

# **التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل**

**د. حمادة صابر شعبان**

مدرس بقسم التشريعات الاجتماعية - كلية الحقوق - جامعة القاهرة

## التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

د. حمادة صابر شعبان

### مستخلص

يعتبر التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل مشكلة خطيرة يجب التعامل معها بجدية. يمكن للتنمر الإلكتروني أن يؤدي إلى تعرض العاملين للإذلال والإحراج، وتأثير سلبي على صحتهم النفسية والجسدية. كما أنه يؤثر على أداء المؤسسة بشكل عام، حيث يزيد من دورات التدريب والدعاوى القضائية وتنتج عنه الدعاية السلبية. للتغلب على هذه المشكلة، يجب أن يتم تعزيز الوعي بأضرار التنمر الإلكتروني وتدريب العمال على كيفية التعامل معه. ويجب أيضًا وضع سياسات وإجراءات للتعامل مع التنمر الإلكتروني وتطبيقها بشكل صارم. يمكن أيضًا استخدام تقنيات التحقق والرصد للكشف عن حالات التنمر واتخاذ الإجراءات اللازمة ضد المتسببين فيها. كما أن تعزيز ثقافة الاحترام والتعاون داخل المؤسسة يمكن أن يساعد في تقليل حالات التنمر الإلكتروني والحفاظ على بيئة عمل صحية وآمنة.

### Abstract:

Electronic bullying in the workplace is a serious problem that must be dealt with seriously. Electronic bullying can lead to humiliation and embarrassment for workers and has a negative impact on their mental and physical health. It also affects the performance of the organization as a whole, as it increases training and litigation cycles and results in negative publicity.

To overcome this problem, awareness of the dangers of electronic bullying must be increased and workers must be trained on how to deal with it. Policies and procedures for dealing with electronic bullying should be put in place and strictly enforced. Verification and monitoring techniques can also be used to detect cases of bullying and take necessary action against those responsible for it. Additionally, promoting a culture of respect and collaboration within the organization can help reduce cases of electronic bullying and maintain a healthy and safe work environment.

## تقديم

"تواجه المؤسسات العمالية الحديثة تحديات كثيرة، وأبرز هذه التحديات وأحدثها، هو ظاهرة التمرر الإلكتروني داخل أماكن العمل، كما أن هذه المؤسسات تراه عدوًا يهدد استقرارها".

## مقدمة

أصبحت التكنولوجيا في العصر الرقمي الحالي جزءًا لا يتجزأ من حياتنا اليومية وأعمالنا، وتوسعت القنوات التي يمكن من خلالها التفاعل بين الأفراد، لا سيما مع انتشار الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، بيد أن هذه التطورات الرقمية أدت إلى ظهور تحديات جديدة ومشكلات تتعلق بالسلوكيات غير اللائقة على شبكة الإنترنت، من بينها التمرر الإلكتروني.

## موضوع البحث:

لم تعد مشكلة التمرر الإلكتروني مقصورة على مجال التعليم والتربية فحسب<sup>(١)</sup>، بل امتدت لتشمل أيضًا أماكن العمل، وتطورت ظاهرة التمرر الإلكتروني بفضل الوسائل الرقمية ووسائل التواصل الاجتماعي، حيث يمكن استخدام البريد الإلكتروني، والرسائل النصية، والمكالمات الهاتفية، والتعليقات عبر الإنترنت، وغيرها من الأدوات الرقمية لمضايقة أو إيذاء الآخرين.

ويتخذ التمرر الإلكتروني أشكالًا عدة في أماكن العمل، فعلى سبيل المثال لا الحصر يمكن أن يظهر في هيئة رسائل إلكترونية مهينة، أو تعليقات سلبية على منصات التواصل الداخلي، أو إنشاء مجموعات على الإنترنت لنشر الشائعات حول الزملاء.

وقد تجاوز سلوك التمرر الشكل التقليدي في مكان العمل، لا سيما مع الانتقال نحو مكان عمل رقمي وبيئة عمل رقمية<sup>(٢)</sup>؛ فقد أتاحت الأجهزة (مثل الهواتف المحمولة

(١) راجع:

Blizard, L.M., "Faculty members' experiences of cyberbullying by students at one Canadian university: impact and recommendations", International Research in Higher Education, Vol. 1 No. 1, (2016), pp. 107-124, p.110.

(٢) راجع:

والحواسيب) والقنوات (مثل وسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والمنتيات على الإنترنت) للأشخاص تحسين طريقة التواصل في مكان العمل، كما فتحت الباب أمام المتممين الإلكترونيين لممارسة سلوكياتهم غير المرغوب فيها<sup>(٣)</sup>، وقدمت هذه الأجهزة الحديثة والقنوات التقنية آليات بديلة للمتممين الإلكترونيين لاستهداف ضحاياهم<sup>(٤)</sup>.

ولم يحظ التمر الإلكتروني في مكان العمل وتأثيره على رفاهية العاملين بمناقشة واسعة في الأدبيات القانونية<sup>(٥)</sup>، حيث أُجريت العديد من الأعمال حول التمر في مكان العمل لا التمر الإلكتروني في مكان العمل وتداعياته على المنشأة<sup>(٦)</sup>.

---

ضياء مسلم عبد الأمير غيبي: الحماية القانونية من التمر الإلكتروني بجائحة كورونا دراسة تحليلية مقارنة- مجلة الكوفة للعلوم القانونية والسياسية، المجلد ١٣، العدد ٤٧، ٢٠٢٠، الصفحات ٩٤-١١٦، ص ٩٦.

Kowalski, Robin M., Allison Toth, and Megan Morgan. "Bullying and cyberbullying in adulthood and the workplace." *The Journal of social psychology* 158.1 (2018): pp. 64-81, p. 68.

(٣) راجع:

Mishna, F., Cook, C., Saini, M., Wu, M.J. and MacFadden, R. (2011), "Interventions to prevent and reduce cyber abuse of youth: a systematic review", *Research on Social Work Practice*, Vol. 21 No. 1, pp. 5-14, p.5. Bakar, R.A., Hashim, R.C., Jayasingam, S., Omar, S. and Mustamil, N.M. "Cyberbullies: Hurt Me Not!", *A Meaningful Life at Work*, Emerald Publishing Limited, Bingley, (2018), pp. 71-104. p. 73. Available at: <https://doi.org/10.1108/978-1-78756-767-220181003.last> last visited: 31 Mar 2023.

(٤) راجع:

Keskin, Halit, et al. "Cyberbullying victimization, counterproductive work behaviours and emotional intelligence at workplace." *Procedia-social and behavioral sciences* 235 (2016):pp 281-287, p. 283.

(٥) راجع:

Forssell, Rebecka. "Exploring cyberbullying and face-to-face bullying in working life-Prevalence, targets and expressions." *Computers in Human Behavior* 58 (2016): pp.454-460, p.456. Keskin, Halit, et al., op.cit, p.282. Kowalski et al., op.cit, p.66.

(٦) راجع:

Piotrowski, Chris. "From workplace bullying to cyberbullying: The enigma of e-harassment in modern organizations." *Organization Development*

**أهمية البحث:**

على الرغم من تركيز الدراسات حول مفهوم الإساءة المعلوماتية<sup>(٧)</sup> على الشباب والطلاب، إلا أن غيابها داخل الأدبيات المتعلقة بمكان العمل ما زال يثير القلق<sup>(٨)</sup>، حيث إن العمال يمكن أن يتعرضوا للتحرش والتمييز والمضايقات بشكل أو بآخر، ومن ثم تتأتى أهمية البحث عن ظاهرة التمرر الإلكتروني في مكان العمل<sup>(٩)</sup>، أضف إلى ذلك أن التمرر الإلكتروني في مكان العمل يشيع في جميع أنواع المؤسسات، بما في ذلك المؤسسات الأكاديمية و وحدات التصنيع وغيرها من أماكن العمل، وعليه يظل التمرر الإلكتروني داخل مكان العمل مفتقرا للإطار النظري الموحد الذي يتعرض لأسبابه وكيفية مواجهته.

ومن ثم، يأتي هذا البحث في سياق تناول ظاهرة التمرر الإلكتروني داخل أماكن

Journal Vol.30.No.4 (2012):pp.44-53.p.45. Gardner, Dianne, et al. "Predictors of workplace bullying and cyber-bullying in New Zealand." International journal of environmental research and public health Vol.13.No.5 (2016): 448.

<sup>(٧)</sup> يمكن تعريف الإساءة المعلوماتية بأنها استخدام التقنية والأجهزة الإلكترونية لنشر المعلومات الزائفة أو الخاطئة، أو التشهير بالآخرين، أو التحريض على الكراهية والعنف، أو انتهاك خصوصية الأفراد، أو أي نشاط آخر يتسبب في الأذى المالي أو النفسي للآخرين. ويتضمن ذلك إرسال الرسائل الإلكترونية المزعجة والمضللة والتحريضية، والإساءة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والمدونات، والمواقع الإلكترونية.

<sup>(٨)</sup> راجع:

Oguz, Abdullah, Nikhil Mehta, and Prashant Palvia. "Cyberbullying in the workplace: a novel framework of routine activities and organizational control." Internet Research ahead-of-print (2023).p.2 from pdf.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه المقالة غير مطبوعة، حتى تاريخ كتابة هذه الجزئية من البحث يوم الثلاثاء

الموافق ٤ أبريل ٢٠٢٣، ولكنها منشورة على موقع <https://www.emerald.com/insight>،

ولذلك فنحن نشير لصاحب المقالة دون ذكر رقم صفحة وذلك وجب التنويه.

<sup>(٩)</sup> راجع:

Farley, Samuel, et al. "Design, development and validation of a workplace cyberbullying measure, the WCM." Work & Stress 30.4 (2016):pp 293-317. D'Souza, N., Catley, B., Tappin, D. and Forsyth, D.: You live and breathe it': exploring experiences of workplace cyberbullying among New Zealand nurses", Journal of Management and Organization, (2019), pp. 1-19, p.8.

العمل وأثره على المنشأة والعمال، ويركز على تحديد مظاهره وأسبابه، بالإضافة إلى البحث عن استراتيجيات فعالة لمواجهة هذه الظاهرة والحد من انتشارها. ففهم ظاهرة التمر الإلكتروني في بيئة العمل وآثاره على المنشأة والأفراد يمكن أن يساعد على إنشاء بيئة عمل صحية وآمنة، حيث يتم تحسين العلاقات بين العاملين وزيادة الإنتاجية، ويتحقق ذلك من خلال اتخاذ التدابير اللازمة للحد من التمر الإلكتروني، مما يؤدي إلى تعزيز الثقة بين العمال والمديرين، وتحسين نوعية الحياة في العمل، مما يزيد من الرضا والانتماء للمنشأة ويعزز الإنتاجية العامة، وعلى المدى الطويل، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين الأداء العام للمنشأة وزيادة نجاحها، وهذا بدوره يمكن أن يعزز ثقة العملاء والمستثمرين في المنشأة ويساعد على تحقيق الأهداف الاقتصادية المرجوة.

### **الهدف من البحث:**

#### **يهدف هذا البحث إلى:**

- ١- دراسة مفهوم التمر الإلكتروني وتحديد أشكاله المختلفة داخل أماكن العمل.
- ٢- تحليل أسباب انتشار التمر الإلكتروني في أماكن العمل والظروف المؤدية إلى ذلك.
- ٣- التعرف لأثر التمر الإلكتروني على الأفراد المستهدفة والمنشأة ككل.
- ٤- اقتراح استراتيجيات فعالة للوقاية من التمر الإلكتروني ومواجهته في بيئة العمل.

### **إشكالية البحث:**

تكمن إشكالية البحث في أن التمر الإلكتروني قد يكون غير مرئي ومتنوع في أشكاله. قد يتم تنفيذه من خلال رسائل بريد إلكتروني مسيئة، أو نشر معلومات مهينة على وسائل التواصل الاجتماعي، أو إرسال رسائل نصية مسيئة، وغيرها من الأشكال، وهذا يجعل من الصعب تحديد مصدر التمر ومعرفة من يقف وراءه.

وقد يتسبب التمر الإلكتروني في آثار نفسية وعاطفية سلبية على العمال المستهدفين. يمكن أن يشعروا بالإحباط والاضطراب العاطفي، وقد يؤدي إلى تدهور الصحة العقلية والنفسية والإجهاد.

يمكن أن يؤثر التمر الإلكتروني على أداء العمال داخل مكان العمل وعلى إنتاجيتهم. يشعرون بعدم الراحة والتوتر، وقد يتردى أداؤهم وتراجع تركيزهم، مما يؤثر سلبًا على العمل الجماعي والفردية.

قد يؤدي التمر الإلكتروني إلى تدهور المناخ التنظيمي داخل المؤسسة. يمكن أن يؤدي إلى تفكك العلاقات بين العاملين، وتراجع التعاون والثقة، وزيادة الصراعات والاحتكاكات بين العمال.

### منهجية البحث:

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقوم بجمع وتحليل البيانات والمعلومات المتوفرة من مصادر موثوقة، مثل الدراسات السابقة، والتقارير والإحصائيات الصادرة عن المنظمات الدولية والمحلية المعنية بقضايا العمل والتوظيف وحماية العاملين؛ وذلك لفهم مدى انتشار التمر الإلكتروني وأشكاله وأسبابه وآثاره على العمال والمؤسسات، ومن خلال تحليل وتفسير البيانات المجمعة، يهدف البحث إلى إيجاد استراتيجيات فعالة لمواجهة هذه الظاهرة والحد من انتشارها، وتحسين بيئة العمل والعلاقات بين العمال في المنشأة.

لذلك، يعد المنهج الوصفي التحليلي مناسباً لهذا البحث، فمن خلاله يمكننا فهم الظاهرة بشكل أفضل وتحليلها بشكل دقيق واستخلاص النتائج والتوصيات اللازمة لتحسين بيئة العمل.

### تقسيم البحث:

تقتضي دراسة التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل منّا أن نتعرّض لماهية التمر الإلكتروني وتحدياته وكيفية مواجهته؛ وعلى ذلك تنقسم دراستنا إلى فصلين على النحو الآتي:

الفصل الأول: ماهية التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

الفصل الثاني: التحديات والإجراءات المؤسسية لمكافحة التمر الإلكتروني في مكان

العمل

## الفصل الأول

### ماهية التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

#### تمهيد وتقسيم:

أصبحت التكنولوجيا الحديثة جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية لا سيما في العقدين الأخيرين، حيث يستخدم العديد منا وسائل الاتصال الإلكترونية بشكل يومي، سواء في التواصل الشخصي أو العملي، وعلى الرغم من انتشار استخدام هذه الوسائل إلا أنها لا تُثمر دوماً بالآثار الإيجابية المرجوة، فقد يتسبب في بعض الأحيان في ظاهرة التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل، وتعد هذه الظاهرة مشكلة خطيرة تؤثر على الصحة

النفسية والجسدية للعمال، وتسبب تدهور العلاقات العمالية وزيادة مستويات التوتر والقلق وتؤثر على الأداء العام للمنشأة، لذلك لزم على المنشآت العمالية تطوير سياسات وإجراءات مكافحة التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل وتوفير بيئة عمل صحية وأمنة للعاملين.

ولا بد من توضيح المقصود بالتمر الإلكتروني وأسباب انتشاره؛ للوقوف على ماهية التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل، حيث إن التمر الإلكتروني ليس شكلاً واحداً وإنما يتخذ أشكالاً وصوراً عدة، فضلاً عن ذلك يترتب على التمر الإلكتروني مجموعة من الآثار السلبية.

ولذلك نوزع الدراسة في هذا الفصل على مبحثين، نتناول في أولهما المقصود بالتمر الإلكتروني داخل أماكن العمل، ونعرض في الثاني صور التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل وآثاره.

## المبحث الأول

### المقصود بالتمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

#### تقسيم:

كثيرة هي أسباب انتشار التمر الإلكتروني داخل العمل، كما أنه يتمتع بخصائص عدة، ولذلك نقسم هذا المبحث إلى مطلبين، نتناول في المطلب الأول تعريف التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل وأسبابه، ونعرض في المطلب الثاني خصائص التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل.

## المطلب الأول

### تعريف التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل وأسبابه

#### تقسيم:

نقسم هذا المطلب إلى فرعين، نخصص الفرع الأول لتعريف التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل، ونكرس الفرع الثاني لأسباب انتشار التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل وضرورة التعامل معه.

## الفرع الأول

### تعريف التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

#### تعريف التمر لغة:

تَمَرَّ: (فعل) تَمَرَّ / تَمَرَّ لـ يَتَمَرَّر، تَمَرَّرًا، فهو مُتَمَرِّرٌ، والمفعول مُتَمَرَّرٌ له. تَمَرَّرَ الشَّخْصُ: نَمِرَ؛ غَضِبَ وساء خُلُقُه، وصار كالنَّمِرِ الغاضبِ. تَمَرَّرَ: تشبَّه بالنَّمِرِ في



لونه أو طبعه. تتمر لفلان: تنكر له وأوعده. تَمَمَّ: مَدَّ في صَوْتِه عند الوعيد<sup>(١٠)</sup>. وفي اللغة الإنجليزية، يُشار إلى التنمر الإلكتروني بعدة مترادفات منها: "الإساءة الإلكترونية abuse cyber، والتحرش الإلكتروني harassment cyber، والتنمر عبر الإنترنت online bullying، والتحرش عبر الإنترنت online harassment، والإساءة عبر الإنترنت online abuse، والتنمر الإلكتروني electronic bullying، والتحرش الإلكتروني electronic harassment، والإساءة الإلكترونية electronic abuse"<sup>(١١)</sup>.

### التعريف الاصطلاحي للتنمر الإلكتروني:

#### تعدد تعريفات التنمر الإلكتروني Cyberbullying:

يعتقد جانب من الفقه أن التنمر الإلكتروني في مكان العمل يمثل امتدادا للتنمر الذي يحدث عن طريق التكنولوجيا، ولذلك فإنهم يواجهون صعوبة في وضع تعريف دقيق لهذا النوع من التنمر<sup>(١٢)</sup>.

كما عرفه جانب آخر من الفقه بأنه السلوكيات غير المرغوبة أو العدائية التي قد تتكرر ويمكن أن تؤدي أو تهدد أو تخفض معنويات المتلقي<sup>(١٣)</sup>.

(١٠) راجع: لسان العرب- ابن منظور- ط دار المعارف- ج ٥- ٢٠١٦- الصفحة ٢٣٥.

(١١) راجع:

D'cruz, Premilla, and Ernesto Noronha. "Navigating the extended reach: Target experiences of cyberbullying at work." Information and organization Vol.23.No.4 (2013):pp. 324-343, p.325.

(١٢) راجع:

محمود كامل محمد، التنمر الإلكتروني وتقدير الذات لدى عينة من الطلاب المراهقين الضم وضعاف السمع دراسة سيكومترية- إكلينيكية- رسالة ماجستير- جامعة طنطا- كلية التربية ١٤٣٩ هـ- ٢٠١٨ م، ص ٧، بسنت عادل رمضان الزيايدي، أثر التنمر في مكان العمل على الصلابة النفسية للعاملين دراسة ميدانية، المجلة العربية لدراسات وبحوث العلوم التربوية والإنسانية، العدد ١٨، ٢٠٢٠، الصفحات ١-٤٨، ص ٧.

Bakar et al, op.cit, p. 75.

(١٣) راجع:

كريم احليحل، الجرائم الرقمية في العصر الحديث التنمر الإلكتروني نموذجا، مجلة الباحث للدراسات القانونية والقضائية، العدد ٥١، ٢٠٢٣، الصفحات ٦٤-٨٩، ص ٦٦، عبد الوهاب مغار، التنمر الوظيفي مقارنة نظرية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة، العدد ٤٣، ٢٠١٥،

في حين يرى البعض الآخر<sup>(١٤)</sup> أن التمر في مكان العمل والتمر الإلكتروني متشابهان نظرياً، فعلى الرغم من أن السلطة المتحركة في التكنولوجيا في التمر الإلكتروني قد تختلف عن التمر وجهاً لوجه، فإن التمر الإلكتروني لا يزال متميزاً بالتكرار وعدم التوازن في السلطة.

وبالتالي، ينتهي هذا الرأي إلى تعريف التمر الإلكتروني بأنه: حالة يتعرض فيها الفرد عبر الوقت لأفعال سلبية متكررة تتم من خلال التكنولوجيا (مثل الهاتف والبريد الإلكتروني ومواقع الويب ووسائل التواصل الاجتماعي) والتي ترتبط بسياق عملهم. وفي هذه الحالة، يواجه ضحية التمر الإلكتروني في مكان العمل صعوبة في الدفاع عن نفسه ضد هذه الأفعال<sup>(١٥)</sup>.

ونتيجة لذلك، يستبعد هذا الرأي النية الخبيثة في تعريفه السابق بسبب التعقيدات المرتبطة بقياس نية الجناة الفعلية.

وبينما تتفق معظم التعريفات المقدمة في الأدبيات مع التعريف الذي قدمه فارلي Farley آنف الذكر، إلا أن هذه التعاريف قد خطت خطوة إضافية لتشمل عنصر النية الخبيثة.

ولذلك فمعظم تعريفات التمر - باستثناء تعريف فارلي - تتضمن أربعة جوانب وهي:  
(١) التمر الإلكتروني هو شكل بديل للتمر في مكان العمل<sup>(١٦)</sup>، (٢) التمر الإلكتروني

الصفحات ٥١١-٥٢١، ص ٥١٣، رعداء بنت سعود عبد العزيز قطب، التمر الإلكتروني: المفهوم والدوافع من وجهة نظر المرأة السعودية- المجلة العربية للأدب والدراسات الانسانية، العدد ٢٣، ٢٠٢٢، الصفحات ٣٠٥-٣٣٥، ص ٣١١.

D'Souza, Natalia, Darryl Forsyth, and Kate Blackwood. "Workplace cyber abuse: challenges and implications for management." *Personnel Review* 50.7/8 (2021): pp. 1774-1793.p.1777.

(١٤) انظر:

Farley, Coyne, Axtell, & Sprigg, op.cit,p. 296.

(١٥) راجع:

Farley, Coyne, Axtell, & Sprigg, op.cit, p. 297.

(١٦) راجع:

Hong, Jon-Chao, et al. "Positive affect predicting worker psychological response to cyber-bullying in the high-tech industry in Northern Taiwan." *Computers in Human Behavior* Vol.30 (2014): pp.307-314,p. 311.

هو فعل التمر في مكان العمل الذي يرتكب بواسطة التكنولوجيا<sup>(١٧)</sup>، (٣) يشكل التمر الإلكتروني سلوكًا متعمدًا ومخيفًا يهدف إلى إيذاء الضحية، و(٤) يتم تنفيذ التمر الإلكتروني بشكل متكرر، وبعبارة أخرى، ينطوي التمر الإلكتروني في مكان العمل على تسجيل المتتمرين على أجهزة الاتصال اللاسلكية أو الإلكترونية لتخويف ضحاياهم من خلال تبادلات اجتماعية غير اللائقة وغير المرغوب فيها، بشكل متكرر<sup>(١٨)</sup>.

وينظر فريق آخر إلى التمر في مكان العمل على أنه سلوك سلبي مكرر غير مرحب به، والذي يمكن أن يشمل الانتقاد والإهانة، ويهدف إلى تسبب الخوف والضيق، أو الأذى للضحية، من قبل شخص واحد أو أكثر من المتحكمين في السلطة، ويواجه الضحية صعوبة في الدفاع عن نفسه<sup>(١٩)</sup>، ولذلك يتطلب معظم الباحثين شرط التكرار عند تعريف فعل التمر الإلكتروني في مكان العمل<sup>(٢٠)</sup>.

ويعدُّ فريق آخر من الفقه<sup>(٢١)</sup> الفعل تتمرًا وليس صراعًا خاصًا بين الأفراد، وذلك

(<sup>١٧</sup>) انظر:

Gardner, Dianne, et al. "Predictors of workplace bullying and cyber-bullying in New Zealand." *International journal of environmental research and public health* 13.5 (2016):p. 448.

