

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



الموضوع :

أثر الأخطار النفسية الإجتماعية (العنف النفسي و الضغط المهني)
على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود
معمري حسنة (1) بمدينة تيزي وزو

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر علم النفس عمل و تنظيم وتسيير الموارد البشرية

-إشراف الأستاذ :

زوهير علو

-إعداد الطالبان :

شرقي نورالدين

عشير زينة

السنة الجامعية: 2019/2018

ملخص الدراسة :

تناولت هذه الدراسة موضوع أثر الأخطار النفسية الاجتماعية (العنف النفسي و الضغط المهني) على الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بمدينة تيزي وزو حيث سعى الباحثان من خلال تطبيق مقاييس الدراسة المتمثلة في مقياس العنف النفسي للباحث "ليمان" و مقياس الضغط المهني للطالبة "واقية صحراوي" و إستبيان الأداء الوظيفي للباحث "بن عدة محمد" للتعرف على آثار العنف النفسي و الضغط المهني على الأداء الوظيفي ، دراسة الفروق ذات الدلالة الإحصائية في العنف النفسي و الضغط المهني و الأداء الوظيفي حسب متغير الجنس ، معرفة مستوى العنف النفسي و الضغط المهني و الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في الجامعة ، حيث تكون مجتمع الدراسة من عمال إدارة مصلحة التوظيف الذين بلغ عددهم (68) عامل ، و بعد القيام بالدراسة الإستطلاعية من أجل حساب الخصائص السيكومترية من صدق و ثبات أداة الدراسة تم إنتقاء عينة تمثل (33,33)% من المجتمع الأصلي و بالتالي أصبحت عينة الدراسة مكونة من (50) عامل بعد استبعاد عينة الدراسة الإستطلاعية و الذين بلغ عددهم (20) عامل و بعد توزيع المقاييس و جمع المعلومات و تفرغها بواسطة البرنامج الإحصائي **spss** تم التوصل إلى النتائج التالية :

—

الدلالة الإحصائية لتأثير الأخطار النفسية الاجتماعية (العنف النفسي و الضغط المهني) على الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو منخفضة حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية لمتغير العنف النفسي (0,5) لإجابات أفراد عينة الدراسة ، أما مستوى الدلالة فقدر ب(0,05) و فيما يخص الضغط المهني فقدرت الدلالة الإحصائية لهذا المتغير ب(0,54) أما مستوى الدلالة فقدر ب(0,05) و بالتالي تم التوصل إلى :

* الدلالة الإحصائية للفرضية الأولى التي مفادها يؤثر العنف النفسي على الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو التي تشير إلى (0,5) أكبر من مستوى الدلالة الذي يساوي (0,05) و بالتالي لا تقبل الفرضية.

* الدلالة الإحصائية للفرضية الثانية التي مفادها يؤثر الضغط المهني في الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو التي تمثل (0,54) أكبر من مستوى الدلالة الذي يمثل (0,05) و بالتالي لا تقبل الفرضية.

- أما فيما يخص دراسة الفروق للأخطار النفسية الإجتماعية (العنف النفسي و الضغط المهني) لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف لم تتحقق أي أنه لم تظهر فروق بين الجنسين في الأخطار النفسية الإجتماعية حيث قدرت قيمة -ت- في العنف النفسي (1,06) و بعد مقارنة القيمة المرافقة sig التي تساوي (0,29) بمستوى الدلالة (0,05) تبين أن قيمة Sig أكبر من (0,05)، أما في الضغط المهني فبلغت قيمة -ت- (0,67) و بعد مقارنة القيمة المرافقة sig التي تساوي (0,5) بمستوى الدلالة (0,05) تبين أيضا أن قيمة sig أكبر من (0,05).

- أما فيما يخص دراسة الفروق في الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف لم تتحقق أي أنه لم تظهر فروق بين الجنسين في الأداء الوظيفي حيث قدرت قيمة -ت- في الأداء الوظيفي (0,75) و بعد مقارنة القيمة المرافقة sig التي تساوي (0,45) بمستوى الدلالة (0,05) تبين أيضا أن قيمة sig أكبر من (0,05).

Résumé de l'étude:

Cette étude traite de l'impact des risques psychosociaux (violence psychologique et pressions professionnelles) sur les performances des travailleurs du département de l'emploi de l'Université de Mouloud Mamari Hasnaoua (1) à Tizi-Ouzou, où les chercheurs ont recherché l'application de mesures à l'échelle psychologique du chercheur "Leymann". "Le questionnaire du chercheur "ben adda mouhamed "et celui de l'étudiante "Sahraoui Ouakia "pour identifier les effets de la violence psychologique et de la pression professionnelle sur la performance, l'étude des différences statistiques en matière de violence psychologique et de pression professionnelle et de performance fonctionnelle par sexe, Connaître le niveau de violence Pour moi-même et la pression professionnelle et les performances du personnel du département de l'administration de l'emploi de l'université, où la population étudiée du département de l'administration de l'emploi, qui comptait (68) travailleurs, et après avoir mené l'enquête pour calculer les caractéristiques psychométriques de la sincérité et de la stabilité de l'instrument d'étude Un échantillon représentant (33,33)% de la population d'origine et qui devient ainsi l'échantillon comprend (50) travailleurs après que l'échantillon de l'enquête, qui comptait (20), et après la distribution des métriques et la collecte des informations et déchargée par le programme statistique, ait été atteint. Aux résultats suivants:

- Importance statistique de l'impact des risques psychosociaux (violence psychologique et pression professionnelle) sur la performance des employés du département de l'emploi de l'Université de Mouloud Mamari Hasnaoua (1) dans

le wilayat de Tizi Ouzou. La signification statistique de cette variable a été estimée à (0,54) et le niveau de signification à (0,05).

* La signification statistique de la première hypothèse selon laquelle la violence psychologique affecte la performance professionnelle des employés du département de l'emploi de l'Université de Mouloud Mamari Hasnaoua (1) dans la wilaya de Tizi Ouzou, qui indique (0,5) un niveau supérieur au niveau d'importance (0,05) et par conséquent Ne pas accepter l'hypothèse.

* Signification statistique de la deuxième hypothèse selon laquelle la pression professionnelle influe sur la performance professionnelle des employés du Département de l'administration de l'emploi de l'Université de Mouloud Mamari Hasnaoua (1) dans la wilaya de Tizi Ouzou, ce qui représente (0,54) un niveau supérieur au niveau de signification, ce qui représente (0,05) et par conséquent Acceptez l'hypothèse.

– En ce qui concerne l'étude des différences de risques psychosociaux (violence psychologique et pression professionnelle) chez les travailleurs du ministère de l'Emploi, il n'y avait pas de différence entre les sexes en matière de risques psychosociaux. La comparaison de la valeur sig (0,29) avec le niveau de signification (0,05) montre que la valeur de Sig est supérieure à (0,05), alors qu'en pression professionnelle la valeur de $-t-$ (0,67) et après comparaison de la valeur associée sig Ce qui est égal à (0,5) au niveau de signification (0,05) montre également que sig est supérieur à (0,05).

– En ce qui concerne l'étude des différences de performance entre les employés du Département de l'emploi, on ne s'est pas rendu compte qu'il n'y avait pas de différence entre les sexes dans la performance, où la valeur de $-T-$ dans la performance était estimée (0,75) et après comparaison de la valeur associée sig égale à (0,45) au niveau de signification (0,05) montre également que sig est supérieur à (0,05).

كلمة الشكر

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الله تعالى الذي وهب لي من الصبر و
التوفيق ما ساعدني و شجعني على إنجاز هذا العمل العلمي،
فالحمد لله و الشكر له

كما أتقدم بالشكر الخاص للأستاذ الفاضل "زوهير علو " على
كل المجهودات المبذولة لإنجاز هذا البحث، فهذا العمل ليس إلا
ثمرة جهد علمي لحسن إشراف و توجيه الأستاذ الفاضل حفظه
الله ، دون أن أنسى شكري لكل من قدم لي العون و المساعدة
من قريب أو من بعيد راجيا من الله تعالى أن يكون هذا العمل
مكسب علمي .

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى الوالدين الكريمين حفظها الله تعالى
سائلا الله تعالى أن يبارك في أعمارهما بصحة و عافية
إلى جميع الأهل و الأقارب
إلى كل من جمعتني بهم الظروف الدراسية
أهدي لهم جميعا هذا العمل

فهرس المحتويات

أ.....	كلمة الشكر
ب.....	إهداء
ت.....	ملخص الدراسة باللغة العربية
ج.....	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
ر.....	فهرس المحتويات
ض.....	فهرس الجداول
ط.....	فهرس الأشكال
ظ.....	مقدمة

الجانب النظري

الفصل الأول : الإطار العام لإشكالية البحث

1.....	1-إشكالية البحث
5.....	2-فرضيات البحث
5.....	3-أسباب اختيار الموضوع
7.....	4-أهمية الدراسة
7.....	5-أهداف الدراسة
8.....	6-تحديد المفاهيم الأساسية إجرائيا
9.....	7-الدراسات السابقة.....

الفصل الثاني : الأخطار النفسية الإجتماعية

1- العنف النفسي في العمل

- تمهيد 18
- 1- نبذة حول الأخطار النفسية الإجتماعية في العمل 19
- 2- مفهوم العنف النفسي في العمل 21
- 3- أسباب العنف النفسي في العمل 22
- 4- خصائص جريمة العنف النفسي في العمل 25
- 5- إتجاهات جريمة العنف النفسي في العمل 27
- 6- التقنيات المستخدمة في جريمة العنف النفسي في العمل 28
- 7- آثار جريمة العنف النفسي في العمل 29
- 8- طرق الحماية من جريمة العنف النفسي في العمل 33
- خلاصة الفصل 37

2- الضغط المهني في العمل

- تمهيد 38
- 1- تعريف الضغط المهني 39
- 2- أنواع الضغط المهني 40
- 3- محفزات الضغط المهني 40

41.....	4- الآثار الناتجة عن الضغط المهني.
43.....	5- مولدات الضغط المهني.
44.....	6- نظريات الضغط المهني.
54.....	7- العلامات الدالة على الضغط المهني.
55.....	8- إدارة الضغط المهني في المنظمات.
56.....	9- أساليب الوقاية من الضغط المهني.
59.....	- خلاصة الفصل.

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

60.....	تمهيد
61	1- مفهوم الأداء الوظيفي.
63.....	2- نظريات الأداء الوظيفي
64.....	3- محددات الأداء الوظيفي
66.....	4- أنواع الأداء الوظيفي
67.....	5- أبعاد و عناصر الأداء الوظيفي.
72.....	6- شروط الأداء الجيد
74.....	7- أهمية الأداء الوظيفي
76.....	8- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي
76.....	9- أهمية و أهداف تقييم الأداء الوظيفي
80.....	10- خطوات عملية تقييم الأداء الوظيفي

11-	طرق عملية تقييم الأداء الوظيفي	81.....
12-	إجراءات تحسين مستوى الأداء الوظيفي	83.....
13-	المشاكل التي تعيق عملية تقييم الأداء الوظيفي	84.....
-	خلاصة الفصل	86.....

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع : الإطار المنهجي للدراسة

	تمهيد	87.....
1-	التذكير بفرضيات الدراسة	88.....
2-	منهج الدراسة	90.....
3-	الدراسة الإستطلاعية	90.....
4-	خصائص عينة الدراسة	91.....
5-	حدود لبحث	94.....
7-	أدوات جمع البيانات	95.....
8-	الأساليب الإحصائية المستخدمة	104.....

الفصل الخامس : عرض و تحليل و مناقشة النتائج

	تمهيد	105.....
1-	عرض و تحليل نتائج فرضيات الدراسة	105.....

116.....	2- تفسير و مناقشة النتائج
120.....	3- إستنتاج عام
121.....	4- إقتراحات
122.....	5- قائمة المراجع
	6- الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1	المقياس الأكثر إستعمالاً لتقييم الأداء	75
2	خصائص العينة حسب الجنس	91
3	خصائص العينة حسب الحالة العائلية	97
4	سلم ليكرت	100
5	معاملات الارتباط الرتبي سبيرمان بين كل فقرة من فقرات إستبيان الأداء الوظيفي و الدرجة الكلية للإستبيان	101
6	المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لدرجات العنف النفسي في العمل لأفراد العينة	105
7	المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لدرجات الضغط المهني في العمل لأفراد العينة	106
8	المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لدرجات الأداء الوظيفي في العمل لأفراد العينة	107
9	الدلالة الإحصائية لأثر العنف النفسي في العمل على الأداء	108
10	الدلالة الإحصائية لأثر الضغط المهني في العمل على الأداء الوظيفي	109
11	إختبار التجانس للعنف النفسي في العمل حسب متغير الجنس الوظيفي	110
12	الدلالة الإحصائية لمدى وجود فروق في العنف النفسي حسب متغير الجنس	111
13	الدلالة الإحصائية لمدى وجود فروق في الضغط المهني حسب متغير الجنس	112
14	إختبار التجانس للضغط المهني في العمل حسب متغير الجنس	112
15	الدلالة الإحصائية لمدى وجود فروق في الأداء الوظيفي حسب متغير الجنس	114
16	إختبار التجانس الأداء الوظيفي في العمل حسب متغير الجنس	114

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
43	مراحل ضغط العمل عند سيلاي	1
79	الهدف من تقييم الأداء	2
81	دورة عملية تقييم الأداء	3
92	خصائص أفراد العينة حسب الجنس	4
93	خصائص أفراد العينة حسب الحالة العائلية	5

مقدمة :

تسعى المنظمات الحديثة إلى المحافظة على مكانتها و الإستمرارية و البقاء ، خاصة و نحن في عصر المنافسة الشديدة ، حيث لا يكفي الأداء العادي لمواجهة تلك المتطلبات ، و ليس السعي نحو الموارد الطبيعية أو رأس المال و التكنولوجيا الحديثة ، بل يتعداه إلى ضرورة توفير نوعية معينة من الموارد البشرية و التي تستخدمها لتحسين الأداء ، لأن الموارد البشرية تبقى المورد الأكثر أهمية حيث أصبح يسمى "رأس المال الفكري" ، و لذلك لابد لها من حسن استقطابه بطريقة دقيقة ثم الإشراف عليه من حيث المراقبة و الإرشاد و التدريب و إبعاده من أي شعور بالقلق و التوتر الناجم عن عدد من المتغيرات التنظيمية و بالخصوص الضغط المهني و العنف النفسي .

لكن تختلف حدة هذه الأخطار من مهنة لأخرى و من فرد لآخر لإختلاف مصادرها في المنظمات و المهن المختلفة و إختلاف الإستجابة لهذه الأخطار من فرد لآخر نظرا لتباين الفروق الفردية فيما بينهم ، بالإضافة إلى أن لها إنعكاسات سلبية على سلوكيات الأفراد وعلى مستوى أداءهم الوظيفي المتمثل في انخفاض الشعور بانتمائهم إلى الوظيفة ، وارتفاع معدل الغياب و التسرب الوظيفي و زيادة نسبة الأخطاء و غيرها.

و لا شك أن تعرض فئة عمال الإدارة لهذه الأخطار يعتبر من الأسباب الرئيسية لمعاناتهم النفسية بصفة خاصة ، و من الأسباب المهمة لإختلال النظام الإداري بصفة عامة ، و فشل المنظمات في تأدية مهامها ، فمهما طورنا و غيرنا في سبيل الأحسن يبقى العامل البشري الركيزة الأساسية في ذلك و لذلك أتت هذه الدراسة للكشف عن بعض مصادر و أنواع الأخطار النفسية الإجتماعية لدى العاملين في مجال الإدارة و أثرها على أداءهم الوظيفي

و انطلاقا مما سبق ، قام الباحثان بإخضاع الجانب النظري و النزول به إلى الواقع من خلال الدراسة الميدانية للأخطار النفسية الإجتماعية و أثرها على الأداء الوظيفي لدى عمال الإدارة ، و على هذا الأساس قسمت الدراسة إلى أربعة فصول ، فصلان في الجانب النظري و فصلان في الجانب التطبيقي .

وقد جاء في الفصل الأول الذي يندرج تحت عنوان الإطار العام للدراسة ، و الذي تضمن كل من إشكالية الدراسة ، فرضيات الدراسة ، أسباب اختيار الموضوع ، أهمية و أهداف الدراسة ، المفاهيم الأساسية للدراسة ، و الدراسات السابقة .

أما الفصل الثاني فيتمثل في الأخطار النفسية الإجتماعية بدءا بالعنف النفسي حيث تطرقنا أولا إلى نبذة حول الأخطار النفسية الإجتماعية في العمل، ثم إلى عواقب الأخطار النفسية الإجتماعية، ثم انتقلنا إلى مفهوم العنف النفسي في العمل، أسباب العنف النفسي في العمل، خصائص جريمة العنف النفسي في العمل، إتجاهات جريمة العنف النفسي في العمل، آثار جريمة العنف النفسي في العمل، التقنيات المستخدمة في جريمة العنف النفسي في العمل، و أخيرا طرق الحماية من جريمة العنف النفسي في العمل

ثم انتقلنا إلى النوع الثاني من الأخطار النفسية الإجتماعية و هو الضغط المهني و يتضمن عناصر و أنواع و مراحل الضغوط المهنية و طبيعتها ، بالإضافة إلى المصادر و النظريات و آثارها.

و الفصل الثالث من الجانب النظري يحوي موضوع الأداء الوظيفي ، و جاءت عناصره كالاتي ، نظريات الأداء الوظيفي ، محدداته و أنواعه و العوامل المؤثرة فيه ، و شروط الأداء الجيد ، كما تطرقنا إلى تقييم الأداء من خلال الأهمية و الأغراض و محاور تقييم الأداء و طرق التقييم بالإضافة إلى معوقاته و البحث في إجراءات تحسين الأداء .

أما بالنسبة للجانب التطبيقي للدراسة فقد قسم إلى فصلين ، فالفصل الأول أي الرابع حسب ترتيب فصول الدراسة فيتمثل في الإجراءات المنهجية للدراسة ، فيحوي المنهج المستخدم في الدراسة ، الدراسة الإستطلاعية ، حدود الدراسة و أدوات جمع البيانات الميدانية (المقاييس) ، و أخيرا الأساليب الإحصائية المستخدمة.

أما الفصل الخامس و تحت عنوان عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة و تتفرع ضمنه عناصر تتمثل في تبويب و تحليل نتائج البيانات ، مناقشة و تفسير النتائج في ضوء الفرضيات و النتائج العامة للدراسة .

و أخيرا كانت خاتمة موضوع الدراسة ، بالإضافة للإقتراحات

الفصل الأول : الإطار العام لإشكالية البحث

- 1- إشكالية البحث
- 2- فرضيات البحث
- 3- أسباب اختيار الموضوع
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أهداف الدراسة
- 6- تحديد المفاهيم الأساسية إجرائيا
- 7- الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة :

إن وجود المنظمة يرتبط بوجود الأفراد الذين يتفاعلون مع بعضهم لأداء وظائف معينة تمكنهم من تحقيق الأهداف المطلوبة ، و الفرد هو المورد الحقيقي لأي منظمة لأن العنصر البشري هو القادر على استيعاب الفلسفات و المفاهيم و الأفكار الجديدة التي تساعد على تحقيق الإستفادة العظمى من الظروف البيئية الجديدة . و لهذا نال الأداء الإهتمام المتزايد من طرف الباحثين و المفكرين في مجال الإدارة و التسيير وكذا علماء الإجتماع و التنظيم ، و هذا ما تحرص عليه كل منظمة في محاولة لتحقيق الظروف الملائمة لتحقيق الأداء المتميز الذي يمكنها من تحقيق أهدافها.

بما أن الجامعة منظمة إجتماعية وجدت لإشباع بعض حاجيات المجتمع من خلال الموارد البشرية و المادية خاصة العنصر البشري المتمثل في عامل الإدارة كان من الضروري الإهتمام به و تحسين ظروفه المادية و المعنوية لأنه يبقى الأساس في تحقيق الأهداف العملية على خلفية أدائه المتميز الفعال ، تلك الوضعية الناتجة عن الجو المهني العام داخل المنظمة القائم على، التسيير و الإشراف الإداري ، التعامل مع الزملاء ، نقص الإعداد و التكوين المهني و التي قد تتسبب في صعوبة التعامل مع المهنة (العمراري ، 2017 ،

ص 23)

هذه المنبهات و المؤثرات تشكل وضعية تجعل العامل يتأثر و يعيش حالة من القلق و التوتر و الإنفعال ، و الذي بدوره يؤثر على مهامه و واجباته الوظيفية و الذي يطلق عليه الضغط المهني ، بالإضافة إلى الإهمال و المضايقة الأخلاقية و الصراعات في العمل و العدوان التي تعرف بمظاهر التحرش أو العنف النفسي ، فهي لا تؤثر فقط على حالتهم الصحية الجسمية و النفسية ، بل تنعكس على مستويات أداءهم لأعمالهم و من ثمة قدرتهم على العمل و هذا ما يعيق المنظمة لتحقيق أهدافها التي تعمل على تحقيقها (معالمي نوال ،

2013، ص 44)

كما أن مهنة الإدارة من أكثر المهن تعرضا للأخطار النفسية الإجتماعية مقارنة بالمهندسين الأخرى ، و عليه فقد حظي موضوع الأخطار النفسية الإجتماعية بالإهتمام الكاف لما ينجم عنها من آثار على سلوك

العاملين ، حيث يأتي معظمها من مصادر مرتبطة بالعمل و طبيعته ، و هو ما استطلعناه من خلال الزيارات الميدانية للوقوف على وضعية الأداء و العوامل المؤثرة فيه و كانت جامعة مولود معمري بمدينة تيزي وزو مثالا على ذلك.

لذلك حظي موضوع الضغط المهني و العنف النفسي باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجالات مختلفة ، حيث نذكر في الضغط المهني دراسة حسين (2013) التي توصلت إلى نتيجة إرتفاع مستوى ضغوط العمل لدى أفراد العينة خاصة بعد طبيعة العمل يليه أبعاد عبئ الدور ، صراع الدور ، غموض الدور على التوالي. (بن عدة ، 2018، ص 86-87)

و في دراسة شفاء محمد علي و وسام إبراهيم موسى ،سنة (2015) توصل إلى نتيجة وجود علاقة إرتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و أداء العاملين من خلال معامل الإرتباط $r(0,53)$ و كذا وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية ، معامل التحديد (0,26) لضغوط العمل على أداء العاملين(فيدمة ، 2019 ، ص 37-38)

و تبين نتائج دراسة أخرى حول أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق في الأردن لفئة خمس نجوم سنة (2009) أنه توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة سالفة الذكر بين المتغيرين المستقلين بيئة العمل و الأجور و المكافآت من جهة و أداء العاملين في الفنادق من جهة ثانية.

وأما فيما يخص العنف النفسي فقد أجريت دراسة méreau (2009) ، من خلال التقييم الذاتي للعاملين لوحظ الالتهرش النفسي حسب إستبيان الباحث (leymann) كخطر كبير على الصحة العقلية للعاملين ، و أنه من أعراض الإكتئاب.(جبر السيلوي ، (د.س) ، ص ص 282 ، 283)

كما أحصت دراسة أخرى في هولندا في السنوات (2000)، (2002)، (2003) على التوالي نتائج حول التعرض للعنف النفسي في العمل خلال (12) شهرا الأخيرة أن (20.5%) من العمال الذين تعرضوا للعنف النفسي بمناسبة تأدية عملهم سنة (2000) مصدره الزبائن مقارنة ب(22.5%) سنة (2002)، و نسبة (26.5%) سنة (2003) ، كما أثبتت هذه الدراسة أن العمال يتعرضون للعنف النفسي من طرف الزملاء

في العمل بنسبة (12.2%) سنة (2000) مقارنة بنسبة (13.4%) سنة (2002) و نسبة (15.1%) في سنة (2003) ، كما أشارت الدراسة إلى أنه فيما يخص التعرض للعنف النفسي حسب الجنس فإن نسبة (25.5%) من النساء يتعرضن للعنف النفسي الذي مصدره الزبائن ، و (11%) يتعرضن للعنف النفسي الذي مصدره الزملاء ، و (15%) من الرجال يتعرضون للعنف النفسي من طرف الزملاء (p1 (2009)، (M.A.Méreau)

أما الدراسة التي أجرتها نقابية بالمملكة المتحدة سنة (2011) حول ظاهرة العنف النفسي في العمل فقد أثبتت نتائجها أن من ستة إلى عشرة عمال في المملكة المتحدة كانوا ضحايا أو شهود لواقعة العنف النفسي في العمل ، و هذا خلال ستة أشهر الأخيرة من عملهم ، كما عثبتت الدراسة أن ما بين حوالي (6000) عامل في مصلحة الموارد البشرية و منهم (300) عامل كانوا ضحايا للعنف النفسي في العمل ، كما أن أكبر عدد من هؤلاء الضحايا كانوا في قطاعات عمل في العاصمة "لندن" و هذا بنسبة (83%) كما أسفرت نفس نتائج الدراسة أن معظم العاملين الذين تعرضوا للعنف النفسي في العمل أصيبوا بأمراض القلق و الحصر و ضعف الدافعية للعمل (بن عدة ، 2018، ص 86-87)

و بالإضافة، فإن كل هذه الدراسات لم تجرى إلا بعد أن تبين أن مثل هذه الظواهر الخطيرة في العمل تمثل تكلفة كبيرة على الفرد و المنظمة و المجتمع من الناحية الصحية و الإقتصادية و التنظيمية و مما سبق فإن مشكلة هذا البحث تتمحور حول الأخطار النفسية الإجتماعية و أثرها على الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف ، و يمكن صياغة مشكلة الدراسة كما يلي :

-ما مدى تأثير الأخطار النفسية الإجتماعية (العنف النفسي و الضغط المهني) على الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو ؟

و تتدرج تحته الأسئلة الفرعية التالية :

1- هل يؤثر العنف النفسي في مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود

معمرى حسناوة (1) بولاية تيزي وزو ؟

2- هل يؤثر الضغط المهني في مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود

معمرى حسناوة (1) بولاية تيزي وزو ؟

إلى أي مدى توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغيرات العنف النفسي و الضغط المهني و الأداء

الوظيفي حسب متغير الجنس لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمرى حسناوة (1) بولاية

تيزي وزو ؟

و تتدرج تحته الأسئلة الفرعية التالية :

1- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العنف النفسي حسب متغير الجنس لدى عمال إدارة مصلحة

التوظيف في جامعة مولود معمرى حسناوة (1) بولاية تيزي وزو ؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني حسب متغير الجنس لدى عمال إدارة مصلحة

التوظيف في مولود معمرى حسناوة (1) بتيزي وزو ؟

3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاداء الوظيفي حسب متغير الجنس لدى عمال إدارة مصلحة

التوظيف في جامعة مولود معمرى حسناوة (1) بتيزي وزو ؟

2- فرضيات الدراسة :

1- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للأخطار النفسية الإجتماعية (العنف النفسي و الضغط المهني) على الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

و تتفرع منها الفرضيات الجزئية التالية :

- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للعنف النفسي على مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للضغط المهني على مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغيرات العنف النفسي و الضغط المهني و الأداء الوظيفي حسب متغير الجنس لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

و منها تتفرع الفرضيات الجزئية التالية

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العنف النفسي حسب متغير الجنس لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني حسب متغير الجنس لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي حسب متغير الجنس لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

3- أسباب اختيار الموضوع :

إن لكل دراسة أسباب تدفع الباحث للخوض في موضوعه ، و تختلف هذه الأسباب من باحث لآخر ، و في هذه الدراسة قسمنا الأسباب إلى ذاتية و موضوعية

3-1- أسباب ذاتية : و تتمثل فيما يلي :

1- الموضوع المختار يمس جانب من جوانب المنظمة ، و هو ما يوافق تخصصنا

2- يندرج الموضوع ضمن اهتماماتنا بقطاع الجامعة الذي ننتمي إليه

3- شعورنا بقيمة و أهمية هذا الموضوع في الوقت الراهن و على عدة مستويات

3-2- أسباب موضوعية : و منها :

1- قلة الدراسات في هذا الموضوع و ربط المتغيرين المختارين في حدود الدراسات التي توصلنا إليها

2- قلة الإهتمام بموضوعي العنف النفسي ، و الضغط المهني على مستوى الإدارة الجامعية .

3- طبيعة التخصص التي تفرض ضرورة ضرورة العمل الميداني ، و ذلك بربط المعارف النظرية وتطبيقها ميدانيا .

4- أهداف الدراسة :

إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو محاولة التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في العنف النفسي و الضغط المهني و الأداء الوظيفي حسب متغير الجنس لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في الجامعة ،و أثر هذه الأخطار النفسية الإجتماعية على أداءهم الوظيفي و ذلك في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

5-أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها لموضوع الأخطار النفسية الاجتماعية و أثرها على الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو باعتباره من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر باهتمام كبير من الباحثين في عدة مجالات و منها قطاع العمل لما فيه من آثار سلبية على الفرد و المنظمة.

بالإضافة إلى ذلك فإن مجتمع هذه الدراسة هو قطاع الجامعة الذي يعتبر من أهم القطاعات ، كما أنها من تشتمل على عبئ العمل ، فالعامل فيها قل ما يجد فترة للراحة ، وفي بعض الأحيان يتم تكليفهم بأعباء تتجاوز قدراتهم ، وعليه أتت هذه الدراسة لتوضيح مصادر الأخطار النفسية الاجتماعية لديهم

6- تحديد المفاهيم الأساسية إجرائيا :

6-1- العنف النفسي :

هي الدرجة التي يتحصل عليها عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو على مقياس العنف النفسي في العمل أين يمكن أن يكون المستوى مرتفع أو منخفض ، حيث تنحصر في خمسة أبعاد تظهر في بعد علاقات العمل ، بعد العزلة الإرادية في العمل ، بعد المهام المهنية المعدلة التي تشكل عقوبة على العامل ، بعد التهجم على شخص العامل ، بعد العنف و التهديد بالعنف

6-2- الضغط المهني :

هي الدرجة التي يتحصل عليها عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو على مقياس الضغط المهني أين يمكن أن يكون المستوى مرتفع أو منخفض حيث تنحصر أسبابه بين ضغوط أعباء المهنة و الضغوط الإجتماعية و الإقتصادية أي يظهر من خلال السلوكات التي يقوم بها مثل القلق ، التوتر وغيرها

6-3- الأداء الوظيفي :

هي التي يتحصل عليه عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو على مقياس الأداء الوظيفي أين يمكن أن يكون المستوى مرتفع أو منخفض ، حيث ينحصر بين المدخلات و المخرجات التي تتكون منها عملية الإنتاج ، و يظهر في قيمة و نوعية الإنتاجية التي يقوم بها هذا الفرد في المنظمة.

