جامعة مولود معمري – تيزي وزو –

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس

تخصص عمل و تنظيم

عنوان المذكرة

أساليب التحرش النفسي في المؤسسات الصناعية

دراسة ميدانية بمؤسسة الصناعة الكهرومنزلية (ENIEM) بواد عيسي بتيزي وزو

مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس عمل وتنظيم

- من إعداد الطالبتين:

- يودارن صوراية

- سماعيل فاتن

- تحت إشراف الدكتور:

- خلفان رشيد

السنـــة الجامعية: 2014- 2015

كلمة الشكر

الحمد لله الذي علم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم، و الصلاة و السلام على معلم البشر، و على أله و صحبه أجمعين.

أولا و قبل كل شيء نتقدم بأسمى عبارات الشكر و الإمتنان و التقدير إلى من يعجز اللسان عن إيجاد العبارات المناسبة لشكره، إلى من سدد خطاي و أنار طريقي، إلى ربي جل جلاله.

و نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف الدكتور " خلفان رشيد " الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته و نصائحه القيمة طوال مراحل إنجازنا لهذا العمل.

كما نتوجه بجزيل الشكر إلى السيد " توات رابح " الذي أشرف علينا في مؤسسة (ENIEM) و ساندنا طوال فترة التربص.

كذلك نتوجه بالشكر إلى الأستاذ " بلعربي عادل " و الأستاذة " سعودي مالحة " على قبولهما المشاركة في لجنة المناقشة.

دون أن ننسى أفراد دفعتنا نتمنى لهم جميعا كل التوفيق و النجاح، و لا ننسى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد

صوراية

فاتن

إهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى والدي الكريمين نظير تربيتهما و صبرهما، وإلى إخوتي كريمة، نجاة، شهرزاد، و ناصر الدين، و إلى خطيبي الغالي ناصر الدين و كل عائلته، و إلى خالي و خالاتي و عمتي، إلى كل الأهل و الأقارب إلى كل الأصدقاء و الصديقات، خاصة إلى الصديقة التي شاركتني هذا العمل، إلى كل من علمني حرفا أصبح سنا برقه يضيء الطريق أمامي و إلى كل من يسعى جاهدا لطلب العلم.

و شكرا

صورايـة

إهداء

" ربي إشرح لي صدري و يسرلي أمري و أحلل عقدة من لساني يفقه قولي "

أهدي ثمرة جهدي و عملي المتواضع إلى أغلى ما لدي في الوجود إلى اللذين أكن لهما المحبة و الإحترام و ساندوني طوال مشواري الدراسي أمي و أبي الغاليين حفظهما الله.

إلى جميع إخوتي " ريمة، هشام، وليد، بلال "

إلى أخوالي و خالتي، أعمامي و عماتي و أبنائهم و زوجاتهم و جدتاي و جدي أطال الله في أعمارهم، و ا أنسى زميلاتي و زملائي في الدراسة " سيليا، نبيلة، ياسمين، ليديا، رشيدة، صليحة، نسيمة، كريم " و أخص بالذكر زميلتي في العمل " صورايا " الذين لا طالما شجعوني في إنجاز هذا العمل، و إلى كل من يعرفني من قريب أو من بعيد.

و شكرا

فاتن

فهرس المحتويات

كلمة الشكر

إهداء

فهرس الجداول

مقدمة.....أ

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية البحث

1- إشكالية البحث.....5

2- صياغة الفرضيات.....6

3- أهداف البحث.....7

4- أهمية البحث.....7

5- تحديد المفاهيم.....7

6- الدراسات السابقة.....8

الجانب النظري

الفصل الثاني: التحرش المعنوي في العمل

1- مفهوم التحرش المعنوي.....12

2- أنواع التحرش المعنوي.....13

3- أشكال التحرش المعنوي.....14

4- أسباب التحرش النفسي.....15

5- نظريات التحرش المعنوي.....17

6- مراحل التحرش النفسي.....18

7- أثر التحرش المعنوي على الصحة النفسية و الجسمية للضحية.....20

8- التحرش المعنوي في القانون الجزائري.....23
9- إصلاح عواقب التحرش المعنوي حسب LNT.....24

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: تقديم ميدان و منهجية البحث

تمهيد.....28
1- تقديم ميدان البحث.....28
2- الدراسة الإستطلاعية.....29
2-1- منهج الدراسة.....30
2-2- عينة البحث.....30
2-3- أدوات جمع البيانات.....33
2-4- أدوات تحليل البيانات.....33

الفصل الرابع: عرض و مناقشة النتائج

1- عرض النتائج.....36
2- مناقشة النتائج.....44
3- استنتاج عام.....46
4- الإقتراحات.....47
المراجع 49
الملاحق

فهرس الجداول

الجدول رقم (01): يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن.....31
الجدول رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....31
الجدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية.....32
الجدول رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية.....32
الجدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب عقد العمل.....33
الجدول رقم (06): يمثل إجابة أفراد العينة على فرضية تحرش اللفظي.....36
الجدول رقم (07): يمثل إجابة أفراد العينة على فرضية التحرش النفسي المضطهد.....38
الجدول رقم (08): يمثل إجابة أفراد العينة على فرضية التحرش النفسي العنصري.....39
الجدول رقم (09): يمثل إجابة أفراد العينة على فرضية التحرش النفسي المنحرف.....41

مقدمة

يعد التحرش النفسي في المؤسسات الصناعية من المواضيع الهامة، التي تشكل تهديدا لنفسية العمال و صحتهم، لما يخلقه من توتر نفسي و مساس لشخصيتهم، حيث يشكل خطورة أكثر من العنف الجسدي، نظرا لما يتركه من أثار نفسية على الضحية، و يعتبر أحد المواضيع الكبرى التي مازالت مغلقة نسبيا، و الذي يشكل إنتهاك لحقوق العمال في المؤسسات الصناعية. تحمل هذه الظاهرة أسماء مختلفة و كانت خاضعة لتعريفات مختلفة في المنشورات و الأعمال البحثية، فيعرفه **(Balicco)** على أنه: كل السلوكات المثيرة للمعاناة لدى الضحية، نتيجة لتفاعل ميكانيزمات نفسية، و هذه المعاناة التي تعيشها الضحية مرتبطة بتسيير المنظمة لمثل هذه الصراعات التي تنتشر في المنظمة **(Balicco, 2001, p6)**

فالتحرش النفسي هو سيرورة تهديم و تخريب و ذلك بشكل عدائي موجه نحو شخص معين من طرف فرد أو عدة أفراد، و ذلك بحدة و تردد مستمر، ذات نتائج سلبية على الحالة النفسية للضحية.

قسم هذا البحث إلى إلى 4 فصول:

- **الفصل الأول:** يتعلق بالإطار العام لإشكالية البحث حيث يحتوي على الإشكالية، الفرضيات، أهداف البحث، أهمية البحث، تحديد المفاهيم، الدراسات السابقة.

- **الفصل الثاني:** خاص بالتحرش المعنوي في العمل، حيث تعرضنا فيه لأهم العناصر: مفهوم التحرش المعنوي، أنواعه، أشكاله، أسبابه، نظرياته، مراحله، أثر التحرش المعنوي على الصحة النفسية و الجسدية، التحرش المعنوي في القانون الجزائري و أخيرا إصلاح عواقب التحرش المعنوي.

أما الجانب التطبيقي فنجد فيه فصلين هما:

- **الفصل الثالث:** خاص بتقديم ميدان و منهجية البحث و فيه تطرقنا إلى تقديم ميدان البحث و تقديم منهجية البحث، عينة البحث، الدراسة الإستطلاعية، أدوات جمع البيانات، خصائص العينة و أخيرا أدوات تحليل البيانات.

- **الفصل الرابع:** و هو فصل خاص بعرض و مناقشة النتائج، حيث تطرقنا إلى مناقشة نتائج البحث و فيه تم التأكد من صدق الفرضيات أو نفيها وفقا للنتائج المتحصل عليها من خلال الأساليب الإحصائية لننهي بحثنا باستنتاج عام، إقتراحات، قائمة المراجع و ملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية البحث

1- إشكالية البحث

2- صياغة الفرضيات

3- أهداف البحث

4- أهمية البحث

5- تحديد المفاهيم

6- الدراسات السابقة

1- الإشكالية:

يعتبر العمل أمرا أساسيا في حياة الإنسان لكونه يسمح له بتشكيل علاقات اجتماعية مع محيطه وبناء هوية متناغمة مع محيطه الاجتماعي و العملي ما يؤدي إلى حصوله على الراحة المالية ودافعية نحوى العمل في مجتمعه لكن كل هدا يشكل الواقع الحقيقي دائما فا أماكن العمل يمكن لها أيضا أن تكون محل معاناة العمال فلقد شهدت الكثير من المجتمعات العصرية جملة الظواهر الاجتماعية التي تركت أثارا على مختلف الأصعدة.

فنجد على سبيل المثال كثير من المنظمات الاقتصادية متأثرة بالعلاقات الإجتماعية داخل المنظمة ما ولد احتكاك كبيرا بين أعضاء المؤسسة الواحدة من عمال و مدراء وغيرهم ما أدى إلى ظهور ظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل التي تعتبر من القضايا الكبرى التي مازالت تشكل إحدى ابرز انتهاكات لحقوق الإنسان داخل مناصب العمل لما له من نتائج سلبية على حق العامل و صحته النفسية فحسب **(Hirigoyen)** التحرش المعنوي في العمل عبارة عن سلوك نحرف يكون على شكل إشارات ألفاظ و رموز وسلوكيات الخ متكررة عادة، مما يؤثر على الصحة النفسية والجسمية للشخص مما يؤثر على مناخ العمل.

فالتحرش عبارة عن تصرفات عدوانية تعسفية تترجم بسلوك أو إجراء مكتوب أو تعابير لفظية أو حركات تهدف لمس كرامة وشخصية الفرد وسلامته الجسمية و النفسية **(Hamiche ,2011, p4)**

وفي سنة **(2000)** قدمت **(Robodor publrant)** نتائج بحث تحليلي قامت به هيئة ورشة مختصة بفرنسا و أثبتت فيه أن **(30)** من الموظفين يعتقدون أنهم تعرضوا للتحرش المعنوي في عملهم و **(37)** منهم كانوا شهود على حالة التحرش **(Ravisy, 2002, p4)**

فحسب **(dejours)** من أوائل الباحثين الدين درسوا ظروف العمل يعتقد أن التحرش النفسي هو شكل إكلينيكي من الاغتراب الاجتماعي في العمل الناتجة عن الضغوط النفسية التي تمارس من الخارج على موضوع من قبل تنظيم العمل أساليب الإدارة و التقييم أو إدارة الشركةَ **(Khaldi, 2007, p10).**

على غرار البلدان الأخرى فهذه الظاهرة لم تسلم منها الجزائر فلقد تطرقت الصحف والإذاعات الجزائرية إلى الحديث عن هذه الظاهرة الجديدة في مجتمعنا الجزائري والتي يجهلها الكثير من الناس حتى ضحاياها في أماكن العمل وذلك راجع لنقص الوعي المجتمعي للظاهرة.

