

المضايقة التنظيمية: بلورة لللامعيارية المنظمة

Organizational Mobbing: crystallizing of organizational anomie

Phd.s Fatma zohra Harouz 1pr.Ismahane Balloum2

ط.د. حروز فاطمة الزهراء¹، أ.د. بلوم إسمهان²¹ جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، fatma_zohra.harouz@univ-msila.dz² جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، ismahane.balloum@univ-msilla.dz

تاريخ الاستلام: 2021/11/01 تاريخ القبول: 2024/01/08 تاريخ النشر: 2024/06/27

ملخص:

اللامعيارية المنظمة تعبر عن سوء السلوك التنظيمي، الذي يلغي كل محددات المعايير الأخلاقية و التي في حالة وجودها، تحدد سلوك الأفراد و تضبطه وفق أنماط محددة للسلوك التنظيمي على مستوى تنظيم العمل، لكن في حالة غيابها تسود حالة الأنومي و تصبح كل الممارسات اللامعيارية مهيمنة على المناخ التنظيمي، سواء على مستوى الفئة المسيسة أو الفئة الفاعلة. فعلى مستوى الفئة المسيسة تعتبر المضايقة التنظيمية من أبرز السلوكات التنظيمية المجسدة لحالة الأنومي والممارسة في إطار تتابع مرحلي، يبدأ بالصراع و ينتهي بالإستبعاد. فالمضايقة التنظيمية تتكشف في ثلاث الأبعاد: الأسس السلطوية، التسلطية، التي يكون مبررها، الوضع الوظيفي و المستوى التنظيمي، الذي ينتمي إليه أفراد الفئة المسيسة و يمنحهم هذا الإمتياز، إضافة إلى الممارسات الميكانيكية و هذا ضمن السياق الممارساتي. أما على السياق التفاعلي فغياب عدالة التفاعلات تعبر عن بعد آخر للمضايقة التنظيمية، حيث يتم خلالها تغييب أنسنة بيئة العمل و لا مجال للعلاقات و التفاعلات الإنسانية بين الفئة المسيسة و الفئة الفاعلة. كلمات مفتاحية: المضايقة التنظيمية، اللامعيارية المنظمة، الأسس السلطوية، التسلطية، الممارسات الميكانيكية، غياب عدالة التفاعلات.

* المؤلف المرسل: حروز فاطمة الزهراء، الإيميل: fatma_zohra.harouz@univ-msila.dz

Abstract:

The organizational anomie expresses the organizational misconduct, which eliminates all determinants of ethical norms, that determine the individual's attitude and adjust it with specific patterns of the organizational behavior, on the level of the organization of work, however if this norms are absent, the anomie situation will prevail and all the anomie practices will dominate on the organizational climate, whether on the level of the politicized category or the active category. On the politicized category's level, the organizational mobbing considered as the most prominent organizational behaviors embodied the anomie situation, which practiced in a stage sequence framework. It starts with Conflict and finishes with the exclusion. The organizational mobbing unfolds, in the Triad of dimensions: Authoritarian authority foundations, which its justifications are the employment status and the organizational level, that this category belongs to it. In addition, the machiavellian practices, which is used by the politicized category, to achieve the goals, it has established under the complete absence of moral authority and the vitality of conscience. This is within the Practitioner context. But on the Interactive context, the absence of interactional justice expresses another dimension of organizational mobbing, that through which being the absence of humanize in the work environment and there is no way, for human relations and dealings.

Keywords: absence of interactional justice-authoritarian- authority foundations-machiavellian practices-organizational anomie-organizational mobbing.

Résumé :

L'anomie organisationnelle, exprime l'inconduite, qui élimine toutes les limites des normes éthiques. Le cas échéant, elle détermine le comportement des individus et l'ajuste en fonction de types spécifiques de comportement organisationnel au niveau de l'organisation du travail. Mais l'absence de celui-ci, l'état de l'anomie prévaut et devient toutes les pratiques non standard dominant le climat organisationnel. Que ce soit au niveau de la catégorie politisée ou active. Au niveau de la catégorie politisée, le harcèlement organisationnel, est l'un des comportements les plus prééminents. Le règlement incarné dans l'état de l'anomie et la pratique dans une séquence progressive, il commence par le conflit et se termine par l'exclusion. Le harcèlement organisationnel, est tracé dans une triade de dimensions : dans le contexte pratique, les fondements autoritaires de l'autoritarisme, qui sont justifiées par le statut fonctionnel et le niveau organisationnel, auxquels appartiennent les membres de la catégorie politisée et accordent ce privilège. En plus, les pratiques machiavéliques. Quant au contexte interactif, le manque de la justice des interactions, exprime une autre dimension du harcèlement organisationnel. Comme au cours de laquelle l'humanisation de l'environnement de travail, est absente et il n'y a pas de place pour les relations humaines et les relations entre les catégories politisées et actives.

Mots clés : absence de la justice des interactions-anomie organisationnelle-
Fondements autoritaires de l'autoritarisme-harcèlement organisationnelle-
pratiques machiavéliques.

