

بحث بعنوان:

تصور مقترح من منظور خدمة الفرد للتعامل مع مشكلة التنمر الوظيفي ضد المرأة

في بيئة العمل في القطاع الخاص

دراسة مطبقة على عينة من النساء العاملات في القطاع الخاص التجاري بمدينة مكة المكرمة

إعداد

الدكتور/ تركي حسن أبو العلا

أستاذ مشارك بقسم الخدمة الاجتماعية

كلية العلوم الاجتماعية

جامعة أم القرى

ملخص البحث

يهدف البحث الحالي التعرف على مدى انتشار التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص، أشكال التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل، العوامل والأسباب المؤدية الي للتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل، الاثار الاجتماعية، النفسية، الصحية والوظيفية الناجمة للتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل ووضع تصور مقترح من منظور خدمة الفرد للتعامل مع مشكلة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص. اعتمدت الدراسة على منهج المسح الاجتماعي عن طريق العينة العرضية والتي قوامها (108) مفردة من النساء العاملات بالقطاع الخاص التجاري (سوق الضيافة، سوق الحجاز ومكة مول). اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. استخلصت الدراسة انتشار التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل بالقطاع الخاص التجاري بمدينة مكة المكرمة، وأن أكثر صور التنمر انتشاراً ضد المرأة: التنمر اللفظي، النفسي والانفعالي، الالكتروني والتنمر الاجتماعي، وأن أهم العوامل والأسباب النفسية للتنمر ضد المرأة (ضعف الثقة بالنفس، إصابة المتنمر بالعقد النفسية، الغيرة والفشل في تحقيق الأهداف). وأن أهم العوامل الاجتماعية (التنشئة الاجتماعية الخاطئة، العنف الاسري، رفقاء السوء وغياب وسائل الضبط الاجتماعي)، كما أوضحت النتائج أن أهم الآثار الصحية للتنمر الوظيفي (اضطراب النوم، الشعور بالتعب والارهاق، فقدان الشهية والصداع)، وأن أهم الآثار النفسية (الشعور بالخجل والخزي والاستسلام للمتنمر، الألم النفسية القوية والشعور بالقلق والإحباط)، وأن أهم الآثار السلبية الإدارية والوظيفية (عدم التوافق والتكيف الاجتماعي مع بيئة العمل، نقص القدرة على التعامل مع المواقف وحل المشكلات، عدم الرغبة في تكوين علاقات جديدة مع الزملاء، الشعور بأن بيئة العمل أصبحت منفرة، عدم الرغبة في العمل والغياب المتكرر).

الكلمات المفتاحية: تصور مقترح - التنمر الوظيفي ضد المرأة - القطاع الخاص.

Abstract

The current research aims to identify the extent of workplace bullying against women in the work environment in the private sector, forms of workplace bullying against women in the work environment, factors and causes leading to workplace bullying against women in the work environment, social, psychological, health and occupational effects of workplace bullying against women in the work environment. It also aims to develop a proposed vision from the perspective of individual service to deal with the problem of workplace bullying against women in the work environment in the private sector. The study relied on the social survey method through the occasional sample of (108) single women working in the commercial private sector (Al-Dyafa Mall, Hijaz Mall and Mecca Mall). The study relied on the questionnaire as a tool for data collection. The study concluded the prevalence of workplace bullying against women in the work environment of the commercial private sector in the city of Makkah, and that the most prevalent forms of bullying against women are verbal, psychological and emotional bullying, electronic bullying and social bullying. The results also indicated that the most important psychological factors and causes of bullying against women (poor self-confidence, psychological complexes of the bully, jealousy and failure to achieve goals). The most important social factors (wrong social upbringing, domestic violence, bad companions and the absence of means of social control). The results also showed that the most important health effects of workplace bullying (sleep disturbance, feeling tired and exhausted, loss of appetite and headache). The most important psychological effects (feeling of shame, shame and surrender to the bully, strong psychological pain, anxiety and frustration). The most important negative administrative and functional effects (incompatibility and social adjustment with the work environment, lack of ability to deal with situations and solve problems, unwillingness to form new relationships with colleagues, feeling that the work environment has become alienated, unwillingness to work and frequent absences).

Keywords:

Suggested Perception – Workplace Bullying against Women – the Private Sector.

مشكلة البحث:

تحتل المرأة السعودية مكانة مرموقة في المجتمع السعودي نظراً لما تؤديه من أدوار ومهام متعددة في تربية النشء وتنشئته تنشئة اجتماعية صالحة، والمشاركة الفعالة في تحقيق التنمية الشاملة للمجتمع ومشاركتها كذلك في سوق العمل سواء في القطاع الحكومي، الأهلي والخاص جنباً إلى جنب مع الرجل، وتعكس بيانات الهيئة العامة للإحصاء بالمملكة ارتفاع معدلات مشاركة المرأة السعودية في سوق العمل حيث زادت خلال الأربع سنوات الأخيرة بنهاية الربع الثالث من عام 2020م إلى (133.291) حيث بلغ عدد العاملات في القطاع الحكومي (567.269) سعودية بينما في القطاع الخاص (585.305) سعودية ويمثلن 33.2% من إجمالي السعوديين العاملين في القطاع (الهيئة العامة للإحصاء، 2020م). فلقد أولت المملكة العربية السعودية وحكومته الرشيدة بقيادة سيدي خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود في رؤيتها 2030م اهتمام واضح بمشاركة وإدماج المرأة في سوق العمل بكافة قطاعاته ومنحها كافة حقوقها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية. كما أولت المملكة كذلك في رؤيتها 2030م اهتمام واضح بالقطاع الخاص ومساعدته للتغلب على التحديات التي تواجهه باعتباره أحد القطاعات المحورية الهامة والنشطة بشكل كبير بالمجتمع السعودي والقاطرة لتحقيق النمو الاقتصادي للمجتمع. وبالرغم من هذا الاهتمام الكبير التي توليه المملكة للمرأة والقطاع الخاص إلا أن كليهما يعاني من مشكلات متعددة ومن أبرز هذه المشكلات قضية التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل بالقطاع الخاص حيث بدأت تظهر سمات شخصية وسلوكية سلبية في بيئة العمل سواء بالنسبة للمدراء أو العاملين بالمؤسسة تؤثر سلباً على الإنتاج والتقدم، وعلى التكيف في بيئة العمل، وتجعل بيئة العمل طاردة ومنفرة للعاملين بها.

ويعد التنمر واحداً من الظواهر الاجتماعية غير المرغوب فيه في المجتمع والتي تتسم بالعنف والعدوان من قبل فرد أو مجموعة من الأفراد اتجاه فرد آخر أو مجموعة أخرى من الأفراد، والتي تعبر عن وجود خلل في ميزان القوة والسلطة بين الأشخاص وغيرهم (واكد، 2015م، 24). ويحظى التنمر باهتمام كبير من قبل المؤسسات الحكومية، الأهلية ومؤسسات القطاع الخاص باعتباره أحد المشكلات الخطيرة التي أخذت في الانتشار بشكل كبير بين كافة الفئات الاجتماعية (كيلاني، 2019م، 17-18). فلم يعد التنمر منتشر فقط بين فئات الطلاب والشباب والمراهقين بل انتشر ليشمل فئات كثيرة في المجتمع وهذا ما تؤكد عليه دراسة أحمر (2008م) ودراسة الزهراني (2012م)، أن التنمر لم يعد ينتشر بين طلاب كلية الطب بل بين الأطباء والاستشاريين.

ويعد التنمر من المشكلات السلوكية الخطيرة التي أصبح لا يخلو مجتمع من المجتمعات منها بل أصبحت منتشرة في أغلب المجتمعات والتي لها تداعيات صحية، نفسية واجتماعية على المتنمر القائم بالتنمر والمتنمر عليه ضحية التنمر (محمد، 2018م، 2، آل سعود، 2017م، 344). وينتشر التنمر بين كافة الفئات المجتمعية من ذكور وأنثى إلا أنه يزداد بين الذكور فيأخذ أشكالاً مختلفة كالاعتداء بالضرب، السخرية، التهديد،... وغيرها، بينما في الإناث يأخذ شكل التعليقات الجنسية، الإساءات، التلميحات الجارحة،... وغيرها (زامل، 2011م، 1).

وتشير دراسة بسرى (2020م) الي التزايد المتسارع للتنمر وارتفاع معدلاته، ففي دراسة أجرتها اليونسكو عام 2019م اشارت أن أكثر من ربع مليار طفل يتعرضون للمعاملة القاسية والتنمر سنوياً. وفي دراسة أعدها مركز الملك عبد الله للأبحاث وجد أن نسبة التنمر تبلغ 47% عند الأطفال و 25% عند المراهقين، ووفق إحصاءات اللجنة الوطنية للطفولة أن 57.1% من الذكور و 42.9% من الاناث يعانون من التنمر في المدارس السعودية (خوجة، 2020)،

وتهتم مهنة الخدمة الاجتماعية بالقضايا والمشكلات الاجتماعية، النفسية والسلوكية التي تعوق أداء الافراد لأدوارهم الاجتماعية بالمجتمع، فتسعى المهنة لتحسين الأداء الاجتماعي للأفراد وتخفيف الضغوط النفسية، الاجتماعية والحياتية التي تواجههم وذلك بتوفير الخدمات الوقائية والعلاجية والتنموية لهم. كما تهتم طريقة خدمة الفرد كأحد طرق الخدمة الاجتماعية بتحقيق التكيف النفسي والاجتماعي للأفراد مع بيئاتهم الاجتماعية وتذليل الصعوبات التي تعترضهم، فتهتم طريقة خدمة الفرد بظاهرة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل ومساعدتها على التغلب عليها كأحد المشكلات السلوكية الخطيرة التي تؤثر على الصحة الجسدية والنفسية والعقلية للمرأة وعلى تكيفها في بيئة العمل والتي تؤثر أيضاً سلباً على علاقاتها الاجتماعية والأسرية، وتمتلك طريقة خدمة الفرد الأدوات والأساليب والاستراتيجيات والنماذج المهنية العلاجية التي تساعدها في تحقيق ذلك.

ولم تكن قضية التنمر تحظى باهتمام الباحثين حتى وقت قريب، الا أنه في الآونة الأخيرة ومع التطور العلمي بدأ الاهتمام بها باعتبارها ظاهرة تخص الجيل المعاصر حيث ارتفعت معدلاتها حديثاً بشكل ملحوظ، ولقد أولت الأبحاث والدراسات العلمية عالمياً اهتمام واضح وملحوظ بقضايا المرأة الا انه مع التغير والتحول الثقافي والاجتماعي في المجتمع السعودي مازالت الدراسات والأبحاث العلمية المرتبطة بالمرأة السعودية محدودة بصفة عامة والأبحاث والدراسات المرتبطة بقضايا التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل بصفة خاصة (قطب، 2022م، 447)، لذا جاء اهتمام الباحث بتلك القضية البحثية باعتبارها واحدة من أهم القضايا المطروحة الان على الساحة السعودية وذلك لرصد الظاهرة والتعرف على جوانبها المختلفة ودوافعها واثار النفسية، الاجتماعية والصحية على المرأة السعودية التي تعد ركن أساسي في البناء الاجتماعي للمجتمع السعودي وشريك فغلي لتحقيق التنمية الشاملة.

أهمية البحث:

- 1- يتناول البحث الحالي لأحد أهم الظواهر الخطيرة والمنتشرة في كثير من الأوساط الاجتماعية وهي ظاهرة التنمر ولاسيما في المجتمعات العربية بشكل عام والمملكة العربية السعودية بشكل خاص، وما ينتج عنه من العديد من الآثار السلبية على الجوانب الاجتماعية، النفسية، الصحية والوظيفية.
- 2- كما يهتم البحث الحالي بالتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل ولاسيما في بيئة القطاع الخاص التي لا تشترط قيود معينة اتجاه عمل المرأة بعكس القطاع الحكومي الذي يفرض سياسات وتدابير معينة لعمل المرأة والمخالفات التي تقع بحقها كالتنمر.

- 3- يمكن تسهم نتائج البحث الحالي في مساعدة أصحاب القرار في القطاع الخاص بوضع برامج وخطط وتدابير لمواجهة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل.
- 4- إثراء الممارسة المهنية بوضع تصور مقترح من منظور خدمة الفرد للتعامل مع مشكلة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص.
- 5- ندرة الدراسات والأبحاث العلمية المرتبطة بالتنمر بصفة عامة والتنمر ضد المرأة بصفة خاصة على حد علم الباحث.
- 6- اهتمام المملكة العربية السعودية في رؤيتها 2030م بالمرأة بشكل عام وتوفير كافة سبل الحماية لها وتمكينها في المجتمع بشكل عام وفي بيئات العمل بشكل خاص باعتبارها مورد بشري هام لتحقيق التنمية الشاملة لا يمكن تجاهله وباعتبارها نصف المجتمع.

أهداف البحث:

ينطلق البحث الحالي من مجموعة من الأهداف والمتمثلة فيما يلي:

- 1- التعرف على مدى انتشار التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص.
- 2- التعرف على أشكال التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص.
- 3- التعرف على العوامل والأسباب المؤدية الي للتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص.
- 4- التعرف على الاثار الاجتماعية، النفسية، الصحية والوظيفية الناجمة للتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص.
- 5- وضع تصور مقترح من منظور خدمة الفرد للتعامل مع مشكلة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص.

تساؤلات البحث:

يسعى البحث الحالي للإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- ما مدى انتشار التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص؟
- 2- ما أشكال التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص؟
- 3- ما العوامل والأسباب المؤدية الي للتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص؟
- 4- ما الاثار الاجتماعية، النفسية، الصحية والوظيفية الناجمة للتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص؟
- 5- ما التصور المقترح من منظور خدمة الفرد للتعامل مع مشكلة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص؟

مفاهيم البحث:

يشتمل الجزء التالي على مفاهيم البحث الرئيسية والتي تتمثل في مفهوم التصور المقترح، مفهوم التنمر الوظيفي ومفهوم القطاع الخاص، والتي سنتناولها بالشرح والتفسير على النحو التالي:

1- مفهوم التصور المقترح:

يعرف زين الدين التصور المقترح بأنه: تخطيط مستقبلي مبني على نتائج فعلية ميدانية من خلال أدوات منهجية كمية أو كيفية لبناء إطار فكري عام يتبناه الباحثين والممارسين (زين الدين، 2013م، 6). ويعرفه الشريف بأنه: بناء فكري منظم يشتمل على مجموعة من الأنشطة المستقبلية والأساليب والاستراتيجيات العلاجية التي يمكن استخدامها للتعامل مع موقف معين أو مشكلة محددة (الشريف، 2018م، 211).

يعرف التصور المقترح في هذا البحث اجرائياً بأنه:

دليل اجرائي مقترح مبني على نتائج البحث الميدانية يهدف الي وضع تصور لدور لأخصائي العمل مع الحالات الفردية في التعامل مع مشكلة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص والذي يشتمل على أسس، ومهارات، أدوات، أدوار واستراتيجيات مهنية لأخصائي خدمة الفرد.

2- مفهوم التنمر الوظيفي:

يعرف التنمر لغوياً بأنه التشبه بالنمر: أي غضب وساء خلقه، تنمر: أي تنكر له وتوعده بالإيذاء (المعجم الوجيز، 2001، 635). والتنمر هو الإساءة التي يوجهها شخص أو أكثر تجاه شخص آخر أقل قوة وبشكل متكرر وقد تكون الإساءة جسمية أو نفسية أو لفظية وغير لفظية. (الخوالي، 2000، 335). ويعد التنمر أحد أشكال الاستغلال حيث يستغل البعض قوتهم الجسدية أو شعبيتهم الاجتماعية من أجل إذلال شخص آخر وإخضاعه والحصول على ما يريده منه (Adams, 2006, 11). كما يعرف بأنه سلوك ينتج عن عدم التوازن بين فردين احدهما منتمر والأخر ضحية للتنمر ينتج عنه الإيذاء الجسدي واللفظي والنفسي والاذلال (juvonen and shuster, 2003. 1231).

كما يعرف بأنه ذلك السلوك المقصود لإلحاق الأذى الجسدي، أو اللفظي أو النفسي أو الاجتماعي الذي يحدث من طرف قوي مسيطر تجاه طرف ضعيف لا يتوقع أن يرد على الاعتداء (الصباحين والقضاة، 2013م، 10). وكما يعرف على أنه ذلك السلوك الذي يتسبب في إحداث ضرر جسدي أو نفسي أو لفظي يتضمن التهريب، والتخويف للضحية الممارس عليها التنمر، وذلك بسبب وجود تفاوت في القوة بين الشخصين سواء المتنمر أو الضحية (Faerrington & Ttofi , 2011, 68). فالنمر إما أن يكون جسدياً أو لفظياً أو عاطفياً ويكون ضد شخص آخر، ويتميز بوجود عدم توازن في القوة بين المتنمر وضحيته والتكرار بشكل مستمر حيث يصعب على الضحية الممارس عليها التنمر الدفاع عن نفسها بسبب الضعف الجسدي أو تفوق عدد المتنمرين عليه (Smith, 2000). فهو ذلك السلوك العدوانى القائم على الإصرار والترصد بهدف الإيذاء اما بالتهديد، أو التوبيخ، أو

الاغظة أو الشتائم، أو الضرب، أو الدفع، أو استخدام ملامح الوجه كالتكشير أو الإشارات المسيئة، أو تعمد عزل الشخص عن المجموعة (قطب، 2022م، 450).

ويعرف التنمر الوظيفي ضد المرأة اجرائياً بأنه: كافة أشكال السلوك العدواني الممارس اتجاه المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص بهدف الحاق الأذى بها والذي يأخذ اشكالاً متعددة: لفظياً، نفسياً وانفعالياً، جسدياً، اجتماعياً، إلكترونياً، جنسياً وضد الممتلكات.

3- مفهوم القطاع الخاص:

يعرف القطاع الخاص بأنه ذلك الجزء من الاقتصاد الغير خاضع لسيطرة الحكومة، ويدرار وفقاً لاعتبارات الربحية المالية (الديوان الوطني للإحصائيات، 2010م). كما يعرف بأنه: مجموعة من الأنشطة الاقتصادية تمارس بشكل مستقل عن الإدارة الحكومية الأشراف الحكومي ويتمتع بالاستقلالية في إدارته عن سلطة الحكومة من ناحية ويهدف إلى تحقيق الربح من ناحية أخرى (الشمري والبداينة/2010م، 37). وهو عنصر أساسي ومنظم في النشاط الاقتصادي يتميز بالملكية الخاصة، تقوم فيه عملية الإنتاج بناءً على نظام السوق والمنافسة، وتحدد فيه المبادرة الخاصة وتحمل مخاطر القرارات والأنشطة المتخذة (الديوان الوطني للإحصائيات، 2011م). وكما يعرف القطاع الخاص بأنه قطاع من الاقتصاد الوطني يقوم على ملكية وسائل الإنتاج ويقوم بتخصيص الموارد وفق لقوى السوق وليس على أساس السلطات الحكومية (العبيدي، 2018م، 129). كما يعرف القطاع الخاص بأنه ذلك القطاع الذي يهتم بجميع الأنشطة الاقتصادية التي لا توليها الدولة اهتمام كبير ويشمل الشركات والمؤسسات الهادفة الي تحقيق أرباح في مجال الصناعة والتجارة والخدمات، إضافة الي ذلك أنشطة المؤسسات التي لا تهدف الي تحقيق أرباح كالحرف التجارية والجمعيات التعاونية طالما أنها تؤدي خدمات اقتصادية (بدر الدين، 2005م، 28).

