

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علم النفس

## إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل

مطبوعة بيداغوجية

موجهة لفائدة طلبة السنة الثانية ماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد

البشرية

إعداد: الأستاذ ابراهيم بن جامع

أستاذ محاضر صنف ب-

السنة الجامعية 2025-2026

تشكل إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل مادة أساسية ضمن محتويات التكوين المقدم من أجل الحصول على شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية. تدخل هذه المادة ضمن السداسي الثالث، وترتبط بمواد الصحة النفسية والعمل، مدخل إلى علم النفس المرضي والوقاية والأمن في العمل، وهي من بين مواد التكوين في طور الليسانس تخصص علم النفس العمل والتنظيم. تهدف مادة إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل إلى تمكين الطالب من فهم طبيعة الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل، والتمييز بينها وبين باقي الظواهر المتعلقة بالصحة النفسية في العمل. كما تهدف هذه المادة إلى تعريف الطالب بالاستراتيجيات التنظيمية المتعلقة بالكشف، الوقاية والتدخل في مجال هذه الأخطار. وتحقيقا لهذه الغاية تم تنظيم محتوى هذه المادة ضمن ثلاثة محاور، تعلق المحور الأول بعرض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالأخطار النفسية والاجتماعية في العمل، أما ضمن المحور الثاني فقد تم التعريف بالنماذج الأساسية لهذه المخاطر والمتمثلة في الضغط المهني، الاحتراق المهني، العنف في العمل، والتحرش النفسي في العمل. بينما تعلق المحور الأخير بأهم الاستراتيجيات المتبعة لتقييم المخاطر النفسية والاجتماعية في العمل، الوقاية منها والتدخل للحد منها ومرافقة العاملين المتضررين لتجاوز آثارها.

البطاقة التقنية للمادة

المادة: إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل
المستوى: السنة الثانية ماستر علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية
وحدة التعليم: أساسية
الرصيد: 5
المعامل: 2
السداسي: الثالث
الحجم الساعي للسداسي: 45 ساعة (22.30 سا دروس، و 22.30 سا أعمال موجهة)
طريقة التقويم: امتحان تحصيلي وتقويم مستمر

## أهداف التكوين:

يهدف التكوين في هذه المادة إلى تمكين الطالب من المعارف المتعلقة بمفهوم الأخطار النفسية والاجتماعية في بيئة العمل، وطرق إدارتها. يتطلب الاستفادة من هذا التكوين أن يكون الطالب متحصل على معارف مسبقة متعلقة بالأخطار المهنية وطرق الوقاية منها، الصحة النفسية في العمل، وعلم النفس المرضي.

## محتوى المادة:

يتضمن محتوى المادة أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بالأخطار النفسية والاجتماعية في العمل، العوامل المختلفة المؤثرة سلبا على الصحة النفسية للأفراد (العوامل التنظيمية، العلائقية، والفردية).

كما تحتوي المادة على أهم أربعة نماذج للأخطار النفسية والاجتماعية في العمل وهي: الضغط المهني، الاحتراق المهني، العنف في العمل والتحرش النفسي في العمل. يتضمن المحتوى أيضا طرق قياس الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل واستراتيجيات معالجتها.

## المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية في العمل

تمهيد

يندرج موضوع الأخطار النفسية في العمل ضمن ميدان الصحة النفسية في العمل، فمفهوم الصحة النفسية لا يشير فقط إلى الخلو من المرض، ولكن يعني أيضا حالة إيجابية تعبر عن توفر الدافعية للعمل، النمو، الالتزام، التحدي، الرضا وغيرها من الجوانب الإيجابية. وبالتالي فإن نقيض الصحة النفسية لا ينحصر في المعاناة المرضية فقط، وإنما يشمل أيضا المعاناة النفسية غير المرضية التي تظهر في إطار حالات من التجارب السلبية والصعبة المعاشة والمدركة، والتي قد تأخذ مسارات مختلفة: فيمكن أن تكون المعاناة النفسية الابتدائية عبارة عن تجربة ناجحة تؤدي إلى النمو باكتساب كفاءات جديدة، وذلك عندما يتمكن الفرد من إيجاد الحلول لوضعيته المعاشة أو يتكيف معها من خلال استراتيجيات المواجهة وحماية الذات. كما يمكن أن تؤدي هذه المعاناة الابتدائية إلى أضرار على مستوى الصحة النفسية والجسدية للأفراد مثل: الاكتئاب، القلق، أمراض القلب والأوعية الدموية، اضطرابات نفسية جسدية، وغيرها.

## 1-تعريف الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل

ظهر مصطلح الأخطار النفسية والاجتماعية في البحوث النفسية المتعلقة ببيئة العمل خلال سنوات 2000، كما ظهر خلال نفس الفترة في القوانين الاجتماعية الأوروبية مفهوم المسؤولية القانونية لأصحاب العمل المتعلقة بحماية الصحة النفسية للعمال، والذي استوجب على أرباب العمل تقييم الأخطار النفسية والاجتماعية التي تهدد العمال وتوفير الوسائل وتحديد الطرق للوقاية منها ومواجهتها.

تاريخيا كان مفهوم الضغط المهني لوحده ولفترة طويلة يعبر عما يمكن أن يتعرض له الفرد من أخطار نفسية واجتماعية في العمل. هذا التعريف الضيق للأخطار النفسية والاجتماعية في العمل ما لبث أن تطور خلال السنوات الأخيرة وتوسع ليشمل وضعيات أخرى إلى جانب الضغط المهني مثل العنف الداخلي والخارجي في العمل، التحرش النفسي في العمل بجميع أشكاله، والاحتراق النفسي في العمل. وتتمثل المحددات الرئيسية لهذه الوضعيات في:

- العبء المرتفع للعمل.
- عدم التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية.
- الافتقار إلى الاستقلالية في العمل.
- الافتقار إلى الدعم الاجتماعي من طرف الزملاء ومن طرف الإدارة.
- الافتقار إلى الوضوح في تنظيم العمل.

التعرض لمختلف عوامل الخطر هذه بصفة كثيفة أو مستمرة تؤدي إلى نفس الآثار المرضية المترتبة عن التعرض للضغط المهني.

وعليه يمكن تعريف الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل بأنها مجموع العوامل التنظيمية والاجتماعية والفردية التي تواجه الأفراد في بيئة العمل، والتي قد تؤثر على صحتهم النفسية وحتى سلامتهم الجسدية. هذه الأخطار التي تكون متعددة المصادر: متطلبات العمل، محتوى المهام، تنظيم العمل، العلاقات والسلوكيات الاجتماعية، والعوامل الفردية.

تعرف الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل أيضا بأنها وضعيات مهنية تضم مجموعة من العوامل المختلفة التنظيمية العلائقية والنفسية، التي من شأنها أن تلحق ضررا بالصحة النفسية والجسدية للأفراد (Acker, A and Liberi, Y, 2018). وأهم نماذج الأخطار النفسية الاجتماعية هي الضغط المهني، الاحتراق المهني، التحرش النفسي في العمل، والعنف في العمل.

سيقتصر التكوين في هذا المقياس على النماذج الربعة المذكورة أعلاه لأنها الأكثر انتشارا والأكثر خطورة كما أنها هي النماذج التي حظيت بدراسات أكاديمية وفيرة وتمتع بموروث أدبي غزير. هذا لا ينفي وجود نماذج أخرى من الأخطار النفسية والاجتماعية أقل انتشارا لكنها ليس معدومة الأهمية مثل: الملل (Bore out)، إجهاد الشفقة

(Epuisement compassionnel)، متلازمة الناجي (Syndrome du survivant)،

والادمان على العمل (Workaholisme).

## 2- خصائص الأخطار النفسية في العمل

تتميز الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل بعدة خصائص تميزها عن الأخطار

المهنية المادية وأهم هذه الخصائص هي:

- الأخطار النفسية الاجتماعية ليست لها عوامل محددة ووحيدة، وإنما يظهر كل نموذج

منها نتيجة لتركيبية من العوامل المتعددة التي تختلف من منظمة لأخرى ومن فرد لآخر.

- لا تنحصر الأخطار النفسية الاجتماعية في اختصاصات مهنية معينة ولكن يمكن أن

تنتشر في جميع القطاعات المهنية.

- لا تكون الأخطار النفسية الاجتماعية مدركة بوضوح من طرف المنظمات ولا حتى من

طرف الأفراد، حيث غالبا ما يجب تدخل الأخصائي النفسي للكشف عنها.

- العلاقة بين عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية والأضرار الناتجة عنها غير واضحة

تماما ولهذا تفتقر إلى التكفل القانوني في مجال الضمان الاجتماعي في أغلب دول العالم.

- تظهر الخطار النفسية الاجتماعية في العمل في إطار معاناة نفسية ابتدائية التي قد تأخذ

مسارا إيجابيا عندما يتمكن الفرد من إيجاد الحلول لوضعيته المعاشية ويتكيف معها حيث

يؤدي ذلك إلى النمو (اكتساب كفاءات جديدة). كما أنها قد تأخذ مساراً سلبياً عندما تستمر أو تتعقد هذه الخطار فتؤدي إلى الإضرار بسلامة الصحة النفسية والجسدية للأفراد.

### 3- عوامل الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل:

#### 3-1- عبء العمل:

يتكون عبء العمل من عاملين فرعيين هما عبء محتوى العمل وزمن العمل. يشير مفهوم عبء محتوى العمل إلى متطلبات العمل الضاغطة والتي تم استخدامها في نموذج المتطلبات مقابل الاستقلالية في العمل (Karazek)، ونموذج عدم التوازن بين المتطلبات والعوائد (Siegrist). بينما يعبر زمن العمل عن الفترة الزمنية التي يقضيها الفرد في العمل وتنظيم زمن العمل. في الواقع يعتبر من الصعب تقييم هذا العامل لأن العديد من الأفراد في العديد من المنظمات لا يعملون بتوقيت ثابت، أو غالباً ما يجدون أنفسهم مجبرون على مواصلة العمل خارج التوقيت المحدد للعمل. هذا الضغط لمواصلة العمل خارج التوقيت الاعتيادي قد يكون مصدره خارجياً (متطلبات التنظيم) أو داخلياً (متطلبات سلوكية ناتجة عن التزام بالعمل). أما محددات عبء محتوى العمل فيمكن تقييمها من خلال عدة عوامل:

- متطلبات تواتر العمل ومستوى الدقة المطلوبة في العمل.
- تلاؤم متطلبات العمل مع المصادر المتاحة للفرد والمسؤوليات الواجب ممارستها.

- اتساق التعليمات التي يتلقاها الفرد.
  - الحاجة إلى تنوع وتعدد الكفاءات في المنصب الواحد.
  - مستوى الانتباه والحذر المطلوب في منصب العمل.
  - العوامل الخارجية المشوشة خلال فترة انجاز المهام.
- يتأثر عبء محتوى العمل حيث يزداد بسبب تدهور ظروف العمل: آلات غير آمنة، تصميمات غير مريحة، عبء العمل المدعوم باستخدام التكنولوجيا والرقمنة.
- يرتفع مستوى عبء العمل بأشكال مختلفة:
- ارتفاع مستوى الإنتاج مقابل تعداد من الموظفين ثابت.
  - مستوى ثابت من الإنتاج مقابل انخفاض في تعداد الموظفين.
  - تدفق ثابت للعمل متزامن مع عوامل تشويش مختلفة (تعطل الآلات، أخطاء، نقص في مواد الإنتاج).
  - مستوى إنتاج غير ثابت يتأثر بتغير الأسواق المختلفة مع حالات ذروة تتطلب إجراءات استعجالية.

