

التنمر الوظيفي- مقارنة نظرية

ملخص

التنمر أو ما يعرف بالمضايقات الأخلاقية في العمل يعتبر ممارسة محظورة والنصوص تؤكد عليها في المادة 62 من القانون رقم 90-11 (كجزء من علاقة العمل، يكون للعمال أيضا الحق في احترام سلامتهم الجسدية والمعنوية والكرامة)، إن ندرة الدراسات الميدانية في هذا المجال و قلة أدبياته وخلفياته النظرية هدف هذا المقال، تقديم بعض التعريفات وأنواع التنمر، والأسباب المؤدية إليه والنظريات المفسرة له .

د. عبد الوهاب مغار
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
جامعة المسيلة
الجزائر

مقدمة

التنمر، التسلط، الترهيب، الاستقواء،
Le harcèlement، bullying ، أسماء مختلفة لظاهرة سلبية نشأت في الغرب وبدأت تغزو المؤسسات التربوية والخدماتية والإنتاجية بفعل تأثيرات العولمة والغزو الإعلامي، ويكفي الاطلاع على الإحصائيات العالمية الخاصة بهذه الظاهرة للوقوف على مدى انتشارها وخطورتها ففي الولايات المتحدة الأمريكية - التي يعتبر فيها التنمر المشكلة الأكثر حضوراً من مشاكل العنف خاصة في المدارس- تُشير الدراسات بأن ثمانية من طلاب المدارس الثانوية يغيبون يوماً واحداً في الأسبوع على الأقل بسبب الخوف من الذهاب إلى المدرسة خوفاً من التنمر، كما كشفت دراسة مسحية لإيرلينغ Erling بعنوان "التنمر: أعراض كئيبة وأفكار انتحارية" أجريت على 2088 تلميذاً نرويجياً في المستوى الثامن - كشفت أن الطلبة ممن يمارسون التنمر وكذلك ضحاياهم قد حصلوا

Résumé

Le harcèlement au travail est considéré comme une pratique prohibée et est prévu dans les dispositions de l'article 62 de la loi n°90-11 relative aux relations de travail « Dans le cadre de la relation de travail, les travailleurs ont également le droit : au respect de leur intégrité physique et morale et de leur dignité ». Le présent article a pour objet de présenter les principales théories sur le harcèlement : définitions, types et causes

على درجات عليا في مقياس الأفكار الانتحارية.

وفي دراسة (الليند وكيرني Lind & Kernney) أجريت في نيوزلندا، اتضح أن حوالي 63% من الطلاب قد تعرضوا لشكل أو آخر من ممارسات التنمر، كما أشارت دراسة (أدامسكي وريان Rayan & Adamski) التي أجريت في ولاية إلينوي بالولايات المتحدة إلى أن أكثر من 50% من الطلاب قد تعرضوا لحالات التنمر.

1- تعريف التنمر

يمكن تعريف التنمر بأكثر من طريقة والوصول إلى فهمه من خلال أكثر الأعراض وضوحاً كالأفعال المتكررة التي تتم عن العدائية والسخرية ، أو السلوكيات التي تهدف إلى استبعاد الآخر ويمكن أن تشمل التصرفات التي تعد تنمرا على الإساءات اللفظية أو المكتوبة، والتنازب بالألقاب، أو الاستبعاد من النشاطات والمناسبات الاجتماعية، أو الإساءة الجسدية، أو الإكراه على فعل معين (Whitted & Dupper, 2005)، إن المفتاح الرئيسي لسلوك التنمر هو إيذاء شخص لآخر بطريقة ما لاختبار قوته وقد أشارت الأبحاث إلى أن المتنمرين يمكن أن يكونوا رجالا أو نساء. من جملة التعريفات التي تطرقت لهذه الظاهرة نورد منها ما يلي:

هو إيقاع الأذى على فرد أو أكثر بدنيا أو نفسيا أو عاطفيا أو لفظيا ويتضمن كذلك التهديد بالأذى البدني أو الجسدي و الابتزاز أو مخالفة الحقوق المدنية أو الاعتداء والضرب أو العمل ضمن عصابات و محاولات القتل أو التهديد به، كما يضاف إلى ذلك التحرش الجنسي (Solberg & Olweus, 2003) (1)

