

المعانة في العمل: المقاربة النظرية. التكفل وآليات الوقاية

المافري مليكة

قسع على النفس

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

جامعة 8 ماي 1945 - قالمة - الجزائر

المُخَصَّص:

ابتداءً من ثمانينات القرن العشرين، أصبحت الصحة النفسية في العمل من القضايا الأساسية و الهامة التي تأخذ حيزاً كبيراً من تفكير و اهتمام العديد من الباحثين والأخصائيين في مجالات عدة كعلم النفس، علم الاجتماع، والطب المهني. لقد حاول هؤلاء تحليل ما يحدث وفهم ما يعبر عنه من خلال مجموعة من المصطلحات وعلى رأسها: القلق، الضغط المهني، الإجهاد، الاحتراق النفسي، الاعتراب الوظيفي، التحرش المعنوي والجنسي. لتحليل وفهم هذه الأشكال الجديدة و المختلفة للمعانة وعدم الراحة في العمل نقترح في مقالنا هذا إبراز الأطر النظرية التي تناولت الظاهرة، العوامل والأسباب المؤدية إليها، آثارها على الافراد والمنظمات، وأخيراً سبل التكفل و الوقاية منها.

الكلمات المفتاحية: المعانة - العمل - الصحة النفسية.

Résumé :

Dès les années quatre-vingts du vingtième siècle, la santé mentale au travail est devenue un sujet de première préoccupation, auquel se sont attelés grand nombre de chercheurs et spécialistes dans divers domaines tels la psychologie, la sociologie et la médecine du travail. Ils ont essayé d'analyser ce qui se passe et de comprendre ce qui se traduit par un ensemble de concepts dont: l'anxiété, le stress au travail, le burn-out, l'aliénation professionnelle, le harcèlement moral et sexuel.

Pour tenter d'analyser et de comprendre ces nouvelles formes de malaise et de souffrance au travail nous proposons dans notre article de mettre en évidence le cadre théorique traitant du phénomène, les facteurs et les causes qui y mènent, les effets sur les individus et les organisations d'une part, et les moyens de prise en charge et de prévention d'autre part.

Mots clés : souffrance - travail - santé mentale.

Abstract:

Since the eighties of the 20th century, mental health at work has become a subject of primary concern to researchers and specialists in various fields such as psychology, sociology and occupational medicine. They have tried to analyse what is happening and understand a set of concepts linked to the problem: anxiety, work stress, burn-out, professional alienation, moral and sexual harassment.

To try to analyse and understand these new forms of discomfort and suffering at work, we propose in our article, to highlight the theoretical framework dealing with the phenomenon, the factors and causes that lead to it, the effects on individuals and organizations on the one hand, and the means for care and prevention on the other hand.

Keywords: suffering - work - mental health.

مقدمة :

عند الملاحظة والتأمل ندرك أن المعاناة ليست من جانب العاطلين عن العمل فقط، ولكن هناك أيضا معاناة عند الافراد الذين يعملون . هذه المعاناة قد تأخذ أشكال مختلفة مثل الاجهاد المهني عند الممرضات، الاحتراق عند المعلمين، معاناة التمير عند بعض الإطارات والمسؤولين، وما إلى ذلك.

والسؤال الذي يفرض نفسه هو: لماذا أصبح العمل- الذي هو عادة وسيلة لتحقيق الذات، مصدرا للمتعة في تلبية حاجيات الآخرين، وفرصة للتواصل مع الآخرين- مصدرا للمعاناة. أن المطلع على الدراسات التي أجريت في السنوات الأخيرة يدرك أن ظروف العمل قد تدهورت، فبالرغم من الاهتمام بالجوانب المادية والظروف الفيزيائية للعمل، إلا أن عوامل المعاناة النفسية تضاعفت، وباتت تهدد الصحة النفسية والجسدية للعمال أكثر من السابق. فبدأنا نسمع عن أمراض عديدة دأبت في الظهور في هذا العصر والتي فتأت تهدد وتفتك بصحة الإنسان النفس جسمية، حتى أن اليابان نحت مصطلح جديد وهو (Karashi) ويعني الموت بسبب الإفراط في العمل. وأصبحت المعاناة بسبب ضغوط العمل سمة من سمات هذا العصر، بل إن البعض

يعتبرها مرض القرن الحادي والعشرين، ويعتبرها آخرون القاتل الصامت. (1)

بناء على ما سبق جاء الطرح الاشكالي التالي:

1- ما هي العوامل التي تحول العمل إلى مصدر لمعاناة تهدد صحة العاملين؟

2- ما هي آثار المعاناة في العمل؟ ما هي انعكاساتها على العمال وعلى المنظمات؟

3- كيف يمكن التدخل للتكفل ووضع آليات وقائية فعالة للقضاء على المعاناة في العمل؟

1-أهداف وأهمية الدراسة:

تهدف الدراسة الراهنة إلى تحديد الأشكال المختلفة للمعاناة في العمل، والوقوف على أهم أسبابها وتداعياتها على الأفراد والمنظمات، ثم توضيح آليات التكفل والوقاية منها، كما تسعى إلى لفت انتباه المهتمين والمعنيين إلى أن سبل الوقاية من المعاناة لا يتوقف على الجوانب المادية فقط، بل لابد من ضرورة العناية بالعامل وبتوافقه النفسي الاجتماعي والمهني من خلال توفير الأجواء الملائمة للعمل والتميز.

أما عن أهمية هذه الدراسة فهي تتبع من أنها تتناول ذات لها مكانتها وأهميتها في بناء وتنمية المجتمع ألا وهي العامل وصحته النفسية. كما تستمد أهميتها أيضا بما يمكن أن تلقىه من ضوء على المعاناة التي يمكن أن يتعرض إليها الفرد في العمل وما لها من أثر على صحته النفسية والجسدية.

2-مصطلحات أساسية:

أول ما سنبدأ به في هذه الورقة البحثية هو التعريف بالمفاهيم المفتاحية:

• العمل

العمل بالمعنى الحديث ليس نشاطا طبيعيا للإنسان. فالبيئة التي يعمل فيها الفرد تشكل قيد زمني ومكاني والذي يصبح مصدرا للمعاناة.⁽²⁾ إن العودة إلى أصل الكلمة وتطور المفهوم يبدو ضروريا من أجل فهم أفضل للظاهرة موضوع الدراسة، فما هو العمل؟

العمل هو واحدٌ من الأنشطة الإنسانية القديمة الحديثة، الأصل الاصطلاحي للكلمة من اللاتينية (tripaliare)، ويعني التعذيب بواسطة أداة تركيب حدوة الخيل. أو (trepalium) وتعني أداة التعذيب.⁽³⁾ من القرن الحادي عشر إلى القرن السادس عشر أصبحت الكلمة تشير إلى كل نشاط مؤلم، إلى حالة الإنسان المعذب الذي يعاني، العمل هو: "جميع الأنشطة اليدوية أو الفكرية التي تنفذ لتحقيق نتيجة محددة، ويعتبر ضرورة و واجب"⁽⁴⁾ وعليه ارتبط العمل منذ وقت طويل بالألم؛ فصعوبة العمل الفلاحي كان يعرض الجسم والروح للألم، ثم أن ظروف المعيشية الصعبة للعمال في القرن التاسع عشر أظهرت منذ فترة طويلة ارتباط العمل بالمعاناة.

أما في يومنا هذا فالعمل يعرف بأنه " الوظيفة التي تعتمد على وجود فعل للحصول على المال، وتعتمد على استخدام مجموعة من الأدوات والمعدات المرتبطة بموجب عقد معين"، كما يُعرف العمل أيضاً بأنه "النشاط المُقدّم من قِبَل شخص، يعتمد على وجود جهد عقليّ أو بدنيّ يُساهم في تحقيق عوائد مالية".⁽⁵⁾ وبالرغم من تغير مفهوم العمل ورغم الجهود المبذولة لتحسين ظروفه والقضاء على أشكال المعاناة المختلفة فيه، إلا أن الدراسات التي أجريت في السنوات الأخيرة أظهرت أن ظروف العمل قد تدهورت. فبالرغم

من انه اصبح اقل صعوبة و تطلبا من الناحية الجسدية، إلا أن عوامل المعاناة النفسية تضاعفت، فباتت تهدد صحة العمال أكثر من ما مضى.

• الصحة النفسية:

لقد اصبح مصطلح الصحة النفسية شائعا بين العامة و الخاصة شأنه شأن غيره من مصطلحات علم النفس، لكن ذلك لا ينفي صعوبة تعريف هذا المصطلح. فقد ظهر للصحة النفسية معاني وتعريف متعددة. فهناك المفهوم السلبي الذي ينظر إلى الصحة النفسية على أنها الخلو من أعراض المرض النفسي أو العقلي، و يعني هذا أننا نعرف الصحة النفسية بانتفاء المرض، حيث أن الأطباء يحكمون على الفرد بأنه يتمتع بصحة جسدية جيدة عندما يكون خاليا من الأمراض الجسمية، و كذلك الأمر بالنسبة للصحة النفسية، فهم ينظرون إلي أن الفرد الذي لا يعاني من اضطرابات نفسية أو عقلية يتمتع بصحة نفسية مناسبة.(6)

وأما المفهوم الايجابي ففيه ينظر للصحة النفسية على أنها مجموعة شروط تحيط بالوظائف النفسية التي تنطوي عليها الشخصية وهي تنفق كذلك في القول أن الصحة النفسية مثل أعلى نسعى كلنا نحوه، فثمة من يرى أن الشخص الذي يتمتع بصحة نفسية جيدة هو الشخص الذي يحقق ذاته، وهناك من يقول أن الصحة النفسية هي ما يبدو من موقف الإنسان أمام الضغط النفسي أو في كيفية الاستجابة للتوتر. وعرفتها منظمة الصحة العالمية على أنها "الصحة النفسية هي توافق الأفراد مع انفسهم ومع العالم عموما مع حد أقصى من النجاح والرضا والانشراح والسلوك الاجتماعي السليم والقدرة على مواجهة حقائق الحياة وقبولها".(7)

وينظر إليها في المبادئ النظرية الحديثة على أنها حالة فردية من الإحساس بالعافية يكون فيها الفرد قادرا علي تحقيق التوازن بطريقة مناسبة بين المتطلبات الجسدية الداخلية و المتطلبات الخارجية للبيئة، و يصفها " أندرسون" بأنها نتاج و نتيجة طاقة كامنة من أجل تحقيق الأهداف المأمولة أو القيام بوظائف معينة، و حدث تفاعلي ، بحيث تمثل الصحة ظاهرة ديناميكية متغيرة باستمرار، و حالة يعيشها الفرد ويتمتع بها وتميزه عن غيره من الأفراد. (8)

في ضوء ما سبق نؤثر الاخذ بالاتجاه الايجابي في تعريف الصحة النفسية، لأنه واسع، و متكامل يؤمن بفعالية الفرد و قدرته على التأثير و التأثير بالعوامل و الظروف المحيطة به، و ذلك في حدود الخصائص التي تتميز بها الانسانية و في اطار الوعاء الثقافي من قيم و معايير التي تحكم المجتمع الذي يعيش فيه الفرد و الذي يوجه سلوكه و يحكم علاقاته بالمحيطين به.

• المعاناة في العمل

العمل بأشكاله المختلفة (مدفوع أو تطوعي)، بأنواعه (دائم أو مؤقت)، بأعراضه (الاستهلاك أو اشباع الحاجات) و نتائج (الدخل أو الاعتراف الاجتماعي) يحتل مكانة هامة في النشاط النفسي للفرد و في بناء هويته، و لكن عندما تكون القيود و الأعباء التنظيمية ثقيلة على كاهل الفرد فإن الانعكاسات المترتبة على ظروف العمل تصبح أشكالا مختلفة للمعاناة بأضرارها النفسية و الجسدية و المادية.

بين الفرد و واقع العمل تفترض النظرية الديناميكية النفسية وجود علاقة مواجهة و صراع و التي هي أصل معاناة الفرد في العمل، هذه المعاناة لها خصوصية كونها نادرا ما تكون مباشرة من حيث الشعور بها و التعبير عنها،

وبالتالي تطرح مسألة إمكانية الوصول إليها والبحث فيها. (9) فالمعاناة يمكن ان تظهر مباشرة، عندما تكون هناك شكاوى أو جمل تصاغ للتعبير عن هذه الحالة، أو بشكل غير مباشر وهي الحالة الأكثر شيوعاً، حيث تكون خفية يتعين الكشف عنها من خلال ما يظهره الفرد من سلوكيات غير سوية أو سيكوسوماتية. من خلال ما سبق يمكننا أن نعرف المعاناة في بعدها الديناميكي " المعاناة تعني حالة من النضال من الفرد ضد القوات (المتعلقة بتنظيم العمل) الذي يدفعه نحو المرض النفسي" وفي علم النفس المرضي المعاناة هي " التحليل الديناميكي للعمليات النفسية التي تحشدتها مواجهة الفرد مع واقع العمل" (10)

3- المقاربات والنماذج المفسرة للمعاناة:

• نموذج كاراسيك (Karasek,1980)

خصائص العلاقة بين العمل والصحة: مرتبطة بالتفاعلات بين كل من متطلبات الموقف، ودرجة السيطرة (نطاق اتخاذ القرار) والدعم الاجتماعي. مصدر المعاناة: التوترات التي تنشأ عندما تكون المطالب مرتفعة، مستوى السيطرة منخفضاً، وهناك القليل من الدعم الاجتماعي.

• نموذج لازاروس و فولكمان (Lazarus et Folkman ,1984)

خصائص العلاقة بين العمل والصحة: التكيف، بعد ادراك متطلبات الموقف والموارد المتاحة.

مصدر المعاناة: إذا اعتبر التكيف مستحيلاً، فإنه يؤدي إلى المعاناة.

• نموذج سيغريست (Siegrist,1996)

خصائص العلاقة بين العمل والصحة: التوازن بين الجهود المبذولة والمكاسب المادية و المعنوية المتحصل عليها (العوائد المالية، التقدير، تحقيق الذات، الترقية...إلخ)
مصدر المعاناة: إذا كان هناك إدراك لعدم توازن بين "التكاليف والمكاسب، تظهر التوترات (ادراك الطرف المعني). (11)

• نموذج الديناميكية النفسية (Dejours,1985)

يظهر علم النفس العمل والتحليل الديناميكي النفسي لمواقف العمل أن الشخصية بأكملها، بمكوناتها الجسدية والعقلية والنفسية، وتعبئتها في أنشطة العمل تكون كما يلي: محتوى العمل يمكن أن يعارض الوظيفة النفسية، وللحفاظ على هذا العمل يتوجب على الفرد قمع وظيفته النفسية، فبعض الموظفين يضطرون إلى تبني سلوكيات لا تتوافق مع اتجاهاتهم وقيمهم وشخصيتهم عموماً. مع العلم أن الفرد يصل إلى بيئة العمل بتاريخه المنفرد، وهناك يواجه وضعية "موجودة مسبقاً". الديناميكية النفسية للعمل تتصور هذا اللقاء في شكل مواجهة بين عالمين، تكون نتيجتها معاناة الفرد. فعندما يبدأ الفرد العمل، يكون هناك كينان موجودان ومختلفان: فالفرد يأتي بشخصيته وتاريخه، والعمل منظم مسبقاً بظروف وشروطه، فينتج عن ذلك صراع بين ذاتية الفرد وتنظيم العمل، هذا النزاع هو المسؤول عن التأثيرات المرضية بمعنى أنه هو المولد للمعاناة في العمل. (12)

في أعماله حاول دي جور (Dejours,1985) تحديد موقفه من الموضوع من خلال دراسة الأفعال والإيماءات والسلوكيات والمواقف والعلاقات التي تدخل في علاقة الفرد بالعمل. فتوصل إلى أنه عندما تكون القيود التنظيمية قوية

جدا، يبدو أنه يمكن تحديد بديلين: إما عدم تحقيق التكيف مع القيود التنظيمية والنتيجة هي المعاناة أو الامراض النفسية أو الجسدية، أو يتم تحقيق هذا التكيف. لكن حتى في هذه الحالة، هناك اضرار تلحق بالصحة النفسية، وبالتالي فإن التكيف السليم مع منظمة عمل مريضة لا يعني سلامة الصحة النفسية، لكن ذلك مبني على حساب انحراف خطير للشخصية.

وعليه فقد اقترحت العديد من النماذج المفسرة للمعاناة: فمقاربة التكيف للازاروس وفوكمان التي برزت في أواخر السبعينيات من القرن الماضي تناولت المسألة من زاوية التكيف مع ظروف العمل، فعندما تدرك على انها مستحيلة تولد معاناة، أما نموذج كاراسيك فقد سلط الضوء على المعاناة في العمل من خلال ثلاثة عوامل وهي: مستوى المتطلبات، التحكم الذاتي (اتخاذ القرار) والدعم الاجتماعي. وعليه تظهر العزلة في العمل كعامل تدهور للصحة النفسية للموظفين. في التسعينيات ظهر نموذج سيغرجيست والذي يستند في تفسيره للظاهرة على عدم التطابق بين الجهود المبذول والمكاسب المحصلة. ومن ثم يبدو أن الشعور بعدم التوازن بين التعبئة والمكافأة يولد لدى الفرد الشعور بالظلم واللاعادلة فيصبح عامل لتدهور الصحة النفسية. وأخيرا تم عرض نموذج الديناميكية النفسية لديجور الذي عمق تفكيرنا حول الموضوع.

4-أسباب المعاناة في العمل

يبدو أن العديد من مواقف العمل مسؤولة عن سوء الحالة النفسية وذلك من خلال القيود والاعباء المفروضة في تنظيم العمل، ويمكننا حصر بعض العوامل التي كانت أكثر ارتباطا بظهور المعاناة في العمل فيما يلي:

4-1- عدم تقدير العمل المنجز:

إن جواً من التفاهم والعلاقات الحسنة يسود العاملين ورؤسائهم عندما يشعرون أن جهدهم وطاقاتهم في تأديتهم لأعمالهم هي موضع اهتمام وتقدير من قبل الآخرين مسؤولين وزملاء، لهذا نجد أن العامل الأول المسبب للمعانة هو عدم أو نقص تقدير العمل المنجز، ويكون ذلك بالافتقار التام للاعتراف المادي أو المعنوي رغم الجهود المبذولة في العمل. بالإضافة إلى أن هذا العامل يضعف روح العمل كفريق واحد، فإنه يضعف تقدير الموظف لذته ويشعره بالتهميش. وفي كل الحالات يؤدي إلى الإحباط بسبب عدم رؤية العمل معترف به. (13)

4-2- زيادة عبء العمل:

ويحدث الإجهاد عندما تتعدى متطلبات العمل أو أعباءه موارد وقدرات الموظف، أي عدم تحمل عبء العمل المفروض. وقد أظهرت العديد من الدراسات وجود صلة بين العبء الزائد للعمل والعديد من الأعراض التي تعتبر مؤشرات للمعانة والإجهاد، نذكر منها: انخفاض الدافعية، انخفاض تقدير الذات، والتغيب ... الخ .

وينقسم العبء المهني إلى عبء كمي ويعني كثرة أعمال الفرد التي عليه إنجازها في وقت غير كافي، والعبء النوعي الذي يحدث عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين أكبر من قدراته، أي أن الفرد يفتقر إلى القدرة اللازمة لأداء العمل. (14) وقد توصل كل من Frenck و Caplain في أبحاثهم إلى أن عبء العمل في شكله الكمي والنوعي يسبب ما لا يقل عن تسعة آثار لتدهور الصحة النفسية والجسدية، ويذكرون على رأسها: عدم الرضا عن العمل، ضغوط العمل، انخفاض تقدير الذات، انعدام

الأمن، عدم الراحة، ارتفاع مستويات الكولسترول، زيادة معدل ضربات القلب، انخفاض مقاومة الجلد، وزيادة التدخين.

4-3- غموض الدور:

غموض الدور ويعني افتقار الفرد إلى معلومات تفصيلية التي يحتاجها الفرد عند أداء دوره في المنظمة أو عدم وضوح مسؤوليات العمل ومتطلباته، ونقص التغذية الراجعة لدى الأفراد من جراء العمل الذي يقومون به، الأمر الذي يؤدي إلى الحيرة والاحباط ومن ثم الشعور بالضغط، كما يكون غموض الدور سببا في زيادة التوتر وانخفاض الرضا الوظيفي، وعدم الثقة بالنفس، وارتفاع ضغط الدم. (15)

نفس الشيء يحدث عندما يفتقر العمل إلى الوضوح من حيث الأهداف المرتبطة بالمهام، فالموظفين الذين يعانون من غموض الدور يحسون باستياء كبير في العمل وعدم رضا، كما اظهر خان ان غموض الدور ترافقه درجة عالية من التوتر وانخفاض الثقة بالنفس، كما اظهرت دراسات وولف، كوين، وسنيك وجود ارتباطات قوية بين غموض الدور ومؤشرات الصحة البدنية والعقلية. (16)

4-4- صراع الدور:

بشكل عام، صراع الأدوار هو الحالة التي يكون فيها الفرد غير قادر على القيام بأتين أو أكثر من الأدوار في نفس الوقت وعلى الوجه الصحيح. هذه الحالة تجعل الفرد يواجه العديد من المشكلات في أداء هذه الأدوار. ويحدث صراع الدور عندما يشعر الفرد في دور معين ان مطالب العمل متضاربة، أو عندما يقوم بأعمال لا يريد القيام بها أو يرى انها خارجة عن نطاق

وظيفته، وفقا لخان الموظفين الذين يعانون من هذه الصراعات لديهم انخفاض في الرضا الوظيفي ويتعرضون لضغوط قوية. (17)

4-5- التحرش المعنوي / الجنسي:

في كتابها بعنوان "التحرش الأخلاقي، العنف اليومي" (1998)، تعرف ماري-فرانس هيريغوين التحرش الأخلاقي بأنه "أي سلوك مسيء يقوض، من خلال تكراره أو نظاميته، على الكرامة والسلامة النفسية لشخص ما، وتعرض عمل ذلك الشخص للخطر أو الإضرار ببيئة العمل" (18) في أعقاب هذه الممارسات الغير طبيعية والمسيسة من قبل الرؤساء في استغلال سلطتهم، في السيطرة، وفي العقاب، واقع الموظفين اللذين يعملون في ظروف عمل مماثلة يتعرضون لتدهور كبير في صحتهم الجسمية والنفسية.

في الجزائر يعتبر التحرش في العمل ممارسة محظورة، وهذا مكرس بشكل صريح في العديد من النصوص القانونية. أما مسألة التحرش الجنسي وبعد أن كانت غائبة في قوانين العمل، فمشروع القانون التمهيدي للعمل افرد محور خاص بحماية العامل من كل أشكال التحرش، كما خصص فرعا مستقلا بعنوان الأحكام الخاصة بالتحرش الجنسي في أماكن العمل. حيث يتم تجريم التحرش الجنسي في أثناء وخلال التواجد في أماكن العمل بمختلف أنواعه من خلال ممارسة ضغوطات أو الإساءة اللفظية، المادية، القانونية لتحقيق غرضه الشخصي أو لطرف آخر، كما جرمت الضغوطات اللفظية أو غير اللفظية والعبارات المستعملة بغية إذلال أو إهانة أو تخويف الشخص المتحرش به للتأثير عليه وانتهاك كرامته. (19) لكن رغم القوانين التي سنت لحماية العمال من مثل هذه الممارسات إلى أن الواقع يشير إلى انتشار واسع للظاهرة، فبالإضافة إلى الإجراءات الطويلة والمعقدة التي قد تواجه الضحايا

الذين يفكرون في رفع شكاوي ضد التحرش في العمل، فإن المخاوف من فقدان مصدر الرزق ونظرة المجتمع، من العوامل التي تحول دون الاعلان عن هذه الحالات واستمرار المعاناة والتألم في صمت.

4-6- علاقات العمل:

المنظمات ليست مجرد مكان يتم فيه العمل لتحقيق أهداف معينة، وإنما هي مجتمع مصغر يتفاعل فيه الأفراد و يؤثر بعضهم على البعض الآخر. ومهما كانت طبيعة المنظمة ومهما كانت الوظيفة أو المنصب الذي يشغله الفرد فيها فإن ذلك يتطلب حتما تفاعل الفرد مع غيره سواء كان من داخل التنظيم أو من خارجه وعلى كافة المستويات المعرفية والانفعالية والاجتماعية.

لكن علاقات العمل قد تصبح مصدر قلق وتوتر للفرد، وينعكس ذلك على سلوكياته وعلى علاقاته مع الآخرين، فقد خلصت دراسات خان وفرينك وكابلين إلى أن انعدام الثقة في الأشخاص الذين نعمل معهم يرتبط ارتباطا كبيرا بغموض الأدوار، مما يؤدي إلى: عدم كفاية عملية التواصل بين زملاء العمل، الإجهاد نفسي، عدم الرضا، انعدام الأمن، وعدم الراحة النفسية.

إن الخبرات المؤلمة وأحداث العمل المثيرة للمشقة هي بمثابة متغيرات نفسية اجتماعية تسهم في ظهور الاتجاهات السلبية للعامل تجاه عمله وتجاه منظمة عمله، كما أنها قد تساهم في اختلال صحته النفسية والجسمية، لكن وجد أن هناك متغيرات قد تساعد الفرد في التغلب على الأحداث التي تعتبر مصدرا للمعاناة في العمل، وتقوم بدور الحماية والوقاية من الامراض أهم هذه المتغيرات هو ما اصطلح عليه بالمساندة الاجتماعية والتي قد يلقاها العامل أو الموظف من خلال علاقاته في العمل، حيث تؤدي إلى خفض الآثار السلبية

لنتلك الأحداث المنفرة والمؤثرة على الصحة النفسية للأفراد وبالتالي على أدائهم وعلