

المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالتنكيد المعنوي لدى عينة من العمال

بمينا وهران

بزايده نجه

جامعة وهران 2، مخبر البحث علم النفس وعلوم التربية

bezaid.najet@gmail.com

تاريخ الإرسال: 2019/03/15؛ تاريخ القبول: 2020/02/25

Abstract:

The aim of this research is to reveal the relationship between social support and the dimensions of mental disturbance among the workers of the port of Oran. The researcher used three tools, namely the social support measure and the psychological questionnaire as well as the individual data form. The study was conducted at the Port of Oran, and the sample number was 51 workers and workers. One of the most important results of the study is the existence of a correlation between social support and the effects on the social reputation of the workers of the port of Oran, and a correlation between social support and physical abuse and its effects on the health of the workers of the port of Oran. While the study reached There is no correlation between social support and moral incompatibility, infringement of the possibility of expression, infringement of social relations, and infringement of the quality of professional life of the workers of the port of Oran.

Key words: social support; moral bullying; harassment; sociological; professional quality of life.

الملخص: يهدف هذا البحث إلى الكشف عن العلاقة بين المساندة الاجتماعية وأبعاد التنكيد المعنوي لدى عمال ميناء وهران. استعملت

الباحثة 3 أدوات وهما مقياس المساندة الاجتماعية واستبيان التنكيد المعنوي بالإضافة إلى استمارة البيانات الفردية. أجريت الدراسة بميناء وهران، ولقد بلغ عدد العينة 51 عامل وعاملة. من أهم النتائج التي أسفرت عنها الدراسة وهي وجود علاقة ارتباطية دالة بين المساندة الاجتماعية وأثار على السمعة الاجتماعية لدى عمال ميناء وهران، ووجود علاقة ارتباطية دالة بين المساندة الاجتماعية والتعدي الجسدي وآثاره على الصحة لدى عمال ميناء وهران. بينما توصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة ارتباطية دالة بين المساندة الاجتماعية والتنكيد المعنوي، والتعدي على إمكانية التعبير، والتعدي على العلاقات الاجتماعية، والتعدي على نوعية الحياة المهنية لدى عمال ميناء وهران. الكلمات المفتاحية: المساندة الاجتماعية؛ التنكيد المعنوي؛ التحرش؛ العلاقات الاجتماعية؛ نوعية الحياة المهنية.

مقدمة :

أظهر لآزاروس (1966) أن غياب المساندة الاجتماعية في المواقف الصعبة هو من أسباب الضغط في العمل. كما يري ديجور أن ما تغير هو السلبية وغياب المساندة بين الزملاء، حاليا أصبحنا نلاحظ فقدان للروابط الاجتماعية، وبالتالي الزيادة بالشعور بالوحدة من قبل الجميع، وأصبح غياب للمساندة الاجتماعية عامل للتدهور الصحة النفسية في العمل. (العافري مليكة، 2018:110). إن المؤسسات هي أماكن الاحتكاك والمواجهة يمكن أن تؤدي هذه الأخيرة إلى مكائد إذا تكررت تترك إذلالا عميقا بالضحايا، بعض السياقات التنظيمية تضغط

على العامل فتجعل حياته لا تطاق، كما يصبح التنكيد تجربة يومية حقيقية بالنسبة للضحية، كما أن الفرد يخضع اليوم لهيمنة ظروف اجتماعية واقتصادية صعبة تؤدي إلى التوتر(عسلي سميرة، 2017:230). فترى العافري(2018) أن رغم القوانين التي سنت لحماية العمال من مثل هذه الممارسات إلا أن الواقع يشير الى انتشار واسع للظاهرة، فبالإضافة الى الإجراءات الطويلة والمعقدة التي تواجه الضحايا الذين يفكرون في رفع شكاوى ضد التحرش في العمل، فإن المخاوف من فقدان مصدر الرزق ونظرة المجتمع، من العوامل التي تحول دون الإعلان عن هذه الحالات واستمرار المعاناة واستمرار التألم في الصمت. (العافري، 2018:109). إن المجتمع الجزائري يتميز بالمساندة الاجتماعية بين أفراد الأسرة الواحدة وبين الأقارب والأصدقاء مما يميز طبعه من بين المجتمعات العربية، إلا أن ظاهرة التنكيد المعنوي أصبحت منتشرة في جميع المنظمات الجزائرية بأنواعها من الظواهر الناتجة عن انتشار العنف بأشكاله. فالمساندة الاجتماعية تعد لدى العمال جد مهمة لان لديها تأثير إيجابي على الأداء المهني للعمال، عكس الاثار الناتجة عن التنكيد المعنوي الذي يتعرض له البعض منهم من طرف رؤسائهم وزملاءهم في العمل، انطلاقا من هذا الإشكال تطرقت الباحثة الى دراسة العلاقة بين المساندة الاجتماعية والتنكيد المعنوي في ميناء وهران.

إشكالية البحث:

تتمثل إشكالية البحث في التساؤلات التالية:

- 1- هل يوجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتنكيد المعنوي وأبعاده لدى عمال ميناء وهران؟
 - 2- هل يوجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتعدي على إمكانية التعبير لدى عمال ميناء وهران؟
 - 3- هل يوجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتعدي على العلاقات الاجتماعية لدى عمال ميناء وهران؟
 - 4- هل يوجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية وآثار على السمعة الاجتماعية لدى عمال ميناء وهران؟
 - 5- هل يوجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتعدي على نوعية الحياة المهنية لدى عمال ميناء وهران؟
 - 6- هل يوجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتعدي الجسدي وآثاره على الصحة لدى عمال ميناء وهران؟
- فرضيات البحث:**

للإجابة على تساؤلات البحث وضعت هذه الفرضيات وهي كالتالي.

- 1- يوجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتنكيد المعنوي لدى عمال ميناء وهران.
- 2- يوجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتعدي على إمكانية التعبير لدى عمال ميناء وهران.
- 3- يوجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتعدي على العلاقات الاجتماعية لدى عمال ميناء وهران.

- 4- يوجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية وآثار على السمعة الاجتماعية لدى عمال ميناء وهران.
- 5- يوجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتعدي على نوعية الحياة المهنية لدى عمال ميناء وهران.
- 6- يوجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتعدي الجسدي وآثاره على الصحة لدى عمال ميناء وهران.
- أهمية البحث: تتمثل أهمية الدراسة فيما يلي:
- باعتبار التنكيد المعنوي شكل من اشكال العنف ممارسة ضد العامل في الوسط المهني.
- تعتبر المساندة الاجتماعية بعد من ابعاد الصحة النفسية وما لها من اثار في حياة عامل في ميناء وهران.
- إن دراسة المساندة الاجتماعية لدى العمال لها آثار ايجابية يجعل العامل متوافق في مساره المهني وبالتالي محاولة مساعدته على تفادي الأمراض النفسية وتفادي عواقب وأثار التنكيد المعنوي على المدى القريب والبعيد.
- أهداف البحث: تتمثل أهداف البحث فيما يلي
- تحديد أبعاد يقيس التنكيد المعنوي انطلاقا من أبحاث ليلمان
- الكشف عن العلاقة بين المساندة الاجتماعية وأبعاد التنكيد المعنوي.

التعريفات الإجرائية:

-المساندة الاجتماعية: هي الدرجة الكلية التي يحصل عليها العامل من خلال استجابته على مقياس المساندة الاجتماعية.
-التنكيد المعنوي: هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها العامل من خلال استجابته على استبيان التنكيد المعنوي.

