



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة علم الاجتماع



الموضوع:

# تأثير التمر الالكتروني على علاقات العمل في المؤسسة

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع  
تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

إشراف:

أ.د/ حنان مالكي

من إعداد الطالبتان:

- نجوى رمضان
- منال مرزوقي

السنة الجامعية: 2024/2023



## شكر وعرافان

الحمد لله الذي بفضلہ تتم الصالحات، نشكره على نعمه  
ونحمده حمدا كثيرا على توفيقنا لإتمام هذه المذكرة  
نتقدم بأسمى عبارات التقدير والشكر والاحترام  
لمشرفتنا الأستاذة الدكتورة/ حنان مالكي  
إلى والدينا الكريمين وكل أفراد أسرتينا  
إلى كل أساتذتنا كل باسمه ومقامه  
وإلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد

## ملخص الدراسة:

جاءت هذه الدراسة بعنوان "تأثير التمر الإلكتروني على علاقات العمل في المؤسسة"؛ حيث أجريت بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالقطب الجامعي بشتمة بجامعة محمد خيضر بسكرة، وجاء التساؤل الرئيس كالتالي:

### ما تأثير التمر الإلكتروني على علاقات العمل في المؤسسة؟

وانبثقت منه أسئلة فرعية:

1. كيف يؤثر السب والشتم على علاقات العمل في المؤسسة؟
2. كيف يؤثر التهديد وتشويه السمعة على علاقات العمل في المؤسسة؟
3. كيف يؤثر التحرش الإلكتروني على علاقات العمل في المؤسسة؟

وهدفت هذه الدراسة إلى:

فهم طبيعة التمر الإلكتروني وتحديد أهم مظاهره، والكشف عن:

- تأثير السب والشتم على علاقات العمل في المؤسسة.
- تأثير التهديد وتشويه السمعة على علاقات العمل في المؤسسة.
- تأثير التحرش الإلكتروني على علاقات العمل في المؤسسة.

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، كونه المنهج المناسب لدراسة

موضوع الدراسة، واستعنا بأداتي الملاحظة والمقابلة من أجل جمع البيانات، ثم تفرغها

وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى النتائج.

وجاءت نتائج الدراسة كالتالي:

✓ يؤثر السب والشتيم سلبي على علاقات العمل في المؤسسة.

✓ يؤثر التهديد وتشويه السمعة سلبي على علاقات العمل في المؤسسة.

✓ يؤثر التحرش الاللكتروني سلبي على علاقات العمل في المؤسسة.

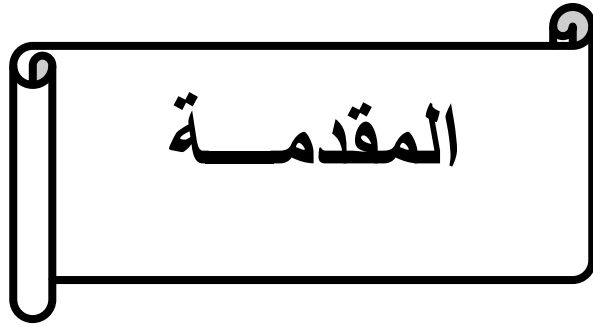
وكانت النتيجة العامة أن: التمر الاللكتروني يؤثر سلبي على علاقات العمل في المؤسسة.



الصفحة	فهرس المحتويات
	الملخص
	شكر وعرقان
	إهداء
	قائمة المحتويات
	المقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>	
	أولاً: تحديد إشكالية الدراسة
	ثانياً: أسباب اختيار الدراسة
	ثالثاً: أهمية الدراسة
	رابعاً: أهداف الدراسة
	خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة
	سادساً: الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني: التتمّر الإلكتروني (تحليل سوسولوجي)</b>	
	تمهيد
	أولاً: مفهوم التتمّر الإلكتروني
	ثانياً: أشكال التتمّر الإلكتروني
	ثالثاً: خصائص التتمّر الإلكتروني
	رابعاً: أسباب التتمّر الإلكتروني
	خامساً: آثار التتمّر الإلكتروني
	سادساً: النظريات المفسّرة للتتمّر الإلكتروني
	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: مدخل نظري لعلاقات العمل</b>	
	تمهيد
	أولاً: نشأة علاقات العمل

	ثانيا: مفهوم علاقات العمل
	ثالثا: خصائص علاقات العمل
	رابعا: أهداف علاقات العمل
	خامسا: أشكال العلاقات الاجتماعية، علاقات العمل
	سادسا: أهمية العلاقات الاجتماعية في العمل
	خلاصة
<b>الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة</b>	
	تمهيد
	أولا: مجال الدراسة
	ثانيا: منهج الدراسة
	ثالثا: عينة الدراسة
	الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير البيانات ومناقشة نتائج الدراسة:
	أولا: تحليل وتفسير بيانات المقابلة على ضوء نتائج التساؤل الفرعي الأول
	ثانيا: تحليل وتفسير البيانات المقابلة على ضوء نتائج التساؤل الفرعي الثاني
	ثالثا: تحليل وتفسير البيانات المقابلة على ضوء نتائج التساؤل الفرعي الثالث
	رابعا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية والتساؤل الرئيس
	خاتمة
	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق





يعتبر التمر الالكتروني من أبرز الظواهر السلبية التي انتشرت في الآونة الأخيرة في مختلف الصفحات الافتراضية الفردية والجماعية، فبعد أن انتقلت العلاقات الاجتماعية من النموذج المباشر البسيط إلى شكل يتماشى مع التطور الذي فرضته التكنولوجيا والاستخدام المفرط لمختلف الوسائط التكنولوجية، ألا وهو العلاقات الافتراضية، وانتقلت معه مختلف المظاهر السلبية التي عرفتها المجتمعات والأفراد ومنذ ظهورها كالعنف بمختلف أشكاله ومظاهره.

ويرجع البعض انتشار العنف والتمر في المجتمع المعاصر اليوم، وبالرغم من كل مظاهر التقدم والتحضر التي تتنافى والتصرفات غير الأخلاقية، إلى أن الفردانية والبحث عن التميز وتحقيق المصلحة الفردية تدفع ببعض الأفراد إلى انتهاج أسلوب الغاية تبرر الوسيلة، كما أن الضغوطات النفسية عند البعض الآخر تجعلهم ينقادون إلى غرائزهم، فبدل العمل والجد والبحث عن تحقيق حياة أفضل لهم، يفضلون انتقاد غيرهم ومحاربة نجاحاتهم، وحتى محاولة تدمير مستقبلهم.

وبالعودة للمؤسسة بغض النظر عن النشاط الذي تقوم به؛ فالعمال فيها تنشأ بينهم علاقات بحكم تواجدهم مع بعضهم البعض، علاقات زمالة وصدقة وحتى أخوة، هذه العلاقات التي تكون مباشرة حين تواجدهم بالمؤسسة، وتستمر خارجها عبر صفحاتهم الشخصية أو عبر صفحة المؤسسة أو صفحات تضمن جماعة العمل، حيث يعرض فيها مختلف الأخبار الخاصة

والعامة ويمكن أن تكون صورا أو فيديوهات صريحة أو ضمنية، وهنا يستغل بعض الأفراد هذه الصفحات للتنمر على زملاءه أو رؤسائه في العمل أو للسياسة التي تنتهجها المؤسسة.

وللبحث في مظاهر التنمر الإلكتروني والبحث في تأثيره على علاقات العمل في المؤسسة، جاءت دراستنا الحالية لتتناول: تأثير التنمر الإلكتروني على علاقات العمل في المؤسسة، في شقين نظري وميداني، تناول الجانب النظري ما يلي:

**+ الفصل الأول: المعنون بالإطار العام للدراسة، وتضمن إشكالية الدراسة، أسباب اختبار**

الدراسة، أهمية وأهداف الدراسة، مفاهيم الدراسة وكذا الدراسات السابقة.

**+ في حين جاء في الفصل الثاني: ليعالج ماهية التنمر الإلكتروني من خلال عرض**

مفهوم وأشكال التنمر الإلكتروني، وأهم خصائصه.

**+ أما الفصل الثالث: فقد حاولنا فيه تقديم تحليل سوسيولوجيلنشأة علاقات العمل ومفهومها،**

وخصائصها وأهدافها والعوامل المؤثرة فيها وأهم المعوقات، بالإضافة إلى عرض أهمية العلاقات الاجتماعية في العمل.

**والجانب التطبيقي: جاء ليشمل فصلين اثنين هما:**

**+ الفصل الرابع: واشتمل على الإجراءات المنهجية للدراسة، وعرض لمجالات الدراسة،**

والمنهج المتبع في الدراسة، فالعينة، والأدوات المستخدمة في الدراسة.

**+ أما الفصل الخامس: فخصص لعرض وتحليل وتفسير البيانات ومناقشة نتائج الدراسة.**

وانتهت الدراسة بخاتمة وقائمة للمراجع والملاحق.

# الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

أولاً: تحديد إشكالية الدراسة

ثانياً: أسباب اختيار الدراسة

ثالثاً: أهمية الدراسة

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة

سادساً: الدراسات السابقة

أولاً: تحديد إشكالية الدراسة:

عرف العالم تغيرات في مختلف جوانب الحياة أفرزه التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وما صاحب ذلك من ظهور تقنيات عالية سهلت الحياة الاجتماعية مثل: أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية والأجهزة اللوحية والبرمجيات وتطور شبكة الاتصالات لتجعل العالم قرية صغيرة، وانتشرت المواقع الإلكترونية ومواقع التواصل (كالفيسبوك، والواتساب والتويتروالتليغرام وغيرها)، هذه المواقع التي أفرزت شكلاً جديداً من الشكل المتعارف عليه للعلاقات الاجتماعية، لتظهر ما اصطلح على تسميته بالعلاقات الافتراضية نسبة للعالم الافتراضي، هذه العلاقات الافتراضية التي أصبح فيها الأفراد يتواصلون في أي وقت عبر الأجهزة والصوت والصورة وبالرسائل الإلكترونية، دون عراقيل ولا حدود.

وتأثرت علاقات العمل في مختلف المؤسسات كغيرها من العلاقات الاجتماعية، خاصة بعد أن استفاد العمال من التكنولوجيا ومختلف المواقع الإلكترونية من إنشاء صفحات خاصة بالمؤسسة وصفحات خاصة تضم مجموعة العمل، وخلال هذه الصفحات يتبادل العمال مختلف الأخبار والقضايا في شكل صور وفيديوهات بالصوت والصورة، ويمكن أن تكون على شكل رسائل أو صور تعبيرية، عبر الصفحات أو عبر صناديق الرسائل الخاصة.

إن المؤسسة بالنسبة للعامل هي أسرته الثانية، فهو يقضي فيها أكثر من ثمان ساعات في اليوم، يعيش خلالها مختلف المشاعر والمواقف الإيجابية والسلبية، ونتيجة لمختلف الضغوطات الاجتماعية بالإضافة إلى ضغوطات العمل، تجعل من بيئة العمل معرضا للعديد من المشكلات والأزمات وفي بعض الأحيان المناوشات التي تحدث بين العمال، والتي قد تكون بشكل مباشر أو تنقل إلى الصفحات الالكترونية، وتكون على شكل اساءات لفظية أو في اكل صور مسيئة أو نشر لإشاعات قصد تشويه السمعة أو تهديد، كل هذه ماهي إلا وجه من أوجه التتمّر الالكتروني؛ هذا الأخير الذي أصبح يعاني منه كل الأفراد ومن كل الفئات في المجتمع، بما فيها العامل في المؤسسة، سواء كان عبر مختلف الصفحات الخاصة والعامة، وحتى عبر التغريدات والتعليقات. وبناء على ما سبق نطرح التساؤل الرئيس التالي:

**كيف يؤثر التتمّر الإلكتروني على علاقات العمل في المؤسسة؟**  
وانبثقت عنه ثلاث تساؤلات فرعية كالتالي:

- ✓ كيف يؤثر السب والشتم على علاقات العمل في المؤسسة؟
- ✓ كيف يؤثر التهديد وتشويه السمعة على علاقات العمل في المؤسسة؟
- ✓ كيف يؤثر التحرش الالكتروني على علاقات العمل في المؤسسة؟

**ثانيا: أسباب اختيار الموضوع.**

❖ الرغبة في دراسة موضوع حديث ومتعلق بمجال تخصصنا تنظيم وعمل.

❖ إلقاء الضوء على مفهوم التّمّر الإلكتروني باعتباره ظاهرة من الظواهر التي انتشرت حديثاً مع التطور التكنولوجي.

❖ البحث في مدى انتشار التّمّر الإلكتروني في بيئة العمل.

❖ الاطلاع على الآليات والاجراءاتلمواجهة التّمّر الإلكتروني.

### ثالثاً: أهمية الدراسة:

تتبع أهمية دراستنا من خطورة التّمّر الإلكتروني على الصحة النفسية للأفراد عامة وللعامل خاصة، هذه الظاهرة التي اجتاحت الصفحات الافتراضية الخاصة والعامة، بالرغم من كل الإجراءات الرادعة لمنع انتشاره إلا أن استحالة الحفاظ على خصوصية الأفراد وحمايتها جعل من التّمّر هاجساً يؤرق حياة العديد من الأفراد في مجتمعاتنا اليوم، حيث يمكن أن يؤدي بضحية التّمّر الإلكتروني إلى الاكتئاب وانخفاض التقدير الذاتي، وصولاً إلى العزل الاجتماعي وتدمير العلاقات الاجتماعية، كما يمكن أن يؤدي التّمّر الإلكتروني إلى اقدام الضحية على إنهاء حياته بالانتحار هروباً من الشعور بالخزي والعار. وعلى ما سبقفمن المهم البحث في جذور هذه

المشكلة والبحث في أضرارها، ورفع درجة التوعية لمنع مع انتشارها، ومساعدة ضحايا وتلقينهم سبل الدفاع عن أنفسهم ومواجهة المتتمر وردعه.

رابعاً: أهداف الدراسة.

تهدف الدراسة إلى الكشف عن تأثير التتمر الالكتروني على علاقات العمل في المؤسسة من خلال:

1-الكشف عن تأثير السب والشتم على علاقات العمل في المؤسسة.

2-الكشف عن تأثير التهديد وتشويه السمعة على علاقات العمل في المؤسسة.

3-الكشف عن تأثير التحرش على علاقات العمل في المؤسسة.

خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة

1 - تعريف التتمر:

عرّف هيو نبر التتمر يقوله « طريقة للسيطرة على الشخص الآخر وهو مضايقة جسدية أو لفظية مستمرة بين شخصين أو أكثر في القوة يستخدم فيها الأقوى طرق جسدية ونفسية وعاطفية ولفظية لإذلال شخص ما وإحراجة وقهره». (مريم، صفحة ص 39)

إجرائياً:

التتمر هو فعل عدواني وغير مرغوب فيه يُمارسه فرد أو



جماعة من الأفراد نحو غيرهم باستخدام القوة أو عن طريق استخدام ألفاظ سيئة أو تصرفات مخرّبة بالحياء.

## 2 - تعريف التّمّر الإلكتروني:

يعرفه بيرين ولي على أنه « شكل من أشكال العدوان، يعتمد استخدام وسائل الاتصال الحديثة وتطبيقات الأنترنت (الهواتف المحمولة الحاسوب المحمول ، كاميرات الفيديو، البريد الإلكتروني، صفحات الأنترنت) في نشر منشورات (بوستات)(محمد، وقائع ظاهرة التّمّر الإلكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية في محافظة الفيوم وسبل مواجهتها دراسة ميدانية، صفحة 194) أو تعليقات تسبب الضرر بالآخرين أو الترويج لأخبار كاذبة، أو إرسال رسائل إلكترونية لإلحاق الضرر المعنوي والمادي بالآخرين.

## إجرائيا:

التّمّر الإلكتروني هو تتمّر باستخدام التقنيات الرّقمية ويحدث على وسائل التواصل الاجتماعي ومنصات المراسلة والهواتف المحمولة ويتمثل في نشر صور أو إرسال رسائل إلكترونية لتهديد وتشويه سمعة شخص ما.

## 3 - تعريف علاقات العمل:

يعرفها موقع GEMET بأنها ديناميات الترابط بين الإدارة والعاملين في غير المستويات الإدارية أو الحالة العامة لهذا الترابط في مشروع أو صناعة أو أمة ما، مع الاهتمام بصفة خاصة بالحفاظ على

الاتفاقيات والتفاوض الجمعي ووضع

النقابات. (<http://www.eionet.europa.eu/gemet/concept/4584>)

وعلى ماسبق، فعلاقات العمل هي تلك الروابط التي تنشأ في بيئة العمل بين العمال فيما بينهم وبين العمال ومرؤوسيهـم.

