

جامعة مولود معمري- تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم النفس



العنف النفسي في العمل و علاقته بظهور الاكتئاب
لدى موظفي الجماعات المحلية
دراسة ميدانية في بلدية تيزي وزو

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص علم النفس عمل و تنظيم و تسيير الموارد البشرية

المشرف :

الد. خلفان رشيد

إعداد الطالبتين :

أقدال نسرین

بشا صبرينة

السنة الجامعية 2024/2023

شكر و عرفان

****بسم الله الرحمن الرحيم****

الشكر أولاً إلى الله عز وجل القائل في محكم كتابه العزيز

(لئن شكرتم لأزيدنكم)

الحمد لله الذي وهبنا نعمة العقل لينير لنا الطريق ووفقنا بمشيئته و قدرته على إتمام هذا العمل و يدعونا واجب الوفاء و العرفان أن نتقدم بخالص الشكر و التقدير إلى كل من مد لنا يد العون و المساعدة و ساهم معنا و لو بكلمة أو إشارة أو رأي، و نخص بالذكر الأستاذة و الأستاذ و الدكتور ****خلفان**** و ذلك على حسن إشرافه على هذا العمل و تقديمه العون و الإرشادات اللازمة لنا كما نشكر أيضا المساعدة ****سهام**** على حسن معاملتها و استقبالها لنا.

نقدم الشكر الخالص لجميع عمال بلدية تيزي وزو و رئيس مصلحة الحالة المدنية الأستاذ ****كاشتال**** على اعطائهم الفرصة لنا للدراسة الميدانية الذي بفضلهم تمكننا من إتمام البحث و اخذ الخبرة حو تخصصنا.

و كما نتقدم بالشكر و العرفان إلى جميع أساتذة علم النفس.

و في الأخير نشكر لجنة المناقشة الكرام رعاهم الله بقبولهم لمناقشة هذه الأطروحة.

إهداء

لم تكن الرحلة قصيرة و لا الطريق محفوفا بالتسهيلات، لكنني فعلتها فالحمد لله الذي يسر

البدايات و بلغنا النهايات بفضلته و كرمه.

أهدي هذا النجاح لنفسي الطموحة أولاً، ابتدت بطموح و انتهت بنجاح.

و بكل حب اهدي ثمرة نجاحي و تخرجي:

إلى روح فقيدة قلبي جدتي، إلى أُمي الثانية لطالما تمنيت أن تقر عينها برؤيتي في يوم كهذا، فرحتي
ينقصها وجودك و نجاحي ينقصه فخرك بي، تخرجت حفيدتك الأولى يا

حبيبتي رحمك الله و جمعنا و إياك الخلود و جنة الفردوس.

إلى السراج الذي لا ينطفئ نوره أبداً و الذي بذل جهد السنين من أجل أن أعتلي سلالم

النجاح إلى من أحمل اسمه بكل فخر.

**** أبي الغالي ****

إلى من علمتني الأخلاق قبل الحروف، و احتضنتني قلبها قبل يديها و سهلت لي الشدائد

بدعائها إلى الشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات.

**** رفيقة دربي أُمي ****

إلى تلك النجمتين التي وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي، إلى من عوضو لي دمة التعب

ببسمة و فرحة إلى أحباب قلبي.

**** إخوتي ****

و في الأخير أهدي نجاحي إلى اسرتي جميعا إلى من عشت معهم أجمل اللحظات، إلى من كانوا معي
في السراء و الضراء و ساندوني بكل عبارات الحب و القوة و التشجيع و الأمان.

نسرين وصبرينة

ملخص البحث باللغة العربية:

يتمثل عنوان دراستنا في العنف النفسي في العمل و علاقته بظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية بلدية تيزي وزو.

و لقد كان هدفنا من خلال الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة المحتملة بين العنف النفسي في العمل و ظهور أعراض الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية بلدية تيزي وزو " مصلحة الحالة المدنية".

لإجراء هذه الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره المنهج الملائم لمثل هذه الدراسات، لوصف الظواهر كما هي في الواقع، و كذلك تم الاعتماد على مقياس العنف النفسي في العمل للباحث (Leymann) و مقياس الاكتئاب " بيك" على عينة قوامها (63) موظف و موظفة ثم اختارهم بالطريقة القصدية، و بالاعتماد على أساليب إحصائية لاختبار الفرضيات. و بعد توزيع الاستبيان قمنا بتحليل النتائج باستخدام برنامج "spss version 20" و من أهم نتائج الدراسة توصلنا إلى أن حقيقة وجدنا علاقة بين العنف النفسي في العمل و سوء العلاقا ت العمل و العزلة و الإساءة إلى الشخصية بظهور الاكتئاب لدى الموظفين أثناء أدائهم لعم لهم حسب التحاليل الإحصائية التي قمنا بها سابقا في دراستنا.

الكلمات المفتاحية: العنف النفسي، العنف النفسي في العمل، الاكتئاب.

ملخص البحث باللغة الفرنسية:

Le titre de notre étude porte sur "La violence psychologique au travail et sa corrélation avec l'apparition de la dépression chez les employés des collectivités locales de la commune de Tizi Ouzou ."

Notre objectif à travers cette étude était de révéler la corrélation potentielle entre la violence psychologique au travail et l'apparition de symptômes dépressifs chez les employés des collectivités locales de la commune de Tizi Ouzou, au service de l'état civil.

Pour mener cette étude, nous avons adopté la méthode descriptive, car elle est appropriée pour ce type d'études, décrivant les phénomènes tels qu'ils sont dans la réalité. Nous avons également utilisé le questionnaire de la violence psychologique au travail de (Leymann) ainsi que l'échelle de dépression de Beck sur un échantillon de 63 employés et employées, choisis de manière intentionnelle. Des techniques statistiques ont été utilisées pour tester les hypothèses.

Après avoir distribué le questionnaire, nous avons analysé les résultats à l'aide du logiciel "SPSS version 20". L'une des principales conclusions de l'étude est que nous avons trouvé une corrélation entre la violence psychologique au travail, les mauvaises relations de travail, l'isolement, et l'atteinte à la personnalité, avec l'apparition de la dépression chez les employés dans l'exercice de leurs fonctions, selon les analyses statistiques effectuées précédemment dans notre étude.

Mots-clés: Violence psychologique, Violence psychologique au travail, Dépression.

فهرس المحتويات:

- كلمة شكر.....أ.
- الإهداء.....ب.
- ملخص البحث باللغة العربية.....ت.
- ملخص البحث باللغة الفرنسية.....ث.
- فهرس المحتويات
- فهرس الجداول
- فهرس الأشكال

مقدمة

الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية

1. إشكالية البحث.....13.
2. فرضيات البحث.....18.
3. أهمية البحث.....18.
4. أهداف البحث.....18.
5. تحديد المفاهيم الأساسية للبحث.....19.
6. الدراسات

الفصل الثاني: العنف النفسي في العمل

تمهيد 28

1. نبذة عن ظهور العنف النفسي في العمل.....29.

2.	مفهوم العنف والعنف النفسي في العمل	30
3.	انتشار العنف في مكان العمل	33
4.	خصائص العنف النفسي في العمل	34
5.	أسباب العنف النفسي في العمل	36
6.	عوامل العنف النفسي في العمل	39
7.	الأعراض المصاحبة للعنف النفسي في العمل	41
8.	التقنيات المستخدمة في العنف النفسي في العمل	45
9.	مسار سلوك العنف النفسي في العمل	47
10.	أسس العنف النفسي في العمل	55
11.	طرق الحماية من العنف النفسي في العمل	59
60	خلاصة الفصل	

الفصل الثالث: الاكتئاب

62	تمهيد
1.	مفهوم الاكتئاب
2.	أنواع الاكتئاب
3.	تصنيف الاضطرابات الاكتئابية
4.	أسباب الاكتئاب
5.	أعراض الاكتئاب
6.	تشخيص الاكتئاب
7.	علاج الاكتئاب
77	خلاصة الفصل

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

1. الدراسة الاستطلاعية.....80
2. منهج الدراسة.....82
3. مكان وزمان إجراء الدراسة.....82
4. المعاينة.....86
5. أدوات جمع البيانات.....94
6. الأساليب الإحصائية المستخدمة للدراسة.....98

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج

1. -عرض تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية..... 102
2. تحليل ومناقشة نتائج الدراسة 105
3. الاستنتاج العام.....110
4. اقتراحات الدراسة.....111

• قائمة المراجع

• الملاحق

فهرس الجداول:

1. جدول رقم (01) توزيع العينة حسب الجنس.....87
2. جدول رقم (02) توزيع العينة حسب السن.....88
3. جدول رقم (03) توزيع العينة حسب الحالة العائلية.....90
4. جدول رقم (04) توزيع العينة حسب الأقدمية.....91
5. جدول رقم (05) توزيع العينة حسب المؤهل العلمي.....92
6. جدول رقم (06) ثبات مقياس العنف النفسي بألفا كرومباخ.....96
7. جدول رقم (07) الصدق و الثبات لمقياس العنف النفسي.....96
8. جدول رقم (08) ثبات مقياس الاكتئاب بألفا كرومباخ.....97
9. جدول رقم (09) الصدق و الثبات لمقياس الاكتئاب.....97
10. جدول رقم (10) يمثل العلاقة بين سوء العلاقات في العمل و ظهور الاكتئاب.....102
11. جدول رقم (11) يمثل العلاقة بين الانعزال في العمل بظهور الاكتئاب.....103
12. جدول رقم (12) يمثل العلاقة بين الإساءة في العمل بظهور الاكتئاب.....104
13. جدول رقم (13) يمثل العلاقة بين العنف النفسي في العمل بظهور الاكتئاب.....104

فهرس الأشكال:

1. شكل رقم (01) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.....87
2. شكل رقم (02) توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.....89
3. شكل رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية.....90
4. شكل رقم (04) توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية.....91
5. شكل رقم (05) توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي.....93

مقدمة

مقدمة:

يعد العمل ركيزة أساسية في حياة الإنسان، لكن للعمل جانبين متناقضين فمن جهة هو فرصة لتحقيق الإستقلال المالي و تطوير المهارات الشخصية و الإجتماعية، و يساهم في بناء علاقات مهنية. أما من جهة أخرى قد يكون مصدرا للتحديات و الشقاء النفسي و الجسدي كالأمراض و الإضطرابات النفسية و الجسمية و العقلية.

يمكن أن تؤدي هذه المشكلات إلى الضغط النفسي الناتج عن بعض الظروف غير الملائمة أو العلاقات المتوترة و عدم التوافق بين زملاء العمل أو المديرين و الموظفين إلى زيادة مستويات التوتر و القلق و الإجهاد، بالإضافة إلى العنف.

و يعتبر العنف في العمل خاصة العنف النفسي ظاهرة من أخطر المشكلات التي تهدد أمن و استقرار المجتمع و أفراد داخل بيئة العمل، و يشمل هذا السلوك تصرفات سلبية كالتمر و التجاهل و الإهانة و التهديد و ما إلى ذلك، التي تزيد احتمالية ظهور الإكتئاب.

العنف النفسي في العمل يعتبر أحد أخطر أشكال العنف المنتشر في مؤسسات العمل بمختلف أشكاله و طبيعته و حجمه ، مما يشكل خطورة لاسيما على الصحة النفسية، حيث أصبح موضوعا شغل تفكير الكثير من الدارسين حول دراسة هذه الظاهرة في مختلف دول العالم، و هذا نظرا لنتائجها السلبية على الموظفين.

و لقد جاء البحث لفهم الموضوع و كمحاولة للكشف عن العلاقة المحتملة بين العنف النفسي في العمل و ظهور الإكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية بلدية تيزي وزو،

و على هذا تم تقسيم البحث الحالي إلى خمسة فصول. الفصل الأول تضمن الإطار العام للإشكالية و جانبين نظري و تطبيقي.

مقدمة

و لقد تم تقسيم الجانب النظري إلى فصلين تضمن الفصل الثاني المتغير المستقل و هو العنف النفسي في العمل من خلال التطرق إلى بعض العناصر المرتبطة به، ك تقديم نبذة تاريخية عن ظهور العنف النفسي في العمل، مفهومه و خصائصه و أسبابه و عوامله و تقنياته المستخدمة و أسسه و مساره و كذلك أعراضه و طرق الحماية من العنف النفسي في العمل، أما الفصل الثالث تم تخصيصه لمتغير الإكتئاب و تم التطرق إلى بعض العناصر كمفهوم هو أنواعه و تصنيفاته و أسبابه و أعراضه و كذلك تشخيصه و علاجه.

أما الجانب التطبيقي للبحث فيشمل على فصلين، فصل رابع خاص بالإجراءات المنهجية المتبعة من خلال التطرق إلى وصف ميدان الدراسة، والمنهج المتبع والدراسة الإستطلاعية، كذلك كيفية إختيار العينة وخصائصها، لنختم هذا الفصل بالإشارة إلى أدوات جمع وتحليل البيانات، أما الفصل الخامس فيشمل عرض ومناقشة النتائج من خلال عرض النتائج الخاصة بفرضيات البحث وتحليلها ومناقشتها، وفي الأخير أدرجنا الإستنتاج العام وخاتمة، ومن ثم المراجع المتعلقة بموضوع الدراسة والملاحق.

الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية

1- إشكالية الدراسة:

يتعرض العامل في مكان عمله و في مختلف المهن سواء ذلك في القطاع العام أو الخاص، لتحديات متعددة بما في ذلك الاخطار بحسب نوع و طبيعة المهنة، تشمل هذه الاخطار المحتملة الأخطار النفسية و الإجتماعية التي تؤثر سلبا على البيئة العملية و على صحة و سلامة الأفراد. بحيث نجد أخطار متعلقة بالتنظيم من حيث الإدارة القيادية والتخطيط الإستراتيجي وكذلك الموارد اللازمة المتوفرة في المؤسسة وكما نجد الأخطار المتعلقة بالفرد.

يحقق العامل ذاته في العمل وفي نفس الوقت منفعة للمؤسسة التي يعمل بها، ولكن رغم هذا يتعرض إلى ظواهر غير سوية التي تعرقل سير عمله وتطوره، والتي تسبب بعدم تلبية العامل لعمله بشكل مريح ومستقر داخل المؤسسة. و من بينها نجد ظاهرة العنف في العمل المنتشرة بكثرة سواء كان جسديا او نفسيا مما يهدد قدرة العامل على مواصلة عمله، حيث يصبح عرضة للعديد من الضغوطات المهنية كالتوتر، القلق، الألفاظ المهينة المسيئة و الشتائم بالإضافة إلى التهديد اللفظي و سوء المعاملة مما يؤدي في بعض الأحيان إلى إصابة العامل بالإضرابات كالاكتئاب.

تعد ظاهرة العنف حسب بروك (2001) بأشكالها المختلفة متأصلة و متجذرة في معظم المجتمعات الإنسانية دون إستثناء، مع وجود تفاوت و اختلاف في طبيعة و أشكال و أنماط هذه السلوكيات المرتبطة بهذه الظاهرة، و ذلك تبعا لاختلاف في طبيعة البناءات الإجتماعية و النظم الثقافية مكتسبا. و ظاهرة إجتماعية مثيرة للقلق، و تزداد يوما تلو الآخر، و تتعدد مظاهرها و أشكالها و العوامل الكامنة وراء ظهورها و إستفحالها، و الآثار المترتبة عليها، خاصة إذا تمت ممارسة العنف ضد الكوادر الطبية في المستشفيات، بإهانتهم جسديا أو الإساءة إليهم لفظيا (ورد: عاصمي، خلفان، 2018 ص.231)

و من البديهي أن العنف يسبب المعاناة بالنسبة لديجور (1998)، و العكس صحيح أيضا: المعاناة تولد العنف. فالعمل يعزز تحقيق الذات، و لكنه يولد أيضا المعاناة للجميع، المديرين و المرؤوسين على حد سواء، و تتولد المعاناة من بين أمور أخرى بسبب الخوف من عدم الكفاءة، و الإكراه عن العمل بشكل سيء، و حقيقة عدم الحصول على الإعراف، و يصبح الأمر أكثر وضوحا لأنه يتم إنكاره من قبل المنظمة (Legros, 2004, p.15).

كما يعتبر العنف حالة سلبية وصف الشعور نحو الشيء بالكره والرعب والعذوانية، فالشخص قد يغضب و هو شعور لا يخلو منه الفرد، و المشكلة حينما يتحول الغضب إلى تعبير عنيف الذي يسبب الكثير من الأضرار حيث يؤدي إلى تفاقم الصراعات و تدهور العلاقات و إلحاق الأذى الجسدي و النفسي بالآخرين. ومن أصناف العنف الأكثر شيوعا والذي نجده منتشر بكثرة في ميادين العمل هو ما يسمى بالعنف النفسي، الذي له تأثيرات عميقة ودائمة على الضحايا. و نجد له أشكال مختلفة من ضمنها الإهانة و التقليل من الشأن كاستخدام الكلمات الجارحة أو النقد السلبي المستمر بهدف التقليل من قيمة الشخص، التلاعب و السيطرة محاولة التحكم في تصرفات و أفكار الشخص من خلال التلاعب بمشاعره أو تقييد حريته الشخصية، و كذلك التهديدات كتهديد الشخص بإلحاق الأذى به أو بأحبائه أو بممتلكاته لأجباره على القيام بأشياء معينة أو الإمتناع عن أشياء أخرى، ونذكر أيضا الإهمال العاطفي كعدم تقديم الدعم أو التعاطف اللازم، لإبتزاز العاطفي باستخدام المشاعر كوسيلة للسيطرة على الشخص مثل جعله يشعر بالذنب أو الخوف لإجباره على القيام بأشياء ضد رغبته. بالإضافة إلى التقليل من الإنجازات كالتقليل من أهمية إنجازات الشخص و إذلاله أمام الآخرين أو في الخفاء، مما يؤثر سلبا على ثقته بنفسه.

و على هذا الأساس يعتبر العنف النفسي في العمل أحد أنماط العنف الذي كان لابد من البحث فيه، و مدى إنتشاره في المؤسسات العمومية منها و الخاصة، و معرفة ماهي أسبابه و مظاهره و أشكاله. ففي هذا الصدد يشير Leymann (1996) أنه سيرة تدميرية

غير منتهية من الأقوال و السلوكات العدائية التي إذ ما أخذت على حد قد تبدو تافهة، لكن بالتكرار المستمر لها آثار وخيمة على الفرد. و هذا ما يتفق مع (Hirigoyen 1998) التي تعتبره سلوكا يظهر و كأنه غير عادي إلا أنه ليس كذلك، إذ أنه في حياتنا اليومية عادة ما تحدث بعض الأفعال البسيطة المنحرفة و العدائية، التي تظهر في شكل سلوكات تبدأ من أبسط مظاهر الاحترام لا نتحملها لأنها تمسنا بطريقة مباشرة لاسيما أنها لا تلقي أي ردة فعل من طرف الجماعة الإجتماعية التي تظهر فيها. و هذا ما سيتحول فيما بعد شيئا فشيئا إلى أفعال عدائية لها آثار خطيرة على الصحة النفسية للضحية التي عادة ما تلتزم السكوت لتعاني في صمت. ورد: عاصمي، خلفان، 2022 ص 9.

كما أكد (leymann 1996) في مطلع التسعينات على مدى خطورة التعرض للعنف النفسي في العمل، و ذلك من خلال العديد من الدراسات التي قام بها، و من بينها دراسة أجراها في النرويج سنة (1996) على (7000) عامل، أثبتت أن (6،8%) منهم تعرضوا لإحدى سلوكات العنف النفسي في عملهم، و هذا على الأقل مرة واحدة في الأسبوع خلال (6) أشهر الأخيرة من عملهم ورد: أيت وراس، خلفان، 2015 ص 7.

ومن بين الدراسات التي أثبتت ذلك أيضا نجد الدراسة التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية سنة (2010) من طرف معهد العنف في العمل (work place bullying) على بعض العمال الأمريكيين الراشدين. أسفرت النتائج أنه من مجموع (53%) كانوا ضحايا للعنف 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، كما أجرى ذات المعهد و في نفس السنة دراسة أخرى شملت جميع العمال الراشدين الأمريكيين حول موضوع "مكان العمل".

و قد أسفرت النتائج أن (62%) من المشاركين في الدراسة الذين تعرضوا للعنف النفسي هم رجال مقابل (58%) التي تمثل النساء، و في معظم الحالات فإن المسؤولين هم الذين

يعتدون نفسيا على العمال الأقل منهم مركزا و سلطة الذين هم عادة التابعون، و قد خلصت هذه الدراسة إلى إلى أن التعرض للعنف النفسي في العمل في الولايات المتحدة الأمريكية أكبر حوالي أربع مرات بالمقارنة للتعرض للعنف الجنسي ورد: ايت وراس، خلفان، 2019 ص 40.

وبالإضافة إلى الدراسة الهولندية (2000، 2002، 2003) التي أجريت في سنوات (2000) و (2002) و (2003) بهولندا حول التعرض للعنف النفسي في العمل خلال (12) شهرا الأخيرة أن (20,5%) من العمال خلال سنة (2000) الذين يتعرضون للعنف النفسي بمناسبة تأديتهم لعملهم، مصدره الزبائن وهذا مقارنة بنسبة (22,5%) سنة (2002) ونسبة (26,6%) سنة (2003)، كما بينت نتائج الدراسة أن العمال يتعرضون للعنف النفسي من طرف الزملاء في العمل بنسبة (12,2%) سنة (2000). كما أسفرت النتائج أنه فيما يخص التعرض للعنف النفسي حسب الجنس فإن نسبة (25,9%) من النساء يتعرضون للعنف النفسي الذي مصدره الزبائن و (11%) يتعرضن للعنف النفسي من طرف الزملاء، ونسبة (15,3%) من الرجال يتعرضون للعنف النفسي من طرف الزملاء ورد: ايت وراس، خلفان، 2015، ص 35. ونظرا ان العنف النفسي يعتبر ظاهرة سلبية في حياة الفرد وقد سبب ذلك الكثير من الإضطرابات النفسية والصحية التي تزيد من إحتتمالية الإكتئاب الذي يعتبر ظاهرة من الامراض الشائعة ومشكلة حقيقية يصاب بها العديد من الاشخاص في مجال عملهم في مختلف دول العالم. فهي تمثل حالة طبيعية حيث يشعر بها الفرد مثلا نوع من القلق والملل والحزن وضيق الصدر وفقدان الامل والشعور بانعدام القيمة حيث تستغرق هذه الحالة النفسية اما ساعات او دقائق او يوم ثم تتلاشى. ونجد هذه المشكلة او الحالة غالبا عند موظفي القطاعات العمومية لان غالبا ما يكون الفرد تحت ضغوطات في العمل. وهذه الاخيرة قد تؤدي حياة الفرد الى التهلكة، فهذه الحالة قد تمس قد تمس حوالي 500 مليون شخص ويختلف الاكتئاب من التقلبات المزاجية والانفعالات العاطفية. وقد يصبح الاكتئاب حالة صحية خطيرة

يمكن ان يسبب معاناة كبيرة للفرد في مكان عمله اثناء اداء مهمته او مع اسرته ويمكن ان يصل الى اسوء حالاته وتؤدي به الى الانتحار (P. SCHNEIDER 1980 P.69) .

ومن بين الدراسات التي تثبت ذلك نجد الدراسة من طرف منظمة الصحة العالمية حيث تقدر الاحصائيات عدد مرضى الاكتئاب في العالم يزيد على 500 مليون انسان وتشير بعض الاحصائيات ايضا الى ان نسبة انتشار الاكتئاب تصل الى 80% من سكان العالم ومن المتوقع ان تزيد هذه النسبة الى 10% خلال اعوام قليلة. ورد: بوغازي. مجالدي بن شيخ، 2016.

و كما نجد دراسة (ايت وراس /د خلفان 2018) على حوالي 420 مستخدم ينتمون الى اربع بلديات كنماذج للمؤسسات العمومية الجزائرية التي اسفرت في نتائجها الى وجود علاقة بين العنف النفسي في العمل و ظهور الاكتئاب لديهم.

أين جاءت هذه الدراسة لتحديد العلاقة بين العنف النفسي والاكتئاب لدى موظفي الجماعات

المحلية لبلدية تيزي وزو مصلحة الحالة المدنية و قد تم طرح الأسئلة على النحو التالي: هل توجد علاقة بين سوء العلاقات في العمل و ظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية

لبلدية تيزي وزو؟ هل توجد علاقة بين الإنعزال في العمل و ظهور الاكتئاب لدى موظفي

الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو؟ هل توجد علاقة بين الإساءة إلى الشخصية وظهور

الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو؟

2-فرضيات البحث:

• الفرضية العامة

- توجد علاقة بين العنف النفسي في العمل وظهور الإكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية ببلدية تيزي وزو.

• الفرضيات الجزئية

- توجد علاقة بين سوء العلاقات في العمل وظهور الإكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية ببلدية تيزي وزو.

- توجد علاقة بين العزلة في العمل و ظهور الإكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية ببلدية تيزي وزو.

- توجد علاقة بين الإساءة على الشخصية في العمل و ظهور الإكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية ببلدية تيزي وزو.

• 3- أهمية البحث

- عرض وصف لواقع العنف النفسي داخل الجماعات المحلية.
- الحصول على معطيات حول ظاهرة العنف النفسي في العمل.

• 4- أهداف البحث

- معرفة العلاقة بين العنف النفسي الصادر من طرف الموظفين و الإكتئاب.
- معرفة مصادر العنف النفسي داخل الجماعات المحلية.
- الكشف عن العلاقة الموجودة بين العنف النفسي و الإكتئاب لدى موظفي بلدية تيزي وزو

- معرفة نسبة العنف النفسي و الإكتئاب لدى موظفي بلدية تيزي وزو.
- 5- تحديد المفاهيم الأساسية إجرائيا:
- **العنف:** يقصد به استخدام القوة أو التهديد لتحقيق اهداف معينة عن طريق إيذاء الآخرين، يمكن أن يكون العنف موجها بشكل جسدي أو نفسي. ويمكن أن يكون له آثار سلبية على الفرد والمجتمع بشكل عام.
- **العنف النفسي:** هو أي سلوك يتسبب في آثار سلبية على الصحة النفسية والعاطفية للفرد، يمكن أن يشمل الإنتقادات النفسية التجاهل، التنمر.
- **العنف النفسي في العمل اجرائيا:**
- يعرف على أنه مجموع السلوكيات العدائية التي يتعرض لها عمال الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو من قبل المسؤولين أو الزملاء أو من هم أقل منهم في المستوى العلمي والوظيفي، وهو الدرجة التي يتحصل عليها من خلال إجاباتهم على بنود مقياس العنف النفسي في العمل للباحث (Leymann) التي تظهر في ابعاده الخمسة، التي تتمثل في بعد علاقات العمل، بعد العزلة بطريقة ارادية، بعد تعديل المهام كعقوبة للعامل، بعد التهجم على الشخص العامل، بعد العنف والتهديد بالعنف.
- **الإكتئاب:** هو إضطراب نفسي يتميز بمزاج منخفض مستمر يؤثر على التفكير والشعور والسلوك يتعرض لها عمال بلدية تيزي وزو وهو الدرجة التي يتحصل عليها من خلال اجاباتهم على بنود مقياس الاكتئاب للباحث (Beek) التي تظهر على البنود الواحد والعشرون.