أدبيات البحث

المساندة الاجتماعية:

-تعريف المساندة الاجتماعية:

يعرف ثويتس (Thoits) المساندة الاجتماعية بأنها: تلك المجموعة الفرعية من الأشخاص، في إطار الشبكة الكلية للعلاقات الاجتماعية للفرد، والذين يعتمد عليهم للمساعدة الاجتماعية العاطفية والمساعدة الإجرائية أو كليهما (الشناوي محمد، محمد عبد الرحمن، 4:199)

ويتفق كل من كامل وكيسلر وآخرون في أن المساندة الاجتماعية تعتبر مصدر لها من المصادر الأساسية التي تؤدي إلى إحساس الفرد بالأمن النفسي في البيئة الاجتماعية التي تحيط به، وأنها تخفف عنه ما يمكن أن تحدثه الصعوبات والأخطار التي تهدده لشعوره بالشبكة العلاقات الاجتماعية التي تمده بالمساندة. (صلاح صلاح، 2016:44).
وتعرف المساندة الاجتماعية على أنها الراحة أو المساعدة أو المعلومات التي يتلقاها الشخص من خلال الاتصالات الرسمية وغير

الرسمية مع الأفراد أو الجماعات.(عبد الجبار عادل وآخرون،2007:209).

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف المساندة الاجتماعية بأنها مجموعة من الأشخاص التي تدخل في شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد وبالتالي توفر له الإحساس بالأمن النفسي والراحة والمساعدة في بيئته الاجتماعية وتمثل في أفراد عائلته، والأصدقاء، ورفقاء العمل.

تصنيف المساندة الاجتماعية:

كما يصنف أنواع المساندة في محورين أساسين: الأول المساندة المادية ويقصد بها المساعدة على أعباء الحياة اليومية، أما الثاني فهو المساندة النفسية وتشمل التصديق على الآراء الشخصية وتأكيد صحتها ودعم الثقة بالنفس، ويشير ذلك إلى أهمية نوع المساندة الاجتماعية وحاجة الأشخاص إليها، وإن كانت حاجة تتفاوت من ظرف إلى آخر. (غانم محمد،2009:216).

-أثار الايجابية والسلبية للمساندة الاجتماعية:

يرى ﴿شوماكر﴾ و"برونل" أن التأثيرات الايجابية والسلبية للمساندة الاجتماعية يمكن إيضاها على النحو التالي:
-أن المساندة الاجتماعية قائمة على الرعاية والحب والاهتمام قد تزيد من مشاعر الأمن والارتباط والولاء والسعادة الوجدانية كالتأثيرات الايجابية، وقد تؤدي إلى الشعور بالاختناق والسيطرة والاعتمادية كتأثيرات السلبية.

- أن المساندة الاجتماعية قائمة على حسن الإنصات والكشف عن الذات والمرح والإدماج في الأنشطة الاجتماعية، قد تؤدي إلى الشعور بالقيمة والثقة بالنفس وتقدير الذات الايجابي، وانخفاض القلق والتعاطف كالتأثيرات الايجابية والشعور بالدونية والارتباك والانخفاض التقدير الذات والتحكم والمبالغة في الثقة بالنفس كالتأثيرات السلبية.

- أن المساندة الاجتماعية قائمة على إعطاء المعلومات لفظية عن مواجهة الضغوط وعن القسوة والتهديد وتقديم المساعدات المالية والنصائح قد تؤدي إلى الصحة البدنية والوجدانية وتخفيف الشعور بالعجز والتفسير الواضح والموضوعي لتهديدات كتأثيرات الايجابية، وقد تؤدي إلى شعور بعدم الكفاية إذا كانت نماذج مواجهة الضغوط عالية وكذلك تؤدي إلى الاكتئاب والاستياء كتأثيرات سلبية. (ايت حمودة حكيمة وآخرون، 2011:19).

وهكذا فإن كل هذه النتائج وردود الأفعال قد تتجمع معا لتجعل من يطلب المساندة أقل كفاءة خاصة عندما يشعر أنه مدين للغاية وأنه غير قادر على أن يرد المساعدة التي حصل عليها، وبالطبع فإنه على الرغم من كل هذه المخاطر سواء بالنسبة لطلب المساندة أو تقديمها للآخرين يظل الفرد مدفوعا لمشاركة الآخرين مشاكلهم وهمومهم ويشاركونه هم أيضا مشاكله وهمومه وذلك لأن الإنسان بطبيعته مشارك سلمي، كما أن هناك حكمة قائلة ﴿بأن الفرد قليل بالنفس كثير بالآخرين﴾. (الديداموني شيماء، 2009:21).

تري الباحثة أن رغم اعتقاد الكثير من الباحثين بأن المساندة الاجتماعية لديها آثار إيجابية فقط، إلا أن في حقيقة الأمر كلما زاد الشيء عن حده انقلب إلى ضده وهذا الحال بالنسبة للمساندة الاجتماعية رغم أن لديها آثار إيجابية كثيرة ومن أهمها شعور الفرد بالأمن النفسي إلا أن من بين آثارها السلبية فقدان الفرد ثقته بنفسه وانخفاض لتقديره لذاته.

عناصر المساندة الاجتماعية:

- قام وايز (Weiss 1973) بتحديد ستة عناصر للمساندة وهي:
- التعلق: وهو نوع من الروابط الوجدانية التي تزود الفرد بالراحة والأمل وتقدم عادة بواسطة شريك الحياة ومن خلال العلاقات المتبادلة مع الجنس الآخر.
 - التكامل الاجتماعي: ويشير إلى الاهتمامات التي يشارك فيها الفرد الآخرين وتقدم من خلال شبكة الأصدقاء والزملاء الذين يقدمون الرفقة والفرصة للمشاركة في الاهتمامات والقيم.
 - الطمأنة لقدراته ومهارته وتقييمها: وتقدم بواسطة لأصدقاء والزملاء الذين يشهدون على كفاءة الفرد في القيام بالدور المنوط ليه.
 - العلاقات الثابتة: وتقدم تحت أي ظرف عند الحاجة إليها.
 - الإرشاد والتوجيه: ويتمثل في الثقة في الآخرين الذين يقدمون النصيحة سواء كانوا من أفراد العائلة أم من الأصدقاء.

-فرص الرعاية: ويقصد بها مشاعر المسؤولية عند الفرد وغالبا ما يتم تضمين الأبناء الذين يقدمون للفرد الإحساس بالاحتياج لهم. (زموري سنوسي، 2012: 56)

ترى الباحثة أن المساندة الاجتماعية هي المساعدة التي يتلقاها الفرد من الأشخاص التي تربطه بهم علاقة وهم أفراد العائلة، والأصدقاء وزملاء العمل. ولهم أثر إيجابي في تخفيف الآثار النفسية التي يواجهها الفرد في حياته اليومية وحياته المهنية. وأن أهم عناصرها هي الروابط الوجدانية والثقة في الآخرين ومشاعر المسؤولية.

التنكيد المعنوي في الوسط المهني.

تعريفات التنكيد المعنوي.

