



جامعة وهران 2  
كلية العلوم الاجتماعية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس  
"ل.م.د"

في علم النفس العمل والتنظيم والأرغونوميا

التحرش النفسي واستراتيجية التعامل

- دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك نشاط المصعب « LRP » وهران -

الإشراف: أشعبان  
الزهراء

الطالبة: خلوط امينة عفاف

أمام لجنة المناقشة

مقرر	جامعة وهران 2	أستاذة محاضرة	أشعبان الزهراء
رئيس	جامعة وهران 2	أستاذ محاضر -أ-	د/ فراهي فيصل
مناقشا	جامعة وهران 2	أستاذ محاضر -أ-	د/ يوب مختار

السنة: 2017-2018

## مقدمة:

على الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكس على كثير من جوانب الحياة، الى ان الكثير من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بانه عصر الضغوط النفسية وظهور عدة ظواهر تتطلب من الانسان التعايش معها وتطوير كفاءة معينة للتعامل معها كظاهرة التحرش النفسي.

لهذا يقوم الافراد في سبيل التوافق مع البيئة والتعامل مع ضغوطها المختلفة وكذلك لتقليل من اثار السلبية بسلسلة من الاستراتيجيات والأساليب المعرفية والسلوكية المختلفة، بعضها يركز على التعامل مع مصدر الضغط او المشكلة وتغيرها او إعادة تقييم الموقف الضاغط بصورة إيجابية وبعضها الاخر يستهدف خفض الاثار الانفعالية المرتبطة بالمواقف الضاغطة، فيما يستعمل البعض اسلوب الانسحاب.

لهذا لقد لفت انتباهنا هذا الموضوع حيث اخترناه ليكون مجال دراستنا وهي التحرش النفسي واستراتيجية التعامل لدى عمال شركة سوناطراك.

- **الفصل الأول:** يعتبر كمدخل للدراسة تناولت فيه الباحثة طرح إشكالية البحث وصياغة فرضياته وكذا أهدافه وأهميته ودواعي اختياره وتحديد اجرائي للمفاهيم.
- **الفصل الثاني:** تناولت فيه الباحثة متغير التحرش النفسي مفهومه وتاريخه وانواعه ومظاهره وانعكاساته على الصحة والإجراءات والالتزامات القانونية.
- **الفصل الثالث:** يتناول مفهوم استراتيجية التعامل، تطورها كمفهوم وأنواعها ونماذج مفسرة لها ومقياس قياسها
- **الفصل الرابع:** خص الجانب المنهجي للدراسة، الذي شمل الدراسة الاستطلاعية والاساسية من حيث تناولنا فيه اهداف الدراسة مكان وزمان اجراء الدراسة مواصفات العينة، والأدوات المستعملة، والأسلوب الاحصائي المتبع.
- **الفصل الخامس:** تناولنا فيه عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية كما تطرقنا في الأخير الى تقديم خاتمة

## 1- الإشكالية:

كثيرا ما يتعرض الفرد للتحرش النفسي في بيئته العملية، في بعض الأحيان يشهد الصراع والشجار المهني بسبب عدم وجود احترام متبادل للعلاقات المهنية بين العمال، حيث يؤثر عليه وإذا أدركه فإنه يستجيب له بأنواع من الاستراتيجيات التعامل للتقليل من أثاره السلبية أو الشعور الايجابي نحو الذات.

حيث ظهرت هذه الظاهرة عام 1976 من طرف برود سكي طبيب أمريكي مختص في الأمراض العقلية والذي عرف التحرش النفسي " محاولات متكررة ومتواصلة يقوم بها شخص معين بهدف الضبط، تحطيم المعنويات والاستفزاز للحصول على رد فعل من شخص آخر.... هذه الطريقة تسبب الضغط، تفرغ، تقهر تهدد الضحية التي تشعر أنها لا تملك أي وسيلة تدافع بها عن نفسها.

نظرا لأهمية الظاهرة انصب اهتمام الباحثين في دراستها مما أدى الى ظهور نظريات ودراسات متعددة نجد منها دراسة العالم مورونيكول سنة 1999 حول التحرش النفسي في العمل، ودانيال رودز وكلتن رودز تحت عنوان التحرش النفسي وهؤلاء الأشخاص الذين يصرفون طاقتك. وستنان جون موريس حول التعسف التسلطي في العمل شكل من اشكال التحرش عام 2000.

كما سعى العديد من الباحثين الى التفكير في بناء نماذج بنائية خاصة باستراتيجية التعامل لمواجهة هذه الظاهرة التي كان يعتبرها الباحثون ظاهرة لا اخلاقية تعيق تقدم المؤسسة والموظف، من بين هذه النماذج نموذج Moos & Billing عام 1984 حيث اهتم كلا الباحثين بتصنيف استجابات مواجهة الضغوطات إلى ثلاثة أنواع حسب الهدف، ونموذج كوهين 1994 Cohen

وعلى ضوء ما سبق جاءت هذه الدراسة لتكشف عن مستوى التحرش النفسي لدى عمال شركة سوناتراك مصب افال "AVAL" ومعرفة إذا كانت هناك فروق في مستوى التحرش النفسي تبعا للعوامل الديمغرافية وضبط الاستراتيجيات المستعملة لمواجهة مواقف التحرش النفسي

ومن خلال تحديد ابعاد اشكالتنا نطرح التساؤلات التالية:

- هل هناك مستويات مختلفة للتحرش النفسي من وجهة نظر عمال شركة سوناتراك مصب أفال؟
- ما هي الاستراتيجيات المستعملة من طرف عمال شركة سوناتراك مصب افال AVAL لمواجهة مواقف التحرش النفسي؟
- هل يوجد فروق دالة إحصائية فيما يخص ظاهرة التحرش النفسي تبعا لمتغير (الجنس الفئة المهنية الحالة المدنية)؟

## 2- الفرضيات:

بناء على التساؤلات صيغت الفرضيات التالية:

- 1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التحرش النفسي تبعا لمتغير الجنس.
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التحرش النفسي تبعا لمتغير الفئة المهنية.
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التحرش النفسي تبعا لمتغير الحالة المدنية.

## 3- دواعي اختيار الموضوع:

- تم اختياري لهذا الموضوع لأسباب موضوعية كقلة مثل هذه البحوث الجامعية، فهو موضوع يمتاز بالحدثة إضافة إلى المساهمة ولو بقدر بسيط في التوعية الصحية والنفسية للعمال من خلال الاهتمام بمختلف المشاكل التي يتلقاها العامل في مكان عمله أثناء قيامه بمهامه. وهذا للمساهمة في مثل هاته الدراسات المهمة ومحاولة تقديم خدمات نفسية في الميدان العملي.

- التعريف بالدور المهم الذي يقوم به أخصائي علم النفس العمل والتنظيم في الوسط المهني.

## 4- اهداف الدراسة:

- تحديد مستوى التحرش النفسي لدى عمال شركة سوناطراك مصب افال "AVAL"
- إيجاد استراتيجية وقائية للتغلب على ظاهرة التحرش النفسي.
- معرفة إذا كانت هناك فروق في مستوى التحرش النفسي تبعا للعوامل الديمغرافية
- معرفة إذا كانت العوامل الديمغرافية لها تأثير على ظاهرة التحرش النفسي

## 5- أهمية الدراسة:

إن موضوع البحث هو أمر أصبح من واقعنا المهني المعاش إلا أنه مختفي من وراء جدران المؤسسات وتكمن أهميته في أنه يبحث عن درجة وجود التحرش النفسي في الأوساط المهنية وكيف يمكن محاربتة أيضا هناك بعض العمال الذين يعانون من هذه الظاهرة لكنهم لا يستطيعون البوح بذلك أمام زملاءهم في العمل خوفا من الشخص المتحرش ولذلك فإن مثل هذه الاختبارات تساعد على إدلاء الألام التي يعيشونها بطريقة غير مباشرة وأيضا وضع حمل ثقيل على استمارة الدراسة.

## 6- التعاريف الإجرائية:

### 1-6. التحرش النفسي:

- هو أن يوضع العامل في وضعية نفسية ضاغطة متأزمة وهذا من خلال سوء المعاملة في مكان العمل بحيث يتخذ هذا السلوك أشكالاً متعددة تجعل العامل في صراع داخلي وعدم استقرار نفسي وعدم الإحساس بالأمان والراحة النفسية وهي الدرجة التي يتحصل عليها الأفراد.

- وهي المعاملة السلبية التي يتلقاها الموظف في عمله سواء من زملائه أو من مسؤوليه، الناتج عن العوامل التالية:

- 1- التعدي على إمكانية التعبير
- 2- التعدي على العلاقات الاجتماعية
- 3- التعدي على السمعة الاجتماعية
- 4- التعدي على نوعية الحياة المهنية
- 5- التعدي الجسدي وآثاره على الصحة

### 2-6. استراتيجية التعامل:

هي مجموعة من التقنيات التي يستعين بها العمال للتخفيف من شدة الضغط والقلق اللذان يتعرضون لهما وهذه الاستراتيجيات أو الأساليب تجعلهم يحققون توازن شخصياتهم وبالتالي تكيفهم مع الظروف المحيطة والعمال ومن بين هذه الاستراتيجيات:

- 1- الاستراتيجيات المرتبطة بالمهمة يعني جمع المعلومات من أجل فهم المشكل وحله والتعامل معه بغية تعديل الوضع الغير المريح.
- 2- الاستراتيجيات المرتبطة بالانفعال يعني من أجل التخفيف عن عبء الضغط يقوم بمعاملة نفسه والقلق والغضب.
- 3- الاستراتيجيات المرتبطة بالتجنب من أجل الابتعاد عن مصدر الضغط يلجأ الفرد الى التنزه، التسوق... الخ.

وهي الدرجة التي يتحصل عليها الأفراد.

## تمهيد:

تمثل الوظيفة العامة مهنة مقدسة، حيث انها وسيلة الدولة من خلالها يتم تقديم الخدمة للجمهور، اضافة الى ان الوظيفة العامة لا تحقق مبتغاها الا من خلال موظفين يمتازون ليس فقط بمقدار من الكفاءة البدنية والعقلية، بل بالكفاءة النفسية والروحية ايضا لتقديم إنتاجية أفضل وهذا ما تنبه له الفقه والتشريع الغربيين متأخرا عن طريق تجري مهم لفعل التحرش النفسي (المعنوي) فيحتل فعل التحرش المعنوي في ميدان الوظيفة في الوقت الحاضر مساحة واسعة من اهتمام الفقه والتشريع الجنائي الغربي باعتباره جريمة حديثة،

التحرش النفسي ظاهرة انتشرت كثيرا في المدارس وأماكن العمل واحتلت عناوين الصحف والمجلات وعديد الدراسات بشكل متزايد في الآونة الأخيرة. ويجب أن يكون واضحا على الفور أنه لا يوجد تعبير عام مقبول لظاهرة التحرش الاخلاقية في العمل على الاقل في هذه الدراسة وبالتالي لا وجود لتعريف عام وموحد ينطبق على جميع الحالات، حتى قال أحد الكتاب أنه: لا يوجد هناك تعريف حقيقي أو على وجه الدقة لهذه المشكلة. لذلك سنذكر معظم المصطلحات التي دلت على نفس معنى التحرش النفسي أو المعنوي في مختلف الدول في العالم وهي: التنمر، الاضطهاد، المهاجمة، البلطجة. وغيرها من المصطلحات. وقد أجريت دراسة على 4000 آلاف شخص طردوا من عملهم، وكانت النتيجة أن سبب طردهم لم يكن عدم مقدرتهم القيام بعملهم بل كان سوء علاقاتهم مع زملاءهم ورؤساءهم الأمر الذي جعلهم يعيشون أزمة صعبة تعرف "بالتحرش النفسي".

جاء هذا الفصل ليعرف هذه الظاهرة ويوضح مختلف أنواعها وأشكالها وانعكاساتها على الصحة والمؤسسة وأهم الإجراءات للوقاية منها.

### 1. نبذة تاريخية عن التحرش النفسي:

رغم أن ظاهرة التحرش كانت ولا زالت موجودة في المؤسسات الجزائرية بثتى أنواعها، إلا أن دراسة أبعاد وخلفيات هذه الظاهرة لم يتم التطرق إليها أبدا، باعتبارها تنسم بالحساسية والخطورة لهذا كان من الصعب إيجاد حصر لعدد حالات التحرش ضد العمال بسبب عدم صدور واضح، وراذع لمثل هذه التعاملات حيث صرح إحدى مساعدي النائب العام على مستوى المحكمة "سيدي محمد" بولاية الجزائر في جريدة الخبر الصادرة يوم 10-01-2004 أن قانون العقوبات الجزائري لم يتعرض إطلاقا لمسألة التحرش " وأن المشرع الجزائري لم يتطور في وضعه لقوانين تعاقب على مثل هذه الأفعال وهذا ما جعل الظاهرة تأخذ شكلا من أشكال الطابوهات، ولكن ما يميز هذه الظاهرة أنها تؤدي إلى الضغط المهني يشغل اهتمام العديد من بلدان العالم باعتباره مشكلا عامليا.(البيطار و اخرون، بدون سنة،ص55)

إذ أن كلا من: استراليا - اليونان -الدنمارك-ألمانيا-السويد-المملكة البريطانية - الولايات المتحدة الأمريكية-تشهد مشكل التحرش النفسي بصفة كبيرة.

تاريخيا فقد ذكرت المراجع العلمية بأنه تم وصف ولأول مرة حالات التحرش النفسي عام 1976 من طرف برود سكي طبيب أمريكي مختص في الأمراض العقلية والذي عرف التحرش النفسي " محاولات متكررة ومتواصلة يقوم بها شخص معين بهدف الضبط، تحطيم المعنويات والاستفزاز للحصول على رد فعل من شخص آخر.... هذه الطريقة تسبب الضغط، تفرع، تقهر تهدد الضحية التي تشعر أنها لا تملك أي وسيلة تدافع بها عن نفسها. (حشلافي،2008، ص11)

وبما أن هذه الظاهرة جذورا وخلفيات قديمة، فقد أولاهها العلماء أهمية بالغة في سنوات التسعينات، حيث بدأ بدراسات إحصائية لها، ففي عام 1994 قامت النقابة الكندية للعمال بدراسة استطلاعية كشفت أن التحرش النفسي نسبة 70% أي أن الصنف المادي أقل بكثير مقارنة بالمعنوي.

