جامعة مولود معمري –تيزي وزو–

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

العنف النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الممرضين

–دراسة ميدانية في مستشفيات ولاية تيزي وزو–

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إعداد:

– عميرات أحمد

– عيون عبد المجيد

إشراف الأستاذة:

– بوديسة وردية

السنة الجامعية : 2023–2024

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى شمعة حياتي التي أنارت دربي بنصائحها ودعواتها وأعانتني على مشقات الحياة في سبيل نجاحي –أمي الغالية-

إلى أعظم سند وخير معين أطال الله في عمره ورعاه –أبي الغالي-

إلى أخوتي وأخواتي حفظهم الله وأبقاهم في الدرب السليم

إلى أصدقائي وإلى من سرنا سويا نحو طريق إنجاز هذا العمل –عبد المجيد-

أساتذتي الكرام، إلى كل من علمونا حروفا وكلمات من ذهب

أحمد

إهداء

أهدي ثمرة نجاحي إلى نبع الحنان إلى من سهرت الليالي

إلى من رافقني في دراستي "أمي" الحبيبة حفظها الله

إلى سند الحياة إلى من تعب ليؤمن لي حياة هنيئة وسار معي يد بيد

"أبي " حبيبي أطال الله في عمره وحفظه

إلى كل إخوتي وأخواتي إلى كل عائلتي

إلى من سرنا نحو طريق النجاح صديقي "أحمد"

إلى كل الطلاب والزملاء في تخصص علم النفس

شكرا على كل شيء على الحب والاحترام شكرا على المساعدة والمساندة

عبد المجيد

كلمة شكر

نحمد الله سبحانه وتعالى الذي أنعمنا بكل النعم والذي أعطانا القوة والعزيمة والصبر حتى تمكنا من إنجاز هذا العمل الذي نتمنى أن ينفعنا وينفع غيرنا به

وعملا بقول النبي عليه الصلاة والسلام: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

نشكر الله عزوجل ونحمده الذي أعاننا بالسير والاجتهاد لإتمام هذا العمل بكل صحة وعافية

ونتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المشرفة "بوديسة وردية" التي تحملت مشقة هذا العمل وكل العرفان والتقدير لأساتذتنا

نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل عمال جامعة –مولود معمري-

ونتقدم بالشكر إلى كل عمال إدارة قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية الذين قدموا لنا العون والمساعدة

وإلى كل من قدم لنا يد العون لإنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد

أحمد وعبد المجيد

ملخص الدراسة:

جاءت الدراسة بعنوان: "العنف النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الممرضين. حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على إذا كان هناك علاقة بين العنف النفسي والتوافق المهني لدى الممرضين العاملين في مستشفيات ولاية تيزي وزو.

وقد استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، فطبقنا مقياس العنف النفسي ومقياس التوافق المهني، كما اعتمدنا على معامل بيرسون لاختبار صحة الفرضية، وقد تكوّن مجتمع الدراسة من (100) ممرض وممرضة في مستشفيات ولاية تيزي وزو وقد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة.

وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أنه:

-توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العنف النفسي والتوافق المهني لدى الممرضين.

الكلمات المفتاحية: العنف النفسي، التوافق المهني، الممرضين.

ملخص الدراسة باللغة الأجنبية:

L'étude intitulée : « La violence psychologique et sa corrélation avec l'adaptation professionnelle chez les infirmiers » visait à déterminer s'il existe une relation entre la violence psychologique et l'adaptation professionnelle chez les infirmiers travaillant dans les hôpitaux de la wilaya de Tizi Ouzou.

Nous avons utilisé la méthode descriptive analytique, en appliquant l'échelle de la violence psychologique et l'échelle de l'adaptation professionnelle, et nous avons utilisé le coefficient de Pearson pour tester l'hypothèse. La population de l'étude se composait de 100 infirmiers et infirmières dans les hôpitaux de la wilaya de Tizi Ouzou, et l'échantillon a été sélectionné par une méthode aléatoire simple.

Les résultats de l'étude ont montré qu'il existe une corrélation statistiquement significative entre la violence psychologique et l'adaptation professionnelle chez les infirmiers.

Mots-clés : violence psychologique, adaptation professionnelle, infirmiers

فهرس المحتويات:

العنوان	الصفحة
إهداء	أ
كلمة شكر	ب
ملخص الدراسة	ت
فهرس المحتويات	ث
فهرس الجداول	ث
فهرس الأشكال	ث
مقدمة	ج
الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية	
1- إشكالية.	14
2- فرضيات البحث.	18
3- أهمية البحث.	19
4- أهداف البحث.	19
5- تحديد المفاهيم.	19
6- الدراسات السابقة.	20
الجانب النظري	
الفصل الثاني: العنف النفسي في العمل	
تمهيد	32
1- لمحة تاريخية عن ظهور العنف النفسي في العمل	32
2- مفهوم العنف و العنف النفسي	33
3- تعريف العنف النفسي في العمل	35
4- أسباب و عوامل العنف النفسي في العمل	35
5- خصائص العنف النفسي في العمل	39
6- أنواع العنف النفسي في العمل حسب طبيعة العلاقة بين المعتدي و الضحية	40
7- النظريات المفسرة للعنف النفسي في العمل	41

8- التقنيات المستخدمة في العنف النفسي في العمل	43
9- تشخيص وضعيات العنف النفسي في العمل	44
10- عواقب العنف النفسي في مكان العمل	45
11- طرق الوقاية من العنف النفسي	47
خلاصة الفصل	52
الفصل الثالث: التوافق المهني	
تمهيد	54
1- التوافق العام.	54
2- تطور مفهوم التوافق.	55
3- التوافق و التكيف.	56
4- التوافق و سوء التوافق.	57
5- تعريف التوافق العام.	57
6- أهمية التوافق العام.	58
7- تعريف التوافق المهني.	58
8- نظريات التوافق المهني.	59
9- أنواع التوافق المهني.	61
10- خصائص التوافق المهني.	62
11-أهمية التوافق المهني.	63
12- مصادر التوافق المهني.	64
13- العوامل المؤثرة في التوافق المهني.	65
14- سوء التوافق المهني.	67
15- مظاهر التوافق المهني.	67
خلاصة الفصل	68
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة في جانبها الميداني	
تمهيد	70
1- تقديم ميدان البحث	70
2- منهج البحث.	71
3- الدراسة الاستطلاعية.	71

4- عينة البحث.	72
5- أدوات جمع البيانات.	77
6- أدوات تحليل البيانات.	77
7- حدود البحث.	83
خلاصة الفصل.	84
الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج	
تمهيد	86
1-عرض نتائج البحث.	86
1-1-عرض النتائج المتعلقة بالفرضية.	86
2-مناقشة النتائج.	87
2-1-مناقشة نتائج الفرضية.	87
3-الاستنتاج العام.	89
خاتمة	90
اقتراحات البحث	91
قائمة المراجع	93
الملاحق	

فهرس الجداول:

العنوان	الصفحة
جدول رقم(01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس	72
جدول رقم(02): توزيع أفراد العينة حسب السن	73
جدول رقم(03): توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليمي	74
جدول رقم(04): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	75
جدول رقم(05): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	76
جدول رقم (06): يبين نتائج ثبات معادلة ألفا كرونباخ لمقياس العنف النفسي في العمل	80
جدول رقم (07): أرقام العبارات الموجبة والسالبة لمقياس التوافق المهني	82
جدول رقم (08): يبين نتائج ثبات معادلة ألفا كرونباخ لمقياس التوافق المهني	83
الجدول رقم(09): يوضح نتائج الفرضية	87

فهرس الأشكال:

العنوان	الصفحة
شكل رقم(01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس	73
شكل رقم(02): توزيع أفراد العينة حسب السن	74
شكل رقم(03): توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليمي	75
شكل رقم(04): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	76
شكل رقم(05): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل	77

مقدمة:

في بيئة العمل الاستشفائية، حيث يتعامل الممرضون مع ضغوط العمل العالية والتحديات المستمرة، أصبح العنف النفسي قضية ذات أهمية بالغة. إذ يشير العنف النفسي إلى سلوكيات تضر بصحة الأفراد النفسية والعاطفية، مثل التنمر، والإهانات، والإهمال، والتي لا تترك آثارًا جسدية ولكنها تؤثر بعمق على الصحة النفسية للموظفين، في هذا السياق تتجلى التأثيرات السلبية للعنف النفسي في التأثير على الأداء الوظيفي والرضا الشخصي، مما يجعل من الضروري فهم العلاقة بين العنف النفسي والتوافق المهني.

فيعتبر التوافق المهني على أنه قدرة الأفراد على التكيف والازدهار في بيئة العمل من خلال تحقيق توازن بين متطلبات العمل والاحتياجات الشخصية. إذ يتضمن ذلك القدرة على إدارة الضغوط والتفاعل الإيجابي مع الزملاء والمرضى، مما يساهم في تحقيق فعالية الأداء وجودة الرعاية المقدمة في سياق وجود العنف النفسي، يمكن أن يصبح تحقيق هذا التوافق تحديًا كبيرًا، حيث يؤثر العنف النفسي على رفاهية الممرضين وقدرتهم على أداء مهامهم بفعالية في المؤسسات الاستشفائية، حيث يواجه الممرضون ضغوطًا متعددة من تفاعلات مع المرضى وأسرهم إلى متطلبات العمل اليومية، يصبح من الضروري فهم كيف يمكن للعنف النفسي أن يؤثر على قدرتهم على التكيف مع بيئة العمل. إذ يتطلب ذلك استكشاف كيفية تأثير هذا العنف على الجوانب النفسية والمهنية للممرضين، وكيفية تحسين بيئة العمل لدعم رفاهيتهم.

وعليه جاءت هذه الدراسة من أجل استكشاف والتركيز على العلاقة بين العنف النفسي والتوافق المهني لدى ممرضي المؤسسات الاستشفائية، وذلك من خلال تقسيم البحث إلى جانبين جانب نظري وجانب تطبيقي.

ففي الفصل الأول من الجانب النظري قمنا بصياغة الإشكالية، ومن ثم أشرنا إلى الفرضيات، ومن ثم الأهداف والأهمية، وصولا إلى تحديد مفاهيم البحث، وأخيرا أشرنا للدراسات السابقة.

وفي الفصل الثاني قمنا بتناول متغير العنف النفسي في العمل والذي قمنا بالتطرق إلى تقديم لمحة تاريخية عن ظهوره وكذا تعريفه، وأشرنا إلى أسباب وعوامل المؤدية إليه، وكذلك درسنا خصائصه وأنواع العنف النفسي في العمل حسب طبيعة العلاقة بين المعتدي والضحية، وكذلك نظرياته وأهم

التقنيات المستخدمة في العنف في العمل، وتطرقنا أيضا إلى كيفية تشخيصه، وعواقبه في مكان العمل وأخيرا طرق الوقاية منه.

أما الفصل الثالث فتناولنا فيه متغير التوافق المهني والذي جاء فيه تعريف التوافق عامة وتطوره، ومن ثم تناولنا تعريف التوافق المهني ونظرياته وأنواعه وكذا خصائصه وأهميته ومصادره، كما تطرقنا أيضا إلى العوامل المؤثرة في التوافق المهني، وسوء التوافق المهني، وأخيرا مظاهره.

أما الجانب التطبيقي فتم تقسيمه إلى فصلين وهما:

الفصل الرابع يتضمن الإجراءات الميدانية للبحث، وقد أشرنا فيه إلى تقديم ميدان البحث، وكذا منهج البحث، والدراسة الاستطلاعية، بالإضافة إلى أننا تناولنا عينة الدراسة من حيث خصائصها وحجمها وطريقة اختيارها ثم أدوات جمع البيانات، وكذا أدوات تحليل البيانات وأخيرا حدود الدراسة.

أما الفصل الخامس فقد خصصناه لعرض نتائج الدراسة التي توصلنا إليها من خلال اختبار الفرضيات بالمعالجة الإحصائية (spss)، وكذا مناقشة النتائج ثم الاستنتاج العام والاقتراحات وفي الأخير خاتمة لهذا البحث، والمراجع والملاحق.

الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية

1- الإشكالية.

2- فرضيات البحث.

3- أهمية البحث.

4- أهداف البحث.

5- تحديد المفاهيم.

6- الدراسات السابقة.

1- الإشكالية:

يعتبر العمل مصدر لإشباع الحاجات المختلفة للإنسان، ويحتل مكانة مهمة في حياته مما جعله في صراعات وتحديات للالتحاق بمناصب الشغل لكونه ميدان أساسي في الحياة، بحيث تظهر قدرات الفرد وكفاءاته ومهاراته في تأديته لأعماله في ميدان الشغل، إلا أنه يتعرض للعديد من السلوكيات العدائية النفسية في ميدان عمله وهذا راجع للتطور التكنولوجي السريع الذي يشهده العالم الذي زاد من اتساع مجال معاناة العامل في العمل، ومن بين هذه السلوكيات نجد ظاهرة العنف النفسي في العمل المنتشرة بكثرة في العالم، وفي جميع المهن والوظائف، والممارس؟ على كلا الطرفين الرجال والنساء وذلك من خلال الألفاظ المهنية أو الشتائم مما يؤدي إلى إحداث العديد من الاضطرابات التي تمس توازن الأفراد.

تعتبر ظاهرة العنف من بين الأخطار التي لها آثار سلبية على الفرد والمجتمع في نفس الوقت وتدمر حياتهم بحيث أصبح أهم الموضوعات التي أثارت اهتمام المسؤولين والباحثين والهيئات خاصة في ميدان العمل، ولقد كشفت وزيرة الصحة الأمريكية (جوسلين إندرز،Joslin Endes) عن حقائق مخفية تؤكد بأن العنف في بلادها بلغ مستويات قياسية، حيث أثبتت "خمسون ألف" شخص يذهبون ضحايا لأعمال العنف سنويا، وأضافت أن هذا الرقم يزيد على ضحايا مرض الإيدز الذي لا يتجاوز ثلاثون ألفا شخص سنويا (العقاد،2001، ص 96).

ولهذا يعتبر العنف في العمل من بين الأخطار الصحية والنفسية الاجتماعية التي تنشأ نتيجة تفاعل الفرد مع عمله في المجال المهني، والتي تربط الأخطار النفسية الاجتماعية بمحتوى العمل، تنظيم العمل، ديناميكية العلاقات بين الأفراد، المحيط الفيزيقي والسياق الاجتماعي الاقتصادي.

ونظرا لأن العنف النفسي يعتبر أكثر أنواع العنف شيوعا في محيط العمل في وقتنا الراهن، وهو من الأشكال الأكثر خطورة على صحة الفرد لأنه يأتي بصفة غير ظاهرة، وبالتالي يصعب إثباته أو توثيقه بالمقارنة مع أنواع العنف الأخرى كالعنف الجسدي والجنسي، بحيث أن العنف النفسي يتخذ أشكال مختلفة من سلوكات تمارس على الضحية.

وتهدف إلى عزلها وتجاهلها ومنعها من التواصل مع الآخرين في مكان العمل وعدم الاعتراف بها بين الزملاء مع احتقارها واهانتها عن طريق الاستهزاء بها ثم المساس بسمعتها وضرب مصداقيتها

في العمل، وعموما تسعى لتدميرها، فهذه السلوكات العدائية ينفذها شخص ذات نفوذ على من هو في درجة وظيفية أدني أو عدة أشخاص إزاء تابعيهم بأسلوب يتسم بالتكرار والديمومة.

ولهذا نجد أن العامل دائم الاحتكاك بمحيط عمله وتعرضه للعنف لذلك يشكل خطرا على صحته، وقد ذكر في هذا الصدد (لانكري، وبونيل – Lenkry,et Bonill) (2004) أن الدراسات الجامعية الأوروبية من أجل تحسين ظروف الحياة والعمل توصلت إلى (27%) من العمال صرحوا بأنهم مهددون من الناحية الصحية في العمل، وأن صحتهم النفسية في خطر(آيت وراس، 2014، ص 5).

ولقد أوضح تقرير صادر عن منظمة الصحة العالمية أن العنف يكبد الدول خسائر مادية ضخمة، وتشير الإحصائيات إلى أن الإصابات التي تنجم عن العنف تكلف الدول ما لا يقل عن (4%) من الناتج المحلي الإجمالي، بالإضافة إلى المعاناة الجسدية والنفسية، وقد جاء في التقرير الذي صدر بمناسبة اختتام مؤتمر عقد في فيينا لمكافحة العنف، أن نحو (106) مليون شخص يموتون سنويا بسبب إصابات ناجمة عن العنف كما يصاب ملايين آخرون بإصابات نفسية وجسدية مختلفة تكلف أموالا طائلة، ففي أستراليا مثلا تتد الدولة خسائر مالية لا تقل عن (837) مليون دولار سنويا، أما الولايات المتحدة فتبلغ الخسارة (94) مليار دولار سنويا (عاصمي، 2021، ص6).

وتبين في دراسة لهيئة الخدمات الصحية الوطنية بالمملكة المتحدة للعاملين بأنه احتاج (0،5%) لمعالجة طبية بعد الاعتداء البدني أثناء العمل، و(11%) عانوا من إصابة بسيطة تطلب إسعافات أولية فقط، (64%) تعرضوا للتهديد من قبل أشخاص بأسلحة قاتلة، و(17%) تلقوا تهديدا شفهيا. فالعنف كان مشكلة خاصة لدى عناصر الطوارئ في أقسام الإسعاف والحوادث والمعرضات والعاملين في قسم العناية بالمرضى المتضررين نفسيا. واعتبر خطر تعرض العاملين الصحيين للعنف أحد ملامح العمل اليومي في أقسام الرعاية الأولية وأقسام الاستعجالات.

ولقد أكد (ليمان، 1996) في مطلع التسعينات على مدى خطورة التعرض للعنف النفسي في العمل، وذلك من خلال العديد من الدراسات التي قام بها، ومن بينها دراسة أجراها في النرويج سنة (1996) على (7000) عامل، أثبتت أن (8،6%) منهم تعرضوا لأحدى سلوكات العنف النفسي في عملهم، وهذه على الأقل مرة واحدة في الأسبوع خلال (06) أشهر الأخيرة من عملهم (آيت وراس، 2014، ص 7).

كما أشار معهد العنف في العمل في دراسة أجراها في الولايات المتحدة الأمريكية سنة (2010)، على بعض العمال الأمريكيين الراشدين، مما أسفرت النتائج أنه من مجموع (53,5) مليون أمريكي منهم نسبة (35%) كانوا ضحايا العنف النفسي، كما أن نسبة (64%) من الضحايا عبروا عن رغبتهم في وجوب سن قوانين تحمي العاملين من هذه الأفعال العدائية التي تهدف إلى الأضرار بصحة العامل.

وأجرى ذات المعهد وفي نفس السنة دراسة أخرى شملت جميع العمال الراشدين الأمريكيين حول موضوع مكان العمل، وقد أسفرت النتائج أن (62%) من المشاركين في الدراسة تعرضوا للعنف النفسي هم الرجال مقابل (58%) التي تمثل النساء تعرضوا للعنف النفسي، وفي معظم الحالات فإن المسؤولين هم الذين يعتدون نفسيا على العمال الأقل منهم مركزا وسلطة والذين هم عادة التابعون، وقد خلصت الدراسة إلى التعرض للعنف النفسي في العمل في الولايات المتحدة الأمريكية أكبر بحوالي أربع مرات بالمقارنة للتعرض للعنف الجنسي (آيت وراس، خلفان، 2015، ص45).

تتعدد أماكن العمل التي تقع فيها حوادث العنف ولاسيما القطاع الصحي الذي هو ميدان الدراسة، فيشير كلودين كاريلو Claudine Carrillo (2011) للمرصد الوطني للعنف بفرنسا، أن الوسط الاستشفائي يشهد ارتفاع ظاهرة العنف المقدرة ب (38%) ما بين (2008) و(2009)، وارتفعت هذه النسبة سنة (2010) ب (7%) عن النسبة السابقة، وقد لامست هذه الظاهرة ثلاث مصالح وهي الطب، الأمراض العقلية، الطب العام، المصالح الاستعجالية.

أما عن الجزائر فأسفرت وزارة الصحة حول العنف في المستشفيات بداية من (2019) إلى تسجيل (1922) اعتداء جسدي، و(27909) اعتداء لفظي، واحصاء (626) شكوى قضائية ضد أشخاص مارسوا العنف على الطواقم الطبية، وكانت مديرية الصحة قد كشفت في بيان لها على تسجيل (3500) اعتداء لفظي وجسدي في عدد من المراكز الاستشفائية، ووقعت هذه الاعتداءات في الغالب بالمصالح الاستشفائية (آيت وراس، 2014، ص 8).

ويرتبط العنف النفسي في العمل بالعديد من المفاهيم من بينها التوافق المهني. وفي هذا السياق نذكر دراسة خالد المسعري (1995) بعنوان الاتجاه نحو العمل في مجال التحقيق وعلاقته بالتوافق المهني للضباط والموظفين في مجال التحقيق والمجالات الإدارية ومدى خبرتهم فيه. وقد تكونت عينة الدراسة من (121) ضابط وتوصل الباحث في دراسة إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ضابط التحقيق والضباط الإداريين في مستوى التوافق المهني مع طبيعة العمل ونظامه

لصالح الضباط الإداريين في مستوى التوافق المهني مع طبيعة العمل ونظامه لصالح الضباط الإداريين، كما أن هناك علاقة ارتباطية بين اتجاهاتهم نحو عملهم وتوافقهم مع نظام العمل وطبيعته وظروفه وشعورهم بمكانته الاجتماعية وشعورهم بحب المسؤولية فيه بما في ذلك الدرجة الكلية للتوافق المهني (بوعطيط، 2007، ص12).

وأتت أيضا دراسة العبيدي (2010) التي تمحورت حول قيم العمل وعلاقتها بالتوافق المهني وتوصلت إلى وجود فروق في التوافق المهني حسب نوع المؤسسة. وأشارت دراسة المرشدي (2008) حول التوافق المهني لموظفي التربية الأساسية والتّي توصلت إلى أن الموظفين يتمتعون بتوافق مهني منخفض وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني والتيّ أجريت لدى الموظفين حسب متغير الجنس من جهة أخرى. وبينت دراسة سمية بن عمارة (2009)، حول صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني للعاملين بغرداية التي توصلت نتائجه إلى معرفة العوامل المؤثرة على التوافق المهني (قاسي، حرقاز، 2019، ص19).

كما خلصت دراسة لبرارة (2011) حول التوافق المهني السيكولوجي الاكلينيكي في المؤسسات العقابية الجزائرية وعلاقتها بمتغيرات السن، الخبرة، الجنس وذلك على عينة تتكون من (20%) مختصا نفسيا، وقد أسفرت نتائج الدراسة على أن السيكولوجيون يحققون مستويات متوسطة من التوافق المهني كما أثبتت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني للسيكولوجيين العاملين في المؤسسات العقابية حسب متغيرات السن لصالح الفئة الأكبر من (30) سنة وعدم وجود فروق دلالة إحصائية في التوافق المهني لدى السيكولوجيين حسب متغير الخبرة في العمل ووجود ثلاث عوامل مساعدة على تحقيق التوافق المهني تتمثل في العوامل الشخصية الاجتماعية البيئية.

وترجع أهمية التوافق المهني في محيط العمل حسب طه (2011) إلى عاملين أساسين أحدهما هو أن الفرد يقضي نسبة كبيرة من وقته في ميدان العمل، والثاني يتمثل في الدور العام للعمل وتأثيره على حياة الفرد وتوافقه مع التغيرات التي تطرأ على هذه المتغيرات.

وفي هذا الصدد أشارت دراسة براحيل (2009) أن مهنة التمريض من أكثر المهن التي تتطلب طاقات تكيف الممرض والممرضة مع ظروف العمل الصعبة ومع إنسان ضعيف غير سوي وذلك لما تتسم به هذه المهنة من خصائص وما يرتبط بها من واجبات تفرض على العاملين فيها أوضاعا تكون مصدر للضغوط النفسية والجسدية (بوتوتة، 2015، ص07).

