



التحرش المعنوي في أماكن العمل: مقارنة نظرية وبائية

بوناح حكيمية : طالبة دكتوراه

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

جامعة الجزائر 2

مخلص

يكتسي موضوع التحرش المعنوي في أماكن العمل حاليا إهتماما واسعا في الأوساط العلمية والأكاديمية، حيث كان الحديث عن هذه الظاهرة في وقت مضى من المسكوت عنها وذلك نظرا لتعقدها إذ تصنف ضمن الطابوهات. تقوم هذه المقاربة على فهم وتفسير آليات السلوك العدائي للتحرش المعنوي ومدى تأثيره على الصحة النفسية والجسدية، فيعزز ويولد اضطرابات نفسية مرضية وسيكوسوماتية لدى العامل الذي يعيش معاناة قاسية في ظل غياب الحماية القانونية في الجزائر وضعف الرعاية والمراقبة داخل المؤسسة أو المنظمة. وقد ساهم ضبط الظاهرة نظريا في التنبؤ بسلوك التحرش المعنوي وهو ما يستدعي البحث عن حلول ناجعة للتصدي لذلك في أماكن العمل.

الكلمات المفتاحية: التحرش المعنوي، الضحية، المتحرش به، المعتدي، المتحرش.

Abstract

This subject of moral harassment in the workplace knows at the present time a widespread interest within the scientific and academic communities, since such phenomenon has previously been covered up as it was considered as complicated and classified as taboos. The present approach is based on the understanding and comprehension of the mechanisms pertaining to the aggressive behavior of the moral harassment, and the extend of its impact on psychological and physical health, which considerably strengthens and generates psychological, pathological and psychosomatic disorders at the.

workers who leaves cruel sufferance in the absence of legal protection in Algeria and the weakness of care and accompaniment within the institution or the organization The adjustment of such phenomenon of theoretical basis contributes in predicting the behavior of the moral harassment and searching, as a result of which, the effective solutions for facing purpose to this phenomenon within the workplaces.

مقدمة

تتطلب الحياة الطبيعية من الفرد بناء علاقات مع الآخرين وغالباً ما تكون هذه الأخيرة مبنية على أسس إيجابية سواء كانت علاقات اجتماعية أو مهنية، ولكن قد تربطه في مساره علاقات سلبية تؤثر عليه وتؤدي إلى تهديمه وتحطيمه، فالعلاقة بين شخصين يمكن أن تكون مبنية على نية الانتقام والتدمير ويتم ذلك على طريق التحرش المعنوي. ويواجه الفرد فعلاً سلوكات عدائية قد تبدو في المراحل الأولى طبيعية، منها عدم الاحترام والكذب أو التلاعب، وإذا كانت هذه السلوكيات واضحة و مباشرة فلا يكون لها تأثير مثل السلوكات المتسترة عنها والتي من الصعب البوح بها. حيث يصل الفرد المتحرش به إلى مرحلة عدم التحمل خاصة إذا لم يكن هناك تجاوب وتفاعل من قبل الجماعة الاجتماعية التي ينتمي إليها، فتتحول بذلك هذه السلوكات العدائية تدريجياً إلى سلوكات منحرفة وقاسية تؤثر بدرجة كبيرة على الصحة الجسدية والنفسية للضحية، ليصبح الفرد المتحرش به يعيش حالة صراع داخلي. فهو يسعى بشكل دائم إلى تلبية حاجاته اليومية والبحث عن الاستقرار في ظل الظروف الاقتصادية والاجتماعية المعقدة، وصعوبة إيجاد منصب عمل لكنه مهدد بفقدان منصب عمله في أي لحظة لهذا فهو يسعى إلى الحفاظ على منصبه على حساب صحته الجسدية والنفسية.

معنى التحرش المعنوي في أماكن العمل

توصف ظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل على أنها تعذيب واضطهاد وإرهاب حيث تكون السلوكات العدائية المتعلقة بالظاهرة متكررة ومنعزلة في نفس الوقت، فخطورتها تهدد العامل من جهة حيث تؤثر على الجانب النفسي والجسدي ومن جهة أخرى تكلف المؤسسة خسائر معنوية ومادية كبيرة.