تعددت تعريفات العنف في العمل بقدر ما تعدد استعمال المصطلحات المرادفة للعنف في الدراسات باللغة الأجنبية، لذا ترجمة المصطلحين باللغة العربية فرضت نفسها في هذا البحث، ففي قاموس المنهل لـ سهيل إدريس وجبور عبد النور (1990) ترجم مصطلح (Violence) إلى: عنف، شدة وقهر، بينما مصطلح (Harcèlement) ترجم إلى: إزعاج، تنكيد، إرهاق.

وترى "هيرقوين" (Hirigoyen, 1998) أن التنكيد قديم قدم العمل نفسه (67: Hirigoyen.M.F, 1998).

فلقد اهتم العديد من الباحثين من بينهم ﴿ليمان﴾ (Leymann, 1996) ﴿كينني﴾ (Kinney, 1996). هيرقوين ﴿

(Hirigoyen, 1998) بدراسة ظاهرة التنكيد المعنوي في الوسط المهني

بصفة خاصة باعتبار هذا الأخير شكل من أشكال العنف في المنظمات نظرا لما يترتب عنه من نتائج سلبية في محيط العمل وانعكاساتها على الصحة النفسية للفرد.

تري عسلي (2017) إن التنكيد في أواسط العمل هي ظاهرة قديمة قدم العمل نفسه إلا أن وضعها وحصرها كظاهرة تسيء إلى جو العمل لم يتم إلا في العقد الأخير من السنين، حيث حظيت هذه الأخيرة بتسميات مختلفة كالأضطهاد في العمل، المعاناة، التنمر، سوء المعاملة، التحرش المعنوي، إستنزاف المعنويات، في حين كانت تخضع هذه المفاهيم إلى تعريفات مختلفة في منشورات وأبحاث مما أدى إلى تقدم كبير في هذا المجال مع عدم التوافق في الآراء بشأن تحديد تعريف معياري لهذه الظاهرة. (عسلي سميرة، 2017: 230)

ويعرف قاموس روبر الصغير (Petit Robert 2000) التنكيد بأنه سلوك إهانة وإساءة المعاملة ويبحث إلى المصطلحات التالية: تجاوز (السلطة)، إزعاج، ابتزاز، تضيق واضطهاد وهذا للدلالة نفس المعنى وكذلك يعرف التنكيد بجرح وإهانة حب الذات.

يشير السيلوي إلى تعريف التحرش المعنوي في ميدان الوظيفة على أنه: سلوك إيجابي أو سلبي متكرر يصدر من موظف أو مكلف بخدمة عامة على موظف أو مكلف بخدمة عامة بقصد الإضرار به أو بحقوقه أو بكرامته أو تعريض صحته البدنية والنفسية لمخطر أو أي فعل أو امتناع من شأنه الإضرار ببيئة العمل مما يولد حالة من الكراهية أو الخوف أو

القلق أو الشعور بالاحتقار في بيئة الوظيفة.﴿علاء السيلوي
علاء، 2016: 284﴾

لا تستعمل في الأدبيات باللغة الإنجليزية عبارة موحدة بما يخص
التنكيد، ففي الولايات المتحدة الأمريكية يطلق عادة (Employee
abuse) أي التعسف المقترف ضد العمال، أو (Workplaceterrorism)
أي الإرهاب في أماكن العمل، للدلالة على التنكيد المعنوي في العمل.
يستعمل خبراء الأمريكيون مصطلح (Mobbing) أي الاضطهاد وهو
المصطلح نفسه مستعمل في ألمانيا، إيطاليا والسويد. في بريطانيا تعرف
هذه الظاهرة بـ (Workplacebullying) أي التنكيد المعنوي في أماكن
العمل أو (Bulling) أي التنكيد، أما بالنسبة لـ﴿لورهو﴾ و﴿هلب﴾
(Lorho et Hilp, 2001) فالطبيعة السيكولوجية للتنكيد في أماكن العمل
مذكورة في التعبير الفرنسي (Harcèlement moral) أي التنكيد
المعنوي. (Lorho et Hilp, 2001 :6)

منذ 1975 أطلق على بعض الاتجاهات السلبية التي تصدر من
عامل اتجاه عامل آخر، اتجاهات تحتوي على العديد من التشابه مع
التنكيد النفسي من أهمها تكرار السلوكات وأثارها على الشخص
المعتدي عليه. في هذه المرحلة، في الولايات المتحدة الأمريكية، عرف
طبيب الأمراض العقلية ﴿برودسكي﴾ (Brodsky) مصطلح التنكيد
(Harassment) للإشارة للهجمات المتكررة بشدة من شخص ضد
شخص آخر من أجل إزعاجه، ومهاجمته، وإحباطه وإثارته.
(Hirigoyen, 2001 :65).

يعتبر **ليمان** (Leymann,1996) أشهر الباحثين في مجال التنكيد المعنوي في العمل وهو أول باحث أدرج مصطلح الاضطهاد (Mobbing) في القاموس العلمي. فحسب **ليمان** (Leymann,1996) يوجد الاضطهاد النفسي أو التنكيد المعنوي في العمل حينما يكون الاتصال عدواني، وقلة الأخلاق موجهة باستمرار من طرف شخص أو عدة أشخاص بصفة عامة اتجاه شخص واحد، الذي وضع في وضعية ضعف، ومعطوبة مرافقة بتصرفات التنكيد المعنوي المتكررة.

حدد "ليمان" (Leymann,1996) خمسة وأربعين (45) سلوكا للتنكيد المعنوي. السلوكات النموذجية تحتوي بالأخص على حرمان العامل الذي سلط عليه التنكيد من التعبير، عدم محادثته، السخرية من تصرفاته وطريقة مشيه، والحديث عنه أو عدم تحويل إليه المهام أو تحويله ما عدة المهام عديمة الأهمية. يتحدث **ليمان** (Leymann) عن وجود التنكيد المعنوي في حالة وجود سلوك واحد أو الخمسة وأربعين (45) سلوكا يظهر خلال ستة أشهر، ما يعادل على الأقل مرة واحدة خلال الأسبوع وهي:

التعدي على إمكانية التعبير: يكون الفرد محدودا في إمكانية التعبير، غالبا يقطع الفرد في الكلام، فرص التعبير محدودة من طرف زملاء العمل، يتعرض الفرد لكلمات وصراخ أو توبيخ، يتعرض الفرد لانتقادات بدون انقطاع حول عمله، يتعرض الفرد لانتقادات بدون انقطاع حول حياته الشخصية، يتعرض الفرد للتنكيد بواسطة الهاتف،

يتعرض الفرد لتهديدات بالأقوال، يتعرض الفرد لتهديدات مكتوبة، رفض الاتصال بالفرد ويظهر ذلك في النظرات والسلوكيات الاحتقار، رفض الاتصال بالفرد ويظهر ذلك بالتلميحات دون إعطاء تفسيرات.

التعدي على العلاقات الاجتماعية: يتجاهل أفراد الجماعة الشخص المقصود، الشخص المقصود غير مسموح له بالحديث، ينقل إلى مكتب بعيد عن زملاء العمل، زملاء العمل غير مسموح لهم الحديث مع الشخص المقصود، مجهول من طرف زملاء العمل.

