكراه أو الحرمان التعسفي من الحرية، سواء حدث ذلك على صعيد الحياة العامة أو الخاصة .

التعامل مع العنف في مكان العمل:

دفع تزايد حالات العنف في مكان العمل أرباب الأعمال إلى انتهاج سياسات وممارسات تهدف لمنع العنف والتعامل مع آثاره.

1. تقييم الأخطار:

لرسم هذه السياسات يحتاج أرباب الأعمال كخطوة أول إلى تقييم الأخطار التي تتهدد المنظمة والعاملين لديها. ولسوء الحظ يقوم قلة فقط من أرباب الأعمال بعملية التقييم هذه. وبعد الانتهاء من عملية التقييم يمكن البدء برسم سياسات وآليات التعامل مع العنف في مكان العمل ونظم العقوبات وشروط الدخول في إطار برامج مساعدة العاملين.

2. فرق الاستجابة للعنف:

يتمثل أحد أوجه سياسات التعامل مع العنف في تشكيل فرق الاستجابة للعنف التي تضم موظفي الأمن والمدراء الأساسيين وأعضاء فريق الموارد البشرية وموظفين يتم اختيارهم.

وتتاط بفریق الاستجابة للعنف مهام مشابهة لتلك التي تقوم بها لجان الأمن حيث يقوم أعضاء الفريق بأعمال البحث في التهديدات الأمنية المحتملة ومساعدة العاملين الناقمين أو الغاضبين ومحاولة تهدئتهم.

3. الاستجابة التالية:

تعد الاستجابة التالية لأعمال العنف جزءا مهما من التعامل مع العنف في مكان العمل، وذلك سواء أدى العنف إلى وفيات وإصابات جسدية أم إلى مجرد تناقضات نفسية عابرة. ويجب أن تركز هذه الاستجابات إلى طمأنة العاملين الخائفين من العودة إلى العمل والذين قد يعانون من القلق وقلة النوم.

كذلك تتضمن جهود الاستجابة التالية توجيه العاملين إلى الجهات الملائمة التي تتضمنها برامج مساعدة العاملين، وترتيب مواعيد مع المختصين.

4. التدريب على التعامل مع حالات العنف في مكان العمل:

يجب أن يتم تدريب المدراء وأعضاء كادر الموارد البشرية والمشرفين والعاملين على اكتشاف مؤشرات العنف المحتمل وعلى ما يجب فعله في مثل تلك الحالات وذلك بان يتم تعريف هؤلاء بالمؤشرات النموذجية للعنف المتوقع وتدريبهم على إشعار قسم الموارد البشرية ليصار إلى إجلاء العاملين من مكان العمل.

تتضمن الجوانب التي يجب التركيز عليها خلال التدريب على التعامل مع حالات العنف ما يلي:

- متابعة ردود الفعل اللفظية وغير اللفظية الصادرة عن الأفراد مما قد يساعد على اكتشاف حالات الغضب والامتعاض.

- الاستماع إلى الأفراد الذين يبدوون مثل هذه التصرفات، وإبداء اهتمام مناسب للألفاظ والتحركات والرسائل غير اللفظية.
- الرد بهدوء وسكينة دون ارتعاش وخوف، ومحاولة استنتاج ما يشعر به الآخرون أو الاستعلام عن ذلك.
- طلب المساعدة من الآخرين وخاصة أعضاء قسم الموارد البشرية أو احد المدراء غير المعنيين بالحالة .
- إعلام موظفي الأمن وأعضاء فريق الموارد البشرية عندما تظهر تغيرات كبيرة على تصرفات أحد العاملين أو عندما تثير إحدى العقوبات ردود فعل واضحة لدى أحدهم.

5. إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل:

تتطلب إدارة الأمن إدراكا كليا لمختلف أبعاده التي يمثل العنف في مكان العمل أحدها. حيث يكون مدراء الموارد البشرية، في غالب الأحيان، مسؤولين عن إدارة الأخطار أو يعملون بالتنسيق مع مدراء الأمن للبحث في المسائل الأمنية المختلفة .