#### 4-تعريف المؤسسة:

يعتبر تالكوتبارسونز Talco Parsons، المؤسسة كتنظيم وهو «توجيها أساسيا تحقيق هدف محدد وهو نسق اجتماعي يختلف عن سائر الوحدات الاجتماعية من حيث توجيهه بشكل مسبق نحو انجاز هدف أو مجموعة أهداف محددة». (قروي، 2009 - 2010، صفحة 8).

#### إجرائيا:

المؤسسة هي تنظيم تعمل في مجال معيّن وتهدف إلى تحقيق أهداف محددة وتعمل بشكل منظم ومنسق لتحقيق أهدافها.

#### سادسا: الدراسات السابقة.

الدراسة الأولى:تناولت دراسة الباحث محمد حمزة أمين عبد الله، التتمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي - بحث ميداني.

التساؤل الرئيس: هل يؤثر تعرّض العاملين التتمر في بيئته العلمية على رغبتهم في الانسحاب الوظيفي.

وجاءت التساؤلات كالتالي:

- ما درجة تعرّض العاملين للتمتّم بأشكاله المختلفة داخل المصنع؟
- ما درجة الرغبة في الانسحاب الوظيفي للعاملين داخل المصنع؟
- ما علاقة التعرّض للتمتّم داخل المصنع بالرغبة في الانسحاب الوظيفي؟
- ما علاقة أبعاد التتمّر في بيئة العامل - التتمّر المرتبط بالعمل - التتمّر المرتبط

بالشخص والرغبة في الانسحاب الوظيفي؟

وتمثلت فروض الدراسة: من فرض رئيسي مؤداه، هناك علاقة بين التعرض للتمتّم في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي.

وينبثق من هذا الفرض الرئيسي فرضين فرعيين على النحو التالي:

- 1- يؤدي زيادة الفرص للتمتّم المرتبط بالعمل إلى زيادة الرغبة في الانسحاب الوظيفي.
- 2- كلما زادت درجة التعرّض للتمتّم المرتبط بالشخص، زادت الرغبة في الانسحاب الوظيفي.
- 3- ينتمي البحث الوظيفي إلى نمط الوصفية التحليلية وقد اعتمد الباحث أسلوب المسح الاجتماعي عن طريق العينة نظرا لكبر عدد العاملين بالمصنع وصعوبة دراستهم من خلال الحصر الشامل حيث يبلغ عدد العاملين بالمصنع 982 عاملا بعد الإدارة العليا زكما اعتمد الباحث على استمارة المقابلة لجمع البيانات لأنها الأداة المناسبة ويرجع ذلك إلى انخفاض المستوى التعليمي لعدد غير قليل من العاملين، الأمر الذي يجعل من الاستبيان أداة غير مناسبة.

وتوصل إلى النتائج التالية:

- ضرورة مشاركة المعلومات مع العاملين وعدم حجبها عنهم.
- عدم تكليف العاملين بأعمال شاقة تفوق قدراتهم الجسدية.
- الحرص على تقييم أداء العاملين بشكل عادل.
- ضرورة حرص الإدارة على تدعيم العلاقات الإنسانية مع العاملين.
- الحرص على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات حتى يشعروا بأهميتهم.
- منح العاملين كافة حقوقهم المادية.
- عدم التركيز على أخطاء العاملين فقط ولكن أيضا التركيز على الأعمال التي تستحق المكافأة.
- تبني ثقافة التنظيمية تركز على دعم العاملين وحمايتهم من التعرض لأي مشكل من أشكال الإساءة والتهمر.

#### الدراسة الثانية: وهي دراسة مشابهة

تناولت دراسة الباحثة (ميادة الخاوي) حول طبيعة علاقات العمل وأثرها على السلوك التنظيمي للعامل بالمؤسسة، دراسة ميدانية بجامعة المسيلة، المجلد 08/ العدد 01 (2020).

انطلاقا من التساؤل الرئيس:

هل لعلاقات العمل أثر على سلوك العامل التنظيمي داخل المؤسسة مجال الدراسة؟

التساؤل الجزئي:

- ما طبيعة العلاقات التي تحكم عمال المؤسسة مجال الدراسة هل هي علاقات نزاع

أو تضامن؟

واعتمدت على الفرضيات العامة:

- لعلاقات العمل أثر في تحديد سلوك العامل داخل المؤسسة مجال الدراسة.

مؤشرات المتغير المستقل علاقات العمل مؤشرات المتغير التابع سلوك صراعي نزاعي.

-علاقة العامل بزملائه. -درجة الحرية أو الانزعاج في مكان العمل.

-علاقة العمل بمروسيه. -درجة الرضا عن التجهيزات في مكان العمل.

-علاقة العامل بالإدارة -التعرض للعراقيل الإدارية.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية: إلى توجيه نظر الباحثين للاهتمام بدراسة مثل هذه المواضيع

خاصة في ظل التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية الحاصلة في المجتمع والتي لها

انعكاساتها على المؤسسة، كما تظهر الأهمية العلمية لهذا الموضوع من خلال تسليط الضوء

على المؤشرات هذه العلاقة داخل المؤسسة والمتمثلة التعاون، الرضا والاستقرار، النزاع والتي

تؤثر كلها بشكل أو بآخر على السلوك العامل بالمؤسسة.

# الفصل الثاني: التَّمَرّ

تمهيد

أولاً: مفهوم التَّمَرّ الإلكتروني.

ثانياً: أشكال التَّمَرّ الإلكتروني.

ثالثاً: خصائص التَّمَرّ الإلكتروني.

رابعاً: أسباب التَّمَرّ الإلكتروني.

خامساً: آثار التَّمَرّ الإلكتروني.

سادساً: النظريات المفسّرة للتَّمَرّ الإلكتروني.

خلاصة الفصل

## الإلكتروني (مدخل نظري)

### تمهيد:

يعتبر التمر الإلكتروني من أخطر مظاهر العنف الذي انتشر عبر مختلف الصفحات الخاصة والعمومية للأفراد والجماعات، وسنحاول في هذا الفصل التطرق إلى ماهية التمر الإلكتروني والوقوف على أشكاله وخصائصه وصولاً إلى أهم النظريات المفسرة له.

### أولاً: التمر الإلكتروني.

\* يعرفه الباحث رينولدس «على أنه سلوك يتم من خلال الوسائل الإلكترونية أو الرقمية بصورة متكررة بهدف إلحاق الأذى بالآخر يتمثل في رسائل تحتوي على تهديد أو تشويه صورة الآخرين وذلك للتحكم في (شخص) آخر أو إحكام السيطرة عليه.

\* ويعرفه بيرين ولي بأنه « شكل حديث من الهدف العقلاني يعتمد على استخدام التكنولوجيا الرقمية وسائل التواصل الاجتماعية كمنصة مشتركة. ويتضمن من هذه الممارسات: التنايز بالألقاب والتهديدات ونشر الشائعات مشاركة المعلومات الخاصة بشخص ما، العزل الاجتماعي، ويكون هذا النوع أكثر خفاء وأسرع هجوما وانتشارا في بيئات مختلفة أكثر منه من التقليدي. (القحطاني، 2003، صفحة 76)

ومنه؛ فالتنمر الإلكتروني هو سلوك غير سوي يستخدم التكنولوجيا للإضرار بالآخرين من خلال استخدام السب والشتم والتهديد والإساءة إلى سمعة الضحية ونشر الشائعات عنه وغيرها.

**ثانياً: أشكال التنمر الإلكتروني.**

**1/ الغضب الإلكتروني:** ويشير إلى إرسال رسائل إلكترونية غاضبة وخارجة من شخص الضحية إلى جماعة ما (عبر الخط) أو إلى شخص الضحية نفسه، عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو عبر التعليقات ومختلف الرسائل الأخرى داخل الميديا الجديدة.

**2/ التحرش الإلكتروني:** ويشير إلى إرسال رسائل مهينة بشكل متكرر عبر البريد الإلكتروني إلى شخص آخر غالباً ما تكون رسائل على شكل صور أو عبارات تحمل إيحاءات جنسية، وقد تكون مفبركة باستخدام صور الضحية ودمجها بصور خليعة وغيرها.

**3/ الحوار الإلكتروني:** وهو التحرش أون لاین ويتضمن التهديد بالأذى والإفراط في الإهانة والقذف من خلال الحوار والمحادثات الافتراضية.

**4/ التنكر:** وهو تظاهر المتنمر أنه شخص آخر يقوم بإرسال رسائل أو منشورات تجعل الآخر يبدو سيئاً.



5/ **التحقير الإلكتروني:** وهو إرسال عبارات مهينة ومؤذية وغير حقيقية أو خاطئة عن شخص الضحية إلى الآخرين، أو عمل منشورات أو بوستات من مثل هذه المادة أونلاين.

6/ **الفضح وانتهاك الخصوصية:** وذلك من خلال إرسال أو طبع منشورات تشتمل على معلومات أو رسائل أو صور خاصة بالشخص.

7/ **الإقصاء:** وهو قيام المتتمّر بكل المحاولات الممكنة لطرد الضحية من جماعة الأونلاين أو حذفه من مواقع التواصل الاجتماعي وحث الآخرين لذلك دون وجود مبرر لذلك سوى ممارسة القوة على الضحية أو التنكيد. (حياة، د.س، صفحة 70)

يتخذ التمر الإلكتروني العديد من الأشكال والمظاهر، وتختلف باختلاف الأشخاص المتمتمرين واختلاف ضحايا التمر والبيئة أو المجتمع الذي ينتمي إليه المتمتمّر، وحتى الغرض من التمر الإلكتروني، فقد يكون التمر حالة عرضية وقد يكون متواصلاً ومستمرًا حتى يتم الإطاحة بالضحية وتحقيق هدف التمر.

### ثالثًا: خصائص التمر الإلكتروني.

1) يعتمد التمر الإلكتروني على درجة معيّنة من الخبرة التكنولوجية من مهارات وكفاءات لإرسال رسائل البريد الإلكتروني والوسائل النصية.

2) عدم المواجهة كما في حالات التمر التقليدي، حيث لا يكون التمر الإلكتروني وجهًا لوجه مع الضحية الإلكترونية ما يعطيه فرصة أكبر لإخفاء هويته.

3) لا يتيح التمر الإلكتروني التغذية الراجعة من الضحية الإلكترونية ذلك أنّ المتمم لا يرى ردود أفعال الضحية ما يجعله أقل تعاطف معها.

4) هنالك مجموعة متنوعة من الأدوار للمشاهدة في حالة التمر الإلكتروني فقد يكون مع المتمم يشاركه الرأي وقد يكون مع الضحية وقد لا يقف مع كلا الطرفين بل يكون متقرب وقد يكون مع الضحية وقد لا يقف مع الطرفين بل يكون متلقي فقط ويكتفي بالمشاهدة.

5) يفقد التمر الإلكتروني لإظهار الإساءة والتسلط أمام الآخرين على الضحية إذا لم يستخدم المواقع الإلكترونية الأكثر عامة وشعبية في تنمره على الضحية.

6) احتمالية زيادة جمهور التمر الإلكتروني يعمل مجموعة الأقران التي تعمل على نشر ونقل وما يتم تداوله على الضحية.

صعوبة الهروب من التمر الإلكتروني حيث لا تجد الضحية مكان للاختباء فيتم التمر عليها في كل المواقع من خلال الرسائل عبر مواقع الأنترنت.

7) يتميز المتمم الإلكتروني بكونه ذو خبرة إلكترونية عالية تمكنه من مهارات استخدام التكنولوجيا والتخفي عبر الأنترنت. (زينب، 2020 - 2021، صفحة 20)

رابعاً: أسباب التمر الإلكتروني.

4-1- المناخ المدرسي:

لقد وصل العنف في المدارس المعاصرة إلى مستويات غير مسبوقة، وصلت حد الاعتداء اللفظي والجسدي على المدرسين من طرف الطلاب وأولياء أمورهم، حيث اندثرت حدود الاحترام الواجب بين الطالب ومعلمه، مما أدى إلى تراجع هيبة المعلمين وتأثيرهم على الطلاب، الأمر الذي شجّع بعضهم على التسلّط والتمرّ على البعض الآخر، إلى جانب ذلك قد يؤدي التدريس بالطرق التقليدية التي تعتمد مركزية المدرس كمصدر وحيد للمعرفة وامتلاك للسلطة المطلقة داخل الفصل مما يخلق بيئة مناسبة لنمو ظاهرة التمرّ، هذا بالإضافة إلى غياب الأنشطة الموازية داخل المدارس واختزال الحياة المدرسية في الأنشطة الرسمية التي تمارس داخل الفصل في إطار تنزيل البرامج الدراسية.

ويقصد بالمناخ المدرسي المعتقدات غير المكتوبة والقيم والاتجاهات والأطر الثقافية التي تحكم أسس التفاعل بين الطلاب وبعضهم البعض من ناحية، وبينهم وبين المدرسة والمعلمين والإدارة من ناحية ثانية، ويمكن القول بأن ضعف المناخ المدرسي ممثلاً في: (ضعف إحساس الطالب بالانتماء للمدرسة، تدهور مستويات الاحترام المتبادل بين الطلاب وبعضهم البعض وبين مكونات المدرسة، سوء المعاملة وغياب العدالة) يخلق بيئة مهياة للتمرّ، كما أنّ العلاقات المتوترة والتغيرات المفاجئة داخل المدرسة، والإحباط والكبت والقمع للطلبة، والمناخ التربوي الذي يتمثل في وضوح الأنظمة المدرسية، ومبنى المدرسة واكتظاظ الصفوف بالطلاب وأسلوب التدريس غير الفعّال كل هذه

العوامل قد تؤدي إلى الإحباط، مما يدفع الطلاب للقيام بمشكلات سلوكية يظهر بعضها على شكل تنمر.

### 4-2- العوامل الأسرية:

تشكل العوامل الأسرية مجموعة متنوعة من الممارسات والسلوكيات التي تؤثر على خبرات الطفل والمراهق، بما في ذلك مدى تعرضه للتنمر، فالأطفال والمراهقين الذين يعيشون في سياقات منزلية تتسم بالعنف والصراع ويتم معاملتهم على نحو سيء يزداد احتمال تعرضهم للتنمر وأيضا حياة الطفل والمراهق مع والدين يعانون من اضطرابات على أي مستوى قد يؤدي إلى تعرضهم للتنمر.

وأشارت الدراسات إلى دور بعض العوامل الأسرية في السلوك التنمري، حيث توصلت إلى أن بعض الطلاب المتمتمرين في مدارسهم هم في الواقع ضحايا في منازلهم وينحدرون من أسر تعاني من صعوبات في العلاقة بين الأب والأبناء، بالإضافة إلى صعوبات اجتماعية ومالية وغالبا ما ينحدر التلاميذ المتمتمرين من عائلات تفتقر إلى الدفء والحنان والنظام في المنزل وتعاني من صعوبة في مشاركة أحاسيسهم مع الآخرين، كما أنهم غير مقربين من بعضهم البعض، بالإضافة إلا أن أولياء أمور المتمتمرين نادرا ما يضبطون أولادهم أو يراقبونهم ويمارسون أساليب قاسية وعقابية لضبط أبنائهم.

4-3- جماعة الأقران:

تؤثر جماعة الأقران على تعرّض الفرد للتمرّ من خلال نوعية العلاقات بين جماعة الأقران وسماتهم الفردية ورفض الأقران وكرهيتهم، ومن النتائج المؤكدة أن الارتباط بالأقران أصحاب الممارسات الاجتماعية يمكن أن تزيد من فرص العنف والسلوك الاجتماعي، ويمكن أن يصبح الأقران في المجتمع الافتراضي متفرجين أيضا على التمر الإلكتروني، وتشابه ذلك مع ما يحدث بعيدا عن مستويات التمر الإلكتروني، وذلك من خلال تنمية الثقافة الجماعية التي تكافئ السلوك المتمر، وبذلك نجد أنّ جماعة الرفاق تؤدي أدوارا متعددة في إثارة السلوك التمرري أو تعزيزه فقد تقوي بعض الأفراد على غيرهم استجابة لضغط جماعة الأقران، ومن أجل كسب الشعبية، وهذا يظهر جليا في مرحلة المراهقة، حيث يعتمد المراهق في تقديره لذاته وإظهار قدراته من خلال جماعة الأقران التي تلعب دورا كبيرا في النمو الاجتماعي المراهق. (محمد، واقع ظاهرة التمر الإلكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية في محافظة الفيوم وسبل مواجهتها، 2019، الصفحات 206-

(208)

وعلى ماسبق؛ نستنتج أن التمر الإلكتروني كغيره من السلوكيات السلبية لديه عوامل وأسباب، فيمكن أن تكون خارجية تتعلق بالمجتمع وبأسرة المتمر ويمكن أن تكون خاصة مرتبطة بطبيعة المتمر وصحته النفسية.