تتمثل الآثار المترتبة عن الوضعيات المتميزة بارتفاع عبء العمل حيث يجد الفرد نفسه أمام مهام مستعجلة، عدم القدرة على الاستعداد الجيد لأداء المهام: الاستعداد الذهني عن طريق التفكير في محتوى المهام، أو تبني الوضعيات الجسدية الملائمة، أو تنظيم

فترات للراحة ولتبادل المعلومات، أو تنويع المهام. هذا الأمر يؤدي إلى ظهور مشاعر عدم الراحة، الإحباط وعدم الرضا عن العمل. ينعكس ذلك على سلوك الفرد في عدم احترام تعاليم السلامة والأمن وتبني وضعيات جسدية غير سليمة مما يؤدي إلى اضطرابات عضلية عظمية، بالإضافة إلى آثار نفسية عدم الالتزام الوظيفي، الضغط النفسي، القلق، الاحتراق المهني، أمراض القلب والأوعية الدموية.

### 3-2- المتطلبات الانفعالية:

من عوامل الأخطار النفسية والاجتماعية الأكثر تعقيدا هي المتطلبات الانفعالية التي تؤدي إلى انعكاسات خطيرة على صحة وأداء الأفراد. هناك أربعة مجالات مهنية رئيسية ترتبط بالمتطلبات الانفعالية وهي:

- الاحتكاك بالجمهور.
- الاحتكاك بأفراد في وضعية معاناة.
- الاضطرار إلى إخفاء الانفعالات أثناء العمل.
- معايشة مشاعر الخوف أثناء العمل.

كل مجال من هذه المجالات المهنية يتطلب استخدام المصادر الانفعالية والتحكم المثالي في الانفعالات وهو الأمر المفيد لإنجاز المهام. لكن الإفراط في استخدام هذه المصادر يمكن أن ينجر عنه آثار خطيرة.

فمثلا الاحتكاك بالجمهور ينتج عنه علاقات غير متكافئة بين الفرد والزبائن، فغالبا ما يتطلب من الفرد تبني وضعية متدنية مقابل الزبائن (الزبون هو الملك)، هذا يعني أن الزبون يكون دائما رأيه على صواب. هذه الوضعية تعطي أولوية لحاجات الزبون على حساب حاجات الفرد وهي وضعية صعبة من الجانب النفسي بالنسبة للفرد.

في حالة تفاعل سلبي مع الزبائن فإنه يستوجب على الفرد استخدام المزيد من المصادر الانفعالية للتحكم في الموقف. يأخذ التفاعل مع الجمهور الطابع السلبي لعدة أسباب منها:

- ارتفاع عدد الزبائن الواجب الاتصال بهم.
- تسيير وضعية معقدة.
- احباط من طرف الزبون بخصوص منتج أو خدمة.
- مشاكل شخصية للزبون تؤدي إلى سلوكيات سلبية.
- مشاكل شخصية للفرد تؤدي إلى الافراط في استخدام المصادر الانفعالية.

تتمثل آثار الاحتكاك مع الجمهور إلى الانهك الانفعالي، الاكتئاب، تدني الشعور بالفعالية الذاتية، تدني تقدير الذات وتبني سلوكيات سلبية اتجاه الجمهور واتجاه العمل.

أما الاحتكاك بأفراد في وضعيات معاناة فإنه يميز الوظائف المتعلقة بتقديم المساعدة مثل المصالح الاجتماعية، الصحة، والتعليم ومصالح الخدمات المختلفة

(الشرطة، الحماية المدنية)، حيث يجد الفرد نفسه في مواجهة أشخاص في وضعيات معاناة شديدة وخطيرة. هناك وظائف أخرى أخل احتكاكا بوضعيات المعاناة مثل عمال البنوك، المحامون، القضاة، المحضرون القضائيون.

إن الاتصال المستمر بأشخاص في وضعية معاناة يؤثر على الراحة النفسية المهنية للأفراد حيث ينتشر لديهم الشعور بالعجز ويجدون أنفسهم ملزمون ليس فقط بالتحكم في انفعالاتهم ولكن أيضا بتقديم المساعدة للآخرين. كما يؤدي الاحتكاك بمعاناة الآخرين إلى سلوك الابتعاد الوجداني عن العمل وعن الأفراد المتواجدين بمحيط العمل مما يزيد من خطر الاحتراق المهني.

### 3-3- نقص الاستقلالية في العمل:

تعرف الاستقلالية في العمل بقدرة الفرد على الاعتماد على معايير الخاصة في كيفية أداء عمله، بمعنى آخر إرادة الفرد في استغلال خبرته في تنفيذ أعماله وفي اتخاذ القرارات بشأنها. تعتبر نقص الاستقلالية في العمل من عوامل الأخطار النفسية والاجتماعية. وقد تم دراسة آثارها من طرف (Karazek, 1979)، يعتبر الاستقلالية في العمل وسيلة الفرد للحد من الضغط المهني. يوجد نوعان من الاستقلالية في العمل:

- الاستقلالية الأفقية حيث يكون العمل معرف بمجموعة من الأهداف العامة لكن غير موصوف بالمهام المفصلة، مما يفسح المجال للأفراد لتوظيف خبراتهم في اختيار الطريقة المناسبة لتنفيذ المهام.

- الاستقلالية العمودية حيث يتم تشجيع الأفراد على المبادرة لحل مشاكل العمل بأنفسهم قبل العودة إلى المسؤولين المباشرين. تسمح الاستقلالية العمودية بخفض معدل التغيب، بينما تعتبر الاستقلالية الأفقية عاملاً لتحقيق الذات بالنسبة للفرد.

### 3-4-العوامل العلائقية:

تستحوذ العلاقات الاجتماعية على مجال واسع من التفاعل الذي يحدث داخل المنظمات بين العمال، الزملاء، المسؤولين. هناك ثلاثة نماذج يمكن للمنظمات تبنيها لتحسين العلاقات الاجتماعية وهي: الدعم الاجتماعي، التوازن: جهد/عوائد، والعدالة التنظيمية.

يرتبط نقص الدعم الاجتماعي بالمعاناة النفسية في العمل (الاكتئاب، القلق)، كما قد يرتبط بالعزلة الاجتماعية وبأمراض القلب والأوعية الدموية وأمراض العضلات والعظام، بالإضافة إلى ارتباطه بعدم الرضا في العمل.

يدرك الأفراد علاقاتهم بالمنظمة من خلال مسألة التوازن بين الجهد والعوائد، وتتمثل العوائد في عوائد مادية مثل الأجر وملحقاته، وعوائد معنوية وهي التقدير.

والمكافأة المالية تتضمن تقديرا معنويا للجهد المبذول. يمكن أن يكون مصدر العوائد المعنوية الإدارة، الزملاء، المرؤوسين أو الزبائن. نقص التقدير يرتبط باضطرابات نفسية، وجود الفرد في وضعية عدم توازن بين الجهد والعوائد يجعله في وضعية هشاشة بالنسبة للاضطرابات النفسية، أمراض القلب والأوعية الدموية، وأمراض العضلات والعظام.

أما بالنسبة للعدالة التنظيمية فينقسم هذا المفهوم إلى صنفين اثنين وهما: العدالة التفاعلية والعدالة الإجرائية. تتعلق العدالة التفاعلية بالتفاعلات التي تحدث داخل المنظمة مثل العلاقات بين الزملاء والتي تتطلب الاحترام، والشفافية في تبادل المعلومات، حيث أن نقص المعلومات المتبادلة يدرك على أنه نوع من عدم الاحترام وينشر مظاهر انعدام الثقة ويشجع على ظهور القلق.

أما العدالة الإجرائية فهي تتعلق بالطريقة التي يتم بها معاملة الأفراد من طرف الإدارة وتتمحور حول موضوع تقدير الجهد.

### 3-5- اللأمن الوظيفي:

يتعلق اللأمن الوظيفي بثلاثة مكونات رئيسية وهي: منصب العمل، الأجر، إمكانيات الترقية. كل تهديد لأحد هذه المكونات يمكن أن يولد شعور اللأمن الوظيفي هناك نوعان من التهديدات الممكنة وهي: عقود العمل غير الثابتة، والتغييرات التنظيمية.

ترتبط عقود العمل المؤقتة بالشعور بالأمن الوظيفي وبنسبة أقل باضطرابات القلق وأعراض نفسوجسدية واضطرابات المزاج. أما التغييرات التنظيمية فهي تتمثل في إجراءات المحافظة على البقاء بالنسبة للمنظمة وتتمثل في إعادة الهيكلة، الانتقال، تغيير النشاط، الاتحاد مع منظمات أخرى، في مثل هذه الوضعيات يعيش الأفراد حالات من انعدام الشعور بالأمن. قد يكون هذا الشعور ليس ناتجا عن التغيير في حد ذاته ولكن ناتج عن نشر معلومات مشوهة عنه. تشير الدراسات إلى انتشار عال لأمراض القلب والأوعية الدموية بين عينات الأفراد الذين عايشوا وضعيات اللأمن الوظيفي.

## المحور الثاني: نماذج الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل

### أولاً: الضغط المهني

#### تمهيد

ظهر مصطلح الضغط النفسي (Stress) أول مرة في الميدان الطبي على يد الفيزيولوجي Hans Selye خلال سنوات الثلاثينات من القرن 20، حيث استخدمه لوصف التغيرات الفيزيولوجية التي تظهر على العضوية أثناء معاشة وضعية مهددة. ثم انتقل هذا المصطلح إلى علم النفس على يد Richard Lazarus و Susan Folkman من أجل وصف ثلاثة جوانب من الضغط النفسي وهي: 1 - العوامل التي تجعل الفرد في وضعية صعبة، أي مجموع المؤثرات المتوفرة في البيئة التي تمثل تهديداً للفرد 2 - إدراك الفرد لشدة هذه المؤثرات ومدى قدرته على الاستجابة لمتطلباتها، و 3 - الآثار السلبية النفسية، السلوكية، والجسدية التي تنتج عن عدم قدرة الفرد على التكيف مع الوضعية الصعبة. وأثمرت الدراسات في بيئة العمل عن ظهور نماذج مفسرة للضغط المهني أهمها نموذج Robert Karasek سنة 1979 ونموذج Johannes Siegrist سنة 1996.

## 1-تعريف الضغط النفسي:

يعرف McGrath (1970) الضغط النفسي بأنه اختلال هام ومدرك بين الحاجة للاستجابة والقدرة على ذلك، حيث يترتب عن استحالة الاستجابة آثار سلبية. وبإسقاط هذا التعريف على بيئة العمل، نجد الضغط المهني يمثل الاختلال بين متطلبات العمل والموارد المتوفرة لدى الفرد لأداء عمله سواء كانت مصادر فردية، تنظيمية أو اجتماعية.

## 2- عوامل الضغط المهني:

يمكن تصنيف عوامل الضغط في بيئة العمل إلى عوامل تنظيمية، عوامل علائقية (اجتماعية) وهي بمثابة مصادر للضغط، إضافة إلى عوامل فردية وهي عبارة عن عوامل وسيطة.

2-1- العوامل التنظيمية: ويمكن تصنيفها هي الأخرى في ثلاث مجموعات وهي: المتطلبات العالية، التغيرات التنظيمية، وعوامل عدم الرضا والإحباط.

### 2-1-1- المتطلبات العالية: وأهمها:

-عبء العمل: ويشير إلى الزيادة الكبيرة أو الانخفاض الشديد لحجم العمل نسبة إلى الزمن المخصص لإنجازه، وساعات العمل الممتدة، الوتيرة العالية للعمل، مستوى الجهد

الذهني أو البدني المطلوب (الدقة، الانتباه، معايير عالية من الجودة، التركيز، ظروف قاسية، جهد عضلي، ...الخ)، الروتين، أو التنوع الشديد للمهام وعدم ترابطها، أو مهام غير متوقعة، أو انقطاع المهام وتداخلها، عدم تلاؤم الكفاءات مع المهام ( Willard, 2012, p 22).