• 6- الدراسات السابقة:

1.6- دراسة ريا عنان سعد سعد (2005):

هدفت إلى التعرف على توجهات الموظفين والموظفات ودرجة تقبلهم للعنف وأشكاله في العمل ضد المرأة في المؤسسات الحكومية والخاصة في مدينة جنين، ومدى معرفة تأثير كل 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. إذا كانت فيه فئة المتزوجين أكثر رفضا لمجال علاقة الموظف بالموظفة في مكان العمل بنسبة (83%)، كما أن الأسرة التي عدد أولادها سبعة فأكثر كانوا أكثر رفضا بالنسبة لفقرات مجال الإتجاه نحو عمل الموظفة بنسبة (83%)، و استنتج أن نسبة أفراد العينة الذين تقل أعمارهم عن عشرين عاما أكثر رفض لفقرات مجال الإتجاه نحو تعنيف المرأة العاملة. وعند قياس أثر عامل الدخل تبين أن أفراد العينة الذين دخلهم أكثر من 4000 شيقل، كانوا أكثر رفضا لعمل الموظفة، كما تبين أن أفراد المؤسسات الحكومية على أعلى نسبة في مجال علاقة الموظف بالموظفة بنسبة (72%) مقارنة بالمؤسسات الخاصة بنسبة (68%) (عاصمي، خلفان، 2015، ص 33).

2.6-دراسة محمد (2012):

تعد دراسة تفصيلية عن العنف ضد المرأة المصرية العاملة، واشتملت عينة الدراسة على (185) امرأة في المؤسسات الصناعية والخدمية. تم اختيارهم بأسلوب العينة القصدية، و هدفت الدراسة إلى محاولة معرفة أشكال العنف ضد المرأة في مكان العمل في المؤسسات

الصناعية و الخدماتية في مصر. و قد توصل البحث إلى جملة من النتائج، اهمها: ان النساء العاملات يتعرضن لأشكال العنف المختلفة، و يعد العنف اللفظي و البدني اكثر أنواع العنف انتشارا. وتعد الخبرة والمؤهل العلمي امورا غير كافية لحماية المرأة من ممارسة العنف ضدها. ورد: عاصمي، خلفان، 2021 ص 31.

3.6-دراسة المعهد الوطني للإحصاء بفرنسا (2004):

لقد أجريت بفرنسا سنة (2004) هدفت إلى إيجاد العلاقة بين التعرض للعنف النفسي في العمل و ظهور أعراض اكتئابية لدى عينة من العمال الأجراء بفرنسا، و لقد شملت عينة الدراسة (7694) عامل أجبر (3132) رجل و (4562) امرأة في منطقة (Provence-Alpes-cote d'azur)، من أجل معرفة و تحديد علاقة العنف النفسي في العمل و عوامل الخطر و آثاره و نتاجه على الصحة العقلية للعامل و هذا بمساعدة (143) طبيب عمل باستخدام مقياس (Leymenn) للعنف النفسي في العمل، و من بين النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة وجود علاقات دالة بين متغير العنف النفسي في العمل و ظهور اعراض اكتئابية و هذا بنسبة (25%) بالنسبة للرجال و (21%) بالنسبة للنساء كما أن نسبة التعرض للإضطرابات الاكتئابية تمثل (60%) للذين صرحوا بأنهم تعرضوا للعنف النفسي، كما أثبتت الدراسة وجود علاقة قوية و دالة بين التعرض للعنف النفسي في العمل و الأعراض الاكتئابية بين الرجال و النساء خلال (12 أشهر) الأخيرة من عملهم، و أن العاملين الذين شاهدوا أو حظروا وضعيات التعرض للعنف النفسي في العمل، تعرضوا للإصابة بأعراض اكتئابية و لقد خلصت نتائج الدراسة الى أن التعرض السابق لوضعيات العنف النفسي في العمل يمكن أن يشكل خطرا على الصحة العقلية للعامل بحسب درجة تكراره ورد: ايت وراس، خلفان، 2019 ص 44.

4.6 دراسة (1999) kuotsaiLiou:

التي ركزت على فحص ظاهرة العنف من المنظور الاجتماعي والإداري، حيث اهتم هذا الأخير بتحديد طبيعة ومصادر وأسباب العنف في المنظمات المعاصرة وكذلك تطوير استراتيجية مناسبة وخطط إدارية للحد من العنف كذلك أشارت الدراسة إلى أهمية ظاهرة العنف كونها من أهم الموضوعات الإدارية في في الولايات المتحدة تم تقسيم العنف في العمل، إلى ثلاثة أشكال (الهجوم، التهديد، التحرش) وثلاثة مصادر أساسية للعنف، حيث يشمل القيم والاتجاهات والسلوك والعلاقة داخل المنظمة والتفاعلات في المجتمع. أما المنظور التنظيمي يشمل نظرة العاملين للمنظمة خاصة أسلوب القيادة، السياسات الإدارية، الهياكل والثقافة التنظيمية. كذلك اتجاهات العاملين نحو التغيير. أشارت أيضا الدراسة إلى ثلاثة مناطق للوقاية المتمثلة في معالجة الصرح و الحل و العلاج، في النهاية اشارت الدراسة إلى ضرورة الإهتمام بظاهرة العنف في العمل و ذلك للتكلفة المباشرة و الغير المباشرة. ورد: **عاصمي، خلفان، 2022، ص28.**

5.6-دراسة ايت وراس و خلفان (2015) بالجزائر :

أجريت هذه الدراسة بالجزائر سنة (2015)، اذ هدفت إلى الكشف عن واقع التعرض للعنف النفسي في العمل لدى مستخدمي قطاع الوظيف العمومي الجزائري وذلك بتبني تعريف العنف النفسي في العمل للباحث (Heinz leymann).

ولقد أجريت الدراسة ببلدية تيزي وزو على عينة قوامها (160) مستخدم ومستخدمة أختيروا بطريقة العينة العشوائية الطبقية التناسبية، منهم (147) اجابوا على مقياس العنف النفسي للباحث (leymann) بقسميه الأول الذي تضمن أسئلة مرقمة من (1 إلى 45)

والسؤال المفتوح الذي يحمل (رقم 6)، وكذا أسئلة مرقمة من (7 إلى 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 (Leymann) للعنف النفسي في العمل.

و لقد أسفرت نتائج الدراسة، على تعرض مستخدمي قطاع الوظيف العمومي لبلدية تيزي وزو للعنف النفسي في العمل من خلال تعريضهم لسلوكات احتقارية مرتبطة بمختلف أبعاد العنف النفسي في العمل المتمثلة في سوء علاقات العمل، و تعديل مهامه المهنية في شكل عقوبة عليه و عزله بطريقة إرادية في مكان عمله، و التهجم على شخصه و تهديده بالعنف، كما اسفرت النتائج تعرض أفراد العينة للعنف النفسي في العمل و هذا تقريبا كل يوم من طرف المسؤولين خلال مدة زمنية تتجاوز سنة، و هم يتعرضون لوضعيات العنف النفسي من طرف الرجال اكثر من النساء و يتعرضون اليها الى تاريخ اجراء الدراسة.

كما أثبتت النتائج أن أغلبية افراد العينة يلجؤون الى عائلاتهم واصدقائهم بحثا عن المساعدة و إيجاد الحلول، كما يرجعون اسباب تعرضهم لوضعيات العنف النفسي في عملهم، إلى مشاكل في التسيير و التأطير و مشاكل المنافسة بين الأفراد ثم إلى سوء تنظيم العمل ورد ايت وراس، خلفان، 2019، ص 42.

6.6-التعقيب على الدراسات السابقة للعنف النفسي في العمل :

لوحظ من خلال الدراسات المذكورة التي تناولت موضوع العنف النفسي، أن ثمة كثرة واضحة في تناول موضوع العنف الممارس في مكان العمل و التي اتفقت على هدف مشترك الذي يتمثل في دراسة ظاهرة العنف النفسي في العمل مثل دراسة kuotsailiou (1999) تشير إلى أهمية دراسة هذه الظاهرة و تشدد على أهمية وضع استراتيجيات للوقاية من العنف و معالجة النزاعات. كما تشير دراسة محمد (2012) و ريا عنان سعد (2015) التعرف على توجهات الموظفين و الموظفات تجاه العنف ضد المرأة و معرفة أشكال العنف ضد المرأة العاملة في المؤسسات و كما أشارت إلى انتشار العنف اللفظي و البدني بشكل كبير، كذلك

دراسة المعهد الوطني للإحصاء بفرنسا (2004) هدفت إلى إيجاد العلاقة بين التعرض للعنف النفسي في العمل و ظهور أعراض اكتئابية، كما استخدمت مقياس (Leymann) في الدراسة التي اتضحت أن هناك علاقة دالة بين العنف النفسي و أعراض الاكتئاب و نسبة عالية من الاضطرابات الاكتئابية لدى من تعرضوا للعنف النفسي، بينما ركزت دراسة ايت وراس و خلفان (2015) بالجزائر على الكشف عن واقع التعرض للعنف النفسي في العمل لدى مستخدمي قطاع التوظيف العمومي باستخدام مقياس Leymann و التي أشارت إلى تعرض مستخدمي قطاع التوظيف العمومي سلوكات إحتقارية مرتبطة بالعنف النفسي.

• الدراسات السابقة حول الاكتئاب:

دراسة ايت وراس ليلي و خلفان رشيد (2019) بعنوان العنف النفسي في العمل و علاقته باضطرابات الصحة العقلية العادية لدى مستخدمي المؤسسات العمومية الجزائرية. حيث هدفت الدراسة الى الكشف عن العلاقات المحتملة بين التعرض للعنف النفسي في العمل و ظهور أعراض اضطرابات الصحة العقلية العادية المتمثلة في الاكتئاب و القلق و اضطراب الضغط ما بعد الصدمة لدى مستخدمي المؤسسات العمومية الجزائرية. وقد أجريت الدراسة حول اربع بلديات تابعة إقليميا لولاية تيزي وزو (بلدية تيزي وزو. تادمايت. عين الحمام و الأربعاء ناث ايراثن) على عينة قوامها 420 مستخدم و مستخدمة ينتمون إلى هذه البلديات. و قد أسفرت نتائج الدراسة إلى أن مستخدمي المؤسسات العمومية الجزائرية يتعرضون إلى العنف النفسي من طرف المسؤولين و من طرف النساء أكثر من الرجال. مما أدى إلى ظهور مستويات مرتفعة من العنف النفسي و الاكتئاب و القلق. في حين اظهروا مستوى متوسط من اضطراب الضغط ما بعد الصدمة. كما ثبت وجود علاقة بين التعرض للعنف النفسي في العمل و ظهور أعراض اضطرابات الصحة العقلية العادية لدى أفراد العينة و المتمثلة في الاكتئاب و القلق و اضطراب الضغط ما بعد الصدمة. (مجلة مجتمع تربية 2018. ص 284).

- دراسة وفاء خالد احمد الدعس (2017) حول الضغوطات حول الضغوط النفسية و علاقاتها بالرضا الوظيفي و الاكتئاب. دراسة منشورة بمجلة الجامعة الإسلامية للدراسات النفسية. العدد 26.

هدفت هذه الدراسات إلى التعرف على مستوى الضغط النفسي و علاقته بكل من الرضا الوظيفي و الاكتئاب لدى الأطباء و الممرضين في مدينة عمان. وقد تكونت عينة الدراسة من 474 من الأطباء والممرضين. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام ثلاث مقاييس قائمة بيك للاكتئاب. مقياس مصادر الضغط و مقياس الضغط الوظيفي. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الضغط النفسي لدى الأطباء والممرضين كان متوسطا وأن مصادر الضغط النفسي الرضا الوظيفي والاكتئاب لدى الأطباء والممرضين تعزى للجنس ولقطاع المستشفى والخبرة وإلى وجود علاقة بين الضغط النفسي وكل من الرضا الوظيفي والاكتئاب. (وفاء خالد احمد الدعس. 2017).

والجدير بالملاحظة أن بعض الدراسات السابقة قد أجريت على الطلاب المرحلة الجامعية. و يذهب بعض الباحثين إلى أن الاكتئاب يمثل واحد من اغلب المشكلات النفسية لدى طلاب الجامعة و أكدوا على أن تدريب الطلاب على المهارات و تعلم أمور مرتبطة بالنواحي النفسية و التربية يعد أمرا في غاية الأهمية بالنسبة الى الطلاب الذين يعانون مشكلات عاطفية.

الجانِب النظري

الفصل الثاني: العنف النفسي في العمل

تمهيد:

يلعب العمل دوراً أساسياً في حياة الفرد و المجتمع، حيث يساهم في تحقيق ذاته و تشكيل شخصيته و تطوير مهاراته و لهذا يجب توفير الأمن في بيئة العمل لضمان سلامة الموظفين، و حمايته من المخاطر المهنية المحتملة و كل سبل الراحة حيث أن بعض الظروف السيئة في محيط العمل تؤدي إلى إتلاف الصحة النفسية للموظف. لأن بيئة العمل السلبية تؤدي إلى التوتر والضغط و عدم الأمان الذي يشكل ما يدعى بظاهرة العنف النفسي.

يعتبر العنف النفسي في العمل أخطر أنواع العنف الوظيفي، الذي أصبح محل إهتمام الباحثين بسبب تفاقمه وانتشاره في جميع الدول المتقدمة و النامية مكتسحا جميع قطاعات العمل العامة و الخاصة منها، مقارنة بباقي أنواع العنف حيث يؤثر بشكل كبير على صحة الموظف من جميع النواحي منها الإصابة بالأمراض الجسمية و النفسية و حتى الإجتماعية. و على هذا الأساس سنحاول في هذا الفصل المتعلق بمتغير العنف النفسي في العمل إلى التطرق لبعض النقاط و العناصر المرتبطة بهذه الظاهرة.

1- نبذة عن ظهور العنف النفسي في العمل

خلال سنة 1960 بدأ الاهتمام بالسلوكيات العدائية لدى الإنسان من الطبيب السويدي المختص في الأمراض العقلية، خاصة السلوكيات التي تتجلى عند الأطفال في المدارس و في عام 1969 قام بزيارة إلى أحد المدارس، و في حين تواجهه داخل الساحة شاهد أطفال يلحقون طفلاً، و كان الطفل خائفاً لدرجة لم يشاهد ما كان بحوله و لم يبالي لما سقط له،

وواصل جريه خوفاً من ملاحقته من طرف الأطفال الذين توقفوا لمجرد رؤية الطبيب، وكل ذلك أثر على الطبيب وبقي يطرح تساؤلات عن مدى الخوف الذي يشعر به الطفل؟ ولما لم يلجأ الآخرين لمساعدته رغم وجودنا في الساحة؟ وكذلك ما هو نوع العلاقات المعقدة التي ترتبط بين هؤلاء الأطفال أثناء فترة الاستراحة؟ وبعدها توصل إلى تفسير على أنها تحرشات واعتداءات بين الأطفال.

وفي سنة 1971 تواصل الاهتمام بظاهرة العنف النفسي في العمل من طرف الدول الانجلوسكسونية سميت به (the Mobbing). وكذلك سنة 1976 زاد الاهتمام بالعنف النفسي من طرف طبيبة أمريكية مختصة بالأمراض العقلية (Brodsky) اهتمت في دراستها عن أسباب المشاكل التي تحدث في العمل والحوادث والضغوط النفسية وكذلك دراسة أسباب العنف في العمل. (chantal and al, 2005, p.3)

وفي سنة 1980 بدأت ظاهرة العنف النفسي في العمل تنتشر بصورة هائلة في المؤسسات الصناعية ووصلوا إلى نتائج وذلك من خلال الطبيب (Leymann) المختص في الأمراض العقلية، أن هذه الاعتداءات تظهر في المؤسسات.

و من خلال الدراسات و الأبحاث التي توصل إليها (leymann) في عام 1984 استنتج ان ظاهرة العنف النفسي في العمل تعتبر كسلسلة مدمرة تتشكل من عدة سلوكيات عدائية، و

تؤثر بشكل كبير كبير على صحة الفرد، و في عام 1996 أشار (Leymann) أن العنف النفسي يمكن التعبير به بتسميات أخرى كالتحرش النفسي. (Jean mean, 2014, p.13)

كل البحوث والإسهامات التي توصل إليها (Leymann) أدت إلى جلب العديد من الباحثين حول ظاهرة العنف النفسي في العمل، بحيث قاموا بدراسات وبحوث عن الظاهرة، وهذا ما سمح إلى التوصل إلى إصدار قوانين ضد الظاهرة في وسط العمل وكان في فرنسا (Stéphanie Felicullus, 2012, p.142).

2- تعريف العنف:

• لغة:

جاء في تعريف مادة عنف في معجم لسان العرب لابن منظور (ت 711 هـ) ما يلي:

"العنف الحرق بالأمر و قلة الرفق به، و هو ضد الرفق، عنف به و عليه، يعنف عنفا و عنافة، و أعنفه و عنفه تعنيفا و هو عنيف إذا لم يكن رفيقا في أمره، و اعتنف الأمر أخذه بعنف. (د/سنوسي، 2021، ص14)

• اصطلاحا:

لقد لقيت ظاهرة العنف اهتماما كبيرا من لدن الباحثين والمفكرين على اختلاف مشاربهم وتوجهاتهم، وفي مختلف فروع المعرفة، سعيا منهم لحصر هذه الظاهرة في تعاريف مختلفة، و محاولة منهم للإلمام بجوهر هذه القضية الحساسة، لذلك جاءت تعريفاته متعددة بحسب تخصصات الباحثين حيث أن تعريفه في علم النفس أو علم الاجتماع و الأنثروبولوجيا يختلف عن تعريفه في علم السياسة و علم القانون و الإجرام. (د/سنوسي، 2021، ص 1)

1.2- تعريف العنف النفسي:

يعرف (Leymann 1996) العنف النفسي على أنه العملية مدمرة من مجموع الأقوال والأفعال العدائية التي تبدو في ظاهرها أنها غير مؤذية، لكن بالتكرار يتولد عنها نتائج ضارة على الفرد.

وحسب المجد (د.ت) انه أي فعل مؤذي لنفسية المعنف ولعواطفه بدون ان تكون له اية آثار جسدية، ألا أن الألام الناتجة عنه تكون في الغالب أكبر لاستمراريته، ولكونه يحطم شخصية الإنسان ويزعزع ثقته بنفسه، ويؤثر على حياته في المستقبل، ومن مظاهره: الشتم، عدم الاهتمام، عدم تقدير الذات، النعت بألفاظ بذيئة، الإحراج، المعاملة كخادم، توجيه اللوم، الاتهام بالسوء، إساءة الظن، التخويف، الشعور بالذنب. (عاصمي، خلفان 2022، ص 69).

2.2- تعريف العنف النفسي في العمل:

هو سلوك تعسفي إرادي متكرر في مكان العمل يظهر من خلال استعمال إشارات وألفاظ أو كلمات، وكذا العلاقات والتنظيم والذي يعرض الشخص للخطر يخص كفاءاته المهنية وعمله وصحته وشخصيته 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، التهريب، ويكون اقل وضوحا وصراحة. (ايت وراس، 2015، ص19)

لا يوجد تعريف محدد متفق عليه حول ظاهرة العنف النفسي في العمل، كما لا يوجد تعريف عام و شامل يمكن تطبيقه على كل الحالات و على هذا الأساس نجد أن المصطلحات المستخدمة للتعبير عن ظاهرة العنف النفسي في العمل تختلف من ثقافة إلى ثقافة أخرى و

من دولة أخرى، كما أن هذه المصطلحات هي المتداولة في النصوص القانونية التي سنتها مختلف الدول في تشريعاتها حول العنف النفسي في العمل.

ولقد قدم ((soares, 2002 تعريف لخص من خلاله مجموعة من التعاريف التي قدمها بعض الباحثون حول العنف النفسي في العمل كما يلي:

يعرف العنف النفسي في العمل، انه فعل يمس عن طريق تكراره و خطورته بكرامة ووحدة العامل و العاملة، ويمكن ان يتخذ عدة أشكال حيث يأتي خاصة عن طريق السب و الاحتقار و التهديد و الابتزاز و اتهامات تكون في بعض الأحيان علانية و أحيانا أخرى يعبر عنها بنصف كلمة و كذا تلميحات لا معنى لها و أعمال انتقامية غير مبررة، و انتقادات مستمرة موجهة أكثر نحو شخصية العامل أكثر ما هي موجهة نحو العمل المنفذ أو المنجز بحد ذاته ، لذا فالعنف النفسي هو معاناة مفروضة في مكان العمل بطريقة مستمرة و متكررة و إرادية، يصدر من طرف شخص أو عدة أشخاص، على شخص آخر باستعمال كل الوسائل المرتبطة بالعلاقات و المنظمة و محتوى ظروف العمل، حيث يتم تحريفها عن أهداف- الوسائل- و توجيهها وجهة أخرى، كما يظهر العنف النفسي في العمل عن طريق رغبة مقصودة أو غير مقصودة للإضرار و التدمير.

من بين التعاريف الأخرى للعنف النفسي في العمل التعريف الذي قدمه كل من (leymann & Tallgen, 1989) اللذان يعتبران العنف النفسي سيرورة غير منتهية و مستمرة من العروض و السلوكات العدائية تصدر من طرف شخص أو عدة أشخاص تجاه شخص أقل سلطة (ايت وراس، خلفان ص 412، 413).

3.2- تعريف العنف في العمل:

عرفت الهيئة التنفيذية للسلامة والصحة المهنية في المملكة المتحدة العنف في مكان العمل كما يلي: أي عارض يساء فيه العامل أو يهدد من خلاله، أو يتعدى عليه من قبل أحد الأشخاص في ظروف ناشئة عن عمل العامل، أو العاملة، يمكن أن يكون المعتدون مرضى أو زبائن أو حتى زملاء عمل (leon,1993, sp).

3- انتشار العنف في مكان العمل:

ثمة نقص في المعلومات المتعلقة بانتشار العنف في مكان العمل، وترتكز معظم الكتابات على الحالات المبلغ عنها رسمياً: حوادث القتل المسجلة بشكل إلزامي في سجلات الوفاة، أو الحالات التي جمعت من الجهاز القضائي الجنائي، و الحالات التي انطوت على الابتعاد عن العمل لفترة من الزمن والتي تتجم عنها مطالبات بالتعويض للعمال، ورغم ذلك فإنه من أجل كل حالة من هذه الحالات توجد أعداد من الحالات لم يبلغ عنها، كان العاملون فيها ضحايا لسلوك عدواني أو لسلوك إساءة، على سبيل المثال ووفق للمسح تؤدي أجراه مكتب الإحصاء القضائي في إدارة العدل الأمريكية فإن أكثر من نصف حالة العنف أثناء العمل لم يبلغ الشرطة عنها، إجابة 40% من عينة المسح أنهم لم يبلغوا عن الفاعل لأنهم يعتبرونها مسألة بسيطة أو شخصية، في حين أن 27% أجاب بأنهم بلغوا المدير أو أحد المسؤولين في الشركة و لكن من الواضح أن الإبلاغ لم يرسل إلى الشرطة (Bachman, sp , 1994)

وبالإضافة إلى عدم وجود اتفاق عام بشأن تصنيف العنف، فإن الأسباب الأخرى لعدم

الإبلاغ تتضمن ما يلي:

• التقبل الثقافي للعنف:

ثمة تحمل واسع الانتشار للعنف ضمن أو ضد بعض الفئات في كثير من المجتمعات

رغم أن العنف مرفوض من الكثير ألا أنهم يبررونه على أنه استجابة طبيعية للمنافسة، ويتم التغاضي عنه بين الأقليات و المجموعات الأثرية كاستجابة عادلة للتمييز و الفقر ونقص العدالة الاجتماعية و الاقتصادية التي تؤدي بدورها إلى تدني قيمة الحياة الإنسانية، ونتيجة لهذا فإنه ينظر إلى الاعتداء على أنه نتيجة للعيش في مجتمع يسوده العنف و ليس نتيجة العمل في مكان العمل غير مأمون.

• نقص نظم الإبلاغ:

إن نسبة قليلة من المنظمات وضعت سياسة واضحة بشأن العنف، وصمم التدابير الخاصة للإبلاغ عن حوادث العنف المزعومة في مكان العمل واستقصائه، وحتى في حال وجود هذه النظم فإن مشكلة الحصول على نموذج الإبلاغ اللازم واستكمال وحفظه في ملفات تعتبر عائقا في وجه الإبلاغ عن كافة الحوادث.

• الخوف من اللوم والانتقاء:

قد يخشى العمال من تحمل المسؤولية عندما يهاجمون من قبل زبون أو مريض، كما أن الخوف من انتقام المعتدين يعتبر عائقا كبيرا في وجه الإبلاغ، لاسيما إذا ما كان المعتدي مشرفا على العامل في موقع يؤثر على الوضع المالي للعمل (Leon, 1993, sp).

4- خصائص العنف النفسي في العمل

ومن المعروف إن أي سلوك تعسفي يحدث في مكان العمل لا يمكن اعتباره عنفا نفسيا. للعنف النفسي خصائص تميزه عن بعض السلوكيات الأخرى الشائعة في تنظيم العمل هذه الميزات هي:

• تكرار السلوك العدواني:

باعتبار ان جميع الخبراء و المتخصصين في هذه الظاهرة بمختلف جوانبها قد اجمعوا على ان العنف النفسي يتحدد بخاصية تكرار السلوكيات العدائية.

• استمرار السلوك العدائي:

حيث إن العنف النفسي يكون نتيجة تكرار السلوكيات العدائية على مدار فترة زمنية مرة واحدة على الأقل أسبوع أو أشهر و خطيرة و قاتلة في بعض الأحيان إلا أن بعض المتخصصين في مجال الأبحاث حول ظاهرة العنف النفسي عن اقتراحها كمعيار نعتمد عليه في تمييز العنف النفسي عن السلوكيات الأخرى ليست كذلك تعتبر صفة إلزامية أو ضرورية بل أن العبرة ليست في مدة التعرض التي تعتمد بقدر كبير على شدة السلوك العدواني.

و ذكر (جان فيركامست و اخرون) أن الدراسات السويدية و الألمانية حددت أن فترة العنف النفسي في العمل تتراوح بين (15) إلى (47) شهرا (فيركامست و اخرون، 2009).

• المساس بظروف العمل و كرامة العامل:

حيث أن العنف النفسي يهدف بشكل أساسي إلى النيل من كرامة العامل من خلال أعمال الاستهزاء و الاستهزاء بالحياة الخاصة للضحية ، فضلا عن عدم الاعتراف بجودة العمل الذي يقوم به العامل مما يؤثر على شخصيته المهنية ، نظرا لان العمل هو المكان الذي يدرك فيه الإنسان ذاته و هو مكان الانجاز.