مقدمة:

إن الأفراد على مستوى تنظيم العمل بإنتمائهم إلى الفئة المسيسة أو الفئة الفاعلة يعكسون بسلوكاتهم مدى إلتزامهم بالمعايير التنظيمية التي بدورها تتحكم في السلوك التنظيمي ففي حالة إلغاء الإحتكام المرجعي إليها، تصبح حالة الأنومي أو اللامعيارية هي المسيطرة على الثقافة التنظيمية و المناخ التنظيمي و تنعكس في شكلها الممارساتي أثناء عملية التفاعل التي تتم بين الفئة المسيسة و الفئة الفاعلة و التي تبلورها عملية الإتصال .

فالمضايقة التنظيمية تعتبر من السلوكات التنظيمية السيئة الصادرة عن أفراد الفئة المسيسة من أجل المساس بالأمن النفسي و الوظيفي فالتنظيمي للأفراد الفاعلين الذين ينتمون إلى نطاق إشرافهم، فهي كظاهرة سوسيوتنظيمية جديرة بالدراسة و التشخيص، فالتحليل و التفسير من أجل الوقوف على أهم المحركات المساهمة فعليا في تبلور المضايقة سواء على المستوى التنظيمي أو على مستوى الأفراد، خاصة أنه لا يمكن رصد هذا السلوك السيء بالملاحظة البسيطة و إنما يتم رصدها عن طريق بعض المؤشرات الدقيقة التي تعبر عن ممارسة المضايقة التنظيمية في إطار ثالوث أبعادها: الأسس السلطوية، التسلطية، الممارسات الميكيا فيلية و غياب عدالة التفاعلات، فدراسة هاته الظاهرة و تشخيصها و فهمها يؤدي إلى إقتراحات و حلول من أجل دحض هاته الباثولوجيا التنظيمية .

1. المضايقة التنظيمية: الماهوية، ثالوث الأطراف و مرحلية الحدوث

1.1 المضايقة التنظيمية: من الكرونولوجيا التاريخية إلى الماهوية

إن المضايقة التنظيمية هي مفهوم تطور من خلال ممارسات التنمر التي يمارسها أفراد ضد أفراد آخرين لأسباب معينة، كل له سببه (الخاص)، فقد درست ظاهرة التنمر على أساس ممارسات العنف التي تمارس بين التلاميذ في تنظيم المدارس، ثم أصبحت تدرس كظاهرة سوسيوتنظيمية و مظهر من مظاهر سوء السلوك التنظيمي تحت مسمى المضايقة التنظيمية، "ففي الدول الإسكندنافية، ظهرت المنشورات حول مصطلح المضايقة، المشتق من الكلمة الإنجليزية Mob "الغوغاء" أو رعا ع، و يلاحظ ان المصطلح متعلق بالعنف النفسي و التحرش، يستخدم للإشارة إلى المضايقة، أما مصطلح المضايقة Mobbing فقد تم إستخدامه لأول مرة عام 1958 من قبل الباحث النمساوي Konrad Loreng للتعريف بشكل من أشكال السلوك الذي تعتمد عليه الحيوانات الضعيفة للترهيب ضد منافسيهم الأقوياء، كما إستخدم الطبيب السويدي Paul

Heinemann مصطلح Mobbing لوصف سلسلة من الأنشطة كالبلطجة و العنف وقد لاحظته بين الأطفال ، و في عام 1980 بفضل عالم النفس السويدي Hienz leyman عرف مصطلح Mobbing بالتزايدات غير العنيفة في مكان العمل ، و هو يصفها بأنها اتصال غير معادي و غير أخلاقي موجه بطريقة منهجية من قبل شخص أو عدد من الأشخاص بشكل رئيسي اتجاه فرد واحد ، يجعل الشخص عاجزا و معزولا و إخضاعه للإجبار عن طريق وسائل التحرش المستمرة (Zeynep&ahikal,2019,p.57)."

كما تشير المضايقة التنظيمية "إلى شكل المضايقات النفسية ، التي تحدث في مكان العمل ، بحيث يجب إضطهاد الضحية بشكل منهجي و مستمر لفترة طويلة من الزمن" (Maron, 2018,p.17). فالشيء المشترك بين هاذين التعريفين للمضايقة التنظيمية أنها ممارسات ممنهجة و مركزة بالأساس ضد شخص محدد أو عدة أشخاص في قالب إضطهادي الهادف إلى الإخضاع عن طريق الجبر .

كما يعرف المسح الوطني الأمريكي 2014 ، المضايقة "بأنها إساءة نفسية و متكررة و خطيرة مهينة و مخيفة في العمل و أنماط مختلفة من التخريب في مكان العمل ، فضلا عن الإساءة اللفظية". (Beno,2016,p.241) ففي الولايات المتحدة الأمريكية تعد المضايقة وباء جديدا أو باثولوجيا تنظيمية تتم ممارستها للإبقاء على الوضع الاقتصادي و المحافظة على إستمرارية في سوق العمل ، فأرباب العمل يقومون بممارسة المضايقة بأي شكل من الأشكال لعلمهم بعدم وجود قوانين و تشريعات ضد المضايقة لتحمي الفرد الفاعل من هاته الممارسات و الذي يعتبر ضحية ، لما يمارس عليه أو ضده .

