

جامعة الجزائر 2  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا

# التحرش المعنوي في أماكن العمل دراسة ميدانية في القطاع الصناعي

رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علم النفس  
تخصص العمل والتنظيم

إشراف الاستاذ الدكتور

بوحفص عبد الكريم

إعداد الطالبة

بوناح حكيمة

السنة الجامعية: 2018 / 2019

## شكر وتقدير

قال رسول الله صل الله عليه وسلم: " من اصطنع إليكم معروفا فجازوه، فإن عجزتم عن مجازاته فادعوا له، حتى تعلموا أنكم شكرتم، فإن الله شاكر يحب الشاكرين ".

الحمد لله الذي أعانني ويسر لي الدرب حتى أنهيت هذا البحث العلمي المتواضع.

أتقدم بخالص شكري وامتناني لأستاذي المحترم " الدكتور عبد الكريم بوحفص " الذي أشرف على هذا العمل العلمي وأفادني بنصائحه وتوجيهاته القيمة رغم تهاوني في بعض الأحيان. دون أن أنسى كافة أعضاء هيئة الإشراف والتكوين بجامعة الجزائر -2- وإلى أعضاء لجنة مناقشة هذا البحث.

أشكر كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا البحث خاصة منهم ضحايا التحرش المعنوي.

الطالبة الباحثة بوناح حكيمة

## فهرس المواضيع

1	مقدمة.....
3	الجانب النظري.....
5	الفصل الأول: الإطار النظري للبحث.....
6	1. إشكالية البحث.....
10	2. فرضيات البحث.....
11	3. أسباب اختيار الموضوع.....
12	4. أهداف البحث في الموضوع.....
12	5. تحديد المفاهيم.....
15	6. الدراسات السابقة.....
20	الفصل الثاني: العنف في أماكن العمل.....
21	1. العنف في أماكن العمل مشكلة عالمية.....
23	2. أشكال العنف في أماكن العمل.....
24	3. أنماط العنف.....
27	4. المقارنة بين السلوك العدائي ومختلف أنماط السلوك الأخرى.....
29	5. النظريات المفسر للسلوك العدائي.....
37	6. العنف في المنظور الإسلامي.....
39	7. أنواع العنف في أماكن العمل.....
41	8. عوامل ظهور العنف في أماكن العمل.....
49	9. آثار العنف في أماكن العمل.....
52	الفصل الثالث: التحرش المعنوي في أماكن العمل.....
54	1. سيورة التحرش المعنوي في أماكن العمل.....
56	2. أشكال التحرش المعنوي في أماكن العمل.....
57	3. تصنيف أنماط سلوك التحرش المعنوي في أماكن العمل.....
61	4. عوامل التحرش المعنوي في أماكن العمل.....
64	5. اتجاهات التحرش المعنوي في أماكن العمل.....
66	6. ملمح شخصية المتحرش (المعتدي) والمتحرش به (الضحية).....

72	7. الفرق بين ظاهرة التحرش المعنوي ومظاهر المعاناة الأخرى في أماكن العمل
76	8. الفئات الأكثر تعرضاً للتحرش المعنوي في أماكن العمل
77	9. الإطار القانوني للتحرش المعنوي في أماكن العمل
87	10. آثار التحرش المعنوي في أماكن العمل
93	11. مخطط التدخل للحدّ من ظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل
95	12. التكفل بظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل
102	<b>الجانب التطبيقي</b>
104	<b>الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للبحث</b>
105	1. تصميم البحث
105	2. خصائص عينة البحث
109	3. منهج البحث
110	4. ميدان الدراسة
110	5. أدوات البحث
112	6. أدوات تحليل البيانات
115	<b>الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج</b>
116	1. تحليل النتائج واختبار الفرضيات
128	2. عرض وتحليل الحالات
137	3. مناقشة النتائج
147	4. الاستنتاج العام
152	<b>الخاتمة</b>
155	<b>المراجع</b>
159	<b>الملاحق</b>

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
28	المقارنة بين السلوك العدائي و مختلف السلوك الأخرى	01
73	الفرق بين العنف والتحرش المعنوي في أماكن العمل	02
74	الفرق بين الصراع العادي وحالة التحرش المعنوي	03
75	الفرق بين التحرش المعنوي والضغط النفسي في أماكن العمل	04
88	آثار التحرش المعنوي على صحة الضحية	05
106	توزع أفراد العينة حسب التعرض للتحرش المعنوي	06
107	توزع أفراد العينة حسب متغير الجنس	07
108	توزع أفراد العينة حسب متغير السن	08
108	توزع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	09
109	توزع أفراد العينة حسب طبيعة عقد العمل	10
118	ترتيب التقنيات المستعملة من قبل المتحرش ضد المتحرش به لدى أفراد العينة حسب متوسط رتبها	11
119	نتائج دلالة الفروق في نتائج تطبيق اختبار Fridman	12
120	الإحصاءات الوصفية للجنسين على التحرش المعنوي	13

## الجدول

120	اختيار العينات المستقلة في التعرض للتحرش	14
121	تحليل التباين الأحادي	15
122	تحليل التباين الأحادي	16
123	المقارنات المتعددة	17
124	الإحصاءات الوصفية لمتغير التحرش المعنوي حسب طبيعة عقد العمل	18
125	اختبار « t » لعينتين مستقلتين	19
126	توزيع أفراد العينة حسب العاملين	20
127	نتائج الانحدار للنموذج الخطي العام	21

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
40	أنواع العنف في أماكن العمل	01
42	السياق التنظيمي لظهور العنف في أماكن العمل ونتائجه على الفرد	02
55	سيرورة التحرش المعنوي في أماكن العمل حسب نموذج (2000) Poilpot – Rocaboy	03
83	نموذج التحرش المعنوي حسب قانون 17 جانفي 2002 في التشريع الفرنسي	04
90	نسب تعرض ضحايا العنف للضغط	05
91	نسب الغيابات لضحايا العنف	06
128	تفاعل كل من الجنس ونوع عقد العمل في التعرض للتحرش المعنوي	07

مقدمة

ترتبط فعالية أي مؤسسة بكفاءة عمالها وقدرتهم على العمل ورغبتهم فيه، فتقدم المؤسسة وتطورها يعتمد أساسا على قوتها البشرية وذلك بتحسين مستواها الإنتاجي والمالي والتسويقي. يعتبر المورد البشري الركيزة الأساسية التي تقوم عليها كبرى المنظمات والمؤسسات حاليا لما له من أهمية كبيرة في تحقيق استراتيجياتها، فهي تسعى إلى توفير المناخ المناسب للعمل بغية الحفاظ على رأس المال البشري على المدى الطويل.

تكون للفرد في حياته العملية علاقات تجعله يعطي أحسن ما لديه لإثبات وجوده ويؤدي هذا بالضرورة إلى نتائج إيجابية، وفي بعض الأحيان قد تكون هذه العلاقات مصدر أو سبب إحباطه وتدميره، مما يسفر عنه ظهور أشكال جديدة من المعاناة تجعله يعيش تحت ضغط وتوتر وضياح في ظل الظروف الاجتماعية والمهنية والاقتصادية. فهو يواجه أحيانا أفعال سيئة وضارة قد تبدأ بمجرد التقليل من الاحترام والكذب والتلاعب ولا يكون لذلك تأثير إذا كانت هذه الأفعال مباشرة. ولكن إذ لم يتلقى الفرد دعما من قبل الجماعة الاجتماعية فقد تكون عواقبها وخيمة على صحته النفسية. وقد زاد انتشار الأنماط السلوكية السلبية والتي تتلخص في مظاهر العنف التي أصبحت في الوقت الراهن تثير الاهتمام من كل الجوانب العلمية، لما تشكله من معاناة نفسية عميقة وآلام خفية ترهق الفرد وتؤثر على الاستقرار العام للمؤسسة. وتعتبر ظاهرة التحرش المعنوي أحد هذه المظاهر التي تؤدي إلى تدهور العلاقات بين أفراد التنظيم أو المؤسسة، وبالتالي ظهور التوتر والصراع مما يعود بالسلب على التوازن النفسي والاجتماعي لجماعات العمل عامة والفرد بصفة خاصة.

تعتبر ظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل حديثة وأنية من حيث الاستعمال، وللكشف عن واقعها قمنا بجمع معلومات بغية الوصول إلى حقائق علمية دقيقة. ومن أجل حصر الموضوع تم تقسيم البحث إلى جانبين، الأول نظري والثاني تطبيقي وتضمن كذلك

عدّة فصول. وكان منطلق البحث الحالي مقدمة اتبعت بفصل أول ويضم إشكالية الدراسة وطرح مختلف الأسئلة، مع تحديد أسباب اختيار الموضوع وأهداف البحث، والتطرق كذلك إلى بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالظاهرة. وهذا حتى نضع في إطار نظري ومنهجي واضح.

أما الفصل الثاني فقد خصص لظاهرة العنف مع الشرح والتحليل وذلك باعتبار التحرش المعنوي أحد مظاهر العنف في أماكن العمل. وقد حاولنا إحاطة هذه المعلومات بنظريات مفسرة للسلوك العدواني آخذين بعين الاعتبار البعد الاجتماعي والثقافي.

خصص الفصل الثالث لمفهوم التحرش المعنوي في أماكن العمل مع تحديد تعريف الظاهرة ومن ثم أشكالها وأنواعها والعوامل المساعدة على انتشارها وآثارها. كما تم التطرق إلى القوانين التي تتصدى لهذه الظاهرة انطلاقاً من تعاليم الدين الإسلامي ووصولاً إلى القوانين الوضعية التي صدرت في مجموعة من الدول الأوروبية والقانون الجزائري.

أما الفصل الرابع فقد خصص لمنهجية البحث المتبعة في الدراسة والأدوات المستخدمة وإجراءات تطبيقها مع شرح كيفية تفريغ البيانات وإعدادها.

أخيراً تم عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج البحث في الفصل الخامس، وقد حاولت الباحثة تلخيص النتائج الإحصائية وعرضها في جداول ورسومات بيانية لتسهيل فهمها.

كما تضمن البحث خاتمة وبعض الاقتراحات، هذا بالإضافة إلى خاتمة المراجع والملاحق التي تضمنت أدوات جمع البيانات ونتائج التحليل الإحصائي.

الجانب النظري

# الفصل الأول

# الفصل الأول: الإطار النظري للبحث

- إشكالية البحث
- فرضيات البحث
- أسباب اختيار الموضوع
- أهداف البحث في الموضوع
- تحديد المفاهيم
- البحوث السابقة

## تمهيد

يفرض البناء التصوري لكل بحث علمي وضع إطار نظري لموضوع البحث، يستطيع الباحث من خلاله جمع المعلومات اللازمة والضرورية. وتم التطرق في هذا الفصل إلى طرح إشكالية البحث وإبراز أسباب اختيار الموضوع والأهداف التي نسعى إلى بلوغها، وكذا تحديد المفاهيم الأساسية وهذا وفق التأصيل العلمي.

## 1. إشكالية البحث

إن تعقد الحياة وتطور التنظيمات وزيادة مطالبها في ظل ظروف اقتصادية صعبة حصرت الفرد بين الحاجة للعمل ووجود ضغوطات تعرقل التفاعل الإيجابي والسير الحسن للظروف التنظيمية والعلائقية والاقتصادية داخل المؤسسة، سواء بالنسبة للفرد الذي يعيش حالة توتر وصراع داخلي متواصل، أو بالنسبة للمؤسسة بانتشار أنماط السلوك العدوانية والأخلاقية. وإذا كان هذا الوصف ينطبق على المجتمعات الغربية فإنه أصبح ظاهراً في المجتمع الجزائري الذي يعاني من مظاهر العنف التي منها التحرش الجنسي والتحرش المعنوي.

يعتبر التحرش المعنوي أحد مظاهر العنف داخل الأوساط المهنية، فهو قديم قدم العمل في حد ذاته. كانت أنماط السلوك المتعلقة بالتحرش المعنوي موجودة دائماً في عالم الشغل غير أن تفاقم نتائجه على الصحة النفسية وما يسببه من معاناة عميقة وآثار وآلام خفية ترهق الضحية. جعله يطفو إلى السطح ويفرض نفسه كموضوع ومشكل يتطلب حلاً.

لقد تم ذكر مفهوم التحرش المعنوي لأول مرة من قبل الباحث Brodsky (1976) وهو طبيب أمريكي مختص في الأمراض النفسية حيث عرفه على أنه: «محاولات متكررة

ومتواصلة من قبل شخص وذلك بهدف إزعاج وتحطيم مقاومة شخص آخر واستفرازه حتى يتحصل على رد فعل منه».

أما **Heinz Lymann (1996)** وهو مختص ألماني في علم النفس العمل وعلم النفس الاجتماعي ومدرس بجامعة أستوكهولم فقد استعمل مصطلح **Mobbing** والمقصود به: «تسلسل ولفترة طويلة لمجموعة من الأقوال والاعتداءات التي تظهر من قبل شخص أو مجموعة من الأشخاص نحو شخص آخر (الهدف)».

وقد أخذت هذه الظاهرة بعدا آخرًا وهو الإنذار بالخطر في بلدان مختلفة بعد أن أصدرت الباحثة **Marie-France Hirigoyen (1998)** وهي طبيبة في الأمراض العقلية ومحللة نفسانية كتابها تحت عنوان: " **Le Harcèlement moral, la violence perverse au quotidien**" والذي نشرت منه في البداية حوالي **5000** نسخة، وبعد أن أخذ شهرة كبيرة نشرت حوالي **400.000** نسخة منه. وما يفسر هذا الارتفاع هو تحديد واقع يعيشه العامل أو الموظف، زيادة عن ذلك فقد فتح هذا الكتاب مجال التعبير عن هذه المعاناة الخاصة التي اعتبرت من الطابوهات في الدول العربية ، وهي كذلك في المجتمع الجزائري اليوم وهو ما يفسر اهتمامنا بهذا الموضوع .

أشارت الباحثة **Marie-France Hirigoyen (1998)** إلى التحرش المعنوي في الحياة الزوجية غير أنه لا ينحصر فيها فقط، ليمتد إلى مجالات أخرى منها مجال العمل، أي يعتبر مشكلة إنسانية بالدرجة الأولى، إذ أنه يهدر كيان الضحية النفسي، فالتحرش المعنوي في أماكن العمل موجود منذ القدم ولكنه موضوع آني من حيث الاستعمال. رافق إصدار هذا الكتاب ضجة إعلامية كبيرة حيث ألقى الضوء على موضوع التحرش المعنوي في أماكن العمل وأصبح بعد ذلك محل اهتمام الباحثين والدارسين، وهذا ما دفع ببعض البلدان إلى تنظيم أيام دراسية وملتقيات حول الموضوع، وإنشاء جمعيات ومنظمات لمكافحة

هذه الظاهرة وتبني تشريعات وقوانين ردعية تجرم المضايقات السلوكية للتحرش وتعاقب مقترفيها، وإدخال نصوص قانونية تصد هذه الظاهرة. فقد عرفه القانون الفرنسي ولأول مرة سنة 2002 في المادة 73 على أنه: «مجموعة من الاعتداءات المتكررة للتحرش المعنوي، والتي تهدف أو تؤدي إلى تدني ظروف العمل وتتعدى على حقوق وكرامة العامل، وتلحق الضرر بصحته الجسدية والعقلية وكذلك مستقبله المهني».

كما أن المشرع الفرنسي أشار في المادة 170 من القانون الصادر في 17 يناير 2002 أن: «التحرش ضد الغير من خلال مضايقات سلوكية متكررة بغية الإخلال بظروف العمل والتي تضرّ حقوق وكرامة العامل أو بصحته الجسدية والعقلية أو تعيق مساره المهني المستقبلي، يعاقب مقترفها بالسجن لمدة سنة وغرامة مالية تقدر بخمسة عشر ألف أورو».

واليا أصبحت الظاهرة محل اهتمام العديد من البلدان والنقابات وأطباء العمل والباحثين في العلوم الإنسانية والاجتماعية خاصة بعد تزايد الأنماط السلوكية غير الاجتماعية والتي حددت بصفة واضحة قانونيا وعلميا مثل الاعتداء الجسدي والتحرش الجنسي، وظهرت وتطورت كذلك مظاهر عنف أخرى كالتحرش المعنوي في أماكن العمل.

حسب دراسة مشتركة لمنظمة OIT/CII/OMS/ISP التي اعتبرت العنف النفسي ظاهرة عالمية تظهر في شكل عنف لفظي، فقد بينت النتائج تقاوم الظاهرة في دول كثيرة حيث تبين من الإحصائيات التي قدمتها هذه المنظمة عام 2001 أن 39.5% من الأشخاص المستجوبين في البرازيل كانوا ضحايا العنف اللفظي وأن 15.2% منهم تعرضوا للتحرش المعنوي، أما في بلغاريا فقد كانت نسبة الذين تعرضوا للعنف اللفظي 52% منهم 30.9% تعرضوا للتحرش المعنوي ونفس النسب تقريبا وجدت في جنوب إفريقيا حيث تعرض 52% من المستجوبين الى العنف اللفظي و60% من النسبة السابقة تعمل في الوظيف العمومي وقدرت نسبة الذين تعرضوا للتحرش المعنوي في هذا البلد 20.6% . والملاحظ أن الظاهرة

متقشية حتى في القارة الآسيوية حيث اشارت نتائج الدراسة السابقة الى ان 47.7% من المستجوبين تعرضوا للعنف اللفظي نصفهم تقريبا يعمل في القطاع الصحي. وهي نفس النسب التي وجدت في لبنان حيث اقر 40.9% من المستجوبين انهم تعرضوا للعنف اللفظي وان 22% منهم كانوا عرضة للتحرش المعنوي وحتى أستراليا فالظاهرة منتشرة اذ بلغت نسبة الذين تعرضوا للعنف اللفظي 67% غير أن المتحرش بهم معنويا لم تتعدى نسبتهم 10.5% تظهر هذه الإحصائيات ان ظاهرة العنف اللفظي والتحرش المعنوي منتشرة في كل القارات تقريبا فهي بحق ظاهرة عالمية.

وفيما يخص الوطن العربي نجد نقص وإنعدام الإحصائيات والدراسات المتعلقة بالتحرش المعنوي وذلك بإعتبار الموضوع معقد ويصنف ضمن الطابوهات من جهة، وغياب الأطر النظرية والمنهجية من جهة أخرى. بالإضافة الى غياب الإحصاءات نلاحظ انعدام التشريعات التي تحمي ضحايا هذه الظاهرة يبقى موضوع التحرش الجنسي الوحيد المعترف به، ولا توجد أي إمكانية لتقديم طعون أو شكاوى متعلقة بالتحرش المعنوي لأي جهة. والقليل من يتجرأ أن يكشف تعرضه لمثل هذه الظاهرة. وقد يرجع ذلك لعدة أسباب كحساسية وضعية العامل داخل المؤسسة، وكذلك الخوف الذي يجعل الضحية يختار السكوت، الأمر الذي يجعل المتحرش (المعتدي) يتماذى في فعلته.

إن الجزائر وعلى غرار باقي الدول تسعى إلى إحراز تقدم وتحقيق معدلات نمو إيجابية مستمرة ومستقرة في جميع القطاعات وذلك من خلال إرساء معالم تنمية شاملة تعمل على تفعيل كل القطاعات وعلى رأسها القطاع الصناعي الذي يعتبر سمة تطور أي مجتمع، ورغم أهمية هذا القطاع فهو لا يخلو من المشاكل الاجتماعية والنفسية مما يعطل هذا السعي. وهذا ما دفعنا الى تقييم الصحة النفسية للمورد البشري في هذا القطاع من خلال مؤشر التحرش المعنوي.

تبقى ظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل خفية وتهدد الكيان النفسي والجسدي لمن يتعرض لها، وهو ما ينعكس بالسلب على أداء العامل وفعاليتته وبالتالي على فعالية المؤسسة. بالإضافة للآثار السلبية التي تمس حياته الاجتماعية والشخصية، وعليه فإننا نطرح الأسئلة التالية:

- هل يوجد تفاوت في استخدام تقنيات التحرش المعنوي ؟
- هل يوجد فروق بين الرجال والنساء في التعرض للتحرش المعنوي ؟
- هل يوجد فروق في التعرض للتحرش المعنوي حسب متغير السن ؟
- هل يوجد فروق في التعرض للتحرش المعنوي حسب متغير المستوى الدراسي ؟
- هل يوجد فروق في التعرض للتحرش المعنوي حسب طبيعة عقد العمل ؟
- هل النساء بعقد عمل محدد المدة أكثر تعرضاً للتحرش المعنوي من الرجال مهما كان نوع عقد العمل ؟

## 2. فرضيات البحث

وكإجابات أولية جاءت فرضيات البحث على النحو التالي:

- الفرضية الأولى: نتوقع وجود تفاوت في استخدام تقنيات التحرش المعنوي في أماكن العمل.
- الفرضية الثانية: نتوقع وجود فروق بين الرجال والنساء في التعرض للتحرش المعنوي في أماكن العمل.
- الفرضية الثالثة: نتوقع وجود فروق في التعرض للتحرش المعنوي حسب متغير السن.
- الفرضية الرابعة: نتوقع وجود فروق في التعرض للتحرش المعنوي حسب متغير المستوى الدراسي.
- الفرضية الخامسة: نتوقع وجود فروق في التعرض للتحرش المعنوي حسب طبيعة عقد العمل.

الفرضية السادسة: النساء يعقد عمل محدد المدة أكثر تعرضاً للتحرش المعنوي من الرجال مهما كان نوع العقد.

### 3. أسباب اختيار الموضوع

يعود إختيار موضوع التحرش المعنوي في أماكن العمل إلى عدّة أسباب موضوعية وأخرى ذاتية، وتكمن في

#### أ. الأسباب الذاتية

- 1- الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع الحساسة والحديثة المسكوت عنها.
- 2- الرغبة الماسة في تناول موضوع التحرش المعنوي الذي لا يزال في مجتمعنا يصنف ضمن الطابوهات التي يتستر عليها.
- 3- الإحتكاك ببعض ضحايا ظاهرة التحرش المعنوي في العمل.
- 4- عدم إعطاء المؤسسات اهتمام لظاهرة التحرش المعنوي.

#### ب. الأسباب الموضوعية

- 1- ظاهرة التحرش المعنوي تعد من المواضيع التي أصبحت في الوقت الراهن تثير الاهتمام من كل الجوانب العلمية، لما تشكله من معاناة نفسية وإرهاق جسدي بالنسبة للعامل. وكذلك لما تلحقه من خسائر مادية للمؤسسة واضطرابات في علاقات العمل.
- 2- الضجة الإعلامية التي رافقت البحوث والدراسات حول الظاهرة والتي بيّنت من خلال الإحصائيات مدى انتشار الظاهرة في الأوساط المهنية.
- 3- إهتمام المجتمع المدني وحملة الندوات والمؤتمرات التي تقام في الدول الغربية حول الموضوع.
- 4- تخصيص جمعيات ومنظمات وهيئات التي تسعى إلى الدفاع عن العامل ضحية السلوكات العدائية واللاأخلاقية وبالتالي التحرش المعنوي.

## 4. أهداف البحث في الموضوع

- يعتبر مجال البحث العلمي واسع، حيث تتعدد أهدافه ومعطياته. وعليه فإن تناول موضوع التحرش المعنوي في أماكن العمل يهدف إلى:
- أ- الكشف عن ظاهرة معقدة وحساسة.
  - ب- تحديد مدى انتشار ظاهرة التحرش المعنوي في الأوساط المهنية مع تبيان كيفية حدوثها وآلياتها والاستراتيجيات التي يعتمدها المتحرش لتحقيق أهدافه.
  - ج- الرغبة في معرفة مختلف الآليات المكونة لهذا السلوك العدائي واللاأخلاقي.
  - د- التعريف بالظاهرة خاصة لدى الجهات المعنية داخل المؤسسة أو خارجها.
  - هـ- الإجتهد لإيجاد اقتراحات تساعد المؤسسة ومختلف الأطراف لإتخاذ مختلف الإجراءات والتدابير للحدّ والتصدي والوقاية من الظاهرة.

## 5. تحديد المفاهيم

من الضروري في أي دراسة علمية أن يستعين الباحث بمفاهيم أساسية، كون البحث العلمي يحتاج إلى درجة كبيرة من الدقة والتحديد. وعليه يجدر الإشارة إلى التعريفات اللغوية والإصطلاحية المتعلقة بالتحرش المعنوي. فغالبا ما ينحصر التحرش في مفهومه الضيق، أي بمجرد ذكر كلمة "تحرش" يربط مفهومه مباشرة بالتحرش الجنسي، إلا أنه مصطلح شامل وواسع يضم التحرش الجنسي ومختلف أشكال التحرش، أهمها التحرش المعنوي.

أ- **التحرش المعنوي لغة:** نجد في القواميس اللغوية العربية تعريف عام لمصطلح التحرش ولا نجد مفهوم التحرش المعنوي بصفة خاصة ومباشرة. فقد ورد في معجم لسان العرب تعريف للتحرش بمعنى الإفساد والإغراء.

أما فيما يخص الأدبيات الأجنبية فقد وردت مصطلحات كثيرة تشير للتحرش المعنوي، ففي المراجع الأمريكية يستعمل مصطلح Mobbing لوصف مختلف السلوكات العدائية والتحرش في أماكن العمل، ونجد كذلك مصطلح Harassement و work terrorism

أما في إنجلترا وأستراليا فيستعمل مصطلح bullying والذي يشير إلى السلوكات العدائية مهما كان مصدرها. ويستعمل كذلك مصطلح Harcèlement psychologique في كندا للتعبير عن التحرش النفسي في العمل. أما في القواميس الفرنسية نجد مصطلح Harcèlement moral، وقد ورد في قاموس Le Nouveau petit Robert (2009، ص 54) تعريف خاص بالتحرش المعنوي فقد عرف على أنه: «نوع من عنف معين بغض النظر عن الوسائل المستخدمة، وهو لمس عدائي متكرر ومتنوع، يتحقق بطريقة مفاجئة». وجاء أيضا في نفس القاموس تعريف للتحرش المعنوي على أنه: «سلوك معنوي مسيء، (الاحتقار أو تهديد) متكرر يمارسه شخص على آخر من أجل تهيجه (في ميدان العمل أو العائلة)» ص54.

### ب- التعريفات النظرية للتحرش النظري

لم تختلف التعاريف في مضمونها في وصف التحرش المعنوي في أماكن العمل، فقد عرفت الباحثة Marie-France Hirigoyen (1998، ص 67) على أنه: «كل محاولة تعسفية تظهر من خلال سلوكات، ألفاظ، إشارات أو كتابات، تلحق الأذى بشخصية وكرامة الشخص وبكيانه الجسدي والنفسي، ووضع منصب عمله في خطر أو تدهور محيط العمل».

كما عرفت نفس الباحثة على أنه: «ظاهرة تدمر جو العمل، تنقص الإنتاجية، وكذلك تشجع الغياب الذي كان نتيجة الأضرار النفسية» ص67.

وعرفه الباحث Heinz Lyman في كتابه "Mobbing" (1993)، الذي ترجم إلى الفرنسية عام (1996، ص26) على أنه: «عملية مدمرة متكونة من مجموعة من الأفعال العدائية التي تبدو في ظاهرها غير مؤذية، إلا أنّ تكرارها يولد نتائج ضارة». وذكر الباحث حشلافي حميد (2008، ص18) تعريف آخر لـ Lyman على أنه: «تكرار مرّة واحدة أو أكثر للمضايقات السلوكية مرة واحدة على الأقل في الأسبوع ولمدّة ستة أشهر على الأقل».

وكما ذكر حشلافي حميد (2008، ص20) تعريف Christophe Dejours (1998) باحث فرنسي، مختص في ديناميكيات السلوك في الوسط المهني وعلم النفس الاجتماعي وعلاقات العمل عرفه على أنه: «أحد الأشكال الإكلينيكية أو أعراض للتخلف الاجتماعي في العمل الناجم عن الضغوطات النفسية الممارسة من الخارج على الفرد من طرف تنظيم العمل أو نظم التسيير أو التقييم وإدارة المؤسسة». ويضيف «تعتبر المعاملة عنيفة عندما تعمل على تنفيذ نية التدمير أو تخريب شيء أو شخص صنف كهدف».

لم تختلف التعريفات السابقة الذكر في مضمونها العام في تعريف التحرش المعنوي في أماكن العمل، ويمكن استنتاج أهم العناصر التي ركزت عليها والمتمثلة في

- (1) عنصر التكرار: أي أن سلوكيات التحرش المعنوي تكون بصفة متكررة.
- (2) عنصر الوقت: تظهر سلوكيات التحرش المعنوي لمدة طويلة حددها Heinz Lyman بستة أشهر على الأقل.

(3) نتائج التحرش المعنوي: ركزت التعاريف على النتائج التي يمكن أن تكون هدفا مباشرا للتحرش المعنوي.

## ج- التحرش المعنوي في أماكن العمل إجرائيا

يشمل التحرش المعنوي في أماكن العمل مختلف السلوكات والتصرفات العدائية واللاأخلاقية التي يوجهها عامل أو مجموعة من العمال (المعتدي) نحو عامل آخر (الضحية) وتكون بطريقة متكررة ولفترة طويلة وتظهر بشكل بارز كالتوبيخ اللفظي أو الشتم أو العزلة، أو تكون متسترة غير مباشرة كالإيماءات، النظرات، الكلمات، حيث تهدف إلى التأثير على العامل المستهدف والمساس بكرامته ونفسيته ودفعه للخطأ وجعل حياته المهنية على المحك.

## 6. الدراسات السابقة

ذكرت الباحثة **Laila Salah-Eddine (2008)** مجموعة من الدراسات حول موضوع التحرش المعنوي في العمل، نرى أنه من الضروري تقديمها لقلّة الدراسات التي تناولت الظاهرة.

أ) دراسة الباحث **Heinz Lyman (1990)**: في بداية الثمانينات قام **Heinz Lyman** بوضع فرضيته لمفهوم سلوك التحرش المعنوي وأشار أن: «الأشخاص الذين يوصفون أن أنماط شخصيتهم صعبة هم في حقيقة الأمر ضحايا لآلية مدمرة، وليس فقط بسبب الضغط الموجود في الوسط المهني». وإنطلاقاً من دراساته وبحوثه لعينة من مئات المفحوصين بالسويد استطاع **Lyman** نشر نتائجه ووضع الأسس النظرية الأولى حول ظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل. وأصبح بعد ذلك يعرف عالمياً باختصاصه حول الموضوع. قام **Lyman** بدراسة عام (1980) حيث شملت 300 عاملاً بالسويد وبعد مجموعة من المقابلات وضع قائمة تشير إلى إجراءات السلوك العنيف واستطاع بذلك تحديد قائمة لسلوكات التحرش المعنوي وصنفها إلى خمسة فئات. وحدد كذلك مراحل سيرورة وتطور التحرش المعنوي في أماكن العمل والمتمثلة في:

- المرحلة الأولى: تتعلق بوجود صراع عادي في مكان العمل. إذا ما وجد حل لهذا الصراع لا يكون له تأثير كبير.
  - المرحلة الثانية: ظهور التحرش المعنوي عند غياب تجاوب من قبل جماعة العمل.
  - المرحلة الثالثة: طلب الضحية المساعدة.
  - المرحلة الرابعة: مرحلة التنفيذ.
- وعقب دراسة شاملة بالسويد حدد **Lymann** ثلاثة مجموعات لضحايا التحرش المعنوي في العمل تتميز كل منها بأعراض معينة تظهر لديهم والمتمثلة في
- المجموعة الأولى: مرتبطة بفقدان الأمان واضطرابات الذاكرة والكآبة والسلوكات العنيفة، الشعور بعدم الأمان.
  - المجموعة الثانية: مرتبطة بمجموعة من الاضطرابات السيكوسوماتية مثل: الكوابيس وآلام المعدة وفقدان الشهية...
  - المجموعة الثالثة: متعلقة بالأعراض التي لها صلة باستجابة الجسم لوضعية القلق والخوف حيث ينتج هرمونات مرتبطة بالضغط مثل صعوبة التنفس وخفقات القلب.
- وقد ساهمت هذه الدراسة في وضع أسس نظرية شاملة لفهم ظاهرة التحرش المعنوي.

(ب) دراسة الباحثة **Marie-France Hirigoyen (2001)**: قامت **Hirigoyen** بدراسة شملت **350** شخصا صرحوا أنهم ضحايا لظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل وقد وجهت **350** استبيانا واسترجعت **193** منها صالح للتحليل والمعالجة. تحدد متوسط عمر عينة البحث يبلغ **48** سنة. وأشار معدل مدّة تعرض العامل للتحرش المعنوي إلى **40** شهر أي أكثر من ثلاثة سنوات. وأكدت **M.F Hirigoyen** إلى أن جميع الفئات العمالية قد تكون ضحية التحرش المعنوي في العمل. كما أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن **58%** من حالات التحرش المعنوي في العمل يكون المسؤول فيها هو المتحرش (المعتدي) و**12%** يكون من قبل الزملاء نحو الضحية، و**1%** يكون من قبل المرؤوسين نحو الرئيس. وبينت أيضا أن

70% من الضحايا هم نساء و30% رجال، وعليه وضعت M.F Hirigoyen الفرضية التي تقول أن النساء هم الأكثر طلبا للمساعدة وبذلك التصريح بحالة التحرش المعنوي التي تعشنها.

ج) دراسة الباحث Angelo Soares (2002): أجرى Angelo Soares بحثا في جانفي 2002، وهو دكتور بمدرسة العلوم التسييرية جامعة Québec ومتخصص في تدريس السلوك التنظيمي، وكانت اهتماماته تنصب على دراسة البعد العاطفي للعمل والتحرش المعنوي ومختلف أشكال العنف في العمل. كان عنوان الدراسة: « Quand le travail devient indécent : Le harcèlement psychologique au travail » والهدف الأساسي منها هو الفهم الجيد لظاهرة التحرش المعنوي لدى النقابات المركزية. تكونت عينة الدراسة من 200 عاملا وكانت مقسمة حسب الجنس ونوع العمل. ثم استخدم استبيان Lyman وذلك لتحديد الأشخاص الذين كانوا ضحايا التحرش المعنوي واستخدم كذلك مقياس الذي تم وضعه حسب تعريف ظاهرة التحرش المعنوي.

وقد أشارت نتائج الدراسة أن ثلث من أفراد العينة هم ضحايا التحرش المعنوي في العمل أي أن 10,9% من أفراد العينة يعيشون حالة التحرش المعنوي، و18% كانوا ضحايا التحرش المعنوي في السنة التي سبقت إجراء البحث. بينما 6,1% كانوا شهودا للسلوكات التعسفية للتحرش المعنوي. في حين صرح و65% أنهم لم يعيشوا هذه الحالة. وأشارت الدراسة كذلك الى أن التحرش المعنوي موجود لدى 63% منذ سنتين وأن 69% يعيشونها يوميا. وفيما يخص الجنس، أوضحت الدراسة أن هناك صعوبة في القول أن المعتدي في غالب الأحيان تكون من النساء وذلك لأن عينة الدراسة يتغلب عليها العنصر النسوي.

تبين من خلال قراءة الدراسات السابقة ان الظاهرة متفشية فعلا في اماكن العمل في دول مختلفة ومنه ضرورة الإهتمام بها في المؤسسات الجزائرية، فإذا كانت موجودة وينسب معتبرة تقارب 20% فانها لا محالا موجود في المؤسسات الجزائرية ومنه ضرورة كشف هذه

الظاهرة والاعداد لوضع قوانين ردع المتحرشين معنويا كما هو الحال بالنسبة للمتحرشين جنسيا على غرار ما هو موجود في مختلف دول العالم.

### خلاصة الفصل

يعدّ هذا الفصل مفتاح الدراسة، فمن خلاله استطعنا ضبط وتوجيه البحث. وتضمن الإشكالية التي حاولنا من خلالها أن ننطلق من العام إلى الخاص مع ذكر أسباب اختيار الموضوع قيد الدراسة وأهدافه المنشودة. بالإضافة إلى تحديد المفاهيم والتطرق لبعض الدراسات السابقة. وهكذا نكون قد وضعنا إطارا منهجيا يساعد على تقديم دراسة تليق بالبحث العلمي.

# الفصل الثاني

## الفصل الثاني: العنف في أماكن العمل

- العنف في أماكن العمل مشكلة عالمية
- أشكال العنف في أماكن العمل
- أنماط العنف
- المقارنة بين السلوك العدائي ومختلف أنماط السلوك الأخرى
- النظريات المفسرة للسلوك العدواني
- العنف في المنظور الإسلامي
- أنواع العنف في أماكن العمل
- عوامل ظهور العنف في أماكن العمل

## تمهيد

إن اعتبار العمل أساسى في تنشئة وتحقيق الذات والحصول على الإعتراف الإجتماعى لا يلغى كونه مصدرا لمعاناة العامل النفسية والجسدية في كثير من الحالات، ويعد التحرش المعنوي من بين هذه المصادر التي تهدد التوازن النفسى للعامل وسلامته وصحته الجسدية، وبإعتبارها أحد أشكال العنف يبدو من الضرورى التطرق لهذه الظاهرة التي تمس العمال فالكل يعنف الكل بدرجات متفاوتة وعلى مستويات مختلفة تحت ضغط محيط العمل ومتطلباته.

يلجأ بعض العمال في أماكن العمل إلى ممارسة أفعال العنف لأنفه الأسباب أو بغرض تحقيق أهداف مهنية معينة أو مصالح خاصة دون مراعاة القيم والمعايير الإجتماعية والمهنية، لهذا فقد إتخذت هذه الظاهرة بعدا خطيرا يظهر من خلال الإحصائيات التي قدمتها مختلف الدراسات عبر أنحاء العالم، حيث صنفت العنف على أنه مشكلة عالمية.

نتطرق في هذا الفصل لأهم أشكال العنف وانماطه بالرغم من تعدد واختلاف تقسيماتها إلا أننا سنتطرق لأهمها حتى تكون لدينا نظرة شاملة وواسعة. وسوف نحلل أشكال العنف في ضوء أهم النظريات المفسرة للسلوك العدائى ونظرة الدين لظاهرة العنف في العمل، وسنحاول في هذا الفصل وصف سياق الذي يظهر من خلاله العنف وتحديد بعض العوامل المساعدة على ظهوره لنصل في الأخير الى تحديد بعض آثار العنف على العامل والتنظيم على حد سواء.

## 1. العنف في أماكن العمل مشكلة عالمية

يمثل العنف خطر على فعالية ونجاح المؤسسة، فهو يعرقل ولمدة طويلة العلاقات الداخلية والمحيط المهني ومنظمة العمل فهو من الظواهر التي يخشى استفحالها أن تدمر البنى العلائقية في المؤسسة وتقضي على أسس البناء الإجتماعي والنفسى السليم. ويعتبر العنف غالبا الحل الأسهل للصراع بين جماعات وأفراد العمل.

يعتبر العنف في أماكن العمل مشكلة عالمية، وإستنادا إلى إحصائيات مكتب العدل الأمريكي فإن 1,7 مليون شخصا ضحايا اعتداءات في أماكن العمل. وحسب دراسة قام بها المكتب العالمي للعمل (1996) والتي تعتبر الدراسة الأكثر دقة في مجال العمل، تشير إحصائياتها أن فرنسا والأرجنتين وكندا هم البلدان التي نجد فيها نسبة الإعتداءات الأكثر ارتفاعا. وحسب معطيات هذه الدراسة أيضا فإن العمال في فرنسا هم الأكثر تعرضا للعنف في أماكن العمل بنسبة %11,2 للرجال و%8,9 للنساء. ومن خلال معطيات نفس الدراسة تبين أن %6,1 من الرجال و%11,8 من النساء صرحوا أنهم ضحايا اعتداءات في العمل.