إن ظاهرة التحرش المعنوي ليست أمراً جديداً في أماكن العمل بل هو قديم قدم العمل في حد ذاته، كما أنها لا تخص فئة عمالية دون أخرى أو مجال دون آخر فكل شخص قد يكون ضحية أو شاهداً لمثل هذه الظواهر.

تطور البحث حول التحرش المعنوي في أماكن العمل

إن التناول العلمي لبعض العلماء والباحثين أعطى الظاهرة طبيعة حديثة، ورغم ذلك لازالت تعتبر من الطابوهات التي يتستّر عليها في البلدان العربية عامة والجزائر خاصة. فاليواغث السلبية للتحرش المعنوي وأثاره تجعلنا نقف على حقيقة الظاهرة والبحث عن الأطر النظرية لفهمها وتفسيرها، حيث نجد في مختلف الأدبيات العلمية

مصطلحات كثيرة تشير إلى التحرش المعنوي في أماكن العمل. ففي الولايات المتحدة الأمريكية يستخدم مصطلح employee abuse أي "التعسف الممارس على العمال" كما يستخدم أيضا مصطلح Mobbing والذي يعني التعذيب والاضطهاد وهو شائع الاستعمال في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وإيطاليا وبريطانيا وألمانيا والسويد. كما نجد أيضا مصطلح Workbulling لوصف التحرش المعنوي في العمل. أما في اللغة الفرنسية فتستخدم عبارات harcèlement psychologique أو harcèlement moral au travail. وتم ذكر مفهوم التحرش المعنوي لأول مرة من قبل الطبيب الأمريكي Brodsky المختص في الأمراض العقلية عام 1976 حيث عرفه على أنه: "محاولات متكررة ومتواصلة من قبل شخص وذلك بهدف إزعاج وتحطيم مقاومة شخص آخر واستفرازه حتى يتحصل على رد فعل منه".¹

أما Heinz Lyman وهو دكتور في علم النفس العمل ومدرس في جامعة ستوكهولم بالسويد، فقد نشر عام 1993 عمله حول مفهوم "Mobbing الذي يعبر عن التحرش المعنوي، وقد ترجم هذا العمل إلى اللغة الفرنسية عام 1996 حيث أكد فيه الباحث على أنّ ظاهرة التحرش المعنوي تتمثل في وضعية اتصال تفرض على الفرد أضرارا جسدية ونفسية حيث يرى أنّ ظاهرة التحرش المعنوي هي: "تعرض مستمر لفترة زمنية طويلة لألفاظ ومضايقات سلوكية معبرة عنها أو ممارسة من طرف فرد أو مجموعة من الأفراد ضدّ شخص بعينه (المستهدف)".²

رغم التستر على الظاهرة وعدم التعبير عنها من قبل الضحايا ورغم المعاناة والعنف الذي يعيشونه إلا أنّ المجتمع خرج عن صمته بعد إصدار Marie-France Hirigoyen وهي طبيبة ومحللة نفسانية فرنسية ومختصة في علم الضحايا كتابها موسوم بعنوان: "Le harcèlement moral la violence perverse au quotidien" حيث تم نشر حوالي 400.000 نسخة من هذا الكتاب ورافق ذلك تجاوب من قِبل الإعلاميين والباحثين والدارسين والمعنيين بهذه الظاهرة وخاصة الضحايا الذين وجدوا منفذاً وملجأ في الجمعيات والمنظمات التي تكافح هذه الظاهرة للتعبير والبوح عن الوضعية التعسفية والمدمرة التي يعيشونها في أماكن العمل. وقد أعطت Marie France H للظاهرة وأكدت أنّ التحرش المعنوي هو: "كلّ محاولة تعسفية تظهر من خلال سلوك لفظي أو أفعال أو إشارات أو كتابات والتي تلحق الأذى بشخصية وكرامة الشخص واندماجه الجسدي أو النفسي ووضع منصب عمله في خطورة أو تدهور محيط العمل".³

كما أشارت في نفس السياق إلى نتائج التحرش المعنوي حيث قالت: " إن هذه الظاهرة تحددت في السنوات الأخيرة وأنها تدمر جو العمل وتتنقص الإنتاجية وتشجع الغياب الذي يكون نتيجة الأضرار النفسية".⁴