خامسا: آثار التمر الإلكتروني.

قد يتعرّض ضحايا التمر الإلكتروني إلى العديد من الآثار السلبية سواء كانت نفسية أو اجتماعية أو سلوكية أو انفعالية أو أكاديمية مما قد يزيد من فرص إصابتهم ببعض الاضطرابات النفسية، واتضح وجود علاقة بين التمر الإلكتروني والمشاعر الاكتئابية.

كما أنّ زيادة فرص التعرّض للتمر الإلكتروني يؤدي إلى ظهور الاكتئاب والقلق لدى المراهقين بينما وجد Coburn, Connolly أنّ التمر الإلكتروني يؤدي إلى الغضب والإحساس بالذنب والمشاعر السلبية والإحباط وزيادة فرص إيذاء النفس أو التفكير في الانتحار.

وتوصّل Brett and Brauch إلى وجود علاقة بين التمر الإلكتروني والمشكلات السلوكية والنشاط الزائد وتعاطي المخدرات وممارسة العنف، وكذلك الدراسة التي قام بها Botno. Bottino. Regina. Correia. and Rieiro إلى وجود علاقة بين التمر الإلكتروني وعدم الشعور بالأمن ووجود صعوبات اجتماعية. (الصبان، الصفحات 328-329)

سادسا: النظريات المفسرة للتمر الإلكتروني.

### 6-1- نظرية التحليل النفسي (النموذج السيكودينامي):

يرجع الفضل في ظهور هذه النظرية إلى سيغموند فرويد ( 1856-1939) طبيب الأعصاب النمساوي الشهير، والعدوان من وجهة نظر فرويد غريزية فطرية لدى الإنسان تنشأ من

غريزة الموت التي تعبّر عن رغبة لا شعورية داخل كل فرد في الموت ، حيث افترض فرويد وجود غريزتين رئيسيتين، الحب والجنس، وغريزة العدوان واعتبر عدوان الإنسان على نفسه أو على نفسه أو على غيره تصريفا لطاقة العدوان الداخلية التي تنتهي وتلح في طلب الإشباع ولا تهدأ إلا إذا اعتدى على غيره بالضرب والإيذاء أو اعتدى على نفسه بالتحقير والإهانة والإيذاء، ويرى أيضا أن سلوك الإنسان العدواني استجابة غريزية وطرق التعبير عنها متعلمة وأنه لا يمكن إيقاف السلوك العدواني أو الحد منه من خلال الضوابط الاجتماعية ولكن ما نستطيع عمله هو تحويل العدوان وتوجيهه نحو أهداف بناءة، وتبعاً لهذه النظرية فإنّ القوى المحركة لسلوك الإنسان هي غريزة الموت وغريزة الحياة، وتفسّر هذه النظرية العدوان من منطلق غريزة الموت وغريزة الحياة، فعندما يشعر الإنسان بتهديد خارجي تنبه غريزة العدوان وتجمع طاقتها ويغضب الفرد ويختل توازنه الداخلي وينتهي للعدوان حال صدور أي إثارة خارجية لو بسيطة، وقد يعتدي بدون وجود إثارة خارجية حتى يفرغ طاقته العدوانية ويخفف توتره النفسي حتى يعود إلى توازنه الداخلي.

ويعتبر سلوك التنمر في ضوء هذه النظرية بأن المتمم يعيش حياة أسرية قاسية فهو صنيعه والدين يمارسان ألوانا من العقاب والإساءة وهو نتاج أسرة بها نموذجاً عدوانياً، أب يمارس من العنف والإساءة تجاه أبنائه وزوجته وبالتالي فإنّ الطفل يتوحد مع أبيه ويكون سلوكه التنمري ما هو إلا توحداً مع نموذج والذي تسيطر عليه القوة والنفوذ وفرض السيطرة على الآخرين.

وعليه، فالتمر حسب فرويد هو موجود في كل فرد، والعدوان موجود في كل فرد وكل فرد لابد أن يستجيب لسلوكه العدوانى وهو أمر حتمى، ووضع فرويد كل أوجه التمر المتمثل في السب والشتم والعدوان بالعنف المباشر والتحقير والاهانة وغيرها.

### 6-2- النظرية السلوكية:

أسس هذه النظرية جون واطسن (1878 - 1958)، والسلوك من وجهة نظر أصحاب هذه النظرية لا يعتمد على المشاعر والخيرات الداخلية بل على السلوك الخارجى، الظاهري الذي يقوم على أساس المثيرات والاستجابات وما يقوم به الكائن الحي من نشاط ظاهر يمكن ملاحظته والعدوان شأنه شأن أي سلوك يمكن اكتشافه ويمكن تعديله وفقا لقوانين المتعلم، لذلك ركزت بحوث دراسات السلوكيين في دراستهم للعدوان على حقيقة يؤمنون بها وهي أن السلوك برمته متعلم من البيئة ومن ثم فإن الخبرات المختلفة التي اكتسبت منها شخصا ما من السلوك العدوانى قد تم تدعيمها بما يعزز لدى الشخص ظهور الاستجابة العدوانية كلما تعرض لموقف محبط.

وسلوك التمر قابل للتكرار إذا ارتبط بالتعزيز، فإذا ضرب الطفل طفلا آخر وحصل على ما يريد فإنه يكرر هذا السلوك مرة أخرى أم نكي يحقق هدفه، ومن ثم فإن الاستجابات التي قيدها أثر طيب أو تدعيم تثبيت ويصل الفرد إلى تكرارها، بينما الاستجابات التي لا يعقبها تدعيم تنطفئ وتتلاشى ولا يميل الفرد إلى تكرارها أي أن السلوك يقوي أو يضعف بناء



أثره ونتيجته فيما يتعلق بالفرد ويعرف هذا بقانون الأثر عن ثورنديك ومفاده أن السلوك الذي يلقي تعزيزاً أقرانه، وقد يحصل المتمم أيضاً على هذا التعزيز من خلال الأذى الذي يلحقه بالضحية بمعنى أنه عندما يعتدي المتمم على الضحية ويميل الضحية للبكاء وخاصة في المدرسة الابتدائية، فإن ذلك يعزز سلوك المتمم تعزيزاً إيجابياً فيكرر هذا السلوك مرة أخرى ولكن إذا ردّ الضحية وانتقم من المتمم وهذا نادراً ما يحدث، فإن ذلك يعزز سلوك المتمم تعزيزاً سلبياً، لذلك نجد أن المتمم عزز سلوكه للأفراد المحيطين به كالزملاء والأصدقاء ما جعله يشعر أنه متميز، كما أن حصول المتمم على ما يريد يمثل تعزيزاً له مما يدفعه إلى إنشاء مواقف تتمرية للاعتداء على الأفراد المحيطين به. (الدسوقي، 2016، الصفحات 30-31)

تختلف نظرة النظرية السلوكية على نظرية التحليل للسلوك العدوانية أو التمر، فهي ترى أنه سلوك يستجيب للمستجيبات الخارجية لا الداخلية، بمعنى أن المتمم يقوم بهذا السلوك نتيجة عوامل خارجية مرتبطة بالبيئة التي يعيشها وبمحيطه الاجتماعي لا بالمشيرات الداخلية النفسية، ووضحت أن التمر يستمر إن وجد ما أطلق عليّ بالتعزيز بمعنى استجابة الضحية لسلوك المتمم الذي يحس بالتميز مما يجعله يعيد تتمره على الضحية وعلى ضحايا آخرين مستقبلاً.

### 6-3- نظرية التعلّم الاجتماعي (باندورا):

من أشهر المنظرين في نظرية التعلم الاجتماعياندورا(1973) الذي توصل إلى أنّ السلوك الاجتماعي هو سلوك متعلّم، يتم عن طريق الملاحظة والتقليد والتعزيز من الأشخاص في حياة الطفل مثل: الوالدين والأقران والمدرسة، ووسائل الإعلام وذلك في ثنانيا عملية التنشئة الاجتماعية وقد تقع بين المراهقين وأتباعهم ومدرسيهم ومرشديهم خلافات كثيرة حول موضوع سلوك الاعتداء، وأنّ سلوكيات العدوان والعنف قد أصبحت لدى الكثير من المراهقين علامة تدل على التمرد والاستقلالية وشارة تقدير أو وسيلة للتوحد مع جماعة الأقران، وذلك من خلال التعبير عن الغضب أو الرغبة في الاستقلال. وتفترض نظرية التعلم الاجتماعي «أننا نتعلّم كيفية التصرف من خلال مراقبة الآخرين وتقليد سلوكهم» بعد أن جعلت بالفعل نقطة أن الأطفال يقلدون الآباء بالعدوانية بحيث يميلوا إلى أن يصبحوا عدائيين نتيجة للبيئة التي أثرت بهم، والتمرّ هو أيضا سلوك يعود بالفائدة لكي يتعلمه الأطفال من خلال الملاحظة، وترى نظرية التعلم الاجتماعي بأنّ «الأطفال يتعلمون سلوك التمرّ عن طريق ملاحظة نموذج العدوان عند والديهم ومدرسيهم، ورفاقهم وحتى النماذج التلفازية، ومن ثم يقومون بتقليدها، وتزداد احتمالية ممارستهم للعدوان إذا توافرت لهم الفرص لذلك، فإذا عوقب الطفل على السلوك المقلّد فإنّه يميل إلى تقليده في المرات اللاحقة إذا كوفئ عليه فسوف يزداد عدد مرات تقليده لهذا السلوك العدواني، وهذه النظرية تعطي أهمية كبيرة لخبرات الطفل السابقة والعوامل الدافعية المرتكزة على النتائج العدوانية المكتسبة، والدراسات تؤيد هذه النظرية

بشكل كبير مبيّنة أهمية التقليد والمحاكاة في اكتساب السلوك العدواني حتى وإن لم يسبق هذا السلوك أي نوع من الإحباط». (العكيلي، الصفحات 2485-2486)

وتذهب نظرية التعلم وعلى رأسها باندورا أن السلوك العدواني يتعلمه الفرد منذ صغره من خلال مربيه، والذين يشكلون نماذج التقليد والمحاكاة بدءاً بالوالدين وجماعة الأقران وصولاً للمعلمين، كما وضحت النظرية أن السلوك العدواني يعتمد كذلك على عوامل مرتبطة بالفرد في حد ذاته بالإضافة إلى الخبرة التي يكتسبها في بيئته الاجتماعية من احتكاكه بأسرته ورفاقه ومعلميه في المدرسة، وبالتالي فسلوك التمر حسب هذه النظرية مبني على التقليد والمحاكاة.

### 6-4 نظرية الإحباط - العدوان:

أكد دولارد وميلر أنّ الإحباط يُنتج دافعا عدوانيا سيثير سلوك إيذاء الآخرين وأنّ هذا الدافع ينخفض تدريجيا بعد إلحاق الأذى بالشخص الآخر، وتسمى هذه العملية بالتنفيس أو التفريغ الانفعالي، لأنّ سبب الغضب والشعور بالظلم هما من يجعلان الفرد مهياً للقيام بالعدوان، وتؤكد هذه النظرية أنّ " البيئة هي التي تسبب الإحباط للفرد وتدفعه للقيام بسلوك التمرّ والعنف، بمعنى أن البيئة المحيطة التي لا تساعد الفرد على تحقيق ذاته والنجاح فيها، بل تدفعه نحو التمرّ ".

كما تؤكد نفس النظرية أعلاه؛ أن كلّ سلوك تنمري يسبقه موقف إحباطي، والسلوك التنمري يحدث عندما يشعر الفرد بعدم قدرته على نيل ما يريد، وعندما يؤخر إشباع تلك

الرغبات، وبذلك فإنّ النظرية تؤمن بأنّ التنمر ينبع من الطفولة معتمدا على التربية والتوجيه أثناء هذه الفترة، ومن خلال عملية التقليد يمكن للفرد أن يعبر عن عدوانيته وعدائيته للآخرين، فالعدوان هجوم نحو شخص أو شيء ومن أساليب العدوان التنكيل والسخرية والكيد والتشهير والاستخفاف بالآخر في مواقف مختلفة أو العدوان يكون عن طريق النكت الساخرة واللاذعة أو توجيه الهجاء للأقران وأفراد الجماعة عن طريق الكلام والرواية والقصة والشعر يكون هذا الهجاء بطريق مباشر وغير مباشر.(العكيلي، الصفحات 2485-2486)

وعليه؛ فنظرية الإحباط والعدوان؛ تؤكد أن سلوك التنمر هو سلوك داخلي مرتبط بالفرد فهي توافق ما جاءت به نظرية التحليل النفسي، إلا أنها تؤكد أن المتممر يتخذ التنمر كسلوك يدافع به عن نفسه وهذا نتيجة لمواقف وتجارب سابقة له، وهذا ما تؤكدته نظرية التعلم الذي أرجعت السلوك التمرري للتجارب التي يعيشها المتممر في حياته من خلال تربيته من خلال التقليد والمحاكاة، ووضحت نظرية الإحباط والعدوان أن المتممر يستخدم أساليب للعدوان على الآخرين كالسخرية والتشهير والاستخفاف، فقد يكون التنمر مباشرا أو غير مباشرا باستخدام النكت والقصص الساخرة أو القصة والشعر والهجاء.

### خلاصة:

حاولنا في هذا الفصل التطرق للتنمر الإلكتروني من خلال معالجة سوسيولوجية له بعرض مفهومه وأهم خصائصه، وأهم النظريات التي فسرت السلوك العدواني وللتنمر كل نظرية

## الفصل الثاني: التتمر الإلكتروني

---

حسب منظور خاص بها، وهذا من أجل فهم أعمق لسلوك التتمر والوقوف على أهم مظاهر التتمر الإلكتروني.

## الفصل الثالث: مدخل نظري لعلاقات العمل

تمهيد

أولاً: نشأة علاقات العمل

ثانياً: مفهوم علاقات العمل

ثالثاً: خصائص علاقات العمل

رابعاً: أهداف علاقات العمل

خامساً: أشكال العلاقات الاجتماعية، علاقات العمل

سادساً: أهمية العلاقات الاجتماعية في العمل

خلاصة

## تمهيد:

إن العلاقات الاجتماعية هي أساس الدراسات الاجتماعية، ومنها تنبثق علاقات فرعية تنشأ في مختلف المؤسسات والمنظمات الاجتماعية، ومن بين هذه العلاقات علاقات العمل التي تقوم في أي مؤسسة بين العمال فيما بينهم وبين العمال ومرؤوسيهـم، وسنحاول في هذا الفصل التطرق إلى ماهية علاقات العمل كمدخل نظري بشيء من التفصيل.