(<sup>١٨</sup>) راجع:

Gardner et al, op.cit, p. 448.

(<sup>١٩</sup>) انظر:

Bartlett, James E., and Michelle E. Bartlett. "Workplace bullying: An integrative literature review." *Advances in Developing Human Resources* Vol.13.No.1 (2011): PP.69-84, p.71.

(<sup>٢٠</sup>) راجع:

Bakar et al, op.cit, p. 77.

(<sup>٢١</sup>) انظر:

Leymann, Heinz, and Annelie Gustafsson. "Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders." *European Journal of work and organizational psychology* Vol.No.5.2 (1996): pp.251-275, p.261.

وبديهي أن التمر يختلف عن عدم الاتفاق بين زملاء العمل بشأن قضية أو قضية معينة، في عدم الاتفاق مع بعض زملاء العمل لا يعني أن يصبح أحد طرفي الخلاف أو كلاهما متممرًا بالآخر، ما لم يرتكب أي من الزملاء أي سلوك تتمرّي تجاه الآخر. راجع: منى بدر الجناعي، سيكولوجية خبرة التمر المباشر والإلكتروني حسب مدركات المرأة الكويتية العاملة، دراسات تربوية واجتماعية، جامعة حلوان - كلية التربية، المجلد ٢٥، العدد ٩، ٢٠١٩، الصفحات ٢١٥ - ٢٦٢، ص ٢٢٢.

عندما يتم تكرار الفعل بشكل أسبوعي على مدى فترة طويلة تزيد عن ستة أشهر، وعندما يتم تكرار الفعل بشكل أسبوعي على مدى فترة تزيد عن ستة أشهر، فإن ذلك يشير إلى أن الفعل ليس مجرد صراع خاص بين الأفراد، ولكنه يحمل معنى التتمر الذي يستمر لفترة طويلة، ويمكن أن يؤدي إلى آثار نفسية سلبية على الضحية، وتضعف من قدراته وثقته بنفسه.

ويشق علينا تقبل هذا الرأي لأن تكرار فعل التتمر الإلكتروني ليس معياراً مناسباً في كل الحالات، وبيان ذلك أنه في دراسة أجراها البعض<sup>(٢٢)</sup>، وجد أن ١١٪ فقط من المشاركين تعرضوا لبعض أشكال التتمر الإلكتروني عند اتباع معيار التكرار، كما لوحظ أنه عندما تم التغاضي عن التكرار كمعيار، زاد عدد المشاركين الذين أبلغوا عن تعرضهم للتعرض للتتمر الإلكتروني لأكثر من نصف المشاركين.

وتشير هذه الزيادة إلى أن النسبة السابقة لم تكن قادرة على تقديم صورة دقيقة لفعل التتمر الإلكتروني في مكان العمل الحقيقي، وبالتالي، يمكن رؤية أن تضمين هذا المعيار قد منع العديد من الضحايا من التعبير عن تجاربهم، ولكن لم يتم تسجيل وجودهم وعانوا في صمت<sup>(٢٣)</sup>.

على أن يلاحظ أن تكرار فعل التتمر الإلكتروني لا يمكن إغفاله إذ ينبئ عن شخصية لا تأبه بعقوبة التتمر الإلكتروني أو أنه في مأمّن من العقاب لعدم وجود سياسات تمنع التتمر الإلكتروني، وفي كل الحالات نرى أن تكرار فعل التتمر الإلكتروني يستوجب تشديد العقوبة على المتمر.

### تعريفنا للتتمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

يُعد التتمر الإلكتروني شكلاً جديداً من سلوك التعقب، حيث يتم استخدام تكنولوجيا الاتصال اللاسلكي والإنترنت لتنفيذه، كما أنه سلوك اجتماعي غير الملائم وغير المرغوب فيه، ويبدأ بواسطة الشخص المعتدي (المتمر) عبر استخدام وسائل التكنولوجيا، مثل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والرسائل النصية

<sup>(٢٢)</sup> لمزيد من التفاصيل عن هذه الدراسة راجع:

Privitera, Carmel, and Marilyn Anne Campbell. "Cyberbullying: The new face of workplace bullying?." *CyberPsychology & Behavior* Vol.12.No.4 (2009): 395-400.

<sup>(٢٣)</sup> انظر:

Bakar et al, op.cit, p. 77.

والمكالمات الهاتفية وغيرها، للتحرش والتخويف والإساءة إلى الأشخاص الآخرين كالزملاء في العمل أو أحد المرؤوسين أو عملاء المنشأة).

### الفرع الثاني

#### أسباب انتشار التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

#### أسباب التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

قد يبدو غريباً أن يتعرض البالغون للتنمر الإلكتروني، وهذا يرجع إلى الفكرة العتيقة التي تعتبر التنمر الإلكتروني مجرد مرحلة من مراحل المراهقة ولا يؤثر على البالغين في مكان العمل، والحقيقة أنه منتشر بين جميع الأعمار<sup>(٢٤)</sup>، كما أن عدم وجود تواجد جسدي أو التواصل وجهًا لوجه في التنمر الإلكتروني يجزأ المتمتمرون على استخدام الكلمات القاسية والمهينة<sup>(٢٥)</sup>.

ويُعزى انتشار التنمر الإلكتروني في مكان العمل إلى ظهور بيئة عمل عالية التقنية الحديثة<sup>(٢٦)</sup>، والحقيقة أن أسباب التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل لا يمكن حصرها، ومن أشكالها الغيرة والتنافس بين العمال، أو الإحباط والضغوط العمالية التي يتعرض لها العمال، أو التمييز والعداوية بين مجموعات العمال، وعدم وجود بيئة عمل صحية أو سياسات وإجراءات واضحة للتعامل مع التنمر الإلكتروني، كما يمكن أن يحدث التنمر الإلكتروني للانتقام من أفراد محددين داخل المنشأة، ليس هذا فحسب بل يمكن أن يكون التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل ناتجاً عن الرغبة في السيطرة والتحكم على سلوك

(<sup>٢٤</sup>) راجع:

Bakar et al, op.cit, P.72.

(<sup>٢٥</sup>) راجع:

مروة عبد الحليم عبيد، الأفكار اللاعقلانية وعلاقتها بسلوك التنمر الإلكتروني لدى طلبة الجامعة، مجلة كلية التربية بدمياط، المجلد ٧٦، ٢٠١٢، الصفحات ٣٠١-٣٣٤، ص ٣٠٩

Namie, G. "workplace bullying institute U.S. workplace bullying survey", 2017 available at: <https://workplacebullying.org/multi/pdf/2017/2017-WBI-US-Survey.pdf>. Last visited 3 Apr, 2023. Bakar et al, op. cit, p. 87.

(<sup>٢٦</sup>) راجع:

إسلام عمارة، التنمر التقليدي والإلكتروني بين طلاب التعليم ما قبل الجامعي، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، ٢٠١٧، الصفحات ٥١٣-٥٤٨، ص ٥١٧.

Snyman, Robyn, and Jennifer MI Loh. "Cyberbullying at work: The mediating role of optimism between cyberbullying and job outcomes." Computers in Human Behavior Vol.53 (2015): pp.161-168, p.162.

الآخرين (كما في حالة تنمر الرئيس على أحد مرؤوسيه)، أو الرغبة في التآلق والظهور بشكل أفضل من زملائهم<sup>(٢٧)</sup>، أو الرغبة في التسلية والترفيه على حساب الآخرين (كما في حالة التنمر من الرئيس على أحد مرؤوسيه أو من بعض الزملاء على بعضهم البعض).

### أهمية التعامل الفعال مع التنمر الإلكتروني في العمل

على عكس أشكال الاعتداء التقليدية التي تحدث وجهاً لوجه، فإن فهمنا لهذه الظاهرة محدود داخل سياق العمل، ولا يوجد الكثير من المعلومات حول أنماط الاعتداءات التي يتعرض لها العمال وكيفية التعامل معها<sup>(٢٨)</sup>.

وتمثل هذه الفجوة بين المعرفة والممارسة أمراً مهماً، حيث يبقى التعرف على السلوكيات العدوانية عبر الإنترنت والتعامل معها بشكلٍ فعالٍ من بين أهم الأولويات في إدارة الموارد البشرية، وعدم اتخاذ إجراءات فعالة قد يؤدي إلى أضرار كبيرة على العمال والمنشأة<sup>(٢٩)</sup>.

يمكن تحقيق العديد من الفوائد في أثناء التعامل الفعال مع التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل، حيث يمكن الحفاظ على صحة ورفاهية العمال وتعزيز الثقة والاحترام بين الزملاء، والحفاظ على سمعة المنشأة وتعزيز الثقافة الأخلاقية، كما يمكن تحقيق هذه

(٢٧) وعادة لا يلجأ لهذه الطريقة سوى العامل ضعيف القدرات والمهارات العملية، إذ لا يملك وسيلة أخرى إلا التقليل من شأن من هو أفضل منه.

راجع: صلاح الدين عبد العزيز غنيم، التنمر في مكان العمل بالأجهزة الحكومية: دراسة تطبيقية في البيئة المصرية- مجلة الإدارة التربوية العدد ٢٨، ٢٠٢٠، الصفحات ١٣-٨٢، ص ٢٠.

(٢٨) انظر:

أحمد حسن محمد الليثي وعمرو محمد أحمد درويش، فاعلية بيئة تعلم معرفي/ سلوكي قائمة على المفضلات الاجتماعية في تنمية استراتيجيات مواجهة التنمر الإلكتروني لطلاب المرحلة الثانوية- العلوم التربوية- جامعة حلوان- العدد الرابع، المجلد ٢٥، ٢٠١٧، الصفحات ١٩٨-٢٦٤، ص ٢٠٠.

D'Souza, Natalia, Darryl Forsyth, and Kate Blackwood, op. cit. p.1774.

(٢٩) راجع:

صلاح الدين عبد العزيز غنيم، مرجع سابق، ص ٢٨.

Catley, B., Blackwood, K., Forsyth, D., Tappin, D. and Bentley, T. (2017), "Workplace bullying complaints: lessons for 'good HR practice'", Personnel Review, Vol. 46 No. 1, pp. 100-114.p101.

الفوائد من خلال توعية العمال ووضع سياسات وآليات للتعامل مع التنمر الإلكتروني وتحفيز الثقافة الإيجابية داخل المؤسسة، وعندما يتم التعامل بشكلٍ فعالٍ مع التنمر الإلكتروني، يمكن تحقيق بيئة عمل صحية وإيجابية، وتعزيز الإنتاجية والنمو المستدام للمنشأة.

في النهاية، يمكن أن يؤدي التعامل الفعال مع التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل إلى تحسين الأداء الوظيفي وتحسين صحة ورفاهية العمال، كما يمكن أن يساهم في تحسين سمعة المنشأة وتعزيز العلاقات التجارية والعملاء.

### المطلب الثاني

#### خصائص التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

يتميز التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن التنمر التقليدي، ومن هذه الخصائص:

#### أولاً: التعتيم أو الهوية المجهولة anonymity

ويقصد بالتعتيم إخفاء الهوية أو عدم الكشف عن الهوية الحقيقية لشخص معين، فليجأ المتنمر الإلكترونيون بشكل عام إلى التعتيم لممارسة التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل، وبمقتضى هذا التعتيم يحمي المتنمرون أنفسهم خلف هويات مجهولة ويمارسون التنمر بجرأة عبر الإنترنت، وفي معظم الحالات، لا يوجد وجه معرف أو اسم لشخصيات المتنمرين الإلكترونيين<sup>(٣٠)</sup>، لذلك فإن المتنمرين الإلكترونيين في مكان العمل لا يختلفون عن المتنمرين الإلكترونيين في أي مكان آخر، كما أن استخدام الدرع الواقي<sup>(٣١)</sup> Shield في الفضاء الإلكتروني يؤدي إلى زيادة سلوك التنمر الإلكتروني ببعض الأشخاص عبر الإنترنت<sup>(٣٢)</sup>.

(٣٠) انظر:

Bakar et al, op.cit, p. 80.

(٣١) هو عبارة عن برامج أو أدوات تستخدم لحماية الأشخاص على الإنترنت من الهجمات الإلكترونية والتجسس والاختراقات، ويتم استخدامها عادة لتأمين الاتصالات والمعلومات الحساسة. ومع ذلك، يمكن استخدام هذا النوع من البرامج أيضاً من قبل الأشخاص الذين يريدون الاختباء وعدم الكشف عن هويتهم أو أنشطتهم على الإنترنت، وهذا ما قد يؤدي في بعض الأحيان إلى زيادة سلوك التنمر عبر الإنترنت.

(٣٢) راجع:

Bakar et al, op. cit, p. 80.

حيث إن الشعور بالحماية وعدم الكشف عن الهوية يشجع المتمتر على القيام بسلوكيات تنمر أكثر جرأة وعدوانية، حيث يخفي المتمترون الإلكترونيون هوياتهم، ويموهون عنها باستخدام أسماء مستعارة أو حسابات مؤقتة لا يمكن تتبعها إليهم، مما يحفزهم على القيام بسلوكيات تنمرية عبر الإنترنت والتي قد لا يشاركون فيها بشكل عادي في الحياة الواقعية<sup>(٣٣)</sup>.

ويمكن أن يؤدي استخدام الهوية المجهولة عبر الإنترنت إلى زيادة سلوك التمر الإلكتروني لدى بعض الأشخاص، حيث يستغلون هذه الهوية لتجاهل الألم الذي يسببونه لضحاياهم، ونتيجة لذلك يتعذر على الضحايا مواجهة متتريهم ومحاسبتهم على سلوكهم الضار، وبالتالي يمكن أن يبقى المتمترون غير معروفين ومحميين من المساءلة القانونية، مما يجعلهم يتجاهلون معاناة الضحايا<sup>(٣٤)</sup>، وعليه فإن أفعال التمر الإلكتروني في مكان العمل يمكن أن تمر دون اكتشاف، إلا إذا سلط الضوء عليها من قبل الضحايا أنفسهم، ومع ذلك، يحول الخوف والإحراج غالبًا دون تقديم الضحايا شكوى بشأن هذا الأمر إلى السلطات<sup>(٣٥)</sup>.

ويتعقد الأمر أكثر بسبب عدم تمكن الضحايا من التعرف على متتريهم الذين يختبئون وراء درع الهوية المجهولة، مما يجعل من الصعوبة بمكان مواجهتهم، ولما كانت أفعال التمر الإلكتروني عادة ما تترك أثرًا رقميًا عبر الإنترنت، فإنه يمكن للخبراء تعقب المتمترين باستخدام أدوات مثل هويات المتصلين، وسجلات المكالمات، أو هويات المراسلة الفورية<sup>(٣٦)</sup>.

ويمكن تتبع البريد الإلكتروني المجهول أو المنشورات إلى المتمتر باستخدام عناوين

(٣٣) راجع:

Forssell, op. cit. p.457.

(٣٤) راجع:

Forssell, op.cit. p.457.

(٣٥) راجع:

Hong et al., op.cit, p. 311.

(٣٦) راجع:

Bakar et al, op.cit, p. 80.



بروتوكول الإنترنت (IP) Internet Protocol<sup>(٣٧)</sup>، كما يمكن تنزيل بعض الرسائل الموجودة على شكل رسائل بريد إلكتروني أو منشورات على وسائل التواصل الاجتماعي واستخدامها كدليل ضد المتتمرين<sup>(٣٨)</sup>.

### ثانياً: عدم وجود حدود أو قيود محددة للتنمر الإلكتروني Boundarylessness

يشعر ضحايا التنمر الإلكتروني في مكان العمل بأن معاناتهم لا تنتهي حتى عندما

<sup>(٣٧)</sup> بروتوكول الإنترنت (IP) هو البروتوكول الذي يستخدم لتوجيه حركة البيانات عبر شبكة الإنترنت أو أي شبكة أخرى تستخدم تقنية الاتصال بالشبكة، فهو يعد البروتوكول الرئيس الذي يستخدمه جميع أجهزة الحاسوب والهواتف الذكية والأجهزة الأخرى للاتصال بالإنترنت، ويستخدم بروتوكول الإنترنت عنوان IP لتحديد مصادر ووجهات حركة البيانات، وهو عبارة عن عدد يتكون من أربعة عشر رقماً يفصل بينهم نقطة، مثل ١٩٢.١٦٨.٠.١. ويتم استخدام العنوان الخاص بكل جهاز كمعرف له في الشبكة، مما يسمح بتوجيه حركة البيانات بين الأجهزة المختلفة في الشبكة، ويمكن استخدام بروتوكول الإنترنت لتتبع مصدر الرسائل الإلكترونية أو المنشورات التي يتم نشرها على الإنترنت، وذلك عن طريق تحديد عنوان IP الذي تم استخدامه لإرسال الرسالة.

ويمكن استخدامه لتوصيل حزم البيانات من جهاز المصدر إلى جهاز الوجهة بناءً على عناوين IP الموجودة في رؤوس الحزم، يقوم بروتوكول الإنترنت بتعريف هياكل الحزم التي تحتوي على البيانات التي يتم توصيلها، كما يعرف أيضاً أساليب التعريف التي تستخدم لوصف الحزم بمعلومات المصدر والوجهة. كان بروتوكول الإنترنت أول بروتوكول لخدمة حزم البيانات العشوائية في برنامج التحكم في النقل الأصلي الذي قدمه فنت سيرف وبوب كان في عام ١٩٧٤، والذي تم إكماله بخدمة موجهة للاتصالات أصبحت أساساً لبروتوكول التحكم في النقل (TCP). ولذلك يشار في العادة إلى مجموعة بروتوكولات الإنترنت باسم TCP/IP. إن أول إصدار رئيس لبروتوكول الإنترنت، الإصدار ٤ (IPv4)، هو البروتوكول السائد على الإنترنت، ويتمثل خليفته في الإصدار (IPv6)، الذي تم تطبيقه بشكل متزايد على الإنترنت العام منذ حوالي عام ٢٠٠٦.

لمزيد من التفاصيل راجع:

[https://en.wikipedia.org/wiki/Internet\\_Protocol](https://en.wikipedia.org/wiki/Internet_Protocol) .

آخر زيارة للموقع ١ أبريل ٢٠٢٣.

<sup>(٣٨)</sup> انظر:

D'cruz, Premilla, and Ernesto Noronha. "Navigating the extended reach: Target experiences of cyberbullying at work." Information and organization Vol.23.No.4 (2013):pp. 324-343. p. 334.

يخرجون من مكان عملهم، وذلك على عكس نظرائهم الذين يتعرضون للتمتر التقليدي، فالتمتر الإلكتروني في مكان العمل ينتشر في حدود الضحايا المكانية والزمنية والشخصية والاجتماعية<sup>(٣٩)</sup>.

ويتبع مضايقو التتمر الإلكتروني ضحاياهم في كل مكان يذهبون إليه، ويستمترون في تعذيبهم بأفعالهم الشنيعة خارج مكان العمل وساعاته<sup>(٤٠)</sup>، وبشكل عام يمكن للمتتمرين الإلكترونيين الوصول إلى ضحاياهم أو أهدافهم أينما كانوا وقتما شاءوا وعبر وسائل مختلفة<sup>(٤١)</sup>.

### آثار عدم وجود حدود أو قيود محددة للتمتر الإلكتروني

يعني عدم وجود حدود للجناة في التتمر الإلكتروني أنه يمكنهم الوصول إلى ضحاياهم بطرق متعددة ومتنوعة وفي أي وقت، وهذا يحرم الضحايا من أي فرصة للحصول على الراحة والسلام، وبالتالي يعيشون في حالة من القلق والتوتر والخوف دائماً، وعلاوة على ذلك فإن عدم وجود حدود يعني أيضاً أن الضحايا لا يمكنهم الهروب من التتمر الإلكتروني بسهولة، ولا يمكنهم البحث عن التعويض عن الأذى الذي لحق بهم، وبالتالي يعيشون في حالة من الشعور بالعجز والانعزال، ومن الممكن أن يكون الحل الأسهل لضحايا التتمر الإلكتروني في مكان العمل هو إيقاف تشغيل هواتفهم أو أي أجهزة إلكترونية يستخدمونها، ومن ثم لا يستطيع المتتمرون الوصول إليهم. وقد يبدو هذا الحل سهلاً للغاية ولا صعوبة فيه، ولكن الصعوبة والاستحالة تكمن في تطبيقه لا سيما في ظل عالم العمل الرقمي الحالي، فهذه الأجهزة هي الخط الحيوي للاتصال في العالم الرقمي الحالي<sup>(٤٢)</sup>، والحقيقة أن العمال دائماً بحاجة إلى الاحتفاظ بأجهزتهم في وضع التشغيل في جميع الأوقات للتواصل مع العائلة والعمل<sup>(٤٣)</sup>.

(٣٩) راجع:

D'Cruz & Noronha, op.cit, p. 330.

(٤٠) راجع:

Forssell, op.cit. p.457.

(٤١) راجع:

Forssell, op.cit. p.458, Kowalski et al., op.cit, p. 68.

(٤٢) راجع:

Bakar et al, op.cit, p. 84.

(٤٣) راجع:

Gardner et al, op.cit, p. 448.

### ثالثاً: علانية التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل Publicness

قد تكون تجربة التمر الإلكتروني مرهقة بمفردها للضحية، ويزداد تأثيرها السلبي عندما يشمل عدد أكبر من الأشخاص المتابعين<sup>(٤٤)</sup>، وبيان ذلك أنه في أي حالة تتمر إلكتروني، يمكن تصنيف نطاق الجمهور إلى فئات ثلاث<sup>(٤٥)</sup>:

١- التمر الفردي: وفيه يتم التمر على فرد واحد من قِبَل شخص واحد أو مجموعة صغيرة من الأشخاص. مثال ذلك إرسال رسالة تتمرية إلى الضحية أو إرسال بريد إلكتروني تتمر.

٢- التمر الجماعي: وهو الذي يتم على فرد واحد من قبل مجموعة كبيرة من الأشخاص، كما لو كان التمر على جروب العمل على إحدى وسائل التواصل الاجتماعي (واتس آب أو فيس بوك أو تليجرام...إلخ)

٣- التمر العام: ويكون في حالة إذا تم نشر التمر بشكل واسع على الإنترنت أو على وسائل التواصل الاجتماعي، حيث يمكن لأي شخص الوصول إليها. وتجدر الإشارة إلى اختلاف الحالة الثالثة عن الحالتين الأولى والثانية، ففي الحالة الثالثة- التمر العام- يمكن لأي شخص أن يطلع على التمر، أما في الحالتين الأولى والثانية، فالذي يمكنه أن يطلع على التمر من أرسل إليهم فقط أو كان عضواً في إحدى المجموعات (work group).

### رابعاً: ينفذ باستخدام وسائل تكنولوجية

ويعني ذلك أن التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل يُنفذ باستخدام الوسائل التكنولوجية والإلكترونية، مثل البريد الإلكتروني والرسائل النصية ووسائل التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك وتويتر ولينكد إن وغيرها، وتوجه هذه الأفعال السلبية باستخدام الأجهزة الإلكترونية التي يستخدمها الأفراد في العمل، مثل الحواسيب والهواتف الذكية والأجهزة اللوحية "Tablet Devices" وغيرها، ويمكن إرسال الرسائل السلبية بشكل مباشر أو غير المباشر عبر هذه الوسائل التكنولوجية.

(٤٤) انظر:

Bakar et al, op.cit, p. 84.

(٤٥) انظر:

D'Cruz & Noronha, op.cit, pp. 330-331.

ويتضمن ذلك إرسال رسائل تحتوي على تهديدات بالفصل، أو العقوبة، أو الإهانة، أو استخدام لغة بذيئة أو عنصرية أو جنسية، أو نشر صور أو مقاطع فيديو مهينة أو مخلة بالآداب أو القيم الاجتماعية، وغيرها من الأفعال السلبية التي تستخدم اللغة أو الصور أو الفيديو لإيذاء الضحية والإضرار بسمعتها وكرامتها.