من جهتها قدمت المنظمة العالمية للعمل تعريفا للظاهرة واعتبرت: " أن ممارسة التحرش المعنوي تكون عندما تقوم مجموعة من الأشخاص بمضايقة أحد الزملاء من خلال التحرش النفسي الذي قد يأخذ أحد الأشكال التالية: توجيه الملاحظات السلبية إلى الشخص أو الانتقادات المستمرة وعزل الضحية وتركه دون اتصال اجتماعي وكذلك نشر معلومات خاطئة وكاذبة عنه".⁵

يمكن من خلال التعريفات السابقة استنتاج أهم العناصر التي تحدد وضعية التحرش المعنوي والمتمثلة في:

- 1) وجود عنصر التكرار: أي أن سلوك التحرش المعنوي يكون بصفة متكررة.
- 2) دوام سلوكات التحرش المعنوي: أي أن المعتدي يمارس سلوكات العدائية على الضحية لمدة طويلة.
- 3) عدم المساس بالجانب الجسدي للضحية: أي أن المعتدي يمارس مضايقات دون المساس بالجانب الجسدي للضحية كالضرب مثلاً.

يجب التأكيد على أن ظاهرة التحرش المعنوي تعتبر ممارسة غير أخلاقية وغير إنسانية تمارس من قبل شخص أو مجموعة من الأشخاص على شخص آخر بهدف الانتقام منه وتدميره، فالسلوكات العدائية المتكررة تجعل الضحية يفقد توازنه النفسي والاجتماعي وكذلك ثقته بنفسه. كما أن انتشار مثل هذه الظواهر في مؤسسة العمل تدل على عدم تحرك المسؤولين وعدم وعي الجهات المعنية وهذا ما يعزز تفاقم الظاهرة ويجعلها أكثر تعقيداً.

بعض الإحصاءات حول التحرش المعنوي في أماكن العمل

أشارت دراسة قامت بها هيئة تسيير الصحة والأمن في العمل Le chair en gestion de la sécurité et la santé au travail من 640 عاملاً صرّحوا بأنهم ضحايا التحرش المعنوي في العمل. كما أشارت دراسة أخرى أجريت في فرنسا عام 2000 على عينة مكونة من 471 عاملاً في آن واحد من ثلاثة عمال قد تعرضوا للتحرش المعنوي. وأعطت Marie France H بعض الإحصاءات والتي كانت نتيجة استبيان موجه لضحايا التحرش المعنوي والذين يبحثون عن دعم قبل الآخرين،

حيث تبين أن 40 ٪ من الضحايا يبحثون عن دعم داخلي فمنهم من يتوجهون إلى نقابات العمل و 39 ٪ يتوجهون إلى أطباء العمل و 37 ٪ إلى الزملاء و 19 ٪ إلى مدير الموارد البشرية، أما الذين يبحثون عن دعم خارجي فقد أشارت الإحصائيات أن 35 ٪ يلجؤون إلى محامي و 32 ٪ إلى مفتشية العمل و 65 ٪ إلى طبيب عام و 52 ٪ إلى طبيب نفساني.⁶ مؤشرات التحرش المعنوي في مكان العمل حدّد Heinz Lyman مجموعة من السلوكيات المتعلقة بالتحرّش المعنوي في العمل والتي تظهر كسلوك واحد أو مجموعة من السلوكيات لمدة ستة أشهر أو أكثر وتحدث مرّة واحدة في الأسبوع على الأقل وهي كالتالي:⁷

1 انتهاكات إمكانية التعبير

- محدودية إمكانية التعبير لدى الضحية.
- مقاطعته باستمرار.
- إمكانية التعبير محدودة من قبل الزملاء.
- الخضوع إلى انتقادات متواصلة متعلقة بالعمل.
- الخضوع إلى انتقادات متواصلة متعلقة بالحياة الشخصية.
- التطاول اللفظي.
- التحرش عبر الهاتف.
- تهديد كتابي.
- رفض الاتصال مع الضحية (الشخص المستهدف) وتظهر من خلال النظرات والإيماءات.
- رفض الاتصال مع الضحية و تظهر من خلال التلميحات دون تعبير صريح.

2 انتهاكات العلاقات الاجتماعية

- الشخص المستهدف يكون متجاهلا من قبل الآخرين.
- الشخص المستهدف غير مُخَوَّل أن يعبر.
- تحويل الضحية إلى مكان بعيد عن باقي الزملاء.
- عدم إمكانية تحدث الزملاء مع الشخص المستهدف.
- التجاهل من قبل الزملاء.