كما يعرف بأنه: هو مجموعة المؤسسات التي تكون خاضعة لرأسمالية الأفراد أو الشركات وهو الجزء الخاص من الاقتصاد الذي يتكون من الاعمال والتجارة الخاصة التي يمتلكها الأشخاص أو مجموعة من الأشخاص (الرشيدي والرشود، 2018م، 329).

ويعرف القطاع الخاص اجرائياً في هذا البحث على أنه: المؤسسات العاملة في القطاع الخاص التجاري بمدينة مكة المكرمة كسوق الضيافة، سوق الحجاز ومكة مول.

الدراسات السابقة:

1- دراسة الشرباصي، تامر (2022م) استهدفت الدراسة اختبار فعالية العلاج المعرفي السلوكي في التخفيف من السلوك التنمري لدى جماعات تلاميذ المرحلة الإعدادية، وأوضحت النتائج صحة الفرض الرئيس: وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي والبعدي لأعضاء الجماعة التجريبية لصالح القياس البعدي، وهذا يرجع إلى فعالية العلاج المعرفي السلوكي للتخفيف من السلوك التنمري لجماعات تلاميذ المرحلة الإعدادية.

2- دراسة عمارة، فيروز (2022م) استهدفت الدراسة وضع برنامج وقائي مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات لتنمية وعي طلاب المرحلة الثانوية للحد من التنمر الإلكتروني ولاسيما أن مشكلة التنمر بصفة عامة والتنمر الإلكتروني بصفة خاصة أصبحت من الظواهر الخطيرة في المجتمع لما تحمله من عدوان تجاه الآخرين، وخلصت الدراسة الي انه لا بد من تضافر وتعاون كافة جهود المتخصصين والمعنيين بالتصدي لهذه المشكلة الاجتماعية ومن خلال مهنة الخدمة الاجتماعية بطرقها وبخاصة طريقة العمل مع الجماعات بأساليبها وتكنولوجياها ونماذجها وبرامجها الإرشادية والوقائية.

3- دراسة قطب، رغاء (2022م) استهدفت الدراسة التعرف على مدى انتشار حالات التنمر الإلكتروني لدى الإناث في المجتمع السعودي، ومعرفة أسلوب تفاعل المتابعين لموقف التنمر الإلكتروني، ومعرفة أساليب ممارسة التنمر الإلكتروني ومعرفة الآثار النفسية والاجتماعية والصحية المترتبة على التنمر الإلكتروني، توصلت النتائج إلى أن مستوى انتشار حالات التنمر الإلكتروني في المجتمع السعودي من وجهة نظر المستجيبات بشكل عام متوسط، ومستوى ممارسة أساليب التنمر الإلكتروني وتفاعل المتابعين مع مواقف التنمر الإلكتروني بشكل عام عالياً، ومستوى انتشار الآثار النفسية و الآثار الاجتماعية والآثار الصحية المترتبة على ممارسة التنمر الإلكتروني كان عالياً، ويوصي البحث بتنمية ثقافة الحوار والاختلاف بين أفراد المجتمع من خلال الخطب والندوات والمؤتمرات.

4- دراسة عثمان، علياء (2021م) استهدفت الدراسة وضع دور مقترح من منظور طريقة خدمة الفرد لمواجهة ظاهرة التنمر الإلكتروني، ورصد المكونات المعرفية، الوجدانية والسلوكية لطلاب الخدمة الاجتماعية في جامعة الفيوم حول ظاهرة التنمر الإلكتروني، توصلت الدراسة الي أنه تمت الموافقة من عينة الدراسة على المكون المعرفي بنسبة 74.89%، المكون الوجداني بنسبة 44.62% والمكون السلوكي بنسبة 37.11%.

5- دراسة عبد الصمد، عبير (2021م) استهدفت الدراسة اختبار فعالية التدخل المهني باستخدام برنامج للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من حدة التنمر لدي طالبات المرحلة الإعدادية سواء التنمر اللفظي أو النفسي أو الاجتماعي أو الجسمي، أوضحت النتائج صحة الفرض الرئيس وجود فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات القياس القبلي والقياس البعدي للجماعة التجريبية فيما يتعلق باستخدام التدخل المهني ببرنامج للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من حدة التنمر لدي طالبات المرحلة الإعدادية لصالح القياس البعدي سواء التنمر اللفظي أو التنمر النفسي أو التنمر الاجتماعي أو التنمر الجسمي.

- 6- دراسة أبو زايد، عادل (2021م) استهدفت التعرف على دور الخدمة الاجتماعية المدرسية في الحد من التنمر الإلكتروني لدى الطلاب المراهقين مدمني مواقع التواصل الاجتماعي، توصلت الدراسة أن التنمر الإلكتروني جاء بمستوى دلالة مرتفع، ولقد أوصت الدراسة باستخدام البرامج الوقائية للخدمة الاجتماعية المدرسية في الحد من ظاهرة التنمر بالمدارس الثانوية، تقديم برامج إرشادية للطلاب وأولياء الأمور عن مخاطر التنمر والآثار السلبية المترتبة عليه.
- 7- دراسة قنديل، محمد (2021م) استهدفت الدراسة تحديد العوامل المؤدية إلى سلوك التنمر الإلكتروني بين الشباب الجامعي وتحديد الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني على الجوانب النفسية، الأسرية، التعليمية والاجتماعية للشباب الجامعي، توصلت الدراسة إلى برنامج إرشادي مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات للتخفيف من الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني على الشباب الجامعي.
- 8- دراسة الزناتي، خليفة والدريبر، محمود (2020م) استهدفت الدراسة التعرف على فعالية خدمة الفرد الجماعية في الحد من التنمر المدرسي لدى طلاب المرحلة الإعدادية (التنمر الجسمي، اللفظي، الاجتماعي وضد الممتلكات) ، وتوصلت الدراسة إلى صحة الفرض الرئيس وهو : وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ممارسة خدمة الفرد الجماعية والحد من التنمر المدرسي لطلاب المرحلة الإعدادية المتمثل في (التنمر الجسمي، اللفظي، الاجتماعي والتنمر ضد الممتلكات).
- 9- دراسة الحداد، نورا (2020م) استهدفت الدراسة اختبار فعالية برنامج التدخل المهني بطريقه العمل مع الجماعات للتخفيف من التنمر المدرسي لطلاب المرحلة الابتدائية، توصلت الدراسة الي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام برنامج التدخل المهني بطريقه العمل مع الجماعات للتخفيف من التنمر المدرسي لطلاب المرحلة الابتدائية (التنمر اللفظي، التنمر الجسمي، التنمر الاجتماعي).
- 10- دراسة الدسوقي، حنان (2020م) استهدفت الدراسة التوصل إلى مجموعة من المؤشرات التخطيطية لكلاً من الأسرة والمدرسة والمجتمع لمواجهة ظاهرة التنمر المدرسي بالمرحلة الإعدادية، توصلت الدراسة إلى مجموعة من المؤشرات التخطيطية اللازمة لمواجهة التنمر المدرسي ووضع الخطوات الإجرائية لتحقيق تلك المؤشرات.
- 11- دراسة عبد الرازق، شيماء (2020م) استهدفت الدراسة التوصل لتصور مقترح لدور الأخصائي الاجتماعي للحد من المخاطر الناتجة عن التنمر الإلكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية، توصلت الدراسة إلى أن المخاطر الأسرية الناتجة عن التنمر الإلكتروني لدى الطلاب تتمثل في شعورهم بالخرج تجاه أسرته لتعرضهم بألفاظ قبيحة من خلال شبكة التواصل الاجتماعي. وارسال صور وأفلام إلكترونية قبيحة من الزملاء تسبب في عدم احترام أسرته لهم، وأن المخاطر النفسية الناتجة

عن التنمر الإلكتروني تتمثل في شعورهم بالعار والخجل لتعرض مشاكلهم الشخصية عبر وسائل التواصل الاجتماعي. وأيضاً شعورهم بالاستفزاز لتعرضهم للحظر من خلال شبكة التواصل الاجتماعي، وأن المخاطر التعليمية الناتجة عن التنمر تتمثل في عدم قدرتهم على التركيز بالذاكرة لتعرض صفحاتهم للسرقة أكثر من مرة، توصلت الدراسة أن أهم أدوار الأخصائي الاجتماعي المعرفية والمهارية والقيمية للحد من المخاطر الناتجة عن التنمر الإلكتروني.

12- دراسة مصطفى، محمد (2020م) استهدفت الدراسة التعرف على أنواع سلوك المتنمر، خصائص المتنمرين الإلكترونياً، أشكال سلوك التنمر ودور خدمة الفرد في مواجهة التنمر الإلكتروني، توصلت الدراسة أن أهم أنواع التنمر : اللفظي أو الخطي، الجنسي، الانفعالي، العنصري والإلكتروني، وأن أهم خصائص المتنمرين الشعور بالدونية، العدوانية، عدم القدرة على التحكم بالغضب، الافتقار الي التعاطف والفضل في تبني قيم ومعايير الاسرة والمجتمع، كما توصلت الدراسة أن هناك أدوار للأخصائي الاجتماعي اتجاه المدرسة وأولياء الأمور والجمعيات الأهلية لمواجهة ظاهرة التنمر.

13- دراسة جيلاني، عبد المنعم (2019م) استهدفت الدراسة اختبار فعالية برنامج وقائي من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتنمية وعى التلاميذ بمخاطر التخفي، المضايقات، القذف والمطاردة الإلكترونية كأشكال للتنمر الإلكتروني، توصلت الدراسة الي صحة الفروض بوجود علاقة إحصائية ذات دلالة معنوية بين استخدام برنامج وقائي من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتنمية وعى التلاميذ بمخاطر التخفي، المضايقات، القذف والمطاردة الإلكترونية.

14- دراسة يوسف، عبد الجابر (2019م) استهدفت الدراسة التعرف على الأساليب العلاجية للمدخل الروحي في خدمة الفرد في التخفيف من التنمر المدرسي، والاستراتيجيات المستخدمة من الاخصائي الاجتماعي باستخدام المدخل الروحي لتخفيف من التنمر المدرسي، توصلت الدراسة الي أن أهم الأساليب العلاجية تمثل في استثارة الضمير الديني، النصح، تلاوة الكتب المقدسة. حديث الذات لتكوين سلوك جديد، تنمية القيم الدينية والجوانب الأخلاقية، كما توصلت أن أهم الاستراتيجيات هي: استخدام نموج القدوة، فعل النصح في الموقف، فهم العميل لنفسه والتخلص من الأفكار الخاطئة.

15- دراسة عبد الهادي، لمياء (2018م) استهدفت الدراسة التعرف على العوامل المؤدية للتنمر المدرسي، والدور الفعلي للأخصائي الاجتماعي في مواجهة ظاهرة التنمر المدرسي والمعوقات التي تواجه الاخصائي الاجتماعي في مواجهة ظاهرة التنمر، توصلت الدراسة الي تدني تقدير الذات وفقدان الثقة بالنفس وعدم القدرة على حل المشكلات، الإحساس بالحرمان والقهر وقلة التوافق والتكيف الاكاديمي من أهم العوامل الشخصية للتنمر، كما توصلت الدراسة الي أن التدليل الزائد، ومساندة الاسرة لسلوك العنف، والهجر والطلاق من أهم العوامل الاسرية، كما أوضحت النتائج أن

ملاحظة سلوك الطلاب أثناء فترات الراحة وممارسة الأنشطة الطلابية وعمل الندوات عن التنمر من أهم أدوار الأخصائي الاجتماعي للتعامل مع التنمر.

16- دراسة يوسف، مسعد (2019م) استهدفت الدراسة تحديد العوامل المرتبطة بالتنمر الإلكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية، والتوصل إلى نموذج مقترح للحد من العوامل المرتبطة بالتنمر الإلكتروني، توصلت الدراسة أن العوامل المرتبطة بالتنمر الإلكتروني هي: عوامل نفسية ذاتية، مدرسية، اجتماعية وعوامل تكنولوجية، وقد اقترحت الدراسة نموذج يتم بناءه بالاعتماد على العلاج المعرفي السلوكي من منظور طريقة خدمة الفرد.

17- دراسة علي، شاميه (2018م) استهدفت الدراسة اختبار فاعلية التدخل المهني للخدمة الاجتماعية باستخدام مهارة تأكيد الذات في التخفيف من التنمر الجسدي، اللفظي، الاجتماعي، الانفعالي وضد الممتلكات لدى الأطفال المودعين بالمؤسسات الإيوائية. توصلت الدراسة إلى أن حرمان الطفل من الرعاية الأسرية يجعله عرضة للاضطرابات الشخصية والاجتماعية والنفسية، وانخفاض قدرته على التوافق والتكيف، وذلك نظراً لظروف الحرمان المادي والوجداني، والافتقار إلى العلاقات الحميمة والمستقرة.

18- دراسة هاشم، صفاء (2018م) استهدفت الدراسة التعرف على المشكلات التي تواجه العاملين نتيجة للتنمر الوظيفي، وأوضحت نتائج الدراسة أنه يوجد العديد من المشكلات المترتبة على التنمر الوظيفي، وأن أكثر المشكلات التي تواجه العاملين هي المشكلات النفسية والإدارية، في حين جاءت المشكلات الاجتماعية أقل أهمية منهما. وأوضحت النتائج أن أهم أدوار الأخصائي الاجتماعي: مساعدة الموظفين على الاشتراك في الجماعات والتنظيمات العمالية، وأقلها دور الأخصائي الاجتماعي بمساعدة العمال على علاج مشكلاتهم، توصلت الدراسة إلى وضع تصور مقترح من منظور الممارسة العامة للتخفيف من المشكلات المترتبة على التنمر الوظيفي.

19- دراسة صديق، شيماء (2021م) استهدفت الدراسة التعرف على التنمر الإلكتروني أحد أنواع التنمر والذي لا يقل ضرراً عن التنمر التقليدي، توصلت الدراسة إلى برنامج مقترح للتخفيف من الآثار السلبية للتنمر الإلكتروني لدى الشباب الجامعي باستخدام نموذج العلاج العقلاني الانفعالي، تم تحديد مراحل وخطوات برنامج التدخل المهني باستخدام نموذج العلاج العقلاني الانفعالي، الاستراتيجيات والأساليب العلاجية المستخدمة في برنامج العلاج باستخدام نموذج العلاج العقلاني الانفعالي.

من خلال العرض السابق للدراسات، نجد أنها قدمت العديد من المؤشرات العلمية الواضحة التي يمكن للباحث الاعتماد عليها في البحث الحالي في بناء وتصميم استمارة الاستبيان حول أنواع سلوك التنمر، خصائص ضحايا التنمر والمتنمرين، أشكال التنمر، دوافع وأسباب التنمر والآثار السلبية الناتجة عنه، كما نجد أن بعض الدراسات أهتم بمناقشة ظاهرة التنمر ضد الأطفال والمراهقين

في المدارس، والبعض الآخر أهتم بالتنمر الإلكتروني، والبعض الآخر أهتم بعلاقة الخدمة الاجتماعية سواء الممارسة العامة أو خدمة الفرد وخدمة الجماعة بقضية التنمر الإلكتروني، والقليل جداً من الدراسات التي أهتمت بالتنمر ضد المرأة والتنمر الوظيفي، وبناءً عليه يتضح من عرض الدراسات السابقة أنه يوجد ندرة واضحة في الدراسات العلمية التي أهتمت تصور مقترح من منظور خدمة الفرد للتعامل مع مشكلة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص لذا جاء اهتمام الباحث بتلك القضية البحثية الهامة في المجتمع السعودي.

الإطار النظري للبحث:

يقدم هذا الجزء من البحث لبعض المحاور المرتبطة بالتنمر: أنواع سلوك التنمر، خصائص ضحايا التنمر والمتنمرين، أشكال التنمر، دوافع وأسباب التنمر والآثار السلبية الناتجة عنه والتي ستعرض على النحو التالي:

أنواع سلوك التنمر:

يوجد العديد من الأنواع لسلوك التنمر حيث يقدم أبو عيد (2015م) خمسة أنواع للتنمر وهي على النحو التالي: (1) التنمر اللفظي أو الخطي: ويعني استخدام الفاظ أو القاب أو نكات أو ملصقات لقصد الإساءة أو التشهير أو الاستهزاء للضحية أمام الاقران أو الاخرين. (2) التنمر الجنسي: وهو من السلوكيات المهينة جداً للضحية وقد يؤدي الي جريمة. (3) التنمر الانفعالي: ويختلف أشكاله من تجاهل الضحية، العزلة، الازدراء له، السخرية منه. (4) التنمر العنصري: وتعني استخدام التمييز العنصري ضد الضحية وحسب هويتهم وانتماءاتهم. (5) التنمر الإلكتروني: وذلك باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي والانترنت والأجهزة الحديثة للسخرية من الاخرين والتهديد والايذاء والابتزاز لهم (أبو عيد، 2015، 44).

ويشير الصبحين والقضاة (2013م) أن يوجد ستة أنواع لسلوك التنمر وهي على النحو التالي: (1) التنمر الجسدي: كالضرب، الإيقاع، السحب، الصفع، القرص، الرفس،... وغيرها. (2) التنمر اللفظي: كالسب والشتم، واللعن، والتهديد، الأذلال، الإشاعات الكاذبة، التلقيب بمسميات معينة تدل على الأذلال أو مسميات عرقية. (3) التنمر الجنسي: كاللمس، التحسيس، استخدام القاب جنسية، حركات جنسية وايحاءات، النكات القبيحة، التهديد بممارسة الجنس. (4) التنمر العاطفي والنفسي: المضايقات، التهديد، الأذلال، التخويف، التهميش والعزلة للضحية. (5) التنمر في العلاقات الاجتماعية: رفض التعامل مع الاخرين وصدقتهم، منع الاخرين من ممارسة الأنشطة. (6) التنمر على الممتلكات: كأخذ ممتلكات الاخر والتصرف فيها أو منعه من استخدامها أو اتلافها. (الصبحين والقضاة، 2013، 10-11، آل سعود، 2017، 359).

يشير (Smith,2000) أن هناك أربع أنواع للتنمر والمتمثلة فيما يلي (درويش والليثي، 2017م، 205، عمارة، 2022م، 128): (1) التنمر الانفعالي: حيث يسعى المتنمر الي التقليل من شأن الضحية بالتجاهل والسخرية والازدراء والعزلة وممارسة العدوانية اتجاه الضحية. (2) التنمر المادي: كالدفع، الضرب، اللطم، البصق، الركل، تحطيم الممتلكات. (3) التنمر الاجتماعي: التجاهل المتعمد

للضحية، رفض مشاركة الضحية في أي نشاط، رفض تصرفات الضحية، العزلة الاجتماعية للضحية. (4) التنمر اللفظي: كالسخرية والاستهزاء بالضحية والتشهير بها. ويشير (قطب، 2022م، 453) أن للتنمر العديد من الأشكال: تنمر جسدي، لفظي، نفسي، اجتماعي، الجنسي والإلكتروني. كما يشير الحداد (2020م، 433) أن من أشكال التنمر: الجسدي، اللفظي، النفسي، الاجتماعي والجنسي. ويشير (Clay، 2008) أن التنمر له العديد من الأشكال والانماط وهي: (1) التنمر الجسدي: كالضرب، الركل، الرفس، الخنق، العض، الصفع، والاعتداء الجنسي. (2) التنمر اللفظي: كالاستدعاء بطريقة غير لائقة، التسمية الغير لائقة، السب، القذف، التهديد والوعيد بألفاظ غير لائقة. (3) التنمر الاجتماعي: كالإضرار بالعلاقات الاجتماعية، تشويه السمعة، إطلاق الإشاعات، والاستبعاد الاجتماعي، وإجبار الأصدقاء بالبعد عن الضحية. (4) التنمر الانفعالي: الإهانة والتوبيخ والتحقير والتقليل من الشأن. (5) التنمر ضد الممتلكات: مثل إتلاف أو كسر الأشياء التي تخص الضحية. (6) التنمر الإلكتروني: من خلال مواقع التواصل الاجتماعي لإلحاق الضرر بالآخرين. (7) التنمر الجنسي: كالملاسة غير اللائقة أو الكلام الجنسي، الاستغلال الجنسي، التحرش الجنسي التشهير بفضحه جنسياً (عبد الرزاق، شيماء، 2020م، 364).

خصائص ضحايا التنمر والمتنمرين:

يوجد العديد من الخصائص لضحايا التنمر، يشير كيلاني أن من أهم صفات ضحايا التنمر: عدم القدرة على الدفاع عن النفس، سرعة السقوط، الضعف، العزلة، الشعور بالعجز، ضعف الثقة بالنفس عدم القدرة على تكوين علاقات اجتماعية، الشعور بالفشل، السلبية، الشعور بالوحدة والإهمال عدم الشعور بالأمن، كما أن الضحية يتسم بخصائص حسميه ونفسية تجعله ضحية كقصر القامة، النحافة الشديدة، البدانة، الخجل، الخوف الشديد... وغيرها (كيلاني، 2019م، 34-35).

يصنف أولويز Olweus ضحايا التنمر الي ثلاثة أنواع: (1) الضحية السلبي: ويتسم بأنه ضعيف البنية، ليس له أصدقاء يلقي حماية زائدة من الأسرة وهذا النوع هو الأكثر انتشاراً. (2) الضحية المحرض: وهو الذي يحرض الآخرين على ممارسة التنمر على البعض. (3) الضحية المتنمر: وهو شخص عان من التنمر من ذي قبل فيمارس التنمر على الآخرين نتيجة لخبرته السيئة السابقة مع التنمر (كيلاني، 2019م، 34).

وكما لضحايا التنمر خصائص تميزهم عن غيرهم فهناك كذلك خصائص تميز المتنمرين، فيشير قطب أن من أهم من خصائص المتنمر: (1) القوة: بسبب العمر أو الجنس أو السلطة أو النفوذ (2) تعمد الأذى حيث يميل المتنمر الي إلحاق الأذى بالآخرين. (3) الاستمرارية والفضاضة الي درجة تحطيم الذات للضحية. (4) الغرور (قطب، 2022م، 452).

ويشير الحداد (2020م) أن للمتنمر العديد من الخصائص والتمثلة في: الغرور، الرغبة في السيطرة على الآخرين، الرغبة في الشعور بالقوة، إلحاق الأذى بالآخرين، عدم احترام القواعد والقوانين، عدم احترام الكبار، وأن من أهم خصائص ضحايا التنمر الشعور بالخجل، ضعف الثقة بالنفس، العزلة، الحذر، الضعف الجسدي والنفسي، ضعف تأكيد الذات، الافتقار الي المهارات، التفكير في الانتحار،

الاكتئاب، المشكلات النفسية والاجتماعية، القلق والتوتر الدائم، الإحباط الشديد، اضطراب الاكل، يواجهون مشاكل صحية وبدنية، يعيشون في ظروف قاسية، يغيبون عن العمل ولا يلقون دعم من الاسرة (الحداد، 2020م، 431-432).

أشكال التنمر:

يذكر Willarad أن من أهم أشكال التنمر: الرسائل العدائية، المضايقة، التحقير، الاستبعاد، المضايقة الالكترونية، تشويه السمعة (جيلاني، 2019م، 148). كما يذكر كلاً من الراشدية وعمارة أن من أشكال التنمر: (1) التنمر الكتابي: من خلال الرسائل النصية والالكترونية (2) التنمر اللفظي باستخدام الهاتف أو الرسائل الصوتية (3) التنمر البصري: كنشر صور سيئة أو مخجلة للضحية. (الراشدية، 2020م، 2، عمارة، 2022م، 128).

ويعد العزل الاجتماعي عن الآخرين أحد أشكال التنمر، كما أن وسم الضحية وتلقيبه بألقاب معينة، والتمييز العرقي والديني له أحد أشكال التنمر، فضلاً عن ذلك أن ضرب الضحية وركله ودفعه وإيقاعها أحد أشكال التنمر الجسدي، كما أن نشر الشائعات حول الضحية وتهديده وتخويفه، وفضح أسراره أحد أشكال التنمر الالكتروني (الراجحي، 2022م، 406-407). فقد يأخذ التنمر أشكال متعددة كالمضايقات، الإحراج، الاستغلال، السب والقذف، تشويه السمعة، الاستبعاد، الإقصاء، افشاء الأسرار، نشر الشائعات وانتحال الشخصية... وغيرها.

أسباب ودوافع التنمر:

يوجد العديد من الأسباب والعوامل المؤدية لسلوك التنمر واختلفت وجهات النظر والرؤى العلمية حول عوامل التنمر وأسبابه، فتشير (ابراهيم، نجوى، 2019م، 274-275) أن أسباب التنمر تتمثل في:

1- العوامل النفسية: كالعقد النفسية التي يعاني منها الشخص، كذلك إصابة الشخص بالإحباط، القلق، الاكتئاب، الشعور بالإهمال، عدم الاهتمام بقدرات الشخص وميوله، الشعور بالتوتر الشديد والانفعال، الفشل في تحقيق الأهداف.

2- العوامل التربوية: انشغال الاب والام عن تربية الأبناء نتيجة للعمل والبحث عن لقمة العيش أو سفر احدهما أو غياب أحدهم بسبب التفكك الاسري.

3- العوامل السلوكية: يرجع سلوك التنمر الي التعزيز حيث إذا أظهرت الضحية الضعف يؤدي ذلك الى التعزيز الإيجابي لسلوك المتنمر فيزيد في سلوكه التنمري والعكس صحيح.

4- العوامل الاجتماعية: تدني دخل الاسرة وانخفاض المستوى التعليمي للوالدين، وكذلك رفقاء السوء وظروف البيئة التي يعيش فيه المتنمر فضلاً عما تقدمه وسائل الاعلام كلها عوامل تؤدي الي التنمر.

وتشير ال سعود، الجوهره (2017م) أن من أهم أسباب التنمر تتمثل في: (1) العوامل الشخصية: كالقلق والتوتر، الشعور بالملل، عدم السعادة، السلوك الطائش وممارسة التنمر عليه من قبل. (2) العوامل النفسية: الشعور بالإحباط، العقد النفسية، الاكتئاب، الشعور بالغضب والانفعال. (3) العوامل

الاجتماعية: التدليل الزائد والعنف الزائد، انخفاض مستوى المعيشي للأسرة، انخفاض دخل الاسرة، أمية الوالدين، غياب أحد طرفي الاسرة، التفكك الاسري. (4) العوامل المدرسية: كأسلوب المعلمين الديكتاتوري، والعقاب الزائد والعنيف من قبل المعلمين، رفقاء السوء بالمدرسة، اكتظاظ الفصول الدراسية، ضعف التحصيل الدراسي. المناخ التربوي المتوتر، ضعف النظام المدرسي. ويشير (قطب، 2022م، 456) أن للتنمر العديد من الدوافع والتمثلة في: (1) دوافع أسرية: كضعف الرقابة الوالدية، غياب السلطة الوالدية، ضعف الوازع الديني للأسرة، التفرقة في المعاملة. (2) الدوافع النفسية: الشعور بالحرمان، النظرة التشاؤمية، الشعور بالدونية، ضعف الثقة بالنفس والشعور بالفراغ. (3) دوافع اعلامية: سلبية وسائل الاعلام ونشرها لبرامج ومسلسلات وافلام منافيه للآداب العامة. (4) دوافع ثقافية: عدم ممارسة الأنشطة الثقافية في البيئة التعليمية، عدم اشباع حاجات الشباب الثقافية. (5) دوافع أكاديمية ودراسية: تدني المستوى الدراسي، الفشل الدراسي. (6) غياب وسائل الضبط الاجتماعي. (7) وجود مفاهيم ومدرجات مغلوطة. (8) انعدام التشاور والتواصل الاجتماعي بين طبقات المجتمع. (9) الصراع الشخصي والطبقي بين فئات المجتمع. (10) رفقاء السوء (11) التنشئة الاجتماعية الخاطئة لأبناء (12) وجود تاريخ للعنف الاسري لدى الاسرة. (13) تدني مستوى دخل الاسرة (14) عدم تقبل الرأي والرأي الاخر (15) سوء استخدام التقنية. ويشير عثمان (2021م) أن للتنمر العديد من الدوافع والعوامل: دوافع شخصية، أسرية ومجتمعية، تكنولوجية ودوافع ترجع لسوء العلاقات الاجتماعية. ويشير السويهي (2019م، 692-693) أن من أسباب التنمر: الملل، الرغبة في التسلية وشغل وقت الفراغ، الغيرة من شخص ما، الرغبة في تجربة شخص جديد، الرغبة في الثأر والانتقام من الاخرين، الشعور بالإحباط، عدم الامن، سوء المعاملة الوالدية، ضعف الرقابة الاسرية، عدم وجود عواقب لأفعاله.

الآثار السلبية للتنمر:

يوجد العديد من الآثار السلبية لضحايا سلوك التنمر والتي نقدمها على النحو التالي: ترى (قطامي والصرارية، 2009م، 21) أن لسلوك التنمر العديد من الآثار السلبية على الضحية: الشعور بالخجل والخزي والاستسلام للتمنر، نقص القدرة على التعامل مع المواقف وحل المشكلات، الشعور بالقلق والإحباط والاكتئاب، العدوانية نحو الذات، الألم النفسية القوية التي قد تصل الي التفكير في الانتحار، كما يؤدي التنمر الي حدوث أعراض نف جسمية كالشعور بالصداع المتكرر، والام المعدة، والتبول اللاإرادي، واضطرابات النوم وفقدان الشهية. ويشير عثمان (2021م) أن للتنمر العديد من الآثار النفسية والاجتماعية والحياتية على الضحية، فالتمنر يؤدي الي إصابة الشخص بالتوتر والقلق والإحباط وعدم الرغبة في الحياة التي قد يؤدي في كثير من الأحيان الي الانتحار، كما يؤدي التنمر الي الإصابة بالاكتئاب وكذلك الفشل في أداء المهام الحياتية وعدم التوافق والتكيف الاجتماعي مع الاخرين.

ويشير الحداد (2020م، 433) أن من أهم اثار التنمر: اثار جسدية وصحية كالشعور بالتعب والارهاق، اضطراب الاكل، اضطراب النوم، الألم المعدة، الصداع... وغيرها. وان من أهم الآثار النفسية

القلق والتوتر الدائم، الإحباط، والاكتئاب، ضعف تقدير الذات وانخفاضها. ومن الآثار العقلية الإصابة بالفصام، عدم التمتع بالصحة العقلية. وأن من أهم الآثار الاجتماعية: العزلة، عدم الرغبة في تكوين علاقات، عدم الرغبة في المشاركة في الأنشطة، الغياب عن العمل، عدم الرغبة في القيام بصداقات، فقدان الشعور بالأمن.

ويشير الدسوقي (2020م، 524-525) ان من أهم آثار التنمر: الكدمات الواضحة على الوجه والجسد، رفض الحديث والبوح عما يقلقه، الطلب المتزايد للمال، الكوابيس البكاء، الصداع، الألم المعدة، فقدان الشهية، صعوبة النوم، التقيؤ، التبول اللاإرادي، تقلب المزاج، القلق الدائم، عدم الرغبة في العمل.

الموجهات النظرية للبحث:

يعتمد البحث الحالي على كلاً من نظرية التعلم الاجتماعي ونموذج العلاج المعرفي السلوكي كموجهات نظرية لموضوع البحث والتي ستقدم على النحو التالي:

أولاً: نظرية التعلم الاجتماعي:

ترى نظرية التعلم الاجتماعي أن البيئة الخارجية تسهم في اكتساب العدوان والسلوكيات المنحرفة، ويزيد الانحراف نتيجة لوجود القدوة المنحرفة اجتماعياً، ونتيجة للتعزيز غير المناسب كتأييد السلوكيات المنحرفة. فقد يجد المتمرن تأييد لسلوكه من جانب الآخرين (مصطفى، 2020، 276). فيكتسب سلوك التنمر من البيئة الخارجية نتيجة للحرمان والمعاملة القاسية وتقليد الآخرين (عثمان، 2021، 341).

توصل باندروأ Bandura أن سلوك العنف سلوك متعلم يتعلمه الشخص كأي سلوك آخر فقد يكون سلوك عدوان أو تقبل، ويتفق باندروأ مع النظرية السلوكية في أن البيئة تؤثر على سلوك الشخص وان الشخص يؤثر في البيئة، وأن الشخص يتعلم من خلال النماذج التي يحتك بها حتى في حالة عدم وجود مكافأة أو ردع بالملاحظة والمحاكاة والقوانين التي تحكم التقليد (قطب، 2022م، 459-460).

فهناك ثلاث مكونات أساسية لنظرية التعلم الاجتماعي: الاكتساب، الأداء والاحتفاظ، فالسلوك العدواني يكتسب بفعل الاثابة والتعزيز، والأداء هو أن يكون الشخص قادر على التصرف بعدوانية الي الحد الذي يستطيع أن يلحق الأذى بالآخرين، والاحتفاظ يعني أن الشخص ممكن ان يكرر السلوك إذا توفر التعزيز والاثابة، بينما لا يظهر في حالة عدم مشاهدة نموذج يعاقب سلوكه العدواني (الدسوقي، 2020م، 526). فتري نظرية التعلم الاجتماعي أن المتمرن يمارس التنمر نتيجة لملاحظته أو لتقليده لسلوك أحد الوالدين، الأقارب، الأصدقاء، المعلمين أو وسائل الاعلام عندما يشاهدهم يمارسون هذا السلوك وفي حالة وجود تعزيز يتكرر السلوك وفي حالة العقاب يمتنع الشخص عن القيام بالسلوك (الزناتي والدريد، 2020م، 16).

ثانياً: نموذج العلاج المعرفي السلوكي:

يركز نموذج العلاج المعرفي السلوكي على أن الفرد يفكر ويشعر ويتصرف بالتوالي، فالتفكير يصبح انفعال والانفعال يصبح تفكير ويأخذ هذا التفكير والانفعال شكل الحديث الذاتي الذي يوجه سلوك الفرد إما مرغوب أو غير المرغوب (أمين، 2010م، 60-61، القط، 2014م، 3659-3660). يقوم النموذج على أساس التفاعل بين التفكير والانفعال والسلوك، فعندما يقوم الفرد بسلوك ما فإنه يفكر وينفعل، فتكون الاضطرابات الانفعالية نتيجة الأفكار والمعتقدات اللاعقلانية التي تكتسب من التنشئة الاجتماعية الخاطئة، وأن العدوان يزيد من تقدير الفرد لذاته (فرجه، 2000م، 122). يعتمد النموذج على كلاً من مفهوم التحدث إلى الذات وهو الأفكار القائمة على الخبرات التي تولد الانفعالات والسلوكيات، ومفهوم التقييم الذاتي حيث يقوم الفرد بعد كل موقف بتقييم أفكاره وانفعالاته وسلوكياته، ومفهوم المساندة الذاتية حيث يميل الفرد إلى مساندة ذاته في مواقف الحياة (أمين، 2010م، 60-61، القط، 2014م، 3659-3660).

يهدف نموذج العلاج المعرفي السلوكي الي مساعدة العميل على التعرف على أفكاره غير العقلانية، تحديد أسباب الاضطراب في الأفكار وكونها لا عقلانية أو غير منطقية، مساعدة العميل على التخلص من وإزالة الأفكار غير العقلانية واستبدالها بأفكار منطقية وعقلانية، تشجيع العميل على تعديل أفكاره الخاطئة والتحرر منها واستبدالها بالأفكار العقلانية (محمود، 2002م، 268-271، عبد العزيز، 2001م، 45، شقير، 2000م، 285، عبد القوي، 2015م، 1917-1918). وينطلق النموذج من خلال الافتراضات التالية: النشاط المعرفي له تأثير واضح على السلوك الإنساني، يساعد تقدير النشاط المعرفي في تغيير السلوك، يتحدد السلوك من خلال إدراك الفرد وتفسيره العقلي والذي يكون لديه ومكتسب من خلال عملية التعلم (عادل، 1984، 137). إن أنماط التفكير الغير عقلائي والتصرفات المضطربة تساهم بشكل كبير في الاضطراب الانفعالي والسلوكي والنزاع الذاتي والاجتماعي للفرد، تعد الافكار الذهنية غير المنطقية تجاه النفس والآخرين هي حجر الزاوية في الاضطرابات العصابية، التغيير في التفكير يساهم في تغيير السلوك والانفعالات باعتبار أن التفكير هو المسئول عن السلوك والمشاعر.

(Jan, R. 2005, 2, Ellis, A, 1996, 200, Wale, R, & Dryden, 1992, 15-17)

ويتفق نموذج العلاج المعرفي السلوكي مع موضوع البحث الحالي فهو يهدف الي تعديل أو تغيير سلوك المتنمر اتجاه الاخرين ضحايا التنمر، كما يهدف الي تغيير الأفكار اللاعقلانية للمتنمرين واستبدالها بأفكار عقلانية، وتغيير أنماط السلوك اللاتوافقي الممارس من المتنمرين في بيئة العمل وكذلك تعديل الانفعالات غير المناسبة لديهم اتجاه الاخرين.

الإجراءات المنهجية للبحث:**نوع البحث:**

يعد البحث الحالي أحد البحوث الوصفية التي تهدف إلى وضع تصور مقترح من منظور خدمة الفرد للتعامل مع مشكلة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص بمدينة مكة المكرمة.

المنهج المستخدم:

يعتمد البحث الحالي على منهج المسح الاجتماعي عن طريق العينة غير الاحتمالية (العرضية) للنساء العاملات بالقطاع الخاص التجاري بمدينة مكة المكرمة (بسوق الضيافة، سوق الحجاز ومكة مول) حيث تم جمع بيانات البحث الحالي من (108) امرأة من النساء العاملات بتلك الأسواق، وقد تم أخذ مثل هذا النوع من العينات لصعوبة الوصول الي إحصائية محددة بعدد النساء العاملات بتلك الأسواق.