#### خامساً: موجه ومستمر غالباً

ويعني ذلك أن التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل يستهدف شخصاً أو مجموعة محددة داخل المنشأة، ويشمل ذلك العملاء، أو العمال أو الزملاء أو الرؤساء، وتوجه الأفعال السلبية إلى هؤلاء الأشخاص بطريقة مستهدفة ومنهجية، وغالباً ما يكون هذا الاستهداف بسبب خلافات شخصية أو مهنية أو نزاعات داخل المؤسسة، ويمكن أن يتم توجيه التمر الإلكتروني من قبل العمال أو الزملاء أو الرؤساء بحق آخرين داخل المنشأة.

قد لا يكون ضحية التمر الإلكتروني قادراً على تجنب أو تقليل تعرضه للسلوك السلبي ونتائجه، على عكس ضحايا التمر التقليدي أي التمر وجهاً لوجه-face-to-face bullying<sup>(٤٦)</sup>، حيث إن ضحية التمر وجهاً لوجه يستطيع الابتعاد عن المتمر حتى يوم العمل التالي<sup>(٤٧)</sup>، إلا أن ضحية التمر الإلكتروني قد يستمر في تلقي رسائل نصية وبريد إلكتروني أو مشاهدة منشورات مسيئة على منتديات العمل الجماعية<sup>(٤٨)</sup>. ويتميز التمر الإلكتروني أيضاً بالتكرار، حيث إنه يتكرر بشكل منهجي ومستمر، وغالباً تُوجه الأفعال السلبية إلى الضحية لفترة طويلة من الزمن، ويمكن أن تستمر هذه الأفعال لفترة طويلة نسبياً، وبعض الأحيان يصل الأمر إلى أشهر أو سنوات.

#### سادساً: يتميز بحدة اللغة والمضمون والأسلوب.

يستخدم المتمر الإلكتروني لغة عدائية وعدوانية وسلوكيات سلبية تُوجه بشكل

<sup>(٤٦)</sup> راجع:

Slonje, R. and Smith, P.K. "Cyberbullying: another main type of bullying?: personality and social Sciences", Scandinavian Journal of Psychology, Vol. 49 No. 2, (2008), pp. 147-154, p149.

<sup>(٤٧)</sup> أو في خلال أيام العطلات الرسمية والإجازات.

<sup>(٤٨)</sup> راجع:

Oguz, op.cit, p.5 from pdf.

مباشر وعلني إلى الضحية، ولا يتم استخدام أي لغة هادئة أو مهذبة أو محترمة، فليس منطقيًا استخدام لغة مهذبة للقيام بفعلٍ مؤلمٍ نفسيًا، كما يتضمن التنمر الإلكتروني استخدام أساليب سلبية مثل الإساءة والتهمج والتشهير والنشر الإلكتروني للشائعات والأكاذيب عن الضحية، والذي بدوره يؤدي إلى شعور الضحية بالخجل أو الخوف من نشر هذه الشائعات مما يزيد من حدة الضغط النفسي على الضحية.

### سابعاً: سرية تنفيذ التنمر الإلكتروني

يعني هذا أن التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل ينفذ بشكلٍ سري أو مجهولٍ يجتاحه الغموض، ولا يمكن تحديد هوية المعتدين بسهولة، ويكون ذلك باستخدام الحسابات المزيفة أو الأسماء المستعارة أو العناوين البريدية المزيفة لإخفاء هوية المعتدين مما يصعب معرفتهم، ويلجأ المتتمرون إلى استخدام التقنيات الحديثة مثل تقنية الشبكة الظلية<sup>(٤٩)</sup> والتشفير والبرامج الخبيثة؛ لتنفيذ التنمر الإلكتروني وإخفاء هويتهم مما يصعب على الضحية التعرف على مصدر التنمر الإلكتروني.

### - سهولة انتشار التنمر الإلكتروني خارج مكان العمل

يتضح ذلك من خلال عملية إنتاج وتعديل المحتوى على المنصات الرقمية بشكل مستمر من قبل عدد كبير من المستخدمين، مما يجعل من الصعب على مسؤولي المواقع والسلطات التنظيمية مراقبة وتنظيم التنمر الإلكتروني في مكان العمل<sup>(٥٠)</sup>، وإذا

<sup>(٤٩)</sup> تقنية الشبكة المظلمة (بالإنجليزية: "The Dark Web") هي جزء من الإنترنت الذي لا يمكن الوصول إليه بسهولة عن طريق المحركات البحث العادية ولا يمكن الوصول إليه إلا عبر استخدام برامج خاصة تعتمد على شبكة مشفرة لضمان الخصوصية والأمان، ويعد الجانب الغامض والمظلم للإنترنت حيث يتم تداول المعلومات والبيانات بطرق مشفرة وغير شرعية، ويمكن استخدام هذه التقنية لاستخدامات شرعية ولكنها كذلك استخدمت في عمليات غير الشرعية مثل بيع المخدرات والأسلحة والتجسس والاحتيال وغيرها من الأنشطة الإجرامية، لمزيد من التفاصيل راجع:

[https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%88%D9%8A%D8%A8\\_%D9%85%D8%B8%D9%84%D9%85](https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%88%D9%8A%D8%A8_%D9%85%D8%B8%D9%84%D9%85).

آخر زيارة للموقع ٢ مايو ٢٠٢٣.

<sup>(٥٠)</sup> راجع:

Kaplan, A.M. and Haenlein, M. "Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media", Business Horizons, Vol. 53 No. 1, (2010) pp. 59-68, p.60.

أزيل المحتوى من منصة واحدة، يمكن بسهولة تحميله على منتديات أخرى، وهذا يجعل الضحية عرضة للتنمر الإلكتروني في كل مرة يتم فيها الدخول على منتدى العمل الجماعي أو التحقق من صندوق الوارد الخاص به<sup>(51)</sup>، بالإضافة إلى ذلك يمكن لأفعال التنمر الإلكتروني أن تصل إلى عدد غير قليل من الأشخاص حيث يمكن إعادة إرسال المحتوى السلبي بشكل لا حصر له، وفي حالة انتشار التنمر الإلكتروني خارج حدود مكان العمل فذلك يؤدي إلى مضاعفة الأضرار حيث يصعب على الضحية معرفة الجاني<sup>(52)</sup>.

### المبحث الثاني

#### صور التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل وأثاره

##### تقسيم:

يقسم هذا المبحث إلى مطلبين، نعرض في أولهما صور التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل، ونوضح في الثاني آثار التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل.

#### المطلب الأول

##### صور التنمر الإلكتروني

##### تقسيم:

نقسم هذا المطلب إلى فرعين، نتناول في الفرع الأول تصنيف أفعال التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل، بينما نعرض في المطلب الثاني أشكال التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل.

#### الفرع الأول

##### تصنيف أفعال التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

##### تصنيف التنمر الإلكتروني في مكان العمل

يُصنف التنمر الإلكتروني في مكان العمل إلى نوعين أولهما التنمر المتعلق

(51) Coyne, I., Farley, S., Axtell, C., Sprigg, C., Best, L. and Kwok, O. "Understanding the relationship between experiencing workplace cyberbullying, employee mental strain and job satisfaction: a dysempowerment approach", International Journal of Human Resource Management, Vol. 28 No. 7, (2017), pp. 945-972, P.949.

(52) Zhang, S. and Leidner, D. "From improper to acceptable: how perpetrators neutralize workplace bullying behaviors in the cyber world", Information and Management, Vol. 55 No. 7, (2018), pp. 850-865, p.852.

بالعمل، والثاني التمرر المتعلق بالشخص<sup>(٥٣)</sup>، ويتضمن التمرر الإلكتروني داخل أماكن العمل التصرفات التي تشمل إلقاء اللوم على الضحية في بعض مشكلات العمل، أو التجاهل المتعمد للضحية في توزيع مهام العمل أو الاجتماعات التي تكون ذات صلة بالعمل، بينما التمرر الإلكتروني المتعلق بشخص الضحية فيكون بانتقاد الضحية بشكل غير عادل أو محاولة تشويه سمعته، أو إرسال رسائل بريد إلكتروني أو رسائل نصية مخيفة لإيذاء الضحايا أو إذلالهم<sup>(٥٤)</sup>.

### تصنيف أفعال التمرر الإلكتروني

يمكن تصنيف أفعال التمرر الإلكتروني السلبية، إلى المباشرة (واضحة أو صريحة) وغير المباشرة (غامضة أو خفية)، وتشمل بعض السلوكيات المباشرة إرسال رسائل قبيحة أو مهينة أو مسيئة عبر البريد الإلكتروني وغيرها من تقنيات المعلومات والاتصالات إلى الضحية وانتقاد علني لعمل زميل في العمل وأدائه على شبكة الإنترنت في العمل أو منتدى نقاش عام عبر الإنترنت.

وتشمل بعض السلوكيات غير المباشرة نشر الشائعات عن زميل في العمل على جروب إحدى وسائل التواصل الاجتماعي أو تجاهل رسائل البريد الإلكتروني من زميل في العمل أو استبعادهم من قوائم البريد الإلكتروني للعمل<sup>(٥٥)</sup>، كما يتضمن التمرر الإلكتروني في مكان العمل مجموعة واسعة من السلوكيات السلبية عبر الإنترنت التي يتعرض لها العامل من قبل زميل في العمل الذي يمكن أن يكون مشرفاً (تمرر إلكتروني تنازلي)<sup>(٥٦)</sup>، أو زميل (تمرر إلكتروني أفقي)<sup>(٥٧)</sup>، أو مرؤوس (تمرر إلكتروني صعودي)<sup>(٥٨)</sup> على زميل في العمل (الضحية) باستخدام وسائل الاتصال الإلكترونية<sup>(٥٩)</sup>،

(٥٣) راجع:

Farley, Coyne, Axtell, & Sprigg, op.cit, p. 294.

(٥٤) راجع:

Hong et al., op.cit, p.309.

(٥٥) راجع:

Jönsson, S., Muhonen, T., Forssell, R.C. and Backström, M. "Assessing exposure to bullying through digital devices in working life: two versions of a cyberbullying questionnaire (CBQ)", *Psychology*, Vol. 8 No. 3, (2017), pp. 477-494, p.479.

(٥٦) downward cyberbullying

(٥٧) horizontal cyberbullying

(٥٨) upward cyberbullying

كما يمكن أن ينشأ التنمر الإلكتروني في مكان العمل أيضًا من خارج التسلسل الهرمي للعمل مثل التنمر الإلكتروني من العملاء<sup>(٦٠)</sup>.

## الفرع الثاني

### أشكال التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

يجدر بنا أن نتعرض لأشكال التنمر الإلكتروني ثم نخرج إلى الحديث عن أشكال التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل.

#### أولاً: أشكال التنمر الإلكتروني<sup>(٦١)</sup>

- ١- التمييز الإلكتروني **Cyber discrimination**: وهو سلوك متحيز على أساس العرق، أو الجنسية، أو الجنس، أو الإعاقة، أو المعتقدات الدينية، أو الحالة العائلية، أو الحالة الوظيفية، أو الرأي السياسي.
- ٢- التحرش الجنسي عبر الإنترنت **Cyber-sexual harassment**: وهو تعليقات غير لائقة أو غير مرغوبة تحمل طابعًا جنسيًا، أو طلبات جنسية غير مرغوب فيها، أو وعود بمعاملة أفضل مقابل النشاط الجنسي، أو تهديدات بمعاملة مختلفة إذا لم يتم تقديم النشاط الجنسي، أو التعرض لمواد إباحية مزعجة.
- ٣- التحرش الإلكتروني **Cyber stalking**: ويعني الاستمرار في مراقبة شخص معين، أو تحريضه أو تهديده أو ترويجه عبر الإنترنت. وغالبًا ما يكون التحرش والترويع في الحياة الواقعية مسبقًا بالتحرش الإلكتروني.

(٦٠) راجع:

Privitera, C. and Campbell, M.A: "Cyberbullying: the new face of workplace bullying?", *Cyberpsychology and Behavior*, Vol. 12 No. 4, (2009), pp. 395-400, p.396.

(٦١) راجع:

Cassidy, W., Faucher, C. and Jackson, M. "The dark side of the ivory tower: cyberbullying of university faculty and teaching Personnel", *Alberta Journal of Educational Research*, Vol. 60 No. 2, (2014), pp. 279-299, p.281.

(٦١) لمزيد من التفاصيل راجع:

خالد حسن أحمد لطفي، التنمر الإلكتروني إحدى صور الجرائم الرقمية في العصر الحديث، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٢٣، ص ٢٢، عبد الوهاب مغار، مرجع سابق، ص ١٦،



### ثانياً: أشكال التنمر الإلكتروني داخل مكان العمل<sup>(٦٢)</sup>

ويمكن أن يأتي التنمر الحقيقي في مكان العمل على شكل تعليقات سلبية ومتكررة على الأداء أو المظهر الشخصي، أو تحريم الاشتراك في بعض الأنشطة أو المشاريع، أو إقصاء الشخص عن المجموعة أو الفريق، وهذه الأفعال يمكن أن تتم أيضاً عبر الوسائل الإلكترونية مثل البريد الإلكتروني والرسائل النصية والتطبيقات الاجتماعية، ونتناول هذه الأشكال بالتفصيل.

١- الرسائل الإلكترونية السلبية: وتشمل هذه الرسائل إرسال رسائل إلكترونية سلبية إلى العاملين، تتضمن انتقادات وتهديدات وإيذاء نفسي.

وتُرسل هذه الرسائل عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو تطبيقات الدردشة الإلكترونية، وتُستخدم لإيذاء العامل وتقليل قدراته وثقته بنفسه، ويمكن أن تكون هذه الرسائل عبارة عن انتقادات لأدائه العملي، أو مظهره الشخصي أو تهديدات بالإجراءات القانونية أو الإدارية، ويمكن أن تحتوي على كلمات نابية وغير مهذبة.

ويستخدم بعض المديرين رسائل فورية للاستفسار باستمرار والتشويش على أداء ضحاياهم، ويتحرش البعض بضحاياهم في مسائل تتعلق بالعمل، في أوقات غير عادية، أو حتى خلال وقتهم الخاص<sup>(٦٣)</sup>. ويمكن للآخرين تجاهل رسائل البريد الإلكتروني لشخص ما في العمل بشكل متعمد، أو حذف ملفات ضحاياهم، أو حتى إعادة توجيه رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بالضحية إلى أطراف ثالثة بغية إيذاء الضحية<sup>(٦٤)</sup>، كما يمكن أن يشمل اختراق حسابات البريد الإلكتروني الخاصة بالضحية أو نشر الشائعات حول الضحية على الإنترنت<sup>(٦٥)</sup>.

(٦٢) راجع:

محمد صبحي أحمد أبو الذهب، أثر القيادة السامة على صمت العاملين: الدور الوسيط للتنمر في مكان العمل والتهكم التنظيمي- دراسة ميدانية، المجلة العربية للإدارة (تحت النشر)، المجلد ٤٤، العدد (٤)، ٢٠٢٤، ص ٩، صلاح الدين عبد العزيز غنيم، مرجع سابق، ص ٢١.

(٦٣) راجع:

D'Cruz & Noronha, op.cit, p. 332.

(٦٤) راجع:

Vranjes, Ivana, et al. "The dark side of working online: Towards a definition and an Emotion Reaction model of workplace cyberbullying." Computers in Human Behavior Vol.69 (2017): pp.324-334, p325.

(٦٥) راجع:

٢- الاتصالات الهاتفية السلبية: وتشمل إجراء مكالمات هاتفية عدائية ومكررة لإيذاء العاملين وتقليل قدراتهم.

حيث يقوم بعض الأشخاص بإجراء مكالمات هاتفية غير مرغوب فيها للتحرش أو التهديد بالضحية، وقد يقوم آخرون بالتآمر ضد الضحية أو تزوير المعلومات عنها<sup>(٦٦)</sup>.

٣- التعليقات السلبية على منصات التواصل الاجتماعي: حيث يتم نشر تعليقات سلبية وتهديدات على حسابات العاملين على منصات التواصل الاجتماعي.

ويعني ذلك أن التمر الإلكتروني في مكان العمل يمكن أن يتم عن طريق نشر تعليقات سلبية وتهديدات على حسابات العاملين على منصات التواصل الاجتماعي، مثل فيسبوك وتويتر وإنستغرام...إلخ، ولذلك يجب تشجيع العمال على حماية حساباتهم الشخصية على منصات التواصل الاجتماعي، وتجنب نشر أي معلومات شخصية أو حساسة على هذه المنصات.

٤- انتشار الشائعات الكاذبة: وتشمل هذه الحالة نشر الإشاعات الكاذبة حول العاملين في المؤسسة، والتي يمكن أن تؤدي إلى إيذاء نفسي وتقليل الثقة بين العاملين.

ويؤدي انتشار الشائعات الكاذبة إلى تقليل الثقة والمصادقية في المؤسسة، ويؤدي إلى انخفاض مستوى الإنتاجية وتدهور الأجواء العامة في العمل، كما يمكن أن يكون للتمر الإلكتروني علاقة بالعلاقات الغرامية غير المرغوب فيها في مكان العمل، حيث يقوم المتمردون بمطاردة حبهم الأحادي عن طريق اختراق حساباتهم الشخصية، ثم استرداد عنوان البريد الإلكتروني لخطيب الشخص الذي يحبه، وبعد ذلك إرسال رسائل بريد إلكتروني مهينة عنها إلى الخطيب بهدف تدمير علاقتهما<sup>(٦٧)</sup>، وللتغلب على ذلك يكون بقيام المنشأة بالتواصل المباشر مع العمال لتوضيح الحقائق وتفنيد الشائعات الكاذبة، أو إصدار بيان رسمي من قبل المؤسسة أو الجهة المعنية لتوضيح الحقائق وتفنيد الشائعات الكاذبة، كما يجب تحديد الجهات المسؤولة عن التحقق من صحة الأخبار والشائعات في المؤسسة، وتوفير وسائل لإبلاغهم بأي شائعات كاذبة.

٥- الانتقام الإلكتروني: ويتمثل هذا النوع من التمر في استخدام الوسائل الإلكترونية

Gardner et al, op.cit, p. 448.

(٦٦) راجع:

Hong et al., op.cit, p. 310.

(٦٧) انظر:

D'Cruz & Noronha, op.cit, p. 333.

للانتقام من شخص ما في المنشأة، وإيذائه بشكل متعمد، ويشمل ذلك استخدام البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي لنشر معلومات كاذبة أو محرجة عن الشخص، أو إرسال رسائل تهديد أو مزعجة بشكل مستمر.

٦- الحرمان من المشاركة في المنشأة: قد يتم تحريم الاشتراك في بعض الأنشطة أو المشاريع بشكل متعمد لإيذاء الشخص وتقليل قدراته وثقته بنفسه، وهذا يؤثر على أدائه في العمل ويؤدي إلى انخفاض مستوى الإنتاجية في المنشأة، كما يمكن إقصاء الشخص عن المجموعة أو الفريق بشكل متعمد، وذلك بهدف السيطرة على الشخص وتقليل قدراته وثقته بنفسه، وهذا يؤثر على علاقاته في المؤسسة ويؤدي إلى تدهور الأجواء العامة في العمل.

### المطلب الثاني

#### آثار التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

يُعد التنمر الإلكتروني شكلاً جديداً من سلوك التعقب، حيث يتم استخدام تكنولوجيا الاتصال اللاسلكي والإنترنت لتنفيذه<sup>(٦٨)</sup>، وعلى عكس سلوك التعقب التقليدي الذي ينطوي على مراقبة الشخص المستهدف في الأماكن العامة والخاصة، يتم استخدام التكنولوجيا في التنمر الإلكتروني للوصول إلى الضحية والتحرش بها عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والرسائل النصية وغيرها، وقد أدى انتشار الهواتف الذكية والشبكات الاجتماعية إلى تفاقم حدوث التعقب الإلكتروني والسلوكيات ذات الصلة خلال السنوات القليلة الماضية.

يمكن أن يتعرض ضحايا التنمر الإلكتروني في مكان العمل لنفس الآثار السلبية التي يعاني منها ضحايا التنمر الإلكتروني في الأعمار الأصغر سناً، مثل الأطفال والمراهقين<sup>(٦٩)</sup>، فقد يتضمن ذلك الشعور بالإحباط والاكتئاب والقلق، وخسارة الثقة بالنفس، وتدهور العلاقات الاجتماعية والمهنية، وربما حتى يتم استبعادهم من العمل.

(68) Deirmanjian, John M. "Stalking in cyberspace." Journal of the American Academy of Psychiatry and the Law Online Vol.27.No.3 (1999): 407-413., p.408.

(٦٩) راجع:

Kowalski et al, op.cit, p. 67.

**آثار التنمر الإلكتروني داخل مكان العمل على صحة العاملين وأداء المؤسسات**

أوضحت البحوث السابقة<sup>(٧٠)</sup> وجود ارتباط وثيق بين التنمر الإلكتروني داخل مكان العمل وتأثيرات سلبية عديدة على الأفراد المستهدفين والمنظمات نفسها، وهذا يشكل مبررًا قاطعًا للتحقيق في أشكال أخرى من سوء استخدام العمل عبر الإنترنت<sup>(٧١)</sup>.

ويؤثر التنمر الإلكتروني داخل مكان العمل على صحة العمال الجسدية والنفسية بشكل سلبي<sup>(٧٢)</sup>، حيث يمكن أن يتسبب في العديد من المشاكل والأمراض التي تؤثر على الجسم والعقل، ولا يقتصر الأمر على الأمراض الجسدية فقط بل يؤدي التنمر الإلكتروني إلى زيادة الإصابة بالأمراض النفسية مثل الاكتئاب والقلق والتوتر المزمن، وتتضمن النتائج السلبية للعمال تقليل أداء العمل والرضا عن العمل، وفقدان الوظيفة، كما تشير بعض الدراسات إلى أن التنمر الإلكتروني في مكان العمل يمكن أن يؤدي إلى الأفكار الانتحارية<sup>(٧٣)</sup>، وفيما يلي سنتناول أثر التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل على مستوى العمال وعلى مستوى المنشأة.

### **أولاً: آثار التنمر الإلكتروني في مكان العمل على العمال**

يؤدي التنمر الإلكتروني في مكان العمل على العمال إلى العديد من المشكلات النفسية والجسدية، فمن الناحية الجسدية يؤدي التنمر الإلكتروني إلى الإصابة بالأمراض المرتبطة بالإجهاد مثل ارتفاع ضغط الدم والأمراض القلبية<sup>(٧٤)</sup>، فقد يعاني الضحايا من

<sup>(٧٠)</sup> انظر على سبيل المثال:

Ford, D.P., "Virtual harassment: media characteristics' role in psychological health", Journal of Managerial Psychology, Vol. 28 No. 4, (2013) pp. 408-428. Gardner, Dianne, et al. "Predictors of workplace bullying and cyberbullying in New Zealand." International journal of environmental research and public health 13.5 (2016):p. 448. Kopecký, Kamil, and René Szotkowski. "Cyberbullying, cyber aggression and their impact on the victim-The teacher." Telematics and Informatics 34.2 (2017): 506-517.

<sup>(٧١)</sup> workplace cyberbullying

<sup>(٧٢)</sup> Oksanen, A., Oksa, R., Savela, N., Kaakinen, M. and Ellonen, N, "Cyberbullying victimization at work: social media identity bubble approach", Computers in Human Behavior, Vol. 109,. (2020).

<sup>(٧٣)</sup> انظر:

Snyman, R. and Loh, J.M "Cyberbullying at work: the mediating role of optimism between cyberbullying and job outcomes", Computers in Human Behavior, Vol. 53, (2015), pp. 161-168, p.162.