3) انتهاكات السمعة الاجتماعية

- تشويه سمعة الشخص المستهدف.
- إشاعات حول الضحية.
- الشخص المتحرّش به يتحول إلى شخص سخيّف.
- التشكيك حول الصّحة العقلية للشخص المستهدف.
- دفع الضّحية إلى الخضوع لفحوصات طبية.
- السخرية على إعاقته (إن وجدت).
- تقليد حركات وإيماءات وصوت الضّحية حتى يكون عرضة للسخرية.
- إلزام الضّحية القيام بمهام تنقص ثقته بنفسه.
- الحكم على إنتاجيته بطريقة مهينة و مضللة.
- تعرض الضّحية إلى إهانات فاحشة أو تعابير أخرى مهينة.

4) انتهاكات نوعية الحياة العملية

- لا تحوّل له مهام معينة.
- خمول الضّحية وهذا لأنّه لا يتلقّى مهامًا يقوم بها.
- يخوّل له وظائف غير هامة.
- تكليف الشخص المستهدف بمهام لا تتماشى مع مؤهلاته.
- يتلقّى باستمرار مهامًا لا يتحملها وتفوق مؤهلاته.
- يتلقّى الضّحية مهامًا لا فائدة من ورائها وغير هامة.

5) انتهاكات جسدية تنعكس على صّحة الشخص المستهدف

- إلزام الضّحية بأعمال غير صحيّة.
- تهديده باستخدام القوة الجسدية.

الصراع والتحرّش المعنوي: ما الفرق بينهما؟

يؤدي تعقّد ظاهرة التحرّش المعنوي في أماكن العمل وغموض الوضعية بين المعتدي والضّحية إلى الخلط بين الصّراع وحالة التحرّش المعنوي فالفرد يقتحم الحياة العملية بمجموعة من الطّموحات والرّغبة في إكساب الكفاءات المهنية حيث يضع خبرته في خدمة المؤسسة التي يعمل فيها وتكون المنافسة ضرورية لبلوغ تلك الأهداف،

وقد تكون هذه الأخيرة محل صراع وخلاف عنيف، أمّا في حالة التحرش المعنوي فيسود جو عدائي يكون فيه الاتصال غامضا والعلاقات متوترة، والجدول الآتي يوضح حالة الصراع العادي والصراع الذي تميزه حالات التحرش المعنوي.

حالة التحرش المعنوي ⁸	الصراع العادي
يكون الدور غامضا	يكون الدور والمهام واضحة
يتميز السلوك بعدم التعاون	تتميز العلاقات بالتعاون
العلاقات بين الأشخاص غامضة	العلاقات بين الأشخاص حسنة
فشل التنظيم	تنظيم صحي
تصرفات معادية للأداب وممنهجة	مواجهات شجار أحيانا
إستراتيجية مشكوك فيها	إستراتيجية صريحة معلنة
تصرفات خفية وغياب الصراع	صراع منفتح وحوار صريح
يكون الاتصال غير مباشر	يكون الاتصال مباشرا

التحرّش المعنوي عبر مستويات السلم التنظيمي

سبق وأن أشرنا إلى التحرش المعنوي على أنه لا يخص فئة عمالية دون أخرى وأن كل عامل قد يكون ضحية أو شاهدا لمثل هذه الظواهر مهما كان المستوى التنظيمي الذي يوجد فيه. فقد يكون هذا التحرش أفقيا بين العمال في نفس المستوى الهرمي، كما يمكن أن يكون عموديا هابطا حيث يكون المتحرش في مستوى أعلى من الضحية أو عمودي صاعدا إذا كانت الضحية في مستوى تنظيمي أعلى من مستوى المتحرش. كما قد يكون التحرش مختلط أي بين التحرش الأفقي والتحرش العمودي الهابط.

بعض العوامل المؤدية إلى التحرش المعنوي في أماكن العمل

يمكن تحديد بعض العوامل التنظيمية التي قد تؤدي إلى التحرش المعنوي في العمل وهي كالتالي:

- الثقافة التنظيمية التي تتجاهل وجود هذه السلوكيات ولا تعترف بوجود هذا المشكل في وسطها.
- التغيير المفاجئ لتنظيم العمل.
- العمل غير المستقر.

