

## الأثار الاجتماعية والنفسية للمُعَرَّضين للتمر من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة ببيئة العمل داخل القطاع الحكومي

ليلى محمود عبد الرحيم (1) - سهير عادل العطار (2) - منى حسين محمد (3) - دينا جمال زكي (1)

1 كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس (2) كلية البنات، جامعة عين شمس (3) كلية التربية النوعية، جامعة عين شمس

### المستخلص

هدف البحث إلى التعرف على كل من الأثار الاجتماعية، والأثار النفسية للمُعَرَّضين للتمر من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة ببيئة العمل داخل القطاع الحكومي، كما هدف إلى التعرف على طبيعة التمر الوظيفي وأثاره داخل بيئة العمل بالقطاع الحكومي، حيث يعتبر التمر في بيئة العمل من المصطلحات الحديثة نسبياً، وخصوصاً لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة. وهذه الظاهرة تزداد وتنتشر بطريقة سريعة جداً في بيئة العمل المحيطة بنا؛ لذلك فإن الملاحظة المباشرة لتلك الظاهرة هي نقطة الانطلاق لبحث وتوصيف المشكلة التي تواجه وتوقع الاستثمار الأمثل في بيئة العمل. وتكونت عينة الدراسة من الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة المعرضين للتمر داخل بيئة العمل بالقطاع الحكومي بإجمالي مئة وعشرين مفردة بين الذكور والإناث وتم تطبيق هذه الدراسة على فئة ذوي الاحتياجات الخاصة داخل القطاع الحكومي بنطاق القاهرة الكبرى، واستخدمت الدراسة المنهج العلمي من خلال منهج المسح الاجتماعي عن طريق دراسة وصفية تحليلية، وذلك نظراً لطبيعة مجتمع الدراسة ونوع العمل والفئة المستهدفة من الدراسة باستخدام أداة صحيفة الاستبيان. كشفت نتائج البحث عن بعض الأثار الاجتماعية السلبية التي يتعرض لها الفرد من ذوي الاحتياجات الخاصة بعد تعرضه للتمر داخل بيئة العمل، مثل: (أزمة التواصل مع الغير، وصعوبة الاندماج، وفقدان الاحترام المتبادل، والرغبة في الانسحاب)، كما أسفرت النتائج أيضاً عن بعض الأثار النفسية السلبية التي يتم التعرض لها، مثل: (أزمة الثقة، والشعور بالعزلة والاضطهاد، والشعور بالخوف والتوتر والقلق، وفقدان التركيز، والأرق والاكئاب، وفقدان السيطرة على الانفعالات، والشعور بعدم الانتماء وعدم الاستقرار النفسي) وكذلك أكدت الدراسة من خلال إجراء اختبار (كا2) بين المؤهل الدراسي والأثار الاجتماعية أن انخفاض مستوى التعليم هو المؤثر الرئيسي في الشعور بالأثار الاجتماعية السيئة للمعرضين للتمر من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة داخل بيئة العمل بالقطاع الحكومي. قد أوصى البحث بزيادة التشريعات التي تجرم التمر بشكل عام وعلى فئة ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل خاص، وتفعيل خط ساخن لتلقي شكاوى ذوي الاحتياجات الخاصة وتخصيص قسم خاص به للمعرضين للتمر داخل بيئة العمل، وتفعيل حزمة من الدورات التدريبية داخل القطاعات الحكومية لكيفية التعامل مع فئة الاحتياجات الخاصة وتوضيح حقوقهم وواجبات مجتمع العمل تجاههم، وإعادة توزيع وهيكل الأعمال طبقاً لقراراتهم، وكل حسب نوع ودرجة الإعاقة.

الكلمات المفتاحية: التمر - المتمررين - ذوي الاحتياجات الخاصة - القطاع الحكومي - بيئة العمل

### مقدمة البحث

عادة ما يشير التمر في بيئة العمل إلى الموقف الذي يتعرض فيه العاملون من ذوي القوة الأضعف لسلوكيات غير أخلاقية وغير منطقية في العمل بانتظام وبشكل متكرر، ويجدون صعوبة في الهروب أو الدفاع عن أنفسهم. وتشير التقديرات الدولية إلى أن نسبة 18% من القوى العاملة العالمية يتعرضون للتمر في العمل، وقد أظهرت الدراسات السابقة آثاراً ضارة للتمر في مكان العمل على الضحايا تتمثل في ارتفاع مستويات التوتر، وزيادة التغيب عن العمل، وانخفاض الإنتاجية التنظيمية؛ مما يؤثر في نهاية المطاف على الناتج الاقتصادي، كما أكد العديد من الباحثين على أن التمر في مكان العمل يستمر طالما أن القيادة في العمل تسمح بهذا السلوك سواء بصورة مباشرة من خلال

الانخراط فيه، أو بصورة غير مباشرة من خلال الفشل في معاينة مرتكبيه، فالتمتع مؤشر على القيادة -في العمل- غير الفعالة. (Saima, Ahmad, 2018: 223)

إن التفاوت بين القوة في بيئة العمل يؤدي إلى العديد من السلوكيات السلبية، مثل: التحرش، والسلوك العنيف، والصراع، والتمتع، والسلوك العدائي. ويعد التمتع في بيئة العمل من المشكلات الأساسية التي تواجه التنظيمات في جميع أنحاء العالم، وقد حظي موضوع التمتع في بيئة العمل باهتمام كبير منذ تسعينات القرن الماضي، بعد أن كان التركيز الرئيسي على دراسة التحرش في المقام الأول. (حمزة، محمد، 2022، 205)

وبالإضافة إلى ما سبق نجد أن فئة الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة داخل بيئة العمل هم الأكثر عرضة للتمتع حيث إنهم يعانون -بشكل طبيعي- من القلق والتوتر، ولديهم ميل طبيعي للعزلة وعدم الاندماج ولديهم شعور شبه دائم بالخوف من الآخر وعدم الثقة بالنفس، وشعور بالقصور الذاتي والنقص، وكل هذه المشاعر السلبية يُصدِّرونها بشكل مباشر أو غير مباشر للآخرين، ويأتي هنا دور المتتمتع، حيث يتصيد هذه الحالات ويقوم بممارسة تتمره عليهم، فيزيدهم من المشاعر السلبية، ويفقدهم الثقة فيمن حولهم، ويؤثر على علاقاتهم الاجتماعية؛ مما قد يدفع بعضهم للانتحار أو التفكير فيه.

### مشكلة البحث

يعتبر التمتع واحداً من أخطر المشاكل التي تواجه المجتمعات سواء المجتمعات العربية أو المجتمعات الدولية، وهو ليس بالمشكلة الحديثة، بل منذ قديم الأزل، ولا نستطيع أن نقول أنه يوجد سبب محدد لانتشار ظاهرة التمتع في المجتمعات، فالأسباب متعددة، بالإضافة إلى أن الآثار المتعلقة بالتمتع متعددة، وتؤثر - بصورة سلبية - على الإنتاج العملي والعلمي الخاص بضحايا التمتع، وهي ظاهرة تتواجد لدى الفرد منذ الصغر؛ فنجد هنا أن الأفراد المتتمتعين هم من صغرهم يقومون بالتمتع، وهذا ليس سلوكاً تم اكتسابه على كبر بل هو متواجد لديهم منذ نعومة أظافرهم.

وقد سعى العديد من الباحثين في هذا المجال على سبيل المثال وليس الحصر دراسة رغد حسين البيوي (2021)، ودراسة (Terrazo, et.al) (2011م)، ودراسة (Carroll & Lauzier) (2014م)، ودراسة دلال محمد الزعبي، رزان على مهيدات (2014)، ودراسة صيئة بنت منديل (2018م)، ودراسة صلاح عبد القادر النعيمي، شعيب أحمد عزيز (2018) تناولوا جميعاً أثر مشكلة التمتع على ذوي الاحتياجات الخاصة لما تمثله من خطورة على المؤسسات كافة في المجتمع، حيث إن ضحايا التمتع وخاصة من الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة يتأثرون بسهولة؛ وبالتالي فإن التمتع يؤدي إلى خلق بيئة عمل غير آمنة تؤثر في الفرد وتؤثر في مؤسسة العمل، بالإضافة إلى أنها تكون عائقاً أمام ذوي الاحتياجات الخاصة في أن يكون لديهم الرغبة في التعلم، إلا أن الدراسات السابقة التي تتحدث عن ظاهرة التمتع على ذوي الاحتياجات الخاصة في المؤسسات الحكومية والمؤسسات الخاصة تكاد تكون معدومة إلا أن ظاهرة التمتع بشكل عام هناك العديد من الدراسات التي تحدثت عنها.

ظاهرة التمتع على ذوي الاحتياجات الخاصة من الأمور التي يمكن ملاحظتها بكثرة داخل القطاع الحكومي، ولخفض انتشار هذه الظاهرة تم تناول التمتع لذوي الاحتياجات الخاصة في مجال القطاع الحكومي نظراً لقلّة الدراسة فيه، ومحاولة التوصل إلى العوامل المرتبطة بظاهرة التمتع ضد ذوي الاحتياجات الخاصة في القطاع الحكومي ومعالجتها والحد منها، والحصول على بيئة عمل إيجابية، وبالتالي إمكانية الوصول إلى مستوى مناسب يلائم حالة من

الرضا الوظيفي للعاملين بالقطاع الحكومي من ذوي الاحتياجات الخاصة، والعمل على تخفيف السلوكيات السلبية في بيئة العمل الحكومي والتي تؤثر على الأداء في العمل في البيئة المصرية.

### تساؤلات البحث

1. ما هي الآثار الاجتماعية للمعرضين للتمتع من ذوي الاحتياجات الخاصة ببيئة العمل داخل القطاع الحكومي؟
2. ما هي الآثار النفسية للمعرضين للتمتع من ذوي الاحتياجات الخاصة ببيئة العمل داخل القطاع الحكومي؟
3. ما طبيعة التمتع الوظيفي الواقع على ذوي الاحتياجات الخاصة في بيئة العمل داخل القطاع الحكومي؟

### أهداف البحث

تنقسم أهداف البحث الحالي إلى ثلاثة أهداف هي:

1. التعرف على الآثار الاجتماعية للمعرضين للتمتع من أفراد ذوي الاحتياجات الخاصة في بيئة العمل داخل القطاع الحكومي.
2. التعرف على الآثار النفسية للمعرضين للتمتع من أفراد ذوي الاحتياجات الخاصة في بيئة العمل داخل القطاع الحكومي.
3. التعرف على طبيعة التمتع الوظيفي وآثاره في بيئة العمل داخل القطاع الحكومي.

### أهمية البحث

تعد ظاهرة التمتع وانتشارها السريع في بيئة العمل من أهم المعوقات على الإنتاجية والاستثمار، وتؤثر بالسلب في بيئة العمل داخل القطاع الحكومي، وفي ضوء قلة الدراسات المتخصصة في دراسة ظاهرة التمتع ضد ذوي الاحتياجات الخاصة داخل بيئة العمل بالقطاع الحكومي، تكمن أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

**أولاً: الأهمية النظرية:** تتضح أهمية الدراسة الحالية في القدرة على إعداد إطار نظري يُمكن من خلاله مناقشة ظاهرة التمتع ضد ذوي الاحتياجات الخاصة في بيئة العمل داخل القطاع الحكومي؛ مما يوفر إطاراً مرجعياً علمياً يمكّن للباحثين الاستفادة منه، كما توضح الدراسة الآثار الاجتماعية والنفسية للمعرضين للتمتع من ذوي الاحتياجات الخاصة في بيئة العمل داخل القطاع الحكومي.

**ثانياً: الأهمية التطبيقية:** يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة باعتبارها مرجعاً مبنياً على دراسة ميدانية؛ مما يعمل على توسيع دائرة البحث العلمي حول ظاهرة التمتع مع فئات متعددة ومتنوعة في المجتمع المصري من حيث الدراسات المستقبلية، وتوضح الأهمية التطبيقية فيما يلي:

1. تطبيق مقياس الآثار النفسية والاجتماعية للمعرضين للتمتع من ذوي الاحتياجات الخاصة (إعداد الباحثة) على العاملين في القطاع الحكومي بالبيئة المصرية.
2. البحث والتعرف على الآثار الاجتماعية للتمتع والآثار النفسية للتمتع على ذوي الاحتياجات الخاصة داخل بيئة العمل في القطاع الحكومي يساهم في كيفية وضع خطوات عملية تساعد في التخفيف من هذه الآثار، ووضع حلول علمية للتقليل منها في الدراسات المستقبلية.

## مفاهيم البحث

### أولاً: مفهوم الآثار الاجتماعية للتنمر

- هي العواقب والعوامل التي تساهم في تغيير حياة الإنسان في عمله وعلاقاته مع الأشخاص بعضهم ببعض وتنظيم أنفسهم والتعامل مع الأفراد منفردين أو مع المجتمع. (محمد، عبد الله، 2017، 1-48)
- كما تم تعريفها بأنها: الجوانب التي تعبر عن طبيعة علاقات الفرد مع الآخرين وذلك من خلال تعامله وتفاعله في المواقف الحياتية المختلفة. (الصررايرة، أيمن، 2012، 50)
- تعريف إجرائي: هي مجموعة من التأثيرات التي تقع على الأشخاص والمجتمعات، والتي تحدث نتيجة المواقف الحياتية أو عمل أو نشاط وتؤثر في طبيعية العلاقة بين الأفراد بعضهم البعض وبين الفرد والمجتمع المحيط به، وتم إلقاء الضوء على الآثار الاجتماعية من خلال صحيفة الاستبيان التي تناول الجانب الاجتماعي للتنمر.

### ثانياً: مفهوم الآثار النفسية للتنمر:

- تم تعريفها بأنها: سلوك الاضطراب النفسي الذي قد يتعرض له الأفراد، وذلك بسبب العديد من المشاكل في العلاقات الاجتماعية، والتي قد تصل به إلى الشعور بتشتت في الانتباه وصعوبات التعلم، تؤدي إلى اضطراب المزاج وسيطرة الحزن؛ مما قد يسبب قصور في الانتباه والعديد من المشاكل النفسية. (الصررايرة، أيمن، مرجع سبق ذكره)
- كما تم تعريفها أيضاً بأنها: عدم ثقة الفرد بذاته وعدم قدرته على الشعور بتقدير الذات والقدرة على المبادأة والدافعية في العمل، وإخفاقه في الحصول على تقديره لذاته أو فهمه لها، وعدم تحقيقه للدافعية في العمل نتيجة للعوامل والآثار النفسية السلبية التي يعاني منها. (سالم، خديجة، 2020، 44)
- تعريف إجرائي: هي مجموعة الأمور التي تؤثر على الحالة النفسية للمتعرضين للتنمر؛ مما يؤثر في طبيعة العلاقة مع الآخرين داخل العمل في القطاع الحكومي، ويمكن إلقاء الضوء عليها من خلال الجانب النفسي لصحيفة الاستبيان حول الآثار النفسية للتنمر.

### ثالثاً: مفهوم التنمر

- تم تعريفه بأنه: "استئساد" وهي الترجمة الملائمة في اللغة الإنجليزية لكلمة "تنمر" فكلمة "استئساد" والتي تم أخذها من كلمة أسد، والأسد هو ذلك الحيوان المفترس ملك الغابة. وكذلك كلمة "تنمر" مأخوذة من كلمة نمر، والذي لا يقل عن الأسد في فئكِهِ وشرِّه، حيث إن معنى كلمة "تنمر" في لسان العرب تعني: التوعد، والتشبه بالنمر في تصرفاته تجاه الآخرين. (أبو الديار، مسعد، 2012، 35)
- ويعرفه (Farrington & Ttofi, 2011) بأنه: أي سلوك يتسبب في ضرر جسدي أو نفسي أو لفظي يتضمن التهيب، والتخويف للضحية، شريطة وجود خلل في ميزان القوة بين الشخص المتمتر والضحية، وتكرار حدوث تلك السلوكيات بين الأطفال لفترة طويلة أو من المحتمل تكرارها في المستقبل، ولا يُعتبر تبادل الأذى بين شخصين متساويين في القوة البدنية أو النفسية أو اللفظية تنمرًا؛ لأن التنمر -يتضمن بشكل أساسي- عدم التوازن في القوة والسلطة، بالإضافة إلى التكرار المستمر.. (Farrington, D., & Ttofi, M., 2011, 90-98)
- ويعرفه باسل واكد (2015) بأنه: ظاهرة عدوانية، وغير مرغوب بها، تتطوي على ممارسة العنف والسلوك العدواني من قبل فرد أو مجموعة أفراد نحو غيرهم، وتنتشر هذه الظاهرة بشكل أكبر بين طلاب المدارس، وبتقييم وضع هذه

الظاهرة يتبين أن سلوكياتها تتصف بالتكرار، بمعنى أنها قد تحدث أكثر من مرة، كما أنها تعبر عن افتراض وجود اختلال في ميزان القوى والسلطة بين الأشخاص، حيث إنّ الأفراد الذين يمارسون التتمر يلجؤون لاستخدام القوة البدنية للوصول إلى مبتغاهم من الأفراد الآخرين، وفي الحالتين سواء أكان الفرد من المتممرين أو يتعرض للتتمر، فإنه معرض لمشاكل نفسية خطيرة ودائمة. (واكد، باسل، 2015، 67)

• تعريف إجرائي: التتمر هو إساءة متعمدة باستخدام بغرض السلطة في العلاقات من خلال السلوك اللفظي أو الجسدي أو النفسي، ويمكن أن ينطوي على فرد أو مجموعة من الأفراد يسيئون استخدام سلطتهم، على شخص واحد أو أكثر يشعرون بعدم القدرة على منعها من الحدوث من ذوي الاحتياجات الخاصة العاملين في القطاع الحكومي.

### رابعاً: مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة

- يعد مفهوم ذوي الاحتياجات الخاصة من المفاهيم التي بدأت حديثاً، وكان يطلق على الأطفال العاديين، وكان استخدامه ينحصر على الأطفال المعاقين أكثر من غيرهم، وأن الفئات الخاصة مصطلح يطلق على مجموعة من أفراد المجتمع بغض النظر عن الفروق الفردية من السن أو الجنس، بحيث يتميز أفراد المجموعة بسمات معينة تكون إعاقة في النمو الحسي، أو الجسمي، أو النفسي، أو العقلي، أو الاجتماعي. (عاطف، هبة، 2014، 57)
- كما تم تعريفها بأنها: حالات الأفراد الذين يعانون من خلل ما في قدرتهم الحركية أو نشاطهم الحركي، بحيث يؤثر ذلك الخلل على مظاهر نموهم العقلي، والاجتماعي، والانفعالي، وتجعلهم غير قادرين على التنافس مع غيرهم من الأشخاص. وتختلف هذه الإعاقة من حيث قوتها؛ فبعضها يكون منذ الولادة، والبعض الآخر يكون مكتسباً بسبب الحروب أو الكوارث الطبيعية أو إصابات العمل، كما أن هؤلاء الأشخاص قد يعانون من فقدان طرف أو أكثر إلى افتقارهم إلى القدرة على تحريك عضو أو مجموعة أعضاء. (السامرائي، مصعب، 2016، 78)
- تعريف إجرائي: دُوو الاحتياجات الخاصة هم مجموعة من الأفراد لديهم صعوبات مختلفة، مثل: الإعاقات الجسدية، أو السلوكية، أو التعليمية، أو الإعاقات التي تتسبب في حاجة الفرد دائماً إلى خدمات أو تسهيلات إضافية أو متخصصة، مثلاً: في مجال التعليم أو الترفيه، وهي فئة الخمسة بالمائة وفق قوانين العمل.

### خامساً: مفهوم بيئة العمل

- تم تعريفها بأنها: الموقع الذي يتم فيه إكمال مهمة معينة، حيث تشمل بيئة العمل الموقع الفعلي للعمل، إلى جانب المحيط الحالي، فهي المكان الذي يقوم به الأشخاص بالعمل مقابل المال في معظم الحالات، حيث ينطبق هذا المصطلح على عدة مواقع، مثل: المكاتب، أو المتاجر، أو الشركات. (العمور، رميلة، 2019، 33)
- كما تم تعريفها بأنها: مجموعة متغيرات وأحداث قد تتكون داخل محيط معين، وهي المؤسسة أو الوظيفة، ويمكن للإدارة المسؤولة التحكم بها بشكل مباشر وأكد، حيث إنّ بيئة العمل تختلف عن الأخرى، فالمقصود منها كل مكان يتواجد فيه الأشخاص للعمل مقابل الحصول على المال، ويستطيع المدير العام التحكم في أداء العاملين وخلق بيئة مختلفة من خلال أسلوبه مع الموظفين والأوامر التي يشير بها لهم. (عباس، منير، 2015، 90)
- كما تم تعريفها أيضاً بأنها: بيئة العمل النفسية والمعنوية فهي كل ما يؤثر على نفسية الموظف من علاقات اجتماعية من قبل أصحاب العمل والزملاء، حيث يخلق مناخاً ملائماً لراحة نفسية أكبر أثناء تأدية المهام الوظيفية. (خالد، منى، 2020، 65)

- تعريف إجرائي: بيئة العمل هي التي تتطوي على الموقع الجغرافي المادي، وكذلك المحيط المباشر لمكان العمل، وتتمثل في أماكن وبيئة العمل داخل القطاع الحكومي.