<sup>(٧٤)</sup> راجع:

فقدان الوزن، الصداع، الأرق، ارتفاع ضغط الدم، مشاكل الهضم، الخمول والتعب نتيجةً للتنمر الذي يتعرضون له<sup>(٧٥)</sup>.

### أثر تكرار فعل التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

في البداية لا يجب أن نُسلم بأن الفعل ذات المرة الواحدة لا يمكن أن يؤثر في الشخص وأنه يمر مرور الكرام، حيث إن الحقيقة وفقاً لما استقر عليه علماء النفس أن الفعل في المرة الأولى قد يترك أثره النفسي المؤلم وتتزايد الآلام حال التكرار<sup>(٧٦)</sup>، وبشأن الفعل السلبي الإلكتروني الواحد يمكن أن يكون له نفس تداعيات الفعل المتكرر، على سبيل المثال، فإن نشر تدوينة واحدة مسيئة على وسائل التواصل الاجتماعي social media posting ومشاركتها مع أفراد آخرين غير الضحية يزيد من فرص نشر التدوينة على نطاق واسع من قبل الآخرين، وبالتالي، على الرغم من أن المعتدي قد لا يشارك التدوينة بشكل متكرر، فإن هذا الفعل الوحيد من نشر الرسالة يُبيّر التعرض المتكرر الذي يتم عن طريق الآخرين.

فعندما يتغلغل السلوك السلبي الإلكتروني حدود الحياة الخاصة للفرد، فإن الفعل الواحد يكفي لاعتباره تنمرًا إلكترونيًا.

### ثانياً: الأثر السلبي للتنمر الإلكتروني على مستوى المنشأة

وبشأن الأثر السلبي للتنمر الإلكتروني على مستوى المنشأة منها:

١- تراجع الإنتاجية: والسؤال هنا كيف لعامل أن ينتج ويحرز تقدماً في أداء مؤسسته أو أدائه الشخصي وهو مغمور بشعور نفسي يدهم وجدانه وقلبه وتصل في بعض الأحيان إلى سقوط عبرته، فعندما يشعر العامل بالإحباط والتعب وعدم الرغبة في القيام بمهامه بكفاءة بسبب التنمر الإلكتروني، فإن ذلك يؤثر على قدرته على التركيز والعمل بشكل فعال، وقد يؤدي إلى خطأ في العمل أو التأخر في إنجاز المهام.

Bakar et al, op.cit, p. 90.

(٧٥) في هذا المعنى راجع:

Kelly, Laura. "I know it shouldn't but it still hurts" Bullying and Adults: Implications and Interventions for Practice." Nursing Clinics Vol.46.No.4 (2011): pp.423-429, p.424. Gardner et al, op.cit, p. 448.

(٧٦) انظر

Quiroz, H, Arnett, J.& Stephens, R. (2006). Bullying in school fighting the bully Battle. Eribaum: National school Safty center, NJ.

٢- **تدني جودة العمل:** عندما يتعرض العمال للتممر الإلكتروني داخل مكان العمل، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تدني جودة العمل وتأثيره على مستوى الخدمة التي تقدمها المؤسسة، ويمكن أن يؤدي إلى القيام بالمهام بشكل غير دقيق أو غير كافٍ، وهذا يؤثر على الخدمة التي تقدمها المؤسسة، وتدني جودة العمل يكون نتيجة أداء العمل بشكل غير دقيق أو غير كافٍ بسبب التمرر الإلكتروني داخل أماكن العمل.

٣- **آثار التمرر الإلكتروني داخل أماكن العمل على العلاقات بين العمال:** يمكن أن يؤدي التمرر الإلكتروني إلى تأثير سلبي على العلاقات بين العاملين، حيث يمكن أن يؤدي إلى تدهور الأجواء وتقليل الثقة بين الزملاء، وخلق الصراعات والخلافات بينهم، مما يؤثر على التعاون والتنسيق بينهم والأداء الجماعي والفردى. حيث يتم تشويه سمعة الضحايا بالشائعات والافتراءات، ويتم عزلهم في الأوساط المهنية<sup>(٧٧)</sup>. وتتعرض عواقب التمرر الإلكتروني في مكان العمل على الضحايا بشكل كبير، حيث تتأثر معنوياتهم ويصعب عليهم أداء مهامهم بفعالية، مما يؤثر على أدائهم العملي، ونتيجة لذلك يمكن تجاهلهم في المناصب والمهام المهمة، ويمكن أن يتعرضوا للعزلة والتشويه، وفي أسوأ الحالات يمكن أن يتعرضوا لتهديدات العنف، التي قد تؤدي إلى تركهم العمل<sup>(٧٨)</sup>.

٤- **زيادة نسبة الإجازات والغياب:** فعندما يتعرض العامل للتممر الإلكتروني داخل أماكن العمل، فقد يتخذ قرارا بالتغيب عن العمل أو طلب إجازة هرباً من التمرر الإلكتروني.

٥- **آثار التمرر الإلكتروني داخل أماكن العمل على سمعة المنشأة:** يمكن أن يؤدي التمرر الإلكتروني إلى تأثير على سمعة المؤسسة، حيث يمكن أن يؤثر على صورة المؤسسة وسمعتها في السوق وعند العملاء والمستثمرين، ومعظم ضحايا التمرر الإلكتروني لا يترددون في مغادرة مؤسساتهم عندما تظهر فرص أفضل<sup>(٧٩)</sup>، ومن

(٧٧) Oguz, op.cit, p.2 from pdf.

وراجع: زينب عمر عبد الجليل عمر، التمرر الإلكتروني وعلاقته بالعوامل الخمس الكبرى وبعض الإضطرابات النفسية (القلق والاكتئاب)، المؤسسة الدولية للكتاب، ٢٠١٢، ص ٦٥.

(٧٨) Gardner, D.H. and Rasmussen, W. "Workplace bullying and relationships with health and performance among a sample of New Zealand veterinarians", New Zealand Veterinary Journal, Vol. 66 No. 2, (2018), pp. 57-63, p.59.

(٧٩) راجع:

الآثار السلبية للتنمر الإلكتروني في مكان العمل على المنشأة أنه يساهم في خلق بيئة عمل معادية<sup>(٨٠)</sup>، وتشمل العواقب المباشرة للتنمر الإلكتروني المنتشر في مكان العمل الدعاوى القضائية المرفوعة على المنشأة مكلفة، وسوء الصورة التنظيمية لها<sup>(٨١)</sup>.

وبشكل عام يمكن للتنمر الإلكتروني أن يتسبب في زيادة دورات التدريب للعمال والدعاوى القضائية من قبل العاملين المتضررين، وكذلك انتشار الدعاوى السلبية حول المنشأة وتأثيرها على الأداء العام، ويتسبب هذا في إتلاف موارد استراتيجية مهمة للمنشأة، وهي العاملين ونظم المعلومات، مما يؤدي إلى تعطيل الاستخدام الفعال لهذه الموارد التي تعد أساسية لخلق ميزة تنافسية<sup>(٨٢)</sup>.

#### تأثير التقنيات الرقمية على زيادة حالات التنمر الإلكتروني وآثارها

تتيح تقنيات الاتصال الرقمي للمتتمرين الوصول إلى جمهور كبير ونشر رسائلهم السيئة بسرعة<sup>(٨٣)</sup>، فالإنترنت والهواتف الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي يمكن المتتمرين من الوصول إلى جمهور كبير من الناس ونشر رسائلهم السيئة بسرعة كبيرة، فعندما يرسل المتتمر رسالة إلكترونية أو ينشر تعليقاً على منصة التواصل الاجتماعي، يمكن لهذه الرسالة أن تصل إلى عدد كبير من الأشخاص في وقت قصير، وهذا يزيد من نطاق الأذى الذي يتعرض له الضحية، وبالإضافة إلى ذلك يمكن للمتتمرين

Bakar et al, op.cit, p. 90. D'Cruz & Noronha, op.cit, p. 332.

<sup>(٨٠)</sup> Coyne et al., op.cit, p.950. Dooley, J.J., Pyzalski, J. and Cross, D\_ "Cyberbullying versus face-to-face bullying: a theoretical and conceptual review", Zeitschrift fur Psychologie/Journal of Psychology € , Vol. 217 No. 4., (2009), pp. 182-188, p.183.

<sup>(٨١)</sup> Yarbrough, J. "Workplace cyberbullying: a nuanced definition, significant consequences, and collective solutions", in Research Anthology on Combating Cyber-Aggression and Online Negativity, IGI Global, (2022), pp. 712-733, p.714.

<sup>(٨٢)</sup> راجع:

خالد حسن أحمد لطفي، مرجع سابق، ص ٢٤، مناور عبيد العنزي، التنمر الإلكتروني، ماهيته- خصائصه- أنماطه- سبل الوقاية، دار النخبة العربية، ٢٠١٩، ص ٨٠.

Amit, R. and Schoemaker, P.J.H. "Strategic assets and organizational rent", Strategic Management Journal, Vol. 14 No. 1, (1993), pp. 33-46, p.35.

<sup>(٨٣)</sup> انظر:

Gardner et al, op.cit, p. 448.

استخدام التقنيات الرقمية لإخفاء هويتهم وتضليل الضحية والسلطات التي تحاول التحقق من مصدر الرسائل السيئة، مما يجعلها أكثر صعوبة في التتبع والمساءلة. وعندما تنتشر رسالة سيئة على نطاق واسع على الإنترنت، فإن الضحية لا يمكنها استعادة السيطرة على الأمر، ولا يوجد ضوابط على الأضرار التي يمكن أن تنجم عن هذه الرسالة في المجال العام.

كما أن المنشورات على مواقع التواصل الاجتماعي أو البريد الإلكتروني أو المدونات تظل متاحة بشكل دائم، مما يسمح للمنشورات بالتوزيع المستمر والعرض للآخرين<sup>(٨٤)</sup>، وبسبب هذا الانتشار المستمر يمكن للرسائل السيئة أن تدمر شخصية الضحية وسمعتها، وقد يكون الضرر مسبقاً قبل أن تدرك الضحية حتى وجود هذه الرسالة<sup>(٨٥)</sup>.

#### تداعيات نشر الرسائل المسيئة.

يمكن لرسائل المتتمرين الإلكترونيين في الحالات الشديدة أن تتجاوز حدود المجموعة المستهدفة ويتم نشرها لدى الجمهور العام، مما يعني أنها يمكن أن تصل إلى عدد كبير من الأشخاص وتسبب العديد من المشاكل والآثار السلبية، ويمكن أن يتضمن ذلك نشر الرسائل على وسائل التواصل الاجتماعي أو المنتديات العامة أو حتى الصحف والمجلات، وهذا يعني أن الرسائل يمكن أن تصل إلى عدد كبير من الأشخاص في المجتمع وتؤثر على سمعة الضحية وحياتها الشخصية والمهنية<sup>(٨٦)</sup>، وفي حالة عدم وجود قيود، يُسمح لأي شخص داخل المجال العام بالتعبير والمشاركة والتعليق على نطاق واسع، وفقاً لتفسيراتهم الخاصة، ويمكن أن يسمح هذا النطاق الجماهيري غير المحصور بوجود المارة الذين لا يعرفون الضحية، مما يؤدي إلى تفاقم الضرر أو على حد تعبير البعض بـ«إضافة الملح إلى الجرح»<sup>(٨٧)</sup>، من خلال مزيد من

<sup>(٨٤)</sup> انظر:

Farley, Coyne, Axtell, & Sprigg, op.cit, p. 297.

<sup>(٨٥)</sup> راجع:

Vranjes et al. op.cit, p. 329.

<sup>(٨٦)</sup> راجع:

Farley, Coyne, Axtell, & Sprigg, op.cit, p. 297.

<sup>(٨٧)</sup> «add salt to the wound» هذا المصطلح يعني تفاقم الألم أو الإساءة للشخص المتعرض للضرر بإضافة المزيد من الإهانة أو الإساءة إليه. يستخدم هذا المصطلح عادة لوصف سلوك المتتمرين الذين يواصلون التتمير والإيذاء للضحية بشكل متكرر ومستمر.



انتشار المنشورات وإضافة تعليقاتهم عليها<sup>(٨٨)</sup>، بشكل غير مباشر يصبح هؤلاء المارة شركاء المتنمر، حيث يسهلون عمداً انتشار المنشورات بشكل كبير<sup>(٨٩)</sup>.

### ضرورة مواجهة آثار التنمر الإلكتروني

تعاني المؤسسات من صعوبة في تنفيذ عمليات صنع القرارات الفعالة للحد من النتائج السلبية؛ لتنوع صور وخصائص التنمر الإلكتروني الفريدة، مثل عدم كشف هوية الجناة وتأثير الإفراط في التصرف عبر الإنترنت والدوام الزمني للمواد الضارة<sup>(٩٠)</sup>. وأفادت دراسة<sup>(٩١)</sup> بأنه فيما يتعلق بوقف أو حل الإساءة الإلكترونية وجد المشاركون أن القدرة على حظر الإساءة أو المعتدي هي العامل الأكثر فاعلية، وهذا يؤكد أهمية أن يكون للأفراد السيطرة على بيئتهم على الإنترنت وأن يتمكنوا من اتخاذ إجراءات لحماية أنفسهم، كما أنه من المقلق أن تم تصنيف التدخلات التنظيمية كالعامل الأقل فاعلية، مما يشير إلى ضرورة بذل مزيد من الجهود من قبل أرباب العمل لمعالجة التنمر الإلكتروني في مكان العمل.

### تجاهل الحسابات: حلول مؤقتة للتعامل مع التنمر الإلكتروني

لقد لاحظ بعض المشاركين أيضاً أن تجاهل أو تعطيل حساباتهم على وسائل التواصل الاجتماعي كان مفيداً في وقف الإساءة، على الرغم من أن هذا قد يكون فعالاً في بعض الحالات، إلا أنه ليس حلاً مستداماً وقد يقيد قدرة الأفراد على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للأسباب الشخصية أو المهنية.

### تجاهل الإساءة الإلكترونية غير كافٍ

وعلى الرغم من أن تجاهل المحتوى المسيء أو حظره يتم بشكل متكرر كنصيحة للضحايا، فإن فعالية هذه الاستراتيجية قد تختلف اعتماداً على مهارات الأهداف الرقمية

<sup>(٨٨)</sup> راجع:

D'Cruz & Noronha, op.cit, p. 331.

<sup>(٨٩)</sup> راجع:

Bakar et al, op.cit, p. 86.

<sup>(٩٠)</sup> راجع:

Hazelwood, S.D. and Koon-Magnin, S. "Cyber stalking and cyber harassment legislation in the United States: a qualitative analysis", International Journal of Cyber Criminology, Vol. 7 No. 2, (2013), pp. 155-168, p.159.

<sup>(٩١)</sup> راجع:

D'Souza, Natalia, Darryl Forsyth, and Kate Blackwood, op.cit.p.1783.

وطبيعة الاعتداء ونية الجاني، نظرًا لسهولة إنشاء حسابات عبر الإنترنت متعددة ومجهولة، بالإضافة إلى ذلك، فإن استراتيجيات التعامل السلبية أو التجنبية مثل حظر الجاني أو المحتوى وحده لا تتخلص من وجوده على الإنترنت، ويمكن أن يشكل هذا المحتوى المسيء تهديدًا إضافيًا لمستقبل الضحايا ومهنهم<sup>(٩٢)</sup>.

ويشدد البعض<sup>(٩٣)</sup> على أن الضحايا لا يجب أن يتخلوا عن وجودهم عبر الإنترنت أو يتنازلوا عنه لعزل أنفسهم من الاعتداءات الإلكترونية، والتركيز على حظر أو تجاهل المحتوى المؤذي يضع العبء على الضحايا ليكونوا أكثر نشاطًا حال الاعتداء إلكترونيًا عليهم<sup>(٩٤)</sup>، بينما ينتقص في الوقت نفسه من مسؤولية المنظمات وكذلك المنصات التي تستمر في تمكين نشر المحتوى المسيء.

وبالتالي، فإن الحلول الفعالة يجب أن تركز على مسؤولية هذه المؤسسات والمنصات في تحديد ومنع المحتوى المسيء بدلًا من تحميل هذه المسؤولية على الضحايا، وعلى سبيل المثال، فإن فيسبوك تأخرت في إزالة مقاطع فيديو حادثة كرايستشيرش في مارس ٢٠١٩، ورفضت تأخير خدمة البث المباشر، وهو مثال على قلة المسؤولية من قبل هذه المنصات<sup>(٩٥)</sup>.

<sup>(٩٢)</sup> راجع:

D'Souza, Natalia, Darryl Forsyth, and Kate Blackwood, op.cit.pp.1787-1788.

<sup>(٩٣)</sup> انظر:

Citron, D.K. "Law's expressive value in combating cyber gender harassment", Michigan Law Review, Vol. 108 No. 3, (2009), pp. 373-415, p.391.

<sup>(٩٤)</sup> راجع:

Wolak, J., Mitchell, K.J. and Finkelhor, D. Online Victimization of Youth: Five Years Later, National Centre for Missing and Exploited Children" (2006), available at: <https://scholars.unh.edu/ccrc/54/>. Last visited at:31,Mar, 2023.

<sup>(٩٥)</sup> لمزيد من التفاصيل حول حادثة كرايستشيرش راجع:

Satherley, D. and Wilkins, A. "Facebook won't put delays on livestreams-Mark Zuckerberg" (2019), Newshub, available at: <https://www.newshub.co.nz/home/new-zealand/2019/04/facebook-won-tput-delays-on-livestreams-mark-zuckerberg.html>.last visited: 25 Mar,2023.

## الفصل الثاني

### التحديات والإجراءات المؤسسية لمكافحة التمرر الإلكتروني في مكان العمل

#### تمهيد وتقسيم:

يعد التمرر الإلكتروني داخل مكان العمل من أكثر المشكلات الناشئة التي تواجهها المؤسسات العمالية لا سيما في عالم الأعمال الحديث، كما أنه مشكلة تؤثر بشكل سلبي على الصحة النفسية والجسدية للعمال، وتتسبب في تدهور العلاقات العمالية وزيادة مستويات التوتر والقلق، وبالتالي فإن حل هذه المشكلة يتطلب تبني حزمة من الإجراءات والسياسات الفعالة لتحسين بيئة العمل والتعامل مع التمرر الإلكتروني بكفاءة.

ويجب على المؤسسات تحديد التحديات التي تواجهها في مكافحة التمرر الإلكتروني وتبني الإجراءات المؤسسية الفعالة للتعامل معه؛ لتحسين بيئة العمل وتعزيز العلاقات العمالية، وفي هذا الفصل، سنتعرض للتحديات الرئيسية التي تواجهها المؤسسات في مكافحة التمرر الإلكتروني ونوضح الإجراءات المؤسسية الفعالة التي يمكن اتخاذها؛ للحد من هذه المشكلة، وتوفير بيئة عمل صحية وأمنة للموظفين.

وعلى هدي ما تقدم، رأينا تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، على النحو التالي:

المبحث الأول: تحديات مواجهة التمرر الإلكتروني داخل أماكن العمل.

المبحث الثاني: طرق مكافحة التمرر الإلكتروني داخل أماكن العمل.

#### المبحث الأول

### تحديات مواجهة التمرر الإلكتروني في مكان العمل

#### تمهيد وتقسيم:

أوضحنا سلفاً أن التمرر الإلكتروني داخل أماكن العمل قد يؤدي إلى تدهور العلاقات العمالية وزيادة مستويات التوتر والقلق، وربما إلى تراجع الثقة بين العمال، مما يؤثر على الأداء العام للمؤسسة، والقدرة الإنتاجية لها، لذا يتعين علينا تحديد التحديات التي تواجهنا في التصدي للتمرر الإلكتروني داخل أماكن العمل وتبني الإجراءات المؤسسية الفعالة للتعامل معه لكبح جماح هذه المعضلة.

وتواجه مكافحة التمرر الإلكتروني في مكان العمل تحديات عدة، والتي قد تؤثر على فعالية الجهود المبذولة لمواجهته، حيث إن التمرر الإلكتروني تحدي جديد في بيئة العمل كما تناولناه سابقاً، ومن بين التحديات العامة الكثيرة التي تواجهها مكافحة التمرر الإلكتروني في مكان العمل، هي التحديات التقنية، حيث يتم استخدام وسائل الاتصال الحديثة في القيام بالتمرر الإلكتروني، وهذا يصعب عملية تحديد هوية المتحرش

الإلكتروني وتتبعه، وتتطلب مكافحة التتمر الإلكتروني في مكان العمل التحديات الثقافية أيضًا، فيجب تعزيز الثقافة الإيجابية والتعاونية داخل المؤسسة، وتوعية العمال بشأن خطورة التتمر الإلكتروني، وكيفية التعامل معه.

ولذلك فقد آثرنا تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين نعرض في أولهما للتحديات العامة لمواجهة التتمر الإلكتروني داخل أماكن العمل، ونخصص المطلب الثاني للتحديات القانونية لمكافحة التتمر الإلكتروني داخل أماكن العمل ومواجهتها.

### **المطلب الأول**

#### **التحديات العامة لمواجهة التتمر الإلكتروني في مكان العمل**

**تقسيم:**

نقسم هذا المطلب إلى فرعين، على النحو التالي:

الفرع الأول: التحديات الرئيسية التي تواجه التتمر الإلكتروني في أماكن العمل.

الفرع الثاني: التحديات الحديثة لمواجهة التتمر الإلكتروني داخل أماكن العمل.

#### **الفرع الأول**

#### **التحديات الرئيسية التي تواجه التتمر الإلكتروني في مكان العمل**

##### **أولاً: تحديات مكافحة التتمر الإلكتروني**

هناك مجموعة من التحديات التي تواجه عملية التتمر الإلكتروني، منها:

١- فهم طبيعة وأنواع إساءة العمل الإلكترونية المختلفة، بالإضافة إلى انتشارها وتأثيرها على الأفراد والمؤسسات.

حيث إن إساءة العمل الإلكترونية تشمل مجموعة واسعة من السلوكيات السلبية التي يتم توجيهها إلى الأفراد أو المؤسسات عبر الإنترنت، وتشمل - على سبيل المثال لا الحصر - التتمر الإلكتروني، التحرش الإلكتروني، الابتزاز، الاحتيال، والتدمير الإلكتروني، يمكن أن يؤدي هذا النوع من السلوكيات السلبية إلى تأثيرات سلبية على الأفراد والمؤسسات، ويزيد من مستويات الإجهاد والقلق والاكتئاب لدى الأفراد المعرضين له، كما أنه يؤثر على الأداء والإنتاجية في المؤسسات.

٢- وضع سياسات وممارسات فعالة لمعالجة ومنع إساءة العمل الإلكترونية:

ويعني ذلك تطبيق إجراءات وقواعد واضحة وشاملة للتعامل مع هذه السلوكيات السلبية، تشمل هذه السياسات والممارسات توفير التدريب والوعي للعمال بشأن إساءة العمل الإلكترونية وتحديد السلوكيات السلبية وكيفية التعامل معها، ووضع قواعد واضحة للاستخدام الآمن للإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي في المؤسسات والشركات، وضع

إجراءات وآليات للإبلاغ عن الحالات المشبوهة أو التي تتطوي على إساءة العمل الإلكترونية، وتحديد المسؤوليات والإجراءات المناسبة للتعامل مع هذه الحالات...إلخ.

### ٣- توفير الدعم والموارد للأفراد المتأثرين بإساءة العمل الإلكترونية:

يفترض ذلك توفير الدعم اللازم للأفراد الذين يتعرضون لسلوكيات سلبية على الإنترنت، بما في ذلك الدعم النفسي والقانوني والاجتماعي والتقني، فالأفراد المتأثرون قد يشعرون بالإحباط والضعف والعجز والخوف والقلق، ويمكن أن يؤثر ذلك على حياتهم اليومية وصحتهم النفسية، ويجب توفير هذا الدعم بشكل يسهل الوصول إليه، ويمكن تقديمه عبر الإنترنت أو في أماكن العمل.