7- الدراسات السابقة

7-1- دراسة المكتب الدولي للعمل (1996) :

لقد أجرى المكتب الدولي للعمل (1996) دراسة قدم من خلالها إحصائيات حول تعرض بعض الدول ، و منها الأرجنتين و رومانيا و كندا ، إلى ظاهرة العنف في العمل ، و قد أسفرت النتائج إلى نسبة (6.1 %) من العمال في الأرجنتين ، و نسبة (11.8%) من العاملات قد صرحوا أنهم قد تعرضوا للعنف في العمل ، و في رومانيا نسبة (8.7 %) من الضحايا هم رجال ، و (4.1 %) هن نساء تعرضن للعنف في العمل ، و في كندا نسبة (1%) من الضحايا رجال و (4.8 % من النساء تعرضن للعنف في العمل (جبر السيلوي ، (د.س) ص (285-287)

7-2 دراسة مصلحة الإستعجالات بالولايات المتحدة الأمريكية :

في بحث أجري على مستوى مصلحة الإستعجالات في "ميشيغان" بالولايات المتحدة الأمريكية ، ثبت من خلاله أن نسبة (11.7%) من حالات العنف في العمل ، هي عنف جسدي و أن النساء هي الأكثر عرضة لهذا النوع من العنف في العمل بالمقارنة مع الرجال (لوكيا الهاشمي ، 2002، ص(48-50))

7-3 دراسة إتحاد الوظيف العمومي بكندا :

في دراسة أجريت على مستوى قطاع الوظيف العمومي بكندا من طرف إتحاد الوظيف العمومي بكندا ، قسم الصحة و الأمن ، أكدت من خلالها أن سلوك العنف في العمل له تأثير سلبي على العامل الصحية ، حيث يؤدي إلى الإصابة بصدمة إنفعالية التي لها علاقة بفقدان الثقة بالنفس و احترام الذات و كذلك بطموحات الفرد ، و لقد ثبت من خلال نتائج هذه الدراسة أن رؤساء و زملاء العمل ، هم المسؤولون عن حوادث العنف في العمل في هذا القطاع و ذلك بنسبة (21.8%) بالنسبة للرؤساء ، و (17.3%) بالنسبة للزملاء في العمل ، كما أكدت الدراسة أن أكثر الأفراد عرضة للعنف هم العمال الذين يكونون معزولين في مكان العمل ، و أن أغلب حوادث العنف تحدث بصفة فجائية غير متوقعة

و لقد خلصت هذه الدراسة بتوقعات قدمها الإتحاد ، مفادها أن تعمل لجنة الصحة و الأمن على إيجاد أحسن الطرق التي تكفل مكافحة ظاهرة العنف في العمل ، و هذا عن طريق تطوير و تحسين نظام الاتصالات بين أصحاب العمل و العاملين التابعين لهذا القطاع ، و كذلك وضع آليات إصلاح من أجل التكفل بضحايا العنف الجسدي والنفسي عن طريق الإعتراف بهذه الظاهرة من الناحية القانونية باعتبارها تشكل خطرا على صحة و أمن العامل . عبد الباقي 2001 ص (283)

4-7 دراسة (Viaux et Bernaud):

لقد أجرى ((Viaux et Bernaud دراسة بفرنسا قاما من خلالها بتطبيق إستبيان على (105) ضحية للعنف في العمل ، و هذا بهدف التعرف على سيرة العنف في العمل و آثاره ، و قد توصل الباحثان إلى أن أغلبية الضحايا هن نساء في سن الأربعين ، و لهن مستوى أعلى من التأهيل ، و عن طريق التحليل العملي الذي إستعمل في الدراسة ، توصل الباحثان إلى حصر السلوكات العدائية في العمل و التي تتمثل في ، الإعتداء على الضحية عن طريق السب و الإستهزاء ، تدهور محتوى العمل بسبب الإنتقادات ، قطع كل وسيلة إتصال بالضحية عن طريق عدم الإعتراف بها لكونها شخصا أو بإعتبارها كيانا ، و خلق جو لا إجتماعي ، العزل المهني الذي يمكن من خلاله إبعاد العامل عن المنظمة و إقصاءه نهائيا ، فرض عقوبات على الضحية .

و من بين ما توصلت إليه الدراسة ، أن عملية التحرش ليست ظاهرة وقتية لأنها تتطور عبر مدة زمنية وسيطة مقدرة ب (33) شهرا ، كما أظهرت النتائج أن سلوكات العنف تحدث بتكرار مرتفع و ذلك بحوالي (37%) من الحالات و يتم التعبير عنها يوميا ، و كذلك لعدة مرات في الأسبوع و تمارس من طرف الأشخاص الذين لهم مسؤولية عليا بالمقارنة مع الشخص الضحية كما تحدث أكثر في القطاع العمومي مقارنة بالقطاع الخاص ، و تمس أكثر القطاعات الخدماتية بالمقارنة مع المصانع و المؤسسات الصناعية ، و نسبة التعرض دالة دلالة أقل في القطاع الخاص (p1 (2009) M.A.Méreau)

7-5 دراسة كندية (2000) :

في دراسة كندية أجريت سنة (2000) حول ظاهرة العنف في العمل و بالأخص العنف النفسي و ذلك من خلال صبر آراء حول موضوع التحرش و العنف النفسي و التهريب في العمل ، أسفرت النتائج أن (75 %) من المشاركين في صبر الآراء ، قد تعرضوا للعنف و التهريب في أماكن عملهم (لوكيا الهاشمي مرجع سابق ،ص(48-50))

7-6 سبر آراء (2004) بكندا :

في سبر آراء تم إجراءه بمقاطعة (Québec) بكندا عام (2004) على (1005) شخص من كل المناطق بالمقاطعة ، باستعمال الهاتف و هذا من خلال طرح عددا من الأسئلة المرتبطة بالعنف النفسي في العمل ، على الأشخاص الذين يشغلون عمل مأجور و البالغ عددهم (640) شخص ، و منهم من 18 سنة فما فوق ، و هذا خلال (12) شهرا الأخيرة من عملهم ، يشترط أن تكون الإجابة على الأسئلة باللغتين الفرنسية و الإنجليزية فقط ، حيث أن نسبة (39%) يمثلون النقابة (نقابيين) و لقد بلغت نسبة الإجابة المتحصل عليها (64%).

و قد بينت النتائج أن العنف النفسي في العمل يأخذ و بانتظام شكل عروض و سلوكات بسيطة غير مرئية و خطيرة ، حيث أن (43%) من الضحايا صرحوا أنهم يعانون من العنف النفسي في العمل ، ما يؤكد أن العنف النفسي في العمل بصفة عامة ، ليس عبارة عن مجرد إشارة أو سلوك عام مبين و ظاهر ، إنما هو سلوك خفي ينفذ تحت غطاء ، و هذا ما يجعل من الصعب التعرف عليه لاسيما عندما يكون هناك دراسة حول الوضعية ، ولقد توصلت هذه الدراسة إلى التعرف على بعض مصادر العنف النفسي في العمل ، إذ يمثل الزملاء نسبة (41 %) و الرؤساء نسبة (32%) ، و التابعين نسبة (30%) الزبائن بنسبة (15%) ، كما أثبتت الدراسة أن (96%) من ضحايا العنف النفسي في العمل ، لم يقوموا باستشارة أخصائي في الصحة ، كما أن (78 %) من المجيبين ليسوا نقابيين ، صرحوا أنهم كانوا ضحايا العنف النفسي في العمل و أنهم مستعدون لرفع شكاوي إلى لجنة معايير العمل ، التي أدخلت إجراءات جديدة من أجل الحماية ضد العنف النفسي في العمل ، دخلت حيز التنفيذ عام (2004) ، و من مظاهر العنف النفسي في العمل

حسب هذه الدراسة و إعتقادا على ما صرح به الضحايا ، أن ما بين (7%) إلى (9%) من المجيبين والذين عاشوا و بانتظام العنف النفسي في العمل ، فإن (7%) منهم أكدوا أنهم تعرضوا لسلوكات العزلة الإرادية في العمل عز الآخرين من طرف شخص أو جماعة ، (7%) منهم صرحوا أنهم تعرضوا للإستفزاز و محاولة الإنقاص من قيمتهم أمام الآخرين ، و (9%) منهم صرحوا كانوا ضحايا للعروض المهينة. التهديدية و المنحطة ، و لقد خلصت الدراسة أن العنف النفسي في العمل ظاهرة خفية ، و أن نسبة كبيرة من الضحايا و المقدرة ب(43%) يتعرضون لسلوكات تأتي بصفة بسيطة غير ظاهرة بالمقارنة مع السلوكات المباشرة بنسبة (27%)

و في سبر آراء آخر أجري حول موضوع الصحة في مجال العمل ، و الذي قامت به جمعية المهنيين و المهنيات لحكومة (Québec) ، أكدت من خلاله أن ظاهرة العنف في العمل ظاهرة منتشرة ، و أن العنف الجسدي في مكان العمل يعد أكثر إنتشار من العنف اللفظي و النفسي و الجنسي ، حيث توصلت النتائج إلى أن نسبة (50.7%) من المجيبين و هم ذكور قد كانوا ضحايا للعنف اللفظي المتمثل في السلوكات التالية ، الشتم ، السب ، النرفة على العامل ، الترهيب ، المضايقة ، و نسبة (57.7%) تعرضوا للعنف النفسي الذي ظهر من خلال السلوكات التالية ، المراقبة المستمرة المجاوزة الحدود للعامل ، توجيه نظرات إزدراء و احتقار و كره للعامل ، الفضولية ، التدخل في شؤون الآخرين ، أما بالنسبة للأشخاص المنفذين لهذه السلوكات العدائية في العمل ، أظهرت النتائج أن رؤساء و رئيسات العمل تمثل الفئة ذات الأغلبية التي تمارس العنف اللفظي في العمل ، ذلك بنسبة (50.9%) أما العنف النفسي بنسبة (86.9%) كما يمثل الزبائن الفئة التي تمارس و بنسبة (56.4%) العنف الجسدي في العمل ، أما الزملاء في العمل فهم الفئة الأكثر ممارسة للعنف الجنسي (لوكيا الهاشمي مرجع سابق ،ص(48-50))

7-7 دراسة méreau 2009 :

تتضمن هذه الدراسة مسح مقطعي للسكان العاملين في منطقة باكا ، (2004) ، حول موضوع التحرش النفسي في العمل و الصحة العقلية.

3132 رجل ، و 4562 امرأة للسكان العاملين (في حالة النشاط) في منطقة الألب (Provence Alpes ,Côte d'Azur) ، فمن خلال التقييم الذاتي للعاملين لوحظ التحرش النفسي حسب إستبيان leymann كخطر كبير على الصحة العقلية للعاملين ، و أنه من أعراض الإكتئاب. (p1 2009)،
(M.A.Méreau

7-8 دراسة نقابية بالمملكة المتحدة (2011) :

من بين الدراسات التي أجرتها النقابات العمالية في العمل نجد الدراسة التي أجرتها أكبر نقابة بالمملكة المتحدة (2011) ، حول العنف النفسي في العمل ، أثبتت نتائجها أن من ستة إلى عشرة عمال في المملكة المتحدة كانوا ضحايا أو شهود لواقعة العنف النفسي في العمل ، و هذا خلال ستة أشهر الأخيرة من عملهم ، كما أثبتت الدراسة أن ما بين حوالي (6000) عامل في مصلحة الموارد البشرية و منهم (300) عامل كانوا ضحايا للعنف النفسي في العمل ، كما أن أكبر عدد من هؤلاء الضحايا كانوا في قطاعات عمل في العاصمة "لندن" و هذا بنسبة (83%) كما أسفرت نفس نتائج الدراسة أن معظم العاملين الذين تعرضوا للعنف النفسي في العمل أصيبوا بأمراض القلق و الحصر و ضعف الدافعية للعمل. (أيت وراس ، 2015 ، 33-34)

7-9 دراسة معهد العنف في العمل بالولايات المتحدة الأمريكية (2010) :

في دراسة أجريت من طرف معهد العنف في الولايات المتحدة الأمريكية (work place bullying) سنة (2010) على بعض العاملين الأمريكيين الراشدين .

أسفرت النتائج على أنه من مجموع (53.5) مليون أمريكي ، (35%) منهم كانوا ضحايا للعنف النفسي ، و (64%) عبروا عن رغبتهم في سن قوانين تحمي العاملين من هذه الأفعال العدائية التي تهدد بالإضرار

بصحة العامل ، كما أجرى ذات المعهد و في نفس السنة دراسة أخرى شملت جميع العمال الراشدين الأمريكيين حول موضوع "مكان العمل"(جبر السيلوي ، (د.س) ص ص 285-287)

و قد أظهرت النتائج أن (62%) من المشاركين في هذه الدراسة كانوا ضحايا للعنف النفسي في العمل ، و هم رجال ، مقابل (62%) من نسبة النساء اللواتي تعرضن للعنف النفسي ، و في كل الحالات ، المسؤولين هم الذين يعتقدون على من هم أقل منهم مركزا و سلطة و الذين هم عادة التابعين ، و قد أثبتت هذه الدراسة أن نسبة التعرض للعنف النفسي في الولايات المتحدة الأمريكية أعلى بأربع مرات مقارنة بنسبة التعرض للعنف الجنسي (أيت وراس ، 2015 ، 33)

7-10 الدراسة الهولندية سنة (2000)، (2002)، (2003) :

أسفرت نتائج هذه الدراسة التي أجريت حول التعرض للعنف النفسي في العمل خلال (12) شهرا الأخيرة أن (20.5%) من العمال الذين تعرضوا للعنف النفسي بمناسبة تأدية عملهم سنة (2000) مصدره الزبائن مقارنة ب(22.5%) سنة (2002)، و نسبة (26.5%) سنة (2003) ، كما أثبتت هذه الدراسة أن العمال يتعرضون للعنف النفسي من طرف الزملاء في العمل بنسبة (12.2%) سنة (2000) مقارنة بنسبة (13.4%) سنة (2002) و نسبة (15.1%) في سنة (2003) ، كما أشارت الدراسة إلى أنه فيما يخص التعرض للعنف النفسي حسب الجنس فإن نسبة (25.5%) من النساء يتعرضن للعنف النفسي الذي مصدره الزبائن ، و (11%) يتعرضن للعنف النفسي الذي مصدره الزملاء ، و (15%) من الرجال يتعرضون للعنف النفسي من طرف الزملاء (العايب رايح . 2008/2007 ص (2))

7-11 دراسة شفاء محمد علي و وسام إبراهيم موسى ، بعنوان أثر ضغوط العمل في أداء العاملين بالمؤسسة العامة لصناعة الزيوت النباتية 2015

تناولت هذه الدراسة تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين ، من خلال التأكد من وجود التأثير من عدمه ، إعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي ، حيث تم توزيع إستبيان على 62 فرد من العاملين في المنظمة موزعين على أقسامها المختلفة ، و كان قياس ضغوط العمل من خلال 11 بند ، بعضها يرتبط ببيئة العمل الداخلية (غموض الدور ، صراع الدور ، عبئ العمل ، بيئة العمل المادية ، التكنولوجيا ، الهيكل التنظيمي ،

المسؤولية تجاه الآخرين) و البعض للضغوط الخارجية (الظروف الإجتماعية ، السياسية ، الثقافية ، الإقتصادية) أما المتغير التابع (أداء العاملين) ، تم قياسه من خلال ستة أبعاد (الإنتاجية ، دوران العمل ، غياب العاملين ، الابتكار ، الجودة و الرضا الوظيفي) ، بعد جمع البيانات و تفريغها و معالجتها آليا بواسطة برنامج SPSS تم الحصول على النتائج التالية

- وجود علاقة إرتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و أداء العاملين من خلال معامل الإرتباط $r(0,53)$ و كذا وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية ، معامل التحديد $(0,26)$ لضغوط العمل على أداء العاملين ، و بناءا على ذلك أوصى الباحثون بما يلي

- تقسيم الأعمال بشكل عادل بين العاملين في المنظمة

- وضع نظام للحوافز من أجل تحسين المستوى المعيشي للعاملين

- ضرورة قيام الإدارة بتفويض العاملين صلاحيات أوسع لغرض تسهيل إنجاز الأعمال بشكل أكثر سهولة (القريوتي ، 2000 ص78-79) (

7-12 دراسة عيسى إبراهيم المعشر بعنوان " أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم ، دراسة ميدانية 2009

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في القطاع الفندقي و أثر ذلك على أداءهم و كذلك التعرف على مصادر هذه الضغوط و محاولة إيجاد حلول علمية ممكنة ، قامت الدراسة على عينة مكونة من 12 فندق في منطقة الوسط من أصل 23 فندق ممكنا ، تم توزيع 240 إستمارة إستبيان على عينة ، إستردت منها 197 صالحة للتحليل الإحصائي ، حيث تم تبويب و معالجة هذه الإستمارات بواسطة برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية

- عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(0,05)$ أكبر أو يساوي ألفا) بين المتغيرين المستقلين عبئ العمل و الهيكل التنظيمي من جهة و أداء العاملين في الفنادق من جهة أخرى

- أنه توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة سالفة الذكر بين المتغيرين المستقلين بيئة العمل و الأجور و المكافآت من جهة و أداء العاملين في الفنادق من جهة ثانية. (القيوتي ، 2000 ص 78-79)

7-13 دراسة سحراء أنور حسين بعنوان " قياس تأثير ضغوط العمل على مستوى الأداء " ، دراسة إستطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني ، 2013 .

إنطلقت هذه الدراسة من مسلمة أن الموظف أو العامل أساس نجاح أيمنظمة من خلال العمل الذي يؤديه و مقدار الجهد الذي يبذله باعتباره العنصر الوحيد القادر على إدارة الموارد الأخرى بالمنظمة ، الأمر الذي يستلزم الإهتمام به و متابعة مستوى الأداء لديه و ما يعانيه من ضغوط في العمل بشكل يؤدي إلى رفع روحه المعنوية و بالتالي مستوى أدائه و أداء المنظمة التي يعمل بها. و بشكل عام حاولت الدراسة الإجابة عن السؤال التالي ، ما هو مستوى ضغوط العمل لدى عينة الدراسة ؟ و ما مدى تأثيره في مستوى الأداء ؟ لهذا إعتمدت الدراسة على عينة مكونة من 75 موظف فني و إداري من هيئة التعليم التقني و المعهد الطبي التقني في منطقة المنصور ثم عالجت البيانات الخام بعد تجميعها و تفريغها عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss) و بالإعتماد على بعض الأساليب الإحصائية مثل المتوسط الحسابي و معامل الارتباط ، و معامل الإنحدار حيث توصلت الباحثة إلى النتائج التالية

- إرتفاع مستوى ضغوط العمل لدى أفراد العينة خاصة بعد طبيعة العمل يليه أبعاد عبئ الدور ، صراع الدور ، غموض الدور على التوالي.

- المقدار الغير مناسب من ضغوط العمل يؤدي إلى إنخفاض دافعية العمل لدى العاملين متمثلا في عدم القدرة على التركيز ، إرتفاع معدل النزاعات ، معدل التأخير في إنجاز الأعمال ، و زيادة معدل الغياب. (جبر السيلوي ، (د.س) ص ص 285-287)

7-14 دراسة خالد عليّات بعنوان " ضغوط العمل و أثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن - دراسة ميدانية 2005

إنطلقت هذه الدراسة من طبيعة عمل الحكام الإداريين من حيث المهام و الواجبات الموكلة إليهم و من أبرزها المحافظة على الأمن و النظام العام و توفير الخدمات اليومية في منطقة الإختصاص ، الأمر الذي يتطلب التعرف على مختلف العوامل التي يتعرض لها الحاكم الإداري ، و لهذا الغرض حاولت الدراسة قياس تأثير ضغوط العمل التنظيمية في مجالات (عبئ العمل ، عملية إتخاذ القرارات ، علاقات العمل ، الإستقرار الوظيفي ، بيئة العمل و الهيكل التنظيمي)

و ضغوط العمل الإجتماعية (الواسطة و جماعات الضغط و الإتصالات الشخصية) في مستوى أداء الحكام الإداريين ، كما هدفت إلى معرفة مدى إختلاف تأثير ضغوط العمل في مستوى أداء الحكام الإداريين وفقا لخصائصهم الديمغرافية (المركز الوظيفي ، العمر ، الأقدمية ، المستوى الدراسي ، التخصص) ، إشملت الدراسة على كافة الحكام الإداريين في الأردن (محافظ ، متصرف ، مدير قضاء) البالغ عددهم 191 ، و لتحليل بيانات الدراسة و اختبار صحة فرضياتها تم استخدام المعالجات الإحصائية الوصفية و الكمية و منها التكرارات و النسب المئوية و المتوسطات و اختبار تحليل التباين الأحادي ، و معامل الارتباط سبيرمان ، و يمكن تلخيص النتائج المتوصل إليها كما يلي

- وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل التنظيمية (عبئ العمل ، عملية إتخاذ القرار ، الإستقرار الوظيفي و الهيكل التنظيمي) و مستوى أداء الحكام الإداريين.

- وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل الإجتماعية (الواسطة و جماعات الضغط و الإتصالات الشخصية) و مستوى أداء الحكام الإداريين.

- عدم وجود إختلاف في تأثير ضغوط العمل على مستوى الأداء لدى الحكام الإداريين في الأردن تعزى إلى الخصائص الديمغرافية إلاّ المستوى الدراسي.(جبر السيلوي ، (د.س) ص ص 285-287)

الفصل الثاني : الأخطار النفسية الإجتماعية

1- العنف النفسي في العمل

تمهيد

1- نبذة حول الأخطار النفسية الإجتماعية في العمل

2- مفهوم العنف النفسي في العمل

3- أسباب العنف النفسي في العمل

4- خصائص جريمة العنف النفسي في العمل

5- إتجاهات جريمة العنف النفسي في العمل

6-آثار جريمة العنف النفسي في العمل

7- التقنيات المستخدمة في جريمة العنف النفسي في العمل

8- طرق الحماية من جريمة العنف النفسي في العمل

-خلاصة الفصل

تمهيد :

يمضي الأفراد ثلث يومهم في العمل ، هذا الأخير يلعب دورا هاما في تشكيل شخصيتهم و نمو قدراتهم و تحقيق ذواتهم ،و على هذا الأساس بات من الضروري توفير محيط عمل يضمن لهم الأمن و الراحة و الحماية من شتى الأخطار المهنية.

و لقد أصبحت بعض ظروف العمل في السنوات الأخيرة مصدرا لضغوط العمل و مضر للصحة العقلية للعامل الذي أصبح يشعر بالخوف و القلق بمجرد التفكير في الذهاب للعمل ، و هذا بسبب ظهور سلوكات خطيرة فيه لتشكل ما يسمى بظاهرة العنف في العمل ، والتي شبهها بعض الباحثين المختصين في هذه الظاهرة بالوباء الخطير الذي ينتشر بصورة سريعة خطيرة.

يعتبر العنف النفسي أخطر أنواع العنف الذي شغل تفكير العاملين منذ مدة لأنهم المستهدفون بالدرجة الأولى لمثل هذه الظاهرة التي ظهرت في مختلف قطاعات العمل لتصبح ظاهرة تتداخل فيها الكثير من العناصر لتشكل منها معاناة شديدة في محيط العمل ، و تعرض العامل لهذا النوع من الإقصاء الاجتماعي لاشك أنه يهدد صحته و بالتالي الإصابة بالأمراض الجسمية و النفسية و الاجتماعية .

و على هذا الأساس ، سنحاول في هذا الفصل الخاص بمتغير العنف النفسي في العمل ، أن نتطرق إلى بعض العناصر التي تعطينا تفسير عام لهذه الظاهرة.

1- نبذة حول الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل :

حسب (Michel Gollac) فإن الأخطار النفسية الاجتماعية "هي مخاطر على الصحة العقلية و الجسدية و الإجتماعية الناجمة من ظروف العمل و العوامل التنظيمية و العلاقات التي قد تتفاعل مع الأداء العقلي" و غالبا ما يتم تلخيص المخاطر النفسية الاجتماعية تحت مصطلح " الإجهاد " الذي ما هو في الواقع سوى مظهر من هذه الأخطار في العمل ، فهو يغطي بالفعل المخاطر المهنية لأصل وطبيعة متنوعة تنطوي على السلامة الجسدية و الصحة العقلية للموظفين ، و بالتالي يكون لها تأثير على حسن سير العمل في المنظمات ، و يطلق على هذه المخاطر " النفسية الاجتماعية " لأنها في واجهة النفسية الفردية و حالة عمله.

و عندما يكون هناك خلل واحد أو أكثر لدى الموظفين يقال أن هناك اضطراب مما يؤدي إلى ظهور هذه الأخطار التي يمكن لها أن تتطور إلى أشكال متفاقمة (الإصابات ، المعاناة ، الإكتئاب) كما يمكن أن تؤدي إلى أنواع مختلفة من السلوكيات السلبية مثل (العدوان ، العنف ، الإدمان على الكحول و الأدوية) و هذا لإضطرابات تفهم أنها احتمال ظهور اضطراب فردي أو جماعي ناشئ عن البيئة المهنية.

و حسب تقرير عالم الاجتماع و العمل (Michel Gollac) و (Bodier) في (2011) ، الذي عرض فيه جميع العوامل المتعلقة بالأخطار النفسية الاجتماعية من كثافة العمل ، وقت العمل ، المتطلبات العاطفية ، وإنعدام الحكم الذاتي ، وتدني نوعية العلاقات الاجتماعية في العمل ، و المعاناة الأخلاقية لعدم الأمان في محيط العمل.

ويحدد هذا التقرير أن هذه العوامل لا ينظر إليها بشكل متحيز ، بل إن آثارها تعتمد أيضا على مدة التعرض للأخطاء النفسية الاجتماعية ، الذي قد يجعل بعض هذه العوامل أكثر حساسية لدى العاملين.

1-2 عواقب الاضطرابات النفسية الاجتماعية في العمل :

يمكن للاضطرابات النفسية الاجتماعية أن تولد عدة أنواع مختلفة من العواقب السلبية ، و هي تشمل النتائج المترتبة على المنظمة إما على الموارد البشرية أو العملية

1-2-1 العواقب على المنظمة :

يظهر ذلك على مستوى التنظيم الوظيفي للمنظمة ، مثل التغيب عن العمل ، دوران رأس المال ، انخفاض معدل الإبداع ، جو العمل السيئ ، تدهور المناخ الاجتماعي في المنظمة.

كما يظهر أيضا في إقتصاد المنظمة مثل فقدان الإنتاجية ، صعوبة في توظيف أو استبدال العاملين ، تشويه صورة المنظمة ، التقاضي و الإجراءات القانونية.

1-2-2 العواقب على العاملين :

- إيجاد صعوبات في العمل و التكيف في المرة الأولى من ظهور الأعراض : التهيج ، العصبية ، اضطرابات النوم

- التعب المزمن ، و تدني إحترام الذات الذي يمكن أن يصل إلى الإكتئاب على المدى المتوسط ، كما يمكن أن يحدث إلتهاب عصبي للضحية (القلق ، الرعب ، الأرق) ، و على المدى الطويل لمدة التعرض لهذه الاضطرابات ، قد تكون هناك نوبات عميقة في شخصية العامل (الإكتئاب الشديد ، الميول الإنتحارية)

ويمكن أن تؤثر هذه الاضطرابات العقلية على الحياة المهنية للعاملين المعنيين بانخفاض مستوى الرضا الوظيفي ، فيجب التقليل من العزلة و من عبء العمل.(Méreau, 2009, p61)

2- العنف النفسي في العمل :

2-1-1 مفهوم العنف النفسي في العمل :

أول من إستخدم هذا المصطلح هو الباحث السويدي (HeinzLeymann) ، الأستاذ في (جامعة Stockholm) في بداية الثمانينات ، حيث رسم الملامح العامة لهذه الظاهرة عن طريق إجراء دراسات متنوعة متوجها عمله في كتابه (Mobbing) سنة (1993) . حيث عرف التحرش النفسي أنه " عملية مدمرة مكونة من مجموعة من الأفعال العدائية التي تبدو في ظاهرها غير مؤذية إلا أن تكرارها يولد نتائج ضارة ، حيث تتحقق هذه الظاهرة من سلسلة من الأفعال التي تستغرق وقتا طويلا ضد شخص أو مجموعة من أشخاص محددين " .

و كانت الباحثة (Marie -France Hirigoyen) أول من ساهمت في ترسيخ أسس مفهوم التحرش النفسي في ميدان الوظيفة ، حيث عرفته بأنه " كل سلوك تعسفي يظهر عن طريق الأفعال المادية أو الأقوال أو الإيماءات أو الكتابة و الذي من شأنه الإضرار بالأشخاص ، أو كرامتهم أو سلامتهم الجسدية أو النفسية ، أو تعريض مناخ العمل أو الوظيفة إلى الخطر " .

و يلاحظ من خلال التعريفات الأنفة الذكر أنها لم تختلف في إطارها العام على أن التحرش النفسي يجب أن ينطوي على سلوك متكرر يهدف إلى الإضرار بالآخر ، و يمتد خلال فترة زمنية ما و إن اختلفت في صياغة أوجه الضرر المتحقق في من فعل التحرش النفسي (جبر السيلوي ، (د.س) ، ص ص 282 ، 283)

كما يعرف أنه شكل آخر من أشكال العنف في محيط العمل ، و الذي ينطوي على مجموعة متنوعة من التعبيرات المسيئة و الملاحظات المهينة و العزلة القسرية ، و يعتبر العنف النفسي من بين المظاهر الأكثر شيوعا في مجال العمل ، و علاوة على ذلك يؤخذ بعين الاعتبار إلى جانب العنف الجسدي

(gustavenicolas et ficher p134)

2-2- أسباب العنف النفسي في العمل :

إن التعرض للعنف النفسي في العمل له أسباب عدة ، منها ما يرتبط بالجماعة ، و كذلك التنظيم ، و كذلك الأسباب الإقتصادية ، و فيما يلي شرح لتفاصيلها

2-2-1- الأسباب الخاصة بالجماعة :

تظهر الأسباب الخاصة بالجماعة بصفة عامة في الاختلافات الموجودة في الأشخاص من الناحية الجسمية و النفسية ، ففي منظمة العمل نجد أشخاص معاقين جسميا كما نجد أشخاص ذوي شخصيات قوية و مسيطرة ، أشخاص ذوي كفاءات عالية تشغل مكانة هامة في منظمة العمل ، و أشخاص غير راضين عن عملهم بسبب عدم التناسب مع تخصصاتهم و الأعمال التي يؤدونها و أشخاص يعانون من عقدة النقص و الشعور الخطر مما يؤدي إلى الإفراط في مراقبة الآخرين و أشخاص لا يتواجدون بصفة دائمة و معتادة داخل المنظمة و عدم تقبل جماعة العمل لكل هذه الاختلافات قد يكون سببا لظهور العنف النفسي في العمل ، و من الأسباب المتعلقة بالجماعة أيضا المنافسة على مراكز العمل و الترقية و محيط عمل جيد و آمن، و كذلك المنافسة بين الأفراد للظفر بتجهيزات جديدة مثل الكمبيوتر ذو الجودة العالية و البحث عن الإمتيازات التي تختلف من شخص لآخر حيث أن بعض الإمتيازات يسعى البعض لتحصيلها بعدائية شديدة مقارنة بالآخرين كما يشكل سوء تكيف و عدم توافق الفرد مع معايير و قيم البنية الاجتماعية إحدى الأسباب التي تزيد من خطورة التعرض للعنف النفسي في العمل (Méreau, 2009,p67)

2-2-2 الأسباب التنظيمية :

يكن إجمال الأسباب التنظيمية في القلق التنظيمي، إذ أن تنفيذ العمل في جو مشحون بالقلق يسهل ظهور العنف النفسي، بسبب وجود أشخاص قلقين و يستجوبون بطرق سلبية بالمقارنة مع الآخرين مما يؤدي بالمنظمة إلى معاملتهم معاملة غير إنسانية واعتبارهم كآلات وأنهم غير مناسبين وبالتالي الإقصاء من العمل لذا يعتبر الشعور بالقلق المصدر الرئيسي للتعرض للعنف النفسي

و من الأسباب التنظيمية كذلك، عدم نجاعة المسؤولين الذي يظهر بصفة عامة من عدة جوانب مرتبطة خاصة بالإدارة والتسيير و ارتكاب الأخطاء في إيصال المعلومة للعاملين و ضعف القدرات القيادية و انتهاج

طرق إتصال سيئة و رديئة إذ أن وسائل الإتصال الحديث التي ينتهجها المسؤولون قائمة على الإستماع فقط للآخرين أما الحوار و الإحترام فلا وجود له بالإضافة إلى السياسات الإحتقارية التي يعامل بها المسؤول العامل و ذلك تقضيلًا لعمال القادرين على أداء كل المهام و القيام بالأعمال المختلفة ،و كل هذا يؤدي إلى حدوث صراعات بين العمال و الطرد والإقصاء من العمل.