ويعرفه (ألويس) بأنه "أفعال سلبية متعمدة من جانب تلميذ أو أكثر بإلحاق الأذى بتلميذ آخر تتم بصورة متكررة وطوال الوقت ويمكن أن تكون هذه الأفعال السلبية بالكلمات مثلا أو بالتهديد، التوبيخ، الإغاضة والشتائم ويمكن أن تكون كذلك بالاحتكاك الجسدي كالضرب والدفع والركل والتكشير بالوجه والإشارات غير اللائقة بقصد وتعمد عزله من المجموعة أو رفض الاستجابات لرغبته" (2)

كما يعرف على أنه "عنا خفيفا جسديا وكبيرا لفظيا، يشتمل جانب استعراضي من القوة والسيطرة والرغبة في التحكم في مقدرات الآخرين من الرفقاء والقرناء و الزملاء " (3)

كما يعرف (ألويس Dan Olweus) الذي يعتبر الأب المؤسس للأبحاث حول التنمر في المدارس بأنه أفعال سلبية متعمدة من جانب تلميذ أو أكثر لإلحاق الأذى بتلميذ آخر، تتم بصورة متكررة وطوال الوقت، ويمكن أن تكون هذه الأفعال السلبية بالكلمات مثل التهديد، التوبيخ، الإغاضة والشتائم كما يمكن أن تكون بالاحتكاك الجسدي كالضرب والدفع والركل، أو حتى بدون استخدام الكلمات أو التعرض الجسدي مثل

التكشير بالوجه أو الإشارات غير اللائقة، بقصد وتعمد عزله من المجموعة أو رفض الاستجابة لرغبته. وحسب (ألويس) فلا يمكن الحديث عن التنمر إلا في حالة عدم التوازن في الطاقة أو القوة (علاقة قوة غير متماثلة)، أي في حالة وجود صعوبة الدفاع عن النفس، أما حينما ينشأ خلاف بين طالبين متساويين تقريبا من ناحية القوة الجسدية والطاقة النفسية، فإن ذلك لا يسمى تنمراً، وكذلك الحال بالنسبة لحالات الإثارة والمزاح بين الأصدقاء، غير أن المزاح الثقيل المتكرر، مع سوء النية واستمراره بالرغم من ظهور علامات الضيق والاعتراض لدى الطالب الذي يتعرض له، يدخل ضمن دائرة التنمر.

التنمر في مواقع العمل: هو ميل الأفراد أو الجماعات لاستخدام سلوك عدواني بشكل مستمر ضد زميل في العمل أو مدراء ضد رؤوسهم، هذا النوع من التنمر يمكن أن يأخذ أشكال عدة مثل اللفظية، غير اللفظية، النفسي، الاعتداء الجسدي والإذلال والإشاعات، كل هذه إشارات على أن هناك من يتنمر وينصب مكائد للموظفين، هذا النوع من العدوان في أماكن العمل في معظم الحالات يقوم به المتنمرين من الرجال، يمكن أن تكون سرية أو علنية لكنها دائماً سيئة وتؤثر على الحياة المهنية والشخصية، والصحية، وفي بعض الحالات القصوى قد تؤدي إلى الانتحار.

كما يعرف التنمر الوظيفي بأنه ميل بعض أصحاب أو مدراء أو رؤساء العمل إلى السيطرة والهيمنة على رؤوسهم ومضايقتهم بالتسلط والقسوة والتعنيف لدرجة أن عددا لا يستهان به من الموظفين قد يجبرون نفسياً وقهرياً على ترك العمل بتقديم الاستقالة أو التحويل إلى قطاع آخر أو جهة أخرى.

وعليه فالتنمر هو مجموعة الأفعال اللفظية كانت أم سلوكية، تصدر من فرد - أو مجموعة أفراد - لأجل إلحاق الأذى بفرد آخر أو مجموعة أفراد - هذا الأذى سواء على المستوى النفسي أو الجسدي ويكون التنمر حتى على طريقة الكلام، أو طريقة العمل أو نوعية الملابس، ولربما يتجرد الموظفون من الإنسانية ويستنهضون بالإعاقة قصد تثبيط عزيمة المتنمر عليه و تقويض وجوده وعزله، كما يتضمن التنمر قدراً كبيراً من العدوان الجسدي بجميع أشكاله

2- أنواع التنمر

للتنمر أنواع كثيرة منها المدرسي و الوظيفي، السياسي، الاجتماعي، العسكري، الإلكتروني، غير أنه سنعرض في هذا المقال التنمر في المدارس و التنمر في أماكن العمل.