فالتحرش المعنوي يعتبر من المظاهر التي تسود العلاقات بين أفراد التنظيم حيث يعمل على تهديدهم في كيانهم فيصبح بدالك خطرا على المنظمة كونه سيرورة تهديم و تخريب يأتي على شكل أساليب مختلفة و متنوعة.

ومما سبق ذكره يمكن صياغة الأشكال كالتالي:

- ماهي أساليب التحرش النفسي في المؤسسات الصناعية؟

2- فرضيات البحث:

- الفرضية العامة:

يتعرض عمال وحدة الطهي بالمؤسسة الصناعية **(ENIEM)** للتحرش النفسي في عملهم.

- الفرضيات الجزئية:

1- يتعرض عمال وحدة الطهي للمؤسسة الوطنية للصناعة الكهرومنزلية **(ENIEM)** للتحرش النفسي اللفظي في عملهم.

2- يتعرض عمال وحدة الطهي للمؤسسة الوطنية للصناعة الكهرومنزلية **(ENIEM)** للتحرش النفسي المظطهد في عملهم.

3- يتعرض عمال وحدة الطهي للمؤسسة الوطنية للصناعة الكهرومنزلية **(ENIEM)** للتحرش النفسي العنصري في عملهم.

4- يتعرض عمال وحدة الطهي للمؤسسة الوطنية للصناعة الكهرومنزلية **(ENIEM)** للتحرش النفسي المنحرف في عملهم.

3- الهدف من الدراسة:

الكشف و التعرف عن أساليب التحرش النفسي، في المؤسسات الصناعية، و محاولة الوصول لحلول للتخفيف من هذه الظاهرة أو الحد منها في المؤسسات الصناعية.

4- أهمية البحث:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية موضوع التحرش النفسي في المؤسسات الصناعية، و ذلك بالتعرف على الأساليب المختلفة للتحرش النفسي، و طرح عدد معتبر من الدراسات السابقة في الموضوع و هو ما يفتح المجال الواسع للباحثين و المختصين لإجراء المزيد من الدراسات النظرية و الميدانية حول التحرش المعنوي، كما تتجلى أهميته في كونه ظاهرة جديدة في المجتمع الجزائري، حيث تسعى الدراسة إلى تعريف الطلبة و الباحثين في مجال علم النفس بظاهرة التحرش المعنوي وكيفية مواجهتها.

5- تحديد المفاهيم:

التحرش النفسي:

- لغة:

يعرف المعجم العربي مصطلح التحرش على النحو التالي: التحرش أي تحرش به و تصدى له **(المعجم العربي المصور، 2006، ص 124).**

- إصطلاحا:

يعرفه **(Debaut)** التحرش النفسي هو معاناة موجودة في أماكن العمل بطريقة مكررة و دائمة، تمارس من طرف مجموعة أفراد أو فرد واحد نحو الضحية. تمارس بكل الوسائل المعنوية أو المادية في المنظمة بطريقة واعية أو غير واعية **Vercamst (poincaré, p567)**

- إجرائيا:

التحرش النفسي هو كل سلوك غير لائق يكون على شكل (موقف، كلمات، سلوك ..)، الذي يؤثر على عمال وحدة الطهي نفسيا و جسديا.

6- الدراسات السابقة:

6-1- في دراسة قامت بها المفتشية الطبية الجهوية للعمل بفرنسا و التي أظهرت أن **(95 %)** من العمال على علم بحالة على الأقل من التحرش المعنوي و مزاولة مهامهم، و أن **(21 %)** يؤكدون من تكرار هذه الظاهرة بصفة مستمر.

- إضافة إلى نتائج صبر أراء التي قام بها معهد مختص بفرنسا على عينة متكونة من **(141)** فرد و التي بينت أن:

- **(30 %)** وجدوا أنهم تعرضوا للتحرش المعنوي في العمل.

- **(37 %)** كانوا شهودا على التحرش المعنوي.

و كما بينت أيضا وجود التحرش المعنوي في القطاع الخاص:

- **(30 %)** في المؤسسات الإدارية .

- **(29 %)** في الإدارات.

6-2- أما حسب دراسة **(Hirigoyen)** أثبتت أن **(45 %)** من حالات التحرش المعنوي تدوم بين سنة واحدة إلى ثلاث سنوات، و **(40.5 %)** تدوم أكثر من ثلاث سنوات، و هذا ما أكده التقرير الذي قدمه **(M. Debout)** و المتضمنة دراسة أقيمت على المستوى الأوروبي و فيه بيانات نذكر منها **(9 %)** من الإجراءات، **(14 %)** من الموظفين و المساعدين الإداريين في القطاع العمومي تعرضو للتحرش المعنوي في ميدان العمل في ظرف **(12)** شهر لمدة التحقيق.

نشر كتاب **(Hirigoyen)** كان موضوع تغطية إعلامية واسعة في عام **(2000)** . وقد ساهمت وسائل الإعلام في تمديد مفهوم ومصطلح التحرش المعنوي في العمل، بعد نشر كتاب **(Hirigoyen)**، هذا المصطلح تلقى صدى مهم جدا على أن الشركات تمتلئ قريبا بالمتحرشين و التحرش بكل أنواعه. صراعات تفسر في ضوء التحرش المعنوي انفجرت في أواخر **(1999)** و بداية **(2000)**. دون أنه في هذه الفترة، ظهرت العديد من الجمعيات، منذ ذلك الحين، التغطية الإعلامية لحالات الإنتحار عند اتصالات فرنسا في **(2009)** المتوقعة على مركز الصدارة قضية المعاناة في العمل و دور الإدارة في

التحرش المعنوي. هذه التغطية الإعلامية لعبت دور في ملكية واسعة لمفهوم التحرش المعنوي، أصبح اليوم تعبير اللغة اليومية.

لفهم أفضل للمكانة التي يحتلها مفهوم التحرش المعنوي اليوم، نحن مهتمون بعلاج وسائل الإعلام لموجة من الإنتحار عند اتصالات فرنسا في **(2009)**.

من هذا، نحاول أن نفهم كيف كان نشر مفهوم المعاناة المعنوية في العمل، و إلى حد أقل، للتحرش المعنوي.

جلبت وسائل الإعلام تدريجيا الضوء على الروابط بين الانتحار وغيرها من الظواهر ذات الصلة التي تعكس الواقع نفسه: المعاناة في العمل. قبل صيف **(2009)** تناولت وسائل الإعلام خلافة الانتحار لمست اتصالات فرنسا اتبعت أساسا عملية محددة من قبل **(Salmon, 2007)** .

رأينا، ظاهرة التحرش المعنوي في العمل خصصت في وسائل الإعلام العديد من التخصصات (علم النفس، النشاط الإكلينيكي، علم الإجتماع، الإقتصاد، ...). الاستيلاء على معارف الخبراء من قبل الجمهور العام يلعب دورا في زيادة شكاوي التحرش.

هذا الإعتماد يسأل بعض الإجراءات مثل التشخيص الذاتي أو الخلط بينها وبين غيرها من أشكال الصراع **(Maïlys et Marie, 2013, p30)**

تؤكد دراسة أخرى في مجال الطب التي خصصت للتحرش المعنوي في ميدان العمل لصاحبها **(Seiler-Van- Darl)** بالتعاون مع جمعية **(maux mots par)** و **(36)** طبيب عمل في الألزاس، التي أجريت على عينة تقدر ب **(1210)** فرد خارج عن نطاق التوظيف العمومي، على أن هذه الظاهرة تزداد ب **(9.6 %)** لمتوسط مدة تقدر ب **(27)** شهر، كما بين نفس الباحث أن **(49 %)** من حالات التحرش المعنوي تحدث بالتدرج السلبي أي من المسؤول نحو المسؤول الذي أدناه و **(25 %)** من طرف الزملاء و (17 %) بين الإثنين **(Ravisy , 2002, p9-10)**.

3-6- في سنة **(2000)** قدمت ورشة **(Robodor publrant)** نتائج بحث تحليلي قامت به هيئة مختصة بفرنسا و بينت فيه أن **(30 %)** من الموظفين يعتقدون أنهم تعرضوا

للتحرش المعنوي في عملهم و **(37 %)** كانوا شهودا على حالة التحرش **(Ravisy, 2002 , p04)**

6-4- في سنة **(1998)** أجري تحقيق على المستوى الأوروبي الذي أكد على مثل هذه النقاط:

عب العمل، عدم الإستقلالية، الرأي لدى العمال، المنافسة غير النزيهة، أثبت عنها وجود عدة مشاكل مثل الإكتاب، الحصر النفسي، فالإرغامات الكبيرة في العمل تؤدي بشكل كبير إلى ظهور التحرش المعنوي. **(Rochon, 2003, p17)**

الفصل الثاني: التحرش المعنوي في العمل

1- مفهوم التحرش المعنوي

2- أنواع التحرش المعنوي

3- أشكال التحرش المعنوي

4- أسباب التحرش النفسي

5- نظريات التحرش المعنوي

6- مراحل التحرش النفسي

7- أثر التحرش المعنوي على الصحة النفسية و الجسمية للضحية

8- التحرش المعنوي في القانون الجزائري

9- إصلاح عواقب التحرش المعنوي حسب LNT

1- مفهوم التحرش المعنوي:

تشير كلمة **(mobbing)** ذات الأصل الإنجليزي إلى حشد عداء، إهانات... و باللغة الفرنسية **(harcélement psychologique)** أو **(teroure)** بمعنى إرهاب نفسي، هذه الظاهرة تعتبر العمل كإرهاب نفسي.

- يعرف **(Debaut)** " التحرش النفسي هو معاناة موجودة في أماكن العمل بطريقة مكررة دائمة، تمارس من طرف مجموعة أفراد أو فرد واحد نحو الضحية بكل الوسائل المعنوية أو المادية في المنظمة بطريقة واعية أو غير واعية **(Vercamst, sans année, p567)**

أ- التعريف النفسي:

تتميز تعريفات التحرش النفسي من مؤلف لأخر، كذلك التسميات المستعملة لوصف هذه الظاهرة لهذا يوجد العديد من التعريفات، بينما حسب الوكالة الأوروبية للأمن و الصحة في العمل، لا يوجد تعريف الذي يتم التعريف به دوليا.

في الواقع هناك تسميات مختلفة التي تشير إلى التحرش النفسي حسب البلدان و حسب السياقات (التحرش النفسي، البلطجة، الإضطهاد في العمل، التسلط، سوء المعاملة العاطفية...)

التسلط هو سلوك يشير إلى سلوكات سيئة أعربت عنه البلطجة و التخويف، السخرية و الإعتداء الجسدي، هذا السلوك بشأن انتهاك للشخص بطريقة فردية **(Khaldi, 2007, p4)**

يعتبر كذلك سلوك تعسفي،إهانات، و تهديدات ممارسة بدهاء و بشكل متكرر من قبل شخص على أخر، لزعزعة الإستقرار في العمل.

(Jean- dunant-Pascal et Marie, 2011, p10)

ب- التعريف السوسيولوجي و الأنتروبولوجي:

التحرش المعنوي هي وضعية حوار غير لائق، تتميز بالتكرار لمدة زمنية معينة من طرف أفراد أو مجموعة أفراد، بطريقة عدائية موجهة ضد شخص ذو كفاءة عالية و ينتج عنها مشاكل خطيرة جسدية أو نفسية **(Toulon, sans année, p12)**

2- أنواع التحرش المعنوي:

نجد عدة أنواع من التحرش المعنوي:

2-1- التحرش المعنوي النازل:

و يكون هذا النوع من التحرش من طرف المسؤول نحو العمال أو التابعين، الذين يكونون أدناه في الرتبة الهرمية، و يعتبر هذا النوع الأكثر إنتشارا في وسط العمل، كونه يعطي سلطة القرار و تحكم المسؤول على من هم أدنى منه، و الذين يكونون في حالة التحرش المعنوي ذو شخصية شاذة **(Rochon, 2003, p17)**

2-2- التحرش المعنوي الأفقي:

هو التحرش الذي تعرضت له الضحية من طرف شخص (أو مجموعة من أشخاص) من نفس الوضع. وبعبارة أخرى، هناك حديث عن زميله الذي يعتدي على زميل آخر.

المجموعات تستاء الفرق ومحاولة توحيد الأفراد، و كذلك إمرأة من بين مجموعة من الرجال، رجل في مجموعة من النساء، الشذوذ الجنسي، الاختلاف العرقي أو الديني أو الإجتماعي ... في بعض الأحيان مصادر التحرش.

أحيانا، الشعور بالحسد هو الذي يثير التحرش. المهاجمة يمكن أن تجد مصدرها في العداوات الشخصية المتعلقة تاريخ الأفراد، أو القدرة التنافسية.

وغالبا ما عززت هذه العملية عن طريق عدم كفاءة الرؤساء الصغار الذين تم اختيارهم على أساس مهاراتهم المهنية بدلا من تلك التي تؤدي بشكل جيد، ينبغي معرفة العلاقة المباشرة. ينبغي أن يكون هناك متطلبات التدريب لإدارة شؤون الموظفين وإدارة الصراع **(Hirigoyen, 2001, p22)**

2-3- التحرش المعنوي الصاعد:

هو أقل تواجد يكون من طرف تابع في العمل نحو مسؤول أعلى منه، في أغلب الأحيان يكون من طرف مجموعة من العمال نحو المسؤول و الإعتداء في حالة قدوم مسؤول جديد **(Direction régionale de travail, 2002, p15)**

2-4- التحرش المعنوي المختلط:

و هذا النوع يكون بين زملاء العمل مع علم المسؤول بوجود هذا النوع من التصرف، إلا أنه لا يقوم بأي تدخل في هذا المجال لمنع هذه التصرفات **(Rodrigez, 2002, p11)**

3- أشكال التحرش المعنوي:

3-1- الإضطهاد المباشر:

هو إعتداء بطريقة مباشرة، إهانة، السب، السخرية، تعليقات، حركات عنيفة، إخفاء ملفات مما يؤدي إلى الوقوع في أخطاء مهنية.

إستعمال سلطة كوسيلة لتأثير على الضحية و حياته المهنية و العمل على عزله و منعه من التواجد في مكان معين في المؤسسة، أو الحوار مع زملاء العمل و منع العمال من التكلم معه، التقليل من ثقة الضحية و تركه يعتقد أنه سبب الخطأ المهني يعود إلى قدراته غير الكافية لإنجاز الأعمال بالإضافة إلى تشويه صورته أمام زملائه

(Direction régionale de travail, 2002, p17).

3-2- التحرش المعنوي القمعي:

يطبق على نوعين من الموظفين:

- الموظفين ذوي درجات جيدة و الذين يعتبرون كخيان إطارات السامية أو ذوي المركز المهم في العمل، و الذين يستفيدون لمدة أعوام بإهتمام خاص من طرف المسؤول الأعلى.

- ممثلو الأشخاص و كذلك ممثلو النقابات: المسؤول في العديد من الأحيان لا يقبل بفكرة وجود ممثلين للعمال يناقشونه القرارات المختلفة.

3-3- التحرش المعنوي المنحرف:

ينطبق هذا الشكل من التحرش على الشخصية المعتدي، كونه شخص يحب الضرر و الألم للأخرين، و يعمل ما في وسعه من أجل إلحاق الأذى بالأخرين.

(Ravisy, 2001, p66)

3-4- التحرش الإقتصادي:

يعتبر التحرش الإقتصادي من أخطر الظواهر الحديثة حسب اللجنة الأوروبية، بفعل التطور الإقتصادي و المشاكل المترتبة عن هذا التطور و أحسن مثال يمكن تقديمه هو قول المسؤول للعامل في حالة تسريحه بسبب إقتصادي و هذا ما يعتبر تحرش معنوي يؤثر على الحالة النفسية للعامل.

3-5- الإضطهاد غير مباشر:

و يتم بعدة وسائل منها: الكلام عن الضحية أمام شخص ثالث بصفة غير مباشرة و الضحية يكون على علم أن الكلام موجه إليه، كما يعمل المعتدي على تشويه أفعال و أعمال و أقوال الضحية بشكل مستمر، و نشر إشاعات تعمل على وضع الضحية في وضع محرج أمام الزملاء الذين ينظرون إليه بإحتقار.

(Direction régionale de travail, 2002, p13)

4- أسباب التحرش النفسي:

تعود أسباب التحرش المعنوي إلى عدة أسباب نذكر منها:

4-1- أسباب خاصة بالمنظمة أو المؤسسة:

سوء تسيير العمل في المؤسسات، مشاكل مع الرؤساء يمكن إعتبارها أحد أسباب التحرش المعنوي و ذلك من خلال:

4-1-1- التوتر في المنظمة:

يظهر التحرش المعنوي عندما يكون العمل في جو متوتر، فالأشخاص الذين يعانون من الضغط، يتأثرون أكثر من غيرهم فالشخص الذي لا يركز في عمله سيعتبر شخص غير مرغوب، لا يعتبرونه كإنسان بل كآلة فلا يعتبر عبء.

العمل أو النقص في العمل سبب في مشاكل، لكن غياب القوانين الداخلية خاصة في مستوى السلوك الذي يملك منهجية في العمل، فضغط العمل يرفع من مستوى التحرش المعنوي كون الضحايا يشعرون بالضغط نتيجة التحرش **(Jan Vercamst, p4).**

4-1-2 - فشل المسؤولين:

السبب الثاني للتحرش النفسي يكون بسبب فشل المسؤولين فهم عادة من أسباب التحرش، يوجد أعداد كبيرة من الضحايا يعتبرون ضعف المدير أو المسؤول من أحد الأسباب الرئيسية للتحرش المعنوي، فيسمع العمال من المسؤولين الألفاظ التالية:

- خطأ في المعلومات من طرف المسؤولين، نقص الكفاءة.

فانعدام الحوار و غياب التقدير و الحافز المعنوي من أسباب التحرش، فطريقة الحوار الحديثة و البناءة التي تتم عبر سماع الأخر و الإحترام و ترك المؤمرات لا يقدمون دائما العلاج المناسب، فيجب مناقشة المشكل بين المسؤولين وجها لوجه مع العمال لإعتبارهم الجزء الأساسي لمعالجة الشكل و الوصول للهدف **(Jan Vercamst, p6).**

4-2- أسباب خاصة بالضحية:

4-2-1- تقدير الذات، المكانة الإجتماعية و الأمان:

كثير من الأبحاث تظهر أن الشعور بعقدة النقص بدل الإستعلاء تسبب مشاكل في حالة التحرش المعنوي يقوم بها المتحرش على الضحية، هناك تحقيقات أظهرت أن نقص الأمان و عدم التوازن بين المسؤولين و الضحية من بين الأسباب المهمة للتحرش المعنوي، فالأشخاص الذين يشعرون بعدم الأمان هم في العادة موضوع النقد و الإستهزاء و هو ما يعتبر سلوك سلبي ضد الضحية، و هذا ما يترك الفرصة لمواصلة المتحرش سلوكه التحرشي بقوة.

4-2-2- الإكتئاب:

ضحايا التحرش المعنوي هم غالبا ضحايا الإكتئاب فيوجد علاقة بين الإكتئاب و ظروف العمل، عادة ضحايا التحرش يظهرون الشك ضد الجماعة فالمحيط ذو ردة فعل سلبية ضدهم.

4-3- أسباب مرتبطة بالمتحرش:

4-3-1- التحرش المعنوي المركز على المصالح:

المتحرش الذي يهتم بمصالحه الشخصية يعتبر الضحية جزء مقلق أمام الوصول إلى أهدافه، لكي يحافظ المتحرش على مصالحه يجب أن يقوم بالتحرش المعنوي، في حالة

التحرش من طرف المسؤول يجب محاربته بمعايير المنظمة و في بعض الحالات يكون صعب، كصراع من أجل البقاء، كل ما هناك ضغط في أماكن العمل، مؤامرات و تحرش معنوي.

4-3-2- عدم قبول الفروق الفردية:

كل ما هم مختلفون عن الأخرين يتعرضون بنسبة كبيرة للتحرش المعنوي، و هذا أيضا يمس المعوقين، نجد سلسلة من الأحداث و الأشخاص يحتلون مناصب الترقية بسهولة و ذات مكانة هامة في المؤسسة.

4-3-3- الكفائة في الترقية:

الحوافز بكل أشكالها، الترقية، مكان جيد للعمل، كل هذه الكفاءات تختلف من شخص إلى أخر، ابعض أكثر عنف و ذوا مؤامرات من غيرهم، التحرش المعنوي يستطيع أن يكون الوسيلة الوحيدة للإحتفاظ و تقوية مكانته و هنا ينتج تحرش جماعة ضد فرد و هو الضحية.

4-3-4- التكيف مع جماعة العمل:

في حالة إذا لم يتكيف الفرد مع معايير و مبادئ و طريقة عمل جماعة العمل فإن وجود تحرش معنوي وارد جدا.