2.1 المضايقة التنظيمية: ثالوث الأطراف.

إن للمضايقة التنظيمية ثالوث أطراف مكونة لهذا السلوك التنظيمي السيء الصادر عن الفئة المسيسة ضد فرد أو عدة أفراد من الفئة الفاعلة و الممنهج في نفس الوقت ، و قد حدد Maran2018 هاته الأطراف كالآتي:

1.2.1 الضحية: يمكن شرح تعريف الضحية على أساس الفئات الخمس التالية:

-أسير: الضحية قادرة على التعرف على الظاهرة لكنها لا تعرف إستراتيجيات فعالة لمنعها من الحدوث.

-سليبي: الضحية ودود وخاضع و غير قادر على القول "لا".

-طموح: تعمل الضحية على الحفاظ على مستويات عالية من الفعالية و الكفاءة و كثير الحسد من الزملاء.

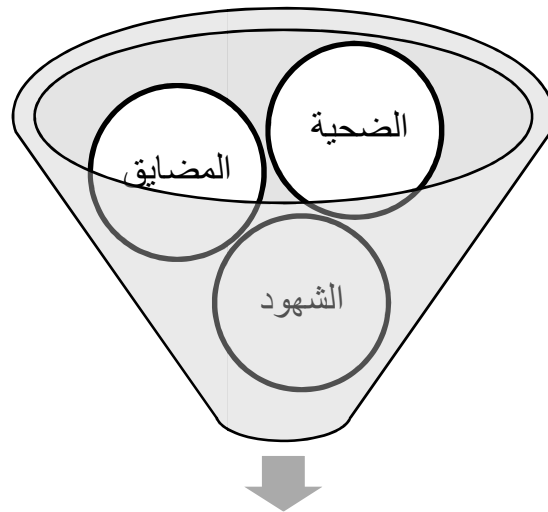
-مصاب بالوسواس: يخبر الضحية أي شخص عن عدم إرتياحه، و يميل إلى الشعور بالإكتئاب و غير راض دائما.

-كبش الفداء: الضحية ضعيف و زملاؤه يعبرون عن غضبهم إتجاهه.

2.2.1 المضايق: هو هو الجلال ،الفرد الذي يبدي و يطبق سلوكيات المضايقة ، فقد أجرى Padgornaya & Safina بحث و قد أظهر أن هناك أنواعا مختلفة من أهداف المضايق في حملة التحرش في العمل :

- ✓ لخلق ضائقة و شعور عاطفي مثل الغضب اتجاه شخص آخر .
 - ✓ لإكتساب القوة و السلطة و مكانة أعلى و الإحترام للمضايق لديه وجهة نظر مشوهة عن نفسه ،أو نفسها و يعتبر نفسه أو نفسها متفوقا و يعتقد أنه /أنها يسمح لهم بالغضب ،و يرتبط هذا الدافع بالعنف ضد الزملاء الآخرين الذين ينظر إليهم أنهم أقل شأنًا.
 - ✓ لإختيار إستراتيجية تدمير أحدث (يتألم شخص آخر من أجل القيام بذلك لا يميل إلى ترك الضحية تهرب.
 - ✓ لترك (عامل) الضحية هو/هي غير راض عن حياته /حياتها و مع زملائه الآخرين و يخلق مناخا غير مرض و متوتر نسبيا.
 - ✓ للتقدم في السلم الوظيفي يحاول/تحاول شق طريقه في المنظمة ،بإستخدام جميع الوسائل الممكنة.
- وفقا ل Ege يمكن إحالة هؤلاء المضايقين كمحرض ،جامع ،مصاب بجنون العظمة ،سادى ،محبط،وصولي على التوالي ،علاوة على ذلك حدد Leymann دوافع المضايقة :
- ✓ عدم وجود مراعاة للقواعد و العقاب و إبعاد العامل
 - ✓ المضايقة و التمييز ضد العامل بسبب معتقدات سياسية أو دينية توصف بأنها مضايقة .

3.2.1 الشهود: يمكن تصنيف الشهود على أنهم نشطاء أو سلبيون ،الشهود النشطون في الظاهرة مباشرة ،و بالتالي يحافظون عليها ،لا يشارك الشهود السلبيون بشكل مباشر في الإضطهاد و لكن حتى لو علمو بذلك ،فإنهم لا يساعدون الضحية "(Maran& al,2018,p.18)



ثالث أطراف المضايقة

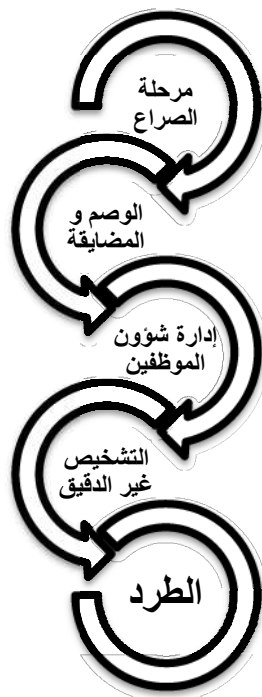
شكل رقم. 01: ثالث أطراف المضايقة التنظيمية (من إعداد الباحثين).