و تعود الأسباب التنظيمية كذلك إلى الأشكال الجديدة لتنظيم العمل التي تتميز بضعف العلاقات بين جماعات العمل و غياب مظاهر التعاون بينها كما تعتبر الأشكال الجديدة للتنظيم عنصر فعال في تنامي ظاهرة العنف في العمل حيث يصبح العامل يسيطر عليه الخوف من فقدان عمله مما يؤدي إلى ظهور سلوكيات السيطرة أو الخضوع من طرف العامل و كذا التلاعبات و التهديد و الإبتزاز التي يتبعها المسؤول و التي يهدف من خلالها إلى دفع العامل إلى إرتكاب الأخطاء التي تقسح المجال لطرده أو إرغامه على الإستقالة من العمل و كل هذا يجعل الضحية تعيش في عزلة دائمة بسبب غياب جماعة عمل متماسكة و غياب عنصر التعاون و المساندة من الزملاء الذين عادة ما يكونون شهودا على واقعة العنفالنفسي و لا يتعاونون مع الضحية التي تجد نفسها عاجزة عن الإحتجاج بمفردها ، إضافة إلى اللإستقرار الوظيفي بسبب إنتهاج منظمات العمل ، توظيف الأفراد وفق عقود عمل مؤقتة مما يسبب حالة اللإرتياح لدى العاملين و تعرضهم للعنف النفسي في العمل و ظهور شتى الأمراض العصبية لديهم ، حيث ورد عن المعهد القديم للصحة بفرنسا في إحدى الدراسات لسنة (2003) ، أن (15%) من العاملين الذين يعملون بعقود عمل مؤقتة يتعرضون للإنهيارات العصبية ،و (14%) هم رجال و (10%) نساء يشغلن مناصب عمل كبداء يصبن بالعصاب ، كما أثبتت الدراسة أن العمال الذين يعملون بنظام عمل جزئي أبدوا مستويات عالية من الإصابات العصبية ، و هذا مقارنة بالعمال الذين يعملون اليوم كاملا .

كما ثبت أن العاملين الذين يعملون بعقود عمل مؤقتة يشعرون بأنهم محاصرون و مجهودون بسبب متطلبات الكفاءة و هذا من أجل تجديد عقود عملهم و ضمان عمل دائم و تقادي إنقطاع أو توقف الأجر ، و كل هذه الضغوط عادة ما تكون سببا للإصابة بأمراض الصحة العقلية. (Gustavenicolas et ficher, 2004,p

2-2-3 الأسباب الإقتصادية:

إن الأسباب الإقتصادية لظهور العنف النفسي في العمل ناتجة عن التطور التكنولوجي السريع الذي عرفه العالم مما أدى إلى الإعتماد على عمل أكثر فعالية مما انعكس سلبا على العمال لاسيما في بعض القطاعات الحساسة مثل قطاع الإدارة أو بعض المؤسسات الإقتصادية ذات إستراتيجية خاصة تهدف إلى إبعاد الأفراد الغير ضروريين في العمل ، فيصبح إنتقاء العاملين من خلال الإطلاع على ملفاتهم الطبية و بالتالي إبعاد ذوي الأمراض المزمنة و كذلك الذين تحصلوا على قرار بتغيير منصب عملهم من قبل طبيب العمل بسبب صحي ، كل هذا يفسح المجال للمسؤولين بانتهاج سلوكيات العنف النفسي التي تعرف بالعنف النفسي الإستراتيجي ، أي أن المؤسسة تطور سلسلة من الأساليب العدائية تحت غطاء التسيير و ذلك من أجل دفع أشخاص للإستقالة أو تسريحهم لأنهم أصبحوا يشكلون عبئا ماليا كبيرا .

و من الأسباب أيضا عدم وضوح و دقة بطاقات و مراكز العمل ، و إن وجدت هذه البطاقات فهي غامضة و ليست دقيقة مما يسمح للمسؤول الإداري بإصدار أوامر لاتباعه للقيام بأعمال قد لا تدخل ضمن المهام التي يجب أن يقوم بها الفرد و هذا ما يجعل الفرد في حالة فوضى لا يعرف حتى المهام الفعلية التي يجب عليه أداءها ، مما يفسح المجال للتعرض للعنف النفسي ، و من الأسباب كذلك التساهل مع الأخطاء المرتكبة من العاملين مما يؤدي إلى أضرار في حالة العنف النفسي المصرح به من طرف العامل ، إضافة إلى الأسباب الإقتصادية إذ أن بعض المؤسسات تخضع للمنافسة مما يدفع بها إلى تغيير طرق عملها بطريقة سريعة و استعجالية تماشيا مع ما تفرضه قوانين المنافسة ليطالب فيما بعد للعاملين التكيف مع هذا التغيير السريع و أداء أعمال مثلا ذات طبيعة تجارية في حين أنها إعتادت على تنفيذ مهام في المصلحة العامة ، إضافة إلى ظهور طرق تسيير جديدة تكون قمعية و تنفذ أحيانا على عمال متعاقدين مؤقتا مما يؤدي إلى تعكر جو العمل بسبب تجريد العمل من جوانبه الإنسانية مما يؤدي إلى ظهور العنف النفسي. (

جبر السيلاوي ، (د.س) ص ص 285-287)

1-3 خصائص جريمة العنف النفسي في العمل :

1-3-1 تكرار السلوكات العدائية :

يعد التكرار في فعل التحرش أساسيا لفريقه عن الأفعال الأخرى التي قد تكون فردية أو وليدة الصدفة ، أو كانت ناجمة عن طبيعة العمل أو التي تعد من صميم المهام الرقابية التي يقوم بها الرئيس تجاه مرؤوسيه ، ولذلك عنصر التكرار يخرج فعل التحرش عن كونه فعلا طبيعيا مقبولا في ميدان العمل إلى كونه فعلا عدائيا يستهدف الضحية ولذلك لا يمكن إعتبار الفعل المنفرد الصادر عن الجاني بأنه عنصر للركن المادي .

و من الجدير بالذكر أنه بالإمكان تصور عنصر التكرار بسلوك إيجابي و سلبي كأن يقوم الرئيس بهما متعمد للموظف و عدم الإستجابة لمطالبه أو أي عمل سلبي آخر من شأنه أن يسبب ضررا للموظف .ونرى بأن الموضوع يخضع لتقدير الضحية من جهة و إلى طبيعة ميدان الوظيفة حيث ردت الدعوى بحجة أن السلوك المنفرد لا يرقى إلى أن يكون من أفعال التحرش النفسي

1-3-2 المدة الزمنية :

يعد عنصر المدة الزمنية مهما جدا لتكوين فعل التحرش النفسي في ميدان العمل إلا أن القوانين المقارنة لم تحدد المدة الزمنية التي يتم من خلالها إستنباط فعل التحرش و لذلك يمكن إعتبار فعل التحرش إذا تكرر في فترة قصيرة جدا أو حتى طويلة جدا ، و هذا ما أكدت عليه محكمة النقض الفرنسية سنة (2010) بقولها " لا يوجد أي شرط للمدة الزمنية لفعل التحرش النفسي "

1-3-3 صفة الجاني و المجني عليه :

إستقرت القوانين التي تعالج التحرش النفسي على أن يكون المتحرش و المتحرش به موظفا أو مكلفا بخدمة عامة ، إلا أنها لم تحدد صفة معينة لهم ، حيث يمكن أن يصدر فعل التحرش عن رئيس ضد مرؤوس ، أو من موظف زميل للمجني عليه أو من أي شخص آخر يمكن أن يسبب أضرار للمجني عليه وفق ما هو منصوص عليه في القانون.

و نرى بأن الفلسفة التشريعية و القضائية التي تعني بتحديد إطار تجريم التحرش المعنوي في ميدان العمل تتجه نحو التوسع و إلى إضفاء نوع من المرونة و لا سيما في موضوع صفة الجاني و المدة الزمنية ، و ذلك لتوسيع دائرة التجريم و لتيسير إثبات الجريمة بما يحقق فاعلية ملموسة في معالجة هذه الظاهرة في مجال العمل و الوظيفة .

و كان إتجاه محكمة النقض الفرنسية في حكمها الصادر في 6 كانون الأول لعام (2011) المتعلقة بقضية السيد (pierre) ضد مدير العمل بدعوى التحرش النفسي. حيث ذهبت المحكمة إلى ترسيخ إتجاه التوسعة في التعريف بقولها " مفهوم المرتكب لجريمة التحرش النفسي يجب أن يخضع للمعنى الواسع ، حيث يمكن أن يكون رئيس أو مرؤوس أو زميل أو موظف "

و تجدر الإشارة له في أن المشرعين الجنائيين في كل من فرنسا و بلجيكا و سويسرا قد وضعوا عقوبات متقاربة نوعها ما فيما بينها ، حيث نصت المادة (442) من قانون العقوبات البلجيكي على الحبس لمدة 15 يوم إلى سنتين و بغرامة بين 50 و 30000 يورو ، أما فرنسا فنصت على عقوبة متشابهة إلى حد كبير لما ورد ذكره في المادة 222 / 3 من قانون العقوبات.

1-3-4 النتيجة (الضرر) :

لا ترقى إرادة الضرر إلى أن تكون سببا مباشرا للإعتراف بالتحرش المعنوي في ميدان العمل ، و إنما يمكن إثباتها عن طريق الأفعال التي يقوم بها الجاني و التي تتصف بالترار في فترة زمنية معينة من شأنها إرباك أجواء العمل ، أو تعريض المستقبل الوظيفي للخطر أو تهديد حقوق العامل و على رأسها الحق في الكرامة. و هذا ما أكدت عليه محكمة النقض الفرنسية في حكمها سنة 2011.

1-3-5 الركن المعنوي :

لابد لقيام المسؤولية الجنائية لمن يصدر عنه فعل من الأفعال التي يعاقب عليها قانون العقوبات من توافر ركن معنوي يقوم على الإرادة الآثمة التي وجهت سلوك الجاني المخالف للقانون ، فهذه الإرادة الآثمة هي حلقة الوصل بين الجريمة كواقعة مادية لها كيان خارجي ، وبين الإنسان الذي صدرت عنه ، و الذي يعتبره القانون مسؤول عن هذه الجريمة و يصفه أنه جان أو مجرم.

و أن جريمة التحرش النفسي في ميدان العمل تمثل جريمة عمدية يتشكل الركن المعنوي فيها من القصد الجنائي ، و هو قصد عام يتكون من العلم و الإرادة ، أي علم الموظف بسلوكه الإجرامي الإيجابي أو السلبي مع علمه بأن ما يقوم به هو مخالف لمقاصد الوظيفة الإدارية التي تقتض خلق أجواء مناسبة للعمل ، و لزيادة إنتاجية الموظف ، فإذا كان فعل الرئيس الإداري ناجما عن قصوره في مهامه أو عدم أهليته في التعامل مع الموظفين بما ينسجم و أجواء العمل دون أن يقصد إحداث ضرر ضد الموظف فلا يمكن تصور تحقق الجريمة (جبر السيلوي ، د.س) ص ص 285-287)

1-4-4 اتجاهات جريمة التحرش النفسي في العمل :

يأخذ التحرش النفسي في المنظمة ثلاثة أشكال :

1-4-4-1 التحرش الفردي l'harcèlement individuel:

يطبق عن طريق شخصية مريضة أو ضعيفة بطريقة دنيئة و فاسدة و أنانية ، يحاول إذلال و تحقير الآخر و يجد من سلطته الشخصية و الجماعية حيث يأخذ طابع الإلحاح على الشخصية المتأخرة ، و يصبح التعرف على هذا المشكل مستحيلا نظرا لمحدوديته ، غير أنه يظهر في شكل سلوكيات عدوانية ، مركبة و عدائية موجهة لإكراه الشخص في محيط عمله .

1-4-4-2 التحرش المؤسسي l'harcèlement institutionnel:

يطبق من خلال إستراتيجية تسيير المستخدمين و يأخذ شكلين من خلال ممارسة تسييرية تهدف إلى خلق حالة من الفوضى و اللاتنظيم و اللاإستقرار في قالب إجتماعي يمس مجموعة من الموظفين باستهداف كرامتهم و محاولة تفكيك تماسكهم و اندماجهم بالعمل (التسيير بالخوف ، التسيير بالقلق managementparstress)

أما الشكل الثاني فيستهدف عزل الموظفين و إقصاءهم من جماعة العمل ، و محاولة تفكيك تماسكهم من خلال السن ، الحالة الصحية ، و مستوى التأهيل . و تقوم بمراسلتهم عند الضرورة حسب الخدمة أو المهام للمصلحة العامة.

1-4-3 التحرش العمودي و الأفقي l'harcèlement vertical et horizontal:

يطبق التحرش النفسي في هذا الشكل لتفكيك التنظيم و علاقات العمل و العلاقات السوسيو مهنية-socio-professionnelle) هذا الشكل يكون بين العاملين بدون تحقيق أو هيكل تنظيمي ، يكتسب ديناميكية جماعية تظهر من خلال سلوكيات تستمد من القانون الأساسي للشخص في إطار علاقة العمل ، و في هذه الوضعية ، المتحرش جزئيا يساهم في إطار جماعي مع الظروف الخاصة للعمل (ظروف الأمن ، و ممارسة جيدة للوائح التنظيمية) (فيدمة ، 2019)

1-5-5 التقنيات المستخدمة في جريمة العنف النفسي في العمل :

يستخدم المتحرش تقنيات متعددة ضد الضحية لإبعادها عن جماعة العمل و تدمير علاقاتها المهنية ، و من بينها ما يلي :

1-5-1 تقنيات الإضطهاد و التضييق

و تظهر هذه التقنية في عدة سلوكيات ، مثل مراقبة الحضور و الغياب ، مراقبة الإتصالات الهاتفية و الإستماع إليها ، وتسجيلها و مراقبة الرسائل الإلكترونية ، و تهدف هذه التقنية إلى جعل الضحية يفهم بأن أبسط الإشارات التي يقوم بها هي محل مراقبة مما يجعلها في درجة عالية من اليقظة ، و تشعر بحالة طوارئ دائمة ، كما تهدف إلى المساس باستقلالية و ذاتية الضحية التي تفقد حريتها .

1-5-2 التقنيات العقابية :

تهدف هذه التقنيات إلى تهديد الضحية بالإقصاء و العقوبات ، و هي تقنيات تظهر عن طريق عدة سلوكيات ، منها توجيه إنذارات بسبب الأخطاء التي يرتكبها العامل ، تعمد عدم رفع الساعات الإضافية التي يقوم بها العامل و كذا التعويضات عن العطل المرضية ، رفض طلب الحصول على إجازة و طلب الإحالة على التقاعد ، مما يجعل الضحية أيضا في أعلى درجة من الخوف و اليقظة ، و تمس هذه التقنيات العقابية بالمحيط المهني للعامل الذي يشعر بأنه مهدد و يخشى أن يكون مستهدفا للتقنيات التدميرية ، مما يؤدي إلى خلق جو عمل يسوده الخوف

1-5-3 تقنيات عزل الضحية عن المجموعة :

تهدف هذه التقنية إلى إبعاد و فصل الضحية عن جماعتها ، و يكون ذلك عن طريق بعض السلوكات مثل التغيير من مواعيد الاجتماعات في اللحظات الأخيرة ، أو تثبيت مواعيد و أوقات صعبة و مستحيلة مثل التجمع يوم السبت على الساعة الخامسة مساء أي في العطلة الأسبوعية التي يغتتم فيها العامل فرصة للراحة.

1-5-4 تقنيات التهجم على العلاقات الشخصية و محتوى العمل بحد ذاته :

تظهر هذه التقنيات عن طريق التهجم على العامل و إساءة معاملته و إبعاده عن جماعة العمل و إفراغ العمل الذي يقوم به من محتواه ، و ذلك عن طريق مختلف المضايقات التي يقوم بها المتحرش ، مثلا من خلال إصدار أوامر متقطعة و عروض متعارضة كاستقدام و استدعاء عامل دون إعطاء له عمل يقوم به ، و استعجال العامل للقيام بمهام ثم ثم الحكم عليه بنهاية غير نافع ، جعل العامل يعيد من جديد أداء مهام سبق أدائه ، تعتمد تصحيح أخطاء لا وجود لها ، فرض نشاطات على العامل و بعد الإنتهاء من أدائها يتعرض لانتقاد شديد على طريقة أدائه كما يقوم بانتزاع مهام محددة في عقد العمل ذات مسؤولية و يقوم بتفويضها لعامل آخر أقل منها كفاءة دون إعلامه بذلك ، يحدد أهداف غير واقعية يستحيل تحقيقها كأن يفرض عليه ، كما يقوم بانتزاع مهام محددات أداء عمل بطريقة استعجالية مثلا في خمس دقائق من خروجه من عمله في نهاية الأسبوع (فيدمة ، 2019)

1-6 آثار جريمة العنف النفسي في العمل :

إن آثار العنف النفسي في العمل مماثلة لتلك التي تظهر لدى الأشخاص الذين عاشوا اضطراب أو حادث قاسي أدى بهم إلى الإضرار بحياتهم الجسمية و النفسية ، و آثار العنف النفسي في العمل تتعدى المجال الشخصي أي الفرد الذي يتعرض له حيث تمس أيضا محيطه المهني و الاجتماعي ، لذا فإن العنف يعكر صفاة العلاقات بين الأفراد و منظمة العمل بمجمله بصفة دائمة و مستمرة و يمكن التطرق لهذه الآثار كما يلي :

1-6-1 الآثار على الشخص :

تظهر آثار العنف النفسي في العمل على الضحية على المستوى السيكولوجي ، في تصوراتها الذاتية المرتبطة بتعلمه و تكوينه و خبرته و تربيته و ثقافته ، أما على المستوى المهني فإن الضحية المعتدى عليها تصبح كثيرة الشك و غير واثقة من نفسها ، الأمر الذي يجعلها لا تقدم كامل عطائها في العملية الإنتاجية مما يدفعها إلى ارتكاب الأخطاء المهنية لتتعرض إلى الإنتقاد و تفقد الثقة في قدرتها مع انخفاض في مستوى دافعيها للعمل و ارتفاع نسبة التغيب عن العمل و هذا كله يسهل للمعتدي تدمير الضحية و المساس بسمعتها و كذا طردها من العمل مما يدفع بالعامل الضحية إلى البحث عن وسيلة للهروب من هذه المعاناة و ذلك عن طريق الحصول على عطل مرضية طويلة المدة أو ترك العمل ، حيث ترى (Hirigoyen) أن (66%) من الأشخاص الذين تعرضوا للعنف النفسي في فرنسا تم طردهم من العمل و (37%) تركوا أو أرغموا على ترك العمل مع و (9%) عارضوا مغادرتهم للعمل و (7%) منهم قدموا استقالاتهم و (30%) وجدوا أنفسهم في عطل مرضية طويلة المدة و في العجز و البطالة.

كما يعاني الضحايا على المستوى الشخصي من العزلة مما يجعلهم يظهرون و كأنهم تافهين و يكونون فيما بعد عرضة للتهمك و الإستهزاء من طرف زملائهم في العمل و المسؤولين و المنظمة بصفة عامة ، كما أن العزلة تجعل الشخص شيئاً فشيئاً يجد صعوبة في الإتصال مع محيطه الذي لا يفهمه جيداً ، الأمر الذي يمس بكرامته و ، و يشعر بالاحتقار و الذنب و تكوين صور خاطئة عن نفسه كشعوره بعدم القدرة على الدفاع عن نفسه في أوقات أخرى خارج العمل أي في حال تواجهه في محيط غير محيطه المهني و هذا بسبب احتقاره لذاته و ضعف شخصيته ليلتزم في النهاية الصمت ، و قد ينتهي به الأمر إلى الشعور بضغط شديد و تأتيه أفكار إنتحارية و رغبة في الإنتقام و ردود أفعال عدائية.

1-6-2 الآثار على المستوى المعنوي للشخص :

تتأثر الضحية العنف النفسي من وجود حاجز على المستوى المعنوي و هذا بسبب التناقض الموجود بين مبادئها الأخلاقية و قيمها مقارنة مع المعتدي ، و تعبر الضحية على هذا الشعور بما يلي " أشعر أنني قدر ، و أنني محتقر و سمعتي مشوهة ، أشعر بأنني مجرد قمامة " و في نظر الضحية فإن المعتدي تجاوز الحدود بالقيام بأفعال و تصرفات لا علاقة لها بمحيط العمل.

1-6-3 الآثار على المستوى الاجتماعي للشخص :

تظهر آثار العنف النفسي على المستوى الاجتماعي في شكل العزلة التي تعاني منها الضحية التي عادة ما تشكي منها كما يلي "أنا موضوع على الهامش ، يتجاهلونني ، و أشعر بأنني مرفوض و مقصى ، و هذا ما يجعلها في النهاية تقع فريسة تهريب من طرف المعتدي ".

1-6-4 الآثار على ظروف العمل للشخص :

لقد تبين كذلك من خلال دراسة لجنة ما بين الوزارات ب (Québec) سنة (1999) و تصفها لشكاوي ضحايا العنف النفسي في العمل ، أن ظروف العمل كانت مضطربة و غير مستقرة بنسبة (33.1%) من الحالات ، و ذلك بسبب تعديل ظروف العمل بطريقة تؤثر على الضحية كالتخفيض من ساعات عملها إذ صرح الضحايا من خلال شكاويهم بما يلي "يخفف من ساعات عملي ، عملي أصبح غير ثابت ، أحيانا يجب علي أن أعمل يوم السبت -عطلة - ، أعمل لساعات إضافية كثيرة ، يستدعي للعمل حتى و لو كان ليس يوم عملي " ، و كل هذه التعديلات في ظروف العمل قد تكون كذلك من خلال المساس بالمسؤوليات المهنية للعامل ، فيقوم المعتدي بالزيادة أو الإنتقاص منها و خلق له عبئ عمل إضافي ، كما يشمل ذلك المساس بأجر العامل كأن يرفض صاحب العمل أن يودع لحساب العامل الأجر كله ، أي حرمانه من جزء من الأجر أو رفض دفع أجر له لساعات إضافية أو عدم حصول العامل على الزيادة في الأجر ، كما يشمل تعديل ظروف العمل على حرمان العامل من بعض الإمتيازات التي يتحصل عليها عادة ضمن عمله ، إذ صرح بعض العمال الذين تعرضوا للعنف النفسي بوجود إحجاف فيما يخص الإمتيازات الاجتماعية التي يجب

ان تمنح لهم في إطار عملهم كأم يعمل و لو تحصل على عذر طبي و لا تكون له نفس الإمتيازات مقارنة بالآخرين.(أيت وراس 2015، ص ص 80-83)

1-6-5 الآثار على المنظمة :

تظهر كذلك آثار العنف النفسي على المنظمة التي عليها أن تتحمل النفقات المباشرة و غير المباشرة و الناتجة عن التغيب عن العمل ، و نفقات من أجل تكوين العاملين الجدد الذين يلتحقون بالمنظمة تعويضا عن أولئك الذين أخذوا عطل مرضية أو غادروا المنظمة بسبب عدم قدرتهم على تحمل وضعية تعرضهم للعنف ، كما يجب على المنظمة أن تتحمل إرتفاع النفقات الناتجة عن لجوء الضحايا للجهات القضائية و مصاريف التأمين الجماعي ، بالإضافة إلى ما تتكبده من خسائر في الأرباح بسبب إنخفاض في الإنتاجية ، و كذا النفقات الناتجة عن الأخطاء المرتكبة و انخفاض نوعية و جودة العمل مما ينعكس سلبيا على المنظمة.(جبر السيلوي ، (د.س) ص ص 285-287)

1-6-6 الآثار على المجتمع :

إن المجتمع يتحمل كذلك الآثار الناتجة عن العنف النفسي في العمل ، و ذلك من خلال عملية التكفل بالأشخاص الذين أقصوا من العمل في مرحلة مبكرة ، و دفع تعويضات بالنسبة للعاملين الذين أحيلوا إلى البطالة أو العجز و الذين يجدون أنفسهم ضمن سيرورة إعادة الإدماج في مناصب شغل تكون لفائدة الأشخاص الذين هم ضحايا لهذا العنف ، إضافة إلى تكبد المجتمع لنفقات العلاج الطبي المستعجل للضحايا ، و كذلك التكفل بنفقات العلاج الذي يستمر على المدى الطويل و يستدعي الإستهلاك المكثف للأدوية و يرى (Chappel&DiMartino) أن العنف النفسي في العمل يساهم في ظهور الجريمة في المجتمع و يؤثر على نوعية و جودة المحيط الإجتماعي بصفة عامة. (أيتوراس 2015، ص 84)

1-6-7 الآثار الإقتصادية:

تظهر الآثار الإقتصادية للعنف النفسي في العمل من خلال ما تتكبده الدول من نفقات لمحاربة العنف النفسي في العمل ، فمثلا تتكبد المملكة المتحدة خسائر مالية مقدرة بحوالي 40 مليون يورو سنويا بسبب أيام العمل التي يتم فقدانها ، بسبب الأمراض المتعلقة بالقلق و تعرض ما بين الثلث و النصف من العمال المصابين بالقلق للعنف النفسي في العمل ، كما صدر عن المنظمة الدولية للعمل أنه يتم فقدان ما يقارب 150 ألف يورو في السنة بسبب العنف النفسي و هذا في كل منظمة يشغل فيها 1000 عامل ، كما تتكبد ألمانيا بخسائر ما بين 15 إلى 50 مليار يورو سنويا بسبب العنف النفسي في العمل.

1-7 طرق الحماية من العنف النفسي في العمل :

إن التعرض للعنف النفسي في العمل ، و بمختلف السلوكات التي تميزه قد يؤدي إلى آثار سلبية على الفرد من كل النواحي مما يستدعي إيجاد طرق حماية فعالة يتم من خلالها تفادي ظهور مثل هذه الآثار الخطيرة في عالم الشغل ، أو على الأقل التقليل من حدتها ، و مهمة حماية العامل من العنف النفسي الذي يتعرض له يبدأ مما يلي :

1-7-1 الكشف عن بداية سيرورة العنف النفسي :

إن أول إجراء للحماية يتم من خلال الكشف المبكر لسيرورة المضايقات النفسية إذ بات من الضروري أولا تحديد كيف يظهر العنف النفسي ثم كيفية التدخل في هذه المرحلة قبل أن يرسوا العنف النفسي و يشكل خطرا على الضحية و معاناة نفسية شديدة

1-7-2 دور صاحب العمل :

لقد نصت مختلف التشريعات الداخلية للدول على وجوب حماية صاحب العمل للعاملين الذين يشرف عليهم في إطار ممارستهم لمهامهم ، و على هذا الأساس تقع المسؤولية على صاحب العمل باعتباره المسؤول الأول على عماله داخل المنظمة ، مسؤولية حمايتهم من العنف النفسي.

1-7-3 دور منظمة العمل :

تتدخل منظمة العمل للحماية من العنف النفسي من خلال القيام بتحليل أخطار العنف النفسي و يرتكز هذا التحليل على عدة مؤشرات كازدياد نسبة تغيب العاملين و انخفاض كمية الإنتاج و نوعيته ، غياب النشاطات الإبداعية لدى العاملين و ارتفاع في حالات القلق و تدهور جو العمل ، بالإضافة إلى اللاعدالة في نشر المعلومة داخل المنظمة ، و تدخل المنظمة للحماية من هذه الأخطار يعتمد على مدى نجاح تحليلها لهذه الأخطار.

1-7-4 دور الطبيب العمل و المستشار في الوقاية النفسية الاجتماعية:

قد تفشل الإدارة في وضع حد لسلوكات العنف النفسي التي تحدث داخل منظمة العمل ، و في هذه الحالة يأتي دور الطبيب الذي يقوم بدور مركزي في الوقاية ، و على هذا الأساس يعتمد العامل المعرض للعنف النفسي على طبيب العمل الذي يقوم بتشخيص حالته ليصدر بعد ذلك قرارات خاصة ، إما بعجز مؤقت عن العمل أو تحويل منصب عمله ، كما يمكن للطبيب أن يؤدي دور إستشاري بالنسبة للعاملين ، و تتجسد المهمة الوقائية التي يقوم بها من خلال مساعدة الضحايا الذين تظهر لديهم أعراض القلق و العصاب و اضطرابات النوم و مختلف الإضطرابات الأخرى و هذا من خلال تقديم وصفات طبية للمريض بشأن الأدوية المعالجة و المخففة للأعراض مع أن هذه العلاجات لا تكفي لمعالجة ضحية العنف النفسي و لهذا غالبا ما يصحب تدخل طبيب العمل تدخل نفسي ، الذي يتم عن طريق الإستشارات النفسية لدى أخصائيين نفسانيين الذين يتواجدون عادة في مصالح الأمراض المهنية التابعة للمنظمة ، و ووحدة طب العمل نصت عليها كل التشريعات العالمية لما لها من دور فعال في حماية العامل من كل الأخطار المهنية.

1-7-5 الإعلام و التكوين :

يساهم نشر المعلومة في التوعية من أجل الحد من إتساع السلوكات العدائية داخل المنظمة ، إذ يساهم الإعلام في مساعدة الضحايا و توعيتهم من عدم مسؤوليتهم عن الأخطاء التي لم يرتكبوها ، كما يعمل الإعلام على تحسيس المسؤولين و الزملاء من أخطار العنف النفسي و كذلك العوامل المؤدية إليه ، كما يجب على ضحايا للعنف النفسي المباشر و الغير المباشر أن يستفيدوا من تكوينات مختلفة تساعد في التعرف على كيفية مواجهة السلوكات العدائية في أماكن عملهم.

و قد ذكر (AL et Franc) أن نشر المعلومة في منظمة العمل يمثل الطريق الوحيد الأكثر نجاحا في محاربة العنف النفسي ، و التي يمكن أداءها بعدة وسائل منها مثلا ، إعلام العمال بحقوقهم و مخاطر هذه الظاهرة ، نشر مقالات في الجرائد أو في مؤسسات العمل و كذا أشرطة الفيديو حول ظاهرة العنف النفسي في العمل ، إجراء المحاورات و المناقشات حول هذا الموضوع و تشكيل هيئة خاصة داخل منظمة العمل مهمتها محاربة العنف النفسي ، و التي تقوم بعدة مهام منها ، تسهيل إجراءات التصريح بالحوادث ، وضع إجراءات تسمح بفتح تحقيقات حول الظاهرة في المنظمة ، إجراء حوارات و توجيهات بين العاملين حول العنف النفسي.