-غموض الدور: وهو يعبر عن نقص أو عدم وضوح المعلومات المتوفرة لدى الفرد عن وظيفته في العمل من حيث الهدف منها أو كيفية تنفيذ المهام المنوطة به. مثل عدم معرف المهام المطلوبة من بشكل دقيق، ليس لديه صورة واضحة عن صلاحياته ومسؤولياته، (أهداف غامضة، تعليمات متناقضة، أهداف غير واقعية).

-المتطلبات الانفعالية: تمثل وضعيات العمل التي تفرض على الفرد بذل جهد انفعالي مستمر، مثل ضبط المشاعر وإخفائها، الاحتكاك ومعايشة مواقف مشحونة انفعاليا كالعمل في القطاع الصحي، التقيد بالهدوء وضبط النفس في التعامل مع زبائن عادة ما يكونون في حالة غضب وتذمر، أو فئات خطيرة من المجتمع كمعتادي الإجرام أو مدمني المخدرات.

2-1-2- التغيرات التنظيمية: مثل التغيرات التي تطرأ على نظام العمل، الانتاج، جماعات العمل، المسار المهني، التكنولوجيا، وغيرها.

2-1-3- عوامل عدم الرضا: مثل عدم ملاءمة أو عدم كفاية نظام الأجور والحوافز، أو نقص الاستقلالية في العمل.

2 - 2 - العوامل العلائقية: تتمثل في نوعية علاقات الفرد بمسؤوليه، مرؤوسيه، وبالزبائن. وأبرز ما يميز العلاقات المؤدية للضغط هي: الصراع، العنف، التنافس حاد، الشك، التخوف، عدم الأمان، صراع القيم، صراع مصدره السمات الشخصية، التعامل مع شخصيات صعبة مثل الشخصيات النرجسية، الشخصيات المتسلطة، والشخصيات من النمط أ.

2 - 3 - العوامل الفردية: من بين العوامل الفردية التي قد تزيد من تأثير المصادر وترفع من احتمال حدوث الضغط المهني هي:

- سمة التشاؤم: حيث يؤثر التشاؤم سلبا على إدراك الفرد لبيئته وعلى توقعاته فيميل إلى إدراك الجوانب السلبية من المواقف، مما يزيد من المشاعر السلبية لديه كالقلق والإحباط وهو الشيء الذي يعزز من المعاناة النفسية لديه.

- سمة القلق: وهو شعور بالخوف من شأنه أن يرفع من مستوى الاستجابات السلبية (استجابة مبالغ فيها)، فيتم تفسير المواقف على أنها أكثر تهديدا مما يزيد من الاستجابات السلبية لدى الفرد.

- نمط الشخصية أ: حيث تكون الشخصية متميزة بشدة الطموح والتنافسية العالية والاستعجال، السعي المستمر لتحقيق الأهداف، هذا النوع من الشخصيات أكثر عرضة للتعرض للضغط المهني بسبب حساسيتهم الكبيرة اتجاه متطلبات العمل والمواقف التنافسية بالإضافة إلى ميلهم للعمل بشكل مكثف عدم الاهتمام بالراحة (عسكر، 2009، ص 151).

### 3 - النظريات المفسرة للضغط المهني:

#### 3 - 1 - المقاربة الفيزيولوجية:

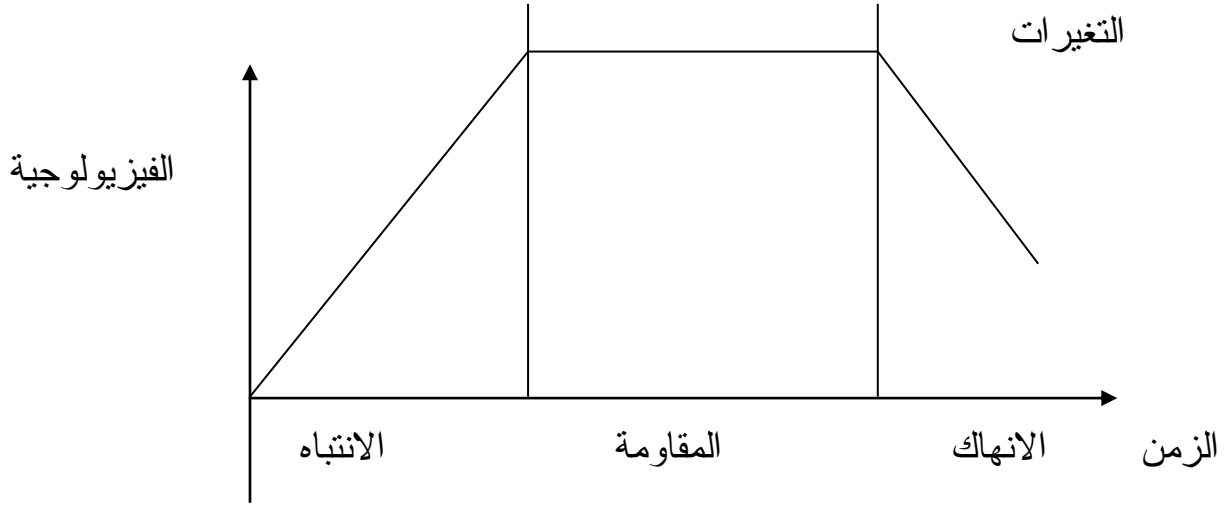
ظهرت خلال الثلاثينات على يد Selye، حسب هذه المقاربة فإن الضغط المهني ينشأ نتيجة للتعرض المستمر لعوامل ضاغطة تعتبر استثنائية بالنسبة لجميع الأفراد، حيث يصف الضغط النفسي بأنه تلك الاستجابات الفيزيولوجية التي تظهر على مستوى عدة أجهزة وظيفية مختلفة مثل جهاز الدورة الدموية، الجهاز التنفسي، العضلي نتيجة للتغيرات التي تطرأ على مستوى الإفراز الهرموني (Nemoit, M & Vézina, M, 2003). وتتم هذه الاستجابة بثلاث مراحل وهي: الانتباه، المقاومة، والانهك.

- مرحلة الانتباه: تتميز هذه المرحلة بالارتفاع في إفراز هرمونات الهدم وأهمها الأدرينالين وهذا بناء على تنبيهات عصبية، ويؤدي ذلك إلى ارتفاع نبض القلب، تسارع التنفس، تباطؤ نشاط الجهاز الهضمي، وعموماً زيادة في نشاط الهدم. في هذه المرحلة

يدرك الفرد بأن الوضعية مهددة (عدم توازن) ويبدل جهودا لتعديلها باستخدام المصادر المتاحة.

- مرحلة المقاومة: تتميز هذه المرحلة بالإبقاء على إفرازات عالية من الأدرينالين مع ارتفاع مستوى إفراز هرمون الكورتيزول الذي يؤدي إلى ارتفاع نسبة السكر في الدم مما يجعل فيزيولوجية الجسم تعمل بمستوى مرتفع من بذل الطاقة. خلال هذه المرحلة يواصل الفرد جهوده للتكيف مع الوضعية الضاغطة.

- مرحلة الانهالك: مع استمرار العوامل الضاغطة فإن المستويات المرتفعة لهرمونات الهدم تؤدي إلى فقدان العضوية تدريجيا قدرنها على التكيف وتبدأ الأعراض المرضية في الظهور مثل أمراض القلب والأوعية الدموية، ضعف الجهاز المناعي وظهور الالتهابات المتكررة، أمراض الجهاز العضلي والهيكلية، واضطرابات نفسية كالقلق والاكتئاب وضعف التركيز والذاكرة واضطرابات سلوكية (النوم، الجنس، والتغذية). ويبين الشكل التالي هذه المراحل الثلاثة للضغط النفسي (Bardou-Roux & Paultre, 2016).

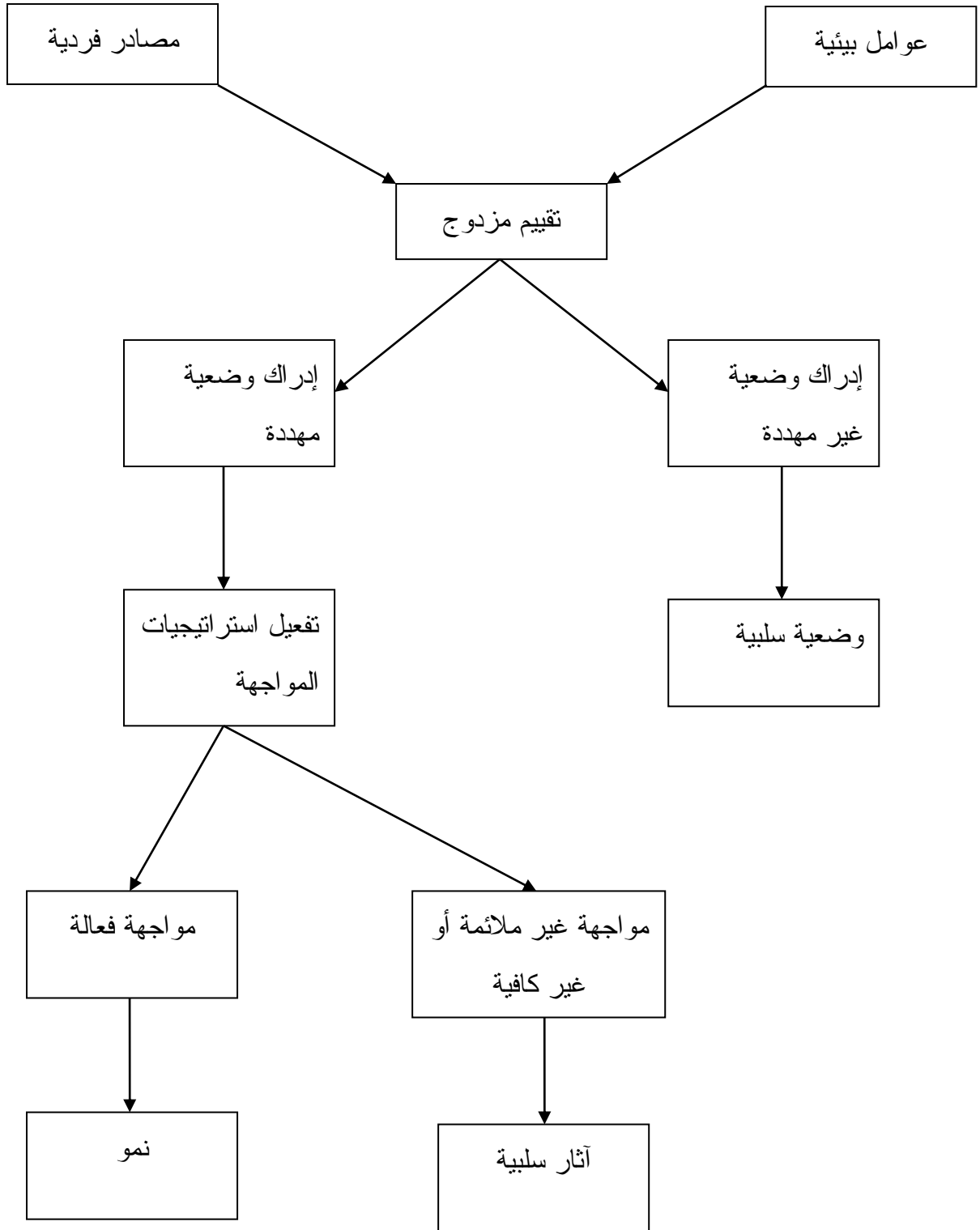


المقاربة الفيزيولوجية للضغط النفسي

### 3 - 2 - المقاربة التبادلية:

ظهرت هذه المقاربة خلال الثمانينات على يد Folkman و Lazarus. أدخلت هذه المقاربة العوامل المعرفية في تفسير ظاهرة الضغط النفسي، وأدخلت مفهومين أساسيين في تعريف وتفسير الضغط النفسي وهما الضغط المدرك واستراتيجيات المواجهة. حيث تقترح أن الفرد الذي يعيش وضعية ضاغطة يقوم بتقييم مزدوج بشكل واع أو غير واع لكل من الوضعية الضاغطة ولمصادره في مواجهتها، أولاً يقوم بتقييم التهديدات الناتجة عن هذه الوضعية (تهديدات جسدية، نفسية، اجتماعية، مهنية)، وثانياً يقوم بتقييم مصادره للتحكم في هذه الوضعية (الدعم الاجتماعي، الوقت، الامكانيات المادية، القدرات الفردية، ...). فإذا أدرك الفرد أن الوضع ضاغط (ضغط مدرك) يقوم بتفعيل استراتيجيات سلوكية

معرفة هدفها التحكم في الوضعية أو تعديل آثارها (استراتيجيات المواجهة) مثل: البحث عن حلول، الانسحاب، البحث عن المعلومات، البحث عن الدعم الاجتماعي، الإنكار، القبول، ... وغيرها. حسب هذه المقاربة، يتولد الضغط عندما تكون استراتيجيات المواجهة غير كافية أو غير ملائمة لتحقيق التكيف.