## الدراسات السابقة

1-دراسة رعد حسين اليوبي (2021): بعنوان "العوامل الاجتماعية المؤدية لانتشار ظاهرة التمر لدى طلاب المرحلة الثانوية" هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل الاجتماعية المؤدية لانتشار ظاهرة التمر لدى طلاب المرحلة الثانوية، والتوصل لمقترحات لكيفية تعامل طلاب المرحلة الثانوية مع ظاهرة التمر، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من طلاب المرحلة الثانوية (بمدينة جدة) وبلغ عددهم (100) طالب. تم استخدام أداة الاستبيان وإدخالها إلى برنامج التحليل الإحصائي؛ بهدف التوصل إلى النتائج، وقد أسفرت النتائج عن أهم العوامل الاجتماعية المؤدية لظاهرة التمر والتي تكمن في (العنف الأسري، وعدم الاستقرار الأسري، يليها الأصدقاء، وعدم الثقة بالنفس، وضعف الإحساس بالأمن، وقد أوصت الدراسة بضرورة عقد لقاءات مع أولياء الأمور، وذلك بهدف إعلامهم بسلوكيات التمر، والتي تمارس من قبل أبنائهم وضدهم وعواقب ذلك على الطلاب (المتتمرون والمتتمرون عليهم)، كما أوصت بضرورة توفير جوّ مدرسي يشعر فيه التلميذ بالأمان والراحة، ويتيح له تكوين اتجاهات إيجابية نحو الآخرين. وفي هذا البحث تم توضيح العوامل الاجتماعية التي بدورها تؤدي إلى انتشار ظاهرة التمر، والتي من خلالها يمكن الكشف عن الآثار الاجتماعية لضحايا التمر، كما قام باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى استخدام أداة الاستبيان واستخدام برنامج التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج الدقيقة لتحليل الاستبيان.

2-دراسة (Terrazo, et.al) (2011م): بعنوان "الخصائص الاجتماعية في أنواع التمر: وصف أعمق للمتتمرين وضحايا التمر" هدفت الدراسة إلى التعرف على كل من الخصائص النفسية والخصائص الاجتماعية لكل من المتتمر والضحايا الذين وقع عليهم التمر، وذلك عن طريق الكشف عن ديناميات الشخصية للمتتمرين وضحايا التمر، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنه لا يوجد فروق بين كل من فئة المتتمرين وفئة ضحايا التمر فيما يخص شعور السعادة، وقد أوصى الباحث من خلال الدراسة إلى ضرورة التركيز على مدى أهمية تقبل الأقران، وذلك من أجل أن يتم العمل على خفض درجة العدوان لدى الأطفال المتتمرين. الشعور بالسعادة لدى الأطفال عينة الدراسة هو احتياج هام؛ لذلك لا بد من العمل على خفض درجة العدوان لدى الأطفال ضحايا التمر.

3-دراسة (Carroll & Lauzier) (2014م): بعنوان (التمر في مكان العمل والرضا عن العمل وتأثير الدعم الاجتماعي على التمر) هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين كل من التمر الواقع في مكان العمل والرضا الوظيفي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من أجل دراسة هذه الظاهرة بطريقة صحيحة وتحليلها بصورة دقيقة، وقد تم استخدام (249) عاملاً من كندا في مختلف المنظمات التي تتواجد في الدولة سواء في القطاع الخاص والقطاع العام، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن التمر في بيئة العمل قد أثر بصورة سلبية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات، كما أنه قد تم التوصل إلى أن التمر يؤدي إلى مجموعة من السلوكيات السلبية، والتي من أهمها العزلة الاجتماعية، بالإضافة إلى أن الدعم الذي يحصل عليه العامل يكون كالحاجز أمام التمر. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والتمر في بيئة العمل،

وتبين أن التتمر يسبب العزلة الاجتماعية، ويقلل من مستوى الرضا الوظيفي؛ وبالتالي يؤثر بالسلب على إنتاجية المؤسسات.

4- دراسة دلال محمد الزعبي، رزان على مهيدات (2014): بعنوان "سلوكيات التتمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الأكاديمية في الأردن والعوامل المرتبطة بها" هدفت إلى الكشف عن سلوكيات التتمر التي يمارسها العاملون في كل من كلية إربد الجامعية، وكلية توليدو، والتعرف إلى العوامل المسببة والتي قد ترتبط بهذه السلوكيات والتي تم تحديدها في هذه الدراسة بالثقافة المؤسسية، وردود فعل الإدارة، وصفات المستهدفين (الضحايا)، وصفات المتتمرين. وقد استخدمت استراتيجية دراسة الحالة لتنفيذ أهداف الدراسة باختيار كلية حكومية (إربد الجامعية)، وأخرى خاصة (توليدو) في مدينة إربد - شمال الأردن، وقد استخدمت الباحثتان أداة الاستبانة المؤلفة من مقياسين، أحدهما لقياس سلوكيات التتمر، والآخر لقياس العوامل المسببة، والتي قد ترتبط بهذه السلوكيات، وتم الطلب من كافة العاملين في الكليتين الإجابة عن فقرات المقياسين. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها: أن مستوى ممارسة العاملين في كلية إربد لسلوكيات التتمر عالٍ، وفي كلية توليدو معتدلاً، وأن درجة موافقة العاملين على العوامل المرتبطة بسلوكيات التتمر جاء عالياً في كلية إربد ومعتدلاً في كلية توليدو، وأن هناك ارتباط دال إحصائياً بين سلوكيات التتمر والعوامل المرتبطة بها في الكليتين. ومن أبرز التوصيات: إيجاد بيئة عمل آمنة وداعمة للإنجاز والإنتاجية، وتطبيق سياسة عدم التهاون في مواجهة ظاهرة التتمر، والتركيز على التدريب الذي يهتم بزيادة مهارة العاملين في التواصل، وبناء الفريق، وحلّ الصراع.

5- دراسة صيته بنت منديل (2018م): بعنوان "السمات الشخصية وأثرها في تفشي ظاهرة التتمر في بيئة العمل: دراسة ميدانية على الإداريات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة". هدفت الدراسة إلى معرفة أثر العوامل الخمسة الكبرى للشخصية في تفشي ظاهرة التتمر في بيئة العمل، وما هي أكثر هذه السمات انتشاراً بين الموظفين في جامعة الملك عبد العزيز. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على السمات الشخصية، وأثرها في تفشي ظاهرة التتمر في بيئة العمل، سعياً للوصول إلى النتائج حول متغيرات الدراسة من خلال الاستبيان كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة الأولية. وقد توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة موجبة بين سمات العصابية وظاهرة التتمر في بيئة العمل، وأنه توجد علاقة سالبة بين السمات الانبساطية والمقبولية والانفتاح على الخبرة ويقظة الضمير وظاهرة التتمر في بيئة العمل. وأوصت الدراسة بنفسي بيئة عمل آمنة للإداريات وداعمة للإنجاز، وتطوير مهارات الموظفين الإداريات وإعطاء الدورات وورش العمل المتعلقة بتطوير الشخصية؛ وتوعيتهن بمفهوم التتمر في بيئة العمل وآثارها السلبية التي تنعكس على مناخ العمل، وتطبيق سياسة عدم التهاون مع ظاهرة التتمر. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على السمات الشخصية، وأثرها في انتشار التتمر في بيئة العمل كشف عن أن هناك علاقة موجبة بين سمات العصابية وظاهرة التتمر في بيئة العمل، وأن هناك علاقة سالبة بين السمات الانبساطية والمقبولية والانفتاح على الخبرة ويقظة الضمير وظاهرة التتمر في بيئة العمل.

6- دراسة صلاح عبد القادر النعيمي، شعيب أحمد عزيز (2018) بعنوان "تأثير التتمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية بابل، تنمية الرافدين" وهدفت الدراسة إلى معرفة تأثير التتمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي، مجتمع البحث ومدخله: قام الباحث بتوزيع (208) استبانات على الموظفين في المديرية العامة لتربية بابل، وكان عدد الاستبانات المسترجعة (190) استبانة، منها (181) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وبمعدل استجابة (87%)، وأظهرت النتائج النظرية وجود فجوة معرفية

لتفسير طبيعة العلاقة بين التمر الوظيفي والالتزام التنظيمي في المنظمات بشكل عام وفي تربية بابل بشكل خاص، بينما كانت النتائج العملية: هناك علاقة تأثير بين متغيرات البحث، وهي علاقة تأثير مباشر بين (التمر الوظيفي والالتزام التنظيمي)، ومن أهم الاستنتاجات: أن اتباع مديرية تربية بابل أسلوب معالجة التمر سيؤدي إلى خفض مستوى الشعور السلبي الموجود لدى الموظفين في عينة البحث، وتقليل من حالات التمر والقلق والخوف لديهم، وبالنتيجة تحسن صحة الموظفين الجسدية والنفسية، وشعورهم بالراحة ويزيد من التزامهم في المنظمة. وكانت أهم التوصيات: ضرورة استمرار اهتمام المديرية العامة للتربية في محافظة بابل بمعالجة التمر الوظيفي، والذي له دور كبير في انخفاض الالتزام التنظيمي.