و قد نص قانون العمل الجزائري على الإعلام و التكوين في مجال العمل في المادة (19) التي تنص على أن الإعلام و التكوين المتعلق بالأخطار المهنية واجب تضطلع به الهيئة المستخدمة ، كما تضيف المادة (20) أنه يجب أن تندرج قواعد الوقاية الصحية و الأمن المتعلقة بالأخطار المهنية ضمن برامج التعليم و التكوين المهني .

1-7-6 تعيين وسطاء مختصين :

هذا النظام من الحماية معمول به في الدول الأوروبية التي تعمل بنظام الوسيط بين طرفي العنف النفسي (الضحية و المعتدي) ، و يجب أن لا يكون هذا الوسيط طرفا في النزاع و لا يمكن للمسير في المنظمة أن يكون وسيطا لأنه يساهم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في تعريض العاملين للعنف النفسي ، لكونه يمكن أن تربطه علاقة مع المعتدي ، و لكي يمارس المعتدي دور فعال في الحماية من العنف النفسي يجب عليه البحث عن أدلة 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 ، لكن في حالة فشل مفتشية العمل في إحداث تغيير و صلح في كل المشاكل و النزاعات التي تحدث بين العامل و صاحب العمل التي قد تأخذ شكل العنف النفسي ، و الوسيط حسب المادة (10) من القانون الجزائري فإنه لا علاقة له بالطرفين و يعمل على تسوية ودية بين طرفي النزاع مع أن المادة لا تنص صراحة على طبيعة هذا النزاع بين صاحب العمل و العامل الذي يمكن أن يكون عنف نفسي .

1-7-7 اللجوء إلى القضاء :

يضمن القضاء حماية للأفراد من كل الأخطار التي يتعرضون إليها في كل المجالات لاسيما فيما يتعلق بالعمل و العامل ،و الحماية التي يضمنها القضاء لضحايا العنف النفسي في العمل و تظهر خلال مختلف النصوص القانونية التي يسنها في مجال حماية العامل السلوكات العدائية و خاصة من خلال منح الحق للعامل في اللجوء إلى المحاكم لرفع الشكاوي ضد الشخص الذي يمارس السلوكات العدائية في العمل و يعرض حياة العاملين للخطر ، إلا أن العراقيل التي يجدها الضحية عادة الإفتقار إلى دليل يثبت واقعة الإعتداء ، حيث أن زملاء العمل و إن حضروا واقعة الاعتداء النفسي إلا أنهم عادة لا يتعاونون مع الضحية في كشف الحقيقة .

و اللجوء إلى القضاء للحماية من العنف النفسي معمول به في الدول الغربية أكثر لكون تشريعاتها نصت على عقوبات في حالة تعريض العامل للعنف النفسي ، أما في الجزائر فهذا غير معمول به ما دام أن التشريع الجزائري لم ينص على أية مادة صريحة تعاقب على العنف النفسي في العمل ، و تبقى الطرق الأخرى للعامل الجزائري هي المنفذ الوحيد للتعبير عما قد يعانيه من عنف نفسي في عمله. (Méreau, 2009,p38)

-خلاصة الفصل :

من خلال ما تقدم ، و ما تطرقنا إليه من عناصر حول ظاهرة العنف النفسي في العمل نصل إلى القول بأن هذه الظاهرة لها قيمة كبيرة في مجال العمل ،لكونها ليست مجرد حادث فجائي و وقتي يظهر في منظمات العمل العامة و الخاصة ،بل يتعلق الأمر بظاهرة خطيرة قد درست منذ زمن في عالم الشغل و أصبحت تشكل عائقا على حياة العامل من كل جوانبها ، فمن خلال ما درسناه لاحظنا أن هذه الظاهرة تستغرق وقتا للظهور حيث حدد الباحثون هذه المدة من 6 أشهر فما فوق ، و هذا بصورة متكررة و سيرورة خطيرة قد تؤدي بحياة العامل الذي من العمل و مكان العمل مصدرا لتحقيق حاجاته في الحياة و إبراز مكانته و قدراته

و بالرغم من كل هذه الخطورة التي تتميز بها هذه الظاهرة ، إلا أن الملاحظ أنها لا تزال تشكل في الجزائر إحدى المواضيع الهامشية بالرغم من أن الواقع يظهر معاناة العاملين في مختلف القطاعات من العنف النفسي الذي لا يجد لها العامل الجزائري مصطلحا للتعبير منه إلا "الحقرة و الإزعاج " في مكان العمل و جعلها موضوع للدراسة و البحث في غياب الإجراءات القانونية التي تعاقب منفذي مثل هذه السلوكات

العدائية الخطيرة ، لأن أية ظاهرة جديدة على المجتمع قد يصعب الإعراف بها إلا في ظل وجود أطر قانونية تجرم و تعاقب عليها .

تمهيد :

مما لا شك فيه أننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات المتنوعة بغض النظر عن مصادرها سواء كانت مادية أو سيكولوجية فلا يقتصر تأثيرها على الفرد في البيت أو المحيط و إنما يجتاز ذلك إلى محيط العمل فالضغط المهني هو الذي جعل الفرد يعيش حالة من القلق و التوتر و الإنفعال مما يؤثر على أداءه الوظيفي و على علاقاته مع الزملاء العاملين في المنظمة و كذا على صحته النفسية و الجسمية و نظرا لأهمية هذا الموضوع فقد أصبح موضع إهتمام الباحثين و رجال الفكر في مجال العمل و نظام المؤسسات و فيما يلي نتعرض لأهم العناصر الواردة في الموضوع

2-1 تعريف الضغط المهني :

لغويا :هي الشدة، والمشقة.(عبد العزيز عبد المجيد 2005 ص 18)

إصطلاحا:هي حالة يتعرض فيها العامل للتوتر بشكل دائم بسبب مواقف تتجاوز قدرته على التحمل(محمد شحاته ، 2015، ص 251)

-كما عرف أنه :

الاستجابة للمؤثرات التي تتواجد في بيئة العاملين ويؤثر على أداء أعمالهم بشكل سلبي وتضعف رضاهم الوظيفي حيث ينتج عنها ردود أفعال تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم الجسمية والنفسية أو في آدائهم لأعمالهم .(العايب راجح . 2007/2008 ص (2))

من خلال كل التعاريف التي قدمناها لضغوط العمل نجد على الباحثين كل وجهة نظره فعبد الباقي مثيرات داخل بيئة العمل ، أما سيلاي فهي وجهة نظر طبية تؤدي الأمراض شعبة بالضغوط ،وسي لها عوامل هي البيئة الخارجية للمنظمة والفرد نفسه . وعسكر ركز على المتغيرات النفسية للفرد ، أما "بارن" فاعتبرها استجابة المواقف ضاغطة أو تحديدات العمل .

- إذن من هنا نستطيع القول أن ضغوط العمل هي مجرد حالة من الاجتهاد النفسي والبدني على سلوك الفرد الناتجة عن زيادة حجم ومتطلبات العمل إلى فوق قدرته ،التي تعتبر كل ما يتعرض له العامل في عمله إلى منبهات ومثيرات ناتجة عن البيئة الداخلية للعمل. أو ناتجة من الفرد نفسه مما تسبب له من عدم التكيف مع عمله مما يؤثر على إنجاز العامل وميوله لعمله .

2-2- أنواع ضغط العمل :

- 1- محدود : وهذا النوع إيجابي ومحفز يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وأجسامنا مهياة لمثل هذه الضغوط ، حيث يضخ الجسم الأدرينالين لمواجهة مثل هذه الضغوط .
- 2-مستمر وطويل المدى : وهذا النوع سلبي ويؤدي إلى مشاكل صحية نفسية وأجسامنا مهياة لمثل هذه الضغوط ، ويصنف "إجهاد نتيجة العمل " . ،حيثلا يتساوى الأفراد ردة الفعل تجاه الأحداث لذلك ماقد يسبب الإجهاد لشخص معين ليس بالضرورة أن يؤدي لنفس النتيجة لشخص آخر . (نفس المرجع ص (6)) .

2-3 محفزات الضغط المهني :

- ضعف السيطرة والنقود في العمل
- إجهاد زمني السباق مع الزمن
- زيادة ساعات العمل بشكل دائم أو شكل دائم.
- أعمال كثيرة جدا أو قليلة جدا.
- عدم وضوح الواجبات والمسؤوليات .
- ضعف الاهتمام بالعمل لا يقابل الطموح .
- ضعف التدريب .
- عدم الموازنة بين الحياة والعمل .
- صعوبة العلاقات بين زملاء العمل .
- عدم وضوح الهيكل التنظيمي، أو إعادة الهيكلة أو تغيير العمل.
- رتابة العمل (ص(نفس المرجع (7))

2-4 الآثار الناتجة عن الضغط المهني :

1-الآثار النفسية :

-انخفاض الرضا الوظيفي.

- القلق.

- الاكتئاب

-الإحباط.

-اللامبالاة

-ضعف التركيز .(نفس المرجع ص8))

2-الآثار الجسدية :

- الصداع

- ارتفاع ضغط الدم

- قرحة المعدة

- أزمات قلبية

-إرتفع سكر الدم

-ضعف الأعصاب

2-5 الفروق الفردية في قابلية التأثير بضغط العمل:

إن هناك فروق فردية بين العاملين في قابلية التأثر أو الانجرار بضغط العمل وهذه الفروق ناتجة عن الأسباب التالية :

أ- **الرضى عن العمل**: الأشخاص الذين يبدون قدراً كبيراً من الرضى عن العمل يكون تعرضهم للانجرار بسبب ضغط العمل أقل بكثير من الذين يعانون من عدم الرضى عن العمل .

ب- **المساندة الاجتماعية** : على المستوى الأسري أو من طرف الزملاء في العمل تكون معاناتهم لضغوط العمل أقل ، ذلك أن المساندة الطبيعية على مستوى الأسرة تخفف من ضغوط العمل حيث أن الفرد يجب له مساندة بديلة كما أنها تقلل من التأثير الضار من الضغط الوظيفي للفرد العامل كما أن الزملاء في العمل والرؤساء ومايلقاه الفرد من تقدير له مردود إيجابي مما يقاوم ضغوط العمل .

ج- **الحالة الصحية العامة** : إن الحالة الصحية هي رأس مال الفرد في أي عمل حيث أن العمال الذين يتمتعون بصحة ولياقة بدنية عالية يستطيعون مواجهة الضغوط بدرجة أقوى من الأفراد الذين يعانون من الأمراض سواء جسمية أو نفسية .

د- **الكفاءة في العمل** : تؤثر القدرة على أداء العمل باقتدار بكفاءة على حسن مواجهة ضغوط العمل معناه تخفيف ضغوط العمل إذ يشعر بالثقة وإثبات الذات وتقبل الزملاء وتقدير الرؤساء .

هـ- **وصيد الإحباط**: وهي القدرة على مواجهة المواقف الضاغطة بوجه عام ومواجهة ما تحفل به الأيام من ضروب الإحباط والحرمان (محمد شحاتة 2010 / 2015 ص255).

2-6 مولدات ضغوط العمل :

- ضغوط نتيجة كثرة العمل (رقمية) مثل كثرة الأعمال، ضغط الزمن، عمل ترددي رتيب محصور المكان والحركة ، عمل يحتاج تركيز مستمر .
- تظهر في أعمال الشركات الكبيرة والإنتاج العالي و الاجتماعات المحسوبة
- ضغوط نتيجة قلة العمل (نوعي) :مثل أداء عمل وحيد متكرر، عدم وجود حاجة للتغير أو الإبداع، عدم وجود تفاعل اجتماعي مع الآخرين. تظهر في أعمال الشركات الصغيرة أو الأعمال المكتبية واستخدام الحاسوب .
- شعور العامل بفقدان التحكم بموقع العمل أو طرق العمل .
- شعور العامل بفقدان الدعم الاجتماعي سواء من قبل زملائه أو عائلته. (العايب 2008/2007 م (19))

شكل رقم (1) يوضح مراحل ضغط العمل عند سيلاي : (عبد الباقي 2001 ص (283))

المرحلة الأولى (1)	المرحلة الثانية (2)	المرحلة الثالثة (3)
حركة منبه (الجرس)	المقاومة	إنهاك / تعب
يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة وكذلك ثقل المقاومة	يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل	بعد مقاومة الجسم في الإحساس بالإنهاك فتقل طاقة المقاومة

إذن من خلال من الجدول قد حاول "هانس سيلاي" وهو طبيب في محاولته في تغيير الأمراض المتصلة بالضغط إن إقتراح ثلاث مراحل يمر بها الفرد أو العامل عندما يتعرض للضغط .

❖ **المرحلة الأولى هي الإنذار: Alarme reaction** حيث يواجه الفرد ضغطا بفعل مثير خارجي نشط نظام الضغط الداخلي ، فيتم استثارة وسائل الدفاع فتزداد ضربات القلب ويزداد معدل التنفس ويرتفع ضغط الدم .

❖ **أما المرحلة الثانية وهي المقاومة: resistance:** باستمرار الضغط يعمل الجسم على مواجهة الضغط من خلال التكيف.

❖ **والمرحلة الثالثة والأخيرة هي الاستنزاف** مع استمرار الوقت وعدم قدرة الفرد على التكيف يستنزف طاقاته في التكيف فتتهار نظم ووسائل التكيف لديه (حريم سته 2004 ، ص 285)

7-2 نظريات الضغط المهني :

1- نظرية "هوب" أو "هب" Hebb

قد إهتم "هب" بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملقاة على عاتقه من ضغوط العمل ، وفي هذه النظرية أكد "هب" أن العمل ذات المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل حيث أن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعان من الحوافز والمنشطات ، ولكن هذه المتطلبات لو زادت عن قدرة الفرد على الإستجابة والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عال من القلق وبالتالي قدرة الفرد على التركيز وتقل قدرته على الأداء بوجه عام ، وتؤدي إلى الزيادة المستمرة في المتطلبات والزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل . مما يؤدي إلى الإنهاك النفسي وظهور أعراض كالإنطواء والإثارة لأتفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء (فاروق سيد عثمان 2001 ص 104) .

2-نظريات الصفات الشخصية : تفترض هذه النظرية وجود ارتباط بين مجموعة معينة من الصفات الشخصية ومجموعة معينة من الاضطرابات السيكوسوماتية ، أي أن مكونات الشخصية ومجموعة معينة لها دور في تنمية اضطرابات سيكوسوماتية وفي هذا الإطار أشارت "فلاندرز دنبار F Dunbar" إلى وجود علاقة بين فرويل الشخصية ومختلف الاضطرابات ، كما وجد "جري وجراهام" سنة 1952 أن الأفراد الذين يعانون من علل جسمية متشابهة لديهم ردود أفعال متشابهة ايزاء المواقف التي تعترضهم ، فمثلا يتصف الأفراد الذين يعانون من ضعف الثقة بالنفس والقابلية للاستثارة وتقادي المواقف الصعبة ليتخلصوا من المسؤولية مع الميل الشديد للاندفاع والاعتماد على الام .

من خلال ما سبق نستنتج أن هذه النظريات تتكامل فيما بينها بحيث لا يمكن أن نعتمد على نظرية واحدة ونتجاهل أخرى . (لوكيا الهاشمي ،ص(48-50))

3-النظرية البيولوجية :وهي ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية على أحد أعضاء الجسم وهذا بسبب وراثي أو ضعف بنيوي لهذا العضو يجعله أكثر استعدادا للإصابة في حالة تعرض الفرد للضغط وتستدل هذه النظرية على ذلك بوجود ارتباط بين مرض السكر والوراثة . فهي تفترض أن الضغوط النفسية تحدث لكل الأفراد وإن الاضطرابات لا تظهر إلا في أعضاء الجسم الذين لديهم الحساسية والقابلية للمريض فقط . (نفس المرجع (ص77))

4- النظرية السلوكية : وهي تبين على أن الاضطرابات السيكوسوماتية هو نتيجة لإرتباط سابق بين الموقف (الضاغط) واستجابة عضو خاص ، خاصة إذا كوفئ الفرد على هذه الاستجابة وعندما تتكرر هذه المواقف باستجابة وعندما تتكرر هذه المواقف بدرجة كبيرة وشديدة ويظهر الخلل الوظيفي و الإنجراح للعضو المعني بالاستجابة المرتبطة بالموقف الضاغط .

و في أواخر الستينات صارت هذه النظرية تؤمن بإمكانية التحكم في استجابات الجهاز العصبي المستقل بواسطة وسائل فعالة ، فمن خلال تجارب كل من "ميلسرود يكار" 1971 تبين عن طريق التغذية الرجعية المناسبة تمكن الفأر الأبيض تعلم كيفية إحداث تغيرات فسيولوجية في الأوعية الخاصة به ، مما جعل إحدى

أذنيه تتورد والأخرى تشجب . وهذا ما يدل على إمكانيات أصحاب هذه النظرية في استخدام مبدأ التدعيم والتغذية الرجعية في تفسير تأثير العوامل السيكولوجية على الاضطرابات الجسمية. (نفس المرجع (ص 77))

وفي هذا المصطلح يبين "سوارتز" على أن دوائر التغذية الرجعية هي الأساس لكل عمليات الجسم المرتبطة بالضغط فالاستجابة الأولية للجسم عندما يواجه تهديدا هي تنشيط جانب الجهاز العصبي المستقبل اللاإرادي المسؤول عن زيادة ضغط الدم وضربات القلب ونسبة السكر في الدم ، مما يبين الجسم للهجوم أو الهروب ، وحينما تصل هذه العمليات الفيزيولوجية (نفس المرجع (ص 77))

5- نظرية التحليل النفسي: ركزت على مراحل النمو المتقدم تفسيراً لكل اضطراب سيكوسوماتي مثلاً: يرجع أساس القرحة المعدية إلى مراحل النمو الأولى من حياة الطفل . حيث كان يواجه مشكلات متعلقة بالتغذية بسبب سلوك أمه الراض والذي يخلق مواقف انفعالية مؤلمة لدى الطفل ، وهكذا بدأ الصراع وظهوره بين الاعتماد على أمه والاستقلال الذي يظهر في الكبر ، لكن عبر نفسه في صورة اضطراب فسيولوجي في الجهاز المرتبط بالتغذية في شكل قرحة معدية .

وفق هذه النظرية يرتبط ارتفاع ضغط الدم الشرياني باعتماد الطفل على أمه التي تفض حياتها عليه، فيقابل بذلك استياءه والرغبة في التحرر منها، ويبدأ الصراع في الرغبة في التحرر والرغبة في الشعور في الأمن. وبين حب الطفل لأمه والغضب منها ، مما يكبت هذا الغيظ ويقمعه مما يؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم الشرياني لأن الفرد غير قابل على التعبير المباشر عن غضبه وعدوانه (نفس المرجع (ص 77-78))

2-8 مسببات ومصادر ضغوط العمل :

إن مسببات ضغوط العمل يمكن أن تكون نتيجة مثيرات داخلية أو خارجية تؤدي إلى إستجابة جسدية أو نفسية مع مراعاة الفروق الفردية عند الأشخاص وتعددت مصادر الضغوط و التوتر في العمل بين العوامل الداخلية والخارجية والتي تركت آثارها على الأداء الوظيفي وعلى الحالة النفسية للعامل وعلى العلاقات الشخصية مما يؤدي للقلق والأمراض وهي على النحو التالي :

أ-غموض دور الفرد في المؤسسة :

وهو شعور الفرد بصعوبة العمل الذي يؤديه ،وقد ينتج شعور الفرد بالضغط لعدة أسباب أهمها :

- عدم فهم الفرد لأبعاد وجوانب عمله .
- عدم توفر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله .
- قصور قدرات الفرد.
- توتر العلاقات بين الافراد في العمل .
- عبئ العمل الزائد كثيرا أو الناقص كثيرا .
- فقدان سيطرة الفرد على عمله من حيث وتيرة العمل وتدفق العمل واتخاذ القرارات.

غموض مناخ عمل غير آمن .(عبد الباقي ،2002 ، ص 312).

ب-ظروف العمل المادية :وتتمثل في الإرهاق والتوتر والشعور بالقلق .

-بيئة العمل المادية وطريقة تصميم مكان العمل .

- مستوى الإضاءة .

- درجة الحرارة والرطوبة .

- تتمثل صعوبة العمل نفسه فيمائي :

-عدم معرفة الفرد للدور الذي قدم له أو المطلوب منه .

-عدم وجود وصف وظيفي .

- معدلات أداء عالية لا تتناسب مع الوقت المحدد للعمل .

-كمية عمل أكبر من قدرات المتاحة للفرد.(القريوتيسنة 2000 ص(78-79)

ج-مسببات الضغوط الناشئة عن جماعة العمل :

1- الإفتقار إلى تماسك الجماعة .

2- إفتقار العامل إلى دعم الجماعة ومؤازرتها .

3- التنازع والصراع بين الأفراد والجماعة .

د-الضغوط التي تسببها المنظمة :حيث تسبب المنظمة ضغوطا كثيرة لأعداد كبيرة من العمال مثلا بهيكلها التنظيمي وثقافة المنظمة والقيادة واتخاذ القرار .

وقد صنف (Luthans) المسباب التي تسببها المنظمة للضغوط هي على التالي :

1-عوامل تتعلق بسياسات المنظمة: وتتمثل في:

-تقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة .

- عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحواجز .(محمود عياصرة ، مروان محمد بن أحمد / 2008م

ص53)

2-الهيكل التنظيمي:ويتضمن العوامل والجوانب الآتية:

-المركزية وعدم المشاركة في اتخاذ القرار .

- فرص محدودة من الترقية والتقدم .

-درجة عالية من التخصص الوظيفي .

3-العمليات :وتتضمن :

-إيصالات ضعيفة .

- تغذية راجعة محدودة وضعيفة نحو الأداء .

- نظم رقابية غير عادلة ومعلومات غير رسمية .

هـ-**مسببات الضغوط خارج المنظمة** :وهي ناشئة عن ظروف لها علاقة بعمل الأفراد أو الجماعة أو المنظمة التي يعمل فيها ،فقد تتعلق بحياة الفرد الخاصة وما يتعرض له من أحداث شخصية أو إنفعالية الناتجة عن الإنتقال في وظيفة إلى أخرى أو من بلد لآخر مما يؤدي إلى مشاكل عائلية (حريم ،1997، ص385-386)

و-**صراع الدور** : ينشأ نتيجة التعارض واختلاف التوقعات بين العاملين من التنظيم وتوقعات التنظيم من العاملين .

ز-**الإختلاف بين الرؤساء والمرؤوسين بسبب الصراع عن السلطة(القريوتي ، 2000 ص273)**.

ح- **العوامل الشخصية التي تتعلق بحالة الفرد** :ومن الأمثلة على ذلك نجد :

-وفاة عزيز .

-قرب إحالة على التقاعد .

- نقل إلى مكان آخر ،حيث يتفاوت العمال في شخصياتهم وميولهم ومدى قابليتهم للضغوط وتكيفهم معها ومدى شعور الفرد على السيطرة على زمام الأمور والأحداث ومن هنا نجد نمطين من الشخصية :

1-**نمط شخصية الحيوية المستلزمة والجادة** التي تتميز بالرغبة في العمل الدوري والسباق مع الزمن والعدوانية والمنافسة مع الزمن باستمرار ضغط الوقت .وتتميز بعدم الصبر ودائمية الحركة .

2-**نمط الشخصية التي تتميز بالهدوء والصبر والثبات والتوازن** (حريم ،1997، ص387).

كما صنفها آخرون كما يلي:

1-المشاكل التنظيمية : من المصادر العامة للضغط المهني سوء النظام الذي يسبب في تأخير القرارات المهمة وعدم قدرة الفرد على تحديد المسؤول المباشر في إتخاذ القرارات والنقص المستمر في الإمكانيات المادية والأجهزة والمعدات الضرورية وعجز عن وضع خطة محددة للإنتاج .

2-نقص الكفاءة المهنية : إن نقص المهارات لدى العاملين يضع حملاً أكبر على من عليه أو من لديه المهارة فالعاملون يتحملون عدة أعمال غير معينين بها مثل عدم توفر تخصصات معينة لازمة كتسجيل المكالمات المهنية أو نقل المعدات وإصلاحها أو الكتابة على الكمبيوتر كل هذه هي مهام إضافية للمهام الرئيسية . حينها يصلون إلى الشعور بعدم قيمة التخصص المؤهلين له والإحساس بالإرهاق الجسمي والنفسي الذي يجعلهم غير قادرين على التركيز في المهام المهنية الأصلية .

3-ساعات العمل الطويلة والغير المنتظمة : إن العمل لفترات طويلة تصل العامل إلى الملل فالجسم مرتبط بتكوينه ويتناغم بصورة معينة مع ساعات النهار والليل ، فلا بد من إيجاد ساعات العمل والنوم . فخرج الإنسان عن المألوف في الطبيعة أو المجتمع قد يسبب له إجهاد ينعكس عليه نفسياً ، فنظام التغير المفاجئ في أوقات العمل في مهنة معينة مثل : الممرضات والأطباء وقد يكون من مصادر الضغط النفسي فالدراسات قد أثبتت أن حالات الإجهاد والضغط تقل كلما كان العمل منسجماً مع التناغم الإيقاع الطبيعي للحياة ، فقد يؤدي النوم المتأخر إلى إجهاد أقل من ذلك المرتبط بالنوم والإستيقاظ المبكر !!!

إن ساعات النوم الأطول والطارئة أو الغير متوقعة تسبب في اضطراب ريثم الحياة للإنسان إذ تؤثر على حياته الأسرية وساعات راحته . (القيوتي ، 2000 ص273) .

4-الشعور بمكانة أقل غير مناسبة ومكافأة: إن إحساس الفرد بأهمية دوره في العمل الذي ينعكس على إحساسه بذاته . من ثم رغبته في التأكيد من ذاته عن طريق وجود أهمية لدوره في العمل ، يمكن أن يتأثر كثيراً إذا شعر بمكانة غير مناسبة أو أصبح تقدمه في العمل لا يقابله الإنتباه أو التقدير المناسب قد يكون الأجر مناسباً ومكان العمل مناسباً ليس هو المقصود بتحقيق المكانة ، فنظرة الجمهور إلى هذين السببين ينعكس على الحالة النفسية للعامل ، إما الأحساس بتأكيد الذات مرتفع وإما بالإحباط .

5-مهارات وإجراءات غير ضرورية : إن كتابة تقارير وتقديم إثباتات لدورات لإثبات الإدارة دورا في العمل .وتأكيد سلطتها أيضا تأكيد الاجتماعات الغير هادفة والإشتراك في لجان متعددة ليس ذلك إلا تأكيد الرؤساء لذواتهم تأكيدا سالباً .

6-عدم الإستقرار وفقدان الأمن :إن عدم الإستقرار في القرارات والتغير المستمر في السياسات يسبب جمودا وسلبية لدى العامل ، فيقف عن التخطيط و الإلتزام بإجراءات معينة ويكون ذلك سبيلا للشعور بالضغط النفسي .(رضى محمد عبد الله ، 2008 ، ص 64)

7-الضغوط الناتجة عن مصادر منزلية :إن بنود وفقرات "هوملز" تؤكد أنها تتعلق بمصادر ضغوط إجتماعية أو خارج نطاق العمل وقد أشارت الأبحاث إلى أن مصادر الضغوط المنزلية قد تكون أثرا على الفرد للدرجة التي تنعكس عليه في عمله ، فلا يجب إنكار العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل وضغوط الفرد الحياتية بما فيها المنزلية

ومن أهم المصادر للضغوط المنزلية هي :

- 1) ضغوط مصدر شريك /شريكة الحياة .
- 2) ضغوط عائلية .
- 3) ضغوط الأطفال وتعليمهم .(حمد علي الفرماوي ، 2008 ، ص 76)

2-9 العلامات الدالة على الضغوط :

1-في نفسك :

-زيادة ضربات القلب .

-قلة التركيز .

- الأرق .

- آلام في الصدر والمعدة .

- النسيان

- جفاف الفم .

-القلق الزائد .

- فقدان الشهية .

-توتر في الأعصاب .

2-في غيرك :

-الحساسية للنقد .

-الغياب والتأخير .

-الإفراط في التدخين .

-الشعور بالذنب .

-ضعف العلاقات مع الآخرين .

-تعاطي المخدرات .

-الانفعال الشديد .

-سوء استغلال الوقت .

2-10- المشاكل الناجمة عن الضغوط :

إذا إشتدت وفاقت طاقة المقاومة لدى الفرد أدى إلى مايلى :

1- **المرض العضوية** : وهي أمراض الشرايين ، السكري الخ

2- **الإكتئاب** : وهي حالة سوء وانكسار وفقدان الأمل المستمرة للضغوطات ، ويجد صعوبات في إتخاذ القرار في العمل وفي وقت محدد .

3- **القلق المزمن** : وهذا يحدث نتيجة التعرض للضغط المستمر .

4- **الإنقلاب الميزاجيالمفاجئ** : فترى الموظف الهادئ الطبع متقلب المزاج وهذا يحدث نتيجة شغل الفرد أو الوظيفة لا تتناسب مع مهاراته . (نفس المرجع ، 2000 ص78-79)

2-11- استراتيجيات الفرد للتغلب على مشاكل الضغوط:

إن العامل يمارس ردود أفعال متعددة لظروف العمل تتمثل في المشاعر والقلق والتوتر ، وهناك ردود فعل جسمانية مثل الإجهاد ، القرحة ، أما الأخيرة فهي ردود مثل ترك العمل والغياب وانخفاض مستوى الأداء (حسن، 2000، ص324)

ولقد أكد (حسن.2000 ص377) استراتيجيات التكيف مع الفرد والمنظمة للتقليل والحد من الآثار السلبية والضغوط .

-مهاجمة الموقف المسبب للضغوط مثل طلب النقل . حيث لجأ الفرد للهروب عند زيادة الضغط العمل(حسن،2000، ص334).

-مقاومة الفرد على الآثار والمواقف السلبية للضغط مثل ممارسة الرياضة تساعد على تخفيف الضغط وأفضل طريقة لمواجهتها هي المثابرة الوظيفية والتمكن من التعامل معها

-تعدد وسائل مواجهة ضغوط العمل مثل توفر السكن الهادئ المريح للأعصاب واللجوء إلى تعلم كيفية تخفيف التوتر والإنفعال الجسدي .لقد أوصى البروفيسور "هاربرتيسنون "بجامعة هارفرد إلى طريقة

الإسترخاء Relaxation response وهو مزيج من التكيف للعمليات الذهنية مع الحالة الراهنة وإراحة العضلات والتنفس بعمق بحيث يتكيف الفرد مع ضغط العمل . (العديلي، 1999، ص 56)

التطبيق الجيد لمبادئ المنظمة وتصميم وظائفها حيث أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة مناسبة من السلطة للأداء

ترتيب العمل المادية بالشكل من أداء العمل بسهولة .

- تعيين مستشار نفسي واجتماعي للعمل وتخصيص تمارين الرياضة (معين محمود عياصرة / 2008 ص)

2-12- أنواع ضغوط العمل :

1- الضغط الإيجابي : يعد الضغط دافعا أو حافزا يدفع العامل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس .

2- الضغط السلبي : يطلق عليه بالضيق وهو عبارة للضغوط إذ تؤدي إلى إختلال وظيفي في تكيف الكائن في الإستجابة النفسية مما يؤدي إلى ضعف الأداء (المشعاع . 2000 ص 11)

2-13- آثار ضغوط العمل

1- آثار ظاهرة الضغط على الفرد : تغير الفرد لعاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة وتتمثل في :

أ- آثار سلوكية مثل المعاناة من الأرق واستخدام المهدئات .