كما نجد دراسة حجازي (2013) بعنوان فعالية الذات وعلاقتها بالتوافق المهني وجودة الأداء لدى معلمات غرف المصادر كالمدارس الحكومية في الضفة الغربية.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى فعالية الذات ومستوى التوافق المهني وجودة الأداء لدى معلمات غرف المصادر كالمدارس الحكومية في الضفة الغربية كما هدفت الى تحديد طبيعة بين درجة الكلية والأبعاد لمقايس فعالية الذات والتوافق المهني وجودة الأداء وتكونت عينة الدراسة من (45) معلمة من معلمات غرف المصادر خلال العام الدراسي (2011،2012) واستخدمت هذه الدراسة (3) ثلاث مقاييس لفعالية الذات والتوافق المهني وجودة الأداء وتوصلت النتائج إلى ما يلي:

– إن مستوى فعالية الذات يزيد عن (80%) كمستوى افتراضي وأن مستوى التوافق المهني ومستوى جودة الأداء يقل عن مستوى (80%) كمستوى افتراضي.

– وجود علاقة ارتباطية دالة احصائية بين الدرجة الكلية وأبعاد مقياس فعالية الذات والدرجة الكلية وأبعاد مقياس التوافق المهني ما عدا التوافق الاجتماعي والدرجة الكلية وأبعاد مقياس جودة الأداء.

– وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات معلمات غرف المصادر في مدارس الضفة الغربية والمرتفعة الفعالية الذاتية والمنخفضة الفعالية الذاتية على مقياس التوافق المهني ومقياس جودة الأداء (عليوى، 2014، ص10).

ووضحت مجمل الدراسات إلى أن للعنف النفسي في العمل دور في تحقيق التوافق المهني للعامل خاصة في خضم التطورات الحاصلة في ميدان العمل وتغير ظروفه.

ونسعى من خلال الدراسة الحالية الإجابة على الإشكالية المتضمنة على السؤال التالي: هل توجد علاقة بين العنف النفسي والتوافق المهني لدى الممرضين العاملين في المؤسسات الاستشفائية لولاية تيزي وزو؟

2- فرضية الدراسة:

توجد علاقة بين العنف النفسي والتوافق المهني لدى الممرضين العاملين في المؤسسات الاستشفائية لولاية تيزي وزو.

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كون موضوع العنف النفسي من المواضيع الهامة في مجال العمل خاصة في القطاع الصحي، وكذا التعرف على طبيعة العنف النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى ممرضي المؤسسات العمومية الاستشفائية لولاية تيزي وزو، وكذلك بغية إثراء المعلومات والمعطيات التي قدمها الباحثين والمختصين في ميدان العمل والتنظيم، بالإضافة إلى لفت انتباه واهتمام المعنيين والمسؤولين إلى مختلف الانعكاسات التي يمارسها العنف النفسي على الفرد العامل، وكذا ما ينجر عنه من إصابات ومعاناة وأضرار نفسية وجسمية ومدى انعكاساتها على عملية التوافق المهني للعمال في بيئة العمل المحيطة به، والعمل على التحكم ومحاربة العنف للتخفيف من شدة التعرض للعنف النفسي والوقاية منه من خلال تحسين ظروف العمل.

4- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى محاولة الكشف عن مدى وجود علاقة بين العنف النفسي في العمل والتوافق المهني للفرد العامل وذلك في المؤسسات العمومية الاستشفائية لولاية تيزي وزو، والتعرف أكثر على حقيقة وجود هذه المتغيرات في ميدان العمل قصد التشخيص وتقديم الحلول للحد منها، وكذلك إثراء البحوث النفسية من خلال الدراسات والبحوث الميدانية.

5- تحديد المفاهيم:

1.5. تعريف العنف:

- **اصطلاحا:**

يعرف (خليل أحمد خليل) العنف بأنه " السلوك الذي يستخدم للإيذاء باليد أو باللسان أو بالفعل أو بالكلمة" (الخليل، 1995، ص 281).

ويرى (محمد سعيد الخلولي) أن العنف هو كافة التصرفات التي تصدر عن فرد أو جماعة أو مؤسسة بهدف التأثير على إرادة الطرف الآخر لإتيان أفعال معينة أو التوقف عن أخرى حسب أهدف الطرف القائم بالعنف وضد إرادة الطرف الآخر، وذلك بصورة حالية أو مستقبلية (الخلولي، 2008، ص61).

2.5. تعريف العنف النفسي في العمل:

- **اصطلاحا:**

العنف النفسي هو سلوك تعسفي إرادي متكرر في مكان العمل يظهر من خلال استعمال إشارات وألفاظ أو كلمات، وكذا العلاقات والتنظيم الذي يعرض الشخص للخطر يخص كفاءاته المهنية وعمله وصحته وشخصه وحياته الخاصة، ويخرب أو يعكر جو العمل لدى الجماعة، كما يعتبر العنف النفسي في العمل سلوك منحرف وتعسف في استعمال السلطة، أو عنف على الأرجح يمكن رؤيته ليس له شكل، وهو إرادة شعورية واعية أو غير واعية للإساءة، والتخريب، والترهيب، ويكون أقل وضوحا (آيت وراس، خلفان، 2018، ص20).

- **إجرائيا:**

يعتبر العنف النفسي درجات التي يتحصل عليها المعرضين من خلال الإجابة على مقياس "ليمان" للعنف النفسي.

3.5. التوافق:

- **اصطلاحا:**

وبحسب (لزاروس (1969) Lazaros) فإن التوافق هو مجموعة من العمليات النفسية التي تساعد الفرد في التغلب على متطلبات والضغوط المتعددة أما (برونو (1983) Bruno) فقد أشار إلى أن التوافق هو الانسجام مع البيئة وتشمل القدرة على إشباع أغلب حاجات الفرد ومواجهة معظم متطلبات الجسمية والاجتماعية (بوتوتة، 2015، ص15).

6- الدراسات السابقة:

6-1-الدراسات التي تناولت العنف النفسي:

6-1-1 الدراسة العربية:

دراسة كمال محمد سرحان الخيلاني:

استهدفت قياس العنف النفسي والتفكير الاضطهادي والتعرف على العلاقة بينها لدى الزوجات العاملات في مدينة بغداد، وذلك من خلال تطبيق أدائي الدراسة على عينة تتكون من (200) امرأة

من النساء العاملات في وزارتي التربية والتعليم العالي، وأظهرت نتائج عينة البحث قد تعرضت للعنف النفسي وأن لديها تفكير اضطهادي، وأن هناك علاقة دالة إحصائية بين العنف النفسي والتفكير الاضطهادي اذ بلغ معامل الارتباط (0،72).

دراسة محمد (2012):

أشارت دراسة محمد (2012) عن العنف ضد المرأة المصرية العاملة والتي اشتملت عينة الدراسة على (185) امرأة في المؤسسات الصناعية والخدماتية ثم اختيارهم بأسلوب العينة القصدية، وهدفت الدراسة إلى محاولة معرفة أشكال العنف ضد المرأة في مكان العمل في المؤسسات الصناعية والخدماتية في مصر وقد توصل إلى جملة من النتائج أهمها: إن النساء العاملات يتعرضن لأشكال العنف المختلفة، ويعد العنف اللفظي والبدني أكثر أنواع العنف انتشارا وتعد الخبرة والمؤهل العلمي أمورا غير كافية لحماية المرأة من ممارسة العنف ضدها (سعد، 2015، ص31).

دراسة ربا عنان سعد سعد (2015):

هدفت إلى التعرف على توجهات الموظفين والموظفات ودرجة تقبلهم للعنف وأشكاله في العنف ضد المرأة في المؤسسات الحكومية والخاصة في مدينة جننين ومدى معرفة تأثير كل من التغيرات (سنوات الخبرة، العمر، المستوى التعليمي والحالة الاجتماعية) في مستوى العنف الحاصل في مكان العمل، في مدينة جنين. وأجريت الدراسة على عينة بلغت (266) موظف وموظفة بطريقة العينة العشوائية، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت الدراسة إلى أن: العنف المنتشر ضد المرأة في المؤسسات الخاصة والحكومية هو عنف خفي، يتمثل في النظرة الدونية للمرأة، والإيماءات والإشارات الجنسية تجاه المرأة فيما كان العنف الجسدي غير منتشر في تلك المؤسسات. وتبين أن معامل المؤهل العلمي والخبرة والمستوى الوظيفي للمرأة لم يؤثر في مستوى العنف الممارس ضدها في العمل بنسبة (83%)، كما أن الأسرة التي عدد أولادها سبعة فأكثر رفضا بالنسبة لفقرات مجال الاتجاه نحو عمل الموظفة بنسبة (83%)، واستنتج أن نسبة أفراد العينة الذين تقل أعمارهم عن عشرين عاما أكثر رفضا بالنسبة لفقرات مجال الاتجاه نحو تعنيف المرأة العاملة. وعند قياس أثر عامل الدخل تبين أن أفراد العينة الذين دخلهم أكثر من 4000 شيفل، كانوا أكثر رفضا لعمل الموظفة، كما تبين أن

أفراد المؤسسات الحكومية على أعلى نسبة في مجال علاقة الموظف بنسبة (72%) مقارنة بالمؤسسات الخاصة بنسبة (68%) (عاصمي، 2021، ص 33).

2- الدراسة المحلية:

دراسة آيت وراس وخلفان (2015) بالجزائر:

أجريت هذه الدراسة سنة (2015) إذ هدفت إلى الكشف عن واقع التعرض للعنف النفسي في العمل لدى مستخدمي القطاع الوظيفي العمومي الجزائري وذلك بتبني تعريف العنف النفسي في العمل للباحث " ليمان".

ولقد أجريت الدراسة ببلدية تيزي وزو على عينة قوامها (160) مستخدم ومستخدمة اختيروا بطريقة العينة العشوائية الطبقية التناسبية، منهم (147) أجابوا على مقياس العنف النفسي للباحث "ليمان" بقسميه الأول الذي تضمن أسئلة مرفقة من (1 إلى 45) والسؤال المفتوح الذي يحمل رقم (6)، وكذا أسئلة مرفقة من (7إلى 12) حسب الاقتراحات المرفقة به، في حين أجاب (13) فرد من مجموع العينة على القسم الثاني من المقياس الذي تضمن السؤال رقم (13) و (14) الذي احتوى على تعريف "ليمان" للعنف النفسي في العمل.

ولقد أسفرت نتائج الدراسة على تعرض مستخدمي القطاع الوظيفي العمومي لبلدية تيزي وزو للعنف النفسي في العمل من خلال تعريفهم لسلوكيات احتقارية مرتبطة بمختلف أبعاد العنف النفسي في العمل المتمثلة في سوء علاقات العمل، وتعديل مهامهم المهنية في شكل عقوبة عليه وعزلة بطريقة إرادية في مكان عمله، والتهجم على شخصه، وتهديده بالعنف، كما أسفرت النتائج تعرض أفراد العينة للعنف النفسي في العمل، وهذا تقريبا كل يوم من طرف المسؤولين خلال مدة زمنية تتجاوز سنة، وهم يتعرضون لوضعيات العنف النفسي من طرف الرجال أكثر من النساء ويتعرضون إليها إلى تاريخ إجراء الدراسة.

كما أثبتت النتائج أن أغلبية أفراد العينة يلجؤون إلى عائلاتهم وأصدقائهم بحثا عن المساعدة وإيجاد الحلول، كما يرجعون أسباب تعرضهم لوضعيات العنف النفسي في عملهم، إلى مشاكل في التسيير والتأطير ومشاكل المنافسة بين الأفراد ثم إلى سوء تنظيم العمل (آيت وراس، خلفان، 2015، ص1).

3- الدراسات الأجنبية:

دراسة المعهد الفدرالي من أجل الأمن والصحة بألمانيا (2000):

لقد توصلت الدراسة في نهاية سنة (2000)، إلى أن نسبة (2،7%) من العاملين تعرضوا للعنف النفسي حال إجراء الدراسة ونسبة (5،5%) منهم تعرضوا سابقا للعنف النفسي، وفي مجموع (11،3%) من العمال الألمان تعرضوا للعنف النفسي في مشوارهم المهني، وكانت النساء أكثر تعرضا للعنف النفسي بنسبة (3،5%) بالمقارنة بالرجال بنسبة (2%)، كما أن نسبة (12،9%) من النساء، و(9،6%) من الرجال عاشوا تجربة العنف النفسي خلال مشوارهم المهني (زنود، زين، 2019، ص11،12).

دراسة المعهد الوطني أن العنف في العمل بالولايات المتحدة الأمريكية (2010):

أجريت هذه الدراسة على العمال الأمريكيين الراشدين، وأسفرت النتائج أن من مجموع (53،5) مليون أمريكي منهم نسبة (35%) كانوا ضحايا للعنف النفسي، كما أن نسبة (64%) من الضحايا عبروا عن رغبتهم في وجوب ست قوانين تحمي العاملين من هذه الأفعال العدائية التي تهدف إلى الإضرار بصحة العامل، كما أجرى ذات المعهد في نفس السنة دراسة أخرى شملت جميع العمال الراشدين الأمريكيين حول موضوع مكان العمل. وقد أسفرت النتائج، أن (62%) من المشاركين في الدراسة الذين تعرضوا للعنف النفسي هم رجال مقابل نسبة (58%) التي تمثل النساء تعرضوا للعنف النفسي، وفي معظم الحالات فإن المسؤولين هم الذين يعتدون نفسيا على العمال الأقل منهم مركزا وسلطة والذين هم عادة التابعون، وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن التعرض للعنف النفسي في العمل في الولايات المتحدة الأمريكية بحوالي أربع مرات بالمقارنة للتعرض للعنف الجنسي (آيت وراس، 2014، ص 39).

دراسة كارتر وآخرون (2013)

استهدفت التعرف على مدى انتشار تأثير سلوكات العنف النفسي في العمل لدى العاملين في الخدمة الصحية الوطنية البريطانية، والكشف عن معوقات الإبلاغ عن العنف النفسي في العمل، وهي دراسة وصفية من النوع العرضي، وتكونت عينة الدراسة من (2950) عاملا من أطباء وممرضين وجراح

الأسنان وإداريين وتقني المخابر، وتم قياس انتشار العنف النفسي عن طريق استبيان الأفعال السلبية المعدل وتم قياس أثر العنف النفسي باستعمال مؤشر المعاناة النفسية وتوصلت الدراسة إلى أن (20%) من عمال الخدمة الصحية الوطنية تعرضوا للعنف النفسي من قبل الزملاء، وأن (43%) شهدوا العنف النفسي خلال ستة أشهر الأخيرة. كما توصلت الدراسة إلى أن العمال الذكور ذوي الإعاقات هم الأكثر عرضة لسلوكيات العنف النفسي، كما تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عائدة إلى العرق، لكن تم التعرف على بعض الفروق فيما يخص السلوكيات السلبية، وأظهرت الدراسة أن للعنف النفسي علاقة ارتباطية بانخفاض مستويات كل من الصحة النفسية والرضا المهني، وكذا بارتفاع مستوى نية ترك العمل، كما أكدت الدراسة أن المسؤولين هم المصدر الأول للعنف النفسي يليه الزملاء (عاصمي، 2021، ص 32).

6-2-الدراسات التي أشارت إلى التوافق المهني:

1-الدراسات العربية:

دراسة المسعري (1995)

أشار المسعري في دراسته حول الاتجاه نحو العمل في مجال التحقيق وعلاقته بالتوافق المهني وكما هدف إلى الكشف عن العلاقة بين التوافق المهني للضباط العاملين في مجال التحقيق والمجالات الإدارية ومدة خبرتهم فيما تكونت عينة الدراسة من (121) ضابطا يعملون في مجتمع متوسط أعمارهم (32) عاما وتتراوح مدة خبرتهم من أقل من عام إلى أكثر من (30) سنة وبعد معالجة البيانات احصائيا توصل للنتائج التالية:

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ضابط التحقيق والضباط الإداريين في مستوى التوافق مع طبيعة العمل ونظامه وظروفه وذلك لمصالح الضبط الإداري.

دراسة أبو عريج (1997)

بينت دراسة أبوعريج علاقة التوافق المهني لبعض المتغيرات التنظيمية لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض وهدفه الدراسة إلى التعريف إلى أي حد يشعر المرشدين الطلابيين بالتوافق المهني؟ وهل لبعض المتغيرات المهنية والشخصية أثر توافقهم؟

وقد حدد الباحث عدد من المتغيرات منها (السن، مدة العمل في الإرشاد، مسابقة العمل في التعليم، المرحلة التعليمية التي يعمل بها المرشد الطلابي، عدد الطلاب المكلف بإرشادهم
ومؤهل الدراسة الذي يحمله المرشد)، وقد عمد الباحث نفسه بناء استبيان وكان من نتائج الدراسة لم يتضح وجود دلالة في الرضا بين المرشدين من أصحاب المؤهلات.

دراسة عبد الجبار (2004):

هدفت إلى التعرف على مستوى التوافق المهني لدى معلمي التربية الخاصة و معلمي التعليم العام، حيث تكونت عينة الدراسة من 251 معلما و أنهت النتائج إلى أن مستوى التوافق المهني أعلى لدى معلمي التعليم العام منه لدى معلمي التربية الخاصة (عبد الجبار، 2004، ص8).

دراسة عبد القادر (2023): بعنوان "التوافق المهني للأخصائي الاجتماعي في بعض المجالات الأولية و الثانوية"

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقات بين بعض متغيرات الدراسة، تكونت عينة الدراسة من... من الأخصائيين الاجتماعيين في محافظة القاهرة، و أعد الباحث مقياس التوافق المهني، توصلت النتائج إلى :
-وجود العلاقة بين النوع و الأجر و التدريب و مستوى التوافق المهني للأخصائيين الاجتماعيين .
-عدم وجود علاقة بين مستوى التوافق المهني و الحالة الاجتماعية و مدة العمل للأخصائيين الاجتماعيين (عبد القادر، 2023).

دراسة د.رباب عبد الفتاح أبو اليل محمد (2023): بعنوان "التوافق المهني و علاقته بالارتياح النفسي لدى معلمي التربية الخاصة"

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة الارتباطية بين التوافق المهني و الارتياح النفسي و الكشف عن الفروق بين متوسطات درجات التوافق المهني و الارتياح النفسي. تكونت عينة الدراسة من معلمي التربية الخاصة بمدينة الطائف (عبد الفاتح، 2023).

دراسة رويم فايزة (2005):

كشفت هذه الدراسة عن علاقة الاتصال الشخصي بالتوافق المهني لدى موظفي الشركة الوطنية والغاز بمدينة ورقلة حيث بلغ عددهم (300) عامل وعاملة وقد استعانت بالمتغيرات الوسطة (الجنس، المستوى التعليمي، الأقدمية، اتجاه الاتصال).

وقد اعتمدت في جمع البيانات على استبيان يقيس الاتصال الشخصي واستبيان يقيس التوافق المهني، وبالمعالجة الاحصائية لهذه البيانات التأكد من وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الشخصي لدى الموظفين وتوافقهم المهني كما دلت النتائج على تأثر هذه العلاقة بعامل (السن، الأقدمية، اتجاه الاتصال) وعدم تأثرها بعامل (الجنس، المستوى التعليمي) (رويم فايزة، 2005).

2-الدراسات المحلية:

دراسة محمد (2008):

هدفت إلى التعرف على التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والسلوكية والنفسية لدى موظف المؤسسة العقابية بقسنطينة في الجزائر، وقد شملت العينة على (138) من الموظفين والأعوان العاملين بمؤسسة إعادة تأهيل بقسنطينة، وقد أعد الباحث مقياس التوافق المهني وضغوط العمل، وقد أوضحت النتائج أن هناك علاقة ارتباط بين أبعاد التوافق المهني من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية، وأن جميع هذه العلاقات عكسية وقد أشارت النتائج إلى أن مستوى ضغوط العمل يزداد بانخفاض درجة التوافق المهني كما أوضحت النتائج وجود علاقة ترابطية دالة احصائيا للتوافق المهني مع كل من السن وسنوات الخبرة عند مستوى الدلالة أقل من (0،01) وكانت كلها موجبة مما يعني أن درجة التوافق تتأثر بمتغيرات العمر وسنوات الخبرة كما أوضحت النتائج أيضا عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0،05) مما يشير إلى أن مستوى ضغوط العمل يتأثر بكل من العمر وسنوات الخبرة (بدرية، محمد، 2016، ص51).

دراسة قدوري أمحمد (2021): بعنوان" الصلابة النفسية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى معلمي التربية الخاصة "

هدفت لدراسة العلاقة بين الصلابة النفسية و متغير التوافق المهني، تمثلت عينة الدراسة في (36) معلم تربية خاصة بأدرار .

توصلت نتائج الدراسة إلى:

–وجود علاقة ارتباطية بين الصلابة النفسية والتوافق المهني لدى معلمي التربية الخاصة.

–وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني لمعلمي التربية الخاصة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل (قدوري، 2021، ص321).

دراسة شيخاوي صلاح الدين وشلابي وليد (2022): بعنوان" واقع التوافق المهني لدى موظفي الجماعات الإقليمية "

هدفت الدراسة إلى تشخيص واقع التوافق المهني لدى موظفي الجماعات الإقليمية ببلديات ولاية المسيلة و الكشف عن الفروق في مستوى التوافق المهني وفقا للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، الأقدمية المهنية)، تكونت عينة الدراسة من (170) موظفا وتم اختيارها بطريقة عشوائية واستخدم الباحثان الاستبيان لقياس التوافق المهني ، واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، فأشارت النتائج إلى :

– مستوى التوافق المهني لدى موظفي الجماعات الإقليمية ببلديات ولاية المسيلة منخفضا.

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير التوافق المهني تعزى (الجنس، الأقدمية المهنية) لدى موظفي الجماعات الإقليمية ببلديات ولاية المسيلة (شيخاوي، شلابي، 2022، ص 12).

دراسة قادري إبراهيم وأ.د.زقعار فتحي (2023): بعنوان" التوافق المهني و علاقته بالأعراض السيكوسوماتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي"

هدفت إلى كشف طبيعة العلاقة بين التوافق المهني والأعراض السيكوسوماتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي. تمثلت عينة الدراسة من 198 أستاذ وأستاذة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي . بعد المعالجة الإحصائية توصلت الدراسة إلى:

– وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين كل من التوافق المهني والأعراض السيكوسوماتية لدى أساتذة التعليم الابتدائي بولاية المسيلة.

– توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في كل من التوافق المهني والأعراض السيكوسوماتية (قادري، زقعار، 2023، ص137).

3-الدراسات الأجنبية:

دراسة جودوين (2003) Goodwin: بعنوان علاقة التوافق مع الغضب والشعور بالاكتئاب لدى الشباب الأمريكي.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التوافق مع الغضب والشعور بالاكتئاب لدى الشباب، كانت عينة الدراسة مكونة من (931) شابا في الولايات المتحدة الأمريكية وأسفرت نتائج الدراسة ما يلي:

– يوجد أربعة عوامل هي: استخدام المخدرات، ممارسة الرياضة (النشاط البدني) والسلوك التوافقي الانفعالي، والسلوك العدواني.

– يوجد ارتفاع بين ممارسة الرياضة وانخفاض الاكتئاب.

– توجد فروق بين الذكور والإناث في ممارسة الرياضة والاكتئاب في صالح ارتفاع ممارسة الرياضة لدى الذكور وارتفاع بين السلوك التوافقي الانفعالي مع الغضب والاكتئاب.

دراسة "فيرايه وآخرون، 2014": حول تقييم التوافق المهني بين مدرسي المدارس الثانوية ، أثره على المتغيرات السكانية المنتقاة.

هدفت الدراسة إلى تقييم التوافق المهني بين مدرسي المدارس الثانوية وأثرها على الرضا المهني، وهدفت إلى معرفة أثر الجنس، مستوى الدخل، نوع المدرسة على التوافق المهني.

طبقت الدراسة على (15.63%) معلم ثانوي يعملون في المدارس الحكومية والخاصة تم اختيارهم عشوائيا من ولاية " كارناتاكا" في جنوب الهند.