- 3.1. المضايقة التنظيمية : مرحلة الحدوث من الصراع إلى الإستبعاد
إن المضايقة التنظيمية لا تحدث بشكل مباشر وإنما تمارس بشكل مرحلي متتابع تؤدي المرحلة الأخيرة إلى بلورة سلوك المضايقة من قبل بعض أفراد الفئة المسيسة ضد فرد أو عدة أفراد من الفئة الفاعلة ، فحسب Khoo فإن المضايقة تمر بخمس مراحل :
1.3.1- المرحلة 01: حادث خطير (مرحلة الصراع) : الصراع التنظيمي الذي لا تتم إدارته بتريث ، و بالتالي يتحول إلى عملية مضايقة تتصاعد إلى حادث خطير ... سواء كانت الإتهامات حقيقية أو متصورة فقد أعطت المبرر للمضايقين لإتخاذ إجراءات إدارية ضد الهدف.
- 2.3.1- المرحلة 02: الوصم و المضايقة: تتكون من أعمال عدوانية و إعتداءات نفسية ضد الهدف ، "بقصد الوصول إلى شخص" أو معاقبته ، غالبا ما تتجلى عدوانية التنمر في النقد و التعليقات المهينة و الهمسات السلوكية الخبيثة الأخرى ، تأثير هذا السلوك هو الإذلال و الترهيب و غرس الرعب و الخوف في الهدف و في هذا الوقت كان المزيد من الناس يهتم بعملية المضايقة.
- 3.3.1 المرحلة 03: إدارة شؤون الموظفين: هي الفترة التي تدخل فيها الإدارة بجدية في المضايقة عادة بعد تجاهلها أو تصغيرها في المراحل السابقة ، بسبب وصمة العار السابقة من الأسهل على الإدارة أن تخطيء في الحكم و تلقي اللوم على الهدف وفعل شيء ما "للتخلص من المشكلة" و هي الشخص الذي تعرض للسخرية و غالبا ما يؤدي هذا إلى إنتهاك خطر للقانون المدني لحقوق الفرد بسبب أخطاء الإسناد الأساسية ، تميل الكليات و الإدارة إلى إنشاء تفسيرات تستند إلى خصائص الشخصية و ليس العوامل البيئية.

4.3.1 المرحلة 04: التشخيص غير الصحيح: هي الفترة التي تتحالف فيها الإدارة مع المضايقين في بناء الهدف على أنها "صعبة"، "الإجهاد" أو "المرض العقلي". الموظفون الذين يعبرون عن مخاوف بشأن السلوكيات غير الملائمة أو غير الأخلاقية أو التنمر، وصفت بأنها ذات موقف سلبي أو بجنون العظمة أو الإنخراط في الإبلاغ عن المخالفات، إذا كان الهدف يسعى للإتصال بطبيب نفسي، هناك خطر كبير في أن يتم وصفه بتشخيص غير صحيح، "جنون العظمة"، "التكيف"، "إضطراب" أو "إضطراب الشخصية"، هذا الحكم يمكن أن يدمر فرص الشخص في كسب أي شيء من المهني أو إعادة التأهيل.

5.3.1 المرحلة 05: الطرد: هي مرحلة الطرد التي يجبر فيها الفرد على مغادرة المنظمة، إما بالفصل أو من خلال الفصل البناء، لأن ظروف العمل لا تطاق، تستمر عملية المضايقة أحيانا، لتبرير الاتجاهات التي يتخذها المهاجمون بشكل ملموس إثبات قرار المنظمة، بإعتباره القرار الصحيح قد تجد الأهداف أنهم مطرودون تماما من سوق العمل و غير قادرين على العثور على وظيفة" (Khoo,2010,p.63).

فالتتابع المرحلي لحدوث المضايقة و ممارستها من قبل أفراد الفئة المسيسة تؤدي في الأخير إلى الطرد بشكل غير مباشر للفرد/الأفراد المستهدف من المضايقة، و التي لا تتم بشكل مباشر إنما هذا الأخير يجبر عليها بتقديم إستقالته للهروب من الوضع المتأزم في مناخه التنظيمي و الذي يستهدفه بشكل مباشر و يسبب له العديد من الآلام على المستوى العملي أو على المستوى النفسي و الصحي، فيرى مغادرة تنظيم العمل الحل الوحيد أمامه من أجل الإنتهاء من دائرة المضايقة، و بدء حياته من جديد بالبحث عن عمل آخر أو أنه غادر العمل بعد ضمانه لوظيفة في تنظيم عمل آخر يتوق لأن لا يكون للمضايقة مكان فيها على الصعيد الممارساتي، و يأمل في وجود الأمان الوظيفي، الذي يجعله يستقر ويأمن على حياته الوظيفية سواء من ناحية التعاملات أو ناحية تطوير مساره الوظيفي، ففي سياق الطرد و الإستبعاد فقد توصلت دراسة Namie&Namie2009 حول سلوك المضايقة في ألمانيا (المؤسسة الأوروبية)، دراسة "أن جميع المستهدفين 98.7% تقريبا يعانون من عواقب وظيفية و /أو صحية، ما يقرب من النصف 43.9% أصيبوا بالمرض، ترك 68.1% عملهم بما في ذلك 14.8% ممن تم فصلهم، كما وجد معهد البنك الدولي أن 77% من الأهداف غير التوظيف و قدر الدكتور Heinz Leymann1990 الذي اكتشف هذه المتلازمة لأول مرة، أن المضايقة في مكان العمل كانت مسؤولة عن 15% من حالات الإنتحار في السويد". (Lacey & al,2010,p.91) و هذا ما تدعمه الباحثة Ruth Namie أخصائية نفسية إكلينيكية و هي تركز في أبحاثها على المضايقة في مكان العمل، إلى الإستنتاجات التالية: 52% من ضحايا المضايقة من النساء و 62% من الرجال و 82% من الأفراد تركوا وظائفهم نتيجة المضايقة.



شكل رقم 02: مراحل المضايقة التنظيمية (إعداد الباحثين).

كما توصلت دراسة Alexandria & Bervadeter 2014 "أن إحدى الطرق التي يحل بها ضحية المضايقة الموقف غير المواتي، هي ترك الوظيفة فعندما تم طرح سؤال إذا كان المستجيبون تركوا الوظيفة بسبب المضايقة أجاب أن 22 % بالإيجاب و قال 16 % آخرون يفكرون في ترك الوظيفة الحالية". (Alexendria , Bervadeter ,2014,p.31)

و هناك سبب مهم للمضايقة و هو محاولة التخلص من اليد العاملة الحالية لسبب ما ، كأنهم يحاولون توظيف أفراد فاعلين شباب سماتهم صغر السن ، مليئين بالحيوية و النشاط و الإندفاع نحو العمل ، و يتبعون سياسية المنظمة و يجبرون الآخرين على التقاعد المبكر مقابل التعويض ، أو أنهم يضايقونهم من أجل أسباب شخصية خاصة بالفئة المسيسة من أجل التخلص من فرد أو أفراد محددين ، لانه /أو أنهم يمثلون عائقا لهم لممارسة حريتهم الشخصية في مكان العمل ، أو يسبب أحدهم تهديدا لمنصبه الوظيفي و ليس لأسباب وظيفية عملية، فالمضايقة يصعب رصدها بطريقة مباشرة و إنما تمارس بشكل سري و مزعج.

2- المضايقة التنظيمية: ثالوث الأبعاد

1.2. الأسس السلطوية التسلطية : شخصية الممارسات السلطوية

الأسس السلطوية هي نابعة عن سلوك من المستويات العليا أو الفئة المسيسة سمته بالدرجة الأولى التسلطية ، التي تعتبر في حد ذاتها ، سمة من شخصية الممارس لها من خلال الرسمية و

صلاحيات اتخاذ القرار التي يمنحها له منصبه الوظيفي و الذي يعطيه خاصية التبرير لمواقفه و سلوكاته التسلطية و التنمرية و التي تعمل على مضايقة الفرد الفاعل في المستويات الدنيا التابعة لنطاق إشرافه ، حيث يعمل على ممارسة الإستبداد بالرأي و عدم ترك أي مجال للتشاركية و التمكين مع تثبيط الاتصالات الصاعدة و دعم الاتصالات النازلة و تكريسه لثقافية الصمت التنظيمي و كبجه لمحددات ثقافية المجاهرة التنظيمية فالشخص المتسلط يعتبر التسلط جزءا من شخصيته بسبب ما تمنحه الممارسات السلطوية و هو يمارس سلطة كما يسميها الباحث بشير محمد بالسلطة الشخصية و التي "ترتبط بالشخص المسؤول نفسه و عندما تشخص بالضرورة ممركة ، غير قابلة للتقاسم مهما كان هذا التظاهر الشكلي بالتوكيل في هذا الميدان ، فالكلام عن الشخصية في السلطة يعني أن المساس بها محرم ، إذ هي تمس في ذهنية أصحابها بشخصهم" (بشير، 2007، ص.109). فالممارسات التسلطية ، هي مجال لإدماج الميزات و السمات التي تمثل شخصية الفرد الممارس للسلطة ، بأن يمارسها بكل حرية تحت ذريعة صلاحيتها السلطوية و ممارسة كل سلوكاته وفق منظوره الشخصي ، فالتسلط بكل تأكيد يعبر عن جانب من شخصيته ، لأن الممارسات السلطوية لا تكون في الغالب تسلطية و إنما هناك وجه آخر لها المتمثل في الديمقراطية و التشاركية . ففي دراسة Shallcross2003 "تم إستخدام أداة المقابلات العرضية ، قابل ثماني نساء ، سبعة منهن أجبرن على ترك عملهن من قبل زملائهن في العمل ، إستخدم هؤلاء الزملاء بإستمرار السلوكيات العدوانية السلبية، مثل نشر الشائعات و الخداع ، اتهامات ضد هدفهم ، و شملت نتائج المشاركين في الدراسة ، أضرار نفسية طويلة المدى ، فقدان العمل ، فقدان الأمن المالي و خلصت إلى أن المضايقات في مكان العمل هي توضيح لخلل تنظيمي في الثقافة التنظيمية ، التي يكون فيها من هم في المجموعة المهيمنة قادرين على مهاجمة أولئك الذين ينظر إليهم على أنهم متخلفون" .، (Micheal, 2004, p.5) فأساس التسلط هو النظرة الدونية للطرف المتسلط عليه و أنه أقل شأنا و لا يرتقي إلى المستوى المطلوب و الذي حدد آنفا من قبل الشخص المتسلط ، فالتسلط في مكان العمل هو وجه من أوجه المضايقة أو بالأحرى هو بعد من أبعادها تصبح صفة من صفات الثقافة التنظيمية السائدة في تنظيم العمل ستؤدي حتما بالفرد /الأفراد الذين يمارس عليهم هذا التسلط و لهم حسية و إدراك إتجاهه إلى عدم الأمان الوظيفي و عدم تقبل هاته الممارسات بشكل صريح أو عن طريق المناورة ، كما قد يقابل التسلط الخضوع و الخنوع و صمت الإذعان من قبل الفرد / الافراد بسبب نقص وعيهم و مستواهم الإدراكي ، حيث يتقبلون الواقع التنظيمي و ثقافة التسلط لأنهم يعتقدون أن ذلك هو الأصل في الممارسات السلطوية و لديهم فرط في التقبل ، أو أن الخضوع و الخنوع لديهم سببه عدم القدرة على تغيير واقعهم التنظيمي و الوظيفي نحو الأفضل .

2.2 الممارسات الميكيفيلية: أساس التقييم هي النتائج و ليست الوسائل .

لقد ترك ميكيا فيلي تاريخاً و تراثاً و فلسفة تعتمد عليها الفئة المسيسة في أي تنظيم ، نظراً لإحتواء هذا التراث على أجندة العمل التي تتبعها الفئة المسيسة من أجل النجاح في تسيير ذلك التنظيم ، حتى و إن كانت تلك الممارسات غير أخلاقية تحت ذريعة الغاية تبرر الوسيلة "فالنزعة الميكيا فيلية تمثل التحلل من الأخلاقيات المتعارف عليها و عدم مراعاة العلاقات الإنسانية في العمل ، و تبرير الخداع و المكر و الكذب و الإستغلال في علاقة الرئيس مع المرؤوسين و بناء العلاقة بينهما على أساس الخوف من الرئيس ، لأنه أكثر دواما من العلاقة التي تقوم على أساس الحب و المودة و التراحم و التعاون"(تحسين، 1999، ص.152). فعلاقة الخوف بين أفراد الفئة المسيسة و أفراد الفئة الفاعلة هي أساس العلاقة الناجحة و الدائمة حسب رأي ميكيا فيلي و نصائحه التي قدمها للأمير من أجل أن ينجح في تسيير شؤون مملكته ، لكن توجهات الإدارة اليوم تسعى إلى دعم التوجه الديمقراطي الذي يمنح التشاركية و التمكين من أجل النجاح في التسيير الجيد لتنظيم العمل و تحقيق أهدافه مع المحافظة عليه في بيئة غير مستقرة و إيقاعها سريع التغير ، فعلاقة الخوف و إن كانت مفروضة في بعض تنظيمات العمل ، بالتأكيد سيكون تأثيرها سلبيا بالدرجة الأولى على نفسية الأفراد التي بدورها تنعكس على مستويات :أمانهم، رضاهم، ولائهم ، أدائهم و علاقتهم بالوظيفة و بتنظيم العمل بمنحى متناقض دوما لتأكيدهم من غياب الأخلاق في التعاملات و الأعمال .

ويرى ميكيا فيلي أن على المسيس أن يسلك عدة جوانب و طرق، فالمهم أن يحقق هدفه ، فيجب عليه أن ينسى دماثة الأخلاق و يتجاوز بؤر الضعف ، و أن يمارس الأخلاق السيئة كالكذب، النفاق الخداع و غيرها من الرذائل من أجل أن يحقق غايته و إن كانت على حساب أفراد آخرين الذين يعتبرون كضحايا في هكذا مواقف ، لأن في الأخير سيقوم التقييم على حساب النتائج و ليست الوسائل ، و هو من الأشخاص المتسلقين وظيفيا و إجتماعيا ف "...لجوء الأمير إلى جميع السبل كإستخدام القوة التي تشكل -كما يؤكد- أساس الحق و القسوة و الإغتيال و خيانة العهد و القسم و التوسل بالتضليل و الرشوة و الركون إلى الخديعة و الكذب و النفاق ، أي أن الغايات السامية تبرر الوسائل أيا كانت و هو كان ينصح الأمير بأن لا يخجل في إختيار أي أسلوب مهما تدنى لتحقيق أهدافه و طموحاته السياسية و الحاكم الناجح هو الذي يلجأ إلى الأساليب الإنسانية و الحيوانية حسب الظروف و الحاجة و يعرف كيف يجمع بين خداع الثعالب و نوارات الأسود لأن المحك و الأساس لتقييم السياسة هو النجاح"(كمال، 1984، ص-ص.27-28).