6. تدقيق الحالة الأمنية:

يقوم أعضاء كادر الموارد البشرية هنا بمراجعة الحالة الأمنية في المنظمة، ويتطلب مثل هذا التدقيق الحصول على معلومات من المدراء داخل المنظمة (مدير الموارد البشرية ومدير المرافق التنظيمية) واستشارة أطراف خارجية (كالمستشارين الأمنيين أو ضباط الشرطة أو مختصين في الأمن المعلوماتي) لتقييم الحالة الأمنية في المنظمة.

تبدأ عملية التدقيق عادة باستطلاع المناطق المحيطة بالمرافق التنظيمية، وتشمل عملية التقييم عناصر متعددة كالإضاءة في كراج السيارات وحجم تدفق السير وموقع مركز الشرطة ومعدل الجريمة في الجوار وتصميم المباني. كذلك قد يتضمن التدقيق مستوى الأمن المتاح في المنظمة، وهذا يشمل مؤهلات موظفي الأمن.

من جانب آخر يشمل تدقيق الحالة الأمنية أيضا مراجعة خطط الطوارئ التي تحدد آليات التعامل مع حالات الكوارث كالزلازل والفيضانات والأعاصير والعواصف والحرائق، وقد غدا التحضير لمثل هذه الظروف أكثر أهمية بعد أحداث الحادي عشر من أيلول سبتمبر.

وعموما في النهاية يمكن استخلاص مايلي:

✓ تعد النساء أكثر عرضة من الرجال للوقوع ضحية لأعمال العنف الناجمة عن العلاقات الشخصية. إذ أن 20% من جرائم القتل التي تروح النساء ضحيتها في مكان العمل يقترفها الأزواج (أو الأصحاب) السابقون.

✓ يعتبر العنف في العمل رقما صعبا، ولا يمكن لأحد ضمان القضاء عليه نهائيا. غير أنه توجد بعض الإشارات التي قد تكون مفيدة في مقارعة العنف في مكان العمل وهي:

❖ تبني سياسات غير متسامحة (الطرد الفوري نتيجة للعنف الفعلي أو حتى مجرد التهديد).

❖ توجيه المعتدي والضحية إلى برامج مساعدة العاملين.

❖ تدريب العاملين والمشرفين على مهارات حل التناقضات والتخلص من الإجهاد.

❖ استصدار أوامر بالقبض على المعتدين.

2- محور التنمر في أماكن العمل:

1-تعريف التنمر Bullying

هو شكل من أشكال العنف والإيذاء والإساءة التي تكون موجهة من فرد أو مجموعة من الأفراد إلى فرد أو مجموعة من الأفراد حيث يكون الفرد المهاجم أقوى من الأفراد الباقين و يكون التنمر عن طريق التحرش أو الاعتداء اللفظي أو البدني أو غيرها من الأساليب العنيفة، ويتبع الأشخاص المتمرمون سياسة الترهيب والتخويف والتهديد، إضافة إلى الاستهزاء والتقليل من شأن الشخص.

2-أشكال التنمر:

يقسم التنمر إلى ثلاثة أشكال رئيسية وهي

✓ **التنمر اللفظي** ويشمل الإغاظاة والسخرية والاستفزاز والتعليقات غير اللائقة والتهديد.

✓ **التنمر الجسدي** ويشمل الضرب والعنف والصفع والطعن وغيرها من طرق الإيذاء البدني.

✓ **التنمر العاطفي** من خلال الإحراج الدائم للشخص ونشر الشائعات حوله.

كما يقسم التنمر إلى فئتين وهما:

❖ **التنمر المباشر** الذي يتمثل بالضرب والدفق وشد الشعر والطعن والصفع والعض والخدش وغيرها من الأفعال المؤذية.