2-1) التنمر في المدارس

من الأسباب المباشرة التي دفعت المختصين للاهتمام و دراسة ظاهرة التنمر في المدارس كما يرى (سميث 2000 Smith) تلك الآثار المدمرة لهذه الظاهرة و خاصة

على بعض التلاميذ مما أدى بهم للانتحار أو على الأقل التفكير فيه، والأماكن التي يحدث فيها التمر عادة أوقات الاستراحة، دورة المياه، قاعات التربية البدنية، مداخل المؤسسة، حافلات النقل، ويقوم المتتمرون بتخويف واستنزاف قوة هدفهم قبل الاعتداء عليهم جسدياً وهناك مجموعة من أنماط من التمر منها :

✓ التمر الجسدي : هو أية إصابة للطفل لا تكون ناتجة عن حادث قد تتضمن الإصابة كالكدمات أو الخدوش أو آثار ضربات أو لكمات أو الخنق والعض والدهس والبصق والشد من الشعر ...

✓ التمر الجنسي: هي الحالات التي يعمد فيها الكبير إلى استخدام الطفل لأجل الإغراض الجنسية مثل الاغتصاب والتحرش الجنسي في الشوارع والمواصلات والأماكن المزدحمة وكل ما له علاقة بالممارسات الجنسية المتنوعة.

✓ التمر الانفعالي: تتمثل في بعض الصور والمظاهر كالازدراء والإذلال كتلفيق أسماء تحط من قدر الطفل ووصفه بأنه وضعيف، أو ترك الطفل والتخلي عنه إذا لم يسلك سلوكاً معيناً، أو عزله نفسياً ومنعه من التفاعل مع الزملاء و الرفاق سواء داخل المؤسسة التربوية وخارجها، أو إهمال الردود الانفعالية التي تتمثل في اللمس والقبلات التي تعبر عن الاحترام والتقدير في حالات الفعل الناجح ...

✓ التمر الصحي: تتمثل في معاناة الطفل من الجوع والبنية الهزيلة، الوسخ ، نقص الملابس، هذا يشعر الطفل بعد وجود أحد يراعه.(4)

1-1-2 أسباب التمر المدرسي

أما الأسباب المؤدية للتمر من طرف بعض الأطفال ،لأنهم بقوا معزولين لفترة من الزمن و لديهم رغبة ملحة في الانتماء و لكنهم لا يمتلكون المهارات الاجتماعية للاحتفاظ بالأصدقاء بشكل فعال،" عندما تكون تعس فأنت تحتاج إلى شيء أكثر بؤساً منك" و لعل هذا ما يفسر التصرفات السلبية تجاه الآخرين و يمكن أيضاً أن يكون التمر ناتجاً عن المعلمين ونظام المدرسة نفسها، فهناك تفاوت في القوة الكامنة في النظام والتي يمكنها بسهولة أن تهيب لمناخ التمر ويرجع المختصين أهم الأسباب المؤدية للتمر المدرسي إلى :

أ - أسباب أسرية : تميل الأسر في المجتمعات الحديثة إلى تلبية الاحتياجات المادية للأبناء كالملبس والمأكل وكل مسببات الرفاهية مقابل إهمال المتابعة التربوية و تقويم السلوك السلوك وتعديل الصفات السيئة والتربية الحسنة، أضف إلى ذلك يعتبر العنف الأسري من أهم أسباب التمر فالطفل الذي ينشأ في جو أسري يطبعه العنف سواء بين الزوجين أو اتجاه الأبناء. يتأثر الأبناء بما يشاهدوه أو يمارس عليهم، وبالتالي يميل الطفل إلى ممارسة العنف والتمر على أقرانه.