العنف الشخصي، مما يؤدي بالعامل الى فقدان احترام الذات و الشك في قدراته ويهدف العنف النفسي إلى النيل من كرامة العامل. أما الضرر الذي يلحق بظروف العامل فيتمثل في أن العنف النفسي يهدف إلى كسر العلاقات والروابط الاجتماعية التي تتكون في مكان العمل، كما يساهم في تعكير صفو السلام. بيئة العمل وتأثيرها على طبيعة العلاقات

المهنية و المستقبل المهني للفرد بعدة وسائل منها غياب التعليمات اللازمة لتنفيذ العمل و فقدان الحس المهني و الصياغة المتعمدة لتعليمات متناقضة تؤدي الى الفشل، ووسائل الاتصال غير المباشرة و غير الواضحة، و القرارات التنظيمية التي تهدف الى طرد العامل و أبعاده عن العمل. (Grebott, 2007)

5- أسباب العنف النفسي في العمل:

تتعدد أسباب العنف النفسي في العمل، ومن بينها نجد أسباب متعلقة بالجماعة وبالتنظيم والأسباب الاقتصادية وكذلك بالفرد نفسه.

1.5- أسباب خاصة بالجماعة:

الأسباب المتعلقة بالجماعة تظهر بشكل عام في الاختلافات الموجودة بين الأفراد من الناحية النفسية و الجسمية، ففي مؤسسة العمل نجد أشخاص معاقين جسميا كما نجد أشخاص ذوي شخصية قوية و كذلك الذين يمتلكون مناصب هامة و درجات عالية من الكفاءة في مؤسسة العمل، و كذلك أشخاص غير راضيين عن عملهم بسبب عدم التناصب بين تخصصاتهم و المهام التي يقدمونها، و أشخاص لا يتواجدون بصفة مستمرة في مكان العمل و داخل المنظمة، و كذلك أسباب متعلقة بالجماعة كالمنافسة على المراكز و محيط عمل ملائم و مستقر بالمقارنة مع الأفراد الآخرين، و سوء التكيف في العمل تعتبر أهم الأسباب المؤدية للتعرض للعنف النفسي في العمل.

2.5- الأسباب التنظيمية:

تتمثل هذه الأسباب التنظيمية في القلق التنظيمي لأن العمل في جو مصحوب بالقلق يسهل التعرض للعنف النفسي في العمل بسبب الأفراد و القلق، و هذا ما يؤدي بمنظمة العمل إلى

معاملتهم بمعاملة لا إنسانية و أنهم غير مناسبين، و بالتالي يلجئون إلى الإقصاء من العمل، إذ يمكن القول أن القلق من بين الأسباب الرسمية المؤدية للتعرض للعنف النفسي.

و نجد أسبابا أخرى كالوقوع في الأخطاء في إيصال المعلومة للعاملين، و كذلك استعمال طرق اتصال سيئة و بطيئة، لأن وسائل الاتصال الحديثة التي يستعملها المسؤولون قائمة على الاستماع فقط للآخرين أما الحوار و تبادل المعارف و المعلومات فلا وجود له، و كذلك السياسة التي تميز العامل عن الآخر، و كل هذا يؤدي إلى صراعات بين العمال (Vercamst, 2009, p15)، و كما تعتبر الأشكال الجديدة في التنظيم من أهم أسباب تناول ظاهرة العنف النفسي في العمل بحيث نجد العامل يسيطر عليه الخوف من فقدان عمله مما يؤدي إلى ظهور سلوكات السيطرة من طرف العامل، و كذلك التهديدات و تلاعبات التي يتبعها المسؤول على العمال و التي تهدف بهم للوقوع في الأخطاء لتسبب بطردهم، و كل هذه المخاوف و الأشكال تجعل الضحية تعيش في عزلة بسبب غياب جماعة عمل متعاونة و متماسكة و مساندة بين زملاء العمل، و عادة ما يكونون في مكان وقوع العنف و لا يقدمون مساعدة للضحية (Grebott, 2007, p152).

و كذلك توقيع عقود عمل مؤقتة مما يسبب حالة الاضطراب لدى العاملين وتعرضهم للعنف النفسي، حيث ورد في الدراسة التي أجريت في فرنسا بالمعهد القديم للصحة على العمال سنة (2003) أن 15% من العمال الذين يعملون وفقا لنظام العمل بعقود عمل مؤقتة يصابون بالاكتئاب، كما أثبتت الدراسة كذلك أن العمال الذين يعملون وفقا لنظام العمل الجزئي لديهم مستويات عالية، من الإصابات العصبية وهذا بالمقارنة بالعمال الآخرين (Heronge, 2009, P3)، و ثبتت أيضا أن العمال الذين يعملون بعقود مؤقتة يرون أنفسهم محاصرون على العمل أكثر، و ذلك للحفاظ على مناصبهم، و كذلك لتجديد العقود لضمان بقائه في العمل، و كل هذه التأثيرات يمكن أن تكون سببا للإصابة بالأمراض الصحية (Saint, al, 2003, p197).

3.5- الأسباب الاقتصادية:

إن الأسباب الاقتصادية لظهور العنف النفسي في العمل يرجع عن التطور التكنولوجي الهائل الذي عرفه العالم، و ذلك بالاعتماد على طرق عمل أكثر فعالية، مما أدى هذا التطور السريع إلى الانعكاس السلبي على العمال، لاسيما في بعض القطاعات الحساسة أو بعض المؤسسات الاقتصادية التي لها إستراتيجية خاصة، التي تهدف إلى إقصاء العمال الغير المناسبين في العمل فيصبح انتقاء العمال من خلال الإطلاع على ملفاتهم الطبية، و بذلك إبعاد ذوي الأمراض المزمنة، و كل هذا يفتح المجال للمسؤولين بانتهاج سلوكيات العنف النفسي الذي يعرف بالعنف الإستراتيجي (حشلافي، 2008، ص 1).

وكذلك نجد تفشي لظاهرة العنف النفسي في القطاعات العامة، ويمكن الإشارة إلى هذه الأسباب لظهور العنف النفسي في القطاع العام فيما يلي:

من أسباب ظهور العنف النفسي نجد الطبيعة الثابتة للوظيفة في هذا القطاع، بحيث يتضمن في القطاع العام للعامل الاستقرار في عمله، و في هذه الحالة يجد العامل عوائق يصعب منه الانتقال من قطاع لآخر، في القطاع الخاص مثلا، لأن في هذه الحالة يتطلب عليه التغيير في الإطار المهني، و هذا ما يؤدي إلى التعرض للعنف النفسي، و كذلك عدم معرفة العامل على المهام التي يستوجب القيام بها، ومن أسباب أخرى نجد التساهل على الأخطاء المرتكبة في القطاع العام و هو من الأمور الشائعة مما يؤدي في حد ذاته إلى أضراره في حالة وصفية للعنف النفسي المصر به من طرف العامل، و كذلك التغييرات التي تحدث في المؤسسات التي تخضع للمنافسات مما يجعلها تغير نمط عملها و بذلك يطلب على العامل في حد ذاته بالتفسير السريع و إنجاز أعمال لم يتعود عليها (Magnavacca, 2008, p18).

6- عوامل العنف النفسي في العمل:

يمكن ان نجد عدة عوامل مؤدية لظهور العنف النفسي في العمل، منها ما تكون فردية متعلقة بالفرد في حد ذاته و منها ما تكون عوامل متعلقة بالتنظيم، و كذلك عوامل اجتماعية.

1.6- العوامل الفردية:

وفقا لدامانت و آخرون (1997)، و مورو (1999) ، لوكليير و آخرون (2000).

و هيريغوين (2001)، فإن بعض الخصائص الشخصية و العلاقات المتبادلة تشجع على ظهور العنف في العمل. ومن الأمثلة على ذلك الغيرة، وعدم التضامن، وعدم احترام الآخرين، وكذلك العداوة بين بعض الأشخاص. وتضيف هيريغوين (2001) إلى هذا أن وجود مشاعر لا توصف، مثل رفض الآخر، والحسد، والتنافس، والخوف (من عدم الكفاءة الكافية، أو عدم تقدير الزملاء، أو إغضاب الرئيس، أو التغيير، أو عقوبة، وارتكاب سوء السلوك المهني، واكتشاف مخالفة والقبض عليه بالتنصير...) يمكن أن يكون له تأثير مماثل. يمكن أن تتولد هذه المخاوف من خلال أسلوب إدارة المنظمة، ويمكن أن يتبين في بعض الأحيان أنها لا أساس لها من الصحة.

تم تحديد عوامل أخرى مثل المرض العقلي، واضطرابات الشخصية، والإحباط، والحاجة إلى السيطرة، والمشاكل الشخصية، وتعاطي المخدرات أو الكحول أو الأدوية، على أنها تشجع على تبني سلوك المضايقة (دامانت وآخرون، 1997). بالنسبة لمؤلفين آخرين، تظهر هذه السمات نفسها في الأفراد نتيجة لأوجه القصور التنظيمية (هيريغوين، 1998)، (دامانت و آخرون 1997)، تقرير اللجنة المشتركة بين الوزارات المعنية بالتحرش النفسي في العمل، (2001). تظهر كرد فعل على الضغط الناجم عن الضغط الزائد الذي تمارسه المنظمات على العمال.

2.6- العوامل الاجتماعية:

تماما مثل بعض المتطلبات التنظيمية، فإن السياق الاجتماعي الذي نعيش فيه يمارس أيضا ضغطا قويا على العمال. كثيرا ما يتم الإبلاغ عن القيود الاقتصادية وارتفاع معدلات البطالة و انعدام الأمن الوظيفي و انعدام الأمن كعوامل تؤدي إلى تطور العنف النفسي في العمل (دامانت و آخرون 1997)، هيريغوين 1998، مورو 1999، لوكليير وآخرون 2000، تقرير اللجنة الوزارية المعنية بالتحرش النفسي في العمل 2001، لوكليير وآخرون (2000)، يذكر ان الأشخاص المحرومين اجتماعيا و ثقافيا و ماليا هم أيضا أكثر عرضة للخطر. كل هذه العوامل تعزز قوة أصحاب العمل من خلال تحفيز الناس على قبول ظروف غير مقبولة لأن سوق العمل لا يوفر إلا القليل من الفرص.

3.6- العوامل التنظيمية:

لقد أصبحت حدود التجارة غير واضحة منذ ظهور التكنولوجيات الجديدة، و التجارة تجري الآن على نطاق عالمي: هذه هي العولمة. لقد أحدث الانفتاح على آفاق تجارية جديدة ثورة في سياق العمل، مما جعله تنافسيا للغاية. من أجل بقاء الفكرة المهيمنة و لتحقيق المعايير التي تتطلبها قواعد المنافسة هذه، اعتمدت المنظمات استراتيجيات الخصخصة و الاندماج و إعادة الهيكلة. إن ترشيد القوى العاملة، الذي يتجسد في تخفيض الوظائف والنقل وتسريح العمال، يشجع المنافسة بين العمال. التغييرات الناتجة في ظروف العمل تزيد من عبء العمل على "الناجين". و ترتبط هذه التغييرات، المفاجئة في بعض الأحيان، بتوقعات زيادة الإنتاجية و تحسين الجودة، على الرغم من القيود المفروضة على أعداد الموظفين. مثل هذه التدابير تزعزع استقرار المناخ التنظيمي. تؤدي هذه التغييرات، عندما تتكرر، إلى تدهور ظروف العمل و زيادة الضغط على العمال. و من ثم تصبح أرضية خصبة لظهور العنف (هيريغوين، 1998)، (جوفين 1999)، مورو (1999)، لوكليير و آخرون (2000)، اللجنة المشتركة

بين الوزارات المعنية بالتحرش النفسي في العمل (2001)، (لوكير و كارو 2002). علاوة على ذلك، وفقا لسواريس (2002)، فإن 45.3% من حالات التحرش تحدث بعد حدوث تغييرات في المنظمة (Legros, 2004, p35).

7- الأعراض المصاحبة للعنف النفسي في العمل

أصبح العنف النفسي في العمل في تطوره ونموه، يشبه تطور ونمو الأمراض الوبائية الى حد أنه أصبح يشكل خطورة كبيرة على صحة العامل، إذا أثبتت دراسات كثيرة أن التعرض المستمر والدائم للعنف النفسي، يؤدي إلى ظهور أمراض نفسية وجسمية لدى ضحايا العنف النفسي، ومن بين هذه الأمراض التي تظهر في الوهلة الأولى في شكل أعراض، نجد اضطراب الضغط ما بعد الصدمة والاضطرابات الاكتئابية والعصاب والقلق (Farmer, 2011, p 196).

1.7- اضطراب الضغط ما بعد الصدمة

يعتبر اضطراب الضغط ما بعد الصدمة من بين الأعراض الخطيرة التي تظهر على ضحايا العنف النفسي في العمل و ذلك من خلال مواجهتهم لحدث صدمي، و تظهر على الأشخاص الذين يعانون من الضغط ما بعد الصدمة عدة أعراض، فالحدث الصدمي يجعل الضحية تحيا أحداث الماضي البعيدة بمعنى ذكريات متكررة مصحوبة بصور وأفكار وتصورات وأحلام متكررة، و كان الحدث الصدمي سيحدث من جديد، وشعور شديد بالضغط النفسي عند التعرض لبعض المؤشرات الشبيهة بالحدث الصدمي الذي سبب للضحية الاضطراب، زيادة النشاط التنفسي وسرعة خفقان القلب وتعرق شديد أثناء التعرض لبعض المؤشرات التي سببت له حالة الصدمة، كما تبدل الضحية المصدومة مجهودات من اجل تقادي المشاعر و الأحداث و الأفكار التي لها علاقة بالاضطراب و كذا تقادي النشاطات والأماكن التي تذكرها او تيقظ فيها أحداث الصدمة، كما تعاني الضحية المصدومة من أعراض الشعور بالانفصال عن الآخرين ومستقبل مسدود بالنسبة للحياة المهنية والزوجية

والأسرية وتصاحبها أعراض عصبية حيوية مثل نوم متقطع بسبب أحلام مفزعة ، حدة الطبع، درجة عالية من اليقظة ، ردود أفعال مبالغ فيها وهذه الاضطرابات والأعراض الخطيرة تؤدي بالضحية إلى معاناة و تدمير للوظائف الاجتماعية المهنية، و تظهر كل هذه الأعراض خلال مدة شهر على الأقل، أما اضطراب الضغط ما بعد الصدمة المزمن يظهر عندما تستمر هذه الأعراض لمدة لا تتعدى ثلاثة أشهر.

2.7-القلق:

إن القلق لا يعتبر حالة مرضية إلا عندما تظهر أعراضه شديدة و مزمنة بالنسبة لضحية العنف النفسي، والقلق المعتدل يمكن أن يكون مثير للنشاط وبالتالي النجاح في بعض الأعمال وعلى خلاف ذلك فعندما تزداد شدة القلق يصبح عندئذ خطرا على الشخص و قلق ضحايا العنف النفسي يرتبط بدرجة و شدة التعرض للعنف الذي قد يصل أحيانا إلى ما يسمى "اضطراب القلق المعمم" حيث تظهر أعراضه بشكل مستمر ودائم، و تظهر على الضحية التي تعاني من هذا الاضطراب سلوكيات مختلفة منها، الشعور بهجوم متواصلة خلال ستة أشهر على الأقل و التي لها علاقة بمختلف النشاطات المدرسية، المهنية...الخ مصحوب بالصعوبة في مراقبة هذه الهموم و المخاوف المبالغ فيها، كما تظهر لدى الضحية أعراض الهيجان و القابلية للتعب و حدة الطبع و الصعوبة في التركيز والتذكر و ضغوط عضلية، و الشعور بالمعاناة و اضطراب ذو وظيفة اجتماعية و مهنية.

3.7- الاضطرابات الاكتئابية:

تظهر لدى ضحايا العنف النفسي حالات اكتئاب أهم ما يميزها، أفكار تشاؤمية انتحارية و أعراض جسدية و بطئ في الوظائف النفسية الحركية، و يمكن تمييز ثلاثة مظاهر أساسية تظهر على الضحية و هي:

أولا البطء في الوظائف النفسية الحركية:

تظهر على ضحية العنف النفسي أعراض نفسية حركية منها التمايل في المشية، انطلاقة و مشي متباطئ، مشاكل لفظية صوت بطيء الكلام حيث يكون مختصر، عند التكلم مع أشخاص آخرين تكون الإجابات قصيرة، و تعاني الضحية من تعب شديد الذي سببه ليس قلة الراحة حيث عادة ما تقول الضحية " أنا أرتاح اليوم بأكمله و لكن ليس لدي أي جهد حتى للقيام بأبسط الحركات".

ثانيا مظاهر عقلية:

تتخبط الضحية في مشاكل فقدان الذاكرة وصعوبات في التركيز مما يؤدي إلى ضعف الكفاءات المهنية، و كذلك تدهور نوعية العلاقات بينها و بين باقي زملاء العمل، مما يؤدي بالضحية في أغلب الأحيان إلى التوقف عن العمل.

4.7- الأفكار الانتحارية:

إن الأفكار الانتحارية التي تنتاب ضحية العنف النفسي، هي نتيجة عن كثرة التفكير حول المستقبل و محيط العمل، حيث تشعر الضحية بالنقص وعدم تفهم الذات واتهامات موجهة لذاتها، النظر إلى المستقبل بنظرة واحدة و هي النظرة التشاؤمية و النظر إلى العالم على أنه ذو صورة مشوهة و سلبية، فقدان الاتصال بالمحيط الذي تعيش فيه، مشاعر الضعف و عدم القدرة على إصدار ردود أفعال إزاء ما يحدث في محيطها، والشعور بسوء المعاملة من المحيط الذي تتواجد به الضحية مما يؤدي في النهاية إلى بروز الأفكار الانتحارية (Grebout, 2007, p.129).

5.7- الأعراض الإكلينيكية للعنف النفسي في العمل:

يسبب التعرض للعنف النفسي في العمل من الناحية الإكلينيكية إلى ظهور اضطرابات النوم واستهلاك الأدوية والكحول، وفي هذه المرحلة فإن الضحية لا تعبر عن مشاعرها ولا تبكي تظهر عليها فقط حالة من التعب والحذر المفرط ونشاط دفاعي من أجل تقادي تفاقم وضعيتها المضايقات، وهي مرحلة صعبة التشخيص بالنسبة للأطباء.

مرحلة الخلل:

تظهر في الوهلة الأولى من خلال ظهور أعراض قلق بسيط مع شعور بالترهيب أو الخوف من الذهاب للعمل مصحوب بأفكار انتحارية على طول الطريق، إضافة إلى اضطرابات في النوم مصحوبة بكوابيس ونقص في التركيز والشعور بالذنب، ويضع العامل قدراته وكفاءاته المهنية محل الشك، وفي بعض الوضعيات تظهر اضطرابات خطيرة مثل الاضطرابات الاكتئابية العامة والهذيانات والبرانويا والاتوازن النفسي الجسمي

(Grebot, 2010, p.35).

6.7- أعراض أخرى

تظهر الأعراض المختلفة لضحايا العنف النفسي في العمل في الشعور بالأرق، أوجاع في الظهر، النحافة، اضطرابات معدية، قلة الشهية، و لقد أظهرت الدراسة الاجتماعية و الصحية التي أجريت ب (Quebec, 1998)، على 92000 عامل، مدى خطورة العنف النفسي على الصحة العقلية للعامل الذي يكون عرضة من وقت لآخر للعنف النفسي، حيث أن (7%) منهم عاشوا فترات اكتئاب شديد و كذلك حدة الطبع، و نسبة كبيرة بلغت (35%) من العمال ظهرت لديهم أعراض الضغط النفسي (Rochon, 2003, p.14).

لقد ربط Leymann بين أعراض العنف النفسي و المدة الزمنية التي تظهر فيها هذه الأعراض، فبعد ستة أشهر يمكن أن تظهر اضطرابات نفسية ظاهرة، و في مدة تقل عن

ثمانية عشر شهرا تظهر أعراض انهيار عصبي عميق، و بعد سنتين أو أربع سنوات تظهر أعراض اضطرابات في الشخصية (Mèrach, 2012, p.44).

8-التقنيات المستخدمة في العنف النفسي في العمل

من التقنيات المستخدمة للاعتداء والتهجم على الشخص الضحية المستهدفة، بغرض إحباطها وأبعادها عن جماعة العمل، وتشتيت علاقتها المهنية، نجد:

1.8- تقنية الاضطهاد والتضييق

تبرز هذه التقنية من خلال عدة سلوكيات، كمراقبة الحضور و الغيابات، و مراقبة الاتصالات الهاتفية و التصنت إليها و تسجيلها، و مراقبة الرسائل الالكترونية، و الهدف منها جعل الضحية يشعر انه محل مراقبة في ابسط الأشياء التي يقوم بها، مما يجعله في درجة عالية من اليقظة و الانتباه، و الشعور بحالة طوارئ دائمة، كما تهدف هذه التقنية أيضا إلى المساس باستقلالية و ذاتية الضحية التي تفقد حريتها (Grèard et all, 2004)

2.8- التقنيات العقابية

إن الهدف من هذه التقنيات هو تهديد الضحية بالإقصاء عن العمل والعقوبات، وهي تظهر في عدة سلوكيات كتوجيه إنذارات بسبب الأخطاء التي يرتكبها العامل، أو التعمد في عدم دفع أجرة الساعات الإضافية التي يقوم بها العامل، وكذا التعويضات عن العطل المرضية، أو التأمينات عن الحوادث المهنية، رفض طلب الحصول على إجازة وطلب الإحالة على التقاعد، مما يجعل الضحية أيضا في درجة عالية من اليقظة والخوف. و ترتبط هذه التقنيات العقابية بالوسط المهني للعامل الذي يشعر بأنه مهدد، و يخشى أن يكون مستهدفا للتقنيات التدميرية، مما يؤدي إلى خلق جو عمل يسوده التوتر و الخوف و الرعب.

3.8- تقنيات عزل الضحية عن المجموعة:

إن الهدف من هذه التقنيات هو عزل و إبعاد الضحية عن جماعة العمل، و ذلك عن طريق بعض السلوكات، كالتغيير في مواعيد الاجتماعات في الآونة الأخيرة ، أو تثبيت مواعيد، و الاستدعاء في الأوقات الصعبة و المستحيلة، مثل الاستدعاء في فترات الراحة للعطلة الأسبوعية او السنوية.

4.8- تقنيات التهجم على العلاقات الشخصية ومحتوى العمل بحد ذاته:

إن تقنيات التهجم على العلاقات الشخصية و محتوى العمل تظهر من خلال التهجم على الشخص العامل، و معاملته بالسوء، و إبعاده عن جماعة العمل، و إفراغ العمل الذي يقوم به من محتواه، و ذلك من خلال مختلف المضايقات و التصرفات التي يقوم بها المتحرش، كإصدار أوامر متقطعة، و عروض عمل متعارضة كاستدعاء عامل و عدم تكليفه بأي عمل يقوم به، استعجال و تسريع العامل للقيام بعمل و إنهائه ثم الحكم على هذا العمل بأنه غير نافع و جيد، أمر العامل بإعادة أداء مهمة من جديد و سبق له أدائها، تعمد تصحيح أخطاء لا وجود لها، فرض نشاطات على العامل و بعد الانتهاء منها يتعرض إلى انتقاد شديد لطريقة أدائها، الانتزاع من العامل المهام المسطرة في عقد العمل ذات مسؤولية و تفويضها لعامل آخر أقل منه كفاءة و دون إعلامه بذلك، و يحدد له أهداف غير واقعية و يستحيل تحقيقها، كأن يفرض عليه أداء عمل بطريقة استعجاليه مثلا في خمس دقائق قبل خروجه من عمله في نهاية الأسبوع (Grebot, 2007) .

يتضح مما سبق أن مرتكب العنف النفسي يستخدم طرق و تقنيات يهدد بها الضحية بغرض تدمير صحته النفسية أو أضعافها، و هذه التقنيات لا تحدث دائما بنفس الطريقة، فيختلف أولئك الذين ينفذون هذه التقنيات، نوع العلاقة التي تربطهم بالضحية و العناصر المستخدمة، فمنهم من يستخدم تقنية الاضطهاد و التضيق بغرض إشعار الضحية انه تحت المراقبة، أما النوع الثاني فيتمثل في التقنيات العقابية الذي يتضمن التهديد بالإقصاء أما النوع

الثالث فيتمثل في عزل الضحية عن المجموعة بإتباع سلوكيات متعددة، و النوع الأخير يتمثل في تقنيات التهجم على العلاقات الشخصية و محتوى العمل بحد ذاته و معاملته بالسوء (Djekieur, Hamenni, Ait Ouares,2023,p.42).

9- مسار سلوك العنف النفسي في العمل

العنف ليس ظاهرة بل هو عملية تتطور تدريجيا.

في المرحلة الأولى، يتعرض الضحايا عموما لسلوك عدواني يصعب تحديده من خلال كونهم غير مباشرين وسريين للغاية، **بيوركفيسست (1992)**. في وقت لاحق، تظهر المزيد من الأعمال العدوانية المباشرة. ومن الواضح انه يتم عزل الضحايا ويتم تجنبهم، ويتم أدلالهم في الأماكن العامة من خلال جعل أنفسهم أضحوكة للقسم وما إلى ذلك. ويصبح من الواضح أن الضحية تواجه مشاكل الدفاع عن نفسها أما بسبب عوامل نفسية واجتماعية موجودة بالفعل أو نتيجة للعنف نفسه. وبعد فترة معينة تظهر

الوصمة الاجتماعية للضحية. و في نهاية المطاف يمكن استخدام وسائل العنف الجسدي و النفسي **اينارسن (1999)** حيث حدد **اينراسين و ماتيسين (1994)** أن العنف يشمل أربع مراحل على الأقل: السلوك العدواني و العنف و الوصم و الصدمات الخطيرة.

و بيد أن التحيز ضد الضحية الناتج عن العنف يؤثر على المنظمة بحيث تتعامل مع الضحية باعتبارها المشكلة. حيث تميل الإدارة العليا او ممثلو النقابات أو إدارة شؤون الموظفين إلى قبول التحيزات التي ينتجها الجناة. وبالتالي يتم إلقاء اللوم على الضحية بسبب سوء حظه. و قد يشعر الأطراف الثلاثة أو المديرون أن الموقف يتطلب ببساطة معاملة عادلة لشخص صعب المراس و عصابي.

يتبع السلوك المسيء نفسيا مسارا نموذجيا، ويمر بعدة مراحل تختلف باختلاف الوضع الاجتماعي وهذا ما أثبتته بحث (ليمان 1990) (ليمان وجوستافسون 1996) وقد ميز ليमान ان حدوث هذه السلوكيات العنيفة يمر بأربع مراحل:

• الحوادث الخطيرة:

وتعتبر هذه الأحداث بمثابة مقدمات تدعم سلوكيات العنف النفسي في العمل. و لهذا السبب في معظم الحالات، يمكن أن تكون هذه السلوكيات نتيجة لصراعات لم يتم حلها. من الناحية النظرية المرحلة التمهيدية قصيرة. بينما تكشف المرحلة الثانية عن التصرفات الضارة التي قام بها موظفو الخدمة المدنية للتتديد وتشويه سمعة زميلهم.