طبقت الدراسة مقياس للتوافق المهني والرضا في العمل وأسفرت الدراسة على النتائج التالية:

– يوجد علاقة طردية بين التوافق المهني والرضا في العمل.

– الأساتذة الذكور أكثر توافق ورضا في العمل من الأساتذة الإناث.

– الأساتذة الذين يعملون في المدارس الحكومية سجلوا مستويات أعلى من التوافق والرضا المهني من الأساتذة الذين يعملون في المدارس الخاصة.

– الأساتذة الذين يعملون في المناطق الريفية سجلوا مستوى أعلى من التوافق والرضا المهني من الأساتذة الذين يعملون في المناطق الحضرية (قاسي، حرقاز، 2019، ص30،31).

بالرغم من التناول الذي ارتكز على العنف النفسي في العمل والتوافق المهني، إلا أنه صب في هذا الغالب العديد من الدراسات التي حاولت البحث في هذين المتغيرين ومعرفة أهمية دراستهما لغرض تحسين ظروف العمل وتحقيق الرفاهية للعامل، غير أنه إذ لم يتم تحقيق ذلك قد ينعكس سلبا على صحة العامل الجسدية وحتى النفسية واضطراب في علاقاته الاجتماعية والمهنية.

ولقد اختلفت النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسات السابقة الذكر باختلاف المتغيرات المدروسة وكذلك اختلاف بيئات العمل التي أجريت في هذه الدراسات إلا أن هناك اتفاق لسيرورة هذه الدراسات وعدم الاختلاف أن العنف النفسي في العمل ينعكس بدرجة كبيرة ويحول دون تحقيق العامل للتوافق المهني في بيئة العمل.

الجانب النظري

الفصل الثاني: العنف النفسي في العمل

تمهيد

1- لمحة تاريخية عن ظهور العنف النفسي في العمل

2- مفهوم العنف والعنف النفسي

3- تعريف العنف النفسي في العمل

4- أسباب وعوامل العنف النفسي في العمل

5- خصائص العنف النفسي في العمل

6- أنواع العنف النفسي في العمل حسب طبيعة العلاقة بين المعتدي والضحية

7- النظريات المفسرة للعنف النفسي في العمل

8- التقنيات المستخدمة في العنف النفسي في العمل

9- تشخيص وضعيات العنف النفسي في العمل

10- عواقب العنف النفسي في مكان العمل

11- طرق الوقاية من العنف النفسي

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد أصبحت بعض ظروف العمل في السنوات الأخيرة من القرن الماضي مصدر ضاغط ومضر للصحة العقلية والجسدية والنفسية للعامل الذي أصبح يصاب بالخوف والقلق لمجرد التفكير في الذهاب للعمل، وهذا بسبب ظهور سلوكات خطيرة في مجال العمل لتشكيل ما يسمى بظاهرة العنف النفسي في العمل، التي شبهها بعض الباحثين المختصين في مجال البحث بالوباء الخطير الذي ينتشر بصورة خطيرة وسريعة.

ويعتبر العنف النفسي في العمل أخطر أنواع العنف الذي يشغل ويحير تفكير العاملين منذ مدة طويلة لأنهم المستهدفون بالدرجة الأولى للتعرض لمثل هذه الظاهرة التي ظهرت في مختلف قطاعات العمل العامة منها والخاصة لتصبح ظاهرة تتضافر وتتداخل العديد من عناصرها لتشكل منها معاناة شديدة في محيط العمل الذي يقضي فيه الانسان نصف حياته، وتعرّض العامل لهذا النوع من الاقصاء الاجتماعي بلا شك يهدد صحته من كل جوانبها وبالتالي الاصابة بالأمراض الجسمية والنفسية والاجتماعية

وعلى هذا الأساس سنحاول في هذا الفصل الخاص بمتغير العنف النفسي في العمل التطرق لبعض العناصر التي تعطينا فكرة شاملة عن هذه الظاهرة .

1- لمحة تاريخية عن ظهور العنف النفسي في العمل :

لقد استعمل مصطلح (Mobbing) من طرف الدول الانجلوسكسونية حيث استعمله (كونراد لورينز- konrad lorenz) (1791) وهو مختص نمساوي في دراسة سلوك الحيوان في وصفه مجموعة من الحيوانات تهاجم حيوانات أخرى، كما استعمله (هينمان Heinamann) (1960) وهو طبيب سويدي مختص في الأمراض العقلية ومهتم بدراسة السلوك العدواني لدى الإنسان ليعني به مختلف السلوكات العدائية التي تتبناها جماعة الأطفال بالمدرسة، وفي عام (1969)لما كان هذا الطبيب في زيارة لمدرسة ابتدائية ،لاحظ خلال تواجده بها مشهدا أفزعه، فقد رأى مجموعة من الأطفال تلاحق طفلا واحدا في ساحة المدرسة، ولقد مر الطفل الهارب أمام الطبيب (هاينمان-

Heinamann) الذي تساءل عن ماهية درجة الخوف والفزع اللذان وصل إليهما هذا الطفل الهارب ولماذا لم يلجأ بصفة تلقائية للإنسان الراشد الوحيد الموجود بذاك المكان ليحتمي به؟ ما هو نوع العلاقة المعقدة التي تربط هؤلاء الأطفال في ساحة المدرسة أثناء فترة الاستراحة؟ ثم ماهي آليات السيطرة والتحكم والتخويف المتبناة في وسط هذا المجتمع من الأطفال؟ ولقد فسرها (هاينمان– Heinamann) على أنها اعتداءات بين أطفال المدارس.

ولقد ذكرت المراجع العلمية بأنه تم وصف ولأول مرة حالات التحرش النفسي في العمل عام (1976) من طرف (برودسكي– Brodski) وهو طبيب أمريكي مختص في الأمراض العقلية الذي اهتم في بداية دراساته بتحليل أسباب حوادث العمل والضغط النفسي ومشقة جو العمل وظروفه مشيرا إلى إمكانية دراسة أسباب العنف في العمل والذي أطلق عليه تسمية (العامل المظلوم – the harassed worker)

وفي مصطلح عام (1980)استنتج الطبيب (هاينمان – Heinemann) أن هذا النوع من الاعتداءات يظهر في المؤسسات و الشركات السويدية .

وفي عام (1998) نشرت الطبيبة الفرنسية المختصة في الأمراض العقلية (هيريقوين – Hirigoyen)كتاب بعنوان (the harcélement moral la violence perverse au quotidien) الذي سمح بتوسيع وبموضوعية هذه الظاهرة ومهد لوضع المشاريع الأولى لإصدار قوانين ردعية ضد ظاهرة التحرش النفسي في الوسط المهني لاسيما بفرنسا التي ظهر به أول قانون يعاقب على الظاهرة عام (2002) (آيت وراس ،2014، ص 41–40).

2– مفهوم العنف والعنف النفسي:

2–1– مفهوم العنف:

يرى (براون – Brown) أن العنف و القوة يشيران الى معنى واحد، فالقوة تهدف الى اجبار الأخرين بالوسائل المادية أو المعنوية، وكل اجبار هو عنف مادام يرمي الى فرض الخضوع على الأخرين (دراعو فطيمة، 2023، ص92).

كما يرى علماء النفس أن العنف هو السلوك المشوب بالقوة و العدوان و القهر، هو عادة سلوك غير متحضر و متأصل يتم فيه استثمار الدوافع و الطاقات العدوانية استثمارا صريحا مثل الضرب (طه، 1993، ص551).

2-2-مفهوم العنف النفسي:

يعرف (ليمان – leymann) عام (1996) العنف النفسي على أنه عملية مدمرة من مجموع الأقوال والأفعال العدائية التي تبدو في ظاهرها أنها غير مؤذية، لكن بالتكرار يتولد عنها نتائج ضارة على الفرد (عاصمي،2021، ص69).

يجعل العنف بصفة عامة قانون الأقوى سائدا عندما يقمع الأفراد أو الجماعات الأضعف، وذكر (ديديي أونزيو– Didie Onzio) أن (سيقموند فرويد– Sigmund Freud) وصف العنف النفسي على أنه العنف الذي يمارسه الاندفاع الغريزي من جراء قوة دفعه على الجهاز النفسي وخاصة على أن الفرد وذلك مهما كانت طبيعة الاندفاع الغريزي، ليس العنف بالضرورة وليد العدوانية، بإمكان الفعل العدواني كالنقد الخاص أو التظاهر العام مثلا أن تكون غير عنيفة (دورون وبارو، 1997، ص1121).

ويعتبر العنف النفسي أي فعل مؤذي لنفسية المعنف ولعواطفه بدون أن تكون له أية آثار جسدية، إلاّ أنّ الآلام الناتجة عنه تكون في الغالب أكبر من استمراريته، ولكونه يحطم شخصية الإنسان ويزعزع ثقته بنفسه، ويؤثر على حياته في المستقبل ومن مظاهره: الشتم ،الاهمال، عدم تقدير الذات، النعت بألفاظ بذيئة، الاحراج، المعاملة كخادم، توجيه اللوم، الاتهام بالسوء، إساءة الظن، التخويف، الشعور بالذنب.

ويعرف(دي مارتينو وآخرون – Di Martino & al) عام (2003) العنف النفسي أنه كل فعل عمدي ومقصود، بمعنى هو استعمال مقصود للسلطة أو القوة اتجاه شخص أو جماعة يلحق بها ضررا بالنمو الجسمي والعقلي والروحي والمعنوي والاجتماعي للشخص(عاصمي، 2021، ص69).

يشير قانون العقوبات السويسري المعدل في عام (2010) في المادة 222-33- 2 في تعريفه للعنف النفسي في العمل على أنه: " فعل التحرش بالآخر بواسطة سلوك متكرر يهدف إلى تدهور ظروف

العمل او الاضرار بحقوق الوظيفة أو كرامة أو تعريض صحته النفسية أو العضوية أو الذهنية إلى الخطر أو تعريض مستقبله الوظيفي إلى الخطر.

ويتضح من التعريفات السابقة أن العنف النفسي يعتبر من إحدى الظواهر الاجتماعية السيئة المنتشرة بين المجتمعات ولها تأثير سلبي على كل فئات المجتمع.

3- تعريف العنف النفسي في العمل:

يعرف العنف النفسي في العمل حسب العالم السويدي (ليمان- Leymann) (1996) على أنه سيرورة غير منتهية ومستمرة من السلوكات العدائية التيّ تصدر من شخص أو عدة أشخاص اتجاه شخص أقل سلطة

أشارت "هيريقوين – Hirigoyen) عام (1998) في تعريفها للعنف النفسي في العمل على أنه كل سلوك أو فعل نفسي يظهر عن طريق الأقوال أو السلوكات أو الايماءات أو الأفعال أو الكتابات الذي من شأنه الإضرار بالأشخاص أو لمس بحقوقه أو بكرامته أ, بصحته الجسدية و النفسية أو تعريض مكان عمله إلى الخطر.

يعرف (السيلاوي) العنف النفسي في العمل على أنه سلوكيات إما ايجابية إما سلبية قصد الاضرار بالموظف أو بحقوقه أو بتعريض صحته البدنية و النفسية للخطر، مما يولد حالة من الكراهية أو الخوف أو القلق أو الشعور بالاحتقار في بيئة الوظيفة (عاصمي، 2021، ص70).

كما يعتبر كلا من(بارون، نومان، Baron et Neuman 1996)العنف النفسي في العمل على أنه تلك الجهود التي يبذلها العمال من أجل دفع عمال آخرون إلى ارتكاب الاخطاء بطريقة غير إرادية و غير قصدية مما يؤدي الى الإصابة بالجروح النفسية (ايت وراس،2014 ،ص40).

4-أسباب وعوامل العنف النفسي في العمل:

تتعدد الأسباب و العوامل المؤدية للعنف النفسي في العمل و من بينها نجد أسباب تنظيمية واقتصادية واخرى تتعلق بالفرد ذاته، أمّا العوامل تتمثل في العوامل الفردية التنظيمية .

4-1- أسباب العنف النفسي في العمل:

إنّ التعرض للعنف النفسي في العمل عدّة أسباب منها ما يرتبط بالجماعة، وكذا بالتنظيم بالإضافة إلى الأسباب الاقتصادية وفيما يلي شرح لهذه الأسباب:

4-1-1-أسباب خاصة بالجماعة:

تظهر الأسباب الخاصة بالجماعة بصفة عامة في الاختلافات الموجودة بين الأشخاص من الناحية الجسمية والنفسية ففي منظمة العمل نجد أشخاص معاقين جسميا كما نجد أشخاص ذوي شخصيات قوية ومسيطرة، أشخاص ذوي درجة عالية من الكفاءة ويحتلون مكانة هامة في منظمة العمل، وأشخاص غير راضين عن عملهم بسبب عدم التناسب بين تخصصاتهم و الأعمال التي يؤدونها، وأشخاص يعانون من عقدة النقص والشعور بالخطر مما يؤدي بهم إلى الافراط في مراقبة الآخرين، وأشخاص لا يتواجدون بصفة دائمة و معتادة داخل المنظمة وعدم تقبل جماعة العمل لكل هذه الاختلافات، قد يكون سببا لظهور العنف النفسي في العمل ومن بين الأسباب المتعلقة كذلك بالجماعة، المنافسة على مراكز العمل و الترقية ومحيط عمل جيّد وآمن، وكذا المنافسة بين الأفراد حول الضفر بتجهيزات كالضفر بكمبيوتر ذو جودة عالية والبحث عن الامتيازات التي تختلف من شخص لأخر، حيث انّ بعض الامتيازات قد يسعى البعض الى تحصيلها بعدائية شديدة بالمقارنة مع الأخرين، وكما يشكل سوء تكيف و عدم توافق الفرد مع معايير و قيم البنية الجماعية في العمل إحدى الأسباب التي يزيد من خطورة التعرض للعنف النفسي(آيت وراس، 2014، ص41).

4-1-2-الأسباب التنظيمية:

ومن الأسباب التنظيمية نجد عدم نجاعة المسؤولين الذي بصفة عامة من عدة جوانب مرتبطة خاصة بالإدارة والتسيير وارتكاب أخطاء في ايصال المعلومة للعاملين وضعف القدرات القيادية بالإضافة إلى انتهاج طرق اتصال سيئة ورذيلة إذ أن وسائل الاتصال الحديثة التي ينتهجها المسؤولين قائمة على الاستماع فقط للآخرين، أمّا الحوار الاحترام لاوجود له بالإضافة إلى السياسات الاحتقارية التي يعامل بها المسؤول العامل، وذلك بالنظر إليه على أنه مجرد آلة للإنتاج لتحقيق أهداف مسطرة، وفي سبيل تحقيق هذه الأهداف يلجأ المسؤولون إلى ممارسة سياسة تميزية بين العمال وذلك بتفضيل العمال

القادرين على أداء كل المهام والقيام بأعمال مختلفة، وكل هذا يؤدي إلى حدوث صراعات بين العمال والطرد والإقصاء من العمل(زين، زنود، 2019، ص26).

وتعود الأسباب التنظيمية كذلك إلى الأشكال الجديدة لتنظيم العمل، التّي تتميز بضعف العلاقات بين الجماعات في العمل وغياب مظاهر التعاون بينها، كما تعتبر الأشكال الجديدة في التنظيم عنصر فعال في تنامي ظاهرة العنف النفسي في العمل، حيث يصبح العامل يسيطر عليه الخوف من فقدان عمله مما يؤدي إلى ظهور سلوكات السيطرة أو الخضوع من طرف العامل وكذا التلاعبات والتهديد والابتزاز التي يتبعها المسؤول، التي يهدف من خلالها إلى دفع العامل إلى ارتكاب الأخطاء التي تفسح المجال لطرده، أو إرغامه على الاستقالة من العمل، وكل هذا يجعل الضحية تعيش في عزلة دائمة بسبب غياب جماعة عمل متماسكة وغياب عنصر التعاون والمساندة من الزملاء عادة ما يكونون شهودا على واقعة العنف النفسي ولا يتعاونون مع الضحية التي تجد نفسها عاجزة عن الاحتجاج بمفردها (آيت وراس، 2014، ص42).

4-1-3-الأسباب الاقتصادية:

إن الأسباب الاقتصادية لظهور العنف النفسي في العمل ناتجة عن التطور التكنولوجي السريع الذي عرفه العالم مما أدى إلى الانتقال السريع إلى الاعتماد على طرق عمل أكثر فعالية، ممّا انعكس سلبا على العمال لاسيما في بعض القطاعات الحساسة مثل قطاع الوظيف العمومي، أو بعض المؤسسات الاقتصادية ذات استراتيجية خاصة تهدف إلى إبعاد الأفراد الغير الضروريين من العمل، فيصبح انتقاء العمال من خلال الاطلاع ملفاتهم الطبية وبالتالي إبعاد ذوي الأمراض المزمنة، وكذا الذين تحصلوا على قرار بتغيير منصب عملهم من قبل طبيب العمل بسبب صحي، وكل هذا يفسح المجال للمسؤولين بانتهاج سلوكات العنف النفسي التي تعرف بالعنف النفسي الاستراتيجي، أي أن المؤسسة تطور سلسلة من الاساليب العدائية تحت غطاء التسيير وذلك من أجل دفع أشخاص للاستقالة أو تسريحهم لأنهم أصبحوا يشكلون عبئا ماليا كبيرا (حشلاوي، 2008، ص1).

ومن الاسباب كذلك عدم وضوح ودقة بطاقات مراكز العمل، وإن وجدت هذه البطاقات فهي غامضة وليست دقيقة مما يسمح للمسؤول الاداري باصدار أوامر لإتباعه لقيام بأعمال قد لا تدخل ضمن المهام التي يجب أن يقوم بها العامل، وهذا ما يجعل العامل في حالة فوضى لا يعرف حتى

المهام الفعلية التي يجب عليه ادائها، مما يفسح المجال للتعرض للعنف النفسي ومن الأسباب كذلك التساهل مع الأخطاء المرتكبة وهو الامر الشائع في القطاع العام بسبب تساهل الإدارة بنسبة لبعض الأخطاء المرتكبة، مما يؤدي إلى أضرار في حالة أو وضعية العنف النفسي المصرح به من طرف العامل، إضافة إلى الأسباب الاقتصادية إذ أنّ بعض المؤسسات العمومية والصناعية والتجارية تخضع للمنافسة مما يدفع بهذه المؤسسات إلى تغيير طرق عملها بطريقة سريعة و استعجاله تماشيا مع ما تفرضه قوانين المنافسة ليطلب فيما بعد للعامل التكيف مع هذا التغيير السريع و أداء أعمال مثلا ذات طبيعة تجارية في حين أنه إعتاد على تنفيذ مهام في المصلحة العامة، إضافة إلى ظهور طرق تسييرية جديدة تكون أحيانا قمعية تنفذ أحيانا على عمال متقاعدين مؤقتا، مما يؤدي إلى تعكر جو العمل بسبب تجريد العمل من جوانبه الانسانية مما يؤدي إلى ظهور العنف النفسي(زين، زنود، 2019،ص28-29).

4-2- عوامل العنف النفسي في العمل:

تتعدد العوامل التي تؤدي إلى وقوع العامل ضحية العنف النفسي من عوامل فردية تتعلق بالفرد بحد ذاته إلى عوامل أخرى تتعلق بالتنظيم.

4-2-1- العوامل الفردية:

حسب (Moreau, damant, leclerc, Hirigogen) فإن بعض الخصائص الشخصية تسمح وتساعد في ظهور العنف النفسي كالغيرة ونقص التعاون وقلة الاحترام اتجاه الآخرين و العداوة الشديدة بين بعض الأشخاص، وكذا الخوف من اللاكفاءة والظهور بمظهر الضعف أمام زملاء العمل، وعدم كسب إعجاب المسؤولين والإقصاء من العمل وارتكاب الأخطاء المهنية وهي مخاوف يمكن أن تظهر بسبب نمط التسيير الذي تنتهجه المنظمة، إضافة إلى عوامل أخرى تتمثل في إصابة الفرد بالمرض العقلي واضطرابات في الطبع والمشاكل الشخصية وتعاطي الكحول والمخدرات أو الأدوية إضافة إلى القلق الذي يرجع إلى درجة الضغط الذي تفرضه المنظمة على العامل، فكل هذه العوامل الفردية تسهل سلوك العنف النفسي وظهوره وتغذيته (آيت وراس، 2014، ص45،46).

4-2-2- العوامل التنظيمية:

لقد أدت التكنولوجيات الحديثة وفتح آفاق جديدة تجارية، إلى تغير سياق العمل الذي لا يميزه إلاّ المنافسة الشديدة من أجل البقاء والاستمرار، حيث تركز المنظمات على الكفاءة والجودة الكلية باحترام المعايير الدولية ولكي تحافظ المنظمة على الاستقرار وما تفرضه قوانين المنافسة، تتبنى استراتيجيات الخوصصة وإعادة هيكلة بنية العلاقات داخل المنظمة وذلك من خلال فرض نظام صارم على العمال، والذي يظهر من خلال القيام بعملية تحويلات العمال من مناصبهم، الطرد من العمل، فسح مجال المنافسة بين العمال، تعديل ظروف العمل والتي يعقبها ارتفاع في عبء العمل، حيث أن هذه المنظمة هو اخضاع العاملين لها ممّا يؤدي إلى زيادة مظاهر الفردية وغياب مظاهر التعاون بين العمال، بالإضافة إلى عزل العمال عن بعضهم البعض وتركهم بدون امتيازات اجتماعية وحرمانهم من حق إجراء طعون في حالة النزاعات، وهو ما يساهم في النهاية في ارتفاع نسبة الضغط لدى العاملين والإصابة بالأمراض النفسية، لذا يرى (سواريزSoares 2002)، أن (45.3) من حالات العنف النفسي تظهر بسب التغيرات التي تطرأ على المنظمات وغياب الاهتمام بالجانب الإنساني.

5- خصائص العنف النفسي في العمل:

5-1- تكرار السلوكات العدائية:

لقد أجمع الخبراء والدراسيين لظاهرة العنف النفسي في العمل من مختلف جوانبها، أن العنف النفسي يتحدد عن طريق ميزة التكرار للسلوكات العدائية بصفة تشكل معاناة نفسية شديدة للعامل، كما أن أي سلوكي عدائي يحدث بطريقة منعزلة لايشكل عنف نفسي (زين، زنود، 2019، ص30).

5-2- ديمومة السلوكات العدائية:

يعتبر العنف النفسي كنتيجة لتكرار السلوكات العدائية وذلك في مدة تكون مرة واحدة على الأقل في الأسبوع وهذا خلال مدة زمنية لا تقل عن ستة أشهر، وهذا حسب ليمان Leymann و هيريقوين Hirigoyen، إلا أن هذه الأخيرة ترى أن مجرد سلوك انفرادي إذ لم يتكرر خلال مدة ستة أشهر، لا يمكن اعتباره على أنه عنف نفسي.

5-3- المساس بكرامة العامل وبظروف العمل:

إن العنف النفسي يهدف إلى كسر العلاقات والروابط الاجتماعية التي تتكون في محيط العمل، وكذا المساهمة في تعكير صفو جو العمل والتأثير على طبيعة العلاقات المهنية والمستقبل المهني للفرد، وذلك من خلال عدة وسائل منها: غياب التعليمات اللازمة لأداء العمل وفقدان الحس المهني، وكذا تعمد صياغة تعليمات متناقضة يؤدي العمل بها إلى الفشل، وسائل اتصال غير مباشرة وغير واضحة، قرارات تنظيمية تهدف إلى طرد العامل وابعاده عن العمل (زين، زنود، 2019، ص31).

6- أنواع العنف النفسي في العمل حسب طبيعة العلاقة بين المعتدي والضحية:

يأخذ العنف النفسي في العمل أشكالا مختلفة، يختلف باختلاف العلاقة معتدي – ضحية، وحسب عدد الأفراد القائمين بها والمكانة الهرمية لسلم الرتب، وحسب دوافع الأشخاص المتورطين فيه، وحسب (Poilpot – Rocaboy– روكابوي– بوالبوت) (2000) يأخذ العنف النفسي في العمل الاتجاهات التالية:

6-1- العنف النفسي حسب عدد الأفراد والمكانة الهرمية وينقسم إلى:

- العنف النفسي العمودي النازل: ويحدث من قبل مسؤول اتجاه تابعيه.
- العنف النفسي العمودي الصاعد: وهو الذي يحدث من قبل عامل أو عدة عمال اتجاه المسؤول الهرمي.
- العنف النفسي الأفقي البسيط: وهو العنف الذي يلحقه الفرد بزميله في العمل.
- العنف النفسي الأفقي الجماعي: وهو العنف الذي تحدثه مجموعة من العمال اتجاه زميل في العمل.

6-2- العنف النفسي حسب دوافع الأفراد القائمين به وينقسم إلى:

- العنف النفسي الاستراتيجي: ويعبر عن إرادة المستخدم التخلي عن خدمات عامل معين دون أي تكلفة مالية.
- العنف النفسي التنافسي: وهو الذي يخلقه الخوف من الاخر ومن كفاءاته مثلا.

- العنف النفسي السلوكي: ويتعلق بعدم القدرة على الاستماع والتعاون وتكوين علاقات مع الاخر.
- العنف النفسي الفسيولوجي: ويتمثل في غياب التحكم الانفعالي وتعدد النوبات المزاجية والحاجة إلى السيطرة.

ومما سبق يتضّح أنّ أعمال العنف النفسي الممارس في بيئة العمل تغطي مجموعة من السلوكيات بطرق مختلفة، يتم التمييز بينها من خلال العلاقة بين الشخص المعنف الذي يقوم بتنفيذها وبين الضحية الذي وقع عليه العنف، وفقا لعدد الأشخاص وتدرجهم في السلم الهرمي، وأخرى حسب دوافع الأفراد والقائمين بها والطريقة التي يتم الاعتداء أو الإساءة بها، وهي تتراوح ما بين العنف النفسي الاستراتيجي والتنافسي والسلوكي والفسيولوجي. (عاصمي، 2021، ص85،86) .

7- النظريات المفسرة للعنف النفسي في العمل :

إنّ الأشكال الجديدة للعمل هي نتيجة للتطور التكنولوجي و العولمة و ازدياد وتيرة المنافسة، مما أدى إلى خلق مشاكل العامل وتفرضه الضغوط والقلق والوحدة والعزلة، وعلى هذا الأساس يمكن تفسير هذه التغيرات التي تطرأ على حياة العامل عبر نظريات العنف النفسي كما يلي:

7-1- نظرية المتغيرات المتعلقة بالديناميكية الجماعية:

تركز هذه النظرية على الضحية المستهدفة، حيث تتشكل جماعة ما من أجل إقصاء فرد وإبعاده، كما ترتكز هذه النظرية على فرضية مفادها أن الحصر و الصراعات داخل جماعات العمل تكون موجهة حصريا اتجاه شخص واحد يطلق عليه "كبش الفداء".

7-2- نظرية المتغيرات الفردية:

تعتبر نظرية تحليلية ترى أنّ العنف النفسي يمكن أن يكون كنتيجة لحالة أو وضعية انحرافيه، ناتجة على الانحراف السلوكي وعدم إعطاء أية قيمة للضحية أو التقليل من شأنها وقيمتها، وهذا الأمر الذي تتقبله الضحية في الوهلة الأولى، ثم يعزز هذا السلوك من طرف الجماعة، الأمر الذي يسمح

للمنحرف بتبرير سلوكه العدائي إيزاء الضحية لتعتقد الجماعة فيما بعد أن الضحية تستحق ما آلت إليه.

7-3- نظرية المتغيرات السياقية والتنظيمية:

تعرف هذه النظرية ضحية للعنف النفسي على أنه:" شخص مريض وحدد مسبقا من طرف جماعة تسودها الاختلالات الوظيفية". كما يمكن أن يعود التعرض للعنف النفسي حسب هذه النظرية إلى عوامل المحيط وكل المشكلات وحالات القلق التي تعرض إليها الشخص سابقا كما يمكن أن يكون مصدر التعرض للعنف النفسي أي شخص دائم التعامل مع الضحية، فهي كلها مسببات للعنف النفسي حسب هذه النظرية.

7-4- النظرية الثقافية:

ترتكز هذه النظرية على فكرة مفادها ،أن ثقافة المنظمة تتكون من القيم أي ما هو مسموح وما هو مكروه، والمعتقدات أي ما هو واقع وحقيقة وما هو خاطئ ومعايير السلوك المتمثلة في التعليمات التي تسير وتحكم سلوك الأفراد داخل المنظمات، وكل هذه المكونات تعتبر مكتسبات لا يمكن النقاش فيها ومعارضتها لأن ذلك سيؤدي إلى حدوث مشاكل تنظيمية والتعرض للعنف النفسي.

7-5- النظرية البنيوية:

حسب هذه النظرية فإن نمط الاتصال داخل المنظمة يتأثر ببنية المنظمة، فكلما اتجهت المنظمة نحو نمط بنيوي مفتوح كان العمال معزولين وتزداد المهام ومتطلبات الكفاءة وتحقيق الأهداف المرجوة مما يزيد من نقص قدرة العمال على التحمل بسبب خضوعهم للضغوطات.

7-6- النظرية الاستراتيجية:

ترتكز هذه النظرية على فكرة مفادها أن مخطط الحماية من العنف النفسي محدد باستراتيجية المنظمة عن طريق مخطط إجمالي سنوي للحماية وأن مختلف هذه المخططات يمكن أن تأتي بمؤشرات مفسرة لظهور العنف النفسي (آيت وراس، 2014، ص61).

7-7- نظرية المتغيرات المتفاعلة:

ترتكز هذه النظرية على فكرة مفادها وجود نمط تفاعلي للعنف النفسي للعمل ،إذا أعد في هذا الصدد بونكام وشابل دي مارتينو (buncam,chappel & Di martino)نمط تفاعلي للعنف في العمل، وهذا النمط يفسر العنف في العمل على أساس أنه ليس نتيجة أو سبب لعامل واحد ولكنه نتيجة لتفاعل العديد من العوامل الفردية المرتبطة من جانب الضحية ،ومن جهة أخرى بمنفذ الإعتداء بالإضافة إلى عوامل وضعية متعلقة بمحيط العمل.

8- التقنيات المستخدمة في العنف النفسي في العمل:

يستعمل المتحرش عدة تقنيات للتهجم على الضحية المستهدفة لغرض إبعادها عن جماعة العمل وتدمير وتخريب علاقاتها المهنية ومن بين هذه التقنيات ما يلي:

8-1- الاضطهاد والتضييق:

تظهر هذه التقنية من خلال عدة سلوكات، مثل مراقبة الحضور و الغيابات ،مراقبة الاتصالات الهاتفية والاستماع إليها وكذا تسجيلها، مراقبة الرسائل الإلكترونية تهدف هذه التقنية إلى جعل الضحية يفهم بأن أبسط الإشارات التي يقوم بها في محل المراقبة ، مما يجعلها في درجة عالية من اليقظة وتشعر بحالة طوارئ دائمة كما تهدف هذه التقنية إلى المساس باستقلالية وذاتية الضحية التي تفقد حريتها(آيت وراس، 2014، ص68).

8-2- التقنيات العقابية:

تهدف هذه التقنيات إلى تهديد الضحية بالاقصاء والعقوبات ،وهي تقنيات تظهر عن طريق عدة سلوكات منها :توجيه انذارات بسبب الأخطاء التي يرتكبها العامل تعمد عدم دفع الساعات الإضافية التي يقوم بها العامل وكذا التعويضات العطل المرضية ،رفض طلب الحصول على إجازة طلب الإحالة على التقاعد ،مما يجعل كذلك الضحية في درجة عالية من اليقظة و الخوف، ونفس هذه التقنيات العقابية بالمحيط المهني للعامل الذي يشعر بأنه مهدد ، ويخشى أن يكون مستهدفا للتقنيات التدميرية مما يؤدي إلى خلق جو عمل يسوده الخوف (آيت وراس، 2014،ص68).

8-3- تقنيات عزل الضحية عن المجموعة:

تهدف هذه التقنيات إلى إبعاد وفصل الضحية عن جماعته ويكون ذلك عن طريق بعض السلوكات كالتغيير من مواعيد الاجتماعات في اللحظات الأخيرة أو تثبيت مواعيد وأوقات صعبة ومستحيلة، مثلا التجمع يوم السبت على الساعة الخامسة مساءا أي في العطلة الأسبوعية التي يغتنم فيها العامل فرصة الراحة.

8-4- تقنيات التهجم على العلاقات الشخصية ومحتوى العمل بحد ذاته:

تظهر هذه التقنيات عن طريق التهجم على العامل وإساءة معاملته وإبعاده عن جماعة العمل وإفراغ العمل الذي يقوم به من محتواه، وذلك من خلال مختلف المضايقات التي يقوم بها المتحرش، مثلا من خلال إصدار أوامر متقطعة وعروض متعارضة كاستقدام و استدعاء عامل وعدم إعطاء له عمل يقوم به، استعجال العامل للقيام بعمل ثم الحكم على هذا العمل لأنه غير نافع، جعل العامل يعيد من جديد أداء مهمة سيق أدائها تعمد تصحيح أخطاء لا وجود لها، فرض نشاطات على العامل وبعد انتهائه من أدائها يتعرض لانتقاد شديد بطريقة أداء العمل كما يقوم بانتزاع مهام محددة في عقد العمل ذات مسؤولية ويقوم بتفويضها لعامل آخر أقل منه كفاءة ودون إعلامه بذلك، يحدد له أهداف غير واقعية ويستحيل تحقيقها، كما يفرض عليه أداء عمل بطريقة استعجالية مثلا في خمس دقائق قبل خروجه من عمله في نهاية الأسبوع (آيت وراس، 2014، ص68،69).

9- تشخيص وضعيات العنف النفسي في العمل:

يعرف العنف النفسي في العمل من الزاوية الطبية، أنه العنف المنفذ في مكان العمل حتى ولو كانت بعض السلوكات العدائية بسيطة، لكن أحيانا يتم وصفها بأنها عنف في مكان العمل، إن مهمة تشخيص وضعيات العنف النفسي هي مهمة طبيب العمل الذي يلعب دورا هاما في عملية التشخيص التي يعتمد من خلالها على معيارين: الأول" يعتمد على المعاينة التي يصرح من خلالها العامل الضحية بشعوره أنه أعتدي عليه ومضطهد، حيث أن الملاحظة الأولى التي يرصدها طبيب العمل، هي أن الضحايا يعبرون عن كرههم للذهاب إلى العمل بالخوف ...".أمّا المعيار الثاني :" والذي يعتمد عليه طبيب العمل، فهو درجة التكرار للتعرض لسلوكات العنف النفسي، حيث يجب أن تتكرر

هذه السلوكات فلا يكفي مثلا لجوء المسؤول ذات يوم إلى معاقبة العامل ليشخص طبيب العمل هذا السلوك على أنه عنف نفسي، فالعنف النفسي لا يكون إلا عندما تكون هناك إرادة واعية وسلوكات متكررة تهدف إلى الحط من قيمة الشخص وتدميره عمديا وبصفة مقصودة حيث يمكن أن تعد عملية تدمير الشخص من خلال هذه السلوكات سنة واحدة .

كذلك يقوم طبيب العمل بتشخيص العنف النفسي عن طريق نوعين من الفحوص التي يقوم بها المريض وهما فحص طبي دوري وفحص طبي تلقائي، ففي الفحص الطبي الدوري يشخص من خلاله طبيب العمل دوريا الوضعية الصحية للعامل ومدى توافقه مع متطلبات العمل، ليصدر طبيب العمل بعد ذلك شهادة الكفاءة المحتل فعليا من طرف العامل، أمّا الفحص الطبي التلقائي يكون بسبب طلب العامل بعد التقدم بهذا الطلب لدى صاحب العمل، ولأن الفحص الطبي التلقائي الذي يكون بناء على طلب العامل هو حق له، فلا يمكن لصاحب العمل رفض الطلب، إلا أن أطباء العمل يجزمون على أنه يصعب تشخيص وضعيات التعرض للعنف النفسي في العمل بسبب صعوبة إثباتها بالرغم أنّ تشخيص العنف النفسي في العمل أمر هام لضمان التكفل بالضحايا (آيت وراس، 2014 ،ص 72،71).

10- عواقب العنف النفسي في العمل:

10-1- الآثار الاجتماعية:

يذكر (فرانت لورو- Frant lorho) (2001) حسب الدراسة الأوروبية الثانية لظروف العمل التي نشرتها المؤسسة الأوروبية لتحسين ظروف المعيشة والعمل في عام (1996) أن (8%) أي (12 مليون) من العمال بالاتحاد الأوروبي يعانون من أعمال الفزع والتحرش، وإن هذه الظاهرة أكثر انتشارا في قطاع الخدمات (13%) في قطاع الإدارات العمومية، و(10%) في مجال الخدمات المصرفية وغيرها من الخدمات وأن موظفي الخدمات والبائعين وكذا المهن الحرة هي الأكثر عرضة للخطر بنسبة (11%)، وان العمال الأجراء (09%) هي الأكثر تضررا جراء العنف النفسي خاصة الموظفين ذوي المناصب الهشة، و(10%) من العمال العقود المحددة المدة أو العقود الأنانية .

كما كشفت هذه البحوث أن (47%) من العمال خاضعون لعنف نفسي ناتج عن التوتر وأن العنف النفسي ينتج آثار التغيب المتطاول :حيث أن نسبة (47%) من العمال الذين تعرضوا له قد تغيبوا عن العمل خلال 12شهرا الأخيرة للدراسة (عاصمي،2021، ص91).

10-2- التأثير على الأشخاص:

يعاني الضحايا على المستوى الشخصي من العزلة مما يجعلهم يظهرون وكأنهم تافهين ويكونوا فيما بعد عرضة للتهكم و الاستهزاء من طرف باقي زملائهم في العمل وكذا المسؤولين والمنظمة بصفة عامة ،كما أن العزلة تجعل الشخص المستهدف يجد شيئا فشيئا صعوبة في الاتصال مع محيطه الذي لا يفهمه جيدا الأمر الذي يهين كرامته ويشعر بالاحتقار والذنب وتكوين تصورات خاطئة عن نفسه كشعوره وبعدم قدرته على الدفاع عن نفسه في أوقات أخرى خارج العمل أي أثناء تواجده في المحيط المهني وهذا بسبب احتقاره لذاته وضعف شخصيته ليلتزم في النهاية بالصمت وأخيرا فالعامل المعرض للعنف النفسي قد ينتهي به الأمر إلى الشعور بضغط شديد وتأتيه أفكار انتحارية ورغبة في الانتقام وردود أفعال عدائية (آيت وراس، 2014، ص81).

10-3- الآثار الاقتصادية:

بما أن لا أحد قام إلى تاريخ هذا اليوم بحساب التكلفة الاقتصادية للعنف النفسي في مكان العمل بدقة فإن التقديرات بشأن هذه المسألة تختلف بالتأكيد ،وهذا النقص في وجود بيانات تفسر جزئيا في صعوبة حساب بعض التكاليف ، لاسيما تلك الناجمة عن العوامل المذكورة أعلاه ،انعدام الثقة، وشعور مجموعة من العمال بعدم الأمان أو نقص الجهود الفردية، وهناك سبب آخر وهو ضرورة الأخذ بعين الاعتبار العوامل المتعددة كانخفاض الإنتاجية، الشعور بالانسحاب من جماعة أو من المهام ،والنسب المرتفعة للتغيب عن العمل بسبب المرض ،وبسبب الدوران في العمل للعمال، والتي قد تم ذكرها على أنها آثار شديدة على الأفراد، كما يجب أن يأخذ يعين الاعتبار فقدان جودة المنتجات وتدهور صورة الشركة ونقص عدد الزبائن.

وهنا تذكر بعض تقديرات التكاليف الخاصة بالعنف النفسي :ففي المملكة المتحدة قدرت ب (40) مليون يوم عمل ضائع سنويا بسبب الأمراض المرتبطة بالتوتر وما بين ثلث ونصف هذه الحلات قد يكون العنف النفسي في العمل هو السبب في ذلك (عاصمي، 2021 ،ص94).

11- طرق الوقاية من العنف النفسي في العمل:

ان التعرض للعنف النفسي في العمل وبمختلف السلوكات التي تميزه قد يؤدي الى اثار سلبية على العامل من كل النواحي مما يستدعي ايجاد طرق حماية فعالة يتم من خلالها تفادي ظهور مثل هذه الظاهرة الخطيرة في عالم الشغل او على الاقل التقليل من حدتها ومهمة حماية العامل من العنف النفسي الذي يتعرض له يبدا مما يلي

11-1- الكشف عن بداية سيرورة العنف النفسي:

ان اول اجراء للحماية يتم من خلال الكشف المبكر لسيرورة المضايقات النفسية، فهي اذن تعتبر المرحلة الاولى للحماية ،اذ بات من الضروري تحديدا اولا كيف يظهر العنف النفسي ثم كيفية التدخل في هذه المرحلة قبل ان يرسوا العنف النفسي ويشكل خطر على الضحية و معاناة نفسية شديدة .

11-2- دور صاحب العمل:

لقد نصت مختلف التشريعات الداخلية للدول على وجوب حماية صاحب العمل للعمال الذين يشرف عليهم في اطار ممارسة مهامهم، وعلى هذا الاساس على صاحب العمل باعتباره المسؤول الاول على عماله داخا المنظمة، مسؤولية حمايتهم من العنف النفسي.

11-3- دور منظمة العمل:

تتدخل منظمة العمل للحماية من العنف النفسي من خلال القيام بتحليل اخطار العنف النفسي ويرتكز هذا التحليل على عدة مؤشرات، كازدياد نسبة تغيب العاملين وانخفاض في كمية الانتاج ونوعيته، غياب النشاطات الابداعية لدى العامل وارتفاع في حالات القلق وتدهور جو العمل، بالإضافة الى

اللاعدالة في نشر المعلومة داخل المنظمة، وتدخل المنظمة للحماية من التعرض للعنف، يعتمد على مدى نجاعة تحليلها لهذه الاخطار (ايت وراس، 2014، ص85،86).

11-4- دور طبيب العمل والمستشار في الوقاية الاجتماعية:

قد تفشل إدارة المنظمة من وضع حد لسلوكيات العنف النفسي التي تحدث داخل منظمة العمل، ففي هذه الحالة يأتي دور طبيب العمل الذي يقوم بدور مركزي في الوقاية، وعلى هذا الأساس يعتمد العامل المعرض للعنف النفسي على طبيب العمل الذي يقوم بتشخيص حالته ليصدر بعد ذلك قرارات خاصة إما بعجز مؤقت عن العمل، أو تحويل و تغيير منصب عمله كما يمكن لطبيب العمل أن يؤدي دور استشاري بالنسبة للعمال، و تتجسد المهمة الوقائية التي يقوم بها من خلال مساعدة الضحايا الذين تظهر لديهم أعراض القلق و اضطرابات النوم و مختلف الاضطرابات الأخرى، وهذا من خلال تقديم وصفات طبية للمريض بشأن الأدوية المعالجة والمخففة للأعراض، مع أن هذه العلاجات لا تكفي لحماية ضحية العنف النفسي وعلى هذا الأساس غالبا ما يصاحب تدخل طبيب العمل للحماية من العنف النفسي تدخل نفسي، الذي يتم عن طريق الاستشارات النفسية لدى اخصائيين نفسانيين الذين يتواجدون عادة في مصالح الأمراض المهنية التابعة للمنظمة، ووحدة طب العمل نصت عليها كل التشريعات العالمية لما لها من دور فعال في حماية العامل منكل الأخطار المهنية.

يقوم المستشار في الوقاية النفسية الاجتماعية بعدة مهام وقائية تتمثل في المشاركة في تحليل الأخطار التي يتعرض إليها العامل، اعطاء آرائه حول الوضعية العامة للوقاية واقتراح خطة عمل سنوية والمشاركة في استحداث اجراءات وقائية، والقيام بزيارات متكررة لأماكن العمل بمبادرة منه أو بطلب من صاحب العمل أو العاملين أو ممثليهم، وتحليل مراكز العمل بمبادرة من صاحب العمل أو العمال ، ودراسة وتحليل الحوادث والقيام بدراسات وجيهة وفعالة من أجل التحسين من الوقاية، المشاركة في خلق اجراءات يتبعها العامل الذي يكون ضحية للعنف النفسي و الجنسي في العمل، يعرض آراءه على المؤسسات أو المصالح المختصة المعنيين بتقديم المساعدة النفسية لضحايا العنف النفسي و الجنسي في العمل، وضمان استقبال ضحايا العنف النفسي في العمل وتزويدهم بالنصائح،

والبحث والنظر في شكاوي ضحايا العنف النفسي في العمل وعرض اجراءات تسوية على صاحب العمل.

إن الحماية التي يضمنها طبيب العمل منصوص عليها في الجزائر من خلال تشريع العمل، فطب العمل نص عليه قانون العمل الجزائري في الباب الخاص بالوقاية الصحية وطب العمل، حيث ورد بالمادة(12) منه أن مهمة طب العمل هي الحفاظ على أكبر قدر ممكن من راحة العمال البدنية والعقلية في كافة المهن وحماية العمال من الأخطار التي يمكن أن تنجر عنها الحوادث المهنية وكل الأضرار اللاحقة بصحتهم، كما نصت المادة(17) من ذات القانون على أنه يتعين على المؤسسة أن تأخذ بعين الاعتبار آراء أطباء العمل وتضيف المادة(18) ضرورة اجراء التحاليل والفحوصات الطبية للعامل، ويوصي باتخاذ كل اجراء ضروري للمحافظة على صحة العامل (قانون العمل الجزائري، 2007، ص369).

11-5- الإعلام والتكوين:

يساهم نشر المعلومة في التوعية من أجل الحد من اتساع السلوكات العدائية داخل منظمة العمل، إذ يساهم الإعلام في مساعدة الضحايا وتوعيتهم من عدم مسؤوليتهم عن الاخطاء التي لم يرتكبوها، كما يعمل الاعلام على تحسيس المسؤولين والزملاء من أخطار العنف النفسي وكذلك العوامل المؤدية إليه، كما يجب على ضحايا العنف النفسي المباشر أو الغير مباشر أن يستفيدوا ن تكوينات مختلفة تساعده على التعرف على كيفية مواجهة السلوكات العدائية في أماكن عملهم.

ولقد ذكر(فرانك وآخرون) أن نشر المعلومة في منظمة العمل يمثل الطريقة الوحيدة الأكثر نجاعة لمحاربة العنف النفسي، والتي يمكن أدائها بعدة وسائل منها مثلا، اعلام العمال بحقوقهم ومخاطر هذه الظاهرة، نشر مقالات في الجرائد أو في مؤسسات العمل وكذلك أشرطة فيديو حول ظاهرة العنف النفسي في العمل، اجراء محاضرات ومناقشات حول هذا الموضوع وتشكيل هيئة خاصة داخل مؤسسة العمل مهمتها محاربة ظاهرة العنف النفسي في العمل والتي تقوم بعدة مهام منها، تسهيل اجراءات التصريح بالحوادث ووضع اجراءات تسمح بفتح تحقيقات في المؤسسة حول العنف النفسي، واجراء حوارات وجوبية بين العمال حول العنف النفسي.

ولقد نص قانون العمل الجزائري على الاعلام والتكوين في مجال العمل في المادة(19)التي تنص على أن الاعلام والتكوين المتعلق بالأخطار المهنية، واجبا تتطلع به الهيئة المستخدمة، كما تضيف المادة (20) أنه يجب أن تندرج قواعد الوقاية الصحية والأمن المتعلقة بالأخطار المهنية ضمن برامج التعليم والتكوين المهني.

11-6- تعيين وسطاء مختصين للعنف النفسي :

هذا النظام من الحماية معمول به في الدول الاوروبية التي تعمل بنظام الوسيط بين طرفي العنف النفسي (الصحية والمنفذ للاعتداء) ويجب ان يكون هذا الوسيط ليس طرفا في النزاع ولا يمكن للمسير في المنظمة ,ان يكون وسيطا لأنه يساهم بطريقة مباشرة او غير مباشرة في تعريض العامل للعنف النفسي ,لكون يمكن ان تربطه علاقة مع المعتدي ,ولكي يمارس الوسيط دور فعال في الحماية من العنف النفسي يجب عليه البحث عن دلائل تساعده على تشخيص الوضعية وان يكون حرا في اصدار قراره وتحكيمه وليس له الا سلطة الاقناع.