وقد أحصت دراسة L'enquête sociale générale (E.S.G) التحقيق الإجتماعي العام في كندا عام (2004) ما يقارب 356000 حالة إبلاغ لاعتداءات في العمل بما في ذلك %71 حالة اعتداء تضم الاعتداءات الجنسية والسرقه وتهديدات بالقتل.

كما أشارت دراسة أخرى أن من %6 إلى %30 من العمال في أمريكا الشمالية هم ضحايا العنف الجسدي خلال عام واحد، وأن %40 هم ضحايا سلوكات العنف التي تشمل العنف اللفظي والتحرش المعنوي والجسدي. كما اشارت نفس الدراسة أن %42 من حالات العنف يتعرف فيها الضحية على المعتدي و%93 من مجمل الحالات يكون السلوك العنيف من شخص واحد و%46 من الحالات تكون مرتبطة بتعاطي المعتدي الكحول أو المخدرات. وأشارت نفس الدراسة أن %37 يتقدمون لمراكز الشرطة والكثير من الأسباب تجعل الضحية يتقدم بشكوى مثل خطورة الاعتداء أو وجود إصابة بليغة أو سلاح. وأكدت كذلك أن الرجال ضحايا العنف في أماكن العمل هم الأكثر تقدما لمراكز الشرطة للتبليغ عن التعرض للعنف وهذا راجع إلى أن الرجال يتعرضون لحالات إعتداء التي تسبب لديهم إصابات جسدية، أما النساء فهن أكثر عرضة للاعتداء الجنسي.

## 2. أشكال العنف في أماكن العمل

إعتبرت منظمة العالمية للصحة العنف (2002، ص5) أنه: «الإستعمال المتعمد للقوة المادية أو القدرة سواء بالتهديد أو الاستعمال المادي الحقيقي ضد الذات أو ضد شخص آخر أو ضد مجموعة أو مجتمع، بحيث يؤدي إلى حدوث إصابة أو موت أو إصابة نفسية أو سوء النماء أو الحرمان»

ووضعت المنظمة العالمية للصحة مختلف التعاريف التي تعبر عن أشكال العنف في أماكن العمل وقد تطرق لها حشلافي حميد (2008، ص 17)، حيث نجد:

- **العنف الإنفعالي:** يقصد به الممارسة التسلطية المقصودة مع إمكانية التهديد باللجوء إلى القوة الجسدية ضد شخص أو مجموعة من الأشخاص ذات ضرر على النمو الجسدي أو العقلي أو الروحي أو النفسي أو الاجتماعي.
- **الإعتداء:** سلوك هدفه الإيذاء الجسدي لشخص آخر يدخل ضمن هذا المصطلح الاعتداء الجنسي والاعتصاب.
- **السلوك التعسفي:** هو سلوك يهين ويحط من قيمة الإنسان أو كلّ تصرف يكون القصد منه النيل من كرامة وقيمة الفرد.
- **الشتيم/المضايقة:** هو سلوك عدواني متكرر دائم والذي يحاول من خلاله شخص بصفة علنية وبنية سيئة إهانة وإضعاف الفرد أو مجموعة من الأفراد.
- **التحرش:** هو كلّ سلوك غير مقبول أحادي الإتجاه مبني على أساس التمييز والسن وعدم القدرة والوضعية الاجتماعية والجنس والأصل واللون واللغة والديانة والآراء والحزبية والإنضمام النقابي والانتماء إلى الأقلية والجنسية، ... أو كل حالة تؤذي كرامة الرجل والمرأة في العمل.

- **التهديد:** هو الوعيد باللجوء إلى استعمال القوة الجسدية واستعمال السلطة التي تؤدي بالشخص أو المجموعة موضوع التهديد إلى الخوف من المضايقات وإلحاق أضرار ذات طبيعة جسدية، جنسية ونفسية أو إلى نتائج سلبية أخرى.

### 3. أنماط العنف

إختلف الباحثون العلماء حول تقسيم ظاهرة العنف، حيث لا نجد تقسيم يحدد الأنماط المختلفة بصفة شاملة وواسعة وقد اقترح **Wivorka (1988)** نمطين من العنف

(أ) **عنف خاص:** ويقسم إلى نوعين:

- 1- **عنف إجرامي:** يشمل القتل العمدي والعنف الجسدي بشتى أنواعه.
- 2- **عنف لا إجرامي:** يتمثل في عملية الانتحار والحوادث المختلفة.

(ب) **عنف جماعي:** ويقسم إلى نوعين أيضا:

- 1- **العنف الموجه من طرف المواطنين ضد السلطة مثل المظاهرات والاضطرابات.**
- 2- **العنف الموجه من الدولة ضد المواطنين كالحروب والعنف الصناعي والعنف الاقتصادي.**

وفي قرار المنظمة العالمية للصحة التاسع والأربعون 25/49 لعام 1996، تم الإعلان بأن العنف من أبرز مشاكل الصحة العمومية، ولقد دعت المنظمة لوضع ترميز للعنف يصف ويحدد الأنماط المختلفة، وتم تقسيم بعد ذلك العنف إلى ثلاثة مجموعات واسعة بحسب خصائص مقترفي فعل العنف.

- العنف الموجه للذات.
- العنف بين الأشخاص.
- العنف الجماعي.

لقد فرق هذا التصنيف بين العنف الذي يقع أثره على الشخص ذاته، والعنف الذي يقع أثره بوساطة شخص آخر أو مجموعة صغيرة من الأشخاص، والعنف الذي يقع أثره بفعل مجموعة أكبر كالدول أو المجموعات السياسية المنظمة، ويقسم كل من هذه الأقسام الثلاثة الرئيسية إلى أقسام فرعية لتظهر الأنماط الأكثر نوعية من العنف.

**أ- العنف الموجه للذات:** يقسم العنف الموجه للذات إلى سلوك انتحاري وإنتهاك الذات ويشمل الأول الأفكار الانتحارية ومحاولات الانتحار. يُدعى في بعض الدول أيضا "الانتحار التظاهري" أو "الإصابة الذاتية المدروسة" و"الانتحار التام"، وأما الإنتهاك الذاتي بالمقابل فيشمل أعمالا أخرى كالتشويه الذاتي.

**ب- العنف بين الأشخاص:** يقسم العنف بين الأشخاص إلى فئتين فرعيتين:

**1) العنف العائلي وبين القرناء الوثيقي الصلة بالضحية:** حيث يقع العنف بشكل كبير بين أفراد العائلة والقرناء وثيقي الصلة بالضحية، ويقع عادة في المنزل ولكن ليس بشكل مطلق.

**2) العنف المجتمعي:** وهو العنف الذي يقع بين أفراد لا قرابة بينهم، وقد يعرفون بعضهم أولا، ويقع بشكل عام خارج المنزل. تضم المجموعة الأولى أشكالا من العنف كانتهاك الطفل وعنف القرناء وثيقي الصلة وانتهاك المسنين، بينما تضم المجموعة الأخيرة عنف العصابات وأعمال عشوائية من العنف، والإعتداء الجنسي أو الإغتصاب بوساطة الغرباء والعنف في المؤسسات كالمدارس وأماكن العمل.

**ج) العنف الجماعي:** ينقسم العنف الجماعي إلى عنف اجتماعي وسياسي وإقتصادي، فإن الأقسام الفرعية من العنف الجماعي تفترض وجود دوافع محتملة للعنف ترتكبها مجموعة أكبر من الأفراد أو الدول وقد يرتكب العنف الجماعي من قبل مجموعات منظمة كالعصابات

الإجرامية، ويشمل كذلك العنف السياسي كالمعارك الحربية والعنف المرتبط بها، والعنف الاقتصادي وتكون دوافعه مكاسب اقتصادية.

ونجد كذلك تقسيم الباحث **Gustave Nicola (2002)** والذي لم يختلف كثيرا عن تقسيم الباحث **Wivorka** المذكور سلفا حيث حدد ثلاثة فئات رئيسية في تقسيمه وهي:

**أ) العنف المفروض على الشخص نفسه:** ويتمثل في التصرفات التي يقوم بها الفرد، حيث يلحق الضرر بنفسه وقد يتجه نحو الانتحار.

**ب) العنف بين الأفراد:** يتضمن الأفعال العنيفة والسالبة المرتبطة بمختلف أشكال التفاعل بين الأفراد وتضم الحالات الشخصية داخل العائلة أو الحالات الاجتماعية المرتبطة بالتفاعلات داخل المدرسة أو العمل.

**ج) العنف الجماعي:** يتمثل في الأشكال المنظمة للعنف والمتعلقة بالأجهزة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية ونستطيع التمييز بين:

1- العنف الممثل من طرف الجماعات الصناعية والتي تعتمد على مكاسب اقتصادية لتحقيق الهيمنة على القطاعات الأخرى.

2- العنف الممثل من طرف الجماعات المتطرفة مثل الجماعات الإرهابية.

3- العنف من طرف الدولة مثل الحروب.

ومن خلال الدراسات التي قام بها الباحث **Gustave Nicola (2002)** مع بعض الباحثين توصلوا إلى تحديد أربعة أنماط رئيسية للعنف وتتمثل فيما يلي:

**أ- العنف الأسري:** يعتبر هذا النوع الأكثر انتشارا في المجتمع، حيث تكون نتائجه سلبية على الأسرة فيؤدي إلى تفككها وإنهيارها سواء تعلق الأمر بالعنف بين الأزواج أو الإخوة وما إلى ذلك.

ب- **العنف المدرسي:** نجده منتشرا في المدارس والجامعات بين الطلاب، وهو يظهر خطورة وآثار سلبية على المنظومة التربوية وبالتالي على المجتمع.

د- **العنف في العمل:** نجده في مختلف المنظمات والمؤسسات حيث يؤدي إلى تدهور العلاقات بين أفراد التنظيم وظهور التوتر والصراع حيث يعبر عنه عن طريق عنف جسدي أو نفسي أو جنسي وكلاهما معنا.

د- **العنف في الملاعب:** أصبح هذا النوع من أخطر الظواهر التي تهدد الملاعب والرياضة بصفة عامة فنتائجها خطيرة سواء على الأفراد المعنفين أو على المجتمع وما يصاحب ذلك من تخريب للممتلكات واعتداءات على الأشخاص.

حسب مختلف التقسيمات نجد أن ظاهرة العنف تمس مختلف الجماعات الاجتماعية. فلا تخلو بيئة تقريبا من سلوكات العنف. يعتبر تقسيم **Gustave Nicola (2002)** شاملا ودقيقا، إذ حدد من خلاله الجوانب الرئيسية للتركيبية الاجتماعية.

#### 4. المقارنة بين السلوك العدائي ومختلف أنماط السلوك الأخرى

يظهر العنف من خلال سلوكات الفرد في مختلف المواقف، وللتمييز بينها وبين مجموعة السلوكات الأخرى نعتقد على مجموعة من العناصر المحددة له، والجدول رقم 01 يبين المقارنة بين مختلف أنماط السلوك بالاعتماد على العناصر المتمثلة في:

1- التركيز في العمل.

2- حق الآخرين في التعبير عن آرائهم ومشارعتهم واحتياجاتهم.

3- التعبير والألفاظ.

4- رد الفعل لدى الآخرين.

5- الدفاعية.

من خلال المقارنات المعروضة في الجدول رقم 01 يتبين أن السلوك الحازم هو أن يعبر الفرد عن أفكاره ومشاعره واحتياجاته بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة دون المساس بحقوق الآخرين، ويتصف هذا السلوك بالإيجابية أي انه سلوك إيجابي، ما السلوك غير الحازم (السلبي) يتصف بعدم قدرة الفرد على التعبير عن أفكاره ومشاعره وإحتياجاته بصدق وأمانة وبطريقة مباشرة، ويتصف هذا السلوك بالسلبية أي أنه سلوك سلبي. أما السلوك العدائي فهو سلوك لا يراعى أفكار ومشاعر واحتياجات الآخرين ويحط من قدرهم ويحاول إيذائهم عاطفياً أو لفظياً أو جسدياً.

الجدول رقم (1): المقارنة بين السلوك العدائي و مختلف أنماط السلوك الأخرى.

/	عناصر المقارنة	السلوك الحازم	السلوك السلبي	السلوك العدائي
1	التركيز في العمل	على الشخص نفسه بطريقة أساسية ثم الآخرين بعد ذلك	على الآخرين بصفة كلية مع صرف النظر على الشخص نفسه	على الشخص نفسه بطريقة كلية وصرف النظر عن الآخرين
2	حق الآخرين في التعبير عن آرائهم ومشاعرهم واحتياجاتهم	التعبير عن احتياجات الشخص ورغباته بطريقة يتقبلها الآخرين	التخلي عن حقوق الشخص الفردية والخضوع لحقوق الآخرين	لا يعطي اهتماماً لحقوق الآخرين
3	التعبير والألفاظ	قد تكون غير سارة للآخرين ولكنها لا تحمل التهديد والوعيد	استسلامية انهزامية	عدوانية في صيغة تهديد ووعيد
4	رد الفعل لدى الآخرين	غير مؤذ وإن كان غير محبب أحياناً	يمارسون حقوقهم على الشخص بغض النظر عن حقوق الشخص واستغلاله	مؤذ جسدياً أو معنوياً أو لفظياً
5	الدفاعية	الصدق والأمانة والمحافظة على حق الشخص في التعبير عن أفكاره ومشاعره	الشعور بالانهزامية والخضوع	السلوك الدفاعي وحب السيطرة

المصدر: بلال خلف السكارنة (2014، ص38)

يتضح من خلال الجدول رقم 01 ان السلوك العدائي هو الأكثر سلبية بل يتعدى أنماط السلوك الأخرى لدرجة الإيذاء، وتجدر الإشارة هنا الى أن أنواع السلوك الثلاثة مرتبطة بعملية لاتصال، لأنها تعبر عن أفكار ومشاعر واحتياجات تبرز إلى حيز الوجود عن التعامل مع الغير.

### 5. النظريات المفسر للسلوك العدائي

تتعدد النظريات المفسرة للسلوك العدائي وهذا نتيجة لتعدد أشكال العنف والعدوان، وسنعرض بعض هذه النظريات، والتي تطرق إليها الباحث بلال خلف سكارنة (2014) .

#### 1.5 نظرية التحليل النفسي

أ- فرويد والنظرية التحليلية للعدوان: يرى فرويد أن العدوانية واحدة من الغرائز التي يمكن أن تتجه ضد العالم الخارجي أو ضدّ الذات، وهي تخدم في الكثير من الأحوال ذات الفرد، ويمكن تقسيم محاولات فرويد لتفسير السلوك العدواني إلى ثلاثة مراحل:

• **المرحلة الأولى:** رأى فرويد العدوان كمكوّن للجنسية الذكرية السوية التي تسعى إلى تحقيق هدفا للتوحد مع الشيء الجنسي. "إن جنسية معظم الكائنات من الذكور تحتوي على عنصر العدوانية وهي رغبة للإخضاع والدلالة البيولوجية لها ويبدو أنها تتمثل في الحاجة إلى التغلب على مقاومة الشيء الجنسي بوسائل تختلف عند عملية التغزل وخطب الود". والسادية كانت المكوّن العدائي للغريزة الجنسية التي أصبحت مستقلة ومبالغا فيها.

• **المرحلة الثانية:** في هذه المرحلة تقدم تفكير فرويد عن الغرائز في كتابه الغرائز وتقلباتها الذي أصدره عام (1915)، حيث ميّز بين مجموعتين من الغرائز هما (الأنا وغرائز حفظ الذات والغرائز الجنسية) والمشاعر التي إستثارها أعصاب التحول أقنعت فرويد أنه عند جذور كل هذه الوجدانيات نجد أن هناك صراعا بين مزاعم الجنسية ومزاعم الأنا

(موظف الأنا وموظف الجنسية) والحياء وتجنب السخط هي الأهداف الوحيدة للأنا، فالأنا تكره وتتابع بهدف تدمير كل الأشياء التي تمثل المصدر للمشاعر الساخطة عليها دون أن تأخذ في الحسبان إذا كانت تعني إحباط للإشباع الجنسي أو إشباع إحتياجات حفظ الذات. والواقع أننا نمكن أن نؤكد على النموذج الأصلي الحقيقي لعلاقة الكراهية الغير مأخوذة عن الحياة الجنسية ولكن من كفاح الرفض البدائي للأنا النرجسية للعالم الخارجي بفيض المثيرات لديه، كما لاحظ فرويد بعد ذلك أن الشخصيات النرجسية يخصصون معظم جهودهم للحفاظ على الذات والأنا لديهم قدر كبير من العدوان رهن إشارتها.

• **المرحلة الثالثة:** بدأت هذه المرحلة مع بدء ظهور كتاب فرويد «ما وراء مبدأ اللذة»، حيث أعاد فرويد تصنيف الغرائز، فقد أصبح الصراع ليس بين غرائز الأنا والغرائز الجنسية، ولكن بين غرائز الحياة والموت. فغرائز الحياة دافعها الحب والجنس التي تعمل من أجل الحفاظ على الفرد، وبين غرائز الموت ودافعها العدوان والتدمير وهي غريزة تحارب دائما من أجل تدمير الذات وتقوم بتوجيه العدوان المباشر خارجا نحو التدمير الآخرين وإن لم ينفذ نحو موضوع خارجي فسوف يرد ضد الكائن نفسه بدافع تدمير الذات.

ب- **نظرية ميلاني كلاين:** أخذت كلاين الطور الثالث لفرويد حرفيا، فبالنسبة لها لم تكن غريزة الموت فطرية ولكنها كانت حقيقة ملموسة اكتشفتها في عملها، فإن مشاهدتها الإكلينيكية أقنعتها بأن غريزة الموت كانت غريزة أولية، وحقيقة يمكن مشاهدتها حيث تقدم نفسها على أنها تقاوم غريزة الحياة. فالطمع والغيرة والحسد واضحة لكلاين كتعبيرات عن غريزة الموت. وهدف السلوك العدائي حسب كلاين هو التدمير والكراهية والرغبات المرتبطة بالعدوان وتهدف إلى

- الإستحواذ على كل الخير (الجشع).
- أن تكون طيبا مثل الشيء (الحسد).

• إزاحة الغرور (الغيرة).

وفي الثلاثة نجد أن تدمير الشيء وصفاته أو ممتلكاته يمكن من الوصول إلى إشباع الرغبة، فإذا أحببت الرغبة يظهر وجدان الكراهية.

### 2.5 نظرية التعلم الاجتماعي

يعرف أصحاب نظرية التعلم الاجتماعي السلوك العدواني بأنه سلوك متعلم على الأغلب، ويؤكدون أن الفرد يتعلم الكثير من أنماطه السلوكية عن طريق مشاهدتها عند غيره وخاصة لدى الأطفال، حيث يتعلمون سلوك العدوان عن طريق ملاحظة نماذج العدوان عند والديهم ومدرسيهم وأصدقائهم من نماذج ومن تم يقومون بتقليدها. ويميز "باندورا" بين اكتساب الفرد للسلوك وتأديته له، فالكسب للشخص للسلوك لا يعني بالضرورة انه سيؤديه، إذ أن تأديته لسلوك النموذج تتوقف بشكل مباشر على توقعاته من نتائج التقليد، وعلى نتائج السلوك، فإذا توقع أن تقليده لسلوك النموذج سيعود عليه بنتائج سلبية (أي سيعاقب عن سلوكه) فإن احتمالات تقليده له سيقبل، أما إذا توقع الملاحظ أن تقليده لسلوك النموذج ستعود عليه بنتائج إيجابية فإن احتمالات تقليده لذلك السلوك تصبح أكبر.

ويعد "ألبرت باندورا" واضع أسس نظرية التعلم الاجتماعي أو ما يعرف أيضا بالتعلم من خلال الملاحظة وهو من أشهر الباحثين الذين أوضحوا تجريبيا الأثر البالغ لمشاهدة النماذج العدوانية على مستوى السلوك العدواني لدى الملاحظ. وكثيرا جدا هي السلوكات التي يتعلمها الإنسان من خلال ملاحظتها عند الآخرين، والتعلم بالملاحظة يحدث عفويا في أغلب الأحيان، فالملاحظة عملية حتمية. وتشمل نظرية التعلم بالملاحظة على تحليل المتغيرات الثلاثة ذات العلاقة بالسلوك وتقييمها وهي المثيرات السابقة أي كل ما يحدث قبل السلوك من أحداث والعمليات المعرفية، وهي كل ما يدركه الشخص أو يشعر به أو يفكر به، والمثيرات اللاحقة أي كل ما يحدث بعد السلوك.

واهتم "ألبرت باندورا" بدراسة الإنسان وتفاعله مع الآخرين، وأعطى اهتماماً بالغاً بالنظرية الاجتماعية، والشخصية في تصور باندورا لا تفهم إلا من خلال السياق الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي والسلوك عنده يتشكل بالملاحظة أي ملاحظة سلوك الآخرين، ومن الملاحظ البارزة في نظرية التعلم الاجتماعي الدور الواضح الذي يوليه تنظيم السلوك عن طريق العمليات المعرفية مثل الإنتباه والتذكر والتخيل والتفكير حيث لها القدرة على التأثير في اكتساب السلوك، وأن الإنسان له القدرة على توقع النتائج قبل حدوثها، ويؤثر هذا التوقع المقصود أو المتخيل في توجيه السلوك.

وتتلخص وجهة نظر "باندورا" في تفسير السلوك العدواني :

- معظم السلوك العدواني متعلم من خلال الملاحظة والتقليد، حيث يتعلم السلوك العدواني بملاحظة نماذج وأمثلة من السلوك العدواني يقدمها أفراد الأسرة والأصدقاء والأفراد في بيئة الفرد. وهناك عدّة مصادر يتعلم من خلالها بملاحظة السلوك العدواني منها
  - أ. التأثير الأسري و الأقران و النماذج الرمزية كالتلفزيون.
  - ب. إكتساب السلوك العدواني من الخبرات السابقة.
  - ت. التعلم المباشر للمسالك العدوانية كالإثارة المباشرة للأفعال العدوانية الصريحة في أي وقت.
  - ث. تأكيد هذا السلوك من خلال التعزيز والمكافآت.
  - ج. الإثارة إما بالهجوم الجسدي بالتهديدات أو الإهانات أو إعاقة سلوك موجه نحو هدف أو تقليل التعزيز وإنهائه قد يؤدي إلى عدوان. والعقاب قد يؤدي إلى زيادة العدوان كذلك.
  - ح. العقاب قد يؤدي إلى زيادة العدوان.

## 1.5 النظرية السلوكية

يرى السلوكيون أن العدوان شأنه شأن أي سلوك يمكن اكتشافه ويمكن تعديله وفقا لقوانين التعلم، ولذلك ركزت بحوث ودراسات السلوكيين في دراستهم للسلوك العدواني على حقيقة يؤمنون بها، وهي أن السلوك برمته متعلم من البيئة ومن تم فإن الخبرات المختلفة التي اكتسب منها شخص ما السلوك العدواني قد تم تدعيمها بما يعزز لدى الشخص ظهور الاستجابة العدوانية كلما تعرض لموقف محبط، وانطلق السلوكيون إلى مجموعة من التجارب التي أجريت بداية على يد رائد السلوكية "جون واطسون"، حيث أثبت أن الفوبيا بأنواعها مكتسبة بعملية تعلم ومن ثم يمكن علاجها وفقا للعلاج السلوكي الذي يستند على هدم نموذج من التعلم الغير سوي وإعادة بناء نموذج تعلم جديد سوي.

## 3.5 نظرية الإحباط- العدوان

ينصب إهتمام رواد هذه النظرية على الجوانب الإجتماعية للسلوك الإنساني، وقد عرضت أول صورة لها على فرض مفاد وجود ارتباط بين الإحباط والعدوان، حيث يوجد إرتباط الإحباط كمثير والعدوان كاستجابة، كما يتمثل جوهر النظرية في الآتي:

أ- كل الإحباطات تزيد من احتمالات رد الفعل العدواني.

ب- كل عدوان يفترض مسبقا وجود إحباط سابق.

فالعدوان من أشهر الاستجابات التي تثار في الموقف الإحباطي ويشمل العدوان البدني واللفظي، حيث يتجه العدوان غالبا نحو مصدر الإحباط، فعندما يحبط الفرد عدوانه إلى الموضوع الذي يدركه كمصدر لإحباطه، ويحدث ذلك بهدف إزالة المصدر أو التغلب عليه أو كرد فعل انفعالي للضييق والتوتر المصاحب للإحباط، كما توصل رواد هذه النظرية إلى بعض الاستنتاجات من دراستهم عن العلاقة بين الإحباط والعدوان والتي يمكن اعتبارها بمثابة الأسس النفسية المحددة لهذه العلاقة وهي :

أ- تختلف شدة الرغبة في السلوك العدواني باختلاف كمية الإحباط الذي يواجهه الفرد، ويعتبر الاختلاف في كمية الإحباط دالة لثلاثة عوامل وهي

- شدة الرغبة في الاستجابة المحيطة.
- عدد المرات التي أحيطت فيها الاستجابة.
- مدى التدخل أو إعاقة الاستجابة المحببة

ب- تزداد شدة الرغبة في العمل العدائي ضد ما يدركه الفرد على أنه مصدر لإحباطه، ويقل ميل الفرد للأعمال غير العدائية حيال ما يدركه الفرد على أنه مصدر إحباطه.

ج- يعتبر كف السلوك العدائي في المواقف الإحباطية بمثابة إحباط آخر يؤدي إلى ازدياد الفرد للسلوك العدائي ضد مصدر الإحباط الأساسي، وكذلك ضد عوامل الكف التي تحول دونه والسلوك العدائي.

د- على الرغم من أن الموقف الإحباطي ينطوي على عقاب الذات، إلا أن العدوان الموجه ضدّ الذات لا يظهر إلا إذا تغلب ما يكف توجيهه وظهوره ضدّ الذات، ولا يحدث هذا إلا إذا واجهت أساليب السلوك العدائية الأخرى الموجهة ضدّ مصدر الإحباط الأصلي عوامل كف قوية.

ويؤخذ عن هذه النظرية ما يلي:

- قد تبين أن ردود الأفعال العدائية يمكن أن تحدث بدون إحباط مسبق.
- قد تحدث الاستجابات العدوانية نتيجة للتقليد والملاحظة، كذلك فإن العدوان رغم أنه ليس الاستجابة الوحيدة الممكنة للإحباط يتوقف على عدّة متغيرات وهي: تبرير التوقعات ومدى شدة الرغبة في الهدف. إذ يزداد الإحباط مرارة حين يقيم الفرد توقعات وآمال بعيدة لها

ما يبررها لكنه يمنع من تحقيقها. فالإحباط يصل إلى ذروته حين ينطوي على تبرير لتوقعات تتعلق بتحقيق هدف له أهميته أو أمل طال انتظار تحقيقه.

#### 4.5 نظرية العدوان الانفعالي

هي من النظريات المعرفية وترى أن العدوان يمكن أن يكون ممتعا حيث أن هناك بعض الأشخاص يجدون إستمتعا في إيذاء الآخرين بالإضافة إلى منافع أخرى، فهم يستطيعون إثبات رجولتهم ويوضحون أنهم أقوياء وذوي أهمية وأنهم يكتسبون المكانة الإجتماعية، ولذلك فهم يرون أن العدوان مجزيا مرضيا، ومع إستمرار مكافآتهم على عدوانهم يجدون في العدوان متعة لهم، فهم يؤذون الآخرون حتى إذا لم تتم إثارتهم إنفعاليا فإذا أصابهم ضرر وكانوا غير سعداء فمن الممكن أن يخرجوا في مرح عدواني. فإن هذا الصنف يعززه عدد من الدوافع والأسباب، وأحد من هذه الدوافع أن هؤلاء العدوانيين يريدون أن يبينوا للعالم وربما لأنفسهم بأنهم أقوياء ولا بد أن يحظوا بالأهمية والانتباه، فقد أكدت الدراسات التي أجريت على العصابات العنيفة من الجانحين بأن هؤلاء يمكن أن يهاجموا الآخرين غالبا لا لأي سبب بل من أجل المتعة التي يحصلون عليها من إنزال الألم بالآخرين، بالإضافة إلى تحقيق الإحساس بالقوة والسيطرة.

وطبقا لهذا النموذج في تفسير العدوان الانفعالي فمعظم أعمال العدوان الانفعالي تظهر بدون تفكير. فالتركيز في هذه النظرية على العدوان غير المتمسم نسبيا بالتفكير، ويعني هذا خط الأساس التي تركز عليه هذه النظرية، ومن المؤكد أن الأفكار لها تأثير كبير على السلوك الانفعالي، فالأشخاص المثارين يتأثرون بما يعتبرونه سبب إثارتهم، وأيضا بكيفية تفسيرهم لحالتهم الانفعالية.

## 5.5 نظرية العدوان الإبداعي

تبنى "باخ" وجهة نظر هامة وابتكارية وذو فعالية عن طريق التعامل مع العلاقات الإنسانية المضطربة. والعدوان الإبداعي وفقا لتصور باخ هو باختصار شديد نظام علاج نفسي وهو أيضا طريقة تعليم ذاتي مصمم لتحسين مهارات الناس جذريا للحفاظ على العلاقات السوية مع الآخرين، والنظام العلاجي عن طريق العدوان الإبداعي والطرق التعليمية يركز على كل صيغ العدوان البشري المباشر وغير مباشر السلبي الموجه نحو الذات والموجه نحو الآخرين فرديا وجماعة.

فالعدوان الإبداعي شكل من أشكال العلاج الذي يؤدي إلى تفسير المشاعر والاتجاهات والأعمال العدوانية الصريحة المستترة بطرق إعادة التدريب المباشر وأساليب العدوان المبدع، فيقدم طقوسا وتمارين تدريبية تقلل من التأثيرات المؤذية من العدوان في الوقت الذي ترتفع فيه التأثيرات البناءة إلى الحد الأقصى.

ويرفض العدوان الإبداعي فكرة أن العدوان هو في الأساس ميكانيزم ضد عوامل الضيق مثل الخوف أو الشعور بالنقص أو الإحباط، ويركز باهتمام بالغ على الانتفاع بالطاقة العدوانية البناءة، فمن المسلم به أن العدوان الإنساني سواء كان فطريا أو مكتسبا يثار بسهولة نسبية وبمجرد إثارته فإن صيغ التعبير عن العدوان وتوجيهه هي الطرق التي تتحكم بفاعلية أو على الأقل تخفض إلى الحد الأدنى من العداء المमित وترفع إلى الحد الأقصى الصيغ البناءة أو المؤثرة للعدوان والتي يمكن أن تؤدي إلى النمو. وبتحقيق توجيه المسار عن طريق سلسلة طقوس عدائية واضحة البناء وتدريبات التأثير، وفي الوقت الذي نجد فيه أن مبادئ العدوان الإبداعي يمكن أن يتم تعلمها ذاتيا عن طريق استخدام الكتب الإرشادية.

إن التنفيس عن العدوان مثل تشجيع المواجهة الصريحة والواضحة والناقدة أدت إلى انخفاض التوتر بين أفراد الجماعة بصورة لها دلالة، ليس هذا فحسب ولكنه زاد أيضا من عواطف الأفراد نحو بعضهم البعض.

وأخيرا فالعدوان الإبداعي يتضمن الفهم الكامن لكل من المستويات الظاهرة والمستترة للعدوان البشري. كما يسهم في الوقاية من سوء إدارة وتدبر العدوان المدمر، لهذا يستخدمه الكثير من المعالجين كمنحى فعال في التدريب والعمل الإكلينيكي مع الأفراد العدوانيين.

اختلفت النظريات في تفسير السلوك العدواني وهذا حسب وجهات نظر روادها والنتائج التي يعتمدها في التشخيص والتحليل والاستنتاج ولكن نستخلص أن السلوك العدواني له أسبابه ودوافعه ونتائجه في مجملها تكون سلبية وتؤدي الآخر.

## 6. العنف في المنظور الإسلامي

الإسلام دين حنيف مشبع بالقواعد المبادئ الأخلاقية لمقاومة العنف ومختلف أنماط السلوك المعادية للقيم الإنسانية، وإذا كان هناك قانون له علاقة بالدين فلا شك أنه يكسبه قوة إضافية. ويرفض الإسلام العنف بكل أشكاله لذلك على الفرد أن يكون واعي بالأذى الذي يمكن أن يتسبب فيه ضد الغير. وقد حدد الإسلام عدة عوامل تخرج الفرد عن سلوكه السوي وتجعله يقوم بأفعال وتصرفات عنيفة وعدائية.

### 1.6 العوامل المؤثرة في خروج الإنسان عن سلوكه السوي حسب المنظور الإسلامي

هناك العديد من العوامل التي تخرج الإنسان عن اختياره، فتضطره للقيام بأعمال أو النطق بأقوال لا يرتضيها، ومن قواعد الدين الإسلامي أنه لا يؤاخذ الإنسان إلا بما يصدر عن إختيار منه لقوله سبحانه: ﴿لَا يَكْفُرُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وَسَعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا﴾ البقرة- الآية 286.

والسلوك كذلك قد يصدر من الإنسان من غير تعمد، وتؤثر فيه بعض العوامل:

- العامل الأول: الإكراه: فالمكره الذي يرغم على فعل ما لا يريد أو قول ما لا يريد، لا يؤاخذ شرعا على فعله، لقوله تعالى: ﴿من كفر بالله بعد إيمانه إلا من أكره وقلبه مطمئن بالإيمان﴾ النحل- الآية 106، وقوله تعالى: ﴿فمن اضطر غير باغ ولا عاد فلا إثم عليه﴾ البقرة- الآية 173.

الإكراه يؤثر على السلوك بحيث يصرف الفرد عن الإختيار، فلا يمكن الحكم على الشخص من خلال تصرفاته التي تصدر حال الإكراه. هذا ما ينطبق على الفرد ضحية العنف والسلوكات العدائية حيث يجد نفسه مكره على القيام بمهام أو سلوكات لا يرغب فيها، وهذا نتيجة الضغوطات التي يعيشها الصادرة من المعتدي.

- العامل الثاني: الغضب: فالغضب يخرج الإنسان عن تصرفاته السوية حيث تصدر عنه سلوكيات سلبية مثل التقوه بلكمات خطيرة أو الإقدام على الاعتداء أو فقدان العلاقات الاجتماعية او الوظيفية، لذا على الفرد أن يضبط أعصابه ويتحكم فيها بحيث لا يقوده الغضب بل هو يقود نفسه.

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «ليس الشديد بالصرعة، إنما الشديد الذي يملك عند الغضب» وملك زمام النفس ورغائبها ونزواتها من اشق الأمور، وفي حال الغضب أكثر مشقة، فمن استطاع ضبط أعصابه فهو القوي حقا.

## 2.6 عوامل تراجع أخلاق العمل وظهور أنماط السلوك غير السوية حسب المنظور الإسلامي

يعتبر الإسلام منهج ونظام حياة الا اننا نجد من سلك سلوكا يتنافى واخلاق العمل اما عمدا او غفلة من ايمانه ويرجع هذا للأسباب التالية:

أ- التلوث العقدي: نعني بالتلوث العقدي عدم الالتزام بالعقيدة الإسلامية الصحيحة أو التخلي عن مبادئها عمداً أو جهلاً بسبب ما يطرأ من الانحراف بسبب الشبهات والشهوات ولاشك أن هذا يؤدي إلى تلوث الحياة، إذ سلامتها تكمن في إتباع المنهج الأقوم الذي دعا إلى التمسك بمبادئ الأخلاق، ومنها أخلاق العمل ولا جدل أن كل مخالفة لأوامر الدين تعتبر مخالفة دينية وأخلاقية في نفس الوقت.

ب- التلوث الفكري: بينت العقيدة الإسلامية علاقة الإنسان بالكون، وبخالق الكون، وبالغاية التي من أجلها خلق الإنسان، فهذا التصور الشامل لمعنى الكون والحياة يكون فكراً نظيفاً خالياً من الملوثات الفكرية التي تخرج الإنسان عن هدفه وغايته فيضر نفسه ويضر غيره. إن التلوث الفكري سببه غياب الفهم الصحيح الذي يؤدي لا محالة إلى تلوث الحياة بسبب السلوكات الخاطئة والمعلومات السيئة وممارسة الأخلاق الفاسدة كتعطيل مصالح الغير من خلال الأقوال، الأفعال والأخلاق التي منعها الإسلام.

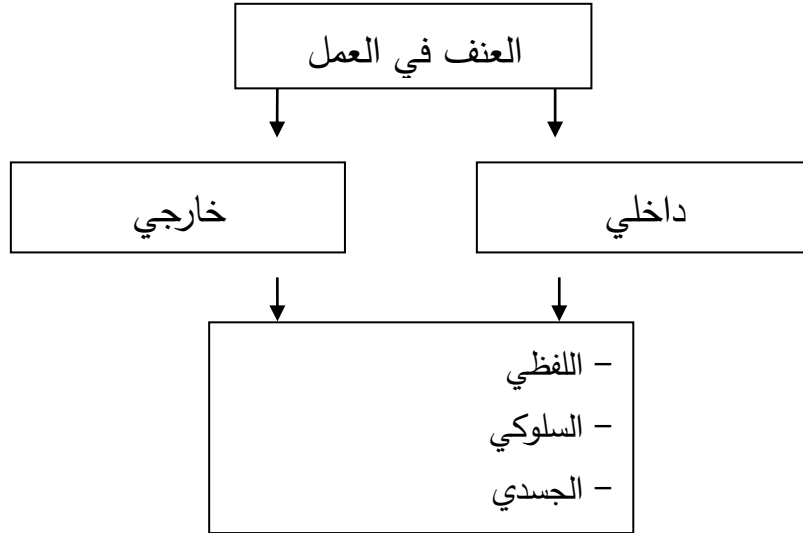
ج- التلوث القيمي: لا شك أن التلوث الفكري، والتلوث القيمي أحد أهم أسبابهما التلوث العقدي. كما أن التلوث الفكري والقيمي يؤديان إلى التلوث العقدي فهي أمور متلازمة، ومن المعلوم أن القيم الأخلاقية التي جاءت بها الشريعة الإسلامية ثابتة لا تتغير ولا تتبدل، ولكن هناك أفكار هدامة حاولت وتحاول غزو هذه القيم الإسلامية بتفريغها عن مضامينها تارة، وبقلب معانيها تارة أخرى ساعية إلى تحطيم القيم الخلقية وقد استجابة لها بعض قلبي الإيمان، فأصبحت عندهم الرشوة هدية والنفاق مجاملة وإيذاء الناس وتأخير مصالحهم قوة في الشخصية.

## 7. أنواع العنف في أماكن العمل

يعتبر الوسط المهني ملتقى الصراعات التي تكون وليدة العنف الموجود في المحيط ككل ما يعرقل السير الحسن للمؤسسة. وتظهر أنواع عديدة من العنف منها ما هو خارجي

وتكون من قبل أشخاص خارج المؤسسة كالزبائن والعملاء، ومنها ما هو داخلي أي بين العامل وزملائه ومسؤوله والشكل رقم (1) يوضح ذلك.

الشكل رقم (1) أنواع العنف في أماكن العمل



المصدر: L. Bréart Fiche 03 : La violence au travail page 03

أ) **العنف الخارجي La violence externe**: العنف الخارجي هو الذي يحدث بين العامل والزبائن أو المستخدمين أو العملاء. ويتعلق خاصة بالأعمال التي لها اتصال مع أشخاص خارج المؤسسة مثل البنوك والخدمات الصحية والإجتماعية.