ب- أعراض نفسية كحدوث بعض الإستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير العامل وعلى علاقاته بالعاملين كالشعور بالكآبة والتشاؤم وفقدان الثقة بالآخرين .

ج- آثار جسدية : إذ يؤدي تزايد الضغوط على الأفراد آثار سلبية على سلامته البدنية ويعاني من الصداع وقرحة المعدة والسكري وأمراض القلب وضغط الدم .

2-آثار الضغوط على المنظمة : وهي زيادة التكاليف المالية الناتجة عن التأخر في العمل والغياب وتشغيل عمال إضافيين وتدني مستوى الإنتاج وانخفاض الجودة والروح المعنوية وعدم الرضى الوظيفي والشعور بالفشل .

❖ ولقد تترك أيضا آثار ضغوط العمل على الفرد وسلوكه ونفسيته وجسده فنجد التدخين و الإدمان عن الكحول وتعاطي المخدرات والعنف وانتهاك الأنظمة والعنوان و الإكتآب واضطرابات الوزن والشهية كل هذه الأعراض السلوكية تؤثر على العامل كما أنه هناك آثار نفسية كالمشاكل العائلية حيث أن العامل أو الموظف يسقط ضغوط العمل على أسرته .ويعاني من اضطرابات النوم إذ يؤثر على ميزاجه مما يؤثر على أدائه الوظيفي (العديلي 1993) .

كما أن الفرد يتأثر معرفيا حيث يفقد قدرته على إتخاذ القرار السليم وضعف التركيز (حريم 2004) .

-ان ضغوط العمل لها آثار تنظيمية على المنظمة ناتجة عن سوء إدارة الضغوط وهي على شكلين :

1-التوقف والتأخر عن العمل ودوران العمل المستمر وانخفاض الكمية وتزداد الشكوى من قبل العاملين وارتفاع حوادث العمل .

2- انخفاض الروح المعنوية الدافعة وعدم الرضا وضعف الإتصال و الخطأ في إتخاذ القرارات وعدم الثقة و الإحترام كلها تنعكس على فعالية المنظمة ، وبذلك نرى العلاقة الواضحة بين درجة الضغط والعلاقة إيجابية بين الضغوط والغياب .(العديلي 1993)

2-14-إدارة الضغوط في منظمات العمل وعلاجها :

على المسؤولين في المنظمة أن ينظروا للضغوط من جانبين الإنساني والتنظيمي لابد من الاهتمام به بتعريف الفرد لدوره وذلك بوضع بأهداف محددة للعمل ولا بد من التأييد الاجتماعي المؤثرات المادية والنفسية المسببة للضغوط و الإهتمام بعلاقة العامل الإجتماعية في الأسرة والجماعة (العديلي 1993)

أما الجانب الآخر هو مهم أيضا وتتعلق بشخصية الفرد نفسه ومدى تحمله للضغوط واستجابة ولقد لخصها العدلي 1993 في العوامل التالية :

1-إدارة الإدراك الشخصي للضغوط :يختلف الأفراد في إدراك المثيرات المحيطة وتأثرهم بها مثلا : الفرد صاحب النمط (أ) الحساس المتأثر يختلف إدراكه للضغط عن الفرد صاحب النمط (ب) البارد عديم التأثير السريع بالضغوط

2-إدارة بيئة العمل الشخصي :تتضح في إدارة العامل لعمله وطبيعة عمله هل هي روتينية أم ممتعة وهل يدير عمله بنجاح وفعالية .

3-إدارة نمط الحياة : هل تؤثر إدارة الفرد لعمله الرسمي بحياته الخاصة أم لا .

2-15-أساليب الوقاية من ضغوط العمل :

لقد إقترح "كويك وكويك" Q.Q (1984) عدة أساليب منها :

1-التدريب على الراحة والإستجمام :وذلك بتوفير بيئة هادئة واتجاهات إيجابية و الإستمتاع بالرياضة والتسلية .

2-المتنفس العاطفي :كالأحاديث الودية مع الزملاء والأصدقاء وتبادل الأخبار المفرحة وتسجيل المذكرات والغناء والضحك ومشاهدة البرامج والأفلام الكوميديية .

3-المتنفس الفيزيولوجي المادي :ممارسة النشاطات الجسدية مثل الألعاب الرياضية والتمارين والسياحة (العدلي.1993.ص165) .

ولقد أضاف جانب آخر يستخدم كوقاية من الضغوط وهو :

4-الإستشارة أو العلاجي النفسي : وهي برامج الصحة النفسية والأطباء النفسانيين والعلاج

السلوكي والجماعي واستشارة خير المهنة

-السرعة الطبية :مثل تناول العلاج وإجراء العمليات الجراحية . (العديلي.1993.ص165)

-الإرشاد : بحيث يتمكن الموظف بمشكلته وذلك بواسطة الإرشاد و فوائده على الفرد إذ يضع

مشكلاته في العمل ومشكلاته الخاصة والتمكن منها :

- النصيح بحيث يتم إخبار الموظف مايجبعله .

-التأكيد وهي منح الموظف الشجاعة والثقة لمواجهة مشكلة

-الإتصال بحيث يتم من أعلى أو من أسفل يساعد على تفسير أنشطة الفرد ومناقشة المشكلات التي

تتعلق به .

-التحرر من التوتر العاطفي : إتاحة الفرد للعامل عن إحباطه ومشكلاته .

- التفكير الواضح : الإرشاد يشجع الفرد على التفكير بصورة .

-إعادة التوجيه : تشجيع على تغيير داخلي في أهداف الفرد.

و لقد صنفها حريم إلى فردية وتنظيمية :

1-الوسائل التنظيمية :يمكن للمنظمة تخفيف الضغوط على أفرادها بما يلي :

- تحليل أدوار الفرد وتوظيفها ،ليعرف كل فرد دوره وضمان عدم تضارب الأدوار
- إعادة تصميم الأعمال ، وتحسين جوانب العمل الذاتي وتوفير قدرا أكبر من المسؤولية والإستقلالية .
- مؤازرة إجتماعية وذلك بتوفير علاقات إجتماعية إيجابية للفرد أو العامل من قبل زملائه ورئيسه وتقديم عون له .
- إيجاد مناخ تنظيمي وذلك من خلال إعادة تصميم الهيكل التنظيمي لإتاحة قدر أكبر من الإنفتاح .
- تخطيط وتطوير المسارات الوظيفية للفرد حتى يكون الفرد على علم في أي إتجاه هو سائر .
- برامج مساندة العاملين مثل البرامج التدريبية والإرشادية .

2الوسائل الفردية

- التمارين الرياضية .
- الإسترخاء لإنخفاظ من توتر العضلات.
- الفكاهة ومحاولة الترويح عن النفس .
- ضبط السلوك ذاتيا وذلك بسيطرة الفرد على سلوكه .
- بناء شبكة علاقات لزيادة الصداقات خارج العمل .
- التدريب على الراحة و الإستجمام .
- ممارسة النشاطات الجسدية والألعاب .
- المتنفس العاطفي بالحديث مع زملاء العمل .

2-16- كيفية التعامل مع الضغوط بين الأفراد :

- (1) إختلاف صفات الأفراد الشخصية : وذلك باختلاف بيئة العمل والتعبية يجعل تعاملهم مع الضغوط مختلف .
- (2) تكرار الأحداث الخاصة بالضغوط حيث يعتاد الفرد على كيفية التعامل معها .
- (3) الخبرة السابقة للفرد ومعرفته المكتسبة فمن خلال تعامله تكون لديه خبرة في التعامل مع الأخطار والتوترات.
- (4) التحكم في الظروف المتواجدة بيئة العمل فإن تمكن الفرد من التحكم لها تقل أحداث الضغوط أو تعلم كيف يتعامل معها وجعلها أو قل نسبيا للضغوط.(عبد الباقي 2001).

- خلاصة الفصل :

إن الكائن الحي لا يمكنه أن يتجنب الضغوط الناشئة من المصادر التي تتعلق بعمله أو بالمنظمة والضغوط هي إيجابية وضرورية حتى يجد العامل التنافس الكامل في نفس المؤسسة .

وعلى الإداري أن يتعامل مع مشكلات الضغوط وتفهمها بإتباع خطوات العملية للتعرف على أسباب المشكلة . إذ ممكن أن تعالج ضغوط العمل والسيطرة عليها من خلال الطرق الفردية ، والإهتمام بجميع نواحي حياة الفرد ، مما يؤدي إلى زيادة إنتاجه وتحفيزه نحو عمل أفضل وزيادة في الإنتاجية مع الأخذ بعين الاعتبار بعدم زيادة في مقدار الضغوط حتى لا تتحول إلى سلبية (معن محمود عياصرة، 2009، ص 42)

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم الأداء الوظيفي
 - 2- نظريات الأداء الوظيفي
 - 3- محددات الأداء الوظيفي
 - 4- أنواع الأداء الوظيفي
 - 5- أبعاد و عناصر الأداء الوظيفي
 - 6- شروط الأداء الجيد
 - 7- أهمية الأداء الوظيفي
 - 8- مفهوم تقييم الأداء الوظيفي
 - 9- أهمية و أهداف تقييم الأداء الوظيفي
 - 10- خطوات عملية تقييم الأداء الوظيفي
 - 11- طرق عملية تقييم الأداء الوظيفي
 - 12- إجراءات تحسين مستوى الأداء الوظيفي
 - 13- المشاكل التي تعيق عملية تقييم الأداء الوظيفي
- خلاصة الفصل

- تمهيد :

الأداء نشاط يعكس كلا من الأهداف و الوسائل اللازمة لتحقيقه ، بالمخرجات التي تسعى المنظمة بمختلف توجهاتها لتحقيقها، و لا شك أن الأداء يدل على ما يتمتع به العاملون في المنظمات بصفة عامة ، و قدرات و إمكانيات و مهارات ، فإذا كان الأداء مناسب للعمل المطلوب إنجازه ، فإنه يحقق الغرض المطلوب ، أما إذا كان لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجازه فإنه يتطلب إستحداث وسائل و طرق جديدة و تكوين العاملين أثناء الخدمة لرفع كفاءتهم و تحسين مستوى أداءهم. و هذا لا يتم إلا في ظل تقييم أداء العاملين من أجل تحديد نقاط القوة والضعف لديهم ، و تحديد الإحتياجات التكوينية و تداركها ، و رفع قدراتهم بغية الوصول للمستوى المطلوب من الأداء الوظيفي.

1- مفهوم الأداء الوظيفي :

لا يوجد تعريف محدد للأداء يمكن وضعه كمرجع أساسي لأي عمل علمي في مجال الإدارة ، لأن الصفات التي يكتسبها الأداء حال دون ذلك ، فيمكن ان يطلق أداء على قدرة المنظمة على الإستخدام الأمثل لمواردها أو يرتبط بمعدل إنتاجية المنظمة أو مستوى إنتاجية المورد البشري ، أو مدى قدرتها على مواجهة التحديات البيئية ودرجة ملائمة الإجراءات الإستراتيجية لأهداف المنظمة و مواردها ، ولأن الأداء الوظيفي هو محصلة العديد من العوامل ، فقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهومه ، نذكر منها:

- يعرفه **Severin** أنه " ما يقوم به الفرد من مهام و واجبات و مسؤوليات في أثناء ممارسته لعمله وفقا للمعدل المطلوب لإنجازه "

- كما يعرفه "السيدأحمد " أنه درجة بلوغ الفرد ، الفريق أو المنظمة للأهداف المخطط لها بكفاءة و فعالية (العمراوي ، 2017، ص 23)

- يعرف "أحمد صقر عاشور" الأداء الوظيفي على أنه " قيام الفرد بالأنشطة و المهام التي يتكون منها عمله -كما يعرف "عبد الباري" الأداء الوظيفي على أنه " تفاعل بين السلوك و الإنجاز أو أنه مجموع السلوك و النتائج معا ، مع الميل إلى إبراز السلوك أو النتائج ، و ذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية و بين الإنجاز و النتائج من جهة ثانية "

و يعرف الأداء أيضًا أنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور و المهام والذي يشير بالتالي إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد (معالي نوال ، 2013، ص 44)

و يتضح مما سبق تعدد تعريفات الأداء الوظيفي فمنهم من يرى أنه سلوك و منهم من يرى أنه حصيلة جهد ، و منهم من يرى أنه إنجاز عمل ، و هذا ناتج عن تعدد الدراسات والبحوث في هذا المجال .(فيدمة ، 2019 ، ص 37-38)

و يتحدث السلمي عن سلوك الأداء و يقول هو " الأسلوب و النمط الذي يتبعه الفرد في أداء واجبات العمل ، و يعبر ذلك عن الجانب الإنساني في علاقات الفرد بالآخرين "

و عموما فإن الأداء الوظيفي هو محصلة السلوك الإنساني في ضوء المتطلبات و الواجبات و الأنشطة و المهام للوصول إلى أقصى إنتاجية في تحقيق أهداف المنظمة. (فيدمة ، 2019 ، ص 37-38)

1-1 مفهوم تقييم الأداء :

يعتبر تقييم الأداء حلقة من سلسلة متكاملة تبدأ من الأهداف المطلوب تحقيقها ، ثم وضع خطة بما فيها البرنامج الزمني الذي يؤدي إلى تحقيق الأهداف ، و ثالثا تنظيم المؤسسة لتنفيذ الخطة ، و رابعا مقارنة النتائج الفعلية بالأهداف الموضوعية ، و هي عملية تقييم الأداء.

- و عرف تقييم الأداء " كونه عملية يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف و عادل لتجربى مكافئتهم بقدر ما يعملون و ينتجون و ذلك بالإستناد إلى عناصر و معدلات يتم على أساسها مقارنة أداءهم بها لتحديد مستوى كفاءتهم في العمل الذي يعملونه

1-2 مفهوم مستوى الإنتاجية :

هي فدرالية العامل على خلق كمية محددة من الإنتاج في مدة زمنية معينة (عامل - ساعة - يوم) ، و يتوقف هذا المستوى على مجموعة من العوامل الشخصية و البيئية المهنية المختلفة. (علي ، 1996 ، ص

(256)

2- نظريات الأداء الوظيفي :

لا شك أن محور العملية الإنتاجية هو الفرد ، فقد شد انتباه الباحثين و الدارسين إلى بلورة عدد من النظريات تفسر العلاقة بين الفرد و الجماعة ، و بين الأداء و المنظمة ، و مما يلي أهم تلك النظري

2-1-نظرية الإدارة العلمية :

يعتبر " فريدريك تايلور " من أشهر ممثلي هذه النظرية ، و التي ركزت على وسائل رفع الإنتاج بتحديد معيار علمي لمعدل إنتاج العامل وهو دراسة الوقت و الحركة ، وقد أوصت بضرورة الإختيار العلمي للعاملين و تدريبهم على أي طريقة لأداء العمل معتبرة العامل مورد من موارد المنظمة يمكن التحكم فيه لرفع الإنتاجية

2-2 نظرية التقسيم الإداري :

من أشهر روادها "هنري فايول " ، و قد ركز على إبراز الهيكل التنظيمي المقسم إلى إدارات و أقسام كلها تنهض بأنشطة مخصصة بها ، تحقق في مجموعها تحقيق زيادة الكفاءة الإنتاجية مع خفض التكاليف ، فقد وجد "فايول " أن نشاط المنظمة يضم 6 أنشطة و ركز على الأنشطة الإدارية فهي من أهم الأنشطة

2-3 النظرية البيروقراطية :

تتنسب هذه النظرية إلى عالم الاجتماع الألماني " ماكس فيبر " حيث لم يهتم بعوامل زيادة الإنتاج بقدر ما اهتم بالنواحي التنظيمية و الشكيلة التي تحكم علاقات الأفراد دون مراعاة الجانب الإنساني و الإجتماعي

2-4 نظرية العلاقات الإنسانية :

تهدف هذه النظرية الوصول بالعامل إلى أعلى درجات الإنتاجية من خلال ما يمكن أن يؤثر على الفرد من عوامل نفسية و معنوية باعتباره إنسانا وجدانيا انفعاليا أكثر منه رشدا و عقلانية و منطقيا ، و قد أثبتت تجارب "إلتون مايو " و زملاءه أن نقص الإنتاج يعود إلى عدم الإهتمام بالمشكلات العالقة و الإنتاجية تتأثر بعلاقاته بزملاء العمل

2-5 النظرية اليابانية :

توصل "وليم أوشي" إلى ما يسمى بنظرية Z ، التي تقوم على الإهتمام بالجانب الإنساني للعاملين من أجل رفع مستوى أداءهم الوظيفي ، و أن العمل الجماعي وخلق روح الجماعة يساعد على تحقيق أكبر قدر من الفعالية في الأداء ، و هي تقوم على ثلاثة مبادئ أساسية و هي

الثقة بين العاملين ، الحق و المهارة في التعامل و العمل ، الألفة و المودة بما تعنيه من علاقات متينة و صداقات حميمة و تعاون و اهتمام و دعم الآخرين (bandura, 1977,p 192)

3- محددات الأداء :

هناك من يرى أن الأداء لا يتحدد بتوافر ءو عدم توافر بعض المحددات ، و إنما هي محصلة لتفاعل مجموعة من المحددات الرئيسية أهمها :

3-1 الدافعية : حيث يجب أن تتوفر لدى الأفراد نحو العمل

3-2 مناخ أو بيئة العمل : تهيئة مناخ العمل المناسب و الذي يؤدي إلى إشباع حاجات الفرد التي تعكس الدافعية

3-3 قدرة الفرد على أداء عمله :لابد من توافر قدرة الفرد على أداء عمله المحدد له

و عليه لابد من توافر المقاييس المناسبة لقياس الدافعية و مناخ العمل و القدرة على أداء العمل المطلوب ، و هذا ما يساعد على تحديد مستوى الأداء و منه تحديد نقاط القوة و إجراء الصحيح اللازم لنقاط الضعف مع العلم أنه لابد من مراعاة ما يلي :

1- محددات أداء فئة من العاملين ليست بالضرورة هي محددات أداء فئة أخرى

2- محددات أداء فئة من العاملين في المنظمة ليست بالضرورة هي محددات أداء فئة في منظمة أخرى

3- أن العوامل البيئية الخارجية لها تأثير في تحديد محددات الأداء

و ليتحقق مستوى مرض من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء ،
و التي يمكن إعتبار إعتبارها محددات الأداء و هي :

- 1- الجهد المبذول من طرف الفرد :و يشير إلى الطاقة الجسمية و العقلانية التي يبذلها الفرد
- 2- القدرات التي يتمتع بها الفرد :و يقصد بها الخصائص الشخصية للفرد
- 3- إدراك الدور أو متطلبات الوظيفة : أي توجيه الفرد لجهوده في العمل من خلاله و الشعور بأهميته في أدائه

و يذكر " السلمي " في فهم محددات الأداء حيث يقسم العوامل المؤثرة في محددات الأداء إلى مجموعتين :

1- المجموعة الأولى :عوامل تتصل بالفرد من حيث (القدرات و المهارات ، التركيب النفسي ، التركيب الاجتماعي)

2- المجموعة الثانية: عوامل تتصل بالعمل ذاته و بنية العمل (واجبات و مهام و طبيعة العمل ، التنظيم الاجتماعي للعمل ، الموارد و الإمكانيات المادية)

و عليه يمكن أن نقول أن محددات الأداء هي مزيج بين جهد الفرد المبذول لأداء عمله ، و ما يتمتع به من مهارات و قدرات و خبرات و مدى إدراكه لما يقوم به في المنظمة التي يعمل بها (أيمن غريب قطب ، 1997، ص 134)

4- أنواع الأداء الوظيفي :

الملاحظ أن هناك عدد من مستويات الأداء فمنها ما هو على مستوى المنظمة ككل و منها ما يكون على مستوى الوحدة الإدارية ، ومنها ما يكون على المستوى الفردي للموظف ، و في محاولة لتصنيف الأداء ، تطرح لنا إشكالية اختيار المعيار الدقيق و العملي الذي يمكن الإعتماد عليه لتحديد مختلف الأنواع ، ولكن من خلال ربط مفهوم الأداء إلى حد كبير بالأهداف فإنه يمكن إستعماله كمعيار في الإعتماد عليها كمعيار للشمولية و حسب هذا الأخير الذي يقسم الأهداف إلى كلية و جزئية يمكن تقسيم الأداء إلى كلي و جزئي :

4-1 الأداء الكلي :

وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر و الوظائف أو الأنظمة الفرعية في المؤسسة لتحقيقها ، حيث لا يمكن نسب إنجازها إلى عنصر دون اعتبار مساهمة باقي العناصر

4-2 الأداء الجزئي :

و هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة

و نشير إلى أن الأداء الكلي للمنظمة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداءات أنظمتها الفرعية

أما حسب معيار الطبيعة الذي يقسم الأهداف إلى إقتصادية ، إجتماعية ، تقنية ، سياسية و غيرها فإنه يمكن تصنيف الأداء إلى إقتصادي ، إجتماعي ، تقني ، سياسي . و في الإشارة إلى هذا التصنيف يقول أحد الباحثين " لا يمكن للمنظمة أو تحسن صورتها بالإعتماد على الأداء الإقتصادي و التكنولوجي فحسب ، بل إن الأداء الإجتماعي له وزن ثقيل على صورة المنظمة في الخارج (عبد الرحمن الطبري ، 1994 ، ص

(11

و من جانب آخر يمكن تقسيم الأداء حسب معيار الشمولية و معيار المصدر فنجد

(2) أنواع الأداء حسب معيار المصدر :

وفقا لهذا المعيار نجد :

1-2 الأداء الداخلي :

أو أداء الوحدة و هو ينتج مما يلي :

الأداء البشري (أي أداء الأفراد) و الأداء التقني (إستعمال الإستثمار بشكل فعال) ، و الأداء المالي (تهيئة و استخدام الوسائل المادية المتاحة)

2-2 الأداء الخارجي :

و هو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي ، و لا تتسبب المنظمة فيه ، و يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المنظمة (محمد المري ، 1990، ص 431)

5- أبعاد و عناصر الأداء الوظيفي :

1-5 أبعاد الأداء :

1-1-5 البعد التنظيمي للأداء :

و يقصد بالأداء التنظيمي الطرق و و الكيفيات التي تعتمد عليها المنظمة في المجال التنظيمي لتحقيق أهدافها ، و من ثم يكون لدى المنظمة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية و أثرها على الأداء

5-1-2 البعد الإجتماعي للأداء :

يشير البعد الإجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المنظمة على اختلاف مستوياتهم ، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم ، لأن الأداء الكلي للمنظمة يتأثر سلبا إذا اقتصرَت المنظمة على تحقيق الجانب الإقتصادي و أهملت الجانب الإجتماعي لمواردها البشرية ، ففي أدبيات التسيير يقال إن جودة التسيير في المنظمة يرتبط بمدى تلازم الفعالية الإقتصادية مع الفعالية الإجتماعية

و حين لخص الشيخ مفهوم الأداء قال إنه عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة ، أي الجمع بين الفعالية والكفاءة في التسيير و الإنتاج و أنه لا يتضمن البعد الإقتصادي فقط ، بل يتعداه إلى البعد الإجتماعي و التنظيمي ، و على صعيد آخر يشير محمد السعيد أنور سلطان إلى أنه يمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد للأداء و هي :

5-1-3 الجهد المبذول :

و هو مستوى بعض الأنواع من الأعمال بحيث يكون الإهتمام بنوعية و جودة الجهد المبذول

5-1-4 كمية الجهد المبذول :

يشير إلى الطاقة الجسمية و العقلانية التي يبذلها الفرد خلال مدة زمنية

5-1-5 نمط الأداء :

و نقصد به الطريقة أو الأسلوب الذي نبذل به الجهد في العمل. (Zimmerman, 202000, p128)

2-5 عناصر الأداء :

يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسيين هما الكفاءة و الفعالية ، و يقصد بالفعالية عمل الأشياء الصحيحة ، فهو يتعلق بدرجة بلوغ النتائج ، و هي في الوقت نفسه تتعلق بدرجة تحقيق الأهداف ، بمعنى أنه كلما كانت النتائج المحققة أقرب من النتائج المتوقعة كلما كانت المنظمة أكثر فعالية و العكس صحيح ، أما الكفاءة فعلى الرغم من عدم الإتفاق على معنى واحد إلا أن جملة التعاريف تصب في أن الكفاءة تعني عمل الأشياء بطريقة صحيحة ، و أن جوهر الكفاءة يتمثل في تعظيم النتائج ، و قلة التكاليف و تتنوع العناصر المرتبطة بالأداء ، و التي يفترض بالعاملين معرفتها و التمكن منها بشكل جيد ، حيث يشير كثير من الباحثين إلى أن أهمها ما يلي :

1-2-5 المعرفة بمتطلبات الوظيفة :

و تشمل المهارات الفنية و الخلفية العامة عن الوظيفة و المجالات المرتبطة بها

2-2-5 كمية العمل المنجز :

أي مقدار العمل الذي يستطيع العامل إنجازه في الظروف العادية و مقدار سرعة هذا الإنجا

3-2-5 نوعية العمل :

و تتمثل في ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به و ما يمتلكه من رغبة و مهارات و قدرة على تنظيم و تنفيذ الأعمال دون الوقوع في الخطأ

4-2-5 المثابرة و الوثوق :

و تشمل الجدية و التقاني في العمل ، و القدرة على تحمل مسؤولية العمل و إنجازه في الوقت المحدد ، و مدى حاجة العامل للإرشاد و التوجيه من طرف المشرفين و تقييم نتائج عمله .

5-2-5 العامل :

و ما يمتلكه من مهارات و قدرات و معرفة و اهتمامات و مواقف و قيم و اتجاهات و دوافع

5-2-6 الموقف :

و هو مما تتصف به البيئة التنظيمية و التي تتضمن مناخ العمل ، و الإشراف و وفرة الموارد ، الأنظمة الإدارية و الهيكل التنظيمي. (shell,1989,p 90)

6- العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي :

و أهمها ما يلي :

6-1 غياب الأهداف المحددة :

المنظمات التي لا تمتلك الخطط التنظيمية المفصلة لعملها لا تستطيع قياس ما تحقق من إنجازات و محاسبة العاملين فيها لأنها لا تملك المؤشرات و لا معايير للإنتاج و الأداء الجيد .

6-2 عدم المشاركة في الإدارة :

و يقصد بها عدم المشاركة في المستويات الإدارية المختلفة من تخطيط و صنع القرار ، حيث تكون الفجوة بين الإدارة و العاملين و منه ضعف في الشعور بالمسؤولية مما قد يؤدي إلى تدني مستوى الأداء .

6-3 اختلاف مستويات الأداء :

كلما ارتبط مستوى أداء العامل بالترقيات و العلاوات والحوافز كلما كانت غير مؤثرة فيه ، و هو ما يتطلب نظاما متميزا لتقييم الأداء .

6-4 مشكلات الرضا الوظيفي :

مع أن الرضا يتأثر بكثير من العوامل الاجتماعية كالمؤهل التعليمي أو العوامل التنظيمية مثل المسؤوليات والواجبات إلا أن عدم رضا الموظف أو إنخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف أو إنتاجية أقل. (Desmette jamion, Herman, 2001, p252)

6-5 التسبب الإداري :

و الذي قد ينتج عن نوع الأسلوب الإداري أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة ، و منه ضياع الوقت في أمور غير منتجة قد تكون مؤثرة على أداء العاملين.

و حيث إن معدل أداء الفرد يمكن أن ينخفض إلى المتوسط عن معدل الأداء القياسي ، أي هناك تناقض بين الأداء المتوقع و الأداء الفعلي و هذا ناجم عن عدة مشاكل تجتمع في قسمين

1- القسم الأول :

1-1 مشكلات ترجع إلى تصرفات الفرد الشخصية :

و. منها إثارة المتاعب (العراك) ، عدم التوازن مع الزملاء ، الإشغال بإنجاز الأعمال الشخصية ، زيادة في وقت الراحة ، الغياب و التأخر و المغادرة المبكرة للعمل....(أيمن غريب قطب ، 1997، ص 154)

2- القسم الثاني :

2-1 مشكلات ترجع إلى الأداء الوظيفي :

و تتمثل في عدم الكفاءة ، التمرد و رفض تنفيذ العمل ، عدم اتباع التعليمات....

و هذه المشاكل مرده إلى نوعين من الأسباب و هي :

1- الأسباب الداخلية :

تعود إلى خصائص ذاتية للفرد ، و نوجزها فيما يلي :

- عدم كفاية القدرات العقلية ، الحالات الإنفعالية ، انخفاض دافع الأداء ، عدم كفاية طاقة الفرد ، تعارض القيم الشخصية مع متطلبات العمل.

2- الأسباب الخارجية :

و تعود إلى خصائص البيئة المحيطة ، و تتمثل فيما يلي :

عدم كفاية المعرفة المرتبطة بالوظيفة ، التأثيرات السلبية لجماعة العمل ، عدم ملائمة محيط العمل المادي ، عدم ملائمة الإتصالات المرتبطة بالعامل ، الأزمات العائلية و الإهتمام بمطالب الأسرة على حساب متطلبات العمل.(أيمن غريب قطب ، 1997، ص 154)

7) شروط الأداء الجيد :

قبل أن نتحدث عن شروط الأداء الجيد ، يمكن إستعراض العوامل الداخلية و الخارجية المؤثرة في الأداء و من أهمها :

7-1 العوامل المؤثرة في الأداء :

1- عوامل فنية :

و تتمثل في التقدم التكنولوجي ، المواد الخام ، الهيكل التنظيمي و طرق و أساليب العمل.

2- عوامل إنسانية :

و تتمثل في القدرة على الأداء الفعلي للعمل التي تتضمن المعرفة و التعليم و الخبرة بالإضافة إلى التدريب و المهارة و القدرة الشخصية كما تشمل الرغبة في العمل. كما أن هناك عوامل أخرى نجملها فيما يلي :

خصائص العمل ، الرغبة الفعالة نظام الأجور و الحوافز ، الخصائص الديمغرافية (الجنس ، السن ، المستوى الدراسي ، الخبرة المهنية ، المركز الوظيفي) طريقة التوظيف

و لكي تكون رسالة الأداء واضحة تماما ، و يكون أداءا فعالا لابد من شروط يجب مراعاتها و أخذها بعين الاعتبار قبل أداء العامل للمهام الموكلة إليه بالصورة المتوقعة و بذلك نتجنب الوقوع في الانحراف عن مسار الأهداف المحددة ، فبالإضافة إلى كون العامل يتمتع بمستوى من المهارات و مواقفه تجاه المنظمة و العمل و كيف ينظر إليه. هناك عدة شروط أخرى نذكر منها (عبد الرحمن الطريفي ، 1994، ص 37)

7-2 شروط الأداء الجيد :

1- وضوح و شفافية المهمة :

حيث يمكن تحديد (الواجبات ، المسؤول عن التنفيذ ، حدود الصلاحية الممنوحة له ، و منه يمكن التأكد من فهمه لمهمته)

2- الأهلية :

و هي ما يملكه العامل من المهارات و المعرفة المطلوبة لإنجاز المهام و امتلاكه القدرة على ترتيب و دمج مهاراته و معرفته في أداء متكامل.

3- حصيلة المهمة :

و يقصد بها النتائج المتوصل إليها ، و مهما كانت مباشرة أو غير مباشرة بحيث يمكن التنبؤ بها اعتمادا على الخبرة السابقة.

