

جامعة مولود معمري  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس



العنف النفسي في العمل وعلاقته بظهور المخاطر النفسية  
الاجتماعية  
-دراسة ميدانية على عينة من عمال بلدية عزازقة، بتيزي وزو-

مذكرة التخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس، تخصص عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

- اشراف الأستاذة:

- د/ سعودي ملححة

- اعداد الطالبتين:

❖ حنو نسرين

❖ لعربي سهام

السنة الجامعية: 2023-2024

## كلمة شكر:

نحمد الله حمدا كثيرا يليق بجلالة وكمال صفاته الذي وفقنا وأعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع، ونصلي ونسلم على من لا نبي بعده معلم هذه الأمة ومرشدها.

يطيب لنا أن نتقدم بالشكر الجزيل بعد شكر الله إلى الأستاذة: " سعودية ملحمة " بقبولها الإشراف على هذه المذكرة ومتابعتها المستمرة وتوجيهاتها القيمة. كما نتقدم بالشكر الجزيل أيضا إلى أعضاء لجنة المناقشة حفظهم الله جميعا لتفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة.

كما اشكر كل من ساهم في انجاز هذا العمل سواء من قريب او من بعيد.

## إهداء

قبل الكلام السلام أحسن التحية، تحية الإسلام أهدي ثمرة جهدي إلى  
أول من قدمت من أجل كل شيء دون مقابل "أمي" وإلى من رباني  
وعلمي "أبي" أسأل الله أن يطيل في عمرهما.

إلى مصدر عزة وفخر وكرامة إخوتي في الحياة "أختي فروجة" و "أختي  
الصغيرة نهاد".

و إلى قريبتنا "منور بابو" الذي ساعدني مادياً ومعنوياً يعجز اللسان عن  
التعبير لمدي محبة و امتنان لمساندتي لي، و أسأل الله أن يرحمهم  
ويحفظهم لي إلى أغصان الشجرة أخواتي "لخضر، محند أعرب، عبد  
الغاني".

و إلى كل صديقاتي و أصدقائي الذين ساندوني دون ذكر أسمائهم لأن  
القائمة طويلة. إلى التي شاركتني في هذا العمل "لعربي سهام" التي كانت  
عوناً لي طول السنة، كما أتمنى لها حياة سعيدة لها ولي عائلتها وأشكر  
كل من يعرفني من قريب ومن بعيد.

نسر ين

## اهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وعلى آله وصحبه  
أجمعين والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات أولاً وقبل كل شيء، اهدي ثمرة  
جهدي الى عائلتي المحترمة، الى اطيب و اعذب و اعزام في الدنيا، امي الغالية التي طالما  
كانت سنداً لي في دراستي في كل مراحلها حفظها الله و اطال من عمرها.  
و الى ابي الحاضر في قلبي دائماً رحمه الله و اسكنه فسيح جناته، و الى جميع اخوتي و  
الى اختي الغالية و عائلة زوجها و بناتها و الى الاخوات التي لم تلدهن لي امي صديقاتي و  
الى زميلتي التي شاركتني هذا العمل و الى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل.

## سهام

## ملخص الدراسة:

تناولت دراستنا في معرفة علاقة العنف النفسي في العمل بظهور الضغط المهني لدى عمال بلدية عزازقة حيث تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يتماشى مع طبيعة الموضوع، وذلك على عينة من عمال بلدية عزازقة و التي بلغ حجمها 80 عامل، ومن اجل جمع البيانات تم الاعتماد على مقياس (Leymann) للعنف النفسي في العمل ومقياس كرازاك للضغط المهني، واعتمدنا على الإحصاء الوصفي و الإحصاء الاستدلالي و لقد خلصت الدراسة الى النتائج التالية:

يعاني عمال بلدية عزازقة من مستوى مرتفع من العنف النفسي في العمل ومستوى مرتفع من الضغط المهني مع وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة احصائيا بين العنف النفسي في العمل والضغط المهني لدى عمال بلدية عزازقة.

**الكلمات المفتاحية:** -العنف النفسي في العمل-الضغط المهني-عمال بلدية عزازقة-والمخاطر النفسية الاجتماعية.

**Résumé :**

Notre étude a porté sur la corrélation entre la violence psychologique au travail et l'émergence du stress professionnel chez les travailleurs de la commune d'azazga. Dans cette étude, nous nous sommes appuyés sur la méthode descriptive, qui est en adéquation avec la nature du sujet, sur un échantillon de travailleurs de la commune d'Azazga, qui s'élevait à 80 travailleurs, pour la collecte des données, nous avons utilisé le test de violence psychologique au travail de Leymann et le test de stress professionnel de Kerasak, ainsi que sur les statistiques descriptive et inférentielles.

L'étude a abouti aux résultats suivants :

Les travailleurs de la municipalité d'Azazga souffrent d'un niveau élevé de violence psychologique au travail, en plus d'un niveau élevé de stress professionnel, avec une corrélation positive statistiquement significative entre la violence psychologique au travail et le stress professionnel chez les travailleurs de la municipalité d'Azazga.

**Mots clés:** -violence psychologique au travail- stress professionnel- travailleurs de la municipalité d'Azazga-risques psychosociologique.



# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات:

كلمة شكر:	ا.....
إهداء.....	ب.....
ملخص الدراسة.....	ج.....
فهرس المحتويات .....	د.....
قائمة الجداول:	ه.....
قائمة الأشكال:	و.....
مقدمة:	ز.....

### الإطار العام لإشكالية الدراسة.....

1) إشكالية البحث:	2.....
2) فرضيات البحث:	4.....
3) أهداف الدراسة:	5.....
4) أهمية الدراسة:	5.....
5) تحديد المفاهيم الأساسية المستعملة في البحث:	5.....

### الفصل الثاني: المخاطر النفسية الاجتماعية.....

تمهيد:	9.....
1) تعريف المخاطر النفسية الاجتماعية:	10.....
2) أنواع المخاطر النفسية الاجتماعية:	10.....
3) انعكاسات وآثار المخاطر النفسية الاجتماعية:	11.....
4) الوقاية من المخاطر النفسية الاجتماعية:	12.....
خلاصة الفصل:	14.....

### الفصل الثالث: العنف النفسي في العمل.....

تمهيد:	16.....
1) نبذة تاريخية عن ظهور العنف النفسي في العمل:	17.....

18	تعريف العنف النفسي في العمل:
20	أشكال العنف:
21	أسباب العنف النفسي في العمل:
23	مراحل حدوث العنف النفسي في العمل:
24	اتجاهات العنف النفسي:
25	انعكاسات العنف النفسي في العمل:
27	الأساليب المستعملة للعنف النفسي في العمل:
28	الوقاية من العنف النفسي في العمل:
30	خلاصة الفصل:

## الفصل الرابع: الضغط المهني

32	تمهيد:
33	1) لمحة تاريخية حول مفهوم الضغوط:
33	2) مفهوم الضغوط المهنية:
34	3) النظريات المفسرة للضغوط المهنية:
37	4) أنواع الضغوط المهنية:
37	5) أهمية الضغوط المهنية:
38	6) مصادر الضغوط المهنية:
44	7) آثار الضغوط المهنية:
45	8) استراتيجيات مقاومة الضغوط المهنية:
48	خلاصة الفصل:

## الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للبحث

51	تمهيد:
52	1) الدراسة الاستطلاعية:
52	2) المنهج الدراسة:

52	3	وصف ميدان الدراسة:
53	4	عينة الدراسة وكيفية اختيارها:
56	5	أدوات جمع البيانات:
60	6	أساليب المستعملة لتحليل البيانات:
60	7	حدود الدراسة:
68		<b>الفصل السادس: عرض ومناقشة النتائج</b>
62		تمهيد:
62	1	النتائج:
64	2	تفسير ومناقشة نتائج الدراسة:
69		الاستنتاج العام:
		الخاتمة: Erreur ! Signet non défini.
68		قائمة المراجع
75		الملاحق:

## قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
53	جدول يمثل تمييز خصائص الضغط في نمطين.	01
53	جدول يمثل حجم العينة والمجتمع الأصلي.	02
54	جدول توزيع العينة حسب الجنس	03
54	جدول توزيع العينة حسب السن.	04
55	جدول توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	05
55	جدول توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.	06
59	جدول توزيع العينة حسب الاقدمية في المؤسسة.	07
62	جدول توزيع بنود مقياس كرازاك للضغط المهني.	08
63	جدول يمثل مستوى العنف النفسي في العمل لدى عمال بلدية عزازقة.	09
64	جدول يمثل مستوى الضغط المهني لدى عمال بلدية عزازقة.	10
	جدول يمثل العلاقة بين العنف النفسي في العمل والضغط المهني	11

## قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
36	يوضح دور الفروق الفردية في إدراك الظروف الضاغطة	01

مقدمة

## مقدمة:

ان الكثير من الافراد يقضون معظم وقتهم يوميا في مكان عملهم، وبهذا يكون لديهم بيئة خاصة وعلاقات تنشأ بين الافراد قد تؤثر على صحتهم النفسية والاجتماعية ومن بين هذه المخاطر نجد العنف النفسي الذي يعتبر من اخطر المظاهر تهديدا للعمال كونه ظاهرة مدمرة تجعل الفرد تحت مجموعة من الاضطرابات والمعاناة والاضرار النفسية التي تؤدي بذلك الى خلق بيئة سامة تؤثر على صحة العامل، وبما ان العنف النفسي في العمل يوصف انه شكل من اشكال العنف الخطيرة المنتشرة عالميا يهدد العاملين في بيئة عملهم، الامر الذي جعل الباحثين يهتمون بالموضوع والبحث عن أسباب تلك السلوكيات وكيفية التعامل معها وعن التأثير على العاملين وأدائهم واستقرارهم ما يعيق العمال في المؤسسات الخدمائية بتنمية مهاراتهم وقدراتهم، وبالتالي الوقوع في الضغوط المهنية وتأثيراتها المهنية والتي تعتبر أيضا من بين المخاطر النفسية الاجتماعية التي تؤثر سلبا على العمال.

وهذا ما جاء في هذه الدراسة التي هدفت الى الكشف عن العلاقة بين العنف النفسي في العمل وظهور الضغط المهني وكذا معرفة مستوى كل منهما وذلك من خلال محاولة الإحاطة بجميع نواحي الموضوع وتقسيم الدراسة الى جانبين، جانب نظري وجانب تطبيقي، حيث يحتوي الجانب النظري على 4 فصول: خصص الفصل الأول لتحديد الإطار العام للدراسة من حيث عرض إشكالية الدراسة، طرح التساؤلات، صياغة الفرضيات والأهداف، الأهمية والمفاهيم الأساسية لمصطلحات الدراسة. اما الفصل الثاني تناول ماهية المخاطر النفسية الاجتماعية من حيث التعريف وانعكاسات المخاطر النفسية الاجتماعية وكيفية الوقاية منها.

اما الفصل الثالث تم تخصيصه لعرض متغير العنف النفسي في العمل من حيث تاريخه، تعريفه، اشكاله وأسبابه بالإضافة الى مراحل واتجاهاته وانعكاساته والأساليب المستعملة في العنف النفسي في العمل وأخيرا الوقاية منه.

اما الفصل الرابع تم تخصيصه لمتغير الضغط المهني الذي يحتوي على نبذة تاريخية له ومفهومه والنظريات المفسرة له وانواعه بالإضافة الى الأهمية والمصادر واثاره واستراتيجيات مقاومة الضغط المهني.

اما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد احتوى على فصلين، الفصل الأول لتناول الإجراءات المنهجية احتوى على الدراسة الاستطلاعية ثم منهج الدراسة ووصف ميدان الدراسة، عينة الدراسة وكيفية اختيارها، ومن ثم أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستعملة بالإضافة الى حدود الدراسة. اما بالنسبة للفصل

الثاني في الجانب التطبيقي فتم تخصيصه لعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة من خلال عرض وتفسير النتائج المتوصل اليها لنهي هذا الفصل بوضع استنتاج عام وخاتمة. وعندما تم عرض الجانبين النظري والتطبيقي نتوصل الى وضع مجموعة من الاقتراحات ومن ثمة قائمة المراجع والملاحق التي تم الاستعانة بها لإنجاز هذه الدراسة.

# الإطار العام لإشكالية الدراسة

تمهيد

1. إشكالية البحث
2. فرضيات البحث
3. أهداف البحث
4. أهمية البحث
5. تحديد المفاهيم الأساسية المستعملة في البحث

## 1. إشكالية البحث:

تعتبر بيئة العمل من اهم العوامل التي تؤثر على الشخص في مختلف الجوانب، حيث انه يقضي معظم وقته في العمل وبين زملائه فتشكل بيئة العمل الجزء الأكبر في التأثير على الصحة النفسية سواء كانت للأفضل او للأسوأ، بينما يشكل الموظف الجزء الآخر في تعزيز ودعم الصحة النفسية، وكما ينص دستور منظمة الصحة العالمية (2015) على ان الصحة هي حالة من اكتمال السلامة بدنيا وعقليا واجتماعيا ونفسيا، وكما هي ايضا عبارة عن حالة من التوازن تمكن الفرد من تكريس قدراته والتكيف مع أنواع الاجهاد العادية والعمل بإنتاجية وفاعلية في هذا المجتمع. ولقد أصبح التركيز في الآونة الأخيرة على الصحة النفسية لما فيها من أهمية كبيرة على الفرد وكيفية تأثيرها على المجتمع، حيث ان العمل يرتبط ارتباطا وثيقا بالتأثير النفسي على الفرد وعلى من حوله. خاصة حديثا بعد ان أصبح الانسان يعيش في بيئة تتسم بالتغيير السريع والمستمر الذي يصعب ملاحظته في كافة المجالات لكثرة التحولات والتغيرات في أنماط العمل وأساليب التسيير تجبر العامل على مواكبة هذه التغيرات حيث يجعله معرض للعديد من المخاطر النفسية الاجتماعية التي يعتبر العنف أحد هذه المخاطر (مكناسي محمد، 2007).

يعتبر العنف في مكان العمل من اشكال الاعتداء الجسدي او اللفظي او النفسي الذي يحدث في البيئة المهنية قد يشمل ذلك سلوكيات مثل الالهانات والتهديدات والترهيب والاعتداءات الجسدية والمضايقات وما الى ذلك وهذه مشكلة خطيرة يمكن ان تؤثر سلبا على الصحة العقلية والنفسية والجسدية للموظفين.

ويعد العنف النفسي في العمل من بين الاخطار النفسية الاجتماعية التي ينظر إليها المختصون الأروغوميون انها تسبب للفرد مشاكل نفسية وعقلية واجتماعية في مكان العمل تنشأ هذه الاخطار نتيجة تفاعل الفرد مع عمله في المجال المهني ترتبط بمحتوى العمل وتنظيم العمل ديناميكية العلاقات بين الافراد والمحيط الفيزيقي والسياق الاجتماعي والاقتصادي (luche.2007.p105 عن ايت وارس ليلية، 2019، ص5).

ولقد أشار العيسي و الكيلاني (2014) الى ان ظاهرة العنف و الاعتداء على العمال في مكان عملهم أصبحت ظاهرة مقلقة تستحق الدراسة حيث تبين ان من خلال عام واحد فقط تم تسجيل (1,2) مليون حالة اعتداء على الموظفين في المستشفيات الأردنية و في إنجلترا هذه الحوادث ادت الى خسارة (3,3) مليون ساعة عمل، اما في الولايات المتحدة الامريكية هناك ما يقارب مليون حالة اعتداء تقع في أماكن العمل سنويا في مجال الطب، كما ان العنف النفسي يشترك في وجود كل أنواع العنف، وهذا ان

العنف الجسدي يشمل أيضا تأثير مباشر على الحالة النفسية و نفس الشيء بالنسبة للعنف الجنسي، فالعنف النفسي عاملا مشتركا بين جميع أنواع العنف، ويشير فالنيري FALNERRY (2005) الى ان العنف او السلوك المرتبط به قد يعزي الى عوامل نفسية ترتبط ببنية الفرد، او عوامل اجتماعية ترتبط بالبيئة الاجتماعية للفرد، فالشخص العنيف يحب التهجم على الاخرين و يتصف بسرعة الاثارة والغضب والسلبية، علاوة على ذلك فإن الأشخاص العنيفين لديهم ميل عال للعدائية و أقل شعورا بالذنب وسريعو الغضب وقدرتهم على ضبط انفعالاتهم متدنية (سامي مقلاتي، 2017، ص7).

كما ان هناك نوع اخر من العنف الذي توصلت اليه دراسة (2018) بعنوان "التحرش المخفي في مكان العمل" وأصدرتها منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية خلال مؤتمر صحفي، ان (75.30% ) من الاردنيات (78.5%) من اللاجئات السوريات اللواتي قلن إنهن تعرضن للتحرش بمكان العمل لم يفكرن في اتخاذ إجراءات قانونية ولم يبلغن عن التحرش لخوفهن من فقدان وظيفتهن ويخشين ان يزداد وضع العمل سوءا.

وأیضا في دراسة ايت وراس وخلفان (2015) التي هدفت الى الكشف عن واقع العنف النفسي في العمل لدى مستخدمي قطاع الوظيفي العمومي ببلدية تيزي وزو والتي اثبتت نتائجها ان افراد العينة يتعرضون للعنف النفسي في العمل وهذا تقريبا كل يوم من طرف المسؤولين منذ مدة تتجاوز سنة وهم يتعرضون لوضعيات العنف النفسي من طرف الرجال أكثر من النساء.

فان تعرض العمال الى العنف النفسي في مقر العمل يؤثر سلبا على الفرد ذاته، فعندما يتعرض العامل الى شكل من اشكال العنف يمكن ان يخلق ذلك بيئة سامة ومرهقة مما يولد على ذلك العامل جو ضاغط حيث قد يشعر بالمراقبة او الانتقادات او التهديدات بشكل مستمر مما يؤثر هذا على ثقة العامل بنفسه.

اضافة الى ذلك نجد ظاهرة الضغط المهني المنتشرة في جميع المهن والوظائف، الا انها تتباين في شدتها وطبيعتها من مهنة الى أخرى فقد تبين في تقرير اللجنة الأوروبية للأمن والصحة والعمل ان الضغط في العمل يصيب (28%) من الافراد، أي (41) مليون عامل أوروبي حسب عدة منشورات للمكتب الدولي للعمل (1993) فإن الضغط يؤدي إلى ارتفاع التغيب بسبب المرض والتجديد قبل الاوان للموظفين، والذهاب للتقاعد لأسباب صحية وانخفاض في الانتاج وفي النوعية، وكذا النزاعات بين الاجراء وأرباب العمل. فالتحقيقات بالدول الاعضاء بالاتحاد الأوروبي وفي دول اخرى تبرز ان ما بين (50) و(60%) من مجموع ايام العمل الضائعة متصلة بشكل مباشر او غير مباشر بالضغط. وتقدر كلفة

الضغط للمؤسسات بـ (10%) من الناتج الداخلي الخام بالمملكة المتحدة، وهذه النسبة تتغير في دول الشمال بين (2.5%) في الدانمارك و(10%) بالنرويج في الولايات المتحدة تقارب كلفة الضغط 200 مليار دولار سنويا، بالمؤسسات الشمال الأمريكي. اما في الاتحاد الأوروبي تقدر هذه الكلفة (20) مليار يورو سنويا، وفي فرنسا يقدر المعهد الوطني للبحث والامن هذه الكلفة للمؤسسات وللمجتمع ما بين (0.8 و1.6) مليار يورو سنويا (عن عداد 2014، ص68).

ويوضح المشعان (2000) أن ضغوط العمل تؤثر في أداء العاملين لأدوارهم المهنية المتوقعة منهم وحالتهم النفسية داخل العمل، واضعاف قدراتهم على التواصل مع الآخرين، والتأثير في جودة الخدمات التي تقدم للأفراد.

وكما أظهرت دراسة قوراري (2014) تحت عنوان "الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية، دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية الدوسن" وتوصلت الدراسة الى ان أطباء الصحة العمومية يعانون من الضغط المهني في مكان عملهم.

بما ان ظاهرتي العنف النفسي في العمل والضغط المهني من اهم المخاطر النفسية الاجتماعية التي تؤثر على صحة العامل لذلك جاء هذا البحث لتحديد العلاقة بين العنف النفسي في العمل وظهور المخاطر النفسية الاجتماعية كالضغط المهني لدى عينة من عمال بلدية عزازقة وذلك من خلال طرح التساؤلات التالية: هل يعاني عمال بلدية عزازقة من مستوى مرتفع من العنف النفسي في العمل؟ هل يعاني عمال بلدية عزازقة من مستوى مرتفع من الضغط المهني؟ هل توجد علاقة ارتباطية بين العنف النفسي في العمل والضغط المهني لدى عمال بلدية عزازقة؟ .

## 2. فرضيات البحث:

للإجابة على أسئلة البحث تم صياغة إجابات مؤقتة على النحو التالي:

**الفرضية الأولى:** يعاني عمال بلدية عزازقة بتيزي وزو، من مستوى مرتفع من العنف النفسي في العمل.

**الفرضية الثانية:** يعاني عمال بلدية عزازقة من مستوى مرتفع من الضغط المهني.

**الفرضية الثالثة:** توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة احصائيا بين العنف النفسي في العمل والضغط المهني لدى عمال بلدية عزازقة.

**3. أهداف الدراسة:**

يعد العنف النفسي من المواضيع والقضايا الهامة في الحياة الاجتماعية واحد من المواضيع الجديدة بالبحث والدراسة. إذ تهدف الدراسة الحالية الى الكشف عن مدى تعرض المؤسسة الخدمائية بلدية عزازقة للعنف النفسي في العمل ومدى معاناتهم للضغط المهني، ومن جهة أخرى الكشف عن العلاقة القائمة بين العنف النفسي في العمل والضغط المهني لدى عمال بلدية عزازقة.

**4. أهمية الدراسة:**

يكتسي موضوع البحث أهمية كبيرة خاصة في ظل الاهتمام البالغ الذي أصبح يحيط بظاهرة العنف النفسي في العمل كونه من المواضيع الهامة في مجال العمل مما يترتب عنه من أضرار ومعاناة نفسية.

لهذا تستمد الدراسة أهميتها من الناحية العلمية والعملية:

**✓ الأهمية العلمية:**

- تبرز أهمية العلمية لهذه الدراسة من حيث انها ستلقي الضوء على ماهية العنف النفسي في العمل في المؤسسات الخدمائية، مما يجعل لها قاعدة معرفية تساعد القائمين على المؤسسات الخدمائية الجزائرية على وضع استراتيجيات تساهم في الحد من المخاطر النفسية الاجتماعية، ويساعد على إيجاد بيئة عمل مناسبة للعمال، بالإضافة الى توفير وزيادة معلومات مهمة الى البحث العلمي.

- محاولة اثراء البحث العملي بجمع بيانات كيفية وكمية حول موضوع الدراسة.

**✓ الأهمية العملية:**

- إن التعرف على العوامل والأسباب المؤدية للعنف في المؤسسات الخدمائية، يساعدها على بناء مضامين وقائية وعلاجية تحد من هذه الظاهرة.
- ربما تفتح نتائج هذه الدراسة المجال لدراسات أخرى تتعلق بالعنف النفسي في العمل في المؤسسات الخدمائية من خلال زوايا أخرى ومقاربات أخرى.

**5. تحديد المفاهيم الأساسية المستعملة في البحث:**

**5-1. المخاطر النفسية الاجتماعية:** عرفت المخاطر النفسية الاجتماعية على أنها تلك الظروف السائدة في محيط العمل والتي يمكن أن تشكل ضرر على صحة العامل، كما تجعله يشعر بالإجهاد

وعلى المدى الطويل والأمراض والضرر الجسدي أو الاجتماعي أو النفسي للعمال، دون تضمين المشكلات الشخصية والعائلية التي لا تسببها ظروف العمل مباشرة (بن عمير أمينة، 2023، ص 207). ويعرفها (Genty et autres (2018) على أنها مجموعة من الأخطار التي تضر الصحة العقلية، الجسمية والاجتماعية، يعود سببها إلى ظروف العمل، العوامل التنظيمية والعلاقات الإنسانية في العمل والتي يمكن لها أن تتفاعل مع الوظائف العقلية (عن أوبراهم ويزة، 2019 ص 46). من خلال التعريف السابقة نستنتج أن المخاطر النفسية الاجتماعية تعني العوامل التي تسبب ضغوطات نفسية وتؤثر سلبا على الافراد وعلاقته الاجتماعية.

