

ظاهرة التمر الوظيفي وكيفية التصدي لها

أستاذ دكتور اكرم حسن
خبير دولي في إدارة الاعمال والمشاريع



دليل القواعد المنظمة لآخلاقيات البحث العلمي

في مجال التشييد والبناء



إعداد
اللجنة العليا لأخلاقيات البحث العلمي في مجال التشييد والبناء
أ.د. أميمة أحمد صالح الدين
أ.د. عمرو العفراوي
أ.د. أنور حسن
أ.د. طارق عطية

المركز القومي لبحوث الإسكان والبناء



حاضنة التمر

فارس

رشيدة





مشهد التمر

رشيدة مديرة موارد بشرية



تحاول التصدي ولكن
بيئة عمل لا تساعد
وتفكر في الاستقالة

فارس المدير التنفيذي



متنمر من أصحاب
الاضطرابات النفسية
مصاب بالانرجسية

حاضنة التمر



مؤسسة تدار بالسطوة
والوقية بين الموظفين مع
بث الفوضوية والغموض

قمر مهندس صغير



متنمر عليه ومستسلم
يظهر حبه للعمل بينما
يعاني من اكتئاب شديد

شمس مهندسة كبيرة



متنمر عليها ولكنها
تقاوم وتظهر انضباط
نفسية رغم المعاناة



المحتوى

01 التتمر

02 الدوافع

03 كيفية التصدي



التّمر

قف بجانبني وادعمني فلا أستطيع الصمود وحدي

التنمر

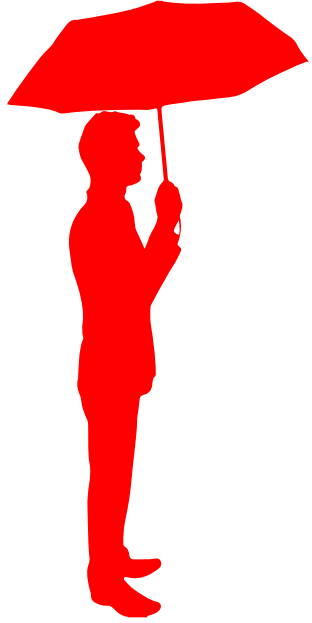
أول استخدام موثق لمصطلح "التنمر في العمل" هو في عام 1992 في كتاب لأندريا آدمز بعنوان التنمر في العمل: كيف نواجهه ونتغلب عليه. وهو ميل الأفراد أو الجماعات لاستخدام سلوك عدواني بشكل مستمر ضد زميل في العمل أو مدراء ضد مرؤوسيهـم.

ظاهرة التمر في العمل

يُعد التمر في العمل من الظواهر التي انتشرت مؤخرًا بشكل كبير وتُسبب **أزمة نفسية** لمن يتعرض لها، ويؤدي للشعور بعدم الراحة في بيئة العمل؛ ما يؤثر بالسلب في الإنتاجية.

وينشر التمر في العمل أجواء سلبية، فيكفي تعرضك لموقف واحد خلال يومك؛ لكي تشعر بأنك غير قادر على استكمال عملك بسبب شعورك بالغضب من ذلك السلوك.

ولا يقتصر التمر على الزملاء في العمل، بل قد تجد نفسك تتعرض له من قبل مديرك؛ في الوقت الذي ينتظر فيه الجميع أن يكون ذلك المدير مصدرًا للتحفيز على إنجاز الأعمال.



مظاهر وأساليب التنمر بالعمل

قد تحصل وجها لوجه أو عبر الهاتف أو وسائل التواصل الاجتماعي أو البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية وغيرها.



يلجأ العديد من المسؤولين والموظفين إلى ممارسة سلوكيات العنف والتهديد والمضايقات بحق مرؤوسيهـم أو زملائهم لغرض السيطرة عليهم مما يؤدي إلى تدهور الإنتاجية وسمعة المؤسسة.

يتجلى التنمر بسلوكيات عدوانية مختلفة ومتكررة كالنزاعات والخصومات والقطيعة والعزلة الاجتماعية والانتقاد والسب والقذف والضرب والتهديد.