والشخصية الميكيا فيلية تتميز بالسمات التالية :

✓ التلاعب الأخلاقي :و هو إستعداد لإلغاء كل الأخلاق و المعايير ، الأساس هو تحقيق المنفعة ولو على حساب الآخرين.

- ✓ عدم الثقة بالآخرين: هو شخص تنعدم عنده الثقة بالآخرين و تعاملاته كلها مبنية على الشك، و أن التعامل معهم سيؤدي حتما إلى تعاملات و نتائج سلبية.
- ✓ الرغبة في السيطرة: هو حب التسلط و التملك الذي يجعله مسيطر على الوضع و الأفراد و يمنعهم من إكتساب أي نوع من السلطة .
- ✓ البحث عن المركز: يبحث الشخص الميكيا في عن قنوات و أساليب خارجية لتحقيق المكانة و الترقى و النجاح.

فالممارسات الميكيا في التي أساسها اللامعيارية و إنعدام الأخلاق ،تعمل على خلق مناخ حاضن لممارسة المضايقة التي تؤثر على أفراد الفئة الفاعلة ،لأنهم يعتبرون أنفسهم يعملون في مناخ غير أخلاقي يعمل على زعزعة ثقتهم بأفراد الفئة المسيسة و في ممارساتهم ،و افراد هاته الفئة ، أثناء تحقيقهم للأهداف المسطرة فهم يعملون على تحقيقها في ظل غياب السلطة الأخلاقية ، أثناء تعاملاتهم مع الفئة الفاعلة التي تعتبر بالأساس الأداة الفعلية لتحقيق أي هدف من خلال أدوارهم الوظيفية ، و بما أن إسناد المهام و الوظائف مستند على معايير غير أخلاقية ،فهي بالأساس تسبب لهم المضايقة الفعلية في مكان العمل .

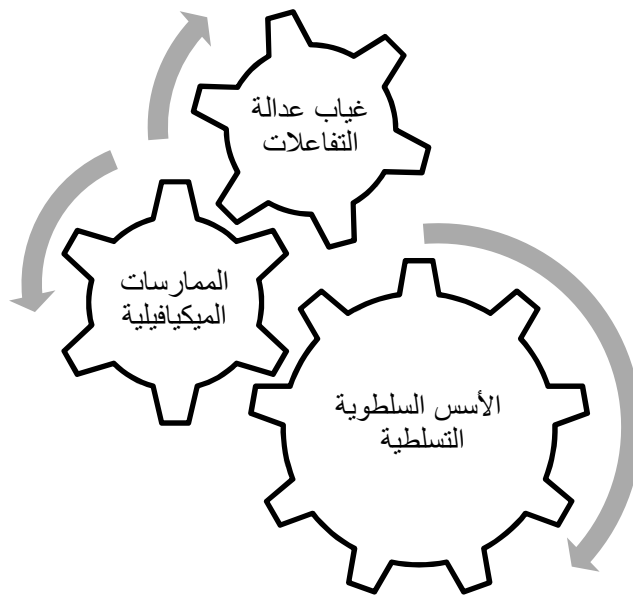
3.2 غياب عدالة التفاعلات: محك للاحتقان التنظيمي

تعتبر العدالة التنظيمية من أهم موضوعات سوسيولوجيا التنظيمات ،لأنها تترك الأثر الجلي على نفسية أفراد الفئة الفاعلة في تنظيم العمل بالإيجاب و تولد لديهم سلوكات إيجابية على مستوى الميكرو المتمثل في الوظيفة و على مستوى الماكرو المتمثل في تنظيم العمل و ذلك بتحقيق كل من :الأمان؛الرضا؛الثقة؛الإنتماء؛الولاء؛الإلتزام؛الإستغراق؛التماثل وصولا إلى الهوية التنظيمية .فالعدالة التنظيمية تبلور في إطار ثالوثها:عدالة الإجراءات،التوزيع و التفاعلات .هاته الأخيرة تعبر عن أسلوب التواصل بين الفئة المسيسة و الفئة الفاعلة ،مما يشعرهم بعدالة المعاملة على الصعيد الإنساني و التنظيمي و أهميتهم في تنظيم العمل من خلال شرح الفئة الأولى للفئة الثانية للقرارات المتخذة و إيصال المعلومة بطريقة راقية و أسلوب يوحى بالتشاركية و انعدام فوارق بين المستويات التنظيمية بين الفئتين و كأن الفئة المسيسة تقدم مبررات لهاته القرارات و تقدمه للأفراد الفئة الفاعلة من أجل تبليغهم و حرصهم على إيصال المعلومة لهم .فعادلة التفاعلات تتحقق من خلال تحقيق الجودة في المعاملة الشخصية و المعلوماتية .

