



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف . المسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم: علم النفس

الرقم التسلسلي: .. /..... /2021

رقم التسجيل: 161635087247

التأكيد الوظيفي وعلاقته بالصحة والسلامة المهنية

دراسة ميدانية بشركة التجهيزات الصناعية بالمسيلة MEI

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في:

تخصص: تنظيم وعمل وتسيير الموارد البشرية

شعبة: علم النفس

إشراف الأستاذ الدكتور:

أ. د. علوطني عاشور

إعداد الطالبة:

- جنجاب جميلة

السنة الجامعية: 2020-2021

الإهداء

أحمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء و الحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، التي رعتني حق الرعاية و كانت سندي في الشدائد، و كانت دعواها لي بالتوفيق، تتبعتني خطوة خطوة في عملي، إلى من ارتحت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي نبع الحنان أمي أعز ملاك على القلب و العين جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين؛ إليهما أهدي هذا العمل المتواضع لكي أدخل على قلبها شيئاً من السعادة

إلى أختي و إخوتي الذين تقاسموا معي عبء الحياة، كما أهدي ثمرة جهدي لأستاذتي الكريمة الدكتورة: علوطني عاشور التي كلما تظلمت الطريق أمامي لجأت إليه فأنارها لي و كلما دب اليأس في نفسي زرع فيا الأمل لأسير قدما و كلما سألت عن معرفة زودني بها و كلما طلبت كمية من قته الثمين وفره لي بالرغم من مسؤولياته المتعددة، إلى كل أساتذة قسم العلوم الإنسانية و الاجتماعية، و إلى كل من يؤمن بأن بذور نجاح التغيير هي في ذواتنا و في أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى.. قال الله تعالى " : إن الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بأنفسهم " الآية 111 من سورة الرعد إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل

فهرس المحتويات

أ.....:مقدمة

الفصل التمهيدي: المقاربة المنهجية للدراسة النظرية

4.....:أولا: الاشكالية:

7.....:ثانيا: فرضيات الدراسة:

8.....:ثالثا: اهداف الدراسة:

8.....:رابعا: أهمية الدراسة:

8.....:خامسا: المصطلحات الإجرائية:

9.....:سادسا: الدراسات السابقة:

17.....:سابعاً: التعقيب على الدراسات السابقة:

20.....:خلاصة الفصل:

الفصل الثاني: التنكيد الوظيفي

22.....:تمهيد:

23.....(1 مفهوم التنكيد الوظيفي

25.....(2 ما هو ليس بالتنكيد

30.....(3 طبيعة سلوكيات التنكيد الوظيفي

33.....(4 مميزات التنكيد الوظيفي:

34.....(5 أشكال التنكيد

35.....(6 مراحل التنكيد

36.....(7 أسباب التنكيد:

45.....(8أطراف عملية التنكيد الوظيفي:

46.....(9 اثار التنكيد الوظيفي:

51.....(10 التكفل بالظاهرة التنكيد الوظيفي:

55.....(11 استراتيجية الوقاية من التنكيد الوظيفي:

56.....:خلاصة الفصل:

الفصل الثالث: الصحة والسلامة المهنية

58.....:تمهيد:

59.....1- مفهوم السلامة والصحة المهنية:

61.....2-أهداف الصحة والسلامة المهنية:

62	3- أهمية الصحة والسلامة المهنية:
63	4- مظاهر السلامة المهنية:
64	5- حوادث العمل
66	7 - تصنيف حوادث العمل:
67	8-الوقاية من حوادث العمل:
68	9-وسائل الوقاية من حوادث العمل:
69	10-الأمراض المهنية:
70	11-اسباب الامراض المهنية:
72	12- خصوصيات الأمراض المهنية:
73	13-تصنيف الامراض المهنية:
74	14-الامراض النفسية الناتجة عن العمل:
76	خلاصة الفصل:

الفصل الرابع: الفصل الإجرائي

78	تمهيد:
79	1- الدراسة الاستطلاعية:
79	2- منهج الدراسة
80	3- حدود الدراسة الأساسية:
83	4- أدوات الدراسة:
84	5 - الخصائص السيكو مترية:

الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة

87	1-1- عرض نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث
88	1-2- توزيع عينة البحث حسب منصب الوظيفة
93	نتائج فرضيات البحث
100	خاتمة
102	توصيات و اقتراحات
105	قائمة المصادر والمراجع

قائمة الجداول

- جدول (01): يمثل العوارض التي تصيب ضحايا التنكيد حسب منظمة الصحة العالمية.....49
- جدول رقم(02): يوضح نتائج الإحصاء الوصفي لمنغيرات الدراسة.....87
- جدول رقم(03): يوضح نتائج توزيع العينة حسب منصب الوظيفية.....88
- جدول رقم(04): يوضح نتائج توزيع العينة حسب الخبرة.....89
- جدول رقم (05): العلاقة بين درجات أفراد عينة البحث لمقياس التنكيد الوظيفي والصحة والسلامة.....91
- جدول رقم (06): العلاقة بين درجات أفراد عينة البحث لمقياس تشويه السمعة الشخصية والصحة والسلامة...93
- جدول رقم (07): العلاقة بين درجات أفراد عينة البحث لمقياس تشويه السمعة المهنية والصحة والسلامة.....95
- جدول رقم (08): العلاقة بين درجات أفراد عينة البحث لمقياس تعريض صحة الضحية للخطر والصحة والسلامة.97

قائمة الأشكال

- الشكل رقم 01: أشكال التنكيد..... 35
- الشكل رقم 02: أسباب التنكيد الوظيفي..... 44
- الشكل رقم 03: إجراءات لمحاربة التنكيد في المؤسسة..... 52
- الشكل رقم 04: إجراءات لمحاربة ظاهرة التنكيد خارج المؤسسة..... 53
- الشكل رقم 05: إجراءات الفردية لمحاربة التنكيد..... 54
- الشكل رقم 06: يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرين (التنكيد الوظيفي والصحة والسلامة..... 87
- الشكل رقم 07: لتوزيع العينة حسب منصب الوظيفة..... 89
- الشكل رقم 08: لتوزيع العينة حسب الخبرة..... 90

ملخص الدراسة:

تعرضت هذه الدراسة لموضوع مهم استحوذ على اهتمام العديد من المتخصصين فيه، ألا وهو التنكيد الوظيفي وعلاقته بالصحة و السلامة المهنية، حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة التنكيد الوظيفي بالصحة والسلامة المهنية ، وذلك من خلال مجموعة من المتغيرات حيث انطلقنا من الإشكالية التالية:

هل توجد علاقة بين التنكيد الوظيفي والصحة والسلامة المهنية لدى عمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة؟

مع اقتراح مجموعة من الفرضيات المتمثلة في:

- توجد علاقة بين تشويه السمعة الشخصية والصحة والسلامة المهنية لدى عمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة.
- توجد علاقة تشويه السمعة المهنية والصحة والسلامة المهنية لدى عمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة.
- توجد علاقة بين تعريض صحة الضحية للخطر والصحة والسلامة المهنية لدى عمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة.

لتحقيق أهداف الدراسة، تم إجراء دراسة ميدانية على العمال والعاملات في شركة صيانة والتجهيزات الصناعية بولاية المسيلة المقدر عددهن ب **930** عامل وعاملة. شملت استخدام أداة الاستبيان لجمع بيانات الدراسة، اشتمل المقياس علي تدرج ثلاثي " موافق، أحيانا غير، موافق " حيث أخذت البدائل الدرجات **1** أو **2** أو **3** بترتيب لكلى الاتجاهين. حيث يحتوي على **53** عبارة.

كما تم اختيار المنهج الوصفي لدراسة الأوضاع الراهنة وهو أكثر المناهج ملائمة لموضوع دراستنا الذي ينصب حول الكشف عن العلاقة بين العلاقات الانسانية ومستوى الأداء الوظيفي.

وأهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة هي:

- أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تشويه السمعة الشخصية والصحة والسلامة المهنية.
- أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تشويه السمعة المهنية والصحة والسلامة المهنية
- أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تعريض صحة الضحية للخطر والصحة والسلامة المهنية.

Study summary:

This study deals with an important topic that has captured the interest of many specialists, which is workplace mobbing and its relationship to professional health and safety, where this study aims to identify the relationship of workplace mobbing with professional health and safety, and that is through a set of variables, as we proceeded from the following problem:

Is there a relationship between workplace mobbing and professional health and safety of the workers of the Industrial Equipment Maintenance Company of M'sila?

With the suggestion of a set of hypotheses represented in:

- There is a relationship between defamation of personal reputation and professional health and safety of workers of the Industrial Equipment Maintenance Company of M'sila.
- There is a relationship between defamation of professional reputation and professional health and safety of the workers of the Industrial Equipment Maintenance Company of M'sila.
- There is a relationship between endangering the victim's health and occupational health and safety for workers of the Industrial Equipment Maintenance Company of M'sila.

To achieve the objectives of the study, a field study was conducted on the male and female workers in the Industrial Equipment Maintenance Company in the Province of M'sila, whose number is estimated at **930** male and female workers. It included the use of a questionnaire tool to collect study data,

The scale included a triple graduation of "agree, sometimes, disagree." the alternatives took degrees of **1, 2 or 3**, in order of both directions, It contains **53** phrases.

The descriptive approach was also chosen to study the current conditions, and it is the most appropriate approach for the subject of our study, which focuses on revealing the relationship between human relations and the level of job performance.

The most important results that were reached through this study are:

That there is a statistically significant relationship between defamation of personal reputation and professional health and safety.

That there is a statistically significant relationship between defamation of professional reputation and professional health and safety.

That there is a statistically significant relationship between endangering the victim's health and professional health and safety.

مقدمة

مقدمة:

العنف بين البشر ظهر منذ بدئ وجوده على الأرض، خضع لموازين القوى الجسدية وسلطة الحكم وقوة المال، من مجتمع الصيد الى المجتمع الزراعي وكذلك الاقطاعي وظهور الثورة الصناعية وقوى الإنتاج، حيث كان العمال دائما الحلقة الاضعف لعدم التكافؤ السلطوي والنفسي بينهم وبين اسيادهم، لذلك غالبا ما كان هذا العامل مدعاة للاستهانة بقدراته وتقييمه على أساس عطائه المادي وممارسة العنف والتتمر ضده، واختلفت الحضارات والمجتمعات في مستوى ممارسة السلوك العنيف ضد العمال والضعفاء عموما.

ان العنصر البشري الدافع الأساسي لتحريك عجلة التطور لذا وجب الحفاظ عليه، ولأهمية النفس البشرية كرمها الله تعالى في قوله " {وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا * } [الإسراء: 70]، ان الفرد هو الجوهر ولا يمكن تقديره بالثمن وللاستفادة منه وجب التقديره والعمل على الحفاظ عليه من خلال الحرص على سلامته وتوفير حياه كريمة له تلبى جميع احتياجاته خاصة المهنية منها.

عند اتحاد الفرد والعمل تتبادر الاذهان للمؤسسة وتتكون هاته الأخيرة من تفاعل العديد من المعطيات المادية والبشرية لتقديم خدمات او سلع، إن تحقيق أهداف المؤسسة يتم من خلال تنفيذ مهمات وصلاحيات، تمر يوميا بإجراءات وخطوات معينة تشارك فيها جميع إدارتها من خلال موظفيها، الذين يساعدها في المحافظة على توازنها وكيانها وبقائها واستمرارها مع بيئتها قدر المستطاع، خاصة في ظل المنافسات والتغيرات السريعة والتطورات التكنولوجية التي يشهدها العصر الحالي.

باعتبار الفرد المسؤول الرئيسي للعملية الإنتاجية سواء كانت سلعة أو خدمة والذي يعد من أصعب عناصر هذه العملية من حيث إدارته لما يتسم به من صعوبة في التنبؤ بسلوكه في المستقبل أو أهم محدداته هذا السلوك أو أبعاده، وعليه فإن سلوكيات الموظفين الشخصية، والوظيفية داخل المؤسسة، تسهم بدرجة كبيرة في تحقيق اهدافها.

وفي أي مؤسسة هناك العديد من العوامل التي تعرقل نشاطها وتحيلها عن أهدافها المسطرة كاختلال سلوكيات أفرادها، كانتشار العنف داخلها وتفشي سلوكيات التحرش النفسي والمعنوي في الوسط المهني، مما يترتب عنها العديد من النتائج ذات الطابع السلبي مثل عدم الاستقرار الوظيفي و اختلال التماثل التنظيمي، والاستياء وغيرها الكثير.

إذ أصبحت لهذه الظاهرة دورا كبيرا في فشل المنظمات، ونجاحها مرهون بشكل كبير بالتصدي لها، من خلال استغلال القوانين وإتباع استراتيجيات لتفاديها، فكثيرا ما تكون لها عواقب على مستوى الأفراد وعلى مستوى المؤسسة الجزائرية فتشكل خطرا وتهديدا لبقائها.

ان التأكيد الوظيفي أحدا مظاهر العنف في العمل التي لم يلقى لها انتباه لكنها قديمة قدم العمل نفسه، الا انه في الآونة الأخيرة تمت دراستها وتحليلها وضبطها كونها ممارسات تسيئ الى جو العمل وكذا صحة والسلامة العامل. لما تحدثه من اثار على الصحة الجسمية والنفسية من اضطرابات "القلق، الخمول، الاكتئاب " وامراض نفس _جسمية "ارتفاع في ضغط الدم، خفقان القلب، نوبات الربو وغيرها، و كذا بالنسبة للمؤسسة حيث تنتج عنه تدني مستوى الافراد نقص في الإنتاج والإنتاجية تدهور علاقات العمل، وتشكل ضغوط إضافية علي الصعيد الاقتصادي والاجتماعي.

وانطلاقا من ذلك تسعى الدراسة الحالية الى تحديد واقع العلاقة التأكيد الوظيفي بالصحة و السلامة المهنية لدى العاملين في شركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة.

تمحورت هذه الدراسة في شكل أربعة فصول:

الفصل التمهيدي: تم فيه طرح إشكالية الدراسة، أهدافها، توضيح أهميتها وضبط مفاهيمها الأساسية إجرائيا.

الفصل الثاني: خصص للإطار النظري لموضوع الدراسة وهو سلوكيات التأكيد الوظيفي من حيث تعريفه، تحديد طبيعة هذه السلوكيات ومميزاتها، مراحلها، اتجاهاته، أسبابه، تحديد أطراف عملية التأكيدية، عواقب وآثار هذه العملية، ثم التكفل بهذه الظاهرة واقترح استراتيجية الوقاية.

الفصل الثالث تم تطرق فيه لصحة والسلامة المهنية "مفهومها أهدافها أهميتها"، حوادث العمل "مفهوم أسبابه وتصنيفه، والأمراض المهنية "مفهومها، أسبابها، خصوصياتها تصنيفها، وتناولنا فيه بعض الأمراض النفسية الناتجة عن العمل.

الفصل الرابع: تضمن قسمين رئيسيين خصص أولهما للدراسة الميدانية وإجراءاتها من الدراسة الاستطلاعية، المنهج، العينة، الأداة المستخدمة في الدراسة والأساليب الإحصائية، وخصص ثانيهما لعرض وتحليل نتائج الدراسة النهائية ومناقشتها وتفسيرها في ضوء فرضيات الدراسة والدراسات السابقة وأخيرا الخاتمة، قائمة المراجع المعتمدة وقائمة الملاحق.

الفصل النهيدي

المقاربة المنهجية للدراسة النظرية

أولاً: الإشكالية:

في ظل التطور الحالي خاصة في مجالي التكنولوجيا والاقتصاد تسعى كل مؤسسة إلى الالتحاق بالركب وضمان بقائها في سوق العمل ولا يمكن تحقيق هذا إلا بواسطة عنصر بشري فعال، فلا شك أن القدرة على تحسين فاعلية العنصر البشري يستوجب مجموعة من العناصر المتكاملة التي تخدمه أهمها وجود بيئة سليمة ملائمة ومشجعة على تحقيق الصحة و السلامة للعمال و التي تعتبر من الأسس المهمة لنجاح أية مؤسسة ، فاهتمام بالعنصر البشري من قبل المؤسسات وتهيئة الظروف لتنمية قدراتهم واستغلال إبداعاتهم يستوجب توفير مجموعة من المتطلبات والإمكانيات سوء المادية كانت أم معنوية ، فتوفير البيئة الداخلية الخالية من السلوكيات المرضية ضرورة لاستغلال الطاقة الكامنة لطاقمها العمالي، فمعاملة العامل بأسس تقوم على العامل الإنساني وعدم التأكيد عليه أثناء أداء مهامه ورفع معنوياته تدفعه إلي العطاء أكثر أثناء أدائه مهامه وعامل مساهم في تحسين مستويات أداء المهني لديه ، فاحترام العامل وتقديره ومعاملته بشكل سوي خالي من السلوكيات المثبطة كالعنف والتحرش والتجريح والاهانة، وسوء المعاملة التنظيمية والتكالب، والتسبب في المعاناة النفسية داخل محيط العمل وتأكيد عليه من خلال المضايقات العدائية من أقوال، أفعال، حركات، الإيماءات التي يمكن ان يتعرض لها العامل بنية إلحاق الضرر بشخصيته وكرامته وسلامته النفسية والجسدية ،فلقد أكدته منظمة الصحة العالمية في تقريرها سنة (2005) انه لا يوجد صحة جسدية بدون الصحة النفسية، الصحة البدنية تعني خلو الفرد من أي علل وعاهات التي تشكل له عجز و تمنعه من ممارسة نشاطاته المعتادة تعتبر من بين المثبطات لتكوين علاقة سليمة بين العامل وبيئة عمله، وقد نوهت عسلي أن من أشكال التأكيد الوظيفي: المعاناة من التمر، سوء المعاملة، التحرش المعنوي، استنزاف لمعنويات وهذه المضايقات تمس شخصية الفرد من الناحية سمعته الشخصية، فمكان العمل وسط تفاعلي تنتج فيه العديد من السلوكيات كالصراع والمواجهة وغيرها وينتج عنها مضايقات مثبطة تحدث أثرا جسميه وعلى نفسيات الأفراد لا يمكن تلافيها في بعض

الأحيان كالاستهزاء بقدراتهم ومؤهلاتهم، والتشكيك في صحة قراراته، التحرش النفسي والسب والشتم ، الاحتقار ونشر الشائعات وحتى العنف الجسدي، والتي تؤدي في الكثير من الأحيان للعزل للأفراد، احتقار ذواتهم، وانتشار ظواهر كالاغتراب والاحتراق الوظيفي وغيرها من السلوكيات اللانسانية التي تؤثر على سمعته المهنية وتعرض حياته للخطر هذه الاضطرابات والمظاهر والسلوكيات لها اثر بليغ على تحقيق أهداف المؤسسة، وهذا ما أشارت إليه (بزايدة نجاة ، 2020) أن ظاهرة التنكيد المعنوي أصبحت منتشرة في جميع المنظمات الجزائرية بأنواعها ومن نتائجه انتشار العنف بأشكاله داخل مكان العمل.

إن إمكانية توفير متطلبات بيئة عمل ملائمة ومثالية و الاهتمام بالموارد البشري، وتوفير الظروف الملائمة لسلامة النفسية والجسدية والابتعاد عن الممارسات المشوهة من سلوكيات غير مرغوبة تعتبر من العوامل المساهمة في تنمية المردود المؤسساتي والمهني، فشعور بحسن معاملة العامل من خلال الاهتمام بوضعه الصحي والنفسي وتوفير بيئة عمل آمنة وسليمة، ينعكس على جودة عملية الاتصال داخل المؤسسة وحفاظ على تماسك الجماعة، والقدرة على العمل ضمن فريق، تعتبر دافع محرك يوجه السلوك الذي يدفع المؤسسة إلى التطور والتقدم (الهاشمي، 2006) ، فقلد أكدت منظمة الصحة العالمية في تقريرها سنة (2005) انه لا يوجد صحة جسدية بدون الصحة النفسية، فالصحة البدنية تعني خلو الفرد من أي علة وعاهات التي تشكل له عجز وتمنعه من ممارسة نشاطاته المعتادة.

فالعامل وأثناء أداء مهامه قد يتعرض إلي عدد كبير إلى إصابات وحوادث وأمراض مهنية التي لها انعكاسات وأضرار مختلفة على صحة وسلامة الأفراد، وتشير الدراسات أن معظم تلك الحوادث والإصابات ناجمة إما عن سلوكيات غير سليمة تصدر عن العاملين أو عن بيئة عمل غير سليمة أو كلاهما معا؛ ويقصد بالبيئة عمل السليمة توفير المحيط على كل ما يحتاجه الفرد من وسائل ومعلومات ومعاملات وسلوكيات لضمان صحته الجسدية والنفسية، فسلوكيات الغير سليمة والتي تهدف لتعريض صحة العامل للخطر كالإجبار على

قيام بأعمال تفوق قدراته لها أثارا نفسية تؤدي إلي المساس بكيان الفرد وينتج عنها اضطرابات في الصحة النفسية، فالصحة النفسية والتي وصفتها منظمة الصحة العالمية بأنها حالة من العافية التي يحقق فيها الفرد قدراته، وتمكنه من يتغلب من خلالها على الإجهادات العادية في الحياة، والتي تمكنه من العمل بإنتاجية مثمرة، ويكون قادرا على المساهمة في مجتمعه تنعكس على أدائه المهني والتفاعل بشكل ايجابي داخل المؤسسة، فكثير من الدراسات منها دراسة "أبو دوحان " أكدت أن أن فاعلية أي مؤسسة مرتبطة بفاعلية قوها العاملة لذا وجب مراعاة الصحة النفسية والجسدية للعمال، فهي من العوامل التي تدفع الفرد لتنمية مساره المهني وتحقيق أمنه واستقراره داخل المنظمة من اجل ضمان جودة ما تقدمه المؤسسة، ولاستمرارها وجب عليها أن تضمن الرعاية الصحية لأفرادها، هذا ما أكده (بو خمخ عبد الفتاح، علي موسى حنان 2009) على ضرورة توفير بيئة عمل الملائمة ذات شروط ومعايير من أهم آليات التي تساهم في بقاء المؤسسات وذلك من خلال حماية الموارد البشرية من الأمراض الجسدية والنفسية المحتمل الإصابة بها في مكان العمل. ومنه فان البيئة الداخلية تؤثر بشكل أو بآخر على نجاح العامل أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بعمله داخل المؤسسة، فسلوكيات المتبعة داخل المؤسسة من حسن معاملة ومناخ سليم وامن وعلاقات جيدة بين الزملاء والرؤساء خالية من التنكيد الوظيفي وملتزمة بعوامل الصحة والسلامة، ومدى ملائمة مكان العمل للمهارات والقدرات الفردية والاستعداد والدافعية للعمل تؤثر على صحة الجسدية والنفسية وبالتالي تنعكس إيجابا على مردود العمل، وبالتالي على جودة مخرجات المؤسسات، فالصحة المهنية والسلوكيات من قبل المسؤولين أو الرفقاء العمل تعتبر من بين العوامل الداخلية المؤثرة على العامل والجودة مخرجاته، فاتباع السلوكيات اللانسانية والتنكيد الوظيفي وعدم عوامل الصحة المهنية ينتج عنها العديد من المشاكل على العامل والمؤسسة.

ولذا ومع كل ما سبق و لأهمية التنكيد والسلامة والصحة المهنية وتأثير هذه الأخيرة على العديد من المتغيرات أثرنا أن نجري الدراسة الميدانية الحالية حول عمال شركة صيانة

التجهيزات الصناعية بالمسيلة MEI لمعرفة العلاقة بين التأكيد الوظيفي والصحة وسلامة العمال، وفي ضوء ذلك فإن مشكلة الدراسة تتبلور في السؤال الرئيسي التالي:

● هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التأكيد الوظيفي والصحة والسلامة المهنية لدى عمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة؟

وتضمننا لمعالم الوضوح في سياقاتها المنهجية فالمعرفية تبلورت التساؤلات الفرعية التالية:

● هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تشويه السمعة الشخصية والصحة والسلامة المهنية لدى عمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة؟

● هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تشويه السمعة المهنية والصحة والسلامة المهنية. لدى عمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة؟

● هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تعريض صحة الضحية للخطر والصحة والسلامة المهنية. لدى عمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

● توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التأكيد الوظيفي والصحة والسلامة المهنية لدى عمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة.

الفرضيات الجزئية:

● توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تشويه السمعة الشخصية والصحة والسلامة المهنية لدى عمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة.

● توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تشويه السمعة المهنية والصحة والسلامة المهنية لدى عمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة.

● توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تعريض صحة الضحية للخطر والصحة والسلامة المهنية لدى عمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة.

ثالثا: اهداف الدراسة:

تعتبر اليات البحث العلمي الأساسية توضيح وتحقيق جملة من الأهداف حيث تعتبر نقطة الانطلاق لأي عمل وتتمثل في:

- الكشف على التنكيد الوظيفي في مؤسسة.
- التعرف على أسباب ممارسات سلوكيات التنكيد.
- معرفة مظاهر واثار التنكيد على صحة وسلامة الافراد.
- العمل على بناء ثقافة تضمن الصحة والسلامة المهنية للأفراد داخل المؤسسة.

رابعا: أهمية الدراسة:

- قلت الأبحاث في موضوع التنكيد بشكل عام وخاصة في الجزائر.
- ما يخلفه من عواقب واثار على إنتاجية المؤسسات وكذا صحة الافراد النفسية و الجسدية.
- انتشارها بشكل ملحوظ في أوساط العمل.
- العمل على وضع استراتيجيات وسبل للوقاية منها.
- تحديد طبيعة العلاقة بين متغيرات البحث من خلال ما ستصل إليه نتائج البحث الميداني لهذا الموضوع.

خامسا: المصطلحات الإجرائية:

التنكيد: هو مجموعة من السلوكيات ذات طابع سلبي والمضايقات العدائية تتمثل في الأقوال، الأفعال، الحركات، الإيماءات يشترط فيها تكرار خلال ستة أشهر على الأقل ، يتعرض لها العامل بنية الحاق الضرر بشخصيته وكرامته وسلامته النفسية والجسدية .

الصحة والسلامة المهنية: أنها مجموعة سياسيات التي تبتتها المؤسسة من اجل حماية عنصرها البشري والمادي من الاخطار المهنية "حوادث العمل، الامراض المهنية" لتقادي خسائر على مستوى اليد العاملة من جهة والمعدات و الآلات من جهة أخرى سعيا لتحسين وتطوير ادائها ورفع من كفاءتها الإنتاجية.

سادسا: الدراسات السابقة:

الدراسات التي تناولت التنكيد:

دراسة (Lyn Quine , 1999)

عنوان الدراسة: التنكيد في الوسط المهني بالمؤسسة الخدمات الصحية الوطنية.

هدف الدراسة:

- تحديد مستوى انتشار التنكيد في المؤسسات الصحية بجنوب بريطانيا.

- كشف عن طبيعة العلاقة بين التنكيد والآثار الصحة المهنية.

- البحث في طبيعة العلاقة بين التنكيد والدعم الاجتماعي في العمل.

• عينة الدراسة: بلغت عينة الدراسة 1100 ممرضة وممرض.

• أداة الدراسة: لقد تمثلت أداة جمع البيانات في هذه الدراسة في الاستبيان حيث قسم إلى

مجموعة من المحاور الأول يتعلق بالصحة المهنية من خلال مؤشراتنا (الضغط الناجم

عن العمل، الرضا، الرغبة في ترك العمل، القلق، الاكتئاب، الأعراض السلوكية

للإجهاد). أما المحور الثاني فهو خاص بقياس الدعم الاجتماعي في العمل (مسيرين،

زملاء) والمحور الأخير خاص بقياس تجربة التعرض للتنكيد.

• المنهج الدراسة: المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي باعتباره يتناسب

مع طبيعة الموضوع.

• نتائج الدراسة:

لقد توصلت النتائج إلى: إن مستوى ممارسة المسيرين لسلوكات التنكيد ضد الممرضين

كان عاليا حيث 420 عامل تكلموا عن تعرضهم للتنكيد (نوع واحد أو عدة أنواع من التنكيد)

في السنوات الماضية، 450 عامل كانوا شهود عيان على التنكيد ضد الآخرين، والذي يكون

ممارس من قبل المسؤول. من قبل 239 حالة، غير أنه بالنسبة لـ 80 حالة كان الشخص

(المعتدي) أو المنكد من نفس المستوى مع الضحية (المنكد عليه) و 31 حالة كان المنكد

(المعتدي) من مستوى أقل من الضحية (المنكد عليه)، 137 حالة، المنكد كان من نفس

جنس الضحية، 54 حالة، كان المنكد شخص من الجنس المناظر، 59 حالة كان المنكد (المعتدي) ذكرا، 144 حالة كانت أنثى، بالنسبة لـ 205 حالة التي تحصلنا على معلومات حول سنها، 100 منها كان المنكد أكبر سنا من الضحية و 48 حالة كان المنكد (المعتدي) أصغر سنا من الضحية (المنكد عليه).

3 / 2 من ضحايا التنكيد قد حاولوا رفع دعوى عند ظهور التنكيد لكن محاولاتهم باءت بالفشل.

- توجد علاقة ارتباطية بين التنكيد وآثار الصحة المهنية.

- توجد علاقة ارتباطية بين التنكيد والرضا في العمل أن أفراد العينة الذين تعرضوا للتنكيد يعانون من مستويات منخفضة من الرضا، ومستويات مرتفعة من القلق والإحباط والاستعداد لترك العمل وظهور أعراض سلوكية للإجهاد زيادة التدخين، حيث بلغت 44 % من المدخنين الذين تعرضوا للتنكيد تكلموا عن زيادة في التدخين في السنة الماضية. (Quime, 1999)

دراسة (Lars Johan Hauge , 2007)

- عنوان الدراسة: بيئة العمل الضاغطة وعلاقتها بسلوكات التنكيد.
- هدف الدراسة:

لقد هدفت الدراسة إلى البحث في معرفة نسبة العلاقة بين العوامل البيئية الضاغطة في العمل وممارسة سلوكات التنكيد.

الكشف عن طبيعة العلاقة بين عوامل ضغط العمل وسلوك القيادة باعتبارها كعوامل أو مسببات والتي من خلالها يمكن التنبؤ بالتنكيد في العمل، على أساس أن بيئة أي ضغط وضعف تنظيم بيئة العمل قد يؤديان إلى ظروف تنتج ممارسة سلوكات التنكيد.

• عينة الدراسة:

بلغت عينة الدراسة حوالي 4500 عامل من مجتمع أصلي 2539 عامل حيث تتكون هذه العينة من % 52 نساء، 48 % رجال، متوسط العمر كان 43,8 سنة 19 % هي نسبة المجيبين بأنهم كانوا مشرفين يؤدون مهام ومسؤوليات على مستوى قسم المستخدمين.

• أداة الدراسة:

تم استخدام استمارة خاصة بالأفعال السلبية أي تصف مختلف أنواع السلوكيات التي يمكن اعتبارها كتتكيد في الوسط المهني. واستمارة خاصة بوصف بيئة العمل من خلال قياس الرضا في العمل، مهام ومسؤوليات العمل، السلطة، صراع الدور، غموض الدور.

منهج الدراسة: إن المنهج الوصفي هو المتبع في هذه الدراسة.

نتائج الدراسة: لقد توصلت النتائج إلى:

يوجد ارتباط معنويًا بين متغيرات بيئة العمل وممارسة سلوكيات التتكيد في مكان العمل. يوجد علاقة ارتباطية قوية وسالبة بين الرضا في العمل وممارسة سلوكيات التتكيد. توجد علاقة ارتباطية معنوية بين السلوك القيادة وممارسة سلوكيات التتكيد. توجد علاقة ارتباط بين كل من المسؤوليات والمهام، قرار السلطة، غموض الدور، صراع الدور، الصراع بين الأشخاص وارتفاع مستوى ممارسة سلوكيات التتكيد في مكان العمل. توجد علاقة ارتباطية معنوية بين القيادة المستتدة وممارسة سلوكيات التتكيد في مكان العمل. لا توجد علاقة ارتباطية بين القيادة الديمقراطية وممارسة سلوكيات التتكيد في مكان العمل.

دراسة حشلافي حميد 2008 :

عنوان الدراسة: التنكيد النفسي في العمل مظهر من العنف.

هدف الدراسة:

- دراسة مدى وجود هذه الظاهرة في الوسط الصحي والبحث عن العوامل المسببة لهذا السلوك.

- تقييم الآثار الفردية بالنسبة للضحية.

عينة الدراسة: لقد حضت هذه الدراسة عينة تتكون من 150 عاملا يشتغلون بالمراكز الصحية وشملت أنواع المصالح الاستشفائية الطبية والجراحية.

أداة الدراسة: تم استخدام استمارة مستخلصة من استمارة "ليمان" فيما يخص الجانب التشخيصي (الأفراد بوجود إحدى المضايقات السلوكية بصفة متكررة وفي مدة زمنية لا تفوق الشهر).