ب) **العنف الداخلي La violence interne**: يظهر العنف الداخلي من خلال العلاقات بين الزملاء أو المسؤولين ويرتبط كذلك بعبارة العنف المؤسساتي والتي تعني كل سلوك يؤدي إلى معاناة جسدية أو نفسية. ويظهر كلا من العنف الخارجي والداخلي من خلال:

1- **العنف اللفظي La violence verbale**: هو استغلال السلطة واستخدام القوة ضد شخص اخر، تظهر من خلال اعتداءات لفظية مثل الشتم والتهديد بالقتل والتخويف واعتداءات التمييز والعنصرية.

## 2- العنف السلوكي La violence comportementale : العنف في العمل يترجم من

خلال السلوك ونذكر:

- أفعال التدمير والتدهور مثل: إتلاف أدوات العمل.
- الضوضاء التهجمية المفتعلة ومثالا عن ذلك العامل الذي يحتاج إلى الهدوء والسكينة للتركيز في مهامه فيقوم عامل آخر بافتعال الضوضاء حتى يزعجه.
- العرقلة والعزلة.
- الإبتزاز.
- التحرش.

## 3- العنف الجسدي La violence physique: هو استعمال القوة الجسدية ضد

شخص اخر او مجموعة أخرى. ونجد العبارات والتسميات التي ترتبط بهذا النوع ونذكر:

أ- العنف الخفيف.

ب- الإصابة المتعمدة.

ج- القتل.

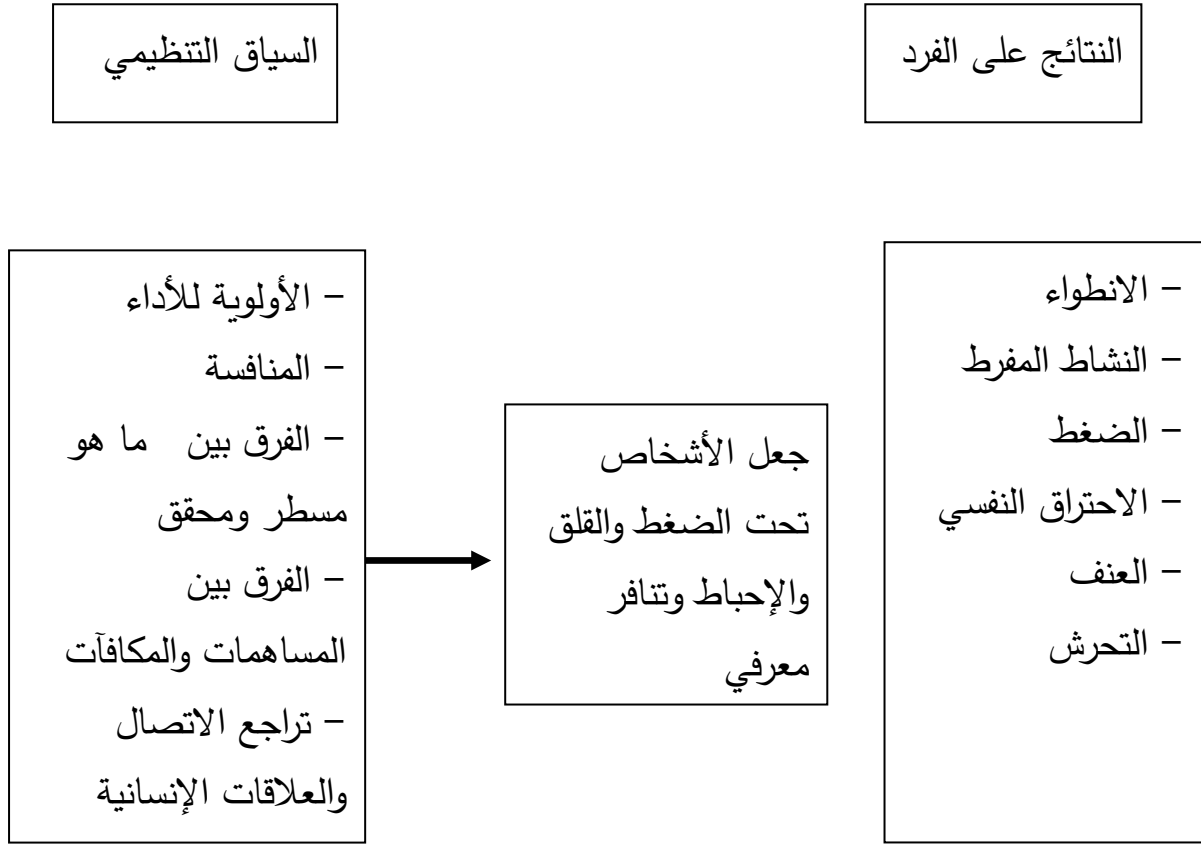
## 8. عوامل ظهور العنف في أماكن العمل

يرجع ظهور السلوك العنيف في أماكن العمل يرجع إلى عدّة عوامل تنظيمية وأخرى فردية متعلقة بالمعتدي والضحية على حد سواء.

### 1.8 العوامل التنظيمية لظهور العنف في أماكن العمل

تظهر من خلال بعض معايير التنظيم أنماط سلوك سلبية تكون نتائجها مباشرة على الفرد واعراضها ظاهرة كالضغط والانهاك المهني والتحرش، والشكل رقم (02) يوضح السياق التنظيمي لظهور العنف في أماكن العمل.

الشكل رقم (2): السياق التنظيمي لظهور العنف في أماكن العمل ونتائجه على الفرد



المصدر:

**Pascale Desrumaux (2011) : le harcèlement moral au travail, Réponses psychosociales, organisationnelles et cliniques, page 17**

العديد من العوامل في المستوى التنظيمي تؤدي إلى اضطرابات نفسية لدى العامل مثل ما هو موضح في الشكل رقم (02) وتتمثل هذه العوامل في إعطاء أولوية للأداء والمنافسة إضافة إلى الفرق الموجود بين مساهمات العامل والمكافآت التي يتحصل عليها، وبين الهدف المسطرة والمحقة، زيادة عن تراجع الاتصال والعلاقات الإنسانية، هذه العناصر نجدها في مختلف الوضعيات المتناقضة التي تجعل العامل تحت ضغط وقلق وإستنفار،

فاختلاف الأفراد في التعامل مع هذه الوضعيات يولد حالات الانطواء والإفراط في النشاط والعدوانية والتحرش.

يظهر العنف نتيجة إختلال بين المواد المتاحة للعامل وقيمة وتوقعاته مقابل استثماره الشخصي أي نجد مهامه تتطلب تفاني عالي في العمل ما يجعل يفرط في استثماره في نفس الوقت خسارة تدريجية في طاقته، هذه الوضعية تجعل يعيش حالة قلق وتوتر تكون إمكانية تطور العدوان والعنف مرتفعة في هذه الوضعية.

يظهر السلوك العنيف من خلال منطوق الفعالية في الأداء أي أن المؤسسة لا تعطي أهمية لصيرورة الاتصال حيث تعتبرها مضيعة للوقت، أما ظهور التحرش المعنوي يكون من خلال شرطين ينبعا من السياق التنظيمي نفسه ويتمثلا في:

أ- أن يخلق السياق التنظيمي عدم التوازن وعدم إمكانية التعبير عن العنف سواء نفسي أو جسدي.

ب- يجب أن يكون الشرط الثاني متزامن مع الأول، أي إنتماء المعتدي والضحية إلى نفس السياق مع إختلاف المعتقدات، حيث يعتقد المعتدي أن بإمكانه أن يفرط في سلطته، ومن جهة أخرى نجد الضحية يميل إلى الخضوع ويتيح بذلك الفرصة للمعتدي بتدميره، وفي هذا الصدد حدد الباحث Laymann عوامل الخطر التنظيمية التي تؤدي للعنف في أماكن العمل ولخصها في ثلاثة عناصر:

أ- تنظيم العمل: المهام التي تتميز بعبء عمل كمي أو كثرة المهام ووجود عجز نوعي تجعل العامل مجبر على أداء مهام بصفة متكررة ومملة.

ب- تصميم المهام: تأثير الملل.

ج- تنشيط وأداء الإدارة: سوء الفهم وجمود الإدارة والإشراف.

أما الباحثة M.F Hirigoyen فقد حدّدتها في أربعة عناصر:

أ- نمط الإدارة: التعسف في استعمال السلطة والتلاعب المنحرف ويظهر من خلال سوء الإدارة والاستبدادي والقيود المهنية.

ب- محتوى العمل الخاضع للقلق:

- وجود حد أدنى لأوقات التوقف كأوقات الراحة وإيقاع العمل المحددة بدقة.
- سوء تحديد الأدوار.
- عدم استقرار جو العمل.
- غياب التركيز عند أخذ القرارات التنظيمية.
- القيام بوظائف مختلفة.

ج- إعادة التنسيق: خضوع العمال لثقافة وقيم ومعايير التنظيم.

د- غياب الاعتراف: وهو التأثير على الهوية المهنية ونجده في المؤسسة التي يكون فيها المدير فيها منحرف.

أما الباحث **Christophe Dejours** فحددها بدوره في ثلاثة عناصر:

أ- آلية الهيمنة الإدارية: تظهر في قساوة أساليب الإدارة.

ب- التخوف من عدم الكفاءة: ضرورة انتهاك التعليمات والإجراءات بغية تحقيق الأهداف.

ج- الإكراه الذي يؤدي إلى سوء العمل: سوء المناخ الاجتماعي للعمل أي كل عامل يهتم بمصلحته على حساب الآخر مثل الإحتفاظ بالمعلومة وغياب الاعتراف وغياب ديناميكية تحقيق الذات.

## 2.8 العوامل الفردية لظهور العنف في أماكن العمل

تؤدي العوامل الفردية الى حدوث العنف في أماكن العمل وتكون متعلقة بالمعتدي والضحية على حدّ سواء ومن بينها نجد المتغيرات الاجتماعية والديمغرافية مثل: الجنس والسن والمستوى والحالة العائلية.

- صفات وأنواع الشخصية.
- السلوكات الخاصة.
- خصائص العلاقة التي تربط الفرد بمكان العمل كمدة عقد العمل ومستوى الخبرة والتكوين.

تبين من خلال دراسة قام بها مجموعة من الباحثين (Hoel, H ; Dimartino, V. ;et Cary, L. 2003)

### أ- العوامل الفردية لظهور العنف الجسدي

- 1- بالنسبة للمعتدي: حاولت العديد من الدراسات تحديد الخصائص الفردية التي تدفع الشخص لارتكاب السلوك العنيف ونذكر منها:
  - المعتدي يكون شاب ذكر.
  - تكون لديه اضطرابات عقلية.
  - تكون طفولته مؤلمة.
  - لديه في سيرته الحياتية والمهنية سلوكات عنيفة.
  - شخص يتعاطى المخدرات والكحول.

- 2- بالنسبة للضحية: ضحية العنف الجسدي في كثير من الأحيان تتميز بالخصائص التالية:
  - تكون شابة.

- ترتدي بذلة عمل.
- المظهر الخارجي وسلوكها.
- مواقفها الشخصية ومميزات شخصيتها.

### ب- العوامل الفردية لظهور العنف النفسي

#### 1- بالنسبة للمعتدي: في حالة التحرش الجنسي يكون المعتدي:

- ذكر ويكون زميل أو مسؤول.
- يكون عدواني.
- يكون مندفع.

أكدت بعض الدراسات أن الغيرة والمنافسة والرغبة النقد الذاتي قد تكون عوامل ظهور العنف النفسي في العمل، وفي نفس الإطار ذكرت دراسة ألمانية أن 60% أقرروا أنهم يشعرون بمنافسة المعتدي لهم و40% يشعرون بغيرة المعتدي نحوهم.

#### 2- بالنسبة للضحية: حسب دراسة la commission européenne (1998) حول

التحرش الجنسي فقد حددت مجموعة من الخصائص الفردية الخاصة بالضحية حيث تكون امرأة عازبة أو مطلقة أو يكون سنها يتراوح بين 20 و40 سنة أما مستواها الدراسي يكون متدني.

أشارت نتائج دراسة إيرلندية (coyen et al 2000) أن الضحايا هم أكثر سلطوية ومنافسة. ويبقى السؤال مطروح حول ما إذا ينبغي اعتبار هذه الخصائص سبب أو نتيجة للتحرش ودعا Lymann (1996) على ضرورة تحليل هذه السلوكات وذلك باعتبارها ردود أفعال طبيعية لمواقف غير طبيعية.

ج- العوامل الظرفية لظهور العنف في أماكن العمل: العديد من نتائج تحليل أحداث العنف في العمل أشارت أن بعض مواقف العمل تكون معرضة بشكل خاص لمخاطر سلوكيات العنف Di Martino و Chappell (2000)

### 1- العوامل الظرفية الخاصة بالعنف الجسدي

- العمل الليلي أو المنعزل: يكون الفرد مجبر على العمل لأوقات متأخرة كبعض التجار وعمال الصحة والأمن.
- العمل الذي يستلزم التعامل مع أشخاص خارجين عن المؤسسة. مثل عمال البنوك والصحة والفندقة.
- الأشخاص الذين يتعاملون بالأوراق النقدية وأشياء ذات قيمة فهم معرضون للاعتداء والسرقة وخاصة إذا غابت الأجهزة الأمنية وأجهزة الإنذار هذا ما يعزز التهديد والاعتداء.
- العمل مع أشخاص ذوي وضعيات معقدة تستدعي المساعدة ويتعلق الأمر بالأعمال الاجتماعية والمرضى في المصحات العقلية وأعوان السجون والأخصائيين الاجتماعيين في السجون.
- انعدام الأمن في العمل.

### 2- العوامل الظرفية الخاصة بالعنف النفسي: تخص الوظائف أو الأعمال التي تكون

نسبة الرجال والنساء غير متكافئة، فقد اشتركت الدراسات حول التحرش الجنسي في معظم بلدان الاتحاد الأوروبي على فكرة أن التحرش الجنسي موجود في المهن والأعمال التي يهيمن عليها الرجال أكثر من المهن التي يتكافأ فيها النساء والرجال أو المهن التي يتغلب فيها النساء La commission européenne (1998).

- الاختلافات في السلطة الهرمية: غالبا ما تؤثر الاختلافات في السلطة على أشكال العنف النفسي والمعنوي سواء كانت السلطة ذات طابع رسمي أو غير رسمي، ويرتفع احتمال

ظهور التحرش الجنسي في المؤسسة في حالة ترقية المرأة في مناصب عليا مقارنة مع زملائها الرجال.

• **انعدام الأمن في العمل:** التحرش من قبل المسؤولين في العمل يكون سببه انعدام الأمن، فقد أشارت دراسة ألمانية أن العمال يعقود عمل مؤقتة وذات شروط يصعب عليهم حل الصراعات وفرصتهم في الاندماج الاجتماعي تكون منخفضة zapf et al (1996).

• **تغيير المسؤول أو المدير:** وجود عامل المصادفة بين ظهور التحرش والاضطهاد وتغيير أو تعيين مسؤول جديد.

• **العمل في المجال الصناعي الموجه إلى خدمة الزبائن:** يكون العمال معرضون للتعسف والمطالب المفرطة للزبائن ومستهلكين فقد أكدت دراسة hoel et cooper (2000) أن حالات التحرش من قبل الزبائن نجدها أيضا في القطاع الخدماتي كالصحة والفندقة والتجارة.

• **وضعية متعددة الأخطار:** تأثير العوامل الفردية والظرافية السابقة الذكر قد تختلف باختلاف المهن ومجموعات العمل، ولكن قد تجتمع عدة عوامل في مهنة واحدة ما يجعلها مهددة بالعديد من الأخطار كالعامل في المجال الاجتماعي وقد حددها Rowett (1986) في:

- نقص الموارد.
- القبول الإلزامي لبعض المرضى أو المعاقين ذهنيا في المستشفيات.
- إبعاد الأطفال عن عائلتهم وهذا ضد إرادة الوالدين.
- النقل الإلزامي لبعض الأشخاص المسنين من منازلهم إلى المستشفى.

- الإشراف على النساء أو الرجال في مجتمع لديه تاريخ عنف محتمل أو حقيقي وأحياناً ذوي اضطرابات نفسية متضاعفة.

## 9. آثار العنف في أماكن العمل

نتائج ظاهرة العنف سلبية سواء بالنسبة للفرد أو المؤسسة، فهي تعرض سلامة وصحة العامل وحياته المهنية للخطر وتكلف المؤسسة من خسائر مادية وتنظيمية ما يؤثر على نجاحها وفعاليتها.

### 9-1- الآثار على العامل

- المساس بهوية عمل الضحية.
- عدم الأهلية في العمل.
- تغيير مكان العمل أو الاستقالة.
- الشعور بالإحباط والعجز.
- المساس بتماسك الجماعة وذلك باعتبار العامل عنصر ينتمي لجماعة.

### 9-2- الآثار على التنظيم

- ارتفاع معدل الغياب.
- التوقف عن العمل.
- فقدان الحماس والإبداع لدى العمل.
- تدهور مناخ العمل.
- ظهور مشاكل في تنظيم العمل.
- خسائر مادية ومالية.

## خلاصة الفصل الثاني

يمس العنف في أماكن العمل كرامة الملايين من الأشخاص عبر العالم، ويعد من أهم أسباب عدم المساواة والتمييز، فبعض العمال يفضلون الأسلوب العنيف في التعامل مع الآخرين لتحقيق أهدافهم وغاياتهم سواء كانت مهنية أو شخصية، فالكل يمنح لنفسه شرعية أفعاله العنيفة في ظل التنافس والصراع لتحقيق المزيد من المكاسب دون مراعاة المبادئ المهنية والأخلاقية والدينية. فسوء معاملة العامل وتهديده والاعتداء عليه خلال نشاطاته يؤثر على صحته النفسية والجسدية بالدرجة الأولى وينعكس ذلك على العلاقات الداخلية في المؤسسة ومنظمات العمل وبالتالي عرقلة أهدافها.

تعد ظاهرة العنف من الظواهر المعقدة التي لا يمكن ضبطها بقواعد ثابتة لأن تفاعل الظروف المتشابهة لا تؤدي بالضرورة إلى نتائج مشابهة وكذلك الكم الهائل من العناصر التي تتدخل في ظهور وتطور العنف في العمل. و لا تشمل هذه الظاهرة النمط الجسدي فقط بل التعنيف المعنوي أو السيكولوجي، حيث يتعرض الكثير من العمال للإستقواء عليهم وإذلالهم وتهديدهم وتشويه سمعتهم والمساس بكرامتهم وأشكال أخرى من العنف الذي يشمل التحرش المعنوي. ويبقى العامل ضحية السلوكات التعسفية والاعتداءات العنيفة يعيش معاناة قاسية تهدد أمنه الصحي وراحته النفسية ما جعلنا نهتم بهذه الظاهرة المبنية على نية الانتقام والتدمير والفصل الذي سيلي خصص لشرح وتفسير ظاهرة التحرش المعنوي .

# الفصل الثالث

# الفصل الثالث: التحرش المعنوي في

## أماكن العمل

- صيرورة التحرش المعنوي في أماكن العمل
- أشكال التحرش المعنوي في أماكن العمل
- تصنيف أنماط سلوك التحرش المعنوي في أماكن العمل
- عوامل التحرش المعنوي في أماكن العمل
- اتجاهات التحرش المعنوي في أماكن العمل
- ملمح شخصية المتحرش المعنوي في أماكن العمل
- الفرق بين ظاهرة التحرش المعنوي ومظاهر المعاناة الأخرى في أماكن العمل
- الفئات الأكثر تعرضا للتحرش المعنوي في أماكن العمل
- الإطار القانوني للتحرش المعنوي في أماكن العمل
- آثار التحرش المعنوي في أماكن العمل
- مخطط التدخل للحد من ظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل

## تمهيد

تعد ظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل مشكلة تبعث عن القلق، حيث أصبحت تشكل هاجسا للعامل ضحية السلوكات والمضايقات العدائية المتسلسلة وما تشكله من معاناة وآلام خفية والتي ينجم عنها أمراض نفس - جسمية وأعباء خاصة بالتكفل العلاجي واضطرابات في العلاقات الاجتماعية وتؤثر كذلك على السير الحسن للمؤسسة بكثرة الغيابات وظهور مواقف التوتر والقلق بين العمال، ما يؤدي إلى اضطرابات في العلاقات المهنية إضافة إلى نقص المردودية، هذا ما ينعكس على سمعة المؤسسة واقتصادها في ظل غياب الحماية القانونية والمرافقة والرعاية اللازمة. إن ضبط الظاهرة نظريا يساهم في الفهم الجيد لمختلف سلوكات ومضايقات التحرش المعنوي والتنبيه بها.

نتطرق في هذا الفصل إلى كل ما يتعلق بالتحرش المعنوي في أماكن العمل حيث عرضنا مختلف العناصر التي تشمل الظاهرة والتي توضح آلية حدوثها مع إبراز مختلف الاستراتيجيات التي يعتمدها المتحرش (المعتدي) ضد المتحرش به (الضحية) بنية تدميره وإبعاده لتحقيق أهدافه الشخصية والمهنية. وسوف نبدأ بعرض صيرورة التحرش المعنوي في العمل، قبل عرض مختلف أشكاله. وكما كان الحال مع عنصر العنف في أماكن العمل سوف نقدم تصنيفا لأنماط سلوك التحرش، بعدها نتناولنا العوامل التي تؤدي إلى وضعية التحرش وتشمل العوامل المسببة لظهور هذه الحالة وعوامل التفاقم إضافة إلى العوامل الاقتصادية. يقودنا هذا التصنيف والتحديد لعوامل ظهور التحرش المعنوي الى عرض ملخص شخصية التناهي (المتحرش والمتحرش به)، سنحاول التعرف على الفئات الأكثر تعرضا لهذه الظاهرة. نختم الفصل بعرض مختلف الأطر القانونية، في الأخير عرض مخطط التدخل للحد من التحرش المعنوي في أماكن العمل ومختلف طرق التكفل داخل المؤسسة وخارجها.

## 1. سيرورة التحرش المعنوي في أماكن العمل

يعبر التحرش المعنوي في أماكن العمل عن كل السلوكات والمواقف العدائية المتسلسلة والتي تظهر عبر مراحل متتالية.

• **المرحلة الأولى:** تتميز هذه المرحلة بتداخل ثلاثة عناصر والمتمثلة في الصراع، شخصية المتحرش وثقافة المؤسسة. هناك من يرى أنه لا يوجد تضارب بين المفاهيم الثلاثة بل تكامل. فالصراع يمكن أن ينطلق من اعتداء فرد آخر. إضافة إلى عاملين، الأول يتمثل في شخصية المتحرش في الحالة العادية والجانب المرضي لهذه الشخصية والعامل الثاني مرتبط بثقافة المؤسسة وطريقة تسييرها، وفي هذا الصدد لا توافق الباحثة **Marie-France Hirigoyen (1998)** هذه الفكرة فهي تعتبر أن عدم القدرة على حل الصراع هو الذي يؤدي إلى التحرش وتقول أن: «في المجموعة من الطبيعي وجود صراع، فملاحظة مسيئة في حالة غضب أو المزاج السيئ لا معنى لها خاصة إذا كانت متبوعة باعتذار، بل تكرار المضايقات والإذلال دون بذل أي جهد للتفريق بينها هذا ما يشكل ظاهرة مدمرة».

• **المرحلة الثانية:** تتمثل في تبلور التحرش المعنوي، تكون وضعية التحرش في هذه المرحلة غير واضحة قد تبدأ بصراع بسيط أو حاد بل تتميز هذه المرحلة أساساً بعدم وضوح العلاقة بين المتحرش (المعتدي) والمتحرش به (الضحية) وينتج عن ذلك نوع من الضغوطات لدى الضحية، ومع مرور الوقت تتطور هذه الوضعية بوتيرة متسارعة، وتكون هذه المرحلة متداخلة مع الأولى وتتجه نحو المرحلة الثالثة.

• **المرحلة الثالثة:** تتميز هذه المرحلة بعدم استقرار حالة الضحية النفسية وذلك نتيجة الضغوطات التي تعيشها، هذا ما يؤدي بها إلى الشعور بالتوتر والقلق، وغالباً ما يجعلها تقع في أخطاء مهنية.

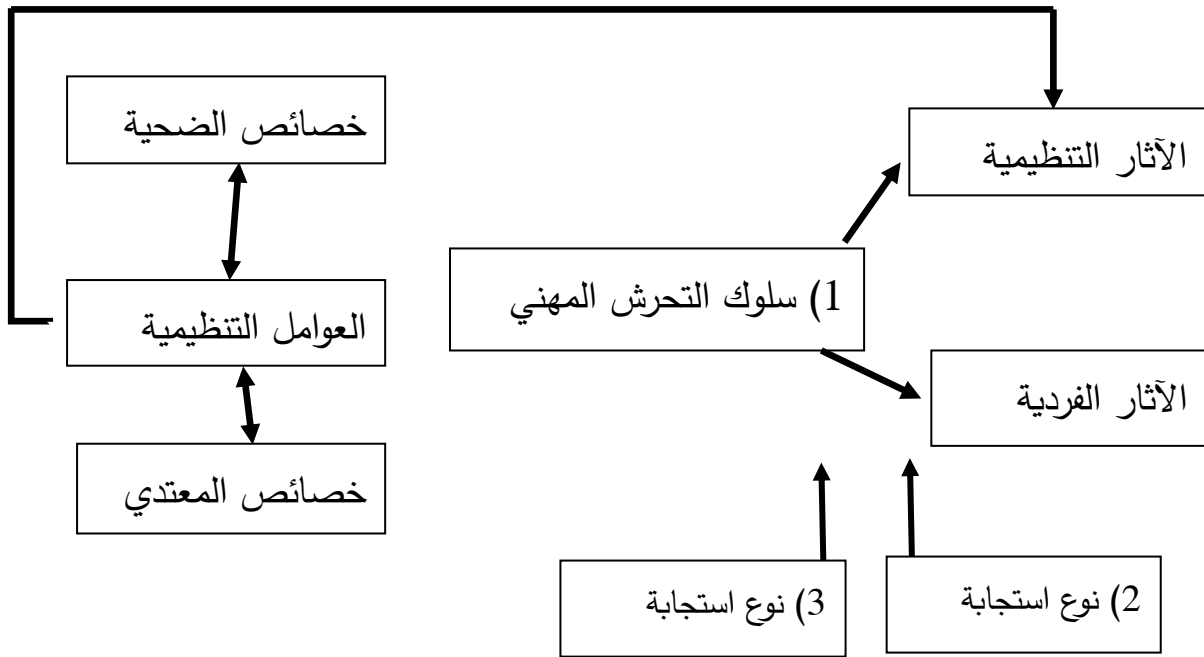
• المرحلة الرابعة: يظهر في هذه المرحلة الأثر البالغ على الضحية وما يعيشه من معاناة تؤدي في الغالب إلى ظهور أعراض مرضية نفسية وجسدية، فالتحرش به (الضحية) مهما كانت مكانتها داخل المؤسسة مسؤول مسير أو عامل بسيط ذو خبرة مهنية فانه في الأخير ينهار ويستسلم، اذ يفقد في هذه المرحلة ثقته بنفسه وبزملائه ومكان العمل.

عن Pascale Desrumaux (2011) اقترح Poilpot Rocaboy (2000) نموذجاً

يوضح فيه صيرورة عملية التحرش المعنوي في أماكن العمل، واعتمد في ذلك على ثلاثة محددات رئيسية والموضحة في الشكل رقم (3).

الشكل رقم (3): سيرورة التحرش المعنوي في أماكن العمل حسب نموذج

(2000) Poilpot- Rocaboy



المصدر : Modélisation du processus de harcèlement professionnel

Pascale Desrumaux عن (Poilpot-Rocaboy, 2000 p. 41)

حسب نموذج Poilpot-Rocaboy (2000) يعتمد التحرش المعنوي في أماكن العمل في سيرورته على ثلاثة محددات متمثلة في الخصائص الفردية للضحية و الخصائص

الفردية للمعتدي والعلاقة بين العمال والنقابة وهذه الأخيرة تمارس ضغطاً على مميزات الضحية والمعتدي ولكن بطريقة متبادلة حيث تستطيع هذه العوامل أن تغير التنظيم وكل فرد يحتمل أن يكون ضحية أو معتدي وذلك حسب السياق التنظيمي الذي يتطور فيه ويعزز من خلال المحددات الثلاثة. إن تجاوب المنظمة والضحية تكون متزامنة ومترابطة، فغياب رد فعل المنظمة تجعل الضحية تختار طريقة أخرى للتعبير عن معاناتها وهي طلب المساعدة من الخارج. وفي حالة تجاوب التنظيم لسلوك التحرش قد يحفز المسؤولين ومديرية الموارد البشرية أن تتخذ إجراءات للتصدي لذلك مثلاً تكوين الإطارات حول أسلوب تسيير هذه الظواهر.

## 2. أشكال التحرش المعنوي في أماكن العمل

تتعدد أشكال التحرش المعنوي في أماكن العمل منها من تظهر بصفة مباشرة وأخرى غير مباشرة.

**1.2 الاضطهاد المباشر:** وقوع الضحية في أخطاء مهنية نتيجة إخفاء الملفات عنها والتوجيه لها تعليقات ساخرة بطريقة مباشرة فيما يتعلق بالعمل والتقليل من ثقة بنفسه وجعله يعتقد أن سبب الأخطاء المهنية التي ارتكبتها تعود إلى عدم قدراتها وكفاءتها لإنجاز المهام. وكذلك التأثير عليه بعزلها ومنعها من التواجد في مكان معين داخل المؤسسة، بالإضافة إلى المساس بكرامتها وشرفها والتدخل في حياتها الشخصية وينقسم هذا الشكل من التحرش إلى عدة أنواع وهي:

أ- التحرش المعنوي القمعي: ويمارس على فئتين من العمال:

- الفئة الأولى: العمال ذوي مكانة عالية في السلم الهرمي بما فيهم الإطارات السامية، والعمال ذوي المراكز المهمة في العمل واللذين يتلقون اهتمام خاص من طرف المسؤول

حيث يعتبر هؤلاء العمال مصدر أخبار المسؤول الأعلى وهذه الصفة تجعلهم يتعرضون للتحرش المعنوي.

● الفئة الثانية: ممثلي العمال والنقابات وهنا لا يتقبل المسؤول في غالب الأحيان فكرة وجود ممثلين للعمال يناقشونه في مختلف قراراته، هذا ما يجعل من هؤلاء عرضة للتحرش المعنوي.

ب- **التحرش المعنوي المنحرف**: يعود هذا الشكل من التحرش لشخصية المعتدي، كونه يجب الضرر والألم للآخرين، ويسعى لإلحاق الأذى بهم دون أي هدف. هذا الشكل مرتبط بلمح شخصية المعتدي.

ج- **التحرش المعنوي من أجل سبب اقتصادي**: تعتبر اللجنة الأوروبية للتحرش أن التطور الاقتصادي والمشاكل المترتبة عن التحرش تعد ضمن الأخطار البارزة حديثاً، فإرغامات المنافسة تخول للمسؤول مراعاة حالة العامل والإصغاء إليه، لكن في الواقع يحدث العكس فهي تؤثر عليه بمختلف الوسائل، هذا ما يجعل العامل يلجأ إلى أسهل الحلول وهي تقديم إستقالته وهنا يكون موقف المؤسسة عدم تحمل أعباء التسريح.

**2.2 الاضطهاد غير مباشر**: يتجلى هذا الشكل من خلال طرق كثيرة، كإفقاد اعتبار الضحية أمام زملائها ووضع قدراتها وشخصيتها محل شك دائم، وتشويه أقوالها وأفعالها بشكل مستمر وكذلك نشر الإشاعات التي تعمل هي الأخرى على وضع الضحية في موقف محرج أمام زملائها الذين ينظرون إليها باحتقار.

### 3. تصنيف أنماط سلوك التحرش المعنوي في أماكن العمل

يظهر التحرش المعنوي من خلال مجموعة من السلوكيات والتي تشمل حرمان الشخص المتحرش به من إمكانية الاتصال وعدم تفويضه بمهام أو عكس ذلك. قد يتلقى مهام تفوق

قدراته وإمكانياته، السخرية منه وعزله عن الآخرين. وقد حدد Heinz Lyman قائمة لمجموعة من السلوكيات وصنفها في خمسة فئات وربطها بعامل المدة والتكرار، أي أنها تظهر لمدة لا تقل عن ستة أشهر وتحدث مرة واحدة في الأسبوع على الأقل وتشمل هذه الفئات

#### أ- انتهاكات على إمكانية التعبير لدى الضحية

- محدودية إمكانية التعبير لدى الضحية ومقاطعتها باستمرار.
- إمكانية الاتصال محدودة من قبل الزملاء.
- الخضوع في حديث يتصف بالتأنيب والمزايدة مع توجيهها انتقادات متعلقة بالعمل والحياة الشخصية.

- التحرش بها عبر الهاتف.
- تهديدها لفظيا وكتابيا.
- رفض الاتصال مع الضحية من خلال التلميحات والإيماءات دون تعبير صريح.

#### ب- إنتهاكات على العلاقات الاجتماعية

- الضحية تكون محل تجاهل من قبل الآخرين.
- غير مخول لها أن يعبر.
- تحويلها إلى مكان بعيد عن باقي الزملاء حتى لا تتواصل معهم.
- التجاهل من قبل الآخرين (الزملاء).

#### ج- إنتهاكات على السمعة الاجتماعية للشخص المستهدف (الضحية)

- تشويه سمعة الضحية بنشر إشاعات تخصها.
- يتحول الضحية إلى شخص دون أهمية.

- التشكيك حول صحتها العقلية ودفعا للقيام بفحوصات طبية.
- السخرية من إعاقته إن وجدت.
- تقليد حركاتها وإيماءاتها وصوتها حتى يكون عرضة للسخرية.
- إلزامه بمهام خاصة تقلل ثقته بنفسه ويتم الحكم على أدائها بطريقة مهينة.
- التشكيك بقراراتها.
- تعرضها لإهانات لا أخلاقية وتعابير مهينة.

#### د- إنتهاكات على نوعية الحياة العملية للشخص المستهدف

- لا تخول لها مهام معينة، هذا ما يؤدي بها للكسل والخمول.
- تعيين لها مهام غير مهمة أو لا تتماشى ومؤهلاتها، أو توجه لها مهام لا تتحملها لأنها تفوق مؤهلاتها.

#### هـ- إنتهاكات جسدية تنعكس على صحة الشخص المستهدف

- إلزام الشخص القيام بأعمال تضر صحته.
- تهديده باستخدام القوة الجسدية.
- تطبيق الضغط القانوني بغية إعطاء درس للضحية.
- سوء المعاملة الجسدية.
- التحرش الجنسي.

إقترحت الباحثة Marie-France Hirigoyen (2001) بدورها تصنيف آخر

لسلوكات التحرش المعنوي في أماكن العمل وحددته في أربعة فئات متمثلة في:

#### أ- المساس بظروف العمل ويكون من خلال

- انتقاد قرارات الضحية وعملها.
- الإحتفاظ بالمعلومة ومنعها من الوصول إلى أدوات العمل.

- الضَّغَطُ عليها من خلال رفض طلباتها كالعطل والعلاوة والترقية.
- إلزامها بمهام لا تتوافق وصحته.
- التسبب في أضرار على منصب عمل الضحية ودفعها للخطأ.
- تجاهل الآراء الطبية المقدمة من طبيب العمل حول وضعيته الصحية.

#### ب- عزل ورفض الاتصال مع الضحية

- عدم التحدث معها ومقاطعتها باستمرار.
- تجاهل حضورها وإبعادها عن الآخرين.

#### ج- المساس بكرامة الضحية

- تشويه سمعة الضحية أمام زملائها ومسؤوليها ومعاونيها.
- إذلاله والتصرف معها بسخرية.
- السخرية من إعاقته الجسدية إن وجدت أو اعتبارها مريضة نفسياً.

#### د- تعنيف الضحية لفظياً، جسدياً أو جنسياً

- الإعتداء عليها جسدياً وعدم إعطاء اعتبار لحالتها الصحية.
- إلحاق الضرر بحياتها الخاصة من خلال مكالمات هاتفية أو رسائل ومراقبته باستمرار.

رغم وجود تقارب بين التصنيفين إلا أننا نلاحظ في تحديد سلوكيات التحرش المعنوي في أماكن العمل أن كلاهما اعتمداً على التصنيف الذي يركز على نتائج السلوك ونوع السلوك في حد ذاته. صعوبة وضع و تحديد تصنيف موحد لأنماط سلوك التحرش المعنوي يرجع لاختلاف وتعدد مواقف و وضعيات التحرش المعنوي في أماكن العمل . ويجدر التأكيد

أن مثل هذه السلوكيات قد تتبنى من شخص واحد نحو شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص نحو الشخص المستهدف (الضحية).

#### 4. عوامل التحرش المعنوي في أماكن العمل

تؤدي العديد من العوامل تؤدي إلى ظهور حالة التحرش المعنوي في أماكن العمل وقد حددت في عنصرين أساسيين هما العوامل المحفزة لظهور التحرش والعوامل التي تؤدي إلى تفاقم وضعية التحرش المعنوي.

##### 1.4 العوامل المحفزة لظهور التحرش المعنوي: و تشمل مستويات مختلفة من

الجانب التنظيمي حيث يكون التحرش نتيجة صراع أو تغيير مسؤول أو تنصيب مسؤول جديد وقد حددها **Lymann** من خلال ثلاثة عوامل محفزة:

- تغيير الدور.
- مشاكل العمل التنظيمية.
- تعسف الإدارة.

يكون الفرد معرض للتحرش المعنوي خاصة إذا كانت لديه رغبة في أن يكون يرغب في أن يكون مسموع وينتظر الاعتراف من قبل الآخرين. وهذا ما يؤدي به إلى إبراز كفاءته وغالبا ما يولد الغيرة بينه وبين الآخرين. أما بالنسبة للمتحرش (المعتدي) فالعوامل المحفزة تكون في بداية عملية التحرش المعنوي وتتمثل في الرغبة في زيادة المردودية والإنتاجية أو الخوف من عدم تحقيق الأهداف أو العدوانية أو الغضب أو التعسف في استخدام السلطة أو الحاجة في تحطيم الآخر.

و حسب M-F Hirigoyen يمارس المعتدي السلوكيات التحرش المعنوي كالإذلال والسخرية، وفي هذه المرحلة ما يعطي الشخص المستهدف أهمية لما يتعرض لها ومع تكرار

السلوكات المضرة والتعسفية يشعر بالخوف ما يولد لديه اضطرابات في السلوك. أما المعتدي فيشعر بالغضب والتوتر ما يجعله يستغل أي وضعية لتبرير أفعاله أمام الآخرين، في هذه المرحلة تنشأ عملية التحرش المعنوي من خلال التقليل من قيمة الضحية ما يؤدي إلى رفضها وتهميشها.

#### 2.4 عوامل تفاقم عملية التحرش المعنوي

أ- **تحديد المشكل وعرقلة عملية الاتصال:** إستمرار عملية التحرش المعنوي تؤدي إلى عرقلة عملية الاتصال بصفة مستمرة وتشير الباحثة **M-F Hirigoyen** أن الضحية في هذه المرحلة يمنع أن تكون لديها ردود أفعال وذلك من خلال عدم تحديد المشكل، هذا ما يؤدي إلى تدهور وضعيتها بدلا من إيجاد حلول، كما يدعم أفراد المجموعة التي ينتمي إليها هذه الوضعية من خلال بقائهم كشهود أو مشاركين بدورهم في هذه العملية.

ب- **تحديد المشكل:** تحديد المشكل هو عامل لتشخيص سلوكات العنف في العمل، وتعد هذه العملية مهمة وصعبة في آن واحد، وذلك أن تشخيص المشكل يرتب بضحية التحرش وغالبا ما تعاني صعوبات وحسب المنطق الاضطراري للإنتاجية والأداء تستبعد الضحية فيكون ذلك الحل الأسهل. أما في حالة عدم تحديد المشكل تتضاعف الاعتداءات عليها، ما يؤدي إلى تطوّر السلوكات العنيفة وينتج عن ذلك تعرقل عملية الاتصال فتتدهور علاقتها وصحتها الجسدية والعقلية.