المقاربة التبادلية للضغط المهني

### 3-2-1-الضغط المدرك:

حسب المقاربة التبادلية فإن الضغط المدرك يظهر عندم يقوم الفرد بتقييم متطلبات الوضعية التي يعيشها على أنها تتجاوز موارده وامكانياته في الاستجابة لها، هذا يعني أنه لا يظهر الضغط المدرك بالضرورة بفعل ظروف البيئة الضاغطة ولكنه ناتج عن تقييم الفرد لهذه الظروف من جهة ولذاته من جهة أخرى، هذا التقييم الذي يعتبر تقييما ذاتيا محضا يخضع للخصائص الفردية.

من خلال هذا المفهوم تجاوزت المقاربة التبادلية التفسير الأروغونومي للضغط وتمكنت من تفسير لماذا نفس العوامل الضاغطة لا تؤدي إلى ظهور نفس المستوى من الضغط لدى الأفراد الذين يعيشونها.

### 3-2-2-المقاربة التبادلية (تصنيف استراتيجيات المواجهة):

تصنف استراتيجيات المواجهة إلى استراتيجيات نشطة واستراتيجيات سلبية. الاستراتيجيات النشطة تهدف إلى التعامل مع مصدر الضغط من أجل تقليله أو إزالته فهي تركز على المواقف من خلال محاولة البحث عن المعلومات لحل المشكلة، البحث عن مساعدة عملية، التخطيط لتجاوز الصعوبات، تنظيم الوقت والجهد، التفرغ لحل الموقف والابتعاد عن الأنشطة الأخرى غير المتعلقة به.

أما الاستراتيجيات السلبية فتكون موجهة نحو تخفيف آثار الانفعالات السلبية بدلا من تغيير الموقف نفسه مثل: الانسحاب، الإنكار، الدعم الاجتماعي الانفعالي، القبول، إعادة تفسير الموقف بشكل إيجابي، الابتعاد الذهني أي يحاول الفرد نسيان المشكلة والتفكير في أشياء أخرى، التنفيس الانفعالي أي يعبر الفرد عن انفعالاته المتعلقة بالمعاناة التي يعيشها، تعاطي المهدئات والمواد النفسية، الرجوع إلى الدين والدعاء، والسخرية والدعابة حيث يعمد الفرد إلى التقليل من شأن الموقف في تعبير فكاهي.

### 3 - 3 - المقاربة التفاعلية:

ظهرت هذه المقاربة في بيئة العمل خلال الثمانينات وهي تفترض وجود عوامل ضاغطة وأخرى مخفضة للضغط حيث أن الضغط المهني ينشأ من خلال تفاعل هذه العوامل مع بعضها. وهناك نموذجان هامان ضمن هذه المقاربة هما نموذج Karasek ونموذج Siegrist.

### 3 - 3 - 1 - نموذج: متطلبات العمل مقابل الاستقلالية في العمل، ( Karasek )

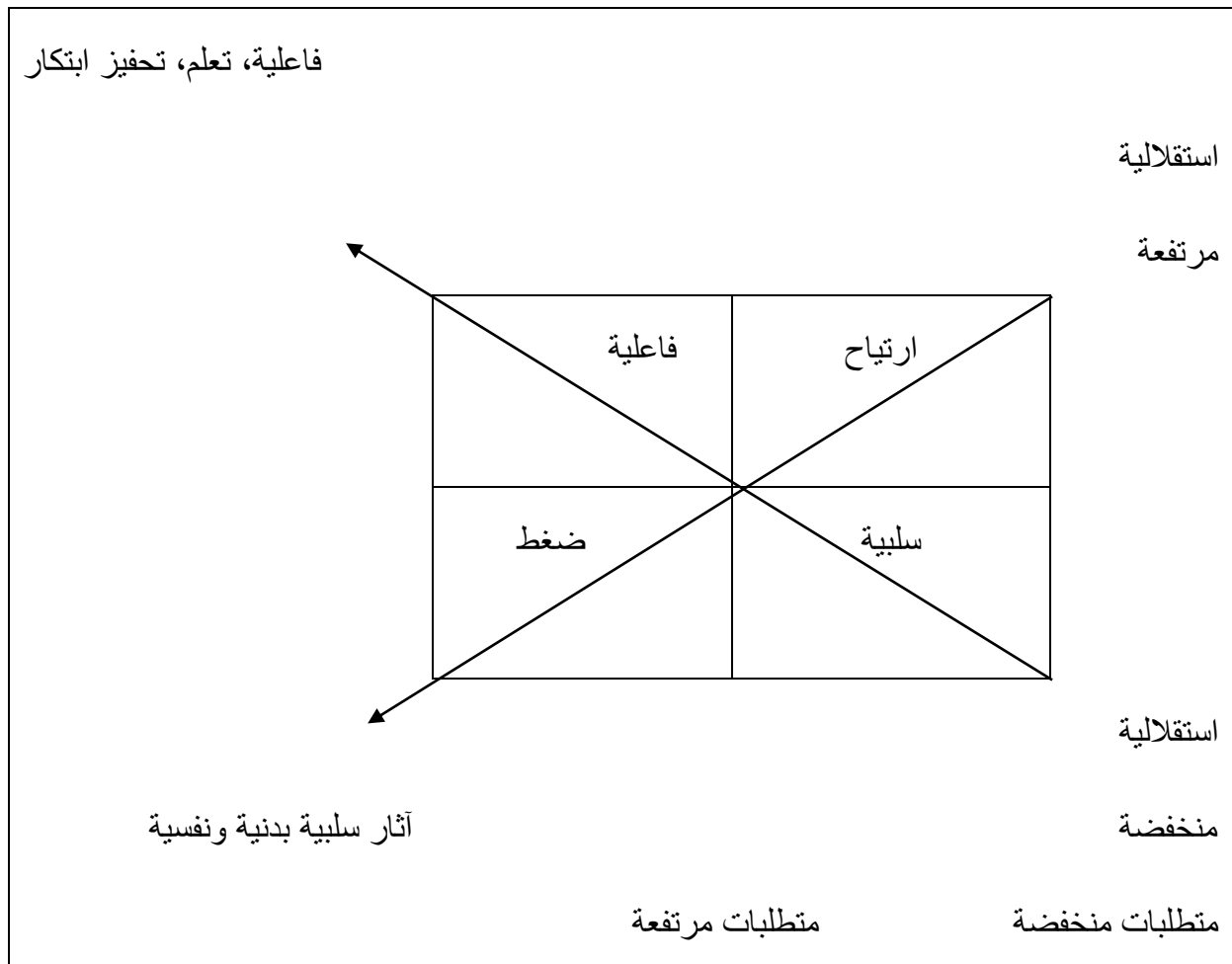
يقوم هذا النموذج على متغيرين أساسيين (Légeron, 2003, p 159) وهما:

#### 1 - متطلبات العمل: وهي كل العوامل الضاغطة في بيئة العمل.

2 - الاستقلالية في العمل أو القدرة على التحكم في العمل: وتتكون من: أ- الحرية في العمل أي مدى تمتع الفرد بالحرية في اتخاذ القرار. ب- تحقيق الذات: وهي الامكانيات والفرص التي تسمح للفرد بتوظيف كفاءاته والتطور والابداع.

ينتج عن تفاعل هذين العاملين أربع وضعيات، أنظر الشكل التالي ( Vézina, 2003, )

(p 51).



نموذج Karasek للضغط المهني

تم إثراء هذا النموذج سنة 1990 باستدخال متغير ثالث وهو الدعم الاجتماعي الذي يمكن أن يستفيد منه الفرد في العمل، ويعبر الدعم الاجتماعي عن الاستماع والفهم الذي يحظى به الفرد في علاقاته بمسؤوليه وبزملائه ومرؤوسيه ( Bardou-Roux & Paultre, 2016).

يحدد هذا النموذج الوضعية المولدة للضغط المهني بأنها الوضعية المتميزة بمتطلبات عالية ومستويات منخفضة من القدرة على التحكم والدعم الاجتماعي، في حين أنه عندما تكون القدرة على التحكم عالية يتاح للفرد إمكانية النمو الذاتي والتعلم وتجنب الآثار السلبية للضغط.

### 3 - 3 - 2 - نموذج عدم التوازن بين الجهد والعوائد: (Siegrist)

يقترح هذا النموذج أن الضغط يتولد من تفاعل بين الجهد كعامل ضاغط والعوائد كعامل مخفض للضغط (Vézina, 2003, p 54).

1 - الجهد ينتج من: أ-عوامل خارجية: وهي عوامل متطلبات العمل المختلفة. ب-عوامل داخلية: وتتمثل في الالتزام، والحاجة إلى تحقيق الذات.

2 - العوائد تتمثل في: أ-المكافآت المادية والمعنوية: مثل الأجر والتقدير. ب-مستوى الاستقرار والنمو: ويشمل فرص النمو والتطور، فرص توظيف الكفاءات، التجانس بين

التكوين والعمل. حسب هذا النموذج فإن الضغط يتولد عندما يكون الجهد مرتفعا والعوائد منخفضة.

### 3-4- نموذج Jason وزملائه:

اهتم هذا النموذج بالعوامل المختلفة المسببة للضغط النفسي في بيئة العمل وتأثيراتها على إدراك الأفراد لبيئة العمل، حيث يساهم ذلك في تحديد مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد، ومن ثم يساهم مستوى آثار الضغط المحتمل ظهورها.

يشير هذا النموذج إلى دور الفروق الفردية ( معرفية، انفعالية وديموغرافية ) في إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها في بيئة العمل. ويقوم هذا النموذج على فرضية أن إدراك الفرد للظروف الخاصة التي يعيشها في بيئة العمل ينبع من مصادر رئيسية هي بيئة المنظمة والعوامل الفردية، وتسهم هذه المصادر في خلق أنماط مختلفة من ضغوط العمل والتي تؤثر على الأفراد بمستويات متباينة رغم تشابه الظروف البيئية.

الآثار  
نفسية: قلق، انهاك  
انفعالي. سلوكية:  
لامبالاة، سلوكيات  
الإدمان. معرفية:  
أمراض ضغط الدم.