آثار على السمعة الاجتماعية: نقد الشخص المقصود، تفشي إشاعات حول الشخص، الشخص في وضعية احتقار، إفشاء عبارات الشك حول الحالة العقلية للشخص المقصود، دفع الشخص للفحص الطبي العقلي، السخرية من معوق، تقلد طريقة المشي، الصوت وتصرفات الشخص قصد الاحتقار، التعدي على وجهات النظر السياسية والدينية للشخص المقصود، السخرية من حياة الشخصية للفرد المقصود، السخرية من جنسيته، الشخص المقصود مجبر على أداء أعمال تهز من ثقته بنفسه، يقيم عمله بطريقة الاحتقار والسب، قراراته مشكوك فيه، طعن الشخص المقصود بعبارات الذل، اقتراح على الشخص المقصود عروض ذات طابع جنسي.

التعدي على نوعية الحياة المهنية: غياب مهام محددة، الشخص المقصود عطل لأنه لا يتلقى المهام للقيام بها، تعطي له مهام غير مهمة للقيام بها، تعطي له مهام التي لا تناسب كفاءته، الشخص المقصود يتلقى بدون

انقطاع مهام للقيام بها، الشخص المقصود يتلقى مهام مكروهة، تعطي له مهام تتجاوز كفاءته قصد الإساءة بسمعته.

التعدي الجسدي وآثاره على الصحة: إجباره على القيام بأعمال غير صحية، التهديد إلى اللجوء إلى القوة الجسدية، استعمال الضغط المنخفض قصد إعطاء درس للشخص المقصود، سوء المعاملة الجسدية، القيام بأعمال قصد إزعاج الشخص المقصود، خسائر مادية تحدث في البيت أو في منصب عمل، لمسات جنسية.

تري المنظمة الدولية للعمل (Organisation internationale du Travail, 1998) أن الشخص الذي يتصرف بطريقة يقصد من ورائها إطاحة ومن شأن شخص آخر مستعملا الوسائل الحقد، غير اللائقة، المحترقة اتجاه خص واحد أو جماعة عمال. يحدث التنكيد المعنوي حينما يتحد عدة أشخاص من أجل التنكيد على زميل عمل عن طريق التنكيد المعنوي والذي يأخذ أشكال التالية: القيام دائما بملاحظات سلبية اتجاه هذا الشخص أو نقده بدون انقطاع، عزله وتركته بدون علاقات اجتماعية والرواج بمعلومات خاطئة حول شخصه. (Organisation internationale du Travail, 1998:2)

أثبتت العديد من الدراسات العوامل التي تساهم في خلق التنكيد في العمل. فيحدد كل من "جررد" و"الليبرتي" Laliberté (Girard Serge &.Denise,2003) بعض الظروف في الحياة تحدد الشخصية وطريقة التصرف الأفراد. فهناك بعض العوامل الفردية التي تساهم في خلق التنكيد ومن أهمها:

- وسط عائلي يشجع العنف.
 - حادثة شخصية بما يخص العنف.
 - اضطرابات الشخصية.
 - انهزام على المستوى الشخصي.
 - الشعور بالتعامل غير العادل.
 - نقص في تقدير الذات.
 - عدم القدرة في التحكم في المخاوف والنفرة.
 - تناول المخدرات والكحول... الخ.
- (Girard & Laliberté, 2003: 24)

أثبتت دراسة "جوفن" و"الأخرون" (Jauvin et al 1999) أن هناك ظروف تساهم في خلق العنف النفسي في العمل وهي ذات طابع سوسيو اقتصادية وعلاقات شخصية وتنظيمية وأهمها ما يلي:

- مناخ العمل متوتر.
 - وسط فيه الغيرة.
 - وسط متميز بسوء الاتصالات.
 - وضع اقتصادي سيء.
 - وضعية إعادة تنظيم المؤسسة.
 - كثافة العمل.
 - عدم الاستغلال الكافي لقدرات العمال.
 - ثقافة عدم ثبات العمل
- (Jauvin et al, 1999 : 43)

اتجاهات التنكيد المعنوي:

يمكن ملاحظة أربع اتجاهات للتحرش المعنوي ❀ أفقي، عمودي
تصاعدي، عمودي تنازلي، المختلط ❀
-التحرش المعنوي الأفقي: ففي الحالة يكون أحد الأفراد أو
زملاء مجموعة العمل من نفس المصلحة أو الورشة، وهذا الاعتداء يكون
متعدد الأسباب ويأخذ أشكال المختلفة:
-إجبار الضحية الخضوع والدخول في النظام الخاص والغير
الرسمي الذي بلورته بأيديها جماعة العمل (توزيع المهام، تحديد الأوقات
العمل والتناوب).

-تصنيفية الحسابات شخصية بين زملاء العمل.

-أن التحرش هنا يكون بمثابة تعبير إسقاطي عن العدوانية الخفية
بجيث يجتازون الضحايا من بين الضحايا من بين الأشخاص الذي
يعانون من الضعف أو عجز جسدي. (حشلافي حميد، 2009:44)
خصائص شخصية المعتدي والضحية.

حسب "جررد" و"الليبرتي" (Girard & Laliberté,2003)

للمعتدي دوافع عديدة تدفع به إلى الاعتداء والتنكيد على الشخص
المقصود ألا وهو الضحية وهي كالتالي :

- طموح شخصي.

- إقصاء منافس.

- توطيد السلطة.

- انتقام ناتج جراء ترقية.

- انتقام ناتج عن صدمة داخلية.
واستنادا إلى دراسات وأبحاث "هيرقوين (Hirigoyen,1998)
و"فزينة" (Vézina,2000)أرورسو" و"لودري (Aurousseau et
" (Landry,1996) يمكن تلخيص خصائص شخصية المعتدي بكونها
تتميز بـ :

- النرجسية.
 - الأنانية.
 - مزاج فتان.
 - استعمال الخديعة.
 - الرغبة.
- أما بالنسبة للضحية العنف والتنكيد فنجدها تتميز بإحدى
الخصائص أو أكثر وهي كالتالي:
- شخص برع في عمله أو العكس عمله رديء.
 - شخص محبوب من طرف الجميع أو العكس شخص منغلق
على ذاته.
 - شخص يتميز بالنجاح والمثابرة والشجاعة.
 - يجب التغيير في وسطه أو العكس يقاوم كل التغيير.
 - مهارته تحجب مهارات المعتدي عليه أو المعتدين عليه أو
بالعكس مهارته تغتاب كل محيطه.
 - يدافع على إحدى زملاء العمل أو العكس يصطف بنظام.

- شخص صادق ومندمج أو العكس شخص مخادع لبلوغ إلى أهدافه الشخصية.

- يكشف عن عدم الكفاءات، الرشوة وعدم الإنصاف.

الخ. (42: Girard Serge & Laliberté Denis, 2003)

آثار التنكيد المعنوي في الوسط المهني

هناك العديد من الآثار التي تنجم عن التنكيد المعنوي في الوسط

المهني حسب "جررد" و"للبرتي"

(Girard & Laliberté, 2003) ويمكن الإشارة إليها في ما يلي :

على مستوي مناخ العمل:

-الكآبة.

-نقص في التنسيق والرغبة في العمل.

- تكوين جماعات.

- العدوانية لدا العمال والعاملات.

- حدوث فجوة بما يخص الثقة بين العمال وصاحب العمل.

على مستوي العمل وتنظيم العمل:

- رفض العمل في العديد من المجالات.

- الحراك المهني.

- نقص في نوعية وكمية الخدمات.

- الإساءة بسمعة وصورة المؤسسة.

على مستوي المالي:

- ارتفاع عدد الغياب.