4-3-5- التحرش المعنوي غير عمدي:

في بعض الأحيان الناس لا يشعرون بنتائج تصرفاتهم العنيفة ضد الضحية، خاصة إذا لم يجدو ردة فعل لسوء المعاملة، الأخرون لا ينظرون إلى نتائج التي يتحصل عليها نتيجة تصرفاتهم كتصرف مضخم من طرف الضحية **(Jan Vercamst, p7)**

5- نظريات التحرش المعنوي:

نجد عدة نظريات تطرقت إلى ظاهرة التحرش المعنوي فأخذت بعين الإعتبار المنهج الذي تسير وفقه لتفسير مختلف الظواهر.

5-1- النظرية الشخصية:

ترى هذه النظرية أن السلوكات كمخرج للقوة الداخلية (الحاجة، الرغبة، الغريزة) و هي تعمل تحت مستوى الوعي.

هذه النظرة إلى العوامل الخاصة بالفرد و التي تكون عبارة عن كبح داخلي تعرض في شكل ردة فعل خارجية و الذي يتبعه ضعف في تقدير الذات.

فحسب **(Baumester, 1996)** فإن السبب الرئيسي للعنف هو تجمع تقرير الذات بطريقة غير عادية بالإضافة إلى الأنانية، فالسلوك الإستبدادي هو ثمرة تلاقي بين الإستعدادات الطبيعية و الإعتقادات الخاصة بالمنظمة.

2-5- النظرية المعرفية:

قامت بتفسير ظاهرة العنف و ذلك بالتركيز على الجانب المعرفي و الإدراكي للفرد، حيث يعود السلوك العدواني إلى طريقة المعرفة المتعلقة بذات المحيط و كيفية إدراكه مما ينجر عن ذلك التصرف بطريقة تتوافق مع العملية الإدراكية للفرد.

3-5- نظرية التحليل النفسي:

تعتبر نظرية التحليل النفسي أن السلوك العدواني يعود إلى خصائص الفرد و التي تكون شخصية قد إعتادت على التصرف وفقها، فهي تركز على السيرورة الداخلية التي تحدث لدى الفرد، فنجد **(فرويد)** يرى أن العنف يعود لميل عميق للقيام بالسلوك العنيف و الذي يكون ملازم للفرد و يكون نتيجة لغريزة الموت.

4-5- النظرية البيولوجية:

حسب المنظور البيولوجي للسلوك العدواني نتيجة لسيرورة معقدة في الدماغ، يمكن أن تعود إلى عوامل البناء الجيني و أخرى مؤقتة كالصراع، القلق... فكل السلوكات الإنسانية تحوي العنف و العدوانية هي نتيجة لسيرور معقدة في الدماغ.

فحسب **(Lombroso)** فإن سلوك الأفراد يحدد عن طريق ملامح الوجه، كما نجد كل من الجسيمية و مزاج الفرد، فركزت هذه النظرية على الخصائص الوراثية و دورها في ظهور السلوك العنيف **(Jauvin, 2003, p17-23) .**

6- مراحل التحرش النفسي:

يمر التحرش النفسي بمراحل مختلفة و هي كالتالي:

6-1- مرحلة النفوذ:

هي مرحلة التي يتم التعبير عنها من خلال التلاعب و أفعال متكررة للشخص الذي هو مضطر أن يقبل هذا النفوذ دون أن يكون على وعي من تعرضه إلى شكل من أشكال العنف الصامت.

خلال هذه المرحلة يمكن عرض العديد من الحالات:

6-1-1- التنصل:

في الواقع الضحية في النهاية تستسلم لإساءة المتعدي عليها، في محاولة العثور على دافع مقبول الذي يبرر هذا الإعتداء، خلال هذه المرحلة الضحية تصبح مسيطر عليها بشكل متزايد في حين المعتدي يصبح مسيطر أكثر حسب **(Hirigoyen, 1998)**، التنصل يسمح بالحفاظ على العلاقة على حساب الضحية، يوجد نوع من تحالف ضمني بين الخصيمين، الضحية تستقل و تستسلم لإساءة الأخرين.

6-1-2- الإرتباك:

تبقى الضحية في حالة عدم القدرة على الإنفعال، في الواقع ليست متأكدة من أنه إساءة، ترى على أنها هي المسؤولة على ما يحققها من ضرر إنه الإرتباك الإجمالي الذي يؤدي بها إلى فقدان الثقة بنفسها في هذا الصدد كتبت **(Hirigoyen, 1998)**، الإرتباك يولد التوتر (...) كثيرا ما يقول الضحايا أن ما يثير القلق ليست الإعتداءات الصريحة لكنها الحالات أين تكون ليست متأكدة من أن تكون هي المسؤولة جزئيا.

6-1-3- الشك:

توضح **(Hirigoyen, 1998)** أنه: عندما تظهر علنا، العنف المخفي من قبل النفوذ يأتي لإقتحام النفسية التي لم تكن مستعدة بما أنها كانت مخدرة من قبل النفوذ. يتعلق بعملة لا يمكن تصورها في استحالة الفهم، تجد الضحية نفسها مندهشة، إنكار واقع ما هو ليس قادرا على رؤية. تحاول الضحية عبثا العثور على شرح عن العنف الذي يمارس، تشعر بالذنب لعدم الرد في الوقت المناسب، الزملاء عادة لا يستجيبون خوفا من الإنتقامات التأديبية، و الضحية تجد نفسها معزولة.

6-1-4- القلق:

إن قبول هذا الوضع يسبب قلق كبير للضحية، **(Hirigoyen, 1998)**، تأكد على أن: في مواجهة الوضع القلق، يستجيب الجسم عن طريق وضعه في حالة تنبيه، مع إنتاج المواد الهرمونية، إكتئاب الجهاز المناعي و تعديل الناقلات العصبية الدماغية، في البداية يتعلق الأمر بظاهرة التكيف التي تسمح بمواجهة الإعتداء أيا كان منشأه، لما يكون القلق دقيق و الفرد قادرا على إدارته، كل شيء يدخل في النظام بسرعة. إذا إمتدت هذه الحالة أو تتكر على فترات قصيرة، قدرة التكيف مع الموضوع تفيض، تفعيل أنظمة الغدد الصم العصبية لا يزال مستمرا. هذا الإستمرار فارتفاع معدلات هرمونات التكيف تنتج إضطرابات التي هي عرضة لتسوية مزمنة.

6-1-5- الخوف:

تعاني الضحية من الشعور بالخوف **(Hirigoyen, 1998)**، تصف هذا الشعور مأكدة أن الضحية في حالة تأهب مستمر، مشاهدة النظر من جهة أخرى. في الواقع أصبحت مشبوهة و حساسة على أي سلوك من طرف المعتدي أو الزملاء، فإنها سوف تبدأ في تصور حالات عدوانية و تجرع حالت العنف المعنوي.

6-1-6- العزلة:

تبدوا العزلة كإستراتيجية اعتمدت من قبل الضحية لمنع أعمال محتملة عدوانية من طرف المتحرش. و أيضا الضحية تبقى غالبا بعيدة من طرف محيطها، في الواقع كيفية وصف للآخرين نظرة كاملة من الكراهية، و العنف الذي يظهر فقط فيما هو مفهوم ضمنيا أو لم يذكر؟ و كذلك الضحية لا يمكنها الكشف عن أي شيئ، فهي تخشى أن لا يؤمنونها، و يصل في النهاية إلى إيجاد تفسيرات وتبريرات التي تطيل الاستفادة من مأساته.

(Khaldi, 2007, p 52- 53- 54)

7- أثر التحرش المعنوي على الصحة النفسية:

يعتبر التحرش المعنوي مرحلة رهيبة في حياة الضحية، فنتائجها ثقيلة، تؤثر على الحياة الشخصية أكثر من تأثيرها على حياته العملية، فيصبح الضحية في حالة سكون أي ليس بإستطاعته التعبير أو التفكير و هذا ما يؤثر على الصحة النفسية و الجسدية.

7-1- الصحة النفسية:

حسب **(Hirigoyen, 1998)**، التحرش المعنوي هو نتيجة إستجابات غير معتادة من طرف الضحية، و هذا ما يزيد من العنف المعاش.

الضحية يستعمل كل الوسائل الجسدية لكي يتحمل و يتصدى لكل أعدائه المتحرشين فيعيش كل يوم في حالة أهبة لكل إعتداء جديد، فيكون في حالة إستعداد في أي وقت.

فالقلق النفسي هو نتيجة للخوف الشديد، يؤدي لظهور سلوك جسدي مثل: الإرتجاف، إضطراب المزاج، العنف، عدم التوازن، هذا ما يجعل المتحرش في حالة ثقة من ضعف الضحية.

7-2- حالة التدهور:

حين تكون الحالة النفسية للضحية في إحباط، يحدث إستجابة للجسد على شكل نفسجسمي، فيعبر الجسد عن التوتر الذي لا يعبر لفظيا عن عدم قدرة الضحية عن التعبير، هذه الحيل الدفاعيةمسؤولة عن ما يحصل للضحية، فتظهر هذه الإضطرابات النفسجسمية على ثلاثة أشكال:

7-2-1- نفسجسمية:

الشخص الذي يكون ضحية التحرش المعنوي يصاب بإضطرابات صحية التي تؤدي إلى التوتر، عدم الراحة، قد يكون نتيجة إضطراب واحد أو عدة إستجابات، نجد منها:

- إضطرابات التغذية
- إضطراب الهضم
- الإدمان على الكحول أو الأدوية بدون إستشارة الطبيب
- إرتفاع ضغط الدم
- تعب، توتر
- ألام في العضلات
- أمراض الجلد كالإكزيما.

هذه الإضطرابات هي نتيجة التوتر و القلق النفسي مصدها العنف، و لعدم مقدرة الضحية على مواجهتها **(رأفت عسكري، 2003، ص 173).**

2-2-7- من ناحية السلوك:

في هذه الحالة عبر المرور إلى حالات العنف، هذا السلوك يعبر على الرغبة في إيصال الرسالة و رغبة في التعبير و الإدلاء بالمتحرش، هذه الحالة يمكن أن تدوم لمدة شهور، التي تؤدي إلى ظهور إضطرابات نفسية حادة، إضطرابات إكتئابية و القلق النفسي عامة، يسبب ظاهرة العنف، و حالات إكتئابية كبرى التي تؤدي إلى الإنتحار و يمر بعدة مراحل و هي:

أ- مرحلة التنبيه:

هذه المرحلة تعبر عن مستوى قلق نفسي مهم، إضطرابات في النوم، الإحباط، عزلة إجتماعية، الإدمان في تناول الأدوية و التعب الشديد.

كل هذه الإشارات تعبر عن أولى علامات الإكتئاب، في هذه الحالة الضحايا لا يتحدثون مع الزملاء في العمل أو محيطهم، خوف من إثارة التحرش المعنوي.