## الإطار النظري

**أولاً: نظرية النسق الإيكولوجي:** ظهرت فكرة النسق في الإيكولوجيا العامة في الثلاثينات من هذا القرن، حيث اهتم علماء البيولوجيا بدراسة مجموعة قليلة من الأنواع النباتية والحيوانية والإنسان بنطاق بيئي معين، ولهذه الفكرة الفضل في زيادة مجال التساند الوظيفي للعناصر المكونة للأنساق العضوية. كما تنوعت الأساليب المستخدمة بها، ولكنها جميعاً تؤيد نجاح المدخل الإيكولوجي في كشف العلاقة بين الإنسان والبيئة (محمد، فتحية، 1988، 28)، ويشير علماء الاجتماع للمجتمعات بأنها عبارة عن أنساق يوجد بينها ارتباط متبادل، وكل عنصر في النسق يقوم بأداء وظيفة معينة. (جمال، ياسمين، 2021، 59)

### مكونات النسق الإيكولوجي:

**1- وجود عنصر الحياة:** وهو البعد الذي يضم جميع الكائنات الحية في وسط معين، وتحقق هذه الكائنات وجودها من خلال التغذية، والنمو، والتكاثر، والتكيف، والتنفس، والإخراج، وكذلك الصراع والمنافسة فيما بينها بجانب التجديد والإحلال والمبادأة. (عبد الرحمن، محمد، 1981، 25)

**2- عنصر المادة والطاقة:** يتكون النسق الإيكولوجي من عناصر فيزيقية وبيولوجية وكيميائية، وهذه العناصر تؤثر في الكائنات الحية وتتأثر بها، والمادة بالمعنى العام للفظ من مكونات هذا النسق وموزعة على مختلف المناطق والأماكن بصورة غير متجانسة والطاقة هي عنصر قابل للتدفق والانسحاب بمعدلات معينة، وتختلف الطاقة من حيث طبيعتها ووظيفتها عن المادة، ويمكن أن تنقسم إلى أنواع كثيرة، مثل الطاقة المادية أو الطاقة الاجتماعية، وتنتج الطاقة غالباً عن تحولات في المادة بفعل جهود الكائن الحي ولكل نوع من هذه التحولات أسبابه، وكذلك في نتائجه الطبيعية أو الصناعية. (عبد العاطي، السيد، 1985، 10)

**3- التغذية المرتدة أو الاسترجاعية:** ترمز عملية التغذية المرتدة إلى التأثير المتبادل بين المدخلات والمخرجات في أي وحدة أو نسق فرعي داخل النسق الإيكولوجي ليتحقق التأثير على مستوى البناء أو التكوين كما يتبع في الوظائف أو النتائج (جمال، دينا، 2018، 70)

## المبادئ التي ينبغي أن تؤخذ في الاعتبار عند دراسة الأنساق الإيكولوجية (أبو زيد، أحمد، 1996، 571-573)

1. تعقد العلاقة بين الإنسان والبيئة وهذا يعود إلى التغيير والتعديل الناتج عن التقدم التكنولوجي الذي أسهم في تحكم الإنسان في البيئة الطبيعية، والذي يؤدي إلى تحولات في البناء الاجتماعي بجانب الطبيعة.
  2. التحولات أو التغييرات التي تحدث على كوكب الأرض هي ظواهر إيكولوجية، والتي لا يمكن استيعابها إلا من خلال الترابط القوي بين المجتمع الإنساني والبيئة، وهذه الأطراف هي التي تشكل النسق الإيكولوجي.
  3. إن الأنساق عنصر من عناصر الطبيعة وليس منفصلاً عن الأنساق الإيكولوجية، وتحكم الإنسان في الأنساق الفيزيائية يتم عن طريق المجتمع، والذي يعتبر وحدة معقدة لها خصائصها المتميزة، والتي تظهر من خلال تفاعل أعضاء ذلك المجتمع.
  4. على الرغم من تأثير البيئة في الحياة الاجتماعية والثقافية إلا أن ما تقوم به البيئة هو تقديم إمكانيات كثيرة للحياة الاجتماعية، وينبغي الناس من هذه الإمكانيات ما يناسب ثقافتهم وتنظيمهم الاجتماعي.
  5. الحاجة للتعرف على فاعلية العوامل البيئية في التنظيم الاجتماعي والبناء داخل المجتمع وعملية التكيف من خلال ما تعطيه البيئة من ثروة أو السيطرة على الظروف البيئية والجغرافية، ويجب على العلم أن يعطي جانباً كبيراً من الاهتمام بالنتائج السيئة التي تتعلق بسيطرة الإنسان في الظروف والأوضاع البيئية.
- التعقيب على نظرية النسق الإيكولوجي:** في ضوء ما سبق يستفاد من هذه النظرية باعتبار أن بيئة العمل في القطاع الحكومي نسق إيكولوجي له بناء محدد يتم من خلاله عدد من الوظائف، منها وظيفة الحفاظ على العلاقات المتوازنة للأجزاء الداخلية للنسق، ووجود ظاهرة التتمر على فئة ذوي الاحتياجات الخاصة من جانب المحيطين في العمل في القطاع الحكومي يقلل من التوازن في العلاقات، ويؤثر بالسلب على وظيفة النسق ككل؛ مما ينتج عنه خلل في الأداء الوظيفي واضطراب في التفاعلات والتكيف بين الأشخاص بعضهم البعض، مما يؤثر أيضاً بالسلب في حالة النشاط المطلوبة داخل النسق والعوامل الخارجية المحيطة بالنسق.

**ثانياً: نظرية لازاروس للضغوط والتأقلم معها:** قام "أرنولد لازاروس" عام 1971 بنموذج في إطار نظريته في العلاج التي أطلق عليها العلاج متعدد العوامل الذي يعتبره تطويراً للعلاج السلوكي. هناك بعض الفروض الأساسية الخاصة بهذه النظرية، والتي يمكننا التعرف عليها بأنها تتمثل في أن المسترشدين يعانون من الاضطرابات عادة، نتيجة مجموعة من المشكلات المعينة، التي يجب على المرشد أن يتناولها أيضاً بمجموعة من العلاجات المحددة، في التقويم الذي يتم في هذا الموضوع من العلاج، فإن كل جانب من جوانب القياس يجب عن السؤال ماذا يصلح؟ ولمن؟ وتحت أي ظروف؟ هذا بشكل إجرائي، وأنها تعرف بنظرية العلاج المتعدد، وهي طريقة نسقية وشاملة للعلاج النفسي، في حين تخدم النظرية الفرضية التي تدعو إلى التزام الممارسة بقواعد وأساليب ونتائج علم النفس، وباعتباره علماً تجريبياً، فإن النظرية تتفوق على التقليد السلوكي عن طريق إضافة أساليب قياس وتقويم منفردة، كذلك في تعاملها بعمق وتفصيل مع العوامل الحسية والتخيلية والمعرفية وجوانب العلاقات الشخصية، باعتبارها عوامل مؤثرة في تفاعلها مع بعضها البعض.

لا يشير "لازاروس" إلى موقف محدد عن طبيعة الإنسان، لكنه يرى أن سلوك الإنسان يتأثر بعدة عوامل داخلية، بالإضافة إلى عوامل البيئة، فهو يؤيد أن للوراثة دوراً مهماً، وكذلك للتكوين البيولوجي للفرد، وأن للتعلم دوراً مهماً وبصفة خاصة التعلم الذي يتم من خلال التفاعل مع الآخرين. تقدم نظرية "لازاروس" منظوراً للمشاكل التي يعاني منها

الأشخاص في بيئة العمل من تنمر وغيرها وانعكاسها على ردود أفعالهم في مواجهة مختلف مواقف الحياة، ويقسم "لازاروس" العوامل التي تكون المشكلة النفسية كالاتي مع إمكانية تداخلها في بعضها البعض واختلاف درجة تعقيد كل واحدة عن الأخرى.

المشاحنات اليومية: التي تميز المعاملات اليومية مع المحيط الاجتماعي حيث تعتبر من العوامل البسيطة لأحداث السخط وتكوين الضغط في الحياة اليومية، ويدخل تحت هذه الفئة من الضغوط أحداث أخرى، مثل تأنيب الضمير؛ مما يؤثر على الشخص سلبياً ويجعله منتمراً أو ضحية للتنمر للحالة المزرية التي يصير عليها.

التوترات المزمنة: التوترات المزمنة التي يتعرض لها الأشخاص طوال الحياة داخل وخارج العمل، مثل الارتباطات المختلفة المنعقدة على الشخص من نظام غذائي معين لكونه مريضاً بإحدى الأمراض المزمنة، مثل: السكر، أو ارتباطات العمل الكثيرة.

استجابة الأشخاص لهذه العوامل والضغوطات يختلف من شخص لآخر داخل بيئة العمل فمنهم من يواجه هذه الضغوطات النفسية بمرونة وثقة، ومنهم من لا يستطيع فيعود عليه بالسلب. (محمد، على، 2014، 30)، ومنهم الذين يستمتعون بإرضاء شعورهم بالسيطرة والقدرة على من هم أضعف منهم نفسياً وجسدياً، وهنا يظهر سلوك التنمر في بيئة العمل، ومع إبداء هؤلاء الأشخاص الأضعف الاستسلام والسلبية، تكون ردود أفعالهم -في مثل المواقف الضاغطة- بالاستسلام وفقدان الثقة بالنفس وصعوبة التغلب على المواقف الصعبة كمواقف الاعتداء عليهم ممن هم أقوى منهم نفسياً وجسدياً، وباستمرار سلوك التنمر في بيئة العمل وتكراره يصبح مزماً مدى الحياة؛ بحيث يزداد المتنمر في تنمره على الأشخاص.

التعليق على نظرية "لازاروس": مما لا شك فيه أن مشاعر خيبة الأمل لدى الأشخاص المتنمر عليهم في بيئة العمل ينعكس سلبياً على العمل ومستوى الإنتاجية، وعلى الأفراد في المجتمع وطبيعة العلاقات بين العاملين في المنشأة. أي أن نظرية "لازاروس" وضحت لنا أهمية احترام سلوك الأفراد تجاه بعضهم البعض؛ حتى لا يؤثر عكس ذلك بالسلب على إنتاجية المؤسسة وهي في دراستنا الحالية القطاع الحكومي الذي يعتبر من القطاعات الهامة في المجتمع، ويؤثر بشكل فعال على مدى النهوض بالمستوى الاقتصادي بالمجتمع. وفئة ذوي الاحتياجات الخاصة تحتاج منا كل الاهتمام والتقدير والعمل على حل أي مشاكل تعوق الهدف العام، وتؤثر بالسلب على مدى إنتاجية الفرد داخل بيئة العمل في القطاع الحكومي.

## الإجراءات المنهجية للبحث

**منهج البحث**: اعتمد الباحثون في البحث الحالي على المنهج العلمي من خلال دراسة وصفية تحليلية لمجتمع الدراسة، لوصف وتشخيص وتحليل موضوع البحث بالطريقة العلمية التي تعتمد على استخدام منهج المسح الاجتماعي لملاءمته لموضوع البحث وهو الآثار الاجتماعية والنفسية للمعرضين للتنمر من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة ببيئة العمل داخل القطاع الحكومي.