- انخفاض الإنتاجية.

- تزايد وارتفاع الأجال في العمل.

- الأثمان الإضافية. (Girard &.Laliberté , 2003 :42)

أساليب التعامل مع التنكيد المعنوي في الوسط المهني.

تطرق بعض الباحثين إلى دراسة أساليب التعامل مع التنكيد في الوسط المهني والوقاية منه. فحسب "كينني" (Kinney, 1996) يري بان من الأهمية الأخذ بعين الاعتبار أصناف ومستويات العنف لوضع برنامج الوقاية وإيجاد حل لكل وضعية. فمستوي 3 يستلزم وضع تقييم نفسي وحتى تدخل الجنائي بينما المستوى 1 يكتفي بتدخل المدير للإعادة الترتيب وضع إجراءات تأديبية.

كما أثبتت دراسة "جوفن" والآخرين (Jauvin et al,1999) أن هناك أشخاص تتحمل وضعيات التنكيد أكثر من أفراد آخرين وأهم العوامل الحماية التي أثبتت في دراستهم هي كالتالي:

- لياقة بدنية وعقلية جيدة.

- الثقة بالنفس.

- الاعتراف والاعتراف من طرف المحيط.

- الدعامة من طرف المحيط.

- ظروف مادية جيدة.

- الاستقلالية في أخذ القرارات.

- كفاءة جيدة لحل المشاكل.

وكذلك لتفادي العنف والتنكيد لابد من إعداد برامج التكوين وذلك قصد تحسين الاتصالات والمفاوضات داخل المنظمة وإصدار برامج وقائية من العنف، والاعتراف بالتهديدات الخطيرة، وتسيير الضغط والأزمات، ونشر معلومات عن طريق المحاضرات والمناقشات حول ظاهرة العنف، ومناقشة مشكلة التنكيد المعنوي في العمل وفي الاجتماعات وفي المؤسسة، وجمع معلومات ومعطيات حول التنكيد والعنف... الخ وأهم الخطوات التدخل للقضاء على ظاهرة العنف والتنكيد هي: إنهاء مشكل العنف ومآزره الصحية. (Jauvin et al,1999 :43)

وهناك عدة طرق للوقاية من التنكيد المعنوي حسب حشلافي حميد (2009) وأهمها ما يلي:

التوعية والتربية الصحية: أن ظاهرة التنكيد أو التحرش المعنوي في الوسط المهني لا بد أن تدرس الإطارات المسيرة مع التوضيح مدى تأثيرها على الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

- على الطبيب العمل أن يقوم في إطار مهامه الوقائية في الوسط المهني بتنظيم الحصص في التربية الصحية التي تخص كل فئات العمال وبالأخص كل أعضاء الأمن والنظافة، ممثلي النقابات العمال لتوضيح صيرورة الظاهرة.

-التوعية تشمل المجتمع من خلال الوسائل الاتصال.

-إنشاء الشبكة متخصصة للتكفل للضحايا:

ويقترح حشلافي (2009) إنشاء الشبكة متخصصة للتكفل للضحايا على مستوى المؤسسة والمجتمع والدولة. وهي كالتالي:

أ- على مستوى المؤسسة: من خلال التكوين أو استدعاء خبراء المتخصصين في حل النزاعات العمل وبالأخص التحرش المعنوي، وهذه المهمة يمكن أن تقوم بها المصلحة طب العمل وكذلك استعانة بفريق عمل متعدد التخصصات.

ب- على مستوى المجتمع: أن المجتمع المدني وبمساعدة الدولة، عليه أن يساهم في إنشاء هيئات لمساعدة ضحايا عليه أن يساهم في إنشاء هيئات لمساعدة ضحايا هذه الظاهرة وتقديم لهم كل أنواع المساندة ﴿تكفل النفسي، علاجي، دوائي، اجتماعي، مادي، مالي...﴾

ج- واجب الدولة: أن الدول التي تفتقر إلى قوانين مؤطرة بوضوح الظاهرة ومنها الجزائر عليها أن تبذل جهدا إضافيا من اجل حماية وتحسين الصحة في الوسط المهني. (حشلافي حميد، 2009:127).

ترى الباحثة بأنه من الصعب الفصل في ظاهرة التنكيد المعنوي في الوسط المهني، وذلك نظرا لتعدد الظاهرة نفسها من حيث تعدد التعريفات وما يترتب عنها على المستوي العامل وصحته النفسية وجماعة العمل. إن أهم ما يجب القيام به للوقاية من التنكيد المعنوي هو تفادي السلوكات التي تؤدي إليه ومن أهمها ما ذكره ﴿ليمان﴾ وهي أكثر شيوعا في المنظمات. كما أن المساندة الاجتماعية تعتبر الحصن القوي للصحة النفسية للعامل فهي تعتبر من الدعائم التي تخفف من التنكيد

المعنوي لدى العمال وقد تعتبر أحد الأساليب للوقاية من التنكيد المعنوي. سوف تتطرق الباحثة إلى الدراسة الميدانية في ميناء وهران.

الدراسة الميدانية

-أدوات البحث:

-استبيان المساندة الاجتماعية: وهو من إعداد (Zimet&Canty-Mitchell,2000) ويطلق عليه المقياس متعدد الأبعاد لتلقى المساندة الاجتماعية (Perceived Social Support) : MSPSS (Multidimensional Scale of) وتم تعريبه السيد محمد أبو هاشم ويتكون المقياس من (12) عبارة تتوزع على ثلاثة أبعاد للمساندة بواقع أربع عبارات لكل بعد وهي: المساندة من العائلة Family Support (FA) (3-4-8-11) والمساندة من الأصدقاء (FR) friends Support (12-9-7-6) والمساندة من الآخرين ذات الدلالة (SO) Significant (10-5-2-1) من نوع التقرير الذاتي يجيب عنه الأفراد في ضوء مقياس خماسي التدرج

-استبيان التنكيد المعنوي: اعتمادا على نتائج بحوث ﴿ليمان﴾ (Leymann,1996) التي ثبت فيها وجود التنكيد المعنوي في حالة وجود (45) سلوك خلال مدة(6) ستة أشهر الأخيرة في الوسط المهني. قامت الباحثة بإعداد الاستبيان وصياغة هذه السلوكات على شكل فقرات إذ احتوت الاستبيان (45) فقرة تحت (5) أبعاد. أسست الاستبيان على النحو التالي: التعدي على إمكانية التعبير وعدد فقراته (11) والتعدي على العلاقات الاجتماعية وعدد فقراته (5) وآثار على السمعة

الاجتماعية وعدد فقراته (15) والتعدي على نوعية الحياة المهنية وعدد فقراته (7) والتعدي الجسدي وآثاره على الصحة وعدد فقراته (7). إن الخيارات المتاحة للإجابة هي خماسية التدرج -استمارة الخلفية الفردية: تحتوي على النوع، الحالة المدنية، المستوى الأكاديمي، والفئات السوسيو مهنية.

مكان وزمان الدراسة: لقد أنجزت الدراسة على عينة من عمال ميناء وهران. خلال فترة شهر مارس وابريل 2018.

الخصائص السيكومترية لأدوات البحث

للتأكد من صدق وثبات أدوات البحث قامت الباحثة بالدراسة الاستطلاعية على عينة تتكون من 35 عامل لقياس الثبات والصدق والذين اختيروا بطريقة عرضية.