## أولاً: نشأة علاقات العمل:

تعود نشأة علاقات العمل كجزء من العمل إلى تطور العمل الإنساني، بحيث ترجع إلى القرون الماضية والعصور الرومانية القديمة، أين كانت السيطرة للأسياد على العبيد في إنجاز العمل وكان ينظر للعبيد كأداة من أدوات العمل، فكانوا مجبرين على القيام بالعمل. أمّا في العصور الوسطى فقد ساد النظام الإقطاعي الزراعي، بحيث كانت السيطرة لصاحب الأرض وكامل الحرية يتصرّف فيها وعليها، وكان القطاع الحرفي لم يعرف قانون العمل بعد وكان يقوم على التدرّج المهني من المعلم إلى العريف إلى الصّبي المتدرب ، وتقوم كل طائفة بوضع قواعد تسيير شؤونها وعدم الانتقال من رتبة إلى رتبة أعلى منها ، إلّا بعد أربعة سنوات من العمل تحت التمرّن والإتقان الجيد للحرفة، ومع الوقت أصبح النظام حكرًا على المعلمين وأبنائهم بطريقة وراثية، وبعد ظهور

المدن ساد الاحتكار بين الطوائف، مما أدى إلى تفاقم الوضع بينهم وبين أصحاب العمل ولكن بعد الثورة الصناعية ونهاية القرن 18 وبداية القرن 19 بدأ تطور العلم. (سرقمة، 2017-2018، الصفحات 19-20)

وكانت نقطة التحوّل في علاقات العمل بعد الثورة الصناعية، فقلّ استخدام اليد العاملة وأصبح العامل تحت حرية التعاقد، مما دفع بالعامل إلى تشكيل نقابات سرّية وتلبية المطالب بتحسين أوضاعهم تمكن من ذلك في النصف الثاني من القرن 19 حيث ظهرت قوانين تعرّف بحق الإضراب كقانون يوم 25 مايو 1864 ، تعرف قانون 21 مارس 1884 الذي يعترف بحرية التنظيمات المهنية وإنشاء نقابات. وتنشأ علاقات العمل بعقد مكتوب أو غير مكتوب ويمكن إثبات وجودها لمجرد العمل لحساب المستخدم، حيف يعرف عقد العمل على أنه اتفاق يلتزم بموجبه العامل مقابل مكافأة تسمى الأجر، لممارسة نشاط تحت تبعية شخص آخر «وتحدّث النصوص الجزائرية بمفهوم علاقات العمل الذي يحمل مفهوم رأسمالي من الناحية القانونية يرى أنه لا اختلاف بينهم لكون تنفيذ وتعديل علاقات العمل وتعليقها وانقطاعها يوضح حقوق المستخدم من داخل المنظمة». (سرقمة، 2017-2018، الصفحات 19-20)

يوضح الباحث أعلاه مختلف التطورات التي مرت بها علاقات العمل ومنذ القديم، فبدأ من العلاقة بين السيد والعبد، ثم بين المعلم والصبي وصولاً إلى تشكيل النقابات



العمالية وظهرت علاقات العمل في المصانع بعد الثورة الصناعية في نهاية القرن 18 وبداية القرن التاسع عشر وهي البداية الفعلية لنشأة علاقات العمل في المؤسسات الصناعية.

### ثانيا: مفهوم العلاقات الاجتماعية، وعلاقات العمل:

برز مفهوم العلاقات الاجتماعية في تعريف عدد من السوسيولوجيين لموضوع علم الاجتماع باعتبار أنه يهتم بدراسة العلاقات الاجتماعية في المجتمع، والتي تعبر عن "العمليات والتفاعلات الناجمة عن تفاعل واعتراك الأفراد في البيئتين الطبيعية والاجتماعية"، وهي الإطار الذي يحدد تصرفات الأفراد ومختلف مظاهر سلوكهم وأنشطتهم". فيما يحلل كل من بورديو وباسرون طريقة انتاج العلاقات الاجتماعية في المجتمع، بالرجوع إلى مثال المؤسسة التربوية الفرنسية، حيث "تعيد المدرسة انتاج العلاقات الاجتماعية وبصورة أخص تحافظ على سلامة المسافة بين مختلف المستويات التعليمية للتلاميذ...". ومن جانب آخر يشير مفهوم العلاقات الاجتماعية إلى الاتفاق بين مصالح الأفراد الموجودين في علاقة أو نتيجة لتقارب هذه المصالح، أو للحد من الصراعات التي قد تنشأ نتيجة لاختلاف مصالحهم، وهذا بالتحديد هو ما بنى عليه كل من ميلر وفورم تصورهما لموضوع علم الاجتماع الصناعي من أن ميدانه يتمثل في "دراسة علاقات العمل وجماعات العمل، والدور الذي يضطلع به العامل في جماعات العمل والتنظيم الاجتماعي لمجتمع المصنع". وقد روج رواد النظرية التفاعلية لمفهوم العلاقات من خلال التعريف الذي تبناه لمحتوى الحياة

الاجتماعية التي تمثل "شبكة معقدة من نسيج التفاعلات والعلاقات بين الأفراد والجماعات التي يتكون منها المجتمع". (مقراني، 2012)

ويضيف نفس الباحث أعلاه؛ أنه يشار إلى علاقات العمل "أنها العلاقات التي تنشأ وتتمو بسبب الاستخدام وهي تشمل تبعاً لذلك العلاقات بين العمال وبعضهم البعض، وبينهم وبين رؤسائهم أو مديريهم، وكذا علاقاتهم بالمنشأة التي تستخدمهم".

يعرّف المشرع الجزائري علاقة العمل بأنها تلك العلاقة التي تقوم بمجرد قيام الشخص بالعمل لحساب شخص آخر وهو صاحب العمل، تحت إشرافه وإدارته وتوجيهه مقابل أجر ونشأت هذه العلاقة بعقد كتابي أو غير كتابي وتنتج عنها حقوق المعنيين وواجباتهم وفق ما يحدده القانون والاتفاقيات الجماعية وعقد العمل. ويرى أحمد موسى بدوي بأن "علاقات العمل هي العلاقات التي تنشأ وتتمو بسبب الاستخدام وهي تشمل تبعاً لذلك العلاقات بين العمال وبعضهم البعض وبين رؤسائهم أو مديريهم بالمنشأة التي تستخدمهم كما تشمل بمعناها الواسع العلاقات بين الإدارات المنشأة ونقابات العمل والهيئات والحكومة. (مينة، 2006 - 2007، صفحة 55).

ويرى Jean Riverere وآخرون إن علاقات العمل كغيرها من العلاقات الأخرى تنشأ بناء على علاقات إنسانية اجتماعية حيث كانت في بداية القرن 19 تبرم بكل طلاقة

وحرية ويُدرج فيها الطرفان ما يروونه ضروريا لإبرامها حتى ولو أنها في الحقيقة خاضعة لسلطة صاحب العمل ليفرضها على العامل البسيط.

كما يمكن إعطاء تعريف آخر لعلاقات العمل يصب دائما في منحى التعريفين السابقين من ناحية توضح طبيعتها والأطراف التي تتدخل في تشكيلها تستطيع القول فعلا أنّ علاقات العمل في طبيعتها هي جماعية تعتمد بالأساس على تدخل ثلاث مجموعات ممثلة في: 1- العمال ونقاباتهم. 2- أصحاب العمل وتنظيماتهم المهنية. 3- الدولة باختلاف مستوى مكان العمل ونظام الدولة. (خاوي، 2020، الصفحات 353-354)

وقد حدد أيضا مفهوم علاقات العمل في الموسوعة العلمية العربية " بأنها تلك الطريقة التي يتعامل بها أصحاب العمل والعمال، وتغيير العلاقات الصناعية التقاليد والقواعد التي تحكم هذه العملية وتسمى هذه العملية في بعض الأقطار علاقات العمل"، كما يعرفها علي غريب "بأنها تشمل كل العلاقات التي تنشأ بين جميع الفئات داخل المصنع للتأثير المتبادل بين المصنع والمجتمع الذي يوجد فيه (مينة، 2006-2007، صفحة 55).

وعلى ماسبق؛ نستنتج أن علاقات العمل هي ميدان دراسة علم الاجتماع الصناعي، بما أن العلاقات الاجتماعية هي موضوع علم الاجتماع، وهيالتي تنشأ في بيئة العمل، علاقات تقوم بين العمال فيما بينهم وبين العمال ومرؤوسيهيم وهي علاقات تضبطها قوانين

وينجم عنها واجبات وحقوق، وتشتترط وجود شخصين أو أكثر يكونون طرفي العلاقة الإنسانية.

### ثالثاً: خصائص علاقات العمل:

إنّ أهم ما يميّز علاقة العمل عن غيرها من العلاقات الأخرى، وتبعاً للتغيرات والتحويلات التي عرفتها المؤسسات الاقتصادية، يمكن إنجازها فيما يلي:

- ✓ علاقات إنسانية اجتماعية؛ لأنّ لها قواعد معنية من قبل الدولة بصفاتها الاجتماعية، ولأنها تربط بين العمال وأرباب العمل في مجال النشاط الاجتماعي المهني والاقتصادي.
- ✓ علاقة جماعية؛ في تكوينها وتطبيقها لأنها تتكون بإرادة ممثلي العمال بصورة رضائية جماعية وتهدف إلى تنظيم روابطهم المهنية المتبادلة بحسب القانون والاتفاقية الجماعية، كما يتفق فقهاء قانون العمل على أنّ علاقات العمل تتخذ بصورة مضطرة صيغة جماعية مؤداها أن العلاقة القائمة بين رب العمل والعمال لا تحكمها قواعد قانون العمل والعمال لا تحكمها قواعد قانون العمل فحسب، بل تخضع أيضاً لعلاقات القوى القائمة بين المنظمات العمالية وخاصة النقابات من جهتها، ومنظمات ارباب العمل من جهة

أخرى، وما تسفر عنه هذه العلاقات من إبرام عقود العمل المشتركة وكل ما يثور بشأنها من خلافات عن طريق التوفيق والتحكيم أو عن طريق استخدام النقابات لحق الإضراب.

✓ علاقات اقتصادية؛ تقوم بالتنظيم والإنتاج لإشباع حاجات الناس الطبيعية والاقتصادية.

✓ علاقات لها دور فردي وجماعي؛ لها تحقق الاستقرار في مجال العمل مما تكون له

آثار إيجابية على الإنتاج كما ونوعا. (اسحاق، 2012-2013، صفحة 52)

#### رابعاً: أهداف علاقات العمل:

تظهر علاقات العمل من الدور الذي يقوم به العلاقات في المجال الإداري، بمعنى أن علاقات العمل تهدف إلى إيجاد وخلق التفاهم والتبادل بين أطراف وأعضاء المؤسسة ككل، وذلك إقامة سمعة طيبة لها في وسط العمل والمحافظة على استمرار الاتصالات فيما بينهم وتبرز الأهداف الأساسية لعلاقات العمل فيها:

✓ تقديم تفسير للإدارة عن الاتجاهات والآراء الخاصة بالعاملين بالمؤسسة وإرشاد الإدارة في اتخاذ القرارات ورسم الخطوط الصحيحة.

✓ كسب رضا أو موافقة العاملين في المؤسسة عن الأنشطة والخدمات المتواجدة بها من خلال العلاقات القائمة بينهم.

✓ نشر الوعي بأهمية الخدمات التي تقدمها المؤسسة وتوزيع هذه الخدمات على عضو في المؤسسة .

✓ ربط العاملين بعلاقات وطيدة وخلق روح التفاهم بينهم .

✓ دعم العلاقات الإنسانية بين الأعضاء مع بعضهم والمدرين والمرؤوسين مع بعضهم.

✓ دعم التعاون المثمر بين العاملين والإدارة لإيجاد درجة عالية من الترابط بين الإدارات.

✓ تنمية المستوى الثقافي للعاملين بالمؤسسة من خلال عملية التفاعل بينهم وتبادل الآراء.

✓ رفع الروح المعنوية وتلبية مطالبهم من خلال الاستماع لانشغالاتهم.(هيثم و مرزاقه

محسن، 2021-2022، صفحة 28)

✓ تهدف العلاقات غيرالرسمية إلى تعويض النقص في الهيكل التنظيمي والعديد من

العاملين بالمؤسسة محاولة في ذلك كسب الثقة في النفس وكسب ثقة الآخرين.

✓ فمن خلال تقسيم العمل على العاملين في محيط العمل يتوفر نوع من العمل والموازنة

بينهم، مما يؤدي كل فرد عمله المطلوب منه وبالتالي تتحقق أهداف علاقات العمل التي

تحقق الأهداف المسطرة. (محسن، 2021-2022، صفحة 29)

كما سبق ووضحنا أن لعلاقات العمل خصائص وأهداف، كون علاقات العمل هي علاقات

اجتماعية لها صفة إنسانية مرتبطة بجماعة لها خصوصية اقتصادية إنتاجية، مرتبطة بنشاط

معين يرتبط مجموعة من الافراد وفي مكان محدد هو المؤسسة، كما أن هذه العلاقات

تضبطها قوانين داخلية تهدف إلى تنظيم هذه العلاقات وترشيدها وحماية حقوق الافراد فيها،

كما يترتب على هذه العلاقات واجبات تختلف باختلاف مكانة كل فرد في المؤسسة، كما تهدف هذه العلاقات إلى تحقيق المصلحة العامة للمؤسسة التي ينشطون ويعملون بها وتحقيق المصلحة الفردية للعاملين بها.

#### خامسا: أهمية العلاقات الاجتماعية في العمل.

يثار تساؤل مهم عن سبب اهتمام الأفراد بضرورة خلق علاقات اجتماعية ولقد أجاب على هذا التساؤل مارفن Marvein عندما أرجع ذلك إلى الدوافع المختلفة لتحقيق ذلك وقد ذكرها علسبيل الهدف:

أ - **الجزء الذاتي:** حيث أنّ الأفراد يسعون لخلق علاقات أخرى لأنها تنسب في إشباع مظاهر النفس.

ب - **الاهتمامات العامة:** لأن العلاقات الاجتماعية تمد الأفراد بالأساس الاجتماعية المستمد من الاهتمامات المشتركة بين الجماعات.

ج - **التوقع والإضرار:** حيث يشعل الفاعلون الاجتماعيون تجاه بعضهم البعض.

د - **الاعتماد المتبادل:** فالحياة الاجتماعية تقوم على الاعتماد المتبادل فالمنبع الأصلي في صورته النهائية لم يكن ليصل إلى هذه الصورة لولا سلسلة من العمليات الإنتاجية التي قامت بها مجموعة من المهارات الإنسانية ومن ثم فمن المتصور أن سلسلة من العلاقات الاجتماعية وغاليا ما تنشأ بين الصنّاع والمصدرين والمستهلكين.

هـ-المعتقدات: فالدين يطالب الفرد بالتعاون وكذا تشجيع العمليات الاجتماعية بالإيجابية كالتوافق والتناسق والموازنة والافتخار.

والقوة: إذا فالخلافات الاجتماعية في الغالب تحتاج إلى هذا العنصر وذلك باعتباره عملية اجتماعية ضابطة لسلوك الأفراد والجماعات من أجل سيادة علاقات سوية. (عثمان، 2017-2018، صفحة 109).

يمكن أن نستخلص أهمية علاقات العمل من خلال ما وضحه الباحث (مقراني: 2012) حيث أكد أن العامل الذي يقضي ثمان ساعات في العمل فهو في الواقع يدخل في مجال انتاجي واجتماعي مختلف يرتبط بعلاقة خاصة، فهو يؤدي عمله ويستنفذ كل قواه الفكرية والجسدية لأجل نجاحه، وهذه الممارسة اليومية تجعله يحقق وجوده الاجتماعي،.. ويتم الانتقال من العلاقة المنفردة إلى الشعور بالانتماء إلى مهنة ذات بعد اجتماعي، وبشكل لديه تلك المرجعية والاحساس بالقرب من الآخرين الذين لديهم نفس التكوين، كما أن فهم الهوية المهنية لهؤلاء العمال لا يكون الا بتعريف تلك العلاقات التفاعلية والديناميكية التي تجمع الفاعلين. وبالتالي فعلاقات العمل تكتسي أهمية العلاقات الاجتماعية التي تربط الأفراد فيما بينهم وتحدد سلامة النسيج الاجتماعي.

سادسا: أشكال العلاقات الاجتماعية (علاقات العمل).

يصنف موريسكينز بيرك أشكال العلاقات الاجتماعية إلى أربعة أنواع هي: العلاقات الاجتماعية العمودية، الأفقية، الرسمية، وغير الرسمية، وتشمل جميع نواحي الحياة



الاجتماعية مثلما هو الحال في المجتمع الصناعي، حيث يشيع في المؤسسات عموماً والمؤسسات الصناعية خصوصاً أنماطاً من العلاقات الاجتماعية بين المراكز الوظيفية للعاملين.

**6-1- العلاقة الاجتماعية العمودية:** هي الاتصال أو التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز أو مراتب اجتماعية وظيفية مختلفة، أي أنه يكون بين طرفين عماليين أحدهما ذو مرتبة مهنية أعلى والآخر سفلى، بحيث يأخذ شكل الاتصال صاعداً أو نازلاً، في حين أن السلطة وممارستها يكون بشكل تنازلي حسب تبعية متلقي التعليمات للمصلحة أو القسم الخاص به مصدر التعليمات والأوامر.

**6-2- العلاقة الاجتماعية الأفقية:** هي ذلك التفاعل أو الاتصال الذي يحصل بين عاملين يقعون في مراكز وظيفيين متساوية، وتنقسم العلاقة الاجتماعية الأفقية إلى رسمية وأخرى غير رسمية، فيما يكون مضمون الأولى هو واجبات المؤسسة الصناعية، ويكون مضمون الثانية متعلقاً باتصال حول أمور شخصية بين أولئك الذين يحتلون مراكز اجتماعية متكافئة.