- العلاقات السيئة بين العمال والمسؤول ووجود مستوى ضعيف من الرضا على الإشراف.
- وجود علاقات سيئة بين الزملاء.
- غياب القيم المشتركة و فشل سياسة تسيير الموظفين.

إضافة إلى هذه العوامل التي تتعلق بالتنظيم يمكن تحديد عوامل أخرى متعلقة بالأفراد ، فقد يكون نمط الشخصية ومزاج الفرد سبب بداية السلوكات والمضايقات حيث تكون للفرد رغبة في الانتقام و تحطيم الآخر. ومن العوامل الأخرى الرغبة في الحصول على منصب عمل جديد أو ترقية أو غاية أخرى.

انعكاسات التحرش المعنوي في أماكن العمل على العامل والتنظيم

كشفت بعض الدراسات على إحصائيات متعلقة بنتائج التحرش المعنوي في العمل حيث تشير دراسة فنلندية أجريت على عينة قوامها 5000 عاملا من المستشفيات، أنّ ضحايا المضايقات هم أكثر تغيّبا عن العمل حيث 2 % من الغيابات العامة سببها الأمراض التي يسببها التحرش المعنوي. كما تشير دراسة إرلندية (H.S.A 2001) إلى أنّ 54 % من ضحايا التحرش معرضون إلى ترك المنظمة و 10،9 % منهم تركوا عملهم، وحسب دراسة أخرى أشارت إلى أنّ 15 % من ضحايا التحرش قدموا طلبات لإحالة داخلية. أما في ألمانيا فقد كشفت دراسة (Meschikutatetal 2002) أنّ 31 % من الضحايا قدموا طلبات الإحالة بصفة إرادية و 6% منهم أجبروا على ذلك.⁹

إضافة إلى هذه الإحصائيات نشير إلى أنّ ظاهرة التحرش المعنوي قد تولد وتعزز مجموعة من الاضطرابات النفس مرضية مثل مشاكل في التركيز وغياب المبادرة وكوابيس متكررة ومزاج مكتئب، ونجد أيضاً اضطرابات سيكوسوماتية مثل ارتفاع التوتر والتهاب الجلد وخسارة الوزن وألام في المعدة. كما قد تكون للتحرش المعنوي انعكاسات على سلوك وظهور الاضطراب منها على سبيل المثال على اضطرابات الأكل واستهلاك الأدوية والكحول والعزلة الاجتماعية.

غير أنّ انعكاسات التحرش المعنوي لا تقتصر على صحة الضحية فحسب بل تنعكس أيضا على حياته العائلية وعلاقاته الاجتماعية وعلى محيط عمله وبالتالي يفقد الضحية نجاعته في العمل ويمكن ذكر بعض النتائج المحتملة للتحرش المعنوي على حياة الفرد الاجتماعية والمهنية وهي كالتالي:¹⁰

1- الانعكاسات الممكنة على العائلة والشبكة الاجتماعية

- الضّحية يشتكى من آلام وعواطف مختلفة.
- عدم الوفاء بالالتزامات الاجتماعية.
- لا يبالي بمسؤولياته كوالد أو زوج.
- التعصب أمام المشاكل المتعلقة بأفراد العائلة .
- يكون لديه مزاج عدائي ويظهر عليه الغضب والعنف.
- تدهور علاقات التواصل مع الأصدقاء.
- خسارة المداخيل.
- التخلي عن المشاريع المشتركة بينه وبين الآخرين.
- التكاليف الطّبية الناجمة على تدهور صحة الضّحية.

2- الانعكاسات الممكنة على صاحب العمل

- يكون الضّحية مصدر التكاليف الزائدة.
- الإنفاق الزائد المرتبط بالتقاعد المبكر وبالتالي ارتفاع معدل تجديد العمال.
- ارتفاع عدد الأشخاص غير المؤهلين للعمل .
- ضعف المنافسة وتدهور نوعية الإنتاج وانخفاض الإنتاجية الفردية والجماعية.
- تدهور العلاقات الشخصية وزيادة تكاليف إجراءات حل النزاع.
- خسارة العمال المؤهلين وزيادة تكاليف تكوين العمال المستبدين.
- ضعف التحفيز الرّضا و الإبداع.
- ارتفاع الغيابات المرضية.