و كذلك يصاب الضحية بإفراط في الحركة، التي تجنبه العنف، في هذه المرحلة التنبيهية صعبة إلا على الطبيب العام الذي يعرف مريضه و تاريخ مرضه و أيضا طبيب العمل.

ب- مرحلة الإسترجاع: و هي تمر بمرحلتين:

- المرحلة الإكلينيكية:

حين يظهر التحرش المعنوي، تظهر إشارات إكلينيكية خاصة إذا كان الضحية بدون سند أي كان وحيدا، الشكل الخطير في هذه العلامات تظهر عند إضطراب الكرب بعد الصدمة.

يظهر هذا الإضطراب كرد فعل متأخر ممتد زمنيا لحدث ما أو إجهاد لطابع يحمل صفة التهديد أو الكارثة الإستثنافية، و ينتظر منه إزعاج لأي شخص، فالأعراض النمطية تتضمن: نوبات من إجترار الحادث من خلال ذكريات إقتحامية مع أحلام أو كوابيس و التي تحدث على خلفية مستمرة، من الإحساس بالحذر و التبلد الإنفعالي و الإنفصال على الأخرين **(رأفت عسكري، 2003، ص 173).**

- المرحلة الثانية:

هذا المستوى يظهر على شكل بنية الشخصية الضحية و تظهر فيه العلامات الأتية:

- إكتئاب شديد

- أعراض نفسجسمية
- البرانويا
- فرط الشهية **(Khaldi , 2007, p75)**

8- التحرش المعنوي في القانون الجزائري:

إن إعتماد القانون يحظر التحرش المعنوي لإصبح ضروري بسبب الضرر النفسي، إن هذه الظاهرة نتجت منذ فترة طويلة.

بعيدا أن يكون ظاهرة جديدة التحرش المعنوي هو بدون شك إشكالية كانت دائما موجودة في مجال العمل. لكن " سوى في بداية هذا العقد تم التعرف عليه حقا أنها كظاهرة تدمير جو العمل، إنخفاض الإنتاجية لكن أيضا يعزز التغيب عن الضرر النفسي الذي ينتجه"

(Hirigoyen, 1998, p67)

حسب القانون الجزائري المادة رقم **(90- 11)** المرسوم بتارخ **21** أفريل **1990**، المتعلق بعلاقات العمل الذي يقر للإجراء حق الحماية الجسدية و النفسية **(المادة 6)**

لا تقر في هذه الحالة بشكل واضح التحرش المعنوي " كذلك المرسوم رقم **(03- 06)** المقر في **15** جويلية **2006** الذي يحمل الشكل الرسمي للوظيف العمومي **(المادة 37)** قانون العقوبات لا يقر هذا الشكل من العنف في مكان العمل، لكن القانون رقم **(01- 06)** في **20** فيفري **2006**، يقر بالحماية و المحاربة ضد التحرش المفروض على الموظف التي تشكل عائق لإكمال مشواره المهني حسب المبادئ الشفافة، و الإستحقاق **(مادة 03)**

يمكن لضحية التحرش المعنوي أن يرفع دعوة قضائية لطلب رد الإعتبار و ذلك حسب المرسوم **(124)** من قانون الحالة المدنية إذ أثبت تعرضه للتحرش المعنوي فيأخذ معه ملف متكون من:

- شهادة طبية من طبيب مختص
- وثائق تثبت تعرضه للتحرش و سوء المعاملة من طرف المسؤول، هذه الوثائق تعتبر دليل لدى القاضي خاصة إذا تقاربت تاريخ الشهادة الطبية مع الوثائق التي يعتبر فيها وجود علاقة بين المرض و الضحية.

9- إصلاح عواقب التحرش المعنوي حسب La loi sur les normes du travail:

ما يحكم أن الموظف كان ضحية التحرش المعنوي و المستخدم (صاحب العمل) فشل في احترام التزاماته، ال**CRT**، (الحكم أو CFP) يمكنه أن يجعل مختلف الأوامر المنصوص عليها في المادة **123، 15** من **LNT**: يمكنها خاصة:

- الأمر بإعادة ادماج الموظف في عمله.
- أمر صاحب العمل أن يدفع للموظف تعويض مقابل الأجور الضائعة إن وجدت.
- أمر صاحب العمل بأخذ الوسائل المعقولة لوقف التحرش.
- أمر صاحب العمل بدفع تعويضات الموظف الأضرار العقابية و المعنوية.
- أمر صاحب العمل بدفع للموظف تعويض عن فقدان العمل
- أمر صاحب العمل بتمويل الدعم النفسي المطلوبة من قبل الموظف لفترة معقولة التي تحددها
- الأمر بتعديل السجيل التأديبي للموظف.

هذه القامة ليست محدودة بما أن الفقرة الفرعية الأولى لهذا الحكم تنص على أن **CRT** (الحكم أو CFP) بامكانه جعل كل قرار تراه عادلا و معقولا مع مراعاة جميع الظروف.

(Anne-Laflamme et Jennifer, sans année, p14- 15)

خلاصة الفصل:

يعتبر التحرش المعنوي شكل من أشكال العنف، و السلوك المنبوذ لما له من أثار سلبية على نفسية الضحايا نظرا لما يخلفه من أعراض نفسية لدى العمال، و انتهاكه لحقوقهم داخل المؤسسات الصناعية، لذا يستوجب على المؤسسات الصناعية و غيرها محاولة إيجاد حلول للتخفيف منها الظاهرة أو الحد منها نهائيا.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: تقديم ميدان و منهجية البحث

تمهيد

1- تقديم ميدان البحث

2- الدراسة الإستطلاعية

2-1- منهج الدراسة

2-2- عينة البحث

2-3- أدوات جمع البيانات

2-4- أدوات تحليل البيانات

بعدما تم التطرق إلى الإشكالية بكل أبعادها تعرفنا على الجانب النظري بما يحتويه من أبحاث حول أساليب التحرش المعنوي في المؤسسات الصناعية، سيتم في هذا الفصل التطرق إلى الإجراءات المنهجية للبحث من دراسة إستطلاعية، و منهج البحث المتبع و الأدوات المستخدمة و غيرها من العناصر.

1- تقديم ميدان البحث:

1-1- التعريف بالمؤسسة:

تعتبر مؤسسة **(ENIEM)** مؤسسة جزائرية عمومية إقتصادية، منبثقة من إعادة هيكلة مؤسسة سونيلاك المؤسسة الوطنية لصناعة و تركيب المواد الكهربائية و الإلكترونية، حيث تعتبر هذه المؤسسة الرائد الأول في المجال الكهرومنزلي في الجزائر، و هي ذات أسهم برأس مال 10279800 دج، و تتوفر على إمكانيات الإنتاج و على خبرة **(30)** سنة في صناعة و تطوير فروع الكهرومنزلي و هي مملوكة بنسبة **(100)** بالمئة لشركة توظيف الأموال تحت تسمية SONELEC.

1-2- نشأة المؤسسة:

تم إنشاء المؤسسة الوطنية للصناعة الكهرومنزلية بالمرسوم الرئاسي رقم 83/ 19 الصادر بتاريخ 02/ 01/ 1983 لكن تتواجد منذ **(1974)** تحت وصاية مؤسسة " سونيلاك" كما أنها مؤسسة عمومية ذات حق جزائري **(100)** بالمئة استقلت الشركة ذاتيا إبتداءا من أكتوبر **(1989)**، و حملت إسم SPA وEPE. ENIEM. و يعني:

ENIEM: المؤسسة الوطنية للصناعة الكهرومنزلية.

EPE: المؤسسة العمومية الإقتصادية.

SPA: مؤسسة ذات أسهم.

أعيدت هيكلتها للمرة الثانية و جزئت إلى عدة وحدات إنتاجية مستقلة.

1-3- موقعها الجغرافي:

تقع مؤسسة **(ENIEM)** للصناعات الكهرومنزلية في المنطقة الصناعية عيسات إدير بواد عيسي على بعد **(10)** كلم شرق مدينة تيزي وزو مقر الولاية و تشرف عليها الإدارة العامة المتواجدة في وسط مدينة تيزي وزو و هي تابعة إداريا لبلدية و دائرة تيزي راشد.

1-4- أهداف المؤسسة:

- تسعى هذه المؤسسة إلى تحقيق أهدافها من خلال توفير النسبة و النوعية الجيدة و ذلك بتحسين منتجاتها و خدماتها.
- تلبية الطلب الوطني من المنتجات الكهرومنزلية.
- تسعى إلى التصدير للخارج و تهتم أيضا بتقييم الموارد البشرية و تحفيزهم.
- تطوير نوعية المنتجات الحالية و انتاج منتجات جديدة.
- التحكم الجيد في تكاليف الإنتاج.
- خلق مناصب الشغل.

1-5- مهام المؤسسة:

- تركيب أجهزة التكيف، الطبخ، التبريد بانتماء وطني يقدر ب **(70)** بالمئة.
- تساهم في رفع الإنتاج الوطني للأجهزة الكهرومنزلية.
- معالجة و تغليف مساحات الأجهزة (دهن، تغليف، تلميع)

- تعريف وحدة الطهي:

تعتبر وحدة الطهي من الوحدات المهمة في مؤسسة **(ENIEM)** حيث تختص بصناعة مختلف أجهزة الطهي.

- زمان إجراء البحث:

من 15 مارس إلى 15 أفريل 2015

- مكان إجراء البحث:

في مؤسسة ENIEM للصناعة الكهرومنزلية بواد عيسي.

2- الدراسة الإستطلاعية:

تم إجراء البحث في وحدة الطهي للمؤسسة الوطنية للصناعية الكهرومنزلية **(ENIEM)**.

أجريت الدراسة الإستطلاعية بوحدة الطهي **(ENIEM)**، و يتمثل هدفنا من خلال هذه الدراسة التأكد من إمكانية إجراء البحث و المتمثل في الكشف عن أساليب التحرش المعنوي في المؤسسات الصناعية، و كذا البحث عن الوسائل التي سوف نعتمد عليها في هذا البحث لجمع المعطيات.

قمنا بإجراء المقابلة كمرحلة أولى بوحدة الطهي للمؤسسة الصناعية **(ENIEM)**، حيث قمنا بتمرير إختبار جاء على شكل إستبيان على عينة صغيرة من العمال متكونة من **(12)** عامل بوحدة الطهي، و قمنا بالشرح لهم هدفنا من الإستبيان المتمثل في الكشف عن أساليب التحرش النفسي في المؤسسات الصناعية، و لقد سجلنا تفاهما كبيرا للعمال لموضوع بحثنا و تجاوب كبير معنا، كمرحلة ثانية و بعد التأكد من نجاح الإستبيان قمنا بتوزيع نفس الإستبيان على عينة أكبر من العمال بلغت **(60)** عامل من نفس مجتمع البحث.