### ٤- ضمان فعالية الأطر القانونية والتنظيمية في معالجة التنمر الإلكتروني:

ويعني ذلك ضرورة فعالية القوانين واللوائح والسياسات المتعلقة بالتنمر الإلكتروني للحد من هذه السلوكيات السلبية والتعامل معها، وتوفير الإجراءات اللازمة لتطبيقها، ووضع العقوبات المناسبة للأفراد أو المؤسسات التي يتم تحديدها بإساءة العمل الإلكتروني.

وتتضمن الأطر القانونية والتنظيمية المتعلقة بالتنمر الإلكتروني - على سبيل المثال لا الحصر - القوانين واللوائح المتعلقة بحماية البيانات الشخصية والخصوصية على الإنترنت، والقوانين واللوائح المتعلقة بالتحرش الإلكتروني والابتزاز والاحتيال والتدمير الإلكتروني، وكذلك تحديد الإجراءات اللازمة للإبلاغ عن الحالات المشبوهة، أو التي تتطوي على إساءة العمل الإلكترونية.

## ثانياً: تحديات التنمر الإلكتروني في أماكن العمل

### التحدي الأول: أنماط متعددة من إساءة العمل الإلكترونية

توجد أنماط مختلفة من السلوكيات السلبية التي يمكن أن تحدث على الإنترنت وتؤثر على العمال، حيث يتعرض العديد من العمال لما يسمى بـ "الإيذاء متعدد الأشكال" (٩٦) poly-victimisation وبالتالي يصبحون عرضة لمزيد من الأذى (٩٧)،

(٩٦) راجع:

Finkelhor, D., Ormrod, R.K. and Turner, H.A. "Poly-victimization: a neglected component in child victimization", Child Abuse and Neglect, Vol. 31 No. 1, (2007), pp. 7-26, p.17.

(٩٧) راجع:

Logan-Greene, P., Nurius, P.S., Hooven, C. and Thompson, E.A. "Life course associations between victimization and aggression: distinct and cumulative

علاوة على ذلك فإن العمال الذكور يتعرضون بشكل مفرط للتمتع الإلكتروني، بينما يتعرض العاملات الإناث للتمييز الإلكتروني والتحرش الجنسي والتتبع الإلكتروني<sup>(٩٨)</sup>.

#### التحدي الثاني: إساءة العمل الإلكتروني خارج المنشأة

يتعرض العديد من العمال لإساءة العمل الإلكتروني خارج ساعات العمل أو خارج المباني الفعلية للمؤسسة، وهذا يعد تحديًا إضافيًا في إدارة حالات التمتع الإلكتروني، وبما أن هذه الإساءة الإلكترونية تحدث خارج نطاق المؤسسة، فإنها تعكس صعوبات إضافية في التدخل وإدارة هذه الحالات.

وبشكل عام، فإن التدخل في حالات التمتع الإلكتروني في مكان العمل الخارجي يمكن أن يكون صعبًا بسبب عدم وجود سياسات وإجراءات محددة للتعامل مع هذه الحالات<sup>(٩٩)</sup>، بالإضافة إلى صعوبة تحديد هوية الشخص الذي يقوم بالإساءة ومكان وجوده، وتزداد الصعوبة عندما يكون جناء إساءة العمل الإلكتروني من خارج المؤسسة، سواء كانوا في علاقة تعاقدية مع المنشأة كالعامل أو دون علاقة مع المنشأة كالجورال العام<sup>(١٠٠)</sup>.

وتعزى هذه التحديات إلى القيود المفروضة على فرض الحظر التقليدي وطلبات حماية وإجراءات الأمان، فضلاً عن صعوبة المؤسسات في تقييد وإزالة المحتوى من على المنصات العامة<sup>(١٠١)</sup>، ولما كانت النساء يميلن - عادة - إلى العمل بالقطاعات الخدمية الموجهة إلى الجمهور<sup>(١٠٢)</sup>، فهن أكثر عرضة للتمتع الإلكتروني الخارجي،

contributions”, Child and Adolescent Social Work Journal, Vol. 32 No. 3, (2015), pp. 269-279, p.274.

(٩٨) انظر:

D'Souza, Natalia, Darryl Forsyth, and Kate Blackwood, op.cit.p.1784.

(٩٩) راجع:

D'Souza et al, op.cit.p.9.

(١٠٠) انظر:

D'Souza, Natalia, Darryl Forsyth, and Kate Blackwood, op.cit.p.1785.

(١٠١) راجع:

D'Souza, Natalia, Darryl Forsyth, and Kate Blackwood, op.cit.p.1785.

(١٠٢) راجع:

International Labour Organisation (ILO) (2016b), “Women at work: trends 2016”, available at: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-dgreports/-dcomm/-publ/documents/publication/wcms\\_457317.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-dgreports/-dcomm/-publ/documents/publication/wcms_457317.pdf).

أضف إلى ذلك أن إساءة العمل الإلكتروني التي تحدث خارج ساعات العمل تؤدي إلى اختراق حدود العمل والمنزل للضحايا وتفاقم الضرر الذي يتعرضون له<sup>(١٠٣)</sup>، كما أن بعض العمال المستقلين يفضلون عدم الإبلاغ عن إساءة العمل الإلكتروني للمؤسسات المعنية لشعورهم بأن علاقة العمل المستقلة لن تحميهم<sup>(١٠٤)</sup>.  
ويصبح الحد الفاصل بين العمل والمنزل مبهماً<sup>(١٠٥)</sup>؛ نظراً للطبيعة المتغيرة للعمل والإمكانات المستمرة المقدمة من خلال تقنيات الاتصال عبر الإنترنت، مما يزيد من صعوبة مواجهة هذا التحدي.

### التحدي الثالث: عدم الإبلاغ

يتعرض العديد من العمال للتنمر الإلكتروني داخل مؤسساتهم، ولكنهم يخشون الإبلاغ عن ذلك، ويرجع ذلك لعدة أسباب منها:  
- عدم وجود إجراءات تنظيمية فعالة<sup>(١٠٦)</sup>، فعادةً ما تفقر المؤسسات إلى سياسات وإجراءات واضحة للتعامل مع التنمر الإلكتروني، مما يجعل العمال يشعرون بالقلق والخوف من الانتقام أو التعرض لعقاب من قبل صاحب العمل أو زملائهم إذا أبلغوا عن التنمر الإلكتروني الذي يتعرضون له<sup>(١٠٧)</sup>.

(١٠٣) راجع:

D'Cruz & Noronha, op.cit, p.331.

(١٠٤) راجع:

D'Souza, Natalia, Darryl Forsyth, and Kate Blackwood, op.cit.p.1786.

(١٠٥) راجع:

Wright, K.B., Abendschein, B., Wombacher, K., O'Connor, M., Hoffman, M., Dempsey, M., Krull, C., Dewes, A. and Shelton, A: "Work-related communication technology use outside of regular work hours and work life conflict the influence of communication technologies on perceived work life conflict, burnout, job satisfaction, and turnover intentions", Management Communication Quarterly, Vol. 28 No. 4, (2014), pp. 507-530, p.520.

(١٠٦) راجع:

Carter, M., Thompson, N., Crampton, P., Morrow, G., Burford, B., Gray, C. and Illing, J: "Workplace bullying in the UK NHS: a questionnaire and interview study on prevalence, impact and barriers to reporting", BMJ Open, Vol. 3 No. 6, (2013), pp. 1-12,p.5.

(١٠٧) راجع:

كما أن عدم وضوح قنوات الإبلاغ<sup>(١٠٨)</sup> يمكن أن يمنع العمال من الإبلاغ عن التمرر الإلكتروني، فإذا لم تكُن هناك وسائل واضحة وأمنة للإبلاغ عن التمرر الإلكتروني، فإن ذلك يجعل العمال يترددون في الإبلاغ.

وأخيراً، يمكن أن يشعر العمال بالخوف من التعرض لمزيد من التضييق إذا قاموا بالإبلاغ عن التمرر الإلكتروني الذي يتعرضون له<sup>(١٠٩)</sup>، ويأخذ التضييق عدة أشكال منها تعرضهم للمضايقات أو التمييز من قِبَل صاحب العمل أو الزملاء إذا أبلغوا عن حالات التمرر الإلكتروني التي يتعرضون لها في مكان العمل.

وثمة عائقان إضافيان يمنعان العمال من الإبلاغ عن التمرر الإلكتروني داخل أماكن العمل، أولهما يتمثل في المسافة بين الجاني والضحية<sup>(١١٠)</sup>، والتي تجعل من الصعب الكشف عن هوية الجاني، فعندما يحدث التمرر الإلكتروني، فإن الجاني يكون في مكان بعيد عن الضحية، وقد يكون صعباً التعرف على هوية الجاني، وهذا يجعل الضحية تشعر بالعجز عن القيام بأي شيء؛ للحد من التمرر الإلكتروني الذي تعرضت له.

ويزداد الأمر سوءاً إذا كان الجاني يستخدم وسائل التكنولوجيا المتطورة لإخفاء هويته، مثل استخدام عناوين IP مزيفة أو برامج الإخفاء، وهذا يعني أن الضحية قد لا تتمكن من تحديد هوية الجاني بشكل واضح، مما يجعل من الصعب الإبلاغ عن حالات التمرر الإلكتروني التي تتعرض لها.

ويكمن العائق الثاني في عدم وضوح المسؤولية للعاملين في القطاع غير المنظم

Ferris, P. (2004), "A preliminary typology of organisational response to allegations of workplace bullying: see no evil, hear no evil, speak no evil", British Journal of Guidance and Counselling, Vol. 32 No. 3, pp. 389-395, p.391.

(<sup>١٠٨</sup>) انظر:

Duffy, M: "Preventing workplace mobbing and bullying with effective organizational consultation, policies, and legislation", Consulting Psychology Journal: Practice and Research, Vol. 61 No. 3, pp. 242-262, (2009), p.251.

(<sup>١٠٩</sup>) انظر:

Magley, V.J., Hulin, C.L., Fitzgerald, L.F. and DeNardo, M: "Outcomes of self-labeling sexual harassment", Journal of Applied Psychology, Vol. 84 No. 3, (1999), pp. 390-402, p.395.

(<sup>١١٠</sup>) مثل المتعاملين من الخارج مع المؤسسة، فضلاً عن المسافة الجسدية أو الزمنية عن مكان العمل.



والمقاولين، مما يجعل من الصعب معرفة مَنْ يتحمل المسؤولية عند حدوث التمرر الإلكتروني داخل أماكن العمل، في العديد من الحالات يعمل العمال في القطاع غير المنظم أو كمقاولين، وهذا يعني أنهم يعملون لدى أشخاص آخرين أو شركات مختلفة، وقد يكون دربًا من الاستحالة معرفة مَنْ يتحمل المسؤولية عند حدوث التمرر الإلكتروني داخل أماكن العمل، سواء كان ذلك بسبب انعدام الاتصال المباشر مع أصحاب العمل أو عدم وضوح العلاقات القانونية بين العاملين وأصحاب العمل.

ويعد هذان العائقان سبب عدم إبلاغ العمال عن التمرر الذي يواجهونه، حيث يتعذر عليهم الإبلاغ، وهذا يستدعي مزيدًا من التحقيق لضمان حماية العمال وتوفير آليات للإبلاغ عن التمرر<sup>(١١١)</sup>، والإبلاغ الضعيف عن مثل هذه الحالات يمثل تحديًا رئيسيًا في هذا الصدد، وأن تطوير ثقافة قوية للإبلاغ الآمن والواضح هو أمر أساسي لتحقيق التدخل التنظيمي الناجح<sup>(١١٢)</sup>.

ويتطلب ذلك وضع سياسات وتوجيهات واضحة للتعامل مع التمرر الإلكتروني في مكان العمل<sup>(١١٣)</sup>، وإنشاء قنوات إبلاغ واضحة وتنفيذ عملية تحقيق عادلة وشفافة، بالإضافة إلى إقامة ثقافة خالية من اللوم والانتقام<sup>(١١٤)</sup>.

وفي حالة عدم قدرة المؤسسات على التدخل في حالات سوء المعاملة الإلكترونية

<sup>(١١١)</sup> في هذا المعنى راجع:

Pacheco, G., Morrison, P.S., Cochrane, B., Blumenfeld, S., Rosenberg, B. and Bouchard, I. "Understanding insecure work", (2016), New Zealand Work Research Institute, available at: [https://workresearch.aut.ac.nz/\\_data/assets/pdf\\_file/0019/56224/Understanding-Insecure-Workbrochure.pdf](https://workresearch.aut.ac.nz/_data/assets/pdf_file/0019/56224/Understanding-Insecure-Workbrochure.pdf). last visited: 30 Mar 2023.

<sup>(١١٢)</sup> راجع:

Reason, J: "Achieving a safe culture: theory and practice", Work and Stress, Vol. 12 No. 3, (1998), pp. 293-306, p298.

<sup>(١١٣)</sup> انظر:

Namie, G. and Namie, R.: "US Workplace bullying: some basic considerations and consultation interventions", Consulting Psychology Journal: Practice and Research, Vol. 61 No. 3, (2009), pp. 202-219, p.211.

<sup>(١١٤)</sup> في هذا المعنى راجع:

Cowan, R.L.: "Yes, we have an anti-bullying policy, but?": HR professionals' understandings and experiences with workplace bullying policy", Communication Studies, Vol. 62 No. 3, (2011), pp. 307-327, p.319.

الخارجية والمجهولة، فلا مناص من الاستعانة بالجهات الخارجية المعنية للمساعدة في إزالة المحتوى المسيء وتقديم الدعم للضحية<sup>(١١٥)</sup>.

وتشمل الجهات الخارجية المعنية، الشركات المتخصصة في تطوير البرامج والحلول الأمنية، والمنظمات غير الحكومية المعنية بحقوق الإنسان والحريات الفردية، والسلطات الحكومية المختصة في مجال الأمن الإلكتروني ومكافحة الجرائم الإلكترونية.

#### التحدي الرابع: التدخل التنظيمي غير الفعال (أو النقص فيه).

يشير هذا التحدي إلى وجود عوامل في بيئة العمل تسهل وتشجع التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل، مثل القيادة والثقافة التنظيمية وسياق العمل، وهذا يعني أن التدخلات التي تركز على المستوى الفردي قد لا تنجح في حل المشكلة.

وتشير بعض الدراسات السابقة، والتي تناولت التمر في مكان العمل<sup>(١١٦)</sup> إلى أن الوساطة بين الأطراف المعنية والمشورة الفردية أو التدريب للضحية قد لا تكون فعالة في تصحيح التفاوت في السلطة بين الضحية والجاني التي زادت غالبًا بسبب سوء المنهجى والمستمر، وبالتالي فإن النهج المتعلق بالأفراد في التدخل غير مرجح للنجاح، ووجه انتقاد شديد لفكرة الوساطة وفعاليتها، لا سيما عندما يتم تسييرها من قبل مدير أو زميل، حيث لا تغلح في الكثير من الحالات؛ نظرًا للتفاوت في السلطة بين الضحية والجاني<sup>(١١٧)</sup>.

وبيان ذلك أن الوساطة قد تكون غير الفعالة في بعض الحالات، كما لو كان المدير أو الزميل يمتلك سلطة كبيرة أو يتمتع بمركز مرموق في المؤسسة، فقد يتم تجاهل حقوق

<sup>(١١٥)</sup> راجع:

D'Souza, Natalia, Darryl Forsyth, and Kate Blackwood, op.cit.p.1787.

<sup>(١١٦)</sup> لمزيد من التفاصيل حول هذه الدراسات راجع:

Bowling, N.A. and Beehr, T.A: "Workplace harassment from the victim's perspective: a theoretical model and meta-analysis", Journal of Applied Psychology, Vol. 91 No. 5, (2006), pp. 998-1012. Leymann, H.: "The content and development of mobbing at work", European Journal of Work and Organizational Psychology, Vol. 5 No. 2, (1996), pp. 165-184.

<sup>(١١٧)</sup> انظر:

Kaya Ciceralli, L. and Ciceralli, E.E. "A qualitative study on how Swedish organizations deal with workplace bullying", Nordic Psychology, Vol. 68 No. 2, (2016), pp. 87-99. Saam, N.J. "Interventions in workplace bullying: a multilevel approach", European Journal of Work and Organizational Psychology, Vol. 19 No. 1, (2010), pp. 51-75, p.65.

الضحية أو التقليل من شأنها، وبالتالي فإن الوساطة لن تحقق النتائج المرجوة، وفيما يخص المدير أو الزميل الذي يتولى تسهيل الوساطة، فيشترط فيه أن يكون عادلاً ومحايلاً ولا يميل لأي طرف، ويجب أن يعمل على تحقيق العدالة والمساواة بين الطرفين، وأن يعمل على تصحيح التفاوت في السلطة بين الضحية والجاني، ويجب تدريب المديرين والزملاء على كيفية تسهيل الوساطة بشكلٍ فعالٍ وعدم إساءة استخدام السلطة التي يمتلكونها في المؤسسة.

وفي حالة غياب التدخل التنظيمي داخل المنشأة، فإن العديد من الضحايا يقومون برد فعل من تلقاء أنفسهم، وغالبًا ما يتم ذلك عن طريق تجاهل الجاني والمحتوى المسيء أو أحدهما، وتُقيم ذلك العامل باعتباره الأكثر فعالية في وقف الاعتداء<sup>(١١٨)</sup>. ونستنتج من ذلك أن رد الفعل الذاتي للضحية قد يكون أكثر فعالية في بعض الأحيان في التعامل مع التمرر الإلكتروني، مقارنة بالمحاولات الأخرى للتعامل مع الاعتداء، مثل الوساطة أو الإبلاغ عن الاعتداء للسلطات المعنية.

ولكن يجب الإشارة إلى أن الرد الذاتي للضحية ليس دائمًا الحل الأمثل للتعامل مع التمرر الإلكتروني، وأنه يجب دائمًا تقييم الوضع بشكل دقيق وتحديد الخطوات الأنسب للتعامل معه؛ لتجنب تفاقم الوضع وزيادة حدة الاعتداءات، ومع ذلك يمكن أن تؤدي الردود الإدارية القليلة الفعالية والتدخلات المؤسسية إلى إحداث أضرار إضافية للضحايا<sup>(١١٩)</sup>.

في الواقع، كانت التدخلات المؤسسية والسياسات - أو عدم وجودها - تصنف باستمرار على أنها العامل الأقل فعالية في وقف التمرر الإلكتروني، ومع ذلك لاحظ الضحايا أن التدخلات المؤسسية كان من المفترض أن يكون لها فائدة كبيرة في وقف الاعتداء الإلكتروني إذا كان لديهم موقف واضح من أصحاب العمل، وإرشادات حول كيفية التعامل مع الاعتداء الإلكتروني، ومديرين لديهم الخبرة والكفاءات المطلوبة<sup>(١٢٠)</sup>.

<sup>(١١٨)</sup> راجع:

D'Souza, Natalia, Darryl Forsyth, and Kate Blackwood, op.cit.pp.1787-1788.

<sup>(١١٩)</sup> انظر:

Salin, D. "Organisational responses to workplace harassment", Personnel Review, Vol. 38 No. 1, (2009), pp. 26-44, p.30.

<sup>(١٢٠)</sup> راجع:

D'Souza, Natalia, Darryl Forsyth, and Kate Blackwood, op.cit.p.1788.

## الفرع الثاني

### التحديات الحديثة لمواجهة التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

على الرغم من أن نظم المعلومات (IS) هي مورد مؤسسي رئيس؛ لأنها تمكن المؤسسات من تحسين كفاءتها وفعاليتها في العمل<sup>(121)</sup>، وتساعد في تنظيم العمليات وتبسيط الإجراءات، وتعزز إمكانية اتخاذ القرارات الأكثر دقة والأسرع، إلا أنها تستخدم بشكل متزايد من قبل العاملين للتنمر الإلكتروني، وترتب على ذلك ظهور بعض التحديات الحديثة منها:

#### ١- الانعزالية الإلكترونية في التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

تمنح المنصات الإلكترونية الناس أيضًا شعورًا بالتخلي عن الحذر بسبب عدم وجود بُعد مكاني، وقد يكون المتنمر الإلكتروني أقل وعيًا بالعواقب الناتجة عن الأفعال السلبية؛ لعدم رؤية الردود والتفاعلات الجسدية للضحية (على سبيل المثال، التعبير الوجهية، الإيماءات)، وقد لا يتم توفير أي ردود فعل مباشرة من الضحية<sup>(122)</sup>، وقد يؤدي عدم وجود ردود فعل مباشرة إلى توليد قلة من العطف أو الندم لدى المتسبب وتقليل الحماس بين زملاء الضحية للتدخل<sup>(123)</sup>.

#### ٢- فك شفرة التنمر الإلكتروني في مكان العمل

ويشير مصطلح "فك شفرة" إلى الكشف عن الأساليب والتقنيات التي يستخدمها المتنمرون الإلكترونيون في العمل، وفهم دوافعهم وأهدافهم، وتحديد الأساليب الفعالة لوقف ومنع هذه الاعتداءات، وذلك من خلال وضع سياسات وإجراءات واضحة للتعامل مع حالات التنمر الإلكتروني في المؤسسة، حيث إن المعتاد عليه أنه يتم استخدام تقنيات التحقيق الرقمي لفك شفرة التنمر الإلكتروني، وتشمل هذه التقنيات مراجعة سجلات الخادم وملفات السجلات الإلكترونية، وتتبع عناوين IP والتحقق من الحسابات المستخدمة في وسائل الاتصال الإلكتروني .

وتُنَفَّذ هذه الإجراءات من قبل أفراد الأمن السيبراني أو المحققين الرقميين أو خبراء

(<sup>121</sup>) راجع:

Seddon, P.B: "Implications for strategic IS research of the resource-based theory of the firm: a reflection", Journal of Strategic Information Systems, Vol. 23, No. 4, (2014), pp. 257-269, p.257.

(<sup>122</sup>) Suler, J. "The online disinhibition effect", Cyberpsychology and Behavior, Vol. 7 No. 3, (2004), pp. 321-326, p.322.

(<sup>123</sup>) Slonje and Smith, op.cit, p. 149.

التحقيق الرقمي، ويتم توظيف هذه التقنيات في محاولة لتحديد هوية المتممر الإلكتروني وتحديد مسؤوليته عن السلوك الذي يدان بسببه، ومن ثم يمكن اتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع حدوث التمرر الإلكتروني مستقبلاً.

### المطلب الثاني

#### التحديات القانونية لمكافحة التمرر الإلكتروني في مكان العمل ومواجهتها

وتتمثل هذه التحديات في الآتي:

##### ١- معوقات الإبلاغ عن التمرر الإلكتروني

هناك العديد من العوائق التي تمنع الأشخاص المستهدفين من الإبلاغ عن حوادث التمرر بشكل متكرر، فعلى سبيل المثال، يتجنب بعض الأفراد تسمية تجاربهم بأنها تمرر أو تحرش، بسبب الخجل أو الخوف من العواقب السلبية التي قد تنتج عن مثل هذه التصنيفات، أو بسبب شعورهم بالضعف أو الطفولية المرتبطة بهذه الأحداث، وهذا يؤدي إلى عدم تسجيل هذه الحوادث وتحليلها بشكل صحيح، مما يسمح للتمرر بالاستمرار دون عواقب قانونية أو اجتماعية<sup>(١٢٤)</sup>.

