**المحاضرة السابعة: العنف المهني**

1. **مفاهيم:**
   1. **مفهوم العنف:**

العنف لغتا هو: عنفا وعنافة بالرجل وعليه: بمعنى لم يرفق به وعامله بشدة

عنًف: لامه وعتب عليه، والعنف ضد الرفق وهو القساوة.

أما في اللغة الفرنسية فكلمة عنف(violence ) يعود أصل اشتقاقها من الكلمة اللاتينية (violentia ) والتي تشير إلى طابع غضوب شرس، جموح وصعب الترويض.

وقد حدده معجم أكسفورد بأنه فعل ارادي متعمد يقصد الحاق الضرر أو التلف أو تخريب أشياء أو ممتلكات أو منشآت خاصة عن طريق استخدام القوة.

وفي معجم المصطلحات الاجتماعية العنف هو الإكراه و هو استخدام الضغط أو القوة استخداما غير مشروع أو غير مطابق للقانون من شأنه التأثير على إرادة فرد ما.

وهو الإيذاء باليد أو باللسان، بالفعل أو بالكلمة في الحقل التصادمي مع الآخر، وهو عدم الاعتراف بالآخر رفضه وتحويله إلى الشيء ''المناسب'' للحاجة العنفية، إذا جاز الكلام، عدم الاعتراف لا يعني عدم المعرفة بل يعني معرفة معينة، هنا الفاعل العنفي يراقب القابل، ويصوره ويتصوره بالطريقة المناسبة لرسم سورته(الضحية) وللتحكم بصيرورته.

كما تجمع الكثير من التعاريف على أن العنف هو ''كل عمل قاس غير مشروع سؤذي الآخر، وهو سلوك لاعقلاني ومؤذ يقوم على اقصاء الآخر وعدم الاعتراف بوجوده.

* 1. **العنف المهني:**

العنف المهني هو محاولة أو ممارسة فعلية من قبل أي شخص لأي قوة لإلحاق الأذى بالعامل، بما في ذلك أي تصريح تهديد أو سلوك يعطي العامل سببًا معقولاً للاعتقاد بأنه معرض للخطر.

يمكن أن يشمل العنف المهني الإساءة اللفظية والتهديدات والعنف الجسدي والقتل و «السلوكيات التي تخلق بيئة من الخوف» والمطاردة والتنمر بين العمال أو بين المديرين والعمال والسلوكيات التي تؤدي إلى الإجهاد أو تجنب السلوك لدى المتلقي. في حين أنه قد يكون هناك في بعض الأحيان خط فاصل جيد بين سلوكيات التنمر والتحرش الجنسي، فإن العنف الجنسي في العمل لا يتم إدراجه عادة في تعريفات العنف المهني.

1. **تصنيفات (أنواع) العنف**:

ومن تصنيفات العنف نجد التقسيم الذي صنف العنف إلى ثلاث فئات أساسية:

* **«العنف الخارجي»** الذي يرتكبه أشخاص خارج المنظمة، مثل الهجمات المسلحة على المتاجر؛
* **«العنف** الذي يتعرض له العمال من قبل العملاء أو الزبائن»؛
* **«العنف الداخلي»** الذي يحدث بين الموظفين داخل المؤسسة، مثل بين المشرف والموظف، أو بين الموظفين والمتدربين.

كما يحدد بعض الباحثين شكلاً رابعًا «منهجيًا» من ا**لعنف** ينشأ عن التطورات الاجتماعية والاقتصادية على سبيل المثال قد تؤدي الضغوط الاقتصادية العالمية إلى تقليص العمالة وتكثيف العمل وانعدام الأمن الوظيفي والمساهمة في ثقافة مكان العمل حيث يتم التسامح مع السلوك المهدد.

ومن المهم هنا أن جميع أنواع العنف هذه يمكن أن تحدث في موقع عمل واحد، ولكن لمرتكبي مختلف أشكال العنف خصائص مميزة وأن استراتيجيات الوقاية الأكثر فعالية تختلف اختلافا ملحوظا.