عملية التقويم  
كيفية إدراك الفرد  
للضغوط المهنية

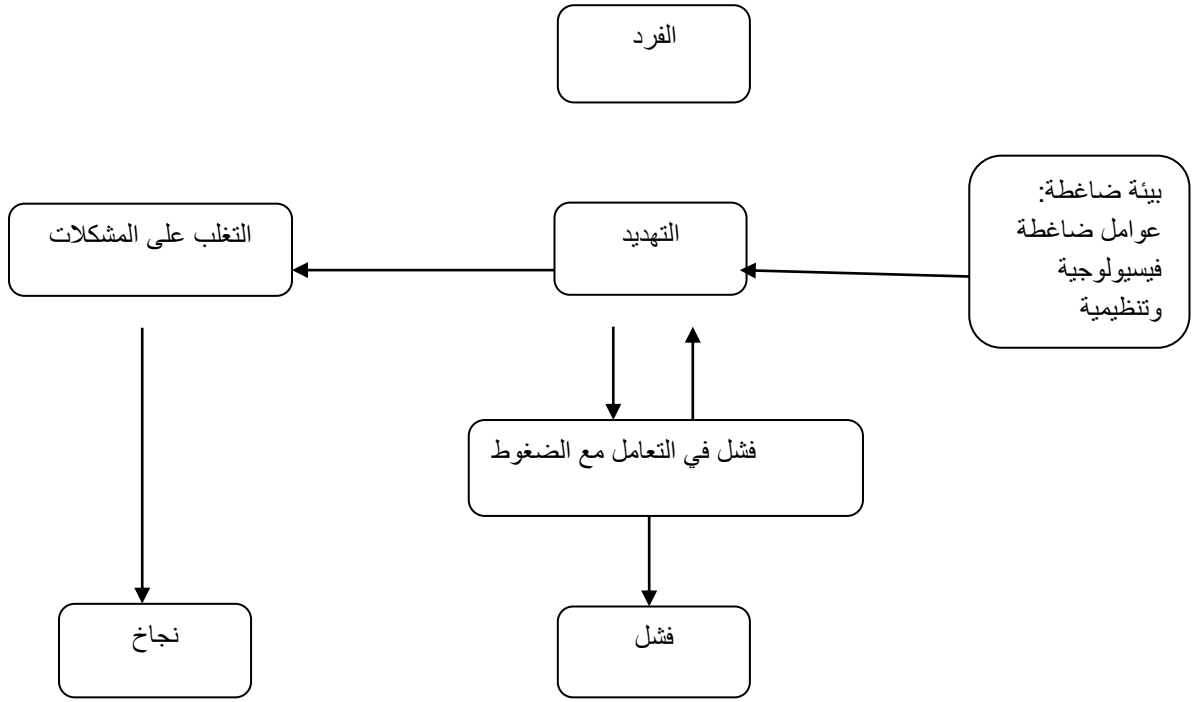
الضغوط المهنية  
البيئة المادية: حرارة،  
تلوث.  
التنظيمية: صراع الدور،  
غموض الدور، ظروف  
العمل.

الفروق الفردية:  
نمط الشخصية: أ، ب. السن، الجنس، الدعم الاجتماعي،  
الصلابة النفسية.

### نموذج Jason وزملائه

### 3-5- نموذج Cooper:

يركز نموذج كوبر على اعتبار أن بيئة العمل هي المصدر الأساسي لضغوط العمل حيث يذكر أنه إذا استمرت الضغوط البيئية لفترات طويلة مقابل فشل الاستراتيجيات التي يستخدمها الفرد للتكيف مع المواقف الضاغطة، فإن ذلك يصبح يشكل تهديدا حقيقيا لصحة الفرد وقد يؤدي إلى أمراض واضطرابات مختلفة جسدية، ونفسية مثل أمراض القلب والأوعية الدموية، القلق، الاكتئاب، وانخفاض مستوى تقدير الذات.



نموذج Cooper لمصادر الضغوط المهنية وآثارها

## ثانياً: الاحتراق النفسي في العمل

تمهيد

يعتبر الاحتراق النفسي في العمل أو الاحتراق المهني (Burnout) أحد أهم المشكلات النفسية في بيئة العمل، وتعود جذور دراسته والاهتمام به إلى سنوات السبعينات من القرن العشرين، ويعد الأخصائي النفسي التحليلي (Freudenberger)، أول من استخدم مصطلح الاحتراق في المجال النفسي لوصف استنزاف المصادر الداخلية للأفراد المتطوعين للعمل في مجال الرعاية الصحية (Freudenberger, H.J, 1974) ، إلا أن تطوير هذا المفهوم وبناء أداة لقياسه يعود للباحثة (Maslach).

### 1 - مفهوم الاحتراق النفسي في العمل (Burnout)

تعرفه Maslach بأنه " فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل مع الشعور بالارهاق والاستنزاف الانفعالي والذي يؤدي إلى فقدان الشعور بالإنجاز الشخصي". اعتماداً على هذا التعريف يمكن تحديد ثلاثة أبعاد أساسية للاحتراق النفسي في العمل والتي تشكل في نفس الوقت مظاهر الاحتراق النفسي وهي: الانهك الانفعالي، التبدل الانفعالي وفقدان الشعور بالإنجاز الشخصي (Maslach, C. Leiter, M.P, 2011).

## 2- أبعاد الاحتراق النفسي:

- الانهك الانفعالي: يعني الشعور المستمر بالإرهاق النفسي والجسدي، أي الشعور باستنفاد طاقة التكيف.

- التبدل الانفعالي أو تبدل المشاعر أو سلب الشخصية: أي الانفصال وجدانيا عن الأفراد الموجودين في إطار العمل، حيث يبدي الفرد سلوكيات سلبية وقاسية اتجاههم (الزملاء، الرؤساء، المرؤوسين، والزبائن).

- فقدان الشعور بالإنجاز الشخصي: ويعني شعور الفرد بعدم فعاليته في العمل، ويؤدي ذلك إلى انخفاض مستوى أدائه.

## 2 - العوامل المؤدية إلى الاحتراق النفسي في العمل

### 2 - 1 - العوامل الفردية:

يمكن تحديد أهم الخصائص التي لوحظت لدى الأفراد الذين عانوا من الاحتراق

النفسي في العمل في ما يلي (Lee & Ashford, 1996):

- المثالية: أي أن الأفراد تكون لهم أهداف مثالية، غالبا ما يشعرون بعدم الرضا عن أنفسهم ويحرصون على أداء مهامهم بمستويات عالية.

- الالتزام الوظيفي العالي: يميز الأفراد الذين يميلون إلى تحقيق النجاح المهني على حساب الجوانب الأخرى من الحياة.
- الارتباط العالي بين الأداء المهني والرضا عن الذات: يعني أن يصبح العمل بالنسبة للفرد تقريبا المصدر الوحيد لتحقيق الذات.
- الميل إلى استخدام العمل كاستراتيجية لمواجهة ضغوط الحياة.
- الميل إلى استخدام استراتيجيات سلبية في مواجهة الضغوط.

## 2 - 2 - العوامل التنظيمية:

سجلت الدراسات أيضا بعض الخصائص على مناصب العمل التي يتزايد لدى أفرادها احتمال ظهور الاحتراق النفسي ومنها:

مناصب العمل التي تتطلب جهدا انفعاليا مثل تلك التي يحتك فيها العامل بأفراد يعيشون معاناة مثل مهنة الطب والتمريض والمحاماة والشرطة، أو تلك التي تتطلب جهدا للتحكم في الانفعالات مثل مناصب الاستقبال، مضيفي الطيران، ومناصب الشبايك.

(Lloyd, & all, 2002).

مناصب عمل تتضمن مسؤولية عالية اتجاه الآخرين، مناصب عمل ذات أهداف صعبة أو معقدة. مثل الإدارة العليا، القضاء، وضعيات عمل تتميز بغموض الدور، ضعف الاستقلالية في العمل، صراع القيم، واللا أمن الوظيفي (Nasse & Légeron, 2008).

2 - 3 - العوامل العلائقية: وأهمها ضعف الدعم الاجتماعي.

3 - أعراض الاحتراق النفسي في العمل:

تظهر أعراض الاحتراق النفسي على مستويات مختلفة: مظاهر انفعالية: أهمها ظهور مشاعر سلبية مثل الكآبة، مخاوف غير مبررة، فقدان القدرة على التحكم في الانفعالات. مظاهر جسدية: تعب مزمن، آلام الظهر والرقبة، آلام الرأس، اختلالات هرمونية. مظاهر معرفية: مثل فقدان التركيز، صعوبة إنجاز المهام ذات المتطلبات الذهنية، صعوبة في اتخاذ القرارات، ضعف الذاكرة. مظاهر سلوكية: ومنها الانعزال الاجتماعي، السلوك العدواني، عدم الاكتراث بمشاكل ومعاناة الآخرين، انخفاض دافعية العمل، سلوكيات الإدمان (التبغ، الكحول، المهدئات، المخدرات).

3 - النماذج المفسرة للاحتراق النفسي:

تشير الدراسات إلى أن الاحتراق النفسي يظهر في مراحل متأخرة من الضغط النفسي، لكن الدراسات التي حاولت التحقق من ذلك قليلة جدا بسبب صعوبة إجراء بحوث تتبعية على حالات الضغط. وفيما يلي عرض لأهم النماذج التي فسرت ظهور وتطور الاحتراق النفسي عبر الزمن.

### 3 - 1 - نموذج (Maslach 2011):

يقترح هذا النموذج أنه عندما يتعرض الفرد للضغط المهني بصفة مستمرة، يؤدي به ذلك إلى الانهك الانفعالي، فيحاول تعديل هذا الوضع من خلال الابتعاد وجدانيا عن العمل وعن الأشخاص الذين يتعامل معهم في إطار العمل، إلا أن المبالغة في الانفصال الوجداني تؤدي إلى ظهور استجابات التبدل الانفعالي، يتأثر إدراك الفرد سلبا بهذه الوضعية فيفقد الشعور بالإنجاز الشخصي وينخفض أدائه أيضا.

### 3 - 2 - نموذج (Golembiewski 1986):

يقترح هذا النموذج أن أول أبعاد الاحتراق النفسي ظهورا هو تبدل المشاعر، حيث يستخدم الفرد في البداية الانفصال الوجداني عن العمل كاستراتيجية لمواجهة ضغوط العمل، لكن عندما يكون هذا الانفصال بدرجات عالية يؤدي ذلك إلى ظهور تبدل المشاعر، فيصبح الفرد غير قادر على المحافظة على علاقاته بالآخرين أو بناء علاقات جديدة الأمر الذي يكون سببا في انخفاض أدائه في العمل وانخفاض شعوره بالإنجاز الشخصي ونتيجة لهذه الوضعية يصل الفرد إلى مرحلة الانهك الانفعالي.

## ثالثا: العنف في العمل

تمهيد:

يعتبر العنف في بيئة العمل امتداد للعنف الموجود في المجتمع وهو ظاهرة تعرف انتشارا واسعا ومتزايدا. ويعتبر العنف من الأخطار النفسية الاجتماعية التي قد يتعرض لها الفرد في عمله وله آثار سلبية على صحة الفرد فيرتبط العنف في العمل بالعديد من الاضطرابات النفسية، كما يرتبط أيضا بالضغط والاحتراق المهني وكذلك الانتحار.

### 1 - تعريف العنف:

العنف هو الاستخدام المفرط أو التهديد بالاستخدام المفرط للقوة ضد الآخرين والذي غالبا ما يترتب عنه آثار جسدية أو نفسية. أما العنف في العمل فيعرفه المكتب الدولي للعمل بأنه كل تصرف أو حدث أو سلوك يبتعد عن الحكمة والعقلانية يتعرض من خلاله الفرد إلى اعتداء، تهديد، إصابة، أو جروح في إطار العمل ( Bureau International du Travail, 2003).

### 2 - أنماط العنف في العمل:

يمكن تصنيف العنف في العمل حسب معايير مختلفة.

## 2- 1 - تصنيف العنف حسب طبيعة آثاره:

ويصنف إلى عنف جسدي وعنف نفسي

- عنف جسدي: يستهدف المساس بالسلامة الجسدية للفرد وهو سهل الإدراك والتقييم من خلال الآثار التي يخلفها (يمكن تقييمه من خلال خطورة الجروح أو درجة وطبيعة العجز الناتج عنها).

- عنف نفسي أو معنوي: وهو الصنف الأكثر انتشاراً، وهو ظاهرة في تزايد مستمر كم تشير إلى ذلك تقارير منظمة العمل الدولية يصعب تحديده وتقييمه. ومن أشكاله: التهديد، الإهانة، والتحرش النفسي الذي يعتبر أخطر أنواع العنف النفسي على صحة الأفراد.