• التحرش في مكان العمل:

يشمل التحرش في مكان العمل عدة أشكال من السلوك الذي يحدث في السياق التواصل اليومي، دون الإشارة إلى أي عداة أو استبعاد للفرد. و لكن إذا تعرض لها الشخص بشكل متكرر و على مدى فترة طويلة من الزمن، فان هذه السلوكيات تتحول إلى أعمال عدائية و بالتالي فان التلاعب العدواني هو السمة الرئيسية لهذه الأحداث.

• إدارة شؤون الموظفين:

استنادا إلى المرحلة السابقة التي تضمنت أعمال القذح و الوصم، فان الإدارة تميل إلى قبول الأحكام المسبقة عن الشخص المعني، و سيكون من الصعب تصديق انه هو الضحية. في هذه الحالة يشعر الشخص بالتهميش و سيتم تقييمه أيضا من قبل الإدارة و كذلك زملائه

على سمات شخصيته و ذلك دون الأخذ بعين الاعتبار العوامل المرتبطة بسياق العمل حيث تكون الشركة مسؤولة عن تدهور مناخ العمل.

• الاستبعاد:

ومع استمرار سيناريو التحرش في مكان العمل، فإن النتيجة المتوقعة ستكون استبعاد الفرد من حياته المهنية قبل التقاعد بوقت طويل. و من الواضح ان الوضع يضر بصحة الضحية. ونتيجة ذلك، يدفع الشخص المعني تكاليف الاستشارة الطبية والنفسية.

و يصف نموذج الضرر الذي قدمه (البورت، 1954) عملية العنف على أساس أربع مراحل. و ذلك بدءا بالمحادثات الضارة حتى إبادة الهدف في المرحلة الأولى، التي تسمى "ضد المكان"، تبدأ المحادثات الضارة ، لكنها تقتصر على دوائر صغيرة "في المجموعة" و "و من وراء ظهر الضحية".

في المرحلة الثانية، نتجاوز المحادثات ونبدأ بتجنب الضحية.

وفي المرحلة الثالثة، تتعرض الضحية للمضايقة والتمييز بشكل علني من خلال عزلها واستبعادها، أو كونها موضوعا لملاحظات ونكات مسيئة.

و في المرحلة الرابعة، تحدث الاعتداءات الجسدية، و التي يمكن أن تؤدي إلى المرحلة النهائية التي تسمى التدمير.

عمل (بيليان وويتي، 2011) على الربط بين العنف و الصراع. لقد قام الباحثون بدراسة العلاقات بين الصراع أو التحفيز لحوادث العنف في مكان العمل و أساليب إدارة الصراع كمصدر للتعنب بوقوع مثل هذه الحوادث و طبقوا عملهم على منطمتين، إحداها تعمل في قطاع المنسوجات و الأخرى في قطاع الخدمات المالية. و لاحظوا أن أساليب إدارة الصراع تتوقع تحول الموظف إلى مؤلف يقوم بأعمال عدائية. كما أن عدد المؤلفين يزداد إذا أدركنا في

إدارة الصراع إساءة استخدام السلطة أو الأهمية المعطاة للمصالح الشخصية لأحد الطرفين على حساب الطرف الآخر. لتجنب حوادث العنف، يمكن للمنظمة توفير التدريب على إدارة الصراع. وهذا الحل يمكن أن يبطل تفاقم الصراعات. ومن الضروري أيضا تطوير قنوات الاتصال المسؤولة عن إدارة الصراع من خلال المديرين و الوجهين و المستشارين المؤهلين لهذه المهمة (Emad Elbaltt, 2019, P49).

10- أسس العنف النفسي في العمل

العنف النفسي من الظواهر الاجتماعية المعقدة ذات الأسباب المتعددة. ومع ذلك فإن هذه الأعمال العدائية تحدث على مستويات متعددة وبحسب (سالمين، 2003) فإن هناك خمسة مستويات، يلعب كل منها دورا في وقوع حوادث العنف وهي:

1.10- على المستوى الفردي:

عند تفسير الايذاء النفسي على المستوى الفردي، يجب فحص شخصية كل شخص الجاني و الضحية حيث ان هذه السلوكيات تحدث عادة بين طرفين غير متساويين من حيث القوة.

ولهذا بدا من المهم بالنسبة لنا أن نكشف الأسباب المرتبطة بالجاني وتلك المرتبطة بالضحية.

2.10- المستوى الثنائي والجماعي:

عندما ننظر إلى الإساءة النفسية على المستوى الثنائي، لم يعد ينظر إلى الضحية على أنها مجرد متلقي سلبي لأفعال مرتكب الجريمة. بل على العكس فهي تعتبر عضوا فاعلا في هذه العلاقة. يمكنها إما أن تتجح في القضاء على الصراع في مهده أو تشجيع الصراع على التصعيد أو بالأحرى إصدار سلوك استفزازي و بالتالي تحفيز الجاني لممارسة هذا السلوك تجاهها.

تمثل فروق القوة جانبا مهما عندما يتعلق الأمر بالعلاقة الثنائية والتي تقع في قلب تعريف سلوكيات العنف النفسي في العمل. و لكن تتم أيضا إضافة خصائص أخرى مرتبطة بالسياق.

3.10- على المستوى التنظيمي:

لفحص العنف النفسي على المستوى التنظيمي لا بد من الأخذ بعين الاعتبار عدة متغيرات:

4.10- الثقافة التنظيمية:

ترتبط سلوكيات العنف النفسي بثقافة الشركة التي يمكن ان تدعمها او تشجع الأشخاص الذين يتبنونها بالمكافآت. والنكات يمكن أن تكون جزءا من الثقافة التنظيمية. وبدلا من ذلك يمكن استخدامها كأدوات لاختبار قدرة الأفراد على التكيف مع معايير المجموعة. لكن الخطر يمكن في تحول هذه النكات إلى سلوك عدائي. و قبل كل شيء، اذا رأى الضحية عدم قدرته على الدفاع عن نفسه أو إذا اخذ مزحته على محمل الجد.

ومع انخفاض الإحساس بالرضا ووجود مشاعر الكراهية والحسد وتضاؤل العلاقات التعاونية، يتدهور المناخ التنظيمي. و يعزز ظهور بيئة خصبة لنمو مثل هذه السلوكيات في العمل (سالمين، 2003) في دراستهم حول أنواع الثقافة ميز (كاميرونوكوين، 2006) أربعة أنواع:

العشيرة: الجو العائلي والإرشاد والرعاية والمشاركة.

التدين: الديناميكية والمخاطرة وقيم الابتكار وزيادة الأعمال.

التسلسل الهرمي: الهيكلية والرقابة والتنسيق والكفاءة.

السوق: موجه نحو النتائج و انجاز مهام و قيم المنافسة.

وفقا (لرايت و سماي، 1998) ترتبط ثلاثة أنواع من الثقافة بأشكال مختلفة من العنف. أولا الفوز/الخسارة (حيث نجد التزامات المنافسة). ثم القيام بإلقاء اللوم او جعل الناس يخشون عدم تلبية المعايير و القيام بالتضحية او التضحية بشيء من اجل الوظيفة . بناءا على هذا العمل، قام (بيلش و تورسكا، 2014) بدمج الدراستين المذكورتين سابقا. و كان الهدف اختبار العلاقة بين الثقافة التنظيمية و حدوث العنف النفسي في العمل.

و أظهرت نتائج انه في ثقافة "العشيرة" حيث تهيمن روح الفريق و الأجواء الودية، يحافظ الموظفون على مستوى منخفض من العنف، و كذلك نفس الأمر بالنسبة لثقافة الادهورراطية التي يهيمن عليها الابتكار و الإبداع و تحمل المخاطر، إضافة الى ان هذين النوعين بعيدان كل البعد عن حدوث الأنواع الثلاثة للثقافة التي قدمها (رايت وسمي، 1998) (و هي الفوز و الخسارة و اللوم و التضحية. و يمكن ربط هذه النتيجة ب "المرونة" التي تعتبر سمة مشتركة بين الثقافتين، و بالتالي فإن غياب القواعد المفردة التي تحد من حرية العمل يمكن ان يكون مفيدا في التقليل من ظاهرة العنف في مكان العمل.

من الواضح أننا نتوقع ان تلعب الثقافة الوطنية دورا في حدوث حوادث العنف، و كمثال على ذلك تشير الدراسات إلى أن المجتمع البولندي لا يزال تحت تأثير الأخلاق الكاثوليكية، إلى حد كبير، على الرغم من إن البولنديين يتحدثون عن الصرامة الأخلاقية، التدين و الارتباط بنظام القيم التقليدي و الأعراف الاجتماعية المتطرفة و شدة القانون، يلاحظ الباحثون تنافرا بين القواعد النبيلة و القيم النبيلة.

5.10- اسلوب القيادة :

ترتبط السلوكيات المسيئة نفسيا في العمل باسلوب الادارة، و ذلك حسب قوة او ضعف الاسلوب المعتمد في المنظمة. لذلك اذا اتبع القائد الاسلوب الاستبدادي فسينشأ مناخ من

الخوف. مما يشجع على حدوث العنف. سيتم تشجيع العنف النفسي اللفقي. حيث ينظر إلى السلوكيات على أنها مقبولة ضمناً.

و على هذا النحو، يمكننا ربط أنماط القيادة و دور أعمال العنف داخل مجموعات العمل. تتعلق هذه الأسباب بشكل رئيسي بغياب القيادة البناءة، و عدم وجود إمكانيات للإشراف الدقيق (الانتباه) و عدم كفاية السيطرة على مستوى المهام الخاصة بهم (ضحايا العنف و مراقبيه) و قبل كل شيء على مستوى صراع الأدوار العليا، (إنراسين، رانيس و ماتيسين، 1994) يمكن أن تؤدي المتطلبات و التوقعات غير المتوافقة حول الأدوار و المهام و المسؤوليات إلى الإحباط و التوتر داخل مجموعة العمل. ولا سيما في سياق الحقوق و الالتزامات و الامتيازات و المناصب يمكن أن يكون هذا الوضع لاحقاً بمثابة مقدمة للصراع. تحدث علاقات سيئة بين المسؤولين، و تنشأ الحاجة إلى كبش فداء مناسب في المواقف التي يكون فيها التوتر و الإحباط ناتجا من مصدر لا يمكن تحديده، أولاً يمكن الوصول إليه، أو قوي جداً أو محترم بحيث لا يمكن مهاجمته، قد تحول المجموعة عداءها اتجاه شخص أقل قوة بالنسبة لهم و لذلك سيكون كبش فداء.

6.10- نظام العمل و النمذجة الوظيفية :

أن تصور الإحباط و عدم الرضا عن نظام العمل و كذلك تصميم أو نمذجة الوظائف يشجع على حدوث سلوك العنف النفسي في العمل و على مستوى تصميم الوظيفة، ترتبط هذه السلوكيات بالغموض و صراع الأدوار، بالإضافة إلى ذلك فإن تصور عدم القدرة على التحكم في الوضعية و كذلك حالة التوتر كل منهما يساهم في ظهور هذه السلوكيات و حتى أنواع أخرى من السلوك العدواني.

ومع زيادة أعباء العمل، تتفاقم التوترات و نتيجة لذلك، تصبح بيئة العمل مضغوطة حيث يقل الوقت اللازم لحل المشكلات أكثر فأكثر. و نتيجة لذلك، تتراكم المشاكل مع مرور الوقت و تتحول الصراعات إلى نزاعات مرتبطة بالسلوك العدواني .

في بعض الحالات، يمكن لاستراتيجياتها التعويضات و المزايا أن تخلق بيئة تشجع على ظهور مثل هذه السلوكيات. يمكننا أن نذكر حالة الشركة التي تطبق أنظمة المكافآت المرتبطة بالأداء. مثل هذه الأنظمة تزيد من حدة المنافسة داخل نفس المجموعة مما يرفع حدوث هذه السلوكيات العدائية على المستوى الأفقي .

7.10- المستوى المجتمعي:

تفرض التغييرات الخارجية ضغوطا كبيرة على القادة. و يمكن أن نذكر العولمة التي تفرض القدرة التنافسية و احترام معايير الجودة و حقيقة ربط الأجر بالأداء كنوع من الضغوط الكبيرة.

و هكذا، يعتقد القادة ان لديهم تفويضا ضمنيا يسمح لهم باتخاذ اي اجراء في ادارة مرؤوسيههم. و نتيجة لذلك تتحول هذه السلوكيات العدائية الى غاية في حد ذاتها للتمكن من التغلب على هذه التحديات.

لمزيد من فهم العوامل السياقية التي يمكن أن تولد سلوكيات العنف في مكان العمل قدمت (سالين، 2003) دراسة نظرية، وأرادت بعد ذلك بناء نموذج للعوامل المختلفة المسببة لحوادث العنف في مكان العمل. من اجل الحصول على فهم أكثر ثراء لأعمال العنف في العمل و كذلك الأشكال الأخرى من السلوك العدائي و ذلك على مستوى الدراسات الأوروبية و الأمريكية. و بذلك حددت أن العمليات و الهياكل التي تساهم في وقوع حوادث العنف في مكان العمل تنقسم إلى ثلاث فئات : التنشيط و التحفيز و التسريع.

تشير عوامل التنشيط إلى إدراك اختلال موازين القوى، و غياب العقوبة في حال حدوث مثل هذه الأفعال، ووجود شعور بعدم الرضا و الإحباط. بينما تتمثل المحفزات في المنافسة الشديدة و بعض أنظمة المكافأة و العائد المتوقع للمؤلف. وأخيراً، تشمل عوامل التسارع عمليات إعادة الهيكلة، وتقليص الحجم، والتغييرات التنظيمية، فضلاً عن التغييرات في الإدارة وتكوين فرق العمل.

ضعف تدفق المعلومات وفرض الأسلوب وقلة المناقشات حول الأهداف والمهام وعدم كفاية فرص التأثير في الأمور المتعلقة بالنفس، كلها عوامل تجعل بيئة العمل بيئة خصبة لحوادث العنف (Emad Elbaltt, 2019, p36).

11- طرق الحماية من العنف النفسي في العمل:

مهمة حماية العامل من العنف النفسي هي من الأساسيات الأولى التي يجب الاهتمام بها وذلك لتفادي ظهور هذه الظاهرة الخطيرة في مجال الشغل ويبدأ الاهتمام فيما يلي:

1.11- الكشف عن بداية العنف النفسي:

من الأشياء الأولى التي يجب النظر فيها لحماية العامل هي أولاً كيف يظهر العنف النفسي وكيفية التدخل لحماية العامل قبل ان تصبح ظاهرة تشكل خطراً كبيراً على الضحية، وكذلك الكشف عن المضايقات النفسية التي يتعرض اليها العامل.

2.11- دور منظمة العمل:

منظمة العمل لها دور فعال في حماية العامل من التعرض للعنف النفسي في العمل، و ذلك يرجع إلى مدى تحليلها للمؤشرات التي تؤدي إلى تفشي هذا الخطر، من بينها نجد الغياب المتزايد للعمال، غياب النشاطات الإبداعية لدى العمال، القلق المتزايد، انخفاض نسبة الإنتاج النوعية، تدهور جو العمل (vercamst, 2009, p26).

3.11- دور طبيب العمل والمستشار في الوقاية النفسية والاجتماعية:

طبيب العمل يلعب دورا مهما جدا في حماية العامل، لأن المتعرض للعنف النفسي يلجأ الى طبيب العمل الذي يقوم بتشخيص حالته، و بعد ذلك هو الذي يقرر إما بتغيير المنصب أو تحويله إلى مكان آخر، و كذلك نجد أن طبيب العمل يمكن أن يؤدي دور المستشار للعمال، فدور طبيب العمل يقوم بتقديم وصفات طبية للمريض بشأن الأدوية المناسبة و المهدئة للأعراض، و لكن قد تكون هذه العلاجات لا تكفي للتخفيف عن الضحية و بذلك نجد غالبا ما يصاحب طبيب العمل مختص نفسي الذي يتم عن طريق الاستشارات النفسية لدى أخصائيين نفسيين، أما فيما يخص دور المستشار في حماية العامل، يكون بعدة مهام، و التي تشمل المشاركة في أحداث إجراءات ووقائع، القيام بزيارات متكررة لأماكن العمل و تحليل مراكز العمل، دراسة و تحليل مراكز العمل، دراسة و تحليل الحوادث و ذلك من أجل التحسين من الوقاية، تزويد العمال بالنصائح و ضمان استقبال ضحايا العنف النفسي في العمل، البحث عن سبب الشكوى و الصراعات التي تواجهها الضحايا (vercamst, 2009, p30).

4.11- الإعلام والتكوين:

يساهم نشر المعلومة في التوعية من أجل الحد من اتساع السلوكيات العدائية داخل منظمة العمل، إذ يساهم الإعلام في مساعدة الضحايا و توعيتهم من عدم مسؤوليتهم عن الأخطاء التي لم يرتكبونها، كما يعمل الإعلام على تحسيس المسؤولين و الزملاء من أخطار العنف النفسي و كذلك العوامل المؤدية إليه، كما يجب على ضحايا العنف النفسي المباشر أو الغير مباشر أن يستفيدوا من تكوينات مختلفة تساعدهم على التعرف على كيفية مواجهة السلوكيات العدائية في أماكن عملهم (Grebot, 2007, p165).

و لقد ذكر (frank & al) أن نشر المعلومة في منظمة العمل يمثل الطريقة الوحيدة الأكثر نجاعة لمحاربة العنف النفسي، و التي يمكن أدائها بعدة وسائل منها مثلا، إعلام العمال بحقوقهم و مخاطر هذه الظاهرة، نشر مقالات في الجرائد أو في مؤسسات العمل و كذلك أشرطة فيديو حول ظاهرة العنف النفسي في العمل، إجراء محاضرات و مناقشات حول هذا الموضوع و تشكيل هيئة خاصة داخل مؤسسة العمل مهمتها محاربة ظاهرة العنف النفسي في العمل و التي تقوم بعدة مهام منها، تسهيل إجراءات التصريح بالحوادث و وضع إجراءات تسمح بفتح تحقيقات في المؤسسة حول العنف النفسي (Lorho & al, 2001, p27).

ولقد نص قانون العمل الجزائري على الإعلام والتكوين في مجال العمل في المادة (19) التي تنص على أن الإعلام والتكوين المتعلق بالأخطار المهنية، واجبا تطلع به الهيئة المستخدمة، كما تضيف المادة (20) أنه يجب أن تتدرج قواعد الوقاية الصحية و الأمن المتعلقة بالأخطار المهنية، ضمن برامج التعليم و التكوين المهني. (قانون العمل الجزائري 2007 ص 369).

5.11- تعيين وسطاء مختصين:

هذا النظام من الحماية معمول به في الدول الأوروبية التي تعمل بنظام الوسيط بين طرفي العنف النفسي (الضحية و المنفذ للاعتداء)، و يجب أن يكون هذا الوسيط ليس طرفا في النزاع و لا يمكن للمسير في المنظمة أن يكون وسيطا لأنه يساهم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في تعريض العامل للعنف النفسي، لكون يمكن أن تربطه علاقة مع المعتدي، و لكي يمارس الوسيط دور فعال في الحماية من العنف النفسي، يجب عليه البحث عن دلائل تساعد على تشخيص الوضعية و أن يكون حرا في إصدار قراره و تحكيمه، و ليس له إلا سلطة الإقناع.

و الجزائر أيضا تعمل بنظام الوسيط حسب المادة (10) من قانون العمل الجزائري، هو شخص لا علاقة له بطرفي النزاع و يعمل على تسوية ودية بينهما، مع أن المادة لا تنص صراحة على طبيعة هذا النزاع بين صاحب العمل و العامل الذي يمكن أن يكون نفسي (قانون العمل الجزائري، 2007 ص6).

6.11- اللجوء إلى العدالة:

يضمن القضاء للأفراد حماية من كل الأخطار التي يتعرضون إليها في كل المجالات لاسيما لما يتعلق الأمر بالعمل و العامل، و الحماية التي يضمنها القضاء لضحايا العنف النفسي في العمل تظهر من خلال مختلف النصوص القانونية التي يسنها في مجال حماية العامل من السلوكيات العدائية، و خاصة من خلال منح الحق للعامل في اللجوء إلى المحاكم لرفع شكاوي ضد الشخص الذي يمارس السلوكيات العدائية في العمل و يعرض حياة العاملين للخطر، و تجد ضحية العنف النفسي في العمل عدة عراقيل لإثبات واقعة الاعتداء النفسي و تكمن هذه العراقيل خاصة في الإتيان بدليل، حيث أن زملاء العمل حتى إن حظروا واقعة الاعتداء النفسي إلا أنهم عادة لا يتعاونون مع الضحية في كشف الحقيقة من خلال الإدلاء بشهادتهم أمام القضاء.

إن اللجوء إلى القضاء للحماية من العنف النفسي في العمل معمول به أكثر في الدول الغربية لكون تشريعاتها- كما سبق التطرق إليه- نصت على عقوبات في حالة تعويض العامل للعنف النفسي، أما في الجزائر فهذا الأمر غير معمول به مادام أن التشريع الجزائري لم ينص على أية مادة صريحة تعاقب على العنف النفسي في العمل، و تبقى الطرق الأخرى لحماية العامل الجزائري هي المنفذ الوحيد للتعبير على ما قد يعانيه من عنف نفسي في عمله(ايت وراس، خلفان، ص426)

خلاصة الفصل:

من خلال ما قدمناه في هذا الفصل حول ظاهرة العنف النفسي في العمل، توصلنا إلى أنها الأكثر انتشارا في ميدان العمل في المؤسسات الخاصة والعامة. ولكونها الأكثر خطورة أصبحت تشكل عائقا على حياة الموظف حيث تهدد صحته وأمنه في مكان العمل، وهذا ما جعل دول العالم خاصة الغربية تهتم أكثر بهذه الظاهرة من خلال العديد من الأبحاث والدراسات للبحث عن أسبابها وكيفية الحد منه.

الفصل الثالث: الاكتئاب

تمهيد:

الاكتئاب في مكان العمل هو موضوع يستحق الاهتمام البالغ حيث يمكن أن يؤثر بشكل كبير على صحة و أداء الموظفين. يعد الاكتئاب واحدا من أكثر الاضطرابات النفسية شيوعا في العالم و يتميز بالشعور و الحزن الشديد و فقدان الاهتمام بالأنشطة اليومية. و يمكن أن يتسبب الاكتئاب في تقليل الإنتاجية في العمل و الغياب المتكرر في العمل مما يؤثر على أداء الفرد و المؤسسة بشكل عام. يتطلب التعامل مع الاكتئاب في العمل فهما عميقا للأعراض و التأثيرات بالإضافة إلى اتخاذ إجراءات فعالة لدعم الموظفين المتأثرين وتعزيز بيئة العمل الصحية و المناسبة للجميع.

1- مفهوم الاكتئاب:

أن اضطراب الاكتئاب قديم قدم العصر وقد وصفه الأقدمون وعرفوه بطرق مختلفة. فقد ذكر احمد عكاشة 1998 في كتابه الطب " النفسي المعاصر " ما كتب على بردية فرعونية عمرها آلاف السنين تصف ما يعرف الآن بالاكتئاب وأيضاً تحدث عنه علماء العرب مثل أبي يوسف يعقوب بن إسحاق الكندي فلقد كان للكندي رسالة باسم في الحيلة لدفع الأحران " عرف فيها الحزن أو ما يعرف في التصنيف الأكثر حداثة باسم الاكتئاب " بأنه الم نفسي يعرض لفقد المحبوبات وفوت المطلوبات " ل وتبدو فكرة الشعور بالفقدان في تعريف الكندي للحزن أو الاكتئاب فكرة مركزية تماماً مثلما افترضت النظريات الحديثة في تفسير و دراسة الاكتئاب و أيضاً تحدث أبو بكر الرازي عن الغم باعتباره مرادفاً لحزن أو الاكتئاب و كان تعريفه لهذه الحالة مشابهاً لتعريف الكندي حيث قال " أنه عرض عقلي يحدث من فقد المحبوب و تحدث أيضاً عن كيفية العلاج لهذا المرض كما كان لابن سينا إسهامات كثيرة في تفسير الأفعال و علاج الاضطرابات النفسية التي وصفت في كتابة القانون في الطب " كما ذكر في التراث الأدبي القديم ما يؤيد ما يؤيد معرفة اسلافنا لهذا الاضطراب مثال ذلك قصة مجنون ليلى و لقد أطلق عليه زهان الهوس الاكتئابي (زيري إبراهيم 2006)

يعرف الاكتئاب (Dépression) في اللغة الفرنسية بأنه حالة مرضية تتسم بالحزن، فقدان الثقة بالنفس وبطء نفسي حركي (le petit Larousse illustré 2013).

يعرف بيك الإكتئاب على انه نتائج استراتيجيات اتجاهاته الاتكلفية الضغوط مع و جهة النص السلبية عن الذات و عن المستقبل و التركيز الإنتباهي الشديد على المظاهر السلبية للمثير (houffman 2012)

أما المعهد الأمريكي للصحة العقلية فيعرف الاكتئاب بأنه عبارة عن خلل في سائر الجسم والأفكار والمزاج، ويؤثر على نظرة الإنسان لنفسه ولما حوله من الأشخاص، وما يحدث من أحداث بحيث يفقد المريض توازنه الجسدي والنفس والعاطفي (الحجازي، 2013، 11)

2-أنواع الاكتئاب

هناك محاولات عديدة لتصنيف الإضطرابات النفسية ويذكر (corsini 1994) وإن النظم التصنيفية تختلف باختلاف توجهها النظرية والتوجيها النظرية والإكلينيكية التي يتبناها القائمون بالتصنيفية بعض هذه الأنظمة تتبن النظرة الأحادية أو التعددية في الافتراضات التضيفية والتشخيصية والمنحى الأحادي يزعم بوجود نوع واحد أساسي من الإكتئاب ويكون الاختلاف في الشدة ويصنف الإكتئاب في الشدة ويصنف الإكتئاب في هذا الإطار على أنه خفيف أو شديد.

أما المنحني الثنائي فيفترض وجود نوعين من الإكتئاب يشار الي إكتئاب تفاعلي مقابل ذاتي المنشأ، أو عصابي في مقابل ذهابي، خارجي في مقابل داخلي المنشأ، أما النظام التصنيفي التعددي فيتضمن أنواعا عديدة من افضطرابات الإكتئاب الغاضب والإكتئاب الخالي والإكتئاب القلق والإكتئاب التوهم المرضي

كما يصنف زاهران (1997) الإكتئاب إلى الإكتئاب الخفيف، الإكتئاب البسيط، الإكتئاب الحاد، الإكتئاب المزمن، الإكتئاب التفاعلي الإكتئاب العصبي والإكتئاب الذهبي

ما يميز الإكتئاب العادي عن الإكتئاب المرضى هو كون الأول يحدث لفترات قصيرة قد لا تزيد على أسبوعين ،كما أنه عادة ما يكون مرتبطا بالموقف الذي أثاره ،أما الثاني فيتميز بالربع خصائص فهو أكثر حدة ،و يستمر لفترات طويلة ،و يعيق الفرد عن أداء نشاطاته و واجباته المعتادة و تكون الأسباب التي تثيره غير واضحة (ايديري. ا/د خلفان 2022 ص 143).

3- تصنيف الاضطرابات الاكتئابية

إضافة إلى أنواع الاكتئاب المذكورة سنتطرق فيما يلي إلى تصنيف الجمعية الأمريكية للطب النفسي (American Psychiatric Association (APA) 2000/2003) وفقا للدليل التشخيصي و الإحصائي الرابع و المعدل و الذي يصنف الاضطرابات المزاجية (Mood Disorders). تنقسم الاضطرابات المزاجية الى ثلاث فئات..

الاضطرابات الاكتئابية. الاضطرابات ثنائية القطب و اضطرابين اخرينو هما اضطراب المزاج المحدث بمادة و اضطراب المزاج الناجم عن الوضع العام.

و تنقسم الاضطرابات الاكتئابية إلى الاضطراب عسر المزاج. الاضطراب الاكتئابي الغير المحدد في مكان آخر. الاضطراب الاكتئابي الأصغر. الاضطراب الاكتئابي الوجيز. الاضطراب الاكتئابي ما بعد الذهني في الفصام.

1.3. اضطراب عسر المزاج :

و هي حالة اضطرابية تتسم بمزاج اكتئابي مستمر معظم اليوم. أكثر الأيام لمدة سنتين على الأقل. و إضافة إلى الشعور بالاكتئاب فان الفرد يعاني من عدد من الأعراض كفقدان الشهية للطعام أو بالعكس الشراهة في الأكل. ضعف الطاقة و ضعف تقدير الذات و عدم القدرة على التركيز او اتخاذ القرار.

2.3. الاضطراب الاكتئابي غير المحدد في مكان آخر:

تتضمن هذه الفئة الاضطرابات ذات المظاهر الاكتئابية و التي لا تحقق فيها معايير الاضطراب عسر المزاج او اضطراب التأقلم مع المزاج الاكتئابي و القلق المختلط و فيما يلي أمثلة عن الاضطراب الاكتئابي الغير المحدد في مكان آخر.

3.3. الاضطراب الاكتئابي الأصغر :

عبارة عن نوبات من أعراض اكتئابية تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.

4.3. الاضطراب الاكتئابي الوجيز..

نوبات اكتئابية تمتد من يومين إلى أسبوعين. تحدث مرة واحدة في الشهر على الأقل و ذلك على مدار السنة.

5.3. الاضطراب الاكتئابي ما بعد الذهني في الفصام..

هي نوبة اكتئابية جسيمة تحدث أثناء الطور المتبقي من الفصام.

حالات يصل فيها الطبيب إلى نتيجة مؤداها أن الاضطراب الاكتئابي موجود لكنه غير قادر على تحديد ما إذا كان هذا الاضطراب ثانوياً أو ناجماً عن حالة طبية عامة أو محدث بمادة. (ايديري و ا/د خلفان رشيد 2022 ص 143.145).

4-أسباب الاكتئاب :

1.4 - العوامل النفسية:

- التفكير الخاطئ غير الواقعي كالشعور بالفشل والخسارة والحرمان والتي تؤدي إلى تجميع
- الفشل في الحصول على الحب والتقدير والتعرض للإحباط المستمر وخيبة الأمل.
- الصراعات اللاشعورية المكبوتة.
- اتهام الذات بالتقصير والشعور بالذنب والرغبة في معاقبة الذات.
- التفسير الخاطئ غير الواقعي للخبرات.
- الشعور بالوحدة والعزلة وفقد الساندة الاجتماعية.
- فقدان المعنى في الحياة و الشعور بالفزع .
- الشعور بالاغتراب مما يؤدي إلى الشعور بالملل.

2.4- العوامل الوراثية:

أظهرت الدراسات توقع إصابة الأقرباء من الدرجة الأولى بالاكتئاب ما بين 10-15 % كما وجدت دراسة للتوائم أن نسبة وقوع الاكتئاب بين التوائم المتناسقة يصل إلى 55-65 % وهذا ما يجعل أقرباء المصابين بالاكتئاب أكثر عرضة للإصابة بالمرض من غيرهم. (حمدي الاعظمي. 2013. ص 59).

3.4- العوامل الاجتماعية:

- سوء التوافق الاجتماعي والعزلة والتفكك الأسري و ازدياد المسؤولية الاجتماعية.
- الحرمان العاطفي والتفرقة في المعاملة بين الأبناء والتربية الخاطئة و الإهمال والتسلط
- التعرض للظروف المحزنة والخبرات المؤلمة و الكوارث و النكبات طلاق. سجن فقدان المكانة الاجتماعية. اهانة الكرامة. الاعتداء على الشرف.
- نقص المهارة الاجتماعية مما يؤدي إلى نقص المساعدة من قبل الآخرين وهو ما يؤدي إلى الاكتئاب لدى الشخص الذي تعوزه المهارة الاجتماعية (حمدي الاعظمي 2013. ص 63).

4.4- العوامل الكيميائية:

وقد كشفت الدراسات وجود علاقة مباشرة بين الموصلات العصبية في الجهاز العصبي مثل / نورا بنفرين ومادة السيروتينومواد اخروبين الحالة المزاجية حيث تبين أن بعض هذه المواد تنقص كميتها بصورة ملحوظة في حالات الاكتئاب النفسي كما لوحظ أن بعض الأدوية المضادة للاكتئاب. والتي تقوم بتعويض هذا النقص تؤدي إلى تحسن الحالة المزاجية واختفاء أعراض الاكتئاب.

(الشربيني 2001. ص 63).

5.4- الأسباب الجسمية والفسولوجية:

- الأمراض المزمنة مثل ضعف جهاز المناعة
- فقدان بعض الحواس مثل السمع والبصر.

- اضطراب في التفاعلات الكيميائية الحيوية للفرد
- الآثار الجانبية لاستعمال بعض الأدوية الكيميائية لمدة طويلة (عبد الباقي إبراهيم 2009 ص 82).

6.4- أسباب ذاتية شخصية:

أظهرت نتائج الدراسات أن بعض سمات الشخصية السلبية مثل النظرة السلبية للحياة والذات والتقييم السلبي للقدرات ولا الاعتمادية والشعور بعدم الكفاية تعتبر عوامل مساعدة للإصابة بالاكتئاب فضلا عن استمرار المعاناة منه. حيث يضل المكتئب يغزو أسباب النجاح لعوامل خارجية. وأما أسباب الفشل فيعزوها لعوامل داخلية ذاتية دون أن يعلم الأسباب الحقيقية لفشله فيكره ذاته ويحتقرها مما يزيد من اكتئابه.

7.4- أسباب عقلية معرفية وفكرية:

تظهر في وجود مخطط معرفي سلبي لدى بعض الأشخاص الذين يعتقدون أنهم أقل الناس من حيث امتلاك مصادر النجاح. فيتبنون استراتيجية الفشل والتشاؤم. لتقليل فرص الخسارة أو الحد من زيادتها وهم متساوون دائما لا يتوقعون أي نجاح. و لذلك ينسحب المكتئبون من أي نشاط و ينزلون و يتوقفون عن ممارسة أعمالهم العادية و تزداد أعراض الاكتئاب عند هؤلاء الأشخاص و تطول مدة علاجهم و يزداد أمد معاناتهم. (عبد الباقي إبراهيم. 2009 ص 82).

5- أعراض الاكتئاب:

لقد جاء في تقرير الجمعية الأمريكية للطب النفسي (American Psychiatric Association) (2005) عن الاكتئاب الأعراض الأكثر شيوعا على المستوى النفسي والتي تتمثل فيما يلي:

- وجود شعور عميق من الحزن.

- فقدان ملحوظ للاهتمام بما هو محيط أو فقدان المتعة بالأنشطة.
- أما بالنسبة للأعراض الأكثر شيوعاً على المستوى البدني فهي تتمثل فيما يلي:
- تغيرات في الشهية التي تؤدي إلى مكسب أو خسارة الوزن والتي لها علاقة باتباع نظام غذائي
- فقدان الطاقة أو زيادة التعب
- الأرق أو إطالة النوم والتهيج
- الشعور بالذنب

صعوبات في التفكير والتركيز أو محاولة الانتحار (American Psychiatric Association, 2005, 1994).

كما يذكر انجرام و اخرون Ingram et autres أن الاكتئاب يعبر عن مجموعة من الأعراض المركبة التي يطلق عليها العلماء مفهوم الزملة الاكتئابية. أعراض الاكتئاب في أربع 04 فئات أساسية وهي:

1.5- أعراض المزاج MoodSymptoms

تعتبر الأعراض بمثابة الشكل المحدد والأساسي للاضطرابات الوجدانية مثل وجود مزاج حزين معظم اليوم تقريباً كل يوم لمدة أسبوعين على الأقل. مثلاً

- القلق والتوتر والأرق.
- التشاؤم المفرط وخيبة الأمل والنظرة السوداء للحياة.
- بطء التفكير والاستجابة وصعوبة التركيز والتردد.
- الشعور بالذنب واتهام الذات وتصيد أخطاء الذات وتضخيمها.

(زهران. 2005 ص517)

2.5- الأعراض الدافعية Motivation Symptoms

تتمثل الأشكال السلوكية التي تشير إلى توجه الهدف فالناس المكتئبون غالباً ما يعانون تصوراً في هذا المجال وقد يخبر البعض صعوبة شديدة في القيام بأي عمل.

3.5- الأعراض البدنية Somatic Symptoms

تشير إلى التغيرات الجسمية التي قد تصاحب الاكتئاب وتشمل تغيرات في أنماط النوم والشهية مثلاً

- فقدان الشهية ونقص الوزن والإمساك.
- الصداع والتعب لأقل جهد ولألم خاصة الم الظهر.
- اضطراب العادة السرية عند النساء.
- الأزمات الحركية (زهران 2005 ص 517)

4.5- الأعراض المعرفية Cognitive Symptoms

تشير إلى قدرة الفرد على التركيز واتخاذ القرارات والتقييم السلبي للذات. ويلاحظ خلال عرض الفئات الأربعة السابقة لأعراض الاكتئاب أنها أغفلت العلاقات الاجتماعية في حياة الفرد المكتئب هذا ما تم معالجته بواسطة ستر ونجمان الذي نظر على انه متضمناً خمس مجموعات من الخصائص وهي:

- مزاج حزين
- مفهوم سلبي عن الذات يتضمن تأنيب الذات ولومها.
- رغبة في تجنب الأشخاص الآخرين.
- فقدان الشهية العصبي والرغبة الجنسية.
- تغير في مستوى النشاط عادة في اتجاه الكسل وأحياناً في شكل استثارة.

(احمد عبد الخالق 1991 ص 206)

كما أن للاكتئاب مجموعة من الأزمات العرضية الإكلينيكية وهي انخفاض في طبيعة الحالة النفسية وغلبا ما يصاحبها انخفاض في الحركة والنشاط وصعوبة التفكير والتعب وفقدان الطاقة ومشاعر اللامبالاة والإحساس بالذنب. كما تحتوي الأعراض البيولوجية للاكتئاب على اضطراب في النوم واضطراب في الحالة المزاجية وفقدان الرغبة الجنسية أو انقطاع الطمث عند المرأة.

(Campbell, J 1989 P19)

ويذكر عويد سلطان 1995 أن المرضى المكتئبين مجموعة من الخصائص الإدراكية وهي:

- انخفاض احترام الذات. Self-low Regard.
- فقدان الذات. Self-lose.
- لوم الذات. Self-Blame.
- مطالب الذات. Self-Demands.
- الرغبة الانتحارية. SwicidalWishes.

في حين يرى يسري عبد المحسن أن أعراض الاكتئاب تتنوع ابتداء من الإحساس باليأس وغياب الشعور بالبهجة واللذة إلى أن تصل إلى درجة التفكير في الخلاص من الحياة ويصاحب ذلك فقدان المريض لطعم كل شيء فلا يرى ولا يسمع ولا يفكر الا فيما هو كئيب ومخيف ومظلم ويتأثر الجسم بذلك ويحدث الاضطراب في كل الأجهزة وخاصة الجهاز الهضمي والدوري للغدد والأعصاب (يسري عبد الحسن 1994).

كما ذكر أحمد عكاشة أيضاً أن الاكتئاب يبدأ بأعراض بسيطة تشد تدريجياً فيعاني الفرد من عدم القدرة على التمتع بالأحداث التي كان يتمتع بها سابقاً ومن هبوط الروح المعنوية وتنتابه مشاعر اليأس والانقباض، كما يشعر بفقدان الأمل والخوف وتتأثر الوظائف العقلية

بشكل سلبي ك ذلك يتوهم إصابته بأمراض جسدية وتظهر عليه عدة أعراض فسيولوجية كاضطرابات النوم والأرق والكوابيس وفقدان الشهية. (أحمد عكاشة 1998، 351)

6- تشخيص الاكتئاب

يصنف الكتاب DSM4 أنواع الاكتئاب المختلفة تبعا للأعراض الموجودة التي تتبع تشخيصا محددا و بالرجوع إلى قائمة الأعراض و التحقق من وجودها يمكن للطبيب النفسي أن يصنف حالة المريض في فئة فنجد مثلا في الكتاب وضح مرحلة من مراحل الاكتئاب الشديد على أنها تدوم أسبوعين على الأقل يسيطر خلالها على المريض مزاج اكتابي و فقدان للاهتمام و المتعة بجميع نشاطاته اليومية تقريبا بالاضافة إلى ذلك فلا بد من توفر خمسة أعراض على الأقل و من الأعراض نجد..

- اكتئاب في المزاج معظم اليوم.
- تقلص في الشعور بالاهتمام و الاستمتاع .
- زيادة ملحوظة أو نقصان ملحوظ بالوزن.
- اختلاف عدد ساعات النوم بالزيادة او بالنقصان.
- الإرهاق.
- الشعور بالذنب.
- التفكير بالموت و الانتحار.

لا يزال الحد الفاصل بين الاكتئاب الشديد و الاكتئاب المزمن الأقل حدة واضح تماما أما الحد بين الاكتئاب و ذلك الشديد فهناك مسافة قد تعد متسلسلة أحيانا و على الطبيب أن يقرر أين يقع تصنيف مرضه بالتحديد ضمن تلك المسافة المتسلسلة لكن احتمال اختلاف الاكتئاب الشديد في نوع الشدة يظل أمرا واردا. أما الاكتئاب المزمن فيتم قياسه بدخول المريض في مزاج مكتئب لمدة أسبوعين على الأقل الأعراض التالية..

- فقدان الشهية.
- اختلاف عدد ساعات النوم.
- الشعور بالتفاهة.
- الشعور باليأس.
- انخفاض القدرة على التركيز و اتخاذ القرارات. (ولبرت 2014. ص 53.54).

7- علاج الاكتئاب:

مع ازدياد الدراسات العلمية حول الاكتئاب وطرق علاجه وتوفر المعلومات بالقدر الكبير حول هذا الاضطراب أدى إلى ظهور وتطور مجموعة من العلاجات منها العلاج التحليلي والسلوكي والعلاج الجماعي إلى جانب العلاج بالعقاقير منها

1.7- العلاج الدوائي:

لقد تم في السنوات الأخيرة تحقيق تقدم واضح بين العلاج النفسي والعلاج الدوائي وربين نوع الاكتئاب ويمكن علاج الاكتئاب الخفيف بالعلاج النفسي لكن من يعاني من الاكتئاب المتوسط حتى الحاد أو الشديد لا يستطيع القيام بواجباته اليومية وفي هذه الحالة لابد من إجراء معالجة دوائية وإذا ألزم لأمر معالجة نفسية إضافية.

وتتمثل المعالجة الدوائية من مضادات الاكتئاب وأحيانا عن طريق الحقن الوريدي ويحتاج هذا الأخير إلى الوقت حتى يأخذ مفعوله ولا يمكن تقييم الفعالية الأبد مرور أسبوعين من تناول الدواء (محمد النابلسي 1994 ص 50).

توجد قائمة طويلة تضم مجموعات من الأدوية المضادة للاكتئاب نقدم عرضا للأدوية الرئيسية المستخدمة لعلاج الاكتئاب...

- الأدوية ثلاثية الحلقات Tricyclic

- ومن أمثلتها امتريتين (تريتزول). نورتزيلينامبرامين (تقرانيل) ك لومبرامين (انفرانيل).

- الأدوية رباعية الحلقات Tetracyclic

منها مابروتلين (لوديوميل).

- مثبطات أحادي الأمين M.A.O.I

من أمثلتها فنلزيمايزوكربوكسزيد.

لا يتم استخدام هذه الأدوية في الوقت الحالي نظرا لأثارها الجانبية لكن يمكن الآن نعوضه بدواء حديث من هذه المجموعة يتم استخدامه حاليا تحت اسم (اروركس)

ونجد أدوية أخرى تستخدم لعلاج الاكتئاب من جيل الأدوية الحديثة مثلا نجد دوكسين ترازودونيوسبيرون وغيرها. (لطفى الشربيني 2001 ص 257-25).

2.7- العلاج النفسي:

يتضمن جلسات علاجية فردية أو جماعية ويضم عدة أساليب منها استخدام الإيحاء. المساندة و التدعيم.

أسلوب التحليل النفسي السلوكي ولكل هذه الأساليب فنيات دقيقة يقوم بها المعالجون النفسيون (لطفى الشربيني 2001 ص 249).

3.7- العلاج العرفي:

يرى بيك أن المزاج الاكتئابي ينتج من الأفكار السلبية وهو يرى أن الأفراد الاكتئابيين هم الأشخاص المتشائمون ويقدمون تفسيرات سلبية ومشوهة للخبرات والأفكار الموجودة في بنائهم المعرفي وعلاج بيك هو مواجهة الأفكار السلبية وتطوير وإنتاج أفكار إيجابية. حيث

يتم إزالة الأفكار السلبية من البنية المعرفية للشخص المكتئب وإحلال الأفكار الايجابية محلها من خلال عمليات التواصل بين المعالج والمريض وفق الجلسات الإكلينيكية المرتبة.

- جلسات أولى بناء الثقة والتعاون. أسلوب التحليل النفس
- جلسات للتقييم يتم فيها تحديد المشكلات وقياس الاكتئاب من خلال استبيان بيك للاكتئاب.
- جلسات يتم فيها ممارسة أنشطة تساعد المريض على مواجهة أفكاره السلبية مثل علاج المخاوف العلاج السري.

(احمد رشيد زيادة 2014 ص 24-25)

4.7- العلاج السلوكي:

تجزئة المهام والتدرج في تنفيذها خاصة عندما يعاني المريض من صعوبة القيام بالمهمة يمكن تجزئة هذه الأخيرة ونطلب من المريض تنفيذ المهام السهلة فالأصعب ثم الأصعب "التدرج في الإنجاز".

من المؤكد أن التدخل السلوكي الذي يعتمد على التدريبات والأنشطة كان مفيدا أو نافعا وحقق نتائج ايجابية مع مرضى الاكتئاب. (احمد رشيد زيادة 2014 ص 26)

5.7- العلاج البيئي:

نعني بإيجاد بيئة ملائمة يتعامل معها المريض بعيدا عن الضغوط والمواقف التي تتسبب له للمريض ويتم بانتقاله إلى وسط علاجي في مكان الاستشفاء ومن وسائل العلاج شغل فراغ المريض في العمل حتى يندمج في بعض العلاقات التي تمهد لعودته إلى الحياة الاجتماعية مرة أخرى. (لطفى الشربيني 2001 ص 249).

6.7- العلاج بالصدمات الكهربائية:

يعتبر هذا العلاج من انجح العلاجات حتى الان في حالات الاكتئاب خاصة وهي تستعمل الآن بطريقة سليمة على ناحية المخ و لا تحدث نسيانا و هي نافعة في كل حالات الاكتئاب و لكنها لا تصلح في حالات الاكتئاب العصبي المزمن التراكم للقلق (عسكر 2001 ص 145).

خلاصة الفصل

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى أن الاكتئاب الذي يعبر عن الاضطرابات النفسية الأكثر انتشارا و هو حالة مرضية تتميز بمظاهر مختلفة انفعالية و نفسية و بدنية و معرفية حيث تؤثر على ذات الفرد و سلوكه و شخصية حيث قمنا بتعريف الاكتئاب و تقديم أنواعه و تصنيف الاضطرابات الاكتئابية و أسبابه و تشخيصه و في الأخير ختمنا بعلاجه.

و اتضح أن الاكتئاب اخطر الاضطرابات النفسية التي تصيب الفرد ذلك لارتباطه بكثير من سمات الشخصية السلبية ك العجز و اليأس و انخفاض تقدير الذات و العلاج يكون متكاملا و شاملا حسب الأولوية و نوعية الحالة الاكتئابية للحصول على نتائج ايجابية مرضية.

الجانِب التطبيقِي

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

بعد تطرقنا في دراستنا للجانب النظري للبحث الذي تعرضنا من خلالها إلى الإطار العام للإشكالية، و إلى معظم الجوانب المتصلة بمتغيري البحث المتمثلة في العنف النفسي في العمل و الاكتئاب لدى موظفي بلدية تيزي وزو.

سنحاول في هذا الفصل اختبار مدى تطابق الجانب النظري على الواقع العلمي و الإلمام أكثر بالجانب التطبيقي للبحث الذي يتضمن مكان و زمان إجراء البحث، الدراسة الاستطلاعية، كذلك عينة البحث و أداة جمع البيانات و أدوات المعالجة الإحصائية.

1- الدراسة الاستطلاعية:

كما هو معلوم أن أي بحث علمي في جانبه الميداني يحتاج إلى دراسة استطلاعية، حيث تعتبر خطوة أولية مهمة فيه نظرا لدورها المتمثل في إعطاء نظرة شاملة حول ميدان البحث و كيفية إجراء البحث فيه و المعوقات المحتملة التي سنواجهها فيه، كما تساعدنا في التعرف عن قرب على العينة من حيث خصائصها. و تساهم الدراسة الاستطلاعية في تعديل و ضبط أداة جمع البيانات في شكلها النهائي.

كما نهدف من خلال الدراسة الاستطلاعية إلى جمع المعلومات حول مجتمع الدراسة و بالتالي استغلالها في الدراسة الأساسية، معرفة مدى ملائمة أدوات الدراسة لواقع و عينة البحث، و التأكد من صدق و ثبات الأدوات المستخدمة على عينة البحث المختارة لموضوع البحث و بالإضافة إلى الوصول لأنسب الطرق لتنفيذ الاستبيان بدقة و سهولة على عينة البحث.

و قد اعتمدنا في دراستنا الاستطلاعية على أدوات و إجراءات، التي تتمثل أولا في عينة الدراسة التي اخترناها بالطريقة القصدية، حيث اخترنا مصلحة الحالة المدنية ببلدية تيزي وزو التي تتكون من 63 موظف و موظفة و قمنا بالتطبيق على كل مجتمع الدراسة أداة القياس التي اعتمدنا عليها في بحثنا و هو مقياس العنف النفسي في العمل للباحث ((Heinz leymann

الذي تمت ترجمة عبارته من اللغة الفرنسية إلى اللغة العربية، و لقد كان الغرض من ذلك التأكد من مدى صلاحيته الأداة المستعملة بالنسبة للعينة و التعرف على مدى توفر أدوات البحث على الخصائص السيكومترية (الصدق و الثبات)، بالإضافة إلى التعرف على الأخطار و المشاكل التي يعاني منها الموظفون.

بعد أن قمنا بزيارات المصالح لاحظنا أن بعضها يتعرض عمالها إلى ضغوطات في العمل و عبء كبير من المهام التي بالحاجة إلى إنجازها في أوقات محددة بالإضافة إلى التعامل مع الشكاوي و مطالب الأفراد بشكل مستمر، مما يسبب الإرهاق الذي يؤدي في بعض الأحيان إلى التوتر و العصبية كالصراخ و القلق، و غير من التصرفات الغير إرادية.

كما أجرينا كذلك مقابلات مع بعض العمال، أين قمنا بطرح بعض الأسئلة عليهم حول محيط عملهم و الجو السائد فيه، حيث تم طرح الشكاوي من قبل بعض الموظفين على أنهم مرهقين في العمل، حتى في بعض أوقات الراحة يعملون، كما أن البعض فيهم يعانون من مشاكل خارج محيط العمل من طرف بعض الأفراد لأسباب عملية، كالتهديد و الشتم و غير ذلك. أما البعض الآخر من الموظفين التزموا الصمت لأسباب مثل خوفهم على منصبهم و مكانتهم في العمل و غيرها من الأسباب الغير معروفة. و ما استنتجناه من كل هذا و من المقابلات التي قمنا بها في يخص ظاهرة العنف اتضح أن أغلبهم يشعر بالخوف و معرضون للعنف الجسدي و العنف النفسي سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلا أن أغليتهم نفي ذلك.

و كل هذا الذي قمنا به نظرا للتسهيلات المقدمة من طرف رئيس البلدية و كذلك رئيس مصلحة الحالة المدنية، و هذا بعدما وضعنا لهم و شرحنا لهم هدف دراستنا الذي يسعى إلى التقصي عن واقع ظاهرة العنف النفسي في العمل و التعرف على أسباب التعرض لوضعيات العنف النفسي لدى الموظفين.

2- منهج البحث:

تتعدد ظاهرة البحث باختلاف ظاهرة الدراسة، و من أجل تحقيق أهداف البحث، تم إتباع خطوات المنهج الوصفي.

يعرف المنهج الوصفي بأنه طريقة في البحث تتناول أحداث و ظواهر و ممارسات موجودة متاحة للدراسة و القياس كما هي دون تدخل الباحث في مجرياتها و يستطيع الباحث أن يتفاعل معها فيصفها و يحللها. (حامد، 2008، ص.26)

و تم اختيار المنهج الوصفي على رصد و متابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين بطريقة كمية أو نوعية في فترة زمنية معينة، من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث المحتوى و المضمون و الوصول إلى نتائج تساعدنا على فهم الواقع و تطوره. (ربحي، عثمان، 2000، ص.43)

و هو ما يسعى بحثنا الحالي إلى تحقيقه من خلال دراسة العلاقة التي تجمع بين العنف النفسي في العمل و الاكتئاب لدى موظفي مصلحة الحالة المدنية لبلدية تيزي وزو.

3- زمان و مكان إجراء البحث:

1.3- زمان إجراء البحث:

قمنا في هذه الدراسة باختيار البلدية كميدان للبحث حول موضوع العنف النفسي و علاقته بظهور الاكتئاب، و ذلك في أواخر أفريل (2024) إلى غاية أواخر جوان (2024) حيث تم إجراء الدراسة الاستطلاعية خلال الفترة الممتدة من (24) أفريل إلى غاية (30) ماي (2024).

2.3- مكان إجراء الدراسة:

قمنا بإجراء البحث على موظفي الجماعات المحلية بإختيار مصلحة الحالة المدنية بلدية تيزي وزو، هي عاصمة الولاية تقع على بعد 88 كلم من عاصمة الجزائر و تبعد 30

كلم عن البحر الأبيض المتوسط، يحدها غربا ذراع بن خدة و تيرمتين و معاتقة من الجنوب الغربي و جنوبا كل من سوق الإثنين، بني زمزر و بن عيسى و من الجنوب الشرقي إرجن شرقا واقنون تيزي راشد و من الشمال الشرقي جبل عيسى ميمون. و هي من بين 67 بلدية التي تضمها الولاية إذ تم إنشاء 29 بلدية في آخر تقسيم إداري سنة 1984.