4- منافسة المهمة :

حيث من الممكن تكليف العامل بإنجاز عدة مهام و مع الوقت المحدد للإنجاز ، لا يستطيع العامل القيام بما هو متوقع منه .

5- التعاون في إنجاز المهمة :

كل فرد توكل إليه مهمة فإنه يقوم بالجزء المطلوب منه ، ثم يجد نفسه في الحاجة إلى التعاون مع الآخرين من أجل إنجاز المهمة كاملة .

6- ضبط المهمة :

المهمة جزء من العمل و هي محددة لذا لابد من ضبطها و هذا يتطلب تحديد معايير للقياس و المقارنة من أجل إتخاذ الإجراءات التصحيحية كلما لزم ذلك.

7- الإلتزام بالمهمة :

لأنه مهم جدا للإنجاز و الأداء بالصورة المطلوبة ، و هو أحد الأسباب و ليس الوحيد في عدم الإنجاز .

8- مميزات و ظروف المهمة :

لكل مهمة مميزات الخاصة بها ، و تشمل كل ما يحيط بموقع العمل من مؤثرات قد تكون إيجابية أو سلبية على الأداء.(محمد المري ، 1990، ص 204)

(8) أهمية الأداء الوظيفي :

1-8 بالنسبة للعاملين :

- يعد الأداء مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر ، و كذلك ض أداء أعمال مختلفة نسبيا في المستقبل . فالأداء هو أحد العوامل الأساسية التي تبنى عليه الكثير من القرارات الإدارية مثل النقل و الترقية و التكوين و الإنتداب لمناصب عليا .
- يجب على كل عامل الإهتمام بأدائه نظرا لإرتباط ذلك بما يتقاضاه من أجور و مرتبات لقاء هذا الأداء .
- يرتبط أداء العاملين بإحدى الحاجات الأساسية له و هي الحاجة إلى الإستقرار في عمله و إثبات ذاته .

2-8 بالنسبة للمنظمة :

- يحتل الأداء أهمية كبيرة في كل منظمة تسعى لتحقيق النجاح و التقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد و المنظمة ، فهذه الأخيرة تكون أطول بقاءا و أكثر إستقرارا حين يكون أداء العاملين فيها متميزا
- كما ترجع أهميته بالنسبة للمنظمة إلى إرتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة ، إذ أن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة من مراحل النمو و الدخول في مرحلة أكثر تقدم إنما تعتمد على مستوى الأداء بها.
- و عليه نرى أن الأداء يمكن الفرد من تحقيق أهداف مرتبطة به و التي قد تكون أهداف إقتصادية أو إجتماعية أو نفسية تساعده في حياته العملية كما أنه يعتبر إنعكاس لقدرة المنظمة و درجة فاعليتها ، و يعتبر أحد العوامل المهمة التي تستخدم في تقييم المنظمة.(بن عدة ، 2018، ص 86-87)

9 (تقييم الأداء الوظيفي :

منذ أكثر من قرن ، كتب "لورد كيلفين" قائلاً " عندما يكون بإمكانك قياس ما تتحدث عنه و تعبر عنه في صورة أعداد و أرقام ، فإن ذلك يعني أنك تعرف شيئاً عنه و لكنك عندما تعجز عن تقييمه أو التعبير عنه في صورة عددية ، يكون معنى ذلك أن معرفتك به ضئيلة أو غير مرضية

كما يضيف "جنكيز " بأن " ما يتم إخضاعها للقياس بالطريقة السليمة ، يزداد إحتمال أدائه بطريقة سليمة "

إن تقييم الأداء هو الوسيلة الصحيحة التي بواسطتها تحدد من خلال جميع العوامل المؤثرة في التقدم نحو الهدف بحيث يكون قياساً شاملاً لجميع أبعاد الأداء

و الجدول رقم (1) يوضح المقاييس الأكثر إستعمالاً لتقييم الأداء

المقياس	يقيس	التعبير عنه بالوحدات
الكفاءة	قدرة المؤسسة على أداء المهام	المدخلات الفعلية إزاء المدخلات المخططة
الجودة	مسألة إنجاز وحدة العمل بشكل صحيح ، وإن تدابير الصحة هنا تحدد حسب إحتياجات العملاء	عدد الوحدات المنتجة بشكل صحيح إزاء إجمالي عدد الوحدات المنتجة
الفاعلية	قدرة المؤسسة على التخطيط لمخرجات عملياتها	المخرجات الفعلية إزاء المخرجات المخططة
التوقيت	مسألة إنجاز وحدة العمل في التوقيت المحدد ، وإن معايير التوقيت تحدد حسب إحتياجات العملاء	عدد الوحدات المنتجة في الوقت المحدد إزاء إجمالي عدد الوحدات المنتجة
الإنتاجية	حجم الموارد التي تستخدم لإنتاج وحدة العمل	المخرجات إزاء المدخلات

- فتين أنه لا شك أن عملية تقييم الأداء الناجحة هي العملية التي تعطي نتائج موثوقة لإنتاج العمل
كذلك ، فعل جميع الإداريين دراسة الكيفية الصحيحة للقيام بالقياسات المختلفة (عمر بن منصور الشريف ،
2013 ، ص ص 53-56)

9-1 مفهوم تقييم الأداء الوظيفي :

هناك عدة تعاريف لعملية تقييم الأداء منها أنها " تقرير دوري يبين مستوى أداء الفرد ونوع سلوكه مقارنة مع
مهام و واجبات الوظيفة المنوطة به "

كما عرف تقييم الأداء بأنه " ذلك الإجراء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الأفراد عن طريق وسيلة موضوعية
، و كذلك الحكم على سلوكه و تصرفاته أثناء العمل ، و على مقدار التحسن الذي طرأ على أسلوبه في أداء
العمل.(عبد الرحمن الطيرري ، 1994، ص 47)

9-2 أهمية و أهداف تقييم الأداء الوظيفي :

9-2-1 أهمية تقييم الأداء الوظيفي :

تتجلى أهمية تقييم الأداء الوظيفي في تحقيق النقاط التالية :

2- تخطيط الموارد البشرية :

إن فعالية التقييم و أسس نجاحه يساهم في تخطيط الموارد البشرية بشكل واضح و أن المنظمة تعتمد على
مقاييس تقييم الأداء دوريا و سنويا لتحديد مدى الحاجة المستقبلية للموارد البشرية المتاحة لديها ، و هذا من
شأنه أن يرتبط بتقرير و تحديد السياسات التنظيمية بدءا باستقطاب الموارد البشرية الكفوءة و اختيارها و
تطويرها و استثمار قدراتها.

3- تحسين الأداء و تطويره :

إن عملية التقييم تساعد الإدارة العليا في المنظمة في معرفة و تحديد نقاط القوة والضعف لدى الأفراد العاملين لديها ، ثم إن هؤلاء الأفراد لابد من معرفة مستوى التقييم الدوري لهم من قبل الإدارة و هذا من شأنه أن يحفز العاملين و أن يدعو كل منهم إلى إستثمار جوانب القوة في مساره الوظيفي.

أما الأفراد ذوي القدرات و المهارات الضعيفة سواء على التصعيد المهني أو الإداري ، فإن الإدارة تسعى معهم لممارسة سبل التطوير المناسبة من خلال التدريب مما ينعكس إيجابيا على مستوى الأداء العام لهم و في تحقيق أهداف المنظمة.

4- تحديد الإحتياجات التدريبية :

مما لا شك فيه أن التقييم السليم لأداء العاملين من شأنه أن يساهم في تحديد البرامج التدريبية التي يتطلبها تحسين و تطوير أداء العاملين في المنظمة ، إذ أن الإحتياجات التدريبية و تحديدها لا يتم عشوائيا أو إعتباطيا و إنما يركز على الحاجات الحقيقة التي يتطلبها تحسين أداء العاملين في المنظمة. (عبد الرحمن الطيري ، 1994، ص50)

5- وضع نظام عادل للحوافز و المكافآت :

إن الحوافز و المكافآت التي تقدم للعاملين تعتمد الجهد الفعلي المبذول من قبلهم ، لذا فإن المكافآت المعطاة للعامل تستند على الجهد المنجز في تحقيق الأداء و هذا ما يعزز لدى العاملين عدالة التوزيع للحوافز و المكافآت من قبل الإدارة العليا في المنظمة. و أنها تعترف بفضل العاملين في قيامهم بالإنجاز السليم ، و عدالتهم في التقييم و إعطاء كل ذي حق حقه وفقا للأداء ، لا سيما في معايير الحوافز و المكافآت

أما الأفراد ذوي الكفاءات العلمية المتدنية ، فقد تأخذ الإدارة بشأنهم بعض الجزاءات كرمانهم من العلاوات الدورية أو من نصيبهم في الأرباح التي يتم توزيعها . و هنا يتضح جليا أن عملية تقييم الأداء تساهم في وضع السياسات التنظيمية العادلة في إعطاء الحوافز و المكافآت أو الحرمان منها وفقا لطبيعة و فلسفة المنظمة بشأن الثواب والعقاب و أسس إستخدامه.

6- إنجاز عملية النقل و الترقية :

إن عملية التقييم من شأنها أن تساعد الإدارة العليا لمعرفة حقيقة الأفراد العاملين لديها من حيث المهارات و القدرات و القابليات ، إذ يساهم التقييم الموضوعي لمعرفة الفائض أو النقص في الموارد البشرية من ناحية و يمكن الإدارة من نقل العاملين ذوي الكفاءات لمواقع وظيفية تتسجم مع قدراتهم و قابليتهم للأداء . و هذا ما يجعل الإدارة العليا بالمنظمة على دراية كاملة بإمكانية الترقية أو النقل أو الإستغناء عن العاملين ذوي الكفاءات المتدنية في الأداء .

7- معرفة معوقات و مشاكل العمل :

يساهم تقييم أداء العاملين بتوفير الفرص المناسبة لمعرفة الإدارة العليا بمكامن الخلل أو الضعف في اللوائح و السياسات و و البرامج و الإجراءات و التعليمات و غيرها ، المطبقة في العمل من ناحية ، و معرفة الضعف أيضا في المعدات و الأجهزة و الآلات ، أي أن التقييم يكشف مكامن القوة و الضعف عموما في جميع العناصر الإنتاجية ، و بالتالي يمكن المنظمة من تحسين أو تطوير قدرات هؤلاء الأفراد من خلال إجراءات التحسين و التغييرات المطلوبة بمختلف البرامج و الإجراءات .(مزغيش ، 2012 ، ص ص 44-47)

9-2 أهداف تقييم الأداء الوظيفي :

أن تقييم الأداء يحقق في المنظمة أهدافا أبرزها ما يلي :

- 1- يزود متخذي القرارات في المنظمة بمعلومات عن أداء العاملين ، و هل هو مرض أم لا.
- 2- يساعد المسؤولين في المنظمة في الحكم على مدى إسهام العاملين في تحقيق أهداف المنظمة و على إنجازهم الشخصي.
- 3- يكشف على قدرات العاملين ، و يقترح إمكانيات لترقيتهم و لتولي مناصب قيادية أعلى.
- 4- يعتبر تقييم الأداء وسيلة تغذية راجعة ، فهو يبين المطلوب من العاملين وفق معايير أداء معينة.
- 5- يمثل أداة إتصال بين العاملين من جهة و بين رؤسائهم من جهة اخرى.

6- يساهم في إقتراح المكافآت المالية المناسبة للعاملين (Desmette jamion, Herman, 2001,p 172)

و يرى البعض أن الهدف من تقييم الأداء هي نقطتين :

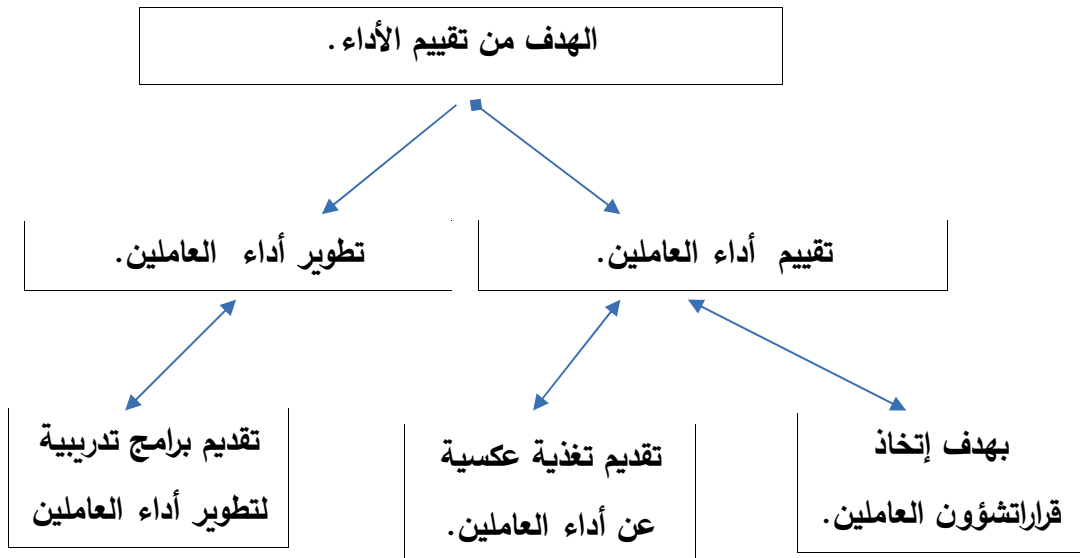
1- التقييم :

حيث يتم تقييم العاملين حسب أداءهم و استخدام المعلومات التي تم الحصول عليها من التقييم في إصدار القرارات الإدارية ، كترقية العاملين ، أو نقلهم أو منح العلاوات السنوية أيضا يساعد التقييم في تقديم تغذية عكسية للعاملين حيث يتم إطلاعهم على ما قدموه من إنجازات مقارنة بأهداف و تطلعات الإدارة ، و بالتالي يستطيع العامل معرفة نقاط القوة والضعف لديه.

2 - التطوير :

حيث إن عملية تقييم أداء العاملين تساعد على تقييم برامج و سياسات المنظمة ، مما يؤدي إلى تنمية و تطوير أداء الأفراد و التطوير الإداري و المؤسسي.

و الشكل رقم (2) يوضح جناحي الهدف الرئيسي من تقييم أداء العاملين (بن عدة ، 2018، ص ص 81-84)



الشكل رقم (2) الهدف من تقييم الأداء .

10- خطوات عملية تقييم الأداء

- يقترح Glock خمس خطوات لعملية تقييم الأداء و هي

1- وضع السياسات الخاصة بتقييم الأداء ، و تتعلق هذه السياسات بمتى نقيم ، و عدد مرات التقييم ، و بمن نقيم ، و معايير التقييم و أدوات و طرق التقييم

2 - تكليف المقيمين بجمع المعلومات عن أداء العاملين.

3 - القيام بتقييم الأداء نفسه.

4 - مناقشة تقييم الأداء مع العاملين.

5 - إتخاذ القرارات المناسبة نتيجة للتقييم.

و النموذج التالي يوضح خطوات التقييم بشكل دورة

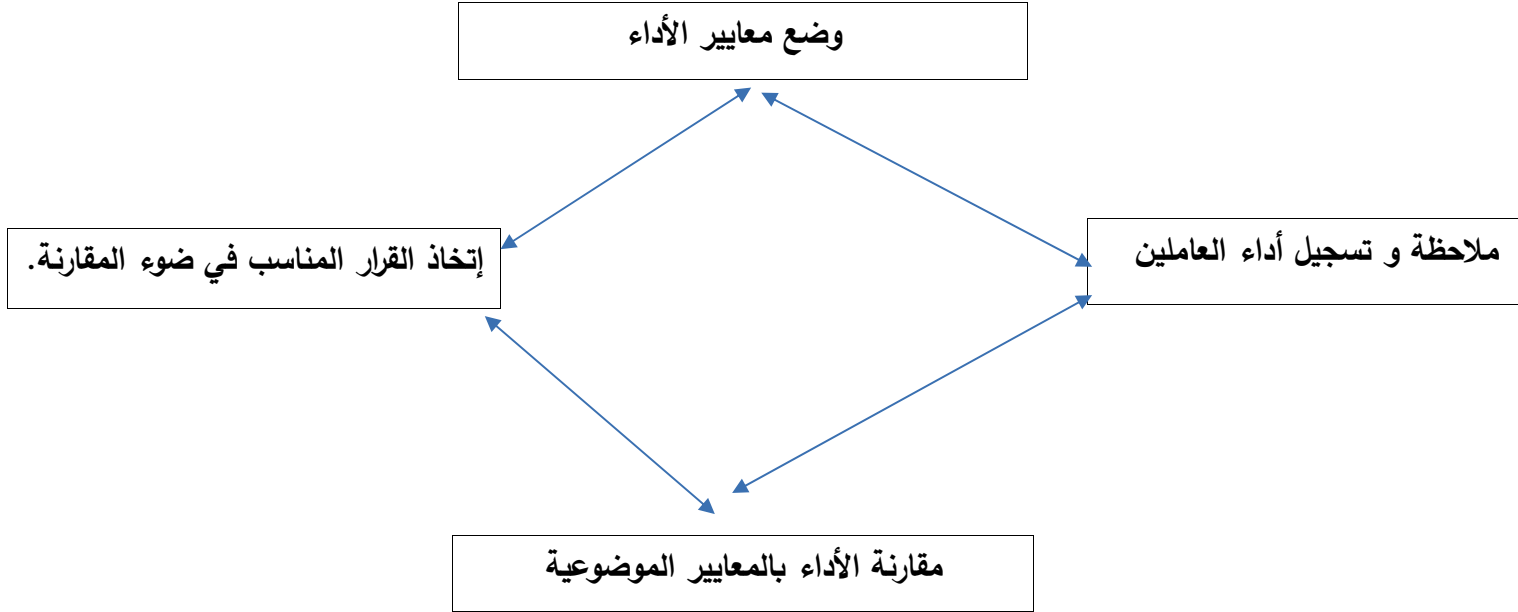
- وضع معايير الأداء

- ملاحظة و تسجيل أداء العاملين

- مقارنة الأداء بالمعايير الموضوعية .

- إتخاذ القرار المناسب في ضوء المقارنة.

-الشكل رقم (3) دورة عملية تقييم الأداء - (العمراوي ، 2017، ص 63-64)



11 طرق عملية تقييم الأداء :

11-1 التقييم عن طريق المشرف أو الرئيس المباشر للفرد :

يعتبر التقدير أو الحكم على أداء الفرد من خلال المشرف المباشر المدخل التقليدي و الأكثر إستخداما ، كما أن هذه العملية جزء من مسؤوليات المدير ، و لا يمكن التهرب منها ، و المشرف من خلال مركزه يمكنه التعرف على متطلبات العمل و إعطاء الحكم و تقدير أفضل عنه.

11-2 التقييم عن طريق الزملاء :

يمثل زملاء الموظف أحد المصادر القيمة لجمع المعلومات حول الأداء ، خاصة في المواقف التي يصعب على المشرف ملاحظة سلوك مرؤوسيه ، فالزملاء تتوفر لديهم خبرات واسعة عن متطلبات الأداء الوظيفية كما تتوفر لديهم الفرص المتجددة لملاحظة أداء بعضهم البعض في الأنشطة اليومية.

11-3 التقييم الذاتي :

على الرغم من عدم إستخدام التقييم الذاتي كمصدر وحيد للحصول على المعلومات حول الأداء إلا أنه يمثل أحد المصادر العامة ، فإن الأفراد يستطيعون الحكم على سلوكياتهم الخاصة كما أنهم يمتلكون كافة نواحي المعرفة عن الأداء و محدداته ، إلا أنه يؤخذ على هذا المصدر المبالغة في التقييم.

11-4 التقييم عن طريق الرؤوسين :

ينظر إلى الرؤوسين باعتبارهم مصدرا هاما للمعلومات عن أداء المديرين ، حيث تتوفر لهم فرصة التعبير عن كفاءة الرئيس في قيادتهم و توجيههم في العمل و تنمية روح الفريق ، وتشجيع التعاون و حل الصراعات و غيرها.

11-5 التقييم عن طريق العملاء :

تبرز أهمية هذا المصدر عند تقييم أداء العاملين في مجالات الخدمة على وجه الخصوص ، حيث أن المشرف و الزملاء لا تتاح لهم الفرص عادة لملاحظة سلوك الموظف ، و هنا يعتبر العميل الشخص الوحيد الذي يتمكن من ملاحظة سلوك العامل و الحكم على أدائه ، و من ثمة يعتبر أفضل مصدر للمعلومات بشأن الأداء.

11-6 تقييم خبراء إدارة الموارد البشرية :

يستعان أحيانا بخبراء إدارة الموارد البشرية من داخل أو خارج المنظمة في تقييم أداء العاملين ، و في مساعدة القائمين بالتقييم في شرح أبعاد العملية و أهدافها و طريقة إجراءها ، و يشترط أن يكون هؤلاء الخبراء على علم و معرفة بطبيعة الوظيفة المطلوب تقييم إنجاز القائم عليها ، و يحدد دور هؤلاء الخبراء في مقابلة القائمين بالتقييم ثم شرح مضامين التقييم المطلوب ، و بالطريقة المطلوبة في التقييم و أسلوب القياس و التقدير . (مومن ، 2012 ، ص ص 72-73)

12) إجراءات تحسين مستوى الأداء :

عملية تحسين الأداء هي عملية مستمرة و متكاملة و مترابطة و هي نظام فرعي من النظام الأكبر و هو نظام إدارة الموارد البشرية و الهدف من تحسين الأداء لا يتأتى إلا من خلال الدراسة الشاملة لعناصره و مستوياته و تحليل العوامل التنظيمية المؤثرة فيه ، و البحث عن الأساليب الفعالة لتحسين و تطوير تلك العوامل ، و فلسفة تحسين الأداء سياسة عامة تنتهجها المنظمات الحديثة حيث يسود الإقناع بضرورة التحسين و التطوير المستمر لكافة العوامل التنظيمية المتبعة في المنظمة و التي تؤثر على أداء العمل فيها بدءا بالقيادات العليا و انتهاء بالمستويات التنفيذية في كل مجالات النشاط ، و بدء التحسين هو التغلب على المعوقات التي تعرقل أداء العمل بطريقة فعالة ، والذي يتم بعدة طرق أهمها التدريب (يجب تدريب العاملين لتنمية مهاراتهم و معارفهم من خلال عقد دورات تخصصية في مجال عملهم ، التوجيه و الإرشاد.

كما يقدم السلمي في عرضه للنموذج الفكري الأساسي لعملية تحسين الأداء على مستوى المنظمة عدة عناصر أهمها

12-1 المستوى المستهدف للأداء :

هناك مستوى مطلوب أو مستهدف أو مخطط للأداء يمثل الحقائق التي تسعى الإدارة في الوصول إليها ، و هو المستوى الذي تسعى الإدارة لتحقيقه

12-2 الأداء الفعلي :

وهو الأداء الذي تم تحقيقه فعلا.

12-3 فجوة الأداء :

وتنتج في حالة إختلاف الأداء الفعلي عن الأداء المستهدف لتظهر هذه الفجوة و تمثل قصور في العوامل التنظيمية.

12-4 إنشاء برنامج عمل :

و هذا الأخير يأتي لوضع المدخل العلاجي لموضع التطبيق.

و المفهوم الجديد للأداء يتبنى جملة من المبادئ تدور كلها حول المورد البشري فهو أهم عناصر الإنتاج في المنظمة الحديثة ، وهو في الأساس طاقة ذهنية ، قادر على الابتكار و الإبداع ، شريك في المسؤولية ، و المورد البشري لا يتمثل في أفراد منعزلين ، بل في جماعات و فرق ، و بصفة عامة للإنسان طاقات (قدرة محتملة تحتاج إلى إكتشاف و صقل و إعداد) و قدرات (مهارات قابلة للتوظيف و تحتاج إلى التدريب ، و أنماط سلوكية (سلوك فعلي و ما يسمى بالأداء)، و للعمل متطلبات متمثلة في بعض المواصفات و المعدلات ... و التي تحتاج من العامل إلى قدرات متناسبة لكي يتحقق الأداء الفعال (سلوك العمل المحقق للأهداف).

13) المشاكل التي تعيق عملية تقييم الأداء الوظيفي :

قد تكون هناك مشاكل أو أخطاء من شأنها أن تؤثر سلبا على دقة أو موضوعية عملية تقييم الأداء ، و أهمها

13-1 خطأ الحالة

وهو خطأ إدراكي ، حيث يميل المدير إلى تكوين إنطباع إيجابي أو سلبي عن مرؤوسيه على أساس أحد ملامح شخصيته أو أحد مجالات أدائه فقط ، دون إدراك باقي ملامح شخصيته أو مجالات أدائه.

13-2 خطأ النسيان :

يميل بعض الرؤساء لتأسيس تقديراتهم علما يسهل تذكره أو على التصرفات الأكثر حداثة للمرؤوسين ، و هذا قد لا يعبر تماما عن خصائص أدائهم في الفترة السابقة كلها ، و لا سيما إذا كان هذا المرؤوس يدرك وقت إعداد التقرير التقييمي ، فيعتمد على أن يبدوا مثاليا في هذا الوقت من قبله بقليل.

13-3 أخطاء التقدير الوسط :

مهما كانت معايير التقييم التي يستخدمها الرئيس فهو قد يقيم مرؤوسيه في مدى متوسط ، أو يشتد فيعطي العاملين ذوي الأداء الضعيف تقديرات متوسطة ، أو يكون أشد فيعطي العاملين ذوي الأداء المرتفع درجات متوسطة.

13-4 خطأ التحيز الشخصي :

ميل المقيم إلى أحد العاملين لوجود صداقة بين الرئيس و المرؤوس أو قرابة أو علاقات شخصية أو إجتماعية أخرى.

- تأثر الرؤساء بسلوك أو إنتاجية المرؤوسين في الفترات الأخيرة قبل التقييم

تعد تقارير كفاءة العاملين في نهاية فترة معينة عادة ما تكون سنة ، و لكن أحيانا يتأثر الرئيس بتصرفات مرؤوسيه في الفترات الأخيرة قبل التقييم ، و قد ينسون الأعمال الطيبة أو السيئة للمرؤوسين خلال السنة.

(مومن ، 2012 ، ص ص 89-90)

- خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل تم تناول الأداء الوظيفي الذي يعد مجموعة من الأنشطة و المهام التي يقوم بها الفرد في المنظمة من أجل تحقيق أهداف خاصة به ، و أخرى بالمنظمة ، و مع التطرق لمختلف جوانبه ، و على أهم العوامل المؤثرة فيه ، كما ألقينا الضوء على عملية تقييم الأداء التي يوصي القيام بإجراءاتها المتخصصين ذوي الخبرة في هذا المجال لما لها من أثر على الفرد العامل ، وانعكاساتها على مستوى أدائه لأنها عملية تقيس كفاءة الأداء و الحكم على الفرد ، ومحاولة تحسين أدائه ، و تحفيزه للوصول إلى مستويات عالية.

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

- 1- التذكير بفرضيات الدراسة
- 2- منهج البحث
- 3- الدراسة الإستطلاعية
- 4- خصائص عينة الدراسة
- 5- حدود البحث
- 7- أدوات جمع البيانات
- 8- الأساليب الإحصائية المستخدمة

تمهيد :

ترمي الدراسة الحالية إلى معالجة موضوع حساس جدا باعتباره يتعلق بفئة متميزة في المجتمع الذي أراد التقدم في التنظيم وهم فئة الإداريين الذين توكل إليهم مهمة نبيلة و عظيمة ، مهمة معالجة و تنظيم شؤون الأفراد ، سواء العاملين منهم أو الطلبة الجامعيين . لذلك أتت هذه الدراسة للكشف عن بعض مصادر الأخطار النفسية الإجتماعية لديهم و علاقتها بالأداء الوظيفي.

بعد الإنتهاء من الجانب النظري و المتغيرات الخاصة به ستتطرق مجموعة البحث إلى الدراسة الميدانية و الغرض منها أساسا هو التحقق من الفرضيات المطروحة و الإجابة عن تساؤلات الدراسة

و تمثلت الخطوة الأولى في الإطار المنهجي للدراسة و الذي يعد الموضوع الأساسي في البحث موضوع الدراسة ، حيث تتطلب كل دراسة ميدانية إلى إجراءات منهجية يتيسر للباحث من خلالها الوصول إلى نتائج دقيقة.

1- التذكير بفرضيات الدراسة :

1- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للأخطار النفسية الاجتماعية (العنف النفسي و الضغط المهني) على الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

و تتفرع منها الفرضيات الجزئية التالية :

- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للعنف النفسي على مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

- هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للضغط المهني على مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغيرات العنف النفسي و الضغط المهني و الأداء الوظيفي حسب متغير الجنس لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

و منها تتفرع الفرضيات الجزئية التالية

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العنف النفسي حسب متغير الجنس لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني حسب متغير الجنس لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي حسب متغير الجنس لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

2- الدراسة الإستطلاعية

تعد الدراسة الإستطلاعية مرحلة مهمة في البحث العلمي نظرا لإرتباطها بالميدان و هي دراسة إستكشافية تسمح للباحث بالحصول على معلومات أولية حول موضوع بحثه كما تسمح له كذلك بالتعرف على الظروف و الإمكانيات المتاحة في الميدان ، و مدى صلاحية الوسائل المنهجية المستعملة قصد ضبط متغيرات البحث (زوهير علو ، 2015، ص 126)

بعد الحصول على ترخيص من قسم علم النفس جامعة مولود معمري فرع تامدة بولاية تيزي وزو للحصول على الموافقة لإجراء التبرص ، و بعد مرور (15) يوم تمت الموافقة على الطلب ، و من ثمة تم توجيهنا إلى إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بنفس الولاية ، و بعد مقابلة المسؤولين تم إكتشاف ميدان العمل الذي سوف تجرى فيه الدراسة النهائية

تهدف الدراسة الإستطلاعية التي قمنا بها إلى ضبط متغيرات البحث و التأكد من وجود العينة المناسبة لموضوع البحث و كذلك التعرف على مدى تعرض عمال إدارة مصلحة التوظيف في الجامعة للأخطار النفسية الإجتماعية ، و ما هي الأسباب التي تؤدي بالفرد في الوقوع في هذه الإضطرابات و معرفة مستوى أداءهم للمهام المسطرة، و بالتالي تم توزيع ثلاثة مقاييس، الأول خاص بالعنف النفسي ، و الثاني بالضغط المهني ، أما الثالث فهو مقياس الأداء الوظيفي ، و كان ذلك على (20) فرد يمثلون (33,33 %) من المجتمع الأصلي و بالتالي توصلنا إلى أن أفراد عينة الدراسة يعانون من ضغط مهني و عنف نفسي بنسب منخفضة مع كثرة أسبابها.

و لقد تمت الدراسة الإستطلاعية في جامعة مولود معمري بولاية تيزي وزومن بداية شهر سبتمبر إلى منتصف الشهر لسنة 2019 أين تم إنتقاء عينة الدراسة.