**6-2-1- العلاقة الاجتماعية الرسمية:** تتحدد هذه العلاقات من خلال القوانين المنظمة لعمل المؤسسة، الذي يخصص الأدوار الوظيفية لأقسام وفروع المؤسسة، ويثبت واجباتها وحقوقها الاجتماعية، كما أنه يحدد قنوات الاتصال ويعين العلاقات، وتتأثر العلاقة الاجتماعية الرسمية والمؤسسة بثلاثة عوامل أساسية هي:

❖ طبيعة الأدوار الوظيفية للعاملين في المؤسسة.

❖ القنوات الرسمية للاتصالات الاجتماعية بين مراكز وفروع المؤسسة.

❖ ميول واتجاهات ومصالح وأذواق وظروف الإدارة والعمال.

6-2-2- العلاقة الاجتماعية غير الرسمية: هي تلك التفاعلات والاتصالات التي تقع بين

الإدارة والعمال، ولا تحددها القوانين والإدارات الرسمية بل تحددها مواقف وميول واتجاهات

ومصالح الأشخاص الذين يكونونها ويدخلون في إطارها، وهذه الجماعات غير الرسمية تضم

بين طياتها العمال ويجعلها الإداريون ولا يريدون تكوينها لتعارضها مع الأطر الرسمية

الموضوعية، ويسبب الانتماء إلى هذه الجماعات غير الرسمية تغييرا في مواقف وسلوكات

أفرادها، والغالب أن يكون التغيير في الأبعاد الخمسة الآتية:

- تحطيم الفردية، حيث أن الجماعة تعطي سعة لأعضائها.
- الانصهار في الجماعة، وهذا وجه آخر للأمر الأول، فالأول يسبب عدم الفرد بمصالحه الشخصية، وهذا يسبب عمل الفرد بمصالح الجماعة.
- إحساس الفرد بالأمن الذي لم يكن يحس بمثله.
- إحساس المنضم للجماعة بالقيمة بما لا يحس بمثله الفرد.
- شعور الفرد المنضم إلى الجماعة بالسعة في وجوده. (مقراني، 2012)

لكل علاقة اجتماعية مجموعة من المخرجات تزيد وتنقص، بحسب الأزمات التي

تمر على الفاعلين فيها وكلما نجحت العلاقة في الصمود أمام التحديات تزداد صلابتها

والعكس صحيح، لذا فأننا نرى المتقاعسين يزداد تناسقهم وتكاملهم وثقافتهم كلما مرت

عليهم أوقاتا عصبية ونجحوا في تخطيطها فهم يتعرفون على معادن زملائهم من خلال تفاعلهم في الظروف الاستثنائية خصوصا، ويتم التفاعل الاجتماعي بين العمال بمجموعة من السمات التي تميزه عن كثافة الأنواع من التفاعلات الأخرى. فتفاعلات المجتمعات الحيوانية كالنحل تقوم على أسس فطرية وغريزية وهذا الأساس الغريزي هو الانتظام الكامل في مجتمع النحل لدرجة القول أن هذا الانتظام أمر حتمي لا يستطيع أي عضو أن ينحرف عن النموذج السلوكي المرسوم له بحكم الفطرة.

وعليه يمكن إيجاد خصائص التفاعل الاجتماعي في شكل عام كما يلي:

أ- يعدّ التفاعل الاجتماعي وسيلة اتصال وتفاهم بين أفراد المجموعة فمن غير المعقول

أن يتبادل أفراد المجموعة الأفكار دون حدوث تفاعل اجتماعي بين أعضائها.

ب- أن لكل فرد رد فعل مما يؤدي إلى حدوث التفاعل الاجتماعي بين الأفراد.

ج- عندما يقوم الفرد داخل المجموعة سلوكيات وأداء معين فإنه يتوقع حدوث استجابة من

أفراد المجموعة إما إيجابية وإما سلبية. (الصادق، 2017-2018، صفحة 113)

**سابعا: أهم معوقات العلاقات الاجتماعية في العمل:**

هناك العديد من المعوقات التي تقف حاجزا أمام بناء علاقات اجتماعية قوية

في مكان العمل داخل المؤسسة الواحدة أو البيئة الداخلية لها ويتم تصنيفها إلى ما

يلي:

7-1- معوقات اجتماعية وظيفية: يمكن حصر المعوقات الاجتماعية الوظيفية في النقاط

التالية:

✓ تجديد توصيف وظيفي لكل وظيفة يؤديها الموظف بحيث تكون واضحة ومحددة المهام والواجبات ولا يوجد بينها تشابه مع أي وظيفة أخرى، حتى لا يحدث ازدواجية في مهام العمل.

✓ ربط الحوافز والمكافآت بإنجاز الأعمال والمهام على أن تكون مجزية، وإنما تتم المساومة بين الموظفين طبقاً لعدالة التوزيع.

✓ ضرورة ألا يرتبط تواجد الموظف في مكان عمله ساعات الدوام الرسمي، وإنما بوجود عمل مكلف بتأديته، فهذا يعني إشراك الموظف بمهام ودورات وأنشطة عديدة تعود بالنفع عليه وعلى عمله.

✓ ضرورة توفير الحضانات ورياض الأطفال قريبة من مواقع العمل وبأسعار رمزية كنوع من الخدمات التي علاقة بمسائل الأمومة والطفولة.

✓ رفع المرتبات للموظفين بحيث تشبع حاجاتهم الأساسية بما يضمن اهتماماً أكثر بوظائفهم.

✓ أن تتناسب المرتبات مع مؤهلات وتخصصات الموظفين ومع توصيف وظائفهم.

7-2- المشاركة في اتخاذ القرار الإداري:

إن تنمية التنظيمات تعتمد على تطوير إمكانيات الأفراد الذاتية، وهذا يتطلب إشراكهم في رسم سياساتها العامة وزيادة فرص مشاركتهم في وضع معايير العمل واتخاذ القرارات الإدارية. (الصادق، 2017-2018، صفحة 110)

• إدراج وتفعيل ما يريد في الخطط للإدارات بشكل فعلي وحقيقي، نظرا لأنها تدرك وتعي احتياجات الموظفين والمعوقات التي يواجهونها.

• إشراك الكادر النسائي ضمن دورات تدريب القيادات من أجل ضمان مشاركتها في اتخاذ

القرار الإداري.

• إعطاء الموظف ثقة في العمل بإعطائه بعض صلاحيات في انجاز عمله بالطريقة التي يعتقد أنها سليمة مما يضمن تدعيم العلاقات الاجتماعية بين أعضاء التنظيم.

### 7-3- التكنولوجيا والاتصال:

• توفير أجهزة كمبيوتر في الإدارات والتنظيمات التي تحتاج لها وذلك ضمانا لتدريب الموظفين على استخدامها ومن جعل الأعمال والمهام تتجزع عبرها مما يمكن من خلق نسق من تفاعل الإنسان مع الآلة.

• اتساع التكنولوجيا معناه اتساع دائرة الموظفين غير الماهرين، وبالتالي يؤدي ذلك إلى البطالة المقنعة، لذا يرى بعض المختصين ضرورة توفير دورات تدريس المهارات المتعددة لاستخدام التقنيات الحديثة بما يضمن رفع الخبرات الفكرية والعلمية.

- نمط التكنولوجيا المتبع في التنظيم يؤثر بشكل أو بآخر في العلاقات بين الأعضاء جماعة العمل، لذا وجب التركيز على التكنولوجيا التي تعتمد على جماعات عمل صغيرة نسبياً حيث يسود هذا الصنف علاقات أفضل بين المراتب الإدارية.
- يحتاج المشرفون والمدراء أن يكونوا أكثر مهارة وخبرة في النواحي التقنية. (الصادق، 2017-2018، صفحة 111).

وعلى ما سبق فإن هناك معوقات يمكن أن تحدث خلافاً في نسيج علاقات العمل بين العمال، وقد حاولنا تقديم أهمها: كالمعوق الاجتماعي والوظيفي والمرتبب بمبدأ تقسيم العمل، والمحفزات المادية والمعنوية، والظروف الاجتماعية الجيدة داخل وخارج المؤسسة، بالإضافة إلى وجوب توفر التكنولوجيا لتسهيل الاتصال والتواصل داخل المؤسسة وخارجها، دون أن ننسى حقوق العامل في المشاركة في بعض القرارات الخاصة بمؤسسته كونه يمثل جزءاً هاماً منها، وله حق الاستفادة من كل الامتيازات التي تنتج عن وظيفته.

### الخلاصة:

إن علاقات العمل هي جزء لا يتجزأ من العلاقات الاجتماعية، فهي تلك العلاقات ذات الصفة الإنسانية الاجتماعية التي تنشأ داخل المؤسسة، لها خصائص وأهداف مسطرة لها تختلف باختلاف المؤسسة، والعمال هم أساس علاقات العمل فهم يتفاعلون فيما بينهم لتأدية

العمل الجماعي المنوط به ، ويأخذ هذا التفاعل أشكالاً متعددة كالزمالة والتعاون والصدقة والتنافس.

## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

### تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: منهج الدراسة

ثالثاً: عيّنة الدراسة

رابعاً: أدوات الدراسة



## تمهيد:

تلعب الإجراءات المنهجية محورا هاما في مسار البحث العلمي، فهي عبارة عن خطوات محايدة يتبعها الباحث تمكنه من الوصول إلى أفضل النتائج في بحثه العلمي، ومنه تطرّقنا في بحثنا إلى أهم الإجراءات المنهجية المستخدمة في الدراسة، بدءا بالمنهج ثم العينة وفي الأخير تطرّقنا للأدوات المستخدمة في جمع البيانات.

## أولاً: مجالات الدراسة:

### 1.1. المجال المكاني:

تمّت الدراسة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بالقطب الجامعي بشتمة، جامعة محمد خيضر بسكرة.

تضم الكلية ثلاث أقسام هي: قسم العلوم الاجتماعية ويضم: شعبة الانثروبولوجيا، شعبة الفلسفة، وشعبة علم الاجتماع. وقسم علم النفس (الذي انشق عن قسم العلوم الاجتماعية حديثا) وقسم العلوم الإنسانية والذي يضم: شعبة التاريخ وشعبة علوم الاعلام والاتصال، وشعبة المكتبات.

وقد شكلت كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية المجال المكاني لدراستنا.

### 2 - المجال الزمني:

كانت فترة الزمانية للدراسة الاستطلاعية والنظرية ابتداء من شهر ديسمبر إلى شهر أفريل مع المشرفة، بدءاً بتحديد عنوان المذكرة، ووضع الخطوط العريضة لخطة الدراسة، وبداية كتابة وضبط متغيرات الدراسة، أما الدراسة الميدانية فكانت البداية الفعلية من 9 ماي إلى 19 ماي 2024.

### 3 - المجال البشري:

إن عند اختيار الباحث لظاهرة ما لدراستها فإن اختياره هذا حدد ما يسمى بمجتمع البحث والذي يعرف بأنه: "مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي". (موريس، 2006، صفحة 298)

وقد شكل المجال البشري لدراستنا كل عمال الإدارة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالقطب الجامعي بشتمة وعددهم 61 عاملاً وعاملة.

### ثانياً: منهج الدراسة.

إن موضوع الدراسة هو الذي يحدد المنهج المناسب لها، وعلى هذا فكان المنهج الأنسب لدراستنا هو **المنهج الوصفي**، ويعرف المنهج الوصفي: يقوم المنهج الوصفي على جمع الحقائق ومقارنتها وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة أو هو دراسة وتحليل وتقيس الظاهرة من خلال تحديد خصائصها بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل لها.

ولا يقتصر المنهج الوصفي على التعرف على معالم الظاهرة وتحديد أسباب وجودها إنها يشمل تحليل البيانات وتفسيرها والتوصل إلى وصف دقيق لظاهرة ونتائجها. (جيدير، 2015، صفحة 101).

ويضيف (در، 2017) أن المنهج الوصفي يقوم بالبحث عن أوصاف دقيقة للظاهرة المراد دراستها عن طريق مجموعة من الأسئلة هي:

أ- ما الوضع الحالي لهذه الظاهرة؟

ب- من أين نبدأ الدراسة؟

ت- ما العلاقة بين الظاهرة المحددة والظواهر الأخرى؟

ث- ما النتائج المتوقعة لدراسة هذه الظاهرة؟

وللإجابة عن هذه الأسئلة تتم من خلال جمع الحقائق والبيانات الكمية والكيفية عن الظاهرة المحددة، مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً كافياً، ولا يقتصر البحث الوصفي على جمع البيانات وتصنيفها وتبويبها بالإضافة إلى تحليلها التحليل الكافي الدقيق المتعمق، بل يتضمن أيضاً قدراً من التفسير لهذه النتائج لذلك كثيراً ما يقترن الوصف بالمقارنة بالإضافة إلى استخدام أساليب القياس والتفسير بهدف استخراج الاستنتاجات ذات الدلالة ثم الوصول إلى تعميمات بشأن الظاهرة موضوع الدراسة.

### ثالثاً: عيّنة الدراسة.

يعتبر اختيار الباحث للعيّنة من الخطوات والمراحل الهامة للبحث، ويقوم الباحث عادة بتحرير جمهور بحثه أو مجتمع بحثه حسب الموضوع أو الظاهرة أو المشكلة التي يختارها. (سامي، 2000، صفحة 148)

وفي بحثنا هذا اخترنا العينة القصدية والتي تعرف: هي العيّنة التي يتم اختيارها بناءً على حكم شخصي واختيار كيفي من قبل الباحث للمبحوثين استناداً إلى أهداف البحث. (حسو، 2011، صفحة 124)

ويضيف (در، 2017) أن الاختيار في العينة العمدية أو الغرضية يكون على أساس حر من قبل الباحث، وحسب طبيعة بحثه بحيث يحقق هذا الاختيار هدف الدراسة أو أهداف الدراسة المطلوبة مثال ذلك اختيار الطلبة الذين تكون معدلاتهم في الامتحان النهائي جيد جداً فما فوق فقط، لأن هدف الدراسة هو معرفة العوامل التي تؤدي إلى التفوق عند هذا النوع من الطلبة مثلاً.

وعلى ما سبق، فإن اختيارنا للعينة القصدية أو العمدية كان راجعاً لأسباب تتعلق بصعوبة القيام بهذا النوع من الدراسات دون وجود تسهيلات من طرف المبحوثين وسهولة الاتصال بهم مباشرة، وبعرفة خاصة بأغلب المبحوثين، ولهذا اخترنا عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بحكم أننا ندرس بقسم العلوم الاجتماعية، هذا سبب اختيارنا لهذا النوع من العينات ألا وهي العينة القصدية.

وقد قمنا بالمسح الشامل للعينة، لتكون عينة دراستنا هي كل عمال وعاملات الإدارة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، والذين عددهم: **61 عامل وعاملة**، وتم المقابلات مع **38 عامل وعاملة**.

رابعاً: أدوات جمع البيانات.

#### 4-1: المقابلة:

يحتاج أي باحث على مجموعة من الأدوات والأساليب والوسائل التي يتم بواسطتها الحصول على بيانات ومعلومات اللازمة التي تستخدم في البحث العلمي.

وتعرف المقابلة بأنها محادثة موجهة يقوم بها الشخص مع شخص آخر أو أشخاص آخرين هدفها استشارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في البحث العلمي أولاً للاستفادة منها في التوجه والتشخيص والعلاج. (صالح، 2014، صفحة 106)

#### أنواع المقابلة:

يوجد هناك ثلاث أنواع من المقابلة: مقننة وشبه مقننة وغير مقننة ويرجع هذا الاختلاف نمط الأسئلة التي توجه والبيانات التي تحصل عليها، أما المقابلة المقننة فهي عبارة عن انسان بمسمى آخر وهدفها الأساسي توفير بيانات كمية، أما المقابلات شبه المقننة وغير المقننة يستخدم الباحث استمارة بحث مكونة من مجالات أو موضوعات عامة لدراستها وهذه تستخدم كأسئلة مرادفة إذ تبين إن الإجابات منطقية إلى حد كبير وتعطي استمارة البحث في المقابلة شبه مقننة مزيداً من التفاصيل ولكنها تسمح بقدر كبير من الحرية

واستخدامها مقابلة غير مقننة لأنَّ أسئلة المقابلة تنوعت بين أسئلة مفتوحة وأسئلة مغلقة. (الجود، 2008، الصفحات 118-119)

ولقد استخدمنا المقابلة غير المقننة لنعطي للمبحوثين الحرية وتنوعت الأسئلة بين المفتوحة والمغلقة لنجمع أكثر من المعلومات والتفاصيل التي تفيدنا في التحليل والتفسير.