2-1- منهج الدراسة:

إنطلاقا من طبيعة الموضوع المدروس فإن المنهج الذي استخدمناه هو المنهج الإستكشافي و ذلك كونه الأنسب لموضوع البحث ألا و هو التحرش النفسي في المؤسسات الصناعية، و يعد الأكثر إستخداما في الدراسات النفسية و الإجتماعية.

2-2- عينة البحث:

قمنا بأخذ كل عينة البحث حيث بلغت (60) عامل من مجتمع أصلي (60) عامل.

- عينة البحث و خصائصها:

جدول رقم (1): توزيع أفراد العينة حسب السن

التكرار / مستوى السن	التكرار	النسبة
[25- 35]	26	% 43.33
[36- 45]	27	% 45
[46- 55 فما فوق	7	% 11.66
المجموع	60	% 100

يتضح لنا من خلال الجدول أن معظم عمال أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين **[25- 35]** سنة و ذلك بنسبة **(43.33 %)**، كما تم تسجيل **(11.66 %)** للعمال الذين تتراوح أعمارهم ما بين **[46- 55]** سنة و نسبة **(45 %)** للعمال الذين تتراوح أعمارهم ما بين **[36- 45]** سنة.

جدول رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكور	47	% 78.33
إناث	13	% 21.66
المجموع	60	% 100

نلاحظ من خلال الجدول أن عمال أفراد العينة ذكور بنسبة **(78.33 %)** تليها الإناث بنسبة **(21.66 %)**.

جدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة
[1- 12]	4	% 6.66
[13- 25]	56	% 93.33
المجموع	60	% 100

يتضح لنا من خلال الجدول أن أفراد العينة الذين تتراوح أقدميتهم ما بين **[13- 25]** سنة نسبتهم **(93.33 %)** من مجموع العينة و هي أكبر نسبة، ثم تليها الفئة من **[1- 12]** بنسبة **(6.66 %)**.

جدول رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة
أعزب	16	% 26.66
متزوج (ة)	42	% 70
مطلق (ة)	1	% 1.66
أرمل (ة)	1	%1.66
المجموع	60	% 100

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة **(70 %)** من عينة العمال متزوجين حيث تمثل الأغلبية، تليه نسبة **(26.66 %)** من عينة عمال يمثلون العزباء ثم يليه **(1.66 %)** مطلق و **(1.66 %)** أرمل.

جدول رقم (5): يمثل توزيع أفراد العينة حسب عقد العمل

عقد العمل	التكرار	النسبة
عقد دائم	52	% 86.66
عقد مؤقت	8	% 13.33
المجموع	60	% 100

يتضح لنا من خلال الجدول أن **(86.66 %)** من عمال أفراد العينة عقد عملهم دائم و هم يمثلون الأغلبية، و تليه **(13.33 %)** و هم فئة عمال العقد المؤقت.

3-2- أدوات جمع البيانات:

لقد اعتمدنا في بحثنا على استبيان حول أساليب التحرش النفسي في المؤسسات الصناعية، كونه يسهل علينا جمع المعلومات المراد الحصول عليها، و هو استبيان من تصميمين متكون من 5 محاور:

1- محور خاص بالتحرش اللفظي: خصصنا له **(6)** بنود

2- محور خاص بالتحرش النفسي المضطهد: خصصنا له **(6)** بنود

3- محور خاص بالتحرش المعنوي المنحرف: خصصنا له **(6)** بنود

4- محور خاص بتهديد الحالة الصحية: خصصنا له **(6)** بنود

5- محور خاص بالتحرش العنصري: خصصنا له **(6)** بنود

توزعت كلها بالتساوي على المحاور الخمسة للإستبيان المتكون من **(30)** بند و قد اعتمدنا في طريقة الإستبيان على أسئلة مغلقة.

- الصدق و الثبات:

1- الصدق: الاختبار الصادق، هو الذي يقيس ما أعد من أجل قياسه فعلا، أي يقيس الوظيفة التي أعد لقياسها ، ولا يقيس شيء مختلف، والصدق في هذا الإطار يعني إلى أي مدى يستطيع هذا الاختبار قياس ماقصد أن يقاس به.

2- الثبات: هو ضمان الحصول على نفس النتائج تقريباً إذا أعيد تطبيق الاستبيان أكثر من مرة على نفس المجموعة من الأفراد تحت ظروف متماثلة، أومدى الاتساق في الإجابة على الإستبانة من قبل المستجيب إذا الإستبانة نفسها طبقت عدة مرات في نفس الظروف.

2-4- أدوات تحليل البيانات:

- النسبة المئوية: و ذلك بإستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS.

- الكاف التربيعي (كا)^2:

استعملنا الكاف التربيعي كونه الحساب المناسب لموضوع بحثنا لمعرفة الدلالة الإحصائية، و يرمز له ب **(كا^2)** و ذلك باختيار تقنية الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية **(SPSS 20)**

- الحزمة الإحصائية (SPSS 20): يعتبر برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) هو إختصار لإسم البرنامج Statistical package for social sciences أحد أهم البرامج الجاهزة التي تستخدم في إدارة و تحليل البيانات الإحصائية مثل برنامج الحزمة الإحصائية Tab mini و برنامج SAS و برنامج Stata و غيرها.

فبرنامج الحزمة الإحصائية SPSS يستخدم في تنظيم و عرض البيانات الإحصائية و ذلك من خلال الجداول التكرارية Frequency tables، و الأشكال البيانية Graphs مثل الخطوط Line- chat، و الأعمدة Bar- chat و الدائرة Pie- chart، و شكل الإنتشار Scatter Diagram و المدرج التكراري Histogram، و المضلع التكراري Frequency polygon و المنحنيات التكرارية Frequency Curves و غيرها.

الفصل الرابع: عرض و مناقشة النتائج

1- عرض النتائج

2- مناقشة النتائج

3- إستنتاج عام

4- الإقتراحات

المراجع

الملاحق

يهدف هذا الفصل إلى عرض و تحليل و مناقشة فرضيات البحث و استخلاص النتائج.

1- عرض النتائج:

أسفر حساب معامل الكاف التربيعي على النتائج التالية:

1-1- عرض و تحليل نتائج التحرش اللفظي:

أسفر حساب معامل الكاف التربيعي عن النتائج التالية:

الجدول رقم (6): يمثل إجابة أفراد العينة على فرضية تحرش اللفظي

رقم البند	العينة	كا^{2}محسوبة	درجة الحرية	كا^2 المجدولة	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
1		11.267	1	40.84	0.05	دالة
2		41.667	1	40.84	0.01	غير دالة
3	60	15.000	1	40.84	0.05	دالة
4		5.400	1	40.84	0.05	دالة
5		32.267	1	40.84	0.05	دالة
6		29.400	1	40.84	0.05	دالة

من خلال الجدول رقم **(6)** : البند رقم **(1)** المتمثل في السؤال: هل يتم نشر إشاعات عنك؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(11.267)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

البند رقم **(2)** المتمثل في السؤال هل الزملاء يجعلونك محل السخرية؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(41.667)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.01)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على وجود فروق لصالح الذين يتعرضون للسخرية من قبل الزملاء.

البند رقم **(3)** المتمثل في السؤال: هل يعملون على إسكاتك في كل مرة تتكلم فيها؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(15.000)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

البند رقم **(4)** المتمثل في السؤال: هل ينتقد عملك؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(5.400)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

البند رقم **(5)** المتمثل في السؤال: هل يقومون بشتمك في العمل؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(32.267)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

البند رقم **(6)** المتمثل في السؤال: هل يمنعونك من التعبير في العمل؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(29.400)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

من خلال نتائج جدول فرضية التحرش اللفظي، نستخلص أنه يوجد تحرش لفظي لدى العمال في وحدة الطهي بالمؤسسة الصناعية **(ENIEM)** و هذا راجع إلى إنتشار إشاعات ما بين الزملاء و السخرية و غيرها، مما يدل على تحقق فرضية يتعرض عمال وحدة الطهي للمؤسسة الصناعية **(ENIEM)** للتحرش اللفظي في عملهم.

الجدول رقم (7): يمثل إجابة أفراد العينة على فرضية التحرش النفسي المضطهد

رقم البند	العينة	كا^2 محسوبة	درجة الحرية	كا^{2}المجدولة	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
7		35.267	1	40.84	0.05	دالة
8		11.267	1	40.84	0.05	دالة
9	60	41.667	1	40.84	0.01	غير دالة
10		17.067	1	40.84	0.05	دالة
11		5.400	1	40.84	0.05	دالة
12		45.067	1	40.84	0.01	غيردالة

من خلال الجدول رقم **(7)** : البند رقم **(7)** المتمثل في السؤال: هل تتعرض لإهانة أمام زملائك؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(35.267)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

من خلال البند رقم **(8)** المتمثل في السؤال: هل يتجاهل المسؤول وجودك؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(11.267)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

من خلال البند رقم **(9)** المتمثل في السؤال: هل يعزلك المسؤول عن الأخرين في مركز عملك؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(41.667)** أكبر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.01)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على وجود فروق لصالح الذين يعزلهم المسؤول عن الأخرين.

من خلال البند رقم **(10)** المتمثل في السؤال: هل يقلل المسؤول من ثقتك بنفسك؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(17.067)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

من خلال البند رقم **(11)** المتمثل في السؤال: هل يخفون عنك معلومات عن ملفات العمل؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(5.400)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

من خلال البند رقم **(12)** المتمثل في السؤال : هل يمنع المسؤول العمال من التواصل و التكلم معك؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(45.067)** أكبر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.01)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على وجود فروق لصالح الذين يمنعهم المسؤول من التواصل و التكلم.

من خلال نتائج جدول فرضية التحرش النفسي المضطهد، نستخلص أنه يوجد تحرش نفسي مضطهد لدى العمال في وحدة الطهي بالمؤسسة الصناعية **(ENIEM)** و هذا بسبب تعرضهم للإهانة أمام الزملاء و التجاهل و العزلة من طرف المسؤول، مما يدل على تحقق فرضية يتعرض عمال وحدة الطهي للمؤسسة الصناعية **(ENIEM)** للتحرش النفسي المضطهد في عملهم

الجدول رقم (8): يمثل إجابة أفراد العينة على فرضية التحرش النفسي العنصري

رقم البند	العينة	كا^2 محسوبة	درجة الحرية	كا^2 المجدولة	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
13		25.780	1	79.082	0.05	دالة
14		0.267	1	79.082	0.05	دالة
15	60	17.067	1	79.082	0.05	دالة
16		26.067	1	79.082	0.05	دالة
17		48.600	1	79.082	0.05	دالة
18		38.400	1	79.082	0.05	دالة

من خلال الجدول رقم **(8)**: البند رقم **(13)** المتمثل في السؤال: هل تتعرض للإهانة في مركز عملك؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(25.780)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(79.082)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

البند رقم **(14)** المتمثل في السؤال: هل تتعرض لضغوط في عملك؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(0.267)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(79.082)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

البند رقم **(15)** المتمثل في السؤال: هل تحس بعدم الإستقرار في عملك بفعل التحرش؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(17.067)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(79.082)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا .

البند رقم **(16)** المتمثل في السؤال: هل يرفض المسؤول أي شكوى منك؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(26.067)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(79.082)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

البند رقم **(17)** المتمثل في السؤال: هل يقلل الزملاء من اعتبارك؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(48.600)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(79.082)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

البند رقم **(18)** المتمثل في السؤال: هل هناك من يحاول إلحاق الضرر بك؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(38.400)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(79.082)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

من خلال نتائج جدول فرضية التحرش العنصري، نستخلص أنه يوجد تحرش نفسي عنصري لدى العمال في وحدة الطهي بالمؤسسة الصناعية **(ENIEM)** و ذلك بسبب رفض المسؤول لشكاوي العمال و تعرضهم لتهديد كتابي و منعهم من التعبير عن مشاكلهم و غير ذلك، مما يدل على تحقق فرضية يتعرض عمال وحدة الطهي للمؤسسة الصناعية **(ENIEM)** للتحرش النفسي العنصري في عملهم.

الجدول رقم (9): يمثل إجابة أفراد عينة فرضية التحرش النفسي المنحرف

رقم البند	العينة	كا^2 محسوبة	درجة الحرية	كا^2 المجدولة	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
19		45.067	1	40.84	0.01	غير دالة
20		32.267	1	40.84	0.05	دالة
21	60	48.600	1	40.84	0.01	غير دالة
22		6.667	1	40.84	0.05	دالة
23		41.667	1	40.84	0.05	دالة
24		56.067	1	40.84	0.01	غير دالة
25		35.267	1	40.84	0.05	دالة
26		48.600	1	40.84	0.01	غير دالة
27		38.400	1	40.84	0.05	دالة
28		19.267	1	40.84	0.05	دالة
29		4.267	1	40.84	0.05	دالة
30		45.067	1	40.84	0.01	غير دالة

من خلال الجدول رقم **(9)**: البند رقم **(19)** المتمثل في السؤال: هل تتعرض لحركات عنيفة من طرف الزملاء؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(45.67)** أكبر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.01)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين يتعرضون لحركات عنيفة من طرف الزملاء.

البند رقم **(20)** المتمثل في السؤال: هل يجبرك المسؤول بقيام بمهام تهدد صحتك؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي

(32.267) أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

البند رقم **(21)** المتمثل في السؤال: هل تتعرض لإعتداء جسدي؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(48.600)** أكبر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.01)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين يتعرضون لإعتداء جسدي.

البند رقم **(22)** المتمثل في السؤال: هل يكلفك المسؤول بمهام أعلى من قدراتك؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(6.667)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

البند رقم **(23)** المتمثل في السؤال: هل يجبرونك على القيام بأعمال مهينة؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(41.667)** أكبر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.01)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين يجبرون على القيام بأعمال مهينة.

البند رقم **(24)** المتمثل في السؤال: هل تتعرض للتحرش الجنسي؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(56.067)** أكبر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.01)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين يتعرضون للتحرش الجنسي.

البند رقم **(25)** المتمثل في السؤال: هل يرفض المسؤول أي شكوى منك؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(35.267)**

أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

البند رقم **(26)** المتمثل في السؤال: هل تتعرض لإرهاب المكالمات الهاتفية؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(48.600)** أكبر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.01)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين يتعرضون لإرهاب المكالمات الهاتفية.

البند رقم **(27)** المتمثل في السؤال: هل تتعرض للتهديد الكتابي؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(38.400)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

البند رقم **(28)** المتمثل في السؤال: هل يمنعك المسؤول من التعبير عن مشاكلك؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(19.267)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

البند رقم **(29)** المتمثل في السؤال: هل تتعرض لإنتقادات في عملك من المسؤول؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(4.267)** أصغر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.05)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على أنها دالة محققة إحصائيا.

البند رقم **(30)** المتمثل في السؤال: هل تتعرض لإنتقادات لحياتك الخاصة؟ حسب نتائج التحليل الإحصائي الموضح في الجدول نلاحظ أن كاف المحسوبة التي تساوي **(45.067)** أكبر من كاف المجدولة التي تساوي **(40.84)** عند مستوى الدلالة **(0.01)** و درجة الحرية **(01)** مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذين يتعرضون لإنتقادات لحياتهم الخاصة.

من خلال نتائج جدول فرضية التحرش النفسي المنحرف، نستخلص أنه يوجد تحرش نفسي منحرف لدى العمال في وحدة الطهي بالمؤسسة الصناعية **(ENIEM)** و ذلك بسبب تعرضهم للإهانة في مركز عملهم و الإحساس بعدم الإستقرار و التقليل من إعتبارهم و غيرها، مما يدل على تحقق فرضية يتعرض عمال وحدة الطهي للمؤسسة الصناعية **(ENIEM)** للتحرش النفسي المنحرف في عملهم.

2- مناقشة النتائج:

على ضوء النتائج المتحصل عليها في الدراسة الميدانية التي تم القيام بها في إطار منهج علمي و موضوعي بكل ما يتطلبه البحث من أساليب و تقنيات، و بعد تطبيق أداة البحث المتمثلة في الإستبيان الموجه للعاملين بالمؤسسة الكهرومنزلية الخاص بأساليب التحرش النفسي في المؤسسات الصناعية.

حيث تم التوصل إلى النتائج التالية حسب كل فرضية:

- تحقق الفرضية الأولى و التي مفادها يتعرض عمال وحدة الطهي للمؤسسة الوطنية للصناعة الكهرومنزلة **(ENIEM)** للتحرش النفسي اللفظي حسب نتائج الجدول رقم **(6)** يبين أن العمال يتعرضون للتحرش النفسي اللفظي و هذا ما يتفق مع دراسة أقيمت في بريطانيا حيث أثبتت أن **(22 %)** من العمال كانوا ضحايا السخرية، و إهانات مختلفة الألفاظ **(Ronsy, 2001 ,P 10)**.

إضافة إلى تحقق الفرضية الجزئية الثانية التي مفادها يتعرض عمال وحدة الطهي للمؤسسة الوطنية للصناعة الكهرومنزلية **(ENIEM)** للتحرش النفسي المظطهد فحسب دراسة أقيمت في جوان **(2000)**، قدمت ورشة **(robodor publrant)** نتائج لبحث من طرف هيئة مختصة في فرنسا، أخذت عينة مقدرة ب **(471)** شخص، و قد أعطى هذا الرقم النسب التالية:**(30 %)** من الموظفين الذين قدم لهم سؤال حول التحرش المعنوي لهم إعتقاد أنهم تعرضوا له في العمل، **(37 %)** كانوا شهود على حالة التحرش.

(ravisy ,2002 ,p 4)

إضافة إلى تحقق الفرضية الجزئية الثالثة التي مفادها يتعرض عمال وحدة الطهي للمؤسسة الوطنية للصناعة الكهرومنزلية **(ENIEM)** للتحرش النفسي العنصري، في دراسة **(seiler- van- darl)** بالتعاون مع جمعية **(maux mots par)** و **(36)** طبيب عمل من الألزاس، و التي أجريت على عينة تقدر ب **(1210)** فرد خارج نطاق التوظيف العمومي على أن هذه الظاهرة تزداد ب **(9.6 %)** لمتوسط مدة تقدر ب **(27)** شهر، كما بين الباحث نفسه أن **(49 %)** من حالات التحرش المعنوي تحدث من المسؤول نحو المسؤول الذي أدناه و **(25 %)** من طرف الزملاء و **(17 %)** بين الإثنين.

كذلك فيما يخص الفرضية الجزئية الرابعة التي مفادها يتعرض عمال وحدة الطهي للمؤسسة الوطنية للصناعة الكهرومنزلية **(ENIEM)** للتحرش النفسي المنحرف نجد في دراسة قامت بها المفتشية الطبية للعمل بفرنسا و التي أظهرت أن **(95 %)** من العمال على علم بحالة على الأقل من التحرش المعنوي بدأ و مزاولة مهامهم، و أن **(21 %)** يؤكدون من تكرار هذه الظاهرة بصفة مستمرة في العمل. **(Ravisy, 2002 , p9-10)**

3- إستنتاج عام:

أجرينا دراسة حول أساليب التحرش النفسي في المؤسسات الصناعية، و ذلك بمؤسسة **(ENIEM)** للصناعة الكهرومنزلية حيث طبقنا استبيان على عينة بحث متكونة من (60) فرد متكون من 5 محاور.

في ختام بحثنا توصلنا إلى إدراك مدى تعرض عمال وحدة الطهي لمؤسسة **(ENIEM)** إلى تحرش معنوي، مما أثر عليهم و على الإنتاجية، فتبين لنا أن الفرضية يتعرض عمال وحدة الطهي للمؤسسة الصناعية **(ENIEM)** للتحرش النفسي في عملهم قد تحققت، و للتقليل من هذه الظاهرة يجب على المؤسسة إتخاذ إجراءات صارمة لحماية العمال.

4- الإقتراحات:

من خلال بحثنا مجموعة من الإقتراحات المتمثلة في:

- تكريس حق الإجراء بالتمتع ببيئة عمل سليمة خالية من أي تحرش جسدي أو نفسي.
- إلزام صاحب العمل بتأمين بيئة سليمة و ذلك من خلال إتخاذ قوانين و إجراءات صارمة لتفادي وقوع التحرش في المؤسسة أو معالجة موضوع في حالة وقوعه.
- إدراج ظاهرة التحرش المعنوي ضمن إجتماعات خاصة للمؤسسة.
- إجراء دراسات حول الموضوع و التعريف به.
- القيام بتحقيقات عامة في المنظمة و القيام بمقابلات من أجل معرفة مدى إنتشار الظاهرة في وسط المؤسسة.
- العمل على تعزيز ثقافة إحترام الأخر و التواصل.
- حماية المتضرر من التحرش بترك مكان العمل على مسؤولية صاحب العمل و الحصول على تعويض يتناسب مع خطورة الأفعال المرتكبة ضده.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

- المراجع باللغة العربية:

1- رأفت السيد عسكري، (2003)، مكتبة الأنجلو المصرية علم النفس اللإكلينيكي، 120، شارع محمد فريد القاهرة.

- المعاجم اللغوية بالعربية:

2- المعجم العربي المصور، (2006)، (عربي- عربي)، دار الكتاب الحديث.