3- منهج الدراسة :

لإجراء أي دراسة علمية أو بحث علمي ، من أجل الوصول إلى حقيقة أو البرهنة على حقيقة ما ، يجب اتباع منهج واضح يساعد على دراسة المشكلة و تشخيصها ، و ذلك بتتبع مجموعة من القواعد و الأنظمة العامة التي يتم وضعها بغية الوصول إلى حقائق الظاهرة موضوع الدراسة و البحث ، فقد عرف المنهج بأنه " فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة ، إما من أجل الكشف عن الحقيقة حين نكون بها جاهلين ، و إما من أجل البرهنة عليها للآخرين حين نكون بها عارفين " (الصادقي ، 2015، ص 69)

و في دراستنا هذه ، من أجل فرضياتها و البرهنة عليها ميدانيا ، إتمدت على المنهج الوصفي بحيث وجدنا أنه المناسب لموضوع الدراسة علما بأن طبيعة البحث هي التي تفرض على الباحث نوع المنهج الواجب إستخدامه ، و المنهج الوصفي هو الذي يهدف إلى دراسة ظاهرة لها خصائصها و إبعادها في إطار معين ، و يقوم بتحليل ها إستنادا على البيانات المجمعة حولها ، ثم محاولة الوصول إلى أسبابها و العوامل التي تتحكم فيها ، و بالتالي الوصول إلى نتائج قابلة للعميم .

فالمنهج الوصفي يقوم على جمع النتائج و تصنيفها و تدوينها ، و محاولة تحليلها و تفسيرها من أجل قياس و معرفة تأثير العوامل على أحداث الظاهرة محل الدراسة و كما يهدف إلى استخلاص النتائج و معرفة كيفية الضبط و التحكم في هذه العوامل و أيضا محاولة التنبؤ ببلوك الظاهرة محل الدراسة في المستقبل .

و تم تبني المنهج الوصفي لإعتبارات أهمها

- هذه الدراسة تتلاءم مع المنهج الوصفي التحليلي

- الكشف عن تأثير الأخطار النفسية الإجتماعية على مستوى الأداء الوظيفي

- تصنيف البيانات النظرية و الميدانية المرتبطة بموضوع الدراسة ، مما يسمح بالوصول إلى منظور تحليلي متكامل .

4- خصائص عينة الدراسة :

بلغ عدد أفراد المجتمع الأصلي (68) عامل في إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

يبلغ عدد أفراد عينة بحثنا (50) من (68) و يعادله بالنسبة المئوية (73,52 %) من المجتمع الأصلي ، حيث تم التعامل مع هؤلاء العمال بعد حذف عينة الدراسة الإستطلاعية التي تمثل (33,33 %) من المجتمع الأصلي .

4-1- طريقة إختيار العينة :

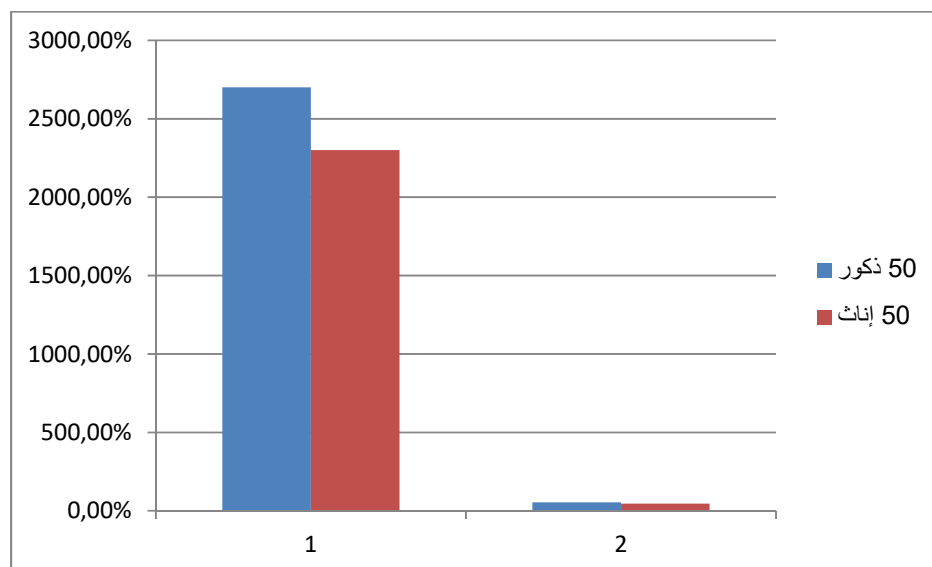
قام الباحثان بإختيار عينة البحث مكونة من (50) عامل من أصل (68) ككل ، و ذلك بعد إسبعاد عينة الدراسة الإستطلاعية المتكونة من (20) عامل و عاملة و ذلك بطريقة عشوائية بسيطة، حيث تم إختيار الفرع الإداري الخاص بمصلحة التوظيف في الجامعة ، ثم قمنا بانتقاء عينة تتكون من 50 عامل و عاملة بطريقة عشوائية

4-2- خصائص العينة حسب الجنس :

جدول رقم (2) خصائص العينة حسب الجنس

العينة	الجنس	التكرار	النسبة المئوية
50	ذكور	27	54,00 %
	إناث	23	46,00 %

الشكل رقم (4) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس



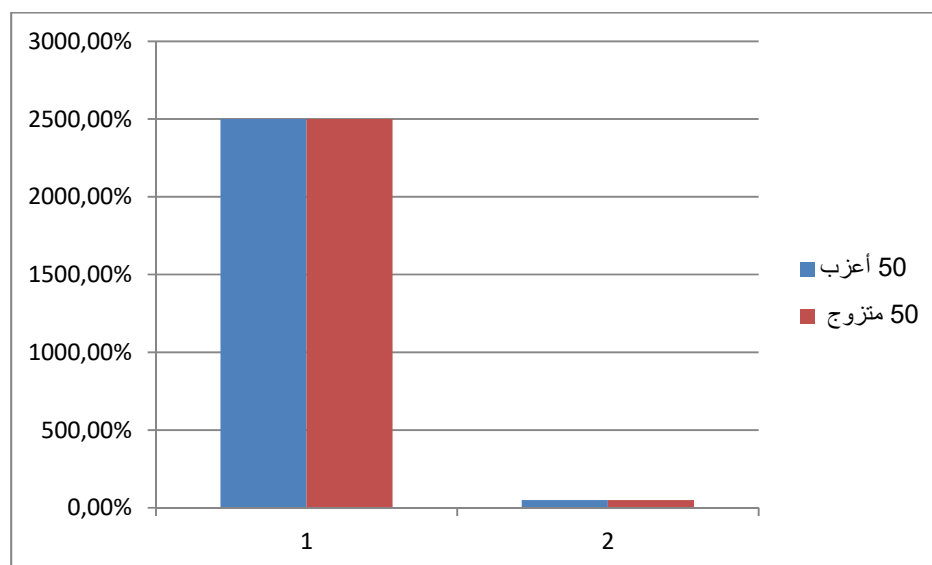
نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) و الشكل رقم (4) بالنسبة لمتغير الجنس أن نسبة الذكور في عينة الدراسة أكبر من الإناث، فقد بلغ عددهم (27) فرد و قدرت نسبتهم المئوية ب (54%) ، بينما بلغ عدد الإناث (23)، و قدرت النسبة المئوية ب (46%) ، و هذا الإرتفاع في عدد الذكور يعود إلى طبيعة المهنة التي تتناسب معهم على عكس الإناث التي تميل إلى مهن أخرى مثل مهنة التدريس و لعل أيضا ثقافة المجتمع الجزائري تؤيد الرجل أكثر للعمل في هذا المجال.

4-3- خصائص العينة حسب الحالة العائلية :

جدول رقم (3) خصائص العينة حسب الحالة العائلية

العينة	الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية
50	أعزب	25	% 50,00
	متزوج	25	% 50,00

الشكل رقم (5) يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية



نلاحظ من خلال الجدول رقم (3) والشكل رقم (5) أن نسبة المتزوجين تساوي نسبة العازبين ، حيث بلغ عدد كل فئة منهم (25) فرد ، بنسبة مئوية (50%)

5- حدود الدراسة :

تتطلب كل دراسة وضع حدود و مجال للدراسة ، و قد تمثلت مجالات الدراسة في بحثنا هذا في المجال البشري ، الزماني ، و المكاني .

5-1 التعريف بجامعة مولود معمري بولاية تيزي وزو

تأسست جامعة مولود معمري بتيزي وزو بموجب الخريطة الجامعية لسنة 1974-1977، حيث دشنها الرئيس الراحل هواري بومدين كمركز جامعي أولا، و كان مقرها آنذاك مركز العجزة لوادي عيسي، ثم ضمت إليها ثانوية حسناوة سنة 1978 كملحقة للمركز الجامعي. و تضم اليوم جامعة مولود معمري أكثر من 49392 طالب و 09 كلية و 29 قسم.

عرفت المكتبة الجامعية التي تأسست في أكتوبر 1977 في بالمركز الجامعي لتيزي وزو، عدة عمليات نقل إلى غاية سنة 1983 حيث استقرت منذ ذلك التاريخ و إلى يومنا هذا بالبناية الحالية المخصصة لها و التي تقع بالمدخل الشرقي لجامعة مولود معمري.

5-2 الموقع الجغرافي :

أجريت الدراسة في بلدية تيزي وزو لنفس لولاية ، تضمنت ثلاث جامعات ، و هي إحدى بلديات ولاية تيزي وزو ، و إحدى دوائرها ، و تعتبر من أهم بلديات الولاية التي تقع على شرق العاصمة على بعد 120 كلم باتجاه الشرق .

6- أدوات جمع البيانات :

من أجل البحث في الإشكالية المطروحة كان لزاما علينا أن نعتد على مقاييس من أجل جمع البيانات المتعلقة بالعينة المدروسة و بالتالي تم الإعتماد على ثلاثة مقاييس ، فالمقياس الأول خاص بالعنف النفسي ، و الثاني بالضغط المهني ، أما الثالث فبالأداء الوظيفي ، و هي كالتالي

6-1-مقياس العنف النفسي :

1- تقديم المقياس :

تم الإعتماد في دراستنا على مقياس العنف النفسي في العمل من إعداد الباحث الألماني Heinz Leymann 1996 و أطلق عليه تسمية Inventory of psychological Terror طبق في ألمانيا ثم ترجم في دول مختلفة مثل السويد و فنلندا ، و يعتبر المقياس الحالي كأداة مرجعية عالمية لمقياس العنف النفسي في العمل ، و في عام 2004 ترجم المقياس في فرنسا عن طريق الإجراءات الكلاسيكية للترجمة و الترجمة المعاكسة ، حيث كُيف و عُدل حسب البيئة الفرنسية و أعدت إسم la violence psychologique au travail و طبق في منطقة paca الفرنسية (Provence ,Alpes, cote d'Azur) بمساعدة 143 طبيب متطوع ، و هذا على عينة قوامها 7694 عامل أجبر منهم 3132 رجل و 4562 45,2 امرأة

و قد إعتدنا عليه في دراستنا الحالية على هيئته المترجمة من طرف الطالبة (أيت وراس) و بعد تأكدنا من توفره على الخصائص السيكمترية من صدق و ثبات ، حيث أصبح المقياس جاهزا لتطبيقها وفقا للبيئة الجزائرية و هذا تحت عنوان "مقياس العنف النفسي في العمل للباحث (leymann)

بالنسبة لمحتوى المقياس و نظام الإجابة فيه ، فيتضمن في صورته النهائية المطبقة في البيئة الفرنسية في قسمها الأول (45) بند أو عبارة موزعة على خمسة أبعاد ، و قد إكتفينا بأخذ هذا القسم دون القسم الثاني من المقياس.

- جاء البعد الأول تحت عنوان بالنسبة لعلاقاتك في العمل و يتضمن بنود مرقمة من (1) إلى (11)
- أما البعد الثاني جاء تحت عنوان تعزل بطريقة إرادية و الذي يتضمن بنود مرقمة من (12) إلى (17)
- أما البعد الثالث جاء تحت عنوان يتم تعديل مهامك المهنية كعقوبة لك و الذي يتضمن بنود مرقمة من (18) إلى (23)
- و جاء البعد الرابع تحت عنوان يتهم على شخصك و يتضمن بنود مرقمة من (24) إلى (37)
- و أخيرا البعد الخامس تحت عنوان العنف و التهديد بالعنف و يتضمن بنود مرقمة من (38) إلى (45)، و يتم الإجابة على الأسئلة ب (نعم) أو (لا)

2- الخصائص السيكومترية للمقياس :

1- ثبات المقياس :

- طريقة التجزئة النصفية :

هذا المقياس مقسم إلى جزئين ، الجزء الأول يتمثل في البنود الفردية التي بلغ عددها (23) بند و هي كما يلي

1، 3، 5، 7، 9، 11، 13، 15، 17، 19، 21، 23، 25، 27، 31، 29، 33، 35، 37، 39، 41، 43، 45

أما الجزء الثاني فيتمثل في البنود الزوجية التي بلغ عددها 22 بند و هي كما يلي ، 2، 4، 6، 8، 10، 12، 14، 16، 18، 20، 22، 24، 26، 28، 30، 32، 34، 36، 38، 40، 42، 44

ثم بعد ذلك قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون بين الدرجات الفردية و الزوجية للمقياس الذي وجدناه يساوي (0,96 %) و استعمال معادلة سبيرمان براون التصحيحية للحصول على معامل ثبات المقياس

الذي بلغت قيمته (0,98 %) و ذلك بعد تطبيقها على عينة الدراسة الإستطلاعية التي بلغ عددها (20) عامل إداري .

لقد قمنا بحساب معامل ثبات المقياس بتطبيق معادلة (الفكرونباخ) الذي وجدنا قيمته (0,98 %) و تدل هذه النتائج أن المقياس ثابت مما يجعلنا نعتد عليه في دراستنا.

- باستعمال معادلة ألفاكرونباخ :

لقد قام صاحب هذا المقياس كذلك بحساب معامل الثبات بتطبيق معادلة ألفاكرونباخ الذي وجد قيمته (0,98 %) و تدل هذه النتائج التي تحصل عليها أن المقياس ثابت مما جعلنا نعتد عليه في دراستنا.

2- صدق المقياس :

لقد تم حساب صدق المقياس الذي إعتدنا عليه في بحثنا عن طريق الصدق الذاتي الذي يعتبر أحد أنواع الصدق الإحصائي و هو يعتمد على معامل الثبات ، إذ تم قياسه عن طريق حساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات الذي تم حسابه عن طريق التجزئة النصفية أي الجذر التربيعي ل (0,96) و بعد حسابه وُجدت قيمته (0,97 %) و تدل هذه النتيجة أن المقياس صادق و بالتالي يمكن الإعتماد عليه في دراستنا

بعد التأكد من صدق و ثبات المقياس حسب البيئة الجزائرية ، قمنا بتطبيقه تطبيقا نهائيا على عينة الدراسة التي بلغ عددها (50) عامل

2- مقياس الضغط المهني :

أُعد هذا المقياس من طرف دايفيس و آخرون Davis et all و هو يقيس درجة الضغط المهني ، و قد إعتدنا في دراستنا على الصيغة العربية المعدة من قبل علي عسكر (2000) ، و يتكون مقياس الضغط المهني من 20 بند ، تعطى الإجابات على سلم ليكرت بالأبعاد التالية

أبداً ، نادراً ، أحياناً ، غالباً ، دائماً

1- طريقة تقدير درجات المقياس :

نتبع في هذا المقياس طريقة تدرج الدرجات ، إذ أقصى درجة يمكن أن يحصل عليها الإطار في كل بند هي 05 ، تصحح القائمة التي تكون الإجابة عنها كالتالي

1- تُعطى للمجيب (05) درجات على إجابة (دائماً)

2- تُعطى للمجيب (04) درجات على إجابة (غالباً)

3- تُعطى للمجيب (03) درجات على إجابة (أحياناً)

4- تُعطى للمجيب (02) درجات على إجابة (نادراً)

5- تُعطى للمجيب (01) درجات على إجابة (أبداً)

يتم حساب مجموع النقاط المتحصل عليها من خلال جمع الدرجات وفق سلم ليكرت ، و يتم تفسير المجموع الكلي للدرجات كالتالي :

2- الخصائص السيكمترية للمقياس :

1- ثبات المقياس :

قمنا بحساب معامل ثبات المقياس باستخدام معامل الثبات النصفى و قد بلغ معامل الثبات المتحصل عليه (805,0) و هو معامل مرتفع و جد مقبول و يدل على ثبات عالي لمقياس الضغط المهني

2- حساب صدق المقياس :

قمنا بحساب صدق المقياس بطريقة الإتساق الداخلي حيث تم حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية للمقياس و درجة البنود المكونة له و كانت الارتباطات قوية و دالة إذ تراوحت بين (24,0) و (62,0) و هي كلها دالة على أحد المستويين 0,05 و 0,001 لألفا ، كما قمنا بحساب الصدق الذاتي للمقياس للمقياس و بلغ عدده 0,85 و هذا يدل على أن المقياس صادق

بعد التأكد من صدق و ثبات المقياس حسب البيئة الجزائرية قمنا بتطبيقه تطبيقا نهائيا على عينة الدراسة التي بلغ عددها (50) فرد

3- إستبيان الأداء الوظيفي :

لقد تم الإعتماد على إستبيان الباحث (بن عدة محمد) المتكون من 21 بند و المدرج لتحديد قيم و أوزان الإستجابات و هو سلم مكون من 5 درجات لتحديد درجة موافقة مفردات العينة على كل فقرة من فقرات الإستبيان و تحويلها إلى بيانات كمية حتى يمكن قياسها إحصائيا و ذلك حسب الجدول التالي

- الجدول رقم (4) سلم ليكرت

الإستجابة	معارض	معارض	محايد	موافق	موافق
بشدة	بشدة				
الدرجة	1	2	3	4	5

و اعتمد الباحث على السلم التصنيفي التالي لوصف قيم المتوسطات الحسابية كما يلي :

-إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أقل من (2,33) يكون المستوى منخفض

-إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي محصورة بين (2,33) و (3,67) يكون المستوى متوسط

-إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أكبر من القيمة (3,67) يكون المستوى مرتفع

1- الخصائص السيكومترية للإستبيان :

قبل تطبيق أداة الإستبيان في البيئة الجزائرية ، قمنا أولاً بالتأكد من خصائصه السيكومترية من صدق و ثبات ، و قد قام الباحث بحساب صدق الإستبيان بطريقتين

-الطريقة الأولى :

1- طريقة صدق المحكمين :

عرض الباحث الإستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من 05 أساتذة جامعيين متخصصين في إدارة الأعمال، حيث قاموا بإبداء آرائهم و ملاحظاتهم حول فقرات الإستبيان و ما مدى إنتماء الفقرات إلى المجالات التي وضعت من أجلها و كذلك ما يتعلق بصحة الصياغة اللغوية و سهولة فهمها من طرف المستجوبين و قد عمد الباحث إلى تعديل بعض الفقرات و حذف بعضها وفقا لمقترحات المحكمين و بذلك تم تصميم الإستبيان بصورته النهائية

-الطريقة الثانية :

1- صدق الإتساق الداخلي :

يقصد الإتساق الداخلي مدى إتساق كل فقرة من فقرات الإستبيان مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة ، و قد قام الباحث بحساب الإتساق الداخلي و ذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الإستبيان و الدرجة الكلية للإستبيان نفسه

2-الصدق البنائي :

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، و يبين مدى إرتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبيان ، و بعد قياس الإتساق بين كل فقرة من فقرات الإستبيان تبين للباحث مايلي

الرقم	العبارة	معامل الإرتباط سبيرمان	القيمة الإحتمالية sig
1	استطيع التخطيط للعمل قبل البدء فيه	0,575(**)	0,000
2	ألتزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات التنظيمية لعملي	0,517 (**)	0,000
3	أراعي التوقيت المطلوب لإنجاز الاعمال المكلف بها	0,487(**)	0,000
4	أحرص على تحسين مستوى ادائي	0,613(**)	0,000
5	أنفذ الاعمال المطلوبة مني بكفاءة و فعالية	0,625(**)	0,000
6	أعتمد على نفسي في إنجاز الاعمال	0,455(**)	0,000
7	أفضل إنجاز المهام الوظيفية من خلال فرق العمل	0,603(**)	0,000
8	لا أواجه مشكلات تعيق ادائي الوظيفي	0,403(**)	0,000
9	أهتم بالمظهر الشخصي	0,177(**)	0,000
10	أراعي مصلحة العمل على المصلحة الشخصية	0,649(**)	0,000
11	أحترم التسلسل الهرمي في اتصالي	0,508(**)	0,000
12	ألتزم بأوقات الدوام الرسمية	0,693(**)	0,000
13	أراعي الدقة في الإنجاز في الوقت المحدد	0,748(**)	0,000
14	ألدي القدرة على التكيف و إنجاز الاعمال في الحالات الطارئة	0,709(**)	0,000
15	أكتسب القدرة على الحوار وإدارة النقاش أجيد التواصل مع الزملاء	0,692(**)	0,000
16	أشعر بالرضى عن مستوى ادائي الوظيفي	0,698(**)	0,000
17	ألدي القدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية	0,781(**)	0,000

		المختلفة في العمل	
18	0,778(**)	0,000	اتعامل بفعالية مع العاملين في اقسام أخرى
19	0,731(**)	0,000	اعمل على خلق و الحفاظ على العلاقات الإيجابية مع الزملاء
20	0,653(**)	0,000	ادرك أهمية تنفيذ القرارات و التعليمات الخاصة بالعمل
21	0,578 (**)	0,000	لدي المام بقوانين و أنظمة العمل بالمنظمة التي اعمل بها

الإختبار دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,05)

المصدر : من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي للعلوم الإجتماعية

جدول يبين معاملات الارتباط الرتبي سبيرمان بين كل فقرة من فقرات إستبيان الأداء الوظيفي و الدرجة الكلية للإستبيان :

نلاحظ من خلال الجدول رقم (5) أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من الفقرات الإستبيان دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,05 حيث تراوحت قيمة المعامل بين (0,392) و (0,646) و هذا يبين درجة صدق الإستبيان لما وضع لقياسه.

1-ثبات الإستبيان

يقصد بثبات الإستبيان أن يعطي هذا الإستبيان نفس النتائج لو تم توزيعه أكثر من مرة و تحت نفس الظروف و الشروط

و قد تبين بعد إجراء إختبار ألفاكرونباخ للإستبيان أن قيمة المعامل قد بلغت (0,903) و هذا يعني أن معامل الثبات كان مرتفع و بالتالي فإن نتائج إختبار الصدق و الثبات كانت مرتفعة و تشير إلى مصداقية الإستبيان لقياس مستوى الأداء الوظيفي للعمال

بعد التأكد من صدق و ثبات الاستبيان قمنا بتطبيقه تطبيقاً نهائياً على عينة الدراسة التي بلغ عددها (50) فرد

8- الأساليب الإحصائية المستخدمة :

1- معامل الانحدار البسيط لدراسة الآثار للعنف النفسي و الضغط المهني على الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة

2- إختبار -ت- لدراسة الفروق في العنف النفسي و الضغط المهني و الأداء الوظيفي حسب متغيرات الجنس و الحالة العائلية لدى عينة الدراسة

3- المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمعرفة مستوى العنف النفسي و مستوى الضغط المهني و مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة

4- النسب المئوية لمتغيرات الدراسة من أجل المقارنة بين هذه النسب و معرفة مدى وجود فروق بين المتغيرات

2- الضغط المهني في العمل

تمهيد

- 1- تعريف الضغط المهني
- 2- أنواع الضغط المهني
- 3- محفزات الضغط المهني.
- 4- الآثار الناتجة عن الضغط المهني
- 5- مولدات الضغط المهني.
- 6- نظريات الضغط المهني.
- 7- العلامات الدالة على الضغط المهني.
- 8- إدارة الضغط المهني في المنظمات
- 9- أساليب الوقاية من الضغط المهني.
- خلاصة الفصل

الفصل الخامس :عرض و تحليل و مناقشة النتائج

1- عرض نتائج الإحصاء الوصفي لفرضيات الدراسة

2- تفسير و مناقشة النتائج

3- إستنتاج عام

4- إقتراحات

5- قائمة المراجع

6- الملاحق

تمهيد:

بعد توزيع مقاييس الدراسة و جمعها ، سوف نقوم في هذا الفصل بعرض النتائج المتحصل عليها و تحليلها و مناقشتها قصد التحصل على مدى تحقق فرضيات الدراسة

1- عرض نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة :

بعد توزيع المقاييس على عينة البحث تم جمع البيانات و تفرغها و ذلك بالإعتماد على الإحصاء الوصفي و تم توضيحها بشكل مفصل

1-1 عرض نتائج متغير العنف النفسي في العمل :

بعد حساب درجة أفراد العينة من خلال تطبيق مقياس العنف النفسي في العمل و تفرغها و تبويبها تم الحصول على ما يلي :

جدول رقم (6) يمثل المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لدرجات العنف النفسي في العمل لأفراد العينة

العينة	التكرار	المتوسط الحسابي للعنف النفسي	الانحراف المعياري
50	2736	54,72	7,34

يظهر من خلال الجدول رقم (6) الذي يمثل نتائج الإحصاء الوصفي للعنف النفسي في العمل الخاصة بعينة الدراسة المتمثلة في عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري فرع حسناوة (1) بولاية تيزي وزو أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة في المتغير المستقل قدرت ب (54,72) بانحراف معياري يساوي (7,34) و بالتالي نستطيع القول بأن هذا المتوسط الحسابي يظهر بأن أفراد العينة لا يعانون من العنف النفسي في العمل بدرجة كبيرة

1-2 عرض نتائج متغير الضغط المهني في العمل:

بعد حساب درجة أفراد العينة من خلال تطبيق مقياس الضغط المهني في العمل و تفريغها و تبويبها تم الحصول على ما يلي :

جدول رقم (7) يمثل المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لدرجات الضغط المهني في العمل لأفراد العينة

العينة	التكرار	المتوسط الحسابي للضغط المهني	الانحراف المعياري
50	2184	43,68	14,54

يظهر من خلال الجدول رقم (7) الذي يمثل نتائج الإحصاء الوصفي للضغط المهني في العمل الخاصة بعينة الدراسة المتمثلة في عمال إدارة مصلحة التوظيف بجامعة مولود معمري فرع حسناوة (1) بولاية تيزي وزو أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة في المتغير المستقل قدرت ب (43,68) بانحراف معياري يساوي (14,54) و بالتالي نستطيع القول بأن هذا المتوسط الحسابي يظهر بأن أفراد العينة لا يعانون من الضغط المهني في العمل بدرجة كبيرة

1-3 عرض نتائج متغير الأداء الوظيفي في العمل :

بعد حساب درجة أفراد العينة من خلال تطبيق مقياس الأداء الوظيفي و تفرغها و تبويبها تم الحصول على ما يلي :

جدول رقم (8) يمثل المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لدرجات الأداء الوظيفي لأفراد العينة

العينة	التكرار	المتوسط الحسابي للأداء الوظيفي	الانحراف المعياري
50	4035	80,70	12,06

يظهر من خلال الجدول رقم (8) الذي يمثل نتائج الإحصاء الوصفي للأداء الوظيفي الخاصة بعينة الدراسة المتمثلة في عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري فرع حسناوة (1) بولاية تيزي وزو أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة الدراسة في المتغير المستقل قدرت ب (43,68) بانحراف معياري يساوي (14,54) و بالتالي نستطيع القول بأن هذا المتوسط الحسابي يظهر بأن أفراد العينة لديهم مستوى علي من الأداء الوظيفي

2- عرض و تحليل نتائج الدراسة و فرضياتها:

قمنا باختبار الفرضيات التالية :

2-1- عرض و تحليل نتائج الفرضية الأولى:

و التي مفادها هناك تأثير ذو دلالة إحصائية للعنف النفسي في العمل على الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

- جدول رقم (9) الدلالة الإحصائية لأثر العنف النفسي في العمل على الأداء الوظيفي

		T		D					
القرار	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	T	الدلالة الإحصائية	الأثر	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات	العينة
لا يؤثر	0,05	0,05	0,66	0,50	0,44	7.34	54,72	العنف النفسي	50
						12,06		الأداء	

يتبين من خلال الجدول رقم (9) الذي يمثل النتائج الخاصة بالفرضية الأولى و التي مفادها يؤثر العنف النفسي في العمل على الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة المتمثلة في عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو حيث تشير إلى أن الدلالة الإحصائية (sig) لإجابات أفراد عينة الدراسة في المتغير المستقل قدرت ب(0,50) ، أما مستوى الدلالة (ألفا) يساوي (0,05) ،

فلاحظ أن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من قيمة مستوى الدلالة ،و منه نستنتج أن العنف النفسي لا يؤثر على الأداء لأن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من قيمة مستوى الدلالة و منه لا تقبل الفرضية التي مفادها يؤثر العنف النفسي في العمل على الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة المتمثلة في عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

2-2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية:

و التي مفادها هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لمتغير الضغط المهني على الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

- جدول رقم (10) الدلالة الإحصائية لأثر الضغط المهني في العمل على الأداء الوظيفي

		T		D					
القرار	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	T	الدلالة الإحصائية	الأثر	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغيرات	العينة
لا يؤثر	0,05	0,54	0,60	0,54	0,36	54،	43، 68	الضغط	50
						14		المهني	
						12,06	80,70	الأداء	

يتبين من خلال الجدول رقم (10) الذي يمثل النتائج الخاصة بالفرضية الثانية التي مفادها يؤثر الضغط المهني في العمل على الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة

(1) بولاية تيزي وزو المتمثلة في عمال الإدارة في جامعة مولود معمري حيث تشير إلى أن الدلالة الإحصائية (sig) لإجابات أفراد عينة الدراسة في المتغير المستقل قدرت ب(0,54)، أما مستوى الدلالة (ألفا) يساوي (0,05)، فلاحظ أن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من قيمة مستوى الدلالة، و منه نستنتج أن الضغط المهني لا يؤثر على الأداء لأن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من قيمة مستوى الدلالة و منه لا تقبل الفرضية التي مفادها يؤثر الضغط المهني في العمل على الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة المتمثلة في عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

2-3- عرض و تحليل نتائج الفرضية الثالثة:

و التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير العنف النفسي في العمل حسب متغير الجنس لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو

1- إختبار التجانس لمتغير العنف النفسي في العمل لدى أفراد العينة حسب متغير الجنس :

جدول رقم (11) إختبار التجانس لمتغير العنف النفسي في العمل لدى أفراد العينة حسب متغير الجنس

F	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
3,27	0,07	0,05

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,07)، و أن قيمة مستوى الدلالة هي (0,05)، و منه نستنتج أن الإختبار متجانس لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) أكبر من قيمة مستوى الدلالة (ألفا) .

- جدول رقم (12) الدلالة الإحصائية لمدى وجود فروق في متغير العنف النفسي في العمل لدى أفراد العينة حسب متغير الجنس

العينة	المتغير	الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	الدلالة الاحصائية	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
50	العنف النفسي	ذكور	27	55,74	9,15	1,06	0.29	0,05	لا توجد
		إناث	23	53,52	4,30				فروق

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) الخاص بالفرضية الجزئية التي مفادها أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العنف النفسي حسب متغير الجنس لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو، حيث يبلغ عدد الرجال (27) و يقدر المتوسط الحسابي للعنف النفسي (55,74) بانحراف معياري (9,15) ، أما النساء فيبلغ عددهن (23) حيث يقدر المتوسط الحسابي (53,52) بانحراف معياري (4,30)

يظهر لنا أن الجامعة لم تظهر فرقا بين الذكور و الإناث في متغير العنف النفسي ، حيث أننا لا نستطيع إثبات ما إذا كانت لهذه النتيجة دلالة إحصائية بالاعتماد فقط على الفرق الشاهد بين أفراد عينة الدراسة ، لهذا أرفق هذه النتائج بحساب إختبار -ت- لدلالة الفروق بين الذكور و الإناث.

