

المحاضرة الثامنة

5/ الآثار الناتجة عن القلق:

عندما يكون الفرد الموظف يعاني من اضطرابات القلق المهني فهذا سوف يجعل هناك العديد من الآثار السلبية المؤثرة على الفرد وعلى المؤسسة المهنية معاً، بحيث ينتج عن القلق المهني خلل وفجوة كبير في المجال المهني للفرد، وتتمثل الآثار الناتجة عن القلق المهني من خلال ما يلي:

• عدم تكيف الفرد مع العمل المهني الذي يقوم به، مثل عدم تكيفه مع البيئة المهنية.

- الشعور الدائم بالتعب الذهني
- الشعور الدائم بالتعب الجسدي
- تكون علاقات الفرد المهنية فاشلة؛

6/ أساليب علاج القلق المهني:

ومن أهم الأساليب العلاجية ما يلي:

أ-العلاج النفسي: هو طريقة نفسانية ذات خلفية نظرية , لعلاج مشكلات ذات صبغة وجدانية تؤثر سلباً على سلوك الفرد فتحدث اضطرابات في شخصيته. ومن بين العلاجات النفسية العديدة للقلق نذكر:

- **العلاج النفسي التحليلي:** وهو من بين العلاجات التي لا تركز على دواء ويساعد على استدراج المخفيات من ساحة اللاشعور إلى ساحة الشعور عن طريق التعبير التلقائي الحر ومساعدة المريض على حلها في ضوء الواقع وعليه يبقى هدفه الأساسي هو احداث تغيير شامل في بناء الشخصية بالاعتماد أساساً على العودة إلى الماضي للبحث عن جذور الاضطراب النفسي منذ الطفولة المبكرة وإزالة معوقات الرغبة الشخصية

-**العلاج النفسي السلوكي المعرفي:** يقوم هذا العلاج على أساس استخدام نظريات وقواعد التعلم والقوى الإدراكية , كما يشمل على مجموعة عديدة وكبيرة من التقنيات العلاجية التي تهدف إلى إحداث تغيير إيجابي في التفكير وسلوك الفرد وهو يهتم بإزالة الأعراض المباشرة دون البحث عن الصراعات النفسية وجذورها ,ويهتم العلاج السلوكي بمحو السلوك الخاطئ أساس السلوك المرضي وتغييره بالسلوك السليم , كما أن العلاج المعرفي ينظر إلى الأفكار والمعتقدات الخاطئة على أنها هي أساس القلق لذا فإنه يتجه إلى تعديل المنظومة الفكرية للمريض وتغيير ذلك التشويه،

ب-العلاج البيئي والاجتماعي: بعد دراسة حياة المريض وظروفه المختلفة يمكن تشخيص مصادر القلق إن وجدت وتغيير الوضع العائلي أو المحيط الاجتماعي أو الدفع نحو التكيف معها , أو ظروف العمل غير المناسبة أو كل ما من شأنه أن يؤدي إلى صفاء وطمأنينة المريض .

ج -العلاج بالعقاقير: يستحسن في بعض الحالات من القلق إعطاء المريض أدوية ذات توجه نفسي بل هناك حالات يكون تناول الدواء فيها ضروري خاصة في حالات القلق الشديد أن نوبات الهلع الحادة وذلك قبل إخضاعه الي برنامج علاجي نفسي , يكون هذا عن طريق إعطاء بعض العقاقير المنومة أو المهدئة وهذا ما يساعد على تقليل التوتر. فيما يخص طريقة

علاج القلق المهني من طرف ادارة التنظيم الذي يعمل به الفرد أو ما أصطلح عليه: **العلاج التنظيمي من طرف إدارة المؤسسة** فيتلخص عامة فيما يلي :

- تخفيف أعباء العمل.

- تنويع وتدوير العمل وتبسيطه, وإثرائه أحياناً.

-الحرص على توفير الرضا الوظيفي للعامل.

- وضع الفرد المناسب في المكان المناسب استناداً للمهارات والخبرة والحاجة.

- توفير فرص التقدم الوظيفي الترقية، التحفيز “““ الخ.

- العدالة المهنية والتشجيع العمالي.

- إشراك الأفراد في اتخاذ القرارات والعلاقات الإنسانية في العمل.

-مرونة قوانين العمل.

-الاحتكاك بالأفراد لتخفيف الضغوط الخارجية عن الوسط المهني

-جلب التكنولوجيا المتلائمة مع مهارات الأفراد أو إخضاعهم للتدريب قبل جلبها وتبسيطه وشرحها أحياناً.

- مرونة قنوات الاتصال التنظيمي في الوسط المهني في جميع الاتجاهات.

-مرونة الإشراف العمالي و انسياب المعلومات.