والجزائر ايضا تعمل بنظام الوسيط لكن في حالة فشل مفتشية العمل في احداث صلح في كل المشاكل والنزاعات التي تحدث بين العامل وصاحب العمل التي قد تأخذ شكل العنف النفسي و الوسيط حسب المادة 10 من قانون العمل الجزائري هو شخص لا علاقة له بالطرفين ويعمل على تسوية ودية بين طرفي النزاع مع ان المادة لا تنص صراحة على طبيعة هذا النزاع بين صاحب العمل و العامل الذي يمكن ان يكون عنف نفسي (قانون العمل الجزائري،2007، ص6).

11-7- اللجوء الى القضاء:

يضمن القضاء حماية من كل الأخطار التي يتعرضون إليها في كل المجالات لاسيما لما يتعلق الأمر بالعمل والعامل، والحماية التي يضمنها القضاء لضحايا العنف النفسي في العمل تظهر من خلال مختلف النصوص القانونية التي يسنها في مجال حماية العامل من السلوكات العدائية، وخاصة و خاصة من خلال منح الحق للعامل في اللجوء إلى المحاكم لرفع شكاوي ضد الشخص الذي يمارس السلوكات العدائية في العمل ويعرض حياة العاملين للخطر، إلا أن العراقيل التي يواجهها الضحية في كشف الحقيقة .

واللجوء إلى القضاء للحماية من العنف النفسي في العمل معمول به أكثر في الدول الغربية لكون تشريعاتها نصت على عقوبات في حالة تعريض العامل للعنف النفسي، أما في الجزائر فهذا الأمر غير معمول به مادام التشريع الجزائري لم ينص على أية مادة صريحة تعاقب على العنف النفسي في العمل، وتبقى الطرق الأخرى هي المنفذ الوحيد للتعبير على ما قد يعانيه من عنف نفسي في عمله.

ويتمثل الاتجاه الثاني، في استعمال ما يطلق عليه القناة الإدارية، مهمتها القيام بجمع المعلومات وإثارة وبانتظام تساؤلات حول كل ما يتعلق بالمؤسسة، أما التجاه الثالث فيتعلق بوجوب تشكيل خلية استماع حول موضوع "المعاناة في العمل"، والاتجاه الرابع يتمثل في وجوب القيام بدراسات فيما يتعلق بالشكاوي المرفوعة بسبب العنف النفسي، ويتم تعيين لجنة الدراسة حول العنف النفسي التي يمكن أن يترأسها مدير الموارد البشرية، أما الاتجاه الخامس والأخير الذي أشار إليه الباحث، يتمثل في السعي إلى اجراء لقاء انفرادي بين المتحرش والمتحرش به، وكذا العمل على الجمع بين المعلومات والتعرف على الآراء والمشاعر والاشاعات حول مدى الحكم على ما يحدث من سلوك في المؤسسة هل يشكل عنف نفسي أم لا؟ ومن ثم توقع مدى خطورته ونتائجه (ايت وراس، 2014، ص 89،90).

خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم ،وما تطرقنا إليه من عناصر حول ظاهرة العنف النفسي في العمل فهذه الظاهرة تعد قضية العصر ما يجعله موضوعا خصبا لأبحاث ودراسات في مختلف المجالات والاختصاصات فهو يعتبر قضية معقدة تنشأ من خلال تفاعل عدة عناصر لحدوثه ،فنلاحظ أن هذه الظاهرة تستغرق وقتا في الظهور حدده الباحثون من (6) أشهر فما فوق وهذا بصورة متكررة وعبر سيرورة خطيرة قد تؤدي بحياة العامل الذي ينظر إلى العمل و مكان العمل على أنهم مصدر لتحقيق حاجاته في الحياة و إبراز مكانته وقدراته ولعل أكبر تقدم ظهر في مجال البحث حول ظاهرة العنف النفسي في العمل هو انشغال معظم دول العالم لا سيما الدول الغربية منها جعل هذه الظاهرة مجالا للبحث والدراسة من مختلف جوانبها مما ساهم في تشخيصها والبحث عن أسبابها و السلوكات المميزة لها وكيفية ظهورها.

بالرغم من كل هذه الخطورة التي تكتسي هذه الظاهرة إلا أنها لا تزال تشكل في الجزائر إحدى المواضيع الهامشية بالرغم من أن الواقع يظهر معاناة العاملين في مختلف القطاعات من العنف النفسي الذي لا يجد له العامل الجزائري مصطلح للتعبير عنه إلا مصطلح الحقرة والإزعاج في مكان العمل والمعلوم أن أية ظاهرة جديدة على المجتمع يصعب الاعتراف بوجودها إلا في ظل وجود أطر قانونية تجرم وتعاقب عليها .

الفصل الثالث: التوافق المهني

تمهيد

1- التوافق العام.

2- تطور مفهوم التوافق.

3- التوافق والتكيف.

4- التوافق وسوء التوافق.

5- تعريف التوافق العام.

6- أهمية التوافق العام.

7- تعريف التوافق المهني.

8- نظريات التوافق المهني.

9- أنواع التوافق المهني.

10- خصائص التوافق المهني.

11-أهمية التوافق المهني.

12- مصادر التوافق المهني.

13- العوامل المؤثرة في التوافق المهني.

14- سوء التوافق المهني.

15- مظاهر التوافق المهني.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر التوافق المهني مجالا من مجالات التوافق الاجتماعي وقد حظي بدراسات متعددة وذلك لأهمية البالغة في حياة الفرد خصوصا المهنية. إذ يعد مؤشر للنجاح في أي مهنة وهو أمر ضروري لقيام الفرد بمهامه على أكمل وجه وحسب ما هو مطلوب منه.

1- التوافق العام:

يعد التوافق أحد فروع علم النفس، لأنه أحد المتطلبات النفسية و الاجتماعية في البيئة فنجد أن الإنسان يعيش في حياته اليومية عددا من المواقف يتلاءم مع بعضها ، و لا يتلاءم مع البعض الآخر، فيلجأ إلى محاولة التوافق ليتمكن من سد حاجاته، و تحقيق أهدافه بما يتلاءم مع خصائص الشخصية و متطلبات البيئة الخارجية.

2- تطور مفهوم التوافق:

التوافق كمفهوم اساسا ضمن مصطلحات علم البيولوجيا واحتل ركنا بارزا في نظرية التطور التي جاء بها داروين 1985 لما اكدت التنازع على البقاء وبقاء الاصح وتم استخدامه كمفهوم في عام النفس بمعنى ان سلوك الفرد للتوافق بين حاجاته ومتطلباته يعبر عن الامكانيات الشخصية والاجتماعية والثقافية التي تهيئ الفرد ليصبح قادرا على المواجهة متطلبات الموقف الجديدة (الجماعي، 2009، ص4).

التوافق مفهوم مركب الى حد كبير لأنه يرتبط بالتصور النظري للطبيعة الانسانية وتعدد النظريات والاطر الثقافية المتبادلة وربما كان احد اسباب غموض هذا المفهوم الخلط بين المفاهيم ففي اللغة الانجليزية نجد كلمات متعددة (comptability ajustement accomondation adaptation) وفي اللغة العربية نجد كلمات التوافق التكيف المواءمة بالتالي فهو خلال مسيرة استخدامه يمكن ان يختلف باختلاف المكان و الزمان الى جانب اختلاف المنطلقات الفكرية و الايديولوجية لكل باحث او متخصص في هدا المجال.

3-التوافق والتكيف:

من اجل الوصول الى تحديد مفهوم واضح للتوافق ينبغي الاشارة اولا الى مفهوم التكيف لان هناك من يخلط بين المفهومين /التكيف التوافق /فهناك من يرى ان التوافق هو التكيف في حين ان هناك من يرى ان التكيف اشمل من التوافق او العكس لهدا سنحاول تعريف التكيف في حين ان هناك من يرى ان التكيف اشمل من التوافق او العكس لهدا سنحاول تعريف التكيف وتحديد اوجه التشابه والاختلاف بين المفهومين (بوعطيط، 2007، ص84)

التوافق هو مفهوم يعني التألق فهو نقيض التحالف والتنافر ويستمد من مفهوم التكيف الدي استخدم في علم الاحياء وزادت اهميته بعد التطور سنة (1859) اد يعتبر هدا المفهوم حجر الزاوية في ظهور نظرية داروين .

اما مفهوم التكيف في علم الاحياء فيشير الى البناء البيولوجي و العمليات التي تساهم في بقاء الاجناس فالخواص البيولوجية التي تتوفر في الكائن الحي لا يمكن ان تساعد الكائن على البقاء و الاستمرار الا ادا توفر ما يساعد على بقاءها و استمرارها وقد اشار الباحثون و العلماء في اطار التميز بين التكيف و التوافق لان التكيف هو السلوك الدي يجعل الكائن الحي في نشاط لممارسة الحياة في محيطه الفيزيقي و الاجتماعي بينما يشير التوافق الى الجانب النفسي من نشاط الانسان و سعيه للتعامل المرن مع مطالب الحياة (الجنابي، 2019، ص68).

يعتبر التكيف في علم النفس تلك العملية الديناميكية المستمرة التي يهدف بها الشخص ان يغير سلوكه ليحدث علاقة أكثر توافقا بينه وبين البيئة كما يعتبر مفهوم التكيف مكملا لمفهوم التوافق الدي يحدثه الفرد مع بيئته فهو الدي سيحدد التوافق المنشود للفرد

وبالتالي التكيف والتوافق يستخدم للتعبير عن التغيير في شيء ما ليتناسب مع الظروف الجديدة ومع دلك يكون التكيف عادة اكثر ديمومة ويستغرق بعض الوقت بينما يكون التوافق اسرع واقل ديمومة فالتوافق يكون موضوعا ثانويا واقل واهمية في حين التكيف يكون موضوعا رئيسيا واكثر اهمية (عبده، 2020، ص85).

التكيف هو محاولات الفرد لتحقيق نوع من العلاقات الثابتة مع بيئته وبشكل عام يشير الى حدوث تغيير عضوي في شكل الجسم او وظيفة من وظائفه بحيث يصبح قادرا على البقاء و الاستمرار اما التوافق يستخدم للدلالة على التوافق الدي يطرا على حياة الفرد وعلى صعيد النتيجة وهو التطور الدي ينتهي اليه اخر التوافق استعداد الفرد للانسجام مع سائر افراد مجتمعه ونقل العادات الاجتماعية السائدة ومجارات الظروف المحيطة به او التغيير وفقا لضرورات التفاعل الاجتماعي ومتطلبات البيئة (حسن، 2008، ص92).

فالتكيف يكون من اجل استقرار وانسجام الفرد مع العوامل التي يتفاعل معها في البيئة التي يعيش فيها ويقال من الناحية الفلسفية ان الدكاء هو التكيف بمعنى قدرة الفرد في الانسجام مع مختلف الظروف المحيطة به فهو يتعلق اكثر بطبيعة شخصية الفرد

يمكن تعريف التكيف على انه انسجام الفرد مع عامل المحيط به في حين يعني التوافق العمليات النفسية البنائية في مقابل التكيف الدي يعني سلوك اجتماعي اي انه الحرية من الضغوط و الصراعات النفسية وهو انسجام البناء الديناميكي للفرد (النوايسة، 2015، ص310).

ومن هدا المنطلق التوافق مفهوم انساني بحث بينما التكيف مفهوم يشكل الكائن الحي سواء كان انسان او حيوان او نبات يتكيف مع البيئة التي يعيش فيها لكن يبقى دائما هناك نوع من التداخل بين المفهومين وهدا لا يعني عدم وجود الفرق بينهم فالتكيف مادي اما التوافق يكون معنوي اكثر.

4-التوافق وسوء التوافق:

يشير سوء التوافق في معناه العام الى حالة دائمة ومؤقتة تبدو في عجز الفرد واخفاقه عن حل مشكلاته اليومية واخفاقا يزيد على ما ينتظره الغير منه او ما ينتظره من نفسه ويبدوا من التعريف ان سوء التوافق يكون في مجالات مختلفة فهناك سوء التوافق الاجتماعي الدي يظهر في عجز الفرد عن مجاراة قوانين الجماعة و معاييرها او عجزه عن عقد صلات اجتماعية راضية و مرضية مع من يعاملهم من الناس مع والديه و اخوته وزملاءه او مدرسته او زوجته واطفاله هو رؤساءه او مرؤوسيه

كما هناك سوء التوافق المهني يكون في اخفاق الفرد في عمله اما لعدم تناسب قدراته مع عمله او لأنه يجد صعوبة في صلاته الاجتماعية بزملائه ورؤساءه في العمل وهناك سوء التوافق الاقتصادي و الديني و السياسي هدا بالإضافة الى سوء التوافق الذاتي الدي يبدوا في عدم الرضا الفرد عن نفسه او استعارة اياها واحتقارها لها وعدم الثقة فيها او كرهها لداتها .

ولقد تعددت وجهات النظر في تحديد ماهية التوافق وعدم التوافق فالمفهوم الاحصائي يعتبر التوافق بانه الاتجاهات التي تكون اكثر شيوعا في المجتمع في حين ان سوء التوافق يقوم على اساس استبعاد الاتجاهات السوية في المجتمع بمعنى اخر ان سوء التوافق يقوم على اساس استبعاد الاتجاهات السوية في المجتمع بمعنى اخر ان سوء التوافق يمثل مظاهر غير شائعة في المجتمع وقد يكون عدم التوافق بسبب الافتقار.

الى الصحة العقلية فالتوافق جهد ايجابي بناء منتج في مقابل عدم التوافق الدي يمثل حالة دفاعية وقصور في درجة الكفاية (الشاوي، 2013، ص89).

5- تعريف التوافق العام:

- عرف التوافق لغة في" لسان العرب" لابن منظور (1969) وفق شيء ما لاءمه و قد وافقه و اتفق معه توافق.(ابن المنظور، جمال الدين، 1969، ص262).

- و جاء مصطلح التوافق في "مختار القاموس الزاوي (د.ت) وفق: وافقته على كذا و بينهما وفاق و هما متوافقان و التوافق هو الاتفاق.

- عرف وهبة (1979) مصطلح التوافق اصطلاحا على أنه العملية التي تتطلب من الفرد عندما يواجه مشكلة خلقية أو يعاني صراعا نفسيا أن يغير من عاداته و اتجاهاته ليتلاءم مع الجماعة التي يعيش وسطها.

- عرفت العناني(1959) التوافق بأنه العملية التي من خلالها يعدل الفرد بناءه النفسي أو سلوكه ليستجيب لشروط المحيط الطبيعي و الاجتماعي و يحقق لنفسه الشعور بالتوازن و الرضا (عاصمي، 2021، ص 100،101).

نستنتج من التعاريف السابقة أن التوافق عملية معقدة ،يسلكها الفرد من أجل إشباع متطلباته الذاتية ، و مواجهة و مواءمة مختلف مواقف الحياة التي تعترضه، و تسبب له سوء التوافق سواء كانت داخلية أو خارجية تبعا لخصائص الفرد و البيئة المحيطة به (ابن المنظور–جمال الدين، 1969، ص262).

6–أهمية التوافق العام:

فالتوافق كوسيلة وهو عملية إشباع حاجات الفرد التي تثير دوافعه بما يحقق الرضا عن النفس والارتياح لتخفيف التوتر الناشئ في الشعور بالحاجة ويكون الفرد متوافقا إذا ما أحسن التعامل مع الآخرين بشأن هذه الحاجات وأجاد تناول ما يحقق رغباته بما يرضيه ويرضي الغير أيضا ويمكن حصر أهمية التوافق فيما يلي:

1) قدرة الفرد على مواجهة مشاكله بمعرفة الأساليب ومحاولة التغلب عليها.
2) قدرة الفرد على التكيف مع المتغيرات المختلفة والحفاظ على توازنه الانفعالي.
3) تمكن الفرد من إزالة توتراته عن طريق الإشباع الحاجات المختلفة بالطرق المشروعة والتي تساهم في سعادته وسعادة الآخرين.
4) إقامة علاقات اجتماعية إيجابية مع باقي أفراد المجتمع يسودها الود والاحترام المتبادل.
5) اكتساب المهارات والخبرات التي تمكن من استقلال وتوظيفها في الحياة العملية.
6) تمتع الفرد بالصحة والتوافق النفسي والاجتماعي مما يساهم في زيادة انتاجيته(حرقاز،قاسي، 2019، ص79).

7– تعريف التوافق المهني:

يعتبر التوافق المهني جزءا من التوافق العام وأحد مظاهره، وهو يعكس رضا الفرد عن عمله وعن مكوناته البيئية وعلاقته بزملائه وهو أمر ضروري لقيام الفرد بمهام عمله على أكمل وجه وذلك لأن التوافق المهني يرتبط بالنجاح في العمل وتكيفه مع بيئة العمل التي يعمل بها ماديا ومهنيا ونفسيا واجتماعيا لتحقيق أكبر قدر من التوازن:

حيث عرفه أركوف – Arkouf على أنه: نضج مهني يتمثل في المحافظة على النظام من قبل الفرد ورضاه على مهنته وتنمية دوافعه نحو المهنة والنجاح فيها لكي يشعر بالسعادة والاطمئنان (درياش، 2017، ص12).

كما يعرف التوافق المهني على انه عملية مستمرة التي يقوم بها العامل من أجل تحقيق التكيف والشعور بالرضا والانسجام مع البيئة الاجتماعية والمهنية(بوعطيط، 2007، ص09).

أما التوافق حسب محمد يوسف هو توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل، وتوافقه للتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل البيئية، وتوافقه لخصائصه الذاتية المتمثلة في قدراته الخاصة ومزاجه (محمد، 2016، ص08).

التوافق المهني هو العملية الدينامية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية.

كما أنها عملية ذات طابع ديناميكي يجتهد فيها الفرد لتحقيق أكبر قدر من التوافق مع مجتمعه وعمله.

8- نظريات التوافق المهني:

لقد سبق وأن تم التطرق إلى مفهوم التوافق المهني، ولقد قامت دراسات عديدة لتحديد هذه الحاجات ويعمل من ابراز ما توصلت اليه هذه الدراسات هي تلك النتائج تقدمها لنا مجموعة من النظريات والتي يتم التطرق اليها بالتفصيل فيما يلي:

النظرية المادية: ظهرت نهاية القرن (19) وبداية القرن (20) باسم التنظيم العلمي للعل بقيادة "تايلور" وقد حاول تحديد الأسس العلمية والقيم المادية التي تساعد الإدارة على زيادة الإنتاج بأقل جهد ممكن وزمن أقل وتعتبر هذه النظرية بأن الفرد يعمل ويطمح إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من المال، حيث يعمل على زيادة الإنتاج بغرض تحسين أجزاء وبالتالي جمع أكبر قدر ممكن من الأموال، ولكي تزيد المؤسسة في انتاجها حسب تايلور لا بد من العمل على التفرقة بين العمال ذو الطموح العالي فتعمل على تحقيق طموحاته الأول بشكل سريع وتوفر له الوسائل المادية والحديثة التي تمكنه من الإنتاج السريع وكما تعمل على تدريبه في استعمالها قصد زيادة الإنتاج (الشاذلي، 2001، ص64).

ومن بين النظريات التي تناولت التوافق المهني نجد:

8-1- نظرية العلاقات الإنسانية:

بقيادة (التن مايوالتي) أجريت بشركة الكهربائية لمدينة ماوثورت في دراسة العلاقة بين الإضاءة وفعالية العمال في الأداء إلى انتاجها كانت مخالفة للتوقعات وقد أكدت هذه الأهداف أن الأفراد يسعون من خلال عملهم إلى تحقيق مجموعة من الحاجات تتمثل في الاستقرار والأمن الوظيفي لتحقيق الانتماء والإبداع في مجالات مهنية وقد قدمت هذه النظرية للمديرين مجموعة من القواعد والأساليب التي تساعدهم في تحفيز العاملين ومساعدتهم على تحقيق رغباتهم مما يضمن لهم حسب التوافق، وتركز هذه الأساليب على ثلاث أنشطة:

- تشجيع العاملين على المشاركة في القرارات.
- إعادة تصحيح الوظائف من اجل خلق تحديات للقدرات.
- تحسين وتدفق الاتصال بين الرئيس والمرؤوسين.

وأن الفرد لأحداث التوافق مع بيئة المهنية يمر عبر تحقيقه لمجموعة من الحاجات وهي تحقيق الاستقرار، الأمن، الانتقاء (عشوي، ب س، ص77).

8-2- النظرية السلوكية:

8-2-1- نظرية إبراهيم ماسلو Abraham maslow:

في هذه النظرية يعمل على تحقيق طموحاته وقد سماها بنظرية الحاجات، فالفرد يسلك طريق إلى مهنة ما قصد انشاء حاجات معينة فهو يعمل على تحقيق التوافق بتحقيق طموحاته ويفترض نظرية الحاجات إلى أن الأفراد محيط العمل. يدفعون للأداء بالرغبة في انشاء مجموعة من الحاجات الذاتية.

ويستند ماسلو الى ثلاث فرضيات سلبية وهي:

- البشر كائنات محتاجة من الممكن أن تؤثر في السلوك أما الحاجات المشبعة فلا تصبح دافعة للسلوك.
- ترتيب الحاجات حسب أهميتها.
- تقدم الإنسان للمستوى التالي من الهرم. عندما يتم اشباع حاجات الدنيا وقد قسم ماسلو الحاجات إلى 5 أنواع:
- حاجات تحقيق الذات.
- حاجات احترام الذات.

- حاجات اجتماعية.

- الأمن فيزيولوجية وحسب هذه النظرية لا يمكن للإنسان تحقيق التوافق حتى يتمكن كل الحاجات بداية بالدنيا في قاعدة الهرم إلى المركبة في قمة الهرم(أندرو سترك في ولاس، 1987، ص181).

8-2-2- نظرية فريدريك هيرزيرج Frederic Herzberg

جاءت هذه النظرية المعروفة بنظرية العاملين كتطور للنظرية السابقة وقد اعتمدت في ذلك على دراسات شملت (200) مهندس ومحاسبين، واستخدام طريقة الأحداث الجوهرية في جمع البيانات وقد استخدم في المقابلات أسئلة مثل هل يمكنك أن تصف حالتك عندما تحس بالرضا التام عن وظيفتك ولقد جاءت عموما نتائج الدراسة كالتالي:

- يتمتع الفرد العامل المتوافق مهنيا بصحة نفسية وذهنية وجسمية ومعنوية عالية مما ينعكس أثره على زيادة الإنتاجية وتحسين جودة المنتجات والخدمة المقدمة للمستهلكين والعكس صحيح.

- يتسم الفرد العامل حينما يتحقق لديه التوافق المهني بدرجة عالية من الإنجاز والتعلم للمهارات الجديدة واستثمار طاقتهم الفكرية والذهنية والبدنية وتطوير مجالات العمل وتحسين البيئة الملائمة لإنجاز الهدف.

- الجانب التنظيمي (المنظمة) في ظل الصناعة المضرمة من بين المنظمات المختلفة بغية البقاء في سوق العمل واستمرارية فيه أولت المنظمات التوافق المهني اهتماما كبيرا نظرا لأهميته المتمثلة فيما يلي:

- يؤدي الاستقرار التنظيمي وانخفاض الشكاوي والمنازعات بين العامل وصاحب العمل مما ينعكس أثره إيجابا بخلق درجة من الولاء والانتماء للمنظمة والسعي الحثيث لتحقيق أهدافها.

- تتسم المنظمة بالتماسك والتفاعل الاجتماعي البناء في ميدان العمل وهذا ما يعزز الدور الفعال في تحقيق الإنجاز الكفء في مجالات العمل كافة.

- سيادة روح الثقة والمودة والتعاون بين القيادة الإدارية والمرؤوسين وبين العاملين أنفسهم مما يساهم بتحقيق الإنجاز الفعال في هذا المجال (سفيان، 2018، ص90،91،92).