### 5-2. تعريف العنف النفسي في العمل:

العنف النفسي في العمل هو كل سلوك تعسفي ارادي متكرر في مكان العمل يظهر من خلال استعمال إشارات وألفاظ او كلمات، وكذا العلاقات والتنظيم والذي يعرض شخصا للخطر فيما يخص كفاءته المهنية وعمله وصحته وشخصيته وحياته الخاصة ويخرب او يعكر جو العمل لدى الجماعة، كما يعتبر العنف النفسي في العمل سلوك منحرف وتعسف في استعمال السلطة، وهو إرادة شعورية واعية او غير واعية للإساءة والتخريب والترهيب، ويكون أقل وضوحا وصراحة (P8 ; 2010 ; BEN BRIK).

5-3. التعريف الاجرائي للعنف النفسي في العمل: يشير إلى سلوكيات الضارة أو الإجراءات التي تستخدم لإيذاء او الحاق الأذى بالآخرين على النحو النفسي في بيئة العمل، تشمل ذلك التهديدات والتجاهل والتقييدات والتتمر النفسي، وهو الدرجة التي يتحصل عليها عمال بلدية عزازقة في مقياس العنف النفسي في العمل.

### 5-4. تعريف الضغط المهني:

حسب دليل مصطلحات علم النفس عمل وتنظيم، حالة ذاتية تحدث اضطرابا نفسيا أو جسما التي تؤثر في سلوك العاملين وفي تكيفهم وفي تعاونهم وأدائهم، ومن هذه المؤثرات الشعور بالإحباط الصراع ويؤثر على العلاقات الإنسانية وضعف الحوافز والرقابة وكثرة العقوبات وصعوبة البيئة المادية، حالة يعيشها العاملون داخل التنظيم تؤثر في السير الطبيعي للعمل وفي معنويات العاملين. ويوضح العديلي (1993) ضغط المهني بأنه الجانب النفسي والتغيرات التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات بيئة العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقته وإمكانياته وهذا بالنسبة له يعتبر تهديدا يمارس ضغطا نفسيا عليه (عن عباصرة، مروان محمد بن أحمد، 2008 ص 107).

**5-5. التعريف الإجرائي للضغط المهني:**

نقصد بمفهوم الضغط المهني لدى العمال في هذه الدراسة، تلك الحالة النفسية المتأزمة والتي تتميز بالضيق، والتوتر والاضطراب نتيجة مواجهة العمال لأعباء وصعوبات مهنية ومشاكل عديدة تتعلق بالمهنة والتي تنعكس سلبا على أدائه وتوافقه النفسي والمهني، وعموما يمكن تحديد مفهوم الضغط المهني لدى العمال اجرائيا من خلال الدرجات التي يحصل عليها العمال على مقياس الضغط المهني.

## الفصل الثاني: المخاطر النفسية الاجتماعية

1. تعريف المخاطر النفسية الاجتماعية.
2. أنواع المخاطر النفسية الاجتماعية.
3. انعكاسات المخاطر النفسية الاجتماعية.
4. الوقاية من المخاطر النفسية الاجتماعية.

خلاصة

**تمهيد:**

تعتبر المخاطر النفسية الاجتماعية من بين الامراض المهنية التي أصبحت تهدد صحة وسلامة العمال، وان التعرض لهذه المخاطر يتزايد باستمرار في كل انحاء العالم، بالإضافة الى ان هذا الموضوع كان ومازال في صدد اهتمام العديد من الباحثين نظرا لما يحتويه من اثار سلبية على صحة الموظف الجسدية والنفسية بالإضافة الى أدائه.

وعليه سننظر في هذا الفصل الى التعرف على مفهوم المخاطر النفسية الاجتماعية واهم أنواعها، واثار المخاطر النفسية الاجتماعية وكيفية الوقاية منها.

## 1. تعريف المخاطر النفسية الاجتماعية:

يمكن تعريف المخاطر النفسية انها تلك الضغوطات الإنسانية التي تحصل من جراء تنفيذ استراتيجية المؤسسة، وتأخذ أشكال مختلفة كالقلق والضغط، العنف، العبء الذهني وسوء الاتصال... وغيرها التي تنتقل بشكل مختلف بين الموظفين حسب موقعهم في المؤسسة (عبد المليح نقبيل، 2023، ص16).

اما المخاطر الاجتماعية فتعرف بانها كل ما يؤثر في التفاعل والتماسك الاجتماعي بين الافراد نتيجة عدم الالتزام بمعايير المجتمع.

ومن التعريفين السابقين يمكن ان نستنتج ان المخاطر النفسية الاجتماعية في العمل هي ممارسات تنظيمية غير سوية تؤثر على التوازن النفسي للعامل من جهة المناخ الاجتماعي للعمل من جهة أخرى (عومرية، 2017، ص308).

## 2. أنواع المخاطر النفسية الاجتماعية:

### 2-1. القلق:

حالة انفعالية تتميز بشعور عدم الامن وهو اضطراب منتشر كما يعتبر حالة تتميز بعدم الشعور بالسعادة تجاه المستقبل، ويعتبر القلق نتيجة سيكولوجية لتعرض الفرد للضغط ولنقص اشباع حاجاته ويعتبر من أكثر الاعراض السيكولوجية الملحوظة لضغوط العمل (محمد الصبر، 2005، ص 47).

### 2-2. الضغط المهني:

هي ظروف واحداث غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل فتأثر على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم احاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية والجسدية او كليهما معا (الرشيدي هارون، 1999، ص 53).

### 2-3. الاكتئاب في العمل:

يعرف الاكتئاب بكونه اضطراب مزاجي يسبب شعورا دائما بالحزن وفقدان الاهتمام، ويسمى أيضا اضطراب اكتئابي او اكتئابي سريري، وهو يؤثر على شعور الشخص وسلوكه ويمكن ان يؤدي الى مجموعة متنوعة من المشاكل العاطفية والجسدية، وقد يواجه الشخص صعوبة في القيام بأنشطة يومية وأحيانا قد يشعر كما ان الحياة لا تستحق العيش (يوسف ميهوب، 2020، ص135).

**2-4. التحرش المعنوي في العمل:**

حاول العديد من الباحثين المختصين وكذا بعض الهيئات ذات الطابع الاجتماعي تعريف التحرش المعنوي وقد جاءت التعاريف بصيغ مختلفة يمكن ذكر بعض منها:

في الحقيقة يعتبر الباحث السويدي هينز ليمان استاذ في جامعة ستوكهولم، هو اول من استخدم هذا المصطلح في بداية الثمانيات حيث وضع الملامح العامة لهذه الظاهرة من خلال دراسة اشكالها وكذا صفاتها العامة، وقد عرف التحرش المعنوي على انه عملية مدمرة متكونة من مجموعة من الأفعال العدائية التي تبدو في ظاهرها غير مؤذية الا ان تكرارها يولد نتائج ضارة حيث تتحقق هذه الظاهرة من سلسلة من الأفعال التي تستغرق وقتا طويلا ضد شخص او مجموعة اشخاص محددین (بدر الدين، 2023، ص424).

**2-5. العنف في العمل:**

يمكن تعريف العمل باه أي عمل او السلوك الذي ينحرف عن السلوك المعقول الذي يتم فيه الاعتداء على الشخص وتهديده واصابته بالأذى اثناء عمله وهناك عدة اشكال للعنف في العمل، العنف الجسدي، العنف اللفظي (بكر وفاء، 2015، ص18).

**2-6. الاحتراق النفسي:** يعرف بانه حالة من الاستنزاف والانهك والبدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر للضغوط، ومن اعراضه الإرهاق، الشعور بالعجز وفقدان الاهتمام بالآخرين وعدم الاهتمام بالعمل، الكآبة والسخرية من الآخرين، الشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات (عسكر، 2000، ص 102).

**3. انعكاسات وآثار المخاطر النفسية الاجتماعية:**

تشمل المخاطر النفسية الاجتماعية مجموعة من الآثار التي يمكن ان تؤثر على الفرد والمؤسسة بشكل عام ومن هذه الآثار الاعراض النفسية والاعراض السلوكية والجسدية واثار خاصة بالمؤسسة كتدهور المناخ والنزاعات وحوادث العمل، ونذكرها فيما يلي:

**3-1. المتعلقة بالعامل:**

يمكن ان تظهر المخاطر النفسية الاجتماعية على شكل اعراض عاطفية كالاكتئاب او اعراض سلوكية كالعنف والتحرش والانتحار واضطرابات جسدية مثل: الإرهاق وآلام الظهر وارتفاع ضغط الدم ومرض السكر وتتمثل هذه الاعراض في:

✓ **الاعراض النفسية:** الاجهاد الذي قد يتسبب في حدوث الانهاك المهني والتعب المزمن والتغيب عن العمل ونجد أيضا الاحتراق والكآبة والشعور بالضيق او المعاناة بالإضافة الى نوبات الغضب او الانهيار العصبي في مكان العمل.

✓ **الاعراض السلوكية:** صراعات خطيرة، العنف، التحيز، التحرش، تعاطي المخدرات او الكحول، الانتحار.

✓ **الاعراض الجسدية:** آلام العضلات والمفاصل، اضطرابات النوم، اعراض الجهاز الهضمي، ارتفاع ضغط الدم، امراض القلب والاعوية الدموية، تصلب الشرايين (بكري وفاء، 2015، 19-18).

### 3-2. المتعلقة بالمؤسسة :

قد تتجلى الاثار بالنسبة للمؤسسة على مستوى مجموعة العمل وثم تؤدي الى تدهور المناخ والنزاعات وحوادث العمل، التغيب عن العمل وارتفاع معدل دوران العمل وانخفاض جودة الإنتاج...الخ. هذه الاثار تولد الكثير من التكاليف للمؤسسة ويمكن لهذه التكاليف ان تكون مباشرة او غير مباشرة، استبدال الموظفين، حوادث العمل، الامراض المهنية، انخفاض الإنتاجية، النوعية الرديئة للمنتجات او الخدمات، تدهور الوضع الاجتماعي (بكر وفاء، 2015، ص19).

### 4. الوقاية من المخاطر النفسية الاجتماعية:

تتشكل المخاطر النفسية المهنية للموظفين تهديد وتدهور حالتهم الصحية والتي يمكن ان تؤدي الى مرض او حادث والامر متروك لصاحب العمل للقضاء او الحد من هذه المخاطر لضمان سلامة العاملين وحماية الصحة البدنية والعقلية لهم.

4-1. **الوقاية الأولية:** هي تجنب وقوع الخطر بمعنى العمل على إزالة الأسباب وعوامل الخطر قبل وقوع الحادث.

4-2. **الوقاية الثانوية:** وهي تجنب الضرر والكشف المبكر (الفحص) والاستجابة (على سبيل المثال تحديد العمال الذين يعانون من الحساسية المهنية للوقاية من الامراض المزمنة).

4-3. **الوقاية الطبية:** هو ضمان لياقتهم البدنية والعقلية للعامل وتنظيم المراقبة الطبية دورية الزامية في جميع مراحل حياة عمل الموظف بهدف الكشف عن المرض المهني من قبل.

4-4. **الوقاية النفسية:** تهدف الى خفض والقضاء على وجود عوامل مسببة للأمراض في مكان العمل وتنظيم الإدارة وتحديد مواعيد موأتية للعمل القادرة على الوقاية من الامراض الناجمة عن

الضغط والتحرش والاجهاد العقلي المفرط، واطافة الى ذلك تسعى الوقاية النفسية في السيطرة على المخاطر السلوكية الفردية وفي رفع الوعي لوجود المخاطر في حالة خرق لقواعد السلامة والحملات الإعلامية وتعليمات السلامة والتدريب (بكري وفاء، 2015، ص24).

**4-5. الوقاية القانونية:** وذلك من خلال وضع لوائح إجبار ارباب العمل والعمال على تطبيق تدابير السلامة اللازمة للوقاية من المخاطر المهنية فان تقييم المخاطر المهنية مفروضة على جميع أصحاب العمل في قانون العمل، باعتبارها تقوم بتجديد أولويات جميع المخاطر المحتملة داخل المنشأ (بكر وفاء، 2015، ص25).

**خلاصة الفصل:**

تعتبر المخاطر النفسية الاجتماعية من بين أكثر المخاطر المهنية المنتشرة في بيئة العمل والتي تواجه الموظفين والمؤسسات سواء كانت صناعية او خدماتية. ولقد تم التطرق في هذا البحث الى الاخطار النفسية الاجتماعية ومحاولة التعرف عليها وذكر اهم أنواعها، بالإضافة الى انه تم التطرق أيضا الى الانعكاسات التي تنتج من خلالها وكيفية الوقاية منها للحفاظ على السلامة المهنية للعامل من خلال معالجة ظروف العمل التي يعمل بها وتحسينها وتوفير الامن له.

## الفصل الثالث: العنف النفسي في العمل

تمهيد:

1. نبذة تاريخية عن ظهور العنف النفسي في العمل.
2. تعريف العنف النفسي في العمل.
3. اشكال العنف النفسي.
4. أسباب العنف النفسي.
5. مراحل العنف النفسي في العمل.
6. اتجاهات العنف النفسي في العمل.
7. انعكاسات العنف النفسي في العمل.
8. الأساليب المستعملة للعنف النفسي في العمل.
9. الوقاية من العنف النفسي في العمل.

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

أصبح العنف النفسي في العمل مشكلة عالمية تؤثر على أماكن العمل والمجموعات المهنية في جميع أنحاء العالم، واعتبر من المواضيع الهامة ذات أولوية التي تشغل الباحثين كونه يؤدي الى عدم الاستقرار الوظيفي وهذا ما جعل هذا الموضوع احدى المخاوف الكبرى في العمل، نظرا للخطورة التي تكتسي ظاهرة العنف النفسي في العمل.

وعلى هذا الأساس سنحاول في هذا الفصل الخاص بالعنف النفسي في العمل، التطرق الى بعض العناصر المرتبطة به، انطلاقا من عرض نبذة تاريخية حول العنف النفسي في العمل ثم التعريف، ذكر أشكال وأسباب ومراحل العنف النفسي في العمل بالإضافة الى ذكر اتجاهاته وانعكاساته.

### 1. نبذة تاريخية عن ظهور العنف النفسي في العمل:

يعود الاهتمام بظاهرة العنف النفسي في العمل خلال سنوات (1960) من طرف (Heinemann ;1960) وهو طبيب سويدي مختص في الامراض العقلية ومهتم بدراسة السلوك العدوانى لدى الانسان، ليعني به مختلف السلوكات العدائية التي تتبناها جماعات الأطفال بالمدرسة، وفي عام (1969) لما كان هذا الطبيب في زيارة لمدرسة ابتدائية، لاحظ خلال تواجده مشهدا أفزعه، فقد رأى مجموعة من الأطفال طفلا واحدا في ساحة المدرسة، ولقد مر الطفل الهارب أمام الطبيب بدون توقف بل سقطت من احدى حزمته فلم يعر لها أي اهتمام وواصل جريه خوفا من ملاحقته من طرف الأطفال الذين توقعوا لمجرد رؤية هذا الطبيب، وهذا المشهد اثر كثيرا على الطبيب (Heinemann) الذي تساءل عن ماهية درجة الخوف والفرع اللذان وصل اليهما هذا الطفل الهارب. ولماذا لم يلجأ بصفة تلقائية للإنسان الراشد الوحيد الموجود بذلك المكان ليحتمي به؟ ما هو نوع العلاقة المعقدة التي تربط هؤلاء الأطفال في ساحة المدرسة اثناء فترة الاستراحة؟ ثم ما هي اليات السيطرة والتحكم والتخويف المتبناة في وسط هذا المجتمع من الأطفال؟ ولقد فسرها (Heinemann) على انها اعتداءات وحرشات بين أطفال المدارس (عن أيت وراس ليلية، 2019، ص 52).

وفي حوالي سنة (1971) زاد الاهتمام بظاهرة العنف النفسي في العمل من طرف الدول الانجلوسكسونية التي اطلقت عليه (the mobbing)، حيث استعمله (konrad lorenz ;1971) وهو مختص نمساوي في دراسة سلوك الحيوان في وصف مجموعة من الحيوانات تهاجم حيوانات أخرى، وقد ذكرت المراجع العلمية بانه تم وصف و لأول مرة حالات التحرش النفسي في العمل عام (1976) من طرف (Brodsky) وهي طبيبة أمريكية مختصة في الامراض العقلية التي اهتمت في بداية دراساتها بتحليل أسباب حوادث العمل و الضغط النفسي و مشقة جو العمل و ظروفه مشيرة الى إمكانية دراسة أسباب العنف في العمل والذي اطلق عليه تسمية (the Harassed Worker) (ايت وراس ليلية، 2019، ص52، citépar ; p. 3 ; 2005 ; chantal & al).

وفي مطلع (1980) بدأت ظاهرة العنف النفسي في العمل تغزو المؤسسات الصناعية، إذ استنتج (Heinemann) من خلال دراساته أن هذا النوع من الاعتداءات بدأ يظهر في المؤسسات والشركات السويدية (Eddin , 2008, p 44).

ويعتبر (leymann ;1984) مختص في علم النفس والطب العقلي، كأب ظاهرة العنف النفسي التي أطلق عليها (the mobbing) وهذا من خلال مجموعة ابحاثه عام (1980)، إذ أشار الى ظاهرة

العنف النفسي في العمل كسيرورة مدمرة تتشكل من عدة سلوكيات وعروض عدائية وأثناء ديمومتها وتكرار تشكل آثار سلبية على صحة الفرد. وفي مطلع التسعينات حوالي عام (1996) أشار (leymann) الى ان العنف النفسي ظاهرة يمكن التعبير عنها بعدة مفاهيم كالتحرش النفسي (harcèlement moral) و (the bullying) كما أشار الى مفهوم (the bullying) الذي استخدم اكثر في وصف وضعيات العنف بين المراهقين المتدمسين (عن ايت وراس ليلية، 2019، ص53، jeannean, 2014, p13 )

ولقد مهدت اسهامات (leymann) في مجال البحث حول ظاهرة العنف النفسي في العمل الى جلب اهتمام العديد من الباحثين، اذ في هذا الصدد نشرت الطبيبة الفرنسية المختصة في الامراض العقلية (Hirigoyen) عام (1998) كتاب بعنوان (le harcèlement moral ; la violence perverse au quotidien) الذي سمح بتوسيع و بموضوعية هذه الظاهرة ومهد لوضع المشاريع الأولى لإصدار قوانين ردعية ضد ظاهرة التحرش النفسي في الوسط المهني لاسيما بفرنسا التي ظهر بها لأول مرة قانون يعاقب على الظاهرة سنة (2002) (عن ايت وراس ليلية، 2019، ص142،53، Stéphanie،2012, p142,53).

## 2. تعريف العنف النفسي في العمل:

قبل التطرق الى مفهوم العنف النفسي في العمل سنحاول أولاً تقديم تعريف لكل من العنف والعنف في العمل:

### ✓ تعريف العنف:

يعرف العنف من الناحية اللغوية بانه: " الخرق بالأمر وقلة الرفق به والتعنيف يعني التوبيخ والتفريع واللوم " (ابن منظور، 1992، ص257).

اما من الناحية الاجتماعية هو "استخدام الضغط او القوة او الاستخدام غير الشرعي او غير المطابق للقانون الذي من شأنه التأثير على إرادة فرد ما " (احمد زكي بدوي، 1986).

### ✓ التعريف الاصطلاحي للعنف :

إن العنف هو كل فعل ظاهر ومستتر مباشر وغير مباشر مادي أو معنوي، لإلحاق الأذى بالنفس أو بالأخر أو بالآخرين سواء كانوا الأقارب أو غير الأقارب، كما أن العنف هو وسيلة للتعبير وتحقيق القدرة وتأكيد الذات عندما يفقد الفرد الشعور بالأمان والإحباط وتدهور القيم الاجتماعية نتيجة لغياب قيم العدالة وفقدان الاعتبار وغياب السلطة الضابطة للسلوك وبعد العنف من مظاهر الصراع، وهو

يتدرج من صراع بسيط إلى صراع عنيف، وقد يتطور العنف فيبدأ بالسب والضرب وينتهي بالقتل أو الشروع فيه (معتوق، 2012، ص 18).

ويمكن تعريف العنف بشكل عام على انه: سلوك او فعل يتسم بالعدوانية يصدر عن طرف قد يكون فردا او جماعة او طبقة اجتماعية او دولية بهدف استغلال طرف اخر واخضاعه في إطار علاقات قوة غير متكافئة اقتصاديا واجتماعيا وسياسيا، مما يتسبب في احداث اضرار مادية او معنوية او نفسية لفرد او لجماعة او لطبقة اجتماعية او لدولة اخرى (إيلي عبد الوهاب، 1994، ص19).

نستنتج من التعاريف السابقة ان العنف لا يخرج عن إطار التسبب بالإضرار بالأخرين وذلك من خلال استخدام وسائل القهر والقوة او التهديد.

### ✓ تعريف العنف في العمل:

للعنف في العمل عدة تعريفات مختلفة نذكر منها:

عرفه محمد سعد (2012) على انه هو أي فعل عدواني ضد الموظف بخلق عمل عدائية، ولا يقتصر على الإيذاء البدني او النفسي، بل يشمل التهديد والتحفيز والمكالمات السيئة والتحرش.

وكما عرفه مؤتمر العمل الدولي (2019) للقضاء على العنف والتحرش في عالم العمل على انه "أي تصرف احادي الطرف من أي شكل كان سواء كان شفهي او جسدي او طوعي او تعسفي او غير مقبول او متكرر او عرضيا، يمس بحقوق العامل وكرامته الجسدية او المعنوية ومن شأنه ان يؤثر على صحته الجسدية او النفسية او يتهدد عمله، ويمكنه حتى ان يؤثر على المناخ المهني او على محيطه الشخصي خلال تنفيذ عقد عمل او في مكان العمل.

وعرفت الهيئة التنفيذية للسلامة المهنية (2015) المملكة المتحدة العنف في مكان العمل على انه عارض يساء فيه لعامل، أو يهدد خلاله، أو يعتدي عليه من قبل أحد الاشخاص في ظروف ناشئة عن عمله، ويمكن أن يكون المعتدون مرضى، أو زبائن، أو حتى زملاء العامل (اورد في منظمة العمل العربية، 2015).

انطلاقا مما سبق نستنتج ان العنف في العمل مجموعة من السلوكيات العدائية والتصرفات التي يتعرض لها العامل في مكان عمله، تؤثر عليه سلبا.

### ✓ تعريف العنف النفسي في العمل:

لقد عرف (leymann) العنف النفسي في العمل على انه "عملية تدميرية مكونة من أفعال عدائية، قد تبدو بدون معنى ولكن بتكرارها تصبح مؤذية تلحق اضرار نفسية على الفرد" (عن زهية بعلي، 2010، ص 50).

ويعرف العنف النفسي في العمل حسب Hirigoyen على انه كل فعل وسلوك او فعل تعسفي يظهر بصفة عامة عن طريق سلوكات وكلمات وأفعال وإشارات وكتابات والتي يمكن ان تمس بالشخصية والوحدة الجسمية والنفسية للشخص وتضع عمله في خطر كما تؤدي الى خلق محيط عمل متدهور (رقية، 2021، ص 133).

يتضح من خلال التعريفات السابقة ان العنف النفسي في العمل هو سلوك عدائي مقصود يصدر من أحد الأفراد اتجاه آخر إذ تصبح صحته النفسية والجسمية معرضة للخطر.