مساحة بلدية تيزي وزو (102,36) كلم من مجموع مساحة الولاية (3,568) كلم و تضم (135,088) نسمة من مجموع سكان الولاية البالغ (1226115) حسب تقديرات الإحصاء العام للسكان لسنة (2008) حيث بلغت نسبة النمو بالبلدية (1,5) عدد الإناث 67,602 أما الذكور 67,486 أي نسبة متقاربة، فيما بلغت نسبة الشباب تحت 30 سنة 80 و بذلك تتميز بلدية تيزي وزو بطاقة شبانية هائلة.

وفقا لهذه المراسيم أصبح التنظيم الحالي لبلدية تيزي وزو كما يلي:

• رئاسة المجلس الشعبي البلدي:

مصلحة الديوان تتكفل بالشؤون الإدارية للمصلحة (م ش) يترأسها رئيس الديوان مكلف بالعلاقات الخارجية و العلاقات العامة، و بها مكتب أمانة رئيس المجلس الشعبي البلدي و تحتوي أيضا على مكتب شرطة البلدية و الأمن.

• الأمانة العامة:

مصلحة الأمانة العامة: تقوم بإدارة الشؤون الإدارية الخاصة بالبلدية و تحضر لجلسات المجلس الشعبي البلدي و يسيروها الأمين العام للبلدية، تضم كل من مكتب الأرشيف و التوثيق و مكتب المداولات و البطاقة.

• مديرية الإدارة المالية:

من مهامها تسيير أملاك البلدية و تحصيل إيرادات البلدية و إعداد مختلف وثائق الميزانية من التجهيز و الاستثمار تتكون من مصلحة المستخدمين و التكوين و بها مكتب الموظفين الإداريين و التقنيين و مكتب التكوين و الأتقان و تضم أيضا مصلحة المالية و بها مكتب التسيير و مكتب الرواتب، إضافة إلى مصلحة أملاك البلدية و بها مكتب تسيير الأملاك و مكتب التحصيل، و مصلحة الميزانية و تحتوي على مكتب إعداد و مراقبة الميزانية و مكتب مراقبة الفاتورة. زد على هذا مصلحة الصفقات و الإحصائيات و الإعلام الآلي و بها مكتب الصفقات و مكتب الإعلام الآلي.

• مديرية التنظيم العام:

تحتوي على مصلحة الحالة المدنية و بها عدة مكاتب مختلفة و منها مكتب تسليم وثائق الحالة المدنية و مكتب التصريحات و النقل و مكتب الملحقة الإدارية حساوة و رجاونة و بوخالفة و المدنية الجديدة و تيميزار لغبار و قمودة و تلاعثمان و بوهينون و الشهيد عصماني محمد المدينة العليا و واد فالي و قطب الامتياز و رحاحلية و منطقة المستودعات.

إضافة إلى مصلحة التنظيم العام و بها مكتب التنظيم و مكتب الإحصاءات و الانتخابات و مكتب الشؤون العامة و الخدمة الوطنية، زد إلى ذلك المصلحة البيومترية و بها مكتب جوازات السفر و مكتب بطاقات التعريف الوطنية، أيضا مصلحة البطاقات الرمادية و بها مكتب البطاقات الرمادية و وصولات الإيداع و مكتب المصادقة و بطاقات المراقبة. و إضافة إلى ذلك مصلحة رخص السياقة بها مكتب الاستقبال و تحرير الوثائق و مكتب التدقيق و المصادقة و أيضا مصلحة الإحتياطات العقارية و المنازعات و بها مكتب العقارات و المنازعات.

• مديرية الشؤون الاجتماعية، الثقافية و الرياضية:

و تحتوي على مصلحة النظافة و الوقاية و بها مكتب النظافة و مكتب الوقاية الصحية، و مصلحة الطرقات و به مكتب تنظيم الطرقات والمكتب التقني و مصلحة الشؤون الاجتماعية التي تتولى مهمة التكفل بالفئات المحرومة و الشباب و بها مكتب النشاط الاجتماعي و مكتب التشغيل و التمهين و مكتب الشؤون الشفافية و الرياضية.

• مديرية الإمكانات و الصيانة:

تحتوي على مصلحة الصيانة و بها مكتب صيانة العقار الريفي و مكتب صيانة العقار الحضري و مكتب المطاعم المدرسية، إضافة إلى مصلحة الحظيرة و المخازن و بها مكتب المخازن العمومية، و مكتب ارشات و مكتب الحظيرة البلدية، و كذلك مصلحة التسيير بالاستغلال المباشر و الإنجازات و بها فرع الإنجازات الأساسية و الثانوية.

• مديرية الشبكات المختلفة و الطرقات:

تحتوي على مصلحة الشبكات و بها مكتب صيانة شبكة الطرق الحضرية و بها فرع الإشارات المرورية و إصلاح الطرقات و التطهير و فرع صيانة و إنجاز المسالك الترابية، إضافة إلى مصلحة المساحات الخضراء و بها فرع الصيانة و المشتملة. زد على هذا مصلحة التنظيف و رفع القمامات المنزلية و بها مكتب رفع القمامات المنزلية و مكتب شوارع المدينة و كذلك مصلحة الإنارة العمومية و بها مكتب الشبكة الحضرية و الشبكة الريفية.

• مديرية الدراسات و التعمير:

تحتوي على مصلحة التعمير و بها مكتب التعمير و الرقابة و مكتب العمليات العقارية و مكتب الدراسات التقنية، إضافة إلى مصلحة التخطيط و متابعة البرامج و بها مكتب التخطيط

و مكتب العمليات المخططة و إضافة إلى مصلحة شرطة العمران بها مكتب حماية البيئة و مكتب المدينة.

4- المعاينة:

تعد العينة من أحد المراحل الأساسية التي يمر بها الباحث في البحث العلمي و ذلك من أجل التعرف على مجتمع الدراسة و ميدان الدراسة، تتمثل هذه الخطوة في:

• مجتمع البحث:

يشمل مجتمع الدراسة بلدية تيزي وزو و تم تطبيق هذه الدراسة على بلدية تيزي وزو و تم اختيار من مجتمع البحث المتمثل لمختلف مصالح بلدية تيزي وزو البالغ عدد المستخدمين 1100, مصلحة الحالة المدنية ب (63) موظفا و موظفة .

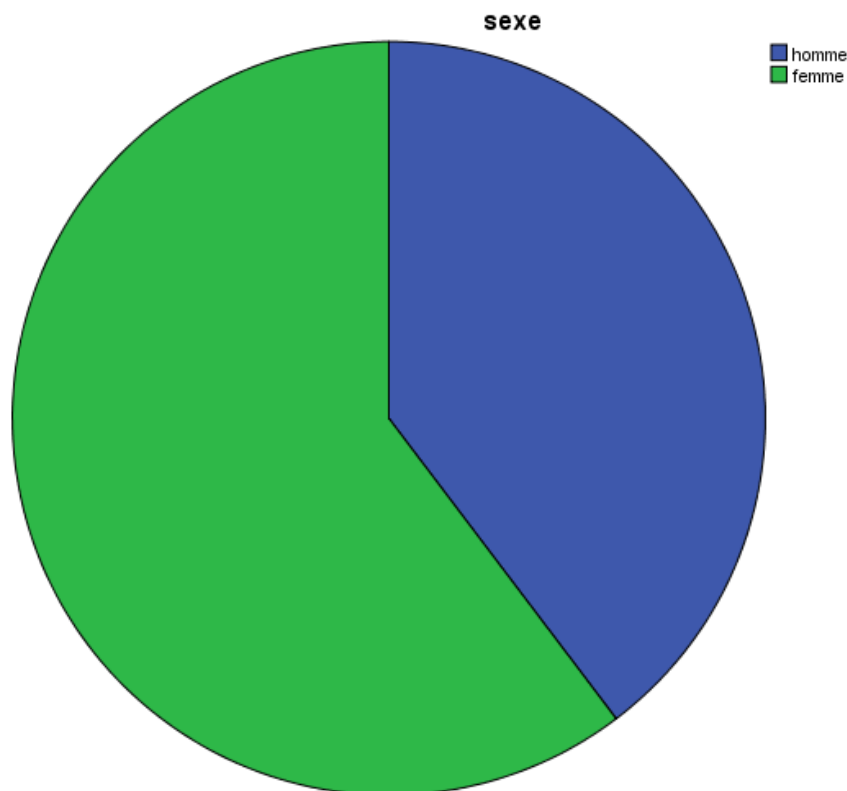
• عينة البحث:

يعتبر اختيار العينة من أهم الأمور الأساسية في البحث العلمي، و تمثلت عينة دراستنا على موظفي مصلحة الحالة المدنية بلدية تيزي وزو حيث قمنا بالدراسة الاستطلاعية على عينة قوامها (63) موظف و موظفة، بالطريقة القصدية أي كل مصلحة أخذنا كل المستخدمين الموجودين فيها.

• خصائص العينة حسب متغير الجنس:

جدول رقم(01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرارات	النسب المئوية
ذكر	25	39,7%
أنثى	38	60,3%
المجموع	63	%100



الشكل رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) و الشكل رقم (01) أن أغلبية الموظفين في مصلحة الحالة المدنية بلدية تيزي وزو هم من فئة الإناث حيث بلغت نسبتها (60,3%) و هذا راجع إلى تفضيلهن طبيعة العمل الموجودة في البلدية كالأعمال الإدارية و الخدمات الاجتماعية ، مما يناسب الكثير من النساء التي يفضلن العمل المكتبي أو العمل الذي يتطلب تفاعلا إنسانيا و مجتمعيًا. كما تسمح هذه الخدمات بجدول زمني مرن مما يساعد النساء على تحقيق توازن بين الحياة المهنية و الشخصية و يعود هذا أيضا بكون العديد من النساء يملكن مهارات تنظيمية و إدارية قوية مما يجعلهن مناسبات لأدوار إدارية في البلديات

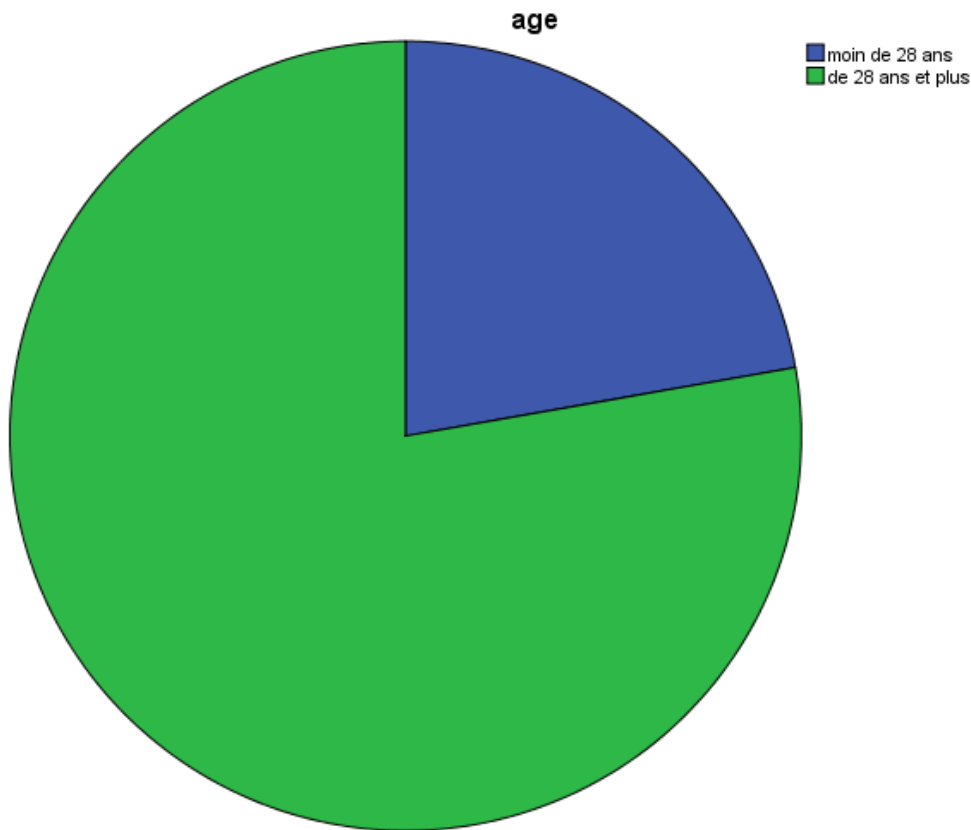
و هذا يؤدي إلى توظيف نسبة عالية من النساء. بالإضافة إلى القيود و التحديات التي تواجههن في الوصول إلى وظائف أخرى في القطاع الخاص أو الصناعي، مما يدفعهن إلى

التوجه نحو الوظائف الحكومية. و كل هذا ما يجعل نسبة الذكور تتراجع حيث سجلنا (39,7%) فقط.

• خصائص العينة حسب متغير السن:

جدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

النسب المئوية	التكرارات	حسب السن في المركز
22,2%	14	أقل من 28 سنة
77,8%	49	من 28 سنة فما فوق
100%	63	المجموع



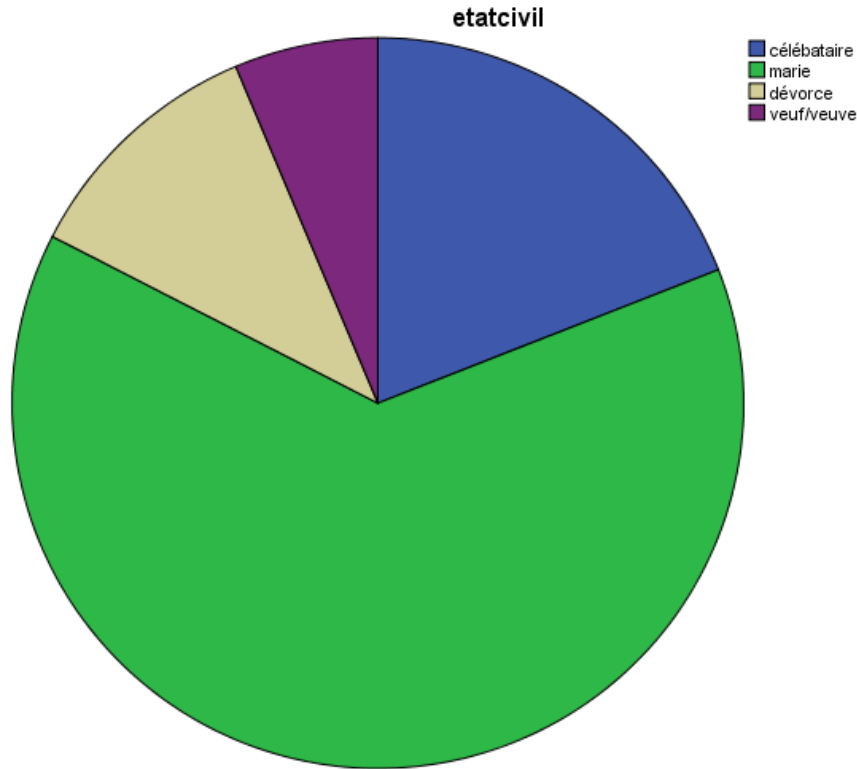
الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

يمثل الجدول رقم (02) و الشكل رقم (02) الفئة العمرية بمصلحة الحالة المدنية بلدية تيزي وزو الذي شمل النتائج، أن الفئة الأولى أقل من 28 سنة نسبة قليلة قدرت ب (22,2%) و هذا راجع إلى قلة توظيف الشباب، أو ربما مصلحة الحالة المدنية تفضل الموظفين الأكبر سن من 28 سنة، أما الفئة الثانية أكثر من 28 سنة كانت بنسبة (77,8%) و قد يكون ذلك راجع إلى الوظائف التي تتطلب خبرة عملية و مؤهلات عالية، التي قد لا تكون متاحة للشباب في بداية حياتهم المهنية، و في بعض الأحيان يتم منح الأولوية في التوظيف للموظفين الذين لديهم خبرة في العمل الحكومي، مما يجعل الفئة العمرية الأكبر أكثر تمثيلاً.

• - خصائص العينة حسب الحالة العائلية:

جدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية

النسب المئوية	التكرارات	حسب الحالة المدنية في البلدية
19%	12	أعزب
63,5%	40	متزوج
11,1%	7	مطلق
6,3%	4	أرمل/أرملة
%100	63	المجموع



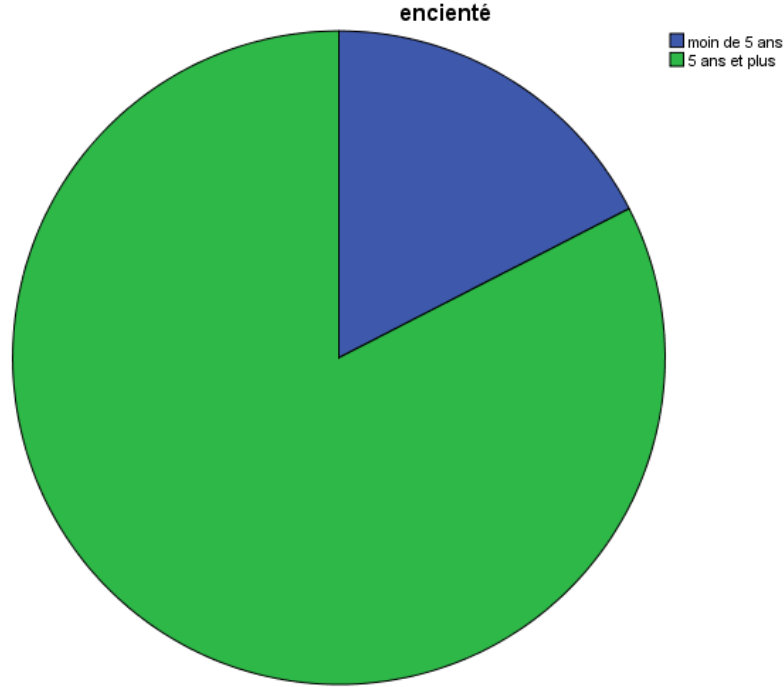
الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية

من خلال الجدول رقم (03) و الشكل رقم (03) نجد أن نسبة المتزوجين تمثل أغلبية أفراد العينة، حيث تمثل نسبتهم (63,5%) و قد يكون بسبب الوظائف التي توفر مزايا اجتماعية تشمل التأمين الصحي و الرواتب التقاعدية التي قد تكون أكثر فائدة للأفراد المتزوجين الذين يعيلون أسرهم، بالإضافة إلى الاستقرار الوظيفي. أما نسبة العزاب قدرت ب (19%) راجع ذلك إلى مرونتهم في التنقل و السفر لأغراض العمل. مما قد يجعلهم مناسبين لبعض الأدوار التي تتطلب تنقلات متكررة، بالإضافة إلى ذلك يتمكنون من التركيز بشكل أكبر على وظائفهم، حيث قد يكون لديهم مسؤوليات أقل خارج نطاق العمل مقارنة بالموظفين المتزوجين، أما النسبة الصغيرة بلغت (11,1%) بالنسبة للمطلقين (6,3%) بالنسبة للأرامل.

• خصائص العينة حسب الأقدمية:

جدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

النسب المئوية	التكرارات	الأقدمية في البلدية
17,5%	11	أقل من 5 سنوات
82,5%	52	من 5 سنوات فأكثر
%100	63	المجموع



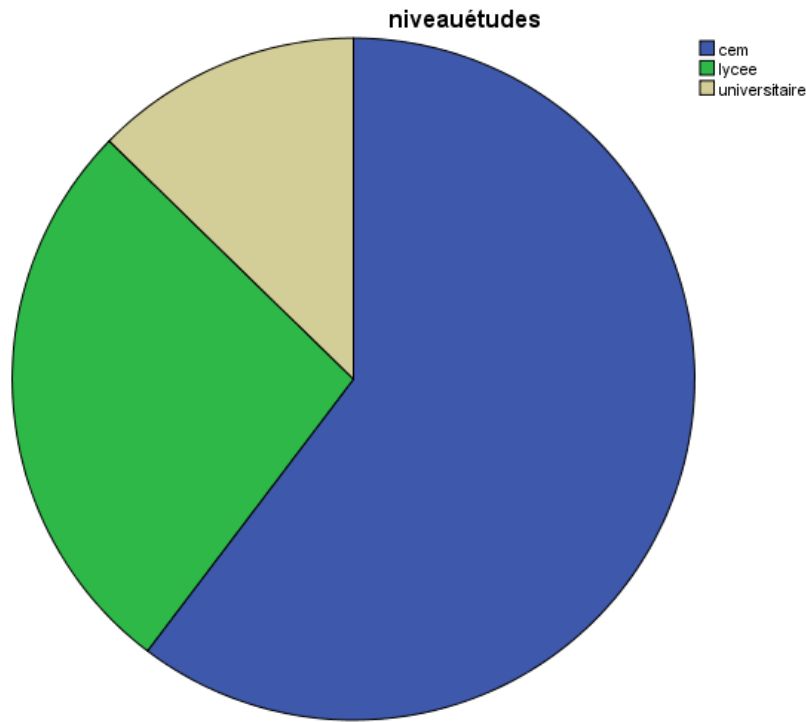
الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

من خلال جدول رقم (4) يتضح لنا أن الفئة الأولى أقل من 5 سنوات الاقدمية المهنية قدرت ب (17,5%) فهي تمثل فترة الانتقال من الخبرة الأولى إلى الخبرة المتوسطة، و قد يكون بسبب الاعتماد على التكنولوجيا التي تتطلب توظيف بعض الموظفين الجدد الذي لديهم مهارات تقنية حديثة، و يمكن أن يكون بسبب التكوين و التدريب الذي قد يتلقوه لتحسين مهاراتهم و تطوير معرفتهم و اكتساب خبرة عملية في مجال العمل. أما بالنسبة للفئة الثانية فقدرت ب (82,5%) و هذا راجع إلى الخبرة و المعرفة المؤسسية القيمة و غالبا هناك من يكونون مدمجين بشكل جيد في مجتمعاتهم المحلية، مما يمكنهم من تقديم خدمة أفضل و أكثر لاحتياجات المجتمع، بالإضافة إلى الموظفين الذين يكونون قد تسلقوا السلم الوظيفي تدريجيا، مما يجعلهم يحتلون مناصب قيادية و إشرافية تتطلب خبرة طويلة.

• -خصائص العينة حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي

النسب المئوية	التكرارات	حسب المستوى في البلدية
60,3%	38	متوسطة
27,0%	17	ثانوي
12,7%	08	جامعي
%100	63	المجموع



الشكل رقم (05) توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي

يتضح من خلال الجدول رقم (05) و الشكل رقم (05) توزيع الموظفين حسب متغير المستوى التعليمي فإن نسبة التعليم الجامعي قدرت ب (12,7%) قد يكون راجع إلى بعض الوظائف التي لا تتطلب درجة جامعية، حيث تكون المهارات الفنية أو الخبرة العملية أكثر أهمية من التعليم الأكاديمي. و يمكن أن يكون هناك عدد من الموظفين الذين بدأو العمل في البلدية منذ سنوات عديدة، عندما كانت متطلبات التعليم أقل صرامة مما عليه الآن.

أما بالنسبة للموظفين الذين لهم مستوى تعليم ثانوي قدر ب (27%) قد يكون بسبب العديد من الوظائف التي تتطلب أكثر من المستوى الثانوي أو الشهادة الثانوية، خصوصا تلك التي تتعلق بالأعمال الإدارية أو التقنية الأساسية. أما ارتفاع نسبة الموظفين الذين لهم مستوى تعليم متوسط قدر ب (60,3%) و هذا قد يكون راجع إلى بعض الموظفين القدامى لكونهم أكثر عرضة للبقاء في البلدية لفترات طويلة، بما أنهم قد اكتسبوا خبرة واسعة في مجال عملهم.

5- أدوات جمع البيانات:

1.5- الملاحظة: تشير إلى عملية تسجيل و توثيق الأحداث، السلوكات، الإستجابات أو أي معلومة أخرى ذات صلة خلال إجراء الدراسة أو البحث، و تكون الملاحظة قصد تفسير ظاهرة معينة.

و في دراستنا إعتدنا عليها لأنها ساعدتنا من خلال زيارتنا لميدان البحث على مشاهدة ما يدور داخل محيط العمل بطريقة مباشرة و تفاعلات الموظفين أثناء تأدية نشاطاتهم و العلاقة القائمة بينهم، بالإضافة إلى تعرفنا على مختلف المصالح الموجودة في البلدية و مختلف الصعوبات التي تواجهها.

2.5- المقابلة:

هي أسلوب بحث يتضمن حوارا مباشرا بين الباحث والمشارك في الدراسة، قمنا باستخدام هذه الأداة في دراستنا بهدف استكشاف و فهم آراء الموظفين و تجاربهم الشخصية، حيث قمنا بمقابلة رؤساء المصلحة و مختلف الموظفين أين قمنا بطرح الأسئلة عليهم حول ظروف عملهم و معرفة الصعوبات و الضغوطات التي يواجهونها في أداء عملهم و في بيئة عملهم، كما حاولنا استدراجهم في الحديث لمعرفة آرائهم حول ظاهرة العنف.

3.5-المقياس:

لجمع البيانات حول متغيرات البحث، مقياس H.Leymann عند جمع البيانات حول العنف النفسي في العمل و مقياس Beek عند دراسة الاكتئاب.

• مقياس العنف النفسي في العمل:

لقد اعتمدنا على مقياس العنف النفسي في العمل (Heinz Leymann) الذي يعتبر كأداة مرجعية عالمية، و نشر هذا المقياس أول مرة عام (1996) في ألمانيا من طرف الباحث الألماني "Heinz Leymann". و أطلق عليه تسمية the LeymannInventory of psychologicalterror(Lipt) طبق في ألمانيا ثم ترجم، و كيف، و طبق في دول مختلفة مثل السويد و فنلندا. و في عام (2004) ترجم المقياس في فرنسا عن طريق الإجراءات الكلاسيكية للترجمة و الترجمة المعاكسة، و كيف عدل حسب البيئة الفرنسية و أعد في صورته الفرنسية تحت اسم العنف النفسي في العمل (la violence psychologique au travail).

أما البيئة الجزائرية فقد قامت الباحثة ايت وراس و ا/د.خلفان رشيد بترجمة الصيغة الفرنسية لمقياس العنف النفسي في العمل و تطبيقه في قطاع الخدمات في بلدية تيزي وزو عام (2015) تحت اسم مقياس العنف النفسي في العمل للباحث (Heinz Leymann)، بعد حساب خصائصه السيكمترية من صدق و ثبات.

يتضمن الاستبيان على (39) بندا موزعا على 3 محاور:

المحور الأول: العلاقات في العمل و يتضمن البنود التي تبين علاقات الموظف داخل مكان عمله و يحتوي هذا المحور على البنود المرقمة من (1) إلى (12) بند.