الفرق بين التنمر والتحرش

التحرش

يستهدف التحرش الضحايا ضمن جماعة مصنفة مثل جنس الشخص وعرقه ودينه وعمره واعاقته وغيرها، والتحرش جريمة.

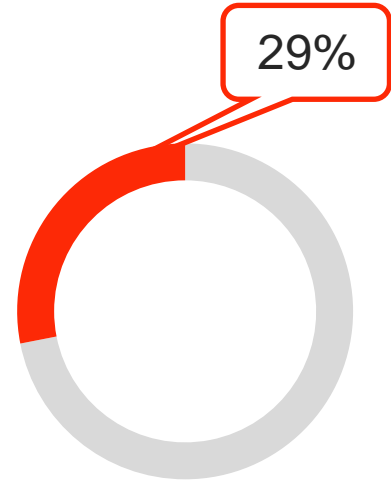


التنمر

يستهدف التنمر الأشخاص دون الأخذ بنظر الاعتبار انتماءاتهم، وللأسف لا توجد قوانين في معظم الدول لإدانة التنمر

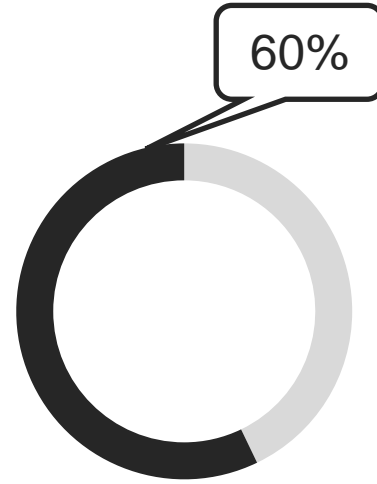
يجب أن تتعامل المؤسسات مع التنمر والتحرش بنفس القدر من الجدية والسرعة، فالتنمر يكلف الكثير من الجهد والوقت والمال ويمكن أن يؤدي إلى دعاوى تسيء فعلا إلى السمعة المؤسسة ويمكن ان تتسبب بآثار سلبية طويلة الامد على حالة الموظفين النفسية وانعكاس ذلك سلبا على عوائلهم والمجتمع برمته.

التنمر بالأرقام



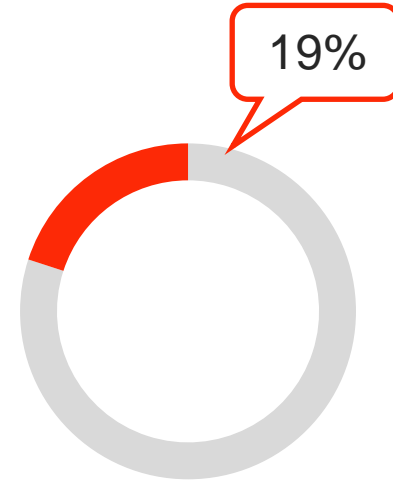
29%

يفضلون الصمت بعد
تعرضهم للتنمر بالعمل



60%

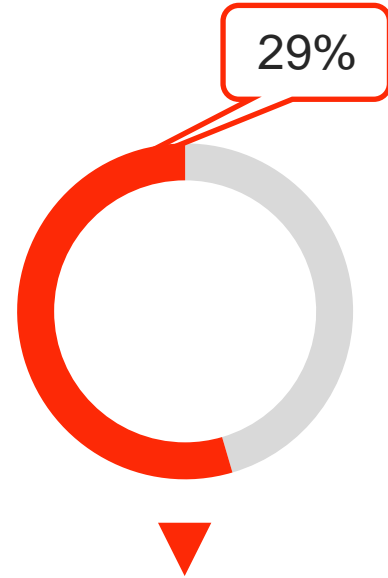
مديرو العمل المتنمرين



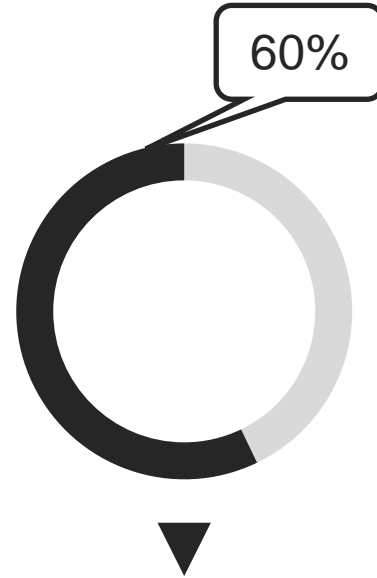
19%

موظفين يتعرضون
للتنمر بشكل يومي

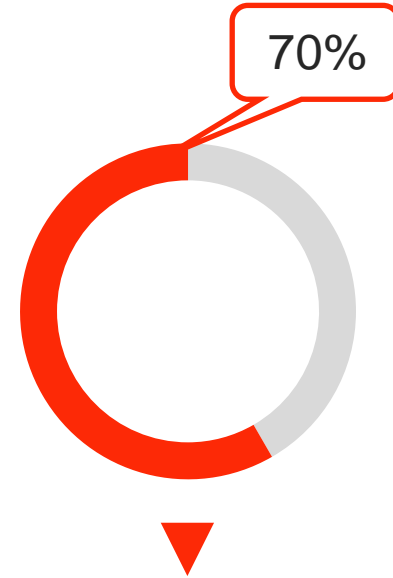
التنمر بالأرقام



يشغلون مناصب إدارية



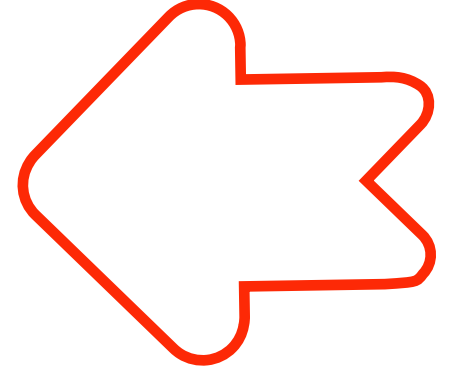
نسبة الموظفين بين
ضحايا التنمر



موظفين يتعرضون
للتنمر بشكل يومي

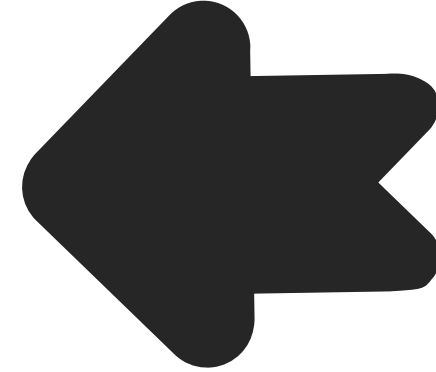
التنمر بالأرقام

تكلفة التنمر لكل موظف نتيجة تدهور الأداء **14 ألف \$**



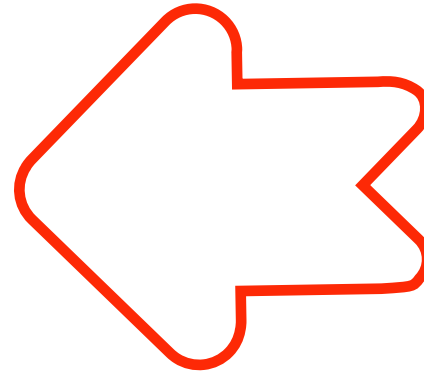
خسائر بسبب انخفاض الانتاجية
وانتقال الموظفين إلى مؤسسات
أخرى والتوظيف الجديد والتعويضات

250 مليون \$



18 مليون

هدر سنوي بسبب التنمر الوظيفي يوم عمل



أنواع التنمر



الأذى اللفظي

كإطلاق الألقاب أو الكلمات المسيئة

الأذى النفسي

بالاستقواء والترهيب والتسلط والتقليل من شأن شخص

الأذى العاطفي

من خلال الإحراج الدائم للشخص ونشر الشائعات حوله

هل أنت مقصود بالتممر؟

هل هناك من يعتمد إبراز أنك سيء أو يحاول التقليل من شأنك، حينها تأكد أنه يريد إلحاق الأذى بك والسخرية منك أمام الجميع.