9- أنواع التوافق المهني:

يمكن تحديد أنواع عديدة للتوافق المهني بحسب عدة معايير وفيما يلي سنقدم هذه الأنواع التالية:

9-1- التوافق الشخصي: ويكون بين الفرد وذاته ويتضمن السعادة مع النفس وإشباع الدوافع والحاجات الداخلية الأولية، والفطرية العضوية والفزيولوجية الثانوية والمكتسبة ويعبر ويتضمن كذلك متطلبات النمو في مرحلة المتابعة.

9-2- التوافق الأسري: يشير إلى مدى انسجام الفرد مع أعضاء أسرته وعلاقة الحب والمودة والمساندة والتراحم والاحترام والتعاون بينن وبين والديه وإخوته بما يحقق لهم حياة أسرية سعيدة.

9-3- التوافق الزوجي: ويشير إلى درجة التفاهم والتواصل العقلي والعاطفي والجنسي بين الزوجين وبناء علاقات زوجية ثابتة مستقرة، والشعور بالرضا والسعادة بحيث يمكنهم من خلال ذلك تحقيق التوقعات الزوجية ومواجهة ما يتصل بحياتهم المشتركة من مشكلات وصراعات.

9-4- التوافق الاجتماعي: ويشير إلى حسن التوافق مع المجتمع بنظامه ومؤسساته وأعرافه وتقاليده وجماعاته وأفراده.

9-5- التوافق الدراسي: ويتضمن حسن التكيف مع متغيرات الدراسة وبيئة الدراسة والعلاقة بين المؤطرين والزملاء والمناخ الدراسي ونمط الإدارة والنظم والامتحانات والمناهج الدراسية.

9-6- التوافق المهني: ويتعلق بالانسجام بين الفرد والمهنة أو العمل الذي يمارسه ويبدو من خلاله تقبله ورضاه عنه ومقدرته على إقامة علاقات مهنية وإنسانية متميزة ومرضية مع زملائه ورؤسائه(عبد المطلب، 1995، ص66).

10- خصائص التوافق المهني:

10-1- التوافق عملية كلية:

وهي تعتبر ضرورة النظر للإنسان باعتباره شخصية كلية وكلا موحدا في علاقته ببيئته بمعنى أن التوافق خاصة على السلوك الخارجي للفرد في أعمال التجارب الشعورية ما يشعر به من رضا اتجاه ذاته وأعماله (قديح، 2004، ص 73).

10-2- التوافق عملية تطورية ارتقائية:

يعني أن نضع في اعتبارنا حاجات الفرد من مراحل نموها المختلفة وخصائصها ومتطلباتها كما يكون بالرجوع إلى مدرج الترقي من الذات إلى الموضوع (أبو مصطفى والتجار، 1998، ص52).

10-3- التوافق عملية وظيفية:

يقصد بها أن التوافق كان سويا أو مرضيا ينطوي على وظيفة إعادة اتزان أو تحقيق التوتر الناشئ من الصراع القوي بين الذات الموضوع فالتوافق ليس مجرد خفض التوتر دائما وإنما يشم مجال الصحة النفسية وتحقيقا لإمكانيات الذات تحقيقا للوجود الإنساني كموقف للعمال(د.منهوري، 1996، ص52).

10-4- التوافق عملية دينامية:

يقصد بها أن لتوافق يقوم على الصراع القوي صراع الذات والموضوع في سلسلة لا تنتهي وكل صراع من هذه السلسلة ينتهي بمحصلة أو انتاج يسمى بالتوافق أحيانا وبسوء التوافق أحيانا أخرى.

11- أهمية التوافق المهني:

يستهدف التوافق المهني الرضا عن النفس وراحة البال والاطمئنان نتيجة الشعور بالقدرة الذاتية على التكيف مع البيئة والتفاعل مع الآخرين، ولا يحتاج ذلك لأكثر من لتعرف على حاجات النفس ومعرفة إمكانيات البيئة وأهمية التوافق تظهر من خلال مساعدة الإنسان على إشباع حاجاته وإرضاء دوافعه بالطرق المشروعة التي حددها المجتمع، مع مراعاة إمكانيات البيئة فالتوافق كوسيلة هو عملية إشباع حاجات الأفراد التي تثير دوافعه بما يحقق الرضا عن النفس والارتياح لتخفيف التوتر الناتج عن الشعور بالحاجة ويكون الفرد متوافقا إذا ما أحسن التعامل مع الآخرين بشأن هذه الحاجات وأيضا تناول ما يحقق رغباته بما يرضيه ويرضي الغير أيضا، أما عن أهمية التوافق المهني فيحظى هذا الأخير بأهمية كبيرة سواء على الجانب الفردي أو التنظيمي.

الجانب الفردي (العامل) تؤدي زيادة التوافق المهني للعامل إلى ما يلي:

عدم الوقوع في الحوادث لأن كثيرا منها يرجع لجوانب في شخصية العامل ولعدم إشباع الكثير من حاجاته فيصبح العامل نفسه مستهدفا للحوادث وفقا لديناميات شخصيته بغض النظر عن الظروف الطبيعية في المصنع والتي ترتبط أيضا بالوقوع في الحوادث.

يخلق التوافق المهني الانسان بالانتماء، فالعمل الذي يعطي الفرصة للفرد لاستخدام قدراته يرتبط ارتباطا موجبا مع صحته النفسية وتوافقه المهني.

12- مصادر التوافق المهني:

12-1- المصادر التنظيمية: والتي تتمثل فيما يلي:

12-1-1- متطلبات شخصية:

- الحاجات الأولية.
- الصحة الجسمية.
- المرونة.
- تجنب الملل والروتين.
- مفهوم الذات.
- المظهر الجسمية.
- الروح المعنوية.
- الذكاء.
- الراحة النفسية.
- أهداف واقعية.

12-1-2- متطلبات فيزيولوجية وتتمثل في:

- الإضاءة.
- الضوضاء.
- نظام المؤسسة.
- التهوية.
- المناخ التنظيمي.
- طبيعة الآلات.

12-1-3- متطلبات المهام: وتتمثل في:

- علاقات العمل (مع الرؤساء، الزملاء، العملاء).
- التغير التكنولوجي.

- الكفاية في العمل.
- المسؤولية.

12-1-4- المصادر العامة:

- وسائل الإعلام والاتصال.
- البيئة الخارجية.
- الحياة العائلية والاجتماعية.
- الصحة النفسية (د.منهوري، 2014، 142).

13- العوامل المؤثرة في التوافق المهني:

لقد قدمت لنا الدراسات في الصحة النفسية للعامل، معرفة كبيرة في العوامل التي تتحكم بنجاح الفرد، أو فشله في التوافق المهني، وهذا التوافق يرتبط أساسا بالعلاقة بين قدرات الفرد الشخصية، ومؤثرات البيئة الخارجية والصراع بينهما.

ولا يمكن أن نرجع التوافق المهني بعوامل متعددة لكن قد يبدوا عامل معين ذو أهمية أكبر التأثير من عامل آخر ويمكننا أن نقسم عوامل التوافق المهني عموما إلى عوامل خارجية وأخرى داخلية وشخصية.

13-1- عوامل خارجية:

ان التحول من مجتمع زراعي مستقر يقوم على أدوات إنتاجية بسيطة والعمل الجماعي إلى مجتمع صناعي متحضر، حيث أن العامل ليس عضو في مؤسسة العمل فحسب بل هي عضو في جماعات كثيرة ومتعددة الأهداف ووجهات النظر يختلف مركزه من واحدة إلى أخرى اختلافا كبيرا على عضو في أسرته الصغيرة التي تتكون من زوجته وأولاده وهو شخصية في هذه الجماعة تتراوح بين السيطرة والخضوع بقدر ما بينه وبين كل فرد من هذا العدد الكبير من الأفراد الذين يتعامل معهم علاقات محبة، خالية من الاضطرابات ويصادف العامل في سبيل الحصول على هذا التوافق ضغوطات شخصية متنوعة فليس من شك إن العلاقات الأسرية غير سعيدة والتي تتسم بالصراع بين الزوجين وظروف انفعالية كمرض مزمن لأحد أفراد الأسرة، كوجود الأهل بعيدا عن مقر العمل، وهذه من أهم العوامل الخارجية التي تؤدي إلى سخط العامل براحة نفسية عامة تنعكس على المظاهر المختلفة لحياته وأهمها العمل من خلال كل هذا نستنتج أن كثيرا من المشكلات التي يواجهها العامل في عمله

قد تكون ناشئة من المشاكل الخاصة خارج نطاق العمل، وتحتاج في سبيل المعاونة على حلها، إلى وضع برنامج منظم دائم للإرشاد النفسي يقوم على تنفيذه أخصائيون نفسانيون يستطيعون تشخيص الحالة من جميع مظاهرها.

13-2- العوامل الشخصية:

ان العلاقات بين المجتمع داخل المصنع والمجتمع الخارجي خارج المصنع من جهة والفرد العامل من جهة أخرى قد يؤدي إلى مشكلات يعاني منها العامل، كما أن السمات الشخصية للعامل ومتطلبات المهنة تساعهم بدورها في تعطيل عجلة التقدم والنجاح وتساعدان على سوء التوافق الفردي والذي يظهر في أشكال متعددة مثل الشعور بالتعاسة، ونقص الكفاية في العمل والتفكير في ترك العمل ولعل العوامل الشخصية المؤثرة في التوافق المهني ما يلي: الحالة الصحية أي أن خلل في التكوينات الجسمية يؤدي إلى خلل في وظائفها ويؤثر في صحة الفرد ويؤثر على توافقه المهني.

فإن الفرد دائما ما يشعر بالتعب وكثيرا ما يشعره بالذنب وأنه في حاجة إلى عقاب ذاته وإصلاح عيوبه.

13-3- العوامل داخل المصنع:

رغم أن العامل هو الركيزة الصناعية اليومية فإنه يؤدي دورا بالغ الصعوبة فزيادة الإنتاج تتطلب منه زيادة ساعات العمل، وتتم السرعة والثقة في الإنتاج على حساب أعصابه وراحته النفسية، ورغم التوسع الملموس في رفع مستواه المادي فهو بحاجة إلى الشعور بالرضا والسعادة وكذا فهو من أشد الحاجات لأن يتعامل مع رؤسائه وزملائه يحترمونه تربط بينه وبينهم علاقات حميمية وهذا يؤدي إلى تحقيق التوافق السليم مع بيئة العمل (عوض، 2006، ص21).

13-4- عوامل حضارية وتكنولوجية:

يؤثر في التوافق المهني للفرد ما يحدث في حياته اليومية من تغيرات حضارية وتكنولوجية، فالتكنولوجيا قد أدت من ناحية أخرى إلى تحسين ظروف العمل الفيزيقية وارتفاع معدلات الإنتاج والى نقص الاحتياجات من العمال كما صحب ميسرة التطور التكنولوجي.

ولقد تأثر موقع الإنسان نتيجة لما أحدث تغييرا جذريا في النمط التكنولوجي للإنتاج، أي طريقة الجمع بين العنصر البشري والعناصر المادية للإنتاج في مجموعة الإنسان التكنولوجية، ولقد أدى هذا بدوره

إلى تغير النمط الاجتماعي للإنتاج أي في علاقات الإنتاج، فالعمال يواجهون مشاكل في العلاقات الاجتماعية غير الشخصية مما يولد لديهم الشعور بالفردية والاغتراب والقلق، كما يقوم العمل في المصنع على التخصص الدقيق وتقسيم العمل ونظام العمل هذا أبرز عوامل عدم الرضا وسوء التوافق وذلك أنه يصعب على العامل أن يعمل في منصب عالي يتفق مع قدراته وميوله، كما يتميز عمل الفرد في هذه الحضارة بأن يشعر الفرد فيه بالعزلة والعزل وانقطاع الصلة بينه وبين صاحب العمل علاقة مميزة للحضارة الصناعية وتغير النظام الطبقي للمجتمع(عوض، 2006، ص14).

14-سوء التوافق المهني:

هو عجز الفرد في التكيف السليم لظروف عمله المادية أو لظروف الاجتماعية أولهما جميعا، بما يجعله غير راض عنها، وغير مرضي عنه منها. فهناك مظاهر متعددة لسوء التوافق المهني تعكس الرضا والإرضاء النية سبق الحديث عنها، نذكر عددا منه وتعرض لبعض الدراسات التجريبية المحررة لها وهي:

- قلة الإنتاج ناحتي الكم والكيف.
- الإكثار من الحوادث ومن الأخطار الفنية.
- إساءة استخدام الآلات والأدوات، والمواد الخام، وقد يسرق منها.
- كثرة التغيب والتمارض بعذر وبدون عذر والتقلب من عمل إلى آخر.
- اللامبالاة والتكاسل.
- الإسراف في الشكوى أو التمرد أو المشاغبة.
- كثرة الاحتكاك بالزملاء والرؤساء والمرؤوسين.
- عدم اطاعة تعليمات المصنع أو الشركة.
- تحريض الزملاء على الشكوى في اللوائح ونظام العمل، لترحيب بحركات التمرد والتنمر (عليوي، 2014، ص123).

15- مظاهر التوافق المهني:

إن الحكم على العامل على أنه متوافق مهنيا أو غير متوافق يتطلب منا معرفة مؤشرات التوافق المهني يمكننا بواسطتها الحكم على توافق الفرد من عدمه ويمكن حصرها من خلال المظاهر السلوكية العديدة التي يتخذها التوافق المهني فيما يلي:

- القدرة على الحفاظ على العلاقات الاجتماعية مع الآخرين وتنميتها.
- القدرة على التعامل بذكاء مع المشكلات التي يواجهها العامل في مهنته.
- القدرة على تقبل الذات والآخرين مع إدراك جوانب القوة والضعف فيهم.
- القدرة على اتخاذ قرارات عملية.
- القدرة على الالتزام بمواعيد العمل والاهتمام والاجتهاد في العمل.
- القيام بالأداء الوظيفي على الشكل الجيد.
- الاستقرار والتوازن الانفعالي (مكناسي، 2007، ص47).

خلاصة الفصل:

يستعرض الفصل مفهوم التوافق بشكل شامل، حيث يتناول التوافق كعملية تتعلق بقدرة الفرد على التكيف مع البيئة المحيطة وتحقيق أهدافه الشخصية والاجتماعية. يركز الفصل بشكل خاص على التوافق المهني، الذي يعد جزءاً أساسياً من التوافق العام، ويتناول كيفية تحقيق النجاح في العمل من خلال التفاعل الإيجابي مع البيئة المهنية. يتعرض الفصل لمظاهر سوء التوافق وكيفية تأثيره على الرضا النفسي والمهني، ويستعرض نظريات متعددة تشرح كيفية تحقيق التوافق المهني. كما يبرز أهمية التوافق المهني في تحسين الأداء والإنتاجية وتعزيز العلاقات الإيجابية في مكان العمل، ويشمل التحليل عوامل متعددة مثل التغيرات الاجتماعية، الشخصية، وظروف العمل التي تؤثر على عملية التوافق.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية في جانبها التطبيقي

تمهيد

1-تقديم ميدان البحث

2-منهج البحث.

3-الدراسة الاستطلاعية.

4-عينة البحث.

5-أدوات جمع البيانات.

6-أدوات تحليل البيانات.

7-حدود البحث.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

بعد أن تطرقنا للجانب النظري سننتقل إلى الجانب الميداني الذي سنستهله بفصل الإجراءات المنهجية والتطبيقية للبحث، والذي سنتناول فيه الدراسة الاستطلاعية التي تتمحور حول العناصر التالية: أهداف الدراسة الاستطلاعية ثم يليها مكان وزمان إجراء البحث، المنهج المتبع في هذه الدراسة والأدوات المستعملة، كذا سنتطرق إلى عينة البحث وخصائصها ثم سنتطرق أيضا إلى وسائل جمع البيانات والوسائل الإحصائية المستعملة.

1-تقديم ميدان البحث:

- ✓ **تعريف مستشفى ندير محمد:**

هي مؤسسة استشفائية عمومية بطاقة استيعاب (1043) سرير متواجدة وسط ولاية تيزي وزو متكونة من فرعين الأول، هو مستشفى ندير محمد الجامعي والثاني فرع بالوا الذي يبعد عنه ب04 كيلومترات، تم تأسيس المستشفى بتاريخ 1955/07/28 حيث كان بتضمن عددا محدودا من المصالح، بعدها تحول المستشفى الى مستشفى جامعي لتتوسع مصالحه وخدماته خلال سنة (1982)، بعد ذلك تم تدشينه كمؤسسة صحية تابعة لوزارة الصحة بموجب المرسوم التنفيذي 25/86 الصادر 1986/02/11 المعدل بمرسوم رقم 294/86 الصادر بتاريخ 1986/12/16، تشمل المؤسسة (42) مصلحة تتنوع بين المصالح الطبية والإدارية.

- ✓ **فرع بالوا:**

مستشفى تابع لمستشفى ندير محمد يقع في منطقة رجاونة على بعد 04 كم منه، يمتد على مساحة (62500) متر مربع، يتكون من (04) بنايات، بقدرة استيعاب (400) سرير، ويحتوي على (10) مصالح طبية تتمثل في: مصلحة الأمراض التنفسية، مصلحة أمراض السكري، مصلحة أمراض الأنف والحنجرة، مصلحة جراحة الصدر والأوعيةالدموية، مصلحة طب العيون، مصلحة أمراض الجلد، مصلحة اعادة التأهيل، مصلحة أمراض النساء، مصلحة الأورام، مصلحة أمراض الروماتيزم.

2-منهج البحث:

إن كل بحث علمي يحتاج على منهجية يتبعها للتحقق من الفرضيات التي وضعها فاختيار منهج الدراسة يعد نقطة هامة في البحوث الإنسانية والاجتماعية إذ يتوقف اختيار نوع المنهج الذي يستخدمه لمعالجة متغيرات الدراسة من حيث الموضوع ومن حيث الأهداف والنتائج المراد التوصل إليه. وعليه اعتمدنا على المنهج الوصفي وهو أسلوب للنظر والكشف عن الحقائق كما يجب أن تكون في الواقع، وذلك بالاعتماد على الطرق الموضوعية في التفسير للظاهرة محل الدراسة، وبالتالي إيجاد تفسيرات يمكن تعميمها.

3-الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من الناحية المنهجية مرحلة تمهيدية قبل التطرق للدراسة الأساسية إذ تعتبر خطوة هامة ضرورية والهدف منها هو جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول موضوع البحث، بالإضافة إلى ذلك يتم من خلالها ضبط متغيراته وكذا التأكد من توفر عينة البحث في الميدان، كما يتم التأكد من صلاحية الأدوات ومناسبتها لعينة البحث ومدى مطابقتها مع ما تم تناوله من مفاهيم ومعطيات.

يتم إجراء الدراسة الاستطلاعية بعد تحديد موضوع البحث وتحديد الفرضيات، وهنا سنقوم بالتطبيق الأولي للمقياسين لمعرفة مدى قابلية أفراد عينة الدراسة للإجابة على بنود مقياس العنف النفسي والتوافق المهني وذلك على عينة قدرت ب(30) ممرض وممرضة، حيث قمنا بزيارة المستشفى الجامعي "ندير محمد"، وفرع "بالوا" بتيزي وزو في شهر 21 أفريل 2024، حيث أجرينا مقابلة مع مشرف مصلحة تسيير الموارد البشرية لكلا منهما، حيث أخذنا الموافقة على إجراء البحث الميداني، وذلك قصد التعرف على مدى توفر العينة. وقد كان الهدف من الدراسة الاستطلاعية:

-التعرف على الخصائص الشخصية والمهنية لعينة الدراسة وكيفية اختبارها.

-التعرف على مدى وضوح العبارات.

-التحقق من الخصائص السيكوميترية للأدوات الدراسة.

-الحصول على بعض الوثائق الضرورية حول المؤسسة.

4-عينة البحث:

نظرا لموضوع البحث والذي يتمثل في علاقة العنف النفسي بالتوافق المهني لدى الممرضين العاملين في المؤسسات الاستشفائية في ولاية تيزي وزو، وأجرينا دراستنا على عينة يبلغ عددها (100) ممرض وممرضة.

4-1-عينة البحث وكيفية اختيار:

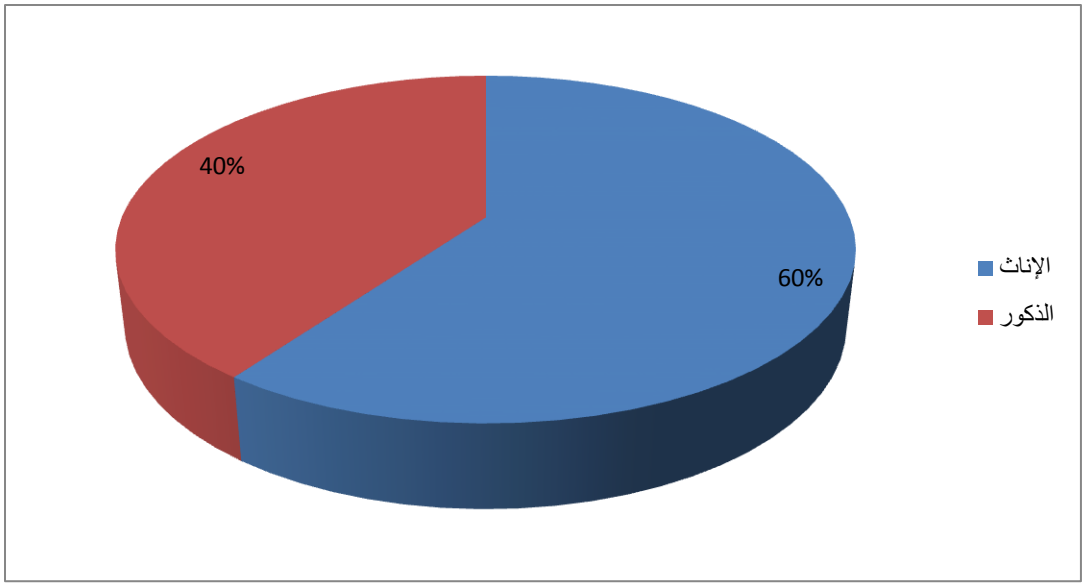
لقد قمنا باختيار عينة دراستنا بالاعتماد على الطريقة العشوائية البسيطة لكونها الأسلوب الأمثل ولإجراء اختيار العينة باستخدام الطريقة العشوائية البسيطة، يبدأ الباحث بتحديد قائمة شاملة بجميع العناصر التي تشكل مجتمع الدراسة. بعد ذلك، يحدد حجم العينة المناسب بناءً على أهداف البحث القصدية ومتطلبات الدراسة. يقوم الباحث بترقيم كل عنصر في القائمة برقم تسلسلي فريد. لاختيار العناصر بشكل عشوائي، يستخدم الباحث إحدى الطرق المتاحة مثل برامج توليد الأرقام العشوائية، أو إجراء قرعة يدوية، أو الاستعانة بجداول الأرقام العشوائية. بناءً على الأرقام العشوائية التي يحصل عليها، يختار العناصر المقابلة لها من القائمة لتشكيل العينة المطلوبة. أخيراً، يتحقق من أن العناصر المختارة تمثل العينة بشكل صحيح، ويبدأ في جمع البيانات وتحليلها بما يتماشى مع أهداف البحث.

4-2-خصائص العينة:

1-توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

جدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسب المئوية
الإناث	60	%60
الذكور	40	%40
المجموع	100	%100



شكل رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

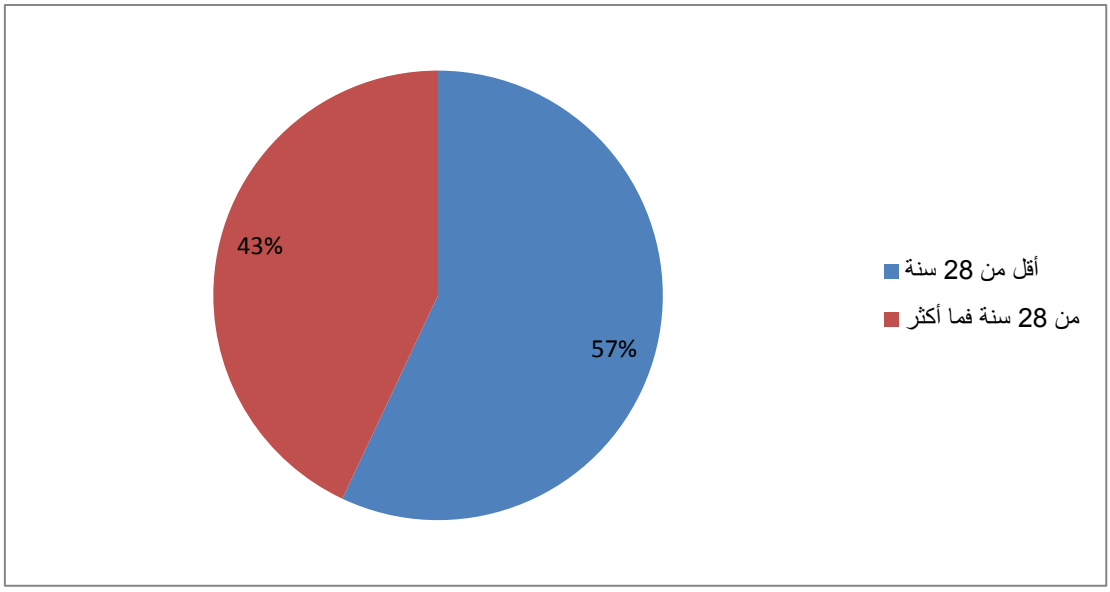
من خلال الجدول رقم (01) والشكل رقم (01) يتبين أن النسبة العالية تحصلت عليها الإناث بنسبة (60%) التي قد تدل على أن هناك عدداً أكبر من الإناث يلتحقن بالعلاج أو الفحص في هذا المستشفى مقارنة بالذكور التي تمثلت نسبتهم ب(40%).

يمكن أن يعكس هذا التوزيع اختلافات في الاهتمامات والتفضيلات العملية بين الجنسين، وقد يؤثر على الديناميكيات الفردية والجماعية داخل الفرق العملية بالمستشفى.

2-توزيع أفراد العينة حسب السن:

جدول رقم(02): توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 28 سنة	57	%57
من 28 سنة فما أكثر	43	%43
المجموع	100	%100



شكل رقم(02): توزيع أفراد العينة حسب السن

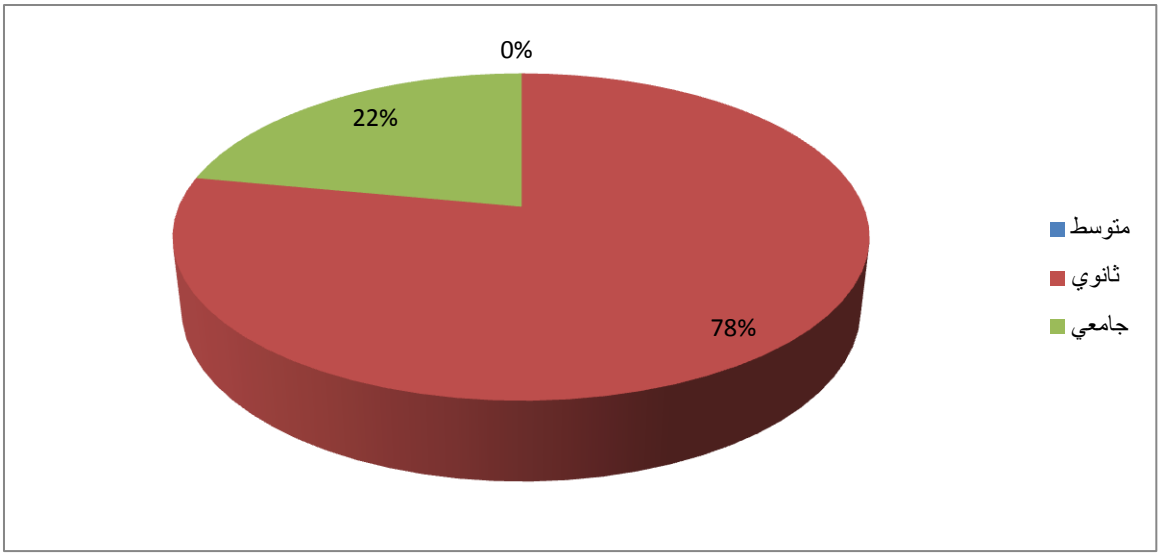
من خلال الجدول رقم (02) والشكل رقم (02) يتبين أن معظم أفراد العينة في المستشفى هم دون سن 28 عاماً، حيث يمثلون 57% من العينة. بينما يمثل الأفراد الذين تجاوزوا سن 28 عاماً نسبة 43%.

يمكن أن يعكس هذا التوزيع الاختلافات في تفضيلات العمل والتوجهات المهنية بين الأعمار المختلفة. قد يكون لدي الأفراد الأصغر سناً اهتمامات وطموحات مختلفة عن تلك للأفراد ذوي الأعمار المتقدمة، مما يمكن أن يؤثر على الديناميكيات داخل الفرق العاملة.

3-توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليمي:

جدول رقم(03): توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	0	%0
ثانوي	78	%78
جامعي	22	%22
المجموع	100	%100



شكل رقم(03): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

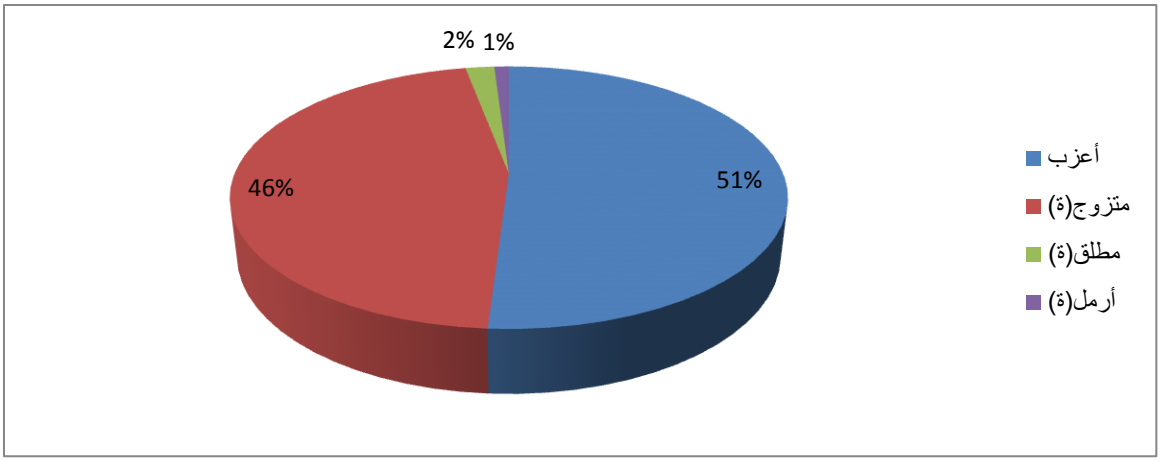
من خلال الجدول رقم (03) والشكل رقم (03) يتبين أن الأفراد في المستشفى ينقسمون بين حاملي الشهادات الثانوية (78%) والجامعية (22%). لا توجد أفراد لديهم تعليم متوسط بحسب البيانات المقدمة.

يمكن أن يعكس هذا التوزيع اختلافات في الخلفيات التعليمية والتدريبية للموظفين، مما يمكن أن يؤثر على أساليب التفاعل والعمل داخل الفريق الطبي وبين القطاعات المختلفة داخل المستشفى.

4-توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

جدول رقم(04): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

الحالة المدنية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	51	%51
متزوج(ة)	46	%46
مطلق(ة)	2	%2
أرمل(ة)	1	1%
المجموع	100	%100



شكل رقم(04): توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

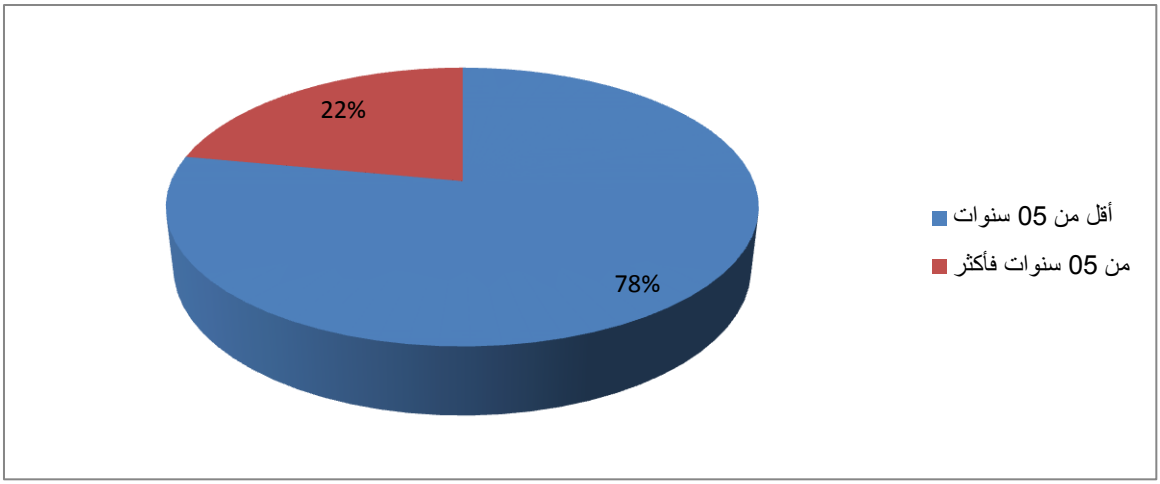
من خلال الجدول رقم (04) والشكل رقم (04) يتبين أن معظم الأفراد في المستشفى هم أعزب بنسبة (51%) ثم تليها نسبة المتزوجون (46%). الأفراد الذين مطلقون أو أرامل يشكلون نسبة صغيرة جداً من العينة المدروسة.

يمكن أن تعكس نسبة عالية من الأعزب والمتزوجين تركيز الشباب في فترة حياتهم المهنية، في حين يمكن أن توفر الأرقام المنخفضة للمطلقين والأرامل لمحة عن الاستقرار العائلي أو التحديات الشخصية التي يمكن أن تؤثر على الأداء الوظيفي.

5- توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل:

جدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	78	78%
من 05 سنوات فأكثر	22	22%
المجموع	100	100%



شكل رقم(05): توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

من خلال الجدول رقم (05) والشكل رقم (05) يتبين أن غالبية الموظفين في المستشفى لديهم أقدمية عمل أقل من 5 سنوات، حيث يشكلون 78% من المجموع، بينما يشكل الموظفون الذين لديهم أكثر من 5 سنوات من الأقدمية نسبة 22% فقط.

يمكن أن يشير الانقسام الواضح بين الموظفين الجدد والأكثر خبرة إلى تحديات محتملة في إدارة الفرق والتفاعل بين أفراد الفريق، مما يتطلب من الإدارة تطوير استراتيجيات للتواصل والعمل الجماعي.

5-أدوات جمع البيانات: بهدف جمع البيانات التي تخدم موضوع البحث تم استعمال مقياس العنف النفسي في العمل لـ(Heinz Leymann) ومقياس التوافق المهني.

5-1-مقياس العنف النفسي في العمل:

1-وصف المقياس:

لقد تم الاعتماد على مقياس العنف النفسي في العمل لـ(Heinz Leymann) الذي يعتبر كأداة مرجعية عالمية ونشر هذا المقياس اول مرة عام (1996) في المانيا من طرف، الباحث الالماني(Heinz Leymann)وأطلق عليه تسمية Le LeymannInventory ofpsychologicalTerror (LIPT) طبق في ألمانيا ثم ترجم، وكيف، وطبق في دول مختلفة مثل

السويد وفنلندة، وفي عام (2004) ترجم المقياس في فرنسا عن طريق الإجراءات الكلاسيكية للترجمة والترجمة المعاكسة، وكيف وعدل حسب البيئة الفرنسية واعد في صورته الفرنسية تحت اسم العنف النفسي في العمل (La violence psychologique au travail)

أما في البيئة الجزائرية فقد قامت الباحثة آيت وراس و د. خلفان رشيد بترجمة الصيغة الفرنسية لمقياس العنف النفسي في العمل وتطبيقه 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 قمنا بترجمة الصيغة الفرنسية لمقياس العنف النفسي في العمل وفقا ما يتناسب مع البيئة الجزائرية (ميدان الدراسة).

وفيما يلى تحديد محتوى المقياس وطريقة الاجابة عليه:

أولا–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.

1- **سوء علاقات العمل:** ويتضمن البنود المرقمة من (1) الى (11).
2- **العزلة في العمل بطريقة ارادية:** ويتضمن البنود المرقمة من (12) الى (17).
3- **المهام المهنية المعدلة التي تشكل عقوبة للعامل:** ويتضمن البنود المرقمة من (18) إلى (23).
4- **التهجم على الشخص العامل:** ويتضمن البنود المرقمة من (24) الى (37).
5- **العنف والتهديد بالعنف:** ويتضمن 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 التعليمة الواردة بالمقياس، كما يحتوي المقياس على سؤال مفتوح يحمل رقم (6) تعقبه الأسئلة المرقمة من (1) إلى (45) يطلب فيه من المجيب ذكر وضعيات عدائية أخرى يحتمل أنه قد تعرض إليها خلال (12) الأشهر الأخيرة من عمله وهي الوضعيات العدائية التي لا نجدها في المقياس في الأسئلة 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 الأسئلة 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 به والمرقمة من (1) الى (5)، ويتضمن السؤال رقم (8) الاجابة على مدة تعرض أفراد العينة للعنف النفسي في العمل ويحتوي على اقتراحين والمرقمين من (1) و (2)، ويتضمن السؤال رقم (9) إجابات أفراد العينة حول واقع تعرضهم لوضعيات العنف النفسي في العمل السابقة في عملهم الحالي إلى غاية اليوم والذي 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)، ويتضمن السؤال رقم (11) ذكر عدد الأشخاص المسببين لوضعيات العنف النفسي في العمل، أما السؤال رقم (12) يتضمن ذكر ماهية الأشخاص الذين لجأ اليهم أفراد العينة بعد تعرضهم الوضعيات 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) إلى (12).

ثانيا– محتوى القسم الثاني من المقياس:

يحتوي القسم الثاني من المقياس على مقدمة يطلب من المجيب أنه في حالة إذا لم يتعرض لإحدى الوضعيات العدائية السابقة الواردة بالأسئلة المرقمة من (1) إلى (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 الاعتماد الإجابة على السؤال: هل تعتقد أنك كنت موضوعا للعنف النفسي في

العمل خلال (12) الأشهر 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) ويحتوي على اقتراحين مرقمين من (1) إلى (2).

2-الخصائص السيكوميترية للمقياس:

- **الصدق الظاهري:**

لقد قامت الباحثة آيت وراس ود.خلفان رشيد بتكييف الاستبيان على البيئة الجزائرية حيث قامت بعرضه على الاستاذ المشرف ومجموعة من المختصين، حيث قامت بتوزيع الاستبيان في صورتها المترجمة على مجموعة من المحكمين في مختلف الاختصاصات بكليات العلوم الانسانية والاجتماعية من أجل التأكد من مدى وضوح العبارات، وما مدى ملاءمة قياس ما وضعت من اجله ومناسبتها. وبعد استرجاعها تم إجراء بعض التعديلات اللازمة والملاحظات حول بعض العبارات التي اخذناها بعين الاعتبار ومن ثم صياغة الاداة في صورتها النهائية، وبالتالي تم التوصل الى ان كل البنود واضحة ومناسبة، وبلغت نسبة الاتفاق (100%).

- **ثبات المقياس بمعادلة ألفا كرو نباخ:**

وهو الحصول على نفس النتائج في حالة إعادة التطبيق في نفس الظروف، وقد اعتمدنا على معادلة ألفا كرو نباخ للتأكد من ثبات الاستبيان، والنتائج موضحة في الجداول التالية:

جدول رقم (06): يبين نتائج ثبات معادلة ألفا كرو نباخ لمقياس العنف النفسي في العمل

متغير الدراسة	عدد البنود	عدد الأفراد	قيمة معامل الثبات "ألفا كرو نباخ"
العنف النفسي في العمل	45	30	0.97

من خلال الجدول رقم (06) تبين أن قيمة معادلة الثبات "ألفا كرونباخ" لمقياس العنف النفسي في العمل قدرت ب0,97، منه نستنتج أن الاستبيان يمتاز بثبات عال وهو قابل للتطبيق على العينة الأساسية.

5-2-مقياس التوافق المهني:

1-وصف المقياس:

لقياس متغير التوافق المهني تم اختيار أداة المقياس التي تعتبر أكثر ادوات البحث العلمي شيوعا، ولتصميمه تم الاعتماد على مراجعة ادبيات الموضوع والدراسات السابقة التي اهتمت بدراسة التوافق المهني والمقاييس التي اعدت لقياس التوافق المهني في العمل لدى الممرضين، بالإضافة الى استطلاع آراء عدد من العاملين بالقطاع الصحي.

وبعد تحديد التعريف الاجرائي الذي يشمل الابعاد الاساسية للاستبيان، تم صياغة مجموعة من البنود بلغ عددها (47) بندا موزعة على (05) ابعاد تمثلت في:

1- **بعد ظروف وطبيعة العمل:** ويشمل البنود المرقمة من (1) الى (9).
2- **بعد العلاقة مع المسؤولين والادارة:** ويشمل البنود المرقمة من (10) الى (18).
3- **بعد العلاقة مع الزملاء في العمل:** ويشمل البنود المرقمة من (19) الى (28).
4- **بعد الامن والاستقرار في العمل:** ويشمل البنود المرقمة من (29) الى (36).
5- **بعد محور الراتب والترقيات:** ويشمل البنود المرقمة من (37) الى (47).

وتراوحت عبارات الاداة بين السالبة والموجبة، وتم تصحيح المقياس باختيار بديل من البدائل الخمسة التالية:

-**بالنسبة للعبارات الموجبة:** دائما (5) نقاط)، غالبا (4) نقاط)، احيانا (3) نقاط)، نادرا (نقطتان)، أبدا (نقطة واحدة).

-**بالنسبة للعبارات السالبة:** دائما (نقطة واحدة)، غالبا (نقطتان)، أحيانا (3) نقاط، نادرا (4) نقاط، أبدا (5) نقاط.

والجدول التالي يوضح أرقام العبارات الموجبة والبنود السالبة:

جدول رقم (07): أرقام العبارات الموجبة والسالبة لمقياس التوافق المهني

	العبارات الموجبة	العبارات السالبة
الأرقام	-1-2-3-9-10-11-13-14- -15-19-0-1-22-23-24-25- -27-29-30-33-36-37-43- .44-45-46	-4-5-6-7-8-12-16-17-18-26- -28-31-32-34-35-38-39-40- .41-42-47

من الجدول رقم (07) تبين أن عبارات الاستبيان التوافق المهني تتوزع ما بين (26)عبارة موجبة، و (21) عبارة سالبة وبمجموع (47) عبارة.

2-الخصائص السيكوميترية للمقياس:

- **الصدق الظاهري:**

لقد قامت الباحثة آيت وراس ود.خلفان رشيد بتوزيع المقياس على مجموعة من المحكمين بمختلف الجامعات في كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، لإبداء رأيهم من حيث مدى صلاحية العبارة ومدى انتمائها للبعد، ومن حيث عدد عباراتها شموليتها، وتنوع محتواها، وصياغتها اللغوية، وما مدى ملاءمة قياس ما وضعت من اجله ومناسبتها. وبناء على الملاحظات التي قدمها المحكين تم الاتفاق على أن الاستبيان يقيس ما وضع لقياسه، وكذا سلامة لغة العبارات ومناسبتها، ما عدا بعض البنود التي تم حذفها التي تبدو غامضة، وتعديل الصياغة اللغوية لبعض العبارات بناء على ملاحظات الاساتذة المحكمين. ومن ثم صياغة الاداة في صورتها النهائية تم الاتفاق على (47) بندا وبالتالي تم التوصل إلى أن كل البنود واضحة وتنتمي الى المحاور، وقد تم الاعتماد على نسبة الاتفاق ما بين (85% و 100%).

- **ثبات المقياس معادلة ألفا كرو نباخ:**

جدول رقم (08): يبين نتائج ثبات معادلة ألفا كرو نباخ لمقياس التوافق المهني

متغير الدراسة	عدد البنود	عدد الأفراد	قيمة معامل الثبات "ألفا كرو نباخ"
التوافق المهني	47	30	0.85

من خلال الجدول رقم (08) تبين أن قيمة معادلة الثبات "ألفا كرو نباخ" لاستبيان التوافق المهني قدرت ب0,85، منه نستنتج أن الاستبيان يمتاز بثبات عال وهو قابل للتطبيق على العينة الأساسية.

6-أدوات تحليل البيانات:

إن طبيعة الدراسة تقتضي تقنيات وأساليب إحصائية التي بمقدورها إعطاء مؤشرات كيفية وتحليل الظاهرة وهي كما يلي:

بعدما استرجعنا الاستبيانات قمنا بتفريغها ثم تحليلها ومعالجتها عن طريق برنامج الحزم الإحصائية (spss25) بحيث اعتمدنا في دراستنا على:

-النسب المئوية، التكرارات، معامل ألفا كرو نباخ، معامل الارتباط بيرسون "r".

7-حدود البحث:

ونقصد بها الحدود البشرية والمكانية والزمنية التي نستوفيها في دراستنا حيث قمنا بإجراء الدراسة الأساسية في الفترة الممتدة من 05 ماي 2024 إلى غاية 19ماي 2024 في "المستشفى الجامعي ندير محمد"، وفرع بالوا و لقد أجرينا الدراسة على (100) ممرض وممرضة العاملين في المستشفى الجامعي ندير محمد وفرع بالوا.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى وصف ميدان ومكان إجراء الدراسة، وصف مجتمع الدراسة وخصائصها، والعينة المختارة، والمنهج المتبع في هذه الدراسة، وأدوات جمع البيانات المتمثل في استبيان الالتزام التنظيمي والعدالة التنظيمية ووصف الأدوات الإحصائية المستعملة لمعالجة البيانات المتحصل عليها بعد تطبيق أداتي جمع البيانات على أفراد العينة قصد الإجابة على فرضية الدراسة.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

تمهيد

1-عرض نتائج البحث.

1-1-عرض النتائج المتعلقة بالفرضية.

2-مناقشة النتائج.

2-1-مناقشة نتائج الفرضية.

3-الاستنتاج العام.

تمهيد:

بعد التعرف على خصائص العينة والأدوات المستخدمة في البحث، يأتي هذا الفصل للكشف على مختلف النتائج المتحصل عليها بعد إجراء الدراسة الميدانية وبعد تطبيق مقياس ليمان للعنف النفسي، ومقياس التوافق المهني والغرض من ذلك هو التأكد من تحقق أو عدم تحقق فرضية الدراسة، ويتضمن هذا الفصل مرحلتين أساسيتين، تتمثل المرحلة الأولى في عرض نتائج الدراسة، في حين تتضمن المرحلة الثانية تحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها، يليها الاستنتاج العام.

1-عرض نتائج الدراسة:

بعد مرحلة تطبيق المقاييس في المركز الاستشفائي الجامعي ندير محمد بتيزي وزو وذلك على عينة تكونت من (100) ممرض وممرضة، سوف نتطرق إلى عرض النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية كما هو موضح في الجداول التالية:

1-1-عرض النتائج المتعلقة بالفرضية:

تنص الفرضية على أنه: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العنف النفسي والتوافق المهني لدى الممرضين العاملين في المؤسسات الاستشفائية بولاية تيزي وزو.

للتحقق من الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون "r"، والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(09): يوضح نتائج الفرضية

المتغيرات	العينة	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	مستوى الدلالة	القرار الاحصائي
العنف النفسي في العمل	100	0,58	0,00	0,01	دالة
التوافق المهني					

من خلال الجدول رقم (09) يتبين أن قيمة معامل الارتباط بيرسون قدرت ب(0.58)، كما بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.00)، وعليه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العنف النفسي والتوافق المهني، لأن قيمة الدلالة الإحصائية 0,00 أصغر من مستوى الدلالة 0,01، وعليه نقبل الفرضية التي تنص على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العنف النفسي والتوافق المهني عند مستوى الدلالة (0,01)، وبالتالي الفرضية التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العنف النفسي والتوافق المهني لدى الممرضين العاملين في المؤسسات الاستشفائية قد تحققت.

2-مناقشة النتائج:

2-1- مناقشة نتائج الفرضية:

تنص الفرضية على أنه: "توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العنف النفسي والتوافق المهني لدى الممرضين العاملين في المؤسسات الاستشفائية"، وعليهأظهرت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين العنف النفسي والتوافق المهني لدى الممرضين العاملين في المؤسسات الاستشفائية.

يمكن إرجاع هذه النتائج إلى أن التوافق المهني لدى الممرضين يتوقف على العديد من العوامل، بما في ذلك الظروف العملية والتفاعلات الإنسانية داخل بيئة العمل. إذا زادت حالات العنف النفسي،

مثل التهديدات أو الاعتداءات اللفظية أو النفسية، فإن هذه الخبرات السلبية قد تؤثر على صحة العقل والرفاهية النفسية للممرضين. بالتالي، قد يترتب على ذلك تأثير سلبي على مدى رضاهم ورفاهيتهم النفسية في العمل، وهذا يعكس بدوره على التوافق المهني العام والقدرة على أداء مهامهم بشكل فعال .فالتوافق المهني يشير إلى قدرة الممرض على التكيف مع بيئة العمل والشعور بالرضا والرفاهية في العمل اليومي. يُعتبر التوافق المهني مؤشرًا هامًا على جودة حياة الممرضين في مهنتهم ويؤثر على أدائهم ومدى استمراريتهم في مجال العمل الصحي. من ناحية أخرى، العنف النفسي يشمل أشكالًا مختلفة من التحديات والصعوبات التي يواجهها الممرضون، مثل التهديدات اللفظية، والتجاوزات النفسية، والاعتداءات اللفظية أو الجسدية من المرضى أو الزملاء أو الإدارة. هذه الأنماط من العنف يمكن أن تسبب شعورًا بالضغط النفسي والإجهاد العاطفي بين الممرضين. فعندما يتعرض الممرضون لمثل هذه الضغوطات المستمرة، قد تؤثر سلبًا على حالتهم النفسية ومستوى التوافق المهني لديهم. الاستجابة النفسية للعنف النفسي قد تتضمن انخفاض الرضا الوظيفي، وارتفاع مستويات التوتر، والشعور بالإحباط، وفقدان الشعور بالتحكم في الوضع، مما يؤثر على أدائهم العملي وعلى علاقاتهم مع الزملاء والمرضى.بمجمله العنف النفسي يمثل عاملًا مؤثرًا يمكن أن يعمق التوتر ويقلل من الرضا الوظيفي لدى الممرضين، مما يؤدي في النهاية إلى تقليل التوافق المهني وزيادة احتمالية الاستقالة أو الانتقال إلى بيئات عمل أخرى. لذلك، تحسين بيئة العمل والتعامل مع حالات العنف النفسي بشكل فعال يمكن أن يسهم في تعزيز التوافق المهني للممرضين وتحسين جودة الرعاية التي يقدمونها للمرضى.

وقد توافقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (سعاد زروال، 2020) التي توصلت إلى أنه يوجد ارتباط عكسي بين العنف النفسي في العمل والتوافق المهني لدى الممرضين. ويوجد ارتباط عكسي بين العنف النفسي في العمل والضغط المهني لدى الممرضين. كما تشابهت أيضا مع نتائج دراسة (نادية بوخمو، 2019) التي أسفرت على أنه يوجد ارتباط عكسي بين الضغط النفسي والتوافق المهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعمالات.

كما اختلفت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (سارة بنت عبدالعزيز آل سعود، 2018) التي أظهرت الدراسة أن أكثر العوامل المؤثرة على مستوى الاحتراق المهني لدى الممرضين العاملين في غرف العمليات بالمستشفيات التعليمية بمدينة الرياض هي: عبء العمل، ونقص الدعم الاجتماعي، ونقص

السيطرة على العمل. واختلفت كذلك نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (خلود بنت عبد الرحمن آل إسماعيل، (2016) والتي أظهرت أن أكثر العوامل المرتبطة بمشاعر السعادة الوظيفية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض هي: الدخل، والعلاقات مع الزملاء، وفرص التطوير المهني.

3-الاستنتاج العام:

تشير الدراسة إلى أهمية فهم العلاقة بين العنف النفسي والتوافق المهني في بيئات العمل الصحية، حيث تم تحليل هذه العلاقة من خلال دراسة حالة شملت ممرضين وممرضات في مستشفيين، هما المستشفى الجامعي "ندير محمد" ومستشفى "بالوا". تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة والمكونة من 100 ممرض وممرضة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، إلى جانب اختبار بيرسون باستخدام برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية لتحليل البيانات. وقد تم استخدام مقياسين هما مقياس العنف النفسي ومقياس التوافق المهني لقياس المتغيرات.

أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العنف النفسي والتوافق المهني لدى الممرضين في المؤسسات الصحية، وهذا يعني أن زيادة العنف النفسي تتوفق مع انخفاض في التوافق المهني، وهو ما يبرز التأثير السلبي للعنف النفسي على أداء الممرضين ورضاهم في بيئة العمل.

تتضح أهمية هذه النتائج في فهم العلاقة بين العنف النفسي والتوافق المهني، ما يعزز الحاجة إلى استراتيجيات وإجراءات للتخفيف من تأثيرات العنف النفسي وتحسين التوافق المهني في بيئات العمل الصحية. ومع ذلك يجب أن نأخذ بعين الاعتبار أن النتائج التي توصلت إليها الدراسة ليست مطلقة أو ثابتة، حيث قد تختلف بناءً على سياقات مختلفة وظروف متعددة، لذا يعتبر البحث الحالي بمثابة نقطة انطلاق لدراسات وبحوث مستقبلية يمكن أن تتناول هذه القضية بشكل أعمق وتبحث في كيفية تحسين بيئات العمل الصحية وتقليل تأثيرات العنف النفسي على التوافق المهني.

خاتمة:

من خلال الدراسة يتبين أن موضوع العنف النفسي والتوافق المهني لدى الممرضين تعد من القضايا الحرجة التي تستوجب اهتماماً جدياً من قبل المؤسسات الصحية، لقد أثبتت النتائج أن العنف النفسي لا يؤثر فقط على الصحة النفسية للممرضين بل ينعكس أيضاً على قدرتهم على التكيف المهني وكفاءتهم في أداء مهامهم. إن التعرض المستمر لمواقف العنف النفسي قد يضعف قدرة الممرضين على تقديم رعاية عالية الجودة ويؤدي إلى تراجع في رضاهم الوظيفي وزيادة مستويات الإجهاد. بناءً على هذه النتائج، من الضروري أن تعمل المؤسسات الصحية على تطوير استراتيجيات فعالة لمواجهة العنف النفسي، من خلال تحسين بيئة العمل، وتعزيز الوعي والمهارات للتعامل مع ضغوط العمل، وتقديم الدعم النفسي والإرشادي المناسب. تعتبر هذه الإجراءات ضرورية لتحسين التوافق المهني وتعزيز الاستقرار والرضا في بيئة العمل الصحية، مما يسهم في رفع جودة الرعاية الصحية وتحقيق نتائج إيجابية على صعيد الأداء المهني والرفاهية العامة للممرضين والممرضات.

الاقتراحات:

بناء على نتائج الدراسة التي أظهرت وجود علاقة بين العنف النفسي والتوافق المهني لدى الممرضين، يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات لتوجيه الأبحاث المستقبلية وتحسين بيئة العمل في المؤسسات الصحية:

-تنفيذ برامج تدريبية للممرضين حول استراتيجيات التعامل مع العنف النفسي وبناء مهارات التكيف.

-تطوير نظام آمن وسري للإبلاغ عن حالات العنف النفسي مع تقديم دعم نفسي وإرشادي.

- تطبيق سياسات واضحة لمكافحة العنف النفسي وتطوير بيئة عمل داعمة.

- توفير جلسات استشارية دورية للممرضين لمساعدتهم في التعامل مع تأثيرات العنف النفسي.

- تنظيم ورش عمل لتحسين التواصل والتعاون وتعزيز قيم الاحترام المتبادل بين الفرق الصحية.

- إجراء تقييمات دورية لبيئة العمل وقياس مستويات العنف النفسي والتوافق المهني، واستخدام النتائج لتحسين السياسات.

- تصميم أدوات لقياس فعالية استراتيجيات التدخل والوقاية وتحسين التوافق المهني.

- تضمين الممرضين في عمليات تطوير السياسات المتعلقة بالعنف النفسي لضمان تحسين بيئة العمل.

قائمة المراجع:

1- ارحاب ليليا، باشا صبرينة، 2015، الثقة التنظيمية و علاقتها بالتوافق المهني، مذكرة ماستر، تخصص علم النفس العمل و التنظيم، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو.

2- أشروف سهام، وعمارة أمل، 2018، العدالة التنظيمية و علاقتها بالتوافق المهني، مذكرة ماستر، تخصص علم النفس و التنظيم و تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر.

3- ايت وراس ليلة، 2014، العنف النفسي في العمل لدى مستخدمي قطاع الوظيف العمومي، مذكرة الماجيستر، تخصص علم النفس العمل و التنظيم، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر.

4- -------، خلفان رشيد، 2018، العنف النفسي في العمل و علاقته بظهور أعراض الإكتئاب لدى مستخدمي قطاع الوظيف العمومي، مجلة مجتمع تربية عمل، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، المجلد1،العدد 05، جامعة تيزي وزو، الجزائر.

5- ابو عامر احمد زين الدين، بحري صابر، 2014، مصادر التوافق المهني لدى العامل، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، العدد 06، جامعة الوادي، الجزائر.

6- بوتوتة لامية، 2014، التوافق المهني لدى الممرضين، دراسة ميدانية في المستشفى الجامعي ندير محمد بولاية تيزي وزو، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر.

7- بوعطيط سفيان، 2018، التوافق المهني بين تاهيل المفهوم وآلية التفعيل، مجلة دراسات في علوم الانسان و المجتمع، المجلد1، العدد1 ،جامعة جيجل، الجزائر.

8- دراعو فطيمة، 2023، العنف النفسي، مجلة الوقاية والارغونوميا، جامعة وهران، المجلد 17، العدد01.

9- زين كاتية، زنود حنان، 2019، العنف النفسي وعلاقته بالاكتئاب في العمل، مذكرة شهادة الماستر، تخصص علم النفس عمل نظيم، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر.

10- عباني فازية ، فليسي محمد، 2019 ، التوافق المهني وعلاقته بالالتزام التنظيمي ،مذكرة ماستر، تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر.

11- ظلال محمود عليوي، 2014، دور المشكلات النفسية و الاجتماعية في التوافق المهني، مذكرة دكتوراة، تخصص إدارة الأعمال، كلية الإقتصاد، جامعة حلب سوريا.
12- قانون العمل الجزائري، 2007، دار بلقيس للنشر، الجزائر.
13- محمد سعد الخلولي، 2008، العنف المدرسي الأسباب و سيل المواجهة، مكتبة الانجلو المصرية، مصر،ط1.
14- مكناسي محمد، 2007، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، مذكرة لنيل شهادة الماجيستر، تخصص علم النفس العمل و التنظيم، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
15- الخيلاني، كمال محمد سرحان، 2014، العنف النفسي الموجه للنساء العاملات في بغداد و علاقته بالتفكير الإضطهادي، مجلة الآداب، المجلد 2، العدد107، بغداد.
16- سعد محمد محمد، 2012، العنف ضد المرأة في أماكن العمل، مجلة دراسات عربية في علم النفس، العدد 2 335 364 11.
17- عاصمي نبيلة، 2021، العنف النفسي في العمل و علاقته بالتوافق و الضغط المهني، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم النفس العمل و التنظيم، جامعة مولود معمري، الجزائر.
18- قاسي مليسة ، حرقاز ذهبية، 2019، الأخطار النفسية الاجتماعية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الممرضين، مذكرة ماستر، تخصص علم النفس العمل و التنظيم، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر.

19-قادري ابراهيم، زقعار فتحي2023، التوافق المهني و علاقته بالاعراض السيكوسوماتية لدى اساتذة التعليم,الابتدائي، مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية، العدد02، المجلد10.

20-قدوري إ محمد، 2021، الصلابة النفسية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى معلمي التربية الخاصة بأدرار، مجلة الافاق العلمية، العدد13، المجلد02.

21- شيخاوي صلاح الدين، شلابي وليد، 2022، واقع التوافق المهني لدى موظفي الجامعات الاقليمية، دراسة ميدانية على عينة من موظفي الجماعات الاقليمية لبلديات ولاية المسيلة، المجلة الاكاديمية الدولية للعلوم النفسية و التربوية والارطوفونيا، العدد01، المجلد02.

22- سامي خليل فحجان، 2010، التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الانا لدى معلمي التربية الخاصة، رسالة ماجيستر غير منشورة، الجامعة الاسلامية غزة، كلية التربية فلسطين.

الملاحـــــــق

الملحق رقم (01): مقياس العنف النفسي

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

سيدي(ة) المحترم(ة):

يشرفنا بصفتنا طالب بصدد تحضير رسالة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس والعمل وتنظيم بعنوان "العنف النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الممرضين" أن نضع تحت أيديكم هذه المقاييس للإجابة عنها وفقا لما يعبر عن آرائكم ومشاعركم. علما أن هذه المقاييس تحتوي على لمة ونرجو منكم وضع علامة (×) أمام العبارة التي ترى أنها فعلا تعبر عن رأيك واعلم أنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة فالمطلوب منك أ، تعبر عن رأيك بصراحة .

نحيطكم علما إن البيانات التي ستتحصل عليها سيتم التعامل معها بسرية تامة وسيتم استخدامها لأغراض علمية ونشكركم مسبقا على تعاونكم معنا.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

البيانات الشخصية:

السن: أقل من 28 سنة ☐ 28 سنة فما أكثر ☐

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

المستوى التعليمي: متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

الحالة العائلية: أعزب(ة) ☐ متزوج(ة) ☐ مطلق(ة) أرمل(ة)

الأقدمية في العمل: أقل من(05) سنوات ☐ 05 سنوات فأكثر ☐

المصلحة التي يعمل فيها الممرض(ة): ☐

مقياس العنف النفسي في العمل ل(Leymann)

1-بالنسبة لعلاقتك في العمل:

1- يرفض لك مسؤولك في العمل إمكانية التعبير ☐

2- تتعرض باستمرار للمقاطعة عندما تتكلم ☐

3- يمنعك أشخاص آخرون من الكلام ☐

يمارس عليك الضغط بطرق مختلفة

4- يتم الصراخ عليك وتشتم 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 ☐

يرفض لك التواصل بطرق مختلفة

10-يوجه لك نظرات أو حركات سخرية ☐

11-يتم تجاهل حضورك بالتحدث الى أشخاص آخرين ☐

2-تعزل بطريقة إرادية:

12-لا يتم التحدث معك ☐

13-لا يسمح لك أن تتحدث مع الأخرين ☐

15-يمنع لزملائك 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-لايوكل لك آية مهمة، ليس لديك عمل ☐

19-يوكل لك مهاما عديمة الأهمية ☐

20-يوكل لك مهام أقل بكثير من كفاءاتك ☐

21-يقدم لك و بطريقة مستمرة مهاما جديدة ☐

22-يوكل لك مهاما مهينة ☐

23-يوكل لك مهاما تفوق بكثير كفاءاتك ☐

4-التهجم على شخصك:

24-يتم ذكرك سوءا في غيابك ☐

25-ينشر إشاعات خاطئة عنك ☐

26-يسخر منك أمام الأخرين ☐

27-يتم التشكيك على أنك إنسان مريض نفسيا ☐

28-يراد إخضاعك لفحص عقلي ☐

29-يستهزء بالإعاقة التي لديك ☐

30-يقلد مشيتك و صوتك و حركاتك و ذلك من أجل الاستهزاء بك ☐

31-يتهجم على آرائك السياسية أو الدينية ☐

32-يتهجم أو يسخر من أصولك ☐

33-أنت مرغم على أداء أعمال تجرح ضميرك ☐

34-يحكم على عملك بطريقة غير عادلة و مؤذية ☐

35-يتم مراجعة قراراتك ☐

36-تشتم بألفاظ منحطة وغير أخلاقية ☐

37-يقدم لك و بطريقة لفظية تلميحات أو عروض جنسية ☐

5-العنف و التهديد بالعنف:

38-يتم إرغامك على القيام بمهام مضرة 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 أضرارا في منزلك أو في مكان عملك ☐

45-يصل الى الاعتداء الجنسي عليك ☐

6-أحداث أو وضعيات أخرى ترغب ذكرها

.....

.....

.....

إذا لم تتعرض لإحدى الوضعيات السابقة (سؤال1الى 6 الواردة بالصفحات السابقة)خلال (12)شهرا الأخيرة من عملك، اذهب مباشرة الى الأسئلة (13و14)في الصفحات الموالية

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

1- كل يوم ☐

2-تقريبا كل يوم ☐

3-على الأقل مرة واحدة في الأسبوع ☐

4-على الأقل مرة واحدة في الشهر ☐

5-نادرا ☐

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

الشهر ☐

السنوات ☐

9-هل ما زلت اليوم تتعرض لهذه الوضعيات؟

1-نعم، ما زلت أتعرض إليها اليوم ☐

2-لا، تعرضت إليها سابقا في نفس العمل ☐

3-لا، لاكن تعرضت إليها من قبل في عمل سابق ☐

10-من وقف ضدك خلال هذه الفترة؟

1-الزميل أو الزملاء ☐

2-المسؤول أو المسؤولين الأعلى منك أو أي شخص أو أشخاص آخرين أعلى منك في سلم السلطة ☐

3-تابع أو تابعين ☐

من أي جنس هؤلاء الأشخاص؟

1-رجال ☐

2-نساء ☐

3-الرجال أكثر نت النساء ☐

11-كم عدد الأشخاص اللذين 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 إجتماعي و ممرضين ☐

9- أصدقاء أو معارف خارج المؤسسة التي تعمل بها ☐

10- أفراد عائلتك، الأولياء ☐

-لا

11- لا يوجد أحد لجأت إليه لكن تمنيت ذلك ☐

12- لا يوجد أحد لجأت إليه لأني لم أكن بحاجة لذلك ☐

13- يمكن تعريف العنف النفسي في العمل على أنه الوضعية التي يتعرض فيها شخص إلى سلوكات عدائية من طرف شخص أو عدة أشخاص في محيط عمله ،ز التي تهدف و بطريقة مستمرة و متكررة ؟إلى إيذائه و مضايقتة و إساءة معاملته و كذلك طرده و عزله لمدة طويلة . ☐

-اعتمادا على هذا التعريف هل تعتقد ؟ أنك كنت موضوعا للعنف النفسي في العمل خلال 12شهر الأخيرة من عملك؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت إجابتك نعم: إلى ماذا ترجع هذه السلوكات العدائية الموجهة ضدك ؟

1-إلى سوء الجو العام في بيئة العمل☐

2-إلى سوء تنظيم العمل ☐

3-إلى مشاكل في التسيير و التأطير ☐

-4إلى 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-لأني أختلف عن الأخرين بسبب سني، جنسي، جنسيتي، إعاقتي ☐

9-لا أدري ☐

14-اعتمد كذلك على التعريف السابق، هل تعتقد أنك كنت شاهدا عن العنف النفسي اتجاه شخص آخر في مكان عملك خلال الأشهر 12الأخيرة

1-نعم ☐ 2- لا ☐

الملحق رقم (02): مقياس التوافق المهني

الرقم	العبارات	راضي جدا	راضي	راضي نوعا ما	غير راض	غير راض على الاطلاق
1	تدفعني ظروف العمل الى عدم احترام القانون الداخلي للمستشفى					
2	الخدمات المقدمة في المستشفى مناسبة					
3	ظروف عملي مناسبة من حيث تهوية و الضوضاء والحرارة الخ					
4	عدم تهيئة مرافق المستشفى تعيقني على العمل مع المرضى على اكمل وجه					
5	اشعر بالتعب في مكان العمل					
6	بعد المكان يجعلني اتاخر في الوصول الى العمل					
7	المصلحة التي اعمل فيها غير ملائمة للتوافق مع متطلبات عملي					
8	لا تتناسب مساحة المكاتب مع عدد الممرضين					
9	عدد ساعات العمل مناسبة مع متطلبات عملي					
10	يقدر مسؤولي في العمل ظروفي الخاصة					
11	اشعر بالمساواة في التعامل معنا					

12	اشعر بالضيق كثيرا ما يحدث من خلافات مع المسؤولين					
13	يحترم المسؤولون اقتراحاتي المهنية					
14	يساعدني مسؤولي في العمل في المواقف الصعبة					
15	تربطني علاقات طيبة مع المسؤولين في العمل					
16	الادارة تعاملني معاملة سيئة					
17	يضايقني عدم تقدير الادارة لمجهوداتي					
18	يحترم مسؤولي في العمل راي و مقترحاتي المهنية					
19	تربطني علاقة صداقة جيدة مع زملائي في العمل					
20	نتناقش مع زملائي حول مشاكلي في العمل					
21	ارى ان العلاقات الانسانية بين زملائي تزيد من مستوى الحيوية و النشاط في العمل					
22	يشاركني زملائي في العمل افراحي و احزاني					
23	يحاول زملائي تخفيف علي عندما محبطا في عملي					
24	احرص على تكوين علاقات اجتماعية مع زملائي					
25	بعض الزملاء افضل العمل معهم					
26	اتعرض للمضايقة من بعض الزملاء بسبب تقربي لبعض المرضى					
27	علاقتي بزملائي تشعرني كاءننا افراد اسرة واحدة داخل المستشفى					

28	اشعر بالاحباط بسبب استهزاء زملائي من عملي					
29	اشعر بالاستقرا ر في العمل					
30	احتمال اصابتي في العمل قليلة بسبب توفر ظروف الامن و السلامة					
31	تؤثر سلوكات المريض على تصرفاتي					
32	لاتوفر لي مؤسستي الاستقرار النفسي و المهني					
33	يحقق لي الضمان الاجتماعي استرجاع حقوقي المعنوية والمادية نتيجة تعرضي لحوادث مهنية					
34	كثرة الزوار يحقق السير الحسن لحماية الامن					
35	لا اتقبل نقلي من مستشفى لاحر بسبب خلاف شخصي مع مسؤولي					
36	تتيح ادارة المشفى نشاطات اجتماعية ترفيهية للتقليل من ضغوط العمل					
37	فرص الترقية متساوية مع الجميع					
38	راتبي يجعلني افكر في ترك العمل والبحث عن وظيفة اخرى					
39	لا اتحصل على العلاوات في وقتها المناسب					
40	لا يحقق لي راتبي مستوى معيشي مناسب					
41	لايحقق لي راتبي الحالي المكانة الاجتماعية التي استحقها في المجتمع					
42	لا يتناسب حجم العلاوات والمزايا الوظيفية مع					

	طبيعة الجهد الذي ابذ له في العمل					
43	نظام الاجازات و العطل العادية و المرضية مناسب و مريح					
44	اشعر بان راتبي يتناسب مع العمل الذي اقوم به					
45	الزيادات السنوية تتلاءم مع غلاء مستوى المعيشة					
46	يسود بالمستشفى نظام فعال لضبط الاجور حسب المؤهل					
47	قلة راتبي يدفعني للبحث عن مصدر اخر للرزق					

الملحق رقم (03): النتائج الاحصائية للبحث

ثبات مقياس العنف النفسي في العمل

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,974	45

ثبات مقياس التوافق المهني:

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,850	47

نتائج الفرضية:

Corrélations

		العنفالنفسي	التوافق
العنفالنفسي	Corrélation de Pearson	1	,581**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	100	100
التوافق	Corrélation de Pearson	,581**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	100	100

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