المحور الثاني: الانعزال في العمل و يتضمن البنود التي تكشف عزلة الموظف في مكان عمله و يحتوي هذا المحور على البنود المرقمة من (13) إلى (24) بند.

المحور الثالث: التهم على شخصيتك و يحتوي هذا المحور على البنود المرقمة من (25) إلى (39) بند.

• مقياس الاكتئاب:

لقد اعتمدنا في دراستنا على مقياس "بيك" للاكتئاب، الذي يتكون من 21 مجموعة بنود لقياس شدة الاكتئاب. و تتميز هذه القائمة بأن بنائها تم بهدف تقييم أعراض الاكتئاب المتضمنة في محاكاة تشخيص الاكتئاب في الدليل الإحصائي والتشخيص الرابع DSM.IV للاضطرابات العقلية الصادرة عن الجمعية الأمريكية للطب النفسي عام 1994 (بشير معمري، 2010، ص.95).

و قد تم تقنين قائمة أرون بيك الثانية للاكتئاب على البيئة الجزائرية من طرف بشير معمري في دراسة قام بها سنة 2010.

4.5- الخصائص السيكومترية:

للتأكد من صدق و ثبات الدراسة قمنا بتوزيع المقياس على عينة الدراسة الاستطلاعية من أجل جمع البيانات و حساب الصدق و الثبات و كانت النتائج كالتالي:

• مقياس العنف النفسي في العمل:

• الثبات بطريقة ألفا كرومباخ:

جدول رقم (06): الثبات بطريقة ألفا كرومباخ

العينة	المقياس	قيمة الفا كرومباخ
63	العنف النفسي في العمل	0.769

يتضح من خلال الجدول أن المقياس يتميز بثبات مرتفع الذي قدر ب (0,769) و هي قيمة مرتفعة و ثابتة.

• الصدق و الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

جدول رقم (07): الصدق و الثبات بطريقة التجزئة النصفية

العينة	التجزئة النصفية	
63	معامل سبيرمان براون	الصدق الذاتي
	0.944	0.971

يتضح من خلال الجدول أن المقياس يتميز بصدق مرتفع إذ قدر الصدق الذاتي ب (0,971) و هي قيمة تدل على مقياس لديه صدق مرتفع.

• مقياس الاكتئاب:

• الثبات بطريقة ألفا كرومباخ:

جدول رقم (08): الثبات بطريقة ألفا كرومباخ

العينة	المقياس	قيمة الفا كرومباخ
63	الاكتئاب	0.641

يتضح من خلال الجدول أن المقياس يتميز بثبات مرتفع مقدّر ب (0,641) و هي قيمة مرتفعة و ثابتة.

• الصدق و الثبات بطريقة التجزئة النصفية

جدول رقم (09): الصدق و الثبات بطريقة التجزئة النصفية

العينة	التجزئة النصفية
--------	-----------------

الصدق الذاتي بالجذر التربيعي	معامل الارتباط سبيرمان براون	63
0.961	0.840	

يتضح من خلال أن المقياس يتميز بصدق مرتفع إذ قدر الصدق الذاتي ب (0,961) و هي قيمة تدل على مقياس لديه صدق مرتفع.

6- الأساليب الإحصائية

من أجل التأكد من صحة توقعات الفرضيات المصاغة و التأكد من الخصائص السيكمترية تم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية و هي كالتالي:

• الإحصاء الوصفي:

يهتم الإحصاء الوصفي بعمليات جمع و تنظيم و تلخيص البيانات العددية، الرقمية بدلالة بعض المقاييس لأغراض الوصف و المقارنة و عليه فإن الإحصاء الوصفي يتعلق بجمع و تمثيل و تنظيم و تلخيص البيانات.

- النسبة المئوية: من أجل التعرف على نسبة أفراد العينة و خصائصها و كذا التكرارات، و لحساب النسبة المئوية لتكرار معين يقسم هذا التكرار على المجموع الكلي يضرب في 100.

- المتوسط الحسابي: هو الأكثر استخداما في وصف البيانات أو التوزيعات التكرارية، حيث تتحصل على قيمة المتوسط الحسابي بقسمة مجموع القيم أو الدرجات على مجموع عدد الحالات.

- الانحراف المعياري: ما يعرف بالجزر التربيعي للتباين بمعنى أدق و هو الجزر التربيعي لمجموع مربعات الانحرافات عن وسطها الحسابي مقسوما على حجم العينة، و هو الأكثر شيوعا.

• الإحصاء الاستدلالي:

_ معامل ألفا كرومباخ و معامل الارتباط سبيرمان لحساب الخصائص السيكومترية لأدوات جمع البيانات.

_ معامل الارتباط برسون: أو ما يسمى بمعامل الارتباط و هو يخص العلاقة بين المتغيرات و ليس مهما أيهما يكون المتغير التابع و أيهما المستقل بحيث يستعمل لحساب فرضيات العلاقة.

لقد تطرقنا في هذا الفصل لأهم الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية من خلال التطرق إلى المنهج المتبع و كذا العينة و كيفية اختيارها و خصائصها، كما تطرقنا إلى ذكر الأدوات المستعملة لجمع البيانات و أخيرا أشرنا إلى الأساليب الإحصائية المستعملة لمعالجة البيانات و تحليلها، و للوصول إلى النتيجة الحقيقية للبحث المدروس.

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير
ومناقشة النتائج

بعد عرض خطوات الفصل السابق للإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة و جمع البيانات بتطبيق مختلف الأدوات المستعملة في هذه الدراسة اين قمنا بتوزيع مقياس العنف النفسي في العمل و مقياس الاكتئاب. و في هذا الفصل سنتطرق الى مرحلتين اساسيتين تتمثل المرحلة الأولى في عرض نتائج الدراسة للكشف على مختلف النتائج المتحصل في حين المرحلة الثانية تتضمن تحليل و مناقشة النتائج قصد التوصل إلى مدى تحقق فرضيات الدراسة.

1. عرض النتائج حسب مقاييس البحث

بعد توزيع استبيانات الدراسة على موظفي بلدية تيزي وزو. تم جمع البيانات و تفرغها في البرنامج الإحصائي SPSS (الحزمة الإحصائية للبحوث الاجتماعية) و ذلك بالاعتماد على جملة من الأساليب الإحصاء الوصفي و التي تم توضيحها بشكل مفصل.

الجدول رقم (10) يمثل العلاقة بين سوء العلاقات في العمل بظهور الاكتئاب

العينة	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة برسون	قيمة Sig	مستوى الدلالة	الانحراف المعياري
63	سوء العلاقات	25.381	24.872	0.378**	0.002	0.01	دالة
	الاكتئاب	40.873	7.813				

1.1. عرض النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الأولى الخاصة بالعلاقة بين سوء

العلاقات في العمل و ظهور الاكتئاب

يتضح من خلال الجدول رقم (10) الذي يبين الفرضية الجزئية الأولى التي مفادها توجد علاقة بين سوء العلاقات وظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية بلدية تيزي

وزو نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط برسون قدرت بـ (0.378^{**}) وقيمة SIG قدرت بـ (0.002) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0.001) لذلك نقبل بالفرضية التي مفادها توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين سوء العلاقات بظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو.

الجدول رقم (11) يمثل العلاقة بين الانعزال في العمل بظهور الاكتئاب

الانحراف المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات	العينه
الانحراف المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات	العينه
0.01	0.006	0.344**	24.772	34.841
دالة			7.813	40.873

2.1. عرض النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الثانية الخاصة بالعلاقة بين

الانعزال في العمل و ظهور الاكتئاب

يتضح من خلال الجدول رقم (11) الذي يبين الفرضية الجزئية الثانية التي مفادها توجد علاقة بين الانعزال في العمل وظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط برسون قدرت بـ (0.344^{**}) وقيمة SIG قدرت بـ (0.006) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0.01) لذلك نقبل بالفرضية التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانعزال في العمل بظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو.

الجدول رقم (12) يمثل العلاقة بين الإساءة إلى الشخصية في العمل بظهور الاكتئاب

العينة	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة برسون	قيمة Sig	مستوى الدلالة	الانحراف المعياري
63	الإساءة إلى الشخصية	43.841	14.519	0.568**	0.000	0.01	دالة
	الاكتئاب	40.873	7.813				

3.1. عرض النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الثالثة الخاصة بالعلاقة بين

الإساءة إلى الشخصية و ظهور الاكتئاب

يتضح من خلال الجدول رقم (12) الذي يبين الفرضية الجزئية الثالثة التي مفادها توجد علاقة بين الإساءة إلى الشخصية في العمل و ظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط برسون قدرت ب (0.568**) و قيمة sig قدرت ب (0.000) و هي قيمة اصغر من مستوى الدلالة (0.001) لذلك نقبل بالفرضية التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإساءة إلى الشخصية بظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو.

الجدول رقم (13) يمثل العلاقة بين العنف النفسي في العمل و ظهور الاكتئاب .

العينة	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة برسون	قيمة Sig	مستوى الدلالة	القرار الاحصائي
63	العنف النفسي	48.492	8.669	0.628**	0.000	0.01	دالة
	الاكتئاب	40.873	7.813				

4.1. عرض النتائج الفرضية العامة الخاصة بالعلاقة بين العنف النفسي في العمل

و ظهور الاكتئاب

يتضح من خلال الجدول رقم (13) الذي يبين الفرضية العامة التي مفادها توجد علاقة بين العنف النفسي وظهور الاكتئاب لدى موظفي القطاع الحلي لبلدية تيزي وزو نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط برسون قدرت ب (0.628^{**}) وهي دالة إحصائية قيمة SIG قدرت ب (0.000) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0.01) لذلك نقبل بالفرضية التي مفادها حقيقة توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العنف النفسي في العمل بظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو.

2. تحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

1.2 تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

التي تنص على وجود علاقة بين سوء العلاقات في العمل وظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط برسون قدرت ب (0.378^{**}) وقيمة SIG قدرت ب (0.002) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0.001) لذلك نقبل بالفرضية التي مفادها توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين سوء العلاقات بظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو، والتي تتوافق مع دراسة علا سعيدة، سرقة سميرة، دور علاقات العمل في التأثير على أداء الموظفين (دراسة ميدانية بالعيادة المتعددة الخدمات - بزاوية كنته)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم الاجتماع تنظيم و عمل، جامعة أحمد دراية- ادرار، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم علم الاجتماع 2018/2017.

نتائج الدراسة:

يوثر دور علاقات العمل الجماعية في زيادة فعالية أداء الموظفين من خلال [2]

استماع لانشغالاتهم داخل الاجتماعات ورفع من معنوياتهم وزيادة من التزامات المؤسسة على تنفيذ عقود العمل.

اهتمام الإدارة بتسوية منازعات العمل في إطار علاقات العمل بحيث يقلل من الصراعات بين الموظفين والإدارة وبالتالي عدم اللجوء للأساليب العقابية من طرف الرئيس.

يتم تقييم الموظفين داخل المؤسسة انطلاقاً من مستوى أدائهم وإتقان عملهم مما يدفعهم لتحمل مسؤولياتهم أعلى في العمل وتحقيق أهداف المنظمة.

2.2 تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

الخاصة بالعلاقة بين الانعزال في العمل وظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط برسون قدرت ب (0.344^{**}) وقيمة SIG قدرت ب (0.006) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0.01) لذلك نقبل بالفرضية التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانعزال في العمل بظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو والتي تتوافق مع دراسة سعيد بن عبد الله العمري (2020) تحت عنوان "أثر العزلة الاجتماعية في بيئة العمل على الصحة النفسية للموظفين" بجامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية. حيث أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين العزلة الاجتماعية وارتفاع مستويات الاكتئاب بين الموظفين.

الموظفون الذين يعانون من العزلة أبدوا معدلات منخفضة من الرضا الوظيفي، مما أثر سلباً على أدائهم في العمل.

2.3 تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

التي مفادها توجد علاقة بين الإساءة إلى الشخصية في العمل وظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط برسون قدرت ب (0.568^{**}) وقيمة SIG قدرت ب (0.000) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0.01) لذلك نقبل بالفرضية التي مفادها توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإساءة إلى الشخصية بظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو. التي تتوافق مع دراسة السيد، أحمد (2019) في دراسة السيد، أحمد (2019) حول "أثر الإساءة الشخصية في مكان العمل على الولاء التنظيمي للعاملين"، تم الوصول إلى عدة نتائج أساسية يمكن تلخيصها كما يلي:

أظهرت الدراسة أن العمال الذين يتعرضون للإساءة الشخصية في مكان العمل (مثل الإساءة اللفظية أو التهميش) يعانون من انخفاض كبير في مستوى الولاء التنظيمي. هذا التأثير يظهر بشكل خاص عند العاملين الذين يعانون من التهميش أو التمر المستمر.

أشارت النتائج إلى أن الإساءة تقود إلى تدهور العلاقة بين العامل ومؤسسته، مما يؤدي إلى رغبة في ترك العمل أو عدم الالتزام بالمهام الوظيفية بشكل جيد.

بينت الدراسة أن الإساءة الشخصية تؤثر بشكل سلبي على الأداء الوظيفي للعمال. العمال الذين يعانون من الإساءة غالباً ما يعانون من انخفاض في الحافزية والإنتاجية.

كما تسببت الإساءة في زيادة حالات الغياب عن العمل وعدم الرضا المهني، مما ينعكس بشكل سلبي على أداء المنظمة ككل.

الإساءة الشخصية كانت مرتبطة بمستويات أعلى من القلق والتوتر لدى العمال. قد يؤدي ذلك إلى تفاقم المشاكل النفسية مثل الاكتئاب وفقدان الثقة في النفس.

أثر هذا الأمر على الحياة الشخصية للعمال أيضاً، حيث أشارت الدراسة إلى زيادة مستويات الإحباط والتوتر الأسري.

2.4 تحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

التي مفادها توجد علاقة بين العنف النفسي وظهور الاكتئاب لدى موظفي القطاع الحلي لبلدية تيزي وزو نلاحظ ان قيمة معامل الارتباط برسون قدرت ب (0.628^{**}) وهي دالة إحصائية قيمة SIG قدرت ب (0.000) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0.01) لذلك نقبل بالفرضية التي مفادها حقيقة توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العنف النفسي في العمل بظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو. التي تتوافق مع دراسة المعهد الوطني للإحصاء بفرنسا (2004) التي أجريت بفرنسا سنة (2004) هدفت إلى إيجاد العلاقة بين التعرض للعنف النفسي في العمل و ظهور أعراض اكتئابية لدى عينة من العمال الأجراء بفرنسا، و لقد شملت عينة الدراسة (7694) عامل أجبر (3132) رجل و (4562) امرأة في منطقة (Provence-Alpes-coted'azur)، من أجل معرفة و تحديد علاقة العنف النفسي في العمل و عوامل الخطر و آثاره و نتاجئه على الصحة العقلية للعامل و هذا بمساعدة (143) طبيب عمل باستخدام مقياس (Leymenn) للعنف النفسي في العمل، و من بين النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة وجود علاقات دالة بين متغير العنف النفسي في العمل و ظهور اعراض اكتئابية و هذا بنسبة (25%) بالنسبة للرجال و (21%) بالنسبة للنساء كما أن نسبة التعرض للإضطرابات الاكتئابية تمثل (60%) للذين صرحوا بأنهم تعرضوا للعنف النفسي، كما أثبتت الدراسة وجود علاقة قوية و دالة بين التعرض للعنف النفسي في العمل و الأعراض الاكتئابية بين الرجال و النساء خلال (12) أشهر) الأخيرة من عملهم، و أن العاملين الذين شاهدوا أو حظروا وضعيات التعرض للعنف النفسي في العمل، تعرضوا للإصابة بأعراض اكتئابية و لقد خلصت نتائج الدراسة الى أن التعرض السابق لوضعيات العنف النفسي في العمل يمكن أن يشكل خطرا على الصحة العقلية للعامل بحسب درجة تكراره.

أما دراسة وفاء خالد احمد الدعمس (2017) حول الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والاكتئاب. دراسة منشورة بمجلة الجامعة الإسلامية للدراسات النفسية. العدد 26. هدفت هذه الدراسات إلى التعرف على مستوى الضغط النفسي وعلاقته بكل من الرضا الوظيفي والاكتئاب لدى الأطباء والممرضين في مدينة عمان. وقد تكونت عينة الدراسة من 474 من الأطباء والممرضين. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام ثلاث مقاييس قائمة بيك للاكتئاب. مقياس مصادر الضغط ومقياس الضغط الوظيفي.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الضغط النفسي لدى الأطباء والممرضين كان متوسطاً وأن مصادر الضغط النفسي الرضا الوظيفي والاكتئاب لدى الأطباء والممرضين تعزى للجنس ولقطاع المستشفى والخبرة وإلى وجود علاقة بين الضغط النفسي وكل من الرضا الوظيفي والاكتئاب.

2- الاستنتاج العام

لقد كان الهدف من دراستنا هو تسليط الضوء على احدى الظواهر النفسية الاجتماعية الخطيرة في مجال العمل و علاقته بظهور اخطار الصحة النفسية على الفرد و العامل. و هذا من خلال محاولة التعرف على علاقة متغير العنف النفسي في العمل و ظهور الاكتئاب في الجماعات المحلية الجزائرية.

استنادا إلى النتائج التي المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية أين تم القيام بها في إطار منهجي موضوعي و بكل ما يتطلبه البحث من أساليب و تقنيات و بعد تطبيق الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية..

- توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين العنف النفسي في العمل و الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين سوء العلاقات بظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الانعزال في العمل بظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإساءة إلى الشخصية بظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية لبلدية تيزي وزو.

3- الاقتراحات

استنادا إلى ما تطرقنا إليه حول ظاهرة العنف النفسي في العمل وعلاقته بظهور الاكتئاب والنتائج المتحصل عليها نقدم مجموعة من الاقتراحات للتخلص من سوء العلاقات الشخصية ومن أهمها:

- تفعيل مشاركة العمال و خلق فرص الحوار ة التشجيع على التعبير عن آرائهم في اتخاذ القرار حول تحسين ظروف العمل.
- تنظيم أنشطة خارج العمل لتعزيز العلاقات الشخصية.
- تشكيل فرق عمل لتنفيذ المشاريع مما يشجع على التعاون والتفاعل.
- انشاء نظام شكاوي سري للموظفين للإبلاغ دون الخوف من الانتقام.

المراجع

باللغة العربية:

- احمد رشيد زيادة ، (2014) ، علم النفس العيادي، الوراق للنشر و التوزيع، عمان ط1.
- احمد عكاشة،(1998) ، الطب النفسي المعاصر، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
- احمد محمد عبد الحق ، (1991) ، القائمة العربية لاكتئاب الأطفال، مجلة العلوم الاجتماعية، 27 (3).
- ايت وراس ليلة، خلفان رشيد، (2019)، العنف النفسي في العمل و علاقته بإضرابات الصحة العقلية العادية (TMC) لدى مستخدمو المؤسسات العمومية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس تخصص العمل و التنظيم جامعة الجزائر (2) أبو القاسم سعد الله.
- ايت وراس ليلى، خلفان رشيد، (2018) ، العنف النفسي في العمل و علاقته بالاكتئاب لدى مستخدمي المؤسسات العمومية، مجلة مجتمع تربية عمل، ص 284.
- ايت وراس ليلة، خلفان رشيد، (2015)، العنف النفسي في العمل لدى مستخدمي قطاع التوظيف العمومي. مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس العمل و التنظيم، جامعة مولود معمري تيزي وزو.
- ايت وراس ليلة،د/ خلفان رشيد، الإطار القانوني لظاهرة العنف النفسي في العمل، مجتمع تربية عمل كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، قسم علم النفس، جامعة تيزي وزو.
- ايديري، ا/د خلفان (2022)، الاخطار النفسي الاجتماعية و علاقتها بالصحة النفسية في العمل، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم النفس عمل و تنظيم.
- بشير معمري، (2010)، تقنين قائمة أرون بيك الثانية للاكتئاب، العدد 26، 25، مجلة شبكة العلوم النفسية العربية، جامعة الحاج لخضر باتنة.

- بوغازي، مجالدي بن شيخ، (2016) ، الاكتئاب عند مرضى قصور الكلوي ص 06.
- د/جمال سنوسي، (2021)، مصطلح العنف بين الثبات و تعدد الدلالة. مجلة أمارات في اللغة و الأدب و النقد، المجلد 05 العدد 02.
- حشلافي حميد، (2008)، إستراتيجيات التعامل لدى الزوجة المعنفة و علاقتها بالتوافق الزوجي. الجزائر: دار الغرب للنشر و التوزيع.
- حمدي الاعظمي ، غسان بشير، (2013) ، الكآبة بين كبار السن من العراقيين داخل الوطن و المهجر ، دراسة مقارنة، عمان ط1.
- زهران عبد السلام، (2005) ، الصحة النفسية و العلاج النفسي، القاهرة، عالم الكتب ط4.
- زيري ابراهيم، (2006) ، العلاج المعرفي للاكتئاب و تطبيقاته العلمية و أساليب المساعدة الذاتية، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة.
- عاصي نبيلة، خلفان رشيد، (2022)، العنف النفسي في العمل و علاقته بالتوافق و الضغط المهنيين، دراسة ميدانية في مستشفيات ولاية بويرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه (د م د) في علم النفس تخصص علم نفس العمل و التنظيم.
- عاصمي نبيلة، خلفان رشيد، (2018)، مجتمع تربية عمل، جامعة تيزي وزو، مجلة مجتمع تربية عمل Review of society éducation work، العدد 05.
- عبد الباقي إبراهيم، علا، (2009) ، الاكتئاب، انواعه، اسبابه، طرق علاجه، و الوقاية منه، القاهرة ، عالم الكتب ط1.
- عسكر عبد الله،(2001) ، الاكتئاب النفسي بين النظرية و التشخيص، مكتبة الانجلو مصرية، القاهرة.

- عويد سلطان، (1995) ، دراسة الفروق في الاكتئاب بين المراهقين و الشباب الكويتي،
المجلة التربوية 10 (37) ص 125.135.
- قانون العمل الجزائري،(2007)، الجزائر. دار بلقيس للنشر.
- لطفي الشربيني ،(2001) ، الطب النفسي و هموم النفس العيادي، منشأة
المعارف،الإسكندرية.
- محمد النابلسي، (1994) ، معجم علم النفس الدوائي ، دار الهلال، القاهرة

المراجع باللغة الأجنبية:

- American Psychiatric Association (2005) Diagnostic and Statistical manual for mental disorders (3rd ed, rev) DSM III – R , Washington D.C.
- Bachman Ronet, (1994), violence against women department of justice
- Cambell, J. (1989), Psychology Dictionary, 06TH Edition Oxford New-York University Press.
- Di Martino vittorio & Hoel Helge & Cary & L.cooper, (2003), prévention du harcèlement et de la violence au travail, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, office des publications.
- Djekieur Hanane, Hamenni Lyakout, Ait Ouares Lila, (2023), l'impact de la violence psychologique au travail sur le bien-être chez les employées de les moulins de la soummam (C I C) Sidi-Aiche, mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de master en psychologue du travail, d'organisation, et GRH, université Abderrahmane Mira de Bejaia.
- Farmer David, (2011), workplace bullying, An increasing epidemic creating, traumatic experience for targets of workplace workplace bullying, the international journal of humanities and social sciences , vol. 1N.
- Grebot Elisabeth, (2007), harcèlement dans l'entreprise. Larousse : paris.
- Grebot Elisabeth, (2007), harcèlement au travail, identifier, prévenir, désamorcer, paris, édition d'organisation group Eyrolles.
- Hoffman.A Van Duijn, C.M ,Franco, O.H, Ikram, M.A.Jonssen H.L.A , Klaver, C.C.W Witteman. J.C.M (2011). The Rotterdam Study (2012). Objectives and design update. European journal of Epidemiology, 26(8). 657-686.
- Jacinthe legros, (2004), quand le travail donne les bleus au cœur!. Intervention centrée sur la résilience et le pouvoir d'agir des personnes qui vivent de la violence psychologique au travail, Mémoire présenté à la faculté des études supérieures de l'université Laval dans le cadre du programme de maîtrise en sciences de l'orientation pour l'obtention du grade de maître ès arts (M A).
- Jean Mean, (2014), La gestion de l'agressivité, 2em ed.

- Leclerc Chantal and Al, (2005), Agressivité chez les jeunes du secondaires a montreal, Quebec.
- Le petit Larrousse illustré (2013) Paris : Edition Larrousse.
- Lorho Frank & Hilp ulrich, (2001), le harcèlement moral au travail, parlement Européen, direction générale des études document de travail, série affaires S O C I 1008.
- Magnavacca Joseph, (2008), violence entre paris au primaire, university Man.
- P.Shneider, La Dépression,(1980), Genève, Tribune Edition.
- Rochon Jean, (2003), une stratégie de prévention du harcèlement psychologique au travail et soutien aux victimes, Québec.
- Saint, Al, (2003), prevention et gestion de la violence , Paris.
- Sarah Emad Elbatt, (2019), explorer l'impact de la violence psychologique et la perception des sentiments d'impuissance et d'insignifiance sur l'aliénation dans le travail. étudesappliquée dans une université publique en égypt. Université de poitiers , français. Thèse en vue de l'obtention du doctorat en sciences de gestion présentée et soutenue publiquement.
- Stéphanie Félicullis, (2012), agressivité agression, université de montréal, cannada.
- Vercamst Jan, (2009), le harcèlement au travail, poincaré, Bruxelles.

الملاحق

الملحق الأول: رخصة البحث

تامدة في :



جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم النفس

السنة: ٢٠٢٠ ماستر

إلى السيد: ... بلدي ... تيزي وزو ...

التخصص: علم النفس الكمال وتنظيم وتيسير للموارد البشرية

الموضوع: بحث ميداني

في إطار التكفل بالبحوث الميدانية التي تنظم على مستوى
المؤسسات لفائدة طلبة قسم علم النفس, يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم
بطلب منح رخصة الدخول إلى مؤسساتكم الموقرة.

للطالب (ة): BECHA Sabrina رقم البطاقة: 205202
للطالب (ة): Alexrine Agueda رقم البطاقة: 7339145
الإمضاء: ...
الإمضاء: ...

الرجاء المساهمة في هذا الإطار بتقديم العون و التسهيلات اللازمة في حدود
إمكانياتهم تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

Le président
de l'A.P.C

إمضاء رئيس القسم



إمضاء المشرف أ. د. خلفان

...

**الملحق الثاني: مقياس Leymann
للعنف النفسي في العمل**

الملحق رقم [1]: استمارة المعلومات

جامعة مولود معمري تبزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

سيدي [ة] المحترم [ة]:

يشرفنا بصفتنا الطالبتين بصدد تحضير مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم بعنوان "العنف النفسي في العمل وعلاقته بظهور الاكتئاب لدى موظفي الجماعات المحلية ببلدية تيزي وزو أن نضع تحت أيديكم هذه المقاييس للإجابة عنها وفقا يعبر عن آرائكم ومشاعركم. علما أن هذه المقاييس تحتوي على أسئلة ونرجو منكم وضع علامة (X) أمام العبارة التي ترى أنها تعبر فعلا عن رأيك، واعلم انه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة فالمطلوب منك أن تعبر عن رأيك صراحة.