3- الانعكاسات الممكنة على المجتمع

- تكلفة الخدمة الاجتماعية المرتبطة بالرحيل المسبق للتقاعد.
- خسارة الموارد البشرية.
- ارتفاع التكاليف الطّبية الإستشفائية.
- التكلفة المرتفعة المرتبطة بالبطالة.
- احتمال فقدان العمال المنتجين.

التطور القانوني لمنع التحرش المعنوي في أماكن العمل

إن استفحال ظاهرة التحرش المعنوي في العمل وزيادة خطورتها جعلت مختلف المسؤولين ورجال القانون يتحركون للتصدي لمثل هذه السلوكيات الأخلاقية واللاإنسانية وذلك من خلال الاعتراف القانوني بهذه الظاهرة. إن الوعي المدني في المجتمع الفرنسي خاصة أدى إلى تدخل الرئيس الفرنسي السابق Chirac jacques عام 2001 في ملتقى حيث كان موقفه واضحا حول ظاهرة التحرش المعنوي في عالم الشغل إذ أكد: " أن العمل يجب أن يكون مصدر افتخار وعاملاً للهوية لكل واحد، وفي الكثير من الأحيان يشوه من خلال سلوكيات الاستغلال، والاحتقار أو التحرش. ومصلحة مجتمعنا توجب علينا أن نملك بلا شك الحس لمثل هذه الانحرافات والتي مرّت في وقت مضى مرور الكرام ولكن من الواجب إصلاح ذلك".¹¹

انطلاقاً من هذا نجد في قانون العقوبات الفرنسي في الجزء التشريعي المادة 222-33-2 المدرجة بموجب القانون رقم 2002-73 ليوم 17 جانفي 2002 المادة 170 في الجريدة الرسمية ليوم 18 جانفي 2002 "بمجرد التحرش بالآخر من خلال مضايقات متكررة والتي تهدف أو يكون لها تأثير في تدهور ظروف العمل والمساس بحقوقه وكرامته وتغيير صحته البدنية أو العقلية يهدد مستقبله المهني يعاقب الفاعل بسنة سجن و5000 يورو غرامة".¹²

وفي نفس الإطار وضع الإتحاد الأوروبي تدابير لضمان سلامة وصحة العمال تحت توجيهات المجلس الوزاري (89/391) والذي يحتوي على الأحكام الأساسية التي تهدف إلى حماية الصحة والسلامة في العمل والذي يُحمّل المستخدمين أو أرباب العمل مسؤولية حماية العمال من الأمراض ذات الأصل المهني بما في ذلك تلك المتعلقة بنتائج التحرش المعنوي. وقد نفذت كل دول الأعضاء في الإتحاد الأوروبي هذه التوجيهات عن طريق الصيغة التنظيمية ومنها وضع دليل يساعد على الوقاية من التحرش المعنوي.

وفي هذا الصدد اتخذت بلجيكا في هذا الصدد الإجراءات التشريعية لأفضل حماية ضد التحرش المعنوي في العمل وأخذت مسلكاً صحيحاً وذلك من خلال اقتراحات لتغيير القانون المتعلق برفاهية العمال عند تنفيذ العمل والتي تفرض على صاحب العمل الالتزام بمنع التحرش المعنوي في المؤسسة وفي حالة عدم احترام هذا الالتزام تكون إمكانية تقديم شكوى ضده في محكمة العمل. ونجد في نفس السياق المادة 4 من القانون الإسباني Estatuto de los trabajadores أي القانون المتعلق

بالعمال والتي تمنح للعاملين الحق في احترام حياتهم الخاصة وكرامتهم وإذا لم يمثل صاحب العمل بهذا الإجراء يخضع لغرامة مالية تتراوح بين 3000 و90000 أورو¹³.

الإطار التوجيهي للوقاية والقضاء على ظاهرة التحرش المعنوي

تسعى الأبحاث والدراسات إلى إيجاد حلول فعالة للحدّ من ظاهرة التحرش المعنوي، نذكر في هذا الصدد مجموعة من الطرق والإجراءات.

أ- بالنسبة للمنظمة

- إعادة بناء مفهوم السلطة.
- تحديد حاجات العمل ووضع مخطط حول علاقات العمل.
- وضع مخطط تدخل في حالة وجود وضعية تحرش.