ب - أسباب مدرسية: لقد ارتقى العنف في المدارس إلى مستويات غير مسبوقة وصلت حد الاعتداء اللفظي والجسدي سواء على المدرسين أو التلاميذ وأولياء الأمور... هذا أدى وشجع البعض على التسلط والتنمر على البعض الآخر، كما أن التدريس بالطرق التقليدية التي تعتمد مركزية المدرس كمصدر وحيد للمعرفة وكمالك للسلطة المطلقة داخل الفصل دفع هذا الأخير إلى اعتماد العنف والتسلط والإقصاء... هذا يخلق مناخ وبيئة مناسبة لنمو ظاهرة التنمر.

ج - أسباب إعلامية وتكنولوجية: تعتمد الألعاب الإلكترونية عادة على مفاهيم مثل القوة الخارقة وسحق الخصوم واستخدام كافة الأساليب لتحقيق أعلى النقاط والانتصار دون أي هدف تربوي، لذلك نجد الأطفال المدمنين على هذا النوع من الألعاب يعتبرون الحياة اليومية بما فيها الحياة المدرسية امتدادا لهذه الألعاب، فيمارسون حياتهم في مدارسهم أو بين معارفهم والمحيطين بهم بنفس الكيفية وهنا تكمن خطورة ترك الأبناء يدمنون ألعاب العنف، وتحليل بسيط لما يعرض في التلفاز من أفلام - سواء كانت موجهة للكبار أو الصغار - نلاحظ تزايد مشاهد العنف والقتل الهمجي والاستهانة بالنفس البشرية بشكل كبير في الأونة الأخيرة و لا يخفى على أحد خطورة هذا الأمر خصوصا إذا استحضرننا ميل الطفل إلى تصديق هذه الأمور وميله الفطري إلى التقليد وإعادة الإنتاج(5).

2-2) التنمر في أماكن العمل

يحدث التنمر في أماكن العمل غالبا من خلال السلوكيات غير الجسدية كأن يقوم فرد باستهداف فرد آخر أو مجموعة ضد أخرى، يتميز هذا الاستهداف بأنه سلوك عدواني متكرر من أجل اكتساب السلطة على الآخرين أو الحصول على مكاسب، و يعرف التنمر في أماكن العمل على أنه أي تصرف متعمد بصورة متكررة تجاه أحد الموظفين بنية الإساءة إليه وإهانته ووضع في مواقف محرجة، أو من خلال التقليل من أدائه في العمل، قد يتعرض الموظفون لهذه المشاكل من زملائهم أو مشرفيهم أو المديرين.

إن الدراسات تؤكد أن ظاهرة التنمر في العمل تزداد وتظهر من خلال الدعاوي والشكاوي من طرف العاملين و لقد أكدت دراسة (كاشلي 2000 KEASHLY) في جامعة (واين Wayne) الأمريكية أن واحد من كل ستة عمال تعرض للتنمر المباشر في مكان العمل أما دراسة (ديديانا 2008 Dedyana) فقد أثبتت أن واحد من كل ثلاثة عاملين تعرض للتنمر الوظيفي، وكذا الإجراءات المتخذة من أجل الحد والقضاء على هذه الظاهرة .

إن التنمر في المؤسسات التنظيمية وأماكن العمل بصفة عامة ليس بالضرورة أن يكون مرتبطا بأعمال غير قانونية أو ضد أنظمة المؤسسة المسيرة لها، ومع ذلك فإن الأضرار تكون جد جسيمة ضد الروح المعنوية ومستويات الرضى الوظيفي لدى

كما أن (مكاي وآخرون 2008 Mckay&all) في أبحاثه أكد على أن التتمر في أماكن العمل يسير من أعلى الهرم إلى اسفله أي ذوي المناصب الإدارية العليا يتتمرون على من هم دونهم، وأن الذكور أكثر تنمرا من النساء، و أن الإناث يمارسن هذا السلوك على الأخريات من نفس الجنس⁽⁷⁾ وهذا النوع من التتمر منتشر جداً في بيئة العمل النسائية كإطلاق الشائعات المغرضة بحق الموظفة والتي قد تطل أخلاقها أيضاً، أو أن تقوم المسئولة المباشرة لهذه الموظفة أو زميلاتها في العمل بإيذائها بكافة الأشكال كعمل شكاوى وتقارير كيدية بحقها أو باسمها، أو نشر الأكاذيب، والتلاعب بالألفاظ، ونسب القيل والقال لها كذبا، كل ذلك بهدف تشويه صورتها عند المديرية أو منعها من ترقية متوقعة أو من مركز وظيفي أو للحظوه بمكان خاص عند المديرية .