نحيطكم علما أن البيانات التي ستتحصل عليها سيتم التعامل معها بسرية تامة و سيتم

استخدامها لأغراض علمية بحثية ونشكركم مسبقا على تعاونكم معنا .

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

البيانات الشخصية

28 سنة فأكثر

السن : اقل من 28 سنة

أنثى

الجنس : ذكر

جامعي

ثانوي

متوسط

المستوى التعليمي:

أرمل (ة)

مطلق (ة)

متزوج (ة)

أعزب (ة)

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

05 سنوات فأكثر

الاقدمية في العمل : اقل من (05) سنوات

المصلحة التي يعمل فيها الموظف (ة):

الملحق رقم (2) مقياس العنف النفسي في العمل ل (Leymann).

1- بالنسبة لعلاقتك في العمل:

1- يرفض لك مسؤولك في العمل إمكانية التعبير ☐

2- تتعرض باستمرار إلى المقاطعة عندما تتكلم ☐

3 يمنعك أشخاص آخرون من الكلام ☐

يمارس عليك الضغط بطرق مختلفة:

4- يتم الصراخ عليك وتشتت بصوت عالي ☐

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 إلى أشخاص آخرين ☐

2-تعزل بطريقة إرادية :

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

3 يتم تعديل مهامك المهنية كعقوبة لك:

- 18- لا يوكل لك أية مهمة، ليس لديك عمل ☐
- 19- يوكل لك مهام عديم الأهمية ☐
- 20- يوكل لك مهام اقل بكثير من كفاءاتك ☐
- 21- يقدم لك وبطريقة مستمرة مهام جديدة ☐
- 22- يوكل لك مهام مهينة ☐
- 23- يوكل لك مهام يفوق بكثير كفاءاتك ☐

4- التهجم على شخصك :

- ☐ 24- يتم ذكرك سوءا في غيابك
- ☐ 25- ينشر إشاعات خاطئة عنك
- ☐ 26- يسخر منك أمام الآخرين
- ☐ 27- يتم التشكيك على انك إنسان مريض نفسيا
- ☐ 28- يراد إخضاعك لفحص عقلي
- ☐ 29- يستهزأ بالإعاقة التي لديك
- ☐ 30- يقلد مشيتك وصوتك وحركاتك وذلك من اجل الاستهزاء بك
- ☐ 31- يتهجم على أرائك السياسية أو الدينية
- ☐ 32- يتهجم أو يسخر من أصولك
- ☐ 33- أنت مرغم على أداء أعمال تجرح ضميرك
- ☐ 34- يحكم على عملك بطريقة غير عادلة ومؤذية
- ☐ 35- يتم مراجعة قراراتك

36- تشتم بالفاظ منحطة وغير أخلاقية ☐

37- يقدم لك وبطريقة لفظية تلميحات أو عروض جنسية ☐

5- العنف أو التهديد بالعنف:

38- يتم إرغامك على القيام بمهام مضر بصحتك ☐

39- بالرغم من سوء صحتك أنت مضطر للقيام بعمل مضر لصحتك ☐

40- يتم تهديدك بالعنف الجسدي ☐

41- يستعمل ضدك أعمال عنف بسيطة وهذا لإنذارك ☐

42- تعامل بطريقة سيئة من الناحية الجسمية ☐

43- يسبب لك شخص المصاريف من اجل الأضرار بك ☐

44- يسبب لك شخص أضرار في منزلك أو في مكان عملك ☐

45- يصل إلى الاعتداء الجنسي عليك ☐

6- أحداث أو وضعيات أخرى ترغب ذكرها :

.....

.....

.....

إذا لم تتعرض لإحدى الوضعيات السابقة (سؤال 1 إلى 6 الواردة بالصفحات السابقة) خلال (12) شهرا الأخيرة اذهب مباشرة إلى الأسئلة (13و14) في الصفحات الموالية.

7- كم من مرة تعرضت فيها لهذه الوضعيات او احدها الواردة في الأبعاد من 1الى6،

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 ، لكن تعرضت إليها من قبل في عمل سابق

10- من وقف ضدك خلال هذه الفترة ؟

1- الزميل أو الزملاء ☐

2 - المسؤول او المسؤولين الأعلى منك أو أي شخص أو الأشخاص الآخرين أعلى منك

في سلم السلطة ☐

3- تابع أو تابعين ☐

من أي جنس هؤلاء الأشخاص؟

1-رجال ☐

2-نساء ☐

3- الرجال أكثر من النساء

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

() شخص

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

- نعم،

1- زميل في العمل ☐

2- مسؤول ☐

3- مسؤول الموارد البشرية أو الموظفين ☐

4- ممثلين عن الموظفين أو ممثلين النقابة ☐

5- مفتشيه العمل أو محامون ☐

6- طبيب عمل ☐

7- أطباء آخرون ☐

8- مساعد اجتماعي وممرضين ☐

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 لأنني لم أكن بحاجة لذلك

13- يمكن تعريف العنف النفسي في العمل على انه الوضعية التي يتعرض فيها

الشخص إلى سلوكيات عدائية من طرف شخص أو عدة أشخاص في محيط عمله،

و التي تهدف وبطريقة مستمرة ومتكررة إلى إيذائه ومضايقته وإساءة معاملته وكذلك طرده

وعزله لمدة طويلة.

اعتمادا على هذا التعريف هل تعتقد انك كنت موضوعا للعنف النفسي في العمل خلال

12 شهرا الأخيرة من عملك؟ 2- لا

1- نعم ☐ 2- لا ☐

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

1- إلى سوء الجو العام في بيئة العمل ☐

2- إلى سوء تنظيم العمل ☐

3- إلى مشاكل في التسيير و التأطير ☐

4- إلى مشاكل المنافسة بين الأفراد ☐

5- إلى الرغبة و الغيرة ☐

6- إلى خلاف أو نزاع لم يتم حله في العمل ☐

7- لأنهم يريدون أن أغادر المؤسسة ☐

8- لأنني اختلف عن الآخرين بسبب سني، جنسي، جنسيتي، إعاقتي ☐

9- لا أدري ☐

14 اعتمد كذلك على التعريف السابق هل تعتقد انك كنت شاهدا عن العنف النفسي اتجاه

شخص آخر في مكان عملك خلال الأشهر 12 الأخيرة؟

1- نعم ☐ 2- لا ☐

الملحق الثالث : مقياس Beek
للإكتئاب

ملحق رقم (3): مقياس الاكتئاب ل (BECK-2) في صورته الاصلية

APPENDICE B

INVITATION DE DEPARTEMENT DE BECK(IDB-II)

Consigne : ce questionnaire comporte 21 groupes d'énoncés. Veuillez lire avec soin chacun de ces groupes, choisissez l'énoncé qui d'écrire le mieux comment vous vous être senti(e) au cours des deux dernières semaines, incluant aujourd'hui. Encerclez alors le chiffre placé devant l'énoncé que vous avez choisi. Si, dans un groupe d'énoncer, vous en trouvez plusieurs qui semblent décrire également bien ce que vous ressentez, choisissez celui qui a le chiffre le plus élevé et encerclez ce chiffre. Assurez-vous bien de ne choisir qu'un seul énoncé dans chaque groupe, y compris le groupe n°16 (modifications dans les habitudes de sommeil) et le groupe n°18 (modification de l'appétit)

ملحق رقم (4): مقياس الاكتئاب في صورته المطبقة في البيئة الجزائرية

1.	الحزن	
0	انني لا اشعر بالحزن	
1	انني اشعر بالحزن في الكثير من الأحيان	
2	اشعر بالحزن طوال الوقت	
3	انني اشعر بالحزن او بالتعاسة لدرجة لا تحتمل	
2.	التشاؤم	
0	انني لست متشائما بشأن مستقبلي	
1	اشعر بالتشاؤم بشأن مستقبل اكثر من ذي قبل	
2	لا انتظر ان تتحسن الأمور لمصلحتي	
3	اشعر ان مستقبلي ميؤوس منه ويمكن ان يزداد سوءا	
3.	الفشل في الماضي	
0	مخفق لا شعور بالفشل في الحياة او اني	
1	فشلت في الكثير من الأحيان اكثر من المستطاع	
2	عندما افكر في ماضيا الاحظ عدد كبير من الإخفاقات	
3	لدي شعور بانني ضيعت كلية حياتي	

4.	فقدان اللذة	
0	ما زلت اشعر دائما بنفس اللذة التي كانت لدا إزاء الأشياء التي تعجبني	
1	لا اشعر باللذة إزاء الأشياء كما كمن من قبل	
2	اشعر قليلا باللذة إزاء الأشياء التي كانت عادة تعجبني	
3	لا اشعر باي لذة إزاء الأشياء التي كانت عادة تعجبني	
5.	مشاعر بالذنب	
0	بشكل خاص لا اشعر بالذنب	
1	اشعر بالذنب بالنسبة للكثير من الأشياء التي قمت بها او كان ينبغي القيام بها	
2	اشعر بالذنب في معظم الأوقات	
3	اشعر بالذنب دائما	
6	الشعور بالعقاب	
0	ليس لدي شعور باني معاقب	

	أَتَوَقَّعُ أَتَعْرُضُ لِلْعِقَابِ	2
	لَدَيَا شَعُورَ بَائِي مَعَاقِبِ	3
	مَشَاعِرَ سَلْبِيَّةِ اتِّجَاهِ الذَّاتِ	7.
	لَا أَعَاتِبُ نَفْسِي أَوْ لَا أُنْتَقِدُهَا أَكْثَرَ مِنْ الْمَعْتَادِ	0
	أَنِي أَكْثَرَ انْتِقَادًا لِنَفْسِي مِمَّا كُنْتُ عَلَيْهِ	1
	الْيَوْمَ نَفْسِي عَلَى كُلِّ سَلْبِيَّاتِي	2
	الْيَوْمَ نَفْسِي عَلَى كُلِّ الْمَصَائِبِ الَّتِي حَدَثَتْ	3
	أَفْكَارَ وَرَغْبَاتٍ لِلانْتِحَارِ	9.
	لَا أَفْكُرُ إِطْلَاقًا فِي الْانْتِحَارِ	0
	يَحْدُثُ وَإِنْ أَفْكُرُ فِي الْانْتِحَارِ وَلَكِنِّي لَا أَقْدِمُ عَلَيْهِ	1
	أَرْغَبُ فِي الْانْتِحَارِ	2
	سَأُنْتَحِرُ إِذَا اتَّيَحَّتْ لِي الْفُرْصَةُ	3
	الْبُكَاءُ	10.
	لَا أَبْكِي أَكْثَرَ مِنْ ذِي قَبْلِ	0
	أَبْكِي كَثِيرًا مِنْ ذِي قَبْلِ	1
	أَبْكِي لِأَنْفَقِهِ الْأَشْيَاءِ	2

3	اريد البكاء ولكن لا استطيع	
11.	الهيجان	
0	لست اكثر هيجانا او اكثر عصبية من المعتاد	
1	اشعر بانني اكثر هيجانا او توترا من المعتاد	
2	انا هائج او متوتر الى درجة اني اجد صعوبة في البقاء هادئ	
3	انا هائج او متوتر الى درجة يجب عليا التحرك او القيام باي شيء باستمرار	
12.	فقدان الاهتمام	
0	لم افقد اهتمامي بالأشخاص او بالنشاطات	
1	قل اهتمامي بالناس او الأشياء	
2	اجد صعوبة في الاهتمام باي شيء	
13.	التردد	
0	اتخذ القرارات دائما افضل من ما كنت عليه من قبل	
1	من الصعب عليا اتخاذ القرارات كما تعودت عليه	
2	اجد صعوبة كبيرة في اتخاذ القرارات بالمقارنة عما كنت عليه سابقا	
3	اخذ صعوبة في اتخاذ أي قرار	

14.	اعتقد بانني شخص يمكن ان أكون مجديا	
0	اعتقد بانني شخص يمكن ان أكون مجديا	
1	لا اعتقد بانني لدية قيمة ولا ان أكون أيضا نافع بالمقارنة عما كنت عليه سابقا	
2	اشعر انني اقل جدوى بالمقارنة مع الاخرين	
3	اشعر بانني لا اسوي شيئا على الاطلاق	
15.	فقدان الطاقة	
0	لدي دائما نفس الطاقة التي كانت لدية من قبل	
1	لدي طاقة اقل مما كنت عليه سابقا	
2	ليس لدي ما يكفي من الطاقة للقيام بالكثير من الأشياء	
3	لدي القليل جدا من الطاقة للقيام بأي شيء	
16.	التعديلات في عادات النوم	
0	لم تتغير عاداتي في النوم	
1	انام اكثر مما تعودت عليه	
1	انام اقل مما تعودت عليه	
2	انام كثيرا مما تعودت عليه	
2	انام اقل بكثير مما تعودت عليه	

3	انام تقريبا كل اليوم	
3	استيقظ ساعة او ساعتين مبكرا او اجد صعوبة في العودة الى النوم	
17.	الانفعال	
0	لست منفعلا اكثر من المعتاد	
1	أصبحت انفع اكثر من المعتاد	
2	انا اكثر انفعالا مما تعودت عليه	
3	انا منفعلا دائما	
18.	التغيرات في الشهية	
0	لم تتغير شهيتي	
1	شهيتي للطعام اقل مما تعودت عليه	
1	لدي الشهية اكثر من المعتاد	
2	لدي نقص كبير في الشهية بالمقارنة من المعتاد	
2	لدي زيادة كبيرة في الشهية بالمقارنة من المعتاد	
3	ليس لدي شهية على الاطلاق	
3	لدي رغبة دائمة في الاكل	

19.	الصعوبة في التركيز	
0	بإمكاني دائما التركيز افضل من ذي قبل	
1	ليس بإمكاني التركيز افضل من ذي قبل	
2	لدي صعوبة في التركيز لمدة طويلة على أي شيء مهما كان	
3	اجد باني عاجز عن التركيز على أي شيء مهما كان	
20.	التعب	
0	لست متعب اكثر مما تعودت عليه	
1	اتعب بسهولة بالمقارنة مما تعودت عليه	
2	اتعب كثيرا من اجل القيام بعدد كبير من الأشياء التي كنت أقوم بها سابقا	
3	اتعب كثيرا من اجل القيام بمعظم الأشياء التي كنت أقوم بها سابقا	
21.	فقدان الاهتمام نحو الجنس	
0	لم لاحظ مؤخرا أي تغيير في اهتمامي نحو الجنس	
1	أصبحت اقل اهتماما بالأمور الجنسية مما كنت عليه من قبل	
2	قل اهتمامي بالأمور الجنسية في هذه الآونة	
3	فقدت كل اهتمامي بالأمور الجنسية	

**الملحق الرابع : الهيكل التنظيمي
للمؤسسة**

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية تيزي وزو
الدةرة تيزي وزو
بلدية تيزي وزو

بيان تفصيلي مرفق للمداولة رقم 113 المؤرخة في 21 ديسمبر 2023 المعدلة للمداولة رقم 2021/104 المتعلقة بالهيكل التنظيمي لمصالح بلدية تيزي وزو

رئاسة المجلس الشعبي البلدي

مصلحة الديوان :

- مكتب العلاقات الخارجية
- مكتب أمانة رئيس المجلس الشعبي البلدي
- مكتب الشرطة البلدية والأمن

الأمانة العامة

مصلحة الأمانة العامة :

- مكتب الشؤون العامة
- مكتب الأرشيف البلدي و التوثيق
- مكتب المداولات و البطاقة

مديرية الإدارة والمالية

مصلحة المستخدمين و التكوين :

- مكتب الموظفين الإداريين
- مكتب الموظفين التقنيين
- مكتب التكوين والإتقان

مصلحة المالية :

- مكتب التسيير
- مكتب التجيز
- مكتب الرواتب (رواتب و استدراكات رواتب):
- فرع الرواتب
- فرع استدراكات الرواتب

مصلحة الأملاك البلدية :

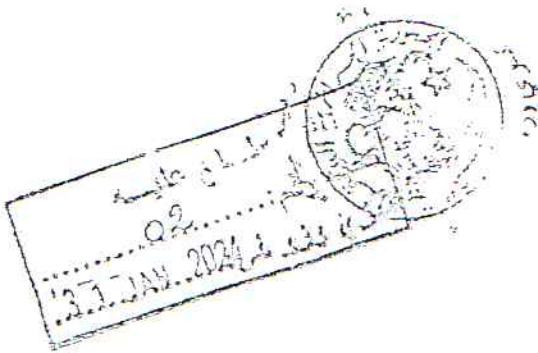
- مكتب تسيير الأملاك
- مكتب التحصيل

مصلحة الميزانية :

- مكتب إعداد ومراقبة الميزانية
- مكتب مراقبة الفترة

مصلحة الصفقات ، الإحصائيات والإعلام الآلي :

- مكتب الصفقات
- مكتب الإعلام الآلي و الإحصائيات



مديرية التنظيم العام

مصلحة الحالة المدنية :

- مكتب تسليم وثائق الحالة المدنية
- مكتب التصاريحات و النقل
- مكتب الملحق الإداري حسناوة
- مكتب الملحق الإداري رجاءونة
- مكتب الملحق الإداري بوجالفة
- مكتب الملحق الإداري المدينة الجديدة
- مكتب الملحق الإداري تميزار لغبار
- مكتب الملحق الإداري قعمودة
- مكتب الملحق الإداري تلا عثمان
- مكتب الملحق الإداري بوهينون
- مكتب الملحق الإداري الشهيد عصماني محمد - المدينة العليا
- مكتب الملحق الإداري واد غالي
- مكتب الملحق الإداري قطب الإمتياز
- مكتب الملحق الإداري رحاحلية
- مكتب الملحق الإداري منطقة المستودعات

مصلحة التنظيم العام :

- مكتب التنظيم
- مكتب الإحصاء والانتخابات
- مكتب الشؤون العامة والخدمة الوطنية

المصلحة البيومترية :

- مكتب جوازات السفر
- مكتب بطاقات التعريف الوطنية

مصلحة البطاقات الرمادية :

- مكتب البطاقات الرمادية ووصولات الإيداع
- مكتب المصادقة وبطاقات المراقبة

مصلحة رخص السياقة :

- مكتب الإستقبال و تحرير الوثائق
- مكتب التفتيش و المصادقة

مصلحة الإحتياطات العقارية والمنازل :

- مكتب العقارات
- مكتب المنازل

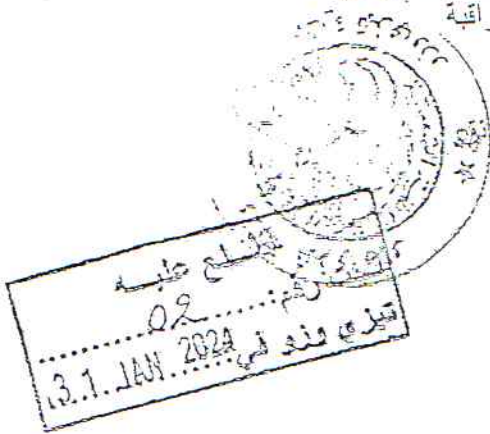
مديرية الشؤون الاجتماعية، الثقافية والرياضية

مصلحة النظافة والوقاية :

- مكتب النظافة
- مكتب الوقاية الصحية

مصلحة الطرقات :

- مكتب تنظيم الطرقات
- المكتب التقني



مصلحة الشؤون الاجتماعية :

- مكتب النشاط الاجتماعي
- مكتب التشغيل والتشغيل
- مكتب الشؤون الثقافية والرياضية

مصلحة تسيير الملاعب وفضاءات الأندية البلدية :

- مكتب التسيير والتنظيم
- مكتب التحصيل

مديرية الإمكانات والصيانة

مصلحة الصيانة :

- مكتب صيانة العقار الريفي
- مكتب صيانة العقار الحضري
- مكتب المطاعم المدرسية

مصلحة الحظيرة والمخازن :

- مكتب المخازن العمومية
- مكتب الورشات
- مكتب الحظيرة البلدية

مصلحة التسيير بالإستغلال المباشر والإنجازات :

- فرع الإنجازات الأساسية
- فرع الإنجازات الثانوية

مديرية الشبكات المختلفة والطرق

مصلحة الشبكات :

- مكتب صيانة شبكة الطرق الحضرية :
 - فرع الإشارات المرورية
 - فرع إصلاح الطرقات
 - فرع التطهير
- فرع صيانة وإنجاز المسالك الترابية :
 - فرع إنجاز المسالك الترابية
 - فرع صيانة المسالك الترابية

مصلحة المساحات الخضراء :

- فرع الصيانة
- فرع المشتلة

مصلحة التنظيف ورفع القمامات المنزلية :

- مكتب رفع القمامات المنزلية :

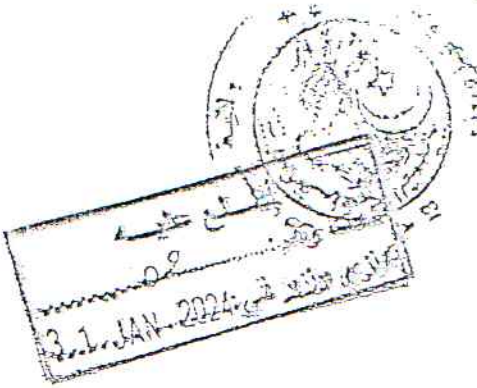
- الفرع الحضري
- الفرع الريفي

- مكتب تنظيف شوارع المدينة :

- فرع الكنس
- فرع تسيير المفرغة العمومية

مصلحة الإنارة العمومية :

- مكتب الشبكة الحضرية
- مكتب الشبكة الريفية



مديرية الدراسات والتعمير

مصلحة التعمير :

- مكتب التعمير والرقابة
- مكتب العمليات العقارية
- مكتب الدراسات التقنية

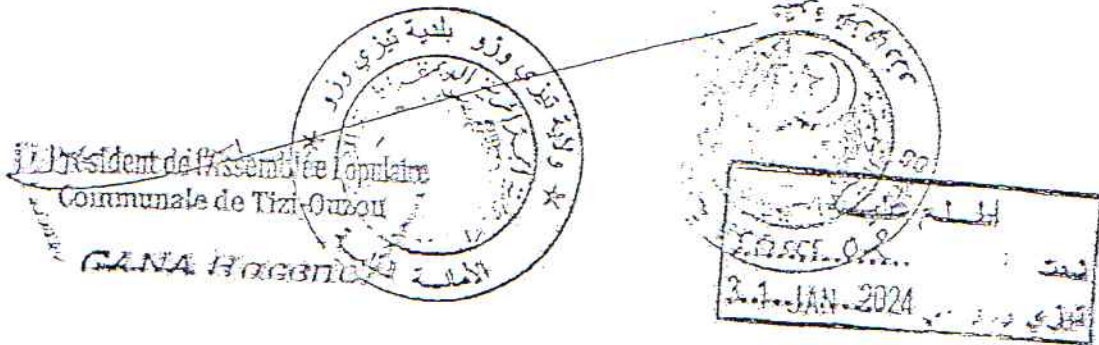
مصلحة التخطيط ومتابعة البرامج :

- مكتب التخطيط
- مكتب متابعة العمليات المخططة

مصلحة شرطة العمران :

- مكتب حماية البيئة
- مكتب المدينة

رئيس المجلس الشعبي البلدي



الملحق الخامس : الإحصائيات

Tableau de fréquences

age				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
moins de 28 ans	14	22,2	22,2	22,2
Valide de 28 ans et plus	49	77,8	77,8	100,0
Total	63	100,0	100,0	

sexe				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
homme	25	39,7	39,7	39,7
Valide femme	38	60,3	60,3	100,0
Total	63	100,0	100,0	

niveauétudes				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
cem	38	60,3	60,3	60,3
Valide lycee	17	27,0	27,0	87,3
universitaire	8	12,7	12,7	100,0
Total	63	100,0	100,0	

etatcivil				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
célibataire	12	19,0	19,0	19,0
marie	40	63,5	63,5	82,5
Valide divorcé	7	11,1	11,1	93,7
veuf/veuve	4	6,3	6,3	100,0
Total	63	100,0	100,0	

ancienneté

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	moins de 5 ans	11	17,5	17,5	17,5
Valide	5 ans et plus	52	82,5	82,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

service

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	service de l'état civil	22	34,9	34,9	34,9
	département de l'organisation publique	10	15,9	15,9	50,8
	département de biométrie	9	14,3	14,3	65,1
	département de conduite	11	17,5	17,5	82,5
	département des affaires sociales	11	17,5	17,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Echelle : violence psychologique

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	63	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	63	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Tableau des données			
Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,782
		Nombre d'éléments	8 ^a
	Partie 2	Valeur	,902
		Nombre d'éléments	7 ^b
	Nombre total d'éléments		15
Corrélation entre les sous-échelles			,893
Coefficient de	Longueur égale		,944
Spearman-Brown	Longueur inégale		,944
Coefficient de Guttman split-half			,943

a. Les éléments sont : a1, a2, a3, a4, a5, a7, a8, a9.

b. Les éléments sont : a9, a10, a10a, a11, a12, a12a, a13, a14.

Corrélations

		dépression	violencepsychologique
dépression	Corrélation de Pearson	1	,628**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	63	63
violencepsychologique	Corrélation de Pearson	,628**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	63	63

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

Corrélations

		dépression	abuspersonnel
dépression	Corrélation de Pearson	1	,568**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	63	63
abuspersonnel	Corrélation de Pearson	,568**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	63	63

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

Corrélations

		dépression	isolementdestravailleurs
dépression	Corrélation de Pearson	1	,344**
	Sig. (bilatérale)		,006
	N	63	63
isolementdestravailleurs	Corrélation de Pearson	,344**	1
	Sig. (bilatérale)	,006	
	N	63	63

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

Corrélations

		dépression	mauvaisesrelations
dépression	Corrélation de Pearson	1	,378**
	Sig. (bilatérale)		,002
	N	63	63
mauvaisesrelations	Corrélation de Pearson	,378**	1
	Sig. (bilatérale)	,002	
	N	63	63

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

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
mauvaisesrelations	63	1,00	76,00	25,3810	24,87221
isolementdestravailleurs	63	4,00	76,00	34,8413	24,77200
abuspersonnel	63	10,00	76,00	43,8413	14,51940
violencepsychologique	63	33,00	76,00	48,4921	8,66932
dépression	63	24,00	66,00	40,8730	7,81333
N valide (listwise)	63				

Echelle : dépression

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	63	100,0
Observations Exclues ^a	0	,0
Total	63	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,448
		Nombre d'éléments	11 ^a
	Partie 2	Valeur	,669
		Nombre d'éléments	10 ^b
	Nombre total d'éléments		21
	Corrélation entre les sous-échelles		,724
Coefficient de	Longueur égale		,840
Spearman-Brown	Longueur inégale		,840
Coefficient de Guttman split-half			,650

a. Les éléments sont : b1, b2, b3, b4, b5, b6, b7, b8, b9, b10, b11.

b. Les éléments sont : b11, b12, b13, b14, b15, b16, b17, b18, b19, b20, b21.