### 3. أشكال العنف:

**3-1. العنف الجسدي (البدني):** هو أي فعل يصدر من أحد بقصد إلحاق الأذى او الإصابة او الضرر الجسدي بأحد الافراد الاخرين وبشكل يجاوز المألوف من التربية والتهديب، كالصفع علة الوجه والركل بالقدم والحرمان من الطعام او الشرب والحاجات الضرورية لفترات معينة وقد يصل للجرح والحرق والتكسير وتسميم أحد الأفراد وسجنه وقد يصل للقتل (عوض، 2020، ص 50).

**3-2. العنف اللفظي:** كما هو موضح من العنوان انه عنف يهدف الى الايذاء من الاخرين عن طريق الكلام والالفاظ السب والشتم والتحقير، وليس استخدام العنف البدني او غيرها من الأنواع التي تلحق الضرر بالآخرين و ذلك دون استخدام العنف اللفظي، ونجد ان هذا النوع من العنف عادة ما يسبق العنف البدني، فالإنسان هنا يعد في محاولة الى كشف قدرات وإمكانيات الافراد الاخرين، وذلك قبل الاقدام على العنف البدني و يقف عند حدود الكلام الذي يرافق الغضب والشتم والسخرية والتهديد، وذلك من أجل الايذاء او خلق جو من الخوف وهو كذلك يمكن ان يكون موجها للذات او الاخرين (خولة أحمد، 2000، ص 186).

**3-3. العنف الجنسي:** تشير ربا (2015) الى ان هذا النوع من العنف تنتشر أكثر في أماكن العمل التي تقوم فيه الموظفة بخدمة الزبائن والعملاء، ما يضطرها للاحتكاك التعامل بشكل مباشر مع الزبائن، وترتبط حمايتها بأنظمة حقوق الانسان التي تكفل لها الحرية وعدم الاعتداء عليها.

**3-4. العنف النفسي:** ويعتبر من أخطر أنواع العنف فهو عنف غير محسوس ولا أثر واضح له، وهو شائع في جميع المجتمعات وله آثار مدمرة على الصحة النفسية للفرد، وتكمن خطورته في ان القانون قد لا يعترف به، كما ويصعب اثباته ويتمثل هذا النمط من العنف في الالهانات والإهمال والاحتقار والحرمان من الحرية والحرمان من التدخل بالشؤون الخاصة (منير، 2009، ص 34،35).

#### 4. أسباب العنف النفسي في العمل:

تتعدد الأسباب المؤدية لحدوث العنف النفسي في العمل، منها أسباب مرتبطة بالجماعة وأخرى تنظيمية، اقتصادية، فردية وفيما يلي شرح لهذه الأسباب:

#### 4-1. أسباب مرتبطة بالجماعة:

يشير vercamst (2009) الى ان الاسباب الخاصة بالجماعة بصفة عامة تظهر في الاختلافات النفسية والجسمية القائمة بين الافراد، ففي منظمة العمل نجد افراد معاقين جسميا، كما نجد افراد ذوي شخصيات قوية ومسيطرة، وافراد ذوي درجة عالية من الكفاءة يحتلون مكانة هامة في منظمة العمل، وهناك افراد غير راضين عن عملهم بسبب عدم التناسب بين تخصصاتهم والاعمال التي يؤديونها، وافراد يعانون من عقدة النقص والشعور بالخطر مما يؤدي بهم إلى الافراط في مراقبة الاخرين، وافراد لا يتواجدون بصفة دائمة داخل المنظمة، وعدم تقبل جماعة العمل لكل هذه الاختلافات، قد يكوف سببا لظهور العنف النفسي في العمل، ومن بين الاسباب المتعلقة كذلك بالجماعة المنافسة على مراكز العمل والترقية ومحيط عمل جيد وآمن، وكذا المنافسة بين الافراد حول الحصول على تجهيزات جديدة كالحصول على حاسوب ذو جودة عالية، والبحث عن الامتيازات التي تختلف من فرد لأخر، حيث أن بعض هذه الامتيازات قد يسعى البعض إلى الحصول عليها بعدائية شديدة بالمقارنة مع الاخرين، كما يشكل سوء التكيف وعدم توافق الفرد مع معايير وقيم البنية الجماعية في العمل إحدى الاسباب التي تزيد من خطورة التعرض للعنف النفسي (عن عاصمي نبيلة، 2022، ص77،78).

#### 4-2. أسباب فردية:

حسب (Mareau ;Dament ; Leclerc ;Hirigoyen) فان بعض الخصائص الشخصية والعلائقية، تسمح وتساعد في ظهور العنف النفسي كالعيرة ونقص التعاون، وقلة الاحترام اتجاه الاخرين والعداوة الشديدة بين بعض الأشخاص وكذا الخوف من اللاكفاءة والظهور بمظهر الضعيف امام زملاء العمل وعدم كسب اعجاب المسؤولين والاقصاء من العمل وارتكاب الأخطاء المهنية، وهي مخاوف يمكن

ان تظهر بسبب نمط التسيير الذي تنتهجه المنظمة، إضافة الى عوامل أخرى تتمثل إصابة الفرد بالمرض العقلي و اضطرابات في الطبع و المشاكل الشخصية وتعاطي الكحول والمخدرات والأدوية، إضافة الى القلق الذي يرجع الى درجة الضغط الذي تفرضه للمنظمة على العامل فكل هذه الأسباب الفردية تسهل ظهور سلوك العنف النفسي وتغذيته.

#### 4-3. أسباب تنظيمية:

وحسب vercamst (2009) يربط الاسباب التنظيمية بالقلق التنظيمية، إذ أن تنفيذ العمل في جو مصحوب بالقلق يسهل ظهور العنف النفسي بسبب وجود افراد قلقين بشكل مفرط ويستجيبون بطرق سلبية بالمقارنة مع الاخرين، مما يؤدي بمنظمة العمل إلى معاملتهم معاملة لا إنسانية واعتبارهم كآلات وأنهم غير مناسبين لمعمل وبالتالي الاقصاء من العمل، لذا يعتبر الشعور بالقلق السبب الرئيسي للتعرض للعنف النفسي، بالإضافة الى عدم نجاح المسؤولين الذي يظهر عادة في عدة جوانب مرتبطة بالإدارة والتسيير، وارتكاب أخطاء في إيصال المعلومة للعاملين وضعف القدرات القيادية، وكذا انتهاج طرق اتصال سيئة، إذ أن وسائل الاتصال الحديثة المنتهجة من المسؤولين قائمة على الاستماع فقط للأخرين، وانعدام الحوار والاحترام، بالإضافة إلى السياسات الاحتقارية التي يعامل بها المسؤول العامل، الذي ينظر إليه على أنه مجرد آلة للإنتاج ولتحقيق أهداف مسطرة، وفي سبيل تحقيق هذه الاهداف يلجأ المسؤولين إلى انتهاج سياسة التمييز بين العمال وذلك بتفضيل العمال القادرين على أداء كل المهام والقدرة على القيام بأعمال مختلفة، كل هذا يؤدي إلى حدوث صراعات بين العمال والطرده والاقصاء من العمل (عن عاصمي نبيلة، 2022، ص 78).

#### 4-4. الأسباب الاقتصادية:

ويذكر حشلافي (2008) ان من الاسباب الاقتصادية لظهور العنف النفسي في العمل، هي تلك الاسباب الناتجة عن التطور التكنولوجي السريع الذي عرفه العالم، مما أدى إلى الانتقال السريع إلى الاعتماد على طرق عمل أكثر فعالية، مما انعكس سلبا على العمال لاسيما في بعض القطاعات الحساسة مثل قطاع الوظيفي العمومي، أو بعض المؤسسات الاقتصادية ذات استراتيجية خاصة تهدف إلى إبعاد الافراد الغير الضروريين عن العمل، فيصبح انتقاء العمال من خلال الاطلاع على ملفاتهم الطبية وبالتالي إبعاد ذوي الامراض المزمنة، وكذا الذين تحصلوا على قرار بتغيير منصب عملهم من قبل طبيب العمل بسبب صحي، وكل هذا يفسح المجال للمسؤولين بانتهاج سلوكيات العنف النفسي التي تعرف

بالعنف النفسي الاستراتيجي، أي أن المؤسسة تطور سلسلة من الأساليب العدائية تحت غطاء التسيير وذلك من أجل دفع أشخاص للاستقالة أو تسريحهم لانهم أصبحوا يشكلون عبئاً مالياً كبيراً. يتضح مما سبق أن حدوث العنف النفسي في مكان العمل يرتبط بالعديد من الأسباب فمنها المرتبطة بالجماعة وأخرى أسباب فردية، تنظيمية وأخيراً الأسباب الاقتصادية ولهذا وجب البحث ودراستها كون أن العنف النفسي ظاهرة خطيرة، وتكمن أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء ومحاولة معرفة وكشف أسبابها مصدرها في مكان العمل.

### 5. مراحل حدوث العنف النفسي في العمل: (Sara Emad ;2022 ; p45)

في المرحلة الأولى يتعرض الضحايا عموماً لسلوك عدواني يصعب تحديده من خلال كونهم غير مباشرين وسريين للغاية وفي وقت لاحق تظهر المزيد من الأعمال العدوانية المباشرة، ومن الواضح أنه يتم عزل الضحايا ويتم تجنبهم، وإذلالهم في أماكن العمل من خلال جعل أنفسهم أضحوكة بين الزملاء. ويصبح من الواضح أن الضحية تواجه مشاكل في الدفاع عن نفسها إما بسبب عوامل نفسية واجتماعية موجودة بالفعل أو نتيجة للعنف نفسه، وبعد فترة معينة تظهر الوصمة الاجتماعية للضحية وفي نهاية المطاف يمكن استخدام وسائل العنف الجسدي والنفسي.

ويتبع السلوك المسيء نفسياً نموذجاً ويمر بعدة مراحل تختلف باختلاف الوضع الاجتماعي وهذا ما أثبتته بحث (Ieymman, 1990) وقد ميز أن حدوث هذه السلوكيات العنيفة يمر بأربع (4) مراحل وهي:

### 5-1. الحوادث الخطيرة:

تعتبر هذه الحوادث بمثابة مقدمات تدعم سلوكيات العنف النفسي في العمل، ولهذا السبب معظم الحالات يمكن أن تكون هذه السلوكيات نتيجة لصراعات لم يتم حلها، ومن الناحية النظرية المرحلة التمهيديّة قصيرة بينما تكشف المرحلة الثانية عن التصرفات الضارة التي قام بها موظفو الخدمة لتشويه سمعة زميلهم مثل الانتقادات والتعليقات المهنية المخلة بالحياء، الوشاية والكذب، وافتراءات وسلوكيات أخرى مما يؤدي إلى احتقار الضحية لنفسها وتعرضها للتخويف والذل والاهانة، ومنه الشعور بالرعب والفرع في ذاتها.

**5-2. مرحلة إدارة الموظفين:**

تتسم هذه المرحلة بأنها الفترة التي تكون فيها الإدارة عنصراً هاماً في العنف النفسي، ويحدث غالباً بعد تجاهل المرحلة الأولى أو التقليل من شأنها، وبسبب ما وصلت إليه الضحية وتشويه سمعتها، فمن السهل للإدارة أن تسيء الحكم وأن تضع كل اللوم عليها (عاصمي نبيلة، 2022 ص 87).

**5-3. الاستبعاد:**

مع استمرار سيناريو العنف النفسي في مكان العمل، فإن النتيجة المتوقعة ستكون استبعاد الفرد من حياته المهنية قبل التقاعد بوقت طويل ومن الواضح أن هذا الوضع يضر بصحته.

**6. اتجاهات العنف النفسي:**

للعنف النفسي اتجاهات وهي:

**6-1. العنف النفسي ذو اتجاه عمودي تنازلي:**

قد يصدر العنف النفسي من طرف مسؤول ضد تابع، إذ إن هذا الاتجاه هو السائد أكثر داخل منظمات العمل و الاعتداء نفسياً من طرف المسؤول، هي الوضعية الأكثر حدوثاً وتكراراً، حيث يستعمل المديرين أو المسؤول نمط قيادة استبدادي إزاء تابعيهم مما ينعكس عليهم سلباً، لا سيما وأن العمال في هذا السياق "سياق العمل" مستعدون لتقبل أي شيء يحدث وهذا من أجل الحفاظ على عملهم، ويظهر استبداد المسؤول إزاء تابعيه في الوهلة الأولى في شكل تعسف في استعمال السلطة، بمعنى أن المسؤول يستغل وضعيته الإدارية في سلم تدرج الوظائف الإدارية من العليا إلى السفلى، وهذا من أجل التحرش نفسياً على تابعيه.

**6-2. العنف النفسي ذو اتجاه عمودي تصاعدي:**

إن العنف النفسي من هذا النوع يصدر من تابع ضد مسؤول، وهذه الحالة نادرة الحدوث حيث يحتمل أن يكون الاعتداء على المسؤول مصدره خارج المؤسسة، كما يمكن أن يكون أيضاً صادراً من زميل قديم في المؤسسة كانت له وضعية استشارية في المؤسسة.

**6-3. العنف النفسي ذوي الاتجاه الأفقي:**

يحدث هذا النوع العنف النفسي بين زملاء العمل من نفس المستوى في هرمية السلطة وهذا يعود حسب (Hirigoyen) إلى عدة أسباب منها، الاختلافات الموجودة داخل بعض جماعات العمل مثل تواجد

امرأة ضمن جماعة العمل لا يسودها إلا الرجال أو العكس، حيث قد تعاني المرأة العاملة في مثل هذه الجماعة من سلوكيات احتقارية وعدم الثقة بالعمل الذي تقوم به وعدم أخذه بعين الاعتبار (Hrigoyen, 1998, P74).

#### 6-4. العنف النفسي المختلط:

يحدث العنف النفسي المختلط من خلال اشتراك المسؤولين والزملاء في العمل في مضايقة شخص ما عن طريق ممارسة عليه مختلف السلوكيات العدائية. ولقد أثبتت في هذا الصدد دراسات أوروبية أن زملاء العمل هم الذين يعتقدون أكثر في الدول الأوروبية ويتخذ العنف النفسي في فرنسا أكثر اتجاه عمودي وأفقي، وحسب بحث قامت به الجمعية الأوروبية لتحسين ظروف العمل والحياة (1997) اسفرت نتائجه أن العنف النفسي في العمل ذوي اتجاه عمودي تتازلي بنسبة (47%) من الحالات ويأخذ اتجاه أفقي تصاعدي بين التابعين والمسؤولين بنسبة (9%) (ايت وراس ليلية، 2007، p67، cité par Grebot).

#### 6-5. العنف النفسي الاستراتيجي:

يظهر العنف النفسي الاستراتيجي من خلال سوء وعدم تقييم الكفاءات المهنية أو ممارسة ضغوط على العمال في شكل سوء المعاملة، وكلما حدثت هذه السلوكيات داخل مؤسسة العمل أطلق عليها العنف النفسي الاستراتيجي، وهذه التسمية أطلقها اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان بفرنسا (2000) والهدف من خلال هذه التقنية التسييرية المنفذة على العامل هو طرده وابعاده عن العمل.

#### 6-6. العنف النفسي المؤسسي:

يرتكز العنف النفسي المؤسسي، أساسا تنظيم العمل وفق ظروف مقلقة وضاغطة وذلك بأهداف لا يمكن تحقيقها، مع التسابق نحو الكفاءة، كما يفرض على العمال القيام بمجهودات متواصلة ليتعرضوا في النهاية لانتقادات متكررة تشعرهم بالذنب (عن ايت وراس; 2003 ; p 20; Guzeltasciyan).

#### 7. انعكاسات العنف النفسي في العمل:

إن العنف النفسي في العمل له انعكاسات سلبية على الضحية وعلى المنظمة أيضا سنؤكد على الإثارة الضارة لهذا المفهوم على الصحة النفسية والجسدية للضحية ومن هذه العواقب نذكر: (Sarah Emad ; 2022 ; p 52)

## 7-1. التأثيرات على الضحية:

قام (Leymann 1996) بتجمع تأثيرات هذه السلوكيات العدائية إلى خمس فئات بناءً على تأثيرات على الضحية.

✓ التأثير على قدرة الشخص على التواصل بفعالية: رفض المدير السماح للشخص بالتواصل وانتقاد عمله وتهديده لفضيا من أجل إزالته.

✓ التأثيرات على قدرة الشخص على الحفاظ على الروابط الاجتماعية: رفض زملائه التواصل معه وبعض الأحيان يمكن أن يكون ذلك فرضاً على الإدارة وعزل الفرد في غرفة مغلقة.

✓ التأثيرات على قدرة الضحية على حماية سمعته الشخصية: كثرة الشائعات فنجد زملائه يسخرون منه بسبب إعاقة يعاني منها، أو على أساس عرقه، أو يسخرون من أسلوبه التحدث.

✓ الآثار على الحياة المهنية للضحية: عدم منح الشخص مهام جديد أو تكليفه بمهام عادية ليس لها تأثير حقيقي على سير عمل الشركة.

✓ الآثار المترتبة على الصحة البدنية للضحية: وحقيقة تكليف الشخص بمهام محفوفة بالمخاطر، أو مهاجمته جسدياً، وكذلك حقيقة التعرف للأفعال التحرش الجنسي.

## 7-2. التأثيرات على المنظمة:

هذه الآثار الضارة على الضحية تسبب بدورها آثار سلبية على المستوى التنظيمي، وكما يؤدي السلوك العنيف العدائي إلى زيادة معدل مغادرة الموظفين لذا يجب على المنظمة أن تجد بدائل، ويؤدي ذلك إلى زيادة الأعباء المالية المتمثلة في تكاليف التوظيف والتدريب.

وبالتالي فإن السلوكيات العنف النفسي في العمل تؤدي إلى العديد من الآثار السلبية التي تؤدي إلى مغادرة المستهدفين أو غيابهم المتكرر على شكل إجازة مرضية مما يؤثر سلباً على إنتاجية المنظمة. إن هذه المشاكل الصحية التي يعاني منها الضحايا ستؤدي إلى مشاعر سلبية مثل العجز وتدني احترام الذات مما يؤدي في نهاية المطاف إلى خلق مناخ عمل سلبي، ونتيجة لذلك فإن كل ما سبق يكفي لتدمير جميع المهارات الإبداعية ونقص قدرة القوى العاملة الأمانة للعمل (Sarah, 2022; p52-55). (Emad).

### 8. الأساليب المستعملة للعنف النفسي في العمل:

يستخدم المتعدي أو المتحرش عدّة أساليب للهجوم على الضحية المستهدفة بهدف إبعادها عن فريق العمل وتدمير وتخريب علاقاتها المهنية ونجد من هذه التقنيات أو الأساليب ما يلي:  
(djekieur hanane ,2022)

#### 8-1. تقنية الاضطهاد والتضييق:

وتتطوي هذه التقنية حسب (Grèard & Al (2004) على عدّة سلوكيات مثل مراقبة الحضور والعيوب ومراقبة المكالمات الهاتفية والاستماع إليها وتسجيلها ومراقبة الرسائل الإلكترونية...مما يجعل الضحية في حالة من اليقظة والشعور بحالة الطوارئ الدائمة لأن هذه التقنية تهدف إلى تفويض استقلالية وذاتية الضحية التي تفقد حريتها.

#### 8-2. التقنيات العقابية:

يشير إليها (Grèard & Al (2004) إلى أنّ الأساليب العقابية تهدف إلى تهديد المجني عليه بالإقصاء والعقوبات، وهي أساليب تتجلى من خلال عدة سلوكيات، أبرزها إصدار الإنذارات بسبب الأخطاء التي يرتكبها العامل، الدفع غير المعتمد للعمل الإضافي التي يؤديها العامل. فضلاً عن التعويض عن الإجازة المرضية. ورفض الحصول على الإجازة، وطلب الفصل للتقاعد وهو ما يجعل الضحية أيضاً في درجة عالية من اليقظة والخوف، تؤثر هذه الأساليب العقابية على البيئة المهنية للعامل الذي يشعر بالتهديد ويخشى أن يكون هدفاً للأساليب التدميرية، مما يؤدي إلى خلق جو عمل يسوده الخوف.

#### 8-3. تقنيات عزل الضحية عن المجموعة:

تهدف هذه التقنية إلى إبعاد الضحية وفصله عن مجموعته، وهذا ينطوي على سلوكيات معينة، مثل تغيير مواعيد التجمعات في اللحظات الأخيرة، أو تحديد مواعيد وأوقات صعبة ومستحيلة، على سبيل المثال التجمع يوم الجمعة الساعة الخامسة مساءً.

#### 8-4. تقنيات مهاجمة العلاقات الشخصية ومحتوى العمل نفسه:

يتم حسب (Grebote (2007 من خلال الاعتداء على العامل و إساءة معاملته واستبعاد العامل من مجموعة العمل وإفراغ العمل الذي يقوم به العامل من محتواه، وذلك من خلال المضايقات المختلفة التي يقوم بها المتحرش، على سبيل المثال من خلال إصدار أوامر متقطعة وعروض صراعات مثل

توظيف أو استدعاء عامل و عدم إعطائه عملاً يقوم به، فإن استعجال العامل للقيام ما تم التحكم على هذا العمل بأنه عديم الفائدة يدفع العامل إلى إعادة أداء مهمة سبق أن قام بها، متعمداً تصحيح أخطاء غير موجودة، فرض أنشطة على العامل وبعد أن ينتهي من أدائها يتعرض لانتقادات حادة حول كيفية تنفيذ العمل، كما يقوم باستخراج مهام محددة في عقد العمل بمسؤولية وتفويضها إلى عامل آخر أقل كفاءة منه ودون إبلاغه يجعله غير واقعي ويستحيل عليه تحقيق الأهداف، مثل إجباره على القيام بالعمل بشكل عاجل مثلاً خمس دقائق قبل مغادرة العامل للعمل خلال عطلة نهاية الأسبوع.

## 9. الوقاية من العنف النفسي في العمل:

### 9-1. المعلومات والتدريب:

يمكن أن تساعد المعلومات في الحد من انتشار السلوك العدائي داخل منظمة العمل، حيث تساعد وسائل الإعلام في مساعدة الضحايا وتوعيتهم بعدم مسؤوليتهم في مواجهة الأخطاء التي يرتكبونها، يجب أن يستفيد ضحايا العنف النفسي المباشر وغير المباشر من التدريبات المختلفة التي تساعدهم على تعلم كيفية التعامل مع السلوك العدائي في أماكن عملهم. (Djekieur Hanane 2002 p53).

نص قانون العمل الجزائري على المعلومات والتدريب في مجال العمل في المادة (19) التي نصت على المعلومات والتدريب فيما يتعلق بالمخاطر المهنية واجب على صاحب العمل وتصنيف المادة (20) إلى قواعد حماية الصحة والسلامة المتعلقة بالمخاطر المهنية، ويجب إدراج المخاطر المهنية في برامج التعليم والتدريب المهني (قانون العمل الجزائري 2007).

### 9-2. تعيين وسطاء مختصين:

هذا النظام من الحماية محمول في الدول الأوروبية التي تعمل بنظام الوسيط بين طرفي العنف النفسي (الضحية والمنفذ للاعتداء) ويجب أن يكون هذا الوسيط ليس طرفاً في النزاع ولا يمكن للمسير في المنظمة أن يكون وسيطاً لأنه يساهم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في تعريض العامل للعنف النفسي. لكون يمكن أن تربطه علاقة مع المعتدي، ولكي يمارس الوسيط دور فعال في الحماية من العنف النفسي يجب عليه البحث عن دلائل تساعده على تشخيص الوضعية وأن يكون حراً في إصدار قراره وتحكيمه، وليس له إلا سلطة الإقناع.

والجزائر أيضاً تعمل بنظام الوسيط، لكن في حالة فشل مفتشية العمل في إحداث صلح في كل المشاكل والنزاعات التي تحدث بين العامل وصاحب العمل التي قد تأخذ شكل عنف نفسي والوسيط

حسب المادة (10) من قانون العمل الجزائري، هو شخص لا علاقة له بطرفي النزاع ومع أن المادة لا تنص صراحة على طبيعة هذا النزاع بين صاحب العمل والعامل الذي يمكن أن يكون عنف نفسي (قانون العمل الجزائري، 2007، ص6).