وعلى عكس المتتمرين الصغار في باحات المدرسة، الذين يختارون ضحاياهم الأكثر ضعفاً ووحدة، يقوم متتمرو العمل باختيار ضحاياهم الأكثر تهديداً لأدائهم في العمل، حيث يرغب الشخص في إحباط الضحية عندما يشعر بأن وجوده يمثل تهديداً لمظهره وعمله.

2-2-1) أهم سلوكيات المتتمر

- هناك مجموع من العلامات تتمثل في:
- ✓ الصياح أمام الزملاء أو العملاء أو حتى على انفراد.
 - ✓ رفض المناداة بالاسم.
 - ✓ التعليقات المفتقدة للاحترام.
 - ✓ المراقبة والانتقاد المبالغ فيها لعمل أحدهم.
 - ✓ إتهال كاهل أحدهم بمزيد من العمل بشكل متعمد.
 - ✓ التقليل من عمل أحدهم بغرض دفعه للفشل.
 - ✓ الاحتفاظ بمعلومات ضرورية لإتمام العمل بشكل متعمد.
 - ✓ استبعاد أحد الأشخاص من المحادثات التقليدية في بيئة العمل من أجل إشعاره بأنه غير مرحب به.
 - ✓ إسناد المهام التافهة التي لا تعكس مهارات أو المستوى العلمي للضحية.
 - ✓ لا يولي أدنى اهتمام لمقترحات أو مداخلات الضحية في الاجتماعات.
 - ✓ يُهدد بمختلف أنواع التهديدات كالخصم من الراتب الشهري بلا سبب فعلي يستدعي ذلك.
 - ✓ الرغبة في جعل المتتمر عليه أضحوكة أمام زملاء العمل.
 - ✓ يتلذذ بإلقاء اللوم على الآخرين دون وجه حق.

3) خصائص التتمر

يمكن تصنيف السلوك العدواني على أنه تنمر عندما تحكمه ثلاثة معايير هي:

1. التنمر هو اعتداء متعمد يكون جسدياً أو لفظياً أو نفسياً أو بشكل غير مباشر.
2. التنمر يعرض الضحايا لاعتداءات متكررة و خلال فترات ممتدة من الوقت.
3. التنمر يحدث داخل علاقة شخصية يميزها عدم التوازن في القوة سواء كان مادياً أو معنوياً، هذه القوة تنبع من منطلق القوة الجسمانية أو القوة في المنصب والسلطة والمسئولية.

(4) خصائص المتنمر

عادة هناك مجموعة من الخصائص تميز المتنمرين أهمها :

1. القوة: (بسبب العمر، الجنس، الحجم، المسئولية، السلطة، النفوذ...)
2. تعمد الأذى: فالمتنمر يجد لذة في توبيخ وإلحاق الأذى النفسي بالضحية والسيطرة عليها ويتمادى عند إظهار الضحية عدم الارتياح.
3. الفترة والشدة: استمرار التنمر ومعاودته على فترات طويلة إلى درجة تحطيم احترام وتقدير الذات لدى الضحية .
4. الغرور : يتولد لدى المتنمر الشعور بالقوة و القبول عند زملاء . وتشير البحوث إلى أن المتنمرين خاصة البالغين منهم تكون لهم شخصيات استبدادية جنباً إلى جنب مع حاجة قوية للسيطرة أو الهيمنة(8).

كما تشير الدراسات كذلك عادة ما يكون المتنمرون متكبرين و نرجسيين ومع ذلك يمكن أيضاً أن يستخدم التنمر كأداة لإخفاء العار أو القلق أو لتعزيز احترام الذات عن طريق إهانة الآخرين، إذ يشعر المتنمر نفسه بالسلطة والهيمنة كما حدد الباحثون عوامل أخرى، مثل الاكتئاب واضطراب الشخصية(9) وكذلك سرعة الغضب واستخدام القوة، الإدمان على السلوكيات العدوانية.