في البداية، يجب أن تتأكد أن الموقف متعمد ومقصود، فقد نشهد في مجال العمل يوميًا مواقف قد لا تحمل الجدية

وإذا كانت هناك حالة من الرهبة والخوف والاستياء؛ إداً فالأمر بعيد عن الود، خاصة إذا تكرر.

هناك عدد من الأسئلة التي يجب أن تطرحها على نفسك؛
❖ هل تشعر بالفعل بالإساءة؟
❖ هل الأمر يُشعرك بالخوف من الشخص الذي يتنمر عليك؟



الدوافع

إنهم لا يتمرون بسببك ، بل بسبب اضطراباتهم النفسية

حاضنات التمر

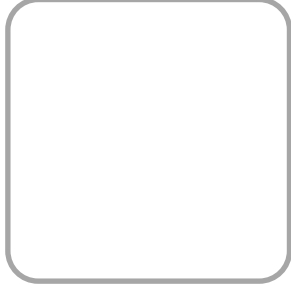
هي البيئات الضاغطة التي يكون فيها الخطأ غير مقبول والتي تتطلب سرعة ودقة وزيادة في الإنتاج والتي يشعر فيها الموظفون عادة بمستويات عالية من عدم الأمان والضغط النفسي واللذان يؤديان إلى الاحتراق الوظيفي.

ويعاني موظفيها من اضطرابات النوم، واضطرابات القلق، واضطراب التكيف، حيث تؤدي تلك الاضطرابات إلى انخفاض الحماسة والدافعية والشعور بالتعب.

وفي نهاية المطاف يصبح الأشخاص الذين يعملون في حاضنات التمر حيث النزاعات والإهانات والمنافسة غير الشريفة أكثر عرضة لترك المؤسسة أو التغيب عن العمل لعدم اقتناعهم بسياسات تلك المؤسسة.

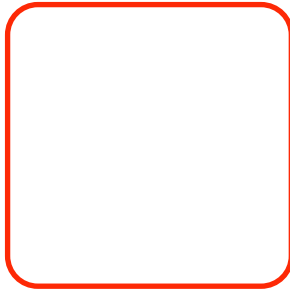
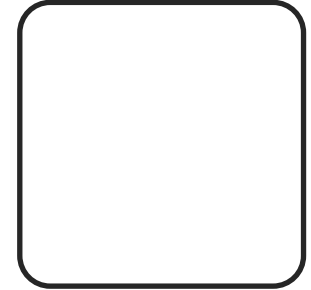
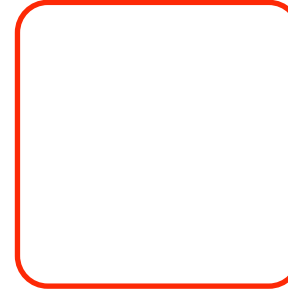


دوافع المتنمر



الافتقار إلى التعليم الفكري والثقافي وحتى التربوي فينتج عن ذلك انسان لا يتمتع بالإنسانية ولا حتى الأدب في التعامل مع الناس وبالتالي يتعامل مع موظفيه باحتقار ويرميهم بشتى انواع الالفاظ التي لا تنم إلى الادب بصله.

وقد يكون هذا المتنمر إنساناً يواجه مشاكل في التحكم في غضبه وردود افعاله وهنا يكون كإنسان بلا عقل مجرد كره ملتهبة من الغضب تحرق كل ما في طريقها لأبسط الاسباب وابسط الامور.



وقد يكون هذا المتنمر قد تعرض إلى اي نوع من انواع التنمر في الماضي مما يجعله متنمراً نتيجة ردة فعل نفسي مرضي.



اضطرابات نفسية
تدفع أصحابها الى التمر

اضطرابات التكيف والاكئاب ما بعد الصدمة

اضطرابات الشخصية مثل الشخصية العدوانية والحدية والاضطهادية والنرجسية

اضطرابات السيطرة على الاندفاع والهوس والاكئاب والفصام والادمان

الاندفاعية العالية والاهتياج ونوبات الغضب وعدم الشعور بالذنب وحب الانتقام والميل للتعنيف.

صور التنمر

تعتمد تشويبه وتقويض إنجازات الآخرين.

توجيه الانتقادات غير المبررة و المستمرة للآخرين

إهانة وتهديد وشتيم وتقليل قدر الآخرين.

إشاعة النميمة والشائعات حول شخص معين.

الاهمال والتجاهل المتعمد لموظف معين.

التحريض على طرد أو نقل موظف داخل المؤسسة أو خارجها.

التخريب لمساهمة الشخص أو عزل شخص واحد من زملاء آخرين، سواء اجتماعيًا أو جسديًا

أكره ان اراك سعيدا





كيفية التصدي

إذا كانوا يحاولون إسقاطك ، فهذا يعني أنك تتفوق عليهم

وضع دليل التصدي للتمر على مستوى الحكومات



أساليب التعامل مع
التمر الوظيفي

كيفية اثبات حالات
التمر رسميا

التحمل الصفري
للسلوكيات عدوانية

طرق التصدي
للتصرفات العدوانية

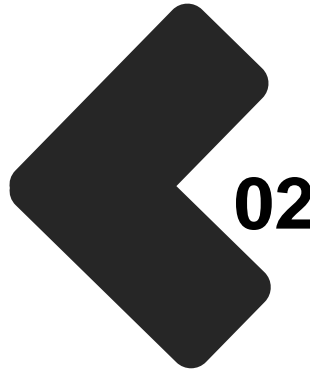
أساليب حل
الخلافات والنزاعات

دور المؤسسات في التصدي للتممر

وضع ضوابط إدارية
تحمي الموظفين من
التممر

تقييم حالات التمرر بغض
النظر عن جميع
الاعتبارات الشكالية

بيان ان السلوك العدواني ليس
طبيعيا أو حالة صحية أو نوع
من المنافسة بين الموظفين

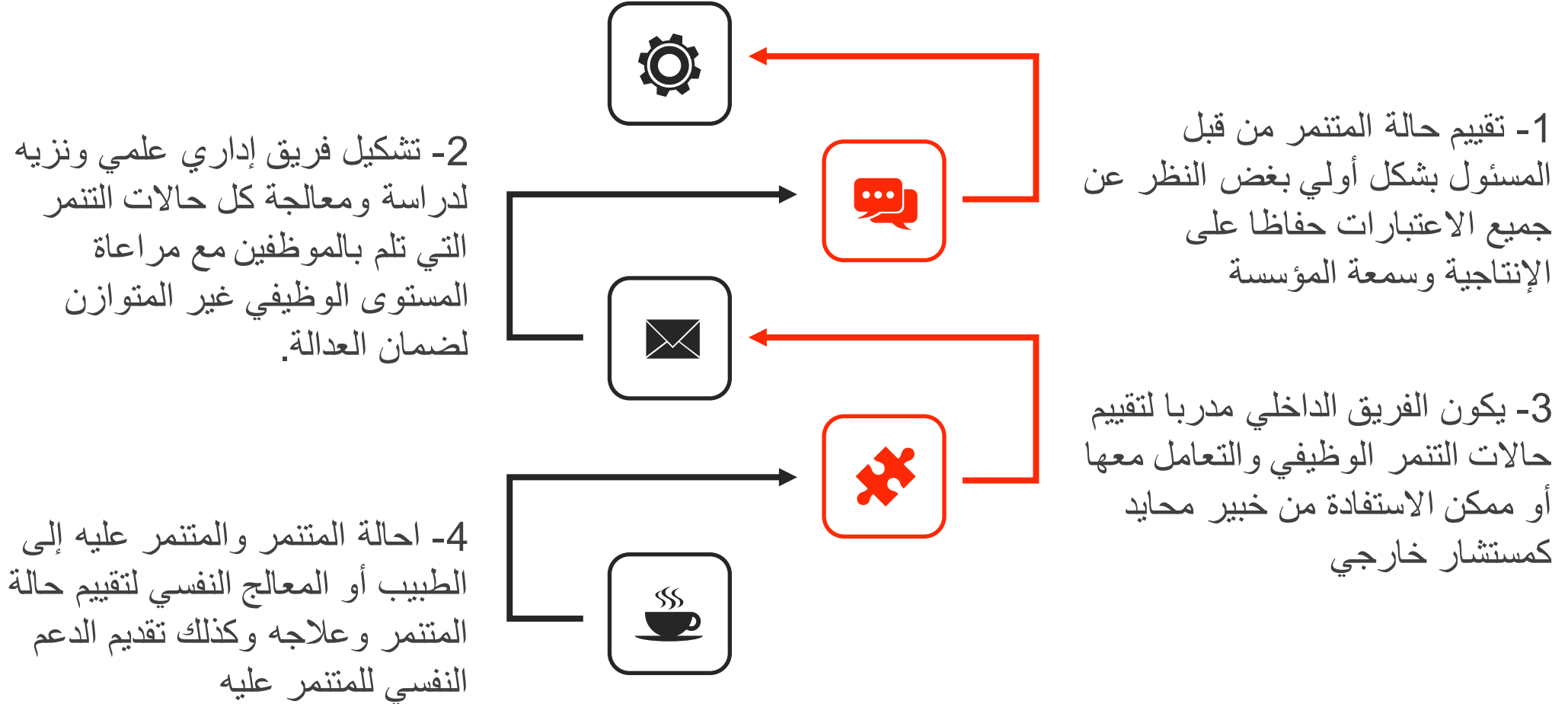


تبنى بيئة العمل الإيجابية
والداعمة والواعية لكي يشعر
الموظفين المتممر عليهم بالأمان

وضع معايير سليمة
تكفل التواصل الفعال بين
الموظفين بلا تممر

الاعتراف أن التمرر
الوظيفي هو مشكلة
حقيقية قائمة