- المراجع الأجنبية:

3- Balicco (H), (2001), Le harcèlement psychologique, édition d'organisation.

4- Hirigoyen M.-F., (1998), Le harcèlement moral. La violence perverse au quotidien, Paris.

5- Hirigoyen M.-F. (2001), Malaise dans le travail, harcèlement moral : démêler le vrai du faux. Syros. Paris.

6- Jauvin (N), (2003) La violence organisationnelle, édition Droits réservés.

7- Jean- Philippe Dunand, Pascal Mahon (éd) et Marie Deveaud- Plédran, (2011), le harcèlement dans les relations de travail, étude pluridisciplinaire de la question du harcèlement suivie d'une étude comparée entre le droit suisse et quelques législations étrangères, centre d'études des relations de travail, Edition Romandes.

8- Neuberger O., Mobbing, (1999) Übel mitspielen in Organisationen, Munich.

9- Ravisy (ph), (2002), Le harcèlement au travail, édition Delmas.

10- Rochon (J), (2003), une stratégie de prévention de l'harcèlement psychologique au travail, Edition bibliothèque nationale de Quebéque.

11- Rodrigez (y), (2002), Le harcèlement moral au travail, édition TFG canguel.

- الرسائل الجامعية باللغة الفرنسية:

12- Ahmed Hamiche, (2011), La représentation sociale du harcèlement moral chez les enseignants de cycle primaire, mémoire magister en psychologie clinique.

13- Anne-Marie Laflamme et Jennifer Nadeau, Mémoire, Le harcèlement psychologique au travail :une atteinte à la santé ou à la dignité Crespin et Marie Le Fort de la personne ?.

14- Jennifer Nadeau, (2014), Mémoire, Le harcèlement psychologique en milieu de travail : l'accès difficile à l'indemnisation.

15- Khaldi kaouther, (2008), Mémoire, La représentation sociale du harcèlement Moral chez les enseignants du cycle primaire, mémoire magister.

16- Maïlys, (2013) Le Harcèlement moral : Mis au placard ?, Mémoire de Master II Professionnel, Le 24 Septembre.

- المجلات باللغة الفرنسية:

17- Colloque, (2004), Harcèlement moral, édition Association Stop mobbing.

18- Direction régionale de travail de pécadrie, (2002), Le harcèlement moral sur le lieu de travail, édition TFG Canguel.

19- Jan Vercamst, Le harcèlement au travail, CGSLB, syndicat libéral E.R, boulevard poincaré 72/74 – 1070 Bruxelles.

20- Z. I Toulon, Syndicat autonome de la fonction publique territoriale. Safpt- union départementale de var – 1041, AV. de braguignan centra afuzi- bastide verte.

الملاحق

ملحق رقم (1):

إستبيان

العنوان: أساليب التحرش النفسي في المؤسسات الصناعية

نحن طلبة ماستر تخصص علم النفس العمل و التنظيم بصدد تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل و التنظيم، لهذا الغرض صممنا إستبيان حول أساليب التحرش النفسي في المؤسسات الصناعية، فنرجو منكم الإجابة على الأسئلة و ذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن إجابتكم، و نعدكم أن إجابتكم ستبقى سرية و أن المعلومات المتحصل عليها ستستعمل لأغراض علمية فقط.

نشكركم جزيل الشكر

4-هل ينتقد عملك؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كان الجواب نعم فممن؟

- زملاء العمل ☐

- مسؤول العمل ☐

5- هل يقومون بشتمك في العمل؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كان الجواب بنعم فممن؟

-زملاء العمل ☐

- مسؤول عملك ☐

6- هل يمنعونك من التعبير في العمل؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كان الجواب بنعم فمن؟

-زملاء العمل ☐

- مسؤول العمل ☐

المحور الثاني: التحرش النفسي المضطهد.

1- هل تتعرض لإهانة أمام زملائك؟

نعم ☐ لا ☐

2- هل يتجاهل المسؤول وجودك؟

نعم ☐ لا ☐

3- هل يعزلك المسؤول عن الآخرين في مركز عملك؟

نعم ☐ لا ☐

7- هل يقلل المسؤول من ثقتك بنفسك؟

نعم ☐ لا ☐

5- هل يخفون عنك معلومات عن ملفات العمل؟

نعم ☐ لا ☐

6- هل يمنع المسؤول العمال من التواصل و التكلم معك؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الثالث: التحرش المعنوي المنحرف.

1- هل تتعرض لاهانة في مركز عملك؟

نعم ☐ لا ☐

ا كان الجواب بنعم فممن؟

ملاء العمل ☐

سؤول العمل

2- هل تتعرض لضغوط في عملك؟

عم ☐ لا ☐

هل تحس بعدم الاسقرار عملك بفعل التحرش؟

☐ لا ☐

- هل يرفض المسؤول اي شكوى منك؟

عم ☐ لا ☐

هل يقلل الزملاء من اعتبارك؟

م ☐ لا ☐

ل هناك من يحاول الحاق الضرر بك؟

م ☐ لا ☐

ان الجواب بنعم فمن؟

☐

- زملاء العمل

- مسؤول العمل ☐

6- هل تتعرض لحركات عنيفة من طرف الزملاء؟

نعم ☐ لا ☐

المحور الرابع: تهديد الحالة الصحية.

1- هل يجبرك المسؤول بقيام بمهام تهدد صحتك؟

نعم ☐ لا ☐

2- هل تتعرض لاعتداء جسدي؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كان الجواب نعم فماهو مصدرها؟

- زملاء العمل ☐

- مسؤول العمل ☐

4- هل يكلفوك المسؤول بمهام أعلى من قدراتك؟

نعم ☐ لا ☐

5- هل يجبرونك على القيام بأعمال مهينة؟

نعم ☐ لا ☐

ذا كان الجواب بنعم فمن؟

الزملاء العمل ☐

مسؤول العمل ☐

6- هل تعرضت لتحرش جنسي؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كان الجواب بنعم ف

من؟

- الزملاء العمل ☐

- مسؤول العمل ☐

المحور الخامس: التحرش العنصري.

1- هل يرفض المسؤول اي شكوى منك؟

نعم لا ☐

2- هل تتعرض لارهاب المكالمات الهاتفية؟

نعم ☐ لا ☐

اذا كان الجواب نعم فمن؟

- الزملاء ☐

-المسؤول ☐

- مجهول ☐

3- هل تتعرض لتهديد الكتابي؟

نعم ☐ لا ☐

اذا كان الجواب بنعم ماهو مصدرها؟

- الزملاء ☐

- المسؤول ☐

4- هل يمنعك المسؤول من التعبير عن مشاكلك؟

نعم ☐ لا ☐

- هل تتعرض لانتقادات في عملك من المسؤول؟

نعم ☐ لا ☐

6- هل تتعرض لانتقادات لحياتك الخاصة؟

نعم ☐ لا ☐

اذا كان الجواب بنعم فممن؟

- الزملاء ☐
- المسؤول عن العمل ☐

Table: Chi-Square Probabilities

df	0.995	0.99	0.975	0.95	0.90	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005
1	---	---	0.001	0.004	0.016	2.706	3.841	5.024	6.635	7.879
2	0.010	0.020	0.051	0.103	0.211	4.605	5.991	7.378	9.210	10.597
3	0.072	0.115	0.216	0.352	0.584	6.251	7.815	9.348	11.345	12.838
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.064	7.779	9.488	11.143	13.277	14.860
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.610	9.236	11.070	12.833	15.086	16.750
6	0.676	0.872	1.237	1.635	2.204	10.645	12.592	14.449	16.812	18.548
7	0.989	1.239	1.690	2.167	2.833	12.017	14.067	16.013	18.475	20.278
8	1.344	1.646	2.180	2.733	3.490	13.362	15.507	17.535	20.090	21.955
9	1.735	2.088	2.700	3.325	4.168	14.684	16.919	19.023	21.666	23.589
10	2.156	2.558	3.247	3.940	4.865	15.987	18.307	20.483	23.209	25.188
11	2.603	3.053	3.816	4.575	5.578	17.275	19.675	21.920	24.725	26.757
12	3.074	3.571	4.404	5.226	6.304	18.549	21.026	23.337	26.217	28.300
13	3.565	4.107	5.009	5.892	7.042	19.812	22.362	24.736	27.688	29.819
14	4.075	4.660	5.629	6.571	7.790	21.064	23.685	26.119	29.141	31.319
15	4.601	5.229	6.262	7.261	8.547	22.307	24.996	27.488	30.578	32.801
16	5.142	5.812	6.908	7.962	9.312	23.542	26.296	28.845	32.000	34.267
17	5.697	6.408	7.564	8.672	10.085	24.769	27.587	30.191	33.409	35.718
18	6.265	7.015	8.231	9.390	10.865	25.989	28.869	31.526	34.805	37.156
19	6.844	7.633	8.907	10.117	11.651	27.204	30.144	32.852	36.191	38.582
20	7.434	8.260	9.591	10.851	12.443	28.412	31.410	34.170	37.566	39.997
21	8.034	8.897	10.283	11.591	13.240	29.615	32.671	35.479	38.932	41.401
22	8.643	9.542	10.982	12.338	14.041	30.813	33.924	36.781	40.289	42.796
23	9.260	10.196	11.689	13.091	14.848	32.007	35.172	38.076	41.638	44.181
24	9.886	10.856	12.401	13.848	15.659	33.196	36.415	39.364	42.980	45.559
25	10.520	11.524	13.120	14.611	16.473	34.382	37.652	40.646	44.314	46.928
26	11.160	12.198	13.844	15.379	17.292	35.563	38.885	41.923	45.642	48.290
27	11.808	12.879	14.573	16.151	18.114	36.741	40.113	43.195	46.963	49.645
28	12.461	13.565	15.308	16.928	18.939	37.916	41.337	44.461	48.278	50.993
29	13.121	14.256	16.047	17.708	19.768	39.087	42.557	45.722	49.588	52.336
30	13.787	14.953	16.791	18.493	20.599	40.256	43.773	46.979	50.892	53.672
40	20.707	22.164	24.433	26.509	29.051	51.805	55.758	59.342	63.691	66.766
50	27.991	29.707	32.357	34.764	37.689	63.167	67.505	71.420	76.154	79.490
60	35.534	37.485	40.482	43.188	46.459	74.397	79.082	83.298	88.379	91.952
70	43.275	45.442	48.758	51.739	55.329	85.527	90.531	95.023	100.425	104.215
80	51.172	53.540	57.153	60.391	64.278	96.578	101.879	106.629	112.329	116.321
90	59.196	61.754	65.647	69.126	73.291	107.565	113.145	118.136	124.116	128.299
100	67.328	70.065	74.222	77.929	82.358	118.498	124.342	129.561	135.807	140.169