**وعلاوة على ذلك**، قد يواجه المستهدفون للإساءة المعلوماتية وأشكال التمرر الشخصي التقليدية عقبات مماثلة في عدم الإبلاغ، ولكن طبيعة الاتصالات عبر الإنترنت نفسها قد تعرض مزيداً من العوائق في الإبلاغ عن الإساءة المعلوماتية، على سبيل المثال في حين أن المستهدفين قد يمتلكون دليلاً على الإساءة المعلوماتية- وهو عامل عائق شائع بالنسبة لأولئك الذين يتعرضون للتمرر والتحرش شخصياً<sup>(١٢٥)</sup>- فإن الأدلة الرقمية وحدها لا تساعد دائماً على الإبلاغ؛ لأنه قد لا يكون من الممكن بالضرورة التقاط هوية المتسببين أو السياق الأوسع الذي يحدث فيه الإساءة المعلوماتية. والأهم من ذلك، يمكن للجناة أنفسهم استخدام الأدلة الرقمية عن طريق تليفون اتصالات كاذبة أو استغلال مواقعهم في السلطة عن طريق إساءة استخدام نظم السجلات

<sup>(١٢٤)</sup> راجع:

Rayner, Charlotte, Helge Hoel, and Cary Cooper. Workplace bullying: What we know, who is to blame and what can we do?. CRC Press, 2001. Magley, Vicki J., et al. "Outcomes of self-labeling sexual harassment." Journal of Applied Psychology, Vol. 84.No.3 (1999), pp 390-402, p.395..

<sup>(١٢٥)</sup> راجع:

Dzurec, L.C. and Bromley, G.E. (2012), "Speaking of workplace bullying", Journal of Professional Nursing, Vol. 28 No. 4, pp. 247-254, p249.

الأدائية الإلكترونية لبناء حالة ضد المستهدفين بناءً على أعمالهم، بهدف تصفية حساباتهم من المؤسسة<sup>(١٢٦)</sup>.

## ٢- صعوبات تقديم شكوى التنمر الإلكتروني

لا يعرف ضحايا التنمر الإلكتروني إلى أي سلطة يتوجهون لها للإبلاغ عن المضايقات التي يتعرضون لها، علاوة على ذلك قد يشعر المستهدفون بأن شكواهم لن تؤخذ على محمل الجد من قبل الإدارة، أو أنهم قد يواجهون الشك أو اللوم على تجاربهم، ومن الممكن أن تؤدي هذه العوائق في الإبلاغ إلى عدم الإبلاغ عن حالات الإساءة المعلوماتية في مكان العمل، مما يمكن أن يعيق جهود التدخل والوقاية الفعالة من قبل المؤسسات، لذا يجب على المديرين وممارسي الموارد البشرية خلق ثقافة تقرير أمانة وداعمة تشجع المستهدفين على الخروج والبحث عن المساعدة عندما يتعرضون للإساءة المعلوماتية.

## ٣- الإحراج كعائق أما مكافحة التنمر الإلكتروني في مكان العمل

وكما لوحظ أيضاً أن الإحراج هو عامل عائق في الإبلاغ عن التنمر الإلكتروني في مكان العمل<sup>(١٢٧)</sup>، حيث إنه في كثير من الحالات، يشعر الأشخاص الذين يتعرضون للتنمر الإلكتروني بالإحراج والخجل من الإبلاغ عن هذا الأمر، ويمكن أن يكون ذلك بسبب الخوف من التعرض للانتقام أو الاعتقاد بأنهم لن يحصلوا على الدعم اللازم من الجهات المعنية.

## ٤- عدم الثقة في إجراءات الإدارة

يمكن أن يحول عامل عدم الثقة في إجراءات الإدارة دون إبلاغ الأشخاص عن التنمر الإلكتروني الذي يحدث في بيئة العمل؛ لأن المتعرضين للتنمر الإلكتروني قد يفتقرون إلى الثقة في إجراءات الإدارة أو في قدرتهم على معالجة المشكلة بشكلٍ فعالٍ

<sup>(١٢٦)</sup> انظر:

D'Souza, N., Catley, B., Tappin, D. and Forsyth, D. (2019), "You live and breathe it": exploring experiences of workplace cyberbullying among New Zealand nurses", Journal of Management and Organization, pp. 1-19, p.5.

<sup>(١٢٧)</sup> راجع:

Minor, M.A., Smith, G.S. and Brashen, H. (2013), "Cyberbullying in higher education", Journal of Educational Research and Practice, Vol. 3 No. 1, pp. 15-29, p.17.

وعدم التسبب في مشاكل أخرى<sup>(١٢٨)</sup>.

وعندما يعتقد الموظفون أن الإدارة لا تتخذ الإجراءات اللازمة لمعالجة التمرر الإلكتروني، فإن ذلك يجعلهم مترددين في الإبلاغ عن التمرر الذي تعرضوا له، ويشعرون بالإحباط وعدم الثقة في النظام.

#### ٥- تأثير الخوف على الإبلاغ عن التمرر الإلكتروني

يعاني العديد من ضحايا التمرر الإلكتروني من الخوف من تسميتهم بأنهم ضعفاء أو أطفال، ويخافون من الانتقام أو المزيد من الإساءة حال إبلاغهم عن الحادثة، وقد يتجرعون مرارة القلق بشأن التأثير السلبي المحتمل على أمان وظائفهم أو سمعتهم داخل المؤسسة.

عندما يصبح الضحية عرضة للتمرر الإلكتروني، يشعر غالبًا بالخوف والاضطراب والعجز، وقد يتردد في الإبلاغ عن الاعتداء، خوفًا من الانتقام من الجاني أو المزيد من الإساءة، وقد تعتقد الضحية أن الإبلاغ سيجعل الجاني يتوقف عن التمرر أو يعاقب، ولكن في بعض الأحيان يمكن أن يؤدي الإبلاغ عن الحادثة إلى تفاقم الأمر، بالإضافة إلى ذلك يمكن أن يشعر الضحية بالقلق بشأن التأثير السلبي المحتمل على أمان وظائفهم أو سمعتهم داخل المؤسسة. وللتغلب على هذه التحديات القانونية يجب وضع سياسات لمكافحة التمرر الإلكتروني، وتحسين مناخ العمل وبيئته.

#### أولاً: وضع سياسات لمكافحة التمرر الإلكتروني

لا يزال معظم العمال يشعرون بالضعف أمام سوء المعاملة الإلكترونية من زملائهم في العمل، على الرغم من وجود سياسات مكافحة التمرر الإلكتروني في مكان العمل، وفي كثير من الحالات يستمر المتتمرون الإلكترونيون في مكان العمل في مزاوله أفعالهم السلبية؛ لأن المؤسسات لا تُعد التمرر الإلكتروني جريمة مؤسسية<sup>(١٢٩)</sup> A corporate crime.

ومن الواضح أن السياسات والقواعد والإرشادات الموجودة حاليًا في المؤسسات غير

<sup>(١٢٨)</sup> انظر:

Carter, M., Thompson, N., Crampton, P., Morrow, G., Burford, B., Gray, C. and Illing, J. (2013), "Workplace bullying in the UK NHS: a questionnaire and interview study on prevalence, impact and barriers to reporting", BMJ Open, Vol. 3 No. 6, pp. 1-12, p.3.

<sup>(١٢٩)</sup> انظر:

Piotrowski, op.cit, p. 49.

كافية وغير ملائمة لمعالجة التتمر الإلكتروني في مكان العمل<sup>(١٣٠)</sup>، وفي بعض الحالات، يمكن أن يكون هذا التوجه السلبي للمؤسسات بسبب عدم فهم المسؤولين إدارتها، وعدم إدراكهم تأثير التتمر الإلكتروني على عمالهم<sup>(١٣١)</sup>، وبالتالي فإن هذا التوجه المترخي/اللامبالي/ laidback attitude سيُشجع المزيد من أفعال التتمر الإلكتروني<sup>(١٣٢)</sup>، أضف إلى ذلك يمكن أن يعزى عدم وجود إشراف من قبل المؤسسات على حوادث التتمر الإلكتروني إلى القيم السائدة في ثقافة المؤسسة وسلوكياتها<sup>(١٣٣)</sup>.

### ثانياً: تحسين مناخ العمل للحد من التتمر الإلكتروني داخل أماكن

#### العمل

لا يحقق الإبلاغ وحده ردعاً للإساءة دائماً، لا سيما في سياق مناخ تنظيمي غير فعال، يتميز بالغموض وغياب السياسات ذات الصلة وأساليب التتمر في الإدارة وثقافة اللوم، وأوضح ذلك الأدبيات التقليدية المتعلقة بالتتمر<sup>(١٣٤)</sup>، لذا وجب على المؤسسات تحسين مناخ العمل، وتصميم نظام عمل صحيح يشجع على التعاون والتفاعل الإيجابي بين العاملين، ويقلل من التنافس الداخلي والصراع والغموض، ويضمن وجود سياسات وإجراءات مناسبة للتعامل مع الإساءة المعلوماتية ومكافحة التتمر في مكان العمل.

<sup>(١٣٠)</sup> راجع:

Gardner et al, op.cit, p. 448.

<sup>(١٣١)</sup> انظر:

Piotrowski, op.cit, p. 50.

<sup>(١٣٢)</sup> راجع:

Bakar et al, op.cit, p. 83.

<sup>(١٣٣)</sup> انظر:

Bakar et al, op.cit, p. 83.

<sup>(١٣٤)</sup> لمزيد من التفاصيل راجع:

Hodgins, M., MacCurtain, S. and Mannix-McNamara, P. "Workplace bullying and incivility: a systematic review of interventions", International Journal of Workplace Health Management, Vol. 7 No. 1, (2014), pp. 54-72, p.59.



## المبحث الثاني

### طرق مكافحة التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

#### تمهيد وتقسيم:

#### القتال أو الهروب Fight or Flight

يصعب على الإنسان أن يعيش يوميًا أسيرًا للتنمر الإلكتروني، ومعظم الضحايا يفضلون اعتماد استراتيجية الهروب<sup>(١٣٥)</sup>، ويمكن أن يعزى هذا التفضيل أحيانًا إلى التعقيم الموجود في الفضاء الإلكتروني، حيث يميل الضحايا إلى تجنب اتخاذ أي إجراء؛ لعدم قدرتهم على مواجهة المتنمرين الذين لا يعرفون هوياتهم<sup>(١٣٦)</sup>، ويفضلون البقاء في حالة الهروب، ويرجع ذلك في كثير من الأحيان إلى التعقيم الذي يجعل بعض الآراء أو الأفكار غير المرئية وغير المتاحة للجمهور، مما يجعل من الصعب على الضحايا تحديد هوية المتنمرين وبالتالي مواجهتهم.

ويتجه الضحايا في بعض الحالات إلى استخدام استراتيجية الهروب عندما يفتقرون إلى القدرة اللازمة لمواجهة المتنمرين الإلكترونيين، على سبيل المثال عندما لا يمتلك الضحايا أي دليل ضد المعتدي، يشعرون أنهم ليس لديهم خيار سوى الاعتماد على قوتهم الداخلية والدعم من شبكاتهم الاجتماعية للتكيف مع التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل.

وتتعدد استراتيجيات مكافحة التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل، فمنها استراتيجيات هروب (وهي طريقة سلبية) وأخرى مواجهة (وهي طريقة إيجابية)، كما أن صاحب العمل يقع على عاتقه دورٌ كبيرٌ في مكافحة التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل.

وقد رأينا تقسيم هذا المبحث إلى مطالب ثلاثة على النحو التالي:

**المطلب الأول:** استراتيجيات الهروب من التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل.

**المطلب الثاني:** استراتيجيات مكافحة التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل.

**المطلب الثالث:** التزام صاحب العمل بتوفير بيئة عمل خالية من التنمر الإلكتروني.

<sup>(١٣٥)</sup> راجع:

Bakar et al, op.cit, p. 91.

<sup>(١٣٦)</sup> راجع:

Hong et al., op.cit, p. 311.

## المطلب الأول

### استراتيجيات الهروب من التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

تلجأ ضحايا التنمر الإلكتروني إلى الهروب بواسطة بعض العوامل والاستراتيجيات Flight Strategies for Victims of Cyberbullying<sup>(١٣٧)</sup>، ونوضح فيما يلي بعض هذه الاستراتيجيات.

#### ١. كن غير مرئي Become invisible

تتضمن هذه الاستراتيجية إزالة الأثر الرقمي عن طريق تغيير رقم الهاتف أو البريد الإلكتروني أو حسابات التواصل الاجتماعي، كما يمكن حظر المتنمر لمنعه من الاتصال أو إرسال الرسائل الإلكترونية، ويمكن أيضاً تجاهل المتنمر حتى يفقد الاهتمام بالضحية، فقد يتوقف المتنمر غالباً عن التنمر حينما يفقد الاهتمام، وتهدف هذه الاستراتيجية إلى إزالة الأثر الرقمي الذي يمكن أن يؤدي إلى التعرض للتنمر الإلكتروني، ومنع المتنمر من الاتصال، وتجاهله إذا لم يتوقف عن التنمر.

#### ٢. لا تتجاوز في المشاركة Do not overshare

تتضمن هذه الاستراتيجية عدم مشاركة المزيد من المعلومات مع الآخرين، سواء أكانت نصوصاً أو صوراً أو أي نوع آخر من المعلومات الشخصية، حتى لا تستخدم هذه المعلومات ضد الضحية في المستقبل، وترنو هذه الاستراتيجية إلى الحفاظ على الخصوصية وعدم مشاركة الكثير من المعلومات مع الآخرين، لا سيما إذا كانوا غير موثوق بهم، أو لديهم سجل سيئ في السابق في التعامل مع المعلومات الشخصية.

#### ٣. حدد حدودك Set your boundaries

تتمثل هذه الاستراتيجية في الحفاظ على حدود آمنة للعلاقات مع زملاء العمل، وذلك عن طريق عدم الكشف عن المعلومات أو التفاصيل الشخصية الخاصة، حتى ولو كانت العلاقة وثيقة بين زملاء العمل، كما تساعد هذه الاستراتيجية على تجنب التعرض للتنمر والانتهاكات الأخرى، ويحافظ على الصورة الإيجابية للعامل، وعندما يقوم العامل بتحديد حدوده، فسيمكنه ذلك من تحديد ما يمكن وما لا يمكن الكشف عنه، وتجنب مشاركة المعلومات الشخصية مع الزملاء في العمل، وبذلك يمكن الحفاظ على الخصوصية وتجنب المشاكل التي يمكن أن يتسبب فيها التنمر الإلكتروني في مكان

(١٣٧) راجع:

Kelly, op.cit, p. 426.

العمل.

#### ٤. التحرك في مجموعات Run in packs

تتمثل هذه الاستراتيجية في التعاون مع زملاء العمل؛ لضمان الاحترام والتقدير بشكل عام، وذلك عن طريق تشكيل نظام دعم يمكن الاعتماد عليه في حال التعرض للتنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل، ويعتمد نجاح هذه الاستراتيجية على اختيار الأشخاص المناسبين لتشكيل هذه المجموعات، وضمان تمتعهم بالنزاهة والمسؤولية، وعندما يتحرك العامل في مجموعات، يزداد وعيه بالمشاكل التي يمكن أن يواجهها في مكان العمل، وتتاح له الفرصة لتبادل الخبرات والمعرفة مع زملائه في العمل.

#### ٥. لا تنتمر على المتنمر! Bully back...NOT!

ومفاد هذه الاستراتيجية هو تجنب الرد بالتنمر على المتنمر، حتى وإن كان المتنمر يستحق الرد بالمثل، فهذه الاستراتيجية تهدف إلى تجنب التصعيد والمزيد من التنمر والانتقام، وبيان ذلك أن التنمر على المتنمر يجعل هذا الأخير في موقف دفاع ويعمل على الانتقام، مما يجعل الأمور تزداد سوءاً، وبدلاً من ذلك يمكن استخدام استراتيجيات أخرى مثل الحوار البناء والتعاون مع الزملاء والإبلاغ عن التنمر للجهات المختصة.

### المطلب الثاني

#### طرق مواجهة التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

##### تقسيم:

إن استراتيجيات الهروب لا تفلح كثيراً لمكافحة التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل، ومن ثمَّ لا بُدَّ من مواجهة التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل، ولذلك نقسم هذا المطلب إلى فرعين على النحو التالي:

الفرع الأول: استراتيجيات مواجهة التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل.

الفرع الثاني: دور التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في مواجهة التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل.

#### الفرع الأول

#### استراتيجيات مواجهة التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

ثمة عدة استراتيجيات لمواجهة التنمر الإلكتروني، ومنها<sup>(١٣٨)</sup>:

(138) Fight Strategies for Victims of Cyberbullying

راجع:

### ١. قوة العقل Power of mind

يمكن للعامل التغلب على التنمر الإلكتروني بعقل إيجابي، وبالرغم من أن هذه التجربة مؤلمة، فلا بُدَّ أن يكون العقل قويًا لمواجهة المتنمر واتخاذ إجراء، ويقصد بهذه الاستراتيجية تعزيز العقل الإيجابي وتركيز الطاقة على الأشياء الإيجابية؛ لمواجهة المتنمر واتخاذ الإجراءات اللازمة.

وتهدف هذه الاستراتيجية إلى تعزيز العزيمة والثقة بالنفس والتفكير الإيجابي؛ لمواجهة التنمر الإلكتروني، وعندما يكون العقل قويًا يمكن للشخص التغلب على التنمر الإلكتروني، والتعامل معه بطريقة تفضيلية، وذلك باتخاذ إجراءات ملائمة مثل الإبلاغ عن التنمر للجهات المختصة وتجنب الرد بالتنمر.

### ٢. مواجهة المتنمر Confront your bully

تمنح هذه الاستراتيجية المتنمر فرصة الشك ومواجهته، وإخباره بصراحة كيف يشعر الضحية بسبب سلوكه، حيث بإمكان المواجهة أن تساعد في قتل التنمر وإيقافه مستقبلاً، وتحسين العلاقات بين الزملاء في مكان العمل، ولكن يجب الانتباه إلى أنه في بعض الأحيان قد لا ينجح هذا النهج، وقد يتطلب التعامل مع التنمر استخدام استراتيجيات أخرى مثل الإبلاغ عن التنمر للجهات المختصة أو البحث عن مساعدة من المستشارين النفسيين.

### ٣. صنع الضجيج Make noise

تلعب هذه الاستراتيجية على الرفض بشكل كبير حيث إن الضجيج الذي تحدثه الضحية هدفه إرسال رسالة للمتنمر برفض سلوكه رفضًا قاطعًا، وإعلامه باتخاذ الإجراءات القانونية حال استمراره في فعل ذلك، ويجب على العامل عند استخدام هذه الاستراتيجية أن يتحدث بوضوح وصراحة مع المتنمر، وأن يطلب منه التوقف عن سلوكه المشين، وإذا لم يتوقف يجب على العامل إبلاغ الجهات المختصة، والتي يمكنها حل المشكلة، مثل إدارة الشركة أو الشرطة أو المحامين، كما أن استخدام هذه الاستراتيجية يتطلب شجاعة ومرونة واستخدام استراتيجيات أخرى للتعامل مع التنمر في مكان العمل.

### ٤. لا تنتظر، احصل على المساعدة Don't wait, get help

يجب اتخاذ إجراء وفقًا للسياسات المتبعة حال فشل كل الاستراتيجيات السابقة، ولا

يُنظر حتى تتأثر الصحة النفسية والجسدية بشكل سلبي، ويمكن إبلاغ موقع التواصل الاجتماعي بالسلوك لإزالة المتنمر، ويمكن الرجوع إلى السياسات المتاحة ضد التنمر الإلكتروني، وتقديم الشكوى من خلال القنوات المناسبة.

كما يمكن استخدام هذه الاستراتيجية للتعامل مع التنمر في مكان العمل، حيث تتمثل هذه الاستراتيجية في عدم الانتظار حتى تتأثر الصحة النفسية والجسدية بشكل سلبي، واتخاذ إجراءات وفقاً للسياسات المتبعة إذا فشلت جميع التدخلات الأخرى.

### الفرع الثاني

## دور التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي في مكافحة التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

### أولاً: دور التكنولوجيا في مكافحة التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

يمكن للتكنولوجيا أن تلعب دوراً مهماً في مكافحة التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل، وذلك من خلال عدة أدوات منها:

#### ١- برامج تصفية الرسائل الإلكترونية والتعليقات

حيث تساعد هذه البرامج على تصفية الرسائل الإلكترونية والتعليقات السلبية والمسيئة من خلال الكشف عن اللغة والصيغة السلبية وتصنيفها على أنها تنمر.

#### ٢- أدوات مراقبة وتحليل الشبكات الاجتماعية

تساعد هذه الأدوات على تحديد النماذج السلوكية غير الصحية، والتي يمكن أن تؤدي إلى التنمر، ويمكن استخدامها للكشف عن الأشخاص والمجموعات التي يتم تنمرها.

#### ٣- تطبيقات التبليغ عن التنمر الإلكتروني في مكان العمل

تعد تطبيقات التبليغ عن التنمر الإلكتروني تطبيقات متطورة، حُصصت لمساعدة الأفراد على الإبلاغ عن التنمر والتحرش والسلوكيات السلبية الأخرى، التي يتعرضون لها في مكان العمل، أو على وسائل التواصل الاجتماعي، ومن بين التطبيقات الشائعة للتبليغ عن التنمر داخل مكان العمل:

#### ١- Stop it (١٣٩)

ينجح هذا التطبيق للمستخدمين الإبلاغ عن التنمر والتحرش والسلوكيات السلبية

(١٣٩) متوفر على موقع: <https://www.stopitsolutions.com>

الأخرى بشكل سري، ويتضمن أيضًا خاصية الدردشة للمستخدمين، الذين يحتاجون إلى الحصول على مساعدة عاجلة.

### ٢ - Bully Block<sup>(١٤٠)</sup>

يتيح هذا التطبيق للمستخدمين الإبلاغ عن التمر والتحرش وحظر جهات الاتصال السلبية، ويمكن استخدامه أيضًا لتحديد الكلمات السلبية والمثابرة للتمر في الرسائل النصية والتعليقات.

### ٣ - Anonymous Alerts<sup>(١٤١)</sup>

يتيح هذا التطبيق للمستخدمين الإبلاغ عن التمر والتحرش والعنف بشكل سري، ويمكن استخدامه في المدارس والجامعات وأماكن العمل.

### ٤ - Sprigged<sup>(١٤٢)</sup>

يتيح هذا التطبيق للطلاب الإبلاغ عن التمر والتحرش والعنف والإدمان والمشاكل النفسية بشكل سري، ويمكن استخدامه في المدارس وأماكن العمل.

وتعتمد فعالية هذه التطبيقات على قدرتها على الكشف عن السلوكيات السلبية، والتحقق من البلاغات المقدمة، واتخاذ الإجراءات اللازمة للتعامل معها، ومن المهم التأكيد على ضرورة توفير التدريب والدعم اللازمين للعمال؛ لضمان استخدام التطبيقات بطريقة آمنة وفعالة، ومنع الإساءة في استخدامها.

ووجب علينا هنا الإشارة إلى أن الاستخدام الصحيح للتكنولوجيا يعتمد على التوعية والتثقيف، وعلى ضرورة تعليم العمال كيفية استخدام الأدوات التكنولوجية بطريقة آمنة وفعالة، ويجب التنويه إلى أن استخدام التكنولوجيا وحده ليس كافيًا لمكافحة التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل، وإنما يجب أن يتم تعزيز الوعي والمساهمة الفعالة في

<sup>(١٤٠)</sup> متوفر على موقع:

<https://www.amazon.com/Spy-Parent-LLC-Bully-Block/dp/B004WG012S>

Last visited on 23 Mar, 2023.

<sup>(١٤١)</sup> متوفر على موقع:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.messageglogix.anonymousalerts&hl=en&pli=1>

Last visited on 24 Mar, 2023.

<sup>(١٤٢)</sup> متوفر على موقع:

[https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sprigeo.app&hl=en\\_US](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.sprigeo.app&hl=en_US)

Last visited on 22 Mar, 2023.

مكافحة هذه الظاهرة على المستويات الفردية والجماعية والمؤسسية.

ثانياً: دور الذكاء الاصطناعي للحد من التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل  
يلعب الذكاء الاصطناعي<sup>(143)</sup> (AI) دوراً كبيراً في الكشف عن السلوكيات السلبية،  
المؤدية إلى التنمر الإلكتروني، حيث يمكنه تحليل البيانات والتعلم منها؛ لتحديد النماذج  
السلوكية غير الصحية والمشبوهة، واستخدامه للكشف عن الأشخاص والمجموعات،  
التي يتم تنمرها أو التحرش بها.