2- 2- تصنيف العنف حسب الفاعلين: تميز المنظمة العالمية للعمل بين العنف الداخلي والعنف الخارجي.

-العنف الداخلي: يمثل العنف الذي يمارس بين زملاء العمل أو بين الرؤساء والمرؤوسين، وهو غالباً ما يأخذ طابعاً نفسياً من خلال الملاحظات والانتقادات الانتقامية المهينة (تعسف في استخدام السلطة)، أو يكون في شكل تحرش نفسي.

## عوامل العنف الداخلي:

ما يشجع هذا النوع من العنف هو أنماط التسيير التي تركز على الضغط، والتعامل مع بعض أنماط الشخصية الموصوفة بالشخصيات الصعبة (التي تغلب عليها سمات مثل القلق: الذي يدفع بالفرد إلى توقع أشياء سيئة، الوسواس: يميز الفرد الذي يجد دائما أشياء يجب تعديلها، النرجسية: تميز الفرد الذي يحتقر الآخرين، العظمة: يخص الفرد الذي يشعر بأن الآخرين يتآمرون عليه)، كما يشجع على ظهور هذا النوع من العنف أيضا وجود مناخ تنظيمي يتسم بعدم الثقة. بالإضافة إلى خصائص فردية كمستوى تقدير الذات، العدوانية، الشخصية من النمط أ.

## - العنف الخارجي:

هو الذي يمارس من قبل أطراف خارجيين على العمال. والذي يظهر فيه العنف الجسدي بنسبة أعلى مقارنة مع العنف الداخلي.

## عوامل العنف الخارجي:

- مناصب العمل المنفصلة: حيث يكون الفرد بمفرده في مواجهة الزبائن مثل وظائف المراقبة، معاينة المخالفات، وعموما كل الوظائف التي تتطلب الانتقال خارج المنظمة.
- مناصب العمل التي تتطلب التعامل مع أشياء ذات قيمة.

- مناصب العمل الممثلة للسلطة العمومية مثل: الشرطة، مراقبو النقل، حراس المرافق العمومية.

- قطاع الخدمات حيث تتواجد مناصب ذات اتصال كثيف بالزبائن مثل الصحة، التعليم، الاسعاف، الفندقية والاطعام.

- الوظائف التي تتطلب التعامل مع فئات صعبة مثل المرضى العقليين، المدمنين، معتادوا الاجرام.

وعموما فإن خطر التعرض للعنف يزداد كلما تنوعت العوامل المؤدية إليه في الوظيفة الواحدة، فقد تكون الوظيفة المنفصلة ممثلة للسلطة وتتعامل مع فئات صعبة مثل الشرطة أو موظفو النقل العمومي.

### 3 - مراحل ظهور وتطور العنف في العمل:

يظهر العنف في بيئة العمل عبر ثلاث مراحل في كل مرحلة يتطور شكل معين من العنف (Légeron, 2003, p108)، أول أشكال العنف ظهورا هو سلوك عدم الاحترام أو انعدام اللباقة incivilité ويتمثل في تجاهل وجود الآخرين: مثلا التدخين أثناء محادثة الآخرين، عدم استخدام عبارات اللباقة، عدم النظر إلى المتحدث، ...الخ.

في حالة انتشار سلوك التجاهل وعدم الاحترام في بيئة العمل فإنه يتطور إلى سلوكات عدوانية agressivité أي يصبح استخدام القوة الوسيلة المفضلة لدى الأفراد

لتحقيق الأهداف، ثم لاحقاً يظهر في شكل اعتداءات aggression أي استهداف الآخر من أجل إلحاق الضرر به.

#### 4 - آثار العنف في العمل:

تختلف آثار العنف حسب الأشكال التي يظهر عليها، فسلوك عدم الاحترام والتجاهل يؤثر سلبيًا على تقدير الذات وعلى الدافعية في العمل ويؤدي إلى الشعور بالعزلة الاجتماعية حيث رغم أن الفرد قد يكون يعمل بوظيفة ذات احتكاك كثيف بالآخرين إلا أنه بدون وجود اتصال مرض وبسبب الشعور بالإحباط من ردة فعل الزبائن يلجأ الفرد إلى العزوف عن المبادرة في الاتصال وتفضيل الانطواء. أما السلوكيات العدوانية فتشجع على ظهور الضغط النفسي، وأخيراً تؤدي الاعتداءات إلى اضطرابات ما بعد الصدمة.

## رابعاً: التحرش النفسي في العمل

تمهيد:

يوصف التحرش النفسي كأحد أخطر أشكال العنف، ويعتبر Dan Olweus أول المنظرين لمفهوم التحرش النفسي حيث استخدم مصطلح mobbing للدلالة على ظاهرة التحرش في الوسط المدرسي خلال دراسته لأسباب ظاهرة الانتحار لدى الأطفال في النرويج في سنوات الثمانينات. أما Leyman Heinz فيعتبر أول من درس التحرش النفسي في بيئة العمل خلال التسعينات، وفي نفس هذه الفترة أسست المحللة النفسية الفرنسية Marie France Hirigoyen مصطلح التحرش المعنوي للدلالة على سلوك عدواني شاذ.

### 1 - تعريف:

يعرف Leyman التحرش النفسي في العمل بأنه تكرار المضايقات السلوكية ضد شخص معين على الأقل مرة واحدة في الأسبوع ولمدة لا تقل عن ستة أشهر خلال 12 شهرا الماضية (Leyman, 1996, p 26-27). أما Hirigoyen فتعرفه بأنه سلوك تعسفي متكرر ومنظم يهدف إلى إيذاء كرامة شخص أو المساس بصحته الجسدية أو النفسية أو تهديد منصب عمله أو الاخلال بظروف عمله (Hirigoyen, 2001, p 13).

من خلال هذه التعاريف يمكن القول أن التحرش النفسي هو أحد أشكال العنف الهادف والمتكرر فهو بمثابة استراتيجية سلوكية يقصد المتحرش من ورائها المساس بصحة الضحية أو بمنصب عملها، كما أن التكرار يدل على فشل الضحية في وضع حد لهذه المضايقات أو اتجاهه نحو قبولها.

## 2 -مظاهر التحرش النفسي في العمل:

حدد Leyman قائمة للمضايقات السلوكية تتكون من 45 سلوكا، حيث أن التعرض لأحدها بصفة متكررة على الأقل مرة واحدة في الأسبوع لمدة لا تقل عن 6 أشهر خلال ال 12 أشهر الماضية يشخص كحالة تحرش نفسي في العمل. وتصنف هذه السلوكيات في 5 مجموعات هي (Leyman, 1996, p 42-43):

- منع الضحية من التعبير: وتضم 11 سلوكا منها: منع الضحية من إبداء الرأي، عدم الأخذ بعين الاعتبار لمبادرات وآراء الضحية، مقاطعة تدخلاتها، معارضتها بعنف، حرمانها من مصادر المعلومات أو عدم إيصال المعلومات إليها في الوقت المناسب.

- عزل الضحية: وتضم 5 سلوكيات منها: عدم تكليف الضحية بأي مهام، رفض الاتصال بها، عدم إشراكها في أي مناقشات أو حوار.

- عدم تقدير الضحية أمام الزملاء: تضم 15 سلوكا منها: منها النيل من سمعة الضحية.

- المساس بمصداقية الضحية في العمل: تضم 7 سلوكيات منها: حرمانها من وسائل العمل الأساسية، عدم تقييم أداء الضحية بصفة عادلة، النقد المستمر، التكليف بمهام تفوق القدرات أو بمهام بدون قيمة بالنسبة لقدرات الضحية.

- إلحاق الضرر بصحة الضحية: تضم 7 سلوكيات منها: التهديد، العنف الجسدي، التكليف بمهام خطيرة دون إعلام الضحية بطبيعة المهام.

### 3 - أشكال التحرش النفسي في العمل:

يأخذ التحرش النفسي في العمل أشكالاً متعددة يمكن تصنيفها كما يلي:

- حسب الوضعية الهرمية: يمكن تمييز 1- التحرش العمودي النازل (من الرئيس على المرؤوس)، 2- التحرش العمودي الصاعد (من المرؤوس على الرئيس مثل نشر الشائعات وكتابة التقارير والوشاية)، 3- التحرش الأفقي (بين الزملاء).

- حسب الدافع: نجد: 1- التحرش الاستراتيجي: والذي يهدف من وراء المساس بسلامة الضحية إلى تحقيق أهدافاً أخرى بعيدة المدى مثل التخلص من موظف بأقل تكلفة، أو إخضاع الضحية إلى نظام غير رسمي. 2- التحرش التنافسي: ويظهر بسبب الخوف من كفاءة الآخر. 3- التحرش الجنسي: يهدف إلى إخضاع الضحية من أجل إقامة علاقة جنسية. 4- التحرش ما بعد جنسي: يظهر بدافع الانتقام من الضحية بعد رفضها إقامة علاقة جنسية مع المتحرش. 5- التحرش الشاذ: يظهر بفعل خصائص شاذة لدى

المتحرش مثل الحاجة إلى السيطرة، عدم القدرة على التعاون، التمييز (على أساس عرقي، ديني، جنسي، ...الخ).

4 - العوامل المساعدة على ظهور التحرش النفسي في العمل:

للتحرش النفسي في العمل عوامل مختلفة تساعد على ظهور، شأنه شأن باقي نماذج الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل، تتعلق هذه العوامل بكل من خصائص المتحرش، خصائص التنظيم وخصائص الضحية.

4 - 1 - خصائص المتحرش:

حسب Hirigoyen فإن التحرش النفسي يصدر عن شخصية شاذة نرجسية (Hirigoyen, 2001, p 204)، وتصف صاحب هذه الشخصية بأنه يجد توازنه النفسي من خلال تفرغ آلامه اللاشعورية على الآخرين، هذه الآلام التي يكون قد عانى منها في طفولته، وهكذا فإنه يسعى إلى تقدير ذاته من خلال نقل آلامه إلى الآخرين، بعبارة أخرى فإن إيذاء الآخرين هو وسيلته المفضلة لإثبات وجوده (Hirigoyen, 1998).

من جهة أخرى توصل باحثون آخرون إلى بعض السمات في الشخص السوي الذي يظهر سلوك التحرش (Aurousseau & Landry, 1996) أهمها الميل إلى حماية الذات، العدوانية، التسلط، وعجز في الكفاءات الاجتماعية والعلائقية.

## 4 - 2 - خصائص التنظيم:

يرى بعض الباحثين أن التحرش النفسي في العمل يظهر نتيجة لبعض خصائص البناء الاجتماعي داخل المنظمة التي تضعف من قدرة الأفراد على مواجهة السلوكيات العدوانية التي قد يتعرضون إليها، ومن بين هذه الخصائص:

- ميل التنظيم إلى الفردية في التسيير بدل الطبقية: أي تتعامل الإدارة مع الأفراد بدل من توجيه خطابها نحو مجموع العمال، وهذا ما يجعل الفرد مجردا من الدعم الاجتماعي.
- اللأمن الوظيفي: وهو ما يولد لدى الفرد شعورا دائما بالخوف من فقدان منصب عمله، فيضعف من قدرته على مواجهة السلوكيات غير العادلة للرؤساء.
- تراجع هرمية التنظيم مقابل أشكالاً من التنظيم أكثر مرونة مما يشجع ظهور الاستقلالية في العمل وهي وضعية تزيد من حجم المسؤولية الفردية وتضعف الدعم الاجتماعي.
- وجود ثقافة تنظيمية تشجع التحرش النفسي، مثل دعم الإدارة لسلوكيات التعسف، انتشار التنافس وغياب قيم التضامن بين الأفراد ، ونمط التسيير القائم على الضغط.
- غموض الدور.