أما المكتب الدولي للعمل «B.I.T» Bureau International Du Travail بجنيف في مقالة نشرها في 1998/05/20 بعنوان: " العنف في مكان العمل، مشكل عالمي"

« La violence sur le lieu de travail un problème mondial »

أكد أن فرنسا، الأرجنتين، كندا وإنجلترا تعتبر من البلدان التي تعاني من الاعتداء والتحرش في ميدان العمل.

ويؤكد "B.I.T" صعوبة مقارنة نسبة انتشار الظاهرة لدى مختلف بلدان العالم خاصة فيما يخص التحرش النفسي في العمل، وهذا من خلال استعانه بدراسة على نطاق واسع سنة 1996 شملت 32 دولة قامت بها الولايات المتحدة الأمريكية بعنوان:

« International crime (victime) surveille. Institut interrégional de recherche des nation unies sur la criminalité et la justice »

في الفترة الأخيرة اهتم الباحثون بالتحرش النفسي أكثر من غيره، وهذا لما يخلقه من معاش نفسي خاص.

أظهر «B.I.T» ان هذه الظاهرة تمس بكثرة المهن التالية: عمال قطاع الصحة، عمال قطاع التربية والتعليم، المساعدات الاجتماعية وأظهرت الدراسة أيضا أن النساء أكثر عرضة لمثل هذه التصرفات خاصة منهم الممرضات والمعلمات.

أما في المملكة البريطانية المتحدة، فوجدت أنه حوالي 350.000 حالة قد تعرضت للتهديدات المعنوية والشتم والسب وقلة الاحترام. (O.I.T, 1998)

بعد هذا الكشف لبعض الحقائق عن مدى استفحال ظاهرة التحرش النفسي أصبح من اليقين أن هناك العديد من العلماء والباحثين قد قاموا بإجراء دراسات وبحوث علمية حولها، وفيما يلي عرض لأهم هذه الدراسات.



## 2. مفهوم التحرش النفسي:

### 1-2. اصطلاحا:

ان ظاهرة التحرش المعنوي ليست جديدة وانما موجودة منذ وقت طويل نسبيا حيث كانت سببا في تدهور العلاقة بين الموظفين والاحلال بعمل المؤسسات ذات العلاقة حيث كان ومازال التحرش المعنوي في وليدا لمشاكل التمييز في ميدان العمل من اختلاف في الجنس او الدين او الانتماء العرقي اي على الاختلافات المتحققة بين العاملين في المؤسسة الوظيفية.(Grazia, 2004, p12)

الا ان ظهور التحرش المعنوي في ميدان الوظيفة كمصطلح برز حديثا جدا على صعيد الفقه والقانون حيث برز الشعور بضرورة وضع تعريف للتحرش المعنوي في ميدان العمل والوظيفة في بداية التسعينات و بدء بالتزايد حتى تحول هذا الاهتمام الى هاجس سياسي القى بضلاله في برلمانات الدول، ولا سيما الاوروبية منها التي تبنت فيما بعد قوانين تعالج هذه الظاهرة و من الجديد ذكره ان مصطلحات عديدة استخدمت لهذه الظاهرة فمنهم من استخدم مصطلح التحرش المعنوي و منهم اطلق عليها التحرش النفسي و منهم الاضطهاد في ميدان العمل و منهم من استخدم لفظت ((Mobbing)) (deveaud,pledran,2011,p37)

أخطأ بعض الباحثين الأوروبيين في ان اول من أطلق تسمية (التحرش المعنوي في ميدان العمل) هي المختصة الفرنسية في الامراض العقلية وعلم الضحايا ماري فرانس ايريجوا " Marie-France Hirigoyen " وان كان لها الدور الأكبر في ابراز هذا المصطلح في فرنسا في كتابها "التحرش النفسي في الوسط المهني : العنف المنحرف في الحياة اليومية" في عام 1998 فتقول: التمر في مكان العمل هو أي سلوك غير لائق يظهر السلوكيات والكلمات والأفعال والإيماءات، كتابات أحادية الجانب من المحتمل أن تؤثر على شخصيته، كرامة أو نفسية شخص، أو يعرض للخطر وظيفته أو بيئة العمل المهنية

(Hirigoyen,1998,p55)

و يعرف عالم النفس الالمانى هانز لييمان " Heinz Leymann " مصطلح التحرش النفسي في كتابه " المهاجمة والاضطهاد في اماكن العمل " حيث يقول: المهاجمة هي موقف لحرمان جميع الفرص المهنية والاجتماعية لضحية معينة وهي تسعى جاهدة مع المثابرة والإصرار وتدمير أي فرصة مباشرة في ان يكون للضحية مجال للتعبير والتواصل الفعال والحفاظ على علاقات طيبة مع الوفد المرافق له للحفاظ على سمعته ونشاطه المهني وممارسته الرياضة للبقاء في صحة جيدة (Marie-José, 2012, p12).

ويعرفها أيضا بأنه تكرار مرة واحدة أو أكثر للمضايقات السلوكية على الاقل مرة واحدة في الاسبوع ولمدة على الاقل ستة أشهر. (حشلافي،2008، ص 18).

## 2-2. التحرش المعنوي لغة:

اما القواميس اللغوية الفرنسية فقد أوردت تعريفات للتحرش بصورة عامة وللتحرش المعنوي على وجه الخصوص. حيث عرف قاموس «le Nouveau petit Robert» التحرش على انه: " انه نوع من عنف معين بغض النظر عن الوسائل المستخدمة هو لمس عدائي متكرر ومتنوع ويتحقق عن طريق عنصر المفاجأة، هادفا الى تهيج الخصم نفسيا أكثر من الحاق الأذى به ماديا" (Dictionnaire,2009,54)

### :Mobbing.

أصل هذا المصطلح انكليزي ويأتي من كلمة "mob" أي الرعاع ومن فعل "to mob" الذي يعني عاكسَ وسبَّ، أو اعتدى أو هاجمَ، كما يجري أيضًا ذكر كلمة «Bullying» التي تعني أرعبَ، أنزلَ الأذى، اضطهدَ أو ضايقَ .

أما كلمة "bully" فتعني شخصًا همجيًا، مُعتديًا، مُستبدًا أو متبجحًا طويل اللسان. في الماضي كنا نصف الأمر ونسميه بـ: السخرية من أحد أو إذلال شخصٍ ما أو عزله عن محيطه.(Hachelafi.2010.p.58).

فمصطلح Mobbing يعني المشاحنة فهو عبارة عن سلوك ممارس على شخص في مكان عمله، مستمر لمدة طويلة وبصفة عنيفة وشديدة ويكون ممارس من طرف رئيس العمل اتجاه العامل، وقد يكون بصفة عكسية أيضا أو يمارس من قبل جماعة من العمال اتجاه فرد واحد ودون تمييز للجنس، سواء كانت امرأة أو رجل أي انه عبارة عن صراع يعيشه العمال فيما بينهم.

فحسب الأخصائيين النفسانيين هذه الظاهرة قد تحمل في طياتها مشاكل نفسية كفقدان الثقة بالنفس وانخفاض قيمة الذات «La baisse de l'estime» وقد تصل إلى درجة الاكتئاب «ma dépression» والإصابة بأمراض عضوية خطيرة، وقد يثير التحرش النفسي إذا استمر لوقت طويل جدا إلى انفجار عدواني ضد النفس وضد الممارس للتحرش أو حتى ضد أشخاص لا علاقة لهم بهذا الفعل.

كما أن المتحرش به على انفراد دائم ومنعزل عن زملائه في العمل، وهذا في أغلب الأوقات وبصفة متتالية.

### 2-3. تعريف منظمة العمل الدولية (OIT):

تعتبر منظمة العمل الدولية واحدة من الأوائل التي كتبت في هذا الموضوع حيث قامت بنشر كتاب بعنوان "العنف في العمل" (العنف في مكان العمل) والذي غطي جميع أشكال العنف، الفقرات المتعلقة بالعنف النفسي في العمل وكذا الجدول الذي يدرس معدلات الاعتداء عن طريق نوع من أنواع العنف، جنس الضحية والمناطق والبلدان المثيرة للقلق بشكل خاص.

وعرفت المهاجمة بأنها تحدث عندما يأتي الكثير من الناس معا لاضطهاد ومضايقة نفسية معينة على زميل في العمل والتي يمكن أن تتخذ الأشكال التالية :

- ملاحظات سلبية مستمرة عن الشخص (الضحية).
- وقف الانتقادات بعزل وقطع الاتصالات الاجتماعية عن الشخص (الضحية).
- النميمة أو نشر معلومات كاذبة عن الشخص (الضحية).

<http://www.ilo.org/public/french/bureau/inf/pr/1998/30.htm>

### 2-4. التحرش النفسي وفقا للمجلس الوطني السويدي للسلامة والصحة المهنية في العمل:

يعرف البلطجة باستخدام تعبير الاضطهاد حيث أن الشخص الذي يتصرف بهذه الطريقة يحاول التقليل من شأن الآخر باستخدام الحقد، القساوة، الخبث أو الإهانة ضد شخص أو مجموعة من العمال. (www.cne-gnc.be).

### 3. التعريف القانوني للتحرش النفسي:

قانون المجتمع: تنص المادة 26 من الميثاق الاجتماعي الأوروبي التي نشرت في فرنسا بموجب المرسوم رقم 2000-110. ل: 4 فبراير 2000 .

المادة 26: الحق في الكرامة في العمل.

من أجل ضمان الممارسة الفعالة والحق لكافة العمال في حماية كرامتهم في العمل تتعهد الأطراف بالتشاور مع منظمات أصحاب العمل والعمال :

1. تعزيز الوعي والمعلومات ومنع التحرش الجنسي في مكان العمل أو فيما يتعلق بالعمال واتخاذ كافة التدابير المناسبة لحماية العمال من مثل هذا السلوك.
2. تعزيز الوعي والمعلومات والوقاية من الأفعال القبيحة أو السلبية والعدائية الموجهة بوضوح مرارا وتكرارا ضد أي موظف في مكان العمل أو فيما يتعلق بالعمال، واتخاذ كافة التدابير المناسبة لحماية العمال من مثل هذا السلوك.

**القانون الفرنسي:** يتم تعيين إطار قانوني بموجب قانون التحديث الاجتماعي في 17 يناير عام 2002 في كل من وضع موظفي الخدمة المدنية في العمل والقوانين الجنائية.

**المادة 6 من الباب 1 من النظام الأساسي للموظفين العام (قانون التحديث الاجتماعي رقم 2002-73 في 17 يناير 2002):** لا يجوز إخضاع الموظف لأفعال متكررة من المضايقات التي يكون الغرض منها إحداث تدهور في ظروف العمل قد يؤثر سلبا على حقوقه وكرامته ويؤثر على الصحة البدنية أو العقلية أو تهدد مستقبله المهني. تسري أحكام هذه المادة على الموظفين غير الدائمين في القانون العام .

**المادة 122-49 من قانون العمل (قانون التحديث الاجتماعي بصيغته المعدلة بموجب القانون رقم 2003-6 من 3 يناير 2003):** لا يجوز إخضاع الموظف لأفعال متكررة للتحرش المعنوي الغرض منها إحداث تدهور أو اخلال لظروف العمل قد يؤثر سلبا على حقوقه وكرامته، ويؤثر على الصحة البدنية أو العقلية أو تهدد مستقبله المهني.

#### 4. التحرش الجنسي والمعنوي والابتزاز:

يعتبر كل من نظرة المهتمين لموضوع التحرش الجنسي والمعنوي والابتزاز على أنها أنواع من العنف المطبق ضد الأفراد. إذ يخلف لدى المعتدي عليه آثار نفسية خطيرة بدءًا بتكوين مخاوف وقلق وصددمات، مما يولد لدى الفرد ضغوطات يومية تمنعه من مواصلة العيش بطريقة معتدلة. فالتحرش الجنسي أو المعنوي والابتزاز و سلوكيات يتلقاها العمال في محيطهم المهني ، حيث يطبق هذا النوع من المعاملات أو الممارسات السلبية على العاملات النساء بمختلف أعمارهن من طرف الرئيس المباشر سواء كان ذلك بالقطاع الخاص أو العام ، إذ يستغل الرئيس أو المدير مركزه في العمل ليعتدي على العاملة معنويًا أو جسديا ، وقد يصاحب ذلك بالتهديد بالطرد من مكان العمل أو من تلقي العقوبات ، والحرمان من بعض الامتيازات التي تقدمها المنظمة للعمال ، والتي تعتبر كحافز للعامل مهما كان سنه أو منصب عمله ، وعليه يعمل هذا التهديد أو الحرمان على توتر العامل باعتباره عنصر ضغط ، ويزداد تأثير هذا الأسلوب من المعاملات إذا حدث أن كثر تكراره على نفس العامل أو العاملة يعمل على شل طاقة العامل وتكوين

شعور بالإحباط واليأس ، والشعور بفقدان الثقة في الآخر مما يعمل على تذبذب تفكير العامل وهذا ما يؤدي به إلى الوقوع في الأخطاء في مكان عمله ، وقد تزداد حدة هذه الأخطاء لتنتهي بارتكاب حوادث خطيرة في مكان العمل.(فرشان، بدون سنة، ص 473).

## 5. مظاهر التحرش النفسي:

يحدث التحرش النفسي بطرق مختلفة منها:

- منع العامل من الكلام: الصراخ، مقاطعة المتكلم، وتدمير العمل، تهديد، الخ
- عزل العامل: منع التحدث معه، وكذا منعه من التحدث مع الآخرين، تجاهله، إبعاده، حرمانه من وسائل الاتصال (الهاتف والكمبيوتر، والبريد، ...)، ومنع وزملائه من العمال من التواصل معه.
- تشويه سمعة العامل: نشر الشائعات، السخرية، التقليد، إذلال، فضح اموره الخاصة وكشف عيوبه، والاعتداء الجنسي أو مضايقة.
- المس بمصداقيته العامل في العمل: لا يكلف بمهام للقيام بها، إجباره على تنفيذ إجراءات مهينة سخيفة أو التقليل من شأنه ومهاراته ووضع في مواقف اختيار صعبة، اظهار سوء سلوكه المهني. وتوبيخه امام الآخرين.
- التأثير سلبا على صحة العامل: اجبار العامل القيام بأعمال خطيرة، تهديد صحته، ومنعه من أخذ إجازة، الاعتداء عليه.
- زعزعة استقرار العامل: السخرية من قناعاته، ذوقه، خياراته السياسية والدينية، حرمانه من إمكانية التعبير عن نفسه، السخرية من نقاط ضعفه وجعل التلميحات تكون أوضح من أي وقت مضى للتشكيك في قدراته في الحكم واتخاذ القرار. (حشلافي,2008,ص22).

## 6. أنواع التحرش النفسي:

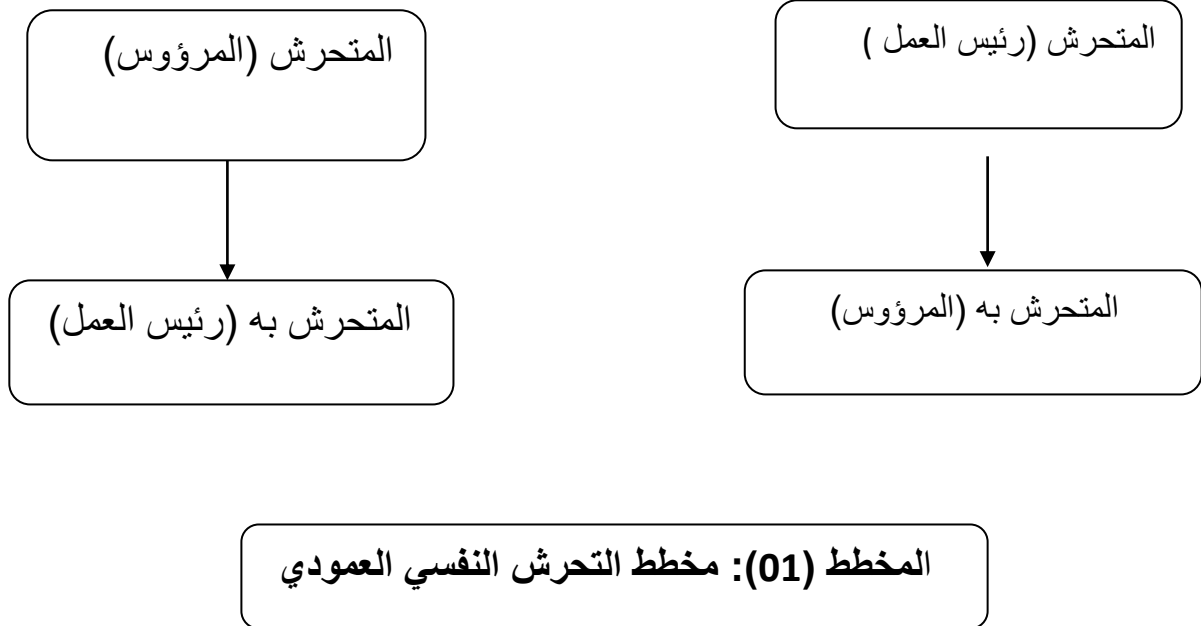
يعتبر التحرش النفسي سلوكا تعسفيا مستبدا متمركزا حول زميل في العمل (نظيره) أو أقل درجة منه.

هذا السلوك شائع ويشكو منه العديد من العمال، فالشخص الذي يصدر منه هذا السلوك الجارح، يبحث عن تحقير وتصغير مكانة العامل عن طريق حقه وقسوته وإهانته له، حتى يوصله إلى كره حياته المهنية خاصة إذا كان هذا العامل البسيط الممارس عليه التحرش النفسي يقوم بعمله على أحسن وجه، وأفضل من المتحرش، فيحاول هذا الأخير ان يقنع الآخرين بان طريقة عمله هي الصحيحة، حيث يقوم بتوبيخ العامل (المتحرش به) وتوجيه انتقادات جارحة له، ويحاول بثتى الوسائل إضعاف العامل لكي يبين له بأن

الكفاءة والخبرة تنقصانه، وبالتالي فهو غير قادر على تحمل مسؤولية عمله، وفي هذا المقام يمكن أن نميز أنواع التحرش النفسي:

- -تحرش نفسي عمودي
- - تحرش نفسي أفقي
- - تحرش نفسي شامل

**التحرش العمودي:** هو الذي يكون فيه اختلاف في الدرجة المهنية (يكون بين الرئيس والمرؤوس) كما يمكن أن يكون العكس صحيحا أيضا أي لا يشترط أن يكون المتحرش أعلى في درجته المهنية من المتحرش به. (حشلافي، 2008، ص46)



### التحرش الأفقي:

هو الذي يكون بين العمال المنتمين إلى درجة مهنية واحدة، (أي لا يوجد اختلاف في الدرجة المهنية بينهم) كما يمكن التحرش النفسي ان يمارس من قبل مجموعة من العمال، التي اتفقت على استراتيجية

معينة للتحرش نفسيا لعمال ما، لا تقبله كفرد في فريق عمله، خاصة إذا كان العامل جديدا لديهم.

### التحرش الشامل:

في هذه الحالة فإن الضحية المتحرش بها يعتدي عليها في نفس الوقت من طرف مسؤولها وزملائها في العمل.

ويصادف هذا النوع من التحرش النفسي عندما تكون الضحية المتحرش به مصدر قلق وتهديد حقيقي للمسؤول ومعاونيه، زملاء العمل المتورطين في مخالفات إدارية، خروقات غير قانونية مقابل إصدار ورفض الضحية المتحرش بها انتهاج نفس سلوكياتهم، في هذه الحالة فإن الضحية المتحرش بها يعترف عليها بسهولة على أنها بالنسبة إليه مصدر تهديد مما يدفعهم إلى استعمال كل الطرق حتى العنف الجسدي أو التصفية الجسدية حينها تستنفذ كل السبل لجلب الضحية إلى دائرتهم. (حشلافي، 2008، ص46)

## 7- انعكاسات التحرش النفسي على الصحة العضوية للعامل:

### 7-1. أعراض وأمراض عضوية ونفس جسمية:

الجانب النفسي يؤثر على ظهور وانتشار المرض العضوي، لهذا يوجه النظر ليس فقط نحو تحسين الحالة الصحية بل نحو التوازن النفسي نفسه.

(Cellérier, 1997, p57)

فالأضطرابات الجسمية لها علاقة بتذبذب الحياة النفسية الشعورية وخاصة اللاشعورية هذه العلاقات الموجودة بين العضو الحياة الفطرية والعاطفية عميقة جدا ومبهمة. حيث يمكن أن يؤدي التحرش النفسي في بدايته الأولى إلى أعراض الضغط النفسي (Ait-Belgacem, p94)

« Symptômes de stress » تتمثل في العصبية « Nervosité » « الثوران »

« Irritabilité » « الحصر » « Anxiété » اضطرابات النوم

« Troubles du sommeil » حروق المعدة « BRULURES D'estomac »

ارتفاع الضغط الدموي « Hypertension Artérielle » آلام عضلية «

« Douleurs Musculaires »... الخ.

1 أشكالها: من بين الأعراض التي تظهر عند المتحرش به:

أ- قرحة القولون: « Colopathie Fonctionnelle » دار القولون يشير إلى مرض وظيفي

بدون وجود أي تلف في القولون انقباض غير إرادي للعضو

« Colopathie Spasmodique » والتهاب الغشاء المخاطي

« Colopathie Mucomem abraneuse »

الذي يمكن أن ينتج من أرضية مهياة للحصر « Un Terrain Anxieux »

المتحرش به قد نجده يعاني من انتفاخ أو آلام وأوجاع على مستوى منطقة القولون يتبعه هبوط النشاط الجسمي العام، مع إرهاق وتعب شديدين نتيجة الصراع النفسي الذي يعيشه وإحباط الناتج عن القلق المزمن من جراء خوفه من مواجهة هذا التحرش النفسي الممارس عليه.

**ب- ارتفاع ضغط الدم: «Hypertension Artérielle»**

توجد مجموعتان كبيرتان لارتفاع الضغط الدموي:

ارتفاعات ضغط الدم العرضية «les Hypertensions Symptomatique» نادرة البحوث والتي يجب البحث في أسبابها الغامضة.

ارتفاعات ضغط الدم الأساسية «les Hypertensions Essentielles» الأكثر انتشارا.

نتحدث عن ارتفاع ضغط الدم عندما يكون ضغط الدم اللا نبساطي أكثر من 16 درجة وأكثر من 09 درجات في ضغط الدم الانبساطي، حيث ان التحرش النفسي الممارس على العامل يدهور جهاز النفسي وهذا الأخير بدوره يؤثر على الجهاز العصبي ويدهور باعتباره منشأ الحياة النفسية وبالتالي تحدث اضطرابات فيزيولوجية للجهاز الدموي ويرتفع الضغط الدموي للمتحرش به.

**ج- آلام عضلية: «Douleurs Musculaire»** يعتبر الألم بالنسبة للجهاز العصبي بمثابة إنذار يشير إلى وجود تلف وظيفي أو عضوي في جزء من أجزاء العضو.

باعتبار ان الجهاز العصبي يحيط بجميع أعضاء الجسم بما فيها العضلات إذ ان المتحرش به يحس ببعض الآلام العضلية نفسية المنشأ في مناطق متفرقة من الجسم، وهذا راجع إلى آلية التحويل التي يستخدمها المتحرش به بطريقة غير شعورية لهذا نجد أن العوامل النفسية تلعب دورا هاما في تقشي وحدة وزيادة أو انتشار الألم. (France, Ruth, 2000, p184)

**د- فقدان الشهية: «Anorexie»**

هو سلوك يناقش في ظل قواعد نفسية متنوعة حيث نجد المتحرش به يمتنع عن الطعام ويفقد شهيته وهذا ما ينتج عنه اضطرابات في الوزن ويفسر هذا السلوك كون المتحرش به يعاني من هبوط في معنوياته،



وأن له رغبات لا شعورية في الانتحار وبالتالي فهو يمتنع عن الطعام كي يكون هناك نوع من الانتحار البطيء.

### ه-الصداع النفسي: «La Migraine»

يتصف فيه المريض بالمعاناة من الصداع ومن الدوخة أو الشعور بالدوار الذي يشبه دوار البحر، المرتبطة بالتشنج أو التقلص العضلي اللاإرادي في الأوعية الموجودة في جمجمة المريض، مع امتداد في الأوعية الدموية للدماغ.

إذ يعاني المتحرش به من آلام مفاجئة تشبه النبض الشديد في جانب واحد من الرأس عادة.

ولكن بإمكانها أن تصيب الرأس كله نتيجة الإحباط والمعاناة من الفشل والشعور بحالات من التهديد والإرهاق النفسي التي تعتبر هامة في حدوث نوبات الصداع النصفي لدى المتحرش به. (عبد الرحمن، 2000، ص 46)

### 8-انعكاسات التحرش النفسي على الصحة النفسية للعامل:

#### 1-8 أعراض وأمراض نفسية:

في ظرف عدة أشهر أعراض الضغط الناتجة عن التحرش النفسي يمكن أن تتحول إلى الاضطرابات نفسية ظاهرة لدى المتحرش به، تفاعل بعدائية مفرطة تجسد في بعض الأحيان نوعاً من البارانويا، أو يشعر المتحرش به أن جميع الناس يسيئون معاملته، يحاولون تحطيمه ويتآمرون عليه، حيث يشعر بنقص والخوف مما يؤدي إلى الحقد والكراهية والانتقام، والبعض الآخر تجتاحه الاضطرابات النفسية بأحاسيس الانتهاك والإرهاق الناتج عن التعب المزمن مع انخفاض التقرير الذاتي للفرد.

#### 2-8. أشكالها:

أ-الأرق: «l' insomnie» هو عبارة عن حالة من التوتر الذي يعيشه المتحرش به من خلال تفكيري المستمر في الوضعية التي يعانيتها، وهذا ما يرهق تفكيره حيث يجد صعوبة كبيرة في الاستسلام للنوم، أو من ينام نوماً متقطعاً من خلال استيقاظه المفاجئ إثر إحساسه بالخوف في حالة مشاهدته الكوابيس التي تعكس معاناته اليومية في العمل، وعادة ما يلجأ إلى المنومات، وعليه يمكن تقسيم الأرق إلى أنواع حسب الظروف إلى:

1-أرق بداية النوم: «Insomnie D'endormissement» النشاط النفسي أحيانا يكون شديدا مع أفكار مرهقة تسلطية وذكريات مقلقة تؤدي إلى الأرق.

2-أرق المتأخر أو (الصباحي): «Insomnie Tardive ou matinal» نهوض البكر على الساعة الثالثة أو الرابعة صباحا.

3-أرق في وسط الليل: «insomnie du milieu de la nuit» مع تعاقب مراحل النوم واليقظة التي تعيق سيرورة النوم والتي يمكن أن تقطع دورة النوم كلها.

وعادة ما يلجأ المتحرش به إلى تناول المنومات ومع مرور الوقت قد يصبح مدمنا على استخدامها نظرا لعدم الانتظام لتناولها.

ب-الضغط النفسي الناتج بعد الصدمة: «Stress Post Traumatique» تعتبر الوضعية التي عايشتها الضحية بمثابة صدمة أو خبرة مؤلمة أدت إلى الضغط النفسي حيث يعاني الضحية من ملازمة الضغط النفسي بعد الصدمة فهي مجموعة من الأعراض تظهر من خلال الصدمة، أين يحس الفرد أنه مهدد في اندماجه مع الإحساس بالعجز، فمدة هذه الأعراض تدوم أكثر من شهر حيث أن «SDM4» يدمجها ضمن اضطرابات الحصر

« Trouble Anxieux » يشعر المتحرش به بالأعراض التالية :

- تفرجات انفعالية: بكاء، أزومات غضب، ارتجافات.

- فرط في الإشارة: «Hypersensibilité» حصر

- اضطرابات وظيفية: الوهن، هبوط النشاط إلى اليعاشي «Dystonie Neurovégétative»

- اضطرابات عاطفية وجسمية يمكن أن تصل إلى الاكتئاب.

- أعراض الخوف: «Symptômes phobique» مرتبطة بصدمة.

- مواقف هستيرية تحويلية

ج-الإرهاق: «Le Surmenage» هم حالة ناتجة عن تعب مفرط، فهو مجموعة من الاضطرابات الناتجة عن العمل المجهد خاصة الطويل لبعض المجموعة من الأعضاء فالإرهاق يمكن أن يكون عضويا. (France, Ruth, 2000, p227)

إذ أنه يمكن أن تلقى على كاهل المتحرش به أعمالا شاقة من طرف المتحرش حيث يعتبر العمل العضلي أو الفكري المكثف أو الطويل سببا في ظهور التعب إلى حد أن النوم لا يتم بشكل سليم وعادي، فالتعب يتراكم ليصبح حالة من الإرهاق والانتهاك، تتصف بفقدان الحيوية، الوهن والحصر، وفي بعض الأحيان الخلط العقلي.

"Le Surmenage Professionnel" يمكن أن يكون سببا في ظهور هجمة هديا نية

« Bouffées Délirantes » وحتى ظهور سلوكيات غير اجتماعية، لذلك يجب مراعاة التوزيع لفترات المنتظم لفترات الراحة في ميدان العمل.

فالأفكار القهرية التي تدور في فكر المتحرش به تجعله مرهقا نفسيا، إذ نجده يتعب بسرعة، دون أن يقوم بأي عمل شاق.

**د-الاكتئاب: «La Dépression»** تعتبر حالة من الاكتئاب ذات سبب نفسي توضح ردود أفعال الشخصية العادية، أو المرضية نحو محيط غير ملائم، أو أنها تجمع صراعات غير شعورية فو وضعية غير آنية متعلقة بظرف معين.

فالالاكتئاب يكون بسبب فشل التكيف الاجتماعي أو المهني هذا لأن التحرش النفسي يخلق للمتحرش به سوءا في التكيف المهني وهذا ما يؤدي به إلى الشعور بنوع من الاكتئاب، وهذه الحالة قد تخلق اضطرابات أخرى:

- اضطرابات الانتباه والذاكرة: فحالات الاكتئاب تؤدي إلى اضطراب بشكل عام في علاقات الفرد مع محيطه.

- الإحساس بفقدان الشجاعة والتشاؤم والتأنيب والعزلة.

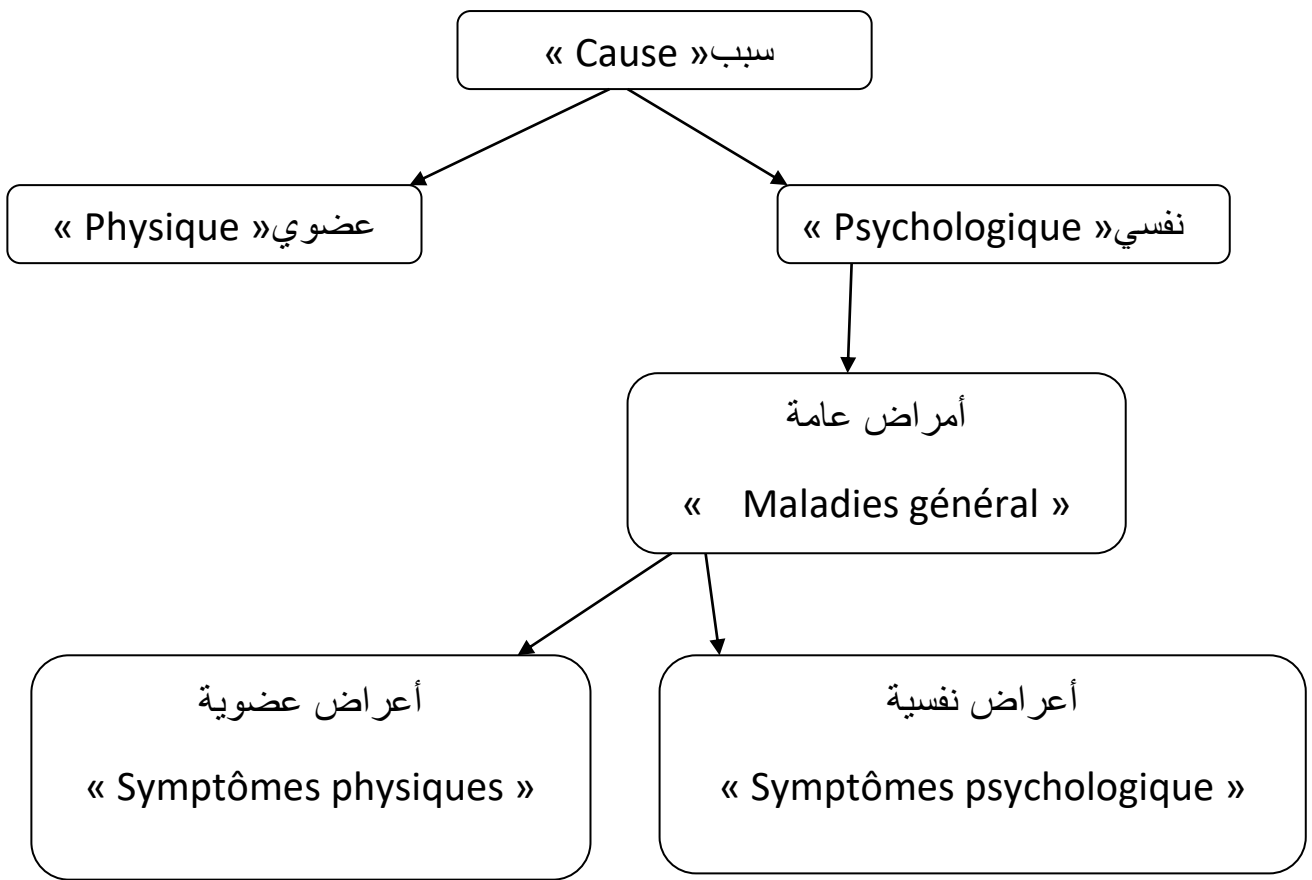
- فقدان الثقة بالنفس.

فقدان قيمة العمل وآثارها المحتملة تضر بالشخصية وتؤثر سلبا على الصحة وتؤدي إلى الإحساس بالعجز وفقدان العمل، مما يؤدي إلى الانتحار. وعليه فإن الاكتئاب هو حالة مرضية ناتجة عن المعاناة النفسية، تلاحظ عن طريق انخفاض مشاعر القيمة الشخصية والتشاؤم وفي بعض الأحيان هبوط في النشاط المعرفي خاصة الذاكرة، تنعكس هذه الحالة على البنية، والوظيفة الجسمية العامة مخلفة بذلك اضطرابات فيزيولوجية عديدة، زيادة على ذلك تصاحبه مشاكل الأرق والوهن الصباحي والحصر، وقد يؤدي به إلى تناول مضادات الاكتئاب. (Norbert,1999, p257)

كما انه يوجد نوع من حالات الاكتئاب تكون غير ظاهرة «Dépression Masqué» تكون فيها الأعراض الفيزيولوجية مخفية لا يدركها الشخص المصاب.

وما سبق ذكره يمكن ان نقول ان الاعتداء النفسي لابد يتعرض له كل إنسان في الحياة اليومية، كالاكتداءات المهنية المرتبطة بظروف العمل، واستبدال رئيس العمل أو غيره، يمكن ان يؤدي إلى أعراض عضوية خطيرة وإلى فساد على مستوى التنظيم الاجتماعي الذي يمكن أن يكون له آثار على مستويات أخرى، النفسية والبيولوجية والفسولوجية. (Jean caslon, p281, 1993)

والمخطط التالي يبين كيفية نشوء المرض النفسي والعضوي. (La rousse, p282)



## المخطط (02): مخطط تأثير الجانب النفسي على الصحة النفسية

بالنسبة لـ « Christoph Dejour » في مقدمة كتابه "العمل استتراف عقلي

« Travail Assure Manuel » فإنه إذا كان التحرش النفسي يؤدي اليوم أكثر مما سبق إلى اضطرابات نفسية مرضية لدى الضحية، فإن هذا لا يعني أن تقنيات التحرش النفسي قد تغيرت وتطورت

ولكن الذي تغير هو الضعف وغياب روح التضامن من طرف زملاء الضحية، وغياب إجراءات العدالة في عالم الشغل، فنتيجة التحرش النفسي هي قبل كل شيء عزل الفرد.

وهذه الآثار النفسية كالقلق والاكتئاب ومختلف الأمراض النفس جسدية التي تصيب العامل يجعله يعيش أزمة ضاغطة تؤثر على معاشه النفسي داخل العمل وحتى خارجه، بحيث يسقط ضغطه النفسي في علاقته بأسرته.

## 9-الاجراءات والالتزامات المتخذة من قبل صاحب العمل لمنع التحرش النفسي في مكان العمل:

يجب على صاحب العمل اتخاذ جميع الخطوات اللازمة لمنع الأفعال المولدة للتحرش النفسي (المعنوي). وبالمثل يجب على قواعد المؤسسة (مكان العمل) أن تذكر بالأحكام المتعلقة بحظر هذه الممارسات. وتتجلى هذه الخطوات فيما يلي:

- **إجراءات الوساطة:** يعتبر اختيار الوسيط موضوع اتفاق بين الطرفين بالنسبة للعامل أو الشخص المعني عند بدء إجراءات الوساطة. ثم يحاول الوسيط التوفيق وتقديم مقترحات مكتوبة لوقف التحرش، وإذا فشل في التوفيق بمهمته، يعلم الطرفين بالعقوبات المعرضون لها والضمانات الإجرائية المنصوص عليها في صالح الضحية.
- **الإجراءات القانونية:** يتوجب على الموظفين الذين شهدوا على التحرش النفسي طرح شكوى أو طعن إلى المحكمة العمالية لوقف هذه الإجراءات والمطالبة بالتعويض عن الأضرار التي لحقت بهم. ويجوز لأي نقابة ممثلة للعمال في الشركة عن طريق اتفاق خطي للموظف ان تباشر الاجراءات القانونية بدلا منه في إطار الحدود القانونية المتاحة لها طبعاً.
- **أدلة على التحرش في حالة منازعة قضائية:** يجب على الموظف أن يأتي بأدلة وحقائق لتدعيم ادعاءاته بوجود مضايقات بالمقابل يجب على المدعى عليه أن يثبت أن أفعاله لا ترقى إلى التحرش أو أن هناك ما يبرر تصرفاته لأسباب لا علاقة لها التحرش.

(<http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F2354.html>)

## 10- العقوبات على التحرش النفسي:

**العقوبات التأديبية:** أي موظف قام بأعمال التحرش يخضع لعقوبات تأديبية.  
**العقوبات الجنائية:** التحرش المعنوي أو النفسي هو جريمة يعاقب عليها بالسجن لمدة سنة واحدة وغرامة قدرها 15 000 يورو.

أين يجب ان يتوجه العامل الضحية للحصول على معلومات تساعده في قضيتة:

يمكنك الاتصال بـ:

- ممثلو موظفي الشركة التي يعمل بها.
- ادارات العمل والعمالة والتدريب المهني
- مفتشيه العمل.
- بعثة المصالح حقوق المرأة.
- أحد الضحايا من جمعية الدعوة لعدم التمييز
- خدمة الاستشارة المجانية للمحامين
- مصلحة الاستقبال والمعلومات والخدمات بالمحكمة
- المحامي. (code pénale. Article : 222-33-2)

### خلاصة الفصل:

تعتبر ظاهرة التحرش النفسي مشكلة ناتجة عن عدة عوامل متعلقة بظروف العمل وشخصية المتحرش، إضافة إلى الاتصال المهني الخاطئ والعلاقات المهنية السيئة، ومن خلال هذه العوامل يمكن القول أن التحرش النفسي يزداد بوجود مشاكل وصعوبات مهنية يتعرض لها العامل في مهنته وبناء على هذا فإنه بتراكم هذه العوامل ناهيك عن الشعور بالملل المفرط الناتج عن الرتابة في العمل (الروتين) وما ينجر عنه من فقدان الرغبة في العمل، بل وحتى التفكير في التخلي عنه، يضحى الفرد حائر القوى وطريح الإرهاق فتضطرب علاقته المهنية ويتأزم الوضع أكثر عند تعرضه للتحرش النفسي الذي يؤثر على سلوكه وانفعالاته من خلال استخدامه لأساليب دفاعية واستراتيجيات خاصة لمحاولة التخلص من هاته الوضعية.

## تمهيد:

لتكيف العامل مع العمل يستوجب معرفة قدراته وتكوينه ودراسته من الناحية الاجتماعية النفسية حتى يتسنى له التكيف وبالتالي الإنتاج.

وعلى هذا الأساس اجتهد علماء النفس العمل والتنظيم بدراسة مختلف المجالات منها التنظيم، الاتصالات الوقائية من حوادث العمل ولجوؤهم إلى تصميم اختبارات نفسية من أجل دراسة القدرات النفسية والعقلية للعامل وأهم استراتيجيات المواجهة التي يستعملها العمال

### 1- مفهوم استراتيجيات التعامل:

إن استراتيجيات التعامل تعبير يشير إلى خاصية سلوكية تصف طريقة أو أسلوب تصرف وهي مفهوم مركب من:

**I. الاستراتيجية: La stratégie** تشير كلمة استراتيجية إلى نمط من السلوكيات والأفعال والتصرفات التي تستخدم لتحقيق أهداف معينة.

والاستراتيجية هي عبارة عن مجموعة من الأفعال والإجراءات التي يستخدمها الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة، والتعامل معها بطريقة فعالة وناجعة. (طه، 2006، ص133)

**II. التعامل:** هو مفهوم يصف تصرف الفرد مع تصرف الفرد مع ما يواجهه من مواقف معينة واستجابات لردود أفعال اتجاه هذه المواقف.

ومن خلال تركيبنا لمصطلح استراتيجيات التعامل نستخلص بأنها مختلف الأساليب السلوكية والمعرفية الايجابية والسلبية التي يستخدمها الفرد عند مواجهته لموقف ضاغط مهما كان مصدره ومهما كانت طبيعته، وأن هذه الأساليب تكون مركزة إما على مصدر المشكلة، أو على الجوانب الانفعالية للمشكلة، كما إنها تختلف من فرد لآخر حسب شخصية الفرد، وقد تختلف عند نفس الفرد من وقت لآخر حسب الحالة النفسية والشعورية التي يكون عليها الفرد خاصة عندما تكون حالة الضغط مفاجئة. (مقدم، 2009، ص83)

أخذت استراتيجيات التعامل عدة تسميات لها نفس المعنى كسلوكيات:

✓ المواجهة coping behavior

✓ وجهود المواجهة Coping effort

✓ وردود أفعال المواجهة Coping reactions .

- عرفت استراتيجيات المواجهة بأنها مختلف الاستجابات التي تصدر عن الفرد إزاء تعرضه أو مواجهته لمواقف مؤذية أو مؤلمة. (Silver & Wortman, 1980, p96)
- كما تعرفت أيضا بأنها السلوكيات الظاهرة أو الضمنية التي تستخدم من أجل تعديل الظروف الضاغطة أو للتقليل من الضغوطات النفسية أو الظروف الضاغطة. (Fleshman, 1984, p96)

• كما يعرفها موس:

هو المفهوم الذي يتضمن نوعية من سلوك التي يستخدمها الفرد لمواجهة احداث الحياة الضاغطة والتصدي لها والتكيف معها وهي مواجهة الأقدمية الإيجابية في مقابل المواجهة الأجمامية السلبية. (سعيد، 2003، ص13)

وعليه **فانطفي عبد الباسط** ينظر إلى عمليات التحمل من منظورين:

- وجهة التعامل (التمركز)، حيث تتمركز عمليات التحمل إما نحو مصدر المشكلة أو الانفعال المترتب عليها.
- محتوى عملية التحمل ويشمل على محتوى السلوكي، المعرفي، المختلط. (عبد الباسط، 1994، ص96)

**2- استراتيجيات التعامل وأبعادها:**

قد حددت استراتيجيات التعامل في ثلاثة أنواع وهي كالتالي:

- I.** استراتيجية التصرف المركزة على الشكل تعكس الاتجاه نحو المهمة.
- II.** استراتيجية التصرف المركزة على **الانفعال** تعكس الاتجاه نحو ذات الشخص.
- III.** استراتيجيات التصرف المركزة نحو **الانسحاب** كما يمكن اللجوء إلى الدعم الاجتماعي كما تستبدل أيضا باللجوء إلى أوقات التسلية أو الترفيه. (بن شيخ، 2003، ص35)



## جدول (1): وصف سلم استراتيجيات التعامل

جمع المعلومات التي من شأنها أن تساعدنا في فهم  
المشكل وحله والتزود بالمهارات اللازمة لتجاوزه  
والتعامل معه بغية تعديل الوضع الغير المريح.

1- المهمة

تتجه كل الاستجابات أو معظمها نحو الأنا للتخفيف من  
عبء الضغط وتكون في معظمها انفعالية (معاناة النفس،  
الغضب، القلق...الخ) وقد تشكل هذه الاستجابات خطورة  
على الفرد إذا زاد الانفعال عن الحد الطبيعي.

2- الانفعال

يهدف الابتعاد بكل الطرق عن مصدر الضغط قد يلجأ  
الفرد (التسوق التنزه...الخ) الى غير ذلك من النشاطات  
المسلية او ذات الدعم الاجتماعي.

3- الانسحاب

### 3- قياس استراتيجيات التعامل:

يستخدم العلماء عددا من الاختبارات والمقاييس التي تستهدف قياس السلوكيات والمعارف التي يقوم بها  
الأفراد للتعامل مع المواقف الضاغطة التي يتعرضون لها في بيئة العمل، وتعتبر اختبارات الورقة والقلم  
من أكثر الطرق والأدوات شيوعا في قياس استراتيجيات المواجهة لأحداث والمواقف الضاغطة، ومن  
أبرز المقاييس التي استخدمت في قياس استراتيجيات التعامل للضغوط استبيان أساليب المواجهة من إعداد  
( اندلر و باركر ) **Cropping Investigator Stressful Situation** ويرمز له بـ: (C.I.S.S) .  
(عبد الرحمن، 1998، ص187)

### 4- مفهوم الكوبينغ: Le coping

بمعنى الطرق التي يتصرف بها الفرد اتجاه وضعية ضاغطة.

▪ بحوث حول الكوبينغ:

❖ **سيغmond فرويد (1933) Ferouid** : تناول العلاقة بين استراتيجية التصرف والمواقف الضاغطة وذلك بالتركيز على آليات الدفاع مثل الكبت أو الإسقاط التي تعتبر آليات لا شعورية لمواجهة الضغط.

❖ **هان (1977) Hane**: منذ نهاية السبعينات وبداية الثمانينات استراتيجية التصرف أصبحت مبدأ يعبر عن عملية مواجهة المواقف الضاغطة وجميع أنواع القلق (بن شيخ، 2003، ص12)  
5- العناصر الأساسية للتعامل مع الضغوط:

**I. الصحة الجسمية:** إن جسمنا وطريقة عمله هو بمثابة آلة علمية، والضغط يتجلى بواسطة هذا الجسم إذ أن النتائج السلبية تعود مباشرة إلى الجسم، فهو الضحية الأولى وبالتالي إن الحذر والوقاية والاعتناء بالجسم هي من الخطوات الأولى لقهـر الضغط وإذا قمنا بالاعتناء بالجسم من خلال نوعية التغذية وأيضا طريقة تحريك العضلات والمفاصل وكذا طريقة النوم (نوم مريح) من الطبيعي ان الثقة بالنفس والذات تحرر الشخص من بعض المواقف الضاغطة.

**II. المزاج الجيد:** إن المزاج الجيد يساعد كثيرا في التغلب على سلبيات الضغط، وهو عكس الانهيار والذفرزة لأنه عندما يكون الشخص في حالة اكتئاب وقلق فان ذلك يخلق له هذا الضغط المفروض عليه فيشعر بنوع من التعدي عليه، وهو منبع القلق، أما عندما يكون الشخص في مزاج جيد وفي مدح مستمر فان الدماغ يفرز هرمونات تساعد في التغلب على هذه المواقف الضاغطة.

**III. العلاقات مع الآخرين:** إن النسبة الكبيرة من مسببات الضغط أصلها اجتماعي، أي من خلال تعاملنا مع الآخرين إذا كان الشخص اجتماعي، أي من النوع الانبساطي ويقوم بتكوين علاقات متينة مع الآخرين يكون أقل عرضة إلى القلق والضغط وبالتالي إن تكوين العلاقات مع عدة أفراد يسهل علينا إيجاد حلول لمشاكلنا، فمثلا نحن بحاجة إلى نصيحة من الأصدقاء، كنظرتهم وكلماتهم العظوفة ومودتهم وتشجيعهم سواء في البيت أو في العمل فكل هذا يعتبر مساعدة قيمة لا يقدر بثمن ويجب علينا معرفة استغلالها: (سعدوني، 2007، ص44)

6- قائمة التعامل مع المواقف الضاغطة:  **coping inventory for stressful situation**  
**1990 (CISS):**

يعتبر اختبار الاستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (CISS) جزء من اختبارات الشخصية التي تلعب دورا أساسيا في توازننا الجسمي والنفسي والانفعالي عند مواجهة احداث المحبطة لسلم (CISS)يسير بطريقة ذاتية ويعتمد في تطبيقه على الورقة وقلم ويتكون من 48 فقرة تتوزع كالاتي:

- 16 عبارة لقياس بعد المشكل (tache)
- 16 عبارة لقياس بعد الانفعال (émotion)

• 16 عبارة لقياس بعد التجنب (évitement)

وتتوزع الوحدات خاصة بقياس بعد التجنب ال سلمين فرعيين: الترفيه ويشمل 8 فقرات والدعم الاجتماعي يشمل 5 فقرات. (سماني، 2012، ص56)

7- نماذج استراتيجيات التعامل:

فيما يخص الأبحاث التي خصصت في قياس أساليب التعامل كانت معظمها مركزة حول استعمال الوسائل لقياس أساليب التعامل بجدية من ناحية علم النفس القياس.

I. نموذج **Moors & Billings (1984)**: حيث اهتم كلا الباحثين بتصنيف استجابات مواجهة

الضغوطات إلى ثلاثة أنواع حسب الهدف منها:

• **المواجهة المركزة حول التقدير Appraisal-focused coping** :

ويشمل هذا النوع من مواجهة مواقف الضغط على محاولة تحديد معنى الموقف وإعادة التغيير المعرفي والتجنب المعرفي مثل أن يرفض وجود مشكلة من الأساس.

• **المواجهة المركزة حول المشكلة Probleme-focused coping** :

تسعى المواجهة هنا إلى تعديل أو استبعاد مصدر الضغط وهي تتضمن البحث عن المعلومات أو طلب النصيحة أو اتخاذ إجراء لحل المشكلة.

• **المواجهة المركزة حول الانفعال Emotion-focused coping** :

تسعى هذه الاستراتيجيات إلى مواجهة الانفعالات الناتجة عن مصادر الضغوط ومن ثم الاحتفاظ باتزان وجداني وهي تتضمن أساليب التنظيم الوجداني والتفريغ الانفعالي & (Moors & Billings, 1992, p850)

II. نموذج كوهين (1994) **Cohen** :

قدم كوهين مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية لمواجهة الضغوط هي:

• **التفكير العقلاني**: استراتيجية يلجأ من خلالها الفرد إلى التفكير المنطقي بحثاً عن مصادر القلق وأسبابه المرتبطة بالضغوط.

• **التخيل**: استراتيجية يتجه فيها الفرد إلى التفكير في المستقبل، كما أن لديهم قدرة كبيرة على تخيل ما قد يحدث.

- **الإنكار:** عملية معرفية يسعى من خلالها الفرد إلى إنكار الضغوط، ومصادر القلق بالتجاهل والانغلاق، وكأنها لم تحدث على الإطلاق.
- **حل المشكلة:** نشاط معرفي يتجه من خلاله الفرد إلى استخدام أفكار جديدة ومبتكرة لمواجهة الضغوط، وهو ما يعرف باسم القدر الذهني.
- **الفكاهة (الدعابة):** استراتيجية تتضمن التعامل مع الضغوط والأمور الخطيرة ببساطة وبروح الفكاهة، وبالتالي قهرها والتغلب عليها، كما أنها تؤكد على الانفعالات الايجابية أثناء المواجهة.
- **الرجوع إلى الدين:** وتشير هذه العملية إلى رجوع الأفراد إلى الدين والإخلاص الديني عن طريق الإكثار من العبادات كمصدر للدعم الروحي والانفعالي، وذلك لمواجهة المواقف الضاغطة والتغلب عليها (مايسة إبراهيم، 1997، ص88)

## 8- الدراسات المرتبطة باستراتيجيات التعامل:

لقد حظي هذا الموضوع اهتمام كبير في مواجهة العمال ضغوطات أحداث الحياة والمواقف المؤثرة وهذا من خلال تناول الباحثين دراسات عديدة والاطلاع على مدى صلة الضغوطات النفسية باستراتيجيات التعامل وما هي الأساليب المختلفة التي يتبناها العمال في مثل هذه المواقف حيث حظي هذا الموضوع دراسات عربية وأجنبية نلتمسها فيما يلي:

### I. دراسة الهنداوي (1994) (السعودية):

#### عنوان الدراسة: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وكذلك قياس علاقة ضغط العمل ببعض المتغيرات وتقديم استراتيجية التعامل مع مشكلة الضغوط وأجريت الدراسة على عينة من العاملين من جنسيات مختلفة في قطاع المستشفيات السعودية وكانت من نتائج الدراسة وجود فروق في إدراك الأفراد لمسببات الضغوطات وفقاً لجنسياتهم وأن العاملين من غير السعوديين يشعرون بمستوى ضغط أعلى، كما أشير إلى أن استراتيجيات التعامل منها العلاج الروحي والتغذية المرتدة الحيوية وتقييم الأداء وبرامج مساعدة العاملين.

### II. دراسة بيانشي (2004) (البرازيل):

#### عنوان الدراسة: الضغط والمواجهة لدى الممرضات

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر الضغط وطرائق التعامل معها لدى 76 ممرضة لغرض تقويم الضغوط النفسية في العمل واستبيان المواجهة كما أشير إلى أن أكثر استراتيجيات التعامل استخداماً من

قبل العينة كان في المرتبة الأولى، التقويم الايجابي يليه طلب الدعم والمساعدة الاجتماعية ومن ثم الضبط الذاتي وحل المشكلات وأخيرا استراتيجيات التجنب والهروب.

ويتضح من استعراض هذه الدراسات أن هناك أساليب مشتركة يستخدمها الأفراد للتعامل مع ضغوطاتهم النفسية، بالإسناد إلى العديد من الاستراتيجيات والأساليب لمواجهة هذه الضغوط الناتجة عن ظروف المهنة أو العمل حيث تتمثل الأساليب الموجبة في أسلوب المساندة الاجتماعية والعلاج الروحي أما الأساليب السلبية فتتمثل في التجنب والإنكار والتقبل الاستسلامي (الضريبي، 2010، ص682)

### خلاصة الفصل:

ان تعرض الفرد للمواقف الضاغطة قد يكون له تأثير إيجابي في تحقيق أهدافه، او تأثير سلبي بحيث يعجز عن تحقيق أهدافه. وتختلف اساليب التعامل مع هذه الضغوط من فرد لآخر ومن موقف لآخر وهذا يعتمد على الطاقة الشخصية للفرد والمهارات التي يمتلكها والتي تمكنه من اصدار الاستجابة الملائمة للموقف الذي يشكل ضغطا له.

فهذه الاستراتيجيات والأساليب والتقنيات هي بمثابة همزة وصل التي تحقق للفرد التوازن النفسي كي لا يبقى اسير للإحباطات المختلفة بفعل التوترات التي تنعكس لا محالة على أدائه في العمل و على مردوده الانتاجي كما ستؤثر على صحته الجسدية و النفسية.

## أولاً: الدراسة الاستطلاعية

### 1. أهدافها:

تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى ما يلي:

- 1) التعرف على عينة الدراسة، واستغلال استفساراتها كمصدر بحثي لتعديل الأسئلة؛
- 2) مدى استجابة العينة على أداة القياس واستيعابها لمضمونها مع التأكد من مدى ملاءمتها لمستواها العلمي؛
- 3) التأكد من الخصائص السيكومترية لأداة القياس، للاستعداد لإجراء الدراسة الأساسية.
- 4) التأكد من أن الفرضيات المطروحة هي فرضيات إجرائية قابلة للقياس وليست فرضيات فلسفية.

### 2. منهج الدراسة:

استناداً على التساؤلات التي قامت الباحثة بطرحها، جاءت هذه الدراسة للإجابة عنها انطلاقاً من المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الواقع ويعبر عنه تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً، فالتعبير الكيفي يفسر لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى. (عبدان، 2005، ص 60)

### 3. مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية:

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على مستوى مركب نشاط المصعب AVAL سوناطراك بوهران، ابتداءً من تاريخ 25-02-2018 إلى غاية 08-03-2018

### 4. عينة الدراسة الاستطلاعية:

قامت الباحثة بتبني الطريقة القصدية العرضية في اختيار عينة الدراسة الاستطلاعية حيث قدر عددها بـ 20 عامل، وشملت بعض الأقسام الموجودة بالمصعب.

### 4-1- موصفات عينة الدراسة الاستطلاعية:

حسب الجنس:

الجدول رقم (1) يمثل متغير الجنس لدى عينة الدراسة الاستطلاعية:

متغير	التكرارات	النسب المئوية
الجنس	08 ذكور	40%

إناث	12	%60
------	----	-----

يبين الجدول رقم (1) أن عدد العمال الذكور بمصب افال سوناظراك قدرت نسبتهم بـ 40% في حين قدر نسبة الاناث بـ 60% وعليه نلاحظ ان عدد الاناث فاق عدد الذكور، ربما يرجع السبب الى ان الذكور يفضلنا العمل الميداني أكثر من العمل الإداري.  
حسب السن:

الجدول رقم (2) يمثل متغير السن لدى عينة الدراسة الاستطلاعية

متغير	عدد العينة	السن الأدنى	السن الأقصى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
السن	20	29	56	39.30	7.10

يبين الجدول رقم (2) متوسط السن لدى العينة الاستطلاعية قدر بـ 39.30 والانحراف المعياري قدر بـ 7.10 أما السن الأدنى فحدد بتسعة وعشرون (29) سنة أما السن الأقصى فحدد ستة وخمسون (56) سنة.  
حسب الحالة العائلية:

الجدول رقم (3) يمثل متغير الحالة العائلية لدى عينة الدراسة الاستطلاعية

متغير	أعزب	متزوج	مطلق
الحالة العائلية	التكرارات	التكرارات	التكرارات
	النسب م	النسب م	النسب م
	5	14	1
	25	70	5

يبين الجدول رقم (3) أن نسبة المتزوجين تفوق نسبة العزاب وهذا بنسبة 70% وقدرت نسبة العزاب بـ 25%، اما فئة المطلقين بـ 5% وهي نسبة ضعيفة مقارنة بالفئات الأخرى.  
حسب الفئة المهنية:

الجدول رقم (4) يمثل متغير الفئة المهنية لدى عينة الدراسة الاستطلاعية

متغير الفئة المهنية	التكرارات	النسب المئوية %
اطار سامي	2	10
اطار	12	60
محكم	5	25
منفذ	1	5
المجموع	20	100

يبين الجدول رقم (4) أن عينة الدراسة الاستطلاعية تراوحت بين الفئتين المهيتين (اطار و محكم) حيث قدرت نسبت الاطارات بـ 60% و المحكمين قدرت نسبتهم بـ 25% بخلاف الفئات المهنية الأخرى حيث قدرت نسبة الإطارات الساميين بـ 10% و المنفذين قدرت بـ 5%.

### 5. أداة الدراسة الاستطلاعية:

نظرا لطبيعة موضوع الدراسة، استخدمت الباحثة أداة الاستبيان لجمع المعطيات: الاستبيان: يعتبر أحد الوسائل البحث العلمي المستعملة على نطاق واسع من أجل قياس الظاهرة المراد دراستها، وقد اشتمل على ثلاثة محاور:

**المحور الأول:** يتضمن المعلومات الشخصية الآتية (الجنس، السن، الحالة العائلية، الفئة المهنية)

**المحور الثاني:** يقيس متغير التحرش النفسي في العمل وهو اختبار من تصميم "ليمان" والذي يقيس الابعاد التالية (التعدي على إمكانية التعبير، التعدي على العلاقات الاجتماعية، التعدي على السمعة الاجتماعية، التعدي على نوعية الحياة المهنية، التعدي الجسدي وآثاره على الصحة) وتكونت عدد فقراته بـ 45 وكلها موجبة.

وقد تم تدرج الإجابة عن كل فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي والتي حددت بخمس بدائل هي: دائما، غالبا، أحيانا، نادرا وأبدا.

**المحور الثالث:** يقيس متغير استراتيجيات التعامل CISS coping



استخدمت الباحثة نسخة مترجمة من مقياس "coping" وهو اختبار يحتوي على 48 فقرة موجبة لقياس استراتيجيات التصرف و يتضمن 16 فقرة تقيس استراتيجيات التصرف نحو المهمة TACHE و 16 فقرة تقيس استراتيجيات التصرف نحو الانفعال emotion و 16 تعليمة تقيس استراتيجيات التصرف نحو التجنب évitement وقد تم تدرج الإجابة عن كل فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي و حددت بخمس إجابات متدرجة من 1 إلى 5 مرورا بالدرجات (2،3،4).

#### طريقة إعطاء الأوزان:

مقياس التحرش النفسي في العمل	البدائل	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
	الأوزان (+)	5	4	3	2	1

مقياس استراتيجيات التصرف	البدائل	نادرا	كثيرا
	الأوزان (+)	1	5

#### 6. الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

الصدق البنائي أو الاتساق الداخلي:

قامت الباحثة بقياس صدق الأدوات القياس وهي (استبيان التحرش النفسي واستبيان استراتيجيات التصرف) عن طريق حساب الاتساق الداخلي لل فقرات والأبعاد حيث كانت النتائج كالتالي

الجدول رقم (5) يبين معامل الارتباط بين الفقرات وبعدها في مقياس التحرش النفسي في العمل

الأبعاد	رقم الفقرات	معامل الارتباط	الأبعاد	رقم الفقرات	معامل الارتباط

**0.716	17	التعدي على السمعة الاجتماعية	*0.559	1	التعدي على إمكانية التعبير
**0.601	18		**0.754	2	
**0.628	19		0.188	3	
0.267	20		0.199	4	
0	21		0.392	5	
0	22		0.317	6	
0.113	23		-0.164	7	
0.320	24		0.298	8	
0.267	25		0	9	
0.275	26		**0.614	10	
0.242	27		**0.671	11	
**0.564	28				
0.315	29				
0.267	30				
0	31		**0.899	12	التعدي على العلاقات الاجتماعية
			**0.924	13	
			**0.665	14	
			*0.472	15	
**0.722	32	التعدي على	0	16	
**0.728	33	نوعية الحياة			

**0.857	34	المهنية		
**0.569	35			
0.359	36			
**0.606	37			
-0.068	38			
		التعدي الجسدي واثاره على الصحة		
**0.928	39			
0.147	40			
**0.902	41			
0	42			
**0.869	43			
*0.492	44			
**0.658	45			

يتضح من الجدول رقم (5) وجود ارتباط دال بين كل فقرة والبعد المنضوية تحته، عند مستوى الدلالة 0.01 و0.05 حيث تراوح معامل الارتباط بعد التعدي على إمكانية التعبير ما بين 0.599\* و0.754\*\* وتراوح فيبعد التعدي على العلاقات الاجتماعية ما بين 0.472\* و0.924\*\* أما في بعد التعدي على السمعة الاجتماعية فتراوح ما بين 0.594\*\* و0.716\*\*، أما بعد التعدي على نوعية الحياة المهنية ما بين 0.569\*\* و0.857\*\* كما تراوح معامل الارتباط الخاص ببعد التعدي الجسدي وأثره على الصحة ما بين 0.492\* و0.928\*\*.

في المقابل نلاحظ عدم وجود ارتباط دال بين بعض الفقرات مع بعدها عند مستوى الدلالة ما بين 0.01 و0.05 وهي كالتالي:

الأبعاد	التعدي على إمكانية	التعدي على العلاقات	التعدي على السمعة	التعدي على نوع	التعدي الجسدي و
---------	--------------------	---------------------	-------------------	----------------	-----------------

اثره على الصحة	الحياة المهنية	الاجتماعية	الاجتماعية	التعبير	
42-40	38-36	-24-23-22-22-21 -29-28-27-26-25 31-30	16	9-8-7-6-5-4-3	الفقرات غير دالة إحصائيا

ليصبح عدد فقرات مقياس التحرش النفسي في العمل 23 فقرة دالة إحصائيا

الجدول رقم (6) يبين معامل الارتباط الفقرات بالعوامل المستخلصة لمتغير استراتيجيات التصرف

الأبعاد	المهمة	الانفعال	التجنب	رقم الفقرات
1	0.242	-	-	
2	0.278	-	-	
3	-	-	0.339	
4	-	-	0.097	
5	-	0.368	-	
6	0.443	-	-	
7	-	**0.788	-	
8	-	*0.536	-	
9	-	-	**0.754	
10	**0.564	-	-	
11	-	-	-0.003	
12	-	-	**0.731	

-	**0.677	-	13
-	**0.821	-	14
-	-	*0.528	15
-	0.269	-	16
-	**0.799	-	17
**0.639	-	-	18
-	0.393	-	19
-	-	-	20
-	-	**0.731	21
-	**0.620	-	22
**0.505	-	-	23
-	-	**0.627	24
-	0.201	-	25
-	-	*0.558	26
-	-	**0.583	27
-	-	-	28
**0.678	-	-	29
-	0.319	-	30
-	-	-	31
0.417	-	-	32

-	**0.682	-	33
-	**0.723	-	34
0.114	-	-	35
-	-	*0.655	36
0.014	-	-	37
-	**0.712	-	38
-	-	*0.655	39
-	-	-	40
-	-	0.323	41
-	-	-	42
-	-	**0.808	43
*0.552	-	-	44
-	0.407	-	45
-	-	**0.648	46
-	-	**0.841	47
**0.606	-	-	48



**\*\* دال عند مستوى 0.01**

**\*دال عند مستوى 0.05**

يتضح من الجدول رقم (6) وجود ارتباط دال بين كل البعد والفقرات المنضوية تحته، عند مستوى الدلالة 0,01 حيث تراوح معامل الارتباط الخاص بالبعد (المهمة) ما بين 0.528\* و 0.841\*\*، كما تراوح في بعد (الانفعال) ما بين 0.536\* و 0.821\*\*، أما بعد (التجنب) فتراوح ما بين 0.505 و 0.754\*\*

نستخلص من هذه النتائج، أن هناك اتساق قوي للفقرات مع العوامل المستخلصة، مما يريح الباحثة في استخدام هذا المقياس كأداة لقياس متغير استراتيجية التصرف.

في المقابل نلاحظ عدم وجود ارتباط دال بين بعض الفقرات مع بعدها عند مستوى الدلالة ما بين 0.01 و 0.05 وهي كالتالي:

الأبعاد	المهمة	الانفعال	التجنب
---------	--------	----------	--------



35-32-11-4-3	-30-25-19-6-5	41-6-2-1	الفقرات غير دالة إحصائياً
	45		

ليصبح عدد فقرات مقياس استراتيجيات التصرف 33 فقرة دالة إحصائياً

### 3-1-5. الثبات:

لقياس الثبات، تم استخدام معامل ألفا كرومباخ، الاستعانة بالنظام الإحصائي (spss/20) حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (7) يبين معامل الاتساق الداخلي الناتج عن تطبيق معادلة ألفا كرومباخ للفقرات الخاصة بكل بعد

متغير	عدد الفقرات	الفا كرومباخ
التحرش النفسي في العمل	23	0.84
استراتيجية التعامل	33	0.91

بين الجدول رقم (7) أن قيم ثبات مقياس التحرش النفسي في العمل الذي حدد عدد فقراته بـ 23 فقرة قدر بـ 0.84 وقيم ثبات مقياس استراتيجية التصرف الذي حدد عدد فقراته بـ 33 قدر بـ 0.91.

## 6. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية:

1. حساب النسب المئوية؛
2. حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
3. استعمال معامل الارتباط بيرسون ومعامل ألفا كرومباخ.

## ثانياً. الدراسة الأساسية:

### 1. أهداف الدراسة

من المتعارف عليه أن الهدف من إجراء الدراسة الأساسية هو اختبار فرضيات البحث بعد التأكد من سلامة أدوات القياس في الدراسة الاستطلاعية.

### 2. مكان وزمان إجراء الدراسة الأساسية:

تم إجراء هذه الدراسة الأساسية على مستوى مركب نشاط المصّب افال AVAL ب وهران، ابتداء من 2018-03-10 الى 2018-03-30.

### 3. عينة الدراسة الأساسية:

استخدمت الباحثة المقابلة شبه الموجهة عند توزيع الاستبيانات على أفراد العينة القصدية العرضية، وزعت أداة الاستبيان على عينة مكونة من 80 عامل وتم استرجاع 52، في حين أستبعد منها 5 إجابات لأنها لم تتضمن الإجابة على الكثير من البنود نظرا لعدم اهتمام بعض أفراد العينة بالإجابة عليها، وعليه صار عدد المستجيبين الذين تم استغلال إجاباتهم 47

### 3-1. موصفات عينة الدراسة الأساسية:

#### الجدول رقم (8) بين موصفات عينة الدراسة الأساسية

المتغيرات الاسمية	التكرارات	النسب المئوية %
الجنس	ذكور	14
	إناث	33
الفئة المهنية	إطار سامي	1
	إطار	33
	محكم	10
	منفذ	3
الحالة الاجتماعية	أعزب	12
	متزوج	34
	مطلق	1

يتضح من الجدول رقم (8) أن الاناثة يشكلون تقريبا ثلثين من حجم العينة بنسبة 70.2 % بينما كانت نسبة الذكور لا تمثل سوى 29.8% من أفراد العينة وهذا راجع الى ان الاناثة هم أكثر توجهها للعمل الاداري

يتضح من الجدول أيضا أن الفئة المهنية الأكثر ظهورا في العينة هي فئة الإطارات التي قدرت نسبتها ب 70 % تليها فئة المحكمين التي قدرت نسبتهم ب 21% وهذا نظرا لسياسة المؤسسة.

أما بالنسبة للحالة العائلية فيتضح لنا من خلال الجدول أن المتزوجون يحتلون أكبر نسبة والتي قدرت بـ 72% تليها فئة العزاب والتي قدرت نسبتهم بـ 25% وفي الأخير تأتي فئة المطلقين التي قدرت نسبتهم بـ 2% تليها أدنى نسبة شكلتها فئة الأراامل.

#### 4. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

النسب المئوية؛ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛  
حساب المنوال والوسيط؛  
على اختبارات وتحليل التباين الأحادي أنوفا.

### 1. عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

#### تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها، وهذا بناء على ما توصلت إليه الباحثة من معطيات والتي هدفت كلها إلى الكشف عن مستوى شعور العمال بالتحرش النفسي في العمل وتحديد الاستراتيجية المناسبة لمواجهة مواقف التحرش النفسي، إلى جانب الكشف عن دلالة الفروق في مستوى شعور الموظفين التحرش النفسي يعزى إلى متغير (الجنس، الفئة المهنية والحالة العائلية)، ينتهي هذا الفصل بعرض مناقشة عامة للنتائج، مع تقديم خاتمة.

**1.1 عرض ومناقشة التساؤل الأول:** هل هناك مستويات مختلفة للتحرش النفسي من وجهة نظر عمال شركة سوناطراك أقال؟

**الجدول رقم (9)** يبين نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوسيط والمنوال والنسب المئوية لمستوى التحرش النفسي

النسب المئوية %	الانحراف المعياري	المنوال	الوسيط	المتوسط الحسابي	المستوى
3	0,58	1	1,00	1,49	

نلاحظ من خلال نتائج المبينة في الجدول رقم (9) أن عينة الدراسة الأساسية تتبع توزيعاً طبيعياً بناء على مدى تقارب درجات المتوسط الحسابي والوسيط والمنوال، وعليه سوف نقوم بتحويل البيانات من درجات الخام إلى درجات الزائفة (المعيارية)، لتحديد مستوى التحرش النفسي لدى عمال مؤسسة أقال وهذا حسب الجدول التالي:

**الجدول رقم (10)** يبين التكرارات والنسب المئوية لمستويات التحرش

المستويات	التكرارات	النسب المئوية %
منخفض	26	55
متوسط	19	40
مرتفع	2	4

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (10) نلاحظ أن عمال شركة نشاط المصب أقال حدد مستوى التحرش النفسي لديهم ما بين الضعيف و المتوسط، إلا أننا سوف نعتمد على أعلى نسبة في تفسير نتائج دراستنا حيث تحصل المستوى الضعيف على أعلى نسبة والتي قدرت بـ 55% في حين قدرت نسبة المستوى المتوسط بـ 40%، و ترجع الباحثة هذه النتيجة إلى أن عمال مؤسسة أقال لا يعانون من التحرش النفسي بسبب وجود امتيازات كثيرة تحول دون أن تؤثر على الحالة النفسية للأفراد، إلى جانب توفر مؤشرات أخرى مثل الاحترام والتفاهم الذي لحظته الطالبة أثناء إجرائها للدراسة بين العمال فيما بينهم والعمال والإدارة، وعليه توافقت نتائج الدراسة مع دراسة نميش زبيدة (2013) التي كشفت عن وجود مستويات مختلفة من التحرش النفسي.

نظرا لاطلاعنا عن الجانب النظري الخاص بهذا المتغير وما ورد من تعريفات نصف هذا المفهوم من الناحية السلبية، فإننا لم نجد داخل مؤسسة سوناطراك أقال موظف يعاني من التحرش النفسي بهذا المعنى (أي مستوى مرتفع) بناء على ما ورد من تعريفات له، غير أننا لم نجد موظفون يشكون من هذه السلوكيات.

نظرا لقلّة الدراسات التي بحثت في موضوع التحرش النفسي في العمل فإننا نجد اغليبيتها تناولت هذه الظاهرة من الناحية النظرية المتمثلة في تاريخ ظهورها وتطورها وسلبياتها والتشريعات التي جاءت لتضع حد لتفاهم هذه الظاهرة كدراسة العالم مورو نيكول سنة 1999 في كتاب التحرش النفسي في العمل، وفي نفس السنة العالمان دانيال رودز وكتلن رودز في كتابهما حول التحرش النفسي، هؤلاء الأشخاص الذين يصرفون طاقتك، والعالم سنتان موريس: التعسف التسلطي في العمل شكل من اشكال التحرش عام 2000 و يليه العالم غوبز بروناد في مؤلفه العدوان و العنف في العمل و كيف نواجهه سنة 2000.

**1.2 عرض ومناقشة التساؤل الثاني:** ما هي الاستراتيجيات المستعملة من طرف عمال شركة سونا طراك نشاط المصب لمواجهة مواقف التحرش النفسي؟  
**الجدول رقم (11)** يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية لأبعاد استراتيجية  
المواجهة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسب المئوية %
المهمة	46,94	7,47	59%
الانفعال	33,32	8,79	48%
التجنب	20,70	7,09	36%

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (11) أن بعد المهمة جاء في المقدمة الذي قدر متوسطه الحسابي بـ 46.94 وبنسبة 59% ثم يليه بعد الانفعال الذي قدر متوسطه الحسابي بـ 33,32 وقدرت نسبته 48%، واحتل بعد التجنب المرتبة الأخيرة الذي قدر متوسطه الحسابي بـ 20,70 وقدرت نسبته بـ 36%، وعليه فإننا نعتبر بعد المهمة هو أنسب استراتيجية التي ينتهجها عمال مؤسسة أقال لمواجهة بعض التحرشات النفسية رغم قلتها، ولقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة بوخاطب أسماء (2015) التي توصلت الى نتيجة ان بعد المهمة يعد الاستراتيجية الأنسب لمواجهة التحرش النفسي داخل البيئة المهنية.

حيث عرف بن عمور 2010 المهمة على انها إجراءات سلوكية ومعرفية يستخدمها الفرد للتغلب عن ال مشكل وتتضمن مجموعة من الأساليب نجد منها طلب المساندة، التخطيط، جمع النشاطات المتعارضة وكبح مصدر المشقة

واتفقت نظرت لطفي عبد الباسط سنة 1999 مع نظرية لازوراس ان عملية المواجهة تتم من خلال تفاعل الفرد مع البيئة بحيث عندما يحدث التفاعل المستمر الذي يحدث نوعا من العلاقات غير ملائمة فان الفرد يسعى الى مواجهتها ام بحلها او التغلب عليها او بالتخفيف من الانفعالات المترتبة عليها.

اما النظرية المعرفية تعتبر أسلوب المهمة او المواجهة يعد نمطا هاما من الأساليب المعرفية التي يستخدمها الفرد لمعالجة مشكلة ما وهي تقوم على المهارات العقلية التي تساعد في تنظيم عملياته المعرفية لمعالجة المشكلة ومحدداتها وخاصة تلك المشاكل التي لم يسبق له ان مر بها. وعلى ضوء ما سبق نجد ان النموذج الذي يتوافق مع دراستنا هو نموذج كوهين (1994) Cohen الذي يقوم على مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية كحل المشكل، التفكير العقلاني.

**3.1 عرض ومناقشة الفرضية الأولى:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التحرش النفسي تبعا لمتغير الجنس.

للتأكد من صحة الفرضية قامت الباحثة باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد على مقياس التحرش النفسي في العمل من أجل تحديد مستوى (مرتفع، متوسط، منخفض)، وتطبيق اختبارات للكشف عن دلالة الفروق، والنتائج ملخصة في الجدول التالي:

**الجدول (12) يبين الفروق في التحرش النفسي تبعاً لمتغير الجنس**

متغير الجنس	مجموع التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة المحسوبة	مستوى الدلالة
إناث	33	35,82	8,62	45	0,085	0,580
ذكور	14	34,43	5,30			

تشير النتائج الملخصة من الجدول رقم (12) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التحرش النفسي في العمل لدى عمال مؤسسة أقال مصب تبعاً لمتغير الجنس، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (0,075) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0,05، مما يجعلنا نرفض الفرض البديل ولا نرفض الفرض الصفري الذي يؤكد على عدم وجود فروق في مستوى التحرش النفسي في العمل تبعاً لمتغير الجنس.

حيث تعني هذه النتيجة أن متغير الجنس لا يمكن اعتباره محددًا من محددات التحرش النفسي حيث اتفقت هذه النتيجة مع دراسة نميش زبيدة 2013

- تفسر هذه النتائج أن الذكور والإناث يواجهون مواقف التحرش النفسي بنفس الدرجات تقريباً من حيث المؤشر العام للظاهرة ومختلف أبعادها.
- وهذا راجع إلى أن كلا الجنسين يخضعان لنفس المعاملة وبالفعل عاملات شركة نشاط المصّب أقال يفرضن أنفسهن بشكل رهيب وهذا بعد ملاحظاتي في الميدان والتي دامت شهر وخاصة عند العاملات الأكثر أقدمية وتعارضت نتائج الدراسة مع النتائج التي توصل لها كل من "صغير بوبكر وصالح إسمهان" فيما يخص التحرش النفسي بديرية الري والموارد المائية حيث كانت النتيجة أن العاملات هم أكثر عرضة للتحرش النفسي من الذكور، ودراسة حاج الطيب كريمة (2015).

**4.1 عرض ومناقشة الفرضية الثانية:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التحرش النفسي تبعاً لمتغير الفئة المهنية.

للتأكد من صحة الفرضية قامت الباحثة باستخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA لتأكيد من دلالة الفروق وجاءت النتيجة على النحو التالي:

**الجدول رقم (13) يبين نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA لدلالة الفروق لمتغير الفئة المهنية**

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0,075	2,470	135,41	3	406,23	بين المجموعات
		54,81	43	2357,31	داخل المجموعات
		-----	46	2763,31	المجموع

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (13) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التحرش النفسي في العمل لدى عمال مؤسسة أفال مصب تبعا لمتغير الفئة المهنية، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة (0,075) وهذه القيمة أكبر من قيمة مستوى الدلالة 0.05، مما يجعلنا نرفض الفرض البديل ولا نرفض الفرض الصفري الذي يؤكد على عدم وجود فروق في مستوى التحرش النفسي في العمل تبعا لمتغير الفئة المهنية، وهذا راجع إلى أن اغلب عمالها ينتمون إلى فئة الإطارات والمحكمين لديهم نفس المستوى التعليمي، وبالتالي فإنهم يتجنبون التورط في ممارسة هذا النوع من السلوكيات غير الأخلاقية مع بعضهم أو الدخول في بيئة ملوثة من شأنها أن تعيق تقدمهم المهني أو أن تساعدهم على تحقيق النجاح في مسارهم المهني ولكن بطريقة متدنية.

وتعارضت نتائج الدراسة مع دراسة حاج الطيب كريمة (2015) التي كشفت عن وجود اختلاف في مظاهر التحرش النفسي بين الفئات المهنية لعمال المصب أفال كانت النتيجة لصالح الإطارات.

**1-5. عرض ومناقشة الفرضية الثالثة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التحرش النفسي تبعا لمتغير الحالة المدنية.



للتأكد من صحة الفرضية قامت الباحثة باستخدام تحليل التباين الأحادي ANOVA لتأكيد من دلالة الفروق وجاءت النتيجة على النحو التالي:  
الجدول رقم (14) يبين نتائج تحليل التباين ال أحادي ANOVA لدلالة الفروق لمتغير الحالة العائلية

مستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	
0,017	4,446	232,29	2	464,58	بين المجموعات
		52,24	44	2298,73	داخل المجموعات
		----	46		المجموع

حيث نلاحظ من خلال البيانات الظاهرة على الجدول رقم (14) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التحرش النفسي في العمل لدى عمال مؤسسة أفال مصب تبعا لمتغير الحالة العائلية حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة 0,017 وهذه القيمة أصغر من قيمة مستوى الدلالة 0,05، مما يجعلنا لا نقبل الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي يؤكد على وجود فروق في مستوى التحرش النفسي في العمل تبعا لمتغير الحالة العائلية.

وعليه توضح لنا هذه النتيجة أن الفئة الأكثر ظهورا في دراستنا هي فئة المتزوجين والتي تحصلت على أكبر نسبة بـ 72% وعليه يمكن اعتبار هذه الفئة هي الأقل تأثرا بالظاهرة التحرش النفسي في العمل والأكثر احتراما من قبل زملاء العمل ومن قبل المسؤولين.

خاتمة

لقد تناولت هذه الدراسة موضوعا مهما في مجال علم النفس عمل والتنظيم، لقد هدفت هذه الدراسة الى معرفة ان كانت هناك فروق في التحرش النفسي بين الجنسين والفئات المهنية والحالة المدنية في شركة سوناطراك

نظرا لعمالها فهم لا يعانون من التحرش النفسي ولا يحتاجون الى أي استراتيجية للتعامل مع أي موقف ضاغط بناء على الرفاهية والارتياح النفسي والمادي المتوفر لديهم.

نتوصل الى نتيجة ان البعد المادي يلعب دور او يساهم بدرجة مرتفعة في التغلب على كل ما هو سلبي في المؤسسة مثل ظاهرة التحرش النفسي غير انه لا يمكننا تعميم هذه النتيجة بشكل مطلق خاصة وإنما نلاحظ ان هناك بعض الإطارات غادروا شركة سوناطراك في السنوات الماضية لأسباب فاقت التأثير المادي الإيجابي من اجل الرغبة في تحقيق الذات.

## قائمة المراجع:

### المراجع باللغة العربية:

- احمد النبال، مايسة؛ براهيم عبد الله، هشام. (1997). اساليب مواجهة ضغوط احداث الحياة وعلاقتها ببعض الاضطرابات الانفعالية لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة قطر. المؤتمر الدولي الرابع لمركز الارشاد النفسي، الجزء الاول، جامعة عين الشمس.
- الضريبي، عبد الله. (2010). أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية. مجلة جامعة دمشق، المجلد 26(العدد 04).
- العيساوي، عبد الرحمن محمد. (2000). الاضطرابات النفس جسمية ط1. لبنان: دار الراتب الجامعية.
- بن شيخ، زبيدة. (2003). استراتيجيات التصرف عند مضيفات الطائرة أثناء مواقف الضغط والقلق. مذكرة ماستر بإشراف أ.شعبان الزهران، قسم علم النفس عمل وتنظيم، جامعة وهران.
- بوخاطب، أسماء. (2015). استراتيجيات التعامل لمواجهة الاحتراق النفسي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تحت اشراف ا. فراحي فيصل. جامعة وهران.
- حاج طاهر، كريمة(2015). تقدير الذات المهني والتحرش النفسي لدى العمال، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تحت اشراف ا. فراحي فيصل. جامعة وهران.
- سعدوني، أمينة. (2007). استراتيجيات التصرف أثناء مواقف الضغط والقلق عند المرأة العاملة في قطاع التعليم. علم النفس عمل وتنظيم، جامعة وهران.
- سعيد عبد الغني سرور. (2003). مهارة مواجهة الضغوط في علاقتها بكل من ذكاء الوجداني ومركز تحكم. مستقبل التربية العربية.
- سماني، مراد. (2012). استراتيجيات التعامل عند الدين يعانون من الاحتراق النفسي لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي. رسالة ماجستير، جامعة وهران، وهران
- عبد الباسط إبراهيم، لطفي. (1994). مقياس عمليات تحمل الضغوط. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- عبد الرحمن، هيجان. (1998). ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها. مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض السعودية
- عبدان. د. (2005). البحث العلمي مفهومه واداءه واساليبه. الاردن: دار الفكر

فرشان، لويزة، أثر الضغط المهني على حوادث العمل، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر

طه حسين، عبد العظيم. (2006). حسين سلامة عبد العظيم. استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. عمان: دار الفكر.

مقدم، سهيل. (2010). استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي. أطروحة دكتوراه، قسم علم النفس عمل وتنظيم، جامعة وهران.

ميخائيل، البيطار وآخرون. (بدون سنة). علم النفس وأثره في حياتنا الحديثة. بيروت: منشورات دار مكتبة الحياة.

نميش، زبيدة. (2013). التحرش النفسي و استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تحت اشراف ا. شعبان الزهراء. جامعة وهران.

حشلافى، حميد. (2008). التحرش النفسي في الوسط المهني ط1. وهران: دار الغرب.

- Allen, France ; Ruth. (2000).DSM IV cas clinique un guide clinique du diagnostic différentiel, Masson paris.
- Ait, Belgacem Rachida. (p.a). élément de psychiatrie. Office de la publication universitaire, Alger.
- Cellérier, Marie Claire. (1997). Psychothérapie des troubles somatiques. Paris.
- Chabane, Zohra. (2011).Coping, focus of control chez les femmes salariées, étude différentielle, université d'Oran.
- Deveaud, Marie ; Plédran. (2011). Le harcèlement dans les relations de travail, CERT.
- Dictionnaire encyclopédique pour tous petit Larousse en couleur : 281
- Fleshman.j. life personality characteristics and coping patterns .Journal of health and social behavior, 25(10) :229-243.
- France, Allen ; Ruth, Ross. (2000). DSM IV cas clinique un guide clinique du diagnostic différentiel. Paris.
- Heinz, Leymann. (1996). Mobbing.la persécution au travail. Paris
- Hirigoyen, Marie France. (1998).le harcèlement moral. Pocket.
- Grazia, Maria ; et all. (2004).qu'est-ce que le harcèlement moral sur le lieu de travail ?, série protection de la santé des travailleurs, milan.
- Moos; Billings G. (1992). Coping stress and social resources among adults. Journal of personality and social, 46(04): 850-858.
- NORBERT, SILLAMY. (1999).dictionnaire de psychologie. Edition France
- Jean, Caslon. (1993). Psychophysiologie tome 2. France.

O.I.T- La Violence sur le lieu de travail, un problème mondiale, communiqué de presse 1998.

Silver R & Wortman C.B (1980) .coping with undesirable.

( <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F2354.html>)

Code pénale. Article : 222-33-2

الملحق رقم(01) الهيكل التنظيمي لمؤسسة سوناطراك AVAL

ملحق رقم (02) اختبار لمان للتحرش النفسي والكوبينغ CISS لاستراتيجية التعامل

الرجاء منك ملا البيانات التالية:

الفئة المهنية: إطار سامي  إطار  محكم  منفذ

المستوى التعليمي: جامعي  ثانوي  ابتدائي

الحالة الاجتماعية: متزوج (ة)  اعزب-عزباء  مطلق(ة)

السن:

الجنس: ذكر  انثى

تاريخ الإجابة:

بهدف إجراء بحث أكاديمي في مجال علم النفس عمل وتنظيم وكجزء من متطلبات البحث، تقدم الطالبة هذه الأداة لجمع المعطيات.

المطلوب منك سيدتي/سيدي أن تقرا كل عبارة جيدا ثم الإجابة.

أقدم بالشكر والتقدير لتعاونكم معي في انجاز مهمة البحث العلمي.

هل تعرضت للمواقف التالية في وسط عملك لمدة 6 أشهر او أكثر

رقم	العبارة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
01	إمكانيتي في التعبير محدودة					
02	غالبا يقاطع كلامي					
03	فرصتي في التعبير محدودة أمام زملائي في العمل					
04	أتعرض للصراخ أو التوبيخ					
05	أتعرض للانتقادات المستمرة حول عملي					
06	أتعرض للانتقادات المستمرة حول حياتي الشخصية					
07	أتعرض للمضيقات بواسطة الهاتف					
08	أتعرض لتهديدات شفوية					
09	أتعرض لتهديدات مكتوبة					
10	رفض الاتصال بي يظهر في النظرات و السلوكات					
11	رفض الاتصال بي يظهر في تلميحات دون تعبير واضح					
12	أتعرض للتجاهل					
13	لا يسمح لي بالتعبير					



					14	انقل إلى مكتب بعيد عن الزملاء
ابدا	نادرا	احيانا	غالبا	دائما		
					15	زملائي غير مسموح لهم بالحديث معي
					16	أتعرض للتجاهل من طرف الزملاء
					17	أتعرض للانتقاد
					18	نشر الإشاعات حولي
					19	أتعرض للسخرية
					20	نشر شكوك حول صحتي العقلية
					21	دفعي للفحص الطبي العقلي
					22	السخرية من إعاقة أو نقص لدي
					23	مشيتي صوتي أو حركاتي تقلد قصد السخرية مني
					24	التعدي على وجهات نظري السياسية أو الدينية
					25	السخرية من حياتي الشخصية
					26	السخرية من أصلي (الموقع الجغرافي)
					27	إجباري على أداء مهام تهز ثقتي بالنفس
					28	يقيم عملي بطريقة مهينة
					29	قراراتي مشكوك فيها
					30	أتعرض لعبارات عنيفة أو مذلة
					31	اخضع لعوض ذات طابع جنسي
					32	غياب مهام محددة
					33	الضجر من عدم تلقي مهام للقيام بها
					34	إعطائي مهام غير مهمة للقيام بها
					35	إعطائي مهام لا تتناسب مع كفاءتي
					36	إعطائي بشكل دائم مهام جديدة للقيام بها
					37	إعطائي مهام مكرهة
					38	إعطائي مهام تتجاوز قدرتي قصد الإساءة لسمعتي
					39	إجباري على القيام بأعمال غير صحية
					40	تهديدي باللجوء لاستعمال القوة الجسدية
					41	استعمال الضغط بهدف إعطائي درس
					42	سوء المعاملة الجسدية
					43	القيام بأعمال قصد إزعاجي
					44	خسائر مادية تحدث في البيت أو العمل
					45	لمسات جنسية

اجب عن كل عبارة بوضع دائرة ( ○ ) أمام العبارة التي تنطبق عليك أكثر،

سيدي/سيديتي طريقة إجابتك تكون متدرجة من 1 إلى 5 مرورا بالدرجات (2,3,4)

الرقم	اتجاه المواقف الضاغطة، يكون تصرفي بالشكل التالي:	نادرا				كثيرا
1	انظم بطريقة أفضل	1	2	3	4	5
2	أركز على المشكل و أفكر في كيفية حله	1	2	3	4	5
3	أتذكر اللحظات السعيدة التي عشتها	1	2	3	4	5
4	أحاول أن أكون برفقة أشخاص آخرين	1	2	3	4	5
5	ألوم نفسي على تضييع الوقت	1	2	3	4	5
6	افعل ما أظنه أفضل	1	2	3	4	5
7	انشغل بمشاكلي	1	2	3	4	5
8	ألوم نفسي على تورطي في هذه الوضعية	1	2	3	4	5
9	انتقل بين الواجهات التجارية	1	2	3	4	5
10	احدد و أوضح أولوياتي	1	2	3	4	5
11	أحاول أن أنام	1	2	3	4	5
12	أتناول احد أكلاتي المفضلة	1	2	3	4	5
13	اشعر بالقلق لعدم قدرتي على تجاوز الوضعية	1	2	3	4	5
14	أصبح جد متوتر ومنقبض	1	2	3	4	5
15	أفكر في الطريقة التي استعملتها في حل المشاكل المشابهة	1	2	3	4	5
16	لا اصدق ما يحدث لي	1	2	3	4	5
17	ألوم نفسي لحساسيتي المفرطة وانفعالي أمام الوضعية	1	2	3	4	5
18	أذهب إلى المطعم أو آكل شيئا ما	1	2	3	4	5
19	أصبح مغتاظا أكثر فأكثر	1	2	3	4	5
20	اشترى نفسي شيئا ما	1	2	3	4	5
21	احدد خطة للعمل واتبعها	1	2	3	4	5
22	ألوم نفسي على عدم معرفة ما أقوم به	1	2	3	4	5
23	أذهب إلى سهرة أو حفل عند الأصدقاء	1	2	3	4	5
24	أجهد نفسي على تحليل الوضعية	1	2	3	4	5
25	أعجز ولا اعرف كيف أتصرف	1	2	3	4	5
26	أتصرف مباشرة للتكيف مع الوضع	1	2	3	4	5
27	أفكر فيما حدث وأستفيد من أخطائي	1	2	3	4	5
28	أمل في تغيير ما حدث أو ما شعرت به	1	2	3	4	5
29	أزور صديق	1	2	3	4	5
30	أنشغل بما سأقوم به	1	2	3	4	5
		نادرا				كثيرا

5	4	3	2	1	أقضي وقتا مع شخص حميم	31
5	4	3	2	1	أذهب للتنزه	32
5	4	3	2	1	أقول لنفسي أن هذا لن يتكرر أبدا	33
5	4	3	2	1	أعيد التفكير في نقائصي وسوء تكييفي العام	34
5	4	3	2	1	أتحدث إلى شخص أقدر نصائحه	35
5	4	3	2	1	أحلل المشكل قبل رد الفعل	36
5	4	3	2	1	أتصل هاتفيا بصديق	37
5	4	3	2	1	أغضب	38
5	4	3	2	1	أضبط أولوياتي	39
5	4	3	2	1	أشاهد فيلما	40
5	4	3	2	1	أتحكم في الوضعية	41
5	4	3	2	1	أبذل مجهودا إضافيا لتسيير الأمور	42
5	4	3	2	1	أضع مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل	43
5	4	3	2	1	أيجاد وسيلة لعدم التفكير في الوضعية لتجنبها	44
5	4	3	2	1	ألوم أشخاص آخرين	45
5	4	3	2	1	أغتم الوضعية لإظهار ما أقدر عليه	46
5	4	3	2	1	أحاول تنظيم نفسي للتحكم في الوضعية الأفضل	47
5	4	3	2	1	أشاهد التلفاز	48

شكرا.