#### 4 . 2 - الملاحظة:

تعرف الملاحظة بأنها المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة، وتسجيل الملاحظات أولاً بأول، فالملاحظة بالمشاركة هي تلك الملاحظة التي يتقمص فيها الباحث أو من يمثله دور أحد الأشخاص الذين تتم ملاحظتهم، والملاحظة غير المشاركة هي التي لا يقوم فيها الباحث بالنشاطات التي يقوم بها الأشخاص الخاصون للملاحظة حيث يكتفي الباحث هنا بتسجيل البيانات عن سلوك الأشخاص وتصرفاتهم. (علي، 2019، الصفحات 149-153)

ولقد تم استخدام الملاحظة البسيطة أثناء اجراء المقابلات مع المبحوثين، حيث لاحظنا استجابات مختلفة لدى المبحوثين، فهناك من طلب قراءة أسئلة المقابلة مسبقا قبل اجراء المقابلة، وهناك من رفض اجراء المقابلة بعد سماع عنوان الدراسة واحتج بعدم وجود وقت وهناك من استقبلنا بكل رحابة صدر وأجاب على الأسئلة وأشار أنه يريد مساعدتنا، كما أن بعض المبحوثين طلب منا الإجابة على الأسئلة في وقت لاحق وطلب أخذ أسئلة المقابلة والاجابة عليها وارجاعها لنا لاحقا. ولقد استنتجنا أن العلاقات الخاصة تسهل للباحث عملية اجراء المقابلات، خاصة إذا الموضوع به أسئلة يمكن أن يراها البعض طابوهات لا يفضل

الإجابة عليها أو الخوض فيها، كموضوع التحرش الجنسي الذي لاحظنا انزعاج أغلب المبحوثين من الإجابة عنه حتى وإن كانت بالنفي القاطع عن تعرضهم له.

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير البيانات  
ومناقشة نتائج الدراسة

أولاً: تحليل وتفسير بيانات المقابلة في ضوء التساؤل  
الفرعي الأول

ثانياً: تحليل وتفسير بيانات المقابلة في ضوء التساؤل  
الفرعي الثاني

ثالثاً: تحليل وتفسير بيانات المقابلة في ضوء التساؤل  
الفرعي الثالث

رابعاً: النتائج الجزئية لتحليل بيانات المقابلة

خامساً: نتائج الدراسة في ضوء الدراسة الميدانية

سادساً: نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة



أولاً: تحليل وتفسير بيانات المقابلة في ضوء نتائج التساؤل الفرعي الأول.

كيف يؤثر السب والشتم على علاقات العمل في المؤسسة؟

1-1- تحليل إجابات السؤال الأول: هل أنت مشترك بصفات خاصة بزملائك في العمل

والصفحة الخاصة بالمؤسسة(موقع الجامعة وموقع كلية العلوم الإنسانية

والاجتماعية)؟

✓ أكد أغلبية المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة أنهم مشتركين بصفات

خاصة بزملائهم في العمل(صفحة المجموعة)، ويطلعون بصفة دائمة على

كل جديد منشور بموقع الجامعة والكلية، وذلك لمعرفة على كل ما هو جديد.

✓ أما فئة قليلة من المبحوثين فأجابوا أنهم غير مشتركين في صفات خاصة

بزملائهم في العمل، ولا يطلعون على موقع الجامعة ولا الكلية ويرروا ذلك

أنهم متواجدون بصفة يومية بالعمل ويمكن الاطلاع على أخبار الجامعة

والكلية بصفة مباشرة.

1-2- تحليل إجابات السؤال الثاني: هل تحتوي صفحة مجموعة العمل على شروط وقواعد

المشاركين فيها؟ إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع هذه الشروط والقواعد؟

✓ أجاب أغلبية المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة "أن صفحة مجموعة

العمل تحتوي على شروط وقواعد المشاركين فيها"، وأكدوا أن هذه الشروط

لتجنب كل التجاوزات التي يمكن أن تحدث من طرف أي عامل أو عاملة.

✓ في حين أجب بعض المبحوثين أن صفحة المجموعة لا تحتوي على شروط وقواعد للمشاركين فيها، والدليل أن بعض المشاركين بالصفحة ينشرون بين الحين والآخر نكت وصورا يمكن أن تكون مسيئة للبعض.

1-3- تحليل إجابات السؤال الثالث: ما هي أهم المواضيع التي تنشر في صفحة المجموعة؟

✓ أجب كل المبحوثين أن أهم المواضيع التي تنشر في صفحة المجموعة هي كل ما يخص أخبار الكلية والعمال وجديد الترقيات، والوفيات والتبريكات والتهنئات وحتى الشائعات والنكت والصور، والاعلانات الخاصة والعامة، والعديد من الاخبار الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وغيرها.

1-4- تحليل إجابات السؤال الرابع: هل لديك علاقات مع زملائك في العمل خارج المؤسسة؟

✓ أكد أغلبية المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة أن لديهم علاقات مع زملائهم في العمل خارج المؤسسة، وهي علاقات تتعدى علاقة الزمالة إلى الصداقة والأخوة. وهذا يحقق أهداف علاقات العمل، التي تعززها علاقات التعاون والتواصل المستمر خارج العمل بين العمال. (ارجع للفصل الثالث، أهداف علاقات العمل)

✓ فيما أعربت فئة قليلة من المبحوثين أن ليس لديهم علاقات مع زملائهم في العمل خارج المؤسسة، فعلاقتهم مع زملاءهم لا تتعدى مكان العمل.

1-5- تحليل إجابات السؤال الخامس: هل تلتقي مع زملائك في العمل خارج المؤسسة؟ إذا

كانت بنعم أين يتم اللقاء وما هي أهم المواضيع التي تناقشونها؟

✓ كانت إجابة أغلبية المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة أنه يلتقون مع زملائهم في

العمل خارج الجامعة والكلية، وترتبطهم ببعضهم علاقات صداقة. وتؤكد الدراسات

السابقة أن العلاقات خارج علاقات العمل تعزز علاقات العمل وتعمل على بث روح

المنافسة والتعاون بين العمال، كما تعزز جسر الثقة بينهم بعيدا عن ضغوطات

العمل. أما عن أمكنة اللقاء بالنسبة للعمال فكانت: في المقاهي، أو قاعات الرياضة

أو تبادل الزيارات العائلية في الأعياد والمناسبات الاجتماعية كالزواج والختان والولادة

وغيرها. وأهم المواضيع التي يناقشونها مشاكل حياتهم اليومية والمشكلات الشخصية

والاجتماعية للواقع المعاش وأيضا بعض مواضيع العمل.

✓ فيما أعربت فئة قليلة من المبحوثين أنهم لا يلتقون مع زملائهم في العمل خارج

الجامعة والكلية، وهذا لأن ليس لهم علاقات صداقة خارج علاقات العمل، وبالتالي لا

حاجة للالتقاء مع زملائهم خارج العمل، وعن المناسبات الاجتماعية فأقرت هذه الفئة

القليلة أنهم لا يذهبون لأي مناسبة خارج مناسباتهم العائلية.

1-6- تحليل إجابات السؤال السادس: هل سبق وتعرضت للسب والشتم أو لمضايقات من

طرف زملائك بالعمل عبر صفحة المجموعة أو في صفحاتهم الخاصة؟ وإذا كانت

الإجابة بنعم ما نوع هذه المضايقات؟

✓ أكد أغلبية المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة أنهم لم يسبق وتعرضوا للسب والشتم والمضايقات من طرف زملائهم بالعمل عبر صفحة المجموعة أو صفحاتهم الخاصة، وبرروا ذلك بأن العلاقات التي تربطهم بزملاءهم بالعمل هي علاقات صداقة وتعاون وأخوة، يسودها الاحترام المتبادل.

✓ أجاب عدد قليل من المبحوثين أنهم سبق وتعرضوا للسب والشتم وبعض المضايقات من طرف بعض زملائهم بالعمل عبر صفحة المجموعة، وتمثلت هذه المضايقات في نشر اشاعات وصور ذات ايحاءات ومعاني مقصودة ومسيئة لبعض العمال.

1-7- تحليل إجابات السؤال السابع: حسب رأيك، كيف يؤثر السب والشتم كوجه من أوجه

التنمر الإلكتروني على علاقات العمل؟

✓ أجاب أغلبية المبحوثين أن السب والشتم يؤثران سلبا على علاقات العمل، فهما يفقدان الاحترام المتبادل بين العمال ويزرع الضغينة بينهم، كما يؤثر على مردودية العمل وعدم شعوره بالارتياح في مكان عمله، خاصة وأنه يقضي به ساعات طويلة طيلة أيام الأسبوع.

المحور الثاني: تأثير التهديد وتشويه السمعة على علاقات العمل في المؤسسة.

**1.2 تحليل إجابات السؤال الأول:** هل سبق وتعرضت للاستبعاد من طرف أحد زملائك في العمل مباشرة أو من خلال صفحة المجموعة؟ وإذا كانت الإجابة بنعم ما هو السبب وراء ذلك؟

✓ أجاب جميع المبحوثين الذين أجريت معهم مقابلة أنهم لم يتعرضوا للاستبعاد من طرف أحد زملائهم بصفة مباشرة ولا حتى من خلال صفحة المجموعة خلال أو من الصفحة أو بعض الزملاء، وذلك يعزز شعورهم بالانتماء للكلية وللجامعة ككل، وهذا ما سمح بتكوين علاقات خارج علاقات العمل مبنية على الاحترام المتبادل والتعاون والمنافسة الشريفة داخل العمل. ويؤكد الباحث (مقراني:2012) أن العامل ينتقل من خلال الشعور بالانتماء إلى مهنة ذات بعد اجتماعي إنما يشكل تلك المرجعية والاحساس بالقرب من الآخرين الذين لديهم نفس التكوين، كما أن فهم الهوية المهنية لهؤلاء العمال لا يكون إلا بتعريف تلك العلاقات التفاعلية والديناميكية التي تجمع الفاعلين.

**2.2 تحليل إجابات السؤال الثاني:** هل سبق وأرسل لك رسائل مسيئة عبر حسابك الخاص أو عبر بريدك الإلكتروني من طرف زملائك في العمل؟

✓ جاء إجابة أغلبية المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة أنهم لم يرسل لهم أحد زملائهم في العمل رسائل مسيئة عبر حسابهم الخاص أو عبر بريدهم، وذلك بحكم علاقتهم القوية والطيبة، والاحترام المتبادل بينهم.

✓ أما الفئة القليلة من المبحوثين فقد أكدوا أنهم تعرضوا لرسائل مسيئة عبر

حسابهم الخاص، لكن ليس من طرف زملائهم في العمل بل من طرف

حساب مجهول لا يعرفون صاحبه، ولذلك يكتفون بمسح الرسالة.

إن ارسال أي عامل أي رسالة أو صورة مسيئة لزميله أو زميلته للعمل قد يعرضه

للمساءلة القانونية إذا تم الإبلاغ عنها، خاصة وأن القانون الداخلي للمؤسسة وحتى القانون

العام يجرم التنمر الالكتروني ويعاقب المتنمر.

**3.2 تحليل إجابات السؤال الثالث:** هل سبق وتعرضت للتهديد من طرف أحد زملائك في

العمل أو من طرف رئيسك المباشر أو مدير المؤسسة عبر حسابك الخاص؟ إذا كانت

الإجابة بنعم ماهي أسباب هذا التهديد وكيف قابلت ذلك؟

✓ أجاب أغلبية المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة أنهم لم يتعرضوا للتهديد من

طرف أحد زملائهم في العمل أو من طرف رئيسهم المباشر أو مدير المؤسسة

عبر حسابهم الخاص، لأن القانون الداخلي للمؤسسة (الجامعة) والقانون عامة

يمنع ويعاقب كل من يقوم بالتهديد بغض النظر عن مكانته ومركزه

الاجتماعي، مما يجعل بيئة العمل بيئة آمنة يسودها الاحترام المتبادل بين

العمال فيما بينهم وبين العمال ومرؤوسيههم.

4.2 تحليل إجابات السؤال الرابع: هل هناك تنافس بينك وبين باقي زملائك في العمل؟ إذا كانت الإجابة بنعم هل هو بدافع رفع جودة العمل والنهوض بالمؤسسة التي تعملون بها، أو لأهداف خاصة أذكرها.

✓ أجاب أغلبية المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة أنه ليس هناك تنافس بينه وبين باقي زملائه في العمل، بالرغم من أن التنافس هو شكل من أشكال التفاعل الاجتماعي، والتنافس يؤدي إلى الجودة في أداء العمل، ولا بد على كل مؤسسة أن تحفز عمالها على التنافس من خلال الدعم المادي والمعنوي الدائم لهم، إلا أن طبيعة نشاط المؤسسة الجامعية وهي مؤسسة خدمتية وليست مؤسسة اقتصادية، فالتنافس عادة يظهر في المؤسسات ذات الطابع الاقتصادي الذي يفتح مجال للمنافسة بين عماله ويكون هو مصدر الترقيات والتحفيزات المعنوية والمادية خاصة.

✓ في حين أكدت فئة قليلة من المبحوثين أنه يوجد نوع خفي من التنافس بين بعض العمال والعاملات، ليس بهدف رفع مردودية العمل بل بهدف الظهور والتفاخر ويكون في الغالب لتحقيق أهداف خاصة لا عامة.

5-2 تحليل إجابات السؤال الخامس: هل سبق وتعرضت لمناوشات مع أحد زملائك أو رئيسك في العمل أدت إلى انتقال المشكل إلى صفحة المجموعة أو إلى صفحتك الخاصة؟ إذا كانت الإجابة بنعم ما هي دوافع وراء هذا الشجار؟

✓ أكدت إجابة أغلبية المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة أنهم لم يتعرضوا لمناوشات مع أحد زملائهم أو رئيسهم في العمل، لأنهم يحترمون بعضهم ويتعاونون فيما بينهم دائما وأساس علاقاتهم في العمل هو الاحترام المتبادل وروح المسؤولية، والعمل في فريق.

✓ فيما أعريت فئة قليلة من المبحوثين أجابوا أنهم سبق وتعرضوا لمناوشات مع أحد زملائهم أو رئيسهم في العمل، وهذا طبيعي ويحصل في أي مؤسسة، ويكون نتيجة لضغوطات أو اختلاف في وجهات النظر، ويمكن أن يكون ناتج عن سوء في الفهم في حالات عديدة، أما في خصوص أن ينتقل هذا المشكل أو الشجار لصفحة المجموعة أو للصفحات الشخصية فقد أجاب بعض المبحوثين أنه يحدث لكن نادرا.

**2-6-تحليل إجابات السؤال السادس:** هل سبق وتعرضت لتشويه سمعتك أو نشر الإشاعات عنكم من طرف زملائك في العمل في صفحة المجموعة أو صفحتك الخاصة؟ إذا كانت الإجابة بنعم ماهي أسباب ذلك حسب رأيك؟

✓ أكد أغلبية المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة أنهم لم يتعرضوا لتشويه سمعتهم من طرف أحد زملائهم في العمل أو نشر الإشاعات عنهم، وهذا راجع إلى كل عامل من العمال يضع حدود خاصة لا يتجاوزها زملاؤه في



العمل من جهة، ومن جهة أخرى لأن القانون يجرم التتمر الإلكتروني من خلال نشر الإشاعات وتشويه السمعة ويعاقب من يقترب هذا الفعل.

✓ بينما أجابت فئة قليلة من المبحوثين أنهم تعرضوا لتشويه السمعة ونشر الإشاعات عنهم من طرف بعض زملائهم في العمل، وهذا في السنوات الأولى لتوظيفهم، وكان ذلك عبر نشر الإشاعات من خلال صفحات مواقع التواصل الاجتماعي، وكان سببه الغيرة والحقد خاصة بين العاملات. وهذا ما أكدته دراسة التتمر في بيئة العمل والانغماس الوظيفي؛ والتي تطرقت إلى أشكال التتمر من خلال تعريف على أنه مجموعة من السلوكيات السلبية التي تعرض لها العاملون في مكان العمل يشمل المضايقات وعدم التحمل والإشراف السيء والممارسات العقابية غير العادلة. (حمدي أحمد ووفاء محمد، 2021، ص 98).