إضافة إلى هذه العوامل التي حددها كلا من الباحثين **Lymann** و **Hirigoyen** نشير إلى العامل الاقتصادي الذي قد يكون سبب حدوث حالات التحرش المعنوي في المؤسسات.

#### 3.4 العوامل الاقتصادية: عن حميد حشلافي (2008) يعيش القطاع الاقتصادي ثورة

متواصلة وجد هامة كست عدّة جوانب فالتطور التكنولوجي يسمح بتطوير أدوات العمل

الإعلام الآلي والإلكتروني وبالتالي يحقق العامل تادية سريعة للعمل المطلوب منه بفعالية ناجحة وبأعباء مدروسة، فالاستثمار التكنولوجي هو آمن ومستديم، لذا فإستحضار المنافسة من أجل التخلص من الغير ويقترح حسب الأوضاع (إعادة تموقع وتغيير أماكن الإنتاج أو إحالة نسبة كبيرة على البطالة أو تغيير سياسة ونظام التسيير الاقتصادي للمؤسسة أو نهج سياسة الاقتصاد الحر ، فإما الإفلاس العلني أو تسريح عدد هائل من العمال...).

عكس ذلك وفيما يخص بعض القطاعات الحساسة الأكثر حماية مثل قطاع الوظيف العمومي أو بعض المؤسسات الاقتصادية ذات إستراتيجية وطنية، هذه الإستراتيجية يمكن ممارستها أيضا للوصول لنفس الأهداف و هي التخلص من الأفراد غير الضروريين، فقد تتم عملية الإنتقاء ضمن العمال والمستخدمين باستعمال الملفات الطبية، كالأشخاص الذين يقارب سنهم التقاعد، والأشخاص الذين يعانون من أمراض مزمنة أو الذين تحصلوا على قرار بتغيير منصب عملهم من قبل طبيب العمل بسبب صحي، فتتجج الإدارة بأنها لا تملك لتلك الحالات مناصب عمل ملائمة لهم مما يدفع بهؤلاء إلى الذهاب التطوعي وإلّا تلجأ إلى إعداد خطة مأكرة بانتهاج تصرفات ومضايقات السلوكية للتحرش النفسي.

يوصف هذا النوع من التحرش بالتحرش الاستراتيجي. عن حشلافي حميد (2008) عرفه كلا من **Jourdain. S** و **Durieux A** أن: «المؤسسة الهمجية قد طورت سلسلة من الأساليب المتقنة والدقيقة شاذة وعنيفة، إن التحرش المعتمد هو أحد أساليب التسيير الذي يصمم من أجل دفع الأشخاص إلى الاستقالة أو تسريحهم عندما أصبحوا يشكلون عبئا ماليا كبيرا».

قد توظف المؤسسة أساليب عديدة بهدف إعطاء صبغة الفشل والضعف لكل عمل يقوم به الشخص المستهدف، فتتقيط الأداء يتم بصورة غير كاملة و غيرعادلة مملوءة بالأخطاء والإنذارات والإحالة على المجالس التأديبية بغية توجيه العامل التهم، هذا ما يجعله يعيش

تحت ضغط كبير بصفة مستمرة حتى ينهك ويستسلم بعدما تستنفذ طاقته في المقاومة فيفضل الهروب من العمل و هذا التي يعيشها نتيجة المعاناة النفسية وقد يلجأ إلى تناول الأدوية والعقاقير وقد يصل في بعض الحالات إلى الانتحار، ما يريح بعض المسيرين الذين يخلصون من الغير دون تلطيخ الأيدي بحجة الصحة الاقتصادية للمؤسسة.

### 5. اتجاهات التحرش المعنوي في أماكن العمل

عن حميد حشلافي (2008) قد حدد العديد من الباحثين أربعة اتجاهات في حالة التحرش المعنوي في أماكن العمل ونمّيّ بينها حسب مكانة كلا من الضحية المتحرش بها والمعتدي المتحرش في السلم الهرمي.

#### 1.5 التحرش المعنوي الأفقي: يكون هذا الاتجاه بين الأفراد في نفس الرتبة حسب

السلم الهرمي، ويحدث بين فرد نحو فرد آخر أو مجموعة من الأفراد نحو فرد واحد. ويكون التحرش المعنوي في هذه الحالة بمثابة تعبير إسقاطي عن العدوانية الخفية، غالبا ما يختار الضحية بسبب ضعفا أو عجز جسدي، أو إعاقة مستدامة وكذلك تخص الفرد الذي يتميز بخصوصية عن بقية أفراد الجماعة كالجنس والمظهر والمعتقد والجنسية، ويأخذ هذا الاتجاه أشكال عديدة

- إجبار الضحية للخضوع لنظام غير رسمي خاص بالمجموعة التي ينتمي إليها كتوزيع المهام وتحديد أوقات العمل والمناوبة.
- تصفية حسابات شخصية بين زملاء العمل.
- الاختلافات البسيطة التي تتفاقم وتأخذ بعد خطير وتستدعي اللجوء للآخرين بهدف الإطاحة بفرد آخر.

### 2.5 التحرش المعنوي العمودي التصاعدي: يكون هذا الإتجاه من قبل عامل أو

مجموعة من العمال نحو مسؤول ويعتبر هذا الاتجاه الأقل تواجد في الأوساط المهنية ويظهر في وضعيات مختلفة

- تعيين شخص جديد غير مرغوب به، مما يجعله عرضة لمختلف الاعتداءات وأكثرها التحرش المعنوي ويتجلى ذلك في رفض تعليماته وأوامره وعدم الإصغاء لنصائحه وكتابة تقارير توصفه بعدم الكفاءة والقدرة على التسيير وذلك بهدف تشويه سمعته كمسير. في حالة الحصول على دعم من قبل الإدارة يجد المسؤول نفسه مجبر على تقديم استقالته أو طاب تحويل.

- في حالة ما يكون المسؤول غير مؤهل للمسؤولية الملقاة على عاتقه، يكون عرضة للرفض والاستنفار وبالتالي يتضامن أفراد المجموعة للتخلص منه بأي طريقة ويكون عرضة لمضايقات وسلوكات التحرش المعنوي.

### 3.5 التحرش المعنوي العمودي التنازلي: يتميز هذا الاتجاه من التحرش على أنه أكثر

إنتشارا في أماكن العمل ويكون في هذه الحالة من طرف مسؤول نحو تابعيه حيث يظهر من خلال استغلاله للسلطة التي يتمتع بها والتي تسمح له بفرض قراراته ورغباته، وتكون دوافع هذا السلوك متعددة كالتخوف والقلق اتجاه العامل الجديد الذي يتمتع بالنشاط والحيوية في العمل والكفاءة والمؤهلات والتي تجعل المسؤول يخشى من أن تسلب مكانته ضمن مجموعة العمل.

في هذه الحالة يعتمد المسؤول المتحرش إستراتيجية الخلق الفوضوي داخل المجموعة الواحدة وذلك من خلال ترقية شخص على حساب شخص آخر وهذا ما يولد العنف داخل المجموعة ويحمل الضحية المسؤولية رغما عنها، ما يعزز مساندة باقي الأفراد.

4.5 التحرش المعنوي الشامل أو المختلط: في هذه الحالة يعتدى على الضحية من قبل الزملاء والمسؤول في نفس الوقت، حيث يمارس على الضحية مضايقات تعسفية من قبل الزملاء مع علم ودراية المسؤول لهذه الأفعال والتصرفات إلا أنه لا يقوم بأي تدخل لمنع ذلك، فيكون قد شارك في إهانة وإذلال الضحية. وغالبا ما نجد هذا النوع عندما تكون الضحية مصدر قلق وتهديد حقيقي للمسؤول ومعاونيه وذلك في حالة رفض الضحية المخالفات الإدارية والقانونية.

أشارت الدراسات أن النوع الأكثر إنتشارا هو التحرش المعنوي العمودي التنازلي ومع ذلك لا نستطيع أن نغفل عن مدى انتشار أنواع الاتجاهات الأخرى في أماكن العمل.

## 6. ملص شخصية المتحرش (المعتدي) والمتحرش به (الضحية)

تنشأ علاقة التحرش بين المتحرش (المعتدي) والمتحرش به (الضحية)، وتوصف هذه العلاقة بخصائص الشخصية التي تميز كلا من الطرفين والتي لها دور في ظهور الصراع والسلوكيات العدائية وبالتالي حالة التحرش المعنوي، فمن الضروري تحديد ملص الثنائي المتحرش والمتحرش به وقد حددها Jean-Paul Guedj (2013) كتابه « Le harcèlement moral : Postures, mots et gestes, révélateur, profils types ».

ف نجد :

### 1.6 ملص شخصية المتحرش (المعتدي)

أ- المنحرف السادي Le pervers Sadique: يتميز المنحرف السادي بقوة علاقته مع الآخرين، وعند استهدافه لشخص ما يتلاعب به ويقلل من قيمته بغية رؤيته يتألم، حيث فيستخدم لذلك مختلف الوسائل المتاحة له. ونجد مثل هذه الشخصيات المنحرفة في المناصب العليا كالإطار السامي ومن بين الطرق التي ينتهجها من أجل النيل من الشخص الآخر نجد:

- يضاعف سلوكاته العدائية على الشخص الذي يقاوم أوامره بهدف الانتقام منه.
- يوجه للشخص المستهدف كلمات جارحة مع الإفراط في سلوكاته التسلطية كالغناء العطل دون أي مبرر.

• الضغط المستمر على الشخص المستهدف دون أي مبرر وتهديده

ب- **المنحرف النرجسي Le pervers narcissique**: يتصف برغبة قوية في التلاعب

وتعذيب الآخر مثل المنحرف السادي ومن بين ما يتميز به:

- لا وجود للآخر بالنسبة له: عكس المنحرف السادي لا يعتمد إلحاق الأذى بالآخر ولا وجود للآخر بالنسبة له، لذلك يجد صعوبة في محاسبة وطرح الأسئلة على نفسه ويتميز كذلك بغياب الشك لديه.

• المخالف للقانون: علاقته بالقانون مبنية على عدم الثقة أي لا وجود للقانون بالنسبة له، ويعتبر نفسه مصدر للقانون، فيستغل قوته لممارستها على الشخص الذي يعتبره معاونه، وأحياناً تخفي هذه التصرفات عدم كفاءته ، لذلك يعتمد على استراتيجياته لمصلحة نفسه.

• الحاجة لاعتراف الآخر بشخصه: المنحرف النرجسي متعطش دائماً لإعترافات الآخر به، حيث يعتبر الشخص المستهدف (الضحية) وسيلة لتحقيق أهدافه وحتى يخضع له يلجأ إلى إستراتيجيات تكون عبر ثلاثة مراحل:

1- مرحلة الإغراء: يعتمد على أسلوب الإغراء حتى يعجب به الآخر.

2- مرحلة امتصاص الطاقة: يستغل مواهب غيره.

3- مرحلة الإخضاع: السيطرة على الضحية وذلك بالتأثير على استقرارها بغية

تحطيمها.

ج- **الطفل الملك L'enfant-roi**: ما يميّز الشخص الذي يوصف ملمحه بالطفل

الملك، أنه يعتبر المؤسسة أو المصلحة التي يعمل فيها مملكته، فهو لا يضع قواعد لحياته الاجتماعية تماماً مثل ابن الملك.

• الطفل الملك يفهم بطريقة خاطئة موقفه التسلطي نحو الآخرين وهذا راجع لعدم نضجه.

• يفرض تعليماته على الآخرين مع إلزامية تطبيقها كما هي مهما كانت العلاقة.  
• لا يقبل المعارضة والنقاش وعدم الرضا لديه تؤدي إلى الغضب من الطرف الآخر وبالتالي يصبح هذا الأخير عدو له.

• إذا كان المسير أو المسؤول مثل هذا النوع من الشخصيات فهو لا يعترف بالعلاقات المهنية الكلاسيكية.

#### د- المتحرش المتقن Le perfectionniste: تسعى بعض المؤسسات إلى توظيف

المسير أو المسؤول المتقن وذلك لبلوغ الأهداف المسطرة بالمنطق الذي يقول: «دائماً أكثر دائماً أحسن». وما يميز هذه الشخصيات هو:

- الشك بإستمرار في الأداء الذي يقوم به هو ومعاونيه.
- نقص الثقة لديه نحو الآخرين.
- يقوم بالمراقبة المستمرة، فهو يجد دائماً خطأ حقيقي أو تخيلي، لذلك يبحث عن التفاصيل ويدقق في المهام التي يقوم بها الآخرين وهذا ما يجعله يتناسى الأشياء المهمة.
- عدم الوثوق بما يقوم به الآخرين من مهام، ما يؤدي به إلى التحرش بهم.
- يرغب في تكييف المحيط له وليس العكس.
- يجد فائدة في الضغط على الآخر.

#### هـ- الممثل والشريك Histrion et compagne

• يسعى دائماً إلى لفت نظر الآخرين له وذلك عن طريق المبالغة، الكذب، فهو يعبر عن عواطفه بمأسوية.

- غالباً ما يكون متسلط وتصرفاته متغيرة حيث يصعب فهم اتجاهاته.

- أفكاره ثابتة وغير موجهة، فهو يأخذ بعين الاعتبار أفكار الآخرين لإرضائهم.

#### و- المتحرش المبتذل Le harceleur banal

- غالبا ما يكون مسير شاب متحصل على شهادات عليا ومتمسك بطموحه، حيث يتبنى النظريات العصرية في التسيير ويحرص على ما هو مناسب بين سلوك الإنسان والوظائف.

- يحتقر العامل أمام الآخرين.

- تغزوه أفكار مبدئية للخضوع التام للأوامر الهرمية، وإذا ما تجاوز أحد العمال ينشأ العنف.

#### 2.6 ملحق شخصية المتحرش به (الضحية)

##### أ- المتمرد الضعيف Le rebelle fragile

- علاقته مع السلطة يعتبرها وضعية صعبة، أي تنفيذ التعليمات تجعله يبحث عن توازن بين تحقيق ما طلب منه والمبادرات المتاحة له، ومثل هذه الوضعية ترجعه إلى حالات عاشها في طفولته.

- المتمرد الضعيف مهما كان سنه يجد الفرصة لتصفيه حساباته مع صورة الأب لديه أو إعادة مواقف أو حالات عائلية عاشها من قبل.

- يجد المتعة في النزاع مع مسؤوله وتكون هذه الحالة لاشعورية، وفي بعض الأحيان تواجهه وضعيات غير متوقعة، يكون سلوك المسؤول قاس أو منحرف فتتعد العلاقة بينهما.

##### ب- الشخصية المظلومة "الضحية المظلوم" Le persécuté: يمكن تحديد ثلاثة أنواع

من الشخصية المظلومة

## 1- الضحايا الحقيقيين Les vrais victimes: يتميز الضحية الحقيقي بالسمات

التالية:

- غياب الثقة بالنفس.
  - النزاع أو مخالفة الآخرين.
  - تنفيذ أوامر المسؤول رغم وصوله إلى حد الإنهاك.
  - يكون ضحية لإساءة السلطة له.
  - يكون محل استغلال وتحايل من قبل الآخرين.
- يجد الضحية نفسه وفي وقت قصير في وضعية تجعلها تعيش معاناة نفسية تقودها إلى حالات الاكتئاب.

## 2- الشخص الذي يشعر بالتعذيب والاضطهاد دون أن يعيش ذلك بهذه الدرجة

la personne qui ressent la persécution sans pour autant la subir

- يكون بصورة يتجاوز الواقع الذي يعيشه.
- عدم الثقة بالآخرين والمبالغة في تقدير الذات.
- تكون لديه قابلية عالية للتطرف.
- الحكم الخاطيء.
- الضغط في العمل والسلطة التي تطبق عليه يتصورها حالات للتحرش بالنسبة إليه.
- سلوكه الدفاعي التلقائي يولد بينه وبين المسؤول علاقة قوية.

## 3- الضحية الخاطيء

- تستغل حالة التحرش أو الظلم لتحقيق غاية إستراتيجية أو تصفية حسابات مع المسؤول، أو يكون موقفها نتيجة أحكام مسبقة لبعض الإيديولوجيات.

**ج- الشخص الذي يشك باستمرار Celui qui doute en permanence :**

- يتميز بالحاجة الدائمة للتحقق من أعماله.
  - الشعور بالذنب وتأنيب الضمير لأنه لم يؤدي عمله كما يجب.
  - لا يتقدم في أعماله إلا إذا اتخذ احتياطاته.
  - علاقته متناقضة مع السلطة، فهو يبحث عن المسؤول الحريص الذي يتمتع بثقة في نفسه وبالتالي يمنحه الثقة اللازمة التي يحتاجها.
- إضافة إلى وصف مختلف مميزات ملمح ضحية التحرش المعنوي في أماكن العمل ذكر حشلافي حميد (2008) مجموعة من افتراءات في التصريحات بوجود التحرش المعنوي والمتمثلة في:

**أ- العوائق المهنية**

- 1- القرارات الخاصة بتنظيم العمل مثل التحويل أو التغيير لمنصب العمل والتي تتناسب والعقد المبروم مع المؤسسة لا يمكن اعتبارها بمثابة تحرش.
- 2- العامل الذي لا يملك الكفاءة اللازمة في العمل يعتبر نفسه ضحية للتحرش المعنوي كلما طلب منه عمل يعجز عن القيام به.
- 3- تقييم العمل والنقد البناء لا يمكن أن يعتبر كتحرش.

**ب- الحصول على امتياز مادي:** يستغل بعض العمال إطار التحرش في العمل بهدف توريث الإدارة أو المسؤولين لأنهم غير راضين بما يعملون، إنهم نفس العمال الذين يطالبون امتيازات ويضعون أنفسهم في موقع الضحايا.

**ج- التموقع في وضعية الضحية:** نجد بعض العمال لديهم حساسية مفرطة ويشعرون بأنهم محل تعدي، يعتبرون ضحايا بصفة دائمة من لا شيء وهذا ما يسمى بالشخصية

الحساسية. في هذه الحالة لا بد على المسير من الأخذ بعين الإعتبار هذه الخصوصية وتقادي قد الإمكان تجريحهم هذا التزايد في الحساسية الفردية يمكن أن تكون نتيجة الجروح لحب الذات والتي تكون بسبب ظروف العمل والمناخ العام للمجتمع الذي يدفع بالأفراد عدم التسامح مع هذه التصرفات.

د- البارانويا: الأفراد الذين يعانون من البارانويا يصابون بالهلاوس ويجدون في مفاهيم التحرش المعنوي الإطار المناسب لإعطاء مصداقية لمشاعرهم بأنهم معتدى عليهم.

- رد الفعل الشاذ: الفرد المنحرف الشاذ يحاول أن يعكس الوضعية لصالحه بإتهام زميل أو مسؤوله بالتحرش المعنوي وذلك بهدف لفت الانتباه لتصرفات الآخر السلوكية بغية أخذ وضع الضحية وضرب مصداقية الآخر.

## 7. الفرق بين ظاهرة التحرش المعنوي ومظاهر المعاناة الأخرى في أماكن العمل

تتعدد وتختلف مظاهر المعاناة النفسية في أماكن العمل، ومن الضروري التفريق بين حالة التحرش المعنوي ومظاهر المعاناة الأخرى.

### 1.7 الفرق بين العنف كظاهرة وحالة التحرش المعنوي في أماكن العمل

التحرش المعنوي متعلق بكل سلوك غير شرعي متعمد ومسيء، ويتميز عن باقي الأفعال العنيفة الأخرى من خلال عنصر التكرار والمدة الزمنية، فعنصر التكرار مهم للتفريق بين سلوكيات ومضايقات التحرش المعنوي التي تكون ممنهجة من قبل المعتدي (التحرش) وأفعال العنف الجسدية التي تكون غالبا من قبل أشخاص خارج المؤسسة، أما عنصر المدة الزمنية فقد حددها مجموعة من الباحثين بستة أشهر، وإذا ما قارنا بين فعل التحرش والعنف نستنتج أن تكرار أفعال العنف ووجودها في مدة معينة قد تتحول إلى تحرش، والجدول رقم (02) يوضح الفرق بينهما.

الجدول رقم (2): الفرق بين العنف والتحرش المعنوي في أماكن العمل

التحرش المعنوي في العمل	العنف في العمل
<ul style="list-style-type: none"> <li>- سلوك غير شرعي يمس كرامة وسلامة العامل.</li> <li>- يظهر بصفة متكررة ولمدة محددة.</li> <li>- المفتعل أو المعتدي في اغلب الأحيان</li> <li>- زميل أو مجموعة من الزملاء أو مسؤول.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- كل حدث عدائي ضد العمال</li> <li>- يشمل التهديدات والتهجمات الجسدية أكثر منها تهديدات نفسية مثل الإهانة والشتيم.</li> <li>- سلوك يكون منفرد أكثر منه متكرر.</li> <li>- يتعلق عامة بتهديد من قبل شخص أو مجموعة من الأشخاص خارج المؤسسة.</li> </ul>

المصدر : Prévention et Intérim/ violence au travail: Fiche technique.

[www.p-i.be](http://www.p-i.be)

العنف في العمل يشمل كل سلوك عدائي ضد العامل، هذا المفهوم ينطبق كذلك على التحرش المعنوي رغم أنه في الواقع يصعب التفريق بين الحالتين.

## 2.7 الفرق بين الصراع العادي وحالة التحرش المعنوي

الصراع بين الأفراد في الحياة العملية ظاهرة عادية ومفيدة إلى حد ما، والتحرش المعنوي يختلف عن الصراع العادي في نقطتين أساسيتين فهو يتميز بالسلوك الغير أخلاقي والمعادي للآداب ونتائجه مضررة للجميع سواء بالنسبة للفرد أو التنظيم، لهذا من المهم معرفة التفريق بين الوضعيتين وحسب القواعد العامة يقتحم الأفراد الحياة العملية بمجموعة من الطموحات حيث يضعون خبرتهم في خدمة أهداف المؤسسة التي يعملون فيها. وتعتبر المنافسة مفيدة لتحقيق وبلوغ هذه الأهداف ولكن أحيانا تكون مصدر للصراعات حول وقائع معينة وصريحة، عكس التحرش المعنوي الذي يستهدف القيم الفردية فيسود جو من العدائية

بين العمال يكون فيه الاتصال غامض والعلاقات متوترة ومتنافرة. والجدول رقم (03) يوضح بالتوازي وضعية الصراع العادي والصراع الذي يتميز بوضعية التحرش المعنوي.

**الجدول رقم (3): الفرق بين الصراع العادي وحالة التحرش المعنوي**

حالة التحرش المعنوي	الصراع العادي
الدور يكون غامض	الدور والمهام تكون واضحة
سلوك يتميز بعدم التعاون	علاقات تتميز بالتعاون
العلاقات بين الأشخاص غامضة	العلاقات بين الأشخاص حسنة
فشل التنظيم	تنظيم صحي
تصرفات معادية للأداب دائمة وممنهجة	مواجهات وصراع أحيانا
إستراتيجيات مشكوك فيها	إستراتيجية صريحة ومعلنة
تصرفات غامضة وغياب الصراع	صراع مفتوح وحوار صريح
الاتصال غير مباشر ومتنافر	الاتصال يكون مباشر

في حالة التنافس العادي الصراعات تكون لها حل عكس وضعية التحرش المعنوي.

**3.7 الفرق بين الضغط النفسي وحالة التحرش المعنوي**

قد يكون العامل عرضة لأشكال مختلفة من المعاناة النفسية في العمل فشدة المنافسة تتطلب زيادة وتيرة وعبء العمل ما يسبب ضغط لدى العمال وغالبا ما يكون إيجابي يرتبط بالعمل ذاته وتكون وقائعه عابرة وتتميز بشدة متذبذبة فهو يهدف إلى زيادة النجاعة وتحقيق الأهداف وليس بنية تحطيم نفسية العامل. عكس التحرش المعنوي الذي يكون ممنهج وأهدافه ليست مرتبطة بالعمل، حيث يتعرض العامل للضغط من قبل شخص أو مجموعة من الأشخاص فيكون ضحية سلوكيات متكررة ومستمرة تنعكس بالسلب على صحته. لذا من الضروري التفريق بين حالة الضغط النفسي والتحرش المعنوي لتجنب ظهور ضحايا غير حقيقيين في المؤسسة، والجدول رقم (04) يوضح ذلك.

الجدول رقم (4): الفرق بين التحرش المعنوي والضَّغط النفسي في أماكن العمل

التحرش المعنوي	الضَّغط النفسي
لا توجد علاقة بينه وبين ما يتطلبه العمل	ضغط مرتبط بالعمل
بعض الأفراد في المؤسسة معنيين	كل الأفراد معنيين
مصدره خارج عن الشخص	مرتبطة بالشخص نفسه
يكون دائما سلبي	يكون غالبا إيجابي
المساس بالصحة على المدى الطويل إذ لم يحدث تغيير	يختفي بالراحة والاسترخاء
إستراتيجية الضغط تكون من قبل شخص آخر	الضغط الناتج عن المحيط
تصرف هادف	عمل غامض دون تحديد مسبق
الوقائع متكررة وفي تزايد مستمر	وقائع عابرة وشدتها متذبذبة
تزايد أو انخفاض أو تغيير في عبء العمل	تزايد مستمر في عبء العمل

المصدر: Ben-Brik. Eric (P32 ، 2010)

وقد أشار حشلافي حميد (2008، ص103) إلى هذا العنصر مؤكدا أن الضغط

النفسي لا يكون التحرش لكنه يعتبر أحد العوامل المهيأة لتشكيله داخل المؤسسة.

#### 4.7 التحرش الجنسي والمعنوي في أماكن العمل

يعتبر التحرش الجنسي أحد أشكال العنف وغالبا ما يجد العمال صعوبة في التفريق بينه وبين حالة التحرش المعنوي، هذا ما يستلزم تحديد مفهوم دقيق يصف حالة التحرش الجنسي في أماكن العمل. وحسب الجمعية الديمقراطية لنساء المغرب (2001): «يعتبر التحرش الجنسي انتهاج سلوك فاحش عن طريق الحركات والألفاظ وإصدار الأوامر. والتهديد أو الإكراه. حيث يعتبر كل اعتداء على شخص آخر ماديا أو معنويا عنف، ويذهب ذلك إلى التوظيف الدقيق للسلوك الذي شكل تحرشا جنسيا.» وتتجلى مظاهر التحرش الجنسي في سلوكات وتعايير تسبب المضايقة والمتمثلة في :

• الدعوات الجنسية المصحوبة بالتهديد والابتزاز والوعود والامتيازات.

• التقوه بكلمات ذات مضامين وإيحاءات جنسية.

نقلا عن الباحثة لزغد سهيلة (2012) هناك تداخل بين التحرش الجنسي والمعنوي في أماكن العمل، حيث اعتبرت الباحثة Hirigoyen (2001) التحرش الجنسي على أنه: «خطوة إضافية في التحرش المعنوي، ففي كلتا الحالتين يتعلق الأمر بإهانة الغير والمساس بكرامتهم ونلاحظ أن النساء اللاتي تتعرضن للتحرش الجنسي وترفضن التنازل يتم تهمةن، هذا مزيج بين التحرش الجنسي والتحرش المعنوي». ويختلف التحرش الجنسي في أماكن العمل على التحرش المعنوي، فيكون هدف التحرش الجنسي هو الحصول على امتيازات جنسية من الضحية ولا تكمن خطوة التحرش الجنسي فقط في دفع الضحية إلى قبول محاولات تقرب الفاعل منها، بل سيعيش مرحلة من الاضطرابات الشخصية يكون سببها زميل من نفس الدرجة التسلسلية أو مشرفا.

## 8. الفئات الأكثر تعرضا للتحرش المعنوي في أماكن العمل

التحرش المعنوي في أماكن العمل لا يقتصر على فئة معينة، فكل عامل قد يكون ضحية سلوكات ومضايقات تعسفية وأشار بعض الدراسات والتحقيقات إلى الفئات الأكثر تعرضا لهذه الظاهرة مقارنة بالفئات العمالية الأخرى.

### 1.8 الجنس والتحرش المعنوي: بينت الإحصائيات أن النساء أكثر عرضة للتحرش

المعنوي في أماكن العمل، وهذا ما أكدته دراسة فرنسية التي أشارت نتائجها أن 70% من ضحايا هذه الظاهرة نساء. وهذه النسبة العالية تفسر نشاطهن المرتفع في بعض القطاعات كالمهن المتعلقة بالعلاج والتربية والمهن الخدماتية والإنسانية. كما أشارت دراسة أخرى في Strasbourg ان نسبة تعرض الرجال للتحرش المعنوي تقدر بـ 56.5% مقارنة بالنساء التي قدرت نسبتهن 43.5%. وأشارت نتائج دراسة قدمها قسم العلوم السياسية والاجتماعية

للجامعة الكاثوليكية لـ « Louvain » بالتعاون **Fonds Social européen- L'union européenne** (2003) أن 81 % من ضحايا التحرش المعنوي يتحرش بهم من قبل الرجال و10% منهم يعتدى عليهم من قبل كلا الجنسين وأكدت نفس الدراسة أنه عندما يكون المعتدي رجل غالبا ما تكون الضحية رجل ونفس الحالة بالنسبة للنساء فإذا كان المعتدي امرأة الضحية تكون امرأة.

### 2.8 الوضعية المهنية والتحرش المعنوي: أشارت الإحصائيات لنفس الدراسة أعلاه أن

- 48% من الحالات يكون المعتدي مسؤول (تحرش تنازلي).
- 29% من الحالات يكون فيهم المعتدي زميل (تحرش أفقي).
- 7% من الحالات يكون المعتدي من المرؤوسين (تصاعدي).
- 16% من الحالات يكون فيهم التحرش من قبل فئات عمالية مختلطة (تحرش مختلط أو شامل).

### 3.8 قطاع النشاط والتحرش المعنوي: أشارت نتائج نفس الدراسة أعلاه ان 17% من

ضحايا التحرش المعنوي يعملون في القطاع العمومي و9% من القطاع الخاص أي أن العمال في القطاع العمومي معرضون لخطر التحرش المعنوي أكثر بمرتين من القطاع الخاص.

### 9. الإطار القانوني للتحرش المعنوي في أماكن العمل

قبل التطرق لمختلف الأطر القانونية المتعلقة بظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل، ينبغي الإشارة إلى نظرة الإسلام لحقوق العامل في الشكوى والتقاضى في حالة المساس بكرامته وشخصه.

**1.9 نظرة الإسلام لحق العامل في الشكوى والتقاضي:** عن بلال خلف السكارنة (2014) لم تقتصر الأحكام الإسلامية الخاصة بعلاقات العمل على تنظيم القواعد الموضوعية المتعلقة بحقوق العمال وإنما تناولت هذه الأحكام أيضا القواعد الإجرائية التي تنظم حق العامل في الشكوى وحقه في التقاضي.

فالإسلام إلى العمل نظرة احترام وتمجيد، فمجد العمل ورفع العمل ورفع من قيمته وربط كرامة الإنسان به، ودعا أصحاب الأعمال إلى معاملة العامل معاملة إنسانية كريمة. الإسلام يسر سبيل اقتضاء حقوق العمال إرضاء واقتضاء. كما حرص على المحافظة على حقوقهم، واتخذ لذلك جميع الوسائل من بينها إقامة الحق والعدل بين الناس وبالتالي بين العمال، وقد جاءت الآيات والأحاديث داعية للعدل ومحذرة من الظلم ومحرمة له، يقول الله تعالى: ﴿وما الله يريد ظلما بالعباد﴾. {سورة غافر/ الآية 31} وفي الحديث القدسي: ﴿يا عبادي إني حرمت الظلم على نفسي وجعلته بينكم محرما، فلا تظلموا﴾. {رواه مسلم}. وأشارت بعض الآيات حق إلى العامل في المحافظة على كرامته، ف جاء قوله تعالى: ﴿وما للظالمين من نصير﴾. {سور الحج/ الآية 71}. وفي حديث: «اتقوا الظلم فإن الظلم ظلمات يوم القيامة». {سنن البيهقي}.

## 2.9 قانون التحرش المعنوي في أماكن العمل

تظهر مساعي العديد من الدول في الحد من ظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل من خلال النصوص والمواد القانونية التي جاءت في قانون العمل أو القانون المدني أو قانون الضمان الاجتماعي أو قانون العقوبات، وقد تطرقت مختلف المواثيق العالمية إلى إبراز أهمية كرامة العامل وعدم المساس به سواء جسديا أو نفسيا.

## أ- القوانين الأوروبية

إن الوعي المدني والسياسي والاقتصادي جعل معظم الدول الأوروبية تهتم بظاهرة التحرش المعنوي في العالم وتتبنى قوانين ردية تهدف إلى حماية العامل من الأفعال العدائية والسلوكات والمضايقات التي يمكن أن يتعرض لها والتي تهدد صحته النفسية والجسدية وتجعل مستقبله المهني في خطر. وقد ابتعد المشرع الأوروبي على الحماية القانونية التقليدية لضحايا التحرش واعتمد الحماية الجنائية باعتبارها آلية للتصدي للظاهرة، وفيما يلي عرض لبعض القوانين الأوروبية.

## 1- الميثاق الأوروبي: نصت المادة (2/26) من الميثاق الاجتماعي الأوروبي La

charte Social européenne (1996) على ضرورة توفير للعامل محيط عمل مناسب خال من العنف وقد كانت هذه المادة واضحة في تعليماتها ونصت أنه: «على دول الأعضاء التي أمضت على الميثاق أن تجعل منظماتها ومؤسساتها مسؤولة على حماية العمال من الأفعال المستتكرة والعدائية والتهمجية المتكررة ضد كل عامل في مكان العمل وأن تتخذ كل الإجراءات المناسبة لذلك».

قدم le parlement européen (2001) مجموعة من القوانين والتشريعات التي تحمي ضحية التحرش المعنوي في العمل وتجرم مرتكبها وسنتطرق إليها بالتفصيل فيما يلي.

## 2- القانون الإسباني: تمنح المادة 04 من قانون العمال الإسباني Estatuto de los

Trabajadors العامل الحق في احترام حياته الشخصية وكرامته، وإذا لم يحترم صاحب العمل ذلك، يتعرض لغرامة مالية تتراوح بين 3000 و9000 أورو.

## 3- القانون الإيطالي: نجد في الوقت الحالي اقتراحات تشريعية تساهم في تحسين

الحماية ضد التحرش المعنوي في العمل، حيث يتضمن المشروع القانوني الإيطالي لحماية

العمال من العنف والتحرش المعنوي المادة (1)، والغرض منها هو حماية العمال من سلوكيات العنف والتحرش المعنوي الموجه من طرف صاحب العمل أو من قبل الزملاء الذين هم أكثر رتبة في التسلسل الهرمي أو في نفس الرتبة. أما المادة (2) فقد تمنح الضحية الحق في أن تطلب وقف أي سلوك مرتبط بالعنف أو التحرش المعنوي. أما المادة (5) تمنح الحق في المتابعة القضائية سواء بالنسبة للعامل المتحرش به، أو نقابة العمال، بالإضافة إلى ذلك تعطي للمحاكم سلطة إجبار المتحرش أن يعرض للضحية جميع الأضرار النفسية التي ألحقها بها. أما المادة (6) تسمح للمحاكم أن تقرر في حالة التحرش المعنوي في العمل أن تقوم بنشر الحكم القضائي في مكان العمل الذي شهد هذا الحدث، وذلك من أجل لفت انتباه جميع العمال مع إمكانية ذكر اسم الضحية في المنشور. إن المشروع القانوني لحماية الأشخاص من التحرش المعنوي يشير إلى أن القانون يطبق على جميع العمال وعلى أي شخص. ويكون حسب نتائجه وآثاره الشخصية والاقتصادية على الضحية، وأما المعتدي فيعاقب بالسجن لمدة تتراوح بين سنة إلى خمسة سنوات وغرامة مالية تتراوح بين 2500 أورو و100000 أورو.

4- القانون البرتغالي: قام مجموعة من النواب وأعضاء الحزب الاشتراكي بصياغة الإطار القانوني المتعلق بظاهرة التحرش المعنوي كمشروع وقدموه، للبرلمان في 27 جوان 2000 فالمادة الأولى في هذا الإطار القانوني تنص على مفهوم التحرش المعنوي في العمل حيث عرف على أنه: "عبارة عن ضرر متعمد على الحالة الجسدية والنفسية للعمال في أماكن العمل". وعموما يعتبر التحرش المعنوي في أماكن العمل سلوك يصدر من صاحب العمل ويكون مسكوت عنه من قبل ممثلي العمال والزملاء. ويتميز التحرش المعنوي حسبهم بالأفعال التالية:

- يرتكب في سياق التحرش مع نية المضايقة.
- يؤدي إلى عزل الضحية.

- يكون من خلال الملاحظات والتحذيرات شفوية والإيماءات.

وتهدف هذه الأفعال إلى زعزعت استقرار الشخص المستهدف بغية فصله أو تقديم استقالته، وتحدد المادة الثالثة في هذا الإطار القانوني نظام واضح يعتمزم معاينة مرتكبي التحرش المعنوي في العمل وذلك بالسجن لمدة ثلاثة سنوات وغرامة مالية تقدر بـ 2500 أورو، وفي حالة المساس بكرامة العامل، يعاقب بالحبس لمدة سنتين أو غرامة مالية تقدر بحوالي 10000 أورو.

**5- القانون السويدي:** يعتبر البلد الأول في الاتحاد الأوروبي الذي اتخذ إجراءات قانونية خاصة ضد التحرش المعنوي في أماكن العمل أو ما يسمى حسب الترجمة الرسمية "الاضطهاد في العمل" الذي جاءت في **Work Environment Act** ويؤكد القانون على أنّ صاحب العمل عليه أن يخطط وينظم العمل بطريقة يمنع فيها "الاضطهاد". و حسب نفس القانون فإن سلوك التحرش المعنوي غير مقبول في مكان العمل. وقد جاء في **L'Arrête pris par le conseil national Suédois de la sécurité et la santé au travail (1993)** الإجراءات القانونية التي تقول أن العمال ضحايا الاضطهاد يستنفذون من المساعدة والدعم، وعلى صاحب العمل أن يضمن المراقبة اليومية الخاصة بوضعيتهم، وعدم احترام هذه الأحكام قد تؤدي إلى تطبيق عقوبة متمثلة في غرامة مالية أو سجن لمدة لا تزيد عن سنة واحدة.