**ومن بين الأدوات التي يمكن استخدامها في هذا الصدد هي:**

١- **برامج التعلم الآلي:** تستخدم هذه البرامج لتحليل البيانات وتحديد النماذج السلوكية  
غير الصحية، ويمكن استخدامها للكشف عن الأشخاص والمجموعات التي يتم  
تنمرها أو التحرش بها.

٢- **برامج التحليل اللغوي:** تستخدم هذه البرامج لتحليل اللغة في الرسائل الإلكترونية  
والتعليقات والمنشورات على وسائل التواصل الاجتماعي، ويمكن استخدامها للكشف  
عن اللغة والصياغة السلبية وتصنيفها على أنها تنمر أو تحرش، إلا أن استخدام  
الذكاء الاصطناعي للكشف عن التنمر يتطلب تحديد معايير وضوابط صارمة  
لحماية الخصوصية والحفاظ على حقوق العمال، ويجب تطوير هذه الأدوات بشكل  
مسؤول، ومن خلال عمليات التدقيق والمراجعة المناسبة؛ لضمان فعاليتها وأمانها.

### المطلب الثالث

#### التزام صاحب العمل بتوفير بيئة عمل خالية من التنمر الإلكتروني

##### تمهيد وتقسيم:

لا شك أن التنمر الإلكتروني والتنمر بشكل عام في بيئة العمل له تأثير على كل  
الأفراد سواء أكانوا موظفين أو رؤساء، حيث تلعب الإدارة دوراً كبيراً في الحد من تلك  
الظاهرة ووأدها، وذلك عن طريق السياسات الداخلية لها، ومثلما أوضحنا فإن التنمر لا  
يؤثر فقط على الضحية وحدها، وإنما يمتد أثره بشكل أو بآخر إلى أصحاب العمل،  
حيث إنه يؤدي إلى تراجع الإنتاجية، مما يكبد المؤسسة أموالاً كثيرة ويُسببها خسارة  
فادحة.

وقد رأينا تقسيم هذا المطلب إلى فرعين، على النحو التالي:

الفرع الأول: دور المؤسسة في مكافحة التنمر الإلكتروني.

(143) Artificial Intelligence.

الفرع الثاني: دور صاحب العمل في مكافحة التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل.

### الفرع الأول

#### المؤسسة درع واق أمام التنمر الإلكتروني

يقع على عاتق صاحب العمل الالتزام بتوفير بيئة عمل خالية من التمييز والترهيب والتنمر والتحرش للعمال، ويجب على العمال الإبلاغ عن أي حالة تنمر إلكتروني في مرحلة مبكرة إلى المؤسسة، وذلك لمنع تصاعد هذه الحالات والعمل على إيجاد حلول فعالة لها<sup>(١٤٤)</sup>.

ويجب على المؤسسات اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من التنمر الإلكتروني في مكان العمل؛ حفاظاً على حقوقهم، ولأن معظم العمال لا يعرفون ما هي حقوقهم عندما يتعلق الأمر بالتنمر الإلكتروني<sup>(١٤٥)</sup>، يمكن تحقيق ذلك عن طريق إدخال القواعد واللوائح واللوائح في لائحة المنشأة<sup>(١٤٦)</sup>، ومع ذلك فإن معظم المؤسسات تفشل في الاعتراف بالتنمر الإلكتروني كجريمة مؤسسية بسبب عدم وجود إرشادات واضحة كما أسلفنا، ومن ثمَّ وجِبَ على صاحب العمل توفير آليات وأدوات للإبلاغ عن أي حالة تنمر إلكتروني بسرية تامة، وتحفيز العمال على الإبلاغ دون تأخير لتفادي تفاقم المشكلة.

وتفتقر معظم المؤسسات إلى مجموعة من السياسات الرسمية لمكافحة التنمر في مكان العمل، ونظرًا لعدم احتواء السياسات الحالية على التنمر الإلكتروني<sup>(١٤٧)</sup>، فإنه يتعين اتخاذ إجراءات فورية لمواجهة<sup>(١٤٨)</sup>، وهذا سبب آخر يثني الضحايا عن اتخاذ أي

<sup>(١٤٤)</sup> راجع:

Taylor, Mark, et al. "Investigating employee harassment via social media." *Journal of Systems and Information Technology* Vol.17.No.4 (2015): pp.322-335, p.326.

<sup>(١٤٥)</sup> راجع:

Bakar et al, op.cit, p. 92.

<sup>(١٤٦)</sup> راجع:

The Star. (2013, October 22). *Bullying in the workplace*. Retrieved from <https://www.thestar.com.my/lifestyle/features/2013/10/22/bullying-in-the-workplace/>. Last visited: 2 Apr 2023.

<sup>(١٤٧)</sup> راجع:

Gardner et al, op.cit, p. 448.

<sup>(١٤٨)</sup> راجع:

Bakar et al, op.cit, p. 95.



إجراءات تصحيحية، مما يؤدي إلى استمرار معاناتهم بدلاً من إنهائها<sup>(١٤٩)</sup>.

### الفرع الثاني

#### دور صاحب العمل في مكافحة التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل

إن قوانين العمل في شتى الدول ألزمت صاحب العمل بتوفير بيئة عمل مناسبة صحياً ونفسياً للعمال، ويستطيع صاحب العمل توفير بيئة عمل آمنة وخالية من التنمر الإلكتروني بعدة وسائل منها:

##### الوسيلة الأولى: وضع مجموعة من السياسات للحد من التنمر الإلكتروني

تتمثل المسؤولية الأولى لصاحب العمل في أي منشأة في إنشاء سياسات فعالة تتعلق بالتنمر الإلكتروني لحماية صحة عماله<sup>(١٥٠)</sup>، حيث تشير الأدبيات المتعلقة بمكافحة التنمر الإلكتروني إلى أنه يجب تضمين ثلاثة مجالات حيوية في السياسات المتعلقة بمكافحة التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل<sup>(١٥١)</sup>، وهي:

**المجال الأول:** ينبغي وضع مدونة سلوك عبر الإنترنت، تحدد السلوكيات غير المقبولة وتحدد العقوبات المناسبة لأولئك الذين ينتهكون هذه المدونة، ويتضمن ذلك تحديد ما هي التصرفات، التي تندرج تحت مسمى التنمر الإلكتروني، مثل الإهانة والتشويه والتحرير، ونشر المعلومات الشخصية للآخرين دون إذنهم، وبموجب المدونة تُحدد العقوبات المناسبة للأفراد، الذين يخالفون هذه القواعد، والتي تبدأ بالتنبيه على العامل المتنمر، والتي تصل إلى فصله من العمل، وتهدف هذه العقوبات إلى تحفيز العمال على تجنب التصرفات غير المقبولة، والحفاظ على سلامة العمال الآخرين في الإنترنت.

**المجال الثاني:** يجب أن يكون لصاحب العمل الحق في الوصول إلى معلومات العمل، ومتابعة استخدام الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي في العمل، حيث إن صاحب العمل له الحق في الوصول إلى معلومات العمل، وذلك يشمل المعلومات الخاصة بالأداء الوظيفي، والمعلومات المتعلقة بالتواصل الإلكتروني واستخدام الإنترنت ووسائل التواصل

<sup>(١٤٩)</sup> راجع:

D'Cruz & Noronha, op.cit, p. 333.

<sup>(١٥٠)</sup> راجع:

Farley, Coyne, Axtell, & Sprigg, op.cit, p. 298.

<sup>(١٥١)</sup> راجع:

Farley, Coyne, Axtell, & Sprigg, op.cit, p. 299.

الاجتماعي في العمل.

ومع ذلك، يجب الحفاظ على حقوق العمال وخصوصيتهم في إطار قانوني محدد، وبشكل عام يجب أن يتم توفير إخطار للعمال بالمعلومات التي يجمعها ويستخدمها صاحب العمل، ويجب أن تكون هذه المعلومات محدودة ومناسبة ولا تتعارض مع الحقوق الأساسية للعمال، مثل الخصوصية، كما يجب عليه اتباع إجراءات محددة لجمع واستخدام هذه المعلومات، وتحديد مَنْ يمكنه الوصول إليها، ولا يجوز استخدامها بطريقة تنتهك حقوق العمال.

**المجال الثالث:** يجب أن تحمي السياسات المتعلقة بمكافحة التنمر الإلكتروني خصوصية وبيانات العمال، حيث وجب على صاحب العمل تطبيق سياسات وإجراءات واضحة بشأن جمع واستخدام بيانات العمال، وضمان أن تكون هذه السياسات متوافقة مع القوانين والتشريعات الخاصة بالخصوصية وحماية البيانات الشخصية، والتأكد من حماية بيانات العمال من الوصول غير المصرح به.

وتحكم القوانين جمع واستخدام بيانات العمال، وتحديد متى يمكن جمع بيانات العمال وكيفية استخدامها، فعلى سبيل المثال في الاتحاد الأوروبي، تنص اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)<sup>(١٥٢)</sup> على أنه يجب على الشركات الالتزام بمتطلبات الحماية الكافية لبيانات العمال، والتأكد من الحصول على موافقة العمال على جمع ومعالجة بياناتهم الشخصية.

**وخلاصة القول،** يجب على صاحب العمل التأكد من أن السياسات المتعلقة بمكافحة التنمر الإلكتروني تحمي الخصوصية والبيانات الشخصية للعمال، وتتوافق مع التشريعات القانونية المحلية والدولية، ويجب أن تكون هذه السياسات واضحة وشاملة، وتحدد بشكل واضح كيفية جمع واستخدام بيانات العمال، ومن يمكن الوصول إليها، ويجب على الشركات التأكد من تدريب العمال على هذه السياسات، وتوفير الدعم اللازم لهم للإبلاغ عن أي مخالفات من قبل زملائهم أو رؤسائهم، وعند الحاجة إلى مشاركة بيانات العمال مع أطراف ثالثة، يجب على الشركات التأكد من حصولها على موافقة العمال، والالتزام بالقوانين والتشريعات القانونية المحلية والدولية.

<sup>(١٥٢)</sup> راجع: اللائحة العامة لحماية البيانات الاتحاد الأوروبي، البرلمان الأوروبي والمفوضية الأوروبية،

قانون رقم ٦٧٩/٢٠١٦ - ٢٧ أبريل ٢٠١٦ بشأن حماية الأشخاص الطبيعيين فيما يتعلق بمعالجة

البيانات الشخصية وحرية نقل هذه البيانات وإلغاء القانون EC/٤٦/٩٥.

## الوسيلة الثانية: آلية مستقلة للإنصاف independent Channel for Redress

يختار ضحايا التمرم الإلكتروني في بعض الأحيان عدم الإبلاغ عما يتعرضون له مثلما أوضحنا سلفاً، على الرغم من معرفتهم بوجود سياسات مكافحة التمرم، حيث يتأثر بعض الضحايا بالخوف أو الإحراج، من خلال عدم اتخاذ إجراءات؛ أملاً في عدم تعرضهم للمزيد من التمرم الإلكتروني، حيث إن بعض القنوات الرسمية المخصصة للإبلاغ عن حالات التمرم الإلكتروني داخل أماكن العمل قد لا تكون فعالة؛ لاستغراقها الكثير من الوقت.

وقد ينتاب العامل الشك في موضوعية القنوات الرسمية والمخولة لتلقي البلاغات المتعلقة بالتمرم الإلكتروني في التعامل مع التقارير المقدمة، مثل المشرفين أو قسم الموارد البشرية، ويُعزى ذلك إلى تأثير التوازن في القوة والنفوذ، وما يترتب عليه من مخاوف وتردد في التبليغ، فقد يخشى العمال من التعرض للانتقام من قبل المتمررين، أو أن يتم تجاهل شكواهم أو عدم اتخاذ الإجراءات اللازمة لحل المشكلة.

حيث إنه في بعض الحالات قد يكون المشرف أو المسؤول في قسم الموارد البشرية هو الجاني، وهذا يسبب للضحايا الكثير من المخاوف من تأثير ذلك على وظائفهم، حتى عندما يفكر القليل من الضحايا في اتخاذ إجراءات قانونية أو اللجوء إلى تدخل حكومي، عادة ما يثنيهم أصحاب العمل عن القيام بذلك<sup>(١٥٣)</sup>، بالتالي فإن عدم استقلالية قنوات الإبلاغ يثني الضحايا عن الإبلاغ عن التمرم الإلكتروني الذي تعرضوا له<sup>(١٥٤)</sup>، ولذلك ينبغي حماية أي جهة داخلية تعمل كمسار لتحقيق العدالة وضمن حقوق المتضررين، ويجب أن تتم التحقيقات بشكل مستقل، ومن المهم وضع سياسة واضحة لتوجيه عملية الإنصاف المستقلة.

ويكون الأمر الطبيعي في مثل هذه الحالات هو الإبلاغ عن التمرم الإلكتروني داخل أماكن العمل، للمشرف المباشر، ما لم يكن المشرف هو نفسه الجاني<sup>(١٥٥)</sup>، حيث

(١٥٣) انظر:

D'Cruz & Noronha, op.cit, p.333.

(١٥٤) راجع:

Bakar et al, op.cit, p. 97.

(١٥٥) راجع:

Bakar et al, op.cit, p. 98.

يمكن للضحايا إحالة الشكوى إلى المشرف الأعلى للمشرف، أو إلى قسم الموارد البشرية، أو حتى إلى ممثل المنظمة النقابية داخل الشركة<sup>(١٥٦)</sup>. وتعد القناة الداخلية للطعن أحد الآليات التي تستخدمها المؤسسات؛ لتمكين العاملين من الإبلاغ عن أي مخالفات أو سلوكيات غير الملائمة داخل المنشأة، بما في ذلك حوادث التمر الإلكتروني، وعندما يتوفر وصف واضح للقناة الداخلية للطعن، فإن ذلك يمكن أن يزيد من مستوى الثقة لدى الضحايا ويضمن لهم العدالة وحقوقهم. تتضمن القناة الداخلية للطعن عادة إجراءات وآليات لتلقي الشكاوى والتحقق منها ومعالجتها بطريقة مستقلة، وتوفير الحماية للمبلغين من الانتقام أو التمييز، وعندما يتوفر وصف واضح لهذه القناة، فإن ذلك يساعد العاملين على فهم كيفية تقديم الشكاوى والطعون، وما هي الإجراءات التي ستتخذ، وحينها يشعرون بالأمان بعد تقديم الشكوى، بالإضافة إلى ذلك فإن توفير وصف واضح للقناة الداخلية للطعن يمكن أن يعزز الثقة بين العاملين وإدارة المؤسسة، ويساعد على بناء بيئة عمل إيجابية وصحية، كما يعزز ذلك الثقة بين العاملين بأن المؤسسة تتعامل بجدية مع حوادث التمر الإلكتروني وتضمن العدالة للجميع، فعندما يتم معاملة الضحايا بشكل عادل طوال العملية، يتم تشجيع الضحايا الآخرين على تقديم تقاريرهم الخاصة بحوادث التمر الإلكتروني الأخرى<sup>(١٥٧)</sup>.

#### الوسيلة الثالثة: التحقق من جرائم الحوسبة

هناك حالات يختار فيها ضحايا التمر الإلكتروني الصمت؛ لأنهم يعتقدون أنهم لا يمتلكون الأدلة الكافية لمعاقبة مضايقيهم<sup>(١٥٨)</sup>، ويتضح هذا الوضع بشكل خاص عندما يحمي المعتدون أنفسهم من خلال الاختفاء خلف الشخصية المجهولة<sup>(١٥٩)</sup>، مما يجعل مواجهة الضحايا لمعتديهم صعبة نسبيًا.

<sup>(١٥٦)</sup> انظر:

Taylor et al., op.cit, p. 327.

<sup>(١٥٧)</sup> راجع:

Bakar et al, op.cit, p. 98.

<sup>(١٥٨)</sup> راجع:

Bakar et al, op.cit, p. 98.

<sup>(١٥٩)</sup> راجع:

Farley, Coyne, Axtell, & Sprigg, op.cit, p. 300.

وقد يلجأ المعتدون إلى طرق متطرفة لإخفاء آثارهم الرقمية<sup>(١٦٠)</sup>، بيد أن الجهود المبذولة لإيقافهم وتحديد هويتهم ليست بالضرورة بائسة، كما يمكن للجهات المعنية بمكافحة الجرائم الإلكترونية استخدام التقنيات المتطورة والأساليب الحديثة لتحديد مكان وهوية المعتدين ومحاسبتهم على أفعالهم، وبالتالي يمكن إيقاف المعتدين ومنعهم من مواصلة ارتكاب جرائم رقمية، حيث إنه في أحيان كثيرة وحالات كثيرة يمكن تتبع الاتصال الإلكتروني المجهول على الإنترنت إلى المعتدين، شريطة أن تكون المنشأة مستعدة لاستخدام خدمات خبراء التحقق من جرائم الحوسبة الموثوقة<sup>(١٦١)</sup>.

وقد تكون هناك فرصة للكشف عن المتتمرين المختفين وراء الهوية المجهولة، حال جمع الأدلة الرقمية ضدهم، تكون الفرصة سانحة للكشف عن تصرفاتهم السلبية في التتمر على الآخرين، لذا يجب تنفيذ تحقيق جنائي حاسوبي منهجي لضمان عدم إفلات المعتدين من العقاب<sup>(١٦٢)</sup>.

ويتطلب ذلك وجود مراقبة لجميع الآثار الرقمية المحتملة وجمع الأدلة الموثوقة، التي لا يمكن الجدل حولها بسبب الجوانب التقنية، ويجب توثيق جميع إجراءات عملية التحقق من جرائم الحوسبة؛ لضمان صحة النتائج، والحفاظ على دليل قوي يمكن استخدامه في المحاكمات المستقبلية<sup>(١٦٣)</sup>.

ومن المفيد أن يقدم صاحب العمل الدعم اللازم للضحية خلال عملية التحقيقات؛ لتخفيف القلق والضغط النفسي الذي قد يشعر به الضحية عند رفع دعوى ضد المتتمرين، ويمكن للدعم النفسي والتوجيهات اللازمة من قبل صاحب العمل، أن يساعد الضحية على تجاوز هذه الفترة الصعبة والمضاعفات النفسية الناتجة عن هذه التجربة، وبالتالي يمكن للضحية أن تشعر بالأمان والدعم، وذلك يزيد من صحتها النفسية ويقوي

<sup>(١٦٠)</sup> راجع:

Forssell, op.cit. p.458.

<sup>(١٦١)</sup> انظر:

Taylor et al., op.cit, p. 328.

<sup>(١٦٢)</sup> راجع:

Bakar et al, op.cit, p. 99.

<sup>(١٦٣)</sup> راجع:

Taylor et al., op.cit, p. 328.

موقفها في القضية ضد المتتمرين<sup>(١٦٤)</sup>.

### الوسيلة الرابعة: تقييم التهديد Threat Assessment

من البديهي أن تقنية التهديد تتطور باستمرار، وهذا يعني أن المتتمرين الإلكترونيين قادرين على ابتكار طرق جديدة لاستهداف ضحاياهم، وبالتالي فإن من المهم أن تضمن المنظمات إدماج مكون تقييم التهديد في سياساتها كإجراء لمنع التتمر الإلكتروني<sup>(١٦٥)</sup>، يتمثل هذا الإجراء في تقييم جميع المخاطر الأمنية المحتملة وتصنيفها حسب مستوى التهديد الذي تمثله للمنظمة، وعندما يتم اكتشاف تهديد محتمل، يمكن للمنشأة اتخاذ إجراءات لمنعه وحماية نفسها وعمالها من التتمر الإلكتروني، وبالتالي يمكن للمنشأة الحد من التأثير السلبي الناتج عن الهجمات السيبرانية والتتمر الإلكتروني.

وذلك يعني أنه يجب على صاحب العمل أن يواكب التطورات التكنولوجية والاتجاهات الجديدة في استخدام الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني وغيرها، وتحديد المخاطر المحتملة التي يمكن أن تترتب على هذه التطورات، وبالتالي يمكن لصاحب العمل اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية المنشأة من التتمر الإلكتروني والهجمات السيبرانية المحتملة. ويعد البقاء على اطلاع دائم بالتطورات التكنولوجية الحديثة إحدى الخطوات الرئيسية للحفاظ على أمن المنشأة وحماية عمالها وعمالها من التهديدات السيبرانية المحتملة.

أضف إلى ذلك فإنه يجب على الأفراد في الإدارة أن يكونوا أكثر حذرًا من التقنيات الحالية وعملية التتمر الإلكتروني عن طريق تحديد: (١) علامات التتمر الإلكتروني التي يمكن أن تشير إلى سلوك عنيف محتمل في الفضاء الإلكتروني (على سبيل المثال، الرسائل السيئة والانفعالات العاطفية) و(٢) علامات الأفراد الذين يتعرضون للاستهداف، ويمكن أن تثير هذه الكفاءة لدى المديرين الحذر من حوادث التتمر

<sup>(١٦٤)</sup> انظر:

Bakar et al, op.cit, p. 99.

<sup>(١٦٥)</sup> انظر:

Bakar et al, op.cit, p. 99.

الإلكتروني، وبالتالي تعزيز الرفاهية للعمال<sup>(١٦٦)</sup>.

### فيمكن للمنشأة اتخاذ الخطوات التالية لتقييم التهديد:

١- **تحديد المخاطر:** تحديد المخاطر المحتملة التي يمكن أن تواجه المنشأة، بما في ذلك التهديدات المتعلقة بالتممر الإلكتروني.

٢- **تصنيف المخاطر:** تصنيف المخاطر وفقاً لمستوى التهديد الذي تمثله للمنشأة.

٣- **تقييم التأثير:** تحديد التأثير الذي قد يترتب على حدوث هذه المخاطر، بما في ذلك التأثير على سمعة المنشأة والتكاليف المحتملة.

٤- **تحليل الثغرات:** تحليل الثغرات في نظام المعلومات الخاص بالمنشأة وتقييم مدى تأثيرها على التهديدات المحتملة.

٥- **اتخاذ إجراءات وقائية:** اتخاذ إجراءات وقائية لحماية النظام الخاص بالمنشأة من التهديدات المحتملة، بما في ذلك تعزيز الأمن الرقمي وتحديث البرامج والأجهزة الأمنية.

٦- **التدريب والتوعية:** تدريب العمال على كيفية التعرف على التهديدات المحتملة والإجراءات اللازمة للوقاية منها، بما في ذلك التمر الإلكتروني.

### الوسيلة الخامسة: البيئة الداعمة Supportive Climate

تلعب البيئة الداعمة دورًا مهمًا في إدارة التمر الإلكتروني في مكان العمل وحماية رفاهية العمال، وتساهم هذه البيئة في القضاء على أي منفذ محتمل للتمر الإلكتروني بين العمال، كما أنها تضمن اتخاذ إجراءات للتعامل مع أي عمل من عمليات التمر الإلكتروني<sup>(١٦٧)</sup>.

حيث إن البيئة الداعمة تعني أن المكان الذي يعمل فيه الأشخاص يجب أن يكون آمنًا، حيث ينظر العمال لبعضهم البعض بشكل إيجابي، وهذا سيشجع حتى المارة الذين

<sup>(١٦٦)</sup> راجع:

Piotrowski, op.cit, p. 51.

<sup>(١٦٧)</sup> راجع:

Gardner et al, op.cit, p. 448.

قد شاهدوا التمر على الإبلاغ عنه للإدارة، حتى عندما يختار الضحية الصمت<sup>(١٦٨)</sup>، وبالتالي فإن الأفعال للمارة أو المتفرجين (bystanders) ستكون لها أهمية كبيرة في سياق البيئة الداعمة<sup>(١٦٩)</sup>.