وعن طريق العينة العمدية للأسواق المختارة لتطبيق البحث الحالي عليها باعتبارها أكبر المؤسسات التجارية بمدينة مكة المكرمة وكذلك ارتفاع نسبة تشغيل وعمالة النساء بها بشكل ملحوظ.

أدوات وإجراءات جمع البيانات:

يعتمد البحث الحالي على استمارة الاستبيان كأداة لجمع البيانات والتي سيتم تطبيقها على النساء العاملات بالقطاع الخاص بمدينة مكة المكرمة، ولقد قام الباحث بتصميم أداة البحث لتجيب على تساؤلاته البحثية وتحقيق أهدافه والتي تم تصميمها في ضوء الإطار النظري للبحث والدراسات السابقة للبحث. وقد اشتملت استمارة الاستبيان على العديد من المحاور: (1) بيانات أساسية تتعلق بالخصائص الشخصية للنساء العاملات بالقطاع الخاص، (2) بيانات تتعلق بمدى انتشار التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص، (3) بيانات تتعلق بأشكال التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص، (4) بيانات تتعلق بالعوامل والأسباب المؤدية الي للتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص (5) بيانات تتعلق بالآثار الاجتماعية، النفسية، الصحية والوظيفية الناجمة للتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص.

إجراءات الصدق والثبات لأداة جمع البيانات:

في إطار إجراءات التحقق من صدق وثبات أداة جمع البيانات (استمارة الاستبيان) قام الباحث بإجراء كافة الخطوات المنهجية للتحقق من إجراءات الصدق والثبات للاستبانة وذلك للتأكد من أنها صالحة لتحقيق أهداف البحث والإجابة على تساؤلاته، أعتمد الباحث على أسلوب الصدق الظاهري (صدق المحكمين) في التحقق من صدق الاستبيان بعرضها على مجموعة من المحكمين من أساتذة الخدمة الاجتماعية بقسم الخدمة الاجتماعية بجامعة أم القرى بمكة المكرمة وعددهم (6) أساتذة، احترم الباحث كافة آراء ووجهات نظر المحكمين من السادة أعضاء هيئة التدريس والتعديلات التي أوصوا بها بالحذف والإضافة وفقاً لدرجة اتفاهم وكانت نسبة الاتفاق 90%.

كما قام الباحث بتحقيق إجراءات ثبات الاستمارة حيث قام باستخدام تكنيك إعادة الاختبار لحساب معامل الثبات حيث تم تطبيق الاختبار الأول على عدد (5) من النساء العاملات بالقطاع الخاص بمدينة مكة المكرمة، وتم إعادة الاختبار عليهما بعد 15 يوم ، وحدد الفرق بين الاختبارين الأول والثاني لكل سؤال على حده واتضح أنه ليس هناك فروقاً جوهرية بين الاختبارين الأول والثاني وبحساب معامل الثبات طبقاً للمعادلة التالية : معامل الثبات = عدد اختلاف الاستجابات بين

التطبيقات/ عدد الاستجابات الكلية، وكانت النتيجة 0.92 وهذه النسبة مقبولة وتعبر عن ثبات الاستمارة.

تحليل البيانات:

تم تحليل بيانات البحث الحالي باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) للوصول الى نتائج كمية (رقمية)، حيث تم تفرغ الإجابات لكل سؤال على حده على البرنامج، واستخراج الجداول الإحصائية، وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب.

مجالات البحث:

(1) المجال البشري: النساء العاملات بسوق الضيافة، سوق الحجاز ومكة مول العاملة في المحلات التجارية بتلك الأسواق.

(2) المجال المكاني: طبق البحث على سوق الضيافة، سوق الحجاز ومكة مول بمدينة مكة المكرمة وهي أكبر مولات وأسواق مكة التجارية.

(3) المجال الزمني: أستغرق إجراء البحث الحالي عام كامل من عام 1443هـ الي 1444هـ بدأ من إعداد مشكلة البحث وحتى مناقشة النتائج.

حدود البحث:

تم تطبيق البحث الحالي على النساء العاملات بالقطاع الخاص وليس على النساء العاملات بالقطاع الحكومي أو القطاع الأهلي.

تم تطبيق البحث الحالي على القطاع الخاص التجاري وليس على جميع مؤسسات القطاع الخاص. تم تطبيق البحث الحالي على مدينة مكة المكرمة وليس على المنطقة الغربية (مكة، جدة والطائف).

نتائج البحث الميداني:

يستعرض الجزء التالي نتائج البحث الميداني من جداول إحصائية وتحليل وتفسير للنتائج وربط النتائج بالدراسات السابقة والإطار النظري للبحث.
جدول رقم (1) يوضح الخصائص الشخصية للمبحوثات

المتغير	التكرار	N= 108	النسبة المئوية
العمر			
-	من 21 الي 30 سنة	67	62.0
-	من 31 الي 40 سنة	25	23.2
-	من 41 الي 50 سنة	14	12.9
-	من 51 الي 60 سنة	2	1.9
المستوى التعليمي			
-	متوسط	3	2.8
-	ثانوي	17	15.7
-	جامعي	88	81.5
الحالة الاجتماعية:			
-	عزباء	51	47.2
-	متزوجة	43	39.8
-	مطلقة	11	10.2
-	أرملة	3	2.8
الدخل الشهري			
-	أقل من 5000 ريال	63	58.3
-	من 5000 الي 9999 ريال	44	40.8
-	من 10000 الي 14999 ريال	1	0.9
-	من 15000 الي 19999 ريال	-	-
-	20000 ريال فأكثر	-	-
منذ متي تعلمي بالمؤسسة			
-	من سنه الي 3 سنوات	52	48.2
-	من 4 الي 6 سنوات	41	37.9
-	من 7 الي 9 سنوات	11	10.2
-	10 سنوات فأكثر	4	3.7

تشير نتائج الجدول السابق للخصائص الشخصية للمبحوثات، ومنه يتضح أن 62.0% من المبحوثات يقعن في الفئة العمرية من 21 الي 30 سنة، وأن 23.2% من المبحوثات يقعن في الفئة العمرية من 31 الي 40 سنة، وأن 12.9% يقعن في الفئة العمرية من 41 الي 50 سنة، وأن أقل نسبة جاءت للمبحوثات اللاتي يقعن في الفئة العمرية من 51 الي 60 سنة ونسبتهم 1.9%، وفيما يتعلق بالمستوى التعليمي للمبحوثات، أوضحت النتائج أن الغالبية العظمى من المبحوثات ونسبتهم 81.5% مستواهم التعليمي جامعي، وأن 15.7% مستواهم التعليمي ثانوي، وأن 2.8% مستواهم التعليمي متوسط، وفيما يتعلق بالحالة الاجتماعية للمبحوثات، أوضحت النتائج أن أقل من نصف المبحوثات بقليل ونسبتهم 47.2% حالتهن الاجتماعية عزباء، وأن أكثر من ثلث المبحوثات بكثير ونسبتهم 39.8% حالتهن الاجتماعية متزوجات، وأن 10.2% من المبحوثات حالتهن الاجتماعية مطلقات، وجاءت أقل نسبة للمبحوثات اللاتي حالتهن الاجتماعية أرمل ونسبتهم 2.8%. وفيما يتعلق بدخول المبحوثات أوضحت النتائج أن أكثر من نصف المبحوثات ونسبتهم 58.3% من إجمالي مجتمع البحث دخولهم أقل من 5000 ريال، وأن أكثر من ثلث المبحوثات بكثير ونسبتهم 40.8% دخولهم من 5000 الي 9999 ريال سعودي، ولقد جاءت أقل نسبة للمبحوثات اللاتي دخولهم من 10000 الي 14999 ريال ونسبتهم 0.9% من إجمالي مجتمع البحث. وفيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة للمبحوثات، أوضحت النتائج أن أقل من نصف المبحوثات بقليل ونسبتهم 48.2% تتراوح عدد سنوات خبراتهم من سنة الي 3 سنوات، وأن أكثر من ثلث المبحوثات بكثير ونسبتهم 37.9% تتراوح عدد سنوات خبراتهم من 4 الي 6 سنوات، وان 10.2% تتراوح سنوات خبرتهم من 7 الي 9 سنوات، ولقد جاءت أقل نسبة للمبحوثات اللاتي تتراوح سنوات خبراتهم 10 سنوات فأكثر ونسبتهم 3.7% من إجمالي مجتمع البحث.

جدول رقم (2) يوضح مدى انتشار التمر الوظيفي في بيئة العمل

المتغير	التكرار	N= 108	النسبة المئوية
هل ينتشر التمر الوظيفي في بيئة عملك			
- نعم	31		28.7
- الي حد ما	40		37.0
- لا	37		34.3
بأي درجة ينتشر التمر الوظيفي في بيئة عملك			
- بدرجة كبيرة	28		39.4
- بدرجة متوسطة	34		47.9
- بدرجة ضعيفة	9		12.7
من يمارس التمر الوظيفي في بيئة عملك			
- المدير	17		23.9
- الزملاء	39		54.9
- الاثنين معاً	15		21.2

تبرز نتائج الجدول السابق مدى انتشار التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل، ومنه يتضح أن أكثر من ربع المبحوثات بكثير أشاروا بأنه نعم ينتشر التنمر الوظيفي في بيئة العمل ونسبتهم 28.7 %، وأن أكثر من ثلث المبحوثات بكثير ونسبتهم 37.0 % أشاروا بأنه ينتشر الي حد ما، في حين أشار أكثر من ثلث المبحوثات ونسبتهم 34.3% بأنه لا ينتشر. وفيما يتعلق بأي درجة ينتشر التنمر الوظيفي في بيئة العمل، أوضحت النتائج أن أكثر من ثلث المبحوثات بكثير ونسبتهم 39.4% أشاروا بأنه ينتشر بدرجة كبيرة، وأن أقل من نصف المبحوثات ونسبتهم 47.9% أشاروا بأنها ينتشروا بدرجة متوسطة، بينما أشار 12.7% من المبحوثات فقط بأنه ينتشر بدرجة ضعيفة. وفيما يتعلق بمن يمارس التنمر الوظيفي في بيئة العمل أوضحت النتائج أن أقل من ربع المبحوثات ونسبتهم 23.9% أشاروا بأن الذي يمارس التنمر المدير، وأن أكثر من نصف المبحوثات ونسبتهم 54.9% أشاروا بأن من يمارس التنمر الزملاء في العمل، وأن أقل من ربع المبحوثات ونسبتهم 21.2% أشاروا بأن الاثنين معاً (المدير والزملاء).

جدول رقم (3) يوضح أشكال التنمر الوظيفي التي تمارس في بيئة عمل المبحوثات

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأشكال
1	.618	2.46	التنمر اللفظي
5	.499	1.56	التنمر الجسدي
2	.710	2.33	التنمر النفسي والانفعالي
4	.765	2.11	التنمر الاجتماعي
7	.474	1.33	التنمر الجنسي
6	.633	1.47	التنمر ضد الممتلكات
3	.815	2.17	التنمر الالكتروني

تعكس نتائج الجدول السابق أشكال التنمر الوظيفي التي تمارس في بيئة عمل المبحوثات، ومنه يتضح أن أكثر وأهم وأول أشكال التنمر الوظيفي التي تمارس في بيئة عمل المبحوثات في القطاع الخاص هي التنمر اللفظي بمتوسط حسابي 2.46 وبانحراف معياري 0.618، ولقد جاء في المرتبة الثانية التنمر النفسي والانفعالي بمتوسط حسابي 2.33 وبانحراف معياري 0.710، ثم جاء في المرتبة الثالثة التنمر الالكتروني بمتوسط حسابي 2.17 وبانحراف معياري 0.815، وجاء في المرتبة الرابعة التنمر الاجتماعي بمتوسط حسابي 2.11 وبانحراف معياري 0.765، ولقد جاء في المرتبة الخامسة التنمر الجسدي بمتوسط حسابي 1.56 وبانحراف معياري 0.499، ولقد جاء في المرتبة السادسة وقبل الأخيرة التنمر ضد الممتلكات بمتوسط حسابي 1.47 وبانحراف معياري 0.633، ولقد جاء في المرتبة السابعة والأخيرة التنمر الجنسي بمتوسط حسابي 1.33 وبانحراف معياري 0.474.

وبصفة عامة تعكس نتائج الجدول السابق أن استجابات المبحوثات جاءت متوسطة على التنمر اللفظي، النفسي والانفعالي والتنمر الالكتروني، وهذا يبين أن أشكال التنمر هذه تمارس في بيئة العمل في القطاع الخاص بمدينة مكة المكرمة، في حين جاءت استجابات المبحوثات ضعيفة على التنمر الاجتماعي، الجسدي، ضد الممتلكات والجنسي، مما يبين أن أشكال التنمر هذه لا تمارس في بيئة العمل بشكل كبير. وتتفق نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة مصطفى (2020م) التي أشارت

الي أن أهم أشكال التنمر: اللفظي أو الخطي، الجنسي، الانفعالي، العنصري والالكتروني. كما تتفق نتائج البحث الحالي مع ما أشار اليه أبو عيد (2015م) أن اشكال التنمر: اللفظي أو الخطي، الجنسي، الانفعالي، العنصري والتنمر الالكتروني.

جدول رقم (4) يوضح أكثر صور التنمر انتشاراً في بيئة عمل المبحوثات

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	صور التنمر
1	.603	2.53	التنمر اللفظي
5	.643	1.75	التنمر الجسدي
2	.676	2.46	التنمر النفسي والانفعالي
4	.751	2.19	التنمر الاجتماعي
6	.677	1.51	التنمر الجنسي
7	.601	1.44	التنمر ضد الممتلكات
3	.796	2.24	التنمر الالكتروني

تبرز نتائج الجدول السابق أكثر صور التنمر انتشاراً في بيئة عمل المبحوثات، ومنه يتبين أن أكثر وأهم وأول صور التنمر انتشاراً في بيئة عمل المبحوثات في القطاع الخاص هي التنمر اللفظي بمتوسط حسابي 2.53 وانحراف معياري 603.، ويأتي في المرتبة الثانية التنمر النفسي والانفعالي بمتوسط حسابي 2.46 وانحراف معياري 676.، ثم جاء في المرتبة الثالثة التنمر الالكتروني بمتوسط حسابي 2.24 وانحراف معياري 796.، وجاء في المرتبة الرابعة التنمر الاجتماعي بمتوسط حسابي 2.19 وانحراف معياري 751.، ولقد جاء في المرتبة الخامسة التنمر الجسدي بمتوسط حسابي 1.75 وانحراف معياري 643.، ولقد جاء في المرتبة السادسة وقبل الأخيرة التنمر الجنسي بمتوسط حسابي 1.51 وانحراف معياري 677.، ولقد جاء في المرتبة السابعة والأخيرة التنمر ضد الممتلكات بمتوسط حسابي 1.44 وانحراف معياري 601. .

وبصفة عامة تعكس نتائج الجدول السابق أن استجابات المبحوثات جاءت متوسطة على التنمر اللفظي، النفسي والانفعالي، الالكتروني والتنمر الاجتماعي، وهذا يبين أن صور التنمر هذه أكثر انتشاراً في بيئة العمل في القطاع الخاص بمدينة مكة المكرمة، في حين جاءت استجابات المبحوثات ضعيفة على التنمر الجسدي، الجنسي والتنمر ضد الممتلكات، مما يبين أن صور التنمر هذه ليست منتشرة بشكل كبير في بيئة العمل في القطاع الخاص.

جدول رقم (5) يوضح أشكال التنمر اللفظي التي تمارس ضد المرأة في بيئة العمل

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أشكال التنمر اللفظي
12	1.169	1.75	يستخدم رئيسي في العمل الفاظ نابيه في التعامل معي
10	1.568	1.86	يستخدم معي بعض زملائي في بيئة العمل الفاظ والقاب غير لائقة
7	1.472	2.00	يتعامل معي رئيسي في العمل باستهزاء أمام الآخرين
5	1.497	2.06	يستخدم رئيسي في العمل أسلوب السخرية المستمرة في كل ما أقوم به من عمل
1	1.468	2.39	يستخدم رئيسي في العمل أسلوب التهديد والوعيد باستمرار
14	1.506	1.44	يتعمد رئيسي في العمل ادلالي
4	1.356	2.11	يستخدم بعض زملاء مسميات عرقية في مناداتي
13	1.445	1.69	يوجه لي بعض زملاء الشتائم والسبب
6	1.655	2.03	يشهر بي بعض زملاء في بيئة العمل
10	1.609	1.86	يمارس بعض زملاء أسلوب التلسين علي
9	1.092	1.94	يستدعيني رئيسي في العمل بطريقة غير لائقة
11	1.438	1.77	يستخدم بعض زملاء أسلوب الشتائم الكاذبة في بيئة العمل
2	1.255	2.35	يتحدث معي رئيسي في العمل بصفة مستمرة بصوت عالي
3	1.612	2.21	دائماً ما يستخدم زملائي في العمل الصوت المرتفع في التعامل معي
8	1.307	1.95	يحاول بعض زملاء تشويه سمعتي

تشير نتائج الجدول السابق الي أشكال التنمر اللفظي التي تمارس ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص بمكة المكرمة، ومنه يتضح أن أكثر وأهم وأول أشكال التنمر اللفظي التي تمارس في بيئة عمل المبحوثات هي (يستخدم رئيسي في العمل أسلوب التهديد والوعيد باستمرار) بمتوسط حسابي 2.39 و بانحراف معياري 1.468، ولقد جاء في المرتبة الثانية (يتحدث معي رئيسي في العمل بصفة مستمرة بصوت عالي) بمتوسط حسابي 2.35 و بانحراف معياري 1.255، ثم جاء في المرتبة الثالثة (دائماً ما يستخدم زملائي في العمل الصوت المرتفع في التعامل معي) بمتوسط حسابي 2.21 و بانحراف معياري 1.612، وجاء في المرتبة الرابعة (يستخدم بعض الزملاء مسميات عرقية في مناداتي) بمتوسط حسابي 2.11 و بانحراف معياري 1.356، ولقد جاء في المرتبة الخامسة (يستخدم رئيسي في العمل أسلوب السخرية المستمرة في كل ما أقوم به من عمل) بمتوسط حسابي 2.06 و بانحراف معياري 1.497، ولقد جاء في المرتبة السادسة (يشهر بي بعض الزملاء في بيئة العمل) بمتوسط حسابي 2.03 و بانحراف معياري 1.655، ولقد جاء في المرتبة السابعة (يتعامل معي رئيسي في العمل باستهزاء أمام الآخرين) بمتوسط حسابي 2.00 و بانحراف معياري 1.472، ويأتي في المرتبة الثالثة عشر وقبل الأخيرة (يوجه لي بعض الزملاء الشتائم والسبب) بمتوسط حسابي 1.69 و بانحراف معياري 1.445، ولقد جاء في المرتبة الرابعة عشر والأخيرة (يتعمد رئيسي في العمل اذلائي) بمتوسط حسابي 1.44 و بانحراف معياري 1.506.