**6- القانون الفرنسي:** نقلا عن الباحثة **Violaine chavignier (2012)** الوعي المدني في المجتمع الفرنسي أدى إلى تدخل الرئيس الفرنسي السابق **Jacques Chirac** عام 2001 في ملتقى حيث كان موقفه واضح حول ظاهرة التحرش المعنوي في العمل إذ أكد أن: «العمل يجب أن يكون مصدر افتخار وعاملا للهوية لكل واحد، وفي الكثير من الأحيان يشوه من خلال سلوكيات الاستغلال والاحتقار والتحرش. ومصصلحة المجتمع توجب علينا أن

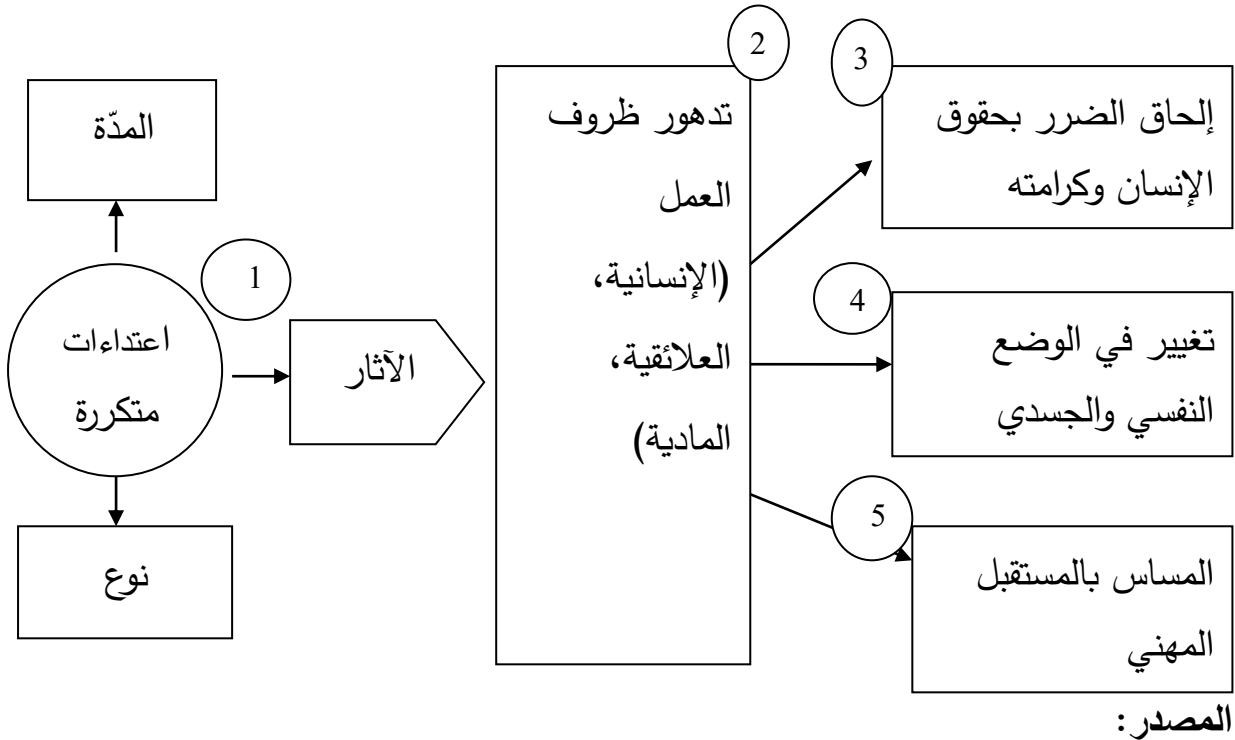
نملك بلا شك الحس لمثل هذه الانحرافات والتي مرت في وقت مضى مرور الكرام، ولكن من الواجب إصلاح ذلك».

وجاء في دراسة **Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail** الجزء التشريعي الذي جسده قانون العقوبات الفرنسي في المادة 222-33-2 المدرجة بموجب القانون رقم 73-2002 ليوم 17 جانفي 2002 المادة 170 من الجريدة الرسمية 18 جانفي 2002 التي تنص أن: «بمجرد التحرش بالآخر من خلال مضايقات متكررة والتي تهدف أو تكون لها تأثير في تدهور ظروف عمله وتمس حقوقه وكرامته و صحته البدنية والعقلية، وتهدد مستقبله المهني. يعاقب فاعلها بسنة سجن وغرامة مالية تقدر بخمسة آلاف أورو».

وعن حشلافي حميد (2008) يشير قانون الحداثة الاجتماعي الفرنسي لعام 2002 في المادة 06 أن: «لا أحد من المستخدمين عليه أن يكون هدفا لمضايقات متكررة للتحرش المعنوي، ويكون الهدف منها الإخلال بجو وظروف العمل أو بإمكانية سلبه حقوقه وإهانة كرامته، وإلحاق الضرر بصحته الجسدية والذهنية أو إعاقة مساره المهني». والشكل رقم 04 يوضح نموذج التحرش المعنوي حسب قانون 17 جانفي 2002 في الشريع الفرنسي.

الشكل رقم (4): نموذج التحرش المعنوي حسب قانون 17 جانفي 2002 حسب

التشريع الفرنسي



Harcèlement moral au travail, Document présenté et réalisé par Eric Brik, Conférence du (29 janvier 2010, p09)

ب- القانون الجزائري: تغيب القوانين في التشريع الجزائري التي تحمي ضحايا التحرش المعنوي في أماكن العمل، حيث لا نجد أي مادة خاصة بالظاهرة عامة ما عدا بعض النصوص التي ليست صريحة، إلا أن في مضمونها يفهم منع تعريض أي إنسان وبكل الأدوار التي يؤديها في المجتمع لهذه الظاهرة، وعن الباحثة أوراس ليلية (2012) نذكر عن ذلك المادة (34) في دستور (1996) والتي تنص أن: «الدولة تضمن حرمة الإنسان ويحضر أي عنف بدني أو معنوي وأي مساس بالكرامة» وتضيف المادة (35) في دستور (1996) أنه: «يعاقب القانون على المخالفات المرتكبة ضد الحقوق والحريات وعلى كل ما يمس سلامة الإنسان البدنية والمعنوية». وتشير المادة (30) من قانون الوظيفة العامة إلى وجوب حماية الموظف، مما قد يتعرض له من تهديد أو إهانة أو شتم أو قذف أو اعتداء

أثناء ممارسته لوظيفة أو بمناسبة، وما ورد بصفة ضمنية في المادة (06) من قانون العمل الذي ينص أنه: «يحق على العامل في إطار علاقة العمل وجوب احترام السلامة البدنية والمعنوية وكرامتهم، والحماية من أي تمييز لشغل أي منصب عمل غير المنصب القائمة على أهليتهم واستحقاقهم» كما نصت المادة (144) من قانون العقوبات الجزائري أنه: «يعاقب بالحبس من شهرين إلى سنتين، وبإحدى العقوبتين كل من أهان قاضيا أو موظفا عموميا، بالقول أو بالإشارة أو التهديد أو بإرسال أو تسليم أي شيئا لهم أو بالكتابة».

وورد في تشريع العمل بعض النصوص القانونية التي تضمن حماية العامل من الأخطار المهنية بما فيها العنف بمختلف أشكاله. وعن الباحثة أوراس ليلة المادة (12) من قانون العمل في الباب الخاص بالوقاية الصحية وطب العمل أن: «مهمّة طب العمل هي الحفاظ على اكبر قدر ممكن من راحة العمال البدنية والعقلية في كافة المهن وحماية العمال من الأخطار التي يمكن أن تنجر عنها الحوادث أو الأمراض المهنية وكل الأضرار اللاحقة بصحتهم». كما نصت المادة (17) من ذات القانون على أنه: «يتعين على المؤسسة أن تأخذ بعين الاعتبار آراء طبيب العمل». ولحماية العامل الجزائري من الأخطار المهنية التي تشكل التعرض للعنف النفسي إحداها نص قانون العمل الجزائري على الخاص بالإعلام والتكوين في مجال العمل في المادة (19) أن: «الإعلام والتكوين المتعلق بالأخطار المهنية، واجبا تضطلع به الهيئة المستخدمة» كما تضيف المادة (20) انه: «يجب أن يظهر دور مفتشية العمل في القانون الجزائري من خلال حرص هذه الهيئة على الوقاية الصحية للعامل». وذلك ما يظهر في قانون العمل في الباب الخاص بصلاحيات مفتشي العمل حيث تنص المادة (9) منه أنه: «إذا لاحظ مفتش العمل تقصيرا أو خرقا للأحكام التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالوقاية الصحية والأمن وطب العمل يوجه إلى المستخدم إنذار بالامتثال للتعليمات». كما تسهر مفتشية العمل على تسوية بعض النزاعات التي تنشعب بين العمال في مجال العمل وذلك من خلال الوساطة التي تنتهجها هذه الهيئة لحل هذه النزاعات، ولقد

تطرق تشريع العمل الجزائري إلى الوساطة في حل النزاعات في الباب الخاص بالوقاية من النزاعات الجماعية في العمل وتسويتها أما المادة (10) منه الوسيط بمفهوم هذه المادة هو شخص يشترك فيه طرفي النزاع في تعيينه ويعمل على اقتراح تسوية ودية مع أن المادة لا تنص صراحة على طبيعة النزاع بين صاحب العمل والعامل الذي يمكن أن يكون عنف نفسي.

القانون الجزائري على خلاف القوانين الغربية لم يضع أي مادة قانونية صريحة ضد مرتكبي التحرش المعنوي في أماكن العمل، وإنما نجد مواد متفرقة تشير ضمناً إلى وجوب حماية العامل من مختلف السلوكات العدائية، عكس ظاهرة التحرش الجنسي المعاقب عليها قانونياً.

### 3.9 تجريم ظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل

خطر ظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل تستدعي تجريم السلوكات والأفعال العدائية والتعسفية التي تعود لها وذلك بهدف التصدي لها. وقد حدد الباحث علاء عبد الحسين جير السيلوي ( 2011 ) جميع الأركان التي تساعد على وضع الإطار الشامل واللازم لتحقيق ذلك.

أ- الركن المادي لجريمة التحرش المعنوي في أماكن العمل: يقصد بالركن المادي للجريمة هو ذلك الفعل المادي الذي يقع تحت نص يجرمه وقت ارتكاب الجريمة أي أن السلوك الإجرامي للفاعل يكون عملاً غير مشروع يعاقب عليه القانون، فلا يمكن اعتبار الفعل مادياً في عمل مخالف للقانون سابقاً و إباحته أو إلغاء العقوبة المقررة على ارتكابه بقانون لاحق، ولا تخرج جريمة التحرش المعنوي في ميدان العمل عن هذا الإطار حيث نصت مختلف القوانين على عناصر عديدة مكوّنة للركن المادي لفعل التحرش المعنوي والتي هي:

**1- عنصر التكرار:** يعد التكرار في فعل التحرش أساسيا لتفريقه عن الأفعال الأخرى التي قد تكون فردية أو وليدة الصدفة أو كانت ناجمة عن طبيعة العمل أو التي تعدّ من صميم المهام الرقابية التي يقوم بها الرئيس تجاه مرؤوسيه، ولذلك عنصر التكرار يخرج فعل التحرش عن كونه فعلا طبيعيا مقبولا في ميدان العمل إلى كونه فعل عدائي يستهدف الضحية ولذلك لا يمكن اعتبار الفعل المنفرد الصادر من الجاني بأنه عنصر الركن المادي، إلا أن القوانين ذات علاقة لم تحدد عدد التكرار الذي يمكن بواسطته أن نستنبط فعل التحرش.

**2- المدة الزمنية:** يعدّ عنصر المدة الزمنية مهم لتكوين فعل التحرش المعنوي في أماكن العمل إلا أن القوانين لم تحدد المدة الزمنية التي من خلالها يمكن استنباط فعل التحرش، ولذلك يمكن اعتبار فعل التحرش إذا تكرر في مدة زمنية قصيرة أو طويلة جدا وهذا ما أكدته محكمة النقض الفرنسية عام 2010 بقولها: «لا يوجد أي شرط للمدة الزمنية لفعل التحرش المعنوي».

**3- صفة الجاني والمجني عليه:** أكدت القوانين التي تعالج موضوع التحرش المعنوي على أنّ يكون المتحرش والمتحرش به موظفا أو مكلف بخدمة عامة، إلا أنها لم تحدد صفة معينة لهم، حيث يمكن أن يصدر فعل التحرش من رئيس ضد مرؤوسيه أو موظف أو زميل للمجني عليه أو من أي شخص آخر يمكن أن يسبب أضرار للمجني عليه.

**4- النتيجة (الضرر):** لا ترقى إرادة الضرر إلى أن تكون سبب مباشرا للاعتراف بالتحرش المعنوي في أماكن العمل وإنما يمكن إثباتها عن طريق الأفعال التي يقوم بها الجاني والتي تتصف بالتكرار في فترة زمنية محددة من شأنها إرباك أجواء العمل، أو تعريض المستقبل المهني للخطر أو تهديد حقوق العامل أو الموظف وعلى رأسها الحق في الكرامة.

ب- الركن المعنوي لجريمة التحرش المعنوي في أماكن العمل: جريمة التحرش المعنوي في ميدان العمل تمثل جريمة عمدية يتشكل الركن المعنوي فيها من القصد الجاني، هذا القصد الجاني هو قصد عام يتكون من العلم والإرادة.

### 10. آثار التحرش المعنوي في أماكن العمل

التحرش المعنوي بما يحتويه من سلوكيات ومضايقات عدائية وتعسفية يسبب عدة مشاكل سواء بالنسبة للفرد الذي يعيش معاناة نفسية وأمراض نفسية و جسدية اضطرابات سلوكية و آثار على الحياة الاجتماعية والشخصية، أو بالنسبة للمؤسسة وجماعة العمل كالعطل المرضية و اضطرابات في علاقات العمل و نقص المردودية... الخ ، وقد يأخذ بعد آخر من خلال إنعكاساته على الجانب الاقتصادي والمجتمع عامة.

#### 1.10 آثار التحرش المعنوي في أماكن العمل على الفرد

أ- فقدان الثقة بالنفس: الانتقادات التي يوجهها المتحرش للمتحرش به أمام الغرباء أو الأشخاص الأقل رتبة منه تجعله ينكسر ويفقده الثقة بنفسه ويشكك في قدراته، و يبتعد عن القيام بالأعمال المتطلبة منه وذلك خوفاً من أن يكون عرضة للسخرية والانتقاد وغالبا ما يلجأ المتحرش إلى مضايقات سلوكية أكثر عنفاً من أجل إفقاد الشخص المستهدف الثقة بنفسه. فاستنفاد طاقة الضحية أمام الوضعيات الصعبة والمعقدة تجعلها في صراع داخلي وتؤدي بها إلى فقدان الثقة بنفسه.

#### ب- ظهور اضطرابات النفس مرضية وسيكوسوماتية واضطراب في السلوك

تظهر آثار التحرش المعنوي من خلال مجموعة من الأعراض وأغلبها موضحة في الجدول رقم (5).

الجدول رقم (5): آثار التحرش المعنوي على صحة الضحية

اضطراب السلوك	الاضطرابات السيكوسوماتية	الاضطرابات النفس مرضية
- اضطرابات الأكل	- ارتفاع التوتر	- مشاكل في التركيز
- استهلاك متزايد للكحول أو الدواء	- أزمات الربو	- مزاج مكتئب
- استهلاك السجائر بشكل متزايد	- ارتفاع خفقات القلب	- الخوف
- تعاطي المخدرات والكحول	- التهاب الجلد	- الإفراط
- عزلة اجتماعية	- آلام المفاصل وآلام عضلية	- عدم الأمان
- اختلال الوظائف الجنسية	- خسارة الوزن	- اضطرابات النوم
	- آلام في المعدة	- أفكار متدهورة
	- عدم انتظام دقات القلب	- التهيج
		- غياب المبادرة
		- حزن
		- كوابيس متكررة
		- ردود فعل مقلقة
		- لامبالاة
		- تجنب الآخر

المصدر: (2001) Hoel, Sparksk, cooper.C.L. Extrait modifié de

Document publiés dans la série protection de la santé des travailleurs.

وفي هذا الصدد عن الباحث حشلافي حميد (2008) أشارت دراسة سويدية حول التحرش المعنوي في أماكن العمل والتي أشرف عليها الباحث Lyman (1996) الى أربعة مجموعات لإضطرابات مختلفة وهي:

•المجموعة الأولى: شملت الأعراض التي خصت الأشخاص الذين إنهمكوا في البحث عن أسباب ودوافع وضعيتهم ، فعدم توصلهم لإجابات صريحة جعلتهم يندفعون و بالتالي ظهور لديهم حالات الهيجان الشديد لديهم و إضطرابات الذاكرة و التركيز و العزلة و قلة

المبادرة و حساسية زائدة و سلوكيات عدوانية و الشعور بعدم الأمن و الإحساس بالتشاؤم والفشل و اضطرابات النوم، هذه الأعراض ناجمة من رد فعل لصدمة بسبب التعرض المستمر للتحرش المعنوي.

• **المجموعة الثانية:** تشمل الاضطرابات النفس-جسمية (سيكوسوماتية) ككوابيس و أوجاع البطن و الإسهال و التقيأ و نقص الشهية و عقدة بالحلق و البكاء الشديد و الانكماش حول النفس.

• **المجموعة الثالثة:** تشمل الأعراض التي تظهر عندما يتعرض الجسم إلى حالات الحصر وهيجان دائم بسبب إفراز هرمونات خاصة بالضغط النفسي كالإحساس بثقل على الصدر و التعرق شديد و جفاف الفم و إضطراب في نبضات القلب و صعوبة التنفس.

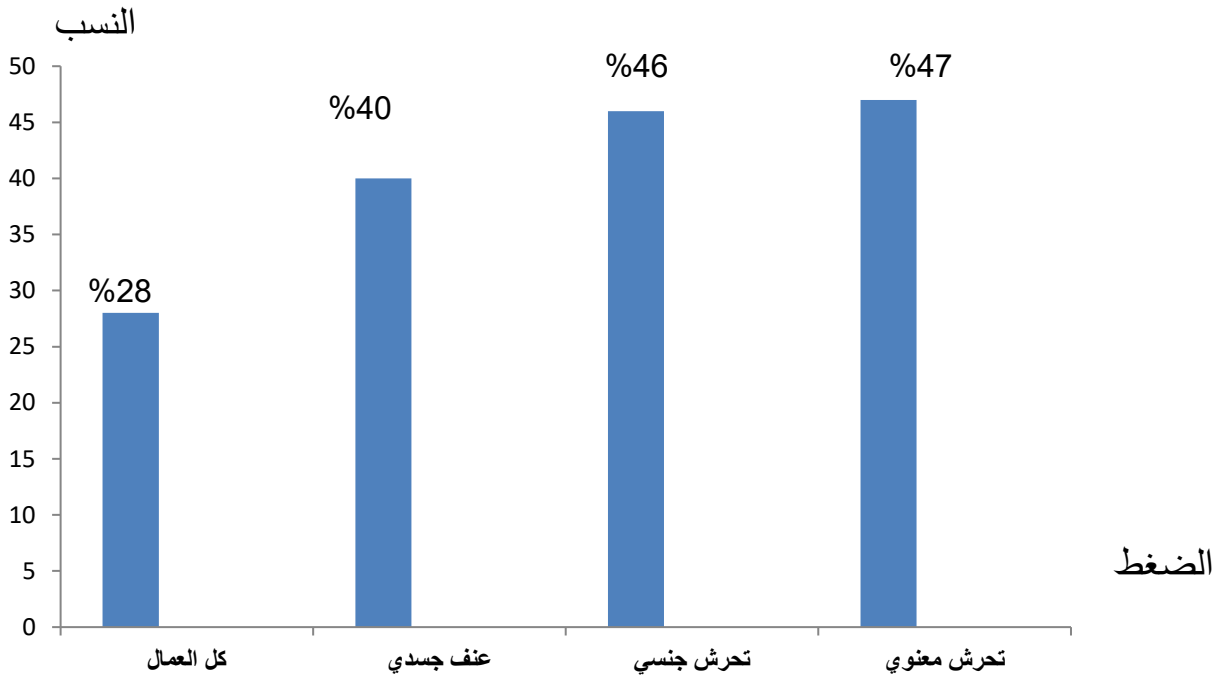
• **المجموعة الرابعة:** إن التأثيرات الخاصة بالتعرض المستمر للضغط ينجم عنها آلام الظهر والعنق و آلام عضلية و دوران وإهتزاز و رجفة.

و حسب هيئة السلامة والصحة الإيرلندية فأن الضغط الذي يعيشه الشخص المستهدف لا يؤثر فقط على صحته النفسية و الجسدية بل يقلل إستعداداته وقدراته على التواصل الاجتماعي. وكشفت دراسة أوروبية قامت بها اللجنة الأوروبية لتحسين ظروف

**العمل (1996) Fondation européenne pour améliorer les conditions de travail**

أن 47% من العمال ضحايا التحرش المعنوي يتعرضون للضغط وهذا ما يوضحه الشكل رقم (5).

الشكل رقم (5): نسب تعرض ضحايا العنف للضغط



المصدر: **Fondation européenne pour améliorer les conditions de travail. Etude européenne sur les conditions de travail (1996)**

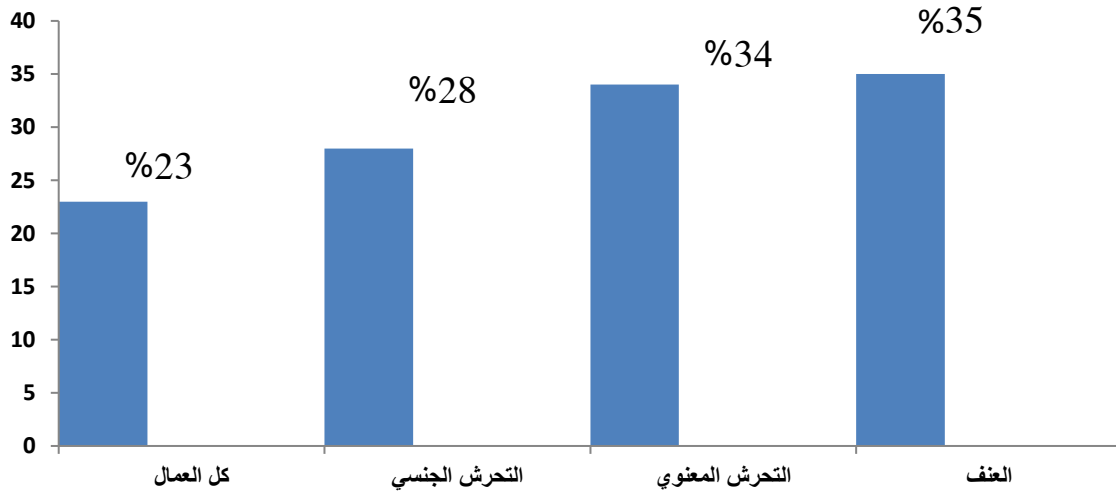
### 2.10 آثار التحرش المعنوي في أماكن العمل على جودة الحياة والتكلفة الاجتماعية

تفقد ضحية التحرش المعنوي تقئها بنفسها ما ينعكس على حياتها العائلية وعلاقتها الاجتماعية و المهنية و سنتطرق فيما يلي إلى نتائج وضعية التحرش المعنوي على صاحب العمل أو المؤسسة و الشبكة الاجتماعية و العائلة والمجتمع.

أ- الآثار الممكنة على صاحب العمل أو المؤسسة

ارتفاع معدل الغيابات: أشارت دراسة قامت بها اللجنة الأوروبية لتحسين ظروف العمل عام (1996) أن نسبة الغيابات التي كان سببها التحرش المعنوي في السنة التي سبقت إجراء البحث قدرت بـ 34% و الشكل رقم (6) يوضح ذلك.

الشكل رقم (6): نسبة الغيابات لضحايا العنف



المصدر: Fondation européenne pour améliorer les conditions de travail.

Etude européenne sur les conditions de travail (1996)

إضافة إلى ارتفاع معدل الغيابات نجد:

- انخفاض الإنتاجية الفردية والجماعية.
- ضعف التحفيز و الرضا والإبداع.
- تكوين العمال المستبدلين.
- خسارة العمال المؤمنين.
- ارتفاع تكاليف حل النزاع.
- تدهور العلاقات الشخصية.
- ارتفاع معدل تجديد العمال.

ذكرت الباحثة Violaine chavignier (2012) دراسة دنماركية اهتمت بآثار التحرش المعنوي والتوقف عن العمل حيث تبين من نتائجها أن 1,8% من ضحايا التحرش المعنوي يتوقفون عن العمل بسبب إجازة مرضية إضافة إلى ضعف نوعية المنافسة والإنتاج والإنفاق والتكاليف الزائدة المرتبطة بالتقاعد المبكر.

#### ب- الآثار الممكنة على العائلة والشبكة الاجتماعية

- تكون عواطف الشخص المستهدف متقلبة .
- عدم وفاء الشخص المستهدف للالتزامات الاجتماعية.
- يكون مزاج الضحية عدائي مع أفراد العائلة.
- تدهور علاقات الضحية مع الأصدقاء.
- تخلي الضحية عن المشاريع المشتركة بينها وبين الآخرين.
- خسارة المداخل والتكاليف الطبية الناجمة عن تدهور صحة الضحية.
- الغضب والعنف.

#### ج- الآثار على المجتمع والاقتصاد

- ارتفاع التكاليف الطبية والاستشفائية.
- خسارة الموارد البشرية.
- تكلفة الخدمة الاجتماعية المرتبطة بالرحيل المسبق للتقاعد.
- احتمال فقدان العمال الأكفاء والمنتجين.
- الدوران في العمل.
- التكلفة المتعلقة بالبطالة.

## 11. مخطط التدخل للحدّ من ظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل

تسعى الأبحاث والدراسات إلى إيجاد حلول فعالة للحدّ من سلوكيات التحرش المعنوي في أماكن العمل فقد حدد الباحث (Desrumaux Pascale (2011) مجموعة من الإجراءات المتعلقة بالمؤسسة و الضحية والمعتدي و تساعد على تحقيق ذلك.

### أ- بالنسبة للمؤسسة

- الانفتاح للتغيير التنظيمي.
- إعادة بناء مفهوم تسيير الأفراد وذلك بالاعتماد على ديناميكية وتحفيز العمال.
- وضع مخطط حول علاقات العمل.

### ب- بالنسبة للضحية (المتحرش به)

- عدم قبول السلوكيات العنيفة والتصريح بالمعاونة التي تعيشها.
- عدم البحث عن تبريرات لوضعية التحرش المعنوي.
- عدم الإصرار على وضعيتها كضحية داخل المؤسسة والبحث عن وضعية اجتماعية إيجابية.
- طلب وساطة أي وجوب وجود شخص يعمل كوسيط لحل المشكل.

### ج- بالنسبة للمعتدي (المتحرش)

- إدراك النتائج السلبية على المؤسسة والأضرار التي يلحقها بالضحية.
- الاعتماد على الاتصال المبني على الإصغاء المتبادل والاعتراف بالآخر في العلاقة.

### 1.11 تطبيق مخطط التدخل

عن (2011) Desrumaux Pascale اقترح (2008) Winter et Poilpot-Rocaboy

تعد صيرورة التدخل وسيلة يعتمد عليها المسؤولين و المسيرين في حل مشكلة التحرش المعنوي في أماكن العمل و تكون عبر أربعة مراحل.

أ- مرحلة التحديد.

ب- مرحلة اتخاذ قرار التدخل.

ج- مرحلة تطوير عملية تسيير التحرش.

د- عملية التدخل.

أ- مرحلة تحديد التحرش: تعتمد هذه المرحلة على مجموعة من الإجراءات والمتمثلة

في :

1- ملاحظة تكرار السلوك.

2- تحديد طبيعة السلوك السلبي و العدائي.

3- تحديد الشخص المستهدف و ذلك بملاحظة طريقة تعامل الاخرين له، و غالبا

4- تأثير السلوك السلبي يكون ظاهرا على الصحة النفسية و الجسدية للشخص

المستهدف.

ب- مرحلة اتخاذ قرار التدخل: تعتمد هذه المرحلة على الخصائص الفردية والتنظيمية،

الاجتماعية والقانونية و غياب ذلك قد يعرقل هذه العملية مثل ما هو الحال في الجزائر التي

تفتقر للقوانين التي تحمي ضحايا التحرش المعنوي في العمل ما يعقد الوضعية.

ج- مرحلة تطوير عملية تسيير التحرش

1-يرتبط اتخاذ قرار التوبيخ بمدى خطورة السلوك فيكون مجرد توبيخ شفهي و يصل

إلى التسريح من العمل في بعض الحالات.

- 2- التحفيز على السلوك الإيجابي للتحكم في سلوك التحرش.
  - 3- تفهم وضعية الضحية.
  - 4- تحليل التغذية الراجعة بين المتحرش والمتحرش به أي (المعتدي والضحية) وإدراك الضحية للقرار الأخير.
  - 5- تحليل وإبعاد محددات التحرش كتسيير القلق.
  - 6- تطوير طرق المرافقة.
- د- مرحلة عملية التدخل: تكون بتطوير طرق الوقاية والتي تعتمد على وضع سياسة تنظيمية للحدّ ومكافحة ظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل. وتحديد الإجراءات التي يجب اتخاذها في حالة التقدم بشكوى وتطوير أدوات الموارد البشرية كالتكوين.

## 12. التكفل بظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل

**1.12 التكفل بالتحرش المعنوي داخل المؤسسة:** تسعى المؤسسة إلى إيجاد سبل للتكفل بظاهرة التحرش المعنوي وهذا من قبل مختلف الأطراف داخل المؤسسة والتي لها دور في المساهمة في ذلك وتتم هذه العملية من قبل

أ- تسيير الموارد البشرية: تقول **M.F. Hirigoyen (1998)** أن: «حتى لو كانت إدارة الموارد البشرية تدرك المشكل فهي غالبا ما تتكره وموقفها يكون غير واضح». إدارة الموارد البشرية في اغلب الأحيان لا تقدم مساعدات مباشرة لضحايا التحرش المعنوي. فهي تهتم أساسا بالمشاكل التقنية والإدارية والإستراتيجية، فمهامها محصورة في تطبيق النظام المسطر داخل المؤسسة، فهي تعمل وفق إستراتيجياتها الاقتصادية والمالية على حساب الجانب الإنساني. يبقى دورها عند أخذ قرار لدعم ضحية التحرش المعنوي غامض. ولكن علينا الإشارة أن وجود قانون يحمي ضحايا التحرش المعنوي في أماكن العمل قد يساعد إدارة

الموارد البشرية التدخل في إطار ضرورة احترام وتطبيق القانون. هذا ما لا نجده في القانون الجزائري الذي تنعدم فيه التشريعات المرتبطة بالظاهرة.

**ب- التكفل بضحية التحرش المعنوي من قبل مجلس المؤسسة:** يتمثل دور مجلس المؤسسة في مختلف الاستشارات الاقتصادية وتحسين ظروف العمل، فأعضاء المجلس يعملون باستمرار مع كل مصالح المؤسسة وبالتالي بإمكانهم الوقوف ضدّ بعض الممارسات والعمل على تخفيف خطورة التحرش داخل المؤسسة.

**ج- التكفل من قبل أعضاء لجنة الوقاية والأمن للمؤسسة:** تعمل لجنة الوقاية والأمن داخل المؤسسة بحماية العمال من كل الأخطار المهنية، وتسعى لتحسين ظروف ومحيط العمل، وقد تساعدها نتائج التحرش المعنوي التي تظهر على صحة ووضعية الضحية وبالتالي القيام بتحقيقات ميدانية حتى يتسنى لها استقصاء الأسباب واقتراح إجراءات عملية للوقاية والتصدي للتصرفات العدائية للتحرش المعنوي.

**د- التكفل من قبل أطباء العمل:** عن بشير هدي (2009) يكمن دور أطباء العمل داخل المؤسسة سواء كان يعمل على أساس الوقت الكامل أو الوقت الجزئي في وقاية العمال وتحسيسهم بالأخطار والأمراض المختلفة ذات المصدر المهني وتوجيههم إلى المصالح العلاجية المختصة. فبإمكان طبيب العمل التدخل في حالة التحرش المعنوي. بالنسبة للبلدان التي تعتمد على التشريعات القانونية الخاصة للتصدي بظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل يمكن لطبيب العمل وبعد تشخيصه لحالة التحرش المعنوي أن يصوغ قرار طبي خاص بعدم قدرة الضحية على أداء مهامها ويقترح بعد ذلك تغيير لمنصب عملها. وقد يصعب عن هذا القرار ميدانيا فبعض المؤسسات تنعدم فيها شبكة رسمية للتكفل وإعادة التأهيل والاندماج المهني للعمال الذين يغيرون مناصبهم بسبب قرار طبي خلافا عن بعض البلدان التي تهتم بالمعانة النفسية للعامل وخصوصا بظاهرة التحرش المعنوي و التي تم فيها

تأسيس مراكز الإصغاء والفحص والتي يشرف عنها فريق متعدد التخصصات وتهدف الى مساعدة العمال ضحايا المعاناة النفسية ومرافقتهم والتكفل بهم نفسيا وعلاجيا.

و- التكفل بالظاهرة من قبل النقابة (ممثلي العمال): عن بشير هدي (2009)

يختلف دور ممثلي العمال حسب حجم المؤسسة ومن مهامها تطبيق اللوائح والقواعد القانونية، وتعبير التنظيمات النقابية عن انشغالات العمال ومطالبهم المهنية والاجتماعية حيث تتمتع هذه الأخيرة بحقوق وحرريات تهدف إلى تحقيق التوازن المطلوب في علاقات العمل وتحقيق الحماية الاجتماعية عن طريق المشاركة في تقديم الخدمات الاجتماعية وتوجيهها وكذلك التمثيل والدفاع عن الحقوق الفردية و المهنية للعمال وسلامتهم الصحية.

لجوء الضحية للنقابة تساعدها على بالمعاناة النفسية التي تعيشها وبذلك إيجاد مساندة قد تخرجها من وضعيتها المعقدة و قد نجد بعض التنظيمات النقابية متواطئة مع المسؤول أو الإدارة و يكون موقفها أمام هذه الوضعية هو السكوت وعدم الاهتمام للمعاناة النفسية والجسدية لضحية التحرش المعنوي، ما يجعلها تستسلم وتبحث عن المساعدة خارج المؤسسة.

## 2.12 التكفل بالتحرش المعنوي خارج المؤسسة

غياب المساعدة والمساندة ومرافقة ضحية التحرش المعنوي داخل المؤسسة تجعلها يلجأ لطلب المساعدة خارج المؤسسة إلا أن هذه المرحلة تأتي بعد تعقد وضعيته النفسية والصحية والمهنية.

أ- التكفل من قبل مفتشية العمل: عن بشير هدي (2009) تشير المواد 9 إلى 11

من القانون 03/90 المؤرخ في 06 فيفري 1990م المعدل والمتمم والمتعلق بمفتشية العمل، الدور الذي يقوم به مفتش العمل وهو مراقبة أي تقصير أو إخلال من جانب صاحب العمل

أو المؤسسة في تطبيق أحكام الأمن والوقاية الصحية، كما يعمل أيضا في إطار الصلاحيات المخولة له قانونيا، ويستطيع في بعض الأحيان توجيه إنذار لصاحب العمل والمؤسسة وذلك للامتثال إلى القوانين والتنظيمات المعمول بها، وعند عدم التنفيذ يكون فيه محضر يثبت فيه المخالفة ويوجهه إلى الهيئات المختصة لاتخاذ القرار لإجراءات اللازمة ضد صاحب العمل المهني. إن لجوء الفرد ضحية التحرش المعنوي إلى مفتشية العمل قد يكون مسلكا للتعبير عن معاناته وقد تلعب مفتشية العمل دور الوسيط من أجل وضع حد لوضعيته الصعبة. وقد يتم حل نقاش بين المتحرش (المعتدي) والمتحرش به (الضحية) مع حضور ممثلي إدارة المؤسسة، وقد يساند القرار الطبي وضعية الضحية وذلك بإعطاء أدلة عن عدم قدرتها وضرورة تغيير منصب عملها.

يقوم مفتش العمل بتقديم ملف لمفتشية العمل في حالة واحدة يكون فيها المسؤول مشارك أو هو المعتدي فتتقدم مفتشية العمل بدورها برفع دعوة قضائية ضد المؤسسة نفسها.

ت- **اللجوء إلى القضاء:** تبحث ضحية التحرش المعنوي في العمل عن القوانين التي تحميها وتخرجها من المعاناة التي تعيشها وغالبا ما تلجأ للقضاء وذلك لرفع دعوى قضائية ضد المؤسسة التي تعمل فيها أو ضد المتحرش شخصيا، وفي حالة وجود قانون يحمي ضحايا التحرش في العمل تقوم الضحية بإعداد ملف كامل مع تقرير طبي وتقديمها للقضاء وهذا قد يساعدها على استرجاع حقوقها وكرامتها. فمعظم القوانين في البلدان الغربية تجرم مضايقات التحرش المعنوي في أماكن العمل وتعاقب مرتكبيها بغرامة مالية أو السجن لمدة محددة. هذا ما ساعدها على التصدي لهذه الظاهرة وتجعل الوعي منتشر في الأوساط المهنية. أما في حالة غياب القوانين والتشريعات ضد سلوكيات التحرش المعنوي يكون من الصعب على الضحية الدفاع

عن نفسها واسترجاع حقوقها وكرامتها، فتبحث عن سبل وطرق أخرى، كطلب المساعدة من الجمعيات والهيئات الحقوقية والإنسانية .

### 3.12 التكفل على المستوى الفردي (الضحية)

أ- إثبات وضعية التحرش المعنوي: تؤكد الباحثة M.F. Hirigoyen (1998) على أهمية جمع البيانات والأدلة التي تساعد على إثبات حالة التحرش وعلى الضحية تسجيل أي اعتداء أو سلوك تعسفي وذلك لأن غياب الدفاع عن الضحية غالباً يعود إلى غياب أدلة ملموسة، و تنصح الباحثة Hirigoyen الضحية على الاعتماد على شهادة زملائها.

ب- المقاومة النفسية: المهم في هذه المرحلة حسب الباحثة M.F. Hirigoyen (1998) أن يكون للضحية مساند، ففي بعض الأحيان الوثوق بشخص واحد يجعلها تسترجع الثقة بنفسها، ومع ذلك يجب على الضحية توخي الحذر من النصائح الموجهة لها من قبل بعض الأصدقاء والعائلة ومن كل شخص يتموقع في وضعية الوسيط لأن المحيط المباشر لا يكون محايد فهو في حد ذاته في حيرة وينحاز لجهة أو لأخرى. إن بعض الأشخاص يبدون في الوهلة الأولى مقربين ولكن لا يفهمون وضعية الضحية ويختارون التهرب، فالمساندة الوحيدة في هذه الحالة تكون من قبل الأشخاص الذين يحرصون أن يكونوا حاضرين ولا يواجهون أحكام رغم كل ما يقال.

ج- إعادة التأهيل النفسي: عن الباحث حشلافي حميد (2008) العطل المرضية التي يقرها طبيب العمل أو الطبيب المعالج هي بالنسبة للضحية فترات راحة تمكنها من استعادة قواها الجسدية وتجديد قواه النفسية. فهي حتمية و ضرورية لعلاج الإضطرابات النفسية و الجسدية الناجمة عن المعاناة التي تعيشها .

د- التعلم والتكوين: على ضحايا التحرش المعنوي في أماكن العمل تعلم حركات سلوكية من أجل تعزيز وضعهم في المقاومة و عن الباحث **حشلافي حميد (2008)** ذكرت الباحثة **M.F. Hirigoyen** أن: «على الضحايا أن يتعلموا لعبة اللامبالاة و أن لا تفارقهم الابتسامة و أن يجيبوا بمزح دون المزايدة والسقوط في الارتجالية العشواء و عليهم أن يثبتوا دون زعزعة و أن يبتعدوا ويتفادوا السقوط في لعبة العنف و عليهم أن يتركوا المتحرشون يتكلمون كما يشاؤون دون أن يثير كلامهم غضبهم و عليهم كتابة وتسجيل كل اعتداء يقترب ضدّهم بغية تحضير دفاعهم».