**خلاصة الفصل:**

نستخلص مما سبق ان ظاهرة العنف النفسي في العمل من الظواهر الخطيرة كونه من أخطر أنواع العنف ويعتبر قضية معقدة تنشأ من خلال تفاعل عدة عناصر لحدوثه ولهذا أصبح موضوعا هاما للأبحاث ودراسات في مختلف المجالات نظرا لما يشكله من تهديد لصحة العامل المهنية فهو قضية ملحة تحتاج الى معالجة جادة وفعالة يتطلب التصدي لهذه الظاهرة تضافر الجهود بين الإدارة والموظفين وتبني نهج شامل يتضمن لوقاية والتدريب والتصدي الفعال مما يعزز من قدرة الموظفين على الأداء بشكل أفضل.

## الفصل الرابع: الضغط المهني

تمهيد

1. لمحة تاريخية حول مفهوم الضغط المهني.
2. مفهوم الضغط المهني.
3. النظريات المفسرة للضغط المهني.
4. أنواع الضغط المهني.
5. أهمية الضغط المهني.
6. مصادر الضغط المهني.
7. آثار الضغط المهني.
8. استراتيجيات مقاومة الضغط المهني.

خلاصة

**تمهيد:**

الضغوط المهنية وأثارها لم تعد قاصرة على المهنة بعينها، بل أصبحت شائعة في مهن عديدة وفي منظمات متنوعة، لأن الظروف في كثير من المهن تسبب الشعور بالضغط من مهنة إلى أخرى، فان مفهوم الضغط في مجال علم النفس والطب يعتبر العامل الرئيسي في كثير من المشاكل التنظيمية وخاصة مشاكل التسرب الوظيفي والأداء المنخفض بالإضافة إلى انعكاساته الخطيرة على حياة الفرد خارج المنظمة، خاصة ما يتعلق بالبعد الشخصي الذي يتضمن جوانب جسمية نفسية. كما تؤكد الدراسات ان الضغط أصبح حقيقة مخفية في عالم الشغل مس العديد من المهن. وفي هذا الفصل نتعرض لدراسة الظاهرة من خلال تقديم يشمل الخلفية التاريخية للضغوط المهنية، مفهومها، أنواعها والنظريات المفسرة لها ومصادرها والأثار الناتجة عنها، واستراتيجيات التعامل معها.

## 1. لمحة تاريخية حول مفهوم الضغوط:

قد عرف مصطلح (الضغط) استعمالات عديدة عبر الأزمنة المختلفة في القرن الرابع عشر إلى حالات المشقة والضيق والحزن كما استعمل في القرن السابع عشر من طرف الإنجليز للدلالة على حالة الأسى، والصعوبة والشقاء، وفي القرن التاسع عشر أدخل مصطلح في ميدان الفيزياء، لدراسة الأجسام الصلبة للدلال على القوة الداخلية الناشئة داخل الجسم الصلب نتيجة لقوة تهدده، بمعنى القوة الداخلية والدفع.

وفي عام (1914) استعمل "WALTER TAKNON" الدلالة على كل استجابة فيسيولوجية نتيجة للانفعال، وجاء "هانز سيللي" "SELY" عام (1936) ليتحدث عن الضغط على أنه مجموعة من الانفعالات الفيسيولوجية التي يحدثها عدوان على كيان الفرد وتوازنه وهذا من خلال القاعدة التالية: (عدوان + رد فعل غير خاص = ضغط).

واتسع مجال استخدام مصطلح الضغط خلال الأربعينات والخمسينات ليشمل ميدان علم النفس وعلم الاجتماع، قاعدة مهمة لتفسير الاضطرابات النفسية الاجتماعية وكانت نقطة التحول الكبرى والمهمة في البحث حول مصطلح الضغط ظهرت في فترة التسعينات، حيث نشرت عدة ملفات ومراجع بحثية، بالإضافة الى تعدد الندوات والمؤتمرات العلمية التي تناولت موضوع الضغط من جوانبه البيو طبية والنفسية (عثمان يخلف، 2001، ص43).

## 2. مفهوم الضغوط المهنية:

في قاموس علم النفس الاجتماع كلمة الضغط " stress " مأخوذة من الكلمة اللاتينية "stringer" التي تعني سحبه بشدة (عمار الطيب، 1995، ص302).

### فيمكن تعريف الضغوط بأنها:

نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فيسيولوجية استجابة لمجموعة من الضواغط الخارجية (عثمان محمود لخضر، 2005، ص74).

بمعنى أنّ الضغط عملية تبدأ بإدراك الفرد بأنه غير قادر على استيعاب أو مواجهة مصدر الضغط فإنه لن يشعر بالضغط أيّ كان نوعه أمّا إذا شعر الفرد بأنه قادراً على مواجهة مصدر الضغوط فإنه لن يشعر بالضبط كشعور لطالب بانه سيتجاوز الامتحان بدون عناء فإنه لن يشعر بالضغط.

وتعرف أيضا الضغوط المهنية: بانها إفرازات بيئية وتنظيمية تولد آثار جانبية وأجواء مثيرة للقلق والتوتر والإحباط وقد تؤدي هذه الظاهرة التي اثاره قدرات الفرد لتعميق التوازن النفسي ورفع درجات التحمل والتضحية لدى العاملين (عامر خضير الكيسي، 1998، ص 25).

بمعنى الضغط بحد ذاته ليس حالة سيئة، بينما ينافس اعتياديا في سياق سلبي هناك إيجابيات للضغط أن يكون فرصة حينما يتضمن احتمالا للريح لتأخذ على سبيل المثال الأداء المتفوق الرياضي في المواقف الصعبة، حيث أن مثل هؤلاء يستفيدون في الضغط بشكل الإيجابي لرفع أدائهم قدر الإمكان. ومن خلال المفاهيم السابقة نستطيع القول أن كل هذه التعاريف تركز على مجموعة من الظروف التي تحيط بالعامل وتسبب عدم التوافق للعامل ومهنته بحيث تخلق حالة من عدم التوازن النفسي والجسدي داخلهما يؤثر على قدرته على التأقلم والإنتاج.

**3. النظريات المفسرة للضغوط المهنية:** رافق ظهور الدراسات العلمية الخاصة بالضغط ظهور نظريات تعادل تقسي الضغط، تقسم هذه النظريات.

### 3-1. النمط (أ) في مقابل النمط (ب) من الشخصيات:

منذ السبعينات من القرن السابق أصبحت نظرية "مايرنريدمان" و"داري روزمان" واحدة أشهر نظريات الضغط، فقد لاحظ هذان العالمان أن النمط السلوكي (أ) يؤدي إلى الإصابة بالنبوتات القلبية عند الأفراد الذين يتمتعون بصحة جيدة على العموم، أما الأفراد الذين يتسمون بالنمط السلوكي (ب) فإنها احتمال أصابتهم بأمراض القلب قليلة (محمد حسن حمدان، 2008، ص 163).

### ✓ التمييز بين خصائص النمطين:

النمط أ	النمط ب
يتحرك بسرعة.	يتحرك على مهل.
يأكل بسرعة.	يأكل على مهل.
يتكلم بسرعة.	يتمتع بصبر على الدوام.
يشعر بنفاذ الصبر بصورة متكررة.	متعاون ويحب العمل الجماعي.
عدواني يجب المنافسة في العمل.	لا يهتم بالوقت ويتأخر أحيانا.
سهل الغضب والمضايقه.	لا يغضب.
لديه حافز قوي الإنجاز.	يشعر بالرضا عن ذاته على وجه العموم.

ينظر إليه على مؤثر قوي.	ليس مغطى للأنظار.
لا يشعر بالراحة في فترات الفراغ.	يشعر بالهدوء والراحة في وقت الفراغ.
كثيراً ما يحاول أداء مهام عديدة.	يؤدي مهمة واحدة كل مرة.

إنّ الأفراد الذين يندرجون تحت الفئة (أ) كثيراً ما يحققون نجاحاً باهراً، أو كثيراً ما ينالون قدراً كبيراً من التقدير لجهودهم، ولكنهم قد يدفعون ثمناً باهضاً من صحتهم ومشاعرهم، هؤلاء الأفراد نادراً ما يشعرون بعدم الرضا يدفع هؤلاء الأفراد أنفسهم بقوة ويعملون جاهدين على إزاحة الآخرين من طريقهم، أنّ النمط (أ) ليس مقصوداً على العمل والمستقبل المهني فحسب، فأفرادهم يعانون من سوء العلاقات الأسرية ويواجهون مشكلات في باقي العلاقات الشخصية أيضاً، كما أنهم ينفرون القريبين منهم (عامر خضير الكيسي، 1998، ص 25).

### 3-2. نظرية هانز سيلبي "Hans SELEY" (1946):

تعتبر نظرية سيلبي من أقدم النظريات التي حاولت تفسير الضغوط المهنية، إذا انطلق من المسلمة أنّ الضغط متغير غير مستمر، وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص على أساس استجابة للبيئة الفاعلة وهناك استجابة وأنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أنّ الشخص يقع تحت تأثير مزيج وتعتبر أعراض للاستجابة الفيسيولوجية للضغط عالية هدفها الدفاع والمحافظة على الكيان. وحدّد «سيلبي» عدّة مراحل للدّفاع ضدّ الضغط وأطلق عليها أعراض التكيف العامة وهي:

- ✓ **الفرع:** وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبتدئ للضّغط.
- ✓ المقاومة وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يملك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة توازن (وليد السيد خليفة ومراد على العيسى، 2008، ص 151، 152).

### 3-3. نظرية تقدير المعرفي "لازروس Lazarus" (1970):

ترتكز هذه النظرية في تفسير للضغط على أهمية التفكير والعوامل المعرفية للفرد، ومدى مقاومته وقدرته على الصمود والمواجهة، إذا انصبّت اهتمامات وأعمال "لازروس" على التقييم الذهني وردود الفعل تجاه المواقف الفاعلة نتيجة التفاعل بين الفرد والبيئة (فاروق السيد عثمان، 2004، ص 101). وتستند هذه النظرية إلى نوعين من التقدير المعرفي:

- ✓ **التقدير الأول:** إدراك ومعرفة الفرد للأحداث الضاغطة.

✓ **التقدير الثانوي:** هي الطرق التي يتبعها الفرد لمواجهة المشاكل التي تظهر في الموقف وبذلك يمكن القول أنّ هذه النظرية توضح أنّ ما يعتبر ضغطاً بالنسبة لفرد ما لا يعتبر كذلك بالنسبة للآخر لأنه يتوقف على مدى تقييمه المعرفي لهذا الموقف، بالإضافة إلى الخصائص الشخصية للفرد وخبراته الذاتية التي تحمل الضغوط، وحالته الصحية، وكذا عوامل الموقف نفسه نوع التهديد وكمه، والحالة التي تهدد عوامل البيئة الاجتماعية كالتغير الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة.

### 3-4. نظرية "هانز H. Moury" (1987):

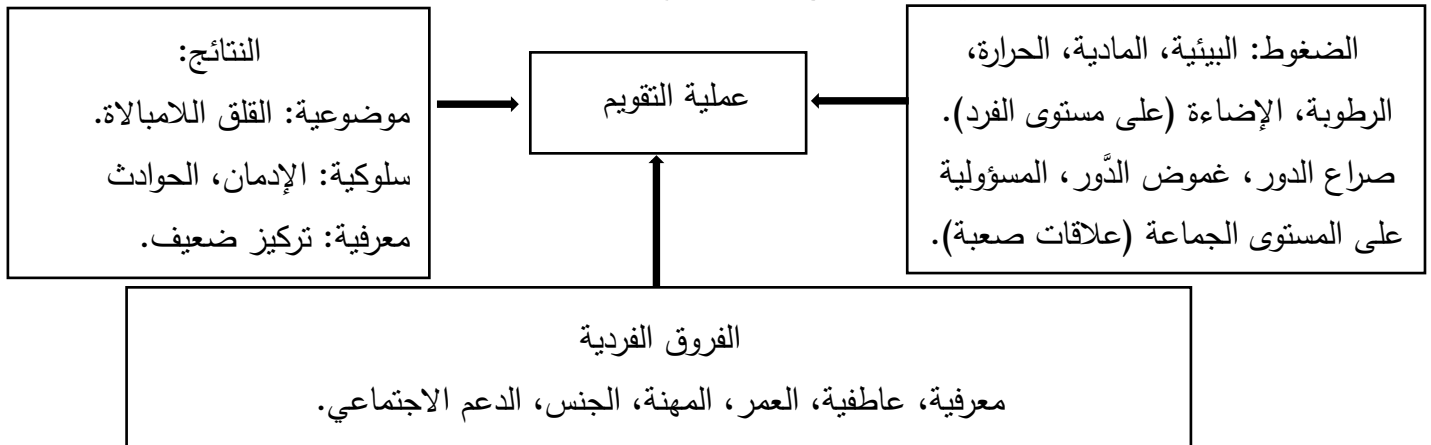
يعتبر "هنري موراي" مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان، على أساس أنّ مفهوم الحاجة يمثل محدّدات الجوهرية للسلوك في بيئة ذلك الشخص والوصول إلى هدف معين، ميز موراي بين نوعين من الضغط هما بيتا (B) وألفا (A):

✓ **ضغط ألفا (A):** يشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي، كما يوضح "موراي" أنّ سلوك الفرد يرتبط بنوع الأول، وعندما يحدث التفاعل بين الموقف، الحافز، الضغط والحاجة النشيطة فهذا يعبر عنه بمفهوم ألفا.

✓ **الضغط (B):** يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد (هارون توفيق الرشيد، 1999، ص58).

### 3-5. نظرية جيبسون زملائه (2003):

يوضح هذا النموذج مصادر الضغوط المهنية وتأثيرها على عملية إدراك الفرد لمستوى الضغط كما يشير هذا النموذج إلى دور الفروق الفردية (المعرفية، العاطفية، البيولوجية) في إدراك الفرد لظروف الضاغطة التي يواجهها وفيما يلي شكل يوضح هذا النموذج (علي معسكر، 2003، ص115).



الشكل رقم (1): يوضح دور الفروق الفردية في إدراك الظروف الضاغطة. (علي معسكر، 2003، ص115).

#### 4. أنواع الضغوط المهنية:

تتعدد المصادر التي يمكن استخدامها في تصنيف الضغوط المهنية فبعض العلماء يقسمونها وفق لآثار المترتبة عليها إلى ضغوطات إيجابية وسلبية.

**4-1 الضغوط الإيجابية:** هي الضغوط النافعة والمفيدة للفرد والمنظمة بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز والدافع للنجاح والإنجاز ويعطي للفرد إحساس بالقدرة على الإنتاج والشعور بالسعادة والسرور. - يعني هذا النوع من الضغط يعتبر حافزاً للفرد نحو الأداء الأفضل وليساعده على تنمية الثقة بالنفس.

**4-2 الضغوط السلبية:** وهو ما يطلق عليها الضيق، وهو عبارة عن صورة مستمرة مدمرة للضغوط حيث يؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الفرد في الاستجابة المعرفية السلوكية النفسية، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف الأداء (فارق عبد فليح، 2009، ص307،306).

يعني هذا النوع من الضغط هي الصورة المدمرة للضغوط ما يؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن.

#### 5. أهمية الضغوط المهنية:

لم يكن اهتمام الباحثين بالضغوط اعتباطاً أو عبثاً لكن الأهمية هذه الضغوط في اليومية للفرد والمنظمة والمجتمع ككل، وتنطلق دواعي هذا الاهتمام من مداخل عديدة.

**5-1 المنظور الإنساني:** لم تعد النظرة للموارد البشرية نظرة ميكانيكية آلية بل إن ما يميز الإدارة الحديثة هو الشعور الكبير بالمسؤولية الاجتماعية التي تتحلى بها وتوجب عليها الاهتمام برفاهية العاملين وصحتهم النفسية والجسمية.

**5-2 المنظور الإنتاجي:** يجب أن تدرك الإدارة الحديثة لها مصلحة في الاهتمام بالعامل وصحته وذلك لأن الإنتاجية محصلة لصحة العامل الجسمية والنفسية.

**5-3 المنظور الابتكاري:** يرتبط بالإبداع والابتكار والقدرة على تحمل المسؤولية بسلامة العقل والجسم فالعقل السليم في الجسم السليم.

**5-4 المنظور المالي الربحي:** المنظمة التي يعمل فيها الأفراد أصحاب وسعداء لا تتحمل مصاريف علاج كبيرة لا تخسر نتيجة تعني العمال سبب المرضى أو سوء الحالة النفسية أمماً السبب

الآخر فهو أنَّ المردود المالي يرتبط بمساهمة الأفراد القادرين على العمل المبدع والفكر الخلاق (محمد قاسم القيروني، 2000، ص 271، 270).

**6. مصادر الضغوط المهنية:** يتعرض الأفراد إلى مصادر كثيرة للضغوط في العمل، سواء كان مصدرها العمل أم خارج العمل ويمكن أن نقسم مصادر ضغوط العمل إلى:

### 6-1. مصادر المتعلقة بالفرد (العوامل الشخصية):

#### 6-1-1. نمط الشخصية:

• **الشخصية:** تلك الخصائص والسلوكيات الفردية المنظمة بطريقة معينة بحيث تعكس فردية التأقلم الذي يبديه الفرد تجاه بيئته: (كامل محمد مغربي، 2010، ص 105).

يعد نمط الشخصية مؤشراً على مدى قابلية تعرضه للضغوط، وخاصة نمط الشخصية (أ) فهذا النمط يسبب في شعور العامل بالضغوط النفسية في بعض الأوقات، وخاصة في علاقته مع زملائه الذين يشعرون أنهم لا ينجزون، كما يساء فهمه من قبل رؤسائه الذين يعتقدون أنَّ له أغراض شخصية من وراء هذا الجهد، ويعود شيوع هذا النمط إلى طبييين " فريدمان " و " روزمان " سنة (1947)، الذين ربطوا نمط الشخصية (أ) بالإصابة بأمراض القلب، وارتفاع ضغط الدم نسبة الكولسترول، وأمراض شريان التاجي، ويتسم هذا النمط بالتنافس والأقدام والسرعة في الإنجاز، والشعور بضيق الوقت وعدم الصبر. هناك نمط الشخصية (ب)، وهو يتصف بعكس السمات السابقة تماماً، ففي دراسة أجراها "ديبروسكي" و "مكدوجال" تبين أنَّ الأفراد ذوي نمط الشخصية (أ) يظهرون استجابة أشدَّ قوة تجاه مثيرات الضغوط النفسية في مواقف متعددة، و تكون استجاباتهم مصحوبة بمجموعة من التغيرات الفيسيولوجية الضارة بالجسم مقارنة مع الافراد ذوي النمط الشخصية (ب) (غري صيرينة، 2014، ص 31).

توصلت إحدى الدراسات إلى أنَّ الرجال أصحاب الشخصية (أ) هم أكثر عرضة للإصابة بأمراض شريان القلب، من النساء أصحاب الشخصية (أ) هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإنَّ السيدات العاملات أصحاب الشخصية (أ) هم أكثر عرضة بأمراض شرايين القلب من أقرانهم السيدات ربات البيوت أصحاب الشخصيات (أ).

بالإضافة إلى ذلك فإنَّ الأفراد أصحاب الشخصية (أ) عادة ما يكون من الصعب قيادتهم ويتصفون بالعنف يضيق الصبر والإحساس بأهمية الوقت، وكثيراً ما يتعرض هؤلاء الأفراد للإصابة بأمراض القلب الناتجة من الضغوط (صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2004، ص 343).

من خلال ما سبق عرضه من نمط الشخصية كمصدر من الضغوط لضغوط المهنية، نستخلص أنّ الضغوط المهنية لا تتعلق بمصادرها بالضغوط التنظيمية وحسب، وإنما هناك أنماط شخصية تتحدّ بسمات لها قابلية الإصابة بالضغوط المهنية ألاّ وهي الشخصية التي نمط (أ)، على عكس أنماط ثانية من الشخصية التي يتسم أصحابها بالليونة و القدرة على التكيف مع المواقف الضاغطة في المهنة، ألاّ وهي الشخصية من النمط (ب)، لذلك على المشرفين معرفة كيفية التعامل مع الأفراد ذوي الشخصيات غير المرنة، و ذلك بتعامل معها بناءً على استراتيجيات تتوافق ومميزات شخصية هؤلاء الأفراد.

### 6-1-2. صلابة الشخصية:

صاغ هذا المصطلح الأول مرة على يد "سوزان كوباسا" سنة (1989)، حينما أوضحت أنّ الأفراد الذين تتسم شخصياتهم بالصلابة، يتميزون بمقدرة عالية على مقاومة النتائج السلبية و المؤلمة للضغوط، بسبب أسلوبهم في معالجة الحوادث المسببة للضغوط المهنية، كما أنهم يثقون بقدرتهم على التأثير في مجرى حياتهم، كما يتصفون بإخلاصهم لوظيفتهم، أمّا الأفراد الذين يعانون من فقدان الصلابة، فيتميزون بمستويات عالية من الإحساس بالضغوط، ويكن أن يكونوا أكثر عرضة للإصابة بالاكتئاب و الأمراض المتصلة بالضغوط النفسية (أحمد مطيع الشحاتة، 2010، ص31).

مما سلف عرضه صلابة الشخصية ودورها في توليد ضغوط المهنية من عدمها يمكن القول انه كلما زادة صلابة شخصية الفرد زادت مقاومة وتكيفه مع الضغوط، كلما قلت تلك الصلابة ويصبح الفرد عرضة للوقوع في الضغوط المهنية، ويتضح هذا الأخير في ردود أفعال يتبناها الفرد، كالاكتئاب والقلق...

### 6-1-3. التوافق بين قدرات الفرد وحاجياته:

من العوامل المؤثرة على مستوى المعاناة من الضغط، عملية التوافق بين قدرات الفرد وحاجياته وبين متطلبات العمل، فكلما زاد توافق قدرات الفرد مع متطلبات الوظيفة، كلما كانت هناك حاجاته مشبعة في وظيفته قلت معاناته من ضغوط العمل، فقدرات الفرد وحاجاته هي التي تحدّد درجة صعوبة أو سهولة مسببات بالنسبة له، فالعامل الذي يملك مهارات عالية لن يعاني من الضغوط الحادة ففي مواجهة متطلبات الإنتاج المرتفعة، على عكس العامل الذي يملك هذه المهارات العالية (خالد عيادة عليمات، 2010، ص80).

نستخلص من العنصر السابق، أنه على المسؤولين إدراك قدرات كل عامل، وتوظيفه على حسب تلك القدرات، كي لا يقع العامل في الضغوط المهنية بسبب انخفاض قدراته، وعدم ملاءمتها لمتطلبات الإنتاج، والسعي الدائم لتنمية مهارات العمال لتتماشى مع متطلبات الجديدة.

#### 6-1-4. الحالة النفسية و البدنية للفرد :

تؤثر الحالة النفسية و البدنية على مقدار استجابتهم لمثيرات ضغوط العمل، التي يتعرضون لها داخل بيئة العمل او خارجها، و ذلك تبعاً لاستجابتهم النفسية والسلوكية و العاطفية، وحسب الفروق الفردية، كما يربط كثير من الباحثين بين الأمراض النفسية والبدنية، ويرون أنها منشأ كثير من الأمراض الجسمية التي تعود إلى اضطرابات نفسية التي تصيب الأفراد نتيجة للضغوط العمل كثيرة و متنوعة منها، القلق والإحباط والاحتراق الداخلي وتوهم المرض، وقد تؤدي هذه الحالات أو إحداها بالفرد الشعور بعدم الأمان وزيادة الحساسية والتوتر والمبالغة بردود الأفعال السلوكية، و ظهر أنّ الإحباط يقلل من مقاومة مسببات الضغوط والفرد الذي يفقد الثقة بنفسه، والتقدير الذاتي يستجيب بصورة سلبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوعاً من التحدي، كما أنّ الصحة الجيدة للفرد تجعله أقلّ تعرضاً للمرض في مواجهة الضغوط الحادة.