وبصفة عامة تعكس نتائج الجدول السابق أن استجابات المبحوثات جاءت متوسطة وأقل من متوسطة على الكثير من العبارات المرتبطة بالتنمر اللفظي وكذلك جاءت استجابات المبحوثات منخفضة على البعض من العبارات، وهذا ربما يعكس أن هناك بعض أشكال التنمر اللفظي تمارس في بيئة العمل بالقطاع الخاص بمكة المكرمة وهذا ما أشارت اليه نتائج الجدول السابق حيث جاءت أكثر خمسة أشكال ممارسة هي (يستخدم رئيسي في العمل أسلوب التهديد والوعيد باستمرار، يتحدث معي رئيسي في العمل بصفة مستمرة بصوت عالي، دائماً ما يستخدم زملائي في العمل الصوت المرتفع في التعامل معي، يستخدم بعض الزملاء مسميات عرقية في مناداتي و يستخدم رئيسي في العمل أسلوب السخرية المستمرة في كل ما أقوم به من عمل). وتتفق نتائج البحث الحالي مع ما أشار اليه الصبحين والقضاة (2013م) أن التنمر اللفظي يشمل السب والشتم، واللعن، والتهديد، الاذلال، الإشاعات الكاذبة، التلقيب بمسميات معينة تدل على الاذلال أو مسميات عرقية. ويضيف (Smith,2000) لها السخرية والاستهزاء بالضحية والتشهير بها. كما تتفق نتائج البحث الحالي مع ما أشارت اليه دراسة شيماء (2020م).

جدول رقم (6) يوضح أشكال التنمر الاجتماعي التي تمارس ضد المرأة في بيئة العمل

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أشكال التنمر الاجتماعي
1	1.534	2.28	أشعر بالعزلة والوحدة في بيئة العمل
6	1.542	1.66	يرفض بعض الزملاء التعامل معي
12	1.350	1.48	لا يوجد لي أي صداقات في بيئة العمل
3	1.469	2.05	يرفض دائماً رئيسي في العمل تصرفاتي
2	1.343	2.17	يتجاهلني رئيسي في العمل دوماً بصفة متعمدة
11	1.469	1.55	يتجاهلني بعض الزملاء ولا يتعاملون معي
9	1.379	1.62	يرفض رئيسي في العمل مشاركتي في أي نشاط
4	1.264	1.69	لا يشاركني الزملاء في أنشطتهم
7	1.271	1.64	أشعر بالاستبعاد الاجتماعي في بيئة العمل
10	1.487	1.56	يجبر رئيسي في العمل الزملاء بعدم التعامل معي
5	1.459	1.68	لا أملك القدرة علي تكوين علاقات اجتماعية في بيئة العمل
8	1.378	1.63	تربطني علاقات طيبة ببعض الزملاء في بيئة العمل
13	1.138	1.22	لا يشاركني أحد من زملائي في العمل المناسبات الخاصة بي

توضح نتائج الجدول السابق الي أشكال التنمر الاجتماعي التي تمارس ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص بمكة المكرمة، ومنه يتضح أن أكثر وأهم وأول أشكال التنمر الاجتماعي التي تمارس في بيئة عمل المبحوثات هي (أشعر بالعزلة والوحدة في بيئة العمل) بمتوسط حسابي 2.28 وبانحراف معياري 1.534، ولقد جاء في المرتبة الثانية (يتجاهلني رئيسي في العمل دوماً بصفة متعمدة) بمتوسط حسابي 2.17 وبانحراف معياري 1.343، ثم جاء في المرتبة الثالثة (يرفض دائماً رئيسي في العمل تصرفاتي) بمتوسط حسابي 2.05 وبانحراف معياري 1.469، وجاء في المرتبة الرابعة (لا يشاركني الزملاء في أنشطتهم) بمتوسط حسابي 1.69 وبانحراف معياري 1.264، ولقد جاء في المرتبة الخامسة (لا أملك القدرة علي تكوين علاقات اجتماعية في بيئة العمل) بمتوسط حسابي 1.68 وبانحراف معياري 1.459، ولقد جاء في المرتبة السادسة (يرفض بعض الزملاء التعامل معي) بمتوسط حسابي 1.66 وبانحراف معياري 1.542، ولقد جاء في المرتبة السابعة (أشعر بالاستبعاد الاجتماعي في بيئة العمل) بمتوسط حسابي 1.64 وبانحراف معياري 1.271، ويأتي في المرتبة الثانية عشر وقبل الأخيرة (لا يوجد لي أي صداقات في بيئة العمل) بمتوسط حسابي 1.48 وبانحراف معياري 1.350، ولقد جاء في المرتبة الثالثة عشر والأخيرة (لا يشاركني أحد من زملائي في العمل المناسبات الخاصة بي) بمتوسط حسابي 1.22 وبانحراف معياري 1.138.

وبصفة عامة تعكس نتائج الجدول السابق أن استجابات المبحوثات جاءت أقل من متوسطة على الكثير من العبارات المرتبطة بالتنمر الاجتماعي وكذلك جاءت استجابات المبحوثات منخفضة بشكل ملحوظ على البعض الآخر من العبارات، وهذا ربما يعكس أن هناك بعض أشكال التنمر الاجتماعي تمارس في بيئة العمل بالقطاع الخاص بمكة المكرمة وهذا ما أشارت اليه نتائج الجدول السابق حيث جاءت أكثر خمسة أشكال ممارسة هي (أشعر بالعزلة والوحدة في بيئة العمل، يتجاهلني رئيسي في العمل دوماً بصفة متعمدة، يرفض دائماً رئيسي في العمل تصرفاتي، لا يشاركني الزملاء في أنشطتهم و لا أملك القدرة علي تكوين علاقات اجتماعية في بيئة العمل). وتتفق نتائج البحث الحالي مع ما أشار اليه الصبحين والقضاة (2013م) أن التنمر في العلاقات الاجتماعية يشمل رفض التعامل مع

الآخرين وصدقتهم ومنع الآخرين من ممارسة الأنشطة، ويضيف (Smith,2000) التجاهل المتعمد للضحية، رفض مشاركة الضحية في أي نشاط، رفض تصرفات الضحية، العزلة الاجتماعية للضحية كأحد أشكال التنمر الاجتماعي. كما يضيف (Clay، 2008) الإضرار بالعلاقات الاجتماعية، تشويه السمعة، إطلاق الإشاعات والاستبعاد الاجتماعي.

جدول رقم (7) يوضح أشكال التنمر الجنسي التي تمارس ضد المرأة في بيئة العمل

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أشكال التنمر الجنسي
3	1.059	1.33	يقوم بعض الزملاء بسلوكيات مهينة لا تصح في بيئة العمل
8	.879	.65	يتحدث رئيسي في العمل بأسلوب العبارات والكلام الجنسي
2	.960	1.44	يقوم بعض الزملاء بالنكات القبيحة
9	1.102	.53	يتحرش بي رئيسي في العمل
7	1.202	.89	يتحرش بي بعض الزملاء في بيئة العمل
6	1.253	1.00	يتعمد رئيسي ملامستي بطريقة غير لائقة
5	1.285	1.06	ينظر لي رئيسي في العمل نظرات بها تلميحات جنسية
4	1.035	1.25	يمارس بعض الزملاء حركات جنسية وإيحاءات في بيئة العمل
1	1.271	1.48	يستخدم بعض الزملاء القاب جنسية في بيئة العمل

توضح نتائج الجدول السابق الي أشكال التنمر الجنسي التي تمارس ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص بمكة المكرمة، ومنه يتضح أن أكثر وأهم وأول أشكال التنمر الجنسي التي تمارس في بيئة عمل المبحوثات هي (يستخدم بعض الزملاء القاب جنسية في بيئة العمل) بمتوسط حسابي 1.48 و بانحراف معياري 1.271 ، ولقد جاء في المرتبة الثانية (يقوم بعض الزملاء بالنكات القبيحة) بمتوسط حسابي 1.44 و بانحراف معياري .960، ثم جاء في المرتبة الثالثة (يقوم بعض الزملاء بسلوكيات مهينة لا تصح في بيئة العمل) بمتوسط حسابي 1.33 و بانحراف معياري 1.059، وجاء في المرتبة الرابعة (يمارس بعض الزملاء حركات جنسية وإيحاءات في بيئة العمل) بمتوسط حسابي 1.25 و بانحراف معياري 1.035، ولقد جاء في المرتبة الخامسة (ينظر لي رئيسي في العمل نظرات بها تلميحات جنسية) بمتوسط حسابي 1.06 و بانحراف معياري 1.285، ولقد جاء في المرتبة السادسة (يتعمد رئيسي ملامستي بطريقة غير لائقة) بمتوسط حسابي 1.00 و بانحراف معياري 1.253، ولقد جاء في المرتبة السابعة (يتحرش بي بعض الزملاء في بيئة العمل) بمتوسط حسابي .89 و بانحراف معياري 1.202، ويأتي في المرتبة الثامنة وقبل الأخيرة (يتحدث رئيسي في العمل بأسلوب العبارات والكلام الجنسي) بمتوسط حسابي .65 و بانحراف معياري .879 ، ولقد جاء في المرتبة التاسعة والأخيرة (يتحرش بي رئيسي في العمل) بمتوسط حسابي .53 و بانحراف معياري 1.102.

وبصفة عامة تعكس نتائج الجدول السابق أن استجابات المبحوثات جاءت منخفضة جداً على الغالبية العظمى من العبارات المرتبطة بالتنمر الجنسي، وهذا يعكس أن أشكال التنمر الجنسي لا تمارس بشكل ملحوظ في بيئة العمل بالقطاع الخاص بمكة المكرمة وهذا ما أشارت اليه نتائج الجدول السابق حيث جاء في المراتب الخمس الأولى وبمتوسطات منخفضة هي (يستخدم بعض الزملاء القاب جنسية في بيئة العمل، يقوم بعض الزملاء بالنكات القبيحة، يقوم بعض الزملاء بسلوكيات

مهينة لا تصح في بيئة العمل، مارس بعض الزملاء حركات جنسية وإيحاءات في بيئة العمل و ينظر لي رئيسي في العمل نظرات بها تلميحات جنسية)، وربما هذا يرجع الي تمسك المجتمع السعودي بتعاليم الدين الإسلامي في التعاملات مع بعضهم البعض وتطبيق الشريعة الإسلامية. وتتفق نتائج البحث الحالي مع ما أشار اليه الصبحين والقضاة (2013م) أن أهم أشكال التنمر الجنسي للمس، التحسيس، استخدام القاب جنسية وحركات جنسية وإيحاءات، كما تتفق نتائج البحث مع ما أشار اليه قطب (2022م) ودراسة عبد الرزاق (2020م) التي أشارت الي أن أهم أشكال التنمر الجنسي الكلام الجنسي، الاستغلال الجنسي، التحرش الجنسي والتشهير بفضح الضحية.

جدول رقم (8) يوضح أشكال التنمر النفسي التي تمارس ضد المرأة في بيئة العمل

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أشكال التنمر النفسي
8	1.340	1.33	التحقير
5	1.284	1.84	الإهانة والتوبيخ
4	1.354	1.92	التهميش في بيئة العمل
6	1.461	1.75	ممارسة العدوانية اتجاهي
7	1.268	1.59	يتعامل معي الرئيس في العمل بازدراء
8	1.160	1.33	التقليل من الشأن
3	1.237	1.96	المضايقات
1	1.593	2.06	التهديد
2	.820	2.00	التخويف

تظهر نتائج الجدول السابق أشكال التنمر النفسي التي تمارس ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص بمكة المكرمة، ومنه يتضح أن أكثر وأهم وأول أشكال التنمر النفسي التي تمارس في بيئة عمل المبحوثات هي (التهديد) بمتوسط حسابي 2.06 و بانحراف معياري 1.593 ، ولقد جاء في المرتبة الثانية (التخويف) بمتوسط حسابي 2.00 و بانحراف معياري .820، ثم جاء في المرتبة الثالثة (المضايقات) بمتوسط حسابي 1.96 و بانحراف معياري 1.237، وجاء في المرتبة الرابعة (التهميش في بيئة العمل) بمتوسط حسابي 1.92 و بانحراف معياري 1.354، ولقد جاء في المرتبة الخامسة (الإهانة والتوبيخ) بمتوسط حسابي 1.84 و بانحراف معياري 1.284، ولقد جاء في المرتبة السادسة (ممارسة العدوانية اتجاهي) بمتوسط حسابي 1.75 و بانحراف معياري 1.461، ولقد جاء في المرتبة السابعة (يتعامل معي الرئيس في العمل بازدراء) بمتوسط حسابي 1.59 و بانحراف معياري 1.268، ويأتي في المرتبة الثامنة والأخيرة كلاً من (التحقير والتقليل من الشأن) بمتوسط حسابي 1.33 لكل منهما على التوالي و بانحراف معياري 1.340 للأولي و 1.160 للثانية.

وبصفة عامة تعكس نتائج الجدول السابق أن استجابات المبحوثات جاءت أقل من متوسطة على الكثير من العبارات المرتبطة بالتنمر النفسي وكذلك جاءت استجابات المبحوثات منخفضة بشكل ملحوظ على البعض الاخر من العبارات، وهذا ربما يعكس أن هناك بعض أشكال التنمر النفسي تمارس في بيئة العمل بالقطاع الخاص بمكة المكرمة، فلقد جاءت أكثر خمسة أشكال ممارسة هي (التهديد، التخويف، المضايقات، التهميش في بيئة العمل والإهانة والتوبيخ). وتتفق نتائج البحث الحالي مع ما أشار اليه أبو عيد (2015م) أن أهم أشكال التنمر النفسي: تجاهل الضحية، الازدراء

له، السخرية منه. كما تتفق مع ما أشار اليه الصبحين والقضاة (2013م) أن أهم أشكال التنمر النفسي: المضايقات، التهديد، الازلال، التخويف، التهميش والعزلة للضحية. وتتفق كذلك نتائج البحث الحالي مع دراسة عبد الرازق (2020م).

جدول رقم (9) يوضح أشكال التنمر الالكتروني التي تمارس ضد المرأة في بيئة العمل

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أشكال التنمر الالكتروني
5	1.598	1.73	يقوم بعض الزملاء بتهديدي على وسائل التواصل الاجتماعي
1	1.463	2.09	يحاول بعض الزملاء مضايقتي عبر وسائل التواصل الاجتماعي
3	1.501	1.97	يحاول زملائي ابتزازي عبر وسائل التواصل الاجتماعي
7	1.560	1.56	ينتحل بعض الزملاء شخصيتي على مواقع التواصل الاجتماعي
2	1.565	1.98	ينشر بعض الزملاء خصوصياتي على وسائل التواصل الاجتماعي
4	1.585	1.81	يرسل رئيسي في العمل رسائل تخويف وتهديد عبر وسائل التواصل الاجتماعي
8	1.383	1.44	يرسل لي رئيسي في العمل صور وفيديوهات غير لائقة عبر وسائل التواصل الاجتماعي
6	1.416	1.65	يقصيني بعض الزملاء من المشاركة في المجموعات الافتراضية الالكترونية

تبين نتائج الجدول السابق أشكال التنمر الالكتروني التي تمارس ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص بمكة المكرمة، ومنه يتضح أن أكثر وأهم وأول أشكال التنمر الالكتروني التي تمارس في بيئة عمل المبحوثات هي (يحاول بعض الزملاء مضايقتي عبر وسائل التواصل الاجتماعي) بمتوسط حسابي 2.09 وبانحراف معياري 1.463، ولقد جاء في المرتبة الثانية (ينشر بعض الزملاء خصوصياتي على وسائل التواصل الاجتماعي) بمتوسط حسابي 1.98 وبانحراف معياري 1.565، ثم جاء في المرتبة الثالثة (يحاول زملائي ابتزازي عبر وسائل التواصل الاجتماعي) بمتوسط حسابي 1.97 وبانحراف معياري 1.501، وجاء في المرتبة الرابعة (يرسل رئيسي في العمل رسائل تخويف وتهديد عبر وسائل التواصل الاجتماعي) بمتوسط حسابي 1.81 وبانحراف معياري 1.585، ولقد جاء في المرتبة الخامسة (يقوم بعض الزملاء بتهديدي على وسائل التواصل الاجتماعي) بمتوسط حسابي 1.73 وبانحراف معياري 1.598، ولقد جاء في المرتبة السادسة (يقصيني بعض الزملاء من المشاركة في المجموعات الافتراضية الالكترونية) بمتوسط حسابي 1.65 وبانحراف معياري 1.416، ولقد جاء في المرتبة السابعة وقبل الأخيرة (ينتحل بعض الزملاء شخصيتي على مواقع التواصل الاجتماعي) بمتوسط حسابي 1.56 وبانحراف معياري 1.560، ويأتي في المرتبة الثامنة والأخيرة (يرسل لي رئيسي في العمل صور وفيديوهات غير لائقة عبر وسائل التواصل الاجتماعي) بمتوسط حسابي 1.44 وبانحراف معياري 1.383 .

وبصفة عامة تعكس نتائج الجدول السابق أن استجابات المبحوثات جاءت منخفضة على الغالبية العظمى من العبارات المرتبطة بالتنمر الالكتروني، وهذا ربما يعكس أن هناك بعض أشكال التنمر الالكتروني تمارس في بيئة العمل بالقطاع الخاص ولكن بشكل محدود، فلقد جاءت أكثر خمسة أشكال ممارسة هي (يحاول بعض الزملاء مضايقتي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، ينشر بعض الزملاء خصوصياتي على وسائل التواصل الاجتماعي، يحاول زملائي ابتزازي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، يرسل رئيسي في العمل رسائل تخويف وتهديد عبر وسائل التواصل الاجتماعي و يقوم

بعض الزملاء بتهديدي على وسائل التواصل الاجتماعي)، وقد يرجع هذا الي أن الدولة السعودية وضعت اهتمام كبير للتصدي للجرائم الالكترونية والتنمر الإلكتروني وذلك للتصدي لمثل هذه الممارسات غير المشروعة بالقانون، لأنها لا تتفق مع قيم وتقاليد المجتمع السعودي وتبرز لنا وسائل الاعلام بشكل يومي ما تقوم به المملكة وحكومتها للتصدي لمثل هذه الظواهر الدخيلة على المجتمع. وتتفق نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة عمارة (2022م) والتي أوضحت خطورة التنمر الاجتماعي واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي بشكل خاطئ في تحقيق ذلك بالمضايقات والابتزاز والتهديد للأخرين. كما تتفق نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة قطب (2022م) التي أوضحت انتشار حالات التنمر الإلكتروني لدى الإناث في المجتمع. وكما تتفق نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة أبو زايد (2021م) ودراسة قنديل (2021م) اللاتي أوضحت أشكال متعددة للتنمر الإلكتروني وما تنتجه من أثارها سلبية تعليمية ونفسية واجتماعية على الضحية.