قد يكون التنمر أيضاً نوع من "التقليد" في الأماكن التي تشعر فيها الفئة العمرية الأكبر أو المرتبة الأعلى أنها متفوقة عن المراتب الأقل.

(5) خصائص المتنمر عليه (الضحية)

كذلك للضحية مجموعة من الخصائص تميزه أهمها :

1. قابلية السقوط: الضحية سريعة الانخداع ولا يستطيع أن تدافع عن نفسها ولها من الخصائص الجسدية والنفسية التي تجعلها عرضة لأن تكون ضحية.
2. غياب الدعم: تشعر الضحية بالعزلة والضعف وغياب الحماية.
3. عدم تقدير الذات: يتصف الضحايا بأن لديهم تقديراً منخفضاً للذات وإحساس بالفشل وفقدان الثقة في النفس(10)

(6) النظريات المفسرة للتنمر

لقد تباينت النظريات المفسرة لهذه الظاهرة، وأهم النظريات هي :

أ- النظرية التحليلية: تفسر هذه النظرية التمر ما هو إلا نتيجة الصراع والتناقض بين غريزة الحياة وغريزة الموت وتحقيق اللذة، ولا يتم ذلك إلا عن طريق تعذيب الآخرين وإلحاق الأذى بهم والتصدي لهم أو حتى اتجاه نفسه حيث أن الطفل يولد بدافع عدواني، فالسلوك العدواني هو استجابة غريزية وطرق التعبير عنها متعلمة ومكتسبة ولا يمكن وضع حد لها أو ضوابط تلجمها لكن فقط يمكن تحويلها إلى أهداف تقبل اجتماعيا، أما إذا وجدت العدوانية الغريزية السبل للإشباع فإنها تظهر في هيئة العنف، ويؤكد هذا الموقف (أدلر) بأن الاستجابة للعنف هي ظاهرة غريزية تعبيرية وتعويضية عن الإحساس بالنقص⁽¹¹⁾ وتعزو النظرية الفرويدية الحديثة التمر وكل أشكال العدوان على الصراعات الداخلية و المشكلات الانفعالية إلى السنوات الأولى من حياة الأفراد، يكون ذلك نتيجة فقدان الطفل لشاعر الحب والحنان والعطف، فالأطفال الذين لا يشعرون بهذه العواطف في السنوات الأولى من العمر، يميلون إلى الشعور بالعنف والعدوانية والكرهية نحو والديهم والآخرين.⁽¹²⁾

ب- النظرية السلوكية : إن المتتمر يعزز سلوكه من قبل الأفراد المحيطين به مثل زملاء والأصدقاء وإحراز النجومية بين زملائه مما يجعله يشعر بأنه مختلف ومتميز، كما أن حصول المتتمر على ما يريد يمثل بحد ذاته تعزيزا، هذا يدفعه لإنشاء وبناء مواقف تنميرية في الاعتداء على الأفراد المحيطين به من زملاء ، دون أدنى مقاومة من طرف الآخرين أو حتى من طرف الكبار كالأولياء، مما يعزز السلوك التنميري أكثر.⁽¹³⁾ وعليه فالفرد وفق النظرية السلوكية أمامه الفرص لاكتساب السلوك التنميري أكثر.

ج- النظرية الفسيولوجية: تعتمد هذه النظرية في تفسيرها لظاهرة التمر على التلف الدماغى الذي يمس الجهاز العصبى (فقدان الخلايا العصبية وموتها) يؤدي إلى عدم السيطرة على السلوك و التحكم فيه بصورة ايجابية، ومن علماء هذا الاتجاه يرجع التمر والسلوكيات العدوانية إلى زيادة نسبة هرمون التستوستيرون والأدرينالين في الدم وهذا يساعد على زيادة العدوانية لدى الأفراد المتتمرين.