2-7- تحليل إجابات السؤال السابع: هل سبق وأرسلت لك رسائل تخويف وترهيب من طرف

زملائك في العمل ببريدك الخاص أو بصفحة المجموعة؟

✓ أكد جميع المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة أنه لم يتم إرسال لهم رسائل تخويف وترهيب من طرف زملائهم في العمل. كما جاء في أشكال التتمر الإلكتروني ونذكر منه (التحقير الإلكتروني) الذي هو إرسال عبارات مهينة

ومؤذية وغير حقيقية أو ظالمة عن شخص الضحية إلى الآخرين أو عمل منشورات أو بوستات من مثل هذه المادة أونلاين (الفصل الثاني، ص 12).

2-8- تحليل إجابات السؤال الثامن: هل تشعر أنك جزء من المؤسسة التي تعمل بها؟ هل لك أن تبرر لنا السبب في الإجابتين بنعم أو لا؟

✓ أجاب أغلبية المبحوثين الذين أجريت معهم مقابلة أنهم يشعرون بأنهم جزء من المؤسسة التي يعملون بها، وهذا ناتج عن شعور الانتماء للمؤسسة، كما يمكن للمؤسسة تعزيز هذا الشعور من خلال دعم التواصل والتفاعل بين العمال وتشجيع العمل الجماعي في الاحترام المتبادل وهذا ما جاء في أهمية هذه الدراسة والتي تمثلت في أن العامل يبحث عن أشياء أهم من الحاجات الفيزيولوجية، وأنه يبحث عن تحقيق ذاته والاستقرار والأمن والتقدم وازدهار شخصيته. (غريب مينة، 2009، ص 175).

✓ فيما أكدت فئة قليلة من المبحوثين أنهم لا يشعرون بأنهم جزء من المؤسسة التي يعملون بها، فهم يشعرون أنهم ستحقون مكانة ومعاملة أفضل، والمؤسسة بالنسبة لهم فقط مكان عمل يكسبون من خلالها مرتبهم الشهري لا أكثر.

2-9- تحليل إجابات السؤال التاسع: هل تشعر أنك تتمتع بكل حقوقك بالمؤسسة التي تعمل بها بما فيها الحق في الحرية في التعبير والدفاع عن خصوصيتك؟

✓ أعرب أغلبية المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة أنهم يشعرون أنهم يتمتعون بكل حقوقهم بالمؤسسة التي يعملون بها بما فيها الحق في الحرية والتعبير والدفاع عن خصوصياتهم، وذلك لأن الجامعة هي بيئة عمل محافظة وإيجابية وآمنة وصحية، تحترم حقوق العمال وتراعي راحته وحقوقه، فهي تعمل جاهدة على حصول العامل على التدريب والتطوير المهني المستمر، الذي يعمل على رفع جودة أداءه المهني، وهذا ما أكدته نتائج الدراسات السابقة. "مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات حتى يشعروا بأهميتهم ومنح العاملين كافة حقوقهم المادية (محمد حمزة، أمين عبد الله) دراسة سابقة.

✓ أما فئة قليلة من المبحوثين أكدوا أنهم لا يشعرون بالانتماء للمؤسسة، بسبب شعورهم بأنهم مستبعدين فيها ويرون أنهم لا يتمتعون بكل حقوقهم.

## 2-10- تحليل إجابات السؤال العاشر: هل سبق وخسرت علاقات مع زملائك في العمل؟

إذا كانت الإجابة بنعم ما هي أهم الأسباب التي دعت إلى ذلك؟

✓ أجاب أغلبية المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة أنهم لم يسبق لهم وخسروا علاقات مع زملائهم في العمل، وهذا لأنهم تربطهم علاقات صداقة وأخوة مع أغلب زملاءهم بالعمل يسودها الاحترام.

✓ أما فئة قليلة من المبحوثين أجابوا أنهم سبق لهم وخسروا علاقات بزملائهم في بيئة العمل وأن جل الأسباب التي أدت إلى ذلك هي تجاوز حدود الشخصية

وعدم الاحترام وتجاوز صلاحياتهم أيضا كما يمكن أن يكون السبب ضغوط العمل وسوء فهم بين العمال والاختلاف في الآراء والتمييز وغيره من البعض وتشويه السمعة والكلام السيء من أحد الأسباب التي دعت إلى ذلك.

ثالثا: تحليل وتفسير البيانات المقابلة على ضوء نتائج التساؤل الفرعي الثالث.

كيف يؤثر التحرش الإلكتروني على علاقات العمل في المؤسسة؟

3-1- تحليل إجابات السؤال الأول: هل تم نشر صور مسيئة وإطلاق ألفاظ بذيئة من طرف

أحد الزملاء عبر صفحة المجموعة أو عبر الحسابات الخاصة للعمال؟

✓ أجاب كلالمبجوثين الذين أجريت معهم المقابلة أنه لم يسبق ونشرت لهم صور

مسيئة أتم إطلاق أي ألفاظ بذيئة من طرف الزملاء في صفحة المجموعة،

ولم يحدث ذلك أيضا عبر الحسابات الخاصة للعمال بها أو صفحتهم

الخاصة، وذلك لأن أساس العلاقات فيما بينهم يسودها الاحترام والتقدير.

3-2- تحليل إجابة السؤال الثاني: هل سبق وأرسلت لك رسائل مسيئة بشكل صور أو

عبارات خادشة للحياء من طرف أحد زملائك في العمل في بريدك الإلكتروني عبر صفحتك

أو في صفحة المجموعة؟

✓ إن جميع المبجوثين الذين أجريت معهم المقابلة أجابوا أنهم لم ترسل إليهم

رسائل مسيئة بشكل صور أو عبارات خادشة للحياء من طرف زملائهم في

العمل.

3-3-تحليل إجابة السؤال الثالث: هل يطلق زملاؤك النكات التي تستخدم الألفاظ البذيئة

عبر صفحة المؤسسة أو عبر صفحاتهم الشخصية؟

✓ أكد جميع المبحوثين أنه لم يطلق زملاؤهم النكات وأنهم لم يستخدموا الألفاظ

البذيئة عبر صفحة المجموعة ولا عبر صفحاتهم الخاصة، وبرروا ذلك أن

أغلب العمال هو خريجي جامعة ومتقنين وبالتالي لا يمكن أن يصدر عنهم

مثل هذه السلوكيات العدائية.

3-4-تحليل إجابة السؤال الرابع: كيف يمكن أن تتعامل إذا تعرضت للتحرش الإلكتروني

من طرف زميلك أو رئيسك في العمل من خلال ارسال صورة أو رسائل ذات ايحاءات

جنسية؟

✓ أجاب جميع المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة أنهم سيلجؤون مباشرة إلى

القانون والابلاغ عن المتحرش بغض النظر عن مكانة ومركز المتحرش، هذا

ان كان التحرش مباشرا، وإلى التجاهل إذا كان التحرش غير مباشر فيمكن

تجاهله.

3-5-تحليل إجابة السؤال الخامس: حسب رأيك ما هي أسباب انتشار التحرش الإلكتروني

عبر صفحات مواقع التواصل الاجتماعي والصفحات الخاصة؟

✓ أكد جميع المبحوثين أن أسباب انتشار التحرش الإلكتروني عبر صفحات

مواقع التواصل الاجتماعي والصفحات الخاصة بجماعات العمل، هو قلة

الوعي وانتشار الأمراض النفسية السلبية؛ كالغيرة والحسد والصراع في بيئة العمل، والضغوط الاجتماعية من جهة، ومن جهة أخرى نقص الرقابة الالكترونية وانعدامها في بعض المواقع، والصفحات العامة والخاصة.

### 3-6- تحليل إجابة السؤال السابع: حسب رأيك هل المشاركة في صفحة المجموعة يزيد

من تمتين علاقات العمل بينك وبين زملائك في المؤسسة وخارجها، وضح لنا ذلك؟

✓ أكد أغلبية المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة أن المشاركة في صفحة

المجموعة يزيد من تمتين علاقات العمل، ويدعمها ويجعل العامل على اطلاع

دائم بأخبار المؤسسة، كما تسمح له المشاركة بالمؤسسة بنشر أفكاره والدفاع

عنها ومشاركتها مع الآخرين وتوسيع معارفه الخاصة.

وهذا ما أكدته أهداف علاقات العمل في دعم التعاون المثمر بين العاملين والإدارة

لإيجاد درجة عالية من الترابط بين الإدارات ورفع الروح المعنوية وتلبية مطالبهم من

خلال الاستماع لانشغالهم. (الفصل الثالث، ص 25).

✓ في حين أعربت فئة قليلة من المبحوثين الذين أجريت معهم المقابلة أن

التواصل بصفحة المجموعة لا يزيد من تمتين علاقات العمل، كون صفحة

المجموعة تنتمي إلى العالم الافتراضي الذي هو بعيد عن الواقع الفعلي،

ويكفي التواصل خلال ساعات العمل بين العمال.

رابعاً: النتائج الجزئية لتحليل أسئلة المقابلة:

أكد أغلب المبحوثين أنهم:

- ✓ يشتركون بصفات خاصة بزملائهم في العمل (صفحة المجموعة).
  - ✓ أن صفحة المجموعة تحتوي على شروط وقواعد خاصة بالمشاركين والناشرين فيها.
  - ✓ أكد أغلبية المبحوثين على وجود علاقات مع زملائهم في العمل خارج المؤسسة وأنهم يلتقون بهم خارج المؤسسة وفي أماكن مختلفة.
  - ✓ أكد أغلب المبحوثين أنهم لم يتعرضوا للمضايقات من طرف زملائهم في العمل عبر صفحة المجموعة ولا في صفحاتهم الشخصية.
  - ✓ أكد أغلب المبحوثين أن السب والشتم يؤثر سلباً على علاقات العمل.
  - ✓ أكد أغلب المبحوثين على عدم تعرضهم للاستبعاد من خلال أدمن الصفحة أو من زملائهم في العمل.
  - ✓ أكد أغلب المبحوثين أنهم لم يتعرضوا لرسائل مسيئة عبر حسابهم الخاص أو عبر بريدهم الإلكتروني من طرف زملائهم في العمل.
- وفيما يخص السؤال الخاص ب: كيف يؤثر التهديد وتشويه السمعة على علاقات العمل في المؤسسة؟، جاءت الإجابات كالتالي:

✓ أجاب أغلب المبحوثين أنهم لم يتعرضوا لأي تهديد من طرف أحد زملائهم في العمل أو من طرف رئيسهم المباشر أو مدير المؤسسة عبر حسابهم الخاص أو عبر صفحة المجموعة.

✓ أكد أغلبية المبحوثين أنه لا يوجد تنافس بين العمال في مؤسستهم بحكم أن الجامعة هي مؤسسة خدمتية وليست مؤسسة اقتصادية.

✓ أكد أغلبية المبحوثين أنها لا وجود للمناوشات مع أحد زملائهم أو رئيسهم في العمل.

✓ أكد أغلبية المبحوثين أنه لم يتعرضوا لأي شكل من أشكال تشويه السمعة من طرف أحد زملائهم أو رئيسهم في العمل.

✓ أكد أغلبية المبحوثين أنهم لا يحسون بالعزلة والاستبعاد من طرف زملائهم في العمل، بل بالعكس فيشعرون بالانتماء لمؤسستهم.

✓ أكد أغلبية المبحوثين أنه لم يتم إرسال رسائل تخويف وترهيب لهم من طرف زملائهم في العمل لا عبر صفحة المؤسسة أو في صفحاتهم الخاصة ولا في بريدهم الإلكتروني.

✓ أجاب أغلبية المبحوثين أنهم يشعرون بأنهم جزء من المؤسسة التي يعملون بها.

✓ أكد أغلبية المبحوثين أنهم يتمتعون بكل حقوقهم بالمؤسسة التي يعملون بها بما فيها الحق في الحرية في التعبير والدفاع عن خصوصيتهم.



✓ أكد كل المبحوثين أن التهديد وتشويه السمعة يؤثران سلبا على علاقات العمل في المؤسسة.

أما فيما يخص التساؤل الفرعي الثالث، والذي ينص على: كيف يؤثر التحرش الإلكتروني على علاقات العمل في المؤسسة؟ فجاءت الإجابات كالتالي:

✓ أجاب أغلبية المبحوثين أنه لم يتم نشر أي صور مسيئة ولا ألفاظ بذيئة من طرف أحد الزملاء عبر صفحة المجموعة أو عبر الحسابات الخاصة للعمال.

✓ أكد أغلبية المبحوثين أنه لم يسبق وأرسلت لهم رسائل مسيئة بشكل صور أو عبارات خادشة للحياء من طرف أحد زملائهم في العمل في بريدهم الإلكتروني عبر صفحتهم الخاصة.

✓ أجاب أغلبية المبحوثين أنهم يتعاملون مع التحرش باتخاذ كل الإجراءات الإدارية القانونية التبليغ الفوري عن المتحرش.

✓ أكد أغلبية المبحوثين أن المشاركة في صفحة مجموعة العمل يزيد من تمتين علاقات العمل بين زملائهم في المؤسسة وخارجها.

✓ أجاب كل المبحوثين أن التحرش الجنسي يؤثر سلبا على علاقات العمل، ولا بد من معاقبة وردع المتحرشين في بيئة العمل وخارجه.

خامسا: نتائج الدراسة في ضوء الدراسة الميدانية:

5-1- نتائج المحور الأول:

السؤال الأول: كيف يؤثر السب والشتم على علاقات العمل في المؤسسة.

من خلال إجابات المبحوثين أكدوا أن السب والشتم واستخدام الالفاظ البذيئة يؤثر سلبا على علاقات العمل، ذلك أن أساس العلاقة بين العمال هي الاحترام المتبادل، والعامل يجب أن يشعر بالانتماء لمؤسسته وللجماعة التي هو جزء منها، كما يجب أن ينخرط معهم ويضمن التواصل والمستمر معهم، إن علاقات العمل تعززها العلاقات خارج اطار العمل، فالعمال يلتقون في النوادي الرياضية والملاعب وحتى على مقاعد المقاهي تربطهم علاقات أخوة وصداقة، تثمن بتبادل الزيارات العائلية في المناسبات والاعياد وحتى في مساندة بعضهم في الجناز والمصائب، وهذا ينعكس إيجابا على العامل في بيئة عمله وترفع جودة أداءه في العمل. وعلى ماسبق: فالسب والشتم يؤثر سلبا على علاقات العمل في المؤسسة.

إن إجابات أغلبية العمال بأنهم لم يتعرضوا للتمتر الالكتروني في بعد السب والشتم، راجع إلى أن المؤسسة الجامعية هي مؤسسة جل عمالها هم من الطبقة المثقفة خريجي معاهد وجامعة، كما أن الجامعة هي مؤسسة لها قوانين داخلية صارمة تجرم أي فعل لا أخلاقي سواء أكان مباشرا أو فعل موثق صوتي أو عبر المواقع والصفحات الالكترونية بالصور أو العبارات الصريحة المسيئة لأي عامل على زميله وحتى لمسؤول، وعلى هذا فظاهرة التتمتر الالكتروني قليلة الانتشار بين عمال كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

السؤال الثاني: كيف يؤثر التهديد وتشويه السمعة على علاقات العمل في المؤسسة؟

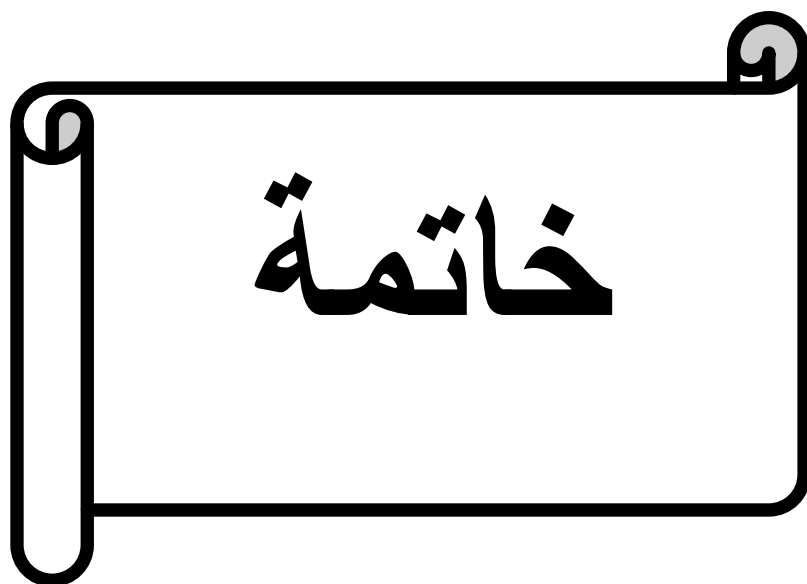
أجاب كل المبحوثين أن التهديد وتشويه السمعة يؤثر سلبا على علاقات العمل في المؤسسة؛ حيث أكد المبحوثين أنهم لم يتعرضوا لأي شكل من أشكال التهديد وتشويه السمعة من طرف أحد زملاءهم في العمل سواء في صفحاتهم الخاصة أو في صفحات المجموعة، ذلك أن الاحترام المتبادل هو أساس العلاقة بين العمال في الجامعة من جهة، ومن جهة أخرى فالقانون بالمرصاد لكل من تسول له نفسه المريضة أن يقوم بتهديد أو تشويه سمعة زميله أو مستخدميه بغض النظر عن مكانة المتمم، وأكدت إجابات المبحوثين كذلك أنهم وبالرغم من عدم وجود تنافس بمؤسستهم بحكم أنها مؤسسة خدمانية وليست اقتصادية، إلا أن روح التعاون والأخوة تسود علاقات العمل بينهم وبين زملاءهم في العمل، فهم يتمتعون يشعرون بأنهم جزء من المؤسسة ويتمتعون بكل الحقوق التي ينصها القانون، وعلى الجميع دون استثناء احترام خصوصية بعضهم. وعلى ما سبق: فالتهديد وتشويه السمعة يؤثر سلبا على علاقات العمل في المؤسسة.