جدول رقم (10) يوضح أشكال التنمر ضد الممتلكات التي تمارس ضد المرأة في بيئة العمل

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أشكال التنمر ضد الممتلكات
6	1.386	1.27	يتعمد بعض الزملاء سرقة متعلقاتي
1	1.552	1.85	يتصرف بعض الزملاء في متعلقاتي دون اذني
3	1.615	1.53	يمنعني بعض الزملاء من التصرف في متعلقاتي الخاص
2	1.628	1.80	يتلف بعض الزملاء متعلقاتي
4	1.184	1.40	يحطم بعض الزملاء متعلقاتي
5	1.459	1.39	يكسر بعض الزملاء متعلقاتي
7	1.227	1.18	يعبث بعض الزملاء بملفاتي

تشير نتائج الجدول السابق الي أشكال التنمر ضد الممتلكات التي تمارس ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص بمكة المكرمة، ومنه يتضح أن أكثر وأهم وأول أشكال التنمر ضد الممتلكات التي تمارس في بيئة عمل المبحوثات هي (يتصرف بعض الزملاء في متعلقاتي دون اذني) بمتوسط حسابي 1.85 وبانحراف معياري 1.552، ولقد جاء في المرتبة الثانية (يتلف بعض الزملاء متعلقاتي) بمتوسط حسابي 1.80 وبانحراف معياري 1.628، ثم جاء في المرتبة الثالثة (يمنعني بعض الزملاء من التصرف في متعلقاتي الخاص) بمتوسط حسابي 1.53 وبانحراف معياري 1.615، وجاء في المرتبة الرابعة (يحطم بعض الزملاء متعلقاتي) بمتوسط حسابي 1.40 وبانحراف معياري 1.184، ولقد جاء في المرتبة الخامسة (يكسر بعض الزملاء متعلقاتي) بمتوسط حسابي 1.39 وبانحراف معياري 1.459، ولقد جاء في المرتبة السادسة وقبل الأخيرة (يتعمد بعض الزملاء سرقة متعلقاتي) بمتوسط حسابي 1.27 وبانحراف معياري 1.386، ولقد جاء في المرتبة السابعة والأخيرة (يعبث بعض الزملاء بملفاتي) بمتوسط حسابي 1.18 وبانحراف معياري 1.227.

وبصفة عامة تعكس نتائج الجدول السابق أن استجابات المبحوثات جاءت منخفضة على الغالبية العظمى من العبارات المرتبطة بالتنمر ضد الممتلكات، وهذا ربما يوضح محدودية ممارسة التنمر ضد الممتلكات في بيئة العمل في القطاع الخاص، فلقد جاءت في المراتب الخمس الأولى (يتصرف بعض الزملاء في متعلقاتي دون اذني، يتلف بعض الزملاء متعلقاتي، يمنعني بعض الزملاء من التصرف في متعلقاتي، يحطم بعض الزملاء متعلقاتي ويكسر بعض الزملاء متعلقاتي)، وربما يفسر ذلك أن

الفئة العمرية التي طبق عليها البحث الحالي من البالغات فلا يتصرفون بهذا الشكل ضد ممتلكات الغير على عكس فئة الأطفال والمراهقين بالمدارس الذين ممكن أن ينتشر بينهم هذا الشكل من التنمر. وتتفق نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة علي (2018م) التي أوضحت أن التنمر ضد الممتلكات ينتشر بين الأطفال المودعين بالمؤسسات الإيوائية.

جدول رقم (11) يوضح الدوافع والأسباب النفسية التي تدفع الأشخاص الي التنمر على المرأة في بيئة العمل

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العوامل والأسباب النفسية
2	.526	2.68	إصابة المتنمر بالعقد النفسية
9	.710	2.40	إصابة المتنمر بالإحباط
14	.639	2.28	القلق المستمر
15	.799	2.25	الاكتئاب
8	.777	2.44	الشعور بالإهمال
11	.809	2.33	عدم الاهتمام بقدرات الشخص وميوله
4	.483	2.64	الفشل في تحقيق الأهداف
10	.653	2.39	الشعور بالتوتر الشديد
14	.639	2.28	الانفعال والغضب الشديد
7	.779	2.47	الشعور بالحرمان
13	.636	2.31	النظرة التشاؤمية
12	.852	2.32	الشعور بالدونية
1	.454	2.71	ضعف الثقة بالنفس
5	.499	2.56	الملل والشعور بالفراغ
8	.688	2.44	الرغبة في الثأر والانتقام من الاخرين
6	.662	2.53	الشعور بعدم الامن
16	.789	2.22	عدم السعادة
11	.820	2.33	ممارسة التنمر عليه من قبل
3	.474	2.67	الغيرة من شخص ما

تشير نتائج الجدول السابق الي الدوافع والأسباب النفسية التي تدفع الأشخاص الي التنمر على المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص بمكة المكرمة، ومنه يتضح أن أكثر وأهم وأول الدوافع والأسباب النفسية التي تدفع الأشخاص الي التنمر على المرأة هي (ضعف الثقة بالنفس) بمتوسط حسابي 2.71 وبانحراف معياري 454.، ولقد جاء في المرتبة الثانية (إصابة المتنمر بالعقد النفسية) بمتوسط حسابي 2.68 وبانحراف معياري 526.، ثم جاء في المرتبة الثالثة (الغيرة من شخص ما) بمتوسط حسابي 2.67 وبانحراف معياري 474.، وجاء في المرتبة الرابعة (الفشل في تحقيق الأهداف) بمتوسط حسابي 2.64 وبانحراف معياري 483.، ولقد جاء في المرتبة الخامسة (الملل والشعور بالفراغ) بمتوسط حسابي 2.56 وبانحراف معياري 499.، ولقد جاء في المرتبة السادسة (الشعور بعدم الامن) بمتوسط حسابي 2.53 وبانحراف معياري 662.، ولقد جاء في المرتبة السابعة (الشعور بالحرمان) بمتوسط حسابي 2.47 وبانحراف معياري 779.، ويأتي في المرتبة الثامنة (الرغبة في الثأر والانتقام من الاخرين) بمتوسط حسابي 2.44 وبانحراف معياري 688.، ولقد جاء في المرتبة التاسعة (إصابة المتنمر بالإحباط) بمتوسط حسابي 2.40 وبانحراف معياري 710.، ويأتي في المرتبة العاشرة (الشعور بالتوتر الشديد) بمتوسط حسابي 2.39 وبانحراف معياري 653.، وجاء في المرتبة الخامسة عشر وقبل الاخيرة (الاكتئاب) بمتوسط حسابي 2.25 وبانحراف

معياري 799.، ولقد جاء في المرتبة السادسة عشر والأخيرة (عدم السعادة) بمتوسط حسابي 2.22 وبانحراف معياري 789. .

وبصفة عامة تعكس نتائج الجدول السابق أن استجابات المبحوثات جاءت مرتفعة على الغالبية العظمى من العبارات المرتبطة بالأسباب النفسية وجاءت فوق متوسطة على القليل من العبارات، وهذا ربما يعكس أن العوامل والأسباب النفسية تلعب دوراً هاماً في إنتاج سلوك التنمر، وقد جاءت أهم خمس أسباب نفسية للتنمر وهي (ضعف الثقة بالنفس، إصابة المتنمر بالعقد النفسية، الغيرة من شخص ما، الفشل في تحقيق الأهداف والملل والشعور بالفراغ). وتتفق نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة عبد الهادي (2018م) والتي أشارت أن أهم العوامل والاسباب المؤدية النفسية للتنمر: تدني تقدير الذات، فقدان الثقة بالنفس، عدم القدرة على حل المشكلات، الشعور بالفراغ، الإحساس بالحرمان والقهر وقلة التوافق والتكيف. كما تتفق نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة يوسف (2019م) والتي أشارت أن للتنمر العديد من الدوافع والأسباب النفسية. وكما تتفق نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة علي (2018م) والتي أشارت أن أهم العوامل والاسباب المؤدية النفسية للتنمر: الحرمان من الرعاية الأسرية يجعله عرضة للاضطرابات الشخصية والاجتماعية والنفسية، انخفاض قدرته على التوافق والتكيف، الشعور بالحرمان والشعور بعدم الامن.

جدول رقم (12) يوضح الدوافع والأسباب الاجتماعية التي تدفع الأشخاص الي التنمر على المرأة في بيئة العمل

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العوامل والأسباب الاجتماعية
2	.613	2.58	العنف الاسري الزائد في أسرة المتنمر
16	.826	2.17	انخفاض المستوى المعيشي لأسرة المتنمر
3	.659	2.57	التسلية وشغل وقت الفراغ
8	.674	2.44	التقليد الاعمى للآخرين
14	.795	2.28	التفكك الاسري
6	.648	2.52	وجود تاريخ للعنف الاسري لدى الاسرة
1	.490	2.61	التنشئة الاجتماعية الخاطئة
5	.648	2.53	غياب وسائل الضبط الاجتماعي
15	.741	2.26	تدني دخل الاسرة
9	.497	2.43	عدم تقبل الرأي والرأي الاخر
12	.670	2.33	تدني المستوى التعليمي للأسرة
4	.499	2.56	رفقاء السوء
12	.474	2.33	الظروف البيئية الصعبة التي يعيش فيه المتنمر
10	.688	2.35	عدم وجود عواقب لأفعال المتنمر
13	.603	2.31	ضعف تطبيق القوانين والتشريعات المرتبطة بالتنمر
7	.501	2.46	الصراع الشخصي والطبقي بين فئات المجتمع
11	.477	2.34	انعدام التشاور والتواصل الاجتماعي بين طبقات المجتمع

تعكس نتائج الجدول السابق الي الدوافع والأسباب الاجتماعية التي تدفع الأشخاص الي التنمر على المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص بمكة المكرمة، ومنه يتضح أن أكثر وأهم وأول الدوافع والأسباب الاجتماعية التي تدفع الأشخاص الي التنمر على المرأة هي (التنشئة الاجتماعية الخاطئة) بمتوسط حسابي 2.61 وبانحراف معياري 490.، ولقد جاء في المرتبة الثانية (العنف الاسري الزائد في أسرة المتنمر) بمتوسط حسابي 2.58 وبانحراف معياري 613.، ثم جاء في المرتبة الثالثة

(التسلية وشغل وقت الفراغ) بمتوسط حسابي 2.57 وبانحراف معياري 0.659، وجاء في المرتبة الرابعة (رفقاء السوء) بمتوسط حسابي 2.56 وبانحراف معياري 0.499، ولقد جاء في المرتبة الخامسة (غياب وسائل الضبط الاجتماعي) بمتوسط حسابي 2.53 وبانحراف معياري 0.648، ولقد جاء في المرتبة السادسة (وجود تاريخ للعنف الاسري لدى الاسرة) بمتوسط حسابي 2.52 وبانحراف معياري 0.648، ولقد جاء في المرتبة السابعة (الصراع الشخصي والطبقي بين فئات المجتمع) بمتوسط حسابي 2.46 وبانحراف معياري 0.501، ويأتي في المرتبة الثامنة (التقليد الاعمى للأخرين) بمتوسط حسابي 2.44 وبانحراف معياري 0.674، ولقد جاء في المرتبة التاسعة (عدم تقبل الرأي والرأي الاخر) بمتوسط حسابي 2.43 وبانحراف معياري 0.497، ويأتي في المرتبة العاشرة (عدم وجود عواقب لأفعال المنتمر) بمتوسط حسابي 2.35 وبانحراف معياري 0.688، وجاء في المرتبة الخامسة عشر وقبل الاخيرة (تدني دخل الاسرة) بمتوسط حسابي 2.26 وبانحراف معياري 0.741، ولقد جاء في المرتبة السادسة عشر والأخيرة (انخفاض المستوى المعيشي لأسرة المنتمر) بمتوسط حسابي 2.17 وبانحراف معياري 0.826 .

وبصفة عامة تعكس نتائج الجدول السابق أن استجابات المبحوثات جاءت مرتفعة على الغالبية العظمى من العبارات المرتبطة بالأسباب الاجتماعية وجاءت فوق متوسطة على القليل من العبارات، وهذا ربما يعكس أن العوامل والأسباب الاجتماعية تلعب دوراً هاماً في التنمر، وقد جاءت أهم خمس أسباب وعوامل اجتماعية للتنمر وهي (التنشئة الاجتماعية الخاطئة، العنف الاسري الزائد في أسرة المنتمر، التسلية وشغل وقت الفراغ، رفقاء السوء وغياب وسائل الضبط الاجتماعي). وتتفق نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة عبد الهادي (2018م) والتي أشارت أن أهم العوامل والاسباب الاجتماعية المؤدية للتنمر: التنشئة الاجتماعية الخاطئة والتدليل الزائد، غياب وسائل الضبط الاجتماعي ومساندة الاسرة لسلوك العنف، والهجر والطلاق والعنف الاسري. كما تتفق نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة يوسف (2019م) والتي أشارت أن للتنمر العديد من الدوافع والأسباب الاجتماعية التي تجعل الشخص متنمر.

جدول رقم (13) يوضح الدوافع والأسباب المرتبطة بالإعلام والتي تدفع الأشخاص الي التنمر على المرأة في بيئة العمل

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العوامل والأسباب المرتبطة بالإعلام
3	.571	2.53	سلبية وسائل الاعلام في معالجة الظاهرة
2	.498	2.56	نشر وسائل الاعلام لبرامج ومسلسلات وافلام مناقية للاداب العامة
1	.475	2.71	تسليط الاعلام الضوء على شخصيات المتنمرين باعتبارهم أشخاص يتسمون بالقوة وناجحين (تقديمهم كنموذج)
4	.554	2.46	غياب برامج التوعية بأخطار التنمر الوظيفي
6	.651	2.31	الصورة السلبية المقدمة ضد المرأة في بعض وسائل الاعلام
5	.477	2.34	انعدام التشاور والتواصل الاجتماعي بين طبقات المجتمع

تبرز نتائج الجدول السابق الدوافع والأسباب المرتبطة بالإعلام والتي تدفع الأشخاص الي التنمر على المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص بمكة المكرمة، ومنه يتضح أن أكثر وأهم وأول الدوافع والأسباب المرتبطة بالإعلام التي تدفع الأشخاص الي التنمر على المرأة هي (تسليط الاعلام الضوء على شخصيات المتنمرين باعتبارهم أشخاص يتسمون بالقوة وناجحين (تقديمهم كنموذج)) بمتوسط

حسابي 2.71 وبانحراف معياري 475.، ولقد جاء في المرتبة الثانية (نشر وسائل الاعلام لبرامج ومسلسلات وافلام منافيه للآداب العامة) بمتوسط حسابي 2.56 وبانحراف معياري 498.، ثم جاء في المرتبة الثالثة (سلبية وسائل الاعلام في معالجة الظاهرة) بمتوسط حسابي 2.53 وبانحراف معياري 571.، وجاء في المرتبة الرابعة (غياب برامج التوعية بأخطار التنمر الوظيفي) بمتوسط حسابي 2.46 وبانحراف معياري 554.، ولقد جاء في المرتبة الخامسة وقبل الأخيرة (انعدام التشاور والتواصل الاجتماعي بين طبقات المجتمع) بمتوسط حسابي 2.34 وبانحراف معياري 477.، ولقد جاء في المرتبة السادسة والاخيرة (الصورة السلبية المقدمة ضد المرأة في بعض وسائل الاعلام) بمتوسط حسابي 2.31 وبانحراف معياري 651. .

وبصفة عامة تعكس نتائج الجدول السابق أن استجابات المبحوثات جاءت مرتفعة على الغالبية العظمى من العبارات المتعلقة بالدوافع والأسباب المرتبطة بالإعلام وجاءت فوق متوسطة على القليل من العبارات، وهذا ربما يعكس أن العوامل والأسباب المرتبطة بالإعلام تلعب دوراً هاماً في تحويل الشخص الي منتم، وقد جاءت أهم ثلاث أسباب وعوامل مرتبطة بالإعلام وهي (تسليط الاعلام الضوء على شخصيات المتنمرين باعتبارهم أشخاص يتسمون بالقوة وناجحين (تقديمهم كنموذج)، نشر وسائل الاعلام لبرامج ومسلسلات وافلام منافيه للآداب العامة وسلبية وسائل الاعلام في معالجة الظاهرة)، وربما يرجع ذلك الي ما يعكسه الواقع الفعلي من تأثير وسائل الاعلام بشكل سلبي في زيادة أعداد المتنمرين في المجتمع لما تقدمه من أعمال درامية وبرامج تبرز شخصية المتنمر في تلك الاعمال. وتتفق نتائج البحث الحالي مع ما أشار اليه إبراهيم (2019م) أن من أهم أسباب التنمر ما تقدمه وسائل الاعلام من برامج ومسلسلات. كما تتفق نتائج البحث الحالي مع ما أشار اليه قطب (2022م) سلبية وسائل الاعلام ونشرها لبرامج ومسلسلات وافلام منافيه للآداب العامة من أهم أسباب التنمر.

جدول رقم (14) يوضح الدوافع والأسباب المرتبطة بالضحية (المتنمر عليها) والتي تدفع الأشخاص الي التنمر على المرأة في بيئة العمل

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العوامل والأسباب المتصلة بالضحية (المتنمر عليها)
1	.603	2.69	عدم القدرة على الدفاع عن النفس
8	.744	2.37	سرعة السقوط
3	.663	2.51	الضعف الجسدي
4	.743	2.50	الشعور بالعجز
5	.587	2.47	الشعور بالوحدة والعزلة
2	.617	2.55	ضعف الثقة بالنفس
13	.574	2.27	عدم القدرة على تكوين علاقات اجتماعية
12	.618	2.31	الشعور بالفشل
10	.699	2.34	السلبية
10	.629	2.34	عدم الشعور بالأمن
11	.474	2.33	الإهمال
14	.790	2.26	الخجل
6	.499	2.44	الخوف الشديد
9	.703	2.36	ضعف تأكيد الذات
7	.640	2.40	الافتقار الي المهارات

تبين نتائج الجدول السابق الدوافع والأسباب المرتبطة بالضحية (المتنمر عليها) والتي تدفع الأشخاص الي التنمر على المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص بمكة المكرمة، ومنه يتضح أن أكثر وأهم وأول الدوافع والأسباب المرتبطة بالضحية (المتنمر عليها) هي (عدم القدرة على الدفاع عن النفس) بمتوسط حسابي 2.69 وبانحراف معياري 603.، ولقد جاء في المرتبة الثانية (ضعف الثقة بالنفس) بمتوسط حسابي 2.55 وبانحراف معياري 617.، ثم جاء في المرتبة الثالثة (الضعف الجسدي) بمتوسط حسابي 2.51 وبانحراف معياري 663.، وجاء في المرتبة الرابعة (الشعور بالعجز) بمتوسط حسابي 2.50 وبانحراف معياري 743.، ولقد جاء في المرتبة الخامسة (الشعور بالوحدة والعزلة) بمتوسط حسابي 2.47 وبانحراف معياري 587.، ولقد جاء في المرتبة السادسة (الخوف الشديد) بمتوسط حسابي 2.44 وبانحراف معياري 499.، ولقد جاء في المرتبة السابعة (الافتقار الي المهارات) بمتوسط حسابي 2.40 وبانحراف معياري 640.، ويأتي في المرتبة الثامنة (سرعة السقوط) بمتوسط حسابي 2.37 وبانحراف معياري 744.، ولقد جاء في المرتبة التاسعة (ضعف تأكيد الذات) بمتوسط حسابي 2.36 وبانحراف معياري 703، ويأتي في المرتبة الثالثة عشر وقبل الأخيرة (عدم القدرة على تكوين علاقات اجتماعية) بمتوسط حسابي 2.27 وبانحراف معياري 574.، وجاء في المرتبة الرابعة عشر والاخيرة (الخجل) بمتوسط حسابي 2.26 وبانحراف معياري 790. .