- استعمال اختبار تفهم الموضوع لدراسة شخصية الضحايا.

- استعمال اختبار "بيك" لتقييم درجات الاضطرابات النفسية لديهم.

المنهج: تم استخدام المنهج الوصفي باعتباره يتناسب مع الدراسة الوصفية.

نتائج الدراسة:

- نوعية مظاهر التنكيد النفسي: التهميش والعزل 20 %، تلقي أوامر مبهمه ومتناقضة 20 %، النقد التلقائي لأي عمل والتصغير من شأنه 38 %، الكلمات الجارحة 50 %، المراقبة المفرطة أثناء فترات الراحة 14 %، أساليب التفرة والتمييز بين أعضاء الفريق من نفس المصلحة 30 %.

- تأثيرات على الصحة: اضطراب نبضات القلب 14 %، أمراض قولون 20 %، الهيجان 46 %، فقدان الرغبة بالعمل 6%.

- تأثيرات المسار المهني: تغير المصلحة نتيجة لتعرض لسلوكات التنكيد حيث بلغت 42%، أما استعمال العنف ضد الزملاء من نفس المصلحة فكانت بنسبة 44%.

- الأساليب الدفاعية المستعملة من طرف الضحية: استشارة الطبيب كانت إستجاباتهم بنسبة 12 %، في حين بلغ بند الدفاع ورفض هذا الأسلوب بنسبة 46 %.

الدراسات التي تناولت الصحة والسلامة المهنية:

(خلود ديب العويوي 2008)

عنوان الدراسة: واقع الامن الصناعي و مدى تأثيره على أداء العاملين في المنشآت القطاع الخاص الصناعية بمنطقة جنوب الضفة الغربية.

عينة الدراسة: 370 عاملاً (118 عاملاً في منطقة بيت لحم، و 252 عاملاً في منطقة الخليل).

هدف الدراسة:

- التعرف على واقع الأمن الصناعي في منشآت القطاع الخاص الصناعية بمنطقة جنوب الضفة الغربية

- معرفة آراء العاملين في واقع الأمن الصناعي بمنشآت القطاع الخاص الصناعية بمنطقة جنوب الضفة الغربية.

- معرفة آراء العاملين في ظروف العمل الصناعي المؤثرة سلباً وإيجاباً على أدائهم.

- معرفة آراء العاملين في عوامل الأمن الصناعي المؤثرة على أدائهم.

- تحديد طبيعة العلاقة التي تربط بين عوامل الأمن الصناعي وبين مجموعة من السمات الشخصية.

أداة الدراسة: الاستبانة مكونة من:

الجزء الأول: يحتوي على 8 فقرات تناولت خصائص عينة الدراسة،

الجزء الثاني: ويشمل هذا الجزء الأسئلة من 1-48 وتتعلق هذه الأسئلة بواقع السلامة

والصحة في المنشأة، الجزء الثالث: ويتعلق هذا الجزء بجمع معلومات حول آراء العاملين في

السلامة والصحة في المنشأة والمقابلة اعدت بهدف الحصول على معلومات مكتملة

للمعلومات التي تم الحصول عليها من الاستبانة

منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

نتائج الدراسة:

أظهرت النتائج أن 9.23 % من العاملين تعرضوا لإصابات ع مل داخل منشآت القطاع الخاص الصناعية، بينما 1.76 % منهم لم يتعرضوا لأي إصابات، وكان الضرر الناتج كبيراً لدى 8.33 % منهم، وأكد أغلبية العاملين ونسبة 2.66 % أن العلاج تم على نفقة صاحب المصنع وعارض ذلك 8.33 % منهم، وأكد الأغلبية ونسبة 5.58 % من العاملين حصولهم على تعويض مقابل الضرر الناجم عن الإصابة وعارض ذلك. % 41.5 منهم وبالنسبة للإصابة بالأمراض المهنية نتيجة العمل وجد أن 1.15 % من العاملين قد تعرضوا لمثل هذه الأمراض، وأثرت هذه الأمراض على أدائهم للعمل لدى 8.48 % منهم، وتم تغيير عمل 1.17 % منهم نتيجة الإصابة بالأمراض، وأثرت هذه الأمراض على أدائهم للعمل لدى 8.48 % منهم، وتم تغيير عمل 1.17 % منهم نتيجة الإصابة بالمرض.

بينت نتائج البحث تأكيد العاملين لتأثير ظروف العمل التالية سلباً على أدائهم مرتبة حسب الأهمية كما يلي : الإرهاق أو التعب الناتج عن ضغط العمل، تلاها القيام بعمل خطر، ثم التعامل مع أدوات حادة، يليها ارتفاع درجة الحرارة في بيئة العمل عن المعدل الطبيعي، يليها وجود الغبار في بيئة العمل، تتبعها انخفاض درجة الحرارة في بيئة العمل، ثم ضعف الإضاءة، تتبعها الإشعاعات مثل الضوء الصادر عن عملية اللحام، ثم انتشار روائح حادة، يليها شدة الإضاءة، يتبعها ارتفاع درجة الرطوبة، بعدها الغازات الناتجة عن العملية الصناعية مثل غاز ث اني أكسيد الكربون، ثم وجود أدخنة في مكان العمل.

دراسة كبيسي، (1988)

عنوان الدراسة: العوامل المؤثرة في حوادث العمل، دراسة ميدانية في المنشأة العامة لصناعات الزجاج والسيراميك.

هدف الدراسة:

التعرف على أهم العوامل المؤثرة في حوادث العمل من وجهة نظر الأفراد الذين وقعت لهم حوادث عمل أدت إلى إصابتهم، والذين لا يزالون مستمرين في عملهم.

وصنفت العوامل المؤثرة في حوادث العمل إلى أربع مجموعات رئيسية: المجموعة الأولى تضم العوامل المتعلقة بالخصائص الفردية (العمر، الحالة الاجتماعية، مدة الخدمة والمستوى التعليمي، الانحدار الحضري، وقوة الإبصار.) المجموعة الثانية تضم العوامل المتعلقة بالخصائص التنظيمية وهي متغيرات (الأجر، عدالة الأجر، الإشراف، التدريب، الود والتعاون بين العاملين ومسؤول السلامة المهنية) والمجموعة الثالثة تتناول العوامل المتعلقة ببيئة العمل الفيزيائية (الضوضاء، الحرارة، التهوية، الإضاءة، التعب.) أما المجموعة الرابعة فتضم العوامل الميكانيكية (التكنولوجية) والتي تتمثل في متغيرات الصيانة، تخطيط المصنع' وتداول المواد، معدات الوقاية الشخصية.(وقد تم افتراض وجود علاقة بين حوادث العمل وكل متغير من تلك المتغيرات.

أداة الدراسة: وقد تم جمع البيانات بموجب استبانة دأعت خصيصا لهذا الغرض وفقا لمقاييس معدة مسبقا لمعظم المتغيرات.

عينة الدراسة: عينة من العاملين بلغت (52) فردا في المنشأة العامة لصناعات الزجاج والسيراميك،.

نتائج الدراسة: وتبين أن أكثر المتغيرات تأثيرا في حوادث العمل من حيث أهميتها النسبية مقارنة بالمتغيرات الأخرى هي الإشراف، الحالة الاجتماعية، معدات الوقاية الشخصية، الود والتعاون بين العاملين، الضوضاء، مقدار الأجر، مدة الخدمة، عدالة الأجر، التدريب، الحرارة والتهوية، الصيانة، العمر، المستوى التعليمي.

دراسة عثمان عزالدين 2019:

عنوان الدراسة: تقييم وإدارة المخاطر المهنية دراسة أرغونومية بواسطة مواصفات (أوشا) OSHA. وحدات سوناطراك لنقل و تحويل الغاز بأرزيو- وهران- عينة الدراسة: 209 من عمال مؤسسة لنقل و تحويل الغاز بأرزيو-وهران- هدف الدراسة:

-تحديد العلاقة الموجودة بين المخاطر المهنية المرتبطة بعوامل نفسية اجتماعية وظروف العمل.

- القدرة على تحديد و توقع حدوث مخاطر في وضعيات عمل غير آمنة.

- القدرة على تحديد العوامل المؤثرة في هذا الوضعيات غير الآمنة.

- تحديد الآثار الصحية الممكنة لهذه المخاطر المهنية.

- التعرف على نسبة انتشار ضغط العمل المصحوب بشدة المطلب النفسي وضعف هامش حرية اتخاذ القرار.

أداة الدراسة: المقابلة والاستبيان.

المنهج: تم استخدام المنهج الوصفي

نتائج الدراسة: خلصت النتائج إلى تصنيف الحوادث المهنية في مستوى مقبول بنسبة تكرر

(11,4-26,5) (وبنسبة شدة) (04,0-29,0) بحيث تبين أن العامل البشري كان السبب

المباشر لأكثر من 75 % من هذه الحوادث وأن الأطراف العلوية والسفلية كانت الأكثر

تضررا بنسبة 70 % من مجموع الإصابات. أظهرت هذه النتائج أيضا الاحترام النسبي

لإجراءات السلامة و الوقاية مقارنة بمنظومة المعايير المتبعة (OHSAS, OSHA, HSE) ،

لكن مؤسسات المناولة على قلة عدد عمالها حصلت على نسب مقلقة بين (35,0-40,0

%) من مجموع الحوادث، كما تم تسجيل تحكم واضح في تسيير المخاطر الفيزيكية على

العموم .تبين كذلك أن للعوامل التنظيمية علاقة ارتباطية متوسطة بعوامل المخاطر النفسية

والاجتماعية المسببة للإجهاد في العمل. حسب "كرزاك"، فإن الجمع بين مطلب نفسي مرتفع

و حرية اتخاذ القرار منخفضة ينتج وضعية مقلقة تسمى بالعمل المتوتر أو المجهد الذي بلغت نسبته 24 % من مجموع الوضعيات ذات المخاطر، وأن وفق لاستبيان "هانزي"، فإن أربعة عوامل تنظيمية (الموارد فئة الإطارات كانت أكثرها تعرضا بنسبة 68. % الضرورية، تخطيط العمل، إدارة الوقت، ورؤية المستقبل) هي مصدر ضغوط منخفضة تحت 40 نقطة، في حين يصنف عاملا تسيير المهام و إدارة المخاطر في مستوى إجهاد عادي بين (40- 60) نقطة.

سابعا: التعقيب على الدراسات السابقة:

من حيث عينة الدراسة: اختلفت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في عينة الدراسة حيث أن هناك دراسات كانت عينة الدراسة فيها الأطباء مثل دراسة " حشلافي" ودراسة " Quine"، مما يجعل هذه الدراسات بالنسبة لدراستنا الحالية مختلفة من حيث العينة وهي العمال في القطاع الصناعي والتي توجد اختلافات واضحة وكبيرة بين هذين القطاعين (العمال) وبين مهنة الطب بصفة عامة. فالطبيب والعامل في القطاعين يختلفان من حيث طبيعة المهنة في حد ذاتها من جهة والظروف المحيطة التي يعمل كل واحد فيها من جهة أخرى، حيث فئة العمال أو الموظفين سواء في الجامعات أو في المؤسسات الصناعية أو الخدماتية أو الصحية فإنها تتباين فيما بينها باختلاف طبيعة نشاط المؤسسة أو القطاع، و توافقت مع دراسة Lars Johan Hauge في القطاع الذي تشغله العينة، إلا ان الاختلاف كان أن المجتمع الأصلي للدراسة الحالية هو المجتمع الجزائري.

من حيث منهج وأداة الدراسة: اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في اعتمادها على المنهج الوصفي وهذا حسب طبيعة الموضوع والذي يعد من أكثر المناهج انتشارا واستخداما في ميدان البحوث العلمية الإنسانية والاجتماعية، كما اتفقت دراستنا الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدامها للاستبيان أداة لجمع البيانات والمعطيات ذات الصلة بالموضوع نظرا لسهولة استخدامها من حيث أنه مكلف من حيث الجهد والوقت.

التعقيب على أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

إن استطلاع الدراسات السابقة هو بمثابة مناقشة وتلخيص الأفكار الهامة الواردة في دراسات وبحوث سابقة وكانت استفادتنا من هذه الأخيرة من خلال ما يلي:

مكنتنا من إلقاء نظرة عن طبيعة وواقع التنكيد في الوسط المهني والذي يتعرض لها أفراد العينة.

توضيح وشرح خلفية موضوع البحث فيما يخص التنكيد في أماكن العمل (لقلة المراجع) والصحة و السلامة المهنية. ساعدتنا على بلورة وتأسيس المشكلة من خلال تحديد جوانبها و مجالاتها.

- حددت لنا نقاط القوة والضعف حول الموضوع.
- ركزنا على الجوانب التي ممكن أنها أهملت من قبل الباحثين، حيث تم التركيز على فئة العمال بالقطاع الصناعي في حين ركزت الدراسات السابقة على فئة الأطباء فجاءت دراستنا لسد هذا الفراغ. فبالرغم من اختلاف الموجود في طبيعة العينة إلا أنها مكنتنا من فهم طبيعة سلوكيات التنكيد وما هي مصادر والعوامل المسببة لهذه الأخيرة، وعلاقتها بمتغيرات كثيرة وما هي الآثار الناجمة عن هذه السلوكيات.
- وضع البحث في إطاره الصحيح وفي موقعه المناسب بالنسبة للبحوث الأخرى وبيان ما سيضيفه إلى التراث العلمي فهو يتميز بالحدثة. بناء الإطارين النظري والعملي للدراسة.
- تعريف مصطلحات الدراسة.
- اختيار المنهج المناسب وهو المنهج الوصفي.
- تحديد متغيرات المناسبة للدراسة بشكل دقيق.
- تحديد أداة الدراسة المناسبة وهي الاستبيان الذي تم تطويره وتحديد أبعاده بناءا عليها (بالنسبة للمتغير المستقل، المتغير التابع).

- التعرف على الأساليب الإحصائية المستخدمة والاستفادة منها. عدم التكرار غير المفيد وعدم إضاعة الجهود في دراسة موضوع بحث بشكل جيد في دراسات سابقة خاصة في البيئة الجزائرية.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم عرض اشكالية الدراسة ومختلف الاسئلة المتفرعة عنها، ثم تناولنا اهم الاسباب التي ادت الى دراسة موضوع التنكيد الوظيفي والصحة والسلامة المهنية ثم الى اهمية هذا الموضوع من والى مختلف اهداف الدراسة. وكذا تحديد المفاهيم والمصطلحات الإجرائية المهمة في الموضوع الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة.

الفصل الثاني:

التركيب الوظيفي

تمهيد:

تعتبر بيئة العمل مكان مناسب للظهور العديد من السلوكيات السلبية وذلك للتفاعل الافراد فيما بينهم وتفاوت القوى التي يملكونها مما يترتب عنه بعض الظواهر منها التنكيد الوظيفي في أوساط العمل.

وبرزت هاته الظاهرة في الآونة الأخيرة لما لها من نتائج واضحة في تدني مستوى أداء الافراد، وتفتشي ظاهرة الغياب عن العمل وهذا على مستوى المؤسسة، اما بالنسبة للفرد فتعرض لهاته الأخيرة أدى به الى تدهور صحته النفسية والجسدية.

في هذا الفصل تم شرح ظاهرة التنكيد الوظيفي، توضيح أسبابها، وإبراز سلوكيات التي يطبقها المنكد من اجل ان يخضع الضحية و يدمرها، توضيح العواقب السلبية التي تخلفها هذه الظاهرة على الفرد والمؤسسة والمجتمع واقتراح استراتيجية وقائية تتبعها المؤسسة للحد من تفتشي التنكيد الوظيفي.

1) مفهوم التنكيد الوظيفي:

إتيمولوجيا :

المصطلح التنكيد (Harcelementmoral) هو ترجمة فرنسية للكلمة الإنجليزية (Mobling) بمعنى إقلاق الراحة، إزعاج، تنكيد، إرهاب. .. حيث ظهر هذا المصطلح (Mobling) لأول مرة في البلدان الأنجلو سكسونية والنوردية، فهي كلمة إنجليزية (Mob) التي تعني "حشد جماعة "متكالبه" ضد شخص" وبصفة أوسع "جم" أو إساءة المعاملة. ظهرت هذه العبارة في ترجمة (KanradLorenz) في علم الإتيمولوجيا يتعلق الأمر بسلوكيات الهجوم الجماعي ضد الحيوان وحيد، بعد ذلك نقل هذا المصطلح إلى علم النفس خاصة بعد الأعمال التي أنجزها الأستاذ "ليمان" ثم استخدم في اللغة الفرنسية (Harcelementmoral) بفضل أعمال Marie France . (Toumsin, 2005 p.5)

التعاريف من قبل الباحثين:

- تعريف (Leymann, 1996) (Mobling)

كما يعرفه Leymaan على أنه " عملية مدمرة متكونة من مجموعة من الأفعال العدائية التي تبدو في ظاهرها غير مؤدية إلا أن تكرارها يولد نتائج ضارة، حيث تتم هذه الظاهرة من سلسلة من الأفعال التي تستغرق وقتا طويلا ضد شخص أو عدة أشخاص معينين. (Leymann, 1996 p.26)

- التنكيد في مكان العمل هو تسلسل على فترات طويلة لكلام وأفعال عدائية معبر عنها أو صادرة عن شخص أو العديد من الأشخاص اتجاه شخص آخر مستهدف. (Ravisy, 2000 p.4)

-تعريف (Marie-France Hirigoyen, 1978)

هو سلوك متعسف يبرز من خلال سلوكيات وكلام وأفعال وحركات وكتابات يمكن أن تضر بالشخصية وبالكرامة أو بالسلامة الجسدية أو النفسية للشخص وتجعل منصب عمله في خطر أو تؤدي إلى تدهور جو العمل ". (Salah-Eddine, 2008 p.8)

- تعريف **Poilpot Rocaboy**: إن التنكيد بشكل عام، يتألف من أي موقف دائم ومتكرر من عضو أو أكثر من أعضاء المنظمة التي تميل إلى تخويف أو تخفيض قيمة أو عزل عضو آخر لغرض زعزعة استقراره"

- تعريف **Dejours CHistophe**: هو مظهر عيادي للاغتراب الاجتماعي في العمل ناجما عن ضغوط نفسية ممارسة من الخارج على الفرد من طرف تنظيم العمل وأساليب وطرق التسيير والتقييم وإدارة المؤسسة. (Ravisy, 2000 p.5)

اما القاموس اللغة الفرنسية "le Nouveau petit Robert" فقد أوردت تعريفات للتحرش بصورة عامة و للتحرش المعنوي على وجه الخصوص. حيث عرفه على انه: "نوع من عنف معين بغض النظر عن الوسائل المستخدمة. و هو لمس عدائي متكرر و متنوع و يتحقق عن طريق عنصر المفاجأة ، هادفا الى تهيج الخصم نفسيا اكثر من الحاق الاذى به ماديا". (Robert, 2009, p54)

- هو موقف يهدف إلى الحرمان من جميع الإمكانيات المهنية والاجتماعية للضحية المستهدفة والتي تتأذى من خلال العناد والأسرار وبشكل مستمر من أجل تدمير المباشر لكل الإمكانيات التي يمتلكها الضحية من:

- إمكانيات الحوار والتعبير الناجع (التواصل بشكل فعال)

- إمكانية المحافظة على العلاقات الجيدة مع محيطها

- إمكانية القدرة على المحافظة على سمعتها، وممارسة نشاطها المهني. (سمرة، 2017، ص32)

التنكيد في العمل حسب "بن ياحي" كل المضايقات العدائية المتكررة على مدى فترة ستة أشهر قبل شخص واحد أو أكثر في مكان العمل، والذي يتجلى من خلال السلوكات والكلمات والأفعال والإيماءات والكتابات التي تؤثر على شخصية الشخص أو كرامته أو سلامته البدنية، وتعريض عمله للخطر، أو تدهور بيئة عمله. (عمار، 2018، ص12)

العنف في بيئة العمل

هو أي لفظ أو فعل أو خطاب من شأنه تحقير شخص ما في مكان العمل أو الإساءة إليه أو إظهار العداء تجاهه بناءً على الجنس أو الدين أو العرق أو الإعاقة الجسدية أو الانتماءات السياسية وغيرها، مما قد يؤثر سلباً على أداء هذا الموظف أو تقدمه في العمل أو فرصه في التوظيف أو الحصول على ترقية، أو يخلق مناخ عمل عدائي غير امن وغير مريح. (ويب طب، 2021)

التنكيد الوظيفي:

هو نوع من العنف الذي يسعى إلى استبعاد وإيذاء زميل في العمل، سواء كان من نفس الرتبة أو أقل، يمكن أيضاً أن يمارسها نفس زملاء العمل، الذين يتم تقاسم نفس مجموعة المهام والمسؤوليات معهم ، ولكنهم يروجون لهذا النوع من العمل لأسباب مختلف يمكن أن يتجلى من خلال المضايقات في مكان العمل أو الاعتداء الجسدي أو الإساءة النفسية مثل المضايقة والسخرية. إنه يعني انتهاك سلسلة من حقوق العمل وحقوق الإنسان التي تؤثر على سلامة كل فرد الجسدية والمعنوية للضحية بطرق مختلفة.

كما تم تعريف التحرش المعنوي أيضاً من طرف المجلس الاقتصادي والاجتماعي الفرنسي والذي ورد فيه: ” ينشأ التحرش المعنوي في العمل عن طريق كل التصرفات السيئة التي تهدف إلى تحقيق تراجع في الظروف الإنسانية والمادية للشغل، بشكل يمس حقوق الضحية وكرامتها، مما يجعل حالتها الصحية تسوء وتعرض مستقبلها المهني للخطر.

(2) ما هو ليس بالتنكيد:

(1) الضغط العمل:

قد أشار (leymann) في كتابه (Mobling) ان الضغط النفسي هو قبل كل شيء حالة بيولوجية وأن الوضعيات الاجتماعية والسيكولوجية تولد ضغطا بالفعل".
في حين ان الضغط يعتبر مرحلة من مراحل التنكيد:

ونقول انه ضغط مهني في حالة كان العزل معتدلا والاعتداءات لا تخص سوى ظروف العمل، اما في حالة ارهاق الشخص بالعمل الذي خصص له دون اتاحة الوسائل التي تسهل عليه إنجازة هنا يحتاج وقت لإدراك الفرد ان هذه المعاملات موجه له بشكل خاص.

ممكن ان تطول مدة هاته المرحلة اذا كان الاعتداء غير مكثف و اذا تجاهل الشخص خصوصية ما تعرض له.

ان الاثار النفسية المترتبة عنة تكون اكثر قوة و حدة كلما شعرنا بان هناك نية الضرر، وتظهر تساؤلات مقلقة" ماذا فعلت حتى يعاملني هكذا؟" وهنا تكون محاولات واضحة لتغير مجرى هذه الأشياء وهذا يؤدي إلى أذي ليس له علاقة بالضغط، بل يتعلق الأمر بضرر الكرامة، وبخيبة عنيفة مرتبطة بفقدان مفاجئ الثقة الموضوعة في المؤسسة، وفي تدرج السلطة أو في الزملاء. فالصدمة تكون أكبر بقدر استثمار الفرد لجهد وطاقته.

فالضغط لا يكون مدمر إلا إذا كان مبالغا فيه، أما التنكيد فهو مدمر بطبيعته وفي حد ذاته. يولد ضغط المهني من خلال مهام متعددة ومتكررة (عبئ المهام) قد يؤدي هذا الى الإحباط و الانهماك.

اما المعرض للضغط بالمجرد توفير سبل الراحة تظهر عليه بوادر الاقبال للعمل من جديد، في حين يختلف هذا بالنسبة للتنكيد كونه يمس كرامة الفرد في حد ذاته ويكون عنده إحساس بالعدم الثقة وتضعف دافعيته ان الاختلاف الجوهرى بين الضغط والتنكيد يكمن في القصد اي النية وتستهدف المؤسسة من خلاله تحسين الانتاج والإنتاجية، بينما التنكيد يستهدف الفرد من اجل التخلص منه واخراجه من المؤسسة، فهذا العنف ليس ضروري للتنظيم ولا السير الحسن ل لمؤسسة، فهو غالبا ما يؤدي إلى نتائج عكسية.

(Marie-France , 2001,pp21-22)

2) الصراع التنظيمي:

ويعرف ليكرت Likert الصراع التنظيمي بأنه المحاولات التي يبذلها الفرد ليحقق أهدافا معينة، وبتحقيقها تحجب عن الآخرين أهدافهم التي يريدون تحقيقها. (حمزة، 2013) اعتبر (leymann) ان التنكيد نتاج صراع منحط، اما (Marie-France) في حالة وجود تنكيد لا يمكن وجود الصراع كون ان الكلام والحوار خاضع للرقابة.

ما يميز التنكيد انه مخفي غير ظاهر، بينما الصراع فهو يسمح بتجديد الطاقات وتنظيم الأشخاص وتغيير التحالفات من أجل الخروج التعقيدات وتحقيق النشاط وتجديد في الأساليب المهنية الروتينية.

الصراع معترف به من قبل المؤسسة وعلى مدى أهميته كونه ضروري ومشجع للمنافسة ويضمن بقاء واستمرارية المؤسسة.

أما في التنكيد لا يتعلق الأمر بعلاقة تناظر مثلما هو في الصراع، بل بعلاقة مسيطر بمسيطر عليه، حيث أن الذي يقود هذه العملية يسعى إلى إخضاع الآخر ويحاول أن يفقده هويته.

وعليه فإن محاولة تجنب الصراع بأي ثمن يعتبر خطأ لأن، من خلال الصراعات يمكن أن نقوم بالتغيير مع الأخذ بعين الاعتبار لهذه الصراعات، أما التنكيد فهو عكس ذلك فهو طريقة لكبح كل تغيير. إضافة إلى ذلك يوجد رفض للتواصل وتكرار ل لأفعال العدوانية.

(عمار، 2018، ص56)

3) . الاعتداءات المنفردة (المعزولة) :

التنكيد يتميز قبل كل شيء بالتكرار، إنها سلوكيات وكلمات إذا أخذت بصفة معزولة عن بعضها البعض يمكن أن تبدو لا قيمة لها لكن تكرارها وانتظامها يجعلها مدمرة، وعليه أن مصطلح التنكيد غير ملائم لوصف سلوكا عدائيا منفرد العامل معين، وحتى ولو كان لمثل هذه الاعتداءات اثار خطيرة بالنسبة للضحية.

-الاعتداء الشفوي (اللفظي) المعزول، ويكون تنكيد في حال التكرار والقصد منه التأثير على الضحية وسلبها شخصيتها.

-المنفرد(المعزول) قد لا يكون إلا تعبيراً عن اندفاعية، في هذه الحالة حسب رجال القانون ليس هناك إصرار أما التنكيد فهو عكس ذلك خاصة إذا كان من فعل فرد فاسد وnergسي هو اعتداء دائم.

- في الاعتداءات مباشرة ضد الضحية مثل "الإذلال والإهانة" التكرار في هذه الاعتداءات التهجومات.

كما يمكن أن نعتبر الاعتداءات الوحيدة من نوعها والمهيمنة مثل الطرد مع غلق الباب، وضع أغراض الشخصية للعامل في علبة... لتأكيد، أحيانا بتحليل مفصل لهذه الوضعيات تكشف بأن مؤشرات صغيرة تدل على الرفض أو العدوانية والتي ينكرها الضحية والتي قد سبقت الطرد.

وعليه نستطيع إذن الكلام عن التنكيد طالما أن الأمر يتعلق فعلا بفعل إرادي لإقصاء شخص وإذلاله اهانتة. (Marie-France , 2001,pp32-33)

4) أشكال أخرى من العنف

هناك أشكال أخرى من العنف والتي مهما كانت قوتها التدميرية لا يمكن اعتبارها بأنها تنكيد :

-العنف الخارجي سواء كان ناجما عن نقص التهذيب، عن اعتداء مسلح أو عن اعتداء من طرف عميل (زبون)، ليس في حد ذاته تنكيدا، مع ذلك يحدث أن تكون سلوكيات بعض الزبائن ذات صلة بالتنكيد، في هذه الحالة يعتبر الاعتداء من الخارج فمن واجب المؤسسة أن تتخذ إجراءات لحماية عمالها.

-**العنف الجسدي** ليس تنكيذا في حد ذاته، حتى ولو حدث أن تنشأ وضعيات تنكيد ففي هذه الحالة الأهم من تقديم شكوى حسب منظمة. العنف الجسدي يكون أكثر ارتفاعا في قطاع الخدمات 6 % في الإدارة، 5 % في التجارة.

- **العنف الجنسي**، لما كان موصوفا جنائيا فهو لا يدخل في سجل التنكيد ويمكن التمييز نظريا بين التنكيد والتحرش الجنسي حيث أن انتقال من أحدهما إلى الآخر متكررا.

(Marie-France , 2001,p35)

5) ظروف العمل السيئة:

أحيانا من الصعب أن تميز التنكيد عن الظروف السيئة للعمل في هذه الحالة فإن مفهوم النية تأخذ أهميتها

5. 1 العوامل الفيزيائية:

إذا كان العمل في مكتب ضيق بإنارة رديئة ومقر غير مكيف فهذا لا يمثل تنكيذا في حد ذاته، إلا إذا عومل أجيرا واحد خصيصا بهذه الطريقة أو إذا كان هدف هذا الفعل هو إنقاص معنويات العامل، كذلك بالنسبة لعبء العمل لا يصبح تنكيذا إلا إذا كانت هناك تجاوزات والهدف منها إنهاك الأجير.

5. 2 القيود المهنية:

التنكيد هو تعسف ولا يجب أن نخلطه مع القرارات المشروعة المتعلقة بتنظيم العمل. التغييرات التنظيمية تحويل المناصب وتغيرها بما يتوافق مع عقد العمل أن يكون واضحا ومبررا ولا يهدف إلى الانتقام، فهو لا يعتبر تنكيد ان العديد من عقود العمل تتضمن اهداف محددة بلوغها يبقي ضغط دائم على العاملين بسبب الالتزام بالنجاح مهما كان أثر ذلك على صحتهم لقد اعترف العديد من الباحثين في مجال القضاء بان هناك أهداف غير قابلة للتحقيق بسبب إبقاء العامل في حالة خضوع دائم وهذا يشكل تنكيذا، ورب العمل ملزم بتوفير له الوسائل العادية لأداء مهامه لتكون مناسبة مع كفاءته وأجره.

(Marie-France , 2001,pp41-42)

3) طبيعة سلوكيات التنكيد الوظيفي:

1.3. رفض الاتصال المباشر:

- وذلك من خلال العديد من السلوكيات منها تجنب الحديث اللفظي مما يعزز لدى الضحية الشعور بالذنب وعدم الكفاءة، تأجيل المقابلات، ارسال المعلومات عن طريق اشخاص اخرين.

- استعمال لغة الجسد السلبية (هز الكتف، تجنب التواصل البصري، التتهدد. ...) تجاهل الحضور الشخصي للضحية مما يدفعها الى الخطأ وسوء تفسير وهذا ما يمكن للمنكد من معاقبتها.

2.3. المس بال شخصية و سمعة الضحية:

- من خلال السخرية على المظهر الشكلي "الجسد" او طريقة الكلام و التصرفات، تعريضها للعنصرية "الاصل، الجنس"

-نشر الشائعات من اجل الاساءة لها داخل جماعة العمل ،جعلها في موضع الشك ،افشاء اسرار حياتها الخاصة و الاجتماعية بين زملائها

- التهجم و التهكم عليها في حالة ابداء رأيا حول المواضيع العامة.

داخل العمل :

- فرض عليها جو يسوده الضغط من خلال تكليفها بالمهام تفوق قدرتها او مؤهلاتها تحسيسها بالدونية وعدم الثقة بالنفس لقيامها بأعمال اقل من مستواها.

- حرمانها من الوسائل التي تسهل عليها القيام بواجبتها وانجاز مهامها المتعلقة بالعمل تضيق الخناق عليها في حالة استخدامها من خلال تخصيص وقت معين لها او فرض طريقة عمل معينة لا يمكن لها ان تخالفها "تقييد حريتها".

إن قائمة لي مان تضم خمسة وأربعين سلوكا عنفي والتعرض على الأقل لأحدها بصفة متكررة مرة واحدة في الأسبوع خلال اثني عشر شهرا الماضية يشخصها كحالة تنكيد نفسي. ق قد صنفها لي مان إلى مجموعات حسب الغاية منها:

- 1- مضايقات السلوكية التي تمنع الضحية من التعبير والاتصال
 - المسؤول المنكد يرفض للضحية كل وسيلة للتعبير .
 - الضحية تقاطع باستمرار عندما تتكلم .
 - زملاء العمل يمنعون الضحية من التحدث .
 - زملاء العمل يصرخون في وجه الضحية و يشوشون عليها عندما تتكلم
 - انتقاد عمل الضحية .
 - نقد الحياة الشخصية لضحية .
 - ترهيب الضحية بواسطة المكالمات الهاتفية .
 - التهديد اللفظي لضحية .
 - التهديد الكناني لضحية .
 - تقادي التواصل المباشر مع ا الضحية .
 - تجاهل وجود الضحية .
- 2- في المضايقات السلوكية التي تهدف إلى عزل الضحية:
 - عدم التكلم مع الضحية .
 - عدم السماح للضحية من التكلم .
 - تحويل الضحية من منصب عملها نحو مكان بعيد معزول عن بقية زملاء العمل .
 - منع زملاء العمل من التحدث إلى الضحية .
 - تجاهل الحضور والتواجد المادي للضحية .
- 3-المضايقات السلوكية التي تهدف إلى المس بمصداقية الضحية بين زملاء العمل:
 - الكذب أو القذف والوصاية الكاذبة عن الضحية .
 - اختلاف وإطلاق الإشاعات ضد الضحية .
 - التهكم على الضحية .
 - الادعاء بأن الضحية مريضة عقليا او نفسيا .