تشير الدراسات في إطار علم نفس الضحية إلى بعض السمات التي تميز ضحايا التحرش النفسي (Aurousseau & Landry, 1996) ومنها: مستوى منخفض من تقدير الذات، مستوى عال من القلق، الانطوائية، وعدم اتزان انفعالي. إلا أن العديد من الدراسات تعتبر هذه السمات من آثار التحرش وليست من عوامله (Leyman, 1996)، وتفتوح أن عوامل التحرش المتعلقة بالضحية هي في الحقيقة عوامل تميز وضعية الضحية وليست من خصائصه الفردية، وأهمها:

- الوضعية الهشة للضحية والتي قد تكون إجتماعية ( مشكلات إجتماعية معقدة)، اقتصادية (ضائقة مالية)، أو إعاقة أو مرض تعاني منه الضحية.
- عدم توازن في السلطة في علاقة الضحية بالمتحرش، هذه السلطة التي قد تكون رسمية (وضعية هرمية)، أو غير رسمية: على أساس الخبرة، أو إجتماعية (يستفيد المتحرش من دعم أشخاص يتمتعون بسلطة).
- سلوكات الضحية غير المقبولة من طرف الجماعة: مثل وتيرة عمل مختلفة، انتقاد أساليب وتنظيمات معمول بها، معارضة قائد الجماعة.

## 5 - مراحل ظهور التحرش النفسي في العمل:

يظهر التحرش النفسي وتستقر تدريجيا في العلاقة بين المتحرش والضحية على

النحو التالي:

- مرحلة الالتقاء: يسمح التفاعل الاجتماعي في إطار العلاقات المهنية بتعرف الأفراد

على خصائص بعضهم البعض داخل المنظمة.

- مرحلة اختيار الضحية: يستهدف المتحرش ضحيته نسبة إلى عوامل مختلفة (الهدف من

التحرش، خصائص المتحرش، خصائص الضحية، خصائص التنظيم).

- ظهور العنف في مكونات العلاقة بين المتحرش والضحية: تظهر وتتكسر المضايقات

من طرف المتحرش مقابل استجابة سلبية متكررة أيضا للضحية يؤدي إلى تحول هذه

المضايقات إلى انتظارات متوقعة من الطرفين.

- ظهور عدم توازن لدى الضحية: أي أن الضحية يصبح عاجزا عن فهم الوضعية التي

يعيشها، فلا يجد تفسيراً منطقياً لسلوك المتحرش ولا حتى للتوضيحات التي قد يقدمها له

المتحرش.

- ظهور الشعور بالذنب لدى الضحية: أمام استمرار الاستجابة السلبية للضحية يظهر لديه

اعتقاد بأنه يتحمل المسؤولية عما يحدث له من معاناة.

- ظهور آثار سلبية على الضحية: وأهمها أمراض جسدية مختلف، انخفاض تقدير الذات، اضطراب النوم، العجز عن المحافظة على العلاقات الاجتماعية أو بناء علاقات جديدة، الاكتئاب وقد يؤدي إلى الانتحار.

خامسا: بعض النماذج الأخرى من الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل

تمهيد:

إضافة إلى النماذج الأربعة من الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل الأكثر انتشارا والأكثر خطورة والأكثر تناولا من طرف الدراسات الأكاديمية، عرف بعض الباحثين نماذج أخرى أقل انتشارا وهي الملل في العمل (Bore out)، اجهاد الشفقة (epuise ment compassionnel)، والادمان على العمل (Workaholisme)، وفي ما يلي عرضا عن هذه النماذج:

#### 1- الملل في العمل (Bore out):

بعد ظهور الاحتراق النفسي في العمل في أوساط البحث الأكاديمي ظهرت عدة مصطلحات أخرى لتشير إلى أنواع مختلف من الانهاك، ومنها الملل في العمل (Bore out)، والتسمية مشتقة من الفعل (to bore) بمعنى الملل أو الضجر أو السامة. واستخدم هذا المصطلح للإشارة إلى الإرهاق الملاحظ لدى الأفراد الملزمين بشغل مناصبهم رغم عدم وجود نشاطات أو مهام تغطي كامل الوقت الذي يشغلونه في مناصبهم. وتساهم عدة عوامل في ظهور هذا النوع من الاجهاد منها: (Chaplle,F. 2018. P 28)

- العوامل الفردية: ويتمثل في أن الفرد يشعر بأنه تم تقييم كفاءته بشكل زائد نسبة إلى المنصب الذي يشغله للمنصب أو الشعور بأنه يتم استخدامه من طرف المنظمة في مستويات أقل من قدراته وكفاءاته.

- العوامل التنظيمية: وتتمثل في انخفاض النشاط في المنصب الناتج عن نوع معين من التسيير، غموض الاستشراف المتعلق بمستقبل المنظمة، انخفاض مستوى عبء العمل الناتج عن إعادة التنظيم.

ومن الآثار المتعلقة بالملل في العمل هي:

- التأخر والغياب عن العمل ومغادرة العمل مبكراً.
- الشعور بالذنب الناتج عن عدم المساهمة في العمل.
- انخفاض تقدير الذات، وانخفاض الرضا في العمل وزيادة الصراع التنظيمي.
- انخفاض الأداء الفردي في العمل.
- ظهور سلوكيات غير منتجة وحتى سلوكيات معرقة للإنتاج.
- كما يرتبط الملل في العمل بأعراض اكتئابية، القلق، وسلوكيات الإدمان.

## 2- إجهاد الشفقة (epuise ment compassionnel):

تعرف الشفقة لغويا بأنها شعور بالرحمة اتجاه مأساة الآخرين. من المنظور النفسي يضم هذا المصطلح مكونين اثنين وهما: التعاطف ويعني القدرة على الأخذ بعين الاعتبار

معاناة الآخرين، ويتكون التعاطف بدوره من بعدين اثنين، بعد انفعالي يتمثل في القدرة على تحديد انفعال الآخرين، وبعد معرفي يتمثل في القدرة على فهم انفعال الآخرين وانعكاساتها. أما البعد الثاني للشفقة فيتمثل في الرغبة في تقديم المساعدة للآخرين.

استخدم مصطلح اجهاد الشفقة لأول مرة من طرف (Joison, C. 1992) لوصف حالة خاصة من الانهك التي لاحظتها لدى الممرضات. طور (Figley. 1995) نظريته حول هذا المفهوم لتفسير ظهور أعراض اجهاد الشفقة التي تضم انهيار القدرات التعاطفية المقترن بأعراض من مستوى متلازمة الضغط ما بعد الصدمة.

### 3- الإدمان على العمل:

يعتبر الإدمان على العمل من سلوكيات الإدمان التي لوحظت في بيئة العمل، تم استخدام هذا المصطلح لأول مرة من طرف (Waynes, C. 1968) وهو يؤدي في غالب الأحيان إلى معاناة الاحتراق النفسي. يتأسس الإدمان على العمل على شعور الفرد بوجود العمل عقب حالة من الضغط تظهر خلال الفترات التي لا يجد فيها الفرد أي نشاطات ليؤديها.

يتميز الفرد المدمن على العمل بالتزام وظيفي مرتبط بحالة ضاغطة، أي يصبح القيام بنشاطات مهنية ضرورة مستمرة. وبالتالي يفقد الاهتمام بكل ما هو لا يتعلق بالعمل. وتتمثل العوامل المتعلقة بالإدمان على العمل في ما يلي:

- عوامل بيئية: وهي تنظيمية بالدرجة الأولى وتتمثل في دفع الأفراد إلى أداء ساعات إضافية من العمل، كما ترتبط أيضا بتطور التكنولوجيات الجديدة في الاعلام الآلي وفي الاتصال التي تسهل الاتصال المستمر بمحيط العمل (عدم الفصل بين الحياة المهنية والحياة الخاصة).

- عوامل فردية: يميل بعض الأفراد إلى الالتزام المفرط بالعمل بسبب ميلهم إلى النجاح والابداع.

## المحور الثالث: تقييم ومعالجة الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل

تمهيد:

تسعى المنظمات إلى الحفاظ على صحة وسلامة العاملين من الأخطار النفسية والاجتماعية، فمن جهة تعتبر هذه الأخطار مكلفة جدا للمنظمات نظرا لتأثيراتها السلبية الواسعة (انخفاض مستوى الأداء، ارتفاع معدلات الغياب، حوادث العمل، العطل المرضية، ... الخ). وتندرج سياسات المنظمات في مواجهة الأخطار النفسية والاجتماعية ضمن ثلاثة محاور وهي التقييم، الوقاية والتدخل، إلا أن هذه المواجهة في حد ذاتها تتوقف على طبيعة استجابة المنظمة لهذا النوع من الأخطار.

### 1- استجابات المنظمات للأخطار النفسية الاجتماعية

تتوقف إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية على طبيعة استجابات المنظمات اتجاه هذه الظواهر، والتي يمكن تصنيفها فيما يلي:

- الإنكار:

هو من بين الاتجاهات الأكثر شيوعا، حيث لا تولي الإدارة أية أولوية للاهتمام بالأخطار النفسية الاجتماعية معتمدة على فكرة أن ظروف العمل في تحسن مستمر تحت تأثير تزايد تدخل القوانين الاجتماعية وضغط النقابات إضافة إلى الرفاهية التي توفرها التكنولوجيا.

- الاعتقاد بأنها حالات شخصية:

يسود لدى بعض المنظمات الاعتقاد أن المعاناة النفسية في العمل هي حالات فردية محضة، وأنها مؤشر ضعف وهشاشة لدى بعض الأفراد. وبذلك فهي تعتبر الفرد هو المسؤول الأول عنها، ويقع على عاتقه طلب المساعدة والعلاج في إطار شخصي.

- الاعتقاد بأنها مفيدة في مجال التحفيز:

بعض المنظمات تعتبر أن العمل في ظروف مريحة يخفض من دافعية العمال، أما الظروف الصعبة والمعاناة من شأنها أن تدفع بالأفراد إلى توظيف المزيد من قدراتهم وطاقاتهم.

- الاعتقاد بأن التدخل يترتب عليه آثار سلبية:

هذه الاستجابة تبين أن هذه المنظمات تعترف بأن الأخطار النفسية الاجتماعية ظواهر سلبية لكنها تعتقد أنها ظواهر حتمية وأن مناقشتها يؤدي إلى الإخلال بالتنظيم.

- الاعتراف بأنها ظواهر سلبية يجب معالجتها:

القليل من المنظمات التي تنظر بموضوعية إلى الأخطار النفسية الاجتماعية، وهي عادة تلك المنظمات التي تتمتع بثقافتها بتقاليد وقيم اجتماعية عالية، أو تلك المنظمات التي

عرفت أحداثا صادمة لمعاناة الأفراد جعلتها تلتفت وتهتم بموضوع الأخطار النفسية الاجتماعية.

## 2- إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية:

تقع مسؤولية إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية على عاتق المنظمة من خلال مصالحها المعنية بذلك مثل لجان النظافة والأمن، الطب الوقائي، طب العمل، الأخصائي النفسي، والمصالح الاجتماعية.

المسؤولية القانونية لإدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل:

لم تدرج القوانين الاجتماعية الجزائية ولا غيرها من القوانين أي تعريف للأخطار النفسية والاجتماعية في العمل ولم تستخدم هذا المصطلح في تناولها لتحديد المسؤوليات في ما يتعلق بالمحافظة على صحة العمال. وكانت تشير إليها ضمن الأخطار المهنية في إطارها التقليدي. إلا أن هذا ينبغي أن تحدد المسؤوليات في هذا الشأن استنادا إلى المبادئ الواردة في هذه القوانين والمتعلقة بحماية صحة العمال ووقايتهم من الأخطار المهنية.

ومن بين هذه المبادئ تلك الواردة بالدستور الجزائري هي: (الدستور الجزائري

المعدل سنة 2020، المواد من 27 إلى 33).