وبصفة عامة تعكس نتائج الجدول السابق أن استجابات المبحوثات جاءت مرتفعة على الغالبية العظمى من العبارات المتعلقة بالدوافع والأسباب المرتبطة بالضحية (المتنمر عليها) وجاءت فوق متوسطة على القليل من العبارات، وهذا ربما يعكس أن العوامل والأسباب المرتبطة بالضحية (المتنمر عليها) تلعب دوراً هاماً في التنمر، وقد جاءت أهم خمس أسباب وعوامل مرتبطة بالضحية: (عدم القدرة على الدفاع عن النفس، ضعف الثقة بالنفس، الضعف الجسدي، الشعور بالعجز والشعور بالوحدة والعزلة)، وهذا ما يعكسه الواقع الفعلي أن الصفات الشخصية تؤثر بشكل كبير على جعل الأشخاص أكثر عرضه للتنمر عليهم. وتتفق نتائج البحث الحالي مع ما أشار اليه كلاً من كيلاني (2019م) وقطب (2022م) والحداد (2020م) أن من أهم العوامل المرتبطة بالضحية: عدم القدرة على الدفاع عن النفس، العزلة، الشعور بالعجز وضعف الثقة بالنفس.

جدول رقم (15) الآثار السلبية الإدارية والوظيفية للتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الآثار الإدارية والوظيفية
12	.711	2.21	عدم الرغبة في الذهاب الي العمل
10	.639	2.39	ضعف الرغبة في تأدية الاعمال أو المهام الموكلة لي
2	.445	2.73	نقص القدرة على التعامل مع المواقف وحل المشكلات
5	.584	2.56	عدم الرغبة في العمل
9	.581	2.41	عدم الرغبة في التعامل مع الزملاء
3	.483	2.64	عدم الرغبة في تكوين علاقات جديدة مع الزملاء
11	.715	2.22	عدم الرغبة في المشاركة في الأنشطة الاجتماعية بالعمل
6	.648	2.47	الغياب المتكرر عن العمل
1	.440	2.74	عدم التوافق والتكيف الاجتماعي مع بيئة العمل
7	.618	2.46	عدم القدرة على تحمل المسئولية
8	.713	2.43	نقص القدرة على الابداع والابتكار
4	.494	2.59	الشعور بأن بيئة العمل أصبحت منفرة بالنسبة لي
9	.627	2.41	التفكير في ترك العمل

توضح نتائج الجدول السابق الآثار السلبية الإدارية والوظيفية للتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص بمكة المكرمة، ومنه يتضح أن أكثر وأهم وأول الآثار السلبية الإدارية والوظيفية للتنمر الوظيفي ضد المرأة هي (عدم التوافق والتكيف الاجتماعي مع بيئة العمل) بمتوسط حسابي 2.74 و بانحراف معياري 440.، ولقد جاء في المرتبة الثانية (نقص القدرة على التعامل مع المواقف وحل المشكلات) بمتوسط حسابي 2.73 و بانحراف معياري 445.، ثم جاء في المرتبة الثالثة (عدم الرغبة في تكوين علاقات جديدة مع الزملاء) بمتوسط حسابي 2.64 و بانحراف معياري 483.، وجاء في المرتبة الرابعة (الشعور بأن بيئة العمل أصبحت منفرة بالنسبة لي) بمتوسط حسابي 2.59 و بانحراف معياري 494.، ولقد جاء في المرتبة الخامسة (عدم الرغبة في العمل) بمتوسط حسابي 2.56 و بانحراف معياري 584.، ولقد جاء في المرتبة السادسة (الغياب المتكرر عن العمل) بمتوسط حسابي 2.47 و بانحراف معياري 648.، ولقد جاء في المرتبة السابعة (عدم القدرة على تحمل المسؤولية) بمتوسط حسابي 2.46 و بانحراف معياري 618.، ويأتي في المرتبة الثامنة (نقص القدرة على الإبداع والابتكار) بمتوسط حسابي 2.43 و بانحراف معياري 713.، ولقد جاء في المرتبة التاسعة كلاً من (عدم الرغبة في التعامل مع الزملاء و التفكير في ترك العمل) بمتوسط حسابي 2.41 لكل منهما على التوالي و بانحراف معياري 581. للأولى و 627. للثانية، ويأتي في المرتبة العاشرة (ضعف الرغبة في تأدية الاعمال أو المهام الموكلة لي) بمتوسط حسابي 2.39 و بانحراف معياري 639.، وجاء في المرتبة الحادية عشر وقبل الاخيرة (عدم الرغبة في المشاركة في الأنشطة الاجتماعية بالعمل) بمتوسط حسابي 2.22 و بانحراف معياري 715.، ولقد جاء في المرتبة الثانية عشر والأخيرة (عدم الرغبة في الذهاب الي العمل) بمتوسط حسابي 2.21 و بانحراف معياري 711. . وبصفة عامة تعكس نتائج الجدول السابق أن استجابات المبحوثات جاءت مرتفعة على الغالبية العظمى من العبارات المتعلقة بالآثار السلبية الإدارية والوظيفية للتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص بمكة المكرمة، كما جاءت استجاباتهن فوق متوسطة على القليل من العبارات، وهذا ربما يعكس التأثير السلبي للتنمر على المهام الإدارية والوظيفية للمبحوثات في بيئة العمل والذي ينعكس سلباً على الإنتاجية في العمل والرغبة في احرار التقدم والاستمرار في العمل، وقد جاءت أهم ستة اثار سلبية: (عدم التوافق والتكيف الاجتماعي مع بيئة العمل، نقص القدرة على التعامل مع المواقف وحل المشكلات، عدم الرغبة في تكوين علاقات جديدة مع الزملاء، الشعور بأن بيئة العمل أصبحت منفرة بالنسبة لي، عدم الرغبة في العمل والغياب المتكرر عن العمل). وتتفق نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة هاشم (2018م) أن التنمر الوظيفي ينتج العديد من المشكلات الإدارية والوظيفية في بيئة العمل عدم التوافق والتكيف مع بيئة العمل، سوء العلاقات مع الزملاء، الشعور بأن بيئة العمل منفرة.

جدول رقم (16) يوضح الآثار السلبية الصحية للتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الآثار الصحية
2	.607	2.62	الشعور بالتعب والارهاق
1	.605	2.75	اضطراب النوم
4	.632	2.55	اضطراب الاكل
5	.501	2.54	الصداع
8	.775	2.34	الكدمات الواضحة على الوجه والجسد
6	.647	2.45	الألم المعدة
3	.645	2.56	فقدان الشهية
7	.809	2.41	التقيؤ
9	.783	2.32	عدم التمتع بالصحة العقلية
10	.635	2.27	الإصابة بالفصام

تعكس نتائج الجدول السابق الآثار السلبية الصحية للتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص بمكة المكرمة، ومنه يتضح أن أكثر وأهم وأول الآثار السلبية الصحية للتنمر الوظيفي ضد المرأة هي (اضطراب النوم) بمتوسط حسابي 2.75 وانحراف معياري 605.، ولقد جاء في المرتبة الثانية (الشعور بالتعب والارهاق) بمتوسط حسابي 2.62 وانحراف معياري 607.، ثم جاء في المرتبة الثالثة (فقدان الشهية) بمتوسط حسابي 2.56 وانحراف معياري 645.، وجاء في المرتبة الرابعة (اضطراب الاكل) بمتوسط حسابي 2.55 وانحراف معياري 632.، ولقد جاء في المرتبة الخامسة (الصداع) بمتوسط حسابي 2.54 وانحراف معياري 501.، ولقد جاء في المرتبة السادسة (الألم المعدة) بمتوسط حسابي 2.45 وانحراف معياري 647.، ولقد جاء في المرتبة السابعة (التقيؤ) بمتوسط حسابي 2.41 وانحراف معياري 809.، ويأتي في المرتبة الثامنة (الكدمات الواضحة على الوجه والجسد) بمتوسط حسابي 2.34 وانحراف معياري 775.، ولقد جاء في المرتبة التاسعة وقبل الأخيرة (عدم التمتع بالصحة العقلية) بمتوسط حسابي 2.32 وانحراف معياري 783.، ويأتي في المرتبة العاشرة والأخيرة (الإصابة بالفصام) بمتوسط حسابي 2.27 وانحراف معياري 635. .

وبصفة عامة تعكس نتائج الجدول السابق أن استجابات المبحوثات جاءت مرتفعة على الغالبية العظمى من العبارات المتعلقة بالآثار الصحية للتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص، وقد جاءت أهم خمسة آثار سلبية: (اضطراب النوم، الشعور بالتعب والارهاق، فقدان الشهية، اضطراب الاكل والصداع). وتتفق نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة قطب (2022م) التي أشارت الي أن التنمر يؤدي الي العديد من الآثار الصحية على الضحية والتي جاءت استجابات المبحوثين عليها بدرجة مرتفعة. وكما تتفق أيضاً نتائج البحث الحالي مع ما أشار اليه قطامي والصريرة (2009م) وعثمان (2021م) والحداد (2020م) والدسوقي (2020م) أن لسلوك التنمر العديد من الآثار الصحية كالشعور بالتعب والارهاق، اضطراب الاكل، اضطراب النوم، الألم المعدة، الصداع، فقدان الشهية والتقيؤ.

جدول رقم (17) يوضح الآثار السلبية النفسية للتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الآثار النفسية
1	.474	2.67	الشعور بالخجل والخزي والاستسلام للمتنمر
4	.747	2.39	الشعور بالقلق والإحباط
5	.783	2.32	العدوانية نحو الذات
2	.500	2.55	الألم النفسية القوية التي قد تصل الي التفكير في الانتحار
7	.635	2.27	الإصابة بالاكتئاب
6	.783	2.30	ضعف تقدير الذات وانخفاضها
3	.553	2.45	عدم التمتع بالصحة النفسية

تظهر نتائج الجدول السابق الآثار السلبية النفسية للتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص بمكة المكرمة، ومنه يتضح أن أكثر وأهم وأول الآثار السلبية النفسية للتنمر الوظيفي ضد المرأة هي (الشعور بالخجل والخزي والاستسلام للمتنمر) بمتوسط حسابي 2.67 وبانحراف معياري .474، ولقد جاء في المرتبة الثانية (الألم النفسية القوية التي قد تصل الي التفكير في الانتحار) بمتوسط حسابي 2.55 وبانحراف معياري .500، ثم جاء في المرتبة الثالثة (عدم التمتع بالصحة النفسية) بمتوسط حسابي 2.45 وبانحراف معياري .553، وجاء في المرتبة الرابعة (الشعور بالقلق والإحباط) بمتوسط حسابي 2.39 وبانحراف معياري .747، ولقد جاء في المرتبة الخامسة (العدوانية نحو الذات) بمتوسط حسابي 2.32 وبانحراف معياري .783، ولقد جاء في المرتبة السادسة وقبل الأخيرة (ضعف تقدير الذات وانخفاضها) بمتوسط حسابي 2.30 وبانحراف معياري .783، ولقد جاء في المرتبة السابعة والأخيرة (الإصابة بالاكتئاب) بمتوسط حسابي 2.27 وبانحراف معياري .635 .

وبصفة عامة تعكس نتائج الجدول السابق أن استجابات المبحوثات جاءت مرتفعة على بعض العبارات المتعلقة بالآثار السلبية النفسية للتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص بمكة المكرمة، وجاءت فوق متوسطة على البعض الآخر، وقد جاءت أهم خمس آثار سلبية: (الشعور بالخجل والخزي والاستسلام للمتنمر، الألم النفسية القوية التي قد تصل الي التفكير في الانتحار، عدم التمتع بالصحة النفسية، الشعور بالقلق والإحباط والعدوانية نحو الذات) وهذا ربما يعكس التأثيرات السلبية الواضحة لتنمر على نفسية الضحية المتنمر عليها. وتتفق نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة قطب (2022م) التي أشارت الي أن التنمر يؤدي الي العديد من الآثار السلبية النفسية على الضحية، كما تتفق نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة عبد الرازق (2020م) والتي أشارت الي أن التنمر يؤدي الي العديد من الآثار السلبية النفسية ومنها الشعور بالحرج، الشعور بعدم الاحترام، الألم النفسية، والإحباط والشعور بالعار والخجل. وكما تتفق أيضاً نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة هاشم (2018م) أن التنمر الوظيفي ينتج العديد من المشكلات النفسية الخطيرة كالشعور بالخجل، الألم النفسية، الشعور بالقلق والإحباط، الشعور بالوحدة والكآبة والشعور بعدم الاستقرار. وكما تتفق أيضاً نتائج البحث الحالي مع ما أشار اليه قطامي والصريرية (2009م) وعثمان (2021م) والذسوقي (2020م) أن لسلوك التنمر العديد من الآثار السلبية كالشعور بالخجل والخزي، نقص القدرة على التعامل مع المواقف وحل المشكلات، الشعور بالتوتر والقلق والإحباط.

التصور المقترح من منظور خدمة الفرد للتعامل مع مشكلة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص:

يعتمد الباحث في بناء التصور المقترح للبحث الحالي على نتائج البحث الميدانية، ونتائج الدراسات السابقة والإطار النظري للبحث وذلك للتعامل مع مشكلة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص، والذي سيشتغل على مجموعة من المحاور وهي:

أولاً: الأسس التي يرتكز عليها التصور المقترح:

1- توعيه وتبصير مدرء المؤسسات في القطاع الخاص بخطورة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل بكافة أشكاله وصوره وأثره على الإنتاج وتقديم العمل وتحقيق المؤسسة لأهدافها وذلك من خلال المناقشات الجماعية والاجتماعات، ولاسيما أن نتائج البحث أوضحت أن هناك صور وأشكال مختلفة للتنمر تمارس في بيئة العمل في القطع الخاص كالتنمر اللفظي، النفسي والانفعالي، الالكتروني والاجتماعي.

2- توعيه وتبصير العاملين والعاملات بمؤسسات القطاع الخاص بمكة المكرمة بخطورة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل والاثار السلبية الناجمة عنها على الصحة الجسدية، والنفسية والعقلية للمرأة وتكيفها في بيئة العمل وذلك من خلال المحاضرات والندوات وورش العمل، ولاسيما أن نتائج البحث أوضحت أن التنمر الوظيفي ضد المرأة يتسبب في العديد من المشكلات الإدارية والصحية والنفسية.

3- توعية ضحايا التنمر بأساليب التعامل مع المتنمرين وكيفية الدفاع عن أنفسهم من كافة أشكال التنمر الوظيفي الممارس عليهم في بيئة العمل سواء من قبل المدرء أو الزملاء في العمل وذلك من خلال المحاضرات والندوات وورش العمل والمناقشات الجماعية.

4- توعية المجتمع المحلي بخطورة التنمر الوظيفي ضد المرأة وأثاره السلبية على المرأة والاسرة والمجتمع ككل وذلك من خلال الندوات والمؤتمرات والحملات التوعوية ولاسيما أن نتائج البحث أوضحت أن التنمر الوظيفي منتشر في بيئة العمل في القطاع الخاص بمكة المكرمة.

5- الاهتمام بالبرامج والأنشطة التي تساعد في ربط العاملين بالمؤسسة ببعضهم البعض وتوطيد العلاقات الاجتماعية فيما بينهم، ولاسيما أن نتائج البحث أوضحت أن ضعف العلاقات الاجتماعية ووقت الفراغ من أهم دوافع التنمر.

6- ضرورة قيام مؤسسات القطاع الخاص بالرقابة الشديدة على سلوكيات وتصرفات العاملات والعاملين بها والتعامل معها بحزم وقوة لحماية المؤسسة ومنسوبيها من مثل هذا السلوكيات السلبية التي تضر بالمؤسسة وسمعتها والعاملين بها.

7- ضرورة تنظيم مؤسسات القطاع الخاص بصفة دورية لدورات تدريبية لتنمية معارف وتثقيف العاملين بها بالسلوكيات الإيجابية وفن التعامل مع الاخر وحقوقه.

8- الاهتمام بإجراء البحوث العلمية التي تثري المعارف العلمية المرتبطة بالتنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص ولاسيما ما يعكسه التراث الادبي والدراسات السابقة من النقص الواضح في تلك المعارف.

وانطلاقاً من الأسس السابقة تستطيع مؤسسات القطاع الخاص التعامل مع مشكلة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل ولتحقيق ذلك ينبغي أن تتضافر جهود فريق العمل بمؤسسات القطاع الخاص من عاملين ومدراء والتعاون فيما بينهم للقضاء على التنمر الوظيفي بكافة صورته وأشكاله في بيئة العمل.

ثانياً: الفلسفة التي يركز عليها التصور المقترح:

1- أهمية القطاع الخاص في المجتمع السعودي باعتبارها شريك فعلي مع المؤسسات الحكومية لتحقيق الأهداف التنموية التي يصبو اليها المجتمع السعودي، وأهمية دور مهنة الخدمة الاجتماعية في مؤسسات القطاع الخاص لمساعدة العاملين به على حل مشكلاتهم وتقديم كافة أوجه الرعاية لهم وتحقيق التكيف النفسي والاجتماعي في بيئة العمل.

2- أهمية دور المرأة في المجتمع السعودي باعتبارها أصبحت شريك فعلي مع الرجل في تحقيق التقدم والتنمية والرخاء للمجتمع وهذا ما أكدت عليها رؤية المملكة 2030م، ومن ثم أهمية التعرف على مشكلاتها ومعاناته في بيئة العمل ولا سيما أن عمل المرأة في القطاع الخاص يتسم بالحدأة النسبية الي حد ما.

3- نمو وتمدد ظاهرة التنمر بصفة عامة وظاهرة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل بصفة خاصة في المجتمع السعودي في ظل غياب الرقابة من قبل المؤسسات وعدم وجود عقوبات رادعة مطبقة بشكل فعلي على المتنمرين.

4- معاناة النساء ضحايا التنمر الصحية، النفسية، الاجتماعية والإدارية والوظيفية والتي تؤثر سلباً عليهم وعلى أسرهم وعلى أدائهم وتفاعلهم في بيئة العمل، وهذا ما أسفرت عنه نتائج البحث الحالي.

ثالثاً: الأدوار المهنية التي يمكن لأخصائي العمل مع الحالات الفردية القيام بها للتعامل مع مشكلة التنمر

الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص:

1- دور المعالج: وفيه يقوم الاخصائي بمساعدة النساء ضحايا التنمر على مواجهته، وتعديل سلوكهم التي قد تسبب في تعرضهم للتنمر، وكسابهم الثقة بالنفس، وهذا يتفق مع ما جاءت به نتائج البحث الميداني.