ب- بالنسبة للضحية

- التصريح بوضعية التحرش.
- طلب المساعدة من وسيط داخل المؤسسة.
- البحث عن وضعية اجتماعية إيجابية.
- إيداع شكوى رسمية.

ج- بالنسبة للمعتدي

- إدراك النتائج السلبية على المنظمة والضحية.
- الاعتماد على الاتصال المبني على الإصغاء المتبادل والاعتراف بالآخر في العلاقة.
- إيجاد دليل يساعد على تطوير الممارسات الإيجابية مع الآخرين.

الخاتمة

ترجم الوعي بمدى خطورة ظاهرة التحرش المعنوي في أماكن العمل من خلال وضع قوانين وإجراءات رديعية طبقت وتم تكييفها في الكثير من الدول وذلك بهدف الحدّ من الظاهرة ولكن قد لا تكون هذه القوانين الملجأ الأول للضحية فهو يطلب المساعدة من مختلف الأطراف المعنية داخل المؤسسة، فيتوجه غالباً إلى طبيب العمل أو أحد المسؤولين في إدارة الموارد البشرية أو أحد ممثلي النقابة وفي غالب الأحيان يعجز هؤلاء عن تقديم الدعم الكافي واللازم للضحية بسبب غياب الوعي

حول سلوكات التحرش المعنوي. لذلك يجب أن تكون هناك مقاييس تهدف إلى تحسين ظروف ومحيط العمل وإعطاء الظاهرة نصيبها من الاهتمام داخل المؤسسة وذلك بغية نشر الوعي والتحسيس بمثل هذه السلوكات التعسفية والعدائية وكذلك التفكير في خلق محيط سليم.

يبقى ضحية التحرش المعنوي في أماكن العمل في الدول العربية عامة وفي الجزائر خاصة متستر عن معاناته رغم تعقد وسوء وضعيته بل أن الظاهرة تصنيف ضمن الطابوهات الاجتماعية في وجود فجوة قانونية تخلو من أطر تحمي ضحايا التحرش المعنوي في العمل وهو ما يساعد على استفحال مثل هذه السلوكات. اعتبار لما سبق ذكره يجب على كلّ الأطراف الفاعلة في المؤسسة والمسيرين الإحساس بالمسؤولية تجاه هذه الظاهرة ودق ناقوس الخطر قبل أن تكون لها انعكاسات وخيمة على الصحة النفسية والعقلية والحياة المهنية للضحية وعلى المؤسسات والمجتمع ككل.

الهوامش

1. حشلافي حميد، التحرش النفسي في الوسط المهني، دار الغرب للنشر والتوزيع، الجزائر 2008، ص:11.
2. المرجع السابق، ص 18.
3. Marie-France Hirigoyen, le harcèlement morale, la violence pervers au quotidien, édition la découverte et syros, Paris 1998, page:67.
4. المرجع السابق، ص67
5. Organisation international du travail, (O.I.T), lorsque travailleurs devient dangereux, 1998, p2.
6. Etude de conseil économique et sociale de travail, violence et environnement, Avis adapté en novembre, Rapporteur Michel Debout, 2001.
7. Parlement Européen: direction générale des études d'harcèlement morale au travail Manuscrit achevé en Aout 2001, Page 8 Auteur Frank LORHO et VlrickHilp. Leyman H, the Mobbing Encyclopedia (<http://www.lyman. Se/ English/ 12/00E.HTM>).
8. Document publiée dans la série protection de la santé des travailleurs N°04 qu'est-ce que le harcèlement moral sur le lieu de travail. Page:15.
9. Fondation européen pour l'amélioration des conditions de vie et de travail. Prévention du harcèlement et la violence sur le lieu de travail Luxembourg: office des publications officielles de communautés européennes,2003 3-VIII, 102 pp.
10. Document publiée dans la série protection de la santé des travailleurs.
11. violence chavignier, profil clinique des victimes de harcèlement morale au travail à partir d'une étude portant sur 33 cas. Thèse pour doctorat en médecine, Université François Rabelais, Faculté de médecine de tours, 2012,page 44.
12. Harcèlement moral sur le lieu de travail, agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, <http://agency. Osha.eu.int>.
13. Le harcèlement moral au travail: Parlement européen, Direction générale des études, document de travail. Sénat Belgique/ op.cit. p6 et suiv... page: 15, 18.