الهدف من التعلم و التكوين هو التفادي المبكر لكل سلوك مباشر من شأنه أن يشير إلى ضعف أو تردد إنفعالي أمام الاتجاهات العدائية أو من شأنه إظهار ثغرة في شخصية الضحية والتي يستغلها المتحرش لصالحه و سنعرض فيما يلي بعض النصائح التي تساعد الضحية في ذلك:

- التحلي بالصفات الحسنة والارتقاء بالمعاملة رغم المعاناة النفسية.
- تفادي المجادلة والمعارضة التلقائية والتميز بالمرونة وسعة الصدر لتجنب ردود الفعل السلبية والمركزة من طرف المتحرش.
- لا بد من الضحية أن تسير بطريقة ذكية وبحكمة للأخطاء وإرجاع الوضعية لصالحها من خلال القيام بعمل متقن وكامل.
- إن عمليات النقد التلقائي وبالأخص الغير موضوعي يجب أن يستهان بها وعدم الاكتراث لها وأخذها كمثيرات ومحفزات إيجابية للتقدم والاجتياز.
- مصادر المعلومات يجب أن يبحث عنها في أماكن أخرى متفرقة ومتعددة في حالة حفظ المعلومات من طرف المتحرش.
- تفادي الأخطاء المهنية و الالتزام بأوقات العمل الرسمية و المحافظة على وسائل العمل والملفات.
- الإبتعاد عن إستنفاد الطاقة في مشاكل سطحية .

## خلاصة الفصل

تعد ظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل من الممارسات التعسفية والعدائية التي تمس كرامة وحقوق العامل وتؤثر على صحته النفسية والجسدية، و على محيط العمل كونها تخلق حالة من التوتر والكرهية بين العمال.

تطرقنا في هذا الفصل لمختلف العناصر التي تشمل ظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل محاولة منا الإلمام بكل الجوانب العلمية التي تساعدنا على فهم و تحليل وضعية التحرش خاصة و أنها معقدة و يصعب تفسيرها. ورغم اعتبارها من الطابوهات وحديثه من حيث الاستعمال إلا أن الدول الغربية اهتمت بالجانب القانوني والتشريعي الذي ينادي بالاستجابة المنطقية لضرورة ترسيخ حقوق العمال والدفاع عنهم في حالة التحرش المعنوي وذلك بتجريم السلوك. هذا ما يترجم الوعي المدني والمؤسساتي والسياسي. ويرجع عدم اهتمام وانتباه المشرع الجزائري لهذا النوع من الظواهر إلى نقص الوعي والدراية الكافية، هذا ما أدى إلى غياب النصوص القانونية التي تحمي ضحايا التحرش المعنوي في العمل ما جعل المشكلة تتعد وتتناقم خاصة بالنسبة للضحية. فالفراغ القانوني في التشريع الجزائري يجعل الضحية يعيش حالة عدم استقرار نفسي وجسدي خاصة وأن حقوقه تسلب وكرامته تنهك، لذا من الضروري اهتمام رجال القانون في الجزائر بالظاهرة خاصة وأن البلدان الغربية اهتمت بهذا الجانب وجعلت من هذا السلوك جريمة يعاقب عليها وهذا جزء من الآليات للحد والتصدي لها.

يساعد الوعي القانوني والتبني التشريعي الضحية على الخروج من وضعيتها ويجعل المؤسسة تضع إستراتيجيات وتخصص أطراف تهتم بمثل هذه الملفات ومعالجتها ومتابعتها، و تفتح بذلك المجال لكل من يكون شاهد أو ضحية لمثل هذه السلوكات العدائية والتعسفية. ودون اجتهاد رجال القانون ومختلف الأطراف داخل المؤسسة تجعل الضحية تعيش معاناتها الناجمة عن فعل خفي يصعب رؤيته والبوح به.

الجانب التطبيقي

# الفصل الرابع

# الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية

## للبحث

- تصميم البحث
- خصائص عينة البحث
- منهج البحث
- ميدان الدراسة
- أدوات البحث

## تمهيد

في إطار هذا الفصل سنتناول الخطوات المنهجية التي اعتمدها في إجراء هذا البحث إذا نعرض فيه تصميم البحث الميداني وخصائص عينة البحث ، وكذا تحديد الأدوات التي من خلالها تم جمع البيانات والحقائق حول الموضوع والمعالجة الإحصائية التي تسمح بتحليل هذه البيانات.

## 1. تصميم البحث

نتناول في هذا الفصل الإجراءات المنهجية المتفق عليها لتصميم البحث الميداني وجمع وتحليل البيانات. نبدأ في المرحلة الأولى بوصف خصائص عينة الدراسة التي بلغ عدد أفرادها 216 عاملا من القطاع الصناعي. كما يتضمن وصفا لأدوات جمع المعلومات المتمثلة في استبيان Heinz Lyman والمقابلة التي اعتمدها في دراسة الحالة.

## 2. خصائص عينة البحث

بلغ عدد أفراد عينة الدراسة 216 عاملا في القطاع الصناعي دون التمييز بين مختلف المؤسسات الناشطة في هذا القطاع، قمنا بتوزيع الاستبيانات في المرحلة الأولى على العمال مع توضيح عنوان الدراسة وهدفها وأهميتها، وبما أن موضوع الدراسة حساس ويصنف ضمن الطابوهات رفض أغلب العمال الإجابة على الاستبيان. فارتأينا في المرحلة الثانية توزيع أكبر قدر ممكن على عمال القطاع دون التصريح بموضوع الدراسة وذلك بغية الوصول إلى عينة البحث المتمثلة في ضحايا التحرش المعنوي. تم توزيع 250 استبيان وتم استرجاع 216 استبيانا صالحا للتحليل والمعالجة وإلغاء 10 استبيانات غير كاملة و 24 استبيان لم يسترجع. أما في تكوين العينة الأخيرة للبحث لم نراعى سوى شرطا واحدا وهو ان يكون أفراد

العينة ضحايا التحرش المعنوي في أماكن العمل وهذا بعد الإحصائيات الأولى. تم الاحتفاظ باستبيانات 97 عاملا كانوا ضحايا التحرش المعنوي في أماكن العمل.

أما اختيار أفراد العينة التي قمنا بإجراء المقابلات اعتمدنا على طريقة كرة الثلج L'échantillonnage boule de neige وبما أننا في صدد دراسة ظاهرة معقدة تم اختيار عامل واحد استوفى لمواصفات الموضوع ثم طلبنا منه أن يقترح أشخاص آخرين بنفس المواصفات، وتعتبر هذه الطريقة في اختيار العينة مفيدة وذلك للوصول إلى العمال ضحايا التحرش المعنوي في العمل وكانت إمكانية الحصول على 6 حالات في المرحلة الأولى ولكن في الأخير احتفظنا بـ 4 حالات وذلك لأن الحالتين رفضا الإدلاء بتصريحات دقيقة أثناء المقابلة. ويتبين في الجدول رقم (6) عدد الأفراد ضحايا التحرش المعنوي في العمل حيث بلغ عددهم 97 عاملا بنسبة قدرها 44.9% من حجم العينة، أما الأفراد الذين ليسوا ضحايا التحرش المعنوي كان عددهم 119 فردا بنسبة 55.1% من حجم العينة.

وقد احتفظنا في دراستنا بالأفراد الذين صرحوا أنهم ضحايا التحرش المعنوي في أماكن العمل.

جدول رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب التعرض للتحرش المعنوي

التعرض للتحرش المعنوي	الحجم	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية المتراكمة
نعم	97	44.9	44.9	44.9
لا	119	55.1	55.1	100.0
المجموع	216	100.0	100.0	

## 1.2 الجنس

من حيث متغير الجنس احتوت العينة على أفراد من الجنسين حيث بلغ عدد الذكور 50 عاملاً بنسبة 51.5% من حجم العينة، وبلغ عدد الإناث 47 عاملاً بنسبة 48.5% من حجم العينة. انظر الجدول رقم (7).

جدول رقم 07: توزع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية المتراكمة	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية	الحجم	الجنس
51.5	51.5	51.5	50	الذكور
100.0	48.5	48.5	47	الإناث
	100.0	100.0	97	المجموع

## 2.2 السن

من الخصائص الأخرى لعينة الدراسة متغير السن، حيث تميزت العينة بانقسامها إلى أربعة فئات، الفئة العمرية الأقل من 30 سنة حيث عددهم 24 فرداً بنسبة 24.7% من حجم العينة في حين بلغ عدد الأفراد الذين تراوحت أعمارهم بين 30 سنة و 39 سنة 43 فرداً بنسبة 44.3% .

أما الفئة العمرية الذين تراوحت أعمارهم بين 40 سنة و 49 سنة بلغ عدد أفرادها 26 بنسبة 26.8%.

وكما يظهر في الجدول رقم (8) فإن هناك مجموعة صغيرة من العمال الذين تفوق أعمارهم 50 سنة، حيث بلغ عددهم 4 أفراد بنسبة 4.1% من حجم العينة. انظر الجدول رقم (08)

جدول رقم (8): توزيع أفراد العينة حيث متغير السن

النسبة المئوية المتراكمة	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية	الحجم	السن
24.7	24.7	24.7	24	أقل من 30 سنة
69.1	44.3	44.3	43	من 30 سنة إلى 39 سنة
95.9	26.8	26.8	26	من 40 سنة إلى 49 سنة
100.0	4.1	4.1	4	50 سنة فما فوق
	100.0	100.0	97	المجموع

يتبين من الجدول رقم (8) بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين 30 سنة و 39 سنة مقارنة مع باقي الفئات العمرية.

### 3.2 المستوى الدراسي

فيما يخص المستوى الدراسي يتوزعون أفراد العينة على ثلاثة فئات، بالنسبة للأفراد ذوي المستوى المتوسط فهناك مجموعة صغيرة حيث عددهم 3 أفراد بنسبة 3.1% من حجم العينة، أما الأفراد ذوي المستوى الثانوي فقد كان عددهم 22 فردا بنسبة 22.7% من حجم العينة. أما أغلبية أفراد العينة فهم ذوي المستوى الجامعي كما هو موضح في الجدول رقم (9) حيث عدد أفرادها 72 فردا بنسبة 74.2% من حجم العينة.

جدول رقم (9): توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي

النسبة المئوية المتراكمة	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية	الحجم	المستوى الدراسي
3.1	3.1	3.1	3	متوسط
25.8	22.7	22.7	22	ثانوي
100.0	74.2	74.2	72	جامعي
	100.0	100.0	97	المجموع

## 4.2 طبيعة عقد العمل

أفراد العينة ذوي عقد عمل محددة المدة 21 فردا بنسبة 21.6%، أما عدد الأفراد ذوي عقد عمل غير محدد المدة فعددهم 76 بنسبة 78.4% من حجم العينة والجدول رقم (10) يوضح ذلك.

جدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب طبيعة عقد العمل

النسبة المئوية المتراكمة	النسبة المئوية الصالحة	النسبة المئوية	الحجم	طبيعة عقد العمل
21.6	21.6	21.6	21	عقد عمل محدد المدة
100.0	78.4	78.4	76	عقد عمل غير محدد المدة
	100.0	100.0	97	المجموع

## 3. منهج البحث

تعتبر هذه الدراسة كاشفية من حيث طبيعة الموضوع، حيث تصنف ظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل ضمن الطابوهات، وبذلك تستند الدراسة بالدرجة الأولى على المنهج الوصفي القائم على تحليل ووصف الظاهرة وبذلك الوصول إلى استنتاجات تسهم في تفسير الظاهرة ويرتبط هذا المنهج ارتباطا وثيقا بالإجراءات الإحصائية. فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويفسرها ويوضح خصائصها أما التعبير الكمي يعطينا رقما يوضح خصائص الظاهرة أو حجمها والمقارنة بين مختلف المتغيرات.

اعتمدنا في دراستنا كذلك على منهج دراسة الحالة وذلك لعرض حالات لبعض ضحايا التحرش المعنوي في العمل ويقوم هذا الأسلوب أساسا على الاهتمام بالوحدات بصفاتها الكلية والنظر إلى الجزئيات من حيث علاقتها بالكل الذي يحتويها ويعتمد على جمع بيانات

ومعلومات شاملة على حالة فردية أو عدد محدود من الأفراد بهدف الوصول إلى فهم أعمق لظاهرة التحرش المعنوي. وتعتبر دراسة الحالة من أحد الدراسات والمناهج الوصفية.

#### 4. ميدان الدراسة

يعتبر موضوع التحرش المعنوي في أماكن العمل جد حساس خاصة وأن مثل هذه المواضيع تهدد سمعة أي مؤسسة، وضحية هذه الظاهرة غالباً ما يتمسك بصمته ويتستر على المعاناة التي يعيشها. وجدنا صعوبات كبيرة لإيجاد مؤسسات تسمح لنا بإجراء دراستنا الميدانية خاصة وأنها في البداية تم التصريح للمسؤولين عن موضوع دراستنا فكان الرفض حتمي. إلا أننا اعتمدنا بعد فترة على تقديم الموضوع على أنه دراسة الحالة النفسية للعامل، وبعد ذلك كان لنا التواصل مباشرة مع بعض العمال الذين تعاونوا معنا وهذا بعد إقناعهم بالالتزام الكامل والحفاظ على السرية حيث يعتبر ذلك كعقد أخلاقي بيننا وبين أفراد العينة خاصة بالنسبة للأفراد الذين قاموا بإدلاء تصريحات عن معاناتهم خلال المقابلة التي اعتمدناها في دراسة الحالة، وتم إجراء المقابلات خارج المؤسسة حتى نوفر لضحايا التحرش الجو والمحيط المناسب لذلك. نظراً لهذه الاعتبارات لا يمكننا في هذا المقام ذكر أسماء المؤسسات التي أجري فيها البحث الميداني.

#### 5. أدوات البحث

وضعت عدة أدوات لقياس التعرض للتحرش المعنوي في أماكن العمل إلا أننا اعتمدنا في جمع البيانات على استبيان Heinz Lyman :

(1996) Lyman Inventory of psychological terror (LIPT)

وقد تم تطوير النسخة الفرنسية، ويحتوي هذا الاستبيان على 50 بنداً مصنفة إلى خمسة فئات توازي كل منها مجموعة من المضايقات والمعاملات التي تتعرض لها ضحية

التحرش المعنوي في مكان العمل (المتحرش به) وتعرف بالتقنيات التي ينتجها ويعتمدها (المتحرش) للاعتداء واستهداف الضحية وقد أطلق عليها Lymann اسم (Mobbing) تضم كل من هذه الفئات تقنية معينة وتشمل كل تقنية مجموعة من البنود:

**التقنية الأولى:** تتمثل في مواقف التفاضل وتذبذب الاستقرار وتحتوي على 13 بند وهي البنود ذات الأرقام (1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13).

**التقنية الثانية:** تتمثل في مواقف دفع الضحية للخطأ وتحتوي على البند رقم (14، 15، 16، 17، 18، 19، 20)، عدد البنود يساوي 7 بنود.

**التقنية الثالثة:** تتمثل في السلوكات المهينة وتحتوي على 7 بنود ذات الأرقام (21، 22، 23، 24، 25، 26، 27).

**التقنية الرابعة:** تشمل الأفعال العلنية والتي تتجه إلى عزل الضحية (المتحرش به) جسدياً وإذلالها وتحتوي هذه التقنية على 17 بنود وهي البنود ذات الأرقام (28، 29، 30، 31، 32، 33، 34، 35، 36، 37، 38، 39، 40، 41، 42، 43، 44).

**التقنية الخامسة:** تشمل الأفعال الخبيثة لمحاولة بلوغ نفسية الضحية وتحتوي على البند رقم (45، 46، 47، 48، 49، 50)، عدد البنود يساوي 6 بنود.

إذا كانت معظم إجابات العامل (بنعم) لثلاثة تقنيات وأكثر نقول إن العامل ضحية تحرش معنوي.

إضافة إلى استبيان الباحث Heinz Lymann اعتمدنا على المقابلة لدراسة الحالة حيث أجرينا مجموعة من المقابلات مع ضحايا التحرش المعنوي في مكان العمل حيث اعتمدنا في المقابلة الشخصية على الأسئلة المغلقة وذلك للإجابة على الحالة الشخصية والمهنية، وكذلك على الأسئلة المفتوحة وذلك بغرض إعطاء المستجيبين حرية كاملة وهناك أسئلة لم يكن مخطط لها والتي كانت ضمن المحادثة الطبيعية وذلك للحصول على أكبر عدد ممكن من

المعلومات حول الضحية ووضعيتها. وكانت للمستجوب الحرية في التحدث باللغة الفرنسية أو العربية.

## 6. أدوات تحليل البيانات

بعدما تم توزيع النتائج الخام وتبويبها، اعتمدنا في تحليلها على البرنامج الإحصائي والمعروف بالرمزة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statical Package for Social Sciences والذي يحمل اسم PASW Statistics وقد استعملنا الأسلوب الإحصائي بأنواعه الوصفي والاستدلالي، وقد استخدمنا الإحصاء الوصفي من خلال استعمالنا المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، كما قمنا باستخدام الإحصاء الاستدلالي لاختبار الفرضيات حيث اعتمدنا على اختبار Friedman لترتيب التقنيات المستعملة من قبل المتحرش وكاف تربيع لقياس دلالة الفروق في نفس الترتيب، واختبار « t » لدلالة الفروق بين المتوسطات، وتحليل التباين الأحادي وتحليل التباين الثاني ANOVA، و ANOVA à deux facteurs.

## خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل الإجراءات المنهجية المتبعة في بحثنا مع تقديم أهم المعلومات حول تصميم البحث وعرض أهم خصائص العينة التي كانت مميزة خاصة وإن موضوع الدراسة حساس ويصنف ضمن الطابوهات، إلا أننا احتفظنا بالسرية الكاملة واحترام العقد الأخلاقي المبروم بيننا وبين العمال في المؤسسات خاصة الذين قمنا بإجراء مقابلات معهم، وتبع بعرض ميدان الدراسة والأدوات التي اعتمدناها في بحثنا والنتائج المحصل عليها بعد تطبيق الرزنامة الإحصائية لمعالجة نتائج البحث.

# الفصل الخامس

# الفصل الخامس: عرض وتحليل

## ومناقشة النتائج

- تحليل النتائج واختبار الفرضيات
- عرض وتحليل الحالات
- مناقشة النتائج
- الاستنتاج العام

### تمهيد

نقدم في هذا الفصل مختلف النتائج التي توصلنا إليها ومعالجتها وصفيًا وتحليلها ثم تفسيرها لمناقشة فرضيات الدراسة والتأكد من مدى تحققها على ضوء الإطار النظري لبحثنا، وتمثلت فرضيتنا في:

- **الفرضية الأولى:** نتوقع وجود تفاوت في استخدام تقنيات التحرش المعنوي في أماكن العمل.
- **الفرضية الثانية:** نتوقع وجود فروق بين الرجال والنساء في التعرض التحرش المعنوي في أماكن العمل.
- **الفرضية الثالثة:** نتوقع وجود فروق في التعرض للتحرش المعنوي حسب متغير السن.
- **الفرضية الرابعة:** نتوقع وجود فروق في التعرض للتحرش المعنوي حسب متغير المستوى الدراسي.
- **الفرضية الخامسة:** نتوقع وجود فروق في التعرض للتحرش المعنوي حسب طبيعة عقد العمل.
- **الفرضية السادسة:** نتوقع أن النساء يعقد عمل محدد المدة أكثر تعرضًا للتحرش المعنوي من الرجال مهما كانت طبيعة العقد.

### 1. تحليل النتائج واختبار الفرضيات

سنتطرق إلى عرض وتحليل نتائج الدراسة حسب ترتيب الفرضيات وقد تناولنا في المرحلة الأولى الإحصاءات الوصفية متبوعة بالإحصاءات الاستدلالية، يليها اتخاذ القرار لكل فرضية.

### 1.1 عرض وتحليل الفرضية الأولى

نصت الفرضية الأولى على أنه يوجد تفاوت في استخدام تقنيات التحرش المعنوي في أماكن العمل.

لاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام اختبار Friedman لترتيب التقنيات، وللوقوف على دلالة الفروق في هذا الترتيب تم تطبيق اختبار كاف تربيع ويوضح الجدول رقم (11) ترتيب التقنيات التي يستعملها المتحرش ضد المتحرش به معنوياً، حيث احتلت التقنية الثانية والمتمثلة في ( مواقف دفع الضحية للخطأ ) المرتبة الأولى وهي التقنية الأكثر استعمالاً ضد المتحرش به بمتوسط قدره 3.81، وتأتي وفي المرتبة الثانية التقنية الأولى والمتمثلة في (مواقف التقاضي وتذبذب الاستقرار) بمتوسط قدره 3.46، تليها التقنية الثالث المتمثلة في (السلوكات المهنية) بمتوسط 3.13. في حين نجد في المرتبة الرابعة المتمثلة في (الأفعال العلنية والتي تتجه إلى عزل الضحية) بمتوسط قدره 2.62، أما في المرتبة الأخيرة نجد التقنية الخامسة والمتمثلة في (الأفعال الخبيثة لمحاولة بلوغ الضحية) بمتوسط قدره 1.97 والجدول رقم (11) يوضح ترتيب التقنيات المستعملة من قبل المتحرش ( المعتدي ) ضد المتحرش به (الضحية).

**الجدول رقم (11): ترتيب التقنيات المستعملة من قبل المتحرش ضد المتحرش به لدى أفراد العينة**

حسب متوسط رتبها

الرتبة	متوسط الرتب Friedman	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	N	التقنيات
2	3.46	.25036	1.3553	97	التقنية الأولى
1	3.81	.27284	1.4153	97	التقنية الثانية
3	3.13	.31043	1.3432	97	التقنية الثالثة
4	2.62	.24536	1.2632	97	التقنية الرابعة
5	1.97	.28513	1.1838	97	التقنية الخامسة

يتبين أن هناك فرق في التقنيات المستعملة من قبل المتحرش ضد المتحرش به حيث تظهر نتائج اختبار  $x^2$  كاف تربيع المعروضة في الجدول (12) أن قيمة كاف تربيع تساوي 85.84 وقد بلغت بدرجات حرية تساوي 4 وهذا الترتيب دال إحصائياً عند المستوى  $\alpha = 0.001$ ، والجدول رقم (12) بين دلالة الفروق في رتب التقنيات المستعملة من قبل المتحرش.

### الجدول رقم (12): نتائج دلالة الفروق في نتائج تطبيق اختبار Friedman

العينة	كاف تربيع	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
97	85.84	4	0.001

حسب النتائج نقبل فرضية بحثنا والتي توقعنا فيها أنه يوجد تفاوت في استخدام تقنيات التحرش المعنوي في أماكن العمل المستعملة من قبل المتحرش ضد المتحرش به. فالتقنية الثانية والأولى والثالثة الأكثر استعمالاً من قبل المتحرش.

### 2.1. عرض وتحليل الفرضية الثانية

نصت الفرضية الثانية على أننا نتوقع وجود فروق بين الرجال والنساء في التعرض للتحرش المعنوي في أماكن العمل.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام إحصاء « t » لعينتين مستقلتين لاختبار دلالة الفرق بين الذكور والإناث في التعرض للتحرش المعنوي في أماكن العمل. يتبين من الجدول رقم (13) أن عدد الذكور قد بلغ 50 عاملاً وقد بلغ متوسطهم الحسابي على مقياس التعرض للتحرش 63.70 بانحراف معياري قدره 10.21 في حين بلغ عدد الإناث 47 عاملة وقد بلغ متوسطهن الحسابي على مقياس التحرش المعنوي 67.42 بانحراف معياري قدره 12.11.

الجدول رقم (13): الإحصاءات الوصفية للجنسين على التحرش المعنوي

الجنس	الحجم	المتوسط	الانحراف المعياري	متوسط الخطأ المعياري
الذكور	50	63.7000	10.21054	1.44399
التحرش الإناث	47	67.4255	12.11852	1.76767

يظهر أن هناك فرق بين متوسط المجموعتين وهذا الفرق يساوي 3.72.

بعد اختبار دلالة الفرق بين المتوسطين البالغ 3.72 يتبين ان قيمة الإحصاء « t » تساوي 0.106 وهي قيمة غير دالة احصائيا عند  $P > 0.05$ .

يتبين من النتائج المعروضة في الجدول رقم (14) نتائج اختبار « t » لعينتين مستقلتين، بلغت قيمة الإحصاء « t » -1.632 بدرجات حرية تساوي 90.178، والقيمة الإجمالية المصاحبة لقيمة « t » تساوي 0.106 وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05).

الجدول (14): اختبار العينات المستقلة في التعرض للتحرش

		اختبار تساوي المتوسطات		اختبار ليفين لتجانس التباين		
الدلالة الإحصائية	درجات الحرية	t	متوسط الفرق	Sig.	F	
.104	95	-1.641	-3.72553	.021	5.552	فرضية تجانس التباينات التحرش
.106	90.178	-1.632	-3.72553			فرضية عدم تجانس التباينات

يتبين من نتائج دلالة الفرق بين متوسطات مجموعات مستقلة أنه لا توجد دلالة إحصائية كافية على وجود فروق بين الرجال والنساء في التعرض للتحرش المعنوي. وعليه نرفض فرضية البحث التالية التي توقعنا فيها وجود فروق بين الرجال والنساء في التعرض للتحرش المعنوي.

### 3.1. عرض وتحليل الفرضية الثالثة

نتوقع في الفرضية الثالثة وجود فروق في التعرض للتحرش المعنوي حسب متغير السن، ولاختبار هذه الفرضية نحول متغير السن من حالته الكمية إلى المستوى الفئوي بعدها إجراء تحليل التباين الأحادي ANOVA، والجدول رقم (15) يوضح نتائج تحليل التباين بعامل واحد (ANOVA à 1 Facteur).

#### الجدول رقم (15): تحليل التباين الأحادي

الدلالة	F	متوسطات المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
.339	1.136	143.714	3	431.143	بين المجموعات
		126.550	93	11769.105	داخل المجموعات
			96	12200.247	المجموع

يتبين من الجدول رقم (15) أنه لا يوجد فروق في التعرض للتحرش المعنوي حسب متغير السن حيث بلغت قيمة الإحصاء  $f=1.13$ ، نقبل بالفرضية الصفرية على أساس هذه النتائج لأن  $P > 0.05$ ، أي لا توجد فروق دالة إحصائية في التعرض للتحرش المعنوي حسب السن.

#### 4.1. عرض وتحليل الفرضية الرابعة:

نتوقع في الفرضية الرابعة وجود فروق في التعرض للتحرش المعنوي حسب متغير المستوى الدراسي. يتبين من نتائج الجدول رقم (16) وجود فروق دالة بين فئتين على الأقل في التعرض للتحرش المعنوي. حيث كانت القيمة الفائية  $F = 6.953$  وهي قيمة دالة عند مستوى الخطأ  $\alpha = 0.05$  ويعني أن هناك على الأقل فرق دال بين فئتين في المستوى الدراسي والتعرض للتحرش المعنوي.

#### الجدول رقم (16): تحليل التباين الأحادي

##### التحرش

الدالة	F	متوسطات المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
.002	6.953	786.131	2	1572.263	بين المجموعات
		113.064	94	10627.985	داخل المجموعات
			96	12200.247	المجموع

- لتحديد الفروق الدالة بين الفئات الأربعة لمتغير المستوى الدراسي تم إجراء المقارنات البعدية بطريقة LSD ( أقل فرق دال ).
- يتبين من الجدول رقم (17) أن هناك فرق دال إحصائيا في التعرض للتحرش المعنوي بين أفراد الفئة ذات المستوى الدراسي الجامعي والمستوى المتوسط إذ بلغ الفرق بين متوسط الفئتين 15.41 لصالح الفئة الأخيرة أي " المستوى المتوسط " وهو فرق دال إحصائيا

عند مستوى الخطأ  $\alpha = 0.05$ ، كما يظهر فرق دال إحصائياً في التعرض للتحرش المعنوي بين أفراد الفئة ذات المستوى الدراسي الجامعي والثانوي، إذ بلغ الفرق بين متوسط الفئتين 7.84 لصالح الفئة الأخيرة أي " المستوى الدراسي الثانوي " وهو فرق دال إحصائياً عند مستوى الخطأ  $\alpha = 0.05$ ، ونلاحظ في نفس الجدول أن الفروق بين الفئات الأخرى لم تكن دالة إحصائياً.

الجدول رقم (17): المقارنات المتعددة

التحرش

LSD ( أقل فرق دال ) .

الدالة	الخطأ المعياري	الفرق بين المتوسطات (I - J)	المستوى (I) الدراسي	المستوى (J) الدراسي
.250	6.54425	7.57576	متوسط	-ثانوي
.016	6.26564	15.41667*	جامعي	-جامعي
.250	6.54425	-7.57576	ثانوي	-متوسط
.003	2.59029	7.84091*	جامعي	-جامعي
.016	6.26564	-15.41667	جامعي	-متوسط
.003	2.59029	-7.84091*	ثانوي	-ثانوي

• تؤكد النتائج الموضحة في الجدول رقم (17) نتائج ارتباط بين المستوى الدراسي والتعرض للتحرش المعنوي، أي أن الفئة ذات المستوى الدراسي المتوسط هم أكثر عرضة للتحرش المعنوي في أماكن العمل.  
وعلى هذا الأساس نقبل الفرضية الرابعة التي توقعنا وجود فروق في التعرض للتحرش المعنوي حسب متغير المستوى الدراسي.

### 5.1. عرض وتحليل الفرضية الخامسة

نتوقع في الفرضية الخامسة وجود فروق في التعرض للتحرش المعنوي حسب طبيعة عقد العمل، لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار « t » لعينتين مستقلتين لاختبار دلالة الفرق بين العمال ذوي عقد عمل محدد المدة وعقد عمل الغير محدد المدة في التعرض للتحرش المعنوي، يتبين في الجدول رقم (18) أن عدد العمال ذوي عقد عمل محدد المدة قد بلغ 21 ومتوسطهم الحسابي على مقياس التحرش المعنوي 68.14 وبانحراف معياري قدر بـ 13.76، بينما بلغ عدد العمال ذوي عقد عمل الغير محدد المدة 76 وبلغ متوسط حسابهم على مقياس التحرش المعنوي 64.77.

الجدول رقم (18): الإحصاءات الوصفية لمتغير التحرش المعنوي حسب طبيعة عقد العمل

طبيعة العقد	الحجم	المتوسط	الانحراف المعياري	متوسط الخطأ المعياري
عقد عمل محدد المدة	21	68.1429	13.76694	3.00419
التحرش عقد عمل غير محدد المدة	76	64.7763	10.47104	1.20111

يظهر ان هناك فرق بين متوسط المجموعتين، وهذا الفرق يساوي 3.37.

يتبين من النتائج المعروضة في الجدول رقم (19) نتائج اختبار « t » لعينتين مستقلتين، أن قيمة الإحصاء « t » قد بلغت 1.041 بدرجات حرية تساوي 26.723. والقيمة الاحتمالية المصاحبة لقيمة « t » تساوي 0.307 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05.

الجدول رقم (19): اختبار « t » لعينتين مستقلتين

		اختبار تساوي المتوسطات		اختبار ليفين لتجانس التباين		
الدالة الإحصائية	درجات الحرية	t	متوسط الفرق	Sig.	F	
.228	95	1.214	3.36654	.008	7.354	فرضية تجانس التباينات
.307	26.723	1.041	3.36654			التحرش فرضية عدم تجانس التباينات

حسب النتائج يتبين لنا أنه لا توجد دلالة إحصائية كافية على وجود فروق في التعرض للتحرش المعنوي حسب طبيعة عقد العمل. وبهذه النتائج وعلى هذا الأساس نرفض الفرضية الرابعة التي توقعنا فيها وجود فروق في التعرض للتحرش المعنوي حسب طبيعة عقد العمل.

### 6.1. عرض وتحليل الفرضية السادسة

نصت الفرضية السادسة لبحثنا أن النساء بعقد عمل محدد المدة أكثر تعرضاً للتحرش المعنوي من الرجال مهما كان نوع العقد، ولاختبار هذه الفرضية اعتمدنا اختبار ANOVA à 2 Facteurs أي تحليل التباين الثنائي للقياسات المستقلة (بعاملين)، والجدول رقم (20) يبين توزيع أفراد العينة حسب العامل (الجنس ونوع عقد العمل) وقد بلغ عدد الرجال 50 وعدد النساء 47، أما فيما يخص نوع عقد العمل بلغ عدد أفراد العينة ذوي عقد عمل محدد المدة (C.D.D) 21، وبلغ عدد أفراد العينة ذوي عقد عمل الغير محدد المدة (C.D.I) 76 فرداً.

جدول رقم (20): توزيع أفراد العينة حسب العاملين

N	Etiquette de Valeur		
50	ذكور	1.00	الجنس
47	إناث	2.00	
21	عقد عمل محدد المدة	1.00	طبيعة
76	عقد عمل غير محدد المدة	2.00	العقد

وتشير نتائج اختبار D الى وجود فروق دالة إحصائية في عامل (متغير) "الجنس" حيث بلغت قيمته 8.119 مع  $P = 0.005 > 0.05$ ، كما لم تظهر فروق دالة إحصائية في عامل (متغير) "نوع عقد العمل" حيث بلغت قيمته 1.916 مع  $P = 0.170 > 0.05$ ، غير أن هناك تفاعلا دالا إحصائيا بين العاملين حيث كانت D تساوي 6.494، والقيمة الاحتمالية  $P = 0.012$  وهي دالة عند  $\alpha = 0.05$  وتظهر نتائج هذا الاختبار في الجدول رقم (21).

الجدول رقم (21): نتائج الانحدار للنموذج الخطي العام

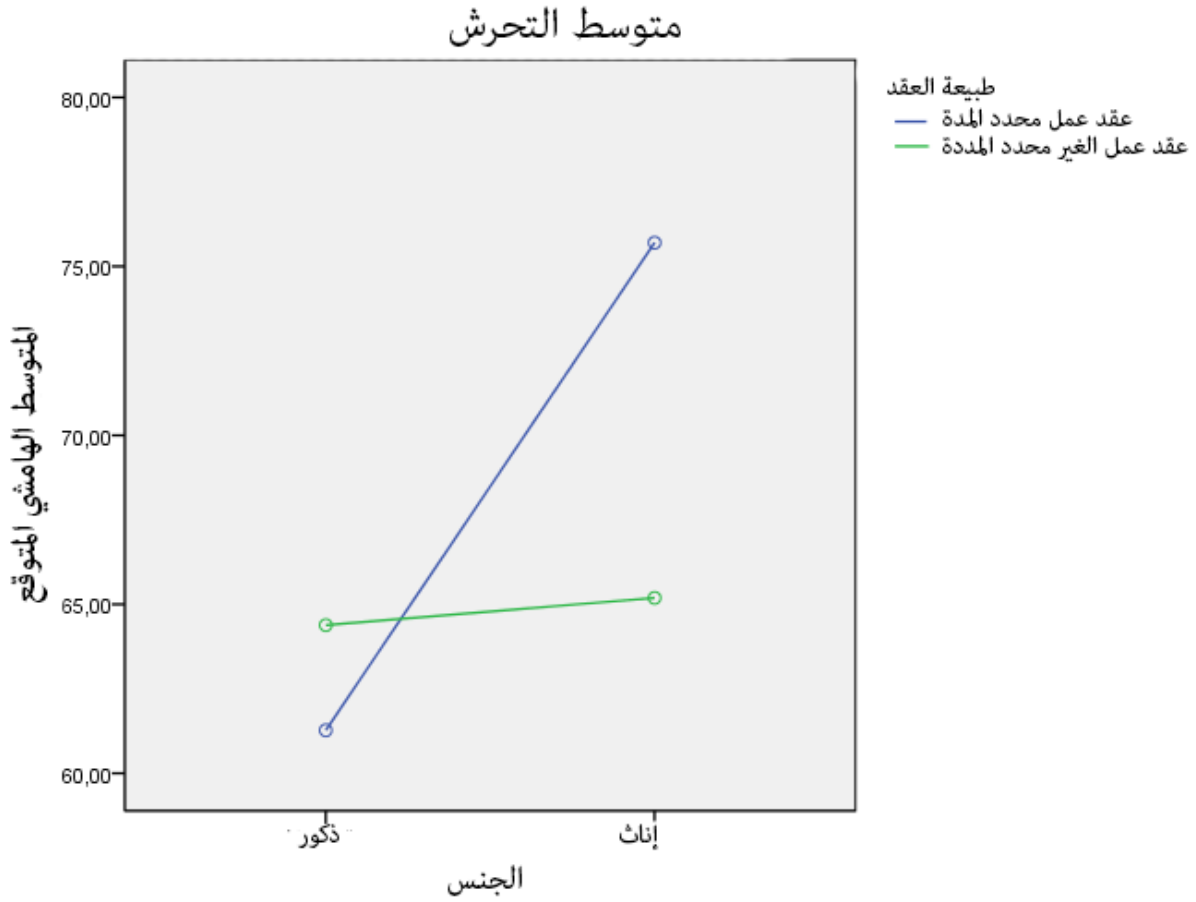
المتغير التابع: التحرش.

Sig.	D	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات من النوع ///	المصدر
.015	3.662	429.686	3	1289.059 <sup>a</sup>	النموذج المصحح
.000	2486.111	291681.939	1	291681.939	الانتظام الأصلي
.005	8.119	952.508	1	952.508	الجنس
.170	1.916	224.750	1	244.750	نوع عقد العمل
.012	6.494	761.886	1	761.886	الجنس* نوع عقد العمل
		117.325	93	10911.188	الخطأ
			97	4284420.000	المجموع
			96	12200.247	المجموع المصحح

ويظهر التفاعل بين الجنس ونوع عقد العمل بوضوح في الرسم البياني الذي نرى فيه تقاطع المستقيمان وهذا ما يؤكد نتائج اختبار d بالنسبة لتفاعل العاملين " الجنس ونوع عقد العمل " .

نلاحظ في الرسم البياني أن النساء اللواتي لديهن عقد عمل محدد المدة (C.D.D) أكثر تعرضاً للتحرش المعنوي من الرجال مهما كان نوع العقد سواء كان العقد محدد المدة (C.D.D) أو الغير محدد المدة (C.D.I).

الشكل رقم (07): تفاعل كل من الجنس ونوع عقد العمل في التعرض للتحرش



وعلى أساس هذه النتائج نقبل فرضية بحثنا حيث توقعنا أن النساء بعقد عمل محدد المدة أكثر تعرضا للتحرش المعنوي من الرجال مهما كان نوع العقد.

## 2. عرض وتحليل الحالات

بعد عرض وتحليل النتائج الرئيسية لبحثنا، نتطرق لعرض الحالات التي اعتمدها لدعم النتائج النهائية.

## 1.2. عرض وتحليل الحالة الأولى

## أ. عرض الحالة

1. الحالة الشخصية: تبلغ السيدة كريمة من العمر 40 سنة، متزوجة ولها ولدان ولديها مستوى جامعي.

2. الوضعية المهنية: تعمل المبحوثة في مؤسسة خاصة منذ 2003، تشغل منصب رئيسة مكتب منذ 2011 إلى يوم إجراء المقابلة، لها عقد عمل الغير محدد المدة (C.D.I).

3. العلاقات المهنية: تصف المتحدثة علاقاتها مع زملائها بالجيدة، فهي تجد سهولة في التواصل مع الآخرين سواء فيما يخص العمل أو على المستوى الشخصي. أما فيما يخص علاقتها بالمسؤول المباشر فوصفتها بالسيئة والمعقدة.

4. التعرض للتحرش المعنوي في العمل: المبحوثة ضحية سلوكات ومضايقات التحرش المعنوي من طرف مسؤولها المباشر لمدة تسعة أشهر، حيث أصبحت الهدف المباشر لجميع الإساءات وأنواع الاضطهاد وهذا منذ تعيينه كمسؤول. في بداية هذه المضايقات كان المتحرش يتفادى كل اتصال يجمعه معها، ويستغل وجود الآخرين لتوجيهها انتقادات وملاحظات سيئة دون أي مبرر. وكان يقترح على أشخاص آخرين أن تقوم الضحية بأداء مهامهم وكان يجبرها باستمرار القيام بأعمال لأوقات متأخرة وإذا رفضت ذلك يقوم بتهديدها وإهانتها، وعند مشاركة المبحوثة في اجتماعات يستغل المتحرش (المسؤول) الفرصة لانتقادها والتشكيك في مهارتها أمام الجميع ولا يأخذ بعين الاعتبار أفكارها حتى إذا كانت مثمرة كما أنها تتعرض للسخرية والتهديد بصفة متكررة ومستمرة.