مما سبق عرضه عن الحالة النفسية البدنية للفرد، نستخلص أنه كلما كانت الحالة النفسية والبدنية جيدة، كلما استطاع العمال التكيف مع المثيرات الضاغطة، أما إذا كانت حالته النفسية غير جيدة، فذلك قد ينعكس سلباً على حالته البدنية ويسبب له الوقوع في الأمراض ونشير هنا إلى جانب الفروق الفردية، الذي يلعب جانب مهم في كيفية الاستجابة للموقف الضاغطة.

#### 6-1-5. مركز التحكم في الشخصية :

هو المدى الذي يؤمن فيه الأفراد بأنّ ما يحدث لهم محكوم داخلياً وهذا يرجع لمجهوداتهم الذاتية أو أنّها محكومة خارجياً بالصدفة أو بوقف خارجية، وإشارة "دروزا" أنّ لمركز التحكم بعدان: بعد داخلي والذي يعبر عن العوامل الكامنة في الإنسان، والذي يعتقد معها بأنها المسؤولة عما يحقق من نجاح أو يمني به من فشل وبعد خارجي والذي يعبر عن العوامل الخارجية الموجودة في البيئة المحيطة ولا دخل للإنسان بها، ويعتقد الفرد في نفس الوقت بأنها المسؤولة عن نتائج سلوكه (فاطمة أبو، أحمد شنان، 2001، ص206).

يذكر "لازاروس" (1966) أنه: كلما ازدادت درجة إدراك الفرد لذاته، بأنه قادراً على التحكم بالمواقف، قلت درجة تعرضه للضغوط و العكس صحيح، كما يشير " فيشر" سنة (1984) إلى أن مجرد شعور الفرد بالقدرة على التحكم ربما يكون أعظم وسيلة لإدراك الضغوط النفسية عندما يوظفها الفرد للتعامل مع الأحداث حوله " وقد وجد "هولمان و زوملاوه" سنة (1984) بأن هناك علاقة بين الكفاءة الذاتية المبنية على أساس الشعور بالقدرة على التحكم و بين التعامل مع القلق ومع المشكلات التي يواجهها الفرد في حياته، كما وجدوا أن جزءاً من عدم التكيف يعود إلى شعور الفرد بعدم قدرته على التحكم في الأحداث الجارية" (مطبع أحمد شحاتة، 2015، ص40).

## 6-2. المصادر التنظيمية :

يقصد بالمصادر التنظيمية لضغوط العمل: تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالمنظمة والتي تكون مصدر ضغط الأفراد العاملين، ومن أهم تلك المصادر: غموض الدور، صراع الدور، تطور وتنمية المهنة، تقييم الأداء عدم المشاركة في اتخاذ القرارات ومن بينها:

## 6-2-1. عبء الدور:

يقصد به العمل الذي يتضمن زيادة أو انخفاضاً في الدور الذي يكلف به الموظف (عبد القادر أحمد مسلم، 2007، ص11).

يميل معظم الناس إلى تفضيل القيام بالأعمال التي توفر لهم إثبات الذات لما تحمله من طبيعتها من خصائص التحدي والتجديد، هذه الأعمال غالباً ما تجعل أصحابها مشغولين ولكن ليس إلى درجة الإنهاك، كما أنها في نفس الوقت تستثير اهتماماتهم ولإبداعاتهم، بمعنى آخر فإن الأفراد غالباً ما يكونون سعداء في أعمالهم، عندما لا تكون هذه الأعمال تحمل الضغط عليهم، أو أنها مملة لدرجة أنهم يفقدون الحماس فيها. ونظراً لتعدد الخصائص المرتبطة بعبء العمل في مجال الضغوط فإننا نفرق هنا بين نوعين منهما هما: العبء الزائد في العمل العبء الناقص في العمل (عبد القادر سعيد بنات، 2009، ص15).

## 6-2-2. العبء الزائد في العمل :

يعتبر سبباً من أسباب ضغوط العمل والذي نال اهتمام الباحثين في هذا المجال، والذي لما يترتب عليه من كثر الأخطاء في الأداء وتدني مستوى صحة الفرد، والمقصود بعبء العمل الزائد هو "أن مهام الموظف ومتطلبات عمله تكون فوق طاقته وتحمله، ويؤدي ذلك إلى الإرهاق الجسماني والنفسي

وينتج عن ذلك عدم الرضا عن العمل، التوتر في العمل، انخفاض التقدير الذاتي الشعور بالتهديد والحيرة، وارتفاع الكولسترول في الدم، زيادة ضربات القلب (عبد القادر مسلم، 2007، ص11).

### 6-2-3. لعبء الناقص في العمل :

يتطلب أداء العمل مستوى منخفض من المهارات، نتيجة البطيء في السرعة العمل وصغر حجم العمل، وهو ما يتطلق عليه بتفاهة العمل الذي يسبب الملل والروتين (شارف خوجة مليكة، 2011، ص76).  
لقد أشار "هيجان" إلى أنه إذا كان العمل الزائد الذي يفوق طاقة المرء يمثل مصدر للضغط، فإن قلة العمل يؤدي بالأفراد إلى البطالة المقنعة، وتعد أيضاً سبب أو مصدراً من مصادر ضغوط العمل، إن العمل القليل في الغالب لا يؤدي إلى استشارات حماس واهتمام الأفراد، قد يؤدي بهم إلى الشعور بالخوف والتمارض والإهمال وذلك لشعورهم بعدم أهميتهم في المنظمة ككل (عبد القادر سعيد البنات، 2009، ص18).  
من خلال ما سبق عرضه عن عبء الزائد و الناقص في العمل، يمكن أن نستخلص أن العبء في العمل يكون قياساً، بقدرات واستعدادات العامل، فإذا زادت كمية العمل المطالب بها العامل عن قدراته الجسمية والنفسية، فإن ذلك يسبب له ضغط مهني شديد، و نتيجة لهذا سيكون أداؤه ليس في المستوى المتوقع و المطلوب منه، و قد يقع في أخطاء مهنية قد تهدده أو تهدد تحقيق أهداف مؤسسته هذا لا يعني ان نخفض من عبء العمل بدرجة مبالغ فيها، بحيث لا يتم في استغلال قدرات وحماس العامل مما يجعل العامل بتهميشه وقلة أهميته في المؤسسة، إذا يعتبر هذا في الأخير مصدر من مصادر الضغوط المهنية لا يقل خطراً عن عبء العمل الزائد.

### 6-2-4. غموض الدور :

عرفه "هاوس" "ريزو" بأنه: "التنبؤ أو الاستجابة لسلوك الفرد ووجود أو وضوح المتطلبات السلوكية التي توجه وتفود السلوك ملائم " (سعد بن عبد الله الكلابي، 2008، ص5).  
ويرجع عدم كفاية المعلومات عن الدور إلى ما يلي:

- المعلومات عن الدور أو الوصف الوظيفي غير متوفرة أو غير موجودة أصلاً فيما يتعلق بالدور المطلوب من الموظف في العمل بخاصة الأشخاص الأساسيين مثلاً: المديرين والمشرفيين.
- هذا الخلل في المعلومات الذي يحدث الكثير مع الموظف الجديد، يجعله غير متأكد من الدور المطلوب منه القيام به.

كما يعتبر غموض الدور من مصادر الضغوط الرئيسية في المنظمات، حيث أنّ الشخص الذي يعاني من غموض الدور الذي يشعر عادة بعدم الجدوى من العمل وقلة ثقته بنفسه، مما يؤثر على صحته الجسمية حيث تسبب له ارتفاع ضغط الدم، زيادة ضربات القلب، الكآبة.

قد أوضحت الدراسات من غموض الدور وعدم كفاية المعلومات المتعلقة بوظائف العاملين في 10% فقط منهم يشعرون بأنّ لديهم معلومات كافية عن وظائفهم والشركة أو المؤسسة التي يعملون بها، وتبين أنّ هذا الغموض يؤدي إلى زيادة التوتر، والشعور بعدم الجدوى والأهمية وانخفاض الرضا والثقة في النفس (مراد سامي عاطف قنديل، 2016، ص36).

مما سبق عرضه عن غموض الدور في العمل، نستخلص أنّ عدم وصول المعلومات للعامل عن وظيفته، قد يرجع للعامل نفسه الذي لا يسعى لمعرفة دوره الحقيقي في المؤسسة، أو قد تصل المعلومات الكافية للعامل عن واجباته ومهامه، أو قد تصل المعلومات للعامل بطريقة غامضة غير مفصلة ولا واضحة كما ينبغي أن يفهما العامل، وعليه لابد للجهات المسؤولة من المشرفين و رؤساء مؤسسات، ومراقبة العمال أثناء أداء مهامهم، للتأكيد الفعلي أنّ كل عامل يؤدي واجباته حسب ما ينص عليه الوصف الوظيفي الخاص بالوظيفة التي يؤديها، حتى لا يقع في الأخير في ضغط نفسي يؤثر على صحته و أدائه.

## 6-2-5. صراع الدور :

لكل فرد عدد من الأدوار التي يقوم بها داخل المنظمة، وباعتبار أنّ فرد في المنظمة له دور واضح محدّد رسمي أو غير رسمي لسلوك الفرد، غالباً ما تتضارب هذه الأدوار وينشأ ما يسمى بـ "صراع الدور" ويرى "هيربيرت" أنّ صراع الدور في المنظمات التي يكون فيها خط واحد للسلطة من الأعلى للأسفل غالباً ما يكون قادراً على إرضاء موظفيها وتحقيق أهدافها بصورة أفضل من المنظمات التي يكون فيها للسلطة خطوط متعددة (فوزي عبد الرحمان حامد أبو عسكر، 2008، ص20).

مما سبق عرضه عن صراع الدور كمصدر من مصدر الضغوط المهنية، نستخلص أنّ الفرد العامل له مسؤوليتين مطالب بالتوافق بينهما، مسؤولية الأسرة والعمل، لذا على المسؤولين مراعات الحالة الاجتماعية للعامل، وإعطاء امتيازات للعمال الذين يقع على عاتقهم مسؤولية أسرية، كالتخفيف من ساعات العمل ومنح إجازات والدعم المعنوي، حتى يتأني لهم التوفيق بين المسؤوليتين ولو بصورة نسبية، ولا يقعون في صراع الدور الذي يسبب لهم ضغوط نفسية مهنية.

7. آثار الضغوط المهنية : يمكن الإشارة إلى أهمها فيما يلي :

### 7-1. الآثار الإيجابية:

✓ تنمية المعرفة لدى الفرد بالإضافة إلى الدوافع القوية نحو القيام بالعمل، والسعي وراء تحقيق متطلباته المختلفة رغبة في تحقيق الذات.

✓ تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المنظمات المختلفة حيث يتطلب تلك الضغوط وجوب الاتصال والتعاون المشترك والمستمر والقائم بالعمل وبقية الزملاء من أجل المساعدة في مواجهة تلك الضغوط أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة.

✓ رفع روح المعنوية والثقة في العاملين ورفع مستوى الشعور بالرضا وينعكس ذلك على مستوى الاستقرار في الحياة العلمية في المنظمة وتحقيق الأداء المتميز والإصرار على القيام بعمل له أهمية على الرغم من ضغوط العمل المرتبطة به. زيادة مهارات الفرد ورفع كفاءته في العمل الإداري الذي يقوم به، والوقوف على جوانب القصور عند الفرد ومحاولة تجنبها من أجل إكسابه المهارات التي تكسبه القدرة على مواجهة ضغوطات الحياة والعمل.

✓ معالجة المشكلات التي تواجه العامل من أجل إنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد وبالكفاءة المطلوبة وذلك من خلال مواجهة المشكلات والصعوبات الإدارية التي تظهر أثناء المعاناة من الضغوطات ومواجهتها لتحقيق الأداء المطلوب وبالتالي تصبح صعوبة العمر هي الدافع نحو معالجة المشكلات المرتبطة بالعمل، ونحو مزيد من العمل للتغلب على هذه المشكلات (فاروق عبد فليح السيد عبد الحميد، 2009، ص307،308).

### 7-2. الآثار السلبية :

7-2-1. **لآثار الفيزيولوجية:** لقد أثبتت مجموعة من الدراسات السلوكية والتنظيمية أن معظم الأمراض التي يتعرض لها العاملون تعود إلى الضغوطات المهنية التي يواجهونها، وأوضحت أن زيادة عبء العمل وغموض الدور يؤديان إلى زيادة ضربات القلب وارتفاع نسبة الكوليسترول في الدم، وقد تؤدي هذه الأمراض إلى الغياب المتكرر عن العمل، أو العجز عن أدائه، كما كشفت الدراسات عن تعرض الفرد لموجات عديدة من الضغوط النفسية تؤدي بالجهاز العصبي إلى الإرادي وجهاز الغدد الصماء إلى نشاط دائم وغير متوازن، ويسبب ذلك العديد من المشكلات الصحية (محمد سليمان العميان، 2005، ص165).

**7-2-3. الآثار النفسية:** بذل علماء النفس جهوداً ملحوظة لمعرفة النتائج التي يطلقها الضغط على النواحي النفسية، وتوصلوا في دراستهم إلى إبراز الدلائل التي تبرهن عن المعاناة النفسية التي تواجه الأشخاص الذين يعانون من مستويات عالية من ضغوطات العمل، فهؤلاء الأفراد عرضة للضغوط للإصابة بالإحباط والقلق والغضب والتوتر والانفعال والشعور بالملل وقلة الأهمية، وهذه الحالات تؤدي إلى تغيرات في المزاج العاطفي، و ضعف قدرته على التركيز في العمل أو صنع القرارات والشعور بعدم الرضا و تنعكس بدورها على معاناة رجل الإدارة في المنظمات الإدارية (محمد سليمان العميان، 2005، ص166-167).

مما سبق ذكره من آثار نلاحظ أن للضغوط المهنية نتائج إيجابية ذلك إذا ما كانت ضغوط إيجابية محفزة على تحسين أداء الفرد، أما إذا زادت الضغوط عن حدها فتكون نتائجها وخيمة على الفرد والمنظمة (ضغوط سلبية).

### 8. استراتيجيات مقاومة الضغوط المهنية:

هناك العديد من استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية ويفضل علماء السلوك التنظيمي، تصنيفها إلى نمطين (استراتيجيات تنظيمية، استراتيجيات فردية):

#### 8-1. استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد: وهي الطرق التي بإمكان الفرد

القيام بمبادرة من أجل تخفيف التوتر السلبي الذي يشعر به ومن هذه الأساليب نجد:

#### 8-1-1. الرياضة: وهي مفيدة من أجل التخلص من الدهون والكوليسترول الزائد في الجسم والوصول

إلى الجسم معافي وصحي، إلا أنها أيضاً تعمل كتنفيس لشحنة التوتر النفسي، لكن يجب أن تكون نوع الرياضة مناسبة لسن وقدرات الفرد والابتعاد قدر المستطاع عن الرياضة التنافسية التي تثير في حد ذاته الضغط، ويجد الكثير من الأفراد متعة كثيرة في الرياضة المشي، السباحة، وركوب الخيل.

#### 8-1-2. الكمية الغذائية: يهدف البرنامج الغذائي إلى أبعاد الفرد على تلك الوجبات الدسمة التي

تشعره بالخمول والكسل، أو ذات السكريات العالية المشتتة للانتباه والتركيز الذهني.

#### 8-1-3. الاسترخاء: وهناك طرق الاسترخاء يمكن أن يتدرب عليها الفرد، ومعظمها يمكن أن يقوم

بها خلال الدوام ولا تستغرق أكثر من 20 دقيقة، يتحدد بعدها حيوية ونشاط الفرد.

**8-1-4. المساندة الاجتماعية:** إنّ بناء الفرد علاقات إيجابية مع زملائه ورؤسائه في العمل تتعكس إيجابياً على نفسيته حيث سيكونون سنداً له عند الحاجة إليه، إما بمساعدته في حمل جزء من عمله إذا اقتضت الضرورة أو إرشاده في كيفية أداء عمله، أو تقديم الدعم المعنوي والتشجيع اللازم.

**8-1-5. تجنب البيئة الضاغطة:** يمكن أن يحدث ذلك عن طريق انتقال الموظف الذي يشكو من مديره إلى إدارة أخرى أو منظمة أخرى، أن يحد الموظف إعفائه من بعض مسؤوليات الوظيفة المثيرة للضغط لديه (عثمان محمود الخضر، 2005، 90،89).

**8-2. استراتيجيات مقاومة الضغوط على مستوى المنظمة:** وهي أساليب تبادر بها المنظمة من أجل السيطرة على معدلات الضارة من الضغوط التي يشعر بها أفرادها في منظمة معينة هنا بالقيام بالدور لضبط مستويات الضغوط من أن تصل إلى حدّ ينعكس سلباً عليها وعلى أفرادها، من هذا الأساليب نجد:

**8-2-1. التدريب:** والهدف هنا يكتسب الفرد من خلال الدورات التدريبية أساليب إدارة الضغوط، ومن ذلك إدارة الوقت وتحديد أولويات، كما أن بعضها موجهة للاكتساب الفرد مهارات لازمة لعمله لا يستطيع الفرد إنجاز عمله بصورة فعالة، كالتدريب على استخدام الكمبيوتر، البرامج اللازمة للوظيفة، وكتابة التقارير والتعامل مع الجمهور، وغير ذلك ولا شكّ أن الموظفين الجدد بالحاجة إلى صقل قدراتهم كي يتمكنوا من أداء مهامهم الوظيفية دون مشكلات تنعكس على نفسياتهم.

**8-2-2. الاستقلالية أكبر:** إنّ الشعور الفرد بعدم سيطرته على العمل، وشعوره أنه مقيد حينما يخص متى وأين يؤدي عمله من الممكن أن يشعر بالضغط، لذا فإنّ أيّ جهد تقوم به المنظمة لمنح أفرادها حرية أكثر من ممارسة أعمالهم ولا سيما في اتخاذ القرار ينعكس إيجابياً على نفسياتهم.

**8-2-3. رفع مستوى الأمن والسلامة:** من المهم أن يشعر الفرد بأن المنظمة تهتم بصحته وسلامته لذلك من الضروري أن تكون بيئة العمل خالية من المواد الضارة، وذات مستويات مقبولة من الحرارة والرطوبة والضوضاء والإنارة.

**8-2-4. إعادة تصميم العمل:** بإمكان المنظمة في خفض الضغوط التي يتعرض لها أفراد، من خلال تصميم الوظائف بحيث تمنع مشكلات غموض الدور وصراع الدور أو خفض أعباء العمل، واستخدام تكنولوجيا حديثة تسهل من انسيابية وسرعة العمل، والقيام بعملية تدوير بين الأفراد في المراكز الوظيفية التي تسبب غالباً غموضاً وتعاضاً للأدوار.

**8-2-5. صياغة نظام التقييم وتحليل العمل:** عملية تقييم الأداء عملية ضاغطة على الفرد إلى حدّ كبير لذا لا بد أن يشعر الفرد أنّ نظام تقييم الأداء نظام عادل وتحقيق مبدأ العدالة والمساواة كما يجب إعطائه الحق في معرفة تقييم رئيسه.

**8-2-6. وضع أهداف معقولة الصعوبة:** يجب أن يشعر الفرد بأن الهدف التنظيمي المكلف به معقول الصعوبة، ويمكن تحقيقه ببذل الجهد فالمستويات العالية من الصعوبات محيطة الفرد، كما أنّ المستويات المنخفضة مثيرة للملل والضجر، يجب أن يحصل الفرد على تغذية راجعة عن المدى تحقيقه للهدف التنظيمي من خلال رئيسه، وإلاّ عاش في غموض سيؤثر سلباً عن نفسيته وترفع من مستوى الضغط لديه (عثمان محمد الخضر، 2005، ص89-90).

**خلاصة الفصل:**

من خلال تطرقنا للضغوط المهنية، نجد أنّ لها أثر كبير على سلوك الأفراد داخل المنظمة وعادة ما يترك آثار ضارة على نفسية وجسمية الأفراد وقد دفع بعض الأفراد إلى اليأس والإحباط والقلق حيث يتحدد نوع الآثار من خلال مقدار الضغط ومن خلال تحمل الأفراد لذلك وجب على المنظمة أن تتعامل مع مشكلات ضغوط العمل للتعرف على أهم مراحلها وعناصرها وعواقبها ووضع الحلول الملائمة لها، لما للضغوط من آثار على سلوك الفرد داخلها وما من آثار على العمل.



الجانب التطيقي

# الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للبحث

تمهيد

1. الدراسة الاستطلاعية
2. منهج الدراسة
3. وصف ميدان الدراسة
4. عينة للبحث وكيفية اختيارها
5. أدوات جمع البيانات
6. الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات
7. حدود البحث

خلاصة

**تمهيد:**

بعد انتهاء القسم الأول من البحث المتمثل في الجانب النظري والذي يشمل مشكلة البحث والفرضيات، وأهم ما عثرنا عليه حول موضوع البحث وبيان أهميته وأهدافه. وبعد إتمام أهم الجوانب المعرفية التي تتضمنها متغيرات البحث المتعلقة بالعنف النفسي في العمل والضغط المهني وقبل الشروع في عرض نتائج التطبيق الميداني للبحث من الضروري إدراج الإجراءات المنهجية التي سارت وفقها الدراسة والتي تتمحور حول الدراسة الاستطلاعية المنهج المتبع ووصف ميدان الدراسة وعينة الدراسة وكيفية اختيارها وأدوات تحليل البيانات بالإضافة الى حدود البحث.

### 1. الدراسة الاستطلاعية:

إن الميدان هو امتداد للتفكير النظري فيه جذور الجانب الميداني وهذه الوحدة المتكاملة بين النشاط النظري للعقل والنشاط الإمبريقي له تتطلب البحث عن مجال يحقق هذا التكامل البنائي للبحث إلى حد كبير.

لقد تم البحث على الميدان النموذجي الأكثر صلاحية بموضوع الدراسة الذي يهدف كما سبق الذكر إلى الكشف عن علاقة العنف النفسي في العمل بظهور المخاطر النفسية الاجتماعية ومن أجل هذا قد قمنا بزيارات استطلاعية عديدة في إطار جمع البيانات والتعرف على الميدان الأنسب لإجراء بحثنا.

توجهنا الى المؤسسة الخدماتية بلدية عزازقة في 14 افريل 2024 بهدف تكوين فكرة اولية على المؤسسة والتعرف عليها من قرب و جمع معلومات حولها و لمعرفة أي وحداتها التي تتناسب مع متطلبات دراستنا، ومن خلال الاحتكاك التواصل المباشر مع مسؤولة مصلحة الموارد البشرية وعن طريق مقابلة اجريناها مع العمال وبعض المشرفين خصوصا في مصلحة الأرشيف والتي وقع عليها اختيارنا في الأخير، لتوفرها على الشروط المطلوبة كونها معرضة للتهديد بالعنف والضغط لإتمام هذه الدراسة قمنا بإعداد مجموعة من الاسئلة لاستمارة قمنا بتوزيعها على عينة من العمال في المؤسسة الخدماتية بلدية عزازقة.

### 2. منهج الدراسة:

تختلف مناهج البحث باختلاف المواضيع المدروسة للوصول الى الحقيقة، وبما ان موضوع البحث هو الذي يحدد المنهج المناسب له، فقد اعتمدنا من خلال دراستنا هذه على المنهج الوصفي، لأنه يسمح لنا بدراسة ووصف وتحليل متغيرات الدراسة بالنسبة لأفراد عينة البحث، كما ان المنهج الوصفي يهدف الى معرفة وجود علاقة او عدمها بين متغيرين او أكثر في أداة الدراسة.