ج- النظرية السوسولوجية : في كثير من الأحيان، ينحدر المتتمر من الأوساط الفقيرة ومن العائلات التي تعيش في المناطق المحرومة والمعزولة التي تعاني من مشاكل اقتصادية في ظل وضع سوسولوجي يتسم باتساع الهوة والفوارق بين الطبقات الاجتماعية ومن الناحية السيكولوجية عادة ما يكون المتتمرون وخصوصا القادة منهم ذوي شخصيات قوية جدا ومن الشخصيات السيكوباتية المضادة للمجتمع ، وتكمن خطورة هذا النوع من إمكانية تحوله إلى مشروع مجرم يهدد استقرار المجتمع، حيث غالبا ما يؤسس المتتمرون عصابات إجرامية أو ينضمون إلى عصابات إجرامية قائمة.

د- **نظرية التعلم الاجتماعي** : صاحب هذه النظرية هو (ألبرت باندورا) حيث يدرج مفهوم نموذج التعلم بالملاحظة ضمن حقل سوسولوجيا التربية و يقوم على افتراض مفاده أن الإنسان ككائن اجتماعي، يتأثر باتجاهات الآخرين ومشاعرهم وتصرفاتهم وسلوكياتهم، أي أن باستطاعته التعلم منهم عن طريق ملاحظة استجاباتهم وتقليدها وإمكانية التأثير بالثواب والعقاب على نحو تبادلي وهذا ما يعطي التعليم طابعاً تربوياً لأن التعلم لا يتم في فراغ بل في محيط اجتماعي⁽¹⁴⁾ فسلوك العدوان والتمتع إنما هو صورة عن النماذج التي شاهدها الفرد في المجتمع (خاصة الأسرة) ومنها قلده، وردة فعل المجتمع هو الذي يعزز أو يطفئ السلوك التمتع.

وعليه فالسلوك الإجرامي والعدائي إنما هو سلوك مكتسب عن طريق التعلم و من خلال التفاعل الاجتماعي وهو يتم بنفس الطريقة التي يتعلم بها الناس أي نمط آخر من أنماط السلوك الاجتماعي، فسلوك العنف يتم تعلمه عن طريق التنشئة الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسات المختلفة للتنشئة الاجتماعية وذلك كالأسرة والمدرسة وجماعة الرفاق.⁽¹⁵⁾

هـ **النظرية الوظيفية**: ترجع النظرية العنف والعدوان وأشكال التمتع نتيجة لفقدان الارتباط والانتماء للجماعات الاجتماعية التي تنظم وتوجه سلوكيات الأفراد المنتسبين إليها أو نتيجة فقدان المعايير والضبط الاجتماعي، كما يعتقد أصحاب هذا التوجه أن المتتمرين يسلكون سبيل العنف والتمتع نظراً لعدم معرفتهم بأسلوب آخر للحياة غير السلوك المتسبب بالعنف والتمتع⁽¹⁶⁾

و- **نظرية الإحباط والعدوان**: لقد أكد كل من (دولارد و ميلر، Dollar & Miller) أن العنف والعدوان بجميع أشكاله اللفظية والجسدية، إنما هي استجابة فطرية للإحباط، حيث تتناسب طردياً شدة العدوان كلما زاد الإحباط، وعليه فالرغبة في السلوك التمتع والعنف تختلف بكمية الإحباط التي يعانیه الفرد، إن الشعور بالضيق وإعاقة إشباع الرغبات البيولوجية أو النفسية تثير لدى الفرد الإحباط مما يولد لديه سلوك عدواني بالتالي فإن سلوك العدوان هذا ما كان ليحدث لو لم يكن هناك شعور بالإحباط

ي- **النظرية الظاهريّة** : حازت هذه النظرية قيمة علمية بسبب المنظور الذي عالجت به ظاهرة العنف، إذ انطلقت من التجربة الذاتية للفرد و تفاعله مع الآخرين فالعنف يعد كارثة للعلاقة مع الآخر، تصيب الفرد والآخر على حد سواء، فهو طريقة بناء علاقة مع هذا الآخر لتأكيد الذات بأسلوب الجبروت السحري وإنكار الآخر بواسطة العنف ... وليس هناك عنف فجائي كما يتصوره البعض، حيث ترى العنف مجسداً في إطار صدمة في العلاقة وهو وليد عملية تغير و تحول بطيء داخليا، بحيث يقضي على عواطف الحب والمشاركة ليفجر مكانها العنف حراً طليقاً⁽¹⁷⁾

ن- **نظرية الضغط والمشقة** : تقوم هذه النظرية على مبدأ أن الضغوط الحياتية الخارجية تؤثر في العمليات النفسية والتي بدورها تدفع بالفرد نحو السلوك العدواني، وهناك نوعان من مثيرا المشقة :

✓ **النوع الأول** : يرتبط بأحداث الحياة الغير سارة و ضغوط العمل والأدوار المختلفة بوصفها مثيرات للمشقة التي قد تدفع إلى السلوك العنيف والعدواني .