مقياس المساندة الاجتماعية:

الثبات: للتأكد من ثبات أداة البحث قامت الباحثة بألفا كرومباخ فكانت النتائج 0,898

الصدق: التناسق الداخلي الأبعاد بالمقياس الكلي

الارتباط	الأبعاد
**0,856	المساندة من العائلة
**0,741	المساندة من الأصدقاء
**0,866	المساندة من الآخرين

**دالة عند مستوى الدلالة 0,01

جدول رقم (1) يبين نتائج التناسق الداخلي الأبعاد بالمقياس الكلي

يبين الجدول أعلاه أن نتائج الارتباطات التناسق بين الأبعاد ومقياس المساندة الاجتماعية تتراوح بين 0,741 و 0,866 عند مستوى الدلالة 0,01

استبيان التنكيد المعنوي

البيانات: للتأكد من ثبات أداة البحث قامت الباحثة بألفا كرومباخ فكانت النتائج يساوي 0,924

الصدق: التناسق الداخلي الأبعاد بالمقياس الكلي

الارتباط	الأبعاد
**0,848	التعدي على إمكانية التعبير
**0,792	التعدي على العلاقات الاجتماعية
**0,868	آثار على السمعة الاجتماعية
**0,656	التعدي على نوعية الحياة المهنية
**0,711	التعدي الجسدي وآثاره على الصحة

**دالة عند مستوى الدلالة 0,01

جدول رقم (2) يبين نتائج التناسق الداخلي الأبعاد بالمقياس الكلي. يبين الجدول أعلاه أن نتائج الارتباطات التناسق بين الأبعاد والمؤشر العام للتنكيد المعنوي تتراوح بين 0,656 و 0,711 عند مستوى الدلالة 0,01

تدل هذه النتائج على أن أدوات البحث تتمتع بمستوى عالي من الصدق والثبات لهذا سوف تعتمد عليها الباحثة في دراستها.

الدراسة الأساسية:

عينة الدراسة الأساسية: تم اختيار عينة الدراسة الأساسية بطريقة عرضية حيث طبقت أدوات البحث على 51 عامل وعاملة.
خصائص عينة الدراسة الأساسية:

المجموع	الحالة المدنية		النوع	
	أعزب	متزوج		
27	9	18	الذكور	النوع
24	20	4	الاناث	
51	29	22	المجموع	

جدول رقم (3) يبين توزيع عينة البحث حسب النوع والحالة المدنية.

يبين الجدول أعلاه أن عدد الذكور 9 هم عزاب و18 متزوجين بينما عدد الإناث عزباء 20 و4 متزوجات.

المجموع	الفئات السوسيو مهنية			المستوى التعليمي	
	منفذ	متحكم	اطار		
32	13	9	10	جامعي	المستوى التعليمي
11	8	1	2	ثانوي	
8	4	4	0	متوسط	
51	25	14	12	المجموع	

جدول رقم (4) يبين توزيع عينة البحث حسب المستوى التعليمي والفئات السوسيو مهنية

يبين الجدول أعلاه أن عدد الإطارات الجامعية 10 والذين لديهم مستوى ثانوي 2 بينما عدد المتحكمين الجامعيين 9 والذين لديهم مستوى ثانوي واحد والمتوسط عددهم 4. أما المنفذين الحاصلين على شهادة جامعية هو 13 والذين لديهم مستوى ثانوي عددهم 8 والذين لديهم مستوى متوسط عددهم 4.

متوسط العمر للعينة 35,88 متوسط الاقدمية لدى عينة البحث هي 10,55

-الأساليب الإحصائية-

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) نسخة 20 للحصول على النتائج حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي وتم إجراء تحليل التكرارات، ومعامل الارتباط χ^2 برسون للكشف عن العلاقة بين متغيرات البحث.

عرض النتائج ومناقشتها

-عرض النتائج:

الفرضية الأولى: يوجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتنكيد المعنوي لدى عمال ميناء وهران.

التنكيد المعنوي	مستوى الدلالة	
0,189	غير دالة	المساندة الاجتماعية

جدول رقم (5) يبين نتائج العلاقة الارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتنكيد المعنوي لدى عمال ميناء وهران.

يتضح من الجدول (5) أنه لا يوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والتنكيد المعنوي لدى عمال ميناء وهران، إذ بلغت قيمة χ^2 المحسوبة 0,189 وهي غير دالة. عند مستوى الدلالة 0.01. وبالتالي فإن الفرضية لم تتحقق.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتعدي على إمكانية التعبير لدى عمال ميناء وهران.

مستوى الدلالة	التعدي على إمكانية التعبير	
غير دالة	0,019	المساندة الاجتماعية

جدول رقم (6) يبين نتائج العلاقة الارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتعدي على إمكانية التعبير لدى عمال ميناء وهران.

يتضح من الجدول (6) انه لا يوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والتعدي على إمكانية التعبير لدى عمال ميناء وهران، إذ بلغت قيمة χ^2 المحسوبة 0,019 وهي غير دالة عند مستوى الدلالة 0.01. وبالتالي فإن الفرضية لم تتحقق.

الفرضية الثالثة: يوجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتعدي على العلاقات الاجتماعية لدى عمال ميناء وهران.

مستوى الدلالة	التعدي على العلاقات الاجتماعية	
غير دالة	0,022	المساندة الاجتماعية

جدول رقم (7) يبين نتائج العلاقة الارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتعدي على العلاقات الاجتماعية لدى عمال ميناء وهران.

يتضح من الجدول (7) أنه لا يوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والتعدي على العلاقات الاجتماعية لدى عمال ميناء وهران، إذ بلغت قيمة χ^2 المحسوبة 0,022 وهي غير دالة عند مستوى الدلالة 0.01. وبالتالي فإن الفرضية لم تتحقق. الفرضية الرابعة: يوجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية وآثار على السمعة الاجتماعية لدى عمال ميناء وهران.

مستوى الدلالة	آثار على السمعة الاجتماعية	
دالة عند 0.05	-0,279	المساندة الاجتماعية

جدول رقم (8) يبين نتائج العلاقة الارتباطية بين المساندة الاجتماعية وآثار على السمعة الاجتماعية لدى عمال ميناء وهران. يتضح من الجدول (8) أنه يوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية وآثار على السمعة الاجتماعية لدى عمال ميناء وهران، إذ بلغت قيمة χ^2 المحسوبة -0,279 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.05. وهي علاقة عكسية سالبة وبالتالي فإن الفرضية تحققت.

الفرضية الخامسة: يوجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتعدي على نوعية الحياة المهنية لدى عمال ميناء وهران.

مستوى الدلالة	التعدي على نوعية الحياة المهنية	
غير دالة	0,078	المساندة الاجتماعية

جدول رقم (9) يبين نتائج العلاقة الارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتعدي على نوعية الحياة المهنية لدى عمال ميناء وهران. يتضح من الجدول (9) أنه لا يوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والتعدي على نوعية الحياة المهنية لدى عمال ميناء وهران، إذ بلغت قيمة χ^2 المحسوبة 0,078 وهي غير دالة عند مستوى الدلالة 0.01. وبالتالي فإن الفرضية لم تتحقق.

الفرضية السادسة: يوجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتعدي الجسدي وآثاره على الصحة لدى عمال ميناء وهران.