- إجبار الضحية أن تذهب للعلاج عند طبيب مختص في الأمراض العقلية.
- الاستهزاء من إعاقة الجندي ل لضحية.
- محاولة تقليد الضحية في مشيتها، صوتها، حركاتها بهدف السخرية منها.
- التهجم على المعتقدات السياسية والدينية للضحية.
- السخرية من الحياة الخاصة للضحية.
- الحرية والاستهزاء من أصول وجنسية الضحية.
- تقييم عمل الضحية بطريقة غير عادلة ومجرحة.
- التساؤل والطعن في القرارات التي تتخذها الضحية.
- استعمال الفاظ بذيئة ومنحطة ضد الضحية.
- التحرش الجنسي بالضحية.

4- إلحاق الضرر بمصداقية الضحية في عملها:

- حرمان الضحية من كل أداء مهني.
- حرمان الضحية من كل عمل أو أن يجد الفرصة للقيام به.
- تكليف الضحية القيام بأعمال تافهة وغير ضرورية.
- تكليف الضحية القيام بأعمال ومهام لا تتناسب مع مستواها وطبيعتها شهادتها كفاءتها أو عنب عملها.
- تكليف الضحية بصفة مستمرة بمهام جديدة.
- جبار الضحية من تنفيذ أعمال مهنية.
- تكليف الضحية القيام بأعمال تتطلب مهارات وقدرات أكبر من التي تملكها وذلك لدفعها للفشل واللمس بمصداقيتها.

5- إلحاق الضرر بصحة الضحية

- إجبار الضحية على القيام بأعمال فيها خطورة على صحتها.
- تهديد الضحية باستعمال ضدها العنف الجسدي.

- تعنيف مادي للضحية دون إلحاق بها جروح أو إصابات ظاهرة وذلك بهدف إنذارها وتخويفها.

- استعمال العنف الجسدي دون تحفظ ضد الضحية.

(Leymann, 1996, p.75)

4) مميزات التنكيد الوظيفي:

من خلال التعاريف السابقة نجد ان اغلبها تطرق للمدة التي يمارس فيها التنكيد وكذا التكرار وهذا ما يميزه عن غيره من السلوكات:

التكرار: وذلك كونه عبارة عن سلوكيات مثبطة معزولة عن بعضها البعض وبمحصلة تكرارها ينتج عنها التنكيد

المدة: حيث اذا كانت في مدة قصيرة فتكون ناتجة عن ضغط عمل او غيره من الظروف و المتغيرات وكان قد حددها "ليمان" ب 6 اشهر .

اما ماري فترى أن تحديد فترة ستة أشهر على الأقل ل لتنكيد فيه نوع من المبالغة، لان هناك بعض السلوكات المذلة من شأنها تدمير شخص في أقل من ستة أشهر .

(Marie-France , 2001,p36)

القصد في النية: إن التنكيد هو تعرض فرد ما بشكل متكرر إلى سلوك سلبي من طرف فرد أكثر قوة، حيث يكون هذا السلوك متعمدا ويسبب الألم للضحية... (عمار، 2018، ص66)

التصعيد (زيادة الحدة) : التصعيد في سياق التنكيد في مكان العمل تشير إلى عملية تطور بشكل تدريجي التي قد تبدأ بسلوك عدواني الذي يصعب التحكم فيه وينتهي بإحداث حيث يستعمل فيها العنف النفسي أو حتى الاعتداء الجسدي. (سمرة، 2017، ص51)

5 أشكال التنكيد

1التنكيد العمودي التنازلي:

استغلال مركز السلطة وخروج عن الاطار القانوني للعمل من اجل اخضاع الضحية وهذا بالسبب الخوف من ان تسلب السلطة منه عدم كفاءة الرئيس.

2 التنكيد العمودي التصاعدي:

وهنا العكس حيث يكون القائد او الرئيس هو المستهدف مما يجعل المرؤوسين للممارسة المضايقات بشكل جماعي وذلك من خلال التشكيك في قراراته والمس بالسمعة المهنية وهذا ما يخلف اضرار نفسية عميقة.

3 التنكيد النفسي الافقي:

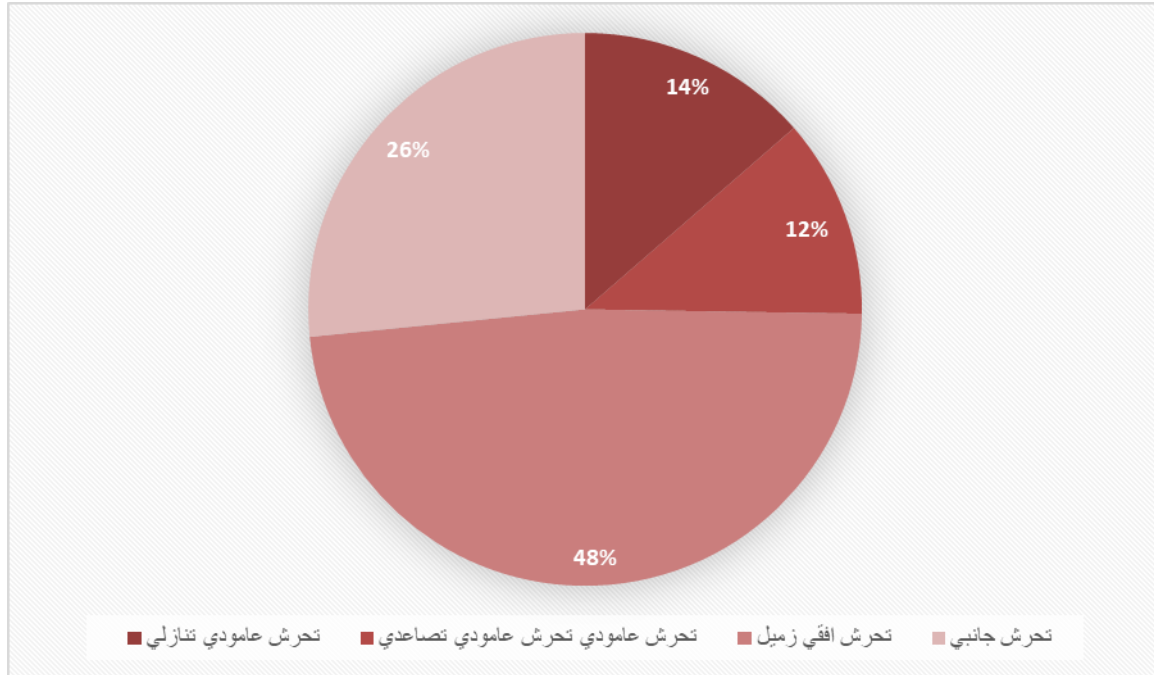
وهنا يكون من طرف زملاء العمل بحيث يكون هناك تساوي في السلطة والنفوذ يرجع لشعور المجموعة بالتهديد من جانب الضحية كونه يمتلك مؤهلات وقدرات تخوله لتقلد سلطة اعلى اذا كان عنصر جديد في المجموعة فتمارس عليه من اجل ترك المنصب عدم توفير جو ملائم للمعاملات الانسانية و العلاقات الاجتماعية مما يدفعه للهروب وعزوف عن العمل. (حميد، 2008، ص من 42 الى 46)

وحسب يتبين انه:

النسبة	المعتدي هو:	شكل العنف المعنوي
48%	المسؤول في الهرمية التنظيمية تجاه المرؤوس	تحرش عامودي تنازلي
7%	المرؤوس تجاه المسؤول الأعلى منه في الهرمية	تحرش عامودي تصاعدي
29%	له نفس المستوى في الهرمية	تحرش أفقي زميل
16%	عميل من خارج المؤسسة	تحرش جانبي

المصدر: (المديرية العامة للدراسات والمعلومات اللبنانية، 2018، ص9)

الشكل رقم 01: أشكال التنكيد



المصدر: اعداد الطالبة

4 تنكيد المدير الجديد

عادة ما تصادف مؤسسة عمليات التنكيد من طرف رئيس مصلحة فور تنصيبه في وظائفه أو أشخاص حديثي الترقية، في السياق الحالي تقدم أو غادر " يتعرضون لضغط هام يجعلهم يستعملون كل الوسائل من أجل بلوغ أهدافهم. (Ravisy, 2000, pp.17-18)

6) مراحل التنكيد:

إن مراحل التنكيد في العمل تشبه إلى حد النموذج المقترح من قبل (Alport1954) , حول التصرف المسبق:

- ✓ في المرحلة الأولى متسمى مكافحة الموقع"، ثم يبدأ الحديث الضار لكنه يقتصر على دوائر صغيرة من داخل المجموعة وخلف ظهر الضحية.
- ✓ المرحلة الثانية ينتقل الفرد إلى أبعد من الحديث ويبدأ في تجنب الضحية.
- ✓ في المرحلة الثالثة، تتعرض الضحية للمضايقة والتمييز علانية من خلال عزلها واستبعادها.

✓ في المرحلة الرابعة: تحدث الاعتداءات الجسدية ، والتي تؤدي إلى المرحلة النهائية المسماة الإبادة" على الرغم من أن البعض لم يقتل إلا أن بعضهم قام بالانتحار ، وطرد آخرون من الحياة، أو على الأقل طردوا من منظماتهم. (عمار، 2018، ص67)

(7 أسباب التنكيد:

7-1-العوامل التنظيمية:

(1 التغيرات التنظيمية:

تعتبر العوامل التنظيمية هي المحددات الرئيسية لعملية التحرش النفسي في الوسط المهني المتمثلة في التغيرات التنظيمية وسياسات إدارة شؤون الموظفين وأسلوب الإدارة أو أساليب التقييم والتدريب...، هذه العوامل يمكن أن تشكل عاملا أساسيا في انتشار هذه الظاهرة، فقد أكدت ماري فرانس أن هذه الظاهرة ليست فقط موجودة في بيئات عمل ذات مستويات عالية من التوتر وسوء التنظيم بل أن البيئات ذات الممارسات الإدارية والمكتوبة غير واضحة تؤدي إلى أفعال ضارة فردية.

باعتبارها عاملا أساسيا في ظهور حالات التحرش النفسي بينت دراسات (سالين، 2003) أن إعادة هيكلة المؤسسات المرتبطة بتقليل التكاليف والمصاريف العامة كانت عاملا في زيادة وتيرة التحرش النفسي بسبب تقليص فرص الترقية، فإن أعباء العمل والتنافس الداخلي قد تزيد في حين ينخفض الاحساس بالأمان في العمل في الوقت الذي يكون فيه الضغط النفسي عالي والإجهاد كبير. (Salah-Eddine, 2008, p.258)

(2 الضغوط التي تنتقل في شكل سلاسل:

النسبة للكاتب "قولجاك" فإن معظم العمال يشعرون بشكل فردي أنهم يتعرضون للتحرش النفسي لأنهم جماعيا يتعرضون إلى ضغوطات شديدة، بسبب عدم قدرتهم على مجابهة السلوكات السيئة لمؤسسة العمل، فإنهم يعتقدون على بعضهم البعض إلى درجة إلقاء اللوم على بعضهم البعض أو حتى على أنفسهم.

وحسب "لونري لالوت" فإن الكل يخضع للضغوط في المؤسسة وكل فرد يمارس ضغوط في شكل سلسلة غير منتهية حيث كل حلقة موجودة في هذه السلسلة يكون فيها الفرد في وضع ضحية ومعتدي في نفس الوقت (Salah-Eddine, 2008, p.255)

3) تفكك الجماعة:

إن تفريد إدارة المسارات المهنية وسياسات الرواتب التي تهدف إلى التعميم وتطور الترقية الداخلية، وتقييم الكفاءة الفردية تعتبر عوامل تساهم في المنافسة بين العمال، كما ينخفض مستوى التضامن بين أعضاء جماعة العمل.

إن تعدد طبيعة مناصب العمل (دائم، مؤقت) وزيادة معدل دوران المستخدمين حول المناصب قد زاد من الإحساس بعدم الانتماء إلى نفس العائلة (جماعة العمل)، حيث منصب العمل المؤقت يجعل العامل منشغلا بمسألة ترسيمه في منصبه.

والتسيير بالمشاريع يركز على فكرة العمل في جماعة مؤقتة هذا النوع من التسيير يميل إلى إزالة التضامن داخل المؤسسة بتشجيعه لتكوين جماعات عمل حيث يكون اختفاؤها مبرمج، العمل في هذه الجماعة ليس له افاق على المدى الطويل، يتميز بلا عقاب نسبي (حصانة نسبية)، علاقات إنسانية عفيفة، نقص التضامن الدائم، مما يترك مجالاً للعنف في هذه الجماعة. (سمرة، 2017، ص62)

4) استراتيجية الازاحة:

حسب (سالين، 2003) أنه يمكن أن نتحرش نفسياً بعامل بناء على نظام التقييم والمكافأة المطبق في المؤسسة الاقتصادية إذ قيم العامل ومنح له أجر على أساس أداء الفريق الذي ينتمي إليه، فقد يرغب هذا العامل في معاقبة وطرد الأعضاء الأقل في فعالية في فريق العمل. كما أن نظام المكافأة (الجزاء)

يمكن أن يشجع كذلك المشرفين على التخلص من التابعين ذو كفاءة عالية والذين يعتبرون بأنهم مصدر تهديد لمسارهم المهني، فالمشرف المعني سوف يحاول تخريب عمل المتعاون معه بالتحرش به نفسياً، هذا التحرش النفسي ينتج في الحالة العكسية حيث أن

الرئيس الذي راتبه يعتمد على فعالية المتعاونين معه، يرغب في إقصاء عضو ناقص الفعالية بحيث يعتقد ممارسة التحرش النفسي عليه سيؤدي به إلى طلب تحويله إلى منصب عمل آخر أو إلى مغادرة المؤسسة (Salah-Eddine, 2008, p.221)

(5) عبئ العمل:

إن زيادة عبئ العمل وانخفاض مستوى الاستقلالية في القرار سبب في ظهور مناخ غير صحي يسوده الشك والقلق. ويتمثل عبئ العمل في زيادة متطلبات الأداء في الوقت المحدد (عبئ كمي) وإخضاع الموظفين إلى حد معين من مستويات ومعايير الجودة الواجب توفرها (عبئ كفي)، وإخضاعهم للمواعيد النهائية للعمل حتى يشعر البعض أن الإدارة والأنماط التنظيمية قد عادوا إلى عصر تايلور، مما يؤدي بالموظفين إلى فقدان الاستقلالية في اتخاذ قراراتهم.

وفي الواقع أن الاستقلالية في اتخاذ القرار من أولى اهتمامات الموظفين لأنه من خلالها تكمن القدرة في استخدام مهاراتهم وتطوير مشروعات جديدة ومن ثم القدرة على اختيار كيفية العمل والمشاركة في القرارات المتعلقة بها، وعليه يمكن القول أن زيادة عبئ العمل وانخفاض مستوى الاستقلالية يعززان من تطور أوضاع التحرش النفسي. (سمرة، 2017، ص63)

(6) التغيرات في وسائل الاتصال في مكان العمل:

يتمثل تأثير التكنولوجيات الجديدة والصياغات الحديثة مثل البريد الإلكتروني والمتمثل في تقليص العلاقات الإنسانية، حيث ترى ماري فرانس أن التواصل اللفظي يأخذ المزيد من الوقت في تبادل الحوار، وأن هذا النوع من الاتصالات التكنولوجية والحديث السريع يحد من التحية وهذا ما يفسر تدهور العلاقات الشخصية. (سمرة، 2017، ص63)

(7) نوع القيادة الممارسة في العمل:

يمكن اعتبار نوع القيادة في التنظيم عامل أساسي في حالة قيادة استبدادية وتطبيق أساليب جامدة لتسوية النزاعات أو بالأحرى عدم وجود قيادة مرنة، إن التسيير وممارسة

القيادة تتطلب كفاءات وصفات عالية فهي ليست فطرية، والتي تتمثل في فن تفويض المهام وتحفيز العمال فن التغيير، القيام بالاجتماعات، القدرة على التواصل، معايير التقييم واضحة... وغيرها من الكفاءات التي تم اهمالها، وعليه فإن الجميع ليسوا قادرين على قيادة فرق أو جماعات العمل.

نجد كثير من الإطارات الذين تمت ترقيتهم الى رتبة مسيرين بفضل كفاءتهم التقنية لكنهم لا يجيدون التواصل مع فرقهم إلا في حالة كل شيء يسير على ما يرام، أما في حالة الأزمات أين يكون التواصل جد مهما، فإنهم يرفعون أصواتهم ويتبنون استراتيجيات التجنب مما يؤدي الى الإحساس بالإحباط داخل الفريق. ومن خلال هذه القيادة فالعامل لا يشعر بدعمها حيث يشك في قراراتها وتوصياتها. (Salah-Eddine, 2008, p.228)

8) الصراع بين الزملاء:

إن كثرة النزاعات والصراعات بين الزملاء في العمل مرتبط بعدم وجود إدارة مؤهلة من خلال ممارستها القائمة على التهديد والتخويف ونظام المكافآت غير العادلة، وعدم وضوح كتابة استمارة الوظيفة التي يحدد فيها الواجبات والمهام الموكلة لصاحبها مما يؤدي إلى النزاع في أداء هذه الواجبات ومن ثمة تدهور علاقات العمل وقد يتصاعد الى التحرش النفسي من حيث:

❖ المنافسة من أجل الامتيازات: حيث تتمثل هذه الامتيازات في الترقية مثلا أو في أفضل بيئة عمل أو في أفضل كمبيوتر. والبحث عن مثل هذه الامتيازات يتغير من شخص الى آخر، فالبعض يكونون أكثر عنفا وثقة بالنفس من الآخرين والتحرش النفسي يمكن أن يكون وسيلة لتقوية الوضعية الشخصية فيحاول المعتدي الحصول على دعم الجماعة من خلال تجريد الضحية من مصداقيتها (تشويه سمعتها).

❖ عدم التكيف مع معايير الجماعة: في حالة عدم تقيد الفرد بالمعايير أو القيم أو بنية الجماعة فإن مخاطر التحرش النفسي تزيد.

❖ عدم قبول الفروق الفردية: إن الأشخاص المختلفون عن الآخرين يتعرضون أكثر للتحرش النفسي، ولقد حددت سلسلة كاملة من الوضعيات والأشخاص الذين هم عرضة لمخاطر التحرش النفسي مثل أشخاص معوقين، أشخاص ذوي شخصية قوية أو لهم كفاءات عالية، لون البشرة، شكل الجسم.... (سمرة، 2017، ص64)

9) الاجتماعات النادرة:

إن عقد الاجتماعات النادرة مع الموظفين حول الحصول على معلومات كافية عن وضع المؤسسة يؤدي الى انخفاض قرص التعبير عن مشاغلهم والمشاركة في القرارات مما يجعلهم في عزلة وقد تؤدي الشعور بانعدام الامن مما يفسح المجال لظهور المضايقات أو سلوكيات التحرش النفسي في مكان العمل، عدم وجود المعلومات - العزلة- الشعور بانعدام الأمن- سلوكيات التنكيد. (سمرة، 2017، ص64)

10) ثقافة المؤسسة والمناخ التنظيمي:

إن ثقافة المؤسسة التي تقوم على التعصب العنصري، الجنس، الدين، وعدم المساواة في الفرص وعدم لتعاون، زيادة استخدام وظائف مهنية بدوام جزئي، زيادة ممارسة الضغوط على العمال بحجة عدم الإنتاجية والجودة وتخفيض عدد العمال وضعف الاتصال والصراع بين الأشخاص، كل هذه الظروف تؤدي إلى سوء الفهم والخلافات داخل المؤسسة والتي قد تؤثر بدورها على بيئة العمل فتصبح بيئة غير امنة تتميز بانعدام الأمن والقلق، مما يفسح المجال لظهور التحرش النفسي في بيئة العمل. (سمرة، 2017، ص65)

11) الأوامر المتناقضة:

يجب على العمال أن يلبوا أوامر متناقضة مصدرها الزبائن، المسؤولين، المتعاونين، المساهمين، الزملاء.

قطاع الخدمات يعاني حالياً من تناقض بين متطلب زيادة نوعية الخدمة بإقامة علاقات ودية مع الزبائن ومتطلب العقلنة باحترام معايير المردودية وباستعمال البرمجيات المعلوماتية التي تراقب عملية التبادل، فمثلا العمال في مراكز المكالمات الهاتفية يجب

عليهم اختصار المحادثات التي ليس لها أي مردودية في حين يطلب منهم تلبية حاجات الزبون، وهذا ما يعزز التوتر والقلق ومن ثمة التحرش النفسي في بيئة العمل. (Salah-Eddine, 2008,p.254)

12) نقص الثقافة:

إن مثل هذه السلوكيات وتصرفات التحرش النفسي لا يمكن أن توجد وتستمر إلا إذا سمح السياق التنظيمي بذلك، كما أن خصائص وصفات المعتدي لا يمكن أن تتطور إلا إذا هذا السياق بذلك.

الشخص الذي يتمتع بسلطة داخل المؤسسة توفر لديه المعلومات بينما الأعضاء الآخريين يكونون محرومين من القدرة على التواصل، حيث أن صاحب السلطة من صلاحياته مراقبة تدفق الاتصالات والمعلومات ومحتواها، كما يستطيع أن يعرقل، يؤخر، يحرف أو يوقف حلقة الاتصال ويغير ويفسر طبيعة المعلومات المنقولة، فسوف يصبح مصدرا للشك بالنسبة للآخرين، وبالتحكم في تدفقات المعلومات ومحتواها، يصبح لدى المدير إمكانية إخفاء التعسف في السلطة الذي يمارسه. (سمرة، 2017، ص65)

7-2-العوامل الاقتصادية:

التطور التكنولوجي يسمح بتطوير أدوات العمل والإعلام الآلي والالكتروني ويحقق تادية سريعة للعمل المطلوب وبفعالية ناجعة وبأعباء جد مدروسة. و تغيير سياسة ونظام التسيير الاقتصادي للمؤسسة: نهج سياسة الاقتصاد الحر أدى الى غلق المؤسسات العمومية لإعادة هيكلتها.

اما القطاعات الحساسة الأكثر حماية مثل قطاع الوظيف العمومي أو بعض المؤسسات الاقتصادية ذات استراتيجية وطنية، اعتمدت هذه الاستراتيجية للوصول لنفس الأهداف (التخلص من الافراد غير الضروريين)، فقد تتم عملية الانتقال ضمن العمال والمستخدمين باستعمال الملفات الطبية، كالأشخاص الذين يقارب سنهم التقاعد، الأشخاص الذين يعانون من أمراض المزمنة أو الذين تحصلوا على قرار بتغيير منصب عملهم من قبل

طبيب العمل بسبب صحي، ففتحجج الإدارة بأنها لا تملك لتلك الحالات مناصب عمل ملائمة لهم مما يدفع بهؤلاء إلى الذهاب التطوعي وإلا تلجأ إلى أعداد خطة مأكرة تدور حيثياتها حول التصرفات والمضايقات السلوكية للتحرش النفسي. (حميد، 2008، ص 69)

يوصف هذا النوع من التحرش بالتحرش الاستراتيجي، فحسب (Christoph، 1998) فإن المؤسسة الهمجية قد طورت سلسلة من الأساليب المتقنة والدقيقة شاذة وعنيفة، إن التحرش المعتمد هو أحد أساليب التسيير الذي يصمم من أجل دفع أشخاص الى الاستقالة أو الى تسريحهم عندما أصبحوا يشكلون عبئاً مالياً كبيراً

7-3-العوامل الاجتماعية:

ان حالة العنف في مكان العمل، قد تظهر عواقب مختلفة، خاصة على العمال الذين تعرض لأنواع مختلفة من العدوان على التوالي والتي أثرت على صحتهم العقلية والبدنية، والتي تؤثر على حياتهم الأسرية والاجتماعية.

كما انها تؤثر شكل سلبي للغاية سواء بالنسبة للمجتمع بشكل عام أو لنفس الشركة أو مؤسسة العمل، حيث يتم توحيد التمييز والظلم والقيم المعادية، ومن أسبابها:

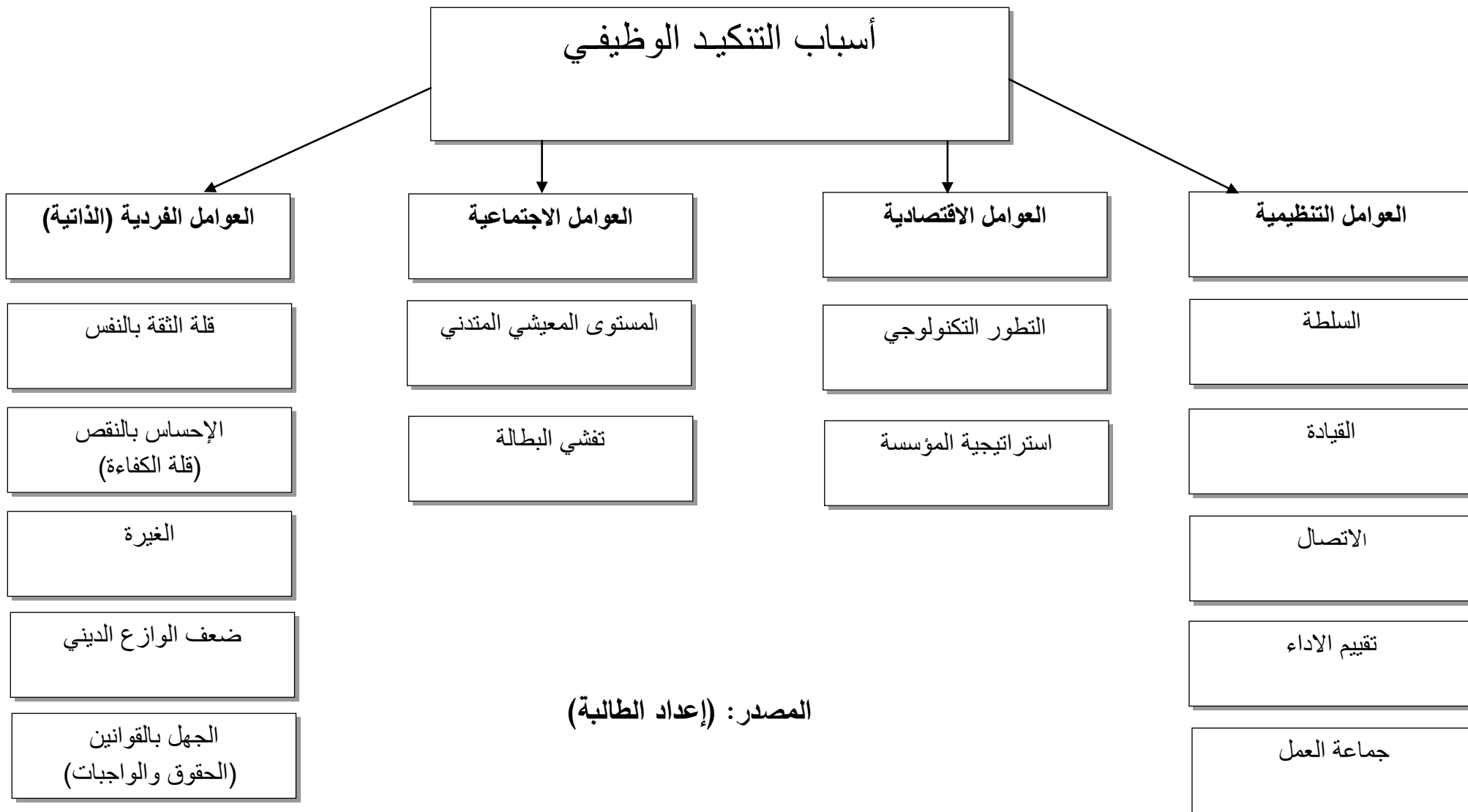
ضعف الوازع الديني: (عدم الاحتذاء بالأنموذج الإسلامي الصحيح في التعامل مع الآخرين)، أن المجتمع في عمومه يتقبل العنف السلطوي و يراه مباحاً لكل ذي مرتبة أعلى من الضحية، حيث أن من الثقافة السائدة أخذ الحق باليد " من اعتدى عليك فاعتد عليه".

- وجود عوامل أسرية وبيئية وثقافية تغذي السلوك العدواني و تعززه.
- الجهل بالقوانين والأنظمة وغياب المعرفة بالواجبات والحقوق لكل فرد.
- ضعف الشخصية، ووضع غير الكفاء في مكان لا يستحقه، فينتج عنه تسلط وإساءة استخدام السلطة الوظيفية، مما ينتج عنه ردة فعل قد تكون جسدية، من قبل الطرف المقابل.

وقد أشار (عمار، 2018) انه في ظل التحول الحديث (الاقتصادي، الاجتماعي) أن الأداء لا يقتصر على المؤسسة، بل إنه يغزو المجتمع بأكمله، التكنولوجيات الجديدة،

فالفصل بين الحياة الخاصة والحياة المهنية أصبح أكثر غموضا. بالإضافة إلى الضغط المباشر للعمل، فقد أدى ارتفاع قيم التنافس الاقتصادي في المجتمع للفرد المعاصر إلى غزو هويته الشخصية ونجاحه الاجتماعي، وكان هذا الفتح مصحوبا بقلق غير مسبوق للمعاناة النفسية، و من المؤكد أن الناس المعاصرين أكثر حرية، لكنهم الأكثر هشاشة وانفرادية.

الشكل رقم (02): أسباب التنكيد الوظيفي



(8) أطراف عملية التنكيد الوظيفي:

المنكند:

يعتبر مرتكب فعل التحرش المعنوي المرتبط بالعمل شخصا ينتمي إلى المؤسسة، بحيث يمكن أن يكون عاملا أو مسؤولا، إذ يختلف الهدف من المضايقة أو التحرش باختلاف وضعية المتحرش، فإذا كان هذا الأخير مسؤول فإنه غالبا ما يسعى إلى دفع العامل لارتكاب خطأ جسيم أو الضغط عليه بهدف مغادرته لمكان العمل أو تقديم استقالته، وذلك باستعمال مختلف الوسائل من بينها تلك التصرفات اللاأخلاقية التي يتكون منها التحرش المعنوي، كإثقال كاهل الأجير المستهدف بالعمل، زد على ذلك بعض العبارات التي يتلفظ بها المسؤول والتي تمس بكرامة العمل، بحيث من شأنها أن تترك أثرا على صحته النفسية والجسدية، خاصة أن هناك بعض رؤساء يبدون توازنهم في إذلال الأجراء وإهانتهم، وذلك باستغلال السلطة المخولة لهم قانونا لتسيير المقولة.

قد يقوم المتحرش بهذه التصرفات المشينة لأنه تعرض لها في طفولته، ويحاول الانتقام من أحد العمال، كما قد يلجأ في بعض الأحيان إلى استعمال الكذب كوسيلة لإخفاء بعض المعلومات المهمة التي تساعد الضحية في عملها، وغيرها من الوسائل الأخرى التي يلجأ إليها المسؤول للتخلص من أحد العمال دون حصوله على تعويض.

كما قد يكون المتحرش أو مرتكب فعل التحرش أحد العاملين، وهنا أيضا يختلف الهدف من هذا التحرش بحسب ما إذا كان المتضرر منه أو الضحية رئيسه أم زميله، بحيث قد يلجأ أحد العمال إلى القيام ببعض التصرفات التي من شأنها أن تمس بكرامة المسؤول عنه، وخاصة إذا تعلق الأمر بامرأة، بحيث قد يرفض المتحرش طريقة تسييرها للعمل، أو عدم قبوله أن تكون لها سلطة عليه، كما قد يتصرف بهذه السلوكات ضد رئيس جديد، هذا بالإضافة إلى أنه يمارس نوع من العنف ضد زميله في العمل، إما لتنافسهما على منصب واحد أو فقط لإهانة والحط من كرامته أمام زملائه، لأن المتحرش يحاول أن ينقص من قيمة الضحية وإضعاف قدراتها، لأنه غالبا ما يكون عديم الإحساس، ولا يكثر بما يعيش الآخر

من معاناة نتيجة هذه التصرفات المشككة للتحرش المعنوي، يتبين من خلال ما سبق أن هذه التصرفات يمكن إرجاعها إلى بناء شخصية المتحرش سواء كان هذا الأخير مسؤولاً أم عاملاً.

الضحية:

يمكن تعريفه بأنه: " صاحب الحق الذي تصيبه الجريمة أو تجعله عرضة للخطر ". كما أن الضحية المقصودة تتميز بنوع من الخصوصية، ألا وهي كون ضحية التحرش المعنوي من الأجراء أو أحد المشغلين نظراً لكون هذه الظاهرة جد حاضرة بين الرئيس والمرؤوس، وكونها لا تنحصر دائماً في هذه العلاقة، بل نجدها كذلك بين الأجراء سواء كانوا رجالاً أو نساء، لأنه غالباً ما تشغل النساء إلى جانب الرجال داخل مؤسسة واحدة كل حسب مركزه في هذه الأخيرة، وفي هذا الإطار قد أشار أحد الباحثين إلى أن النساء الأجيريات والأجراء الأحداث من أكبر ضحايا التحرش المعنوي في علاقة الشغل.

9) اثار التنكيد الوظيفي:

9-1- بالنسبة للضحية

-الانسحاب من المواجهة:

أثناء مرحلة التسلط يلجأ الطرفان الى سياسة الانسحاب من أجل تجنب الصراع، فالمعتدي يقوم بهجماته على شكل مناورات غير مباشرة من شأنها أن تزعزع الآخر ويبعث فيه الاضطراب دون أن يفتح الصراع علانية، وكذلك شأن الضحية التي تتسحب وتخضع خوفاً من حصول نزاع يؤدي الى القطيعة، وبما أنها تشعر باستحالة التفاوض مع الآخر وأن هذا الآخر لن يستسلم فتفضل التسويات بدلاً من أن تجازف بالانفصال.

وتفيد مواقف التجنب في تفادي أحداث العنف من دون أن تغير الشروط التي تؤدي الى ظهوره كما تساعد على الحفاظ على العلاقة بأي ثمن وعلى حساب الضحية.

- الحيرة (الخط والاختلاط):

ان سياسة التسلط تؤدي الى الارتباك وعدم التميز لدى الضحايا لا يجرؤون على الشكوى ولا يعرفون كيف يشتكون يشعرون بفراغ في الرأس وصعوبات في التفكير، وإنهاك حقيقي وموت جزئي لمواهبهم لما كان يتمتعون به من حيوية وعفوية، ولو شعروا بالظلم أحيانا إلا أن حيرتهم تفقدتهم أي وسيلة للقيام برد إن صعوبة وصف ظاهرة التسلط تكمن في أنه يقوم أولاً بمسح الحدود الداخلية بين الطرفين ثم تفجيرها فعل، فليس أمامه إلا الخضوع والاستسلام إلا إذا كان من نفس طينته.

إن صعوبة وصف ظاهرة التسلط تكمن في أنه يقوم أولاً بمسح الحدود الداخلية بين الطرفين ثم تفجيرها بحيث يكون من الصعب تحديد اللحظة التي تم فيها التحول الى العنف. وفي هذه المعركة النفسية مرض ضحية مفرغة من الداخل، حيث تتخلى عن شخصيتها كما تفتقر الى الهوية الخاصة، وتخسر كل قيمة ذاتية في نظر نفسها ونظر المعتدي الذي يرميها لأنه لم يعد لديه ما يأخذه منها.

- الشك:

ضحية تحمل نفسها المسؤولية عن العنف بشكل كامل، كما تتحمل الشعور بالذنب، أما المعتدي فيبرئ نفسه بتحرر من هذه العلاقة، لأن الضربات الأولى المسددة أدت الى الشعور من طرف الضحية بالذنب هل الرقم من عدم وجود أي. سبب وجيه لذلك لقد استبطنت العدوان تماما. كما أن المحيط العائلي يعزز الشعور بالذنب لدى الضحية فهو يقدم شروحات وتفسيرات بربرية والذي لا يعرف أن يحاكم من دون أن يحكم.

إن لمجتمعنا رؤية سلبية عن الشعور بالذنب فلا يهم أن تتمتع بضمير حي، بل أن تظهر مظهر الأقوى كما يعتقد المجتمع أن التذنب يدل على وجود الخطأ وهكذا ينجح الفاسدون في جعل الملاحظين من الخارج يلقون الذنب على الضحية.

-الإجهاد:

إن الإجهاد في الأصل ظاهرة تكيف طبيعية مقابل أي عدوان، وعندما يحصل الإجهاد على فترات متباعدة يعود كل شيء الى وضعه الطبيعي.

أما إذا استمر الإجهاد وتكرر بفترات متقاربة فإنه يتجاوز قدرات الفرد على التكيف، ولا يعود هناك نشاط في الغدد الصماء ويؤدي استمرار إفراز هرمونات التكيف بمعدلات عالية الى اضطرابات مزمنة. أما أعراض الإجهاد الأولى تتمثل في خفقان، لهات، إحساس بالضيق والتعب، اضطرابات النوم، عصبية، تهيج، آلام في الرأس، اضطرابات هضمية، آلام في البطن ومظاهر نفسية كالقلق. (سمره، 2017، ص ص 82-84)

-الأعراض النفس مرضية:

في إطار الدراسة الوطنية السويسرية حول التحرش النفسي في الوسط المهني، والتي قادها "ليمان" شخص أربع مجموعات:

✓ **المجموعة الأولى:** ضمت الأعراض التي خصت الأشخاص الذين كانوا منهكين أكثر في البحث عن الأسباب والدوافع التي تسببت لما وقع لهم، ونظرا لعدم توفيقهم في الوصول الى إجابات صريحة فهم لذلك ضيعوا الحكمة والصبر وتعويضهما بحالات الهيجان الشديدة والاندفاعية السريعة دون تريث.

تضم هذه الأعراض اضطرابات الذاكرة وصعوبات في التركيز، العزلة والانطواء، قله المبادرة، الهيجان، حساسية زائدة، سلوكيات عدوانية، شعور بعدم الأمن، الإحساس بالتشاؤم والفشل، اضطرابات النوم مثل فترات النوم، صعوبة النوم والاستيقاظ المبكر.

هذه الأعراض ناجمة من رد الفعل لصدمة بسبب التعرض المستمر والمتواصل للتحرش النفسي.

✓ **المجموعة الثانية:** كانت تضم في أول الأمر اضطرابات نفس جسمية من كوابيس، أوجاع البطن، إسهال، تقيؤ، نقص الشهية، عقدة بالحلق، بكاء شديد، وحدة، انطواء حول نفسها، فقر في العلاقات الاجتماعية.

✓ **المجموعة الثالثة:** ضمت الأعراض التي تظهر عندما يتعرض الجسم الى حالات جذع فجائية، هيجان دائم بسبب إفراز الهرمونات الخاصة بالضغط النفسي، إحساس بثقل على الصدر، تعرق شديد، جفاف الفم، اضطرابات في نبضات القلب وصعوبة في التنفس.
.....

✓ **المجموعة الرابعة:** شملت التأثيرات الخاصة بالتعرض المستمر للضغط، آلام في الظهر والعنق، آلام عضلية، فقدان عنصر الاهتمام، دوران، اهتزاز ورجفة.. .. إن استمرار تعرض الضحية لهذه المضايقات بصفة مستمرة ومتواصلة ولمدة طويلة أو تزايد وتيرتها وشدتها أو مشاركة إضافية لأشخاص آخرين يقمهم المتحرش المعتدي، فكلها عوامل تزيد من معاناة الضحية التي تعاني من ضغط المزمّن وظهور اضطرابات نفسية ونفس جسمية جديدة. (سمرة، 2017، ص85)

اما منظمة الصحة العالمية فإختصرته في الجدول الاتي:

جدول رقم (01): يمثل العوارض التي تصيب ضحايا التنكيد حسب منظمة الصحة

العالمية

الاضطرابات النفسية	الاضطرابات النفس - جسدية	الاضطرابات السلوكية
القلق	ارتفاع في ضغط الدم	عدوانية تجاه النفس او الآخرين
الخمول واللامبالاة	نوبات الربو	اضطرابات غذائية
سلوك التهرب	خفقان القلب	زيادة في استهلاك الكحول والأدوية
مشاكل التركيز	مرض القلب التاجي	زيادة في التدخين
اكتئاب المزاج	التهابات جلدية	العجز الجنسي
الشعور بالخوف	تساقط الشعر	العزلة الاجتماعية
تذكر الأحداث المهينة	الصداع	
الحماس المفرط	أوجاع المفاصل والعضلات	
عدم الأمان	خسارة الوزن	

الأرق	الصداع النصفي	
الأفكار المزعجة	ألم المعدة	
الإنفعال الزائد	قرحة المعدة	
نقص المبادرة	عدم انتظام دقات القلب	
الحزن العميق		
عدم الثبات في الرأي		
الكوابيس المتكررة		

المصدر: (منظمة الصحة العالمية 2004)

آثار التنكيد بالنسبة للمؤسسة:

- توترات والصراعات بين الزملاء وفي كل المستويات مما يؤدي إلى بيئة غير آمنة وصحية وبالتالي انخفاض الروح المعنوية والالتزام، الولاء.
- انخفاض الرضا الوظيفي، ودينامية وحيوية المؤسسة وبالتالي الإنتاج.
- جو عمل متردي مما يستوجب تبني أنظمة وأساليب المراقبة والتي هي مكلفة من طرف المؤسسة.
- خسائر مالية (تأمين، الضمان الاجتماعي، عطل المرضية، تكاليف العلاج.....)
- دوران المستخدمين، استقالات، إضرابات و..... (Toumsin, 2005, p.9)

آثار التنكيد بالنسبة للمجتمع:

الأضرار هنا الناجمة عن ظاهرة التحرش النفسي ذات طابع اجتماعي مرضي، فضحايا التحرش النفسي الذين وصلوا الى مرحلة نهائية من المعاناة وأمراض نفسية معقدة وعقلية يجدون أنفسهم معزولين عن عالم الشغل ومهمشين اجتماعيا، فعلى المجتمع أن يتكفل بهم.

إن العنف الذي يشعر به يوميا الضحية في الوسط المهني يسقطه بدوره على عائلته وأقاربه، فينشأ العنف الزوجي إن العنف الذي يشعر به يوميا الضحية في الوسط المهني يسقطه بدوره على عائلته وأقاربه، فينشأ العنف أو الاسري الذي يلي ظاهرة التحرش النفسي

الذي انتقل من المؤسسة والورشة نحو البيت العائلي فعنف اتجاه الاطفال وحالات الطلاق وعدم الاستقرار الأسري ثم ينتقل نحو الجيران والى أوساط أخرى. (حميد، 2008، ص160)

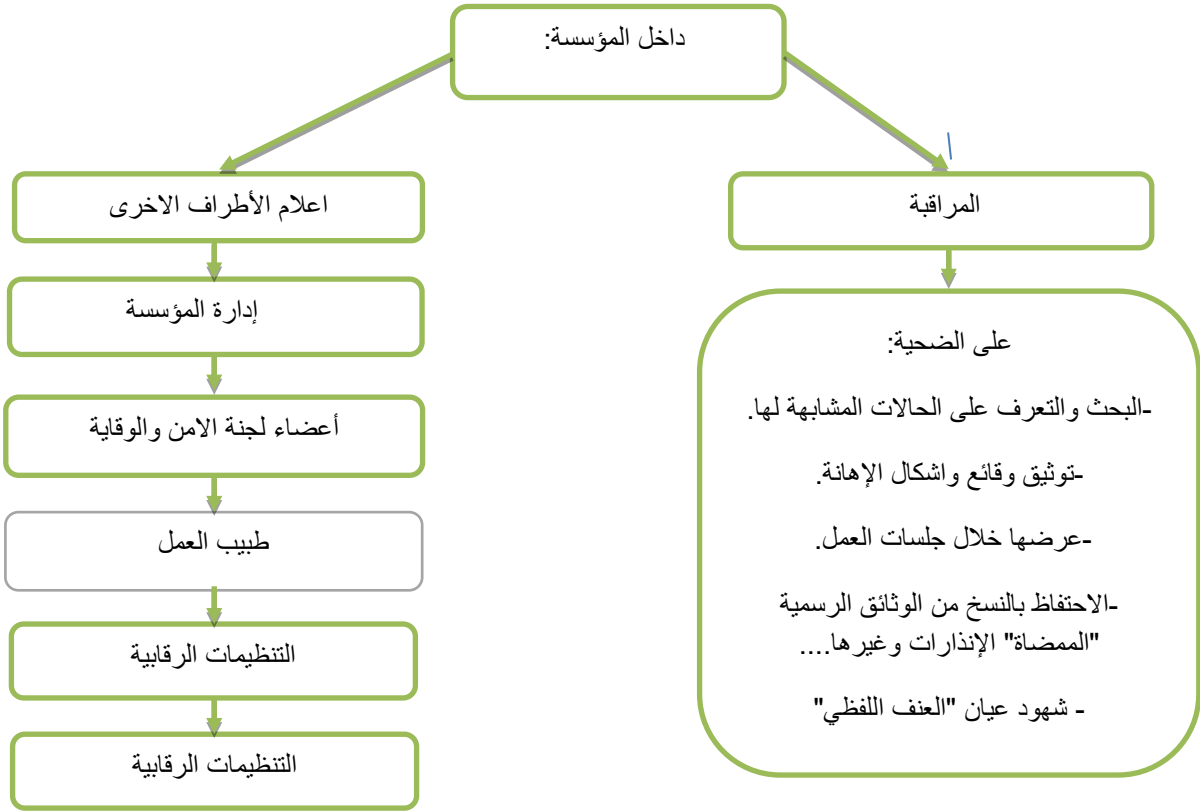
10) التكفل بالظاهرة التنكيد الوظيفي:

10-1- التكفل على مستوى المؤسسة:

كون المؤسسة هي مصدر هذه الظاهرة وجب اتباع إجراءات مقننة للتكفل بها تبدأ من الضحية عن طريق البحث عن اشخاص يعانون مثلها وتوثيق وقائع وأشكال الإهانة عرضها خلال جلسات العمل من خلال ادلة وبراهين سواء شهود عيان في حال "العنف اللفظي" والاحتفاظ بالنسخ من الوثائق الرسمية "الممضاة" كالإنذارات كتابية و..... واعلام أطراف اخرى كإدارة المؤسسة عن طريق تحضير ملف وتقديمه لمصلحة المستخدمين مرفق بالأدلة والبراهين ثم لأعضاء لجنة الأمن والوقاية كون مهمتها الاساسية تحسين ظروف العمل وذلك من خلال طرح برامج وقائية لتفادي الحوادث والأمراض المهنية وكذا لجوء الى طبيب العمل من اجل اقرار الطبي ب "عدم القدرة" من اجل تغيير منصب العمل.

اما دور التنظيمات النقابية فيمكن في كونها المدافع الرئيسية عن مطالب العمال المهنية والاجتماعية. وسنده في الخروج من هذا الظلم.

الشكل رقم 03: اجراءات لمحاربة التنكيد في المؤسسة



المصدر: (اعداد الطالبة)

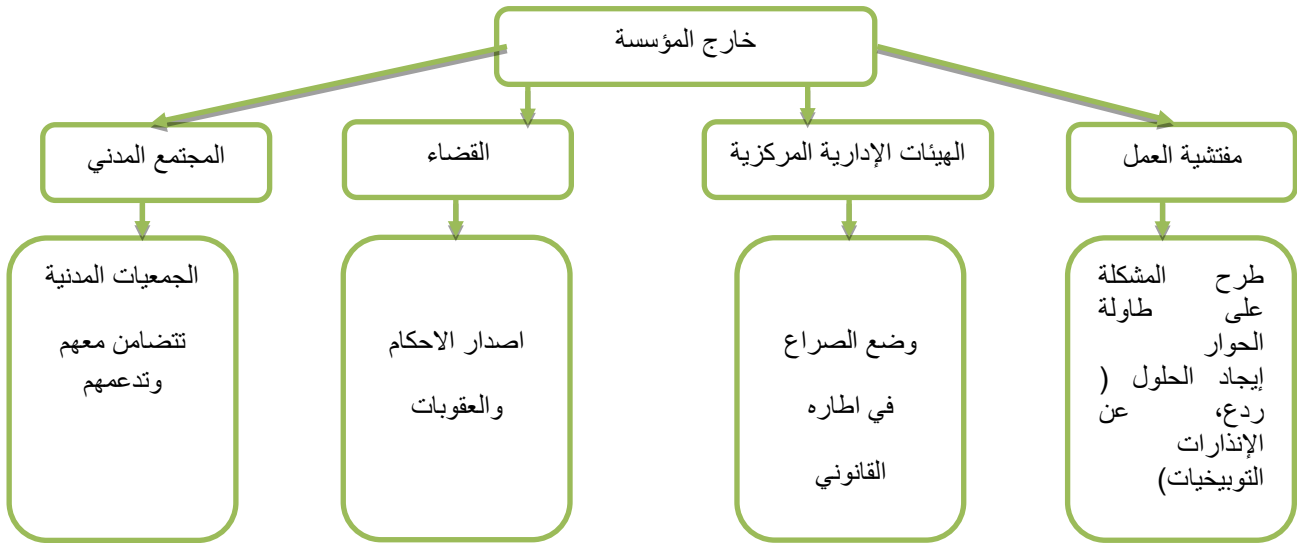
10-2-التكفل خارج المؤسسة:

بعد فقدان الضحية الامل في مساعدة المؤسسة لها والحفاظ على امن وسلامة الصحية والمهنية تلجأ الى هاته المؤسسات، ك مفتشية العمل بحث تلعب دور الوسيط وتساهم في طرح المشكلة على طاولة الحوار بإشراك كل من الضحية والمنكد والمؤسسة المعنية.

لامتلاكها الصلاحية في السيطرة على جراً المنكد وتطاوله على الغير وتقديم انذار وتوبيخ للمؤسسة اما الهيئات المركزية برغم من بطئ سيرورة العملية عندها إلا أنها ضرورة حتمية من اجل ترسيم الصراع في اطاره القانوني والجواء للقضاء يساهم في اعادة تعويض والتصليح النفسي للضحية من خلال بنائها لشخصياتها وضمن استقرارها الاجتماعي

والمهني كما انه يضمن سلاسة العمليات التنظيمية داخل المؤسسة، حيث يردع اداريا ورسما هذا النوع من القضايا داخل المؤسسة فيما يخص السلوكات المهنية. وتعتبر الجمعيات المدنية منفذ للضحية، كونها تتكفل بالضحية من كل الجوانب وتتضامن معهم من خلال دعمهم لاسترجاع حقوقهم بكرامة.

الشكل رقم 04: إجراءات لمحاربة ظاهرة التنكيد خارج المؤسسة



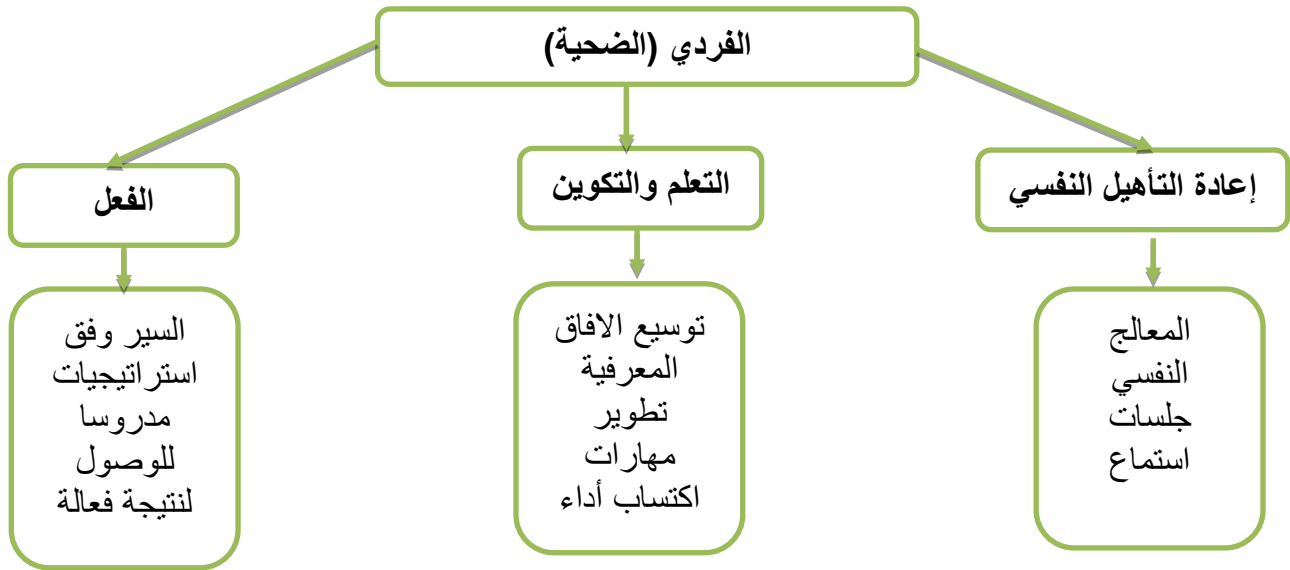
المصدر: (اعداد الطالبة)

10-3- التكفل الفردي (الضحية):

وهنا تبرز شخصية الضحية فمن خلال تقبلها لعملية تأهيل حيث ان هاته الاخيرة تمثل دورا حاسما في اعادة غرس الثقة في نفسها وايمانها بقدراته ولا يمكن ذلك الا باللجوء الى المعالج النفسي للتخلص من حالة الضغط النفسي وتبعاتها من خلال تطوير الحيات دفاع جديدة وفعالة وتجدد طاقتها في المقاومة والخروج من العزلة والاندماج في الحياة الاجتماعية عامة والمهنية خاصة ان التعلم والتكوين يعزز من مقاومة الأفراد لسلوكيات التي تؤثر بالسلب عليهم وتساعدهم في عدم الوقوع في مكيدة المنكد، والحفاظ على السلوكات والمشاعر الايجابية كون تكوين دوره الاساسي وتوسيع الافاق المعرفية وكذا تطوير مهارات بطريقة فعالة واكثر كفاءات واكتساب سلوكات تكون عادات فكرية ايجابية مما يساعد الفرد على تكوين حصان ذاتية تمكنه من تأقلم مع متغيرات البيئة المهنة.

ويبقى رد فعل الضحية هو اساس التكفل حيث يجب ان يكون مدروسا وقف استراتيجيات من اجل تفادي تعفن الصراع، دون غض النظر ان للمناصب العليا "ذات سلطة " حصانة لتأويله لكذب، افتراء وتزوير الشهادات.

الشكل رقم 05: إجراءات الفردية لمحاربة التنكيد



المصدر: (اعداد الطالبة)

وعلى سبيل الاستدلال من المشرع ينوه القانون الجزائري في الباب الثاني "الضمانات و حقوق الموظف وواجباته" الفصل الأول "الضمانات و حقوق الموظف":

المادة 30:

يجب على الدولة حماية الموظف مما قد يتعرض له من تهديد أو هانة أو شتم أو قذف أو اعتداء، من أي طبيعة كانت، أثناء ممارسة وظيفته أو بمناسبة، ويجب عليها ضمان تعويض لفائدته عن الضرر الذي قد يلحق به.

وتحل الدولة في هذه الظروف محل الموظف للحصول على التعويض من مرتكب تلك الأفعال. كما تملك الدولة، لنفس الغرض، حق القيام برفع دعوى مباشرة أمام القضاء عن طريق التأسيس كطرف مدني أمام الجهة القضائية المختصة.

المادة 37: للموظف الحق في ممارسة مهامه في ظروف عمل تضمن له الكرامة والصحة والسلامة البدنية والمعنوية. (الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية، 2006)

11) استراتيجية الوقاية من التنكيد الوظيفي:

1 التوعية والتحسيس على مستوى المؤسسة من خلال القيام دورات و أيام تحسيسية حول التحرش النفسي والعنف المعنوي "التنكيد الوظيفي" وتطرق فيها الى: ماهية التنكيد، سلوكيات الدالة عليه، انواعه، اثاره على الفرد ومؤسسة انعكاساته على الواقع الاجتماعي والاقتصادي.

2 حماية العامل عن طريق:

- السعي لإلزام الافراد بحقوقهم وواجباتهم اتجاه العمل واتجاه السلطة المخولة لهم.
- تفعيل سياسة الوقاية من التحرش النفسي "التنكيد الوظيفي".
- فتح قنوات الاتصال للتعبير عن المعاناة والشكوى.
- اخذ الشكوى بعين الاعتبار واعلام الهيئات "النقابة، لجنة الاتفاقيات الجماعية".
- مد يد المساعدة بتسريع التحقيقات وضمان الحماية للضحية و الشهود.
- حماية العامل من خلال توفير بيئة عمل مناسبة " تعزيز اتجاهات وسلوكيات إيجابية نحو المؤسسة".
- العمل على خلق بيئة عمل معنوية تضمن صحة وسلامة الافراد "ثقافة تنظيمية واعية".
- التأهيل: العمال من اجل رفع الكفاءة و زيادة الثقة عن طريق "جلسات الاستشارية، الارشادية و العلاجية اذا دعت الضرورة.
- ليات التكفل وإعادة دمج الضحايا في المؤسسة.

خلاصة الفصل:

من خلال تعرفنا على ظاهرة التنكيد وما تحدثه من اثار على كافة المستويات "الفردى، الاجتماعى، الاقتصادى" وكونها تمس حياة الفرد الشخصية والمهنية، حيث أصبح سلوك منتهج كونه نمط من التسيير المؤسسى ومسموح به فى غالب الأحوال. فمهما اختلفت اشكاله الا ان هدفه واحد وهو قمع واخضاع الضحية عن طريق سلوكيات ينتهجها المنكد.

لذا وجب الوعى بهاته الظاهرة من قبل الفرد والمؤسسة والعمل على الحد من انتشارها وتخلص منها عن طريق تطبيق استراتيجياته الوقائية تضمن صحة وسلامة الافراد فى الوسط المهني و كذا بتهيئة بيئة ملائمة تحفظ كرامة العامل.

الفص الثالث:

الصحة والسلامة المهنية

تمهيد:

لقد رأى التطور السريع في المجال الصناعي على ظهور منشآت عملاقة تشابكت فيها التكنولوجيا وتعقدت فيها وسائل الإنتاج وتضاعف فيها عدد العمال بالمئات أحيانا وبالآلاف أحيانا أخرى. مما أدى إلى تشابك واختلاط المهام والمسؤوليات.

إن الاهتمام بالسلامة والصحة المهنية انطلاقا من مفهومها الإنساني الذي يسعى إلى حماية الفرد من حوادث ومخاطر المهنة التي يمارسها، أما على مستوى المؤسسة الصناعية فقد ظهر الإهتمام بالصحة و السلامة المهنية، في إعتبارها وظيفة أساسية كباقي الوظائف (الإنتاج، المالية، ..)، مع العلم أن مسؤوليتها ليست مسؤولية الجهاز الخاص بها في المؤسسة الصناعية، بل مسؤولية عدة أطراف داخل المؤسسة و خارجها.

لذا يعتبر موضوع الصحة المهنية من المواضيع التي يجب أن يكون الفرد على علما بها نظرا لعلاقتها المباشرة بحياته اليومية وخاصة بما يتعلق بالمهنة التي يمارسها.

1- مفهوم السلامة والصحة المهنية:

لقد جرت محاولات عديدة لتعريف الصحة، ومن هذه التعريفات تعريف العالم بركنز (Perkins) حيث عرف الصحة بأنها حالة التوازن النسبي لوظائف الجسم، وأن حالة التوازن هذه تنتج عن تكيف الجسم مع العوامل الضارة التي يتعرض لها، وعرف العالم وينسلو (Wenslow) الصحة على أنها علم وفن منع المرض وإطالة العمر، وترقية الصحة و فائتها من جميع الوجوه بواسطة جهود منسقة ومنتظمة من قبل المجتمع ومنظماته ومؤسساته وذلك لتحقيق الأهداف التالية:

أ- توفير بيئة صحية.

ب - السيطرة على الأمراض الانتقالية والمعدية.

ج - تثقيف الفرد صحياً.

د - تنظيم وتوفير الخدمات الصحية الطبية والتمريضية للمجتمع مع تشخيص مبكر للأمراض وتوفير العلاج المناسب.

هـ - تطوير الحياة الإجتماعية لتأمين العيش المطلوب لكل فرد وتوفير الحد الأعلى من الصحة المثلى المناسبة له.

و- توفير الخدمات الصحية النفسية والعقلية (أضيفت مؤخراً الى تعريف وينسلو) وقد أصبحت الصحة مطلباً إنسانياً لكل فرد يسعى نحو تحقيق حياة مثلى بنواحيها المختلفة ولها أصول ومفاهيم متطورة وليست عفوية أو ارتجالية. (امل و اخرون، 2009، ص17)

وقد عرف بركت الصحة: بأنها حالة التوازن النسبي لوظائف الجسم وأن حالة التوازن هذه تنتج عن تكيف الجسم مع العوامل الضارة التي يتعرض لها، وعرفتها منظمة الصحة العالمية للصحة بأنها لحالة الإيجابية من السلامة والكفاية البدنية والعقلية والاجتماعية ليس مجرد الخلو من المرض أو العجز. (تالا ، وآخرون، 2009، ص19)

تعريف منظمة الصحة العالمية للصحة أنها الحالة الإيجابية من السلامة والكفاية البدنية والعقلية والاجتماعية وليس مجرد الخلو من المرض أو العجز.

اما الصحة المهنية تتمثل في "حماية المواد البشرية من الأمراض الجسدية والنفسية المحتمل الإصابة بها في مكان العمل" (حنان، 2009، ص2)

السلامة المهنية: هي الحفاظ على سلامة وصحة الانسان من المخاطر التي قد يتعرض لها بسبب أداء العمل، وذلك بتوفير بيئة عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث او الامراض المهنية. او هي مجموعة من القواعد والنظم في اطار تشريعي تهدف الى الحفاظ على الانسان والممتلكات من خطر الاصابة والتلف.

الصحة والسلامة المهنية يقصد بها حماية جميع عناصر الإنتاج من الضرر الذي تسببه لهم حوادث العمل وفي مقدمة هذه العناصر العنصر البشري، (حنان، 2009، ص2)

. المفهوم الوظيفي

وفق هذا المفهوم تعتبر السلامة والصحة المهنية مجموعة من الاجراءات الهادفة الى منع وقوع حوادث واصابات العمل والامراض المهنية، وتحقيق ظروف عمل آمنة خالية من المخاطر. للحفاظ على عناصر الانتاج من التلف والضياع.

. المفهوم التنظيمي:

وفق المفهوم التنظيمي تكون السلامة والصحة المهنية هي تحديد وتوضيح الشكل التنظيمي لأساليب العمل التي بواسطتها نستطيع تحقيق أهداف السلامة. (حسان، 1994، ص10)

وأنها الفرع الذي يرمي إلى تهيئة جميع الظروف المادية والنفسية والاجتماعية والتي تكفل أكبر إنتاج، مع الاهتمام برض ي العامل عن عمله، فهو يهتم بالكشف عن أفضل الظروف الإنسانية للعمل، وحل المشكلات الصناعية حال علميا.

من خلال التعريفات السابقة، يمكننا تعريف الصحة والسلامة المهنية على أنها مجموعة سياسيات التي تبتناها المؤسسة من اجل حماية عنصرها البشري و المادي من الاخطار المهنية "حوادث العمل، الامراض المهنية" لتفادي خسائر على مستوى اليد العاملة

من جهة والمعدات و الآلات من جهة أخرى سعيًا تحسين وتطوير ادائها لرفع من كفاءتها الإنتاجية.

2-أهداف الصحة والسلامة المهنية:

تهدف الصحة والسلامة المهنية إلى:

- حماية العنصر البشري العامل أو ما يسمى حديثًا بالبيئة العاملة العاقلة (الناطقة).
- حماية المهارات والخبرات والتخصصات وتنميتها.
- رفع المستوى الفني للعاملين عن طريق التمرين والتدريب المستمر.
- تحديد طرق الأداء وتسييرها بأقل المجهودات وأقل المخاطر.
- حماية عناصر الإنتاج كهدف ملزم لجميع العاملين المباشرين وغير المباشرين.
- خفض تكلفة الإنتاجية مع زيادة الإنتاج ومحاولة تقليل الفارق في المواد الخام قدر المستطاع.
- الثقة في المنشآت الاقتصادية وتشجيعها باستمرار.

كما تهدف برامج الصحة والسلامة المهنية في المؤسسات الحديثة إلى:

- تقديم خدمات وقائية واحتياطات كفيلة لحماية الفرد من مخاطر العمل وهي إصابات العمل والأمراض المهنية التي تنتج من جراء ممارستهم لعمل معين،
- حماية الآلات والمعدات عن طريق الصيانة الدائمة والصيانة الدورية لكي تحتفظ الآلات دائماً بطاقته الإنتاجية الجيدة لفترة أطول،
- حماية المواد سواء كانت مواد أولية أو منتجة من التلف والضياع عن طريق التخزين السليم حتى لا يطرأ على تركيبها أو خواصها أي تغيير. (خالد ، 2010، ص ص100-

(101)

3- أهمية الصحة والسلامة المهنية:

تبرز أهميتها في ما يلي:

1-تقليل تكاليف العمل: إن الإدارة السليمة كبيئة العمل تجنب المنظمة الكثير من المشاكل المتمثلة في الحوادث والأمراض الصحية، وهذه الحوادث التي تكلف المنظمة الكثير من التكاليف المادية والمعنوية المتضمنة التعويضات المدفوعة والمعنوية للعاملين.

2-توفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر: إن الإدارة مسؤولة عن توفير المكان المناسب والخالي من المخاطر المؤدية إلى أضرار بالعاملين أثناء عملهم، إن هذه المسؤولية أصبحت متزايدة في ظل التطور التكنولوجي.

3- توفير نظام العمل المناسب: من خلال توفير الأجهزة والمعدات الوقائية واستخدام السجلات النظامية حول أية إصابات أو حوادث وأمراض.

4- التقليل من الآثار النفسية الناجمة عن الحوادث والأمراض المهنية: إذ أن عن الحوادث لا يقتصر تأثيرها على الجوانب المادية في العمل، وإنما تمتد آثارها إلى المشاعر للعاملين داخل المنظمة وكذلك الزبائن المتعاملين معها.

5- تدعيم العلاقة الإنسانية بين الإدارة والعاملين: بهم من قبل الإدارة يشعرهم بأهميتهم ويبني جسور التعاون بينهم وبين إدارتهم.

تخلف الإدارة الجيدة السلامة المهنية والصحية السمعة الجيدة للمنظمة اتجاه المنافسين هذه السمعة ينتج عنها استقطاب الأفراد الأكفاء والاحتفاظ بأفضل الكفاءات. (بسة، 2014، ص ص 19-20)

وتتمحور هاته الأهمية حول توفير بيئة عمل مناسبة تساهم في رفع الإنتاج والإنتاجية دون المساس بالعاملين مما يعني تحقيق الصحة والسلامة المهنية داخل المؤسسة.

4-4-مظاهر السلامة المهنية:

4-1-المظهر الفني: نستخدم في العمليات الإنتاجية وسائل متنوعة في الإنتاج، وتشكل كل منها مصدرا متميزا للمخاطر، لذا تبرز ضرورة دراسة جميع مصادر هذه المخاطر، لتتمكن في الوقت المناسب الاخذ باحتياطات السلامة اللازمة لمنع الاضرار التي قد تنجم عنها، ولكن ومع هذا فان المظهر الفني السلامة والصحة المهنية يشمل أمور الحماية الرئيسية المتمثلة في: وسائل النقل، مخاطر الحريق والانفجار، تلوث جو العمل، المضار الفيزيائية ضجيج واهتزازات. ...

4-2-المظهر الطبي: ضمن الإطار الطبي يبرز أحد الفروع الطبية الذي يهدف إلى كشف عن العوامل التي تهدد صحة والافراد والجماعة في أماكن عملهم والذي أصبح يعرف بطب العمل،... ويعمل طب العمل على الربط بين ما توصلت إليه هذه العلوم ويقدمها على أكمل وجه لتخدم أهدافه في الكشف عن المخاطر التي تهدد صحة وحياة والعاملين وحمايتهم من الامراض المهنية المختلفة.

4-3-المظهر النفسي: للإنتقاء المنهي أهمية بالغة في الحفاظ على سلامة العاملين، وهو إجراء وقائي أولي، حيث أنه للقيام بالمهام المختلفة والتي تتفاوت عندها درجة الخطورة، البد من إختيار العامل المناسب التي تتألم قواه العقلية والجسدية مع مكان العمل وطبيعته، وضع العامل المناسب في المكان المناسب، وبهذا ال يسمح بأي عملية تناقض يمكن أن تكون سببا جادا في وقوع الحوادث والإصابات، والامراض المهنية؛ علم النفس الحديث يولي مزيدا من الاهتمام للعوامل النفسية التي يمكن أن تكون سببا في وقوع حوادث العمل، فمن العوامل الشخصية التي تؤدي إلى وقوع الحوادث نذكر على سبيل المثال نقص الكفاءة، التوزيع الخاطيء للعمال على أماكن العمل، والخواص الوظيفية العامة للجهاز العصبي.

4-4- المظهر الاقتصادي: إن عدم كفاية احتياطات وعدم استخدام إجراءات السلامة المهنية داخل المنشآت الصناعية وأماكن العمل يؤدي إلى ما يلي:

- إحتمال وقوع حوادث في أماكن العمل؛

- تتجم عنها إصابات والأمراض المهنية؛

- خسائر مادية معتبرة تؤثر على أرباح المنشأة بشكل خاص واقتصاد البالد بشكل عام .

وتوجد أيضا نفقات متفرقة، التي تظهر عن وقوع الحوادث ويعتمد ذلك على نوع الإصابة، مثل الخسارة في إنتاج الفرد المصاب طيلة فترة علاجه، تكاليف علاج العمال المصابين، تكاليف البحث عن مصدر مسببات الحادث."

4-5-المظهر القانوني:

عام 1802 صدر اول قانون في بريطانيا في مجال السلامة والصحة المهنية وتضمن مواد لحماية الصبية وتلاميذ التدريب الصناعي، جاء القانون نتيجة تدهور حالة الأطفال العاملين في مجال الصناعة أخالقيا وصحيا، وبدأ التعاون الدولي وأنشأت منظمة العمل الدولية في مؤتمر السالم المنعقدة في باريس 1919 ومازال له الدور في التأثير كأحد المعاهد المتخصصة التابعة للأمم المتحدة وعلى المستوى الدولي في تطوير السلامة والصحة. (حسان، 1994، ص ص 11-16)

5-حوادث العمل

5-1-حادث العمل: هو أي حدث غير متوقع يقع في أثناء العمل وبسببه ويؤثر على سير العمل أو على قوة الإنتاج، كما يحتمل وقوع إصابات، كما يعرف بأنه كل توقف عن النظام الطبيعي لسير العمل، ومن هنا فإن الخلل البسيط في نظام سير العمل حادثة يستوجب إيقافها لإصلاح الخلل، وكل حادث يقع لسبب يمكن توقعه، ومن ثم يمكن إيقافه وتلافيه عن طريق احكام الرقابة على أجهزة العمل. (يحي ، ، 2020،ص24)

وفي القانون الجزائري يعرف حادث العمل حسب المادة 06 من القانون 13/83 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية أنه كل حادث عمل إنجرت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي طرأ في إطار علاقة العمل. (الجمهورية الشعبية الجزائرية، 1983/05/07)

5-2- إصابة العمل: يعرف الضرر الذي يصيب العامل بسبب وقوع حادث معين بأنه إصابة أي أن الإصابة هي النتيجة المباشرة للحادث الذي يتعرض له العامل، وتعرف إصابة العمل بأنها الإصابة التي تحدث للعامل في مكان العمل أو بسببه وكذلك تعتبر الإصابات التي تقع للعمال في طريق ذهابهم إلى العمل أو طريق الرجوع من العمل إصابات عمل بشرط أن يكون الطريق الذي سلكه العامل هو الطريق المباشر دون توقف أو انحراف، وتعتبر الأمراض المهنية من إصابات العمل.

إصابات العمل فتقسم إلى نوعين:

♣ الإصابات المباشرة: وتكون كما يلي

✓ مميتة، تسبب الوفاة.

✓ عجز كلي دائم: عاهة دائمة كفقد عضو " عيون أو ساقين "

✓ عجز جزئي: عاهة جزئية كفقد استعمال عضو أو جزء من عضو.

✓ إصابة بسيطة: كالتوقف عن أداء العمل ليوم أو أكثر ثم يعود للعمل مجددا

♣ الإصابات غير المباشرة: كالأمراض التي تسببها ظروف العمل المحيطة، والتي قد تحتاج إلى فترة من الزمن حتى تبدأ عوارضها بالظهور على العامل المصاب كالأمراض الناجمة عن استنشاق بعض الغازات الضارة لفترة طويلة في مكان العمل. (محمد، ص205)

6- أسباب حوادث العمل:

لكل سلوك سبب، وسلوك الحوادث ليس استثناء الا انه السلوك بدون دافع، والاستقصاء الدقيق لأسباب الحوادث يكشف عن فئتين من الاسباب وهما:

- الظروف الخطرة في بيئة العمل: الخطرة تتضمن مظاهر البيئة المادية التي تهيئ لحدوث حادثة أو تجعل وقوعها محتمل، ومن أمثلة هذه الظروف وضع الآلات والادوات على نحو منتظم، والنور ضعيف، والاجزاء المتحركة دون حراسة، والارض المشحمة.

- الأفعال الخطيرة غير آمنة: فتلك التي تؤدي إلى حادثة، أو الاخفاق في الاداء الذي يؤدي إلى حادثة، فالفعل غير الامن في المثال السابق هو الاحتكاك بالآلة، وكانت النتائج مختلفة

في كل حالة عن الحالات الأخرى، ولكن الاصطدام لو لم يحدث، لما ترتب أي قلق بصدده، و الإخفاق في وضع أداة في موضعها مثال آخر للسلوك المهمل الذي كثيرا ما يؤدي إلى الحادثة. (فلية فاروق عبده ، السيد محمد عبد المجيد، 2005، ص149)

وهناك تصنيفات أخرى:

أ (أسباب لها علاقة بالعاملين ومنها:

- عدم الانتباه والتركيز في العمل

- قلة التدريب والخبرة.

- عدم إتباع قواعد وتعليمات السلامة.

- علاقات العمل.

- عدم ارتداء معدات الوقاية الشخصية.

ب (أسباب لها علاقة ببيئة العمل:

- عوامل كيميائية (أبخرة، غازات.)

- عوامل فيزيائية (ضوضاء، حرارة،)

- عوامل بيولوجية (بكتريا.)

- قلة نظافة وترتيب مكان العمل.

- اخطاء في مرحلة التخطيط والتنفيذ.

- نقص في معدات السلامة. (رمضان عمومن، حمزة معمري، ص557)

7- تصنيف حوادث العمل:

ويتمثل فيما يلي:

7-1-1- التصنيف الأول: يتم في هذا التصنيف يتم تجزئة الحوادث الى:

7-1-1-1- حوادث يمكن تجنبها: وهي تلك الحوادث المتعلقة بدرجة كبير بالوقاية والصيانة ودرجة الوعي لدى العمال.

7-1-2-7- حوادث لا يمكن تجنبها: وهي تلك الحوادث الخارجة عن نطاق سيطرة العامل

7-3-1- حوادث يترتب عنها ضرر: وهي تلك الحوادث تخلف عن وقوعها أضرار قد تلحق.

7-4-1- حوادث لا يترتب عنها ضرر: وهي تلك الحوادث التي تقع ولا تخلف ورائها أضرار بشرية ولا مادية.

7-2- التصنيف الثاني : من حيث نوعيتها تتمثل في:

7-2-1- من حيث خطورتها: خطيرة، خطيرة جدا.

7-2-2- من حيث نتائجها: تؤدي إلى إصابات، تشوهات، قاتلة.

7-2-3- من حيث سببها: اهمال سقوط، تزلزل، توقف مفاجئ لبعض الآلات، انفجارات.

(قويدردوباخ، 2009، ص 57)

8-الوقاية من حوادث العمل:

هناك العديد من الإستراتيجيات الوقائية من أمراض وحوادث العمل ونذكر منها:

• الاستراتيجيات الهندسية:

1. تغيير طريقة العمل أو إحلال مادة بأخرى "استبدال مادة بأخرى آمنة في مصانع ومختبرات".

2. عزل المواقع التي فيها حرارة عالية، ضوضاء مرتفعة و مزعجة.

3. حصر العمليات الضارة داخل إطار من الاسوار الحصينة.

4. خلق بيئة آمنة تخفيض فرصة التعرض للملوثات.

5. التقليل من حدة إنتشار المواد الخطرة.

6. الحرص على النظافة العامة.

• الاستراتيجية الطبية:

1. الكشف الطبي الإبتدائي: من أهم فوائده وقاية العمال، منعهم من المناصب التي تضر صحتهم وأخذ الأمراض بعين الإعتبار من أجل تفادي تكاليف العلاج.
2. الكشف الطبي الدوري: تجنب العمال من الأخطار المتوقعة، إكتشاف الأمراض المهنية مبكراً.
3. الفحص الطبي العام والخاص: الفحص الروتيني من فترة الى أخرى، من أجل التأكد من لياقة البدنية لممارسة ذلك العمل.
4. التثقيف العمالي: الحرص على التوعية من الأخطار المحتملة، وطرق الوقاية والحماية الواجب استخدامها.
5. تأمين وسائل الوقاية: توفير وسائل وقائية وإسعافات الأولية وتدريب العمال عليها لاستعمالها بكفاءة في معالجة الحالات الطارئة قبل نقلها.

• الاستراتيجية الشخصية:

ضرورة إستعمال الفرد العامل لوسائل الامن الفردية والمتمثلة فيما يلي:

1. أجهزة التنفس: من أجل الحماية من مخاطر الأتربة أو الأبخرة، التي يستنشقه العامل أثناء العمل.
2. الملابس الوقائية: من أجل الحفاظ على الجسم من الأخطار محيطة به.
3. الأجهزة الشخصية: في حالة تعرض العمال لخطر إشعاعي "المقياس الإشعاعي، أقلام حساسة للإشعاع".

• استراتيجية النظافة الشخصية:

يحرص عليها العامل بحد ذاته على نفسه:

غسل اليدين بصفة دائمة.

النظافة والعناية الشخصية.

9- وسائل الوقاية من حوادث العمل:

و يمكن استخلاصها من خلال استراتيجيات الوقاية.

1. دراسة سبب حوادث العمل:

- ° تحديد أكثر الأوقات يكون العامل معرض فيها للحوادث، بحيث نضع وسائل للراحة أو الترفيه ونجعل تلك المدة أقل ضغطاً.
- ° معرفة خصائص بين مرتكب الحادث والسن.
- ° الحرص على تحسين مهارات العمال ذوي خبرات قليلة.
- ° تهيئة الظروف الفيزيائية "الحرارة التهوية، الضوضاء، الإضاءة".
- ° التدقيق الآلات من الناحية التقنية "بشكل دوري".

2. تحسين بيئة العمل:

- الحرص على تصميم بيئة سليمة مستوفية كامل الشروط من الناحية الفيزيائية وكذا
- الحرص على الصيانة الدورية لأماكن العمل وكذا الآلات من أجل الحفاظ على كفاءتها،
- وكذا سهولة الوصول الى أدوات الرقابة "جرس الأنداز، مطفئات...."
- ° استخدام معدات الوقائية مثل "الملابس، نظرات، الاحذية، الأقفعة الوقائية"
- ° تحليل أنواع وأسباب الخطر يمكن من تحديد أنواع الوقاية المطلوبة.
- ° دفع العمال إلى القيام بالطريقة المثلى التي تحقق سلامتهم العادات السليمة.
- ° الحرص على تثبيت السلوك المرغوب "تكوين عادات مستقرة".

3. الجو التنظيمي:

- ° الحرص على توفي رجو نفسي سليم.
- ° أخذ العلاقات الإنسانية على محمل الجد والعمل على تحسينها وأن تكون مرنة بين العمال مع بعضهم البعض ورؤسائهم.
- ° تحقيق الأمن الإستقرار الموظفين مما يكون لديهم روح المسؤولية إتجاه العمل والعمال
- "تحمل المسؤولية الخاصة بالحياة العمل". (مريم مرزوقي، 2017، ص ص 34-35)

10- الأمراض المهنية:

وهي أمراض محددة، ناتجة عن التأثير المباشر للعمليات الإنتاجية وما تحدثه من تلوث لبيئة العمل بما يصدر عنها من مخلفات ومواد وغيرها من الآثار وكذلك نتيجة تأثير الظروف الطبيعية المتواجدة في بيئة العمل عن الأفراد الضوضاء، الاهتزازات، الإشعاعات، الحرارة، الرطوبة. . الخ، أي أن المرض المهني هو أي مرض يصاب به العامل بسبب وأثناء العمل، ويحدث عندما تتعرض أجهزة الجسم لتأثير المواد المستخدمة في العمل والتي قد تدخل إلى الجسم عن طريق التنفس أو الفم أو الجلد، أو عند تعرض الجسم لظروف غير صحية في بيئة العمل، كالجلوس الطويل خلف الحاسوب أو المكتب. ويختلف المرض المهني عن إصابات العمل في أنه لا يحدث فجأة، إذ قد يتعرض العامل لأسباب المرض لعدة سنوات قبل أن تظهر عليه أعراض المرض، كما أن زملاء العامل الذين يتعرضون لنفس الظروف معرضون أيضاً لنفس المرض، كما أنه يمكن تجنب الأمراض المهنية بتطبيق الطرق السليمة في العمل واستعمال معدات الوقاية اللازمة. (خالدي، بدون سنة محمد، ص 205)

فالمرض المهني هو الذي ينشأ عن مباشرة العمل، وهو عبارة عن إصابة جسمانية تقع بسبب العمل، ولكنها لا تنشأ من حادث فجائي بل يترتب على طبيعة العمل خلال فترة من الزمن.

11- اسباب الامراض المهنية:

تتعدد الأسباب التي تؤدي بالعاملين إلى الإصابة بالأمراض المهنية في محيط العمل ولهذا الأسباب يمكن تلخيصها في ما يلي

1- غياب التوعية الوقائية: التي تجنب العاملين الوقوع في المخاطر المؤدية إلى الإصابات والأمراض الناجمة عن مينة معينة والتي قد يكون مصدرها عدم إدراك صاحب العمل لحجم الأخطار التي تسببها هذه المهنة من جية ومن جية أخرى تجاهل العامل وعدم درايته بحجم الأخطار المحيطة به في هذا المحيط.

2-العوامل الطبيعية: تساهم هذه الاخيرة بشكل كبير بإصابة العاملين بمجموعة من الأمراض الناجمة عن مهنة معينة وتتفاوت درجة شدتها من مهنة إلى أخرى وعموما يمكن تلخيص هذه العوامل في ما يلي:

أ-الحرارة: والمقصود بها الحرارة التي يمكن أن يتحملها جسم الإنسان نتيجة مزاولته نشاط مهني معين حيث يتعرض هذا الأخير في المهن المختلفة إلى تغيرات كبيرة نتيجة تعرضه لدرجة حرارة عالية يمكن أن تلحق بأضرار جسيمة وتعرض صحته لمخطر كما هو الحال لدى عمال المناجم والعاملين أمام الأفران (عمال المخابز، صير المعادن...) ،

ب- التغيرات في الضغط الجوي: تزيد حاجة الانسان إلى ضغط جوي يلائم إحتياجاته المهنية وتختلف هذه الإحتياجات من مهنة إلى أخرى حيث يزيد هذا الضغط عن النزول تحت سطح الماء أو الأرض ويقل عند العمل فوق الأرض حيث يحتاج البحارة أو العاملين في أعماق البحار والعاملين في حفر الأنفاق إلى جسور عازلة تمنع تسرب المياه بداخلها ويوما يؤدي إلى نوبان كمية كبيرة من الغازات في الدم أثناء مزاولتهم لعملهم في الأعماق فتظهر أعراض المرض نتيجة لذلك بعد خروجهم إلى السطح وفي سبيل الوقاية من ذلك يستوجب حماية العاملين في مثل هذا الوسط من خلال العناية الكبيرة بصحتهم وكذا تحديد ساعات العمل حسب البيئة الملائمة.

ت- التعرض للإشعاع: حيث يتعرض العاملين إلى خطر الإشعاع في بعض المين كالعاملين عمى أجيذة الكشف والعلاج بالأشعة كالأطباء ومساعدتهم وكذا المؤسسات وبعض المطابع ومؤسسات التي تستخدم مواد مشعة كعمال الأفران والمعادن أو الزجاج المنصهر والتي يمكن أن تتسرب إلى جسم الانسان عن طريق التعرض لها مباشرة أو عن طريق الأطعمة الملوثة أو غيرها من العوامل البيئية الناقلة لموثات المشعة.

ث- الضجيج: تعرض العاملين في بعض المهن إلى أصوات غير مرغوب فيها و في الغالب تكون عالية ومسببة للإزعاج كما هو الحال في مصانع النسيج والغزل وفي مصانع الحدادة وكذا في الصناعات الضخمة كالصناعات الحربية وغيرها من التجارب

الميدانية وما يمكن أن ينجر عليها من إستخدام للقذائف أو الانفجارات الكبيرة. (يحي ، 2020، ص ص 27-28)

12- خصوصيات الأمراض المهنية:

تتميز الأمراض المهنية بخصوصيات أهمها

- إن الأمراض المهنية تحصل للأشخاص العاملين في مهنة معينة، حيث يتوفر المسبب للمرض، ويتم التعرض له أثناء ممارسة عمل محدد بتلك المهنة في حين أن الأمراض العادية قد تصيب أي شخص مهما كان موقعه ومهنته.
- تظهر الأمراض المهنية، لدى أشخاص لديهم قابلية واستعداد أكثر من غيرهم ممن يعملون بالوظيفة نفسها والظروف البيئية نفسها.
- عادة ما تظهر الأمراض المهنية بعد فترة زمنية من التعرض للمسببات، قد تصل إلى عدة سنوات لذا يصعب معالجتها أو شفاؤها التام.
- تشخيص المرض المهني ليس بالأمر السهل، خاصة في الحالات التي لا تترافق بعوارض مرضية واضحة، ومن هنا جاءت أهمية الفحوصات الطبية الأولية والدورية.
- الأمراض المهنية لها تبعات مالية كبيرة، بالمقارنة مع الأمراض العادية وذلك بسبب تكاليف العلاج، البدلات اليومية، الانقطاع الطويل عن العمل، خدمات التأهيل المهني التدريب، كذلك تعويض العجز المرتب الخ
- العديد من الأمراض المهنية لا يمكن القضاء عليها نهائيا، لكونها ناتجة عن طبيعة العمل نفسه إلا أنه يمكن التقليل منها. (حنان ، 2007 ، ص ص 82-83)

13- تصنيف الامراض المهنية:

كما تصنف الأمراض المهنية وفقا للقرار الوزاري المشترك في المادة 5 إلى ثلاث

مجموعات وهي كالتالي:

- المجموعة الأولى: ظواهر التسمم الحادة والمزمنة.
- المجموعة الثانية: العدوى الجرثومية.
- المجموعة الثالثة: الأمراض الناتجة عن مصدر أو سبب مهني خاص .

أولاً: المجموعة الأولى: ظواهر التسمم الحادة والمزمنة تحوي المجموعة الأولى للأمراض التي يكون سببها التعرض للمواد الضارة خاصة بصورة معتادة في شكل عوارض مرضية. الرصاص والزنك و المسببة للتسمم الحاد والمزمن التي تظهر على العمال المعرضين لها. ويمكن للطبيب التعرف على أعمال أخرى غير مدرجة بجدول المجموعة, تسبب ممارسته للعمل بصفة عادية. التسممات الحادة والمزمنة ولكن لا يستطيع العامل الاستفادة من التعويض إلا بإثبات.

ثانياً: المجموعة الثانية: العدوى الجرثومية يصاب العامل بالعدوى الجرثومية إذا تعرض للكائنات المجهرية المعدية مثل الفيروسات والبكتيريا والطفيليات وتنتقل العدوى بعدة طرق قد تكون عن طريق جلد المصاب مثل الجلد المتهتك, وتنتقل أحيانا عن طريق الجلد السليم مثل الجمرة الخبيثة.

كما يمكن ان ينتقل بسبب لدغ الحشرات أو تناول العامل لطعام ملوث بل يكفي أحيانا لإصابتهم بالعدوى بتواجدهم في بيئة عمل لا تتوفر على الشروط الصحية، مما يساعد على بقاء الكائنات المعدية.

إن هذه المجموعة المبينة لأمراض العدوى الجرثومية جاءت في الجداول المحددة ولا يمكن للطبيب الاضافة إليها كما لايمكن للعامل الاستفادة من التعويض الا اذا استطاع العامل اثبات ممارستها بصفة اعتيادية.

ثالثاً: المجموعة الثالثة: الامراض الناتجة عن مصدر أو سبب مهني خاص تحصي الامراض التي يفترض أن يرتبها جو العمل أو مواقف خاصة يتطلبها تنفيذ المرتبط بالحرارة سواء كانت مرتفعة او منخفضة لما تخلفهم من آثار سلبية. الاشغال وعادة ما تكون مرتبطة ببيئة العمل، مثل الاخطار الناجمة عن الضجيج، أو العمل. (المادة 5 من القرار الوزاري المشترك، 1996)

14- الامراض النفسية الناتجة عن العمل:

فهناك أمراض نفسية مهنية يتعرض لها العمال، وقد تسبب لهم حوادث عمل وأضراراً جسدية نتيجة المرض النفسي ومنها:

- **القلق:** يعرفه زعتر نور الدين انه حالة انفعالية غير سارة ثابتة نسبياً، تتشكل لدى الفرد نتيجة للتهديد، قد يكون داخلياً وقد يكون خارجياً، ويتميز بالتوتر نتيجة الشعور بذاك التهديد، ونتوقع الخطر قد يكون له مبرراته في الواقع الموضوعي كما يمكن أن يكون ذاتياً متوهماً وترافق هذه الحالة أعراض جسمية مزعجة و سلوكيات سلبية.

يعتبر القلق أساس معظم الأمراض النفسية، وهو الشعور العام بالخوف من كارثة على وشك الوقوع مما يؤدي بالعامل إلى حالة من التوتر والخوف الدائم، وهو نوعان:

1- قلق مؤقت أو طارئ وقد يزول بزوال السبب المهدد للعامل.

2- قلق دائم وهو غالباً ما يتعلق بمستقبل العامل ومستقبل أفراد أسرته وخاصة عندما يتعلق الأمر بتدني مستوى الأجر عن مستوى المعيشة، عدم الشعور بالاستقرار بالعمل وطرده في أية لحظة، خطورة المهنة التي يعمل فيها وتعرضه الدائم لأخطارها، وعدم توفر مستلزمات الأمن الصناعي والصحة والسلامة المهنية فيها.

ولمرض القلق أعراض نفسية وأعراض بدنية، أما الأعراض النفسية فتتجلى بالخوف الشديد، وعدم القدرة على التركيز والانتباه. والأعراض البدنية تتجلى بالاضطرابات المعوية والتنفسية، وسرعة دقات القلب، واضطراب النوم وفقدان الشهية. (نور الدين،

2010، ص28)

-**الاكتئاب** وهو حالة اضطراب وخلل في الجسم والأفكار والمزاج ويؤثر على نظرة المصاب لنفسه ولمن حوله من أشخاص، ولما يحدث من أحداث، ويفقد المصاب اتزانَه الجسدي والنفسي، ويتميز بميل العامل المصاب للوحدة والانطواء وكذلك اللامبالاة، وذلك نتيجة عدم الرضى العام اتجاه ما يتعرض له من ضغوط مختلفة في بيئة العمل.

الاحتراق النفسي: حالة متراكمة من الضغوط والتوترات التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل، تعمل على استنزاف طاقات الفرد الجسمية والانفعالية والعقلية، حيث يشعر الفرد بأعراض مثل الانهك البدني والانهك النفسي والشعور بالضيق والتوتر والاكتئاب. تتجاوز الضغوط النفسية طاقة الفرد الاحتمالية فيقع صريع المرض سواء كان هذا المرض نفسياً أو مرضياً سيكوسماتياً أي مرض جسدي نفسي المنشأ. الأمراض الجسمية النفسية المنشأ مثل أمراض ضغط الدم وقرحة المعدة وقرحة المعدة وقرحة القولون ويقال أن هذه الأمراض وأن كانت أمراضاً جسمية إلا أن الأسباب النفسية مثل التوتر والانضغاط وحدة الانفعال ضالعة حدوثها).

الاغتراب المهني: هو انسحاب العامل عن العمل وعدم قدرته على التوافق مع بيئة العمل. إن المعوقات التي يواجهها الفرد في سبيل إشباع حاجاته بصورة منتظمة ودائمة سواء كانت معوقات مادية أو معنوية تعقد الجهود المبذولة لكي يحقق الفرد ذاته في إطار المجتمع الذي يعمل به وينتهي به في الغالب إلى سوء التوافق وعدم التكيف، يؤدي إلى شعوره بأنه في دائرة الإهمال داخل المنظمة ويتراءى له أن المشكلات التي يعاني منها سببها المنظمة ونتيجة لذلك يبحث العامل عن بدائل يقوم بتفريغ مشاكله النفسية فيها

خلاصة الفصل:

يتضح لنا من خلال هذا الفصل مفهوم الصحة والسلامة المهنية وكيف عرفها العلماء مع تبيين مدى اهمية هذا الجانب بالنسبة للمؤسسة، وتعمل المؤسسة على توفير كافة الجوانب التي تجعل العامل البشري يشعر بارتياح في العمل، من خلال السعي إلى توفير علاقة إيجابية قوية بين العمال وبيئة عملهم.

وذلك عن طريق التقليل من الحوادث العمل بتطبيق استراتيجيات الوقاية منها، وحرصها على تفادي لأمراض المهنية وما تشكله من ضغوط على الافراد اثناء العمل، واعباء ومشكلات الصناعة التي تتكبدتها المنشآت الصناعية وخسائر كبيرة وتكاليف باهظة.

الفصل الرابع

الفصل الإجرائي

تمهيد:

إن الدراسة الميدانية هي وسيلة هامة للوصول إلى الحقائق الموجودة في مجتمع الدراسة عن طريق الميدان يصبح بالإمكان جمع البيانات وتحليلها لتدعيم الجانب النظري وتأكيدِه وفي هذا الفصل أي المنهجي سنحاول إعطاء فكرة حول مجال الدراسة البشري المكاني، والزمني ويتم التحقق من الفروض باستخدام مجموعة من الأدوات العلمية التي تتسجم مع طبيعة البيانات المستقاة من الوسط الميداني، وقد اشتملت على استبيان يحوي اتجاهين التأكيد الوظيفي والصحة والسلامة المهنية.

وعليه سنتناول دراسة هذا الموضوع انطلاقاً من الدراسة الاستطلاعية الأولى التي حاولنا من خلالها الإلمام بحیثیات الموضوع، كل ذلك تمهيدا للدراسة الأساسية التي انصبت على عينة الدراسة الممثلة في فئة العمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية والهدف من الدراسة الميدانية هو التحقق من صحة الفروض المعتمدة.

1- الدراسة الاستطلاعية:

بعد الإحاطة بجميع متغيرات الدراسة في الجانب النظري وبعد الإطلاع على مختلف الدراسات السابقة التي تناولت التأكيد الوظيفي من جهة والصحة والسلامة المهنية من جهة أخرى، قمنا بزيارة إلى مقر شركة صيانة التجهيزات الصناعية، الكائن بذراع الحاجة بالمسيلة، حيث تم استقبالنا أين قاموا بشرح طبيعة موضوع بحثنا وتساؤلاته والأهداف التي نرمي لتحقيقها وعدد العينات المتواجدة في الشركة، تم الحصول على إذن بالقيام باستطلاع ميدان الدراسة وكان الهدف من الدراسة تحديد أهم الخصائص السيكومترية لكل من استبيان التأكيد الوظيفي من جهة الصحة والسلامة المهنية ومن جهة أخرى، حيث تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 40 عامل وعاملة بالشركة صيانة والتجهيزات الصناعية بولاية المسيلة، تم إختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة.

2- منهج الدراسة:

يعرف المنهج بأنه عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه .

فإختيار الباحث لمنهج الدراسة يختلف حسب طبيعة الموضوع فليس له الحرية المطلقة في إختيار منهج دون الآخر، بمعنى إن طبيعة الموضوع والمشكلة المدروسة هي التي تفرض المنهج المناسب وإن الدراسة الناجحة هي تلك الدراسة التي تحترم هذا الشرط، لأن ذلك يساعد الباحث في عمله فيوجهه وينظمه ويوفر له الوقت والجهد. (محمد الجوهري، 1995، ص 65).

وإستجابة لطبيعة موضوع الدراسة بإعتباره من المواضيع النفسية المرتبطة بالعمل إرتأينا إنتهاج المنهج الوصفي، حيث يعرف هذا المنهج بأنه: "كل إستقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر التعليمية أو النفسية كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف

جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها وبين ظواهر تعليمية أو نفسية أو إجتماعية أخرى". (رايح، 1984)

كما يعبر المنهج الوصفي الذي يعتمد على جميع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها انطلاقاً من تحديد مشكلة البحث ووضع الفروض ثم تحليلها وتفسيرها في عبارات واضحة و محددة (عبد الحليم محمود، 2002)

وهو أكثر المناهج ملائمة لموضوع دراستنا الذي ينصب حول الكشف عن العلاقة التأكيد الوظيفي والصحة والسلامة المهنية.

3- حدود الدراسة الأساسية:

يقسم مجال دراسة البحث الى ثلاثة أقسام هي:

3-1- المجال المكاني:

3-1-1- لمحة تاريخية عن ميدان الدراسة :

تأسست شركة صيانة التجهيزات الصناعية كفرع في أواخر 1997 نتيجة دمج ورشات الصيانة المركزية المنشئة سنة 1984 ومصالح التدخل التابعة لمديرية توليد الكهرباء السابقة لسونلغاز تقع على بعد 6 كلم شمال غرب مدينة المسيلة، وتمتد على مساحة تقدر ب: 130000 متر مربع شركة صيانة التجهيزات الصناعية توفر أساساً صيانة وإعادة تأهيل معدات الطاقة، سواء كانت التوربينات، المولدات الكهربائية أو المحولات وكذلك تصنيع قطع الغيار للتوربينات.

خدماتها:

- إصلاح التوربينات الغازية والبحارية.
- صيانة محركات الديزل والمولدات.
- موازنة عجلات التوربينات والمحركات الكهربائية الكبير.
- الأعمال الميكانيكية الرئيسية (الخرطة. التفريز، التصحيح، إلخ).

- التاليس بشكل عام وبتقنية البلازما بشكل خاص.
- تجديد محركات الجهد المنخفض وإصلاح محركات ومحولات الجهد المتوسط.
- صيانة وإعادة تأهيل المحطات الفرعية ذات الجهد المتوسط والجهد.
- المنخفض في الموقع.
- المعالجات الحرارية.
- التلحيم.
- إصلاح المحامل بجميع أنواعها.
- تصنيع قطع غيار التوربينات الساخنة.

ورشاتها:

ورشة الإصلاحات الخاصة:

تنقسم هذه الورشة إلى سلسلي إصلاح: ميكانيك ثقيلة وميكانيك خفيفة. إن حجم وتعدد المعدات المستخدمة وخبرة الموظفين تجعل من الممكن تلبية جميع الاحتياجات من حيث التصنيع والخرطة والموازنة للأجزاء الميكانيكية.

ورشة إصلاحات الديزل تتكون من منصة لإصلاح المولدات، وحامل لإصلاح وتجديد مضخات الحقن والتركيبات الفرعية، بالإضافة إلى منصة اختبار للمحركات تصل حتى 4 ميغا فولت أمبير هذه الورشة قادرة على تلبية احتياجات المستخدمين من حيث التشخيص والإصلاح والتجديد.

ورشة تصليح الآلات الكهربائية الدوارة:

الغرض من نشاط الإصلاح الكهروميكانيكي هو إصلاح المحركات الكهربائية ذات الجهد المنخفض والتي تتراوح من 1 إلى 350 1 ومحركات التيار المستمر التي تتراوح من 1 إلى 50 1. وكذلك محركات ذات الجهد المتوسط، والمولدات. للقيام بذلك تم تخصيص ورشتي عمل واحدة في ولاية المسيلة والأخرى في وهران. تم تجهيز ورشة المسيلة بفرن

تجريد، مخرطة، حامل لتحضير العوازل، مخرطة لف قابلة للبرمجة، ومنصة اختبار للمحركات

ورشة التلحيم:

تقدم ورشة التلحيم مجموعة واسعة من الخدمات في مجال التلحيم والمعالجة السطحية، مع القياس، تصميم المخططات، الخدمات الفنية، لحام القوس الكهربائي. لحام - ل، لحام البقعة، لحام أوكسي أسيتيليني: الخدمة النهائية، التسليم والتركيب.

ورشة معالجة السطح:

تتكون ورشة معالجة الأسطح من فرن التنقية، التسخين المسبق للذوبان في جهاز التحكم وآلة التحكم بالطرد المركزي. تستجيب هذه الورشة للحاجة إلى معالجة محامل التوربينات الدوارة سواء غازية بخارية ومائية) بقطر يتراوح من 100 إلى 2000 مم : وكذلك محامل كبيرة من مصانع الاسمنت تصل إلى 6500 مم.

ورشة التصنيع الرقمي:

من عام 2013، أطلقت صفي تصنيع شفرات من 20 إلى 100 ميغا واط من الطاقة، وتهدف إلى تزويد التوربينات الغازية والبخارية لمحطات إنتاج الكهرباء التابعة لشركة إنتاج الكهرباء التابعة -، عن طريق استيراد المواد المقولبة.

هذا يمثل تقريبا 40 ٪ من سلسلة القيمة للشفة لذا اقتتت شركة صيانة التجهيزات الصناعية ورشة تصنيع بمساحة 1600 م² ، تتوفر على آلات تصنيع بتحكم آلي، آلة تصنيع كهر وكيميائية، آلة تصنيع بشرارة، آلة قياس ثلاثية الأبعاد وورشة طلاء بمساحة 600 م² يشمل فرن تحت الفراغ، فرن المعالجة الحرارية، وربوتات وكذلك بلازما

مسبك التدقيق:

للحد من المصاريف المتعلقة باستيراد المواد الخام، تم إطلاق مشروع انجاز مسبك للشمع المفقو حيث يوجه هذا المسبك المتوسط الحجم الذي أطلق انجازه في عام 2014،

إلى صهر الشفرات الخامة (الصب) للتوربينات الغازية والبخارية، التي يصل وزنها إلى 150 كغ / قطعة، و حجم يقارب 500 * 600 * 1000 ملم، لقدرة إنتاج متوسطة مقدرة بي 10 وحدات شهريا، حسب وزن و حجم هذه الأخيرة بمسبكها للتحقيق، هذ أكملت شركة صيانة التجهيزات الصناعية عملية التصنيع % 100

2-3- المجال الزمني للبحث:

تمت الدراسة الميدانية بين فترتين هما:

أ- فترة الدراسة الاستطلاعية:

بدأت هذه الدراسة يوم 20/03/2021، تم القيام بزيارة ميدانية إلى شركة صيانة والتجهيزات الصناعية بولاية المسيلة، وذلك قصد جمع المعلومات التي تساعد على صياغة أسئلة الاستمارة، بعدها في 05/04/2021 تم توزيع الإستمارة جمعت يوم 08/04/2021.

ب- فترة التطبيق الميداني:

بدأت هذه المرحلة هذه الفترة ما بين 20 افريل إلى 27 افريل 2021.

3-3- المجال البشري:

هم العمال والعاملات على مستوى مقر شركة صيانة والتجهيزات الصناعية بولاية المسيلة المقدر عددهن ب 140 موظف.

4- أدوات الدراسة:

الأداة المناسبة للدراسة هي الاستبيان الذي يعرف على أنه: وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع بحثي معين عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد. (الرفاعي، 1998، ص181).

قامت الطالبة باستخدام استبيان خاص بسلوكيات التحرش النفسي في الوسط المهني لدى العامل الجزائري للباحثة الجزائرية "عسلي سمرة" والمقتبس من الباحث السويدي "هانز ليمان" أشهر رواد التحرش النفسي في الوسط المهني.

يتكون الاستبيان من إتجاهين هما:

4-1- إتجاه التنكيد الوظيفي:

تم بناء التنكيد الوظيفي من 03 أبعاد هي:

- **البعد الأول:** سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية في العمل: ويتضمن هذا البعد معرفة إذا ما العمال تعرضوا لتشويه سمعتهم الشخصية داخل الشركة، ويتكون من 08 عبارات، بنوده من 01 إلى 08.

- **البعد الثاني:** سلوكيات تشويه السمعة المهنية للضحية في العمل: ويتضمن معرفة ما إذا ما العمال تعرضوا لتشويه سمعتهم المهنية داخل الشركة، ويتكون من 13 عبارات، بنوده من 9 إلى 21.

- **البعد الثالث:** سلوكيات التي تهدف إلى تعريض صحة الضحية للخطر: ويتضمن معرفة ما إذا ما العمال تعرضوا للخطر في اثناء ادائهم للأعمال داخل الشركة، ويتكون من 07 عبارات. بنوده من 21 إلى 27.

4-2- إتجاه الصحة و السلامة المهنية:

تم بناء اتجاه الصحة والسلامة المهنية من بعد واحد هو:

- **البعد:** الصحة والسلامة المهنية: ويتضمن هذا البعد معرفة العلاقة بين التنكيد الوظيفي والصحة والسلامة المهنية، ويتكون من 26 عبارات، بنوده من 01 إلى 26.

- **مفتاح التصحيح:** إشمتمل المقياس علي تدرج ثلاثي "موافق، أحيانا، غير موافق" حيث أخذت البدائل الدرجات 1 أو 2 أو 3 بترتيب لكلى الإتجاهين.

5 - الخصائص السيكومترية:

1- **صدق المقياس:** للتأكد من صدق المقياس إعمدت المجموعة البحث علي طريقة صدق المحتوي وذلك برض المقياس على المحكمين وهم مجموعة من أعضاء هيئة التدريس

لقسم علم النفس للتأكد من مدى تمثيل البنود لجميع مجالات الموضوع وهم: ضياف زين الدين، علوطي عاشور، عبد الوهاب مغار، مراد بو منقر.

وبناء على توصيات المحكمين وملاحظاتهم التي سنعرض جزء منها:

فيما يخص لغة العبارات أو البنود: تغيير لغة بعض البنود مثل المؤسسة، تغييرها إلي: الشركة. وكذا توضيح عبارة: هناك تجهيزات جيدة تضمن مراقبة، تغييرها الى: هناك تجهيزات جيدة تضمن مراقبة. (اضاءة، تهوية، حرارة، ضوضاء).

ومن ثم قمنا بتعديل صياغة بعض البنود وليصبح المقياس في صورته النهائية حسب ملاحظات الأساتذة الكرام.

الفصل الخامس

عرض وتحليل النتائج

1- عرض نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث:

1-1- الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث:

من أجل معرفة الخصائص الوصفية الإحصائية لمتغيرات الدراسة الحالية تم إيجاد المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وذلك للعينة الكلية والموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(02): يوضح نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	المتغيرات
10.284	29.152	140	التنكيد الوظيفي
4.187	20.741		الصحة و السلامة

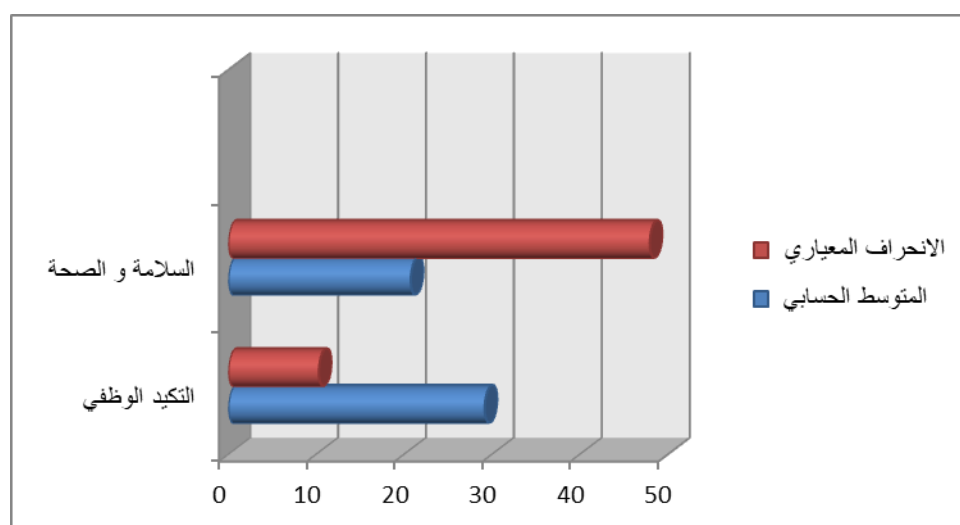
المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SpssV.22).

ومنه نلاحظ من خلال الجدول رقم(....) أن قيمة المتوسط الحسابي لمقياس التنكيد الوظيفي بلغت (29.152) بانحراف معياري (10.284)، بينما بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمقياس الصحة والسلامة بلغت (20.741) بانحراف معياري (4.187).

ومنه ومن خلال ملاحظتنا لهذه المؤشرات نراها مختلفة في القيمة من متغير إلي آخر.

الشكل رقم 06: يوضح قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرين

(التنكيد الوظيفي والصحة والسلامة)



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (Microsoft Excel 2013).

1-2 - توزيع عينة البحث حسب منصب الوظيفية:

جدول رقم(03): يوضح نتائج توزيع العينة حسب منصب الوظيفية

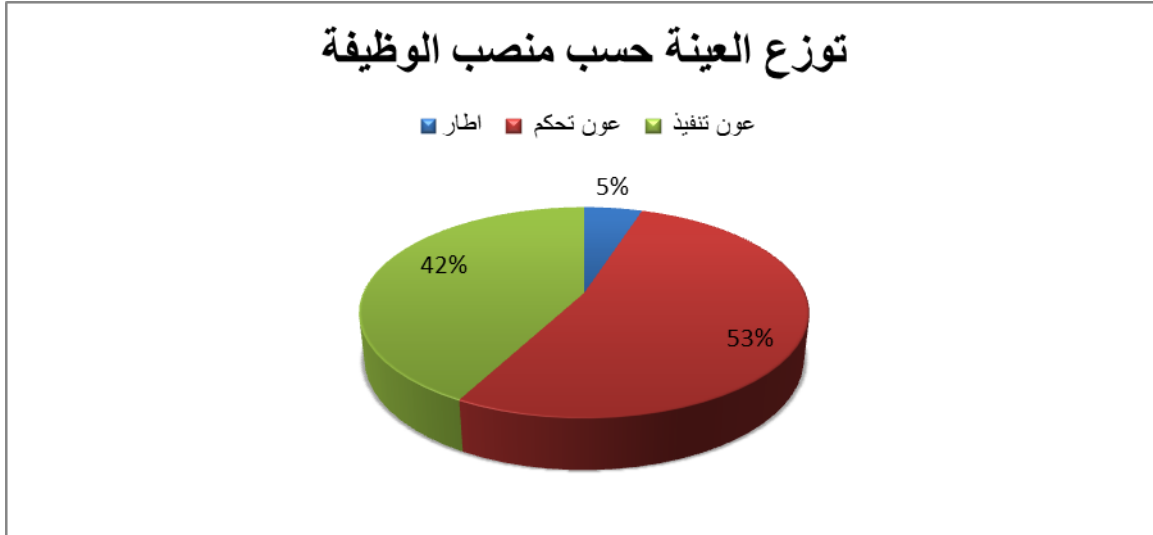
المتغيرات	الوظيفية	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	نسبة
التأكيد الوظيفي	اطار	07	2.187	0.028	%5
	عون تحكم	74	10.548	3.174	%52.58
	عون تنفيذ	59	8.027	1.084	%42.14
الصحة و السلامة	اطار	07	1.198	0.041	%5
	عون تحكم	74	11.143	3.897	%52.58
	عون تنفيذ	59	5.129	1.897	%42.14

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SpssV.22).

ومنه من جدول أعلاه نلاحظ أن نسبة عون التحكم والتي قدرت ب(52.58 %) تفوق نسبة عون التنفيذ والتي قدرت ب (42.14 %) والاطارات التي قدرت ب (5 %) ومنه ومن خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان مؤشر اعوان التحكم يفوق المؤشرات الاخرى في ميدان منصب الوظيفي في شركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة MEI. كما ان قيمة المتوسط الحسابي للاطارات لمقياس التأكيد الوظيفي بلغت (2.187) بانحراف معياري (0.028) بينما بلغت الوسط الحسابي عون تحكم (10.548) بانحراف معياري (3.174)، بينما بلغت الوسط الحسابي عون تنفيذ (8.027) بانحراف معياري (1.084)، اما بالنسبة لمقياس الصحة و السلامة فقد بلغ قيمة المتوسط الحسابي للاطارات (1.198) بانحراف معياري (0.041) بينما بلغت الوسط الحسابي عون تحكم (11.143) بانحراف معياري (3.897) ، بينما بلغت الوسط الحسابي عون تنفيذ (5.129) بانحراف معياري (1.897)

ومنه ومن خلال ملاحظتنا لهذه المؤشرات نراها مختلفة في القيمة بين منصب الوظيفي.

الشكل رقم 07: لتوزيع العينة حسب منصب الوظيفة .



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (Microsoft Excel 2013).

ومنه من جدول أعلاه نلاحظ أن نسبة الإناث والتي قدرت ب (51%) تفوق نسبة الذكور والتي قدرت ب (49%).

ومنه ومن خلال ملاحظتنا لهذه المؤشرات نرى مشاركة جد متقاربة لكلا الجنسين في عينة الدراسة.

1-3 توزيع عينة البحث حسب الخبرة :

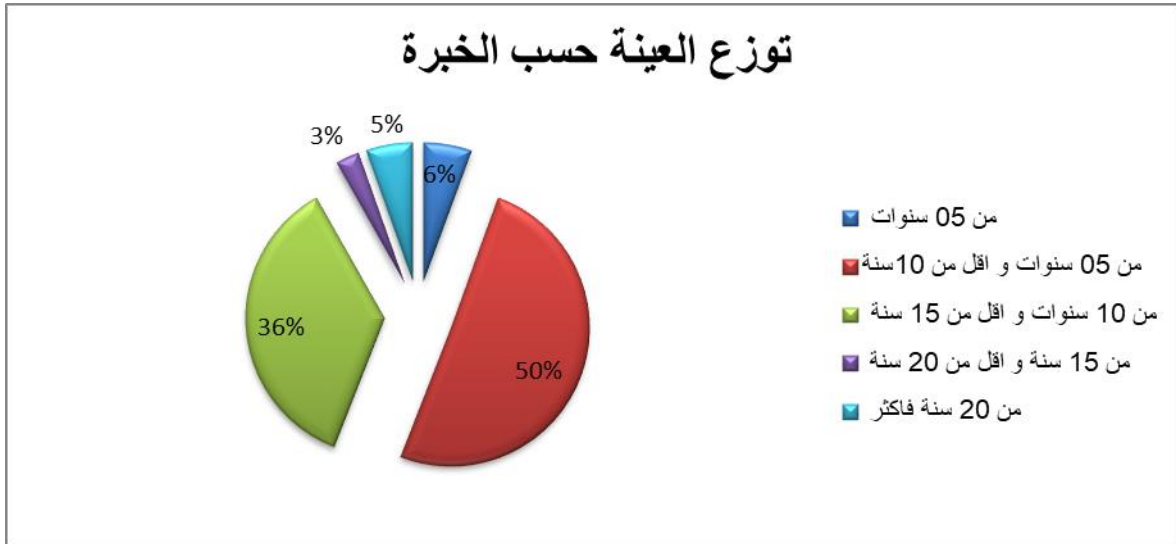
جدول رقم(04): يوضح نتائج توزيع العينة حسب الخبرة.

الرقم	الخبرة العملية	عدد أفراد العينة	النسبة المئوية
01	من 05 سنوات	08	5.71%
02	من 05 سنوات و اقل من 10 سنة	73	52.41%
03	من 10 سنوات و اقل من 15 سنة	52	37.14%
04	من 15 سنة و اقل من 20 سنة	04	2.85%

05	من 20 سنة فاكثر	03	2.14%
المجموع		140	100%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SpssV.22).

الشكل رقم 08: لتوزيع العينة حسب الخبرة.



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (Microsoft Excel 2013).

ومنه من جدول أعلاه نلاحظ أن نسبة مشاركة اصحاب الخبرة المهنية (من 05 سنوات و اقل من 10 سنة) قدرت ب (52.41 %) تفوق نسبة كل من اصحاب الخبرة المهنية من (10 سنوات و اقل من 15 سنة) قدرت ب (37.14 %) واصحاب الخبرة المهنية من (05 سنوات) قدرت ب (5.71 %) وكل من اصحاب الخبرة المهنية من (15 سنة و اقل من 20 سنة) قدرت ب (2.85 %) (من 20 سنة فاكثر) قدرت ب (2.14%).

ومنه ومن خلال ملاحظتنا لهذه المؤشرات نلاحظ ان اصحاب الخبرة متوسطة من (05 سنوات و اقل من 10 سنة) تمثل النسبة الاكثر ويمكن تفسير ذلك في كون شركة صيانة التجهيزات الصناعية شركة تتطلب تكنولوجيا حديثة ولذلك فان الشركة تستقطب الكفاءة الفنية التي تسهم في التطور الشركة.

01. نتائج الفرضية الرئيسية:

وللتحقق من صحة الفرضية الرئيسية التي مفادها: توجد علاقة دالة إحصائياً بين التنكيد الوظيفي والصحة والسلامة لدى عينة الدراسة، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:
جدول رقم (05): العلاقة بين درجات أفراد عينة البحث لمقياس التنكيد الوظيفي والصحة والسلامة.

المتغيرين	العينة	الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
التنكيد الوظيفي	140	0.424	0.01	دالة
الصحة و السلامة المهنية				

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SpssV.22).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات بين تشوييه السمعة الشخصية والصحة والسلامة لدى عينة الدراسة بلغ (0.424) وهو موجب، ويعني هذا أن الارتباط بين درجات (التنكيد الوظيفي) ودرجات (الصحة و السلامة المهنية) لدى أفراد عينة البحث وعليه تحققت الفرضية الأولى التي مفادها: توجد علاقة ايجابية بين التنكيد الوظيفي والصحة والسلامة لدى عينة الدراسة.

ومنه يمكن تفسير هذه النتائج في ضوء

يتبين لنا من خلال نتائج الفرضية العامة أن هناك علاقة طردية بين التنكيد الوظيفي والصحة والسلامة المهنية لدى العامل بلغت (0.424) ، مما يعني أنه كلما اشتدت وتنامت سلوكيات التنكيد لدى عينة الدراسة، تدهورت الصحة والسلامة المهنية لدى العامل بدرجة قوية، وهو ما يعني أن زيادة حجم سلوكيات التنكيد تؤدي بالضرورة ودائماً إلى تدهورت الصحة والسلامة الافراد المهنية، مما يؤكد على أن سلوكيات التنكيد الوظيفي تؤدي إلى ظهور أعراض قد تكون نفسية أو جسدية وحتى سلوكية لديه وهذا حسب النتائج المتوصل إليها.

إن سلوكيات التنكيد التي تمارس في الوسط المهني والتي يتعرض لها العمال بصفة دائمة ومتكررة له آثار سلبية على الفرد وعلى المنظمة فلا خلاف على ذلك بين

المتخصصين في دراسة العمل، وتتوافق هذا ودراسة (Quine , 1999) حيث انها اكدت انه" توجد علاقة ارتباطية بين التنكيد وآثار الصحة المهنية"، كما اشارت دراسة (Lars Johan ،2007) انه يوجد ارتباط معنويا بين متغيرات بيئة العمل وممارسة سلوكيات التنكيد في مكان العمل، كما توجد علاقة ارتباط بين كل من المسؤوليات والمهام، قرار السلطة، غموض الدور، صراع الدور، الصراع بين الأشخاص وارتفاع مستوى ممارسة سلوكيات التنكيد في مكان العمل. سواء تعلق الأمر بالجوانب المرتبطة بالصحة النفسية والجسدية أو في العلاقات مع الآخرين أو أدائية كإنخفاض في الإنتاجية، ومن خلال ذلك نجد أن سلوكيات التنكيد الذي يتعرض لها العامل في مكان عمله له أثر كبير في حياة العامل ومن بين أهم ما تؤثر عليه الصحة و السلامة المهنية. وفي دراسة (عثمان عزالدين 2019) التي تناولت تقييم وإدارة المخاطر المهنية تبين أن للعوامل التنظيمية علاقة ارتباطية بعوامل المخاطر النفسية و الاجتماعية المسببة للإجهاد في العمل، وكذلك تبين أن العامل البشري كان السبب المباشر لأكثر من 75 % من هذه الحوادث، وهذا ما يتوافق ونتائج دراستنا، مما يؤكد على أن سلوكيات التنكيد الوظيفي لها علاقة قوية والصحة والسلامة المهنية، بحيث يدخل العامل في دوامة بين العمل وصحته مما يؤدي إلى تدهور حالته النفسية والجسدية، وتصل في بعض الأحيان الى ظهور الأمراض السيكوسوماتية ،سلوكيات التنكيد تؤدي إلى ظهور الأعراض السلوكية وتؤدي به للتوقف عن ممارسة حياته بشكل طبيعي سواء على الصعيد الشخصي او المهني.

ومما سبق يمكننا القول إن هناك علاقة ارتباطية موجبة قوية بين التنكيد الوظيفي والصحة والسلامة المهنية لدى العامل الجزائري بلغت (0.424)، وهو ما يؤكد أن السلوكيات أو هذه المضايقات تؤدي في كثير من الأحيان إلى تدهور صحة و تدني مستوى سلامة المهنية لدى عينة الدراسة بشكل قوي، كما أن إنخفاض أو تقليل من حجم هذه المضايقات لدى العامل الجزائري قد يؤدي إلى قوة الصحة النفسية والجسدية لديه، وبناء

على ذلك فإن الفرضية العامة تحققت، حيث أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين سلوكيات التنكيد والصحة والسلامة المهنية لدى العمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية، وهي علاقة ارتباطية إيجابية بلغت (0.424).

نتائج فرضيات البحث:

02. نتائج الفرضية الأولى:

وللتحقق من صحة الفرضية الأولى التي مفادها: توجد علاقة دالة إحصائية بين تشويه السمعة الشخصية والصحة والسلامة المهنية لدى عينة الدراسة، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

جدول رقم (06): العلاقة بين درجات أفراد عينة البحث لمقياس تشويه السمعة الشخصية والصحة والسلامة.

المتغيرين	العينة	الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
تشويه السمعة الشخصية	140	0.471	0.01	دالة
الصحة و السلامة المهنية				

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SpssV.22).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات بين تشويه السمعة الشخصية والصحة والسلامة لدى عينة الدراسة بلغ (0.471) وهو موجب، ويعني هذا أن الارتباط بين درجات (تشويه السمعة الشخصية) ودرجات (الصحة والسلامة المهنية) لدى أفراد عينة البحث وعليه تحققت الفرضية الأولى التي مفادها: توجد علاقة ايجابية بين تشويه السمعة الشخصية والصحة والسلامة لدى عينة الدراسة.

و منه يمكن تفسير هذه النتائج في ضوء

يتبين لنا من خلال نتائج المتوصل إليها من الفرضية الإجرائية الأولى أن هناك علاقة موجبة قوية بين سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للمنكد عليه (العامل المستهدف)

بين زملاء العمل الصحة والسلامة المهنية لدى العامل بلغت (0.471) مما يعني أنه كلما تنامت سلوكيات تشويه السمعة الشخصية لدى عينة الدراسة زادت ظهور أعراض تدهور الصحة والسلامة المهنية لديهم بشكل قوي جدا، و يعتبر هذا النوع من أنواع التأكيد منتشر وهذا ما أكدته دراسة (حميد حشلافي 2008) حيث ان نسب كانت كالتالي: الكلمات الجارحة 50 %، المراقبة المفرطة أثناء فترات الراحة 14 %، أساليب التفرقة والتمييز بين أعضاء الفريق من نفس المصلحة 30 %، وهو ما يعني أن زيادة حجم سلوكيات تشويه السمعة الشخصية التي يتعرض لها العامل يؤدي حتما إلى تدهور الصحة ، فشدة سلوكيات تشويه السمعة التي يتعرض لها العمال تؤثر على صحتهم النفسية والجسدية.

كما ان دراسة (كبيسي، 1988) وتبين أن أكثر المتغيرات تأثيرا في حوادث العمل من حيث أهميتها النسبية مقارنة بالمتغيرات الأخرى هي "الإشراف، الحالة الاجتماعية، الود والتعاون بين العاملين" وهذا يوافق نتائج دراستنا كون هذه المضايقات أنها تستهدف حياة العامل الشخصية وحتى العائلية وما قد ينجر عنها من مخلفات سلبية تشوه سمعته من أجل التأثير على علاقته مع زملائه في العمل، وتدمير نفسيته وتشتيت تفكيره وربما يفقد كل ما وصل إليه من نجاحات في مساره المهني، فهذه السلوكيات بمثابة ضرب لمصداقية العامل المستهدف بين زملائه في العمل.

وبناء على ذلك فإن الفرضية العامة تحققت، حيث أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تشويه السمعة الشخصية والصحة والسلامة المهنية لدى العمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية، وهي علاقة ارتباطية إيجابية بلغت (0.471).

03. نتائج الفرضية الثانية:

وللتحقق من صحة الفرضية الثانية التي مفادها: توجد علاقة دالة إحصائية بين تشويه السمعة المهنية و الصحة و السلامة لدى عينة الدراسة ، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

جدول رقم (07): العلاقة بين درجات أفراد عينة البحث لمقياس تشويه السمعة المهنية والصحة والسلامة.

المتغيرين	العينة	الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
تشويه السمعة المهنية	140	0.529	0.01	دالة
الصحة و السلامة المهنية				

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SpssV.22).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات بين تشويه السمعة المهنية والصحة والسلامة لدى عينة الدراسة بلغ (0.529) وهو موجب، ويعني هذا أن الارتباط بين درجات (تشويه السمعة المهنية) ودرجات (الصحة و السلامة المهنية) لدى أفراد عينة البحث وعليه تحققت الفرضية الأولى التي مفادها: توجد علاقة ايجابية بين تشويه السمعة المهنية والصحة و السلامة لدى عينة الدراسة.

ومنه يمكن تفسير هذه النتائج في ضوء

من خلال النتائج المتوصل إليها من الفرضية الإجرائية الثانية تبين لنا أن هناك علاقة إيجابية قوية بين سلوكيات تشويه السمعة المهنية لدى العمال، شركة التجهيزات الصناعية والصحة والسلامة المهنية بلغت (0.529) ، ما أنه كلما اشتدت ممارسة سلوكيات تشويه السمعة المهنية لدى أفراد العينة زاد أعراض تدهور الصحة والسلامة المهنية لدى عينة الدراسة بشكل قوي جدا وهو ما يعني أن زيادة حجم ممارسة سلوكيات تشويه السمعة المهنية التي يتعرض لها العمال يؤدي حتما إلى تدني مستوى الصحة والسلامة المهنية بمختلف مستوياتها الجسمية والنفسية، ويتوافق هذا مع نتائج دراسة (حشلافي 2008) حيث وجد ان من تأثيراتها على المسار المهني للعامل انها تؤدي لتغير مصلحة من قبل 42 % من مجمل العمال نتيجة لتعرضهم لسلوكيات التنكيد، وبلغت نسبة استعمال العنف ضد الزملاء من نفس المصلحة نسبة 44%. توجد في كثير من المؤسسات الكثير من

الناجحين الذين يتميزون بالكفاءة العالية غير أنهم في مقابل ذلك يحاطون بأعداد كثيرون من الأفراد أو الزملاء يحاولون التخطيط والتفكير لإحباطهم.

كما أن سمعة الانسان المهنية هي أعلى ما يملك العامل والمساس بها قد يدمر ويحبط كل ما تم إنجازه، فيصبح مكان العمل مكان للمعاناة النفسية عوض أن يكون العمل مكان خلاله يحقق العامل طموحه وإنجازاته وتحقيق لذاته، وهذا ما يتوافق و دراسة (**Quine , 1999**) وجد أن أفراد العينة الذين تعرضوا للتكيد يعانون من مستويات منخفضة من الرضا، ومستويات مرتفعة من القلق والإحباط والاستعداد لترك العمل وظهور أعراض سلوكية للإجهاد زيادة التدخين، حيث بلغت 44 % من المدخنين الذين تعرضوا للتكيد تكلموا عن زيادة في التدخين في السنة الماضية مما يؤدي للتأثير

على الصحة و السلامة المهنية، كما بينت نتائج الدراسة (**خلود ديب العويوي 2008**) ان ظروف العمل تؤثر سلباً على أدائهم وقد رتبها حسب الأهمية واحل الإرهاق أو التعب الناتج عن ضغط العمل المركز الأول ومن اثارها على الصحة و السلامة الافراد المهنية تعرض 9.23 % من العاملين للإصابات عمل داخل منشآت القطاع الخاص الصناعية، 1.15 % من العاملين قد تعرضوا الأمراض المهنية، وأثرت هذه الأمراض على أدائهم للعمل لدى 8.48 % منهم، وتم تغيير عمل 1.17 % منهم نتيجة الإصابة بالأمراض، وأثرت هذه الأمراض على أدائهم للعمل لدى 8.48 % منهم، وتم تغيير عمل 1.17 % منهم نتيجة الإصابة بالمرض.

وبناء على ذلك فإن الفرضية العامة تحققت، حيث أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تشويه السمعة المهنية والصحة والسلامة المهنية لدى العمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية، وهي علاقة ارتباطية إيجابية قوية بلغت (0.529).

04. نتائج الفرضية الثالثة:

وللتحقق من صحة الفرضية الثالثة التي مفادها: توجد علاقة دالة إحصائية بين تعريض صحة الضحية للخطر والصحة والسلامة لدى عينة الدراسة، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة التالية:

جدول رقم (08): العلاقة بين درجات أفراد عينة البحث لمقياس تعريض صحة الضحية للخطر والصحة والسلامة.

المتغيرين	العينة	الارتباط	مستوى الدلالة	الدلالة
تعريض صحة الضحية للخطر	140	0.463	0.01	دالة
الصحة و السلامة المهنية				

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SpssV.22).

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون بين درجات بين تعريض صحة الضحية للخطر والصحة والسلامة لدى عينة الدراسة بلغ (0.463) وهو موجب، ويعني هذا أن الارتباط بين درجات (تعريض صحة الضحية للخطر) ودرجات (الصحة والسلامة المهنية) لدى أفراد عينة البحث وعليه تحققت الفرضية الأولى التي مفادها: توجد علاقة ايجابية بين تعريض صحة الضحية للخطر والصحة والسلامة لدى عينة الدراسة.

ومنه يمكن تفسير هذه النتائج في ضوء

من خلال النتائج التي توصلنا إليها في هذه الدراسة أن هناك علاقة موجبة طردية قوية بين سلوكيات تعريض صحة الضحية للخطر والصحة والسلامة المهنية بلغت (0.463)، حيث أنه كلما زاد معدل ممارسة سلوكيات تعريض صحة العامل (الضحية) للخطر في مكان عمله يؤدي إلى ظهور أعراض قد تكون نفسية وجسدية وحتى سلوكية لديه وهذا حسب النتائج المتوصل إليها.

وحسب دراسة (حشلافي 2008) من تأثيرات على الصحة العامل : اضطراب نبضات القلب 14 %، أمراض قولون 20 %، الهيجان 46 %، فقدان الرغبة بالعمل 6% وتتطابق نتائجه و دراستنا كون هذا النوع من السلوكيات التي تمارس من قبل المعتدي والذي هو المسؤول عندما يصعد وتزيد وتيرة هذه المضايقات السلوكية لكي تبلغ ذروتها القصوى من أجل بسط وفرض سلطته وتحقيق أهدافه.

في هذه المرحلة تتحول العداوة الخفية إلى العداوة بصورة صريحة وبذلك تبدأ مرحلة التدمير المعنوي، حيث أنه كل الوسائل مناسبة بما فيها العنف الجسدي واستغلال بيئة العمل "العوامل الفيزيائية" لتحطيم العامل المحدد وحسب (خلود ديب العويوي 2008) تناولت العوامل المؤثرة على أداء العمال ورتبتها وجدت ان "القيام بعمل خطر" من أسباب انعدام الامن الصناعي وهو ما يساهم في تعريض صحة وسلامة العمال المهنية للخطر. كما نوهت كذلك ل" ثم ضعف الإضاءة، تبعها الإشعاعات مثل الضوء الصادر عن عملية اللحام، ثم انتشار روائح حادة، يليها شدة الإضاءة، يتبعها ارتفاع درجة الرطوبة، بعدها الغازات الناتجة عن العملية الصناعية مثل غاز ث اني أكسيد الكربون، ثم وجود أدخنة في مكان العمل.

ويمكن أن تؤدي هذه المضايقات إلى الإعدام النفسي أو إلى الانتحار، فالإصابة هنا تصيب العامل أو الشخص بصفة عامة بصورة مباشرة تماما فيتم بذلك إطفاء التجديد والمبادرة لدى العامل بشكل رهيب، وبذلك يصبح الفرد مجرد شيء مزعج لا هوية له فتتحول علاقة النزاع إلى كراهية لدرجة الرغبة في تدمير الآخر، وفي هذا العنف تغيب مصلحة المؤسسة عن نظر المعتدي الذي يريد موت ضحيته تحديدا إن صح التعبير.

وبناء على ذلك فإن الفرضية العامة تحققت، حيث أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تعريض سمعة الضحية للخطر والصحة والسلامة المهنية لدى العمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية، وهي علاقة ارتباطية إيجابية قوية بلغت (0.463).

خاتمة

خاتمة:

من خلال اطلاعنا على العديد من معيقات التي تمنع تطور المؤسسة ،اثارنا موضوع التحرش النفسي ولما له من اهمية في الوقت الحاضر الذي جعل دراستنا تتجه نحوه واخترنا الصحة والسلامة المهنية كمتغير له، حيث انطلق هذا البحث من تساؤل حول علاقة التنكيد الوظيفي بالصحة والسلامة المهنية، في شركة صيانة التجهيزات الصناعية وبالاعتماد على أدبيات ودراسات التي لها علاقة بالموضوع، افترضنا أن العاملين بشركة صيانة التجهيزات الصناعية يعانون من التنكيد "تحرش نفسي" في وسطهم المهني، يمكن القول أن التنكيد يرتبط سلبيا بالصحة والسلامة المهنية وذلك من خلال العلاقة العكسية بينهما. لذا وجب البحث عن الآثار السلبية للتنكيد في العمل وبالتالي من أجل التقليل من هذه السلوكيات التي قد تؤثر على صحة والسلامة الافراد المهنية.

وهذه النتائج تبين أن العاملين بشركة صيانة التجهيزات الصناعية يتعرضون الى مجموعة من سلوكيات التنكيد بمختلف أنواعها وتصنيفاتها، ك تشويه سمعة العامل بين زملائه من خلال الكذب والقذف وإطلاق الشائعات والاستهزاء به وضرب مصداقية العامل في العمل مثل إعطائه مهام مهينة أو سحب المسؤوليات منه بشكل تعسفي أو مراقبته وانتقاده من أجل التقليل وتصغير مهامه، كما تصل خطورة هذه السلوكيات الى مضايقات تهدف الى إلحاق الضرر بصحة العامل وذلك بإجباره على القيام بمهام تضر بصحته دون الأخذ بعين الاعتبار حالته الصحية "الجسمية، النفسية" أو سنه، والتي تؤدي في الأخير الى آثار سلبية على المستوى الشخصي للفرد كالإحباط، القلق، عدم الثقة بالنفس، أمراض سايكوسوماتية، وغيرها من الاضطرابات، كما أن التنكيد في الوسط المهني ينعكس بالصورة المباشرة على جودة الخدمة المقدمة التي ينجزها العامل وعلى صورة المؤسسة.

ولأهمية واضحة لموضوع التنكيد في العمل الذي يؤثر على نجاح المنظمات وتحقيق صحة وسلامة أعضائها، فالمنظمة ذات التسيير العقلاني تعمل على الحفاظ على سلامة

مواردها البشرية، والتكفل بالضحايا من خلال إتباع استراتيجيات الوقائية لزيادة الوعي بها قصد ضمان بيئة سليمة ومهيئة للعمل، وتجنب كل الآثار السلبية الناجمة عنها على مستوى الأفراد وعلى مستوى المنظمة وعلى مستوى المجتمع ككل.

توصيات و اقتراحات:

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها، ونظرا للنتائج المتوصل إليها نقدم بعض الاقتراحات والتوصيات التي نتمنى أن تؤخذ بعين الاعتبار.

أولاً: بالنسبة للدراسات والبحوث العلمية:

❖ القيام بدراسات نفس اجتماعية على العاملين بالقطاع الصناعي من أجل التعرف على خصوصية الشركة وأهم المشكلات التي تواجهها.

❖ إجراء المزيد من الدراسات الميدانية التي تتناول علاقة التنكيد الوظيفي في الوسط المهني لدى العاملين بالقطاع الصناعي بمتغيرات أخرى تستحق إلقاء الضوء عليها كالصحة النفسية، الأمراض المهنية، الأداء الوظيفي، ترك العمل، الولاء التنظيمي، الرضا الوظيفي والدعم الاجتماعي.

❖ إجراء دراسات مسحية لتحديد بدقة أهم مصادر التحرش في الوسط المهني والآثار الناجمة عن هذه الظاهرة واستراتيجيات المواجهة والتعامل معها.

❖ إجراء دراسات مقارنة بين مختلف القطاعات حول مستوى التحرش النفسي في الوسط المهني.

ثانياً: بالنسبة لشركة صيانة التجهيزات الصناعية:

❖ تصميم برامج فعالة حول الامتثال للأخلاقيات وتنفيذها بشكل صارم من أجل توفير بيئة سليمة خالية من أي سلوكيات التنكيد " تحرش نفسي".

❖ الارتقاء بالسلوكيات التي يمارسها كل فردا على حدى، وهو الأمر الذي ينعكس على المؤسسات بصورة واضحة وذلك من خلال تطبيق استراتيجيات التحفيز المعنوي من أجل تحسين السلوكيات داخل العمل مثل ما هو معمول به في الدول المتقدمة.

❖ إلزام أصحاب العمل أو المسيرين بتأمين بيئة سليمة وذلك عن طريق اتخاذ إجراءات وقائية لتفادي وقوع سلوكيات التحرش النفسي في المؤسسة أو معالجة الموضوع في حالة

وقوعه (ضمان نظام داخلي للمؤسسة ب مواد خاصة بالتحرش النفسي وإيجادا أصول تقديم الشكوى في جميع الحالات التي يوضع فيها نظاما داخليا أو يكون فيها وضع هذا النظام إلزاميا وفق قانون العمل أو أي عقد جماعي).

❖ إنشاء هيئات خاصة بحماية العمال المتضررين والشهود من أي تدبير تعسفي أو انتقامي.

❖ ضمان حقوق المتضرر من التأكيد في الوسط المهني بترك العمل على عاتق المؤسسة بالحصول على تعويض يتناسب مع خطورة الأفعال والسلوكيات المتكررة.

❖ تكوين القادة والمسيرين على تبني استراتيجيات من أجل التفريق بين الأساليب القيادية وسلوكيات التحرش النفسي.

❖ تجريم سلوكيات في التأكيد في الوسط المهني من خلال وضع قوانين تتضمن عقوبات وإجراءات قانونية لحماية العاملين بالقطاع الصناعي.

قائمة المصادر والمراجع

1. ابودوح، خالد كاظم. (2006). انحراف السلطة والتكيد المعنويات في الحياة اليومية .
<https://www.ssrcaw.org/ar/print.art.asp?aid=81877&ac=2>
2. بدران. امل بكري و اخرون. (2009) .الصحة والسلامة العامة. دار الفكر ناشرون وموزعون. عمان، الأردن.
3. بزايدة نجاة. (بدون تاريخ). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالتكيد المعنوي لدى عينة من العمال بميناء وهران. مجلة المواقف للبحوث والدراسات.الجزائر.
4. بزايدة، نجاة. (2020). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالتكيد المعنوي لدى عينة من العمال بميناء وهران. مجلة المواقف للبحوث والدراسات.
5. بسمة خضراوي. (2014). اجراءات السلامة المهنية وعلاقتها بالرضا المهني ،رسالة الماستر. بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.الجزائر، قسنطينة.
6. بن يحيى عمار. (2018). التكيد في العمل وعلاقته بالتمائل التنظيمي في المؤسسة رسالة دكتوراه. كلية علم النفس وعلوم التربية، الجزائر. قسنطينة.
7. بوخمم، عبد الفتاح. علي موسى، حنان. (2009). أثر الصحة والسلامة المهنية على الكفاءة الإنتاجية في مؤسسة هنكل. الملتقى العلمي الدولي حول الأداء وفاعلية المنظمة في ظل التنمية المستدامة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية. الجزائر.
8. بوخنوفة يحيى. (2020). الرقابة على اجراءات الصحة و السلامة المهنية و دورها في الوقاية من الاخطار المهنية. العدد 02(14)،
<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/126633>

9. بيلينجر ج. (2017). التحرش و العنف ضد النساء و الرجال في عالم العمل منظور النقابات العمالية و عمبها في هذا المجال مكتب العمل الدولي /مكتب تشاطات العمال . منظمة العمل الدولية. سويسرا.
10. الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية. (2006). القانون الاساسي العام للوظيفة العمومية. الجزائر : الجريدة الرسمية.
11. الجمهورية الشعبية الجزائرية. (1996/5/5). الجريدة الرسمية للدولة الجزائرية. يحدد قائمة الامراض التي يحتمل ان تكون مصدرها مهنيا وملحقه 1 و2. المطبعة الرسمية. الجزائر.
12. الجمهورية الشعبية الجزائرية. (1983). الجريدة الرسمية للدولة الجزائرية. الجزائر: المطبعة الرسمية.
13. حشلافي، حميد. (2008). التحرش النفسي في الوسط المهني (ط1). الجزائر، وهران: دار النشر.
14. حنان علي موسى. (2007). الصحة والسلامة المهنية وأثرها على الكفاءة الإنتاجية في المؤسسة الصناعية هنكل -الجزائر مركب شلغوم العيد. رسالة الماجستير. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير. قسنطينة، الجزائر.
15. خالدي محمد. (دون سنة). قراءة تحليلية في الوضع السلامة والصحة المهنية بالجزائر وفقا لمعايير العمل الدولية. العدد(2). مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. تم الاسترداد من <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/20944>
16. الخطيب، احمد راغب. خالد، فتحي ماضي. (2010). السلامة المهنية العامة. (ط1). الأردن: دار كنوز المعرفة.

17. ديب العويوي، خلود. (2008) واقع الأمن الصناعي ومدى تأثيره على أداء العاملين في منشآت القطاع الخاص الصناعية بمنطقة جنوب الضفة الغربية، كلية الدراسات العليا رسالة ماجستير، الخليل، فلسطين.
18. رمضان، عمومن. معمري، حمزة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل حوادث العمل أسبابها وأساليب خفضها جامعة ص557. <https://dspace.univouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/5707/1/32.pdf>
19. زعتر، نورالدين. (2010). القلق سلسلة الامراض النفسية. https://www.researchgate.net/publication/337499566_ktab_alqlq
20. زيدان، حسان. (1994). السلامة والصحة المهنية. (ط1). دار الفكر للنشر والتوزيع. الاردن، عمان
21. عثمان، عزالدين. (2019)، تقييم وإدارة المخاطر المهنية دراسة أرغونومية بواسطة مواصفات (أوشا) OSHA وحدات سوناطراك لنقل وتحويل الغاز بأرزيو- وهران-، رسالة دكتوراه، قسم علم النفس، وهران، الجزائر.
22. غربي، صبرينة. معمري، حمزة. (2013). الصراع التنظيمي كاستجابة سلوكية تعيق الالتزام التنظيمي في المنظمات الحديثة. الجزائر، ورقلة. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/40018>
23. فاروق، عبد فيلة السيد، محمد عبدالمجيد، (2005) السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. (ط1). دار المسيرة للنشر والتوزيع. الاردن، عمان.
24. قطيشات، تالا. البياري نهلة واخرون(2005). مبادئ في الصحة والسلامة العامة. (ط1). دار المسير للنشر والطبع. الاردن، عمان.
25. قويدر، دوباخ. (2009). دراسة مدى مساهمة الامن الصناعي في الوقاية من إصابات حوادث العمل والامراض املهنية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل. مذكرة لنيل شهادة الماجستير علم النفس. الجزائر، قسنطينة

26. كبيسي، عبد جهاد. (1988)، العوامل المؤثرة في حوادث العمل، دراسة ميدانية في المنشأة العامة لصناعات الزجاج والسيراميك، رسالة ماجستير، الجامعة المستنصرية، العراق.

27. لوكيا الهاشمي. (2006). السلوك التنظيمي.(ط1). دار الهدى للطباعة والتشريع والتوزيع عين مليلة، الجزائر.

28. مرزوقي مريم.(2017). الوقاية من حوادث العمل في المؤسسة الجزائرية .مذكرة ماستر. الجزائر، ام البواقي.

29. منظمة الصحة العالمية. (2005) .تعزيز الصحة النفسية "مفاهيم،البيانات المستجدة، الممارسات". القاهرة : المكتب الاقليمي لشرق المتوسط.

30. وازي، طاوس. نوار، شهرزاد.(2018).الضغط المهني والصحة والسلامة النفسية لدى عمال القطاع الصحي. الجزائر، ورقلة.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/article/101187>

31. ويب طب. (18, 04, 2021).

https://www.webteb.com/articles/_17451

المراجع الأجنبية:

1. Christoph, D. (1998). *Souffran en france, La banalisation d'injustice social*. paris: seuil.
2. Heinz Leymann, M. (1996). *La persécution au travail*,. Paris: Seuil.
3. Hirigoyen.MR. (2001). *Le harcèlement moral dans la vie professionnelle*. paris: syros.
4. Lars Johan Hauge. (2015). Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study, in:<https://www.researchgate.net/publication/263042871>
5. Ravisy, P. (2000). *Le harcèlement moral au travail*. Paris: Delmas Express.
6. Robert. (2009). *Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française Nouvelle édition du Petit Robert de Paul ROBERT*. (J. R.-D. REY, Éd.) Paris: Texte remanié et amplifié sous la direction de.

7. Salah-Eddine lila. (2008). *Le harcèlement mora ou travail* (Vol. these de doctorat). paris, des siences humaines: universite paris.
8. Toumsin, C. (2005). *Le harcèlement moral : Quelles solutions pour lesvictims?* 2. passerelle a horaire decalemanagementinternational.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

المسيلة في: 2021/03/22

إلى السيد: رئيس مصلحة المستخدمين / موارد بشرية

الموضوع: تسهيل مهمة لإجراء الدراسة الميدانية

تحية عطرة وبعد ...

في إطار انجاز دراسة ميدانية (مذكرة تخرج) لطلبة السنة الثانية ماستر

الشعبة: علم نفس

نرجو من سيادتكم المحترمة تسهيل مهمة الطالب (ة) المذكور (ة) أدناه وتقديم المساعدة الممكنة واللازمة في حدود أغراض البحث العلمي، وما يسمح به القانون، وهذا على مستوى المصالح التي تشرفون عليها.

عنوان الدراسة:

التكيد الوظيفي وعلاقته بالصحة والسلامة العمال / دراسة ميدانية سوناغاز

المشرف: علوطي عاشور



1- اسم ولقب الطالب: جناب جميلة رقم التسجيل 161635087247

في الفترة الممتدة من : 2021/03/29م إلى غاية 2021/06/10م

في الأخير لكم منا أسمى عبارات التقدير والاحترام.

نائب العميد المكلف بالتدريس والبحث العلمي

العلمي والعلاقات الخارجية

الدكتور: مرزوقال إبراهيم



Téléphone / Fax
E-mail

(213) 0355353054
univ28psy@yahoo.com

قسم علم النفس . الهاتف / الفاكس
البريد الالكتروني



شركة صيانة التجهيزات الصناعية
 SOCIETE DE MAINTENANCE DES ÉQUIPEMENTS INDUSTRIELS

CONVENTION DE STAGE PRATIQUE

Entre :

L'université Mohamed Boudiaf - Faculté des Sciences Humaines et Sociales M'sila

Représentée Par Mr :

En qualité de

La société de Maintenance des Equipements Industriels (M.E.I société du groupe SONELGAZ), représentée par : Madame : **KHELIFI Amel** Chef Département des Ressources Humaines P/I

D'autre part.

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

ARTICLE 01 :

La présente convention a pour objet l'organisation du stage pratique à l'intention de L'étudiante :

- **DJENDJAB Djamila**

Spécialité : **Master M2 Travail, Organisation et Gestion des Ressources Humaines.**

ARTICLE 02 :

Le stage pratique qui se déroulera à M.E.I Société du Groupe SONELGAZ à la Direction Général Dépt R H est d'une durée de **20 jours** du **29/03/2021** au **01/06/2021 inclus**, à raison de (02) deux jours par semaine (**Lundi et Mardi** de chaque semaine).

ARTICLE 03 :

Durant sa présence sur les lieux du stage, le stagiaire est placé sous l'autorité hiérarchique de l'encadreur désigné et est soumis au règlement intérieur de la société.

A cet effet, l'organisme d'accueil devra porter à la connaissance du stagiaire, dès son arrivée sur le lieu du stage, l'ensemble des dispositions du règlement intérieur ainsi que les consignes d'hygiène et de sécurité en précisant les risques et/ou les sanctions encourues.

ARTICLE 04 :

En cas d'absence non justifiée ou si le stagiaire commet des manquements dans l'observation du règlement intérieur de l'organisme d'accueil, celui-ci peut lui adresser un avertissement qui sera communiqué immédiatement à la direction de L'université Mohamed Boudiaf - Faculté des Sciences Humaines et Sociales M'sila. par lettre recommandée avec accusé de réception.

Au cas où le stagiaire fait l'objet de trois (03) avertissements ou commet une faute grave telle que définie dans le règlement intérieur de la société, l'organisme d'accueil peut suspendre immédiatement le stage pratique et procéder à son renvoi (sans préavis) après en avoir informé, par lettre recommandée avec accusé de réception, la direction de L'université Mohamed Boudiaf - Faculté des Sciences Humaines et Sociales M'sila. qui prendra les dispositions prévues en la matière.

ARTICLE 05 :

la direction de L'université Mohamed Boudiaf - Faculté des Sciences Humaines et Sociales M'sila s'engage à contracter une police d'assurance conventionnelle au profil du stagiaire pour toute la durée du stage.

ARTICLE 06 :

L'organisme d'accueil ne prend en charge ni l'hébergement ni la restauration ni la rémunération de quelque nature que ce soit du stagiaire.

ARTICLE 07 :

L'organisme d'accueil assure dans la mesure du possible le transport du stagiaire entre la ville de M'sila et le lieu du stage en utilisant les bus du transport des travailleurs de la société.

ARTICLE 08 :

L'organisme d'accueil est tenu de mettre à la disposition du stagiaire les moyens matériels et pédagogiques (documentation) nécessaires au déroulement du stage.

ARTICLE 09 :

Le stagiaire est tenu pendant la durée de son stage, comme après son expiration, d'observer la discrétion la plus absolue concernant les faits, informations et documents dont il a eu connaissance à l'occasion de son stage et doit s'abstenir de tout acte de nature à nuire aux intérêts matériels et moraux d l'organisme d'accueil.

ARTICLE 10 :

Le stagiaire est tenu à déposer auprès de la structure d'accueil, un exemplaire du rapport de stage de ses travaux.

ARTICLE 11 :

En cas de difficultés pouvant découler de l'application de la présente convention, les deux parties s'engagent à régler à l'amiable leur différend.

ARTICLE 12 :

La présente convention expire le : 01/06/2021

Pour la Direction de L'université Mohamed Boudiaf
- Faculté des Sciences Humaines et Sociales M'sila.



Le Chef Département Ressources
Humaines P/I



الملاحق

القسم الأول:

يرجى الإجابة على الأسئلة التي تتضمن معلومات عامة بوضع إشارة (X)

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- المنصب الوظيفي:

إطار عون تحكم عون تنفيذ

3- الخبرة العملية:

أقل من 5 سنوات من 10 سنوات وأقل من 15
 من 5 سنوات وأقل من 10 من سنة 15 وأقل من 20
 من 20 سنة فأكثر

القسم الثاني:

هل تعرضت لاحد لسلوكيات الاتية في العمل خلال 6 اشهر الأخيرة؟

الرقم	العبارات	موافق	احيانا	غير موافق
سلوكيات تشويه السمعة الشخصية للضحية في العمل				
1	يقول أشياء سيئة عنك.			
2	ينشر الشائعات والأكاذيب عنك.			
3	يسخر منك أمام الآخرين.			
4	يهاجم محيطك الشخصي من خلال سلوك التخويف مثل توجيه أصابع الاتهام.			
5	يتهمك بأنك مريضا عقليا.			
6	يقترح عليك الذهاب للعلاج عند طبيب مختص في الأمراض العقلية.			
7	يقلد طريقة مشيك أو صوتك أو تصرفاتك قصد الاحتقار.			
8	يتعدى على وجهات النظر السياسية والدينية الخاصة بك.			
سلوكيات تشويه السمعة المهنية للضحية في العمل				
9	يسخر من قدراتك.			

10	يرغمك على إنجاز مهام دونية لا تتناسب مع وظيفتك العادية		
11	يسند عملك لأحد زملاءك أقل منك من حيث تدرج السلطة في العمل.		
12	يمنع عنك المعلومات التي تعيق أدائك في العمل.		
13	لا يؤخذ في الحسبان أي فكرة أو مقترح من مقترحاتك.		
14	ينتقد عملك أمام الحضور بطريقة السب والاحتقار		
15	يسند لك عبا كبيرا في العمل أكثر من الآخرين.		
16	يقلل من شأنك معارضا قراراتك لطرق عملك.		
17	يقوم باستبدال المهام الرئيسية مهام تافهة وإسنادها لك.		
18	يشكك في قدراتك حول اتخاذ القرار.		
19	يكرر تذكيرك بأخطاء بدرت منك أثناء العمل.		
20	يراقب عملك بصفة مفرطة.		
21	يعطي لك أوامر غير واضحة.		
سلوكيات التي تهدف إلى تعريض صحة الضحية للخطر			
22	يجبرك على القيام بمهام تضر بصحتك.		
23	يكلفك بأعمال غير صحية تسبب إلى القوة الجسدية.		
24	يعرضك للضغوط ليدفعك إلى الاستقالة.		
25	يلزمك بدفع تكاليف وخسائر مادية لست ملزما بما قصد إيدانك.		
26	يقوم بتهديديك عن طريق العنف الجسدي (تلميح، لمسات... إلخ)		
27	يستعمل العنف المنخفض قصد تحذيرك. (صفح الباب.)		
الصحة والسلامة المهني			
1	تسهل المؤسسة على تطبيق القوانين واللوائح الخاصة بالصحة والسلامة المهنية بصرامة.		
2	يطبق العمال القوانين واللوائح الخاصة بالصحة والسلامة المهنية.		
3	هناك التزام باستخدام معدات الوقاية الشخصية.		
4	تعتمد المؤسسة على المنشورات لتوجيه العمال في كيفية استخدام وسائل الوقاية.		
5	القانون الداخلي يتضمن القوانين الخاصة بالتعويضات وتأمين العاملين.		
6	يوفر مكان العمل الأمن لأداء المهام.		

7	قوانين السلامة المهنية واضحة ومحددة		
8	تفرض المؤسسة عقوبات ردية على غير الملتزمين باستخدام وسائل الوقاية		
9	إصدار التعليمات التي تلزم العاملين باتخاذ إجراءات السلامة المهنية أثناء القيام بالعمل		
10	معدات الوقاية الشخصية متوفرة في الوقت (لباس، خوذة، قفاز، نظارة، أحذية .)		
11	هناك أنظمة الإنذار لتحذير العامل بالخطر في مكان العمل.		
12	بناء مكان العمل مصمم بتصميم جيد الجدران والأبواب والنوافذ (مبني من مواد غير قابلة للاشتعال ومقاومة للمواد الكيماوية الانفجارات).		
13	هناك تجهيزات جيدة تضمن مراقبة (إضاءة، تهوية، حرارة، ضوضاء)		
14	الفحص الدوري يتم بطريقة جيدة و كافية (الأنابيب الغاز و الماء ، الأسلاك الكهربائية وسائل الرفع).		
15	توفير الإسعافات الأولية في أماكن العمل.		
16	مخارج الطوارئ متواجدة بأعداد كافية في الأماكن المناسبة.		
17	تعتمد المؤسسة على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.		
18	تعتمد المؤسسة على الآلات المزودة بأجهزة الأمان.		
19	المكان الذي أعمل فيه صحي.		
20	الفحص الطبي الأولي للعاملين اثناء عملية التوظيف (فعال).		
21	الفحص الطبي الدوري للعاملين فعال.		
22	تحتوي المؤسسة على مرافق الصحية (المراحيض، المغاسل، الحمامات، غرفة الإسعافات الأولية).		
23	تحمي المؤسسة العاملين من الإصابة بالأمراض المهنية.		
24	يساهم العامل بنفسه في التقليل من الإصابات بالحوادث العمل والأمراض المهنية.		
25	تحمي المؤسسة صحة العاملين من الأضرار الناتجة عن مخاطر العمل.		
26	العلاج الفوري المناسب للأمراض المهنية التي تصيب العامل أثناء قيامه بعمله.		

Corrélations

[Jeu_de_données1] J:\relation\الميدانية الدراسة\Sans titre2.sav

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المجموع	140	29,152	10,284	0,9149

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المجموع	140	20,741	4,187	0,0095

Corrélations

Corrélations

		المجموع	V1
المجموع	Corrélation de Pearson	1	,471**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	536	140
V3	Corrélation de Pearson	,471**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	140	140

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

CORRELATIONS

/VARIABLES=المجموع تشويه السمعة الشخصية
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE

Corrélations

		المجموع	V1
المجموع	Corrélation de Pearson	1	,529**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	140	140
V4	Corrélation de Pearson	,529**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	

N	140	140
---	-----	-----

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

CORRELATIONS

/VARIABLES=المجموع تشويه السمعة المهنية
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		المجموع	V1
المجموع	Corrélation de Pearson	1	,463**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	140	140
V5	Corrélation de Pearson	,463**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	140	140

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

CORRELATIONS

/VARIABLES=المجموع الصحة و السلامة المهنية
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		المجموع	V1
المجموع	Corrélation de Pearson	1	,424**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	140	140
V2	Corrélation de Pearson	,424**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	140	140

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

CORRELATIONS

/VARIABLES=المجموع التنكيد الوظيفي
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research

University of Mohammed Boudiaf - M'sila
Faculty of Humanities and Social Sciences
Department of Psychology



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس

تصريح شرقي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله:

السيد (ة): هناح جويلية الصفة: طالب، أستاذ، باحث خلاليد
الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 2.0360037 والصادرة بتاريخ: 25/04/2016
والمسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم النفس
والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة تخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)
عنوانها: التنكيد الوظيفي وعلاقتها بالرضا واللامبالهية
د. راسمة حميد أزيد - نشر لآلة كيميائية التجهيزات الصناعية - طرابلس
أصرح بشرقي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة
في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 21/05/2021

توقيع المعني (ة)



المرجع: القرار 1082 المؤرخ في 27 ديسمبر 2020

عموميات حول شركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة :

سنحاول من خلال هذا المبحث التعرف على شركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة، وذلك بالتطرق إلى نشأتها ونشاطها والأهداف التي تسعى لتحقيقها وعملاتها ، وكذا هيكلها التنظيمي بالإضافة إلى دائرة الموارد البشرية وعملها. *التحليل من منظور دراسي*

تقديم شركة صيانة التجهيزات الصناعية :

أولا: التعريف بشركة صيانة التجهيزات الصناعية :

مرت الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز (سونلغاز) بتطورات عديدة من سنة 1947 إلى يومنا هذا، وهي شركة عمومية جزائرية أسند إليها احتكار وإنتاج الكهرباء ، ونقل وتوزيع الغاز بالداخل و الخارج إلى جانب تطوير الخدمات الطاقية بكل أنواعها ، وتعد شركة صيانة التجهيزات الصناعية إحدى شركات مجمع سونلغاز والتي سنتطرق إليها فيما يلي :

شركة صيانة التجهيزات الصناعية (ص.ت.ص/ش.ذ.أ) SPaMEI/ هي شركة ذات أسهم برأس مال اجتماعي عمومي يقدر ب 250 مليون دينار جزائري مقسم إلى 5000 سهم بقيمة 50.000 دج للسهم الواحد وتسيّر بواسطة مساهم وحيد يتمثل في مجمع سونلغاز .

شركة صيانة التجهيزات الصناعية (ص.ت.ص/ش.ذ.أ) SPaMEI/ عبارة عن وحدة مستقلة تحكمها نصوص القانون التجاري ، وجدت لتحل محل الورشات المركزية للصيانة المنشأة في سنة 1987 وقد انحدرت عن تفريع النشاطات المحيطة لمجمع سونلغاز بتاريخ 1997/12/29 وذلك في إطار تطبيق برنامج إعادة الهيكلة الداخلية الذي شرعت فيه الشركة الأم آنذاك ، والذي اقترح وتم اعتماده فيما بعد عن طريق مجلس التوجيه والمراقبة للشركة (COS)، هذا الأخير ألزم بإنشاء فرع النشاط صيانة التجهيزات الصناعية تحت اسم SPaMEI/ .

ثانيا : الموقع الجغرافي لشركة صيانة التجهيزات الصناعية :

تقع شركة صيانة التجهيزات الصناعية (ص.ت.ص/ش.ذ.أ) SPaMEI/ بمنطقة نراع الحاجة بالمسيلة على بعد 260 كلم جنوب الجزائر العاصمة .

عند إنشاء شركة صيانة التجهيزات الصناعية (ص.ت.ص/ش.ذ.أ) SPaMEI/ كفرع للشركة الأم مجمع سونلغاز آلت إليها مجمل الضمانات القانونية العادية ، وجميع حقوق الاستغلال للأصول العقارية

التي تعود للشركة الأم بمساحة : 19.386.36 م² على مساحة كلية تقدر ب 84.665.35 م² ,
المساحة الشاغرة 35.599.99 م² , المساحة المغطاة 29.202.00 م² .

ثالثا : القدرات البشرية :

يبلغ عدد عمال شركة صيانة التجهيزات الصناعية (ص.ت.ص/ ش.ذ.أ) SpaMEI/ حوالي 930 عاملا يتوزعون على مختلف الورشات والمصالح إلى جانب الفرق المتنقلة الخاصة بالتدخل الميداني عند الموقع في مختلف مناطق التراب الوطني .

يتمتع عمال (ص.ت.ص/ ش.ذ.أ) SpaMEI/ برصيد من الخبرة العالية يفوق 25 سنة يسمح لهم بتلبية احتياجات القطاع الصناعي في مجال الصيانة وإصلاح التجهيزات الخاصة بمراكز التوليد الكهربائي وباقي التجهيزات الصناعية, ويدخل كذلك ضمن المهام التي تقوم بها (ص.ت.ص/ ش.ذ.أ) Spa MEI/ تصنيع وإصلاح مختلف القطع الميكانيكية التي تحتاجها في إطار ممارسة نشاطها .

أهداف وميدان نشاط شركة صيانة التجهيزات الصناعية والمتعاملون معها

أولا : أهداف شركة صيانة التجهيزات الصناعية :

بالنظر للإمكانيات الضخمة التي تتوفر عليها شركة (ص.ت.ص/ ش.ذ.أ) SpaMEI/ سواء المادية المتمثلة في مختلف ورشاتها المجهزة بمختلف الوسائل والآلات ,أو البشرية المتمثلة في عمالها الذين يحوزون على قدرات من التأهيل والخبرة .

فهي تحتل مكانة مرموقة في القطاع الصناعي سمحت بأخذ حصة الأسد في سوق صيانة التجهيزات الصناعية لمواكبة جميع التطورات الحاصلة في العالم ,ويعد احترام المنظومة البيئية من أهم ما تسعى إليه, إذ تحصلت الشركة على مصادقة الأيزو 2000 / 9001 والمتعلقة بنظام الإدارة والنوعية ومن ثم نظام الجودة في طبعته 2008 / 9001 والآن تسعى الشركة جاهدة للحصول على المطابقة 2004 / 14001 المتعلقة بنظام الإدارة والبيئة .

وتتطلع شركة (ص.ت.ص/ ش.ذ.أ) SpaMEI/ إلى توسيع نشاطاتها بالشركة مع المتعاملين الوطنيين أو الأجانب لضمان تقديم أجود الخدمات لزيائنها .

ثانيا : ميدان نشاط شركة صيانة التجهيزات الصناعية :

- إعادة تأهيل المولدات الكهربائية على مستوى الورشات .
- التفقيش الدوري والميداني للتربينات الغازية والبخارية والمولدات الديزل .
- إعادة تأهيل الآلات ذات الضغط المتوسط والضغط المنخفض .
- المعالجة الحرارية .

- الأشكال الميكانيكية الكبرى .
- توازن عجلات التربينات والمحركات الكهربائية الكبرى .
- أشغال النحاسة والتلحيم (إعادة التبطين الأنبوبي , تصليح كرات الضغط المنخفض , قوالب القنوات , تصليح القنوات الهيدروليكية) .
- تصليح وسائد المحركات بجميع أنواعها .
- تصليح وتلييس القطع بتقنية البلازما (نوع HVOF /APS) .

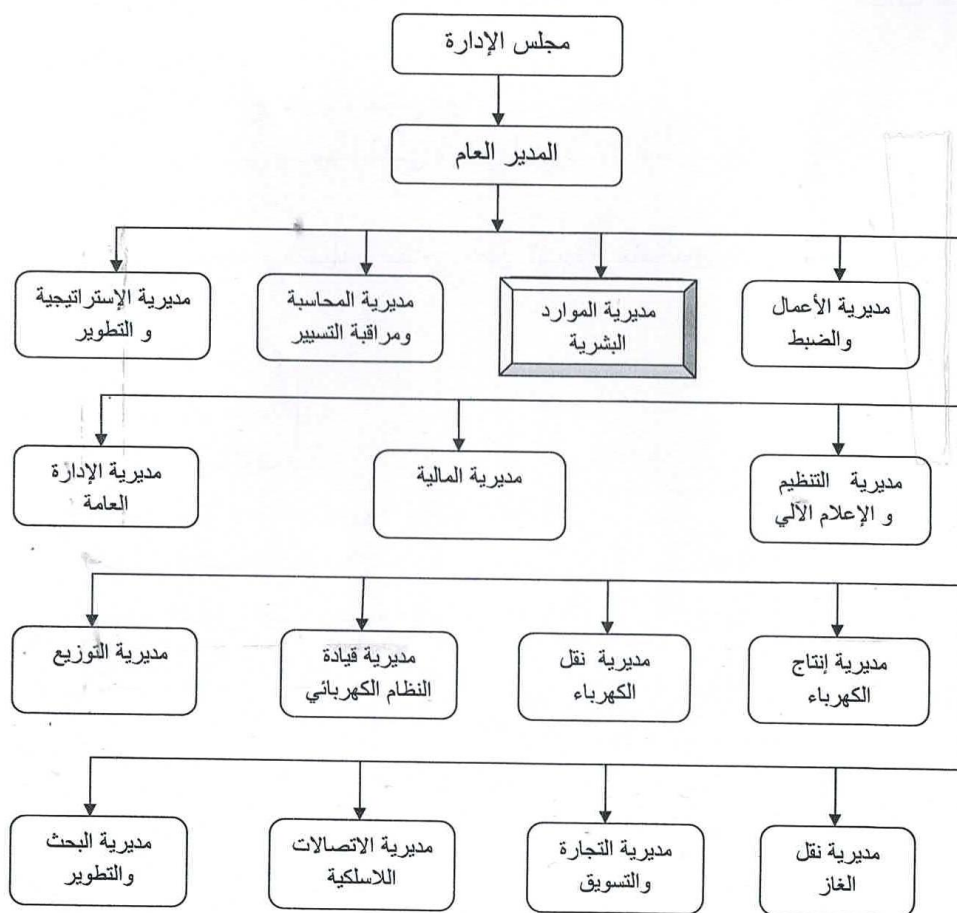
ثالثا: المتعاملون مع شركة صيانة التجهيزات الصناعية :

تتعامل شركة (ص.ت.ص / ش.ذ.أ) / SPAMEI مع عدة شركات وطنية وأجنبية في مختلف المجالات نذكر منها :

- جميع وحدات إنتاج الكهرباء لمجمع سونلغاز .
- سوناطراك (حاسي مسعود , حاسي الرمل , أورهود , واد نومار , عين أمناس , بطيوة ...)
- نפטال , نفتاك , أوزافار .
- مصانع الإسمنت (المسيلة , مفتاح , عين الكبيرة , حامة بوزيان , سعيدة , عين توتة , بني صاف ...)
- ميपाल ستيل عنابة .
- أنسالووانارجيا , ايطاليا .
- كوسيدار , ميطنوف .
- هيدرو- إيماننا جمانت , هيدرو- كنال , ANB .
- فارتيال , فرفوس , ديال .
- جومو , ألتوم (فرنسا , سويسرا) .
- مجموعة أورهودلسونطراك .
- الجيش الوطني الشعبي (القوات البرية , القوات البحرية) .
- رينولد- مالا (ألمانيا) .

تفصيل الهيكل التنظيمي لشركة صيانة التجهيزات الصناعية :
أولا : الهيكل التنظيمي للمجمع الأم (سونلغاز) :

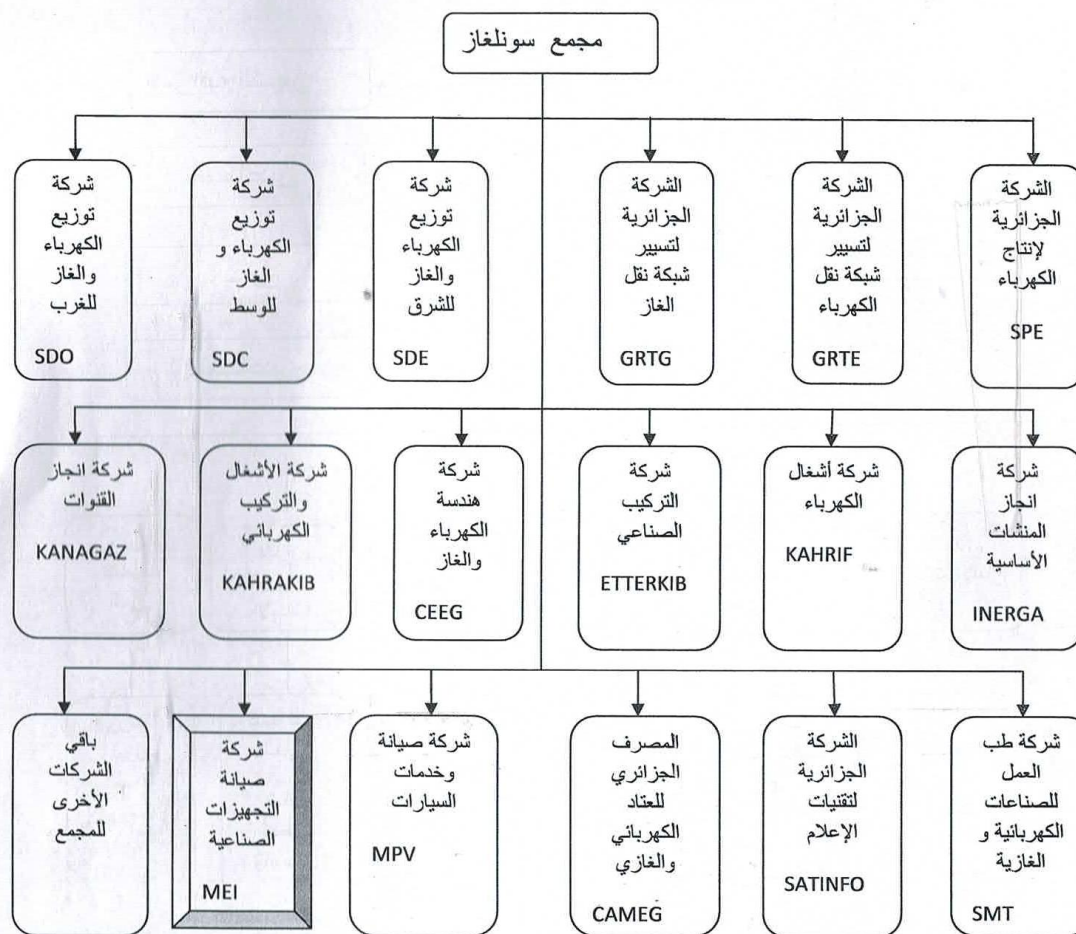
الشكل رقم (03 - 01) : يمثل الهيكل التنظيمي العام لمجمع سونلغاز



المصدر : شعبة تسيير المستخدمين لشركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة .

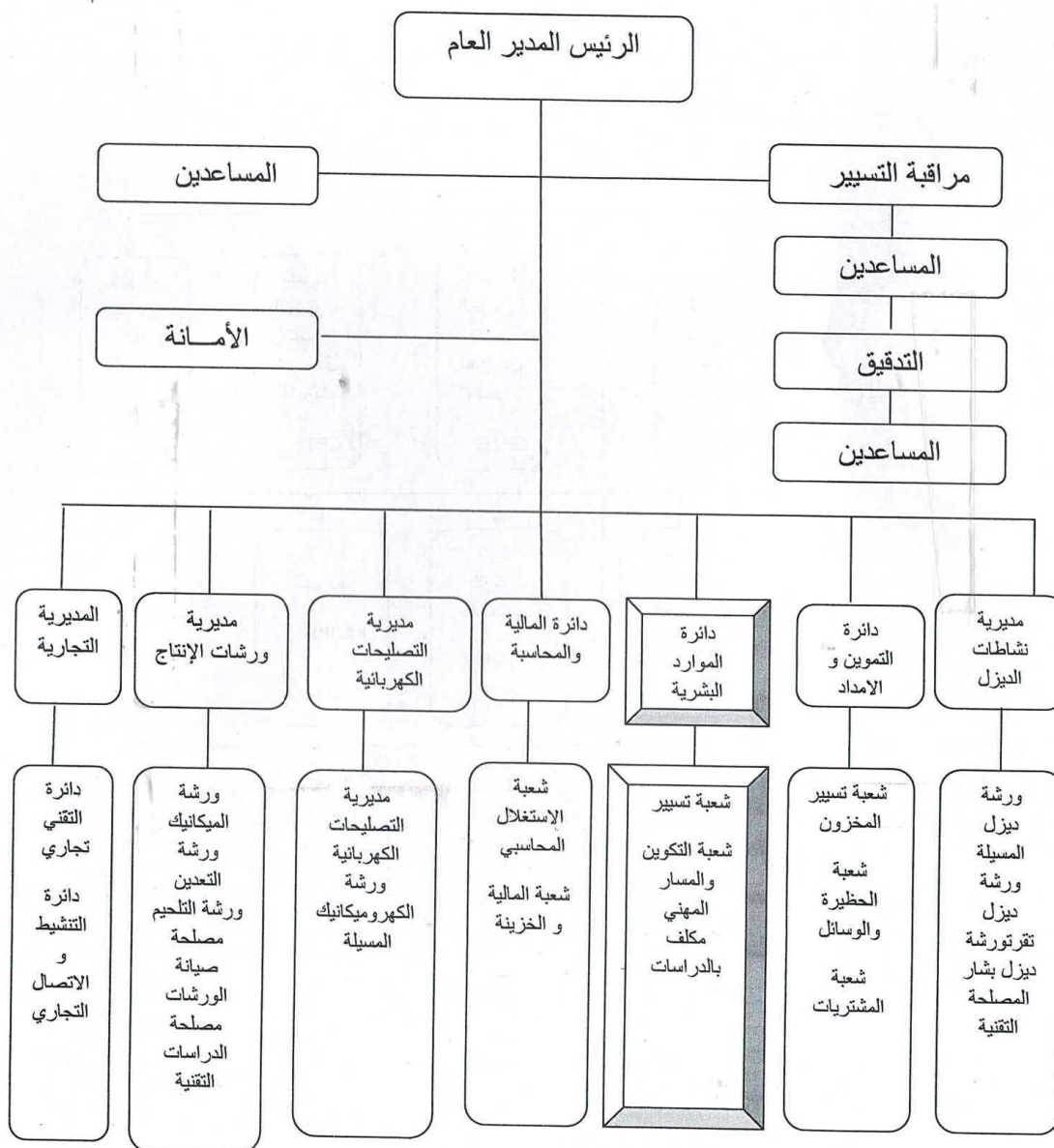
ثانيا : بعض شركات مجمع سونلغاز :

الشكل رقم (03-02) : يمثل بعض شركات مجمع سونلغاز



المصدر : شعبة تسيير المستخدمين لشركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة .

ثالثا: الهيكل التنظيمي لشركة صيانة التجهيزات الصناعية :
الشكل رقم (03 - 03) : يمثل الهيكل التنظيمي لشركة صيانة التجهيزات الصناعية



المصدر : شعبة تسيير المستخدمين لشركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة .

رابعاً : تفصيل الهيكل التنظيمي لشركة صيانة التجهيزات الصناعية :

تتم ركيزة نجاح أي شركة في مدى حسن اختيارها للهيكل التنظيمي الذي يوافق نشاطها ويحقق أهدافها وتقوم شركة صيانة التجهيزات الصناعية على تنظيم نشاطها و توزيع مهامها وفقاً للمخطط الذي يتشكل من الرئيس المدير العام ومديريات ودوائر رئيسية وهي وفق الترتيب التالي :

1 / الرئيس المدير العام : يعتبر المسؤول الأول في الشركة و العضو المسير بالنسبة لمجلس إدارة الشركة .

- يضمن التسيير الإداري والمالي للشركة بالتنسيق مع دائرة الموارد البشرية ودائرة التمويل و الإمداد ودائرة المالية و المحاسبة

- يضمن التسيير التقني لكل الأشغال والمشاريع التي تباشرها الشركة بالتنسيق مع المصالح التقنية و مديري مختلف المصالح التقنية ومتابعة سيرورة العمل داخل الورشات وخارج الشركة (عند الموقع) .

- يضطلع بتحديد السياسة التجارية للشركة بالتنسيق مع المديرية التجارية ويسهر على تحقيق الأهداف (المسطرة) .

- يسهر على حسن تسيير المناخ الاجتماعي داخل الشركة بالتنسيق مع الشركاء الاجتماعيين (النقابة , لجنة المشاركة) .

2 / المديرية التجارية : تسهر المديرية التجارية لشركة صيانة التجهيزات الصناعية على تحديد الإستراتيجية التجارية للشركة , وتوفير الوسائل اللازمة لبلوغ الأهداف التجارية المتوقعة و ذلك بعد تحليل و تقييم مختلف مقومات السوق الداخلية والخارجية .

- تحدد الخطط التجارية السنوية وتحاول دخول أسواق جديدة تدخل ضمن نشاطها .

- تحديد وتنسيق وسائل تطوير رقم أعمال الشركة .

- تحصيل ديون الشركة المترتبة على زبائنها .

- المشاركة في التظاهرات والمعارض التجارية للتعريف بالشركة وإشهار نشاطها لدى مختلف المتعاملين الوطنيين و الأجانب .

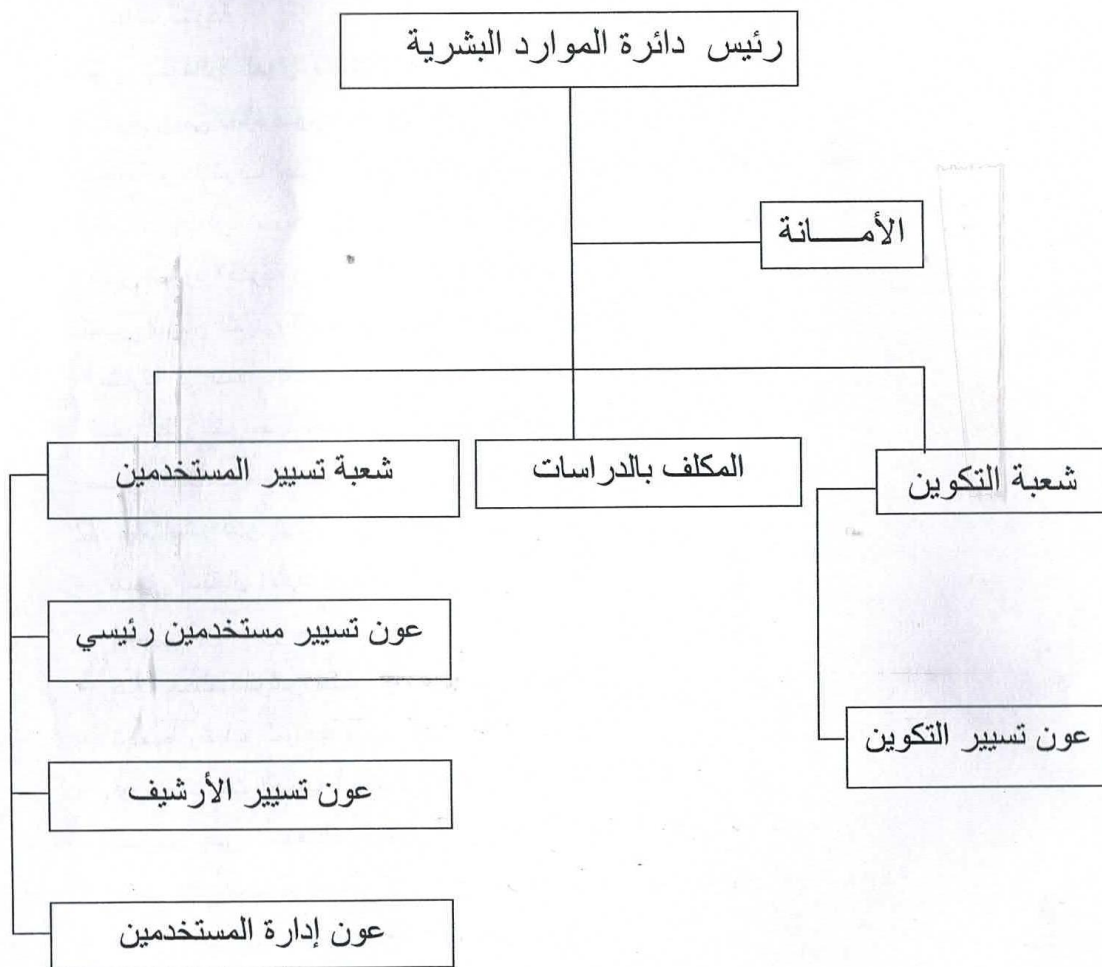
3 / مديرية ورشات الإنتاج :

- ورشة الميكانيك : تنجز عمليات تصنيع القطع البسيطة و المركبة إلى غاية قطر يصل إلى 400 مم وطول 1500 مم مع وزن يصل إلى 280 طن , تصحيح القطع يصل إلى 6 م طول و 21,6 قطر .

- ورشة التعدين : عمليات تطبيق على القطع الجديدة أين تتم إعادة تأهيلها و الحفاظ على الخصائص الميكانيكية لهذه القطع , تعبئة الوسائد الكهربائية بالسبيك الأبيض و معالجة الأسطح المعدنية , التعدين بتقنية البلازما المتطورة, التعدين ب HVOF , التحميل بالقوس TIG.
- ورشة التلحيم : عمليات التلحيم و التلحيم النحاسي بمختلف أنواعها ,تصليح مداخن التربينات و القوالب ,تصليح القنوات المائية الكبرى للسدود و غيرها .
- 4/ مديرية نشاطات الديزل :** تصليح مولدات الديزل عالية و منخفضة الضغط على مستوى ورشة الديزل بالمسيلة بالمقر الرئيسي للشركة إلى جانب ورشتي بشار و تقرت .
- 5/مديرية التصليحات الكهربائية وهران :** تتكون من ورشة واحدة وهي :
- ورشة الكهروميكانيك : تصليح الآلات الكهربائية الدوارة (تليف المحركات و مولدات التيار المتردد منخفضة الضغط) .
- 6/ دائرة المالية و المحاسبة :** تتضمن جميع أعمال المحاسبة الخاصة بالشركة ابتداء من السجلات المحاسبية إلى غاية الإستراتيجية المالية للشركة حيث تتابع وترقب جميع الأرصدة الخاصة بالشركة إلى جانب متابعة الحركة الضريبية و المخزونات والاستثمارات و تعالج المحاسبة التحليلية للشركة بالتنسيق مع مختلف المصالح , كما تعد دائرة المالية و المحاسبة الميزانية السنوية للشركة إلى جانب جداول القيادة الدورية و الحصيلة السنوية للنشاطات , وتشارك دائرة المالية و المحاسبة في مختلف اللجان الخاصة بالصفقات العمومية التي تشكل على مستوى الشركة.
- 7/ دائرة التمويين و الإمداد :**تتشكل دائرة التمويين و الإمداد من ثلاث شعب هي :
- شعبة تسيير المخزون, شعبة الحظيرة و الوسائل ,شعبة المشتريات .
- وتتكفل دائرة التمويين و الإمداد بكل أنواع التمويين و المشتريات التي تحتاجها الشركة لتسيير مختلف الورشات والمصالح بدءا من قطع الغيار و الآليات و جميع المستهلكات اليومية كالمستهلكات الإدارية وغيرها , وتشرف على تسيير المخزونات الموجودة في المخازن,كما تشرف على استقبال السلع و توزيعهاوتسيير حظيرة السيارات إلى جانب الوسائل الداخلية .

دائرة الموارد البشرية ومهامها بشركة صيانة التجهيزات الصناعية :
أولا : الهيكل التنظيمي لدائرة الموارد البشرية :

الشكل رقم (03 - 04) : يمثل الهيكل التنظيمي لدائرة الموارد البشرية



المصدر : شعبة تسيير المستخدمين لشركة صيانة التجهيزات الصناعية بالمسيلة .

التعريف بدائرة الموارد البشرية:ثانيا

تعتبر دائرة الموارد البشرية بمثابة الجهاز العصبي للشركة، فهي تتولى القيام بالاستخدام الأمثل للموارد البشرية على جميع المستويات لتحقيق أهداف الشركة، كما تهتم بتنمية قدرات و مهارات الأفراد العاملين حتى يتيسر لهم بذل أقصى جهد ممكن و يتوفر لهم الحافز القوي الذي يدفعهم لتحقيق أهدافهم الشخصية و أهداف الشركة .

ثالثا :مهام دائرة الموارد البشرية :**1/ مهام رئيس دائرة الموارد البشرية :**

- المراقبة و الإشراف على التسيير الإداري للمستخدمين (التعداد ، حركية الأفراد، عقود العمل ، الملفات الإدارية ،الأجرة والأعباء الاجتماعية) .
- تسيير الموارد البشرية (الاحتياجات الكمية والنوعية) .
- تسيير المسار المهني للعمال (الترقية ، التحويل ، التكوين) .
- المشاركة في تنمية وتطوير التكوين والاتصال بالشركة .
- السهر على الشروط العامة للعمل وتطبيق التشريع الاجتماعي .
- ضمان العلاقات مع مختلف الهيئات الاجتماعية والإدارية وهيئات تمثيل العمال .

2/ مهام أمانة دائرة الموارد البشرية :

- ضمان استقبال الأفراد والهاتف .
- تسجيل البريد وفرزه و توزيعه .
- كتابة مختلف الوثائق والحرص على حسن هيئتها .
- تخطيط وتنظيم المواعيد والاجتماعات والتنقلات .
- فرز المكالمات الهاتفية أو الطلبات حسب الأهمية والأولوية .
- الحرص على الاستعمال العقلاني للوازم المكتبية ومحاولة التقليل من كلفتها .
- تدعيم باقي مصالح الموارد البشرية في التسيير اليومي (تسيير البريد الصادر والوارد).
- تطبيق الإجراءات الخاصة بحماية البيئة والمحيط .

3 / مهام رئيس شعبة تسيير المستخدمين:

- تحضير الميزانية بالاشتراك مع رئيس دائرة الموارد البشرية .

- تنظيم العمل داخل شعبة تسيير المستخدمين والتنسيق بين أفرادها.

- مراقبة وملاحظة عمل المرؤوسين.

- السهر على التطبيق السريع والصحيح للقوانين والتنظيمات سارية المفعول.

- السهر على التطبيق السريع للمقررات خاصة تلك المتعلقة بالأجور.

- الاتصال بالهيئات الخارجية.

- تطبيق توجيهات مجلس الإدارة ومجلس المديرية.

- انتقاء واختيار المترشحين (التوظيف و التحويل.....).

- دراسة وتحليل ملفات الترقية والترفيح و المكافآت...الخ

- السهر على متابعة المسار المهني للعمال.

- السهر على مطابقة منح العلاوات والتعويضات.

- السهر على احترام آجال التصريحات الخاصة بالضمان الاجتماعي والضرائب.

- تحضير واستخراج الموازنة الشهرية -الفصلية والسنوية المتعلقة بالإدارة.

- دراسة شكاوى العمال والرد عليها في آجالها .

- السهر على تطبيق الإجراءات الخاصة بحماية البيئة والمحيط داخل الشعبة.

4/ مهام عون تسيير المستخدمين رئيسي :

- مراقبة وتفحص عمل أعوان التسيير.

- ضمان التطبيق السريع والصحيح للتنظيمات القانونية سارية المفعول (قانون العمل ،

المناشير، والمذكرات المصلحية.....).

- السهر على احترام آجال بداية وإغلاق الأجرة الشهرية .

- المراقبة الشهرية لعناصر الأجرة ومدى مطابقتها للقوانين والنظم سارية المفعول.

- مسك السجلات القانونية الخاصة بالموارد البشرية والسهر على حسن هيئتها وتحيينها .

- الحرص على ضمان حسن هيئة الملفات الإدارية الخاصة بالعمال وسريتها.

- الحرص على ضمان آجال التصريحات الخاصة بالضمان الاجتماعي والضرائب.

- استخراج مختلف المقررات الخاصة بالمسار المهني للعمال (من بداية التشغيل إلى غاية نهاية

علاقة العمل).

- متابعة المسار المهني للعمال .

- تحضير العناصر المتعلقة بالإحصائيات والترقية السنوية .
- متابعة الامتياز العيني الخاص بالكهرباء والغاز .
- متابعة الزيارات الدورية لطب العمل .
- تطبيق الإجراءات الخاصة بحماية البيئة والمحيط.
- 5/ مهام عون تسيير المستخدمين:**
- مسك الملفات الإدارية للعمال .
- استخراج عناصر الأجرة وحجزها .
- مراقبة مدى مطابقة كشوف الحضور الخاصة بالعمال .
- جمع المعطيات والمعلومات وإرسالها للعون الرئيسي لتسيير المستخدمين لاستغلالها .
- متابعة وتسيير ألبسة العمال الخاصة بالعمل بالتنسيق مع المخزن .
- متابعة وتسيير العمال المتعاقدين والمتمهين.
- تطبيق الإجراءات الخاصة بحماية البيئة والمحيط.
- 6/ مهام عون إدارة المستخدمين:**
- ضمان تصنيف الأرشيف .
- استخراج الشهادات والوثائق الإدارية (العطل السنوية ، العطل التعويضية ، شهادات العمل ومجمل الخدمات ..).
- استخراج الوثائق المتعلقة بأداءات الضمان الاجتماعي .
- استخراج الصور طبق الأصل لمختلف الوثائق لدائرة الموارد البشرية .
- ضمان العمل كمراسل لصندوق الضمان الاجتماعي .
- متابعة العطل المرضية وحوادث العمل.
- تطبيق الإجراءات الخاصة بحماية البيئة و المحيط .
- 7/ مهام رئيس شعبة التكوين :**
- تنظيم العمل داخل شعبة تسيير المستخدمين والتنسيق بين أفرادها .
- مراقبة وملاحظة عمل المرؤوسين .
- السهر على التطبيق السريع والصحيح للقوانين والتنظيمات سارية المفعول .
- الاتصال بهيئات التكوين التابعة لمجمع سونلغاز أو الهيئات الخارجية .
- تجميع برامج التكوين لمختلف المصالح من أجل دراستها وتحديد برمجتها .

- الحرص على إرسال الاتفاقيات الخاصة بالتكوين في آجالها .
- وضع خطة للرسكلة حسب الأصناف السوسيو مهنية .
- التكفل بالتكوين داخل الشركة (في الموقع) بالإضافة لتسيير التمهين .
- تحضير الموازنة الشهرية – الفصلية والسنوية المتعلقة بالتكوين .
- الحضور ضمن لجان نهاية التكوين .
- التكفل بقاعة التكوين .
- دراسة بطاقات التقييم السنوي بهدف تحضير خطة التكوين .
- اقتراح ميزانية التكوين بالتنسيق مع رئيس دائرة الموارد البشرية .
- تقييم التكوين (تقييم فوري وطويل الأمد).
- السهر على تطبيق الإجراءات الخاصة بحماية البيئة والمحيط داخل الشعبة.

8/ مهام عون تسيير التكوين :

- متابعة مخطط التكوين.
- استخراج عقود واتفاقيات التكوين.
- استخراج مقررات الانتداب والغياب من أجل التكوين.
- استخراج مقررات الرجوع من التكوين.
- استخراج أوامر التكليف بمهمة من أجل التكوين.
- استخراج شهادات التبرص .
- إرسال مقررات الانتداب والرجوع لشعبة تسيير المستخدمين.
- متابعة التكفل بالمتبرصين أثناء التكوين .
- جمع المعلومات والمعطيات من أجل استخراج التقارير و إعداد الموازنة .
- التكفل بالتربصات التطبيقية داخل الشركة (في الموقع) .
- متابعة المتمهين.
- إرسال جميع شهادات التكوين لشعبة تسيير المستخدمين.
- إدارة قاعة التكوين .
- متابعة التكفل بالمكونين .
- تطبيق الإجراءات الخاصة بحماية البيئة و المحيط.

9/ مهام المكلف بالدراسات:

- دراسة ملفات جميع مشاريع الموارد البشرية (التوظيف، التعديلات، الإستراتيجية الجديدة).
- جمع الموازنات الخاصة بجميع مصالح دائرة الموارد البشرية وتكوين الموازنة الإجمالية .
- ضمان العلاقة المستمرة مع الشركاء الاجتماعيين .
- وضع نظام يضمن المحافظة على الجو الاجتماعي المستقر داخل المؤسسة بالمشاركة مع رئيس دائرة الموارد البشرية (الاتصال، الأجور، الترقية، التحويلات...).
- تحضير مشاريع المناشير التنظيمية والتعليمات المصلحية.
- ضمان تسيير المنازعات الفردية والجماعية.
- ضمان متابعة التنظيمات وتحسينها.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس
الرقم: / ق.ع.ن.ك.ع.إ.إ.ج / 2021

المسيلة في :

ترخيص بإيداع مذكرة ماستر

الموضوع: التزكيد الوظيفي وعلاقتة بالهداية واللامعة
المهنية دراسة ميدانية بشرية هيأته التوجيهية الصناعية
الشعبة: العلوم الإنسانية والاجتماعية التخصص: علم النفس العمل والتنظيم و ت م م
إعداد الطالب(ة):

- 1- حيزجان صيلة رقم التسجيل: 161635087247 الفوج: 01
- 2- رقم التسجيل: الفوج:
- الأستاذ(ة) المشرف(ة): علو لطيا عاشور الرتبة:

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2021/2020 وأسمح بإيداعه لإدارة القسم، وأوافق على إحالته للمناقشة العلمية المغلقة.

رئيس القسم

موافقة وامضاء المشرف(ة):



موافقة
أ.د. علو لطيا عاشور
Professeur ALLOUTI Achour
أستاذ التعليم العالي
قسم علم النفس - جامعة محمد بوضياف بالمسيلة