2- دور المحاضر: وفيه يقوم الاخصائي بالتحدث لمختلف العاملين والعاملات بالقطاع الخاص من موظفين ومدراء وكافة الشرائح المجتمعية لتوعيتهم بخطورة التنمر الوظيفي ضد المرأة والاثار

- السلبية الناجمة عنه وضرورة التعامل مع المشكلة ومواجهتها، وهذا يتفق مع ما جاءت به نتائج البحث الميداني.
- 3- دور المرشد: حيث يقوم الاخصائي من خلال هذا الدور بتوعية العاملين بالقطاع الخاص وتبصيرهم بخطورة التنمر الوظيفي في بيئة العمل وأثاره السلبية.
- 4- دور الممكن: وفيه يقوم الاخصائي بمساعدة النساء ضحايا التنمر الوظيفي على اكتشاف مواطن القوى لديهم لمساعدتهم على التغلب على المتنمرين، واستثارة مشاعر عدم الرضا عن واقع بيئة العمل التي يمارس فيه التنمر ومساعدتهم على إدراك هذا الواقع وحل المشكلات التي يواجهونها نتيجة التنمر.
- 5- دور الباحث: ومن خلال هذا الدور ينبغي على الاخصائي الاطلاع على البحوث والمقالات العلمية المتصلة بالتنمر بصفة عامة والتنمر الوظيفي ضد المرأة بصفة خاصة وإجراء الدراسات والبحوث العلمية للوقاية من كافة أشكال التنمر.
- 6- دور المخطط: وفيه يقوم الاخصائي بمساعدة مؤسسات القطاع الخاص على تخطيط البرامج والأنشطة لتحسين العلاقات الاجتماعية بين العاملين والعاملات وبين العاملين والمدراء في بيئة العمل.
- 7- دور جامع البيانات: وفيه يقوم الاخصائي بجمع المعلومات والبيانات عن المشكلات التي تواجهها النساء في بيئة العمل في القطاع الخاص نتيجة لممارسة التنمر عليهم سواء من قبل الزملاء والزميلات في العمل أو من قبل المدراء.
- رابعاً: الأدوات المهنية التي يمكن لأخصائي العمل مع الحالات الفردية استخدامها للتعامل مع مشكلة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص:
- 1- المقابلات الفردية: مع المرأة ضحية التنمر والأشخاص المتنمرين الذين يمارسون التنمر في بيئة العمل وذلك لبحث ودراسة القضية ومواجهتها.
- 2- المقابلة الجماعية: مع النساء ضحايا التنمر الوظيفي في بيئة العمل، والخبراء المتخصصين في التعامل مع التنمر.
- 3- الملاحظة: لسلوك النساء ضحايا التنمر الوظيفي في بيئة العمل وسلوك المتنمرين لرصد الأسباب والدوافع المرتبطة بالتنمر والآثار السلبية المترتبة عليه.
- 4- الندوات: لتنمية معارف العاملين والعاملات ومدراء المؤسسات في القطاع الخاص بالمشكلات المترتبة على ممارسة التنمر الوظيفي في بيئة العمل ضد المرأة.
- 5- المحاضرات: لتوعية النساء العاملات في القطاع الخاص ضحايا التنمر بأسباب ودوافع التنمر وبكيفية التغلب على المشكلات التي تواجههم والتخفيف من حدة أثرها عليهم.

6- المناقشة الجماعية: مع الخبراء والمتخصصين في التنمر ومدراء المؤسسات في القطاع الخاص لتبادل الأفكار والآراء حول أساليب مواجهة التنمر الوظيفي ضد المرأة.

خامساً: المهارات المهنية التي يستطيع أخصائي العمل مع الحالات الفردية استخدامها للتعامل مع مشكلة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص:

- 1- المهارة في تحديد الأهداف.
- 2- المهارة في صياغة التعاقد والاتفاق.
- 3- المهارة في تكوين علاقة مهنية: قائمة على الثقة المتبادلة والتقبل والموضوعية مع ضحايا التنمر ومع المتنمر لفهم طبيعة مشكلته ودوافعه للتنمر.
- 4- المهارة في تحليل المشكلة وتفسيرها للتعرف على دوافع ممارسة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل.
- 5- المهارة في الملاحظة: للتعرف على سلوك ضحايا التنمر والمتنمرين لفهم طبيعة المشكلة وأسبابها والآثار المترتبة عليها.
- 6- مهارة التعامل في مواقف الازمات باعتبار أن ممارسة التنمر يعد موقف أزمة لضحايا التنمر.
- 7- المهارة في الاتصال بكافة المصادر المرتبطة بالمشكلة.
- 8- المهارة في اختيار الأساليب العلاجية الملائمة للتعامل مع المشكلة سواء بالنسبة لضحايا التنمر أو المتنمرين.

سادساً: الاستراتيجيات المهنية التي يستطيع أخصائي العمل مع الحالات الفردية استخدامها للتعامل مع مشكلة التنمر الوظيفي ضد المرأة في بيئة العمل في القطاع الخاص:

- 1- استراتيجية تغيير الاتجاهات: والتي يمكن من خلاله تغيير اتجاهات المتنمر اتجاه المحيطين به أو من يمارس عليهم التنمر وأعمال العنف في بيئة العمل.
- 2- استراتيجية إعادة بناء المفاهيم: وتستخدم مع الشخص القائم بالتنمر لتصحيح المفاهيم الخاطئة واستبدالها بمفاهيم جديدة صحيحة.
- 3- استراتيجية الضبط الانفعالي: وتستخدم مع المتنمر لضبط انفعالاته اتجاه الآخرين وتوجيهه لممارسة الأنشطة للتعبير عن انفعالاته وتفريغ الطاقة السلبية لديه في أشياء مفيدة.
- 4- استراتيجية التفاوض: وتستخدم لفض المنازعات بين الأطراف المتنازعة في بيئة العمل لمساعدتهم على التخلص من المشكلات التي تواجههم لخلق بيئة ومناخ عمل إيجابي يساعد على الإنتاج.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- ابراهيم، نجوى (2019م) مشكلة التنمر الإلكتروني بين الشباب وبرنامج مقترح باستخدام تقنية العصف الذهني من منظور خدمة الجماعة للوقاية منه. مجلة الخدمة الاجتماعية. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. ج(62). ع (8). ص ص: 265-297.
- أبو زايد، عادل (2021م) دور الخدمة الاجتماعية المدرسية في الحد من ظاهرة التنمر الإلكتروني لدى الطلاب المراهقين مدمني مواقع التواصل الاجتماعي: (دراسة ميدانية مطبقة على طلاب المدارس الثانوية بمحافظة قنا). م (70). ع (2). مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، القاهرة.
- أبو عيد، أسماء (2015م) العدوان والتنمر المدرسي وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية (دراسة تشخيصية فارقة). رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية. جامعة طنطا.
- آل سعود، الجوهرة (2017م) برنامج تدخل مهني مقترح للتعامل مع سلوك التنمر لطالبات المدارس الثانوية في ضوء النموذج الإدراكي المعرفي السلوكي. مجلة الخدمة الاجتماعية. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. ع(58). ج (7).
- أمين، سهير (2010م) الإرشاد النفسي لذوي الاحتياجات الخاصة. دار الفكر العربي. القاهرة.
- بدر الدين، خليل (2005م) استشراف إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الغرف التجارية والصناعية العربية: الغرف التجارية والصناعية نموذجا. رسالة دكتوراه غير منشورة. الجامعة الأردنية، عمان.
- جيلاني، عبد المنعم (2019م) فعالية برنامج وقائي من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتنمية وعي التلاميذ بمخاطر التنمر الإلكتروني. مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. ع (62). ج (6). ص ص: 145-173.
- حامد، أحمد (2020م) ممارسة العلاج المعرفي السلوكي في خدمة الفرد للحد من ظاهرة التنمر المدرسي لدى طلاب المرحلة الإعدادية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. جامعة الفيوم. ج(18)، ع (18)، الجزء الأول.
- خوجة، عبد الحفيظ (2020م) بالمحبة نواجه التنمر... مبادرة جديدة في السعودية. جريدة الشرق الأوسط. الجمعة 5 جمادى الآخر 1441هـ. العدد (15039).
- الحداد، نورا (2020م) فعالية برنامج التدخل المهني بطريقة العمل مع الجماعات للتخفيف من التنمر المدرسي لطلاب المرحلة الابتدائية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. جامعة الفيوم. ج(21). ع (21). الجزء الرابع، ص ص: 421-459.
- الخوالي، هشام. (2000م) التنبؤ بسلوك المشاغبة الضحية من خلال بعض أساليب المعاملة الوالدية لدى عينة من المراهقين. ورقة عمل مقدمة في المؤتمر السنوي الحادي عشر للإرشاد. مركز الإرشاد النفسي. جامعة عي شمس.
- درويش، عمرو والليثي، أحمد (2017م) فاعلية بيئة تعلم معرفي/ سلوكي قائمة على المتغيرات الاجتماعية في تنمية استراتيجيات مواجهة التنمر الإلكتروني لطلاب المرحلة الثانوية. مجلة العلوم الاجتماعية. ع (4).

الدسوقي، حنان (2020م) نحو وضع مؤشرات تخطيطية لمواجهة التنمر المدرسي بالمرحلة الإعدادية دراسة مطبقة على إدارتي شرق وغرب مدينة المنصورة التعليمية محافظة الدقهلية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. جامعة الفيوم. ج(21)، ع (21)، الجزء الاول، ص ص: 507-580.

الديوان الوطني للإحصائيات (2010م) الإحصائيات الاجتماعية: التشغيل والبطالة 2010-2013، <https://www.ons.dz/-EMPLOI-ET-CHOMAGE-au-Quatrieme,56-.htm>

الديوان الوطني للإحصائيات، الحسابات الاقتصادية من 2000 الي 2011م، سبتمبر 2011م. الراجحي، تامر (2022م) فعالية العلاج المعرفي السلوكي في التخفيف من حدة السلوك التنمري لدي جماعات تلاميذ المرحلة الإعدادية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. ع (57). الجزء الثاني.

الراشدية، حفيظة (2020م) عوامل التنبؤ بالتنمر الالكتروني لدى الأطفال والمراهقين. مجلة دراسات والمعلومات التكنولوجيا. جمعية المكتبات المتخصصة. وزارة التربية والتعليم. سلطنة عمان. الرشدي، عبد الويس والرشود، عبد الله (2018م) متطلبات التخطيط لدعم المسؤولية الاجتماعية ومشاركة القطاع الخاص في تحقيق الريادة الاجتماعية في المجتمع السعودي. مجلة الخدمة الاجتماعية. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. ع (59). ج (8). زامل، هنوف (2011م) دليل الحماية والحد من التنمر عنف الاقران، برنامج الأمان الأسرى الوطني. من 1 الى 19 نوفمبر 2022م.

الزنتاني، خليفة والدريد، محمود (2020م) فعالية خدمة الفرد الجماعية في الحد من التنمر المدرسي لدى طلاب المرحلة الإعدادية. مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية. ج (32). ع(1). ص ص: 1-48 زين الدين، محمد (2013م) أساليب بناء التصور المقترح في الرسائل العلمية. كلية التربية. جامعة أم القرى. مكة المكرمة.

الشرباصي، تامر (2022م) فعالية العلاج المعرفي السلوكي في التخفيف من السلوك التنمري لدى جماعات تلاميذ المرحلة الإعدادية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. ج(57). ع (2). ص ص: 393-434.

الشريف، ميساء (2018م) تصور مقترح للتغلب على صعوبات تحقيق الأهداف الوجدانية في تدريس العلوم لدى طالبات التربية العملية بكلية التربية في جامعة المجمعة. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية. المجلد (9). العدد (2).

شقيير، زينب (2000م) علم النفس العيادي (الكلينيكي). مكتبة النهضة العربية. الكويت. الشمري، نامي والبداينة، ذياب (2010م) مدركات العاملين في القطاع العام والقطاع الخاص في المجتمع السعودي نحو الفساد الإداري. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة مؤته.

الصباحين، على والقضاة محمد(2013م) سلوك التنمر عند الأطفال والمراهقين، مفهومة، أسبابه، علاجه. جامعة الأمير نايف للعلوم الأمنية. الرياض.

صديق، شيماء (2021م) برنامج مقترح للتخفيف من الآثار السلبية للتنمر الإلكتروني لدى الشباب الجامعي. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية. جامعة أسيوط. ج (16). ع (2).

عاقل، فاخر (1984م) أصول علم النفس وتطبيقاته، ط1. دار العلم للملايين، بيروت.

- عبد الرازق، شيماء (2020م) تصور مقترح لدور الأخصائي الاجتماعي للحد من المخاطر الناتجة عن التنمر الإلكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. جامعة الفيوم. ج(19). ع (19). الجزء الثاني. ص ص: 353-390.
- عبد الصمد، عبير (2021م) التدخل المهني باستخدام برنامج للممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من حدة التنمر لدى طالبات المرحلة الإعدادية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. ج (54)، ع (2). ص ص: 225-264.
- عبد العزيز، مفتاح (2001م) علم النفس العلاجي - اتجاهات حديثة. دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع. القاهرة.
- عبد القوي، رضا (2015م) ممارسة العلاج العقلاني الانفعالي السلوكي في خدمة الفرد في التخفيف من اضطراب القلق الاجتماعي لدى المصابين بتشوهات ناتجة عن الحروق: دراسة لقياس عائد التدخل المهني مطبقة على جمعتي الهلايل والدابودية بأسوان. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. ع (38). م (10). مصر، ص ص: 1905-1946.
- عبد الهادي، لمياء (2018م) تصور مقترح من منظور الخدمة الاجتماعية لمواجهة العوامل المؤدية للتنمر" دراسة مطبقة على مدارس التعليم الفني بمدينة قطور - محافظة الغربية. مجلة الخدمة الاجتماعية. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. ع (60)، ج (7). ص ص: 269-298.
- عثمان، علياء (2021م) اتجاهات طلاب الخدمة الاجتماعية نحو ظاهرة التنمر الإلكتروني "دراسة ميدانية من منظور خدمة الفرد". مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. جامعة الفيوم. ج (25)، ع (1). ص ص: 329-365.
- علي، شاميه (2018م) فاعلية التدخل المهني للخدمة الاجتماعية باستخدام مهارة تأكيد الذات في التخفيف من سلوك التنمر لدى أطفال المؤسسات الإيوائية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. جامعة الفيوم. ج(13). ع (13). ص ص: 483-524.
- عمارة، فيروز (2022م) برنامج وقائي مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات لتنمية وعي طلاب المرحلة الثانوية للحد من التنمر الإلكتروني. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. جامعة الفيوم. ج (27). ع (2). ص ص: 113-166.
- فرحة، خليل (2000م) الموسوعة النفسية. دار اسامه للطبع والنشر. عمان.
- القط، جيهان (2014م) ممارسة العلاج العقلاني الانفعالي السلوكي في خدمة الفرد لتعديل الأفكار اللاعقلانية المرتبطة بفوبيا المدرسة لدى تلميذ المرحلة الابتدائية (دراسة الحالة الواحدة). مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية. كلية الخدمة الاجتماعية. جامعة حلوان. ع(36). م(9). مصر، ص ص: 3653-3686.
- قطامي، نايفة والصريرة، منى (2009م) الطفل المتمتم. دار المسيرة للنشر والتوزيع. الأردن.
- قطب، رغداء (2022م) التنمر الإلكتروني وتأثيراته النفسية والاجتماعية والصحية على المرأة السعودية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. جامعة الفيوم. ج (27). ع (2). ص ص: 443-482.

قنديل، محمد (2021م) برنامج ارشادي مقترح من منظور طريقة العمل مع الجماعات للتخفيف من الآثار السلبية لسلوك التنمر الإلكتروني على الشباب الجامعي. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. جامعة الفيوم. ج (22). ع(22). الجزء الثاني، ص ص: 493-523.

كيلاني، علاء (2019م) استخدام مدخل العلاج الجماعي في طريقة خدمة الجماعة لتنمية المهارات الاجتماعية لدى ضحايا التنمر من طلاب الجامعة المعاقين بصرياً: دراسة شبه تجريبية مطبقة على طلاب المركز الثقافي للمكفوفين بجامعة أسيوط. مجلة الخدمة الاجتماعية. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. ع (62). ج (1).

لعبيدي، مراد (2018م) دور القطاع الخاص في دعم الخدمة العمومية للصرف الصحي والتطهير. مجلة دفاتر السياسة والقانون. جامعة ورقلة. عدد خاص، الجزائر.

مجمع اللغة العربية. (2001م). المعجم الوجيز.

محمد، محمود (2018م) التنمر الإلكتروني وتقدير الذات لدى عينة من الطلاب المراهقين الصم وضعاف السمع. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية. جامعة طنطا.

محمود، حمدي (2002م) الصحة النفسية والعلاج النفسي للمرشدين والمعلمين والمتعلمين. دار الأندلس للنشر والتوزيع. السعودية.

مصطفى، محمد (2020م) دور طريقة خدمة الفرد في علاج سلوك التنمر الإلكتروني لدى المراهقين. مجلة الخدمة الاجتماعية. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. ع (63)، ج (2). ص ص: 265-285

هاشم، صفاء (2018م) تصور مقترح من منظور الممارسة العامة للتخفيف من المشكلات المترتبة على التنمر الوظيفي. المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية. جامعة أسيوط. ع (8). ج (1).

واكد، باسل (2015م) الاستقواء والقوع ضحية وعلاقتها بالدعم الاجتماعي لدى طلبة صعوبات التعلم في المرحلة الإعدادية في مدارس منطقة الجليل الأسفل. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة اليرموك. الأردن.

يسري، داليا (2020م) الاستقواء الإلكتروني أو الخطر المهدد للطفل في ظل الانفتاح التكنولوجي، تعرف على جهود الدولة المصرية في مكافحة التنمر. المرصد المصري.

يوسف، عبد الجابر (2019م) تصور مقترح من منظور المدخل الروحي في خدمة الفرد للحد من ظاهرة التنمر المدرسي: دراسة مطبقة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمدارس التعليم الفني. مجلة الخدمة الاجتماعية. الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين. ع (62)، ج (4). ص ص: 291-310.

يوسف، مسعد (2019م) العوامل المرتبطة بالتنمر الإلكتروني ونموذج مقترح للحد منها من منظور طريقة خدمة الفرد. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية. جامعة الفيوم. ج(17). ع (17). الجزء الثاني. ص ص: 756-843.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Adams, J, (2006). What makes Abully tick? Science World.
- Ellis, A (1996) Better, deeper, and more enduring brief therapy approach: Brun.es/Mazel, New York.
- Faerrington, D.,& Tfofi ,M.(2011). Bulling as predictor of offending Violence and later life outcomes Criminal Behavior and Mental.
- Hasan Ali Alzahrani, H. : Bullying among medical students in a Saudi medical school. BMC Research Notes, No (5), 2012

Jan. Ridgway (2005): Rational Emotive Behaviour Therapy, in theory & Practice 2: Lecture 6.

Juvonen, G and shuster, M (2003) Bullying Among young adolescent, The strong, the weak and the trouble pediatric, 112 .(6)

Sayed Ahmer et. al: bullying of medical students in Pakistan: A cross- sectional questionnaire survey, PLOS ONE, No 3, Vol (12), 2008.

Smith, PK., (2000). Bullying and harassment in schools and the rights of children. Children & Society.

Walen, R & Dryden, W (1992) A Practitioner's Guide to rational Oxford University Press, New York.