مع مرور الوقت تضاعفت سلوكيات التحرش ولم تتجراً المبحوثة تقديم شكوى وذلك خوفاً من أن تفقد منصب عملها حسبها، كما عبرت عن معاناتها لزملائها في نفس المكتب ورغم مستنداتهم المعنوية لها لم تجد حل لوضعيتها، وقد أكدت لنا أنها ليست الضحية الوحيدة لهذه الآلية المدمرة بل هناك زميلة لها في نفس المكتب تعيش نفس الحالة.

انعكست وضعية التحرش المعنوي على الصحة النفسية والجسدية للمتحدثة، فهي تعاني من توتر مستمر بمجرد التواجد في مكان العمل أو التفكير فيه، إضافة إلى البكاء الشديد بمجرد التعبير عن وضعيتها وأكدت أنها تعاني من ارتفاع ضغط الدم وظهر ذلك منذ بداية المضايقات من طرف المسؤول فهي تعتبره السبب في تدهور صحتها، وقد انعكست حالة التحرش المعنوي على حالتها العائلية كذلك فهي تعتبر نفسها محل شكوى وتوتر بالنسبة لزوجها وأبنائها.

**5. الوضعية الحالية:** تواصل المبحوثة العمل في نفس المؤسسة وتشغل نفس المنصب وتعيش دائماً وضعية التحرش المعنوي، فالمعاناة الشديدة ووضعيته المعقدة جعلتها تختار الخضوع بدل المقاومة وتؤكد المتحدثة أنها ما دامت مؤهلة للترقية ستبقى هدف مسؤولها المباشر.

## ب. تحليل الحالة الأولى

### 1. من جانب التعرض للتحرش المعنوي

يتبين من خلال الحالة الأولى أن علاقة المبحوثة بمسؤولها المباشر جعلتها الهدف المباشر له وهذا ما أكدته من خلال إجابتها رقم (07)، حيث أكدت المبحوثة أنها ضحية مضايقات وسلوكيات تعسفية من قبل مسؤولها المباشر وهذا حسب الإجابة رقم (08)، وتعرضت المبحوثة ولمدة طويلة وبصفة متكررة للأفعال التي تميز حالة التحرش المعنوي، واتضح ذلك من خلال الإجابة رقم (09)، وترجع المبحوثة السبب الرئيسي لوضعية التحرش

المعنوي هو فارق المستوى بينها وبين المسؤول وهذا ما أكدت من خلال الإجابة رقم (11)، خاصة وأن المبحوثة ذات خبرة وكفاءة عالية ومستوى جامعي هذا ما جعل المسؤول يتخوف من أن يتم ترقيتها فيسلب منه منصبه.

إن التعامل المهني مع الجنس الآخر قد يولد حالة التحرش المعنوي ويجعل المرأة أكثر عرضة لذلك وغالبا ما تكون المرأة ( الضحية ) والرجل ( المعتدي ) وهذا ما يتبين من الحالة الأولى.

## 2. من خلال التقنية الأكثر ممارسة

من خلال إجابات المبحوثة على الأسئلة رقم ( 13 و 14 ) يتضح لنا مختلف المواقف التي تعرضت لها ونوع السلوكات التي تدخل ضمن تقنية أو إستراتيجية معينة. كان المسؤول ( المتحرش ) ينتهج أساليب مختلفة لإلحاق الأذى بالمبحوثة ( الضحية ) حيث كانت تتعرض لمواقف التفادي وتذبذب الاستقرار ويعود ذلك للتقنية الأولى، و كان المسؤول المباشر يتفادي كل اتصال مباشر معها، ويوجهها عبارات مسيئة وتهديدات إضافة إلى التشكيك في عملها وقدراتها، أما فيما يخص السلوكات المهنية ترجع كلها للتقنية الثالثة وتبينت من خلال عدم تقبل المسؤول تدخلات المبحوثة أثناء الاجتماعات وعدم إعطاء أهمية لأفكارها واقتراحاتها. ومن خلال ذلك فإن المواقف الأكثر تكرارا وممارسة ضد الحالة الأولى هي السلوكات والأفعال التي ترجع للتقنية الأولى والثالثة.

## 2.2. عرض وتحليل الحالة الثانية

### أ. عرض الحالة

1. الحالة الشخصية: تبلغ الأنسة سهام من العمر 42 سنة و متحصلة على شهادة تقني سامي في المحاسبة وهي عزباء.

2. **الوضعية المهنية:** تعمل المبحوثة كعون إداري وتهتم بتسيير الزبائن « gestion des clients » في مؤسسة متعددة الجنسيات والمتواجدة في المنطقة الصناعية (روبية) وهذا منذ 2010، لها عقد عمل محدد المدة (C.D.D) وتتمتع بامتيازات مهنية مثلها مثل باقي عمال المؤسسة.

3. **العلاقات المهنية:** وصفت المبحوثة علاقاتها بالزملاء سواء في نفس المصلحة أو باقي مصالح المؤسسة بالحسنة وأكدت أنها تتواصل مع الزبائن بشكل متميز، أما فيما يخص علاقتها مع رئيسة المصلحة التي تعمل فيها فقد وصفتها بالسيئة.

4. **التعرض للتحرش المعنوي في العمل:** تعرضت المبحوثة في الفترة ما بين 2014 و 2015 لمختلف مضايقات وسلوكات التحرش المعنوي من قبل رئيسة المصلحة فالعلاقة في بداية العمل كانت حسنة وبعد مرور فترة أثبتت المبحوثة ماثرتها كفاءتها في العمل، وتميزت بظموحها للتقدم والحصول على الترسيم، وكانت تتصرف بتلقائية وعفوية مع كلا الجنسين ومع جميع الزملاء والمسؤولين والزبائن خاصة الأجانب فهي تتقن أكثر من لغة إلى درجة أن بعض المسؤولين في مصالح أخرى اقترحوا عليها تغيير المصلحة للعمل معهم ما جعل رئيسة المصلحة تتوتر منها وتقلقها ما أدى بها إلى الاعتماد على إستراتيجية تعسفية في معاملتها مع المبحوثة بهدف إبعادها عن الآخرين وعزلها عنهم، وللوصول إلى هدفها انتهجت رئيسة المصلحة ( المتحرشة ) أساليب التحرش المعنوي حيث كانت تحرم المبحوثة من أبسط الحقوق كأوقات الراحة أو تجبرها على العمل إلى ساعات متأخرة دون أي مبرر. وكانت المبحوثة تضطر للبقاء في المكتب منعزلة عن الآخرين طول اليوم دون القيام بأي مهام، إضافة إلى ذلك تتهمها بأخطاء مهنية لم تقترفها.

تعرضت المبحوثة إلى كل أشكال الإساءات العنيفة وذلك بتوجيهها كلام وألفاظ جارحة أمام الآخرين والتقليل من قيمتها كشخص ورغم ذلك لم تستسلم أمام هذه السلوكات العدائية وتحصلت على امتياز في العمل، ما جعل رئيسة المصلحة تتماذى في مضايقاتها واعتمدت

على التهديد المباشر وعبر الهاتف ونشر إشاعات وافتراءات عن المبحوثة بنية دفعها للاستقالة.

لم تتجرأ المبحوثة على تقديم شكوى في بداية معاناتها بالرغم من دراية زملائها لحالتها، وعند تعقد وضعيتها توجهت إلى نقابة العمل وهذه الأخيرة طلبت منها إثبات ذلك من خلال أدلة ملموسة أو شهود ولكن امتناع الزملاء على الإدلاء بتصريحاتهم أدى إلى تعقد وضعيتها أكثر.

انعكست هذه الحالة على صحة المبحوثة ونفسيتها، حيث كانت تشعر بالخوف والقلق والتوتر خاصة بتواجد رئيسة المصلحة، فكانت تعاني من ضيق في التنفس خاصة وأن رئيسة المصلحة تعتمد إشعال المكيف رغم معرفتها بحالة المبحوثة الصحية ما أدى بها إلى تناول الأدوية باستمرار للتخلص من نوبات القلق، العطل المرضية بالنسبة لها حل للهروب من وضعيتها المعقدة.

**5. الوضعية الحالية:** تكررت وضعية التحرش المعنوي مع أكثر من عامل في نفس المصلحة ما أدى إلى تفاقم المشاكل وبعد فترة قدمت رئيسة المصلحة استقالتها. أما بالنسبة للمبحوثة، فتحسنّت وضعيتها المهنية والنفسية والجسدية بعد تنصيب رئيس مصلحة جديد.

### ب. تحليل الحالة الثانية

**1. من جانب التعرض للتحرش المعنوي:** تبين من خلال الإجابات رقم (9 و 10) التي قدمتها المبحوثة أنها تعرضت ولمدة سنة كاملة للتحرش المعنوي من قبل رئيسة المصلحة وهذا ما يؤكد أن التعرض للتحرش المعنوي لا يكون من قبل الرجال فقط وتبين ذلك خلال هذه الحالة.

كانت المبحوثة عرضة لمختلف المعاملات وأشكال الإساءات العدائية يوميا وفسرت هذه الوضعية من خلال الإجابة على السؤال رقم (13)، فالعلاقة المتميزة مع الزملاء وباقي المسؤولين والزملائ لم تتقبلها رئيسة المصلحة ( المتحرشة ). وتؤكد المبحوثة من خلال

إجابتها على السؤال رقم (15) أن أسباب هذه الوضعية ترجع لتمييزها في عملها وإتقانها لعدة لغات ما جعل رئيسة المصلحة تبحث عن الحلول للتخلص منها وإبعادها، وما كان يحفزها هو أن المبحوثة لها عقد عمل محددة المدة وتبين ذلك من خلال الإجابة رقم (18) وأكدت المبحوثة من خلال الإجابة على السؤال رقم (22) أنها تقدمت بشكوى لنقابة المؤسسة وهذه الأخيرة طلبت أدلة ملموسة وهذا ما يوضح صعوبة إثبات حالة التحرش المعنوي.

2. من خلال التقنية الأكثر ممارسة: تبين من خلال إجابات المبحوثة أنها تعرضت لمختلف أشكال السلوكات المسيئة، وأكدت ذلك بالإجابة على السؤال رقم (10) فهي ضحية المضايقات والمواقف التي ترجع للتقنية الأولى. وكانت رئيس المصلحة لا توجه لها الكلام وتتهمها بأخطاء لم ترتكبها، كما تجعلها تعمل لساعات إضافية دون أي مبرر، وأكدت المبحوثة أن (المتحرشة) تعتمد على أسلوب التهديد سواء بطريقة مباشرة أو عبر الهاتف، كما تطالب منها بشكل مباشر تقديم استقالتها وهذا ما يعود للتقنية الخامسة.

### 3.2. عرض وتحليل الحالة الثالثة

#### أ. عرض الحالة

1. الحالة الشخصية: تبلغ السيدة مريم من العمر 38 سنة، متزوجة ولديها أطفال، متحصلة على شهادة تقني سامي في الإحصاء.
2. الوضعية المهنية: تعمل المبحوثة بالمؤسسة منذ 4 سنوات ولها عقد عمل محدد المدة (C.D.D).
3. العلاقات المهنية: وصفت المبحوثة علاقتها بزملائها بالحسنة و العادية.
4. التعرض للتحرش المعنوي في العمل: تعتبر المبحوثة أنها ضحية التحرش المعنوي في العمل منذ 2015 إلى يوم إجراء المقابلة، فهي تتعرض لمختلف سلوكات ومضايقات التحرش المعنوي من قبل مسؤولها المباشرة، ووصفت معاملة مسؤولها بالعنيفة والظالمة،

وأكدت أن المسؤول يستغل سلطته، وكونه الصديق المقرب للمدير العام جعله يتمادى في أفعاله.

كان المسؤول (المتحرش) في المراحل الأولى يوجه لها ملاحظات جارحة وتعليقات ساخرة أمام الآخرين دون أي سبب وبعد ذلك تفاقم الوضع وأصبحت المتحدثة (الضحية) عرضة لمختلف المواقف التي تدفعها للخطأ خاصة وأن المتحرش كان يسحب منها الوثائق المهمة ويقوم بإخفائها عمدا ويجبرها على العمل بأدواتها الخاصة بالكمبيوتر الخاص بها مع العلم أن أدوات العمل متوفرة. كما أنه يعزلها عن الآخرين ويتركها دون أي مهام ويقول لها أن " ما يهمه هو حضورها فقط ". دون إعطاء أهمية لما تقوم به.

كانت المبحوثة ترفض كل تصرفات المسؤول (المتحرش) واختارت المقاومة وعدم الاستسلام لأنها متأكدة من خلال المواقف التي تتعرض لها أنها ضحية التحرش المعنوي، إلا أن المسؤول تمادى في أفعاله المسيئة وأقواله الجارحة وكان يرفض أي طلب عطفة أو راحة، فهو الذي يحدد تواريخ الإجازات إضافة إلى ذلك كان يدفعها للاستقالة خاصة وأنها لست مرسمة ولا تتقن عملها حسبها.

إن الوضعية القاسية والتعرض للتعسف والظلم دون أي سبب جعل المبحوثة تشعر بعدم الراحة في العمل، وكانت تعاني من آلام في المعدة وارتفاع ضغط الدم، وأكدت المتحدثة أن المعاناة التي تعيشها جعلتها تتعامل بعنف مع أولادها، فهي ترى أنها غير قادرة على التوافق بين العمل في ظل هذه الوضعية والقيام بواجباتها كأم ووضحت المتحدثة أنها ليست الضحية الوحيدة لهذه الآلية المدمرة.

**5. الوضعية الحالية:** المبحوثة لم تتقدم بأي شكوى، فهي تعتقد أن ذلك يهدد مستقبلها المهني خاصة وأنها بحاجة لهذا المنصب، ولكن بأسابيع قليلة قبل المقابلة أكدت أنها تبحث عن منصب آخر، حيث تعتبر العمل مع المسؤول (المتحرش) ويحرمها من جميع حقوقها ويهدد صحتها.

### ب. تحليل الحالة الثالثة

1. من جانب التعرض للتحرش المعنوي: تبين من خلال إجابات المتحدثة أنها ضحية مختلف الأفعال التعسفية من قبل مسؤولها المباشر وهذا ما ميز إجاباتها على الأسئلة رقم (8 و 9 و 10) ووصفت بشكل مفصل كل السلوكات التي كان المتحرش يقوم بها فكان يستغل كل الوسائل والظروف ليتحرش بها معنويا ، كما أكدت المتحدثة أنها قاومت التهجمات والاعتداءات ولم تستسلم للوضع لأنها كانت على دراية كاملة أنها تتعرض للتحرش المعنوي وهذا ما أكدته في الإجابة عن السؤال رقم (11) ، وإنعكست هذه الوضعية على الحالة الصحية للمتحدثة ما أثر على علاقاتها العائلية والاجتماعية ويتبين ذلك في الإجابة على السؤال رقم (23).

2. من خلال التقنية الأكثر ممارسة: من خلال إجابات المتحدثة تبين أن المتحرش يعتمد على العديد من الأساليب حتى يلحق الأذى بالضحية وتوضح ذلك من خلال الإجابة على السؤال رقم (10 و 11 و 12) ووصفت الضحية أغلب هذه الأساليب التي كان الهدف منها عزلها وإذلالها ودفعها للخطأ، و التقليل من أهميتها وترجع كل هذه الأفعال للتقنية الرابعة. كما كان المتحرش يجبر الضحية على أداء مهام ليست مهامها و تهديدها و حرمانها من أبسط الحقوق ويوجي ذلك لأساليب التقنية الأولى.

### 4.2. عرض وتحليل الحالة الرابعة

#### أ. عرض الحالة

1. الحالة الشخصية: السيد رشيد متزوج وأب لخمس أطفال و يبلغ من العمر 48 سنة و متحصل على شهادة جامعية.
2. الوضعية المهنية: يعمل السيد رشيد كرئيس قسم العلاقات البنكية التابعة لمديرية المالية والمحاسبة Direction des Finances et comptabilité في مؤسسة خاصة

متواجدة في المنطقة الصناعية -روبية- وهذا منذ 17 سنة فهو يتميز بكفاءته العالية وإتقانه لعدة لغات.

**3. العلاقات المهنية:** تجمع المتحدث علاقات جيدة مع جميع الزملاء والمسؤولين والمرؤوسين وليست لديه مشاكل في التواصل.

**4. التعرض للتحرش المعنوي في العمل:** أكد المتحدث أنه ضحية لمضايقات وسلوكات التحرش المعنوي من قبل رئيسة قسم المحاسبة ومدير مصلحة المالية والمحاسبة، وقد تم تعيينهما بعد إستقالة المدير السابق وباقي مجموعة العمل التي تعمل معه في نفس المصلحة وذلك لتأسيس شركة مصغرة خاصة بهم، وبعد فترة من تعيين المدير الجديد إقترح بدوره توظيف أشخاص للعمل معه ومن بينهم رئيسة قسم المالية.

يرجع السبب في بداية تعرض المتحدث للتحرش المعنوي هو خطأ إرتكبه رئيسة قسم المالية حيث قام المتحدث بدوره بتصحيح هذا الخطأ وإرسال تقرير لمدير المحاسبة والمالية والمدير العام، هذا ما لم تتقبله رئيسة قسم المالية ومدير المالية والمحاسبة وذلك كونهما أصدقاء. كان الدافع الرئيسي لبداية تعرض المتحدث لكل الأفعال والسلوكات التعسفية. تغيرت معاملة كلا من رئيسة قسم المالية ومدير المالية والمحاسبة حيث كان يحرم المتحدث من أي مهام كما سحبت منه كل المزايا المقدمة من قبل المؤسسة كالسيارة والهاتف والكمبيوتر، وكانت رئيسة قسم المالية تستغل المواقف لإهانته دون أي سبب وتعمل على نشر الإشاعات والافتراءات خاصة فيما يخص صحة المتحدث وكانت تقنع الآخرين أنه عديم القدرة ولا أهمية له في المؤسسة وأن قدراته المهنية تراجع.

بعد فترة إقترحا كل من مدير المالية ورئيسة المصلحة للمدير العام أن يختار المتحدث بين تغيير منصب عمله و ذلك بتوجيهه للعمل في فرع خاص بالمؤسسة والمتواجد بمنطقة أخرى أو يقدم استقالته إن لم يقبل ذلك. كان المتحدث يعيش حالة العزلة والملل رغم مساندة بعض زملائه ، إلا أن تأثير ذلك على صحته كان واضح.

5. **الوضعية الحالية:** كان المتحدث يبحث عن حل لوضعيته أو دعم من قبل المؤسسة إلا أنه لم يجد ذلك وإختار الانتقال للعمل في فرع تابع للمؤسسة وبعد فترة لم يتقبل هذا التغيير وقدم إستقالته.

### ب. تحليل الحالة الرابعة

1. **من جانب التعرض للتحرش المعنوي في العمل:** من خلال إجابات المتحدث يتضح أنه ضحية التحرش المعنوي وما يميز وضعيته هو أن المتحرش لم يكن طرف واحد بل ثنائي أي رجل وامرأة وهذا ما يسمى بـ " التحرش المختلط " وكان من قبل مدير المالية والمحاسبة ورئيسة قسم المالية وتبين ذلك من خلال الإجابة على السؤال رقم (08) وكانت ظروف التحرش المعنوي معقدة ترجع أسبابها إلى تعيين فريق عمل جديد، أما الدافع الرئيسي فيرجعه المتحدث إلى تصحيحه لخطأ مهني اقترفته رئيسة قسم المالية وهذا ما تبين في الإجابة على السؤال رقم (15). كما وصف المتحدث كل المواقف التعسفية التي كان ضحيتها من خلال الإجابة رقم (10 و 12)، وكان الهدف منها دفعه للاستقالة و رغم تعتقد وضعية المتحدث إلا أنه لم يتقدم بشكوى رسمية وأكد ذلك في الإجابة على السؤال رقم (21).

2. **من جانب التقنية الأكثر ممارسة:** تبين من خلال إجابات المتحدث رقم (8 و 9 و 10 و 12 و 14) أن السلوكات والأفعال التي كان يتعرض لها تشمل مختلف التقنيات التي تميز التحرش المعنوي، فالتقنية الرابعة والثالثة الأكثر توظيفا وتشمل السلوكات المهنية والأفعال التي تتجه إلى عزل الضحية وإذلاله.

### 3. مناقشة النتائج

بعد عرض وتحليل نتائج الدراسة سنحاول مناقشتها حسب الخلفية النظرية لبحثنا والتأكد من مدى تحقق فرضياتنا ومقارنتها بالدراسات السابقة.

وصفت الباحثة M.F. Hirigoyen (1998 ص 67) التحرش المعنوي في العمل على أنه " كل تصرف سيء، قد تكون حركة وكلام و سلوك و موقف وكتابات أحادية تهدف من خلال طبيعتها إلى إيذاء شخصية وكرامة ونفسية شخص أو تهديد لمنصب عمله أو الإخلال بظروف العمل ". فسلوكات التحرش المعنوي تظهر بصفة مباشرة من خلال التهجمات العلنية العدائية وقد تكون غير مباشرة فتأخذ أشكال خفية، وعلى هذا الأساس نعتمد على المحاور الأساسية لوصف التحرش المعنوي في العمل من خلال أنواع السلوكات والمضايقات، وقد حددها الباحث H. Lyman (1996) بعد مجموعة من الدراسات وصنفها إلى خمس فئات تشمل كل فئة تقنية معينة تدخل ضمنها أنواع من السلوكات التي يعتمدها المتحرش خلال اعتدائه على الضحية وتتمثل في موقف التفادي وتذبذب الاستقرار و مواقف دفع الضحية للخطأ و السلوكات المهينة و الأفعال العلنية التي تتجه إلى عزل الضحية والأفعال الخبيثة لمحاولة بلوغ الضحية.

وعلى هذا الأساس قمنا بصياغة الفرضية الأولى كالاتي: نتوقع وجود تفاوت بين تقنيات التحرش المعنوي في أماكن العمل. وقد تحققت هذه الفرضية على مستوى العينة المدروسة إذ أسفرت النتائج أن التقنية الثانية والمتمثلة في مواقف دفع الضحية للخطأ جاءت في المرتبة الأولى، تليها التقنية الأولى والمتمثلة في مواقف التفادي وتذبذب الاستقرار، ثم نجد في المرتبة الثالثة التقنية الثالثة التي تشمل السلوكات المهينة و تليها في المرتبة الرابعة التقنية الرابعة والمتمثلة في الأفعال العلنية التي تتجه إلى عزل الضحية وفي المرتبة الأخيرة نجد الأفعال الخبيثة لمحاولة بلوغ الضحية والتي تمثل التقنية الخامسة.

جاءت نتائج بحثنا مقارنة إلى حد بعيد مع الدراسة التي ذكرتها الباحثة Marie- Deveaud Plédram (2011) وهي دراسة لمكتب المساواة بين النساء والرجال (B.E.F.H) Bureau L'Egalité entre femmes et hommes وكان الهدف منها دراسة

المساواة بين الرجال والنساء لإدارة Contonal Vaudoise، وبعد الدراسة الأولية توسعت وشملت موضوع ظروف العمل والرضا و التوفيق بين العمل والحياة الأسرية، و بينت النتائج أن من بين أسباب عدم الرضا التعرضاً للتحرش المعنوي والذي خصص له بعد ذلك جزء من هذه الدراسة، وأسفر تقرير Administration Contal Vaudoise (A.V.C) حول طبيعة سلوكيات التحرش المعنوي الأكثر تكراراً، فالنقد والتهميش الغير مبرر هي الأكثر شيوعاً وممارسة بنسبة 46% من قبل الزملاء و 41% من قبل الرؤساء وتأتي بعدها السلوكيات المهنية والتي تشمل التقنية الثالثة حسب تصنيف الباحث Lyman، حيث كان يشتكى منها 1800 شخص مستجوب و 1700 منهم وزعت عليهم مهام أقل بكثير من مؤهلاتهم.

وحسب تصنيف Lyman لسلوكيات التحرش المعنوي في العمل بينت نفس الإحصاءات أن سلوكيات العزلة والتهميش ورفض الاتصال والتي تقابلها التقنية الرابعة شملت 1530 عاملاً، والتهمجات على الحياة الخاصة شملت 1450 حالة أما التقنية الأولى التي تشمل السلوكيات التي تهدف إلى زعزعة الإستقرار ذكرها 1000 مستجوباً، وقد ورد من خلال النتائج التي اعتمدها لدعم النتائج الرئيسية لبحثنا أن مجمل الضحايا تعرضوا لمضايقات وسلوكيات مختلفة والتي كان ينتهجها المترشحون ضدهم لتحقيق أهدافهم.

هذا ما يؤكد أن المتحرش لا يعتمد على تقنية دون أخرى بل ينتهج تقنيات متعددة لإلحاق الضرر بالضحية وما يميز الحالات هو أن التحرش المعنوي في مراحل الأولى يكون عبارة عن تلميحات لفظية، توبيخ، مضايقات، افتراءات وأفعال غير مباشرة وبعد مرور الوقت يتمادى المتحرش في سلوكياته و يستغل كل فرصة لإيذاء الضحية.

تنص الفرضية الثانية لبحثنا على أنه يوجد فروق بين الرجال والنساء في التعرض للتحرش المعنوي في أماكن العمل، لم تتحقق فرضية بحثنا على مستوى عينة البحث، وقد جاءت نتائج بحثنا تختلف عن نتائج دراسة ذكرتها الباحثة Violaine Chavignier (2012)،

ص 33) والتي قامت بها Institut national de la Santé et de la recherche médical (2004)، حيث شملت منطقة Provence- Alpes- Cotes d'Azure، وبعد تطبيق استبيان Lyman أسفرت النتائج أن 9% من ضحايا التحرش المعنوي رجال مقابل 11% بالنسبة للنساء.

وفي نفس السياق وفي إطار دراسة البعد النفسي لشكاوي التحرش المعنوي في العمل والتي قامت بها La commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (2002) أشارت أن النساء خمس مرات أكثر من الرجال من حيث التقدم بشكاويهن للجنة 103 نساء مقابل 21 شكوى يتقدم بها الرجال.

وأسفرت نتائج دراسة Lyman في السويد حول التحرش المعنوي في العمل والتي ذكرتها الباحثة Laila Salah Eddine (2008، ص19) أن 55% من ضحايا التحرش المعنوي نساء مقابل 45% رجال.

وفي الإطار نفسه تختلف نتائج دراستنا ونتائج دراسة قامت بها La fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail

(2003، ص26) حول ارتفاع نسبة النساء ضحايا التحرش المعنوي في العمل، حيث أكدت أن هناك العديد من التفسيرات المنطقية للنسبة العالية للنساء ضحايا التحرش، وترجع ذلك إلى تعرض النساء للسلوكات والأفعال السلبية أكثر من الرجال، وذكرت تفسير آخر يؤكد أن النساء أكثر حساسية من الرجال فهن مرجحات أكثر لتصنيف أنفسهن ضحايا التحرش أما الرجال يرجعون وضعية التحرش إلى دور ومسؤولية الضحية، فالنساء تفسر الظاهرة من خلال خصائص المتحرش أو من خلال ديناميكية الجماعة، أما الرجال يأخذون الوقت الكافي حتى يصنفوا أنفسهم ضحايا التحرش، وبذلك يمكن أن يرجع ارتفاع معدل

تعرض النساء للتحرش إلى التفاعل بين الميل الكبير لتصنيف تجارب التحرش وارتفاع معدل التعرض للسلوكات السلبية.

أكدت الباحثة M.F.Hirigoyeu (1998، ص72) أن الجماعات تميل لمستويات الأفراد ولا تتقبل الفرق " النساء في مجموعة رجال أو الرجال في مجموعة نساء"، وأضافت في نفس الإطار أن بعض المؤسسات تكشف عدم قدرتها في فرض إحترام أدنى لحقوق الفرد، وتسمح بتطور العنصرية والتمييز على أساس الجنس.

وتتفق نتائج بحثنا واستنتاجات دراسة الباحث Angelo Soares (2002، ص9)، حيث تبين أشارت أنه لا يوجد علاقة بين المميزات الفردية كالجنس والأشخاص ضحايا التحرش المعنوي في العمل، وترجع سبب وضعية التحرش المعنوي إلى السياق التنظيمي والاجتماعي والاقتصادي.

اتفقت نتائج دراستنا ونتائج دراسة ذكرتها الباحثة Salah Eddine لمجموعة من الباحثين لقسم العلوم الإجتماعية والسياسية للجامعة الكاثوليكية (Louvain، Bara) Hacourt, (2005، Gacia،) حيث لم يجدوا علاقة إحصائية دالة بين متغير الجنس وكون الشخص ضحية للتحرش المعنوي.

إن إختلاف النتائج قد يعود إلى تكوين عينة الدراسة، فغالبا ما يكون تجاوب النساء أكثر من الرجال، إضافة إلى أن النساء تميل إلى التعبير والتصريح عن المعاناة النفسية أكثر من الرجال، إلا أنه لا بد من التنويه على ضرورة الأخذ بعين الاعتبار التقسيم الجنسي الممثل في سوق العمل الجزائري.

أما فيما يخص الفرضية الثالثة والتي تنص على أنه يوجد فروق في التعرض للتحرش المعنوي حسب متغير السن، لم تتحقق فرضية بحثنا على مستوى العينة المدروسة.

جاءت نتائج بحثنا تختلف ونتائج دراسة نرويجية ذكرها الباحث Chavignier (2012)، ص 32)، والتي اهتمت بالعوامل الديموغرافية والاجتماعية في دراسة ظاهرة التحرش المعنوي، وأشارت أن العمال الذين تتراوح أعمارهم بين 35 سنة و 54 سنة أكثر تعرضا لسلوكات ومضايقات التحرش مقارنة بالفئات العمالية الأخرى، بينما العمال الذين تتراوح أعمارهم من 25 سنة وأقل، يكون خطر التعرض للتحرش المعنوي منخفض. كما أشار الباحث Chavignier إلى نتائج دراسة أخرى لـ Campanini et al (2006) حيث أكدت أن خطورة التعرض لسلوكات التحرش المعنوي مرتفعة عند النساء في الفئة التي تتراوح أعمارهن بين 34 و 44 سنة.

وفي الإطار نفسه تختلف نتائج بحثنا ونتائج دراسة أشارت إليها الباحثة Salah Eddine (2008، ص14) والتي قام بها الأخصائي النفساني Viaux Bernaud عام (2000) حيث أجبرت على أساس إستبيان وجهه للأشخاص المسجلين في ملف الجمعية الوطنية لضحايا التحرش في العمل، ومن بين نتائج هذه الدراسة هو أن أغلبية الضحايا نساء بنسبة 72.4% و قدر متوسط أعمارهن 46 سنة.

و في نتائج دراسة قام بها قسم العلوم السياسية والاجتماعية للجامعة الكاثوليكية لـ Louvain وبالتعاون مع الإتحاد الأوروبي والصندوق الاجتماعي الأوروبي أنه لا يوجد خاصية فردية مرتبطة بإشكالية التحرش المعنوي وأشارت لمتغير السن، فتعرض الشخص للتحرش المعنوي يرجع إلى عوامل أخرى حسبها.

أما فيما يخص الفرضية الرابعة والتي توقعنا فيها وجود فروق في التعرض للتحرش المعنوي حسب متغير المستوى الدراسي، فقد تحققت على مستوى عينة البحث.

العمال ذوي مستوى دراسي متوسط هم أكثر عرضة للتحرش المعنوي في أماكن العمل مقارنة بالمستويات الأخرى ( الثانوي و الجامعي ) وجاءت نتائج دراستنا تختلف عن نتائج دراسة Marie Pezé و Claudia Gasparo (2003) والتي شملت 94 حالة، حيث أسفرت نتائجها أن أغلبية ضحايا التحرش المعنوي هم عمال ذوي مستوى عالي، وأشارت الباحثة M.F.Hirigoyen (1998، ص 74) عند تفسيرها لحالة التحرش أن الشباب ذوي مؤهلات عالية والذين يشغلون منصب أو لديهم مسؤول أقل مستوى منهم، يكونون معرضون للتحرش المعنوي أكثر من الفئات الأخرى.

اختلفت نتائج بحثنا ودراسة سابقة لقسم العلوم السياسية والاجتماعية للجامعة الكاثوليكية والتي تطرقت للخصائص الفردية لضحايا التحرش المعنوي إعتبرت أن المستوى الدراسي لا يجعل الفرد عرضة للتحرش.

غالبا ما يشغل العمال ذوي المستويات المتوسطة مناصب عمل بسيطة وروتينية، فالعمال من هذه الفئة يعتبرون أنفسهم عاجزين ولا يملكون الحق في رفض المعاملات والسلوكات التعسفية خاصة من قبل المسؤولين، وأشار الباحث حشلافي حميد (2008، ص 80) أن المترشحين يفضلون الضحايا نظرا لضعف وهشاشة وضعيتهم المهنية، بهذا يحقق المتحرش كل نزواته لتنفيذ سلطته وخصوصا إتجاه الأشخاص الذين يعملون في مناصب عمل غير مقدره وليست لها قيمة اجتماعية. قد تكون هذه الفئة تشكل عبئا على المؤسسة، ما يجعلها تنتهج أسلوب تسييري تعسفي متعمد لجعل العمال ذوي مؤهلات متدنية يقدمون استقالاتهم، فالأسلوب التسييري السلبي يؤدي إلى تهميش وتظلم الفئات العمالية ذوي المؤهلات المتوسطة، فيصبحون عرضة لكل أشكال المضايقات والسلوكات السلبية و هو الحال بالنسبة للعمال في المؤسسات الصناعية الجزائرية.

فيما يخص الفرضية الخامسة والتي توقعنا فيها وجود فروق في التعرض للتحرش المعنوي في أماكن العمل حسب طبيعة عقد العمل، لم تتحقق فرضية بحثنا على مستوى عينة البحث.

اختلفت نتائج بحثنا ودراسة سابقة للباحثين Gasparo و Pez  (2003) حيث أشارت نتائجها أن أغلبية ضحايا التحرش المعنوي في العمل كانوا عمال ذوي عقود عمل الغير محدد المدة (C.D.I) Contrat   durée indeterminate، ويعملون بدوام كامل، إلا أن تفسير نتائج بحثنا دليل أن العمال ضحايا التحرش المعنوي يتعرضون للسلوكات والمضايقات التعسفية مهما كانت طبيعة العقد، ما هو ملاحظ على مستوى عينة الدراسة وتظهر بصورة أدق من خلال تصريحات الضحايا التي اعتمدها.

إلا أنه من الضروري الإشارة إلى بعض المؤسسات التي تعتمد على التوظيف بعقود العمل المحددة المدة، فهي تعتبرها وسيلة لتفادي مختلف المشاكل القضائية التي يمكن أن تواجهها عندما تكون مجبورة على الإستهناء عن عمالها، فالعامل المؤقت يشعر بعدم الاستفادة من كل حقوقه وفقاً لطبيعة العقد، فيعيش حالة توتر وقلق، في هذه الحالة يستغل المتحرش حساسية الوضعية ويجد مبررات قانونية لإبعاده، وغالباً ما تكون بسبب الغيرة والمنافسة السلبية.

يمكن تحديد وضعية أخرى للعامل الذي تكون وضعيته المهنية مستقرة ويتمتع بكل الحقوق وصاحب خبرة وأقدمية، في هذه الحالة ينتهج المتحرش أساليب تعسفية عديدة من بينها دفع الشخص المستهدف لارتكاب أخطاء قد تحيله للمجلس التأديبي أو التسريح، وأشار الباحث Jean Paul Guedj (2012، ص69) أن البحث عن الخطأ يتطلب وضع شخص في مواقف ليرتكب خطأ خطير، فالمتحرش يحقق هدفه بوسائل تبرر ذلك حتى وإن كان الضحية بعقد عمل الغير محدد المدة.

وقد ذكر الباحث حشلافي (2008، ص 78) بعض الدراسات والتي أسفرت نتائجها أن ضحايا التحرش المعنوي في العمل يعتبرون أن من مسببات الظاهرة هي الغيرة بنسبة 63% التنافس حول الأداء والترقية بنسبة 38%، التنافس من أجل الحصول على تكريم وأفضال الرئيس أو المسؤول بنسبة 38%، التنافس من أجل إرضائه 34% فالمتحرش يستهدف الشخص الذي يراه عائق في طريقه، فقد يكون العامل ضحية للتحرش المعنوي مهما كانت طبيعة عقد عمله.

أما فيما يخص الفرضية السادسة لدراستنا والتي توقعنا فيها أن النساء بعقد عمل محدد المدة أكثر تعرضا للتحرش المعنوي من الرجال مهما كانت طبيعة العقد. وقد تحققت الفرضية على مستوى عينة البحث.

بالنسبة لنتائج الدراسة ظهر تفاعل بين الجنس وطبيعة عقد العمل، فالنساء بعقد عمل المحدد المدة Contrat à durée déterminée (C.D.D) أكثر تعرضا للتحرش المعنوي.

أكدت دراسة سابقة للباحث Bernand (2001)، أن هناك خاصية تتكرر في غالبية حالات التحرش المعنوي، تكون النساء ضحايا التحرش المعنوي غالبا عند تضايق السلطة أو المحيط من صفاتهن أو عندما تتعارض لمعايير تكون في غالب الأحيان غير رسمية، وهذا ما لا يتقبله المتحرشون فيعملون كل ما في وسعهم للإطاحة بهن.

ذكرت الباحثة M.F. Hirigoyen (1998، ص 73) أن بعض المهن المخصصة تقليديا للرجال ليس من السهل على المرأة أن تحترم عند قدومها، وأضافت أن عملها غالبا لا يؤخذ بعين الاعتبار. فالمرأة تقتحم مجال العمل بطموحات عالية فهي تسعى لإبراز إمكانياتها و مؤهلاتها عند أداء عملها. خصوصا إذا تعلق الأمر بمجال كان حكرا على الرجال كالقطاع الصناعي، غير أن المرجعية الثقافية والاجتماعية تجعل الرجل ينظر للمرأة على

أنها تتنافس وتهدد مكانته داخل المؤسسة، فالبعض يرى أن علاقة الرجل والمرأة في العمل على أنها منافسة ومعركة لإثبات الذات ما يخلق مشاكل وصراعات تمهد لسلوكيات التحرش المعنوي.

يعتبر الباحث حشلافي (2008، ص 80) أن التحرش المعنوي ينشأ خلال الفترات الأولى للتوظيف أو أثناء مدة تربيته أو تكوين ويشير إلى أن المتحرش يفضل هذا النوع من الضحايا وهذا نظرا لضعف وهشاشة وضعيتهم المهنية، ومن الأساليب التي تجعل البعض يستغل مثل هذه الفئات هو جعل الموظفين يعتقدون أنه يجب عليهم تقبل كل شيء للحفاظ على عملهم.

لابد من التنويه أن التسيير داخل المؤسسة قد يكون له دور سواء في ظهور أو انتشار السلوكيات والمضايقات التي تميز التحرش، و على أشار الباحث Guedj (2012، ص 68) أن لوضع ملف ضد الضحية بعض المسيرين يراقبون بدقة التأخرات وإثارة الأخطاء في العمل المنجز، ويقومون بسلوكيات سلبية وعنيفة عن طريق الإنتقادات الإستغزالية.