### تمة البحث: دور المارة في مكافحة التنمر الإلكتروني داخل البيئة الداعمة

يجب على الأشخاص الذين يشاهدون التمر أو يعلمون عن حدوثه، أن يتحملوا المسؤولية ويتخذوا الإجراءات اللازمة للإبلاغ عنه للإدارة، وبالتالي يمكن للمارة أن يساهموا في إنهاء التنمر والحفاظ على البيئة الداعمة والأمنة في مكان العمل، وعندما يعمل الجميع سويًا لمكافحة التنمر، فإنه يتم تعزيز الثقة والتعاون والاحترام في العمل، وهو ما يعود بالنفع على المنشأة والعمال والعملاء، وأخيرًا تشجع البيئة الداعمة الإدارة على التواصل مع المتتمرين المحتملين، وتقديم الإرشادات اللازمة للتخفيف من المشكلة، وتحديد العوامل المحفزة المحتملة مثل مشكلات الغضب ولكل ذلك، توفر البيئة الداعمة دعمًا وافيًا للعمال، مما يضمن رفايتهم<sup>(١٧٠)</sup>.

## الخاتمة

يُعدُّ التطور التكنولوجي الهائل والحادث في شتى مناحي الحياة سلاحًا ذا حدين، حيث يمكن تسخير التكنولوجيا لخدمة الإنسان، ومن الممكن تسخيرها لإلحاق الأذى به، ويتيح التطور التكنولوجي الهائل الكثير من الأساليب أمام المتتمرين الإلكترونيين، ويفتح لهم الكثير من الطرق، وبالتالي تظهر الحاجة الماسة لمعالجة هذه المسألة، والعمل على منعها قبل أن تنتشرها كالنار في الهشيم.

ويمكن القول بأن التنمر الإلكتروني داخل أماكن العمل يُعدُّ مشكلة خطيرة تؤثر على رفاية العمال، ويتعرض الضحايا للاضطراب النفسي والفسولوجي، الذي يؤثر

<sup>(١٦٨)</sup> راجع:

Bakar et al, op.cit, p. 100.

<sup>(١٦٩)</sup> راجع:

Taylor et al., op.cit, p. 329.

<sup>(١٧٠)</sup> راجع:

Bakar et al, op.cit, p. 100.



بالضرورة أيضاً على رفاهية وأداء المنشأة، ومع ذلك فإن الضحايا في معظم الحالات يعتقدون بألا خيار لديهم، وعليهم تحمل العواقب، وفقاً لما قدمناه في بحثنا.

ويجب على الضحايا والمنشأة لعب دور نشط وفعال في معالجة هذه المشكلة من خلال اتخاذ الخيار الصحيح، فمن ناحية يحتاج الضحايا إلى بناء شجاعتهم لمواجهة المتتمرين، وتذكير أنفسهم بأن ما يفعلونه سيساعد على منع وقوع حوادث مستقبلية، ومن ناحية أخرى، لا يمكنهم فعل ذلك دون دعم المنشأة، وبالتالي يجب تنفيذ إجراءات التخفيف اللازمة؛ لتوفير الدعم والحماية للضحايا، وبالتالي تعزيز رفاهيتهم، فالمنشأة الخالية من التمر هي ملاذ آمن للعمال، لما تحققة من رفاهية لعمالها.

وعليه يمكن اقتراح بعض التوصيات للحد من التمر الإلكتروني داخل أماكن العمل من ذلك:

- ١- يجب على أصحاب العمل والمديرين وضع سياسات واضحة وصارمة تنص على عدم قبول أي نوع من أنواع التمر الإلكتروني داخل العمل، وتحدد الإجراءات التي يجب اتخاذها حال تقديم بلاغ عن حدوث تمر إلكتروني.
- ٢- يجب توعية العمال بأهمية عدم التسامح مع التمر الإلكتروني، وتنظيم دورات تدريبية تساعدهم على التعرف على أخطار التمر الإلكتروني، وطرق التصرف عند حدوثه.
- ٣- يجب على أصحاب العمل، العمل على الرصد المستمر لأي علامات على حدوث التمر الإلكتروني داخل العمل، واتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع حدوثه.
- ٤- يجب تشجيع العمال على الإبلاغ عن أي حالات تمر إلكتروني يشهدها أو يتعرضون لها، وضمان عدم تعرضهم لأي أذى بسبب الإبلاغ.
- ٥- يجب تحديد العقوبات الصارمة لمن يتورط في حدوث التمر الإلكتروني داخل العمل، وضمان تنفيذها بشكل عادل ومنصف.
- ٦- يجب تقييم التهديدات والمخاطر الأمنية الناشئة عن الاستخدام المفرط للتكنولوجيا في العمل، واتخاذ الإجراءات اللازمة للتأكد من الاستخدام الآمن للتكنولوجيا، فتطبيق هذه التوصيات يساعد على الحد من حدوث التمر الإلكتروني داخل العمل والحفاظ على بيئة عمل صحية وآمنة للجميع.

## قائمة المراجع

### أولاً: المراجع باللغة العربية

١. أحمد حسن محمد الليثي وعمرو محمد محمد أحمد درويش، فاعلية بيئة تعلم معرفي/ سلوكي قائمة على المفضلات الاجتماعية في تنمية استراتيجيات مواجهة التمر الإلكتروني لطلاب المرحلة الثانوية- العلوم التربوية- جامعة حلوان- العدد الرابع، المجلد ٢٥، ٢٠١٧، الصفحات ١٩٨-٢٦٤.
٢. إسلام عمارة، التمر التقليدي والإلكتروني بين طلاب التعليم ما قبل الجامعي، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، ٢٠١٧، الصفحات ٥١٣-٥٤٨.
٣. بسنت عادل رمضان الزيايدي، أثر التمر في مكان العمل على الصلابة النفسية للعاملين دراسة ميدانية، المجلة العربية لدراسات وبحوث العلوم التربوية والإنسانية، العدد ١٨، ٢٠٢٠، الصفحات ١-٤٨.
٤. خالد حسن أحمد لطفي، التمر الإلكتروني إحدى صور الجرائم الرقمية في العصر الحديث، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، ٢٠٢٣.
٥. رغداء بنت سعود عبد العزيز قطب، التمر الإلكتروني: المفهوم والدوافع من وجهة نظر المرأة السعودية- المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، العدد ٢٣، ٢٠٢٢، الصفحات ٣٠٥-٣٣٥.
٦. زينب عمر عبد الجليل عمر، التمر الإلكتروني وعلاقته بالعوامل الخمس الكبرى وبعض الإضطرابات النفسية (القلق والاكتئاب)، المؤسسة الدولية للكتاب، ٢٠١٢.
٧. صلاح الدين عبد العزيز غنيم، التمر في مكان العمل بالأجهزة الحكومية: دراسة تطبيقية في البيئة المصرية- مجلة الإدارة التربوية العدد ٢٨، ٢٠٢٠، الصفحات ١٣-٨٢.
٨. ضياء مسلم عبد الأمير غيبي: الحماية القانونية من التمر الإلكتروني بجائحة كورونا دراسة تحليلية مقارنة-مجلة الكوفة للعلوم القانونية والسياسية، المجلد ١٣، العدد ٤٧، ٢٠٢٠، الصفحات ٩٤-١١٦.
٩. عبد الوهاب مغار، التمر الوظيفي مقارنة نظرية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة، العدد ٤٣، ٢٠١٥، الصفحات ٥١١-٥٢١.
١٠. كريم احليل، الجرائم الرقمية في العصر الحديث التمر الإلكتروني نموذجاً، مجلة الباحث للدراسات القانونية والقضائية، العدد ٥١، ٢٠٢٣، الصفحات ٦٤-٨٩.

١١. محمد صبحي أحمد أبو الذهب، أثر القيادة السامة على صمت العاملين: الدور الوسيط للتممر في مكان العمل والتهكم التنظيمي- دراسة ميدانية، المجلة العربية للإدارة (تحت النشر)، المجلد ٤٤، العدد (٤)، ٢٠٢٤.
١٢. محمود كامل محمد، التمر الإلكتروني وتقدير الذات لدى عينة من الطلاب المراهقين الضم وضعاف السمع دراسة سيكومترية- إكلينيكية- رسالة ماجستير- جامعة طنطا- كلية التربية ١٤٣٩ هـ- ٢٠١٨ م.
١٣. مروة عبد الحليم عبيد، الأفكار اللاعقلانية وعلاقتها بسلوك التمر الإلكتروني لدى طلبة الجامعة، مجلة كلية التربية بدمياط، المجلد ٧٦، ٢٠١٢، الصفحات ٣٠١-٣٣٤.
١٤. مناور عبيد العنزي، التمر الإلكتروني، ماهيته- خصائصه- أنماطه- سبل الوقاية، دار النخبة العربية، ٢٠١٩.
١٥. منى بدر الجناعي، سيكولوجية خبرة التمر المباشر والإلكتروني حسب مدركات المرأة الكويتية العاملة، دراسات تربوية واجتماعية، جامعة حلوان- كلية التربية، المجلد ٢٥، العدد ٩، ٢٠١٩، الصفحات ٢١٥-٢٦٢.

### ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية

#### A

1. Amit, R. and Schoemaker, P.J.H. "Strategic assets and organizational rent," *Strategic Management Journal*, Vol. 14 No. 1, (1993), pp. 33-46.

#### B

2. Bartlett, James E., and Michelle E. Bartlett. "Workplace bullying: An integrative literature review." *Advances in Developing Human Resources* Vol.13. No.1 (2011): PP.69-84.
3. Bakar, R.A., Hashim, R.C., Jayasingam, S., Omar, S. and Mustamil, N.M. "Cyberbullies: Hurt Me Not!", *A Meaningful Life at Work*, Emerald Publishing Limited, Bingley, (2018), pp. 71-104.
4. Blizard, L.M. (2016), "Faculty members' experiences of cyberbullying by students at one Canadian university: impact and recommendations", *International Research in Higher Education*, Vol. 1 No. 1, (2016), pp. 107-124.
5. Bowling, N.A. and Beehr, T.A: "Workplace harassment from the victim's perspective: a theoretical model and meta-analysis", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 91 No. 5, (2006), pp. 998-1012.

**C**

6. Catley, B., Blackwood, K., Forsyth, D., Tappin, D. and Bentley, T. (2017), "Workplace bullying complaints: lessons for 'good HR practice'", *Personnel Review*, Vol. 46 No. 1, pp. 100-114.
7. Carter, M., Thompson, N., Crampton, P., Morrow, G., Burford, B., Gray, C. and Illing, J.: "Workplace bullying in the UK NHS: a questionnaire and interview study on prevalence, impact and barriers to reporting," *BMJ Open*, Vol. 3 No. 6, (2013), pp. 1-12.
8. Cassidy, W., Faucher, C. and Jackson, M. "The dark side of the ivory tower: cyberbullying of university faculty and teaching Personnel," *Alberta Journal of Educational Research*, Vol. 60 No. 2, (2014), pp. 279-299.
9. Citron, D.K. "Law's expressive value in combating cyber gender harassment," *Michigan Law Review*, Vol. 108 No. 3, (2009), pp. 373-415.
10. Cowan, R.L.: "Yes, we have an anti-bullying policy, but': HR professionals' understandings and experiences with workplace bullying policy," *Communication Studies*, Vol. 62 No. 3, (2011), pp. 307-327.
11. Coyne, I., Farley, S., Axtell, C., Sprigg, C., Best, L. and Kwok, O. "Understanding the relationship between experiencing workplace cyberbullying, employee mental strain and job satisfaction: a dysempowerment approach," *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 28 No. 7, (2017), pp. 945-972.
12. Coyne et al., op.cit, p.950. Dooley, J.J., Pyszalski, J. and Cross, D. "Cyberbullying versus face-to-face bullying: a theoretical and conceptual review," *Zeitschrift fur Psychologie/Journal of Psychology €*, Vol. 217 No. 4., (2009), pp. 182-188.

**D**

13. D'cruz, Premilla, and Ernesto Noronha. "Navigating the extended reach: Target experiences of cyberbullying at work." *Information and organization* Vol.23.No.4 (2013):pp. 324-343.
14. D'Cruz, P. and Noronha, E. (2013), "Navigating the extended reach: target experiences of cyber bullying at work", *Information and Organization*, Vol. 23 No. 4, pp. 324-343.
15. D'Souza, N., Catley, B., Tappin, D. and Forsyth, D. (2019), "You live and breathe it': exploring experiences of workplace cyberbullying among New Zealand nurses", *Journal of Management and Organization*, pp. 1-19.
16. D'Souza, N., Catley, B., Tappin, D. and Forsyth, D. (2019), "You

live and breathe it': exploring experiences of workplace cyberbullying among New Zealand nurses", *Journal of Management and Organization*, pp. 1-19.

17. D'Souza, Natalia, Darryl Forsyth, and Kate Blackwood. "Workplace cyber abuse: challenges and implications for management." *Personnel Review* 50.7/8 (2021): pp.1774-1793.
18. Deirmenjian, John M. "Stalking in cyberspace." *Journal of the American Academy of Psychiatry and the Law Online* Vol.27.No.3 (1999): 407-413.
19. Duffy, M: "Preventing workplace mobbing and bullying with effective organizational consultation, policies, and legislation", *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, Vol. 61 No. 3, (2009) pp. 242-262.
20. Dzurec, L.C. and Bromley, G.E. (2012), "Speaking of workplace bullying", *Journal of Professional Nursing*, Vol. 28 No. 4, pp. 247-254.

#### F

21. Farley, Samuel, et al. "Design, development and validation of a workplace cyberbullying measure, the WCM." *Work & Stress* 30.4 (2016):pp 293-317.
22. Ferris, P. (2004), "A preliminary typology of organisational response to allegations of workplace bullying: see no evil, hear no evil, speak no evil", *British Journal of Guidance and Counselling*, Vol. 32 No. 3, pp. 389-395.
23. Finkelhor, D., Ormrod, R.K. and Turner, H.A: "Poly-victimization: a neglected component in child victimization", *Child Abuse and Neglect*, Vol. 31 No. 1, (2007), pp. 7-26.
24. Ford, D.P., "Virtual harassment: media characteristics' role in psychological health", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 28 No. 4, (2013) pp. 408-428.
25. Forssell, Rebecka. "Exploring cyberbullying and face-to-face bullying in working life—Prevalence, targets and expressions." *Computers in Human Behavior* 58 (2016): pp.454-460.

#### G

26. Gardner, Dianne, et al. "Predictors of workplace bullying and cyberbullying in New Zealand." *International journal of environmental research and public health* Vol.13.No.5 (2016):p. 448.
27. Gardner, D.H. and Rasmussen, W. "Workplace bullying and relationships with health and performance among a sample of New Zealand veterinarians", *New Zealand Veterinary Journal*, Vol. 66 No.

2, (2018), pp. 57-63.

## H

28. Hazelwood, S.D. and Koon-Magnin, S. "Cyber stalking and cyber harassment legislation in the United States: a qualitative analysis," *International Journal of Cyber Criminology*, Vol. 7 No. 2, (2013), pp. 155-168.
29. Hodgins, M., MacCurtain, S. and Mannix-McNamara, P. "Workplace bullying and incivility: a systematic review of interventions", *International Journal of Workplace Health Management*, Vol. 7 No. 1, (2014), pp. 54-72.
30. Hong, Jon-Chao, et al. "Positive affect predicting worker psychological response to cyber-bullying in the high-tech industry in Northern Taiwan." *Computers in Human Behavior* Vol.30 (2014): pp.307-314.

## I

31. International Labour Organisation (ILO) (2016b), "Women at work: trends 2016", available at: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-dgreports/-dcomm/-publ/documents/publication/wcms\\_457317.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-dgreports/-dcomm/-publ/documents/publication/wcms_457317.pdf).

## J

32. Jönsson, S., Muhonen, T., Forssell, R.C. and Backström, M. "Assessing exposure to bullying through digital devices in working life: two versions of a cyberbullying questionnaire (CBQ)," *Psychology*, Vol. 8 No. 3, (2017), pp. 477-494.

## M

33. Mishna, F., Cook, C., Saini, M., Wu, M.J. and MacFadden, R. (2011), "Interventions to prevent and reduce cyber abuse of youth: a systematic review", *Research on Social Work Practice*, Vol. 21 No. 1, pp. 5-14.

## K

34. Kaplan, A.M. and Haenlein, M. "Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media," *Business Horizons*, Vol. 53 No. 1, (2010), pp. 59-68.
35. Kaya Ciceralli, L. and Ciceralli, E.E. "A qualitative study on how Swedish organizations deal with workplace bullying", *Nordic Psychology*, Vol. 68 No. 2, (2016), pp. 87-99.
36. Kelly, Laura. "I know it should not but it still hurts" Bullying and Adults: Implications and Interventions for Practice." *Nursing Clinics* Vol.46.No.4 (2011): pp.423-429.
37. Keskin, Halit, et al. "Cyberbullying victimization, counterproductive

work behaviors and emotional intelligence at workplace." *Procedia-social and behavioral sciences* 235 (2016):pp 281-287.

38. Kopecký, Kamil, and René Szotkowski. "Cyberbullying, cyber aggression and their impact on the victim–The teacher." *Telematics and Informatics* Vol.34.No.2 (2017): pp.506-517.
39. Kowalski, Robin M., Allison Toth, and Megan Morgan. "Bullying and cyberbullying in adulthood and the workplace." *The Journal of social psychology* 158.1 (2018):pp 64-81.

#### P

40. Piotrowski, Chris. "From workplace bullying to cyberbullying: The enigma of e-harassment in modern organizations." *Organization Development Journal* Vol.30.No.4 (2012):pp.44-53.
41. Privitera, Carmel, and Marilyn Anne Campbell. "Cyberbullying: The new face of workplace bullying?." *CyberPsychology & Behavior* Vol.12.No.4 (2009): pp.395-400.

#### O

42. Oguz, Abdullah, Nikhil Mehta, and Prashant Palvia. "Cyberbullying in the workplace: a novel framework of routine activities and organizational control." *Internet Research ahead-of-print* (2023).

#### L

43. Leymann, Heinz, and Annelie Gustafsson. "Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders." *European Journal of work and organizational psychology* Vol.No.5.2 (1996): pp.251-275.
44. Leymann, H.: "The content and development of mobbing at work", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 5 No. 2, (1996), pp. 165-184.
45. Logan-Greene, P., Nurius, P.S., Hooven, C. and Thompson, E.A. "Life course associations between victimization and aggression: distinct and cumulative contributions," *Child and Adolescent Social Work Journal*, Vol. 32 No. 3, (2015), pp. 269-279.

#### M

46. Magley, V.J., Hulin, C.L., Fitzgerald, L.F. and DeNardo, M.: "Outcomes of self-labeling sexual harassment", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 84 No. 3, (1999), pp. 390-402.
47. Minor, M.A., Smith, G.S. and Brashen, H. (2013), "Cyberbullying in higher education", *Journal of Educational Research and Practice*, Vol. 3 No. 1, pp. 15-29.

#### N

48. Namie, G. "workplace bullying institute U.S. workplace bullying survey", 2017 available at:

<https://workplacebullying.org/multi/pdf/2017/2017-WBI-US-Survey.pdf> .Last visited 3 Apr, 2023.

49. Namie, G. and Namie, R.:“US Workplace bullying: some basic considerations and consultation interventions”, Consulting Psychology Journal: Practice and Research, Vol. 61 No. 3, (2009), pp. 202-219.

## O

50. Oksanen, A., Oksa, R., Savela, N., Kaakinen, M. and Ellonen, N, “Cyberbullying victimization at work: social media identity bubble approach,” Computers in Human Behavior, Vol. 109,. (2020).

## P

51. Pacheco, G., Morrison, P.S., Cochrane, B., Blumenfeld, S., Rosenberg, B. and Bouchard, I. “Understanding insecure work”, (2016), New Zealand Work Research Institute, available at: [https://workresearch.aut.ac.nz/\\_data/assets/pdf\\_file/0019/56224/Understanding-Insecure-Workbrochure.pdf](https://workresearch.aut.ac.nz/_data/assets/pdf_file/0019/56224/Understanding-Insecure-Workbrochure.pdf).last visited: 30 Mar 2023.
52. Privitera, C. and Campbell, M.A:“Cyberbullying: the new face of workplace bullying?”, Cyberpsychology and Behavior, Vol. 12 No. 4, (2009), pp. 395-400.

## R

53. Rayner, Charlotte, Helge Hoel, and Cary Cooper. *Workplace bullying: What we know, who is to blame and what can we do?*. CRC Press, 2001. Magley, Vicki J., et al. "Outcomes of self-labeling sexual harassment." *Journal of Applied Psychology*, Vol. 84.No.3 (1999),pp 390-402.
54. Reason, J: “Achieving a safe culture: theory and practice”, Work and Stress, Vol. 12 No. 3, (1998), pp. 293-306.

## S

55. Saam, N.J. “Interventions in workplace bullying: a multilevel approach”, European Journal of Work and Organizational Psychology, Vol. 19 No. 1, (2010), pp. 51-75.
56. Salin, D. “Organisational responses to workplace harassment”, Personnel Review, Vol. 38 No. 1, (2009), pp. 26-44.
57. Satherley, D. and Wilkins, A. “Facebook won’t put delays on livestreams- Mark Zuckerberg” (2019), Newshub, available at: <https://www.newshub.co.nz/home/new-zealand/2019/04/facebook-won-tput-delays-on-livestreams-mark-zuckerberg.html>.last visited: 25 Mar,2023.
58. Seddon, P.B: “Implications for strategic IS research of the resource-based theory of the firm: a reflection”, Journal of Strategic



Information Systems, Vol. 23, No. 4, (2014), pp. 257-269.

59. Slonje, R. and Smith, P.K. "Cyberbullying: another main type of bullying?: personality and social Sciences", *Scandinavian Journal of Psychology*, Vol. 49 No. 2, (2008), pp. 147-154.
60. Snyman, Robyn, and Jennifer MI Loh. "Cyberbullying at work: The mediating role of optimism between cyberbullying and job outcomes." *Computers in Human Behavior* Vol.53 (2015): pp.161-168.
61. Snyman, R. and Loh, J.M "Cyberbullying at work: the mediating role of optimism between cyberbullying and job outcomes", *Computers in Human Behavior*, Vol. 53, (2015), pp. 161-168.
62. Suler, J. "The online disinhibition effect", *Cyberpsychology and Behavior*, Vol. 7 No. 3, (2004), pp. 321-326.

#### T

63. Taylor, Mark, et al. "Investigating employee harassment via social media." *Journal of Systems and Information Technology* Vol.17.No.4 (2015): pp.322-335.
64. The Star. (2013, October 22). Bullying in the workplace. Retrieved from <https://www.thestar.com.my/lifestyle/features/2013/10/22/bullying-in-the-workplace/>. Last visited: 2 Apr, 2023.

#### V

65. Vranjes, Ivana, et al. "The dark side of working online: Towards a definition and an Emotion Reaction model of workplace cyberbullying." *Computers in Human Behavior* Vol.69 (2017): pp.324-334.

#### W

66. Wolak, J., Mitchell, K.J. and Finkelhor, D. Online Victimization of Youth: Five Years Later, National Centre for Missing and Exploited Children" (2006), available at: <https://scholars.unh.edu/ccrc/54/>. Last visited at:31,Mar, 2023.
67. Wright, K.B., Abendschein, B., Wombacher, K., O'Connor, M., Hoffman, M., Dempsey, M., Krull, C., Dewes, A. and Shelton, A. "Work-related communication technology use outside of regular work hours and work life conflict the influence of communication technologies on perceived work life conflict, burnout, job satisfaction, and turnover intentions", *Management Communication Quarterly*, Vol. 28 No. 4, (2014), pp. 507-530.

#### Y

68. Yarbrough, J. "Workplace cyberbullying: a nuanced definition, significant consequences, and collective solutions", in *Research*

Anthology on Combating Cyber-Aggression and Online Negativity,  
IGI Global, (2022), pp. 712-733.

**Z**

69. Zhang, S. and Leidner, D. “From improper to acceptable: how perpetrators neutralize workplace bullying behaviors in the cyber world”, Information and Management, Vol. 55 No. 7, (2018), pp. 850-865.