1. **الوظائف التي ينتشر فيها العنف:**

من خلال البيانات الواردة من المملكة المتحدة والولايات المتحدة وأستراليا نجد أن الوظائف التي ينتشر فيها العنف هي:

**أ.** الوظائف حيث يكون النقد(النقود) في متناول اليد (العنف الخارجي)،

**ب**. الوظائف التي تتطلب اتصالًا كبيرًا وجهاً لوجه بين العمال والعملاء (العنف الذي يبدأه العميل) تكون أكثر عرضة للخطر.

* تقل مظاهر شدة العنف بين الوظائف التي يكون فيها العمال على اتصال ضئيل بعملائهم ولا يتم تبادل أموال. كما قد تزداد احتمالات العنف في أوقات معينة من اليوم أو في أيام محددة من الأسبوع، وفي المواقع التي تتجمع فيها مجموعات من الشباب الذكور ؛ وفي الأماكن التي يتجمع فيها الأشخاص المخمورون؛ ؛ أو إذا كانت هناك فترات انتظار طويلة للعملاء. بالنسبة لعمال المناوبات الليلية والمناوبات، أو أولئك الذين يعملون بمفردهم، أو العمال الشباب والمتدربين، أو أولئك الذين يعملون في وظائف غير آمنة، قد تزداد المخاطر أيضًا.
* كما تكون الإناث أكثر تعرضا للاعتداء اللفظي والجنسي، بينما يتلقى الذكور المزيد من التهديدات والاعتداءات الجسدية العلنية. ويمكن تفسير هذا التباين في المخاطر جزئيا بتقسيم العمل بين الجنسين حيث تتركز المرأة في وظائف أدنى مرتبة كوظائف «الرعاية» مع زيادة الاتصال وجها لوجه. **فعلى سبيل المثال**، أصبحت جرائم القتل الآن السبب الرئيسي لوفاة العاملات في الولايات المتحدة لأن الإناث كثيرا ما يعملن في المتاجر الصغيرة المعرضة لخطر أكبر .
* بينما وجدت إحدى الدراسات أن النساء الأصغر سنًا كن في خطر متزايد، كما حددت دراسات أخرى مخاطر متزايدة للإناث الأكبر سنًا اللائي قد يُنظر إليهن على أنهن «أهداف سهلة».
* تنتج بيئات العمل خارج الموقع أو المعزولة مخاطر أعلى، حيث أفادت إحدى الدراسات التي أجرتها المملكة المتحدة عن 800 من النساء 200 من الرجال بأن 1من بين 3 المهنيين النساء الذين خرجوا لمقابلة زبائنهم تعرضوا للتهديد، وأن 1من بين 7 من المهنيين الذكور الذين يعملون بعيدا عن مناصبهم تعرضوا للهجوم.

1. **سلوكات العنف في مكان العمل وكيفية حدوثها:**

يغطي العنف في عالم العمل نطاقا واسعا من التصرفات والسلوكيات غير المقبولة وغير المرغوب فيها والتي قد ينتج عنها إلحاق ضرر بالفرد وخلق بيئة معادية، وقد تكون هذه التصرفات المسيئة :

* جسدية، نفسية، أو جنسية؛
* لفظية، مكتوبة، او عبر الأنترنيت( مثل وسائل التواصل الاجتماعي...)
* حوادث لمرة واحدة أو متكررة
* تصرفات تتراوح من حالات بسيطة من عدم الاحترام إلى أفعال خطيرة من الاعتداء الجسدي، النفسي، أو الجنسي، والتي قد تشكل جريمة جنائية
* تصرفات تحدث بين الزملاء /الزميلات، بين الرؤساء/ الرئيسات، أو من قبل أو ضد أطراف خارجية، مثل العملاء/العميلات، المرضى/ المريضات، أو عامة الناس.

**أمثلة على السلوكيات العنيفة في العمل:** القتل، سلب (اغتصاب)، تحرش أو مضايقة، سرقة، جرح ، ترهيب، الضرب، التهديدا، الهجمات الجسدية، النبذ، الركل ، ترك رسائل مسيئة، العض، المواقف العدوانية، لكمات، إيماءات وقحة، البصق، التدخل في أدوات ومعدات العمل، خدش، سلوك عدائي، الضغط والقرص والإجراءات ذات الصلة، الشتائم، الصراخ، المطاردة، الشتائم، التحرش، بما في ذلك الاعتداء الجنسي والعنصري، تلميح، صمت متعمد. (ص16)

**الحالات التي تعتبر عنفا أو تحرشا في وسط العمل:**

لا تعتبر قرارات الادارة اليومية، الملاحظات المشروعة، والمشورة التي تتضمن مهام العمل ، بما في ذلك الملاحظات والآراء السلبية من المديرين /المديرات، المشرفين/ المشرفات على اداء العمل أو السلوك المرتبط بالعمل. وتنفيذ سياسة المؤسسة أو الاجراءات التأديبية المفروضة مضايقات أو تحرشا، حتى ولو انطوت أحيانا عل تبعات غير سارة/مزعجة. يجب تنفيذ الاجراءات الإدارية بموضوعية وبطريقة معقولة وغير مسيئة.

1. **السمات الشخصية التي لها علاقة بالسلوكيات العنيفة:**

* الغيرة المرضية والحسد من الزميل؛
* الخوف الدائم من استعمال العنف النفسي عليه، ولذا يكون هو الأسبق في ممارسة العنف؛
* البرود العاطفي ضد الآخر وصعوبة تصريف المشاعر؛
* جنون العظمة والتباهي بالذات والسيطرة على الآخر؛
* الاعتقادات الخاطئة والإدراك الخاطئ للعلاقات بينه وبين الآخر، وكل علاقة جديدة يتم إدراكها بالتهديد لوجوده.

1. **عوامل خطر العنف:**

هناك مجموعة من العوامل المساهمة في حدوث السلوك العنيف قد تكمن هذه الأسباب المحتملة داخل الأفراد، أو داخل المجتمع، أو تعزى إلى المعايير الثقافية، أو تكون متجذرة في الحرمان.

* 1. **نمو الطفل وتأثير الأسرة:**
* تشكل العائلات ساحة التدريب على العدوان، فيتم تعلم السلوكيات العدوانية لأول مرة داخل الأسرة؛ وقد تفشل الأسر في غرس القيم اللاعنفية في أطفالها؛ وبالتالي سيكون هؤلاء الأطفال أكثر عرضة لتطوير سلوكاتهم العنيفة في المجتمع.
* هناك علاقة ارتباطية بين العدوان عند الأطفال وبعض الصفات في والديهم، أبرزها استخدام الوالدين للعقاب الجسدي والتهديد.
* تعرض الأباء أنفسهم للإيذاء أو الإهمال كأطفال، ولكن فقط ثلث إلى خمس الأفراد الذين تعرضوا للإساءة أو الإهمال سيسيئون معاملة أطفالهم.
  1. **العوامل الثقافية:**
* **قواعد السلوك:**
* في بعض الثقافات قد يكون العنف سلوك طبيعي أو مشروع ، لذلك فإن قيم الأفراد داخل ذلك المجتمع سوف تتطور وفقًا لذلك.
* إن استخدام العنف لتحقيق غايات يُنظر إليها على أنها مشروعة هو مبدأ متجذر بعمق في أي ثقافة. إن العنف في الملعب الرياضي وفي المنزل والمدرسة يتسامح معه كثير من الناس.
* **عدم المساواة الاقتصادية:**
* العنف أكثر شيوعا في تلك المجتمعات التي تتميز بانتشار الفقر وعدم المساواة، وعلى مستوى العالم، فإن البلدان التي تعاني من ارتفاع مستوى التفاوت في الدخل لديها أعلى معدلات جرائم القتل.
* في معظم المجتمعات ينتمي ضحايا العنف ومرتكبوا الجرائم العنيفة إلى الفئات الاجتماعية والاقتصادية الأكثر حرمانا.
* **التفكك الثقافي:**
* قد ينبع تخفيف الحظر الاجتماعي ضد العنف من مشاعر الاغتراب من جانب الأفراد المهشين في المجتمع.
  1. **البيئة أو الوضع:**
* يمكن أن توضح الخصائص المادية للموقع ونوع النشاط الذي يحدث هناك أن العنف مقبول إلى حد ما، فالبيئة المتداعية يمكن أن تدعو إلى العنف ؛ وبيئة نظيفة وحديثة يمكن أن تمنع السلوك العدواني
  1. **الجنسانية (الجندر):**
* إن مواقف عدم المساواة بين الجنسين متأصلة بعمق في العديد من الثقافات ويمكن اعتبار الاغتصاب والاعتداء المنزلي والتحرش الجنسي جميعها تعبيرا عنيفا عن القاعدة الثقافية.
  1. **عوامل الشخصية:**
* يعد أفضل مؤشر على العدوان في المستقبل هو السلوك العدواني في الماضي؛ وبالتالي فإن الأطفال العدوانيين يميلون إلى النمو ليصبحوا بالغين عدوانيين.
* هناك سمتان للشخصية غالبًا ما ترتبطان بالسلوك العنيف هما عدم التعاطف أو احترام مشاعر الآخرين، والاندفاع.
* يمكن أن تؤدي الدوافع العدائية لدى الأشخاص الذين لديهم الشخصية الخاضعة للسيطرة المفرطة - إلى عنف شديد.
  1. **تعاطي المخدرات:**
* قد ينتج تعاطي المخدرات والسلوك العنيف عن سبب مشترك وهو عدم القدرة على التحكم في الدوافع
* الكحول، يوجد ارتباط وثيق بين الكحول والعنف لكن العلاقة معقدة ربما قد تكون أقل تأثير كالعقاقير والأدوية، وخاصة الاتجار بها