أما السؤال الثالث، والذي ينص على: كيف يؤثر التحرش الالكتروني على علاقات العمل في المؤسسة؟

أكد المبحوثين أن التحرش الالكتروني يؤثر سلبا على علاقات العمل؛ حيث أعرب أغلبية المبحوثين أنه لم سبق وتم نشر صور مسيئة لهم لا في صفحاتهم الشخصية ولا عبر صفحة المجموعة من طرف أحد زملاءهم في العمل، كما أنهم في حالة ما تعرضوا للتحرش

الالكتروني سيقومون بالتبليغ عن المتحرش بغض النظر عن مكانته ومركزه بالمؤسسة، والتأكيد على متابعته في المؤسسة وخارجها إن تطلب الأمر. ومن خلال إجابات المبحوثين ففعل التحرش الالكتروني نادرا جدا في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، كونه يتنافى مع أخلاقيات العامل في المؤسسة الجامعية من جهة ومن جهة أخرى يتنافى مع أخلاقيات وتقاليد المجتمع البسكري المحافظ، وإن وجد هذا الفعل فهو يبقى مخفيا كونه يشكل طابو من الطابوهات التي لا يفضل العمال خاصة الاناث منهن الإعلان عنه حتى وإن تعرضن إليه لما له من أثر عليهن في تشويه سمعتهن قبل ادانة المتحرش وتجريمه. هذا وقد أكدنا أغلبية المبحوثين، على أهمية تمتين علاقات العمل خارج المؤسسة على نفسية العامل وجودة أداءه للعمل على حد السواء.

وبناءا على نتائج إجابات المقابلات والاجابة على التساؤلات الفرعية، جاءت الإجابة عن التساؤل الرئيس كالتالي:يوثر التمر الالكتروني سلبا على علاقات العمل في المؤسسة.



بالرغم من أن نتائج دراستنا الحالية جاءت لتؤكد وبالأغلبية أن العمال في كلية العلوم الإنسانية لم يتعرضوا للتنمر الالكتروني، وحتى من أكد تعرضه للتنمر بالسب والشتم أو بالتهديد وتشويه السمعة أو تعرض للتحرش الالكتروني كانت عددا قليلا جدا، إلا أن كل العمال أكدوا على أن التنمر الالكتروني يؤثر سلبا على علاقات العمل، فالعامل الذي يقضي أكثر من ثمان ساعات في اليوم في عمله يتأثر ويؤثر سواء بالإيجاب أو بالسلب ببيئة عمله، فإن كانت البيئة سليمة وتحافظ على حقوق العامل فهي تنعكس على صحته النفسية وعلى علاقاته مع زملاءه، وبالتالي تزيد من جودة أداءه للعمل، وبالعكس إذا كانت البيئة مريضة فالعامل يشعر فيها بالاستبعاد وتؤثر في نفسيته وبالتالي ينعكس سلبا على أداءه في العمل، وهذا ما أكدته النسبة القليلة من العمال التي تعرضت للتنمر الالكتروني.

وعلى ما سبق فنتائج دراستنا الحالية تتوافق وما جاء في الدراسة النظرية والدراسات السابقة، فأهمية العلاقات الاجتماعية وعلاقات العمل بصفة خاصة تنسحب على سلامة العامل وجودة عمله، ويبقى التنمر الالكتروني هاجسا يورق سلامة شبكة العلاقات الاجتماعية عامة وعلاقات العمل خاصة، وتبقى القوانين الداخلية الصارمة للمؤسسة والوعي عند العامل حاجزا يمنع انتشار مثل هذه السلوكيات التي يعاقب عليها القانون وترفضها قوانين وتقاليده ودين مجتمعنا.



قائمة المراجع

- 1) اسحاق ر. (2013-2012). النزاعات العالمية وأثرها على علاقات العمل . دراسة ميدانية للمؤسسة الصناعية للمنظفات تكجدة - مركب سور الغزلان .مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل .
- 2) الجود م. خ. (2008). نظرية علم اجتماع المعاصر. عمان :دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 3) الدسوقي م. م. (2016). مقياس السلوك التتمري للأطفال والمراهقين. القاهرة :دار جونا للنشر والتوزيع .
- 4) الرحمن ب. ع. (1977). مناهج البحث العلمي. الكويت :وكالة المطبوعات الكويت.
- 5) الصادق ع. (2017-2018). واقع العلاقات الإجتماعية بين عمال السلك الطبي والسلك شبه طبي أثناء المداومات الليلية، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية برقان، ولاية أدرار .رسالة مكملة لنيل شهادة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل .كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الانسانية، قسم العلوم الاجتماعية جامعة أحمد دراية، أدرار .
- 6) الصبان ع. م. (s.d.). التتمّر الإلكتروني لدى الطلبة المراهقين في بعض مدراس المرحلة المتوسطة والثانوية في مدينة جدة .المجلة العلمية لكلية التربية.
- 7) العكيلي ح. أ. (s.d.). أسباب سلوك التتمّر المدرسي لدى طلاب الصف الأول المتوسط من وجهة نظر المدرسين والمدرسات واساليب تعديله .مجلة كلية التربية للبنات.
- 8) القحطاني، أ. ح. (2003). التتمّر الإلكتروني على مواقع التواصل الاجتماعي .مجلة أتهلام كلية العلوم الإنسانية ،ع.(1)
- 9) جبيدر م. (2015). منهجية البحث ، دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه) .م. أ. المترجمون(Trad. ,
- 10) حسو، ا. ط. (2011). أساليب البحث العلمي في علم الاجتماع ، كلية الآداب الإنسانية.لبنان بيروت :مجلد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر .
- 11) حياة ح. م. (د.س). (التتمّر الإلكتروني ، دراسة نظرية في الأبعاد والممارسات .مجلة الإعلام والمجتمع ،ع.(1)



- (12) خاوي م. (2020). طبيعة علاقات العمل واثرها على السلوك التنظيمي للعامل بالمؤسسة. *المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية*, ع. (1) جامعة المسيلة - الجزائر.
- (13) زينب ب. س. (2021-2020). التتمّر الإلكتروني عبر مواقع التواصل الاجتماعي لدى الطلبة الجامعيين دراسة ميدانية. جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل.
- (14) سامي م. (2000). *القياس والتقويم في التربية وعلم النفس*. عمان: دار المسيرة للنشر.
- (15) سرقة ع. س. (2018-2017). دور علاقات العمل في الأثير على أداء الموظفين، دراسة ميدانية بعيادة متعدد الخدمات بزواوية كنته. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع قسم العلوم الاجتماعية، تخصص تنظيم وعمل. الجزائر، جامعة أحمد دراية أدرار.
- (16) صالح ع. ح. (2014). *البحث العلمي أسسه ومناهجه*. عمان: دار الرضوان للنشر والتوزيع.
- (17) عثمان ا. (2018-2017). واقع العلاقات الاجتماعية بين عمال السلك الطبي والسلك الشبه الطبي أثناء أثناء المداومات الليلية، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية برقان ولاية أدرار. رسالة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في علم اجتماع تخصص تنظيم وعمل. جامعة أحمد دراية أدرار.
- (18) علي ا. م. (2019). *مناهج البحث العلمي*. اليمن: دار الكتب.
- (19) قروي ر. (2010-2009). علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية دراسة سوسولوجية لأشكال الصراع في ظل الخصاصة. مذكرة لنيل شهادة دكتوراه العلوم. جامعة باجي مختار عنابة.
- (20) محسن ط. ه. (2022-2021). علاقات العمل داخل المؤسسة الاقتصادية عمر بن عمر. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل. جامعة 8ماي - 1945 قالمة.
- (21) محمد ب. ه. (2019). واقع ظاهرة التتمّر الإلكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية في محافظة الفيوم وسبل مواجهتها. *مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية*, ع. (12).

- (22) محمد، ث. ه. (2019). وقائع ظاهرة التتمّر الإلكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية في محافظة الفيوم وسبل مواجهتها. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، ع. (2)
- (23) محمد، ث. ه. (s.d.). وقائع ظاهرة التتمّر الإلكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية في محافظة الفيوم وسبل مواجهتها دراسة ميدانية.
- (24) مريم، ع. (s.d.). المناخ الأسري وعلاقته بالتتمر المدرسي لدى عينة من تلاميذ مرحلة التعليم المتوسط. مذكرة لنيل متطلبات شهادة الماستر اكايمي. جامعة قاصدي مرباح ورقلة .
- (25) موريس، أ. (2006). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات علمية. الجزائر: دار القصة.
- (26) مينة، غ. (2007-2006). علاقات العمل والتعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية. الدراسة الميدانية بمركب اسميدال عنابة. اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع. جامعة منتوري. قسنطينة قسم علم الاجتماع والديموغرافيا.
- (27) هنية، غ. (2009). جوان. (علاقات العمل والتعلم الثقافي بالمؤسسة الصناعية الجزائرية. ع.
- (28) هيثم، ط. &، مرزاقه محسن. (2021-2022). علاقات العمل داخل المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة صناعية مجمع عمر بن عمر. مذكرة مكاملة لنيل شهادة الماستر، في علم الاجتماع تنظيم وعمل. قالمة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، علم الاجتماع: جامعة 8ماي 1945.



قائمة الملاحق

التاريخ: ...../...../..... الساعة: من ..... إلى.....

اليوم: .....

المكان: .....

إننا نشكركم مرة أخرى باسم الأستاذة المشرفة على مذكرتنا عن منعنا جزءاً من وقتكم، وأذكركم باسمينا: **مرزوقي منال ونجوى رضاني**، ندرس في جامعة محمد خيضر بسكرة بقسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جنأ لمحاولتكم في إطار انجاز مذكرة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، ويتناول موضوعنا: تأثير التتمر الالكتروني على علاقات العمل في المؤسسة، ونؤكد لكم أن الأجوبة التي ستدلون بها سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

**المحور الأول: تأثير السب والشتم الالكتروني على علاقات العمل في المؤسسة.**

1. هل انت مشترك بصفحات خاصة بزملائك في العمل؟
2. هل تحتوي صفحة المؤسسة على شروط وقواعد للمشاركين فيها؟ إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع هذه الشروط والقواعد؟
3. ماهي أهم المواضيع التي تنتشر في صفحة المؤسسة؟
4. هل لديك علاقات مع زملاءك في العمل خارج المؤسسة؟

5. هل تلتقي مع زملائك في العمل خارج المؤسسة؟ إذا كانت بنعم أين يتم اللقاء وما هي أهم المواضيع التي تناقشونها؟

6. هل سبق وتعرضت للسب والشتيم أو لمضايقات من طرف زملائك بالعمل عبر صفحة المجموعة أو في صفحاتهم الخاصة؟ وإذا كانت الإجابة بنعم ما نوع هذه المضايقات؟

7. حسب رأيك، كيف يؤثر السب والشتيم كوجه من أوجه التتمير الإلكتروني على علاقات العمل؟

8. هل سبق وتعرضت للاستبعاد من طرف أحد زملاءك في العمل مباشرة أو من خلال صفحة المجموعة؟ وإذا كانت الإجابة بنعم ما هو السبب وراء ذلك؟

### المحور الثاني: تأثير التهديد وتشويه السمعة على علاقات العمل في المؤسسة.

1. هل سبق وتعرضت للتهديد من طرف أحد زملاءك في العمل أو من طرف رئيسك المباشر أو مدير المؤسسة عبر حسابك الخاص؟ إذا كانت الإجابة بنعم؛ ماهي أسباب هذا التهديد وكيف قابلت ذلك؟

2. هل سبق وأرسل لك رسائل مسيئة عبر حسابك الخاص أو عبر بريدك الإلكتروني من طرف زملائك في العمل؟

3. هل سبق وتعرضت للتهديد من طرف أحد زملائك في العمل أو من طرف رئيسك المباشر أو مدير المؤسسة عبر حسابك الخاص؟ إذا كانت الإجابة بنعم ماهي أسباب هذا التهديد وكيف قابلت ذلك؟

4. هل هناك تنافس بينك وبين باقي زملائك في العمل؟ إذا كانت الإجابة بنعم هل هو بدافع رفع جودة العمل والنهوض بالمؤسسة التي تعملون بها، أو لأهداف خاصة أذكرها.

5. هل سبق وتعرضت لمناوشات مع أحد زملائك أو رئيسك في العمل أدت إلى انتقال المشكل إلى صفحة المجموعة أو إلى صفحتك الخاصة؟ إذا كانت الإجابة بنعم ما هي دوافع وراء هذا الشجار؟

6. هل سبق وتعرضت لتشويه سمعتك أو نشر الإشاعات عنكم من طرف زملائك في العمل في صفحة المجموعة أو صفحتك الخاصة؟ إذا كانت الإجابة بنعم ماهي أسباب ذلك حسب رأيك؟

7. هل سبق وأرسلت لك رسائل تخويف وترهيب من طرف زملائك في العمل ببيديك الخاص أو بصفحة المجموعة؟

8. هل تشعر أنك جزء من المؤسسة التي تعمل بها؟ هل لك أن تبرر لنا السبب في الإجابتين بنعم أو لا؟

9. هل تشعر أنك تتمتع بكل حقوقك بالمؤسسة التي تعمل بها بما فيها الحق في الحرية في التعبير والدفاع عن خصوصيتك؟

10. هل سبق وخسرت علاقات مع زملائك في العمل؟ إذا كانت الإجابة بنعم ما هي أهم الأسباب التي دعت إلى ذلك؟

المحور الثالث: تأثير التحرش الإلكتروني على علاقات العمل في المؤسسة.

1. هل تم نشر صور مسيئة وإطلاق الفاظ بذيئة من طرف أحد الزملاء عبر صفحة المؤسسة أو عبر الحسابات الخاصة للعمال بها؟

2. هل سبق وارسلت لك رسائل مسيئة بشكل صور أو عبارات خادشة للحياء من طرف أحد زملاءك في العمل في بريدك الإلكتروني عبر صفحتك؟

3. هل يطلق زملاءك النكت التي تستخدم الالفاظ البذيئة عبر صفحة المؤسسة؟

4. كيف يمكن أن تتعامل إذا تعرضت للتحرش الإلكتروني من طرف زميلك أو رئيسك في العمل من خلال ارسال صورة أو رسائل ذات ايحاءات جنسية؟

5. حسب رأيك ما هي أسباب انتشار التحرش الإلكتروني عبر صفحات مواقع التواصل الاجتماعي والصفحات الخاصة؟

6. حسب رأيك هل المشاركة في صفحة المجموعة يزيد من تمتين علاقات العمل بينك وبين زملائك في المؤسسة وخارجها، وضح لنا ذلك؟

ملاحظة: النموذج مأخوذة من كتاب موريس انجرس.