ففي حالة عدم تحقيق أي بعد من أبعاد العدالة التنظيمية ،حتما سيحدث خلل في تحقيق العدالة التنظيمية بشكل عام على مستوى تنظيم العمل .فغياب عدالة التفاعلات تؤدي حتما إلى الاحتقان التنظيمي الذي يجسد المشاعر السلبية التي يحملها أفراد الفئة الفاعلة ،بسبب إفتقار تنظيم العمل للعدالة و الاستقامة ،و هاته المشاعر ستعكس بشكل سلبي على أفراد هاته الفئة

في سلوكياتهم نحو الوظيفة و نحو تنظيم العمل و تؤدي بهم إلى الإرهاق العاطفي ،عدم الرضا، تقلص أو إنعدام الحماس إتجاه العمل الذي يؤثر على نوعية الأداء ،إضافة إلى عدم الثقة و التنكر للتنظيم مع سيادة أسلوب التهكم بين هؤلاء الأفراد و منطلقهم في ذلك التشكيك الدائم في ممارسات الفئة المسيسة ،التي لها بالتأكيد دوافع غير ظاهرة و خفية لتحقيق المصالح الشخصية بالدرجة الأولى على حساب المصلحة العامة ،مما يدفع أفراد الفئة الفاعلة إلى التنقيب عن هاته الدوافع الباطنية لهاته السياسات التنظيمية و التهكم و إزدراءها و التكهن بفشلها إن كانت سياسات ترنو إلى التغيير و تحقيق الجودة ،بتعابير لفظية و قد تكون غير لفظية كالإبتسام بتكلف ،إيماءات الوجه و تعابير هـ .

إن ثالوث المضايقة التنظيمية يصب في خانية اللامعيارية التنظيمية ،التي تبلورها ممارسات هذا الثالوث من التسلط ،الممارسات الميكيا فيلية التي تبلور الغياب التام للسلطة الأخلاقية ،إلى غياب عدالة التفاعلات التي تغيب تماما أنسنة التعاملات على مستوى تنظيم العمل .



الشكل 03: ثالوث أبعاد المضايقة التنظيمية (إعداد الباحثين).

3. الخاتمة:

إن المضايقة التنظيمية يتم دحضها كسلوك تنظيمي سيء عن طريق إرساء ثقافة الأمان الوظيفي ،التي يجب أن ترسخ فعليا على الصعيد الفكري الذي ينعكس على الصعيد الممارساتي لأفراد الفئة المسيسة

لتصبح ثقافة تنظيمية، من خلال القوانين الداخلية التنظيمية التي تعمل على حماية الفرد الفاعل داخل تنظيم العمل من أي تهديد لأمانه على الصعيد الوظيفي و النفسي خاصة ان العديد من المنظمات في الدول الأوروبية و الولايات المتحدة الامريكية ، التي تهتم بحماية الفرد داخل تنظيم العمل ، قامت بإرساء قوانين تعمل على معاقبة رئيس العمل الذي يمارس التنمر أو المضايقة على فرد أو أكثر على مستوى تنظيم العمل ، فظاهرة المضايقة على مستوى تنظيمات العمل يمكن التخلص منها كباثولوجيا تنظيمية من خلال :

- التوعية و التدريب فيما يخص العلاقات التنظيمية و القوانين التي تحكمها ، لكل الأطراف سواء الفئة المسيسة من أجل التوعية في الإطار المعاملاتي أو الفئة الفاعلة من أجل التوعية في الإطار القانوني.
- خلق مناخ تنظيمي يدعم العلاقات الإنسانية من خلال إرساء العدالة التنظيمية في إطار ثالث أبعادها: التوزيع، الإجراءات فالتفاعلات.
- أنسنة بيئة العمل بالتعامل مع الأفراد الفاعلين ككائنات بشرية لها دوافع و حاجات و ثقافة مجتمعية خاصة تبرز في توجهاتهم التي تتجرمها سلوكياتهم.
- إرساء المحكات التي تدعم ثقافية الأمان الوظيفي على مستوى الأفراد و على مستوى تنظيم العمل.

-المراجع:

- (1) -بشير محمد.(2007).الثقافة و التسيير في الجزائر.الجزائر.ديوان المطبوعات الجامعية .
- (2) -كمال أحمد مظهر.(1984).ميكافيلي و الميكافيلية.بغداد.منشورات دائرة الشؤون الثقافية للنشر.

- (3) -تحسين بن أحمد الطراونة.(1999).السلوك السياسي التنظيمي إتجاهات المديرين في الإدارات الحكومية في محافظة الكرك ،مؤتة للبحوث و الدراسات سلسلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية،العدد147-07.187.
- 4) -Alexandra divicorvà,Bernar deta sivakorvà.(2014).Mobbing at work place and its impact on employee performance ,human resources management and ergonomics.N°02.20-34.
- 5) Beno arnejic. (2016).Mobbing in company :levels andtypology,organizacija.N°04.240-250.
- 6) -Lacey M.sloan & al.(2010).A story to tell :byllying and mobbing in the work place ,international journal of business and social science .N°03-87-97
- 7) -Maran daniel acquar do &al .(2018).Mobbing(bullying at work)in Italy :characteristics of successful court cases ,injury of violence.N°01.17-28
- 8) -Micheal Sheehan.(2004).work place mobbing :a proactive response ,workplace mobbing conference.1-11.
- 9) -Khoo siew beng.(2010).Academic mobbing :hidden health hazard at work place,malaysian family physician.N°02.61-67.
- 10) -Zeynep baran tatar,Sahika yÜksel.(2019).Mobbing at work place,psychological trauma and documentation of psychiatric symptoms.N°56.57-62