رابعاً: العنف وسط العمل

يعتبر العنف المهني (العنف ضد العاملين) نوعاً من أنواع العنف التي يعاني منه المجتمع في السنوات الأخيرة من بين المشاكل الشائعة والمنتشرة في بيئات العمل المختلفة، حيث يجمع بين وجهين الوجه المجتمعي والوجه المؤسسي، فهو شكل من أشكال العنف يمارس بشكل فردي أو جماعي داخل إطار المؤسسة، والذي يؤدي لتعرض بعض الشركات والموظفين الى التورط في مطالبات قانونية ومالية مكلفة كما يمكن أن يحدث آثاراً سيئة على المدى البعيد.

وفي الحقيقة لا توجد معلومات دقيقة عن انتشار العنف في مكان العمل، بل تركز معظم المؤلفات على القضايا التي يتم الإبلاغ عنها رسمياً، وهي جرائم القتل التي يتم تسجيلها في سجلات الوفاة الإلزامية، أو القضايا التي تدخل في شبك نظام العدالة الجنائية، أو القضايا التي تنطوي على إجازة من العمل، والتي تولد مطالبات تعويض العمال، ومع ذلك يوجد لكل واحد من هؤلاء عدد لا يحصى من الحالات التي يكون فيها العمال ضحايا للسلوك العدواني والمسيء، على سبيل المثال، ووفقاً لمسح أجراه مكتب إحصاءات العدل في وزارة العدل الأمريكية، لم يتم إبلاغ الشرطة بأكثر من نصف الإيذاء الذي تعرض له في العمل، حيث صرح حوالي 40% من المستجيبين إنهم لم يبلغوا عن الحادث لأنهم اعتبروه أمراً بسيطاً أو شخصياً، بينما قال 27% أنهم أبلغوا مديراً أو ضابطاً أمن في الشركة، ولكن، على ما يبدو كان التقرير لم يتم نقلها

إلى الشرطة، بالإضافة إلى عدم وجود توافق في الآراء بشأن تصنيف العنف، تشمل الأسباب الأخرى لنقص الإبلاغ ما يلي:

- **القبول الثقافي للعنف**، يوجد في العديد من المجتمعات تسامح واسع النطاق للعنف بين أو ضد مجموعات معينة، وعلى الرغم من استياء الكثيرين من العنف، إلا أنه غالباً ما يتم تبريره والتسامح معه باعتباره استجابة "طبيعية" للمنافسة، وغالباً ما يتم التغاضي عن العنف بين الأقليات والجماعات باعتباره رداً صالحاً على التمييز والفقر وعدم الوصول إلى العدالة الاجتماعية أو الاقتصادية، مما يؤدي إلى تدني احترام الذات وتقدير متدني للحياة البشرية.
- **عدم وجود نظام للإبلاغ**، فقط نسبة صغيرة من المنظمات أو وضحت سياسة واضحة بشأن العنف أو صممت إجراءات للإبلاغ عن حالات العنف المزعوم في مكان العمل والتحقيق فيها، حتى في حالة تثبيت مثل هذا النظام، فإن مشكلة الحصول على نموذج التقرير المطلوب واستكمالته وتقديمه يعد رادعاً للإبلاغ عن جميع الحوادث باستثناء أكثر الحوادث الشنيعة.
- **الخوف من اللوم أو الانتقام**، قد يخشى العمال من تحميلهم المسؤولية عندما يتعرضون لهجوم من قبل العميل أو المريض، الخوف من الانتقام من قبل المعتدي هو أيضاً رادع قوي للإبلاغ، لا سيما عندما يكون هذا الشخص هو رئيس العامل وفي وضع يسمح له بالتأثير على وضعه الوظيفي.
- **عدم الاهتمام من جانب صاحب العمل**، من المؤكد أن عدم اهتمام صاحب العمل بالتحقيق والرد على الحوادث السابقة سيثني عن الإبلاغ، وأيضاً، فإن المشرفين القلقين من أن العنف في مكان العمل قد ينعكس بشكل سلبي على قدراتهم الإدارية قد يثبط أو حتى يمنع تقديم التقارير من قبل العمال في وحداتهم.

1/ تعريف العنف في العمل:

- عرفت **الهيئة التنفيذية للسلامة والصحة المهنية** العنف في مكان العمل على أنه عارض يساء فيه لعامل، أو يهدد خلاله، أو يعتدي عليه من قبل أحد الأشخاص في ظروف ناشئة عن عمله، ويمكن أن يكون المعتدون مرضى، أو زبائن، أو حتى زملاء العامل. ويعرف **مركز بحث العمل العالمي** العنف والتحرش في مكان العمل على أنه: استخدام للقوة البدنية أو التهديد باستخدام القوة البدنية ضد عامل ما في مكان العمل، فهو سلوك غير مرحب به ومعناه المشاركة في سلوك قاسي أو مهين أو محرج أو عدائي ضد عامل ما في مكان العمل.
- وفي مفهوم العنف في العمل حسب **مؤتمر العمل الدولي** أنه: مجموعة من التصرفات والممارسات غير المقبولة أو التهديدات المرتبطة بها، سواء حدثت مرة واحدة أو تكررت تهدف أو تؤدي أو يحتمل إن تؤدي إلى إلحاق ضرر جسدي أو نفسي أو اقتصادي .