  1. **عوامل بيولوجية:**
* لا يبدو أن السلوك العنيف سمة موروثة.
* قد يؤدي خلل الجهاز العصبي الذاتي إلى سلوك سيكوباتي.
* قد تلعب الهرمونات، وخاصة هرمون التستوستيرون، دورًا في السلوك العنيف.
* الرجال أكثر عرضة بعشر مرات على الأقل من النساء للاتهام بارتكاب جرائم عنيفة، مما يشير إلى اختلاف حقيقي قائم على الجنس في السلوك
* ويميل الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و 30 سنة إلى ارتكاب العنف في أغلب الأحيان.
  1. **المرض العقلي:**
* قد تؤدي بعض أشكال الأمراض العقلية، ولا سيما الفصام المصاب بجنون العظمة، أحيانًا إلى أعمال عنف، على الرغم من أن التنبؤ بالعنف في المرضى العقليين يعتبر صعبًا للغاية.
  1. **تأثيرات وسائل الإعلام والانترنيت:**
* قد ترتبط مشاهدة التلفزيون وباقي وسائل الاعلام( الفيديو، الأفلام، الانترنيت..) بالعدوان اللاحق لدى بعض المشاهدين، تشير الأبحاث إلى أن العلاقة ثنائية الاتجاه، أي أن النظر إلى العنف يؤدي إلى العدوان والعدوان يولد مشاهد العنف.
  1. **الأقران والمدارس:**
* قد تؤثر صحبة الأقران الجانحين أو العدوانيين على الأفراد ليصبحوا عدوانية.
  1. ا**لعوامل التنظيمية:**
* **بيئة العمل:**
* طريقة إعداد مكان العمل وطريقة أداء العمال للمهام تؤدي إلى خلق مخاطر إضافية يمكن أن تؤدي إلى العنف على سبيل المثال :التعامل مع النقود أو الأدوية الموصوفة أو أشياء ذات قيمة معينة .
* العمل تحت الضغط العالي الذي يمارس فيه القليل من السيطرة؛
* العمل في بيئة تشجع المواقف والسلوكيات العنصرية أو التمييز (الأشخاص ذوي الإعاقة مثلا ...الخ .)
* إعادة هيكلة والخصخصة العمل والتي أظهرت الدراسات أنها تزيد من خطر المضايقة والإصابة النفسية؛
* التصميم السيئ للوظيفة ولمكان العمل يشكل عاملا مساهما في ظهور المشاكل والانحرافات داخل بيئة العمل من بينها العنف؛
* عدم توفر الأمن الوظيفي يشعر العامل بالقلق حول إستمراريته في الوظيفة، هذا ما ينعكس سلبا على تصرفاته ويجعله أكثر ممارسة للعنف؛
* وجود علاقة بين الأعباء التي تتضمنها الأدوار وحدوث العنف؛
* **سياسات وإجراءات أصحاب العمل** :
* تقصير الرؤساء في توظيف موظفين كافيين بشكل مستمر أو متعمد ما يفرض على الموظفين العمل بمفردهم، وهذا ما يزيد من تعبهم ويحملهم أعباء أكثر؛
* الرؤساء الذين يحافظون على قواعد أو سياسات أو مواقف صارمة اتجاه العاملين تخلق الارتباك أو الصراع أو عدم الوضوح بشأن الموقف والأدوار؛
* عدم اتخاذ رؤساء العمل اجراءات وقائية تمنع من حدوث العنف في مكان العمل؛.
* ـسياسات تعكس فلسفة تنظيمية مفادها أن العنف جزء من العمل.
* **سياسات الموظفين** :
* العادات السيئة في التعامل مع الزملاء والعملاء للوقاية من العنف بين الموظفين والإداريين، كالمماطلة والتأخير في تقديم الخدمة؛
* المواقف والسلوكيات المتعصبة أو التي فيها تمييز اتجاه الفئات المهمشة؛
* السلوك السلبي أو العدواني للموظفين اتجاه العملاء أو الموظفين الآخرين.
* **خصائص العملاء :**
* العملاء أو أقاربهم الذين يشعرون بالإحباط من النظام في حالة صدمة أو غضب من المحتمل أن يهاجموا أول شخص يواجههم .
* الأشخاص الذين لديهم تاريخ من العنف .
* الأشخاص غير القادرين على التحكم في سلوكهم بسبب اضطراب في الصحة العقلية أو مشاكل عاطفية
* الأشخاص الذين قد يكونون تحت تأثير المخدرات.