### 3. وصف ميدان الدراسة:

تمت الدراسة الحالية بالمؤسسة الخدماتية بلدية عزازقة المتواجدة بولاية تيزي وزو، تبلغ مساحتها (77,05) كلم، يحدها من الشمال بلدية أغريب ومن الجنوب بلدية مقلع وصوامع أثخيلي، ومن الشرق بلدية إيعكورن ومن الغرب بلدية فريحة، و تبعد بلدية عزازقة ب (37) كلم من مقر ولاية تيزي وزو، وكان أصل مقر بلدية عزازقة تابعة لمنظمة "سيياو"، ظهرت سنة (1886) وهي تجمع مجموعة من القرى مسيرة من طرف قائد إلى غاية (1956) فأصبحت تابعة لدائرة عزازقة ومقرها في قرية عزازقة، ونص

القانون الإداري رقم 67-04 في (18 جانفي 1967) الذي يحمل النظام البلدي للحفاظ على القرى التي تجمعنا البلدية سنة (1956)، على نفس التسمية وحدودها الإقليمية وهي تجمعات سكنية أصلية و05 أخرى ثانوية و مجموعة من السكنات، وبلغ عدد سكانها في (1998) إلى غاية (2004) بـ 30911 ساكن وبعد 10 سنوات وفي سنة (2008) تمت إحصائيات السكان ووصل عدد سكانها إلى غاية 33654 ساكن، و هذا ما يؤثر إلى ارتفاع الكثافة السكانية في السنوات الأخيرة.

#### 4. عينة الدراسة وكيفية اختيارها:

قد يستحيل في كثير من الأحيان أن يتم دراسة جميع أفراد مجتمع البحث، لذلك نضطر إلى اختيار جزء من هذا المجتمع الأصلي لإجراء الدراسة ويسمى هذا الجزء بالعينة، ويتم اختيارها وفق أسس منهجية بحيث تمثل المجتمع الأصلي تمثيلا صادقا.

تتمثل عينة دراستنا في عمال بلدية عزازقة، حيث تم اختيارهم بطريقة العشوائية البسيطة، التي تتناسب مع موضوع بحثنا و التي هي عبارة عن طريقة اختيار الوحدات من قائمة بتطبيق فترات منتظمة للاختيار المفردة التي تقع بعد عدد معين من المفردات مبتدئا من مفردة عشوائية وقد بلغ حجمها (80) عامل من مجتمع أصلي يقدر بـ (316) عامل، أي ما يعادل نسبة (25.31%)، والجدول التالي يوضح ذلك:

#### جدول رقم (1). حجم عينة الدراسة، والمجتمع الاصيل

النسبة المئوية%	العينة (حجم العينة)	المجتمع الأصلي (عدد عمال البلدية)
25.31%	80	316

#### 4-1. خصائص عينة الدراسة:

وفيما يلي توضيح توزيع افراد العينة حسب المتغيرات المدروسة:

#### 4-1-1. الجنس:

#### جدول رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
37.5%	30	ذكور
62.5%	50	إناث
100%	80	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (2) ان نسبة الذكور تقدر بـ (37.5%) أما الإناث تتمثل في (62.5%) ومنه نستنتج أن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور، وذلك يعود الى ان النساء لديهم قدرات عقلية التي تتناسب مع مناصب البلدية عكي الرجال الذين يمتلكون قرات عضلية.

4-1-2. السن:

جدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية %	التكرار	السن
22.5%	18	أقل من 30 سنة
40%	32	من 30 إلى 40 سنة
37.5%	30	أكثر من 40 سنة
100%	80	المجموع

يوضح الجدول رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب السن حيث نجد ان (22.5%) تمثل الفئة أقل من (30) سنة و(40%) تتراوح أعمارهم بين (30) و(40) سنة أما (37.5%) تمثل الفئة الأكثر من (40) سنة. ومنه نستنتج ان فئة من (30) الى (40) سنة تمثل أعلى نسبة، لأن هذه الفئة تمثل العمال الذين اكتسبوا خبرة كافية في مجالهم وأصبحوا في مراحل مهنية مستقرة، مما يجعلهم الأكثر نشاطا وانتشارا في هذه المؤسسة.

4-1-3. الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (4): توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية %	التكرار	الحالة الاجتماعية
20%	16	عازب/ عازبا
80%	64	متزوج
100%	80	المجموع

يمثل الجدول رقم (4) نسبة توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية حيث (20%) تمثل حالة العزاب و(80%) تمثل حالة المتزوجين ومنه نجد ان نسبة المتزوجين اعلى من نسبة العزاب، نظرا الى ان المتزوجون غالبا ما يكونوا أكثر استقرارا في حياتهم، مما يجعلهم أكثر تفرغا للمشاركة في الشؤون العامة وإدارة الأمور المحلية، بالإضافة انهم يمتلكون تجربة حياتية أوسع.

4-1-4. المستوى التعليمي:

جدول رقم (5): توزيع افراد العينة وفق المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى الدراسي
11.25%	9	متوسط
12.5%	10	ثانوي
76.25%	61	جامعي
100%	80	المجموع

يمثل الجدول التالي توزيع افراد عينة الدراسة وفقا للمستوى الدراسي حيث يمثل المستوى المتوسط (11.25%)، اما (12.5%) يمثل الثانوي اما المستوى الجامعي يمثل (76.25%).

ومنه نستنتج ان نسبة المستوى الجامعي اعلى من النسب الأخرى ويمكن تفسيرها بمتطلبات الوظائف التي غالبا ما تستلزم كفاءات إدارية وتقنية تحتاج إلى مؤهلات علمية عالية، كما أن تطورات التكنولوجيا في العمل في البلدية يستدعي تخصصات وخبرات متقدمة، مما يجعل أصحاب الشهادات الجامعية أكثر تأهيلا لتولي هذه المهام، إضافة إلى ذلك، يسعى العديد من خريجي الجامعات إلى العمل في المؤسسة الخدمائية نظرا للاستقرار الوظيفي والمزايا المقدمة.

#### 4-1-5. الأقدمية في المؤسسة:

الجدول رقم (6). توزيع افراد العينة حسب الاقدمية في المؤسسة

النسبة المئوية%	التكرار	الأقدمية في المؤسسة
31.25%	25	اقل من 6 سنوات
36%	29	من 6 الى 10 سنوات
32.75%	26	أكثر من 10 سنوات
100%	80	المجموع

يتضح من خلال الجدول ان نسبة الأقدمية في المؤسسة الأقل من (6) سنوات تمثل (31.25%)، ونسبة (36%) تمثل الاقدمية من 6 الى 10 سنوات، اما نسبة أكثر من 10 سنوات تمثل (32.75%).  
منه نجد ان اعلى نسبة في الاقدمية في المؤسسة هي الفئة من 6 الى 10 سنوات، بأن الفترة الزمنية تمثل مرحلة استقرار وظيفي لاكتساب الخبرة اللازمة في العمل، حيث يميل الموظفون إلى استمرار في المؤسسة بعد تجاوزهم التحديات الأولية المرتبطة بالتأقلم والاندماج.

## 5. أدوات جمع البيانات:

يتوقف اختيار الباحث الأدوات الرئيسية أو المساعدة في جمع البيانات والمعلومات حول موضوع بحثه على مدى تلاؤم تلك الأدوات مع المنهج المستخدم في الدراسة، وكذلك على مدى قدرتها على استخراج أكبر قدر ممكن من البيانات من مجتمع الدراسة، فهي أداة الربط بين الباحث ومجتمع الدراسة (ميدانها) وتتعدد أدوات جمع البيانات بحيث استخدمنا أولاً الملاحظة لمعرفة وضع العمال و بالتالي استعنا بالمقابلة وفي هذه الدراسة وتبعاً للمنهج المستخدم (المنهج الوصفي) فقد تم الاعتماد على مقياس كرزك للضغط المهني ومقياس leymmann للعنف النفسي في العمل.

### 5-1. مقياس العنف النفسي في العمل:

#### 5-1-1. وصف المقياس:

لقد تم الاعتماد على مقياس العنف النفسي في العمل لـ Leymann Heinz الذي يعتبر أداة مرجعية عالمية ونشر هذا المقياس اول مرة عام (1996) في المانيا من طرف الباحث الألماني Heinz Leymann وأطلق عليه تسمية (Leymann Inventory of psychological Terror LIPT) طبق في ألمانيا ثم ترجم، وكُيف و طبق في دول مختلفة مثل السويد وفنلندا، و في عام (2004) ترجم المقياس في فرنسا عن طريق الإجراءات الكلاسيكية للترجمة و الترجمة المعاكسة، و كيف و عدل حسب البيئة الفرنسية واعد في صورته الفرنسية تحت اسم العنف النفسي في العمل

(عاصمي نبيلة، 2022، ص182. La violence psychologique au travail.)

اما في البيئة الجزائرية فقد قامت الباحثة آيت وراس و الأستاذ خلفان رشيد بترجمة الصيغة الفرنسية الى اللغة العربية لمقياس العنف النفسي في العمل و تطبيقه في قطاع الخدمات في بلدية تيزي وزو عام (2015) تحت اسم مقياس العنف النفسي في العمل للباحث Heinz Leymann، بعد حساب خصائصه السيكومترية من صدق وثبات.

ولقد استعملنا النسخة المترجمة من ايت وراس وخلفان رشيد.

وفيما يلي تحديد محتوى المقياس وطريقة الاجابة عليه:

#### أولاً: القسم الأول من المقياس:

يتضمن مقياس العنف النفسي في العمل في صورته النهائية المطبقة في البيئة الفرنسية في قسمه الأول

(45) عبارة موزعة على (5) أبعاد، تتمثل فيما يلي:

- سوء علاقات العمل: ويتضمن البنود المرقمة من (1) الى (11).

- العزلة في العمل بطريقة ارادية : و يتضمن البنود المرقمة من (12) الى (17).
  - المهام المهنية المعدلة التي تشكل عقوبة لمعامل: ويتضمن البنود المرقمة من (18) الى (23).
  - التهجم على الشخص العامل: ويتضمن البنود المرقمة من (24) الى (37).
  - العنف و التهديد بالعنف : و يتضمن البنود المرقمة من (38) الى (45).
- ويتم الإجابة ب (نعم) أو (لا) على إحدى الوضعيات العدائية التي تعرض إليها العامل في عمله خلال (12) شهرا الأخيرة من عمله وهذا حسب تعريف الباحث leymann للعنف النفسي في العمل، كما تكون الإجابة على بنود المقياس من خلال وضع إشارة (X) أمام الإجابة التي تعبر عن رأي المجيب وهذا حسب التعليمات الواردة بالمقياس، كما يحتوي المقياس على سؤال مفتوح يحمل رقم (6) تعقبه الاسئلة المرقمة من (1 إلى 45) يطلب فيه من المجيب ذكر وضعيات عدائية أخرى يحتمل أنه قد تعرض إليها خلال (12) الاشهر الأخيرة من عمله، وهي الوضعيات العدائية التي نجدها في المقياس في الاسئلة المرقمة من (1 إلى 45).
- كما يتضمن القسم الأول من المقياس الحالي أسئلة مرقمة من (7) إلى (12) ملحقة يجيب عليها المستجيب بعد إجابته على الاسئلة المرقمة من (1 إلى 45) المرتبطة بأبعاد العنف النفسي في العمل، حيث يتضمن السؤال رقم (7) ذكر عدد مرات تعرض أفراد العينة لوضعيات العنف النفسي في العمل وهذا حسب الاقتراحات الواردة فيه والمرقمة من (1) إلى (5)، و يتضمن السؤال رقم (8) الاجابة على مدة تعرض أفراد العينة للعنف النفسي في العمل و يحتوي على اقتراحين و المرقمين من (1) و (2)، ويتضمن السؤال رقم (9) اجابات أفراد العينة حول واقع تعرضهم لوضعيات العنف النفسي في العمل السابقة في عملهم الحالي إلى غاية اليوم و الذي يحتوي على اقتراحات مرقمة من (1) إلى (3)، ويتضمن السؤال رقم (10) اجابات أفراد العينة حول ماهية الاشخاص المسببين لوضعيات العنف النفسي في العمل، كما يتضمن هذا السؤال كذلك جنس هؤلاء الاشخاص المسببين لوضعيات العنف النفسي في العمل ووقفوا ضده ويحتوي على اقتراحات مرقمة من (1) إلى (3)، و يتضمن السؤال رقم (11) ذكر عدد الاشخاص المسببين لوضعيات العنف النفسي في العمل، أما السؤال رقم (12) يتضمن ذكر ماهية الاشخاص الذين لجأ اليهم أفراد العينة بعد تعرضهم لوضعيات العنف النفسي في العمل، ويتضمن هذا السؤال عددا من الاقتراحات مرقمة من (1) إلى (10) وهذا إذا كانت الإجابة (نعم)، أما إذا كانت الإجابة (لا) فهناك اقتراحين فقط مرقمين من (11) الى (12) (عاصمي نبيلة، 2022، ص 184-184).

ثانيا: محتوي القسم الثاني من المقياس: يحتوي القسم الثاني من المقياس على مقدمة يطلب من المجيب أنه في حالة إذا لم يتعرض إلى احدى الوضعيات العدائية السابقة الواردة بالأسئلة المرقمة من (1) الى (6) الذي تضمن القسم الأول المرتبطة بالأبعاد الخمس للمقياس، المرور مباشرة إلى الإجابة على السؤالين رقم (13) و (14).

ويتضمن السؤال رقم (13) التعريف الذي قدمه الباحث Leymann للعنف النفسي في العمل، ويطلب من المجيب الإجابة على السؤال: هل تعتقد أنك كنت موضوعا للعنف النفسي في العمل خلال (12) الاشهر الأخيرة من عملك، وذلك وفق الاقتراحات المرقمة من (1) إلى (9)، أما السؤال الأخير الذي يحتوي عليه القسم الثاني من المقياس يحمل رقم (14) والمرتبط بالسؤال رقم (13) و يحتوي على اقتراحين مرقمين من (1) إلى (2).

#### ✓ الخصائص السيكومترية للمقياس للعنف النفسي في العمل:

لقد تبين ان هذا المقياس صادق وثابت وذلك حسب مجموعة من الدراسات التي طبقت ومن أهمها دراسة ايت وراس ليلية و أ.د. خلفان الرشيد سنة (2019) تحت عنوان العنف النفسي في العمل وعلاقته بالصحة العقلية العادية لدى مستخدمي المؤسسات العمومية الجزائرية وذلك على عينة قدر حجمها ب (420) فردا، بالإضافة الى دراسة أخرى تثبت صدق وثبات المقياس، وهي دراسة عاصمي نبيلة و أ.د. خلفان رشيد سنة (2022) تحت عنوان العنف النفسي في العمل وعلاقته بالتوافق والضغط المهنيين في مستشفيات ولاية بويرة وذلك على عينة قدر حجمها ب(376) فردا.

#### 5-2. مقياس الضغط المهني:

#### 5-2-1. وصف المقياس:

هذا المقياس من تصميم العالم الاجتماعي الأمريكي "روبيرت كراساك ROBERT KARASEK" يسمح هذا المقياس بتقييم الصحة النفسية في العمل، كما يقيس ثلاثة محاور في المحيط النفسي الاجتماعي في العمل و تتمثل في ما يلي:

**الطلب النفسي او العبء النفسي:** يشمل كمية العمل التي تتطلبها الوظيفة وسرعتها، مع الشروط العقلية التي يجب توفرها، أيضا ارغامات الوقت التي لها صلة بالعمل، إمكانية التجزئة والطلبات المتناقضة التي يتلقاها الموظف، كل هذا يمثل العبء النفسي في العمل.

استقلالية اتخاذ القرار: يعبر هذا المحور عن قدرة العامل في اتخاذ القرارات في تسيير العمل، إمكانيات ان يكون مبدعا، استخدام قدراته وتطويرها، أي إمكانية اختيار كيفية ممارسة وظيفته والمشاركة في القرارات واستعماله لقدراته ومؤهلاته وإمكانية تطويرها.

الدعم الاجتماعي: يتدخل هذا العنصر كمخفف للضغط في العمل أي ملطف للجو الضاغط، كما يتمثل في الدعم الفني والعاطفي من طرف المسؤولين والزملاء.

يحتوي المقياس على (26) عبارة، تسع عبارات خاصة بالطلب النفسي، وتسع عبارات خاصة بمحور موقف القرار، اما ثمانى عبارات فتخص محور الدعم الاجتماعي (معلوم ليلي، 2015، ص 165-167). تظهر هذه العبارات والمحاور بوضوح في الجدول الاتي:

جدول رقم (7): توزيع بنود مقياس كراساك للضغط.

المحاور	العبارات
الطلب النفسي، الكمية، السرعة، الشدة، التعقيد، التجزئة، القدرة على التنبؤ	10، 12، 13، 14، 11، 15، 16، 17، 18
استقلالية القرار موقف او هامش التسيير الاستخدام الحالي للمهارات تطوير المهارات	4، 6، 8، 2، 5، 7، 1، 3، 9
س من الزملاء	21، 22، 23، 26، 19، 20، 24، 25

✓ الخصائص السيكومترية للضغط المهني:

لقد تبين ان مقياس الضغط المهني لـ " كراساك" انه مقياس ثابت وصادق من خلال دراسة " معلوم ليلي و د. ميزاب ناصر" سنة (2015) تحت عنوان "الضغط المهني وعلاقته بظهور الاحتراق النفسي لدى الصحفيين في المجالين الكتابي والسمعي" وذلك على عينة بلغ حجمها 100 فرد، اضافة الى دراسة

عاصمي نبيلة و د. خلفان رشيد سنة (2022) بعنوان العنف النفسي وعلاقته بالتوافق والضغط المهنيين في مستشفيات ولاية بويرة وذلك على عينة قدرت ب 376 فرد.

### 6. أساليب المستعملة لتحليل البيانات:

تم الاعتماد في بحثنا على مجموعة من الاساليب الإحصائية، التي تتمثل في الإحصاء الوصفي (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والنسب المئوية) والإحصاء الاستدلالي (معامل الارتباط برسون واختبار-ت-) وذلك بالاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V .19.

### 7. حدود الدراسة:

تتمثل حدود هذه الدراسة في إطار حدودها البشرية والزمنية والمكانية:

**الحدود البشرية:** تتمثل في افراد عينة الدراسة المتكونة من عمال بلدية عزازقة ولاية تيزي وزو.

**الحدود الزمنية:** تم اجراء البحث من 14 افريل 2024 الى غاية 29 افريل 2024.

**الحدود المكانية:** تم اجراء البحث في بلدية عزازقة.

# الفصل السادس:

عرض ومناقشة النتائج

## تمهيد:

بعد التطرق من الإجراءات المنهجية والتطبيقية للدراسة سيتم في هذا الفصل تقديم عرض تفصيلي للنتائج التي تمّ التوصل إليها، من خلال تطبيق أدوات الدراسة المتمثلة في مقياس العنف النفسي في العمل ومقياس الضغط المهني، بالإضافة إلى مناقشة ما تمّ التوصل إليه من نتائج وذلك بعد اختبار الفرضيات، باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مع تفسيرها في ضوء علاقتها بنتائج الدراسات السابقة.

## 1. النتائج:

بعد تطبيق أدوات جمع البيانات المعتمد عليها في الدراسة الحالية على عينة عمال المؤسسة الخدمائية بلدية عزازقة، وبعد تفريغها وحسابها سيتم عرض النتائج التي تمّ التوصل إليها فيما يلي:

### 1-1. عرض النتائج المتعلقة بالعنف النفسي في العمل:

يعاني عمال بلدية عزازقة من مستوى مرتفع من العنف النفسي في العمل. لدراسة مدى تعرض عمال المؤسسة الخدمائية بلدية عزازقة الى العنف النفسي في العمل، تمّ الاعتماد على كل من الإحصاء الوصفي المتمثل في المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، المتوسط النظري للاستنبان و الإحصاء الاستدلالي المتمثل في حساب اختبار -ت- لعينة واحدة حيث أسفرت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (8): مستوى العنف النفسي في العمل لدى عمال بلدية عزازقة.

المتغير	العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدالة الإحصائية	الدالة
العنف النفسي	80	28	72.55	6.39006	101.54	0.00	دالة إحصائية

يتبين من الجدول ان من خلال الاعتماد على اختبار (T. Test) لعينة واحدة حيث قدرت قيمته بـ 101.54 وبدلالة إحصائية قدرت بـ 0,00 ما يدل على أن عمال بلدية عزازقة يعانون من العنف النفسي ولمعرفة مستوى العنف لدى عمال بلدية عزازقة قمنا بمقارنة المتوسط النظري الذي قدر بـ 28 بالمتوسط الحسابي الخاص بالعنف الذي قدر بـ 72.55 ونظرا لكون ان المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط النظري الخاص بالضغط. فذلك يدل على ان عمال بلدية عزازقة يعانون من مستوى مرتفع من

العنف وبالتالي نقبل فرضية البحث التي مفادها: يعاني عمال بلدية عزازقة من مستوى مرتفع من العنف النفسي في العمل.

### 2-1. عرض النتائج المتعلقة بالضغط المهني:

يعاني عمال بلدية عزازقة من مستوى مرتفع من الضغط المهني.

لدراسة مدى تعرض عمال المؤسسة الخدمائية بلدية عزازقة الى الضغط المهني، تمّ الاعتماد على كل من الإحصاء الوصفي المتمثل في المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، المتوسط النظري للإستبيان والإحصاء الإستدلالي المتمثل في حساب اختبار ت- لعينة واحدة، حيث أسفرت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (9): مستوى الضغط المهني لدى عمال بلدية عزازقة.

المتغير	العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدالة الإحصائية	الدالة
الضغط المهني	80	65	72.51	6.20941	104.45	0.00	دالة إحصائية

قمنا بالاعتماد على اختبار T.test لعينة واحدة حيث قدرت قيمته بـ 104,45 و بدلالة إحصائية قدرت بـ 0,00 نظرا لكون دلالة إحصائية أقل من مستوى الثقة 0,05 هذا يدل على أن العمال يعانون من الضغط و لمعرفة مستوى هذا الضغط قمنا بمقارنة المتوسط النظري المقدر بـ 65 بالمتوسط الحسابي الذي تمثل في 72,51 و لكون المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط النظري فإننا بصدد القول على أن عمال بلدية عزازقة يعانون من مستوى مرتفع في الضغط المهني و بالتالي نقبل الفرضية البديلة التي مفادها " يعانون عمال بلدية عزازقة من مستوى مرتفع في الضغط المهني " .

### 3-1. عرض النتائج المتعلقة بعلاقة العنف النفسي في العمل بظهور الضغط المهني:

توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة احصائيا بين العنف النفسي في العمل والضغط المهني لدى عمال بلدية عزازقة.

لدراسة علاقة العنف النفسي في العمل بظهور الضغط المهني تم الاعتماد على حساب معامل الارتباط برسون بين كلا المتغيرين، وتظهر النتائج بوضوح في الجدول رقم (10) الاتي:

جدول رقم (10): العلاقة بين العنف النفسي في العمل والضغط المهني لدى عمال بلدية عزازقة.

القرار الإحصائي	مستوى الثقة	الدلالة الإحصائية	درجة الارتباط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات	العينة
دالة إحصائيا	0.01	0.00	0.97	6.39006	72.55	العنف النفسي	80
				6.20941	72.51	الضغط المهني	

يتضح من خلال الجدول أعلاه اننا قمنا بالاعتماد على اختبار Person بيرسون حيث أن المتوسط الحسابي للعنف النفسي قدر بـ 72,55 بانحراف معياري 6,39006 بينما متغير الضغط المهني قدر متوسطه الحسابي بـ 72,51 بانحراف معياري 6,20941 أما فيما يتعلق بمعامل الارتباط بيرسون يتبين لنا من خلال مخرجات برنامج التحليل الإحصائي وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائيا حيث بلغت شدتها بـ 0,97 و بدلالة إحصائية 0,00 ما يدل على وجود علاقة قوية جدا، ونظرا لكون قيمة الدلالة الإحصائية أصغر من مستوى الثقة المعتمد عليه نقبل الفرضية البديلة التي مفادها: توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائيا بين العنف النفسي والضغط المهني لدى عمال بلدية عزازقة.

## 2. تفسير ومناقشة نتائج الدراسة:

بعد عرض النتائج التي تحصلنا عليها في المعالجة الإحصائية لاختبار الفرضيات سنقوم في هذا العنصر بمناقشة ما تم التوصل اليه من نتائج في ضوء ما تطرقنا اليه في الجانب النظري مع مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة و ما تم ملاحظته في الدراسة الميدانية.

### 2-1. تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى للبحث عل انه يعاني عمال المؤسسة الخدمائية بلدية عزازقة من مستوى مرتفع من العنف النفسي في العمل.