❖ **التنمر غير المباشر** وهو الذي يتضمن تهديد الشخص بالعزل الاجتماعي عن طريق نشر الشائعات، ورفض الاختلاط معه ونقده من حيث الملابس والعرق واللون و الدين وغيرها من الأمور، إضافة إلى تهديد كل من يختلط معه أو يدعمه.

3-أسباب التمر:

قد يعيش الشخص ظروفًا أسرية أو مادية أو اجتماعية معينة أو يتأثر بالإعلام أو قد يعاني من مرض عضوي ما أو نقص ما في الشكل الخارجي، أو ربما مجموعة من هذه العوامل كلها، والتي قد تؤدي في النهاية إلى أن يعاني من الأمور التالية والتي ستكون بدورها مسبباً لتحويله إلى شخص متممر

❖ اضطراب الشخصية ونقص تقدير الذات.

❖ الإدمان على السلوكيات العدوانية.

❖ الاكتئاب والأمراض النفسية.

4-أنواع التمر:

• التمر في أماكن الدراسة: وهو الذي يحدث في المدارس الابتدائية والإعدادية والثانوية والجامعات.

• التمر في أماكن العمل: وهو الحاصل بين زملاء العمل أو ما يمارسه الرؤساء على المرؤوسين.

• التمر الإلكتروني: ويحدث عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني أو من خلال الرسائل النصية عبر الهواتف النقالة. والتمر الإلكتروني هو استغلال التكنولوجيا والإنترنت وتقنياته لإيذاء أشخاص آخرين بطريقة متعمدة ومتكررة وعدائية .

ومن الأمثلة على التمر الإلكتروني:

- ✓ الاتصالات والرسائل التي تسعى للترهيب والإيذاء والتخويف والتلاعب والقمع وتشويه السمعة أو إذلال المتلقي.
- ✓ تعديل صور الأشخاص على الإنترنت ونشرها.

✓ قد يكون التنمر الإلكتروني من خلال انتحال الشخصية، أو استبعاد الشخص من مجموعة إلكترونية.

• التنمر الأسري: وهو الذي يحصل من قبل الوالدين على الأبناء، أو بين الإخوان، أو الزوجين أو الأقارب.

• التنمر السياسي: ويحصل عندما تسيطر دولة ما على دولة أضعف، وعادة ما يتم عن طريق القوة والتهديد العسكري.

5- آثار التنمر:

ينعكس التنمر Bullying بشكل سلبي على الأفراد المتعرضين له:

✓ يؤدي التنمر إلى مشاكل نفسية وعاطفية وسلوكية على المدى الطويل كالاكتئاب والشعور بالوحدة والانطوائية والقلق.

✓ يلجأ الفرد للسلوك العدواني نتيجة للتنمر، فقد يتحول هو نفسه مع الوقت إلى ممتنر أو إلى إنسان عنيف.

✓ يزداد انسحاب الفرد من الأنشطة الاجتماعية الحاصلة في العائلة أو المدرسة، حتى يصبح إنساناً صامتاً ومنعزلاً.

✓ قد يوصل التنمر الضحية إلى الانتحار، حيث أثبتت الدراسات أن ضحايا الانتحار بسبب التنمر في ازدياد مستمر وخاصة بعد دخول التنمر الإلكتروني إلى الصورة.

✓ من آثار التنمر قلة النوم أو النوم بكثرة.

✓ كما يعاني من يتعرض للتنمر إلى الصداع وآلام المعدة وحالات من الخوف والذعر.

6- التنمر الوظيفي (التنمر في أماكن العمل):

يكثر التنمر الوظيفي في ظل غياب الرقابة من الجهات العليا في المؤسسات الصغيرة والكبيرة، أو بسبب طباع المدير الذي يتوقع من الموظفين تحملها على الدوام في سبيل البقاء في العمل، ففي ظل غياب القانون الملزم بحفظ حقوق الموظف وعدم الاعتداء عليه، وفي

ظل جهل الموظف بحقوقه، ينمو التتمر الوظيفي بسهولة، ومع مديرٍ لا يتحكم بقراراته ويتلذذ بإلقاء اللوم على الآخرين ستضطرب المؤسسة وستكثر الخلافات حين يصطدم مرؤوس على علم تام بما له من حقوق مع هذا المدير المتمتر، بينما ستتتهج المؤسسة فعلياً منهج الترهيب وبشكل دائم مع وجود موظفين ضعفاء يمارس عليهم المدير تنمره بلا حسيب وبلا اعتراض منهم.