✓ **النوع الثاني** : يرتبط بالضغوط البيئية مثل الضوضاء والازدحام والتلوث والطقس وكل الظروف الفيزيائية واختراق الحدود الفردية والاعتداء على الحيز المكاني الشخصي، كل هذه المؤثرات البيئية لا تخلق العدوان في حد ذاته وإنما تحدث آثارا نفسية أو سلوكية قد تدفع إلى العدوان.(18)

الخاتمة

من العرض الذي تطرقنا إليه ومن خلال التعريفات والأسباب والأنواع التنميرية ، يتبين أن مثل هكذا أفعال تعاني منها المؤسسات الخدمائية والإنتاجية ، وعليه يجدر بأهل الاختصاص خاصة في علم الاجتماع وعلم النفس أن يولوا الأهمية لهذا الموضوع وأن تكون هناك دراسات ميدانية لاكتشاف مدى تفشي هذه الظاهرة في الواقع، واقتراح الحلول لها وتقديم بعض العلاج للمتضررين والمتنمر عليهم.

المراجع

- 1- علي موسى الصباحيين، محمد فرحان القضاة ، سلوك التنمر عند الأطفال والمراهقين، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2013، ص 8.
- 2- نورة القحطاني، التنمر المدرسي وبرامج التدخل مجلة ميادين، كلية التربية جامعة الملك سعود السعودية، أكتوبر 2012، ص 117.
- 3- أسامة حميد، فاطمة هشام، مجلة البحوث التربوية النفسية بغداد، العدد 35 سنة 2012 ص 157.
- 4- رانية الشريف، التنمر و مستقبل أطفالنا، ص 10 دون تاريخ.
- 5 - رانية الشريف، مرجع سبق ذكره ص 12.
- 6-Workplace Bullying Institute (N.D). *Definition of workplace bullying*. Retrieved, June3th, 2013, from:<http://www.workplacebullying.org/>.
- 7- McKay, R., Arnold, D., Fratzl, J., & Thomas, R. 2008 Workplace bullying in academia: A Canadian Study. *Employee Responsibilities & Rights Journal*, 20
- 8- . سي. برودسكي، العامل المضايق ، دي سي هيث وشركاه، لكسينغتون بولاية ماساتشوستس 1976.
- 9-Kumpulainen K. "Psychiatric conditions associated with bullying". *International Journal of Adolescent Medicine and*

Health 20 (2): 121-32

- 10- نورة القحطاني ، مرجع سابق، ص118.
- 11- علي موسى الصبحيين، محمد فرحان القضاة ، مرجع سابق ص ص 48-49 .
- 12- إيهاب حمدي جمعة، النظريات المفسرة للعنف، alexandriamedia.blogspot.com
- 13- قطامي والصررايرة ، الطفل المتنمر ، دار النشر المسيرة للنشر والتوزيع ، الأردن 2009 ص 86.
- 14- رقية السهلي، <http://www.new-educ.com/>
- 15- محمد توفيق سلام، العنف لدى طلبة المدارس الثانوية في مصر، المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية، القاهرة، 2000، ص 31.
- 16- طلعت إبراهيم لطفي، الأسرة ومشكلة العنف عند الشباب، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الإستراتيجية، أبو ظبي 2001، ص 12.
- 17- إيهاب حمدي جمعة، النظريات المفسرة للعنف ، سبق ذكره.
- 18- أمل سالم العواودة، العنف ضد المرأة العاملة في قطاع الصحة ، اليازوري للنشر والتوزيع عمان، الأردن 2009، ص 121 .
- 19- www.algerie-focus.com/2014/08/harcelement-au-travail-ce-que-dit-la-loi-algerienne/