توصلت نتائج الفرضية الأولى إلى معاناة عمال بلدية عزازقة من مستوى مرتفع من العنف النفسي في العمل.

يمكن تفسير هذه النتيجة على أن عمال بلدية عزازقة يعانون من مستوى مرتفع من العنف النفسي في العمل، بوجود بيئة عمل سلبية تؤثر بشكل كبير على صحتهم النفسية. قد يكون هذا العنف النفسي ناتجاً عن عدة عوامل، مثل الضغط المستمر، سوء الإدارة، التمييز، أو حتى التفاعل السلبي بين الزملاء. عندما يتعرض العمال لهذا النوع من العنف، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تدهور في مستوى الرضا الوظيفي، انخفاض في الإنتاجية، وزيادة في معدلات الغياب. فهم هذه الديناميات هو خطوة أساسية لتطوير استراتيجيات فعالة لدعم العمال وتحسين بيئة العمل بشكل عام، وقد تشابهت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (نجيب محمد عبد الله، 2018) التي وجدت أن العنف النفسي في مكان العمل له تأثيرات سلبية ملحوظة على الأداء الوظيفي للموظفين. العاملون الذين يتعرضون للعنف النفسي يعانون من انخفاض في مستوى الأداء والإنتاجية، كما يظهر عليهم علامات التوتر والإرهاق. كما تشابهت مع نتائج دراسة (سارة يوسف الباز، 2019) التي أكدت الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين الضغط النفسي والعنف النفسي في أماكن العمل الحكومية. زيادة العنف النفسي ارتبطت بارتفاع مستويات الضغط النفسي، مما يؤثر سلباً على الصحة النفسية للموظفين وقدرتهم على أداء مهامهم بفعالية. كما تشابهت أيضاً مع نتائج دراسة (علي أحمد الجابري، 2021) التي تناولت استراتيجيات التخفيف من العنف النفسي في العمل وأثرها على صحة الموظفين. توصلت إلى أن تطبيق استراتيجيات فعالة لتقليل العنف النفسي يمكن أن يحسن من الحالة النفسية للعمال ويقلل من تأثيرات العنف السلبي، كما تشابهت دراسة al & Arbabisargou (2016) حول التعرف على الضغط المهني لدى الممرضات العاملات في المستشفيات التعليمية وتم التوصل إلى أن مستوى الضغط المهني لدى 142 ممرضة كان متوسطاً ولدى 38 ممرضة كان مرتفعاً. بينما اختلفت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (فهد عبد الرحمن عبد الله، 2020) التي وجدت أن القيادة الإدارية الفعالة يمكن أن تقلل من مستويات العنف النفسي في العمل. مقارنةً بالدراسات التي تشير إلى مستويات مرتفعة من العنف النفسي، تشير هذه الدراسة إلى أن أنماط القيادة الجيدة تلعب دوراً مهماً في تخفيف العنف النفسي. كما اختلفت مع نتائج دراسة (مريم عبد الله النعيمي، 2017) التي أكدت الدراسة أن التحولات التنظيمية، إذا تم إدارتها بشكل جيد، يمكن أن تؤدي إلى تقليل العنف النفسي. كما اختلفت مع نتائج دراسة (هشام علي حسين، 2016) التي أشارت إلى أن العوامل الشخصية والاجتماعية تلعب دوراً في التأثير على مستويات العنف النفسي. العوامل مثل الدعم الاجتماعي والتدريب على مهارات التواصل يمكن أن تساعد في تقليل العنف النفسي، وهو ما قد يختلف عن الحالات التي تعاني من مستويات مرتفعة من العنف دون هذه العوامل.

## 2-2. تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

يعاني عمال بلدية عزازقة من مستوى مرتفع من الضغط المهني في العمل.

توصلت نتائج الفرضية الثانية إلى معاناة يعانون عمال بلدية عزازقة من مستوى مرتفع في الضغط المهني". تدل نتائج الفرضية على أن عمال بلدية عزازقة يواجهون مستويات مرتفعة من الضغط المهني، مما يعكس التحديات الكبيرة التي تؤثر على حياتهم العملية. هذا الضغط قد يكون ناتجاً عن عبء عمل ثقيل، نقص في الموارد، أو ضعف في تنظيم العمل. مثل هذه الظروف يمكن أن تؤدي إلى تأثيرات سلبية على الصحة النفسية والجسدية للعمال، بما في ذلك الإرهاق والتوتر وضعف الأداء. من الضروري معالجة هذه القضايا من خلال تحسين ظروف العمل، وتقديم الدعم المناسب للعمال، والعمل على تخفيف مصادر الضغط لضمان بيئة عمل صحية وفعالة.

وقد تشابهت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (أحمد عبد الرحمن الجندي، 2019) التي توصلت إلى أن الضغط النفسي في العمل يؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين. حيث إن زيادة الضغط النفسي يرتبط بانخفاض مستوى الأداء الوظيفي، مما يتماشى مع نتائج دراسة عمال بلدية عزازقة التي تشير إلى وجود مستويات مرتفعة من الضغط المهني. كما تشابهت أيضاً مع نتائج دراسة (نادية عادل البنا، 2020) بحيث تناولت الدراسة العوامل المختلفة التي تؤدي إلى زيادة الضغط المهني في القطاع العام. وجدت الدراسة أن عوامل مثل الأحمال العمل الثقيلة، وعدم وضوح المهام، وسوء الإدارة تسهم في زيادة مستويات الضغط المهني، وهي نتائج تشبه ما تم اكتشافه في بلدية عزازقة. كما تشابهت مع نتائج (يوسف علي العلي، 2018) التي أكدت الدراسة أن مستويات الضغط النفسي المرتفعة تؤدي إلى تدهور في الصحة النفسية والعقلية للموظفين. هذه النتائج تعكس الواقع الذي يعاني منه عمال بلدية عزازقة، حيث أن الضغط المهني المرتفع يؤثر على صحتهم وسلامتهم النفسية، كما تشابهت أيضاً مع دراسة Badran (2003) حول تحديد مصادر ضغوط العمل من وجهة نظر العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في مدينة الرياض التي أشارت إلى أن مستوى ضغوط العمل لدى موظفي وزارة الصحة مرتفع.

كما تشابهت دراسة زاوي نوار (2020) التي تناولت الكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية التي توصلت إلى نتائج أسفرت على وجود علاقة دالة احصائياً بين ضغط العمل والصحة النفسية لدى عمال القطاع الصحي بمدينة تقرت هذا ما يؤكد وجود أثر سلبي للضغط المهني على الصحة النفسية للعامل.

ويرجع الى دراسة ايت وراس وخلفان (2019) التي تثبت وجود علاقة بين التعرض للعنف النفسي في العمل وظهور اعراض اضطرابات الصحة العقلية العادية لدى افراد العينة المتمثلة في الاكثتاب والقلق واضطراب الضغط ما بعد الصدمة.

بينما اختلفت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (سعاد محمد رمضان، 2021) التي استعرضت الدراسة استراتيجيات مختلفة لإدارة الضغط المهني في المؤسسات الحكومية، ووجدت أن الإدارة الفعالة للضغط المهني يمكن أن تساعد في تقليله وتحسين بيئة العمل. هذه النتائج قد تختلف عن وضع عمال بلدية عزازقة إذا كانت إدارة الضغط المهني في بلديتهم غير فعالة. كما اختلفت مع نتائج دراسة (سعيد عبد الله القحطاني، 2017) التي وجدت أن العوامل الشخصية مثل مهارات التكيف والدعم الاجتماعي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على مستوى الضغط النفسي في العمل. إذا كانت هذه العوامل غير متوفرة في بلدية عزازقة، فقد يتعرض العمال لمستويات مرتفعة من الضغط المهني. كما اختلفت مع نتائج دراسة (فاطمة الزهراء علي، 2016) التي توصلت إلى أن التحولات التنظيمية قد تؤدي إلى زيادة في ضغط العمل إذا لم تتم إدارتها بشكل جيد. هذه النتائج قد تختلف عن ما هو موجود في بلدية عزازقة إذا كانت التحولات التنظيمية هناك غير ملائمة.

### 2-3) تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دالة إحصائية بين العنف النفسي في العمل بظهور الضغط المهني في العمل.

توصلت نتائج الفرضية الثالثة إلى أن هناك علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائية بين العنف النفسي والضغط المهني لدى عمال بلدية عزازقة".

يمكن تفسير هذه النتيجة على أن هناك ترابطاً إيجابياً بين هذين العنصرين. بعبارة أخرى، كلما زاد مستوى العنف النفسي الذي يتعرض له العمال، يزداد أيضاً مستوى الضغط المهني الذي يشعرون به. فالعنف النفسي في مكان العمل يشمل أشكالاً متعددة مثل التمر، الإهانات، النقد الحاد، والتجاهل المتعمد. هذه الأنواع من العنف يمكن أن تؤدي إلى شعور العامل بعدم الأمان، القلق، والاكتئاب، مما يزيد من مستوى الضغط النفسي الذي يعاني منه. في المقابل، الضغط المهني المرتفع يمكن أن يؤدي إلى تزايد مشاعر الإحباط والتوتر، والتي قد تتفاقم بفعل التعرض المتكرر للعنف النفسي. والتفاعل بين العنف النفسي والضغط المهني يمكن أن يكون له تأثيرات متعددة على الأداء والإنتاجية. عندما يتعرض العمال

لمستويات مرتفعة من العنف النفسي، قد يجدون صعوبة في التركيز، وتزداد احتمالية تعرضهم للإرهاق والضغط، مما يقلل من قدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة. هذا الأمر يمكن أن يؤثر بشكل سلبي على بيئة العمل بشكل عام، مما يساهم في خلق دائرة مفرغة من التوتر والعنف.

وقد تشابهت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (نادر محمود العلي، 2020) التي توصلت الى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين العنف النفسي والضغط النفسي في العمل، مما يشير إلى أن زيادة التعرض للعنف النفسي يرتبط بزيادة مستوى الضغط النفسي. هذه النتائج تتطابق مع نتائج دراسة عمال بلدية عزازقة. كما تشابهت مع نتائج دراسة (ريم محمد العباسي، 2019) التي أسفرت عن وجود علاقة ارتباطية قوية بين العنف النفسي والضغط النفسي. كلما ارتفعت مستويات العنف النفسي، زاد الضغط النفسي على الأفراد، مما يتطابق مع النتائج التي توصلت إليها دراسة عمال بلدية عزازقة. وأيضاً تشابهت مع نتائج دراسة (سامي حسن عبد الرحمن، 2021) التي توصلت إلى أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين العنف النفسي والضغط النفسي في أماكن العمل. يتزايد الضغط النفسي مع زيادة العنف النفسي، وهو مشابه للنتائج التي وجدها في دراسة عمال بلدية عزازقة.

بينما اختلفت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (فهد إبراهيم الصادق، 2018) التي ركزت على العوامل الأخرى التي قد تؤثر على العلاقة بين العنف النفسي والضغط النفسي، مثل الدعم الاجتماعي وأساليب التعامل مع الضغوط. قد تتناقض هذه النتائج مع دراسة عمال بلدية عزازقة إذا كانت العوامل المؤثرة مختلفة. واختلفت أيضاً مع نتائج (نجلاء عبد الله الخطيب، 2017) التي أكدت على أهمية استراتيجيات إدارة العنف النفسي والضغط النفسي في تقليل تأثيرهما. قد تختلف هذه النتائج إذا لم تكن استراتيجيات إدارة العنف النفسي فعالة في بلدية عزازقة. وأيضاً اختلفت مع نتائج دراسة (عادل مصطفى الشريف، 2021) التي توصلت الدراسة إلى أن العنف النفسي يؤثر بشكل كبير على الأداء والضغط النفسي، ولكن ركزت على كيفية تقليل التأثيرات عبر تحسين بيئة العمل.

دلت هذه النتائج على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العنف النفسي بظهور الضغط المهني لدى عمال المؤسسة الخدمانية بلدية عزازقة، بالتالي تقبل فرضية الدراسة العامة القائلة انها " توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دالة إحصائية بين العنف النفسي في العمل بظهور الضغط المهني وترفض الفرضية القائلة بالعكس.

## الاستنتاج العام:

تناول البحث الحالي العنف النفسي في العمل وعلاقته بظهور المخاطر النفسية الاجتماعية (الضغط المهني) ولتحقيق اهداف البحث تم القيام بدراسة نظرية والتحقق منها ميدانيا باعتبارها الدعامه الرئيسة للجانب النظري. ولاختبار هذا البحث تم الاعتماد على مقياس " leyman " للعنف النفسي في العمل، ومقياس الضغط المهني لـ " Karasek " طبق البحث على عينة مقدره بـ (80) عامل بالمؤسسة الخدماتية بلدية عزازقة.

ولقد اتضح من خلال المعالجة الإحصائية ومناقشتها على ضوء الدراسات السابقة اتضح أن الفرضية الأولى اسفرت ان عمال بلدية عزازقة يعانون من مستوى مرتفع من العنف النفسي في العمل. ويعود تفسير ذلك بالدرجة الأولى الى وضعيات العنف المرتبطة ببعد العزلة بطريقة ادارية كونها من الأساليب العقابية التي تفرض على العمال لإحباطهم وإهانتهم، وقطع كل وسائل الاتصال مع زملائهم، كما يرتبط متوسط العنف النفسي في العمل ببعد المهام المهنية المعدلة التي تشكل عقوبة للعامل من خلال توكيلهم المهام الجديدة باستمرار، والتشكيك في قدراتهم وكفاءتهم، كما يعود الى بعد التهجم على العامل بالإضافة الى بعد العنف والتهديد بالعنف، وفي الاخير يرتبط ببعد سوء علاقات العمل التي تخلق الفوضى وبيئة عمل ضاغطة. وبالتالي كلما كانت بيئة العمل مناسبة، وعلاقات عمل جيدة والاحترام بينهم، قلت وضعيات التعرض للعنف النفسي في العمل.

كما توصلنا في البحث الحالي في القسم الثاني من مقياس العنف النفسي في العمل الى أن مصدر التعرض للوضعيات العدائية السابقة هم المسؤولين او الاعلى منهم درجة ثم الزملاء في العمل، وهم نساء أكثر من الرجال، كما أنهم يتعرضون لهذه الوضعيات تقريبا كل يوم، كما اثبتت البحث أن العمال لا يزالون يتعرضون للوضعيات العدائية حتى تاريخ اجراء البحث الحالي، ويتعرضون إلى هذه الوضعيات التي صرحوا بأنهم يعانون منها منذ أكثر من سنة من طرف عدة اشخاص ينحصر عددهم ما بين (1 و 5)، كما أنهم يلجؤون إلى افراد عائلاتهم وأولياتهم، والى زملائهم في العمل حول مشكلهم المتمثل في التعرض للعنف النفسي في أماكن عملهم، ويفسر ذلك كون العائلة والأصدقاء مصدر ثقة ولهم أثر في التخفيف على الضحية ومساعدتهم في إيجاد الحلول.

كما توصل البحث الحالي الى اجابات بعض العمال والذي بلغ عددهم (5) صرحوا بأنهم يتعرضون للعنف النفسي في العمل الواردة في مقياس العنف النفسي في العمل، فانهم يتعرضون

لوضعيات التهديد بالعنف الجسدي والتعامل معهم بطريقة سيئة من الناحية الجسمية من طرف الزبائن، وتعرضهم للضغوطات.

مع الإشارة الى ان عمال بلدية عزازقة اغلبيتهم اجابوا على أسئلة القسم الثاني من مقياس العنف النفسي في العمل، وارجاعهم أسباب التعرض للعنف النفسي في العمل الى سوء تنظيم العمل والرغبة والغيرة والمنافسة بين الافراد، كما ان اغلبيتهم كانوا شهودا على واقعة الاعتداء النفسي اتجاه شخص اخر في مكان العمل خلال (12) الأشهر الأخيرة.

ويتضح من خلال المعالجة الإحصائية للفرضية الثانية ان عمال بلدية عزازقة يعانون من ضغط مهني بمستوى مرتفع ويعود تفسير ذلك الى بعد المطلب النفسي من خلال ضغط المهنة مما يعرضهم الى الانهك والعبء المهني، كما يعود الى بعد حرية اتخاذ القرار الذي بدوره ينقسم الى جزئين: بعد استعمال الكفاءات وبعد استقلالية القرارات من خلال تكليفهم بمهام مهنية متكررة وخارج مصالحهم والتقليل من حرية اتخاذهم القرار، ويعود في الاخير إلى بعد الدعم الاجتماعي وهو ايضا ينقسم الى جزئين: بعد دعم المسؤولين وبعد دعم الزملاء.

كما يتضح من المعالجة الإحصائية للفرضية الثالثة انه توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة احصائيا بين العنف النفسي في العمل والضغط المهني لدى عمال بلدية عزازقة انها تحققت ما جعلنا نرفض الفرضية القائلة بالعكس. ونفسر هذه العلاقة ان بيئة بلدية عزازقة تتخللها بعض السلوكات العدائية التي تتجم عن مختلف الافراد مؤشرا لظهور اعراض الضغط المهني من اجهاد عقلي وعبء مهني كبير يؤثر عليهم نفسيا وجسديا.

وعلى هذا الأساس يتضح من الفرضية حول العلاقة بين العنف النفسي في العمل والضغط المهني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العنف النفسي في العمل والضغط المهني لدى عمال بلدية عزازقة، ويفسر ذلك انه كلما كانت بيئة العمل غير مناسبة وتخللتها الوضعيات العدائية للعنف النفسي في العمل ضد العمال ظهرت اعراض الضغط المهني.

خاتمة

## اقتراحات:

في ضوء ما سبق التطرق اليه في الجانب النظري ومن خلال ادبيات الموضوع ومن دراسات حول ظاهرة العنف النفسي في العمل وعلاقته بالضغط المهني واستنادا إلى النتائج التي توصلنا إليها من خلال الدراسة الميدانية نقدم مجموعة من الاقتراحات التي من شأنها أن تحد أو تقلل من التعرض الى العنف النفسي والضغط المهني في بيئة العمل لدى العمال، ومن أهمها نذكر ما يلي:

✓ زيادة الاهتمام بدراسة موضوع العنف النفسي في العمل، بإجراء المزيد من البحوث الميدانية في مختلف المؤسسات للكشف عن المسببات الرئيسية للعنف النفسي قصد ايجاد الحلول وسبل العلاج.

✓ الاهتمام بانشغالات المستخدمين المنتسبين للبلديات نظرا لكثافة العمل وحجم مسؤولياتها.

✓ وجوب وضع نظام ينتهج سياسة محاولة الإصغاء إلى مختلف المشاكل التي تواجهه العمال اثناء ادائهم لأعمالهم.

✓ وجوب سن نصوص قانونية واضحة وصریحة تعاقب ممارسي السلوكات العدائية لوضعیات العنف النفسي في العمل.

✓ تشجيع التواصل الفعال بين الزملاء والإدارة، وتعزيز ثقافة الاحترام والتعاون.

✓ تقديم دورات تدريبية للموظفين حول كيفية التعامل مع الضغوطات بشكل صحيح وبناء استراتيجيات لإدارة الصراعات بشكل بناء.

✓ تعزيز سياسات العمل الإيجابية والتأكد من توافر اليات للإبلاغ عن أي حالة عنف نفسي وضمن حماية الموظفين.

✓ تعزيز الوعي بأهمية الصحة النفسية وتقديم دعم للموظفين من خلال اثناء برامج داعمة واستشارات نفسية.

✓ اجراء تقييم دوري للظروف العملية والبيئة النفسية في العمل لتحديد المشكلات المحتملة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الأوضاع.

✓ توعية المؤسسات الخدمانية على ضرورة تفعيل عمليات التواصل، واقامة العلاقات المبنية على الثقة والدعم الاجتماعي ما يكفل الراحة النفسية للمرضين وتوافقهم مهنيا.

- ✓ تفعيل مشاركة العمال وخلق فرص التشاور والحوار، والتشجيع على المناقشة والتعبير عن آرائهم، والمشاركة في اتخاذ القرارات حول تحسين ظروف العمل.
- ✓ تزويد المؤسسات الخدمائية بالأعداد الكافية من العمال للتخفيف من حدة العبء والضغط المهني، وتدريبهم على التعامل مع المشكلات التي تواجههم.

# قائمة المراجع

## المصادر باللغة العربية:

1. ابن المنظور، لسان العرب. (1992). دار احياء التراث الشعبي ومؤسسة التاريخ العربي. ط2، بيروت.
2. احمد زكي. (1990). معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية. بيروت.
3. أحمد مطيع الشحاتة. (2016). التكيف مع الضغوط النفسية. دار النشر والتوزيع، ط1، الأردن.
4. إخلاص محمد عبد الحفيظ، مصطفى حسين باهي. (2001). طرق البحث العلمي والتحليل الإحصائي في المجالات التربوية والنفسية والرياضية. ط2، مركز الكتاب للنشر، القاهرة، مصر
5. أندروديسيزلاقي ولاس. (2001). السلوك التنظيمي والأداءات. جعفر أبو القاسم معهد الإدارة العامة، السعودية.
6. ايت وراس ليلة وخلفان رشيد. (2015). العنف النفسي في العمل لدى مستخدمي قطاع الوظيفي العمومي. حالة بلدية تيزي وزو نموذجا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس عمل وتنظيم، جامعة تيزي وزو/الجزائر.
7. بدر الدين يونس. (2023). التحرش المعنوي في مكان العمل بين الاعتراف الدولي بأضراره ومحدودية تصنيف الامراض الناتجة عنه. مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 34، عدد 02، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة.
8. بكري وفاء، سليمان عائشة. (2015). دراسة تقييمية للمخاطر النفسية والاجتماعية. دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، تيارت، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة ابن خلدون.
9. بن عمير امينة. (2023). دور مفتشية العمل في مصر، المخاطر النفسية والاجتماعية بين المهام الرقابية والمهام الوقائية. مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 34، العدد 1.
10. جمال معتوق. (2022). مدخل الى سوسولوجيا العنف. (الإصدار 1)، دار الكتاب، القاهرة.
11. حشلافي حميد. (2008). التحرش النفسي في الوسط المهني. دار النشر والتوزيع، الجزائر.

12. حمدي علي الفرماوي. (2009). الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة (مواجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية. ط، 1 دار صفاء للنشر والتوزيع.
13. حولة احمد زكي. (2000). الاضطرابات السلوكية والانفعالية. دار الفكر، عمان.
14. خالد عيادة عليما. (2016). ضغوط العمل وأثرها على الأداء. ط1، دار الخليج للنشر والتوزيع، الأردن.
15. الرشيدى هارون توفيق. (1999). الضغوط النفسية، طبيعتها، نظرياتها، برنامج لمساعدة الذات حتى علاجها. القاهرة، جامعة طنطة.
16. رقية سكيل. (2021). مفهوم الاخطار النفسية الاجتماعية في العمل. المجلد 34، عدد 01، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة.
17. زاوي، طاوس ونوار، شيرزاد. (2020). الضغط المهني والصحة النفسية لدى عمال القطاع الصحي. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية دورية دولية اكااديمية محكمة تصدر عن جامعة الشهيد حمة لخضر-الوادي، المجلد (06)، العدد (04).
18. زهية بعلي، بريشي مريامة. (2010). الامراض المهنية في قطاع المحروقات، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل. قسم علم النفس وعلوم تربية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة.
19. سامي مقلاتي. (2017). تفسير ظاهرة العنف في الجامعات الجزائرية من طرف هيئة التدريس. مذكرة دكتوراه علوم في علم النفس الاجتماعي، جامعة العربي بن مهدي، ام البواقي.
20. سعد بن عبد الرحمان الكلابي. (2008). غموض وتعارض الأدوار الوظيفية. المجلة العربية للعلوم الإدارية، العدد 1، جامعة مالك سعود، الرياض، السعودية.
21. سعد ربا، كنان سعد. (2015). العنف ضد المرأة في مكان العمل في المؤسسات الحكومية والخاصة في مدينة جنين. رسالة ماجستير في دراسات المرأة، بكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين.
22. شارف خوجة مليكة. (2011). مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين. رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية.
23. صلاح الدين محمد الباقي. (2004). السلوك الفعال في المنظمات. الدار الجامعة للنشر.