مستوى الدلالة	التعدي الجسدي وآثاره على الصحة	
دالة عند 0.01	-0,362	المساندة الاجتماعية

جدول رقم (10) يبين نتائج العلاقة الارتباطية بين المساندة الاجتماعية والتعدي الجسدي وآثاره على الصحة لدى عمال ميناء وهران.

يتضح من الجدول (10) أنه يوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والتعدي الجسدي وآثاره على الصحة لدى

عمال ميناء وهران، إذ بلغت قيمة R^2 المحسوبة 0,362- وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.01. وهي علاقة عكسية سالبة. وبالتالي فإن الفرضية تحققت.

مناقشة النتائج:

الفرضية الأولى: أسفرت نتائج الفرضية الأولى على عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والتنكيد المعنوي لدى عمال ميناء وهران، قد يفسر ذلك باحتمال وجود محيط ومناخ تنظيمي في ميناء وهران جيد أو نسبة التنكيد المعنوي منخفضة بحيث لم تظهر فيه سلوكيات التنكيد المعنوي وهي التعدي على إمكانية التعبير، والتعدي على العلاقات الاجتماعية، وأثار على السمعة الاجتماعية، والتعدي على نوعية الحياة المهنية، والتعدي الجسدي وأثاره على الصحة. يعني ذلك أن المحيط المهني في هذه المؤسسة لا يتميز العمال بالعدوانية والعنف اتجاه بعضهم البعض وهذا مؤشر على وجود محيط يتميز بالصحة النفسية السليمة.

الفرضية الثانية: توصلت نتائج الفرضية الثانية إلى عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والتنكيد على إمكانية التعبير لدى عمال ميناء وهران، ربما ذلك نتيجة لوجود المساندة الاجتماعية بين عمال مع بعضهم البعض بحيث فرص التعبير غير محدودة من طرف زملاء العمل، ولا يقاطع العامل في الكلام، وعدم التعرض للصراخ أو توبيخ، والانتقادات بدون انقطاع حول عمله، وحياته الشخصية، وليس هناك التعرض للتنكيد بواسطة الهاتف،

والتهديدات بالأقوال، والمكتوبة، وعدم رفض الاتصال بالعامل ويظهر ذلك في النظرات والسلوكيات الاحتقار، وبالتلميحات دون إعطاء تفسيرات. وهذا يفسر عكس ما أكده لييمان (Leymann, 1996) في تحديده للتنكيد المعنوي في الوسط المهني بحيث توجد السلوكيات بشكل متكرر من حيث التعدي على إمكانية التعبير.

الفرضية الثالثة: أسفرت نتائج الفرضية الثالثة على عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين المساندة الاجتماعية والتعدي على العلاقات الاجتماعية لدى عمال ميناء وهران، وقد توحي هذه النتيجة بأن العمال لا يعانون من التعدي على العلاقات الاجتماعية المتمثلة في كون العامل المقصود غير مسموح له بالحديث، أو ينقل إلى مكتب بعيد عن زملاءه، وبالتالي زملاءه غير مسموح لهم بالحديث معه، أو يكون مجهول من طرفهم. وهذا قد يدل على وجود المساندة الاجتماعية من طرف زملاء العمل.

الفرضية الرابعة: أسفرت النتائج على وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا عكسية سالبة بين المساندة الاجتماعية وآثار على السمعة الاجتماعية لدى عمال ميناء وهران. أي أن كلما زادت الإساءة إلى السمعة الاجتماعية وتجلي آثارها على العامل كانت المساندة الاجتماعية أكثر ومتمثلة في المساندة من العائلة ومن الأصدقاء ومن الآخرين. وتفسر هذه النتيجة على أن السلوكيات التي لها أثر على السمعة الاجتماعية هي نقد العامل المقصود، ونفسي إشاعات حول شخصه، جعله في وضعية احتقار، إفشاء عبارات الشك حول حالته العقلية مما يدفعه للفحص الطبي

العقلي، والسخرية، وتقلد طريقة مشيه وصوته وتصرفاته قصد الاحتقار، وكذلك التعدي على وجهات نظره السياسية والدينية، والسخرية من حياته الشخصية. العامل المقصود مجبر على أداء أعمال تهز من ثقته بنفسه، ويقيم عمله بطريقة الاحتقار والسب، وقراراته مشكوك فيها، ويطعن بعبارات الذل. يحتمل أن تكون موجودة بدرجات متفاوتة داخل محيط العمل في ميناء وهران. وهذا ما يؤكد كل من كامل وكيسلر وآخرون بأن المساندة الاجتماعية تعتبر مصدر لها من المصادر الأساسية التي تؤدي إلى إحساس الفرد بالأمن النفسي في البيئة الاجتماعية التي تحيط به، وأنها تخفف عنه ما يمكن أن تحدثه الصعوبات والأخطار التي تهدده لشعوره بالشبكة العلاقات الاجتماعية التي تمده بالمساندة. بالإضافة إلى ما يؤكد عبد الجبار وآخرون (2007) بأن المساندة الاجتماعية هي الراحة أو المساعدة أو المعلومات التي يتلقاها الشخص من خلال الاتصالات الرسمية وغير الرسمية مع الأفراد أو الجماعات.

الفرضية الخامسة: توصلت النتائج إلى عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والتعدي على نوعية الحياة المهنية لدى عمال ميناء وهران. وتفسر هذه النتيجة على عدم وجود التنكيد المعنوي من حيث التعدي على نوعية الحياة المهنية. ويمكن أن هذه النتيجة توحى بوجود محيط اجتماعي متلاحم ومتناسق يساند العمال بعضهم البعض كيف ما كانت الحالة التي يعيشونها من التنكيد المعنوي في محيطهم المهني. أي عدم وجود السلوكات مثل غياب مهام محددة وبالتالي يلجأ العامل إلى العطل لأنه لا يتلقى المهام للقيام بها، أو تعطي له مهام غير

مهمة للقيام بها، أو مهام لا تناسب أو تتجاوز كفاءته، ويتلقى بدون انقطاع مهام للقيام بها، ومهام مكروهة قصد الإساءة بسمعته.

الفرضية السادسة: توصلت نتائج هذه الفرضية إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية عكسية سالبة بين المساندة الاجتماعية والتعدي الجسدي وآثاره على الصحة لدى عمال ميناء وهران، أي أن كلما ازداد التعدي الجسدي وآثاره والمتمثل في إجبار العامل على القيام بأعمال غير صحية، اللجوء إلى القوة الجسدية، استعمال الضغط المنخفض قصد إعطاء درس للعامل المقصود، سوء المعاملة الجسدية، والقيام بأعمال قصد إزعاجه، وخسائر مادية تحدث في بيته أو في منصب عمله، وما يترتب من أثار على العامل. يحتمل أن المساندة الاجتماعية موجودة بدرجة مرتفعة وهي متمثلة في المساندة من العائلة ومن الأصدقاء ومن الآخرين. فهذه النتيجة قد توحي أن العمال يعانون من بعض السلوكات المتمثلة في التعدي الجسدي وآثاره على الصحة وقد تفاوتت من حيث الشدة. وهذا ما يؤكد غانم محمد (2009) المساندة المادية ويقصد بها المساعدة على أعباء الحياة اليومية، والمساندة النفسية وتشمل التصديق على الآراء الشخصية وتأكيد صحتها ودعم الثقة بالنفس، ويشير إلى أهمية نوع المساندة الاجتماعية وحاجة الأشخاص إليها، وإن كانت حاجة متفاوتة من ظرف إلى آخر. ويؤكد شوماكر و برونل أن المساندة الاجتماعية قائمة على الرعاية والحب والاهتمام قد تزيد من مشاعر الأمن والارتباط والولاء والسعادة الوجدانية كالتأثيرات الايجابية، وأنها قائمة على حسن الإنصات والكشف عن الذات والمرح والإدماج في