وحدة معالجة حالات التتمر



واجه الأمر ولو كنت وحدك

عليك الآن أن تواجه الأمر باحترافية مهنية واحترام؛ حتى لا تكون صيداً سهلاً، والفت نظر هذا الشخص أن الأمر لا يعجبك وعليه أن يتعامل بطريقة أفضل من ذلك، لأنك لن تقبل التقليل منك، ولكن تذكر أن تكون هادئاً وذكياً في تعاملك معه وردود أفعالك.



احتفظ بالأدلة

سجل وثائق
وأدلة تؤكد
تعرضك
للتنمر، وتجنب
الغضب

عليك أن تكون
حريصًا وحذرًا
في التعامل ولا
تثق في المتنمر

وان كان يتنمر عليك وحدك
لشعوره بأنه أقل منك شأنًا أو
أن هناك مشكلة شخصية معه
يجب الحل على الفور.

ان كان مضطرب نفسيًا
فعليك الانتقال من العمل



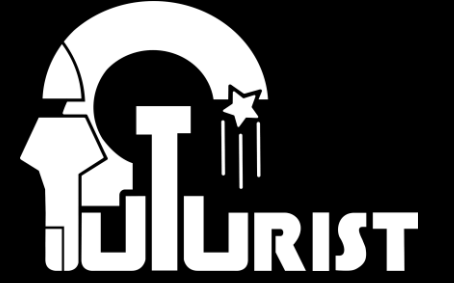
ان كان يتنمر على الجميع
بإمكانك تشكيل أغلبية ضده
متى، فأشعار الشخص بأنه
متنمر وغير محبوب من
الجميع قد يُغير أسلوبه.

اتخذ القرار الأمثل



المحطة الأخيرة مع التمر الوظيفي

التمر الوظيفي هو ظاهرة قابلة للعلاج إلا أنها ليس دائماً قابلة للمنع، ولكن يستطيع النظام الإداري في المؤسسات أن يسيطر عليها وأن يحجمها بشكل ملحوظ ويحافظ على بيئة عمل صالحة، وقد يحتاج ذلك كله إلى شيء من الاخلاق والإخلاص ونزر يسير من الوقت والموارد.



أستاذ دكتور اكرم حسن

خبير دولي في إدارة الاعمال والمشاريع

akramkram@yahoo.com

+201014356420

دمتم بأمان...
وبيئة عمل بلا تنمر...