**نوع البحث**: اعتمد الباحثون على المنهج العلمي كأحد المناهج التي تتيح جمع الحقائق والمعلومات عن الدراسة ولملاءمته لموضوع الدراسة وأسلوبها الميداني لجمع المعلومات والبيانات اللازمة لإتمام الدراسة من خلال: الدراسة الوصفية التحليلية التي تعتمد على وصف، وتشخيص، وتحليل، لموضوع الدراسة بالطريقة العلمية المرتكزة على استخدام منهج المسح الاجتماعي.

**عينة البحث:** عينة عشوائية مكونة من (120 مفردة) من الأفراد فئة ذوي الاحتياجات الخاصة المعرضين للتممر داخل بيئة العمل بالقطاع الحكومي.

**أدوات البحث:** استخدم الباحثون أداة الاستبانة لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بمشكلة البحث للوصول إلى الآثار الاجتماعية والنفسية لذوي الاحتياجات الخاصة المعرضين للتممر داخل بيئة العمل بالقطاع الحكومي، وهي من إعداد الباحثين، كما اعتمد الباحثون على كل من أداتي المقابلة الشخصية والملاحظة في تحديد مشكلة البحث.

### خطوات إعداد الاستبانة

- بالاطلاع على التراث النظري والعديد من أطر ودراسات وبحوث تتناول الآثار الاجتماعية والنفسية للمعرضين للتممر من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة، وتحديد التعريف الإجرائي له.
- قام الباحثون: بعمل مسح للبحوث والدراسات العربية والأجنبية التي تناولت الآثار الاجتماعية والنفسية للمعرضين للتممر من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة وتحديد مفهوم الاستبانة وأبعاده، ومن ثم صياغة مفردات صحيفة الاستبيان بأسلوب واضح، وقد تنوعت البدائل بين (نعم - إلى حد ما - لا) للتحديد الدقيق للاستجابة لدى أفراد العينة.

### إجراءات الصدق والثبات:

**أولاً ثبات الاستبيان:** للتحقق من ثبات الاستبيان استخدم الباحثون معادلة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) ويوضح الجدول التالي معاملات الثبات الناتجة باستخدام هذه المعادلة.

**جدول رقم (1):** ثبات وصدق أبعاد الاستبيان باستخدام معادلة ألفا كرونباخ

م	البعد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
1	بعد الآثار الاجتماعية	14	0.930
2	بعد الآثار النفسية	15	0.929
3	بعد بيئة العمل والتممر	12	0.878

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الثبات لأبعاد محاور الاستبيان قيم مقبولة حيث كانت قيم معامل الثبات (0.930، 0.929، 0.878) لكل من (بعد الآثار الاجتماعية، بعد الآثار النفسية، وبعد بيئة العمل والتممر) وهي أعلى من (0.50) وكانت قيمة ألف للدرجة الكلية للاستبيان (0.967) وتشير تلك القيم لصلاحية العبارات وإمكانية الاعتماد عليها.

**جدول رقم (2):** يوضح نتائج اختبار الصدق البنائي للمقياس

م	أبعاد الاستبيان	معامل الارتباط	الدلالة المعنوية
1	بعد الآثار الاجتماعية	0.948 <sup>(**)</sup>	0.000
2	بعد الآثار النفسية	0.944 <sup>(**)</sup>	0.000
3	بعد بيئة العمل والتممر	0.921 <sup>(**)</sup>	0.000

يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الصدق البنائي لأبعاد محاور الاستبيان قيم مقبولة، حيث كانت قيمة الارتباط (0.948، 0.944، 0.921) لكل من (بعد الآثار الاجتماعية، بعد الآثار النفسية، بعد بيئة العمل والتممر) وجميعهم عند مستوى معنوية (0.01) مما يؤكد الصدق البنائي لأبعاد المقياس.

## مجالات البحث:

- **المجال البشري:** أجريت الدراسة على عينة عشوائية غير متجانسة من الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة المعرضين للتمتع ببيئة العمل داخل القطاع الحكومي وقد شملت العينة 120 مفردة تتراوح أعمارهم من 35 عامًا وحتى 56 عامًا، علمًا بأن قلة عدد العينة ناتج عن ارتباطها بنسبة 5% المقررة بقانون الخدمة المدنية للعاملين بالقطاع الحكومي داخل جمهورية مصر العربية.
- **المجال المكاني:** يشمل خمس قطاعات حكومية مختلفة في طبيعة العمل على نطاق القاهرة الكبرى.
- **المجال الزمني:** استغرقت الدراسة الميدانية ثمانية أشهر في جمع المعلومات والبيانات مع المبحوثين، ولإنجاز الجانب النظري للبحث خلال عامي 2023 - 2024 وكذلك للعمل الميداني وتحليل البيانات واستخلاص النتائج خلال العمل ذاته.
- **عينة البحث:** لقد أجريت الدراسة على عينة عشوائية غير متجانسة من الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة ممن تعرضوا للتمتع ببيئة العمل داخل القطاع الحكومي وقد شملت العينة 120 مفردة منهم (74 من الذكور و46 من الإناث) من سن 35 إلى 56 عام بمختلف القطاعات الحكومية بنطاق القاهرة الكبرى.
- **وصف العينة ومعايير اختيارها:** من خلال الدراسة الميدانية توصل الباحثون إلى معرفة خصائص ووصف مجتمع الدراسة من خلال العينة التي طبقت عليها هذه الدراسة باستخدام أدوات الدراسة مع مراعاة النسب المئوية التي سوف نشير إليها، وأن هذه النسب لا تعمم، حيث يأتي المشاركون من ذوي الاحتياجات الخاصة من العاملين بالقطاع الحكومي من بيئات عمل متباينة ومختلفة (قطاع الشباب والرياضة، وقطاع التعليم، مجموع الأحياء بشمال القاهرة، القطاع الطبي، قطاع التضامن الاجتماعي) و (ذكور وإناث) وذلك من أجل التوصل إلى صورة معمقة وشاملة لوضع التمتع لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة داخل بيئة العمل بالقطاع الحكومي.
- **الوصف طبقًا لنتائج الإحصاء الوصفية للبيانات الديمغرافية لعينة البحث:**
- توزيع عينة الدراسة طبقًا للحالة الاجتماعية للمبحوث حيث إن نصف العينة -تقريبًا- من المتزوجين بنسبة (51.7%)، يليهم في الترتيب العُزْبُ بنسبة تصل إلى (31.7%)، ثم المطلقين والمطلقات بنسبة (13.3%)، وأخيرًا الأرامل بنسبة (3.3%).
- توزيع عينة الدراسة طبقًا لمتوسط السن بلغ قيمة المتوسط الحسابي (46.32) بانحراف معياري (5.003) وكانت أقل قيمة (35) وأعلى قيمة (56).
- توزيع عينة الدراسة طبقًا للمؤهل الدراسي للمبحوث حيث إن ثلث العينة من الحاصلين على الإعدادية فما دون بنسبة (41.7%)، يليها الحاصلون على تعليم متوسط بنسبة (31.7%)، ثم التعليم الجامعي بنسبة (16.6%)، وأخيرًا التعليم فوق المتوسط ودون الجامعي بنسبة (10.0%).
- توزيع عينة الدراسة طبقًا لنوع أو فئة الإعاقة حيث أغلب العينة تعاني من إعاقة حركية بنسبة (76.7%)، يليها الإعاقة الحسية بنسبة (13.3%) وأخيرًا الصم والبكم بنسبة (10.0%).
- توزيع عينة الدراسة طبقًا لقطاع عمل المبحوث حيث إن ثلث العينة من العاملين بالشباب والرياضة بنسبة (40.0%)، يليها العاملون بالتعليم بنسبة (20.0%)، ثم العاملون بمجمع أحياء القطاع الشمالي بنسبة

(16.7%)، يتبعهم العاملون بالقطاع الطبي بنسبة (15%)، وأخيراً العاملون بالتضامن الاجتماعي بنسبة (6.3%).

### نتائج البحث

جدول رقم (3): يوضح رأي المبحوثين في بعض الآثار الاجتماعية داخل بيئة العمل

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		غير مبين		المجموع		المتوسط المرجح المئوي
		العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
1	هل تتواصل مع زملائك بشكل جيد؟	38	31.7	62	51.7	20	16.6	0	0.0	120	100	57.55
2	هل تشعر بصعوبة اندماجك مع بعض زملائك؟	22	18.3	62	51.7	34	28.3	2	1.7	120	100	44.85
3	هل العمل يساهم في بعض الأنشطة الاجتماعية؟	28	23.3	18	15.0	72	60.0	2	1.7	120	100	31.35
4	هل تتواصل جيداً مع القيادات الإدارية لديك؟	34	28.3	60	50.0	24	20.0	2	1.7	120	100	54.20
5	هل المعاملة الجيدة مع زملائك تزيد من مهاراتهم؟	54	45.0	20	16.7	46	38.3	0	0.0	120	100	53.35
6	هل تشعر بالاحترام المتبادل مع زملائك؟	44	36.7	50	41.7	26	21.7	0	0.0	120	100	57.55
7	هل العمل يساعدك في تحقيق تطورك الوظيفي؟	38	31.7	22	18.3	60	50.0	0	0.0	120	100	40.85
8	هل تشعر بالمرونة في التعامل مع زملائك؟	36	30.0	60	50.0	24	20.0	0	0.0	120	100	40.00
9	هل يتاح لك فرص جيدة للتقدم في العمل؟	22	18.3	22	18.3	76	63.3	0	0.0	120	100	27.45
10	هل توجد برامج تدريبية تناسبك في تطورك بالعمل؟	24	20.0	8	6.7	86	71.6	2	1.7	120	100	23.70
11	هل الخدمات بالعمل يتم تقديمها لك بسهولة؟	24	20.0	54	45.0	40	33.3	2	1.7	120	100	43.20
12	هل تشعر بالرغبة في الانسحاب من العلاقات مع بعض زملائك؟	62	51.7	30	25.0	28	23.3	0	0.0	120	100	64.20
13	هل تجد صعوبة في إنجاز مهام عملك؟	68	56.7	22	18.3	28	23.3	2	1.7	120	100	66.90
14	هل تعرضك للتمييز بالعمل يؤثر سلباً في علاقتك بالمحيطين؟	90	75.0	8	6.7	22	18.3	0	0.0	120	100	78.35
مجموع البعد												48.89

تفيد القراءة الأولية لتوزيع عينة الدراسة تبعاً لإجابات العينة على عبارات بعد الآثار الاجتماعية يتضح من خلال النتائج الموضحة أن أبرز ملامح المشكلات الاجتماعية التي يعاني منها المبحوث بعد تعرضه للتمييز بالترتيب طبقاً لما جاء بالجدول السابق (التمييز يؤثر سلباً على علاقة المبحوث بالمحيطين، نقص شديد في توفير البرامج التدريبية المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة تناسب تطور العمل، وندرة توافر فرص الترقى لذوي الاحتياجات الخاصة، وقلة مساهمة العمل في أي أنشطة اجتماعية خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة، وإيجاد صعوبة في إنجاز مهام العمل، والرغبة في الانسحاب من العلاقات مع بعض الزملاء، ووجود صعوبة في التعامل مع بعض الزملاء تصل لحد الجمود).