ناهيك عن إختلاف البيئة، فجل الدراسات غربية غير البيئة الجزائرية التي لا تزال ترى أن المرأة تنافس الرجل في الحصول على مناصب عمل وتبرر ذلك بعدم تكافؤ الفرص في التوظيف، إضافة الى أن النساء ضحايا التحرش المعنوي يكون فيها المتحرش رجل وهذا ما جاء من خلال نتائج الحالات (1 و2 و3) التي تطرقنا إليها في دراستنا.

## 4. الاستنتاج العام

ما يمكن إستخلاصه من هذا العرض والتفسير لنتائج الدراسة الحالية، هو أن بعضها جاءت حسب توقعاتنا في حين تعارض بعضها مع هذه التوقعات، ونفسر ذلك بخصوصية مجتمع الدراسة.

من النتائج التي توصلت إليها الدراسة فيما يخص التقنيات التي يعتمدها المتحرش ضد المتحرش به نجد في المرتبة الأولى التقنية التي تعبر على السلوكات والمواقف التي تدفع الضحية للخطأ تليها التقنية المتمثلة في مواقف التفادي التي تشمل السلوكات المهنية، بعدها نجد في المرتبة الرابعة التقنية المتمثلة في الأفعال العنوية التي ينتهجها المتحرش تليها التقنية الخامسة التي تعبر عن الأفعال الخبيثة لمحاولة بلوغ الضحية.

إن تفاوت التقنيات التي يعتمدها المتحرش لبلوغ نفسية الضحية ترجع بالدرجة الأولى إلى الوضعية التي يكون فيها كل من الثنائي المتحرش والمتحرش به ، فالمتحرش يستغل أي موقف يساعده على بلوغ هدفه، ونشير إلى أن الظروف التي يكون فيها الثنائي قد تعزز هذه السلوكات التعسفية وتجعل الضحية في وضعية تصعب عليه مقاومتها.

إن الإستراتيجية التدميرية التي ينتهجها المتحرش تترجم من خلال مضايقات وسلوكات عدائية منحرفة ضد المتحرش به تكون في المراحل الأولى عبارة عن اختلاف في الآراء، التقليل من الاحترام و تلاعب ولا تكون لها تأثير مباشر على العامل، إلا أن تكرارها وتنوعا يجعل الوضعية أكثر تعقيدا.

فيما يخص بحثنا إعتدنا على دراسة العوامل الفردية التي تجعل من العامل ضحية للتحرش المعنوي خاصة وأن الكشف عنها أضحي صعب التحقيق كون الظاهرة معقدة وغالبا ما تكون مستترة وخفية، فالعامل الأول يتمثل في متغير الجنس والذي أثبتنا فيه أن التعرض للتحرش المعنوي يمس كلا الجنسين، هذا يعتبر كرد على العقليات السائدة في مجتمعنا الذي

يعتقد بان المرأة تكون ضحية التحرش وليس الرجل، إلا أن المتحرش يختار ضحيته دون إعطاء اعتبار لجنسه فهو يعتدي على الشخص الذي يستهدفه.

وأما العامل الثاني الذي تناولناه في دراستنا يتمثل في متغير السن، والذي أثبتنا فيه أن العامل يتعرض للتحرش مهما كان سنه، وهذا عكس الأحكام المسبقة والتي ترى أن الشباب لديهم طاقات قد يستغلونها بصفة سلبية تجعلهم يتورطون في مشاكل مع الزملاء أو المسؤولين ما يؤهلهم أن يكونوا ضحايا للتحرش رغما عنهم إلا أن نتائجنا تدل عكس ذلك، فالفئات العمرية الأخرى تتعرض للتحرش المعنوي فهذه الآلية تستبعد عامل السن أي العامل يظل مهدد لخطر التعرض للتحرش المعنوي مهما كانت الفئة العمرية التي ينتمي إليها.

وقد بينا في دراستنا أن نوع المكتسبات الدراسية لها دور في جعل العامل ضحية أو عكس ذلك قد يساعده على تجنب الوقوع في فخ صيرورة تعسفية منحرفة. إن العامل ذو المستوى المتوسط تكون مكتسباته العلمية محدودة فغالبا ما يشغل مناصب بسيطة وروتينية تجعله في وضعية يشعر فيها بعدم أهميته داخل المؤسسة فيحتقر ذاته فيستغل المعتدي وضعيته المهنية وسلطته لتفريغ عدوانيته على شخص آخر أقل مستوى منه، هذا لا يعني أن العمال ذوي المستويات العليا لا يتعرضون لمثل هذه السلوكيات ولكن إحتمال تعرضهم للتحرش المعنوي يكون أقل مقارنة بالفئات العمالية الأخرى.

لا تعتبر طبيعة عقد العمل في حد ذاتها محدد لتعرض العامل لمختلف المضايقات والسلوكيات التعسفية التي تشمل التحرش المعنوي هذا ما تشير إليه نتائج بحثنا، فرغم تمتع العامل بعقد عمل غير محدد المدة بكل الحقوق والامتيازات المهنية قد يكون ضحية لآلية مدمرة مثله مثل العامل بعقد عمل محدد المدة الذي تكون وضعيته أقل استقرارا ويشعر بقلق وتوتر دائم اتجاه حالة عمله، ما يجعلنا نؤكد أن غياب القوانين الردعية في الجزائر ضد التحرش المعنوي يعزز أفعال وسلوكيات التحرش فالتحرش على قناعة تامة أن الطرف

الآخر لا يتمتع بأي حماية قانونية في كلا الحالتين ما يجعله يتمادى في اعتداءاته لبلوغ هدفه.

إلا أننا نلتمس من خلال التفاعل بين عامل الجنس وطبيعة عقد العمل وضعية نميزها عن باقي الوضعيات المهنية الأخرى فالعاملات بعقد عمل محدد المدة مؤهلات لتكن ضحايا التحرش المعنوي مقارنة بالفئات العمالية الآخرين، ما يؤكد عدم تقبل الرجل لمنافسة الجنس الآخر له. فالمرأة في الفترات الأولى للتوظيف تسعى لتقديم الأحسن لفرض ذاتها وإبراز قدراتها وإمكانياتها في المؤسسة ما يجعل الرجل ينظر إليها كتهديد لمستقبله المهني، بالنسبة له حظوظه في الترقيات والعلاوات والامتيازات المهنية تتخفف بوجود المرأة، إضافة إلى المعتقدات التي ترى أن مكان المرأة ليس في مجال العمل وخاصة في القطاع الصناعي، ما يجعلها في صراعات دائمة لإثبات نفسها، هذه الوضعية تجلب المتحرش فهو يراها أرضية خصبة تسمح له بممارسة سلوكاته العدائية.

إن التمييز الذي يطبقه البعض على أساس معايير غير عادلة وغير موضوعية اتجاه البعض وعلى حساب كفاءات ومهارات الغير تؤدي إلى العزلة والحد والتشاؤم ضمن مجموعة العمل فتكون أرضية مهينة لظهور وتفاقم وضعية التحرش المعنوي التي تعيش ضحيتها معاناة نفسية قاسية تهدد سلامتها وصحتها النفسية والجسدية ومستقبلها المهني، وتكون لها عواقب سلبية محيط وظروف العمل ( حشلافي، ص 79).

نستغل نتائج البحث الحالي لتقديم بعض الإجراءات العملية والمنهجية:

#### • على المستوى المؤسسي

✓ مكافحة ظاهرة التحرش المعنوي يجب إدماجها ضمن المجال الواسع لمكافحة العنف والمخاطر المهنية، إلا أن هذه الفكرة غالبا ما تجد المقاومة، لذا يبدو من الضروري العمل على وضع سبل مهيكلة تسمح بدمج التحرش المعنوي ضمن نظامها الوقائي واعتباره أحد إستراتيجياتها في مجال الصحة والسلامة في العمل.

✓ الإعتدال على المنهج السري والتحلي بالضمير الإنساني والمهني خاصة بالنسبة للطرف الذي سيقدم المساعدة للضحية التي تصعب عليها إيجاد جهة تتكفل بها داخل المؤسسة.

✓ الإعتدال على مخطط اتصال موضوعي يسمح بفتح المجال لمختلف الأطراف بالتعرف على السياسة التي تعتمدها المؤسسة في حماية عمالها لمثل هذه الظواهر.

✓ تسهيل طرق الإبلاغ وتسجيل حالات التحرش ووضع إجراءات التحقيق.

✓ غياب القوانين والتشريعات ضد مقترفي السلوكات والمضايقات التعسفية التي تشمل التحرش المعنوي تستدعي على المؤسسة وضع إجراءات تأديبية لمعاقبة المعتدي وإعادة التأهيل النفسي للضحية.

#### • على المستوى المنهجي

✓ قد يكون من المفيد توسيع دائرة البحث والإهتمام بعوامل أخرى تسمح بتفسير حالات التحرش المعنوي.

✓ من المستحسن دراسة الموضوع في إطار بحوث طويلة وتتبعية خاصة وأن تعرض العامل للتحرش المعنوي يمر عبر مراحل، فقد ينشأ من صراعات واختلاف في الآراء أو مضايقات بسيطة ومع مرور الوقت تتفاقم الوضعية وتتطور وتصبح سلوكاته أكثر تعسفا وخطورة.

✓ يتطلب كل بحث بذل مجهود للوصول إلى الأهداف المنشودة، إلا أن ذلك لا يمنع وجود عراقيل وصعوبات ينبغي ذكرها.

\*صعوبة الانطلاق في البحث نظرا للخبرة القليلة في الميدان.

\*عدم وجود المراجع والوثائق باللغة العربية.

\*لم نجد المساعدة الكافية من قبل المسؤولين في بعض المؤسسات ما استدعى أخذ وقت أطول عند توزيع واسترجاع الاستبيانات.

\*إيجاد صعوبة في التعامل مع ضحايا التحرش خاصة أثناء إجراء المقابلات حيث أجبرنا على القيام بها خارج المؤسسة.

الختامة

## الخاتمة

إن جهود التطوير والتغيير الذي تقوم به المؤسسات ينطوي عليها توظيف عمال جدد أو نقل وترقية أشخاص دون آخرين، الأمر الذي يخلق أجواء من القلق والتوتر وعدم التكيف لدى العديد من العمال الذين يدركون الأمور بطرق مختلفة، فهم يعتقدون أنهم أحق من غيرهم في الترقية والنقل أو البقاء في نفس المنصب، في حين يستغل بعض المسؤولين سلطتهم وقوتهم للضغط على الآخرين وامتصاص طاقاتهم لتحقيق أهدافه شخصية، كل ذلك يولد ويعزز السلوكات والمعاملات السلبية فتكون بذلك أرضية خصبة لظهور وضعيات التحرش المعنوي التي تخلق بدورها حالة من عدم التوازن في العلاقات بين العمال، أي أن الطرف الأول المتحرش به يشعر أنه غير قادر عن الدفاع عن نفسه في حين نجد الطرف الآخر لا يشعر بخطر التعرض للتحرش وهذا الاختلاف قد يجعل المتحرش يتمادى في أفعاله، خاصة وإن المسؤولين في المؤسسة يجدون صعوبة في فهم وتشخيص وضعية التحرش ويرجعون ذلك لتعدد الظاهرة في حد ذاتها واختلاف تفسيراتها.

الدراسة الحالية كاشفية والهدف منها التعمق في فهم ظاهرة التحرش المعنوي كونها معقدة وتصنف ضمن الطابوهات وهي آنية من حيث الاستعمال والكشف خاصة في مجال العمل. وقد أجرينا دراسة ميدانية لتحديد التقنيات التي تشمل التحرش المعنوي وتبين من نتائجها أن المتحرش ينتهج مجموعة من المضايقات والأفعال العدائية ضد المتحرش به وتكون متفاوتة فيما بينها، حيث نجد السلوكات والمواقف التي تدفع الضحية للخطأ في المرتبة الأولى، تليها مواقف التقادي وتذبذب الإستقرار، ثم نجد في المرتبة الثالثة السلوكات المهنية، بعدها نجد الأفعال العلنية التي تتجه إلى عزل الضحية في المرتبة الرابعة، تليها الأفعال الخبيثة لمحاولة بلوغ الضحية في المرتبة الأخيرة، ويمكن وصف هذه التقنيات على أنها سلبية ومعادية للأخلاق المهنية والإنسانية، وعليه نؤكد أن المتحرش يعتمد على

إستراتيجية تدميرية، فهو يستغل كل طرف يسمح له بإيذاء الشخص المستهدف، هذا ما يجعل سلوكيات التحرش المعنوي تختلف باختلاف الوضعية التي يكون فيها كل من الثنائي المتحرش والمتحرش به.

إرتأينا تسليط الضوء في بحثنا على بعض الخصائص الفردية التي تساهم في ظهور وتفاقم حالة التحرش المعنوي في أماكن العمل إلا أن في العالم المؤسسي غالباً ما يعيش الفرد في تناقض بين إنكار الذات والرغبة في الاعتراف، ووجود التحرش المعنوي من الأعراض التي تدل عن مشاكل تنظيمية، فالتنظيم يسمح ويشجع الممارسات المذلة (Ariane Bilheran، 2009، ص 187).

على هذا الأساس يمكن القول أن ليست العوامل الفردية وحدها التي تجعل من العامل ضحية لآلية تعسفية تسلب منه كرامته وتهدد صحته النفسية والجسدية ومستقبله المهني، لذا نرجو من أن يكون بحثنا منطلقاً لأبحاث أخرى أكثر شمولية وفي قطاعات أخرى خاصة وأن الظاهرة معقدة وتحتاج إلى دراسات ميدانية معمقة.

في إطار علم النفس العمل والتنظيم نرى أن المؤسسات الصناعية لا يجب أن تكتفي بالاعتراف بوجود التحرش المعنوي بل العمل على وضع برامج لصد مختلف المضايقات العدائية والتكفل بالضحايا الذين يعيشون معاناة صامتة في ظل غياب القوانين والتشريعات التي

المراجع

## المراجع

### المراجع باللغة العربية

1. إئين.ج. كروغ ورفاقه. (2002). التقرير العالمي حول العنق والصحة لمنظمة الصحة العالمية. صدرت الطبعة العربية في المكتب الإقليمي. كتب في سويسرا وترجم للنسخة العربية في مصر - القاهرة.
2. أيت أوراس ليلة، خلفات رشيد (2012). الإطار القانوني لظاهرة التحرش النفسي. المجلة النقدية. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس. جامعة تيزي وزو، الجزائر 410 - 426.
3. حشلافي حميد. (2008). التحرش النفسي في الوسط المهني. وهران، الجزائر: دار النشر والتوزيع.
4. خلف بلال السكارنة (2014). أخلاقيات العمل WORK ETHIC. عمان، الأردن: دار المسير للنشر والتوزيع والطباعة.
5. علاء عبد الحسن جبر السيلوي. (2010). جريمة التحرش المعنوي في ميدان الوظيفة. جامعة الكوفة، العراق. كلية الحقوق. مجلة العلوم القانونية. الإصدار 31، 279 - 292.
6. لزغد سهيلة (2011). التحرش الجنسي ضد المرأة العاملة. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير. تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع. جامعة الجزائر 2.
7. هدفي بشير (2009). الوجيز في شرح قانون العمل. علاقات العمل الفردية والجماعية. الجزائر. المحمدية: دار النشر والتوزيع.

### المراجع باللغات الأجنبية:

**A**

8. Angelo, S.(2002). **Quand le travail devient indécent**. Canada, Montréal. Ecole des sciences de la gestion. Département d'organisation et ressources humaines.
9. Ariane, B. (2009). **Harcèlement, Famille, institution, Entreprise**. Paris : Armand Colin.

**B**

10. Ben Brik. (2010). **De la Souffrance au travail au harcèlement moral**. Conférence. Document présenté: Conférence CGT du 29 janvier 2010.
11. Bernars, H., et Séverine.D.T. (2005). **Violence au travail. Facteurs organisationnels peuvent générer des violences physiques et du harcèlement sexuel et moral sur les lieux de travail**. Rapport de recherche Quantitative. Sous la Direction scientifique de ADA GARCIA. Université catholique de Louvain.Bruxelle. Département de sciences politiques et sociales.

**D**

12. Desrumaux ,P. (2011). **Le harcèlement moral au travail. Réponses psychosociales, organisationnelles et cliniques**. Rennes : Press Universitaires de Rennes.
13. Devant, U. (2011). **Le harcèlement dans les relations de travail**. Thèse pour Doctorat. Etude pluridisciplinaires de la question du harcèlement suivie d'une Etude comparée entre le droit Suisse et quelques législations étrangères. Centres d'étude de relations de travail. Rattaché à la Faculté de droit.

**F**

14. Frank,L. et Urich, H. (2001). **Le harcèlement moral au travail**. Document de travail. Série d'Affaire Sociales SOCI, 108FR. Editeur : Parlement européen L2929. Luxembourg.
15. Fisher (G.N). (2003). **Psychologie des violences sociales**. Paris : Ed Dunod. 11.
16. Fisher (G.N). (1991). **La dynamique social : Violence, pouvoir, changement**. Paris : Ed Dunod.

## G

17. Guedj, j (2003). **Décrypter le harcèlement moral. Postures. Mots et gestes révélateurs. Profils types.** Paris : La Rousse.

## H

18. Hirigoyen, M – F. (1998). **Le harcèlement moral, la violence perverse au Quotidien.** Paris : Edition la Découvert et Syros.
19. Hirigoyen, M – F. (2001). **Le harcèlement moral dans la vie professionnelle démêler le vrais du faux.** Paris : La découvert et Syros.
20. Hoel. Spark., et cooper. (2001) . Document publié dans la série protection et la santé des travailleurs.

## L

21. La charte sociale européenne. (1996). Service de la charte sociale européenne et du code européen sécurité sociale. Conseil de L'Europe F67075. Strasbourg. 17.
22. Le Nouveau petit Robert. (209). Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue Française. Nouvelle édition du petit Robert de Paul Robert. Texte remanié et amplifié sous la Direction de foyette Rey. Paris.
23. Lyman, H. (1996). La persécution au travail. Paris: Seuil.

## M

24. Ministère de la Défense. (2005). Direction de la fonction Militaires et du personnel civil : **Guide harcèlement moral au travail**, information, présentations et traitement des situations 18-19.

## N

25. Natasha,. Dugeal. **Violence au travail.** Centre d'étude sur le trauma. Centre de recherche Fernand- Seguin de l'Hôpital Louis, H. La fontaine. Montréal, Québec. 01.

S

- 26.Salah.Eddine, L. (2008). **Le harcèlement moral au travail. Analyse sociologique**. Thèse pour Doctorat sociologie. Paris. Descartes. Faculté des sciences humaines et sociales.

V

- 27.Victorio, D., Helg, H., et Cooper. (2003). Fondation européenne pour l'amélioration des Conditions de vie et de travail. Prévention du harcèlement et la violence sur le lieu de travail. Luxembourg Office des publications Officielles de Communautés européennes. Irlande : Dublin.
- 28.Violaine, C. (2012). **Profils des victimes de harcèlement moral au travail à partir d'une étude portant 33 cas**. Thèse pour Doctorat en Médecine. Université François Robelais. Faculté de Médecine de Tours.

**Citographie**

- 29.[www.p-i.be](http://www.p-i.be). Prévention et Intérin. **Violence au travail**. Fiche technique : Prévenir la violence au travail. Conseils pour les travailleurs.
- 30.[www.who.int/occupational/health/publication/en/pwh4f.pdf](http://www.who.int/occupational/health/publication/en/pwh4f.pdf). Série protection de la Santé des travailleurs.
- 31.**Harcèlement moral sur le lieu de travail**. Agence européenne pour la Sécurité et la Santé au travail.  
[http :agency.Osha.eu.int](http://agency.Osha.eu.int)

الملاحق

**الملحق رقم 1: الاستبيان**

## الاستبيان

في إطار التحضير لرسالة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم الرجاء الإجابة على الاستبيان ، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة لتقديركم وذلك حسب البنود المقترحة

نؤكد لكم أن الإجابات تبقى سرية وتستخدم لغاية علمية محضة. نشكركم على تعاونكم:

الخصائص العامة

01/ الجنس:  امرأة  رجل

02/ السن: .....

03 / الشهادة:

ابتدائي

متوسط

ثانوي

جامعية

04 / المهنة الممارسة:

الوظيفة:

هل أنت:  مرسوم

لديك عقد محدد المدة

مستاء جدا	مستاء	محايد	راض	راض جدا	البنود
					(1) تكون مشغول طوال الوقت
					(2) فرصة العمل لمفردك في الوظيفة
					(3) فرصة القيام بأشياء مختلفة من وقت لآخر
					(4) فرصة أن تكون شخصية في المؤسسة
					(5) الطريقة التي يتعامل بها مديرك مع العمال
					(6) كفاءة مسؤولك في اتخاذ القرار
					(7) الاستقرار المهني الذي يوفره لك عملك
					(8) الراتب والعمل الذي تقوم به
					(9) فرصة التقدم في العمل
					(10) ظروف العمل
					(11) الطريقة التي يتعامل بها زملائك مع بعضهم البعض
					(12) الشعور بالإنجاز في العمل

لا	نعم	البند
		1- لا يرحب بك
		2- يغيّر اتجاه نظراته إذا تقرب منك
		3- لا يوجّه لك الكلام
		4- يمنعك من أن توجه له الكلام
		5- يتظاهر وكأنك غير موجود
		6- يقوم بالتمييز ضدّك
		7- يقيم عملك بطريقة غير عادلة وبعبارات جارحة
		8- يلومك عن أخطاء مهنية ومعينة
		9- يفترى ويسند إليك أخطاء خطيرة
		10- يشكّك في مهارتك في أخذ القرار والحكم
		11- يرسل إليك رسائل تهديدية تقوم على أساس الكذب
		12- يفرض عليك ساعات عمل إضافية بدون تبرير
		13- لا يقبل تواريخ الإجازات التي تطلبها
		14- يرغمك بأعمال يجب إنهاؤها في وقت لا تستطيع الحفاظ عليه
		15- يمنح لك أهداف من المستحيل تحقيقها
		16- توكل لك مهام تتطلب مؤهلات تفوق مؤهلاتك
		17- يعطي لك تعليمات مشوشة وغامضة
		18- يعيق عمدا تقدّم ملفّاتك
		19- لا يعطي صلاحية لنقاط خدماتك ومذكراتك عند أخذ القرار
		20- يطلب منك أعمال " طارئة" التي لا يستخدمها
		21- يتجنّب بوضوح كلّ اتصال معك
		22- يتجاهل وجودك ويتحدّث إلى أطراف أخرى
		23- يرفض تدخلاتك أثناء اجتماعات العمل
		24- لا يأخذ بعين الاعتبار أي من أفكارك واقتراحاتك

		25- ينتقد عملك في أماكن العمل
		26- يستهزئ بك علنا
		27- يعمل على نشر أقوال والتشهير حول حياتك الخاصة
		28- يعينك في مركز عمل بهدف عزلك جغرافيا داخل المؤسسة
		29- يحولك إلى مصلحة أخرى
		30- يحولك إلى موقع عمل آخر
		31- لا يعطيك أعمال تقوم بها
		32- يوكل لك مهام غير مفيدة
		33- يجعلك تدرك أنه سوف لا يعطي لك أي عمل
		34- يمنعك من مكتبك أو أدوات عملك ( كالهاتف، الكمبيوتر، .... )
		35- يسحب منك كلّ المزايا العادية (سيارة الشركة، ..... )
		36- يسحب منك كلّ المزايا الممنوحة للآخرين
		37- يجبرك على القيام بمهام غير مهمة
		38- يقلل من قيمتك وذلك بالتشكيك في قراراتك وأساليب عملك
		39- يمنع زملاءك من العمل معك
		40- يتكلم عن عملك ومتابعة لك لزميل أو عدد من الزملاء
		41- يتكلم عن عملك ومتابعته لك لشخص أقل منك من حيث السلم الهرمي
		42- يسحب اسمك أو وظيفتك من النظام
		43- يسحب منك رموز الدخول أو مفاتيح المؤسسة
		44- يعطي رسميا مكتبك لزميلك
		45- يتصرف معك عاديا بوجود الآخرين ويهاجمك عندما تكون بمفردك
		46- يتحرش بك عن طريق هاتف العمل أو المنزل
		47- يقول لك : سأنال منك
		48- يلمح لك أنك مريض عقليا
		49- يقترح عليك فحوص نفسية
		50- يستدعيك بعد ساعات العمل ليدفعك إلى الاستقالة

# Questionnaire

Dans le cadre de la préparation d'une thèse de doctorat en psychologie de travail et d'organisation nous vous prions de répondre à ce questionnaire en cochant (x) la case qui convient le mieux votre appréciation de l'item proposé.

Nous vous assurons que vos réponses restent confidentielles et ne seront utilisées qu'à des fins purement scientifiques. Nous vous remercions pour votre coopération.

## Caractéristiques générales

### 1/ sexe :

Féminin

Masculin

### 2/ Age .....

### 3/ Diplôme:

Primaire

Moyen

Secondaire

Universitaire

### 4/ Profession exercé:

Fonction

Etes- vous

Titulaire

Contractuel

<b>Items</b>	<b>Très insatisfait</b>	<b>Insatisfait</b>	<b>Neutre</b>	<b>satisfait</b>	<b>Très satisfait</b>
1/ Etre occupé tout le temps					
2/ la chance de travailler seul dans mon travail					
3/ la chance de faire des choses différents de temps en temps					
4/ la chance d'être quelqu'un dans la société					
5/La façon dont mon directeur traite les travailleurs					
6/ la compétence de prise de décision de mon responsable					
7/ la stabilité professionnelle que me procure mon travail					
8/ Ma paye et le travail que je fait					
9/ les chances d'avancement dans mon travail					
10/ les conditions de travail					
11/ la façon dans mes coéquipiers traitement les ans les autres					
12/ le sentiment d'accomplissement que j'ai de mon travail.					

	<b>Items</b>	<b>OUI</b>	<b>NON</b>
1	- Il ne vous salue plus		
2	- Il détourne son regard à votre approche		
3	- Il ne vous adresse plus la parole		
4	- Il ne vous laisse plus lui adresser la parole		
5	- Il fait comme si vous n'existiez pas		
6	- Il procède à des discriminations à votre égard.		
7	- Il évalue votre travail inéquitablement.		
8	- Il vous reproche des fautes professionnelles imaginaires		
9	- Il invente et vous attribue des fautes graves.		
10	- Il met en doute vos capacités de jugement et de décision.		
11	- Il vous envoie des avertissement par lettre.		
12	- Il vous impose des horaires injustifiés.		
13	- Il n'accepte pas les dates de congés que vous demandez.		
14	- Il vous submerge de travaux à accomplir dans des délais.		
15	- Il vous fixe des objectifs impossibles à attendre.		
16	- Il vous confie des tâches exigeant des qualification très supérieurs aux votre		
17	- Il vous donne des instructions confuses ou imprécises.		
18	- Il entrave volontairement l'avancement de vos dossier.		
19	-Il ne valide plus vos note de service ou mémos pour accord de décision.		
20	- Il vous demande des travaux "urgents" qu'il n'utilise pas.		
21	- Il évite ostensiblement le contact avec vous.		

22	- Il ignore votre présence en s'adressant uniquement à des tiers.		
23	- Il refuse vos interventions ou cours de réunions de travail.		
24	- Il ne tient aucun compte de vos idées ou suggestions.		
25	- Il critique votre travail en public.		
26	- Il vous dénigre publiquement.		
27	- Il fait courir des médisances.		
28	- Il vous attribue un poste de travail qui vous isole géographiquement dans l'Enterprise.		
29	- Il vous mute dans un autre service.		
30	- Il vous mute dans un autre site.		
31	- Il vous prive de toute occupation.		
32	- Il vous confie des tâches sans intérêt.		
33	- Il vous fait comprendre que plus aucun travail ne vous sera donné.		
34	- Il vous supprime votre bureau ou vos outils de travail habituel (ordinateur, téléphone...)		
35	- Il vous retire vos avantages en nature (voiture de fonction...)		
36	- Il vous supprime des avantages octroyés aux autres.		
37	- Il vous contraient à effectuer des tâches inférieures ne correspondant pas à vos fonctions normal.		
38	Il vous dévalorise en contestant vos décisions ou méthodes de travail		
39	Il interdit à vos collègue de travailler avec vous.		
40	Il confie votre travail ou son suivi à un ou plusieurs de vos collègues		

41	Il confie votre travail ou son suivi à une personne hiérarchiquement en dessous de vous.		
42	Il supprime votre nom et votre fonction sur l'organigramme de l'entreprise		
43	Il vous retire les codes d'accès ou les clés de l'entreprise		
44	Il attribue d'office votre bureau à un collègue		
45	Il se comporte moralement avec vous en présence de tiers et vous " agresse" que lorsque vous êtes seul.		
46	Il vous harcèle par téléphone sur votre lieu de travail ou votre domicile.		
47	Il vous dit " qu'on aura votre peau" .		
48	Il insinue que vous êtes malade mentalement		
49	Il vous suggère un examen psychiatrique		
50	Il vous convoque après l'heure de fermeture pour vous pousser à démissionner		

**الملحق رقم 2:**

**دليل المقابلة**

## محتوى أسئلة المقابلة

### أ) أسئلة حول الحالة الشخصية

ما هي حالتك الاجتماعية وكم تبلغ من العمر؟

هل متحصل على شهادة؟ وما نوعها؟

### ب) أسئلة خاصة بالوضعية المهنية

ما هو المنصب الذي تشغله في المؤسسة ومنذ متى؟

ما هي طبيعة عقد عملك؟

### ج) أسئلة حول العلاقات المهنية

كيف تصنف نوع العلاقة التي تجمعك وزملائك؟

كيف تصف علاقتك ومسؤولك المباشر وباقي المسؤولين؟

هل لديك مشاكل مع أشخاص في المؤسسة؟

### د) أسئلة متعلقة بالتعرض للتحرش المعنوي

في إطار عملك، هل كنت عرضة لأقوال عنيفة وغير محترمة، أو إهانة أو إيماءات وأفعال عدائية؟

هل كنت عرضة لانتقادات متكررة ومتواصلة في العمل؟ ومنذ متى؟

ما هي المواقف التي تتعرض لها، وما هي المواقف التي تتكرر؟

ما هي الدوافع التي جعلتك تعتقد أنه تحرش معنوي؟

أوصف لنا ظروف التحرش المعنوي؟

ما هو تفسيرك لوضعية التحرش المعنوي؟

هل تستطيع وصف علاقتك مع المعتدي ( المتحرش)؟

ما هي أسباب هذه الوضعية حسبكم؟

إلى ماذا ترجع الأحداث التي ترجح لك؟

- هل هناك أشخاص مشاركون في هذه الوضعية؟
- هل هناك أشخاص حاولوا إخفاء أحداث ومجريات التحرش المعنوي؟
- هل باقي الزملاء كانوا على دراية لوضعيتك؟
- هل تبحث عن مساعدة للخروج من وضعيتك؟
- هل قدمت شكوى لأي جهة داخل المؤسسة؟
- ما تأثير وضعيتك على حالتك الصحية، المهنية والعائلية؟
- هل هناك أشخاص آخريين كانوا عرضة لمثل هذه الوضعية؟
- هل لديك الإمكانية لمواصلة العمل دائما في نفس المنصب؟

الملحق رقم 3:

التحليل الإحصائي لنتائج البحث النهائي

GET

FILE='C:\Users\NIL\Desktop\BOUNAH\BOUNAH1 réduit.sav'.

DATASET NAME Ensemble\_de\_données1 WINDOW=FRONT.

FREQUENCIES VARIABLES=hacelconfirme

/ORDER=ANALYSIS.

### Statistiques

hacelconfirme

N	Valide	216
	Manquante	0

### hacelconfirme

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	OUI	97	44,9	44,9	44,9
	non	119	55,1	55,1	100,0
	Total	216	100,0	100,0	

NPAR TESTS

/FRIEDMAN=tech1 tech2 tech3 tech4 tech5

/STATISTICS DESCRIPTIVES

/MISSING LISTWISE.

## Tests non paramétriques

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
tech1	97	1,3553	,25036	1,00	2,00
tech2	97	1,4153	,27284	1,00	2,00
tech3	97	1,3432	,31043	1,00	2,00
tech4	97	1,2632	,24536	1,00	2,00
tech5	97	1,1838	,28513	1,00	2,00

## Test de Friedman

### Rangs

	Rang moyen
tech1	3,46
tech2	3,81
tech3	3,13
tech4	2,62
tech5	1,97

### Test<sup>a</sup>

N	97
Khi-deux	85,842
ddl	4
Signification asymptotique	,000

**Test<sup>a</sup>**

N	97
Khi-deux	85,842
ddl	4
Signification asymptotique	,000

a. Test de Friedman

T-TEST GROUPS=sexe(1 2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=HACELEMENT

/CRITERIA=CI(.95).

**Test-t**

**Statistiques de groupe**

sexe		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
HACELEMENT	Masculin	50	63,7000	10,21054	1,44399
	Féminin	47	67,4255	12,11852	1,76767

**Test d'échantillons indépendants**

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
HACELEMENT	Hypothèse de variances égales	5,552	,021	-1,641	95

### Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
HACELEMENT	Hypothèse de variances égales	5,552	,021	-1,641	95
	Hypothèse de variances inégales			-1,632	90,178

### Test d'échantillons indépendants

		Test-t pour égalité des moyennes		
		Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type
HACELEMENT	Hypothèse de variances égales	,104	-3,72553	2,27042
	Hypothèse de variances inégales	,106	-3,72553	2,28249

ONEWAY HACELEMENT BY age

/MISSING ANALYSIS.

## A 1 facteur

### ANOVA

HACELEMENT

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	431,143	3	143,714	1,136	,339
Intra-groupes	11769,105	93	126,550		
Total	12200,247	96			

ONEWAY HACELEMENT BY niveausclaire

/MISSING ANALYSIS.

## A 1 facteur

### ANOVA

HACELEMENT

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1572,263	2	786,131	6,953	,002
Intra-groupes	10627,985	94	113,064		
Total	12200,247	96			

ONEWAY HACELEMENT BY niveausclaire

/MISSING ANALYSIS

/POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).

## A 1 facteur

### ANOVA

HACELEMENT

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1572,263	2	786,131	6,953	,002
Intra-groupes	10627,985	94	113,064		
Total	12200,247	96			

## Tests post hoc

### Comparaisons multiples

HACELEMENT

LSD

(I) niveau scolaire	(J) niveau scolaire	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification
Moyen	Secondaire	7,57576	6,54425	,250
	Universitaire	15,41667*	6,26564	,016
Secondaire	Moyen	-7,57576	6,54425	,250
	Universitaire	7,84091*	2,59029	,003
Universitaire	Moyen	-15,41667*	6,26564	,016
	Secondaire	-7,84091*	2,59029	,003

\*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

T-TEST GROUPS=typecontract(1 2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=HACELEMENT

/CRITERIA=CI(.95).

## Test-t

### Statistiques de groupe

typecontract		N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
HACELEMENT	CDD	21	68,1429	13,76694	3,00419
	CDI	76	64,7763	10,47104	1,20111

**Test d'échantillons indépendants**

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	ddl
HACELEMENT	Hypothèse de variances égales	7,354	,008	1,214	95
	Hypothèse de variances inégales			1,041	26,723

**Test d'échantillons indépendants**

		Test-t pour égalité des moyennes		
		Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type
HACELEMENT	Hypothèse de variances égales	,228	3,36654	2,77234
	Hypothèse de variances inégales	,307	3,36654	3,23540

UNIANOVA HACELEMENT BY sexe typecontract

/METHOD=SSTYPE(3)

/INTERCEPT=INCLUDE

/PLOT=PROFILE(sexe\*typecontract)

/CRITERIA=ALPHA(0.05)

/DESIGN=sexe typecontract sexe\*typecontract

**Facteurs inter-sujets**

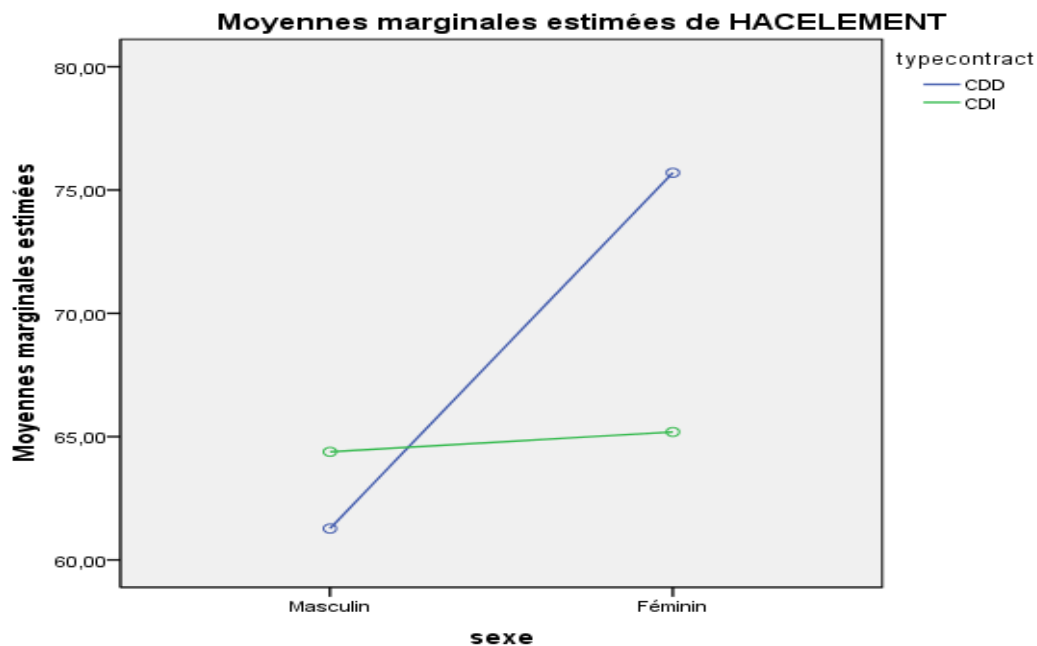
		Etiquette de valeur	N
sexe	1,00	Masculin	50
	2,00	Féminin	47
typecontract	1,00	CDD	21
	2,00	CDI	76

### Tests des effets inter-sujets

Variable dépendante:HACELEMENT

Source	Somme des carrés de type III	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Modèle corrigé	1289,059 <sup>a</sup>	3	429,686	3,662	,015
Ordonnée à l'origine	291681,939	1	291681,939	2486,111	,000
sexe	952,508	1	952,508	8,119	,005
typecontract	224,750	1	224,750	1,916	,170
sexe * typecontract	761,886	1	761,886	6,494	,012
Erreur	10911,188	93	117,325		
Total	428420,000	97			
Total corrigé	12200,247	96			

a. R deux = ,106 (R deux ajusté = ,077)



FREQUENCIES VARIABLES=sexe age niveauslaire typecontract

/PIECHART PERCENT

/ORDER=ANALYSIS

		sexe	age	niveauslaire	typecontract
N	Valide	97	97	97	97
	Manquante	0	0	0	0

**0<Tableau de fréquences**

**sexe**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Masculin	50	51,5	51,5	51,5
	Féminin	47	48,5	48,5	100,0
Total		97	100,0	100,0	

**age**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	moins de 30 ans	24	24,7	24,7	24,7
	de 30 à 39	43	44,3	44,3	69,1
	de 40 à 49 ans	26	26,8	26,8	95,9
	50 ans et plus	4	4,1	4,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**niveauscolaire**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Moyen	3	3,1	3,1	3,1
	Secondaire	22	22,7	22,7	25,8
	Universitaire	72	74,2	74,2	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

**typecontract**

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	CDD	21	21,6	21,6	21,6
	CDI	76	78,4	78,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	