الأنشطة الاجتماعية، قد تؤدي إلى الشعور بالقيمة والثقة بالنفس وتقدير الذات الايجابي، وانخفاض القلق والتعاطف كالتأثيرات الإيجابية.
الخاتمة:

تعتبر المساندة الاجتماعية أحد العوامل في التخفيف من آثار التنكيد المعنوي في العمل. وهي جد مهمة في الحياة المهنية للعمال. فهي تعزز الصحة النفسية للعامل. وبما أن المساندة الاجتماعية ليس لديها علاقة بالتنكيد المعنوي لدى عينة البحث المتمثلة في عمال ميناء وهران. فإن طبيعة نشاط المؤسسة ومناخها التنظيمي هو ما ينتج عنهما عدم وجود التنكيد المعنوي. إلا أن آثار على السمعة الاجتماعية والتعدي الجسدي وآثاره على الصحة قد تكون هذه الصورة الحالية للمجتمع الجزائري كثر فيه التعرض إلى سمعة الحياة الاجتماعية والمهنية لأن ظاهرة العنف تفاقمت في الآونة الأخيرة. فرغم تفاقم الظاهرة في المجتمع الجزائري داخل المؤسسات إلا أنها تبقى لحد الآن دراسات قليلة ميدانيا حسب إطلاع الباحثة لأن يصعب الحديث عنها في وضوح النهار. وتوصلت كذلك الدراسة إلى أن آثار على السمعة الاجتماعية والتعدي الجسدي وآثاره الأكثر شيوعا في تحديد وخلق التنكيد المعنوي في الوسط المهني، وقد لا يستبعد ذلك ناتج عن التركيبة الثقافية للمجتمع الدراسة.
الاقتراحات:

تقدم الباحثة بعض الاقتراحات العلمية.
- إعادة دراسة ظاهرة التنكيد المعنوي بوسائل القياس المختلفة وبعينات أكبر وفي منظمات مختلفة.

- تكثيف الدراسات المتعلقة بالمساندة الاجتماعية والتنكيد المعنوي لدى العمال في المنظمات الجزائرية.
- دراسة التنكيد المعنوي من كل الزوايا الثقافية والاجتماعية.
- استعمال الطرق العلمية لتحديد التنكيد المعنوي وأسبابه داخل المؤسسة الجزائرية.
- استعمال الطرق السليمة لتفادي التنكيد المعنوي مثلا الحديث عنه داخل جماعات العمل مما يؤدي إلى التمكن منه وعدم تفاقم الظاهرة.
- تفادي الآثار الاجتماعية والنفسية المترتبة عن التنكيد المعنوي في الوسط المهني.
- إنشاء خلية لاستقبال المعتدي عليه قصد الحديث عن معاناته مع المختص النفسي للمؤسسة.

المراجع:

- 1- إدريس، سهيل وعبد، النور جبور، (1990)، المنهل، قاموس فرنسي-عربي، الطبعة الحادية عشر، بيروت: دار الآداب، دار العالم للملايين، المؤسسة الوطنية للكتاب
- 2- أيت همودة، حكيمة، فاضلي أحمد، مسيلي رشيد، (2011)، أهمية المساندة الاجتماعية في التحقيق التوافق النفسي الاجتماعي لدى الشباب البطال، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، العدد الثاني.
- 3- حشلافي، حميد، (2009)، التحرش النفسي في الوسط المهني. وهران: دار الغرب.
- 4- الديداموني، شيماء أحمد محمد، (2009)، المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالموهبة الابتكارية للمراهقين، رسالة ماجستير، كلية التربية. تخصص صحة نفسية جامعة الزقازيق.

- 5- زموري، سنوسي، (2012)، دور الذكاء العاطفي والمساندة الاجتماعية من طرف الزوج في تحقيق التوافق الزوجي لدى المرأة المستأصلة للثدي نتيجة السرطان، مذكرة الماجستير، جامعة الجزائر(2): كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- 6- السيلوي، علاء عبد الحسن جبر،(2016)، جريمة التحرش المعنوي في ميدان الوظيفة، مجلة العلوم القانونية، المجلد 31، الإصدار 2 جامعة بغداد، ص ص 279 - 292 .
- 7- الشناوي، محمد، محمد، عبد الرحمن، (1994)، المساندة الاجتماعية والصحة النفسية مراجعة نظرية ودراسات تطبيقية، الطبعة الأولى القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية
- 8- صلاح، سعد صلاح، (2016)، المساندة الاجتماعية للمعاقين بصريا، الطبعة الأولى. الإسكندرية: دار وفاء.
- 9- العافري، مليكة، (2018)، المعاناة في العمل: المقاربة النظرية، التكفل، وآليات الوقاية، حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 24، جوان 2018، ص ص 97 - 121
- 10- عبد الجبار، عادل بن صلاح بن عمر وآخرون، (2007)، علم النفس التنظيمي الإداري، الطبعة الأولى. الرياض: مكتبة ملك فهد.
- 11- عسلي، سمرة، (2017)، التنكيد في أماكن العمل، مجلة أبحاث نفسية تربوية، العدد 10 - جوان 2017، مجلد ب، ص.ص 217- 231
- 12- غانم، محمد حسن (2009)، مقدمة في علم الصحة، الطبعة الأولى، الإسكندرية: المكتبة المصرية.
- 13- Dictionnaire :Petit Robert (2000) Girard Serge André et La liberté.
- 14- Denis, (2003), Prévention de la violence au travail en milieu scolaire Outil de sensibilisation, Mars 2003., www.rsss03.gouv.qc.ca/index_D-Publications-DSPQ.html.

- 15-Hirigoyen M.-F,(2001). Malaise dans le travail. Harcèlement moral : Démêler le vrai du faux, Paris :Synos.
- 16 - Hirigoyen M.-F.(1998). Le harcèlement moral. Paris: Syros.
- 17- Jauvin.N., (1999), Recension de la littérature sur laviolence au travail, en collaboration avec Dompierre.J. etVézina.M., équipe de recherche RIPOST,CLSCHaute-Ville, Université Laval, Juin,
- 18-Leymann, The Mobbing, <http://www.leymann.se/English/12220E.htm> Leymann , H Leymann, H., The Mobbing Encyclopaedia, <http://www.leymann.se/English/12100E.HTM>
- 19- LORHO Frank et HILP Ulrich,(2001) le harcèlement au travail, Parlement européen L-2929 Luxembourg, août 2001.http://www.europarl.eu.int/workingpapers/soci/pdf/108_fr.pdf
- 20- Organisation internationale du Travail (OIT),(1998), Lorsque travailler devient dangereux, <http://www.ilo.org/public/english/bureau/inf/magazine/26/violence.htm>

للإحالة على هذا المقال:

- بزاید نجاه (2020)، « المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالتنكيد المعنوي لدى عينة من عمال ميناء وهران ». المواقف، المجلد: 16، العدد: 02، جوان 2020، ص. ص 09- 46.