وهنا يجب أن نؤكد على أن مجتمع العمل لا بد وأن يكون متآلفاً ومتجانساً لخلق بيئة عمل ناجحة، وهذا لا يعني على الإطلاق تهميشاً أو إقصاء لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة، ولكن من أجل دمجهم اندماجاً مثمراً فلا بد من احتوائهم اجتماعياً ونفسياً وعملياً؛ ليكونوا قوة دافعة لا قوة مثبطة للعمل. ومما سبق ذكره نجد أن من أهم العناصر الواجب توافرها لخلق بيئة عمل ناجحة لا بد من (إدراج عمليات التتمير داخل العمل ضمن المخالفات التي تستحق جزاءات متدرجة في قانون الخدمة المدنية الجديد، وتوافر برامج تدريبية لتطوير العمل تتوافق مع نوع ودرجة الإعاقة لذوي الاحتياجات الخاصة، وإتاحة فرص الترقى لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة طبقاً للكفاءة دون التحيز للفئات الأخرى، وعمل أنشطة اجتماعية مختلفة لخلق روح التعاون والمشاركة بين جميع العاملين كالحفلات والرحلات... إلخ،

وإعادة هيكلة وتوزيع مهام العمل طبقاً لنوعية ودرجة إعاقة ذوي الاحتياجات الخاصة، وعمل دورات تدريبية للعاملين العاديين لكيفية التعامل المثمر مع فئات ذوي الاحتياجات الخاصة).

جدول رقم (4): يوضح رأي المبحوثين في بعض الآثار النفسية داخل بيئة العمل

م	العبارة	نعم		إلى حد ما		لا		غير ميبين		المجموع		المتوسط المرجح المنوي
		العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
1	هل تشعر بفقد الثقة بينك وبين بعض الزملاء؟	56	46.6	32	26.7	32	26.7	0	0.0	120	100	60.05
2	هل تشعر بالعزلة عن زملائك بالعمل؟	62	51.7	28	23.3	30	25.0	0	0.0	120	100	63.35
3	هل تشعر بالاضطهاد من بعض الزملاء؟	68	56.7	20	16.7	32	26.6	0	0.0	120	100	60.05
4	هل تشعر بالتوتر أثناء العمل؟	28	23.3	70	58.3	22	18.3	0	0.0	120	100	52.45
5	هل تشعر بعدم الطمأنينة خلال العمل؟	14	11.7	72	60.0	34	28.3	0	0.0	120	100	41.70
6	هل تشعر بصعوبة في التركيز أثناء العمل؟	18	15.0	26	21.7	74	61.6	2	1.7	120	100	26.30
7	هل تشعر بالإجهاد دائماً خلال العمل؟	26	21.7	62	51.6	32	26.7	0	0.0	120	100	47.50
8	هل تشعر بالقلق خلال أوقات العمل؟	20	16.7	68	56.6	30	25.0	2	1.7	120	100	45.70
9	هل تعاني من سلوك عدواني من بعض زملائك؟	28	23.3	54	45.0	34	28.3	4	3.3	120	100	47.40
10	هل يضطرب نومك خصوصاً في أيام العمل؟	78	65.0	12	10.0	28	23.3	2	1.7	120	100	71.20
11	هل تشعر بالاكنتاب وقت العمل؟	22	18.3	64	53.3	34	28.4	0	0.0	120	100	37.65
12	هل تشعر بالاستقرار النفسي في العمل؟	38	31.7	12	10.0	68	56.6	2	1.7	120	100	37.30
13	في حالة تعرضك للتممر، هل تستطيع التحكم في ردة فعلك؟	34	28.3	50	41.7	36	30.0	0	0.0	120	100	49.15
14	هل تشعر بالانتماء لمجتمع العمل؟	46	38.3	18	15.0	56	46.7	0	0.0	120	100	45.80
15	هل تشعر بالرضا الذاتي تجاه نفسك؟	96	80.0	16	13.3	8	6.7	0	0.0	120	100	86.65
	مجموع البعد											51.64

تفيد القراءة الأولية لتوزيع عينة الدراسة تبعاً لإجابات العينة على عبارات بعد الآثار النفسية يتضح من خلال النتائج الموضحة أن أبرز ملامح المشكلات النفسية التي يعاني منها المبحوث بعد تعرضه للتممر بالترتيب طبقاً لما جاء بالجدول السابق (اضطرابات النوم خصوصاً أثناء أيام العمل، والشعور بالعزلة عن زملاء العمل، وعدم الاستقرار النفسي بالعمل، وفقدان الثقة في الزملاء، والشعور بالاضطهاد، والشعور بالتوتر أثناء العمل، وفقدان المبحوث الشعور بالانتماء لمجتمع العمل، وفقدان المبحوث السيطرة على أعصابه بعد تعرضه للتممر)

مما سبق - ومع تحليل الأرقام الواردة بالجدول السابق - نجد أن غالبية المبحوثين لديهم تصالح نفسي مع الذات وحالة من الرضا التام بما قدر الله - عز وجل - لهم وهذه سمة غالبية على أغلب أفراد العينة، ولكن عندما يتعرض هذا الفرد للتممر داخل بيئة العمل نجد العينة تنقسم وتتفرق بين مؤيد ومعارض، ويرى الباحثون أن هذا التباين والتفاوت بين أفراد العينة في الآثار النفسية المترتبة على التعرض للتممر راجع إلى مدى جودة وقوة العلاقات الاجتماعية مع الزملاء، وأيضاً يعد من أحد العوامل العامة المؤثرة في الحالة النفسية للمبحوثين هي حالتهم الاجتماعية كما يتبين لاحقاً.

جدول رقم (5): يوضح رأي المبحوثين في بيئة العمل والتتمتر

م	العبرة	نعم		إلى حد ما		لا		غير مبين		المجموع		المتوسط المرجح المنوي
		العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%	
1	هل تشعر بالألم من معاملة بعض زملائك؟	40	33.3	56	46.7	24	20.0	0	0.0	120	100	56.65
2	هل تتعرض للإيذاء اللفظي من بعض الزملاء؟	20	16.7	60	50.0	40	33.3	0	0.0	120	100	41.70
3	هل تتعرض للإيذاء الجسدي من بعض الزملاء؟	10	8.3	64	53.4	46	38.3	0	0.0	120	100	34.95
4	هل تتعرض للإيذاء اللفظي من بعض الرؤساء في العمل؟	60	50.0	22	18.3	38	31.7	0	0.0	120	100	59.15
5	هل تتعرض للإيذاء الجسدي من بعض الرؤساء في العمل؟	16	13.3	60	50.0	44	36.7	0	0.0	120	100	38.30
6	هل وسائل النقل الجماعية مناسبة لك؟	14	11.6	56	46.7	48	40.0	2	1.7	120	100	35.65
7	هل تشعر بالخصوصية في مكان عملك؟	20	16.7	64	53.3	36	30.0	0	0.0	120	100	43.35
8	هل تشعر بروح التعاون في العمل؟	34	28.3	22	18.3	64	53.4	0	0.0	120	100	37.45
9	هل تشعر بالدعم المستمر من الرؤساء في العمل؟	24	20.0	48	40.0	48	40.0	0	0.0	120	100	40.00
10	هل عند التعرض للإيذاء تتم مساعدتك من الرؤساء في العمل؟	28	23.3	20	16.7	70	58.3	2	1.7	120	100	32.15
11	هل وسائل الإعلام تتعرض لمشاكل في العمل بصورة واقعية؟	12	10.0	28	23.3	80	66.7	0	0.0	120	100	21.65
12	هل يوجد رادع قانوني كافٍ لمن يؤذيك في العمل؟	14	11.7	14	11.7	92	76.6	0	0.0	120	100	17.55

تفيد القراءة الأولية لتوزيع عينة الدراسة تبعاً لإجابات العينة على عبارات بعد بيئة العمل والتتمتر يتضح من خلال النتائج الموضحة أن أبرز ملامح مشكلات التتمتر داخل بيئة العمل التي يعاني منها المبحوثين بالترتيب طبقاً لما جاء بالجدول السابق (عدم وجود الردع القانوني الكافي للتتمتر، وإهمال وسائل الإعلام المشكلات التي يعاني منها ذوي الاحتياجات الخاصة داخل العمل، وتجاهل أغلب الرؤساء في العمل لإنصاف ذوي الاحتياجات الخاصة بعد تعرضهم للتتمتر، وعدم مناسبة وسائل النقل العامة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، ونسبة كبيرة لا يوجد تعاون مع فئة ذوي الاحتياجات الخاصة، وعدم تقديم الدعم لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة، وتعرض المبحوثين إلى الإيذاء اللفظي من بعض الرؤساء، والشعور بالألم من معاملة بعض الزملاء، ولا يوجد خصوصية لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة داخل مكان العمل).