24. طارق طه. (2006). السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والأنترنيت. دار الفكر الجامعي الإسكندرية.
25. عاصمي نبيلة. (2022). العنف النفسي في العمل وعلاقته بالتوافق والضغط المهنيين. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، علم النفس العمل والتنظيم، جامعة تيزي وزو، الجزائر.
26. عامر بن خيضر الكيسي. (1998). التطور التنظيمي وقضايا معاصرة. دار الشروق للنشر والتوزيع.
27. عبد القادر أحمد مسلم. (2007). مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظة غزة. رسالة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.
28. عبد القادر سعيد البنات. (2009). ضغوط العمل وأثارها على أداء الموظفين. رسالة الماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
29. عبد المليح نقبيل، عمار حسيني، بوبكر الوزان. (2023). استراتيجيات إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في العمل، مجلة الاناسة وعلوم المجتمع. المجلد 07، العدد 01.
30. عثمان محمد خيضر. (2005). علم النفس التنظيمي. ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
31. عثمان يخلف. (2001). علم النفس الصحة والأسس النفسية والسلوكية والصحة. دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر.
32. عداد حسن. (2024). الضغط المهني لدى مديري ومسيري المؤسسات الصحة العمومية بالجزائر العاصمة. مجلة الباحث، المدرسة العليا للأساتذة بوزريعة، الجزائر، العدد 9.
33. عربي صابرينة. (2014). مصادر والاثار النفسية المهنية. دار الكتاب العربي، الجزائري والتوزيع، مصر.
34. عسكر علي. (2000). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق. ط 2، القاهرة، دار الكتاب الحديث.
35. علي عسكر. (2003). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. دار الكتاب الحديث.
36. عمار الطيب كشرود. (1995). علم النفس التنظيمي والصناعي والحديث (مفاهيم، نماذج، نظريات). ط1، منشورات جامعة قاريونس ليبيا.

37. عمار بحوش، محمد الديبات. (1995). مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. ب ط، ديون الجامعية الجزائرية، الجزائر.
38. عوض. (2020). العنف الاسري وأثره على الفرد والمجتمع. دار الأصول السعودية.
39. عومرية مصطفى، بن عبو الجيلالي. (2017). إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة العاملين بالوكالة الوطنية للاستمارة بمعسكر. مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة المالية، المجلد 6، العدد 2، جامعة الجزائر 3.
40. العيسى حسن محمد والكيلاني، محمد علي. (2014). العنف في العمل، اختيار العوامل المؤثرة في سلوك العنف الممارس ضد الكادر الطبي في المستشفيات الأردنية. المجلة العربية للإدارة، المجلد 34، العدد 1.
41. فاروق السيد عثمان. (2004). القلق وإدارة الضغوط النفسية. دار الفكر العربي، مصر.
42. فاروق عبد فليبه. (2009). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. ط2، دار المسيرة، عمان.
43. فوزي عبد الرحمان حامد أبو عسكر. (2008). أنماط إدارة الصراع وأثارها على التطوير التنظيمي. مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
44. قانون العمل الجزائري. (2007). الجزائر، دار بلقيس للنشر.
45. كامل محمد المغربي. (2014). السلوك التنظيمي وأسس الفرد والجماعة في التنظيم. ط4، دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن.
46. ليلي عبد الوهاب. (1994). العنف الاسري، الجريمة والعنف ضد المرأة. دراسة المدى للثقافة والنشر، بيروت.
47. محمد الصبر وافي. (2005). الضغط والقلق الإداري. مؤسسة خورس الدولية للنشر والتوزيع، مصر.
48. محمد حسن حمدان. (2008). السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية. ط1، عمان.
49. محمد سعد. (2012). العنف ضد المرأة في أماكن العمل، مجلة دراسات عربية في علم النفس. مجلد 11، العدد 2.


50. محمد سليمان العميان. (2005). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط3، دار النشر الأردن .
51. محمد عبيدات وآخرون. (1999). منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات. ط2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
52. محمد قاسم القروني. (2006). السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجامعي للمنظمات المختلفة. دار الشروق والنشر والتوزيع، الأردن .
53. مراد سامي عاطف قنديل. (2016). غموض الدور وصراع الدور الوظيفي وأثارها الأداء الوظيفي. الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
54. معلوم ليلي وميزاب ناصر. (2015). الضغوط المهنية وعلاقته بظهور الاحتراق المهني لدى الصحفيين في المجالين الكتابي والسمعي. مذكرة ماجستير تخصص علم النفس العمل والتنظيم.
55. معن عباصرة، مروان محمد بني احمد. (2008). إدارة الصراع والازمات وضغوط العمل والتغيير. دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
56. معن محمد عباصرة. (2008). دار الصناعة والأزمات وضغوط العمل. ط1، دار حامد للنشر الأردن.
57. مكناسي محمد. (2007). التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية. رسالة ماجستير في علم النفس العمل وتنظيم، جامعة منتوري قسنطينة.
58. منظمة العمل العربية. (2015). موسوعة الصحة والسلامة المهنية. الفصل 51، العنف، المجلد 2 الإصدار 4، دمشق، المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية.
59. منير كرداشة. (2009). العنف الاسري (سيولوجية الرجل العنيف والمرأة المعنفة). جدار الكتاب العالمي للنشر والتوزيع، ط1، الأردن.
60. مؤتمر العمل الدولي. (2019). القضاء على العنف والتحرش في العمل. التقرير الخامس، البند 5 من جدول الاعمال، ط1 الدورة 108.
61. هارون توفيق الرشيد. (1999). الضغوط النفسية (طبيعتها ونظرياتها). مكتبة الأنق ومصرية، مصر.

62. ويزة ابراهيم، محمد مرزوقي. (2023). الارغونوميا ودورها في تشخيص وتقييم المخاطر المهنية ببيئة العمل. مجلة الابراهيمية للدراسات النفسية والتربوية، المجلد 5، العدد 1.
63. يوسف ميهوب وعلي ميهوب. (2020). الصحة السيكلوجية للعامل وتأثيرها على بيئة العمل في ظل انعكاسات كوفيد 19. مجلة قانون العمل والتشغيل، مجلة علمية دولية محكمة سداسية مجانية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد المجيد بن باديس، مستغانم، عدد خاص.

### المصادر باللغة الأجنبية:

64. Ben Brik Eric. (2010). la souffrance au travail au harcèlement moral vous voulez comprendre, conférence de CGT Laborit, CHU Poitiers, France.
65. Djekieur hanane.hamenni lyakout.(2022). L'impact de la violence psychologique au travail sur Le bien-etre Chez les employées de les moulins de la soummam(cic) sidi aiche .these de master. psychologie du travail.
66. Grebot Elisabeth. (2007). harcèlement au travail, Identifier, prévenir, désamorcer, paris, Edition d'organisation Group Eyrolles.
67. Guzeltasliyan Anna & Susanne Kaiser & al. (2002). le harcèlement psychologique au travail,) 1652 (travailleurs romands s'expriment, Genève.
68. Hirigoyen Marie France. (1998). le harcèlement moral, la violence perverse au quotidien, E édition la découverte et Syros, paris.
69. Jeanneau Nicole. (2014). le harcèlement psychologique au travail et l'état de stress post-traumatique, quand le travail nous traumatise, thèse de doctorat, Québec .
70. Leclerc Chantal, Sabourin Cécile & Bonneau Micheline. (2005). les racines organisationnelles du harcèlement psychologique dans les universités, revues org/3211.
71. Leymann Heinz. (1990). Mobbing and psychological Terror at Workplaces, vol.5 No 2, springer publishing company.
72. Leymann Heinz. (1996). the content and Development of Mobbing at work, European journal of work and organizational psychology n0 5 (2).
73. Louche Claude. (2007). psychologie social des organisations, , paris, Armand colin, 2 éd.
74. Salah Eddine Laila. (2008). le harcèlement moral au travail, analyse sociologique, thèse de doctorat sociologie, paris.

- 75.Sarah Emad Elbatt. Explorer l'impact de la violence psychologique et la perception des sentiments d'impuissance et d'insignifiance sur l'aliénation dans le travail. Étude appliquée dans une université publique en Égypte. Gestion et management. Université de Poitiers .
- 76.Stéphanie Félicullis. (2012). coaching et violence, la relation malmenée au travail, Revue Gestalt n0 41
77. Vercamst Jan. (2009). le harcèlement au travail, Poincaré, Bruxelles.



الملاحق

## الملاحق:

الملحق رقم (1): استمارة المعلومات

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

تخصص علم النفس عمل وتنظيم

سيدي المحترم، سيديتي المحترمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الاستمارة التي بين يديك صممت للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي الذي نقوم بإعداده، وذلك لإتمام مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص العمل و التنظيم، والذي يتمحور حول علاقة العنف النفسي بظهور المخاطر النفسية الاجتماعية لدى عمال بلدية عزازقة وتحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالعمل.

ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال، ارجو منكم التكرم بالإجابة على فقرات الاستبيان بدقة بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة، حيث ان صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة اجاباتكم. ونحيطكم علما ان جميع اجاباتكم لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط. لكم مني فائق عبارات الشكر والتقدير.

### البيانات الشخصية:

. الأنثى

. الجنس: . ذكر

. أكثر من 40 سنة

. من 30 الى 40 سنة

. السن: . أقل من 30 سنة

. متزوج (ة)

. الحالة الاجتماعية: . عازب/ عازباء

. مستوى آخر اذكره

. جامعي

. ثانوي

. المستوى الدراسي: . متوسط

. أكثر من 10 سنوات

. من 6 الى 10 سنوات

. أقل من 5 سنوات . الأقدمية في المؤسسة: .

**الملحق رقم (2): مقياس العنف النفسي في العمل لـ (Leymann)**

أخي العامل اليك هذه العبارات اقرأ بتمعن واجب عليها بوضع علامة (X) امام العبارة التي تصفك:

**1- بالنسبة لعلاقاتك في العمل:**

1. يرفض لك مسؤولك في العمل إمكانية التعبير
- 2- تعرض باستمرار إلى المقاطعة عندما تتكلم
- 3- يمنعك أشخاص آخرون من الكلام

**يمارس عليك الضغط بطرق مختلفة**

- 4- يتم الصراخ عليك ويتم شتم بصوت عال
- 5- تتعرض إلى انتقادات دائمة تخص عملك
- 6- تتعرض إلى انتقادات دائمة تخص حياتك الشخصية
- 7- التحرش عن طريق الهاتف
- 8- تتعرض إلى التهديدات اللفظية
- 9- تتعرض إلى التهديدات الكتابية

**رفض لك التواصل بطرق مختلفة**

- 10- يوجه لك نظرات أو حركات سخرية
- 11- يتم تجاهل حضورك بالتحدث إلى أشخاص آخرين

**2- تعزل بطريقة إرادية:**

- 12- لا يتم التحدث معك
- 13 - لا يسمح لك أن تتحدث مع الآخرين
- 14- يتم وضعك في منصب عمل يعزلك عن الآخرين
- 15- يمنع زملائك التحدث معك
- 16- يتم التعامل معك و كأنك غير موجود
- 17- يتم الاتصال بك فقط عن طريق المراسلات الكتابية

3- يتم تعديل مهامك المهنية كعقوبة لك :

- 18- لا يوكل لك أية مهمة، ليس لديك عمل
- 19- يوكل لك مهام عديمة الاهمية
- 20- يوكل لك مهام أقل بكثير من كفاءاتك
- 21- يقدم لك وبطريقة مستمرة مهام جديدة
- 22- يوكل لك مهام مهينة
- 23- يوكل لك مهام تفوق بكثير كفاءاتك

#### 4. التهجم على شخصك:

24. يتم ذكرك سوءا في غيابك
- 25- ينشر إشاعات خاطئة عنك
- 26- يسخر منك أمام الآخرين
- 27- يتم التشكيك عمى أنك إنسان مريض نفسيا
- 28- يراد اخضاعك لفحص عقلي
- 29- يستهزأ بالإعاقة التي لديك
- 30- يقلد مشيتك و صوتك و حركاتك وذلك من أجل الاستهزاء بك
- 31- يتهجم عمى أرائك السياسية أو الدينية
- 32- يتهجم أو يسخر من أصولك
- 33- أنت مرغم عمى أداء أعمال تجرح ضميرك
- 34- يحكم عمى عمك بطريقة غير عادلة و مؤذية
- 35- يتم مراجعة قراراتك
- 36- تشتم بألفاظ منحطة و غير أخلاقية
- 37- يقدم لك و بطريقة لفظية تلميحات أو عروض جنسية
- 5- العنف و التهديد بالعنف:**
- 38- يتم إرغامك عمى القيام بمهام مضره بصحتك
- 39- بالرغم من سوء صحتك أنت مضطر للقيام بعمل يضر صحتك
- 40- يتم تهديدك بالعنف الجسدي
- 41- يستعمل ضدك أعمال عنف بسيطة و هذا لإنذارك
- 42- تعامل بطريقة سيئة من الناحية الجسمية
- 43- يسبب لك شخص مصاريف من أجل الإضرار بك

44- يسبب لك شخص أضراراً في منزلك أو في مكان عملك

45- يصل إلى الاعتداء الجنسي عليك

6- أحداث أو وضعيات أخرى ترغب ذكرها:

.....  
.....  
.....

إذا لم تتعرض إلى إحدى الوضعيات السابقة (سؤال 1 إلى 6 الواردة بالصفحات السابقة) خلال (12) أشهر  
الأخيرة من

عملك، اذهب مباشرة إلى الأسئلة (13 و14) في الصفحات الموالية

7- كم من مرة تعرضت فيها لهذه الوضعيات أو أحدها الواردة في الأبعاد من 1 إلى 6 خلال (12) شهراً  
الأخيرة من عملك؟

1- كل يوم

2- تقريباً كل يوم

3- على الأقل مرة واحدة في الأسبوع

4- على الأقل مرة واحدة في الأشهر

5- نادراً

8- خلال كم من الوقت كنت قد تعرضت لأحدى هذه الوضعيات ؟

الشهر

السنوات

9- هل مازلت اليوم تتعرض لهذه الوضعيات؟

1- نعم، مازلت أتعرض إليها اليوم

2- لا، تعرضت إليها سابقا في نفس العمل

3- لا، لكن تعرضت إليها من قبل في عمل سابق

10- من وقف ضدك خلال هذه الفترة ؟

1- الزميل أو الزملاء

2- المسؤول أو المسؤولين الاعلى منك أو أي شخص أو أشخاص آخرين أعمى منك في سم السلطة

3- تابع أو تابعين

من أي جنس هؤلاء الاشخاص؟

1- رجال

2- نساء

3- الرجال أكثر من النساء

11- كم عدد الاشخاص الذين وقفوا ضدك خلال هذه الفترة ؟

( ) شخص

12- هل لديك شخص أو أشخاص تمكنتم من التكلم معهم حول هذا المشكل ؟

نعم.

1- زميل في العمل

2- مسؤول

3- مسؤول الموارد البشرية أو الموظفين

4- ممثلين عن الموظفين أو ممثل نقابي

5- مفتشية العمل أو محامون

6- طبيب عمل

7- أطباء آخرون

8- مساعد اجتماعي و ممرضين

9- أصدقاء أو معارف خارج المؤسسة التي تعمل بها

10- أفراد عائلتك، الاولياء

لا

11- لا يوجد أحد لجأت إليه لكن تمنيت ذلك

12- لا يوجد أحد لجأت إليه لأنني لم أكن بحاجة لذلك

13- يمكن تعريف العنف النفسي في العمل على أنه الوضعية التي يتعرض فيها شخص إلى سلوكيات عدائية من طرف شخص أو عدة أشخاص في محيط عمل، والتي تهدف وبطريقة مستمرة ومتكررة إلى إيذائه ومضايقته وإساءة معاملته وكذلك طرده وعزله لمدة طويلة.

اعتمادا على هذا التعريف هل تعتقد أنك كنت موضوعا للعنف النفسي في العمل خلال 08 أشهر الاخيرة من عملك؟

1. نعم  2- لا

إذا كانت إجابتك نعم: إلى ماذا ترجع هذه السلوكيات العدائية الموجية ضدك؟

1- إلى سوء الجو العام في بيئة العمل

2- إلى سوء تنظيم العمل

3- إلى مشاكل في التسيير و التأطير

4- إلى مشاكل المنافسة بين الأفراد

5- إلى الرغبة و الغيرة

6- إلى خلاف أو نزاع لم يتم حله في العمل

7- لأنهم يريدون أن أغادر المؤسسة

8- لأنني أختلف عن الآخرين بسبب سني، جنسي، جنسيتي، إعاقتي

9- لا أدري

10- اعتمد كذلك على التعريف السابق، هل تعتقد أنك كنت شاهدا عن العنف النفسي اتجاه شخص آخر في

مكان عملك خلال الأشهر 12 الاخيرة؟

الرقم	الفقرات	غير موافقا تماما	غير موافق	موافق جدا
01	عملي يتطلب السرعة			
02	منصبي يطلب مني الكمية المفرطة في العمل			
03	لدي الوقت الكافي لممارسة عملي بإتقان			
04	تصليني طلبات متناقضة من الآخرين			
05	عملي يتطلب قدرات عقلية كبيرة			
06	عملي يتطلب التركيز بشدة لمدة طويلة			
07	مهمتي غالبا ما تنقطع قبل الانتهاء منها ثم على العودة إليها لاحقا			
08	وظيفتي مملوءة بالأحداث في كثير من الأحيان			
09	ارتباط منصبي بالمصالح الأخرى عادة ما يبسط عملي			
10	وظيفتي تسمح لي باتخاذ قرارات بمفردي			
11	لدي حرية محدودة في ممارسة عملي			
12	توفر إمكانية التأثير في الطريقة التي يسير بها عمل			
13	في عملي أمارس مهام متكررة روتينية			
14	عملي يتطلب مستوى عال من المؤهلات			
15	في وظيفتي لدي فرصة القيام بنشاطات متعددة ومتنوعة			
16	يتطلب عملي تعلم أشياء جديدة			
17	تتطلب وظيفتي أن أكون مبدع			
18	يسمح لي عملي بتطوير مهاراتي المهنية			
19	رئيسي يتمكن بسهولة من جعل الموظفين يعملون معا			
20	رئيسي يساعديني في أداء مهامي			
21	الزملاء الذين اعلم معهم لديهم مؤهلات مهنية			
22	الزملاء الذين اعلم معهم يساعدونني في أداء مهمتي بأحسن وجه			
23	رئيسي يستمع ويهتم لما أقوله			
24	يسهر رئيسي على راحتنا في العمل			

				الزملاء الذين اعمل معهم ودودون	25
				الزملاء الذين اعمل معهم يظهرون الاهتمام بي	26

ملحق رقم 03 : مقياس الضغط المهني ل KARASAK

الملحق رقم 04

SEX

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
1,00	30	37,5	37,5	37,5
Valide 2,00	50	62,5	62,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

AGE

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
3,00	18	22,5	22,5	22,5
Valide 4,00	32	40,0	40,0	62,5
5,00	30	37,5	37,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

SITUATION

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
6,00	16	20,0	20,0	20,0
Valide 7,00	64	80,0	80,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

NIV

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
8,00	9	11,3	11,3	11,3
Valide 9,00	10	12,5	12,5	23,8
10,00	61	76,3	76,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**ANC**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
12,00	25	31,3	31,3	31,3
13,00	29	36,3	36,3	67,5
14,00	26	32,5	32,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

**Statistiques sur échantillon unique**

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
STRESS	80	72,5125	6,20941	,69423

**Test sur échantillon unique**

	Valeur du test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
STRESS	104,450	79	,000	72,51250	71,1307	73,8943

**Statistiques sur échantillon unique**

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
VIOLEN	80	72,5500	6,39006	,71443

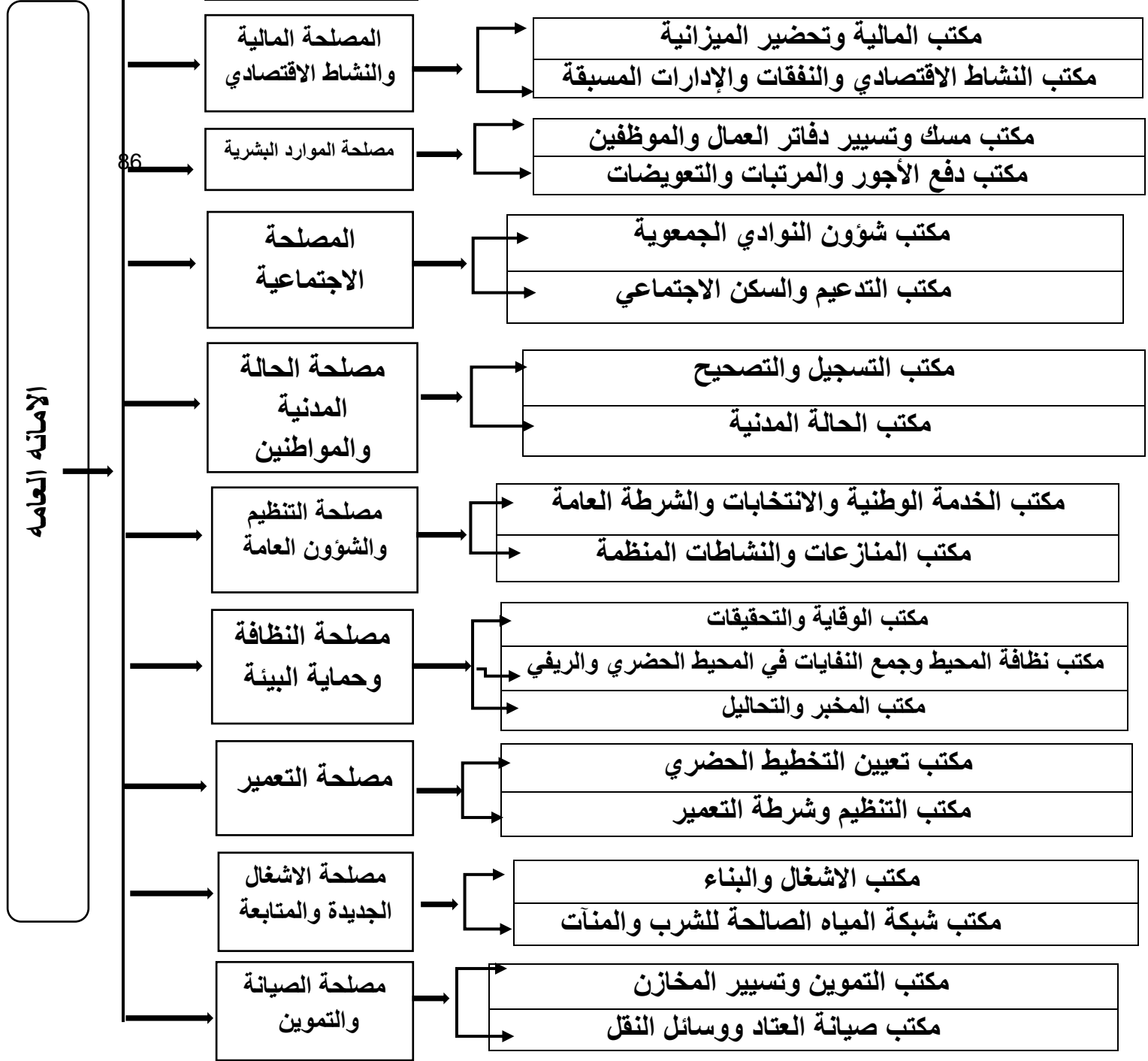
**Test sur échantillon unique**

	Valeur du test = 0					
	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance 95% de la différence	
					Inférieure	Supérieure
VIOLEN	101,549	79	,000	72,55000	71,1280	73,9720

### Corrélations

		VIOLEN	STRESS
VIOLEN	Corrélation de Pearson	1	,970**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	80	80
STRESS	Corrélation de Pearson	,970**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	80	80

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



ملحق رقم 5 الهيكل التنظيمي لمصالح بلدية عزازقة