1. **آليات مواجهة العنف المهني :**

قبل التحدث عن آليات علاج العنف يجب أن ننوه إلى الخسائر التي يخلفها هذا العنف، لذلك وجدت الكثير من الدراسات أنه هناك خسائر اقتصادية كبيرة للمنظمات، بالإضافة إلى التكاليف الشخصية للأفراد يمكن أن تشمل هذه التكاليف:

* انخفاض الإنتاجية،
* وارتفاع التغيب عن العمل
* ودوران الموظفين،
* وارتفاع الدعاوى القانونية. على سبيل المثال، قدرت حسابات حديثة أجراها خبراء أستراليون أن كل حالة من حالات التنمر «الداخلي» تكلف أصحاب العمل 16977 دولارًا. هناك مؤشرات مبكرة من الولايات المتحدة على أن الخسائر الاقتصادية الشخصية قد تكون أكبر نسبيًا للضحايا من الإناث .

لذلك فتزايد العنف في أوساط العمل أدى بالمؤسسات إلى انتهاج سياسات وممارسات تمنع وتقلل من هذا العنف لذلك يجب إتباع ما يلي:

* تقييم الأخطار التي تهدد المؤسسة والعاملين بها، ثم البدء برسم آليات التعامل مع العنف في مكان العمل ونظم العقوبات وشروط الدخول في برامج مساعدة العاملين؛
* تشكيل فرق الاستجابة للعنف التي تظم موظفي الأمن والمدراء الأساسين و أعضاء فريق الموارد البشرية وموظفين حيث يقوم الفريق بأعمال البحث في التهديدات الأمنية المحتملة و مساعدة العاملين الغاضبين ومحاولة تهدئتهم ؛
* يجب عدم قبول العنف المهني كجزء من الوظيفة و بتجنيب الموظف المسائل التنظيمية للعمل اللازمة للتعامل مع المشكلة بشكل فعال ؛
* يجب أن تركز أنشطة الإدارة حول إستراتيجية إدارة المخاطر، وتحديد وتقييم المخاطر والخسائر المرتبطة بها ووضع استراتيجيات آمنة للعمل؛
* يجب أن يشمل الإجراء الإداري بشأن العنف المهني الموظفين وممثليهم؛
* يجب أن تكون استراتيجيات منع الاساءة جزاءا من ادارة الصراع، مثل الأداء والإدارة التأديبية يجب تقييمها في ضوء إدارة العنف المهني؛.
* يجب أن تكون الإجراءات المتعلقة بالعنف المهني جزء من العمل الاداري؛
* وضع التشريعات لمساعدة مختلف المؤسسات على ٕ تحليل وفهم مشاكل المعاناة في العمل؛
* تعزيز البحوث والتبادلات المهنية في مجال العنف المهني؛
* المشاركة بشكل في أي إجراءات مؤسسية أو جماعية أو خاصة أو وطنية أو دولية تأخذ في الاعتبار المشاكل الاجتماعية و الاقتصادية والقانونية والأخلاقية المتعلقة بالعنف في العمل؛
* عقد الاجتماعات الدورية التي يتم من خلالها تحصين العاملين ضد حالات العنف والجرائم ...؛
* تطبيق الإجراءات التأديبية والانضباطية ضد المقصرين؛
* برامج التفتيش والمراقبة للعاملين أثناء العمل؛
* التحذيرات و التوجيهات المستمرة من المشرفين والاداري؛ .
* التدريب على التعامل مع العنف المهني في مكان العمل ) : يجب تدريب المدراء وأعضاء الموارد البشرية والمشرفين والعاملين على اكتشاف مؤشرات العنف المحتمل)