- ضمان عدم انتهاك حرمة الأجبر.

- ضمان عدم التعدي على الحياة الشخصية للأجبر وشرفه.

- ضمان حماية الأجير من أي عنف بدني أو معنوي، جسدي أو نفسي، أو أي مساس قد يلحق بكرامته، وسائر أنواع التعذيب والاستعباد أو المعاملات القاسية، اللإنسانية أو المهينة.

- ضمان حق الأجير في الحماية والأمن والنظافة أثناء العمل، والحق في الراحة، والحق في الضمان الاجتماعي والحق في الاضراب.

- ضمان حماية المرأة الأجيبة من جميع أشكال العنف والتحرش داخل الوسط المهني، وضمان استفادة المرأة ضحية هذه الممارسات العدائية من أنظمة التكفل والمساعدة والمرافقة القانونية والصحية.

كما ينص قانون علاقات العمل 11-90 على مسؤولية المؤسسات في ضمان مستوى من الرفاهية والاستقرار الذي يضمن الحفاظ على منصب عمل الأجير، ووقايته من التعرض إلى أي نوع من أنواع المخاطر والأضرار التي قد تؤدي إلى المساس بصحته النفسية أو الجسدية (المادة 35 من القانون السالف الذكر).

كما ينص نف القانون في مادته 40 أنه يقع على عاتق صاحب العمل أو الهيئة المستخدمة مجموعة الالتزامات التالية:

- وجوب احترام كرامة الأجير وعدم انتهاكها أو حتى محاولة النيل منها.  
- حماية حالته الصحية والأخص الجانب النفسي منها من خلال الحرص على الرعاية والمتابعة الصحية.

- العمل على توفير سبل الرفاهية التامة أثناء العمل.

## 2-1- الأطر المتعلقة بإدارة الأخطار النفسية والاجتماعية:

تتدرج الإجراءات التي تلجأ إليها المنظمات في مواجهة الأخطار النفسية الاجتماعية في إطارين هما الإطار الوقائي وإطار الاستجابة للأحداث.

### 2- 1- 1- الإطار الوقائي:

تهدف الوقاية من الأخطار النفسية والاجتماعية إلى الانقاص أو إزالة العوامل المهددة للصحة النفسية للأفراد من بيئة العمل، واقتراح كل ما من شأنه المساهمة في خلق ظروف عمل صحية.

يكون العمل الوقائي استجابة للقوانين والاتفاقيات المتعلقة بالصحة والأمن في العمل والتي تختلف من منظمة إلى أخرى ومن بلد إلى آخر. ويمكن تفعيل إجراءات الوقاية في وضعيات عادية استجابة للمتطلبات القانونية ولسياسة المنظمة أو في وضعيات مواكبة تغيير تنظيمي والتي عادة ما يترتب عنها ظروف عمل حديثة قد تتضمن صعوبات تكيف أو معاناة نفسية مختلفة.

## 2-1-2- الاستجابة للأحداث:

يمكن أن تواجه المنظمة أزمة أو أحداث صادمة تكون لها علاقة بالأخطار النفسية الاجتماعية مثل اضطرابات اجتماعية، اعتداء على موظف، شكوى بخصوص وضعية تحرش، محاولة انتحار أو انتحار. تعتبر هذه الأحداث إطارا خصبا من أجل إجراء دراسة أكثر عمقا باشرِك جميع الأطراف للحصول على بيانات كافية ومفيدة بخصوص عوامل الخطورة النفسية الاجتماعية.

## 2-2- الإجراءات:

سواء في إطار الوقاية أو استجابة للأحداث فإنه يمكن تلخيص الإجراءات التي تتخذها المنظمة في مواجهة الأخطار النفسية والاجتماعية في مرحلتين هما التشخيص والتدخل.

## 2-1-2- التشخيص

يتمثل التشخيص في الإجراءات المتعلقة بجمع وتحليل البيانات الضرورية المتعلقة بعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية، آثارها، وإجراءات الوقاية المتوفرة والمعمول بها في المنظمة. يهدف التشخيص إلى الكشف عن عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وتقييمها، تقييم آثارها على مستوى الأفراد والمنظمة، وتقييم أيضا إجراءات الوقاية المتوفرة والمعمول بها. وبذلك يسمح التشخيص بالتمييز بين البيئة الصحية والبيئة المرضية، وبين

الأفراد الذين يعانون نفسياً والأفراد الذين يتمتعون بصحة نفسية جيدة، وبين الأفراد الذين يستخدمون طرقاً ملائمة في المواجهة وأولئك الذين يفتقرون إليها، كما يسمح بالتمييز بين إجراءات الوقاية الفعالة والإجراءات غير المجدية.

#### - مؤشرات التشخيص:

تعتبر المؤشرات العنصر الأساسي في التشخيص وهي تتمثل في جمع البيانات في مجالات مختلفة تتعلق بالأخطار النفسية والاجتماعية ويوجد ثلاثة أنواع من المؤشرات هي:

\* مؤشرات مدركة وهي تعبر عن البعد الذاتي لوضعيات العمل ويتم الكشف عنها باستخدام مقاييس التقرير الذاتي التي تقيس درجة المعاناة النفسية للأفراد في العمل أو درجة إدراكهم لعوامل الأخطار النفسية والاجتماعية.

\* مؤشرات تنظيمية: مثل التغيب، توقيت العمل، حركة الأفراد، العلاقات الاجتماعية، تنظيم العمل والإنتاج، ويتم الحصول عليها بالاطلاع على السجلات الإدارية ومحاوره المسؤولين.

\* مؤشرات تتعلق بالصحة والأمن في العمل: مثل حوادث العمل، أحداث العنف والتحرش، حالات مرضية، نشاط المصالح الصحية، ويتم الحصول عليها من سجلات المصالح الصحية والإدارية.

## - أدوات التشخيص:

في عملية التشخيص يتم استخدام أدوات قياس مختلفة وذات مصداقية علمية من أجل جمع البيانات، مثل : مقاييس الضغط المهني المختلفة، العنف والتحرش النفسي في العمل، والاحترق المهني. كما يوجد مقاييس تضم عدة نماذج من هذه الأخطار مثل: استبيان كوبنهاغن (Copenhagen Psychosocial Questionnaire : COPSOQ) وكذلك الاستمارات والملاحظة في مكان العمل ومراجعة السجلات المختلفة (الحوادث، الشكاوى، الغيابات، السجلات التأديبية، ... وغيرها). مثل هذه الأدوات تستخدم خاصة في الإطار الوقائي، أما المقابلة فتستخدم في الدراسات المعمقة عقب حدوث مشكلة صحية (حادث عمل أو مرض مهني)، أو أحداث عنف أو تحرش.

## 2-2-2- التدخل:

يعتمد التدخل على نتائج التشخيص ويكون إما على مستوى التنظيم أو على مستوى الأفراد.

## - على مستوى المنظمة:

يكون من خلال التقليل أو إزالة العوامل التنظيمية التي حددها التشخيص والمسببة للمعاناة النفسية للأفراد مثل تدعيم قدرة الفرد على التحكم في وضعية العمل، أو تنويع المهام.

- على مستوى الأفراد:

يتعلق الأمر بالتدخل على مستوى الأفراد الذين أدى التشخيص إلى تحديد مواطن هشاشة لديهم. أو التدخل على مستوى جميع الأفراد إذا كانت العوامل التنظيمية الذي كشف عنها التشخيص تتعلق بطبيعة العمل التي يصعب تعديلها. ويكون التدخل من خلال التكوين، المرافقة، وتسهيل الحياة الاجتماعية والمهنية.

- التكوين: ويستهدف تحسين قدرات الأفراد على مواجهة الأخطار النفسية الاجتماعية.

- المرافقة: يتعلق بالأفراد الذين يعيشون مراحل متقدمة من الآثار السلبية، وتتمثل في مساعدتهم على تجاوز هذه الآثار.

- تسهيل الحياة الاجتماعية: من خلال توفير بعض الخدمات الاجتماعية والصحية والترفيهية، وخدمات استشارية في تسيير شؤون الحياة.

## خاتمة:

لقد تضمنت هذه المحاضرات أهم نماذج الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل وهي الضغط المهني، الاحتراق المهني، العنف في العمل والتحرش المهني، لكن هذا لا ينفي وجود نماذج أخرى عديدة للأخطار النفسية والاجتماعية في العمل أقل انتشاراً وأقل أهمية. إلا أن هذه المحاضرات اقتصرنا على أهم أربعة نماذج منها وهذا لتبسيط الموضوع للطالب للتدرج في فهم هذه الظاهرة. ومن جهة أخرى يتم دفع الطالب إلى التوسع في هذا الموضوع من خلال إنجاز أعمال بحثية متنوعة من أجل الرفع من إمكانياته للتعرف على المؤشرات غير الملموسة التي من شأنها التأثير على الصحة النفسية للعمال، وتحسين قدرته على التفكير في مجال الوقاية منها.

## المراجع:

- 1- عسكر، علي. (2009). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها: الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر. القاهرة، مصر: دار الكتاب الحديث.
- 2- المرسوم الرئاسي رقم 20-442 المؤرخ في 2020/12/30، المتعلق بإصدار تعديل دستوري، الجريدة الرسمية عدد 82، سنة 2020.
- 3- القانون رقم: 90-11 المؤرخ في: 1991/04/21، المتضمن علاقات العمل.
- 4- Aourousseau, C & Landry, S. (1996). Les professionnelles et professionnels aux prises avec la violence organisationnelle.
- 5- Bardou-Roux, J. Paultre, U. (2016). Etude du stress perçu et de l'empathie chez les internes de médecine générale d'Aquitaine. Reperé sur le site : [www.hal.archives-ouvertes.fr](http://www.hal.archives-ouvertes.fr)
- 6-Bureau Internationa du Travail. (2003). Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à coombattre ce phénomène. Genève, Suisse : Organisation International du Travail.
- 7-Chapelle, F. (2018). Risque psychosociaux et Qualité de vie au travail. Paris, France : Dunod.

- 8–Figley,C.R. (1995). Compassion fatigue : coping with secondary traumatic stress disorder. New York, USA : Brunner/Mazel.
- 9–Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn out. Journal of social issue, (1) 30, 159–165.
- 10–Glembiewski, R.T. 1986. The epidemiology of progressive burnout : A primer. Journal of health and human ressources administration, 9, 16–37.
- 11–Hirigoyen, M–F. (2001). Malaise dans le travail : harcèlement moral–démêler le vrai du faux. Paris, France : Syros.
- 12–Hirigoyen, M–F. (1998). Le harcèlement moral : la violence perverse au quotidien. Paris, France : Syros.
- 13–Joinson, C. (1992). Coping with some compassion fatigue. Nurs, 22(4) : 116/20.
- 14–Lazarus, R and Folkman, S. (1984). Strees appraisal and coping. New york, Usa : Springer.
- 15–Lazarus, R. (1966). Psychological stress and the coping process. New york, Usa : Springer.

- 16–Lee, R.T and Ashford, B.E. 1996. A meta–analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of applied psychology*, 81, 123–133.
- 17–Légeron, P. (2003). *Le Stress au travail*. Paris, France :Odile Jacobe.
- 18–Leyman, H. (1996). *La persécution au travail*. Paris, France : Seuil.
- 19–Loyd, C. King, R. Chenoweth, L. 2002. Social work, stress and burnout : A review. *J ment health*, 11, 255–265.
- 20–Maslach, C and Leiter, M.P. (2011). *Burn–out, le syndrome d’épuisement professionnel*. Paris, France : Les Arènes.
- 21–McGrath, J.E. (1970). *Social and psychologick factors in stress*. New York : Holtt Rinehart & Winston.
- 22–Nasse, P. Légeron, P. 2008. *Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail*. Paris, France : La documentation française.
- 23–Neboit, M et Vézina, M. (2003) *Stress au travail et santé psychique*. Toulouse, France : Octares.