بالنظرة التحليلية المتعمقة لما جاء بالجدول السابق نجد أن من أهم ما تطالب به فئات ذوي الاحتياجات الخاصة داخل بيئة العمل هو وجود رادع قانوني كافٍ يحمي حقوقهم في الاندماج داخل بيئة العمل ويحميهم من التتمتر عليهم، وبما أنّ وسائل الإعلام هي القوة الناعمة التي تعكس ضمائر الشعوب والمجتمعات، بل تتعدى هذا في بعض الأحيان وتصل لمرحلة التوجيه لضمائر الشعوب والمجتمعات؛ فكم من أعمال سنيمائية كانت هي الشرارة الأولى لتغيير أو تعديل كثير من القوانين! فيجب على الإعلام أن يولي اهتماماً أكبر بنشر الوعي حول حقوق فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، وتقديم طرق وأساليب التعامل معهم، وذلك لدوره الحيوي في تعزيز فهم المجتمع واحتوائه لهذه الفئة. كما أنه يجب على الرؤساء في العمل أن يكونوا قدوة لمرؤوسيهم فلا بد وأن يبدأ الرئيس في العمل من نفسه ويمتنع عن الإيذاء اللفظي المبالغ فيه والموجه لفئات ذوي الاحتياجات الخاصة، وفي هذا الشأن نجد بعض الرؤساء في العمل يمارسون هذا الأسلوب المتتمتر على كافة العاملين مستغلين في هذا سلطتهم التي أعطاها القانون لهم، ومن هنا لا بد وأن توجد وسائل للتقييم للرؤساء في العمل؛ حتى لا يعيثوا في الأرض فساداً، كما يجب وأن يخضعوا لتقييمات نفسية قبل توليهم مناصبهم الرئاسية، وهذا لضمان خلق بيئة عمل صحية، وألا ننسى حق المعاق في التنقل الآمن عبر المواصلات العامة، وهذا الأمر - وإن لم يقع على عاتق بيئة العمل بشكل مباشر - فتأثيره يؤثر بشكل قوي على بيئة العمل. إن

الشخص المعاق الذي لا يستطيع استخدام وسائل النقل العامة يواجه تحديات كبيرة في الوصول إلى مكان عمله. السؤال هنا هو كيف يمكنه الانتقال بشكل آمن وكم ستكلفه هذه الوسيلة الآمنة من المال؟ وهل يغطي راتبه تكاليف هذا الانتقال الآمن؟ وكيف يمكنه سد الفجوة بين دخله المحدود واحتياجاته، خاصة عندما تكون تكلفة التنقل الآمن بنداً أساسياً من نفقاته؟ إذا اضطر المعاق لاستخدام وسائل النقل العامة، فهل هي مهيأة لاستيعاب احتياجاته الخاصة؟ وكيف يتعامل العامة مع المقاعد المخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة؟ هذه الأسئلة العديدة والمعقدة تحتاج إلى دراسات موسعة، ورصد دقيق للمشاكل، وطرح حلول مبتكرة، والإجابة عنها تتطلب مجلداتٍ من البحث والتحليل، ولا يمكن تناولها بشكل كامل في هذا المقام.

**جدول رقم (6):** يوضح قيمة العلاقات بين (نوع المبحوث/ الحالة الاجتماعية/ المؤهل الدراسي/ قطاع العمل) مع أبعاد المقياس المختلفة (الآثار الاجتماعية/ الآثار النفسية/ بيئة العمل والتمتع)

م	نوع المبحوث	قيمة كا <sup>2</sup>	الآثار الاجتماعية	الآثار النفسية	بيئة العمل والتمتع
1	الحالة الاجتماعية	24.84	لا يوجد ارتباط	لصالح الذكور	لا يوجد ارتباط
2	المؤهل الدراسي	78.98	لصالح المتزوج	لصالح الأعراب	لا يوجد
3	قطاع العمل	114.07	لصالح الأقل تعليمًا	لصالح الأقل تعليمًا	لا يوجد
4	الآثار الاجتماعية	103.61	الشباب والرياضة	الشباب والرياضة	الشباب والرياضة

تبين من الجدول السابق العلاقة بين المقياس ومتغيرات (نوع المبحوث، والحالة الاجتماعية، والمؤهل الدراسي، وقطاع العمل) لعينة الدراسة ما يلي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) بين نوع المبحوث والآثار النفسية، حيث بلغت قيمة كا<sup>2</sup> (29.45) لصالح الذكور.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) بين الحالة الاجتماعية وكل من (الآثار الاجتماعية، والآثار النفسية) حيث بلغت قيمة كا<sup>2</sup> (87.74) لصالح المتزوجين، و (90.49) لصالح العُزب) على التوالي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) بين المؤهل الدراسي وكل من (الآثار الاجتماعية، والآثار النفسية) حيث بلغت قيمة كا<sup>2</sup> (78.98، 128.12) على التوالي وكلاهما لصالح الأقل تعليمًا.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) بين قطاع العمل وكل من (الآثار الاجتماعية، والآثار النفسية، وبيئة العمل والتمتع) حيث بلغت قيمة كا<sup>2</sup> (114.07، 103.61، 151.50) على التوالي وجميعهم لصالح العاملين بمديرية الشباب والرياضة.

ومن خلال تحليل الباحثين للجزء الميداني للبحث اتضحت النتائج التالية:

1. الذكور من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة هم المعرضون للإصابة بالآثار النفسية السلبية بعد تعرضهم للتمتع داخل بيئة العمل بالقطاع الحكومي، ومن هذه الآثار السلبية (القلق، والتوتر، والاكتئاب، واضطرابات النوم، وفقدان الثقة بالنفس، والرغبة بالعزلة، والاضطهاد، والخوف المرّضي، وضعف التركيز، والإجهاد) وغيرها من المشاعر السلبية.
2. المتزوجون من فئة الاحتياجات الخاصة هم الأكثر تحكماً في علاقاتهم الاجتماعية ويستطيعون إنشاء علاقات اجتماعية سوية وناجحة داخل بيئة العمل، حيث إنّ الاستقرار العاطفي ووجود شريك الحياة هو صمام الأمان للفرد

- ذي الاحتياجات الخاصة الذي بوجوده يحيا حياة مستقرة، وينشئ علاقات اجتماعية سوية، حتى في حال التتمر عليه تكون ردود أفعاله تحت سيطرته، ويستطيع شريكه في الحياة احتواءه.
3. العُزْبُ هم الأكثر عرضة للآثار النفسية السيئة التي تصاحب التتمر بمختلف أشكاله، فمع عدم وجود شريك للحياة يشعر الفرد من ذوي الاحتياجات الخاصة بفقدان الهوية وضعف الانتماء، وأنه غير مرغوب فيه، ومن المشاعر السلبية التي يشعر بها: (القلق، والتوتر، والاكتئاب، واضطرابات النوم، وفقدان الثقة بالنفس، والرغبة بالعزلة، والاضطهاد، والخوف المرضي، وضعف التركيز، والإجهاد) والتي على إثرها من الممكن أن يلجأ الفرد للانتحار أو على الأقل التفكير به.
4. الفئات الأقل تعليمًا هم الأكثر تأثرًا بالآثار الاجتماعية والنفسية السلبية؛ فبسبب مستوى تعليمهم المحدود يفكرون إلى الوعي والفتنة، وحسن التصرف بالمقارنة مع غيرهم من الأشخاص الذين أكملوا تعليمهم، وهذا النقص في مستوى التعليم يجعلهم يردون على التتمر بأساليب تفقر إلى الحكمة؛ مما يؤدي إلى تدهور علاقاتهم الاجتماعية مع زملائهم. ومن ناحية أخرى، يتعرضون لمشاعر سلبية مضاعفة؛ الأمر الذي يجعلهم يتجهون سريعًا إلى أحد طريقتين: الأول هو العنف وإيذاء الآخرين دون تفكير أو ترو أو تأن، والثاني هو الانطواء والعزلة، مما قد يؤدي إلى الاكتئاب، وفي الحالات المتأخرة -مع الأسف- قد يؤدي إلى التفكير في الانتحار.

### الخلاصة

هدفت الدراسة إلى التعرف على كل من الآثار الاجتماعية، والآثار النفسية للمعرضين للتتمر من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة ببيئة العمل داخل القطاع الحكومي، كما هدفت إلى التعرف على طبيعة التتمر الوظيفي وآثاره داخل بيئة العمل بالقطاع الحكومي، حيث أن يعتبر التتمر في بيئة العمل من المصطلحات الحديثة نسبيًا وخصوصاً لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة وهذه الظاهرة تزداد وتنتشر بطريقة سريعة جدًا في بيئة العمل المحيط بنا لذلك الملاحظة المباشرة للظاهرة هي نقطة الانطلاق لبحث وتوصيف المشكلة التي تواجه وتعوق الاستثمار الأمثل في بيئة العمل. وتكونت عينة الدراسة من الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة المعرضين للتتمر داخل بيئة العمل بالقطاع الحكومي بإجمالي مائة وعشرون مفردة بين ذكور وإناث وتم تطبيق هذه الدراسة على فئة ذوي الاحتياجات الخاصة داخل القطاع الحكومي بنطاق القاهرة الكبرى، واستخدمت الدراسة المنهج العلمي من خلال منهج المسح الاجتماعي عن طريق دراسة وصفية تحليلية وذلك نظرًا لطبيعة مجتمع الدراسة ونوع العمل والفئة المستهدفة من الدراسة باستخدام أداة صحيفة الاستبيان وكشفت نتائج الدراسة: عن بعض الآثار الاجتماعية السلبية التي يتعرض لها الفرد من ذوي الاحتياجات الخاصة بعد تعرضه للتتمر داخل بيئة العمل مثل: (أزمة التواصل مع الغير، وصعوبة الاندماج، فقد الاحترام المتبادل، الرغبة في الانسحاب)، كما أسفرت النتائج أيضًا عن بعض الآثار النفسية السلبية التي يتعرض لها مثل: (فقد الثقة، الشعور بالعزلة والاضطهاد، الشعور بالخوف والتوتر والقلق، فقد التركيز، الأرق والاكتئاب وفقد السيطرة على الانفعالات، الشعور بعدم الانتماء وعدم الاستقرار النفسي) وكذلك أكدت الدراسة من خلال إجراء اختبار (كا<sup>2</sup>) بين المؤهل الدراسي والآثار الاجتماعية أن انخفاض مستوى التعليم هو المؤثر الرئيسي في الشعور بالآثار الاجتماعية السيئة للمعرضين للتتمر من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة داخل بيئة العمل بالقطاع الحكومي، وقد أوصت الدراسة: بزيادة التشريعات التي تجرم التتمر بشكل عام وعلى فئة ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل خاص، تفعيل خط ساخن لتلقي شكاوى ذوي الاحتياجات الخاصة وتخصيص قسم خاص به للمعرضين للتتمر داخل بيئة العمل، تفعيل حزمة من

الدورات التدريبية داخل القطاعات الحكومية لكيفية التعامل مع فئة الاحتياجات الخاصة وتوضيح حقوقهم وواجبات مجتمع العمل تجاههم، إعادة توزيع وهيكلة الأعمال طبقاً لقدراتهم كل حسب نوع ودرجة الإعاقة