إذاً نلاحظ أن التتمر يرتبط دوماً بضعف شخصية الموظف وجهله بحقوقه، فمتى ما وُجد مدير متسلط وموظفون ضعفاء وُجد واستمر التتمر الوظيفي.

حيث وجدت دراسة حديثة أن 19% من الموظفين في العالم يتعرضون للتتمر يومياً، بينما 20% يكونون شهوداً على التتمر، وأن مديري العمل يشكلون 60% من المتمترين، بينما المتمترون من الذكور أكثر من المتمترين الإناث، فيما يقع التتمر على السيدات من قبل الرجال بشكل كبير.

وكشفت أن 29% من الأشخاص الذي يقع عليهم التتمر يظلون صامتين طوال الوقت، وأن 71% من ردود أصحاب العمل، تكون لصالح الطرف الأقوى والذي دائماً يكون المتمتر.

ولا يقتصر التتمر على المدير والموظف، بل إن هناك تنمراً وظيفياً ينشأ بين زملاء العمل - وخاصة بين الموظفات- كإطلاق الإشاعات المغرضة بحق الموظفة، والتي قد تطال أخلاقها عندما تقوم زميلاتها في العمل بإيذائها بكافة الأشكال كعمل شكاوى كيدية بحقها أو باسمها، أو نشر الأكاذيب، والتلاعب بالألفاظ، ونسب القيل والقال لها كذباً، وكل ذلك بهدف تشويه صورتها عند المدير، أو لمنعها من ترقية أو مركز وظيفي، وغالباً بدلاً من أن يقوم المدير بتوجيه المتمترين أو حتى معاقبتهم ووضع حد لمثل هذه السلوكيات بتوعيتهم بأضرار التتمر النفسية، وتجنب الانفعالات الخاطئة والغاضبة والمؤدية إليه، تجده يتأثر ويفضل عدم مساعدة الموظفة الضحية، والسعي باتهامها معهم تجنباً للخوض في نقاشات طويلة مع هذه الموظفة وهؤلاء المتمترين، لتضطرها تحت ضغط التتمر والظلم الواقع عليها إلى ترك العمل أو أخذ إجازة طويلة لتشفى من سقم التتمر.

تعريف التتمر في مكان العمل:

يعرّف التتمر الوظيفي بأنه ميل بعض أصحاب أو مديري أو رؤساء العمل إلى السيطرة والهيمنة على مرؤوسيه ومضايقتهم لدرجة أن عدداً لا يستهان به من الموظفين قد يُجبرون نفسياً وقهرياً على ترك العمل بتقديم الاستقالة أو التحويل إلى قطاع آخر بسبب سوء التعامل داخل مؤسسة العمل، كأن يتعرض الموظف للأذى النفسي من قبل المدير أو أن يُهدد بمختلف أنواع التهديدات، كالخصم من الراتب الشهري أو الفصل المؤقت وبلا سبب مقنع، أو كأن يحصل التقليل من شأنه أو التحقير والاستخفاف به.

التتمر في مكان العمل هو سوء معاملة الموظف بشكل متكرر من قبل موظف واحد أو أكثر، بينما يمكن أن يكون السلوك المسيء عبارة عن تهديد أو إذلال أو تخويف أو إساءة لفظية أو تحرش أو إساءة جسدية.

التتمر في مكان العمل هو عنف عاطفي ويمكن تعريفه على أنه نميمة أو تقليل من شأن عمل الآخرين أو توكيل مهام دون المستوى الوظيفي للشخص أو تشويه سمعة شخص ما أو جعل العمل أكثر صعوبة أو العزلة الاجتماعية أو المعاملة السيئة بصفة عامة.

لا يعد التتمر في أماكن العمل هو كل الصراعات التي تواجه الأشخاص في مكان العمل فقط، حيث يعد التتمر اضطهاد وظلم منهجي دائم، ويجعل الضحية تشعر بالقلق والإذلال والخوف ويجب على صاحب العمل التدخل في حالة حدوث مثل هذه السلوكيات.

ينبغي مواجهة التتمر في أماكن العمل والتصدي له فوراً، وكلما تم التعامل مع حالات التتمر بشكل أسرع، كلما كان من المحتمل أن تنتهي، حيث قد يكون الضغط النفسي الناجم عن التتمر شديد للغاية، الأمر الذي قد يؤدي إلى إصابة الضحية بالاكتئاب.

يمكن التحدث مع المتمتم بمفرده ومناقشة المسألة مع المشرف عليه أو ممثل الموظف أو ممثل السلامة، وينبغي إخطار هذه الأطراف جميعها بوجود حالة تنمر في مكان العمل.

في حالة تم عقد اجتماع بخصوص هذا السلوك, اطلب كتابة محضر للاجتماع, مع تقديم الأدلة المختلفة التي تثبت صحة ذلك كرسائل البريد الإلكتروني والاستشهاد بزملاء العمل الذين لاحظوا هذا السلوك, وربما كانوا ضحايا لذلك دون أن تدري, حيث قد يمثلون أدلة حاسمة في هذه المسألة.

يعد التحدث إلى شخص ما بخصوص التعرض للتمتر من الأمور الهامة التي عادة ما ينبغي على الضحية القيام بها, فضلاً عن تبادل المشاعر مع الزملاء أو الأصدقاء أو الأسرة للمساعدة في تحليلها وفهمها.

إذا استمر التتمتر لفترات طويلة من المهم عدم كبت المشاعر الناجمة عنه بصفة خاصة وفي أسوأ الأحوال, يمكن أن يتحول إلى أزمة والتي قد تسبب في حدوث صدمة الأمر الذي يؤثر على الشخص ويؤدي على سبيل المثال إلى الأرق أو القلق أو الاضطراب أو مختلف أنواع الآلام غير المبررة.

التتمتر في العمل هو مجموعة السلوكيات السلبية غير المرغوب فيها التي يتعرض لها العامل في مكان العمل وهي تشمل الإساءة اللفظية والمضايقات وعدم التحمل والإشراف السيئ, والممارسات العقابية غير العادلة.

أبعاد التتمتر الوظيفي:

التتمتر كأى موضوع إداري يتكون من عدة أبعاد, وقد تعددت مجالات تناوله من ذلك علم الاجتماع وعلم النفس وعلم الإدارة سواء من ناحية الأساليب والوسائل أو من ناحية

المضامين، وذلك نظرا لأهمية هذا الموضوع في معرف تعرض العاملين إلى المعاملة السيئة من قبل الآخرين ومعالجته يؤدي إلى الحفاظ على استمرارية المنظمة ماديا ومعنويا والحصول على عاملين أكفاء.

ومن خلال ما تقدم يمكن ذكر أبعاد التمر الذي اتفق عليها كثير من الباحثين: ويتكون التمر من ثلاثة أبعاد هي (الاستخفاف ، والتقويض ، والإساءة اللفظية).

أولا: الاستخفاف

الاستخفاف (Belittlement) العامل بطبيعته له مشاعر وأحاسيس وكرامة في العمل ولا يرضى بالانتقاص من شخصه أو التقليل من شأنه، والانتقاص من الآخرين يولد حقا وأضرارا نفسية والكرهية والانتقام والرد بالمثل بين العاملين في المنظمة إذا أشار كل من (Lee and Brotheridge, 2010, 688) إلى أنه إذلال العاملين أمام الآخرين والتقليل من قيمتهم لتبرير العدوان تجاههم، فالمدير المستبد يبرر تسلطه وعدوانه على الأفراد بالحط من شخصيتهم وادعاء عدم نضجهم وعدم معرفتهم بمصلحة المنظمة، ويبرر قراراته بحقهم بالنظر إليهم على أنهم جاهلون وكسالى لا يليق بهم التعامل الإنساني ويرى (Inyang, 2013,81) بأنه الإذلال الجسدي لتقليل من شأن العامل والتحقير والاستخفاف به والتعامل السيئ معه كأن يتعرض للأذى الجسدي من قبل المدير أو يهدد بمختلف أنواع التهديدات، أو يجعله أضحوكة أمام زملائه بالعمل، أو بشتمه والصراخ عليه أمام الآخرين. في حين أضاف كل من (Brotheridge and Lee, 2007, 33) بأنه عبارة عن إيذاء وإذلال أو إهانة العامل بشكل مباشر وغير مباشر من خلال المضايقة وسوء المعاملة وتقليل من قيمة أعماله في المنظمة. ويعرف الاستخفاف وفق (Edwards,et al, 2017.3) بأنه اعتداء منسق من قبل الآخرين على فرد من أفراد المنظمة، مما يؤثر بصورة سلبية على شخصية العامل وعلى الكفاءة الإنتاجية له والتقليل من شأنه ومن قيمته الاجتماعية، وهو

نمط من السلوك المدمر بدنيا ونفسيا. ويضيف كل من (DeJordy Barrett , 2014) and (الاستخفاف بأنه حالة نفسية تصيب العامل عندما يتعرض له المدير بالإهانة والاستهزاء والتقليل من شخصيته وتحول دون تحقيق رغباته الوظيفية.

ثانيا: تقويض العمل

يعني تقويض العمل (undermined being work) الأفعال السلبية التي تعكس سلوكيات عدوانية مثل إجراءات حجب المعلومات الضرورية عن العاملين وعدم تكافؤ وتوازن القوة بين المتمم والضحية.

إذ يرى (Brotheridge and Lee 2007,33) أن تقويض العمل هو تقويض شعور العاملين بالسيطرة مما يدفعهم إلى الشعور بأن المنظمة تقوم بأعمال غير عادلة تجاههم، بانعدام العدالة التوزيعية (مثل المكافآت غير المرتبطة بالأداء)، والافتقار إلى العدالة الإجرائية (على سبيل المثال، التأثير المنخفض في صنع القرار)، وإساءة معاملة الآخرين في العمل. وأشار (Einarsen et al ,2009 ,26) إلى أن تقويض العمل هو إعطاء المعلومات عن العمل، ويكون محط استهزاء وعدم اعتراف بنشاطه وعدم إعطاء حقوقه مثل الإجازات والضغط عليه في العمل، وتغيير دوره وتجاهله ومراقبته أكثر من اللازم في المنظمة. وأضاف (Matthiesen and Einarsen ,2004 ,341) أن تقويض العمل هو شكل متطرف من الضغوط الاجتماعية في العمل، ويمكن وصفه بأنه مشكلة أكثر تعقيدا ومدمرا للعاملين من جميع الضغوطات الأخرى المرتبطة بالعمل مثل التعرض المستمر أو المتكرر إلى الإساءة وعدم الاعتراف برأيهم وبعملهم، والتهمج عليهم وتخويفهم من خلال الضغوطات والإجهاد في العمل. في حين ذكر كل من Lee and (Brotheridge ,2006,360) أن تقويض العمل يعني تعرض العامل إلى الانتقاد

لقدرته من خلال الكلام عن عدم كفاءته والتقليل من جهوده وتوزيع المهام من دون غاية أو إجهاده في العمل مما يؤدي إلى إرهاقه وتقويض أهدافه، مما يؤثر سلبا عليهم وأكد (Ford and Ford 2009,26) أن تقويض العمل هو نقص الاهتمام أو الحوافز، مما يكون له آثار سلبية مع مرور الوقت، فأنها يمكن تقويض العمل لجميع الموظفين..

ثالثا: الإساءة اللفظية

تعد الإساءة اللفظية (Verbal abuse from others) والكلامية وسيلة لممارسة السلطة والسيطرة، والتسلط على الآخرين، وهذا يعني أن المعتدي يشعر بقوة أكبر حين يسيء إلى العامل، أو ينتقص منه بشكل أو بآخر، وقد يكون الاعتداء بصراخ أو في كثير من الأحيان يموه بهيئة نكات ودعابات.

ويرى (Grandey et al ,2007,63) أن الإساءة اللفظية هي شكل من أشكال الاعتداء، مثل الإهانات والشتائم والصراخ وسوء المعاملة أو التهديد بوجه العاملين، وأفضل وصف لها بأنها أسلوب سلبي يستخدم ضدهم في المنظمة. وأضاف (Brewer et al ,2013 ,409) أن الإساءة اللفظية هي استخدام كلمات مهينة ، فضلا عن الإهانات والصراخ والشتيم والمزاح غير المناسب من قبل المدراء تجاه العاملين في المنظمة. وأشار (Jackson et al , 2015 , 2) أن الإساءة اللفظية تحدث بشكل متكرر وغالبا ما تكون مقدمة لتتصاعد وتصل إلى العنف الجسدي، كما أنها لغة مهينة غير محترمة، قد تشمل التهديد بالقوة البدنية أو الأذى الجنسي أو النفسي، أو أي عواقب سلبية أخرى. ووفقا ل (Pompeii et al ,2015,2) الإساءة اللفظية تشمل لغة عدوانية أو غير لائقة تجعل العامل يشعر بالتهديد والخوف أو حالة من عدم الارتياح في العمل مثل الصراخ وعدم ذكر اسمه واللغة الفظيعة، وفي كل حالة، ترتكب الإساءة من قبل المدراء أو من قبل الجماعة في المستوى نفسه تجاه فرد العامل.

أسباب و عوامل التمر الوظيفي:

حاول العديد من الباحثين التوصل إلى الأسباب والعوامل التي يمكن أن يكون لها ارتباط بظاهرة التمر في مكان العمل، فمثلاً صنف (Hoel& Salin , 2003) العوامل المسببة للتمر والناشئة عن العمل المؤسسي إلى أربع فئات:

- التغيير في طبيعة العمل.
- الكيفية التي ينظم بها العمل.
- الثقافة المؤسسية.
- القيادة.

وقال أن التمر يمكن أن ينشأ من مجموع هذه العوامل معا أو من أسباب أخرى باختلاف الظروف داخل المؤسسة. وقد اتفق أكثر من باحث على أن الصفات الشخصية للمتتمرين ربما تكون من أهم أسباب التمر.

علاج التمر في أماكن العمل:

إن ما نحتاجه للتخلص من التمر الوظيفي هو توعية الموظفين والمديرين بما لهم وما عليهم من حقوق، وتوضيح أضرار التمر النفسية التي سينعكس وجودها سلباً على العمل وسمعة المؤسسة، فمع مؤسسة يكثر فيها هروب الموظفين بالاستقالة من العمل أو بالفصل مع سبق الإصرار.. لن تنتج، ولن تجد إقبالاً من المتقدمين المميزين للعمل فيها!! ولا نبالغ إن قلنا: إن حضور دورات سلوكية ودورات تطوير الذات لها دور فعلي في وضع حد للتمر الوظيفي، ودور محسوس في تجنب الانفعالات الخاطئة والغاضبة.

ولا يبقى إلا أن نقول: إن التمر الوظيفي ليس إلا مرض إداري إن وقع سيتفشى في بيئة العمل بسرعة، حيث سيصبح مع مرور الوقت المدير المتتمر قدوة لرؤساء الأقسام والقيادة تحت سلطته وسيستمر التمر بازدياد، وسيتهور العمل ولن يُنجز العاملون العمل بالكفاءة المطلوبة بنفسيات سيئة وهم يعانون هذا التمر.. ما لم يُبتر .