للتحقق من مدى صحة الفرضية تم إيجاد -ت- و التي تقدر حسب الجدول ب(1,06) ، و بعد مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية التي تساوي (0,29) بقيمة مستوى الدلالة المقدر ب(0,05) ، تبين لنا أن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) أكبر من مستوى الدلالة ، لذا نقول أنه لا تقبل الفرضية التي مفادها توجد فروق في العنف النفسي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو حسب متغير الجنس

2-4- عرض و تحليل نتائج الفرضية الرابعة :

و التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الضغط المهني لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو حسب متغير الجنس

1- إختبار التجانس لمتغير للضغط المهني في العمل لدى أفراد العينة حسب متغير الجنس:

جدول رقم (13) إختبار التجانس للضغط المهني في العمل لدى أفراد العينة حسب متغير الجنس :

F	الدلالة الاحصائية	مستوى الدلالة
0,04	0,83	0,05

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,83)، و أن قيمة مستوى الدلالة هي (0,05) ، و منه نستنتج أن الإختبار متجانس لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) أكبر من قيمة مستوى الدلالة (ألفا)

- جدول رقم (14) الدلالة الإحصائية لمدى وجود فروق في متغير الضغط المهني لدى أفراد العينة حسب متغير الجنس

العينة	المتغير	الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	Sig	Alpha	القرار الإحصائي
50	الضغط المهني	ذكور	27	44,96	14,98	0,67	0,50	0,05	لا توجد فروق
		إناث	23	42,17	14,20				

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) الخاص بالفرضية الجزئية التي مفادها أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط المهني حسب متغير الجنس لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود

معمرى حسناوة (1) بولاية تيزي وزو ،حيث يبلغ عدد الرجال (27) و يقدر المتوسط الحسابي للضغط المهني (44,96) بانحراف معياري (14,98) ، أما النساء فيبلغ عددهن (23) حيث يقدر المتوسط الحسابي (42,17) بانحراف معياري (14,20)

يظهر لنا أن الجامعة لم تظهر فرقا بين الذكور و الإناث في متغير الضغط المهني ، حيث أننا لا نستطيع إثبات ما إذا كانت لهذه النتيجة دلالة إحصائية بالإعتماد فقط على الفرق الشاهد بين أفراد عينة الدراسة ، لهذا أرفق هذه النتائج بحساب إختبار ت- لدلالة الفروق بين الذكور و الإناث.

للتحقق من مدى صحة الفرضية تم إيجاد ت- و التي تقدر حسب الجدول ب(1,06) ، و بعد مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية التي تساوي (0,29) بقيمة مستوى الدلالة المقدر ب(0,05) ، تبين لنا أن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) أكبر من مستوى الدلالة ، لذا نقول أنه لا تقبل الفرضية التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير العنف النفسي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمرى حسناوة (1) بولاية تيزي وزو حسب متغير الجنس.

2-4- عرض و تحليل نتائج الفرضية الخامسة:

-إختبار التجانس للأداء الوظيفي حسب متغير الجنس :

و التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو حسب متغير الجنس

-جدول رقم (15) إختبار التجانس لمتغير الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة حسب متغير الجنس

F	الدلالة الاحصائية	مستوى الدلالة
0,45	0,50	0,05

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,50) ، و أن قيمة مستوى الدلالة هي (0,05) ، و منه نستنتج أن الإختبار متجانس لأن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) أكبر من قيمة مستوى الدلالة (ألفا) .

- جدول رقم (15) الدلالة الإحصائية لمدى وجود فروق في الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة حسب متغير الجنس

العينة	المتغير	الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	Sig	Alpha	القرار الإحصائي
50	الأداء	ذكور	27	81,88	12,4	0,75	0,45	0,05	لا توجد فروق
		إناث	23	79,30	11,68				

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) الخاص بالفرضية الجزئية التي مفادها أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الأداء لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) حسب

متغير الجنس ، حيث يبلغ عدد الرجال (27) و يقدر المتوسط الحسابي للأداء (81,88) بانحراف معياري (12,47) ، أما النساء فيبلغ عددهن (23) حيث يقدر المتوسط الحسابي (79,30) بانحراف معياري (11,68)

يظهر لنا أن الجامعة لم تظهر فرقا بين الذكور و الإناث في متغير الأداء ، حيث أننا لا نستطيع إثبات ما إذا كانت لهذه النتيجة دلالة إحصائية بالإعتماد فقط على الفرق الشاهد بين أفراد عينة الدراسة ، لهذا أرفق هذه النتائج بحساب إختبار -ت- لدلالة الفروق بين الذكور و الإناث.

للتحقق من مدى صحة الفرضية تم إيجاد -ت- و التي تقدر حسب الجدول ب(0,75) ، و بعد مقارنة قيمة الدلالة الإحصائية التي تساوي (0,45) بقيمة مستوى الدلالة المقدر ب(0,05) ، تبين لنا أن قيمة الدلالة الإحصائية (sig) أكبر من مستوى الدلالة ، لذا نقول أنه لا تقبل الفرضية التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو حسب متغير الجنس.

3- تفسير و مناقشة النتائج:

بعد تحليل البيانات الموجودة في الجداول ، توجهنا إلى تفسير و مناقشة البيانات قصد توافيقها مع فرضيات الدراسة.

3-1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى :

من خلال النتائج المتوصل إليها بعد تحليل الجداول الخاصة بالفرضية الأولى و التي تنص على وجود آثار ذات دلالة إحصائية للعنف النفسي على الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو ، و اعتمادا على الفرض بأنه كلما كان مستوى العنف النفسي مرتفع كلما كان الأداء منخفض ، و حسب النتائج الموضحة من خلال الجدول رقم (11) الخاص بالفرضية الأولى ، بالنسبة للأداء فإن أغلب مؤشرات مرتفعة ، بعكس مؤشرات العنف النفسي المنخفضة جدا ، و قد أشارت النتيجة المتوصل إليها ، اعتمادا على الدلالة الإحصائية المقدرة ب (0,5) و من ثمة مقارنتها بمستوى الدلالة التي تمثل (0,05) حيث تبين أن الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى الدلالة و بالتالي لم يتحقق مفاد الفرضية الأولى لهذه الدراسة

و هذه النتيجة جاءت مختلفة مع النظريات التي تشير إليها الدراسات و الإحصائيات التي تؤكد على تأثير العنف النفسي على الأداء الوظيفي و منها نجد دراسة Guzeltasciyan في (2004) التي (Normandie) بفرنسا ، حيث توصلت النتائج إلى أن المسؤول الإداري يمنع الزملاء من التواصل بنسبة (65%) يتم توكيل المهام للعامل أقل من كفاءته ، لا يقدم للعامل أية مهمة بنسبة (49,8%) ، يقدم للشخص مهام جديدة باستمرار بنسبة (49,4%) ، كما توصلت الدراسة إلى تحديد عوامل العنف النفسي و وضعها في أربع مجموعات ، المجموعة الأولى ، تتمثل في الاختلالات التنظيمية مثل وجود أهداف غير واضحة و مهام مهنية غير محددة و بطريقة غير دقيقة ، و سوء تنظيم العمل ، المجموعة الثانية ، تجمع الصعوبات الشخصية مثل المشاعر ، نقص الاعتبار ، الإعتراف و تقييم العمل ، مشاكل الحياة الاجتماعية ، مثل أزمة في القطاع المهني ، اندماج المؤسسة مع مؤسسة أخرى ، أما المجموعة الثالثة ، تجمع ما بين الآثار الناتجة عن محيط مشحون بالنزاعات بسبب سوء التفاهم بين الأشخاص و العلاقات المهنية و

النزاعات بين العاملين و المسؤولين و جو مليء بالغيرة، أما المجموعة الرابعة، تتضمن العوامل المتعلقة بالترهيب الناتج عن الملل في العمل ، و نقص الإستقلالية المهنية

3-2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

من خلال النتائج المتوصل إليها بعد تحليل الجداول الخاصة بالفرضية الثانية و التي تنص على وجود آثار ذات دلالة إحصائية للضغط المهني على الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو ، و اعتمادا على الفرض بأنه كلما كان مستوى الضغط المهني مرتفع كلما كان الأداء منخفض ، و حسب النتائج الموضحة من خلال الجدول رقم (12) الخاص بالفرضية الثانية ، بالنسبة للأداء فإن مؤشرات مرتفعة مقارنة بمؤشرات الضغط المهني ، قد أشارت النتيجة المتوصل إليها ، اعتمادا على الدلالة الإحصائية المقدرة ب (0,54) و من ثمة مقارنتها بمستوى الدلالة التي تمثل (0,05) حيث تبين أن الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى الدلالة و بالتالي يمكن اعتبار تحقق الفرضية الأولى لهذه الدراسة و لكن بنسبة قليلة

و هذه النتيجة أيضا تتفق مع التوجهات النظرية التي تشير إليها الدراسات و الإحصائيات التي تؤكد على عدم تأثير العنف النفسي على الأداء الوظيفي مثل دراسة عماد الكلوت و نصر الكلوت (2006) التي أظهرت نتائجها أن الضغوط المدرسية شائعة عند أفراد العينة عند مستوى (55,19%) كما أن الأداء يقع عند مستوى (77,95%) و لم تظهر نتائج الدراسة وجود علاقة بين الضغوط المدرسية و أداء معلمي التكنولوجيا

لكن من جهة أخرى جاءت مختلفة مع الأبحاث و إحصائيات أخرى و منها نجد : إحصائيات Dares لسنة (2010)، حيث تقدم لنا مديرية البحوث والدراسات و الإحصاء (Dares) تقريراً يعرض عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية الآتية : متطلبات العمل : كمية العمل ، ضغط الوقت ، تعقيد ، التوازن بين العمل و الحياة ، متطلبات عاطفية : التعاطف ، المعاناة في العمل ، وجوب إخفاء العواطف ، الخوف في العمل ، العلاقة مع الجمهور ، الحكم الذاتي ، مجال المناورة : الحكم الذاتي الإجرائي ، التمثيل و المشاركة ، إستخدام و زيادة المهارات ، العلاقات الإجتماعية ، علاقات العمل : التعاون و الدعم ، المضايقة و

الصراعات في العمل ، القيادة، تضارب القيمة : الصراع الأخلاقي ، منع الجودة ، إنعدام الأمن الاجتماعي و الإقتصادي : أمن العمل الوظيفي ، أمن الراتب

3-3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

و التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير العنف النفسي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حساوة (1) بولاية تيزي وزو حسب متغير الجنس تبين لنا من خلال المعالجة الإحصائية أنه لا توجد فروق في هذا المتغير بين الرجال والنساء حيث تم الاعتماد على إختبار التجانس F و تبين أن الإختبار متجانس لأن قيمة Sig (0,29) أكبر من مستوى الدلالة (0,05) كما تبين أن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى الدلالة و بالتالي لا يمكن إعتبار تحقق الفرضية الثالثة لهذه الدراسة

حيث تتفق هذه الدراسة مع التي أجراها المكتب الدولي للعمل سنة (1996) التي تؤكد من خلال الإحصائيات التي تم إجراءها حول تعرض بعض الدول و منها الأرجنتين و رومانيا و كندا إلى ظاهرة العنف النفسي في العمل ، حيث أسفرت النتائج إلى أن (8,1%) من العمال الذين تعرضوا للعنف النفسي في العمل كن إناث و (11,8%) كانوا ذكور ، و في رومانيا (8,7%) كانوا ذكور و (4,1%) كن إناث ، أما في كندا فقد صرح الرجال الذين تعرضوا للعنف النفسي في العمل بنسبة (1%) أما النساء فبنسبة (4,8%) ، و هذا ما يدل على وجود فروق في العنف النفسي حسب متغير الجنس و أن النساء هن الأكثر عرضة لهذه الظاهرة بعكس نتائج الدراسة التي أشارت إليها دراستنا

كما تدل أيضا دراسة مصلحة الإستعجالات بالولايات المتحدة الأمريكية في بحث أجري على مستوى مصلحة الإستعجالات في ميشيغان عكس النتائج التي توصلنا إليها في بحثنا ، حيث ثبت من خلاله أن النساء هن الأكثر عرضة لهذا النوع من العنف في العمل أكثر من الرجال و ذلك بنسبة (11,7%)

3-4- مناقشة نتائج الفرضية الرابعة :

و التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الضغط المهني لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو حسب متغير الجنس تبين لنا من خلال المعالجة الإحصائية أنه لا توجد فروق في هذا المتغير بين الرجال والنساء حيث تم الإعتماد على إختبار التجانس F و تبين أن الإختبار متجانس لأن قيمة Sig (0,5) أكبر من مستوى الدلالة (0,05) و بالتالي تبين أن الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى الدلالة و منه لا يمكن إعتبار تحقق الفرضية الرابعة لهذه الدراسة

حيث إن هذه الدراسة إختلفت مع التوجهات النظرية التي تشير إليها الدراسات و البحوث الميدانية مثل دراسة سميث و بورك سنة (1992) ، و قد أظهرت نتائجها أن ظروف العمل و أعباءه تؤثر بشكل مباشر في إحداث الضغط المهني كما أظهرت النتائج أن متغيرات الجنس و سنوات الخبرة و موضوع التدريس لها تأثير في إحداث ضغوط العمل.

3-5- مناقشة نتائج الفرضية الخامسة :

و التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الأداء الوظيفي لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف في جامعة مولود معمري حسناوة (1) بولاية تيزي وزو حسب متغير الجنس تبين لنا من خلال المعالجة الإحصائية أنه لا توجد فروق في هذا المتغير بين الرجال والنساء حيث تم الإعتماد على إختبار التجانس F و تبين أن الإختبار متجانس لأن قيمة Sig (0,45) أكبر من مستوى الدلالة (0,05) حيث تبين أن الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى الدلالة و بالتالي لا يمكن إعتبار تحقق الفرضية الخامسة لهذه الدراسة

و هذه النتيجة التي توصلنا إليها إختلفت مع الإتجاهات و الدراسات النظرية والتطبيقية و الإحصاءات و البحوث التي توصل إليها الكثير من الباحثين و منها دراسة Tameem و Kotteman سنة (1993)، حيث بينت النتائج على وجود علاقة إرتباط موجبة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية المدروسة و مستوى الأداء لدى عينة الدراسة

4- إستنتاج عام للدراسة :

كان الهدف من دراستنا التعرف على واقع ظاهرة الأخطار النفسية الإجتماعية لدى عمال الإدارة في جامعة مولود معمري بمدينة تيزي وزو و أثرها على أداءهم الوظيفي و هذا من خلال إجراء دراسة ميدانية بالجامعة ، و ذلك على (50) مستخدم و مستخدمة من خلال تطبيق عليهم مقاييس العنف النفسي في العمل للباحث (Leymann) ، و الضغط المهني للباحث ، كما طبقنا عليهم كذلك مقياس الأداء الوظيفي بعد تكيف هذه المقاييس وفقا للبيئة الجزائرية ، و بعد التطرق لفرضيات الدراسة الحالية بالتحليل و المناقشة أسفرت النتائج على تحقق بعض فرضيات الدراسة بنسبة قليلة مما يؤكد قلة تعرض عمال الإدارة في هذه الجامعة للضغط المهني و خصوصا العنف النفسي من جهة ، و ارتفاع مستوى الأداء لديهم من جهة أخرى و من خلال هذه الدراسة التي تناولت موضوع ظاهرة الأخطار النفسية الإجتماعية و أثرها على الأداء الوظيفي في العمل ، و انطلاقا مما توصلنا إليه من نتائج في الدراسة الميدانية ، نصل إلى القول بأنه بات من الضروري لفت الانتباه إلى المعاناة النفسية الشديدة التي يتعرض لها العامل في محيط عمله و اعتبار التعرض للأخطار النفسية الإجتماعية في العمل هو أخطر ما يمكن أن يحدث في محيط العمل لأن الأمر يتعلق بالعواقب الوخيمة التي تظهر بعد مدة زمنية معينة ، و أن العامل لا يتفطن لها إلا بعد إعتلال صحته النفسية و الجسمية.

فبالرغم من كون نتائج هذه الدراسة لا تشير إلى معاناة العاملين الإداريين لهذه الأخطار النفسية الإجتماعية بمستويات عالية ، إلا أنه لا يمكن الإعتماد عليها لمدة طويلة و لا تعميمها على جامعات أخرى ، فالظروف المهنية و بيئة العمل تتغير باستمرار ، لذا يجب توفير محيط عمل خال من شتى الأخطار المهنية و النفسية الإجتماعية التي يعتبر العنف النفسي و الضغط المهني من أشدها و أخطرها بالنظر لعواقبها السلبية على المستوى النفسي و الجسدي للعامل و كذلك على المستوى الإجتماعي ، فهذه الظواهر بمثابة ما يطلق عليه بالإقصاء الإجتماعي

6-اقتراحات الدراسة :

من خلال ما تطرقنا اليه في موضوع دراستنا في الجانب النظري و التطبيقي حول الاخطار النفسية و الاجتماعية و آثاره على الأداء الوظيفي لدى عمال الادارة لجامعة مولود معمري توصلنا إلى بعض الاقتراحات المتمثلة فيما يلي:

«وجوب الاهتمام بأنشطة عمال الادارة بجامعة تيزي وزو , و ذلك بتكليف متخصصين داخل المؤسسة من اجل الاصغاء الى مختلف آراءهم و مختلف المشاكل التي يواجهونها في ميدان العمل.

«انشاء جمعيات و هيئات رسمية داخل المؤسسة من اجل توفير أمن العمل داخل المؤسسة.

«انشاء خلية استماع داخل المؤسسة التي تستقطب حجم كبير من العمال مما قد يصعب عملية التواصل بينهم و الذي قد يستدعي المسؤولين على ضرورة دعوة العمال الى اجتماعات دورية و ذلك من اجل اتاحة الفرص لهم لطرح مشاكلهم.

«تنظيم لقاءات و محاضرات و ايام تحسيسية داخل المؤسسة و خارجها و التي موضوعها ظاهرة الاخطار النفسية و الاجتماعية في ميدان العمل من اجل توعية العمال بشدة و خطورة التعرض لهذه الوضعيات في مراكز العمل .

«جعل ظاهرة الاخطار النفسية و الاجتماعية في المؤسسات الجزائرية مجال للبحث و الدراسة و ذلك من خلال سعي الدارسين في كل الاختصاصات المرتبطة بالمنظمة و العمل و التنظيم الى اجراء العديد من البحوث الميدانية حول الجوانب المختلفة المرتبطة بالظاهرة و الخروج بإحصائيات حول واقع الظاهرة, لاسيما في المؤسسات العمومية كجامعة مولود معمري التي تسير شؤون العديد من العمال لولاية تيزي وزو.

« وجوب سن قوانين تعاقب جميع مرتكبي السلوكات اللاأخلاقية في الادارة و السعي الى تعديل قانون العمل و العقوبات و هذا بادراج نصوص قانونية واضحة و صريحة حول الاخطار النفسية

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1- باللغة العربية

1-1- الكتب

- 1-حمدي على الفرماوي، 2008 ، الضغط المهني و الأداء في العمل، دار صفاء، عمان ،الاردن 2-حريم ستة، 2004، علم النفس الصناعي و المهني ،دار المسيرة للنشر و التوزيع ،
- 3- عبد الحق فيدما ،(2019)، ظاهرة التحرش المعنوي في العمل ، إشكالية التجريم و التعويض عن الضرر؟ ، المجلة الإفريقية للعلوم السياسية ، جامعة وهران ، الجزائر .
- 4- علاء عبد الحسن جبر السيلوي ، (د س)، جريمة التحرش النفسي في ميدان الوظيفة ، كلية القانون ، جامعة الكوفة
- 5- معن محمود عياصرة ، 2008 ، ادارة الصراع و الازمات و ضغوط العمل
- 6- محمد شحاة ربيع ، 2015 ، علم النفس الصناعي و المهني، دارالمسيرة للنشر و التوزيع ،عمان

2-1- المذكرات

- 1- العمراوي نادية ، (2017)، تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للعمال، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية ، جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي ، الجزائر .
- 2- بوعجناق كمال، 2007/2008، مصادر الضغوط المهني، مذكرة ماجستير في نظرية و منهجية التربية البدنية تخصص النشاط البدني الرياضي التربوي، جامعة الجزائر
- 3- بن عدة محمد ، (2018)، أثر ضغوط العمل النفسية و الإجتماعية على أداء المؤسسات الإقتصادية الجزائرية، مذكرة ماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الإقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ، جامعة أبو بكر بلقايد ، الجزائر .

4- ريم بنت عمر الشريف ، (2013)، دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة ، مقدمة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة ، جامعة الملك عبد العزيز بجدة ، كلية الإقتصاد و الإدارة ، المملكة العربية السعودية.

5-شعلاّل عبد المجيد، 2009/2008 ، الضغوط المهنية و علاقتها بالرضى الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية و الرياضية، منكرة نيل شهادة ماجستير ،جامعة حسيبة بن بوعلي شلف

6- مومن شرف الدين ، (2012)، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الإقتصادية ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة فرحات عباس - سطيف .

7- مزغيش عبد الحليم ، (2012)، تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراه في العلوم التجارية، جامعة الجزائر ، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير.

2- باللغة الأجنبية

1- الكتب

1-Fondation for the improvement of living and working conditions.violence fondation ,(2010),physique et psychologique sur le lieu de travail

2- **guide de la prévention de la violence dans le lieu de travail**(2010), ressources humaines et développement des compétences canada.

3- Leymann Heinz, (1990), **Mobbing and psychological Terror atWorkplaces**, vol.5 No 2, springer publishing company

4- Leymann Heinz, (1996), **the content and Development of Mobbing at work**, European jornal of work and organizational psychology n05 (2).

5- M.A. MÉREAU (JUN 2009), p 1/1, **le harcèlement moral au travail,phénomène objectivable ou concept horizon, analyse attique des définitions des phénomènes de victimisation au travail**, Revues Org/3192

6- (2013)European Fondation, **physical and psychological violence at the workplace**, European jornal of work and organizational psychology n05 (2)

الملاحق

الإستمارة

علم النفس العمل و التنظيم

سيدي (ة) المحترم (ة)، نحن بصدد تحضير مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر علوم في علم النفس العمل و التنظيم بعنوان " الأخطار النفسية الإجتماعية و أثرها على الأداء الوظيفي لدى مستخدمي جامعة مولود معمري "

وعلى هذا الأساس يشرفنا أن نضع تحت أيديكم هذا المقياس و الذي نرجوا منكم أن تطلعوا على أسئلته و قراءتها بروية، ثم اختيار إجاباتكم على الأسئلة حسب ما يجسد الواقع الذي تعيشونه في عملكم اليومي.

نحيطكم علما أن البيانات التي سنتحصل عليها من هذه الدراسة ستستخدم لأغراض علمية بحتة كما سيتم التعامل معها بسرية تامة.

نأمل من سيادتكم التعاون معنا لإنجاز هذا البحث الذي سيعتمد في نتائجه على صدق و دقة إجاباتكم.

شكرا مسبقا.

ملاحظة: الرجاء منكم الإجابة على أسئلة المقياس بوضع علامة (x) أمام الإجابة التي تبدو مناسبة لكم.

البيانات العامة

ضعوا علامة (X) أمام الخيار المناسب لكم

الجنس:

☐

أنثى

☐

ذكر

الحالة العائلية:

☐

متزوج

☐

أعزب

* الملحق رقم (1) مقياس " العنف النفسي في العمل ل (leymman) في صورته المكيفة و المطبقة في البيئة الجزائرية (2015)

1- بالنسبة لعلاقاتك في العمل :

- ☐ 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 و تُشتم بصوت عال
- ☐ 5- تتعرض إلى انتقادات دائمة تخص عملك

6- تتعرض إلى انتقادات دائمة تخص حياتك الشخصية ☐

7- التحرش عن طريق الهاتف ☐

8- تتعرض إلى التهديدات اللفظية ☐

9- تتعرض إلى التهديدات الكتابية ☐

يُرفض لك التواصل بطرق مختلفة

10- يوجه لك نظرات أو حركات سخرية

11- يتم تجاهل حضورك بالتحدث إلى أشخاص آخرين ☐

2- تُعزل بطريقة إرادية :

12- لا يتم التحدث معك

13- لا يُسمح لك أن تتحدث مع الآخرين ☐

14- يتم وضعك في منصب عمل يعزلك عن الآخرين ☐

15- يمنع لزملائك التحدث معك ☐

16- يتم التعامل معك و كأنك غير موجود ☐

- يتم الاتصال بك فقط عن طريق المراسلات الكتابية 17 ☐

3- يتم تعديل مهامك المهنية كعقوبة لك :

18- لا يوكل لك أية مهمة، ليس لديك عمل ☐

19- يوكل لك مهام عديمة الأهمية

20- يوكل لك مهام أقل بكثير من كفاءاتك ☐

21- يقدم لك و بطريقة مستمرة مهام جديدة ☐

22- يوكل لك مهام مهينة ☐

23- يوكل لك مهام تفوق بكثير كفاءاتك ☐

4- التهجم على شخصك :

- 24- يتم ذكرك سوءا في غيابك ☐
- 25- ينشر إشاعات خاطئة عنك ☐
- 26- يسخر منك أمام الآخرين ☐
- 27- يتم التشكيك على أنك إنسان مريض نفسيا ☐
- 28- يُراد إخضاعك لفحص عقلي ☐
- 29- يستهزء بالإعاقة التي لديك
- 30- يقلد مشيتك و صوتك و حركاتك وذلك من أجل 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 و مؤذية ☐
- 35- يتم مراجعة قراراتك ☐
- 36- تُشتَم بألفاظ منحطة و غير أخلاقية ☐
- 37- يقدم لك و بطريقة لفظية تلميحات أو عروض جنسية ☐
- 5- العنف و التهديد بالعنف :
- 38- يتم إرغامك على القيام بمهام مضرّة بصحتك ☐
- 39- بالرغم من سوء صحتك أنت مضطر للقيام بعمل يضر صحتك ☐
- 40- يتم تهديدك بالعنف الجسدي ☐
- 41- يستعمل ضدك أعمال عنف بسيطة و هذا لإنذارك ☐
- 42- تُعامل بطريقة سيئة من الناحية الجسمية ☐
- 43- يسبب لك شخص مصاريف من أجل الإضرار بك ☐
- 44- يسبب لك شخص أضرارا في منزلك أو في مكان عملك ☐
- 45- يصل إلى الاعتداء الجنسي عليك ☐

6- أحداث أو وضعيات أخرى ترغب ذكرها :

.....

.....

.....

.....

إذا لم تتعرض لإحدى الوضعيات السابقة (سؤال 1 الى 6 الواردة بالصفحات السابقة) خلال (12) شهرا الأخيرة من عملك، اذهب مباشرة إلى الأسئلة (13 و 14) في الصفحات الموالية.

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

1- كل يوم ☐

2- تقريبا كل يوم ☐

3- على الأقل مرة واحدة في الأسبوع ☐

4- على الأقل مرة واحدة في الشهر ☐

5- نادرا ☐

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

الشهر ☐

السنوات ☐

9- هل مازلت اليوم تتعرض لهذه الوضعيات ؟

1- نعم، مازلت أتعرض إليها اليوم

2- لا، تعرضت إليها سابقا في نفس العمل

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

10- من وقف ضدك خلال هذه الفترة ؟

1- الزميل أو الزملاء ☐

2- المسؤول أو المسؤولين الأعلى منك أو أي شخص أو أشخاص آخريين 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 ممثل نقابي ☐

5- مفتشية العمل أو محامون ☐

6- طبيب عمل ☐

7- أطباء آخرون ☐

8- مساعد اجتماعي و ممرضين ☐

9- أصدقاء أو معارف خارج المؤسسة التي تعمل بها ☐

10- أفراد عائلتك، 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 أنه الوضعية التي يتعرض فيها شخص إلى سلوكيات عدائية من طرف شخص أو عدة أشخاص في محيط عمله، و التي تهدف و بطريقة مستمرة و متكررة إلى إيذائه و مضايقته و إساءة معاملته و كذلك طرده و عزله لمدة طويلة.

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

2- لا

1- نعم

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 أختلف عن الآخرين بسبب سني، جنسي، جنسيتي، إعاقتي ☐

9- لا أدري ☐

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

في مكان عملك خلال الأشهر 12 الأخيرة ؟

1- نعم ☐

2- لا ☐

3- مقياس الضغط المهني

الرقم	العبارة	أبدا.	نادرا.	أحيانا	غالبا	دائما
1	أفتقد الحماس في عملي					
2	أشعر بالتعب بالرغم من قضاء ساعات كافية من النوم					
3	أشعر بالإحباط و أنا أقوم بمسؤولياتي الوظيفية					
4	أفعل من أبسط الأمور					
5	أشعر بالرغبة في التخلي □ ن مسؤولياتي.					
6	أشعر بالسلبية إتجاه □ ملي .					
7	أشعر بصعوبة في اتخاذ القرار					
8	أشعر بانخفاض فعاليتي في الأداء					
9	لم أ□ د أؤدي □ ملي بنفس الجودة					
10	أشعر بالإرهاق البدني					
11	إنخفضت مقاومت للأمراض					
12	أ□ اني من مشكلات □ اطفية					
13	إزداد تناولي للمنبهات					
14	لا أعاطف مع مشكلات الآخرين					
15	□ لاقتي مع الآخرين ينتابها التوتر					
16	أصبحت كثير النسيان					
17	لدي صعوبة في التركيز					
18	أشعر بالملل بسر□ ة					
19	أشعر بعدم الرضا دون معرفة السبب					
20	كل ما يربطني بعملية هو راتب آخر الشهر					

مقياس الأداء الوظيفي

الرقم	العبارة	اعارض بشدة	اعارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	استطيع التخطيط للعمل قبل البدء فيه					
2	ألتزم بتنفيذ الواجبات والتعليمات التنظيمية لعملي					
3	اراعي التوقيت المطلوب لانجاز الاعمال المكلف بها					
4	احرص على تحسين مستوى ادائي					
5	انفذ الاعمال المطلوبة مني بكفاءة و فعالية					
6	اعتمد على نفسي في انجاز الاعمال					
7	افضل انجاز المهام الوظيفية من خلال فرق العمل					
8	لا اواجه مشكلات تعيق ادائي الوظيفي					
9	اهتم بالمظهر الشخصي					
10	اراعي مصلحة العمل على المصلحة الشخصية					
11	احترم التسلسل الهرمي في اتصالي					
12	الترم باوقات الدوام الرسمية					
13	اراعي الدقة في الإنجاز في الوقت المحدد					
14	لدي القدرة على التكيف و انجاز الاعمال في الحالات الطارئة					
15	اكتسب القدرة على الحوار وإدارة النقاش					
16	اجيد التواصل مع الزملاء اشعر بالرضى عن مستوى ادائي الوظيفي					
17	لدي القدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية المختلفة في العمل					

مقياس الأداء الوظيفي

					18	اتعامل بفعالية مع العاملين في اقسام أخرى
					19	اعمل على خلق و الحفاظ على العلاقات الإيجابية مع الزملاء
					20	ادرك أهمية تنفيذ القرارات و التعليمات الخاصة بالعمل
					21	لدي المام بقوانين و أنظمة العمل بالمنظمة التي اعمل بها