## التوصيات

- وفي ضوء النتائج التي توصل إليها البحث، رأى الباحثون مجموعة من التوصيات التي من الممكن أن تساعد في الحد من مشكلة التمر داخل بيئة العمل بالقطاع الحكومي والتي تضمنت:
1. إدراج عمليات التمر داخل العمل ضمن المخالفات التي تستحق جزاءات متدرجة في قانون الخدمة المدنية الجديد.
  2. توافر برامج تدريبية لتطوير العمل تتوافق مع نوع ودرجة الإعاقة لذوي الاحتياجات الخاصة.
  3. إتاحة فرص الترقى لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة طبقاً للكفاءة دون التحيز للفئات الأخرى.
  4. عمل أنشطة اجتماعية مختلفة لخلق روح التعاون والمشاركة بين جميع العاملين كالحفلات والرحلات... إلخ.
  5. إعادة هيكلة وتوزيع مهام العمل طبقاً لنوعية ودرجة إعاقة ذوي الاحتياجات الخاصة.
  6. عمل دورات تدريبية للعاملين العاديين لكيفية التعامل المثمر مع فئات ذوي الاحتياجات الخاصة.
  7. تفعيل رقم خط ساخن تابع للجهاز المركزي للتنظيم والإدارة لتلقي شكاوى العاملين بالقطاع الحكومي من فئة ذوي الاحتياجات الخاصة ممن تعرضوا للتمييز في العمل خصوصاً من الرؤساء في بيئة العمل.
  8. ضرورة عمل تقييم نفسي مسبق لأي شخص يتولى منصباً قيادياً؛ لضمان خلوه من أي أمراض نفسية تعوق العمل، وتؤثر بالسلب على العاملين.
  9. توفير خطوط مواصلات عامة آمنة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة كل حسب درجة ونوعية إعاقته.
  10. فرض غرامات مالية على من يتعدى على الأماكن المخصصة للمعاقين في المواصلات العامة.
  11. تكثيف أكثر حملات "قادرون باختلاف" التي دشنتها فخامة رئيس الجمهورية/ الرئيس عبد الفتاح السيسي؛ لأن المجتمع ما يزال بحاجة لزيادة الوعي والاهتمام بحقوق تلك الفئة.

## المراجع

- أبو زيد، أحمد، (1996)، الإنسان والمجتمع والثقافة، الجزء الثاني، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، القاهرة.
- الصريرة، أيمن محمد، (2012م)، الآثار النفسية والاجتماعية والأكاديمية والجسمية للتمر على ضحايا التمر من طلبة المرحلة الأساسية العليا، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة؛ عمادة الدراسات العليا، الأردن.
- السيد، السيد عبد العاطي، (1985)، الإيكولوجيا الاجتماعية، مدخل لدراسة الإنسان والبيئة والمجتمع، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- واكد، باسل، (2015)، الاستقواء والوقوع ضحية وعلاقتها بالدعم الاجتماعي لدى طلبة صعوبات التعلم في المرحلة لإعدادية في مدارس منطقة الجليل الأسفل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.
- بن سالم، خديجة، (2020)، الآثار النفسية للتمر الإلكتروني واستراتيجيات المواجهة الاستباقية من منظور طلبة الإعلام والاتصال بجامعة أدار، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، رماح.

الزغبى، دلال محمد، & مهيدات، رزان على (2014)، سلوكيات التتمر التي يمارسها العاملون في المؤسسات الأكاديمية في الأردن والعوامل المرتبطة بها، دراسة حالة، المجلة الدولية للأبحاث التربوية، جامعة الإمارات العربية المتحدة - كلية التربية، (45).

بشاي، دينا جمال زكي، (2018)، ميكانيزمات التوافق البيئي والتحايل المعيشي لدى شرائح متباينة لفقراء مدينة القاهرة، رسالة دكتوراة منشورة، قسم العلوم الإنسانية البيئية، معهد الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.

البوبي، رعد حسين، (2021)، دراسة العوامل الاجتماعية المؤدية لانتشار ظاهرة التتمر لدى طلاب المرحلة الثانوية، العمور، رميلة، (2019م). اتجاهات العاملين حول دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الإبداع الإداري، كلية العلوم الإنسانية، جامعة غرداية، جريدة الاقتصاد والبيزنس، المجلد (6)، العدد (3).

النعمي، صلاح عبد القادر، & عزيز، شعيب أحمد، (2018)، تأثير التتمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية بابل، تنمية الرافدين، جامعة الموصل، كلية الإدارة والاقتصاد، 37 (119).

المنديل، صيثة بنت منديل، & السلمي، رباب بنت محمد، & زكى، خديجة بنت محمود، & الشماسي، أريج بنت عبد الرحمن (2018م)، السمات الشخصية وأثرها في نفسي ظاهرة التتمر في بيئة العمل، دراسة ميدانية على الإداريات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المركز القومي للبحوث غزة، مج2، ع9.

عبد الله، عبد الله محمد (2017م)، الآثار الاجتماعية لمواقع التواصل الاجتماعي على طلاب الجامعات الليبية، كلية الآداب، جامعة سرت، مجلة بحوث الاتصال، العدد (1)، المجلد، (1).

أبو عيشة، على محمد درير، (2014)، مدخلك إلى لازاروس، باسكال الحرة.

إبراهيم، فتحية محمد & الشنواني، مصطفى حمدي، (1988)، الثقافة والبيئة مدخل إلى دراسة الأنثروبولوجيا الإيكولوجية، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية.

عبد الله، محمد حمزة أمين، (2022)، التتمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي، بحث ميداني، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد الثامن والعشرين - الجزء الرابع.

الشرنوبلي، محمد عبد الرحمن، (1981)، الإنسان والبيئة، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ط (2).

أبولديار، مسعد (2012م)، سيكولوجية التتمر بين النظرية والعلاج، الكويت، مكتبة الكويت الوطنية. ط2.

السامرائي، مصعب سلمان أحمد، (2016م)، رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة ودورهم المعرفي، كلية الإمام الأعظم، قسم أصول الدين، جامعة مؤتة، الأردن.

عكر، منى خالد، (2020م)، أهمية بيئة العمل في تحقيق الأبداع الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، جامعة الجنان، لبنان.

عباس، منير، (2015م)، أثر بيئة العمل المادية في أداء العاملين دراسة مقارنة في الجامعة السورية الخاصة قبل الانتقال إلى المركز المؤقت وبعده، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة السورية الخاصة، قسم إدارة الموارد البشرية.

الرفاعي، هالة خير سناري إسماعيل (2012م)، بعض المتغيرات النفسية لدى ضحايا التتمر المدرسي في المرحلة الابتدائية، جامعة حلوان، كلية التربية، مجلة الدراسات التربوية والاجتماعية: المجلد (16)، العدد (2).

عوض، هبة عاطف السيد محمود، (2014)، دور الجمعيات الأهلية في تفعيل حماية حقوق المعاقين، جامعة المنصورة، كلية الآداب، القاهرة.

- أحمد، ياسمين جمال، (2021)، إيكولوجيا المشاركة التنموية للمرأة المصرية ومدى تفعيل دور الإعلام نحوها، رسالة ماجستير منشورة، قسم العلوم الإنسانية البيئية، كلية الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس.
- Saima, A., (2018) "Can ethical leadership inhibit Workplace bullying across East and West: Exploring cross-cultural interactional justice as a mediating mechanism", *European Management Journal*, 36, pp. 203-224.
- Carroll, T. L., & Lauzier, M. (2014). Workplace bullying and job satisfaction: The buffering effect of social support. *Universal Journal of Psychology*, 2(2).
- Farrington, D., & Ttofi, M. (2011). Bullying as a predictor of offending. *Violence and later life outcomes. Criminal Behavior and Mental Health*, 21(2), 90-98.
- Terrazo, M, Babarro, J (2011). Social Characteristics in bullying Typology: Digging deeper into description of bully - Victim. *Procedia - Social and Behavioral*, 29.

## THE SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL EFFECTS OF PEOPLE WITH SPECIAL NEEDS WHO ARE EXPOSED TO BULLYING IN THE WORK ENVIRONMENT WITHIN THE GOVERNMENT SECTOR

Laila M. Abdel Rahim <sup>(1)</sup>; Suhair Adel Al-Attar <sup>(2)</sup>; Mona H. Muhammad <sup>(3)</sup>  
Dina G. Zaki <sup>(1)</sup>

- 1) , Faculty of Graduate Environmental Studies and Research, Ain Shams University  
2) Faculty of Girls, Ain Shams University 3) Faculty of Specific Education, Ain Shams University

### ABSTRACT

**Research goal:** The research aimed to identify both the social and psychological effects of those exposed to bullying from the category of people with special needs in the work environment within the government sector. It also aimed to identify the nature of job bullying and its effects within the work environment in the government sector, as bullying in the work environment is considered a relatively modern terminology, especially for people with special needs. This phenomenon is increasing and spreading very quickly in the work environment surrounding us. Therefore, direct observation of this phenomenon is the starting point for researching and describing the problem facing and hindering optimal investment in the work environment.

**Methodological procedures for research:** The study sample consisted of individuals with special needs who were exposed to bullying within the work environment in the government sector, with a total of one hundred and twenty individuals between males and females. This study was applied to the category of people with special needs within the government sector in the Greater Cairo area. The study used the scientific method through the social survey approach by studying. Descriptive and analytical, given the nature of the study population, the type of work, and the target group of the study using the questionnaire sheet tool.

**Research results:** The research results revealed some of the negative social effects that individuals with special needs are exposed to after being bullied in the work environment, such as: (a crisis of communication with others, difficulty integrating, loss of mutual respect, and the desire to withdraw), and the results also revealed some of the negative psychological effects that are exposed to, such as: (a crisis of confidence, a feeling of isolation and persecution, a feeling of fear, tension and anxiety, loss of focus, insomnia and depression, loss of control over emotions, a feeling of not belonging and psychological instability). The study also confirmed, through conducting a (Ka2) test between educational qualification and social effects, that the low level of education is the main factor in the feeling of negative social effects for those exposed to bullying from the category of people with special needs within the work environment in the government sector.

**Research recommendations:** The research recommended increasing legislation that criminalizes bullying in general and people with special needs in particular, activating a hotline to receive complaints from people with special needs and allocating a special section for those exposed to bullying in the work environment, activating a package of training courses within government sectors on how to deal with people with special needs and clarifying their rights and the duties of the work community towards them, and redistributing and restructuring work according to their abilities, each according to the type and degree of disability.

**Keywords:** Bullying, Bullies, Individuals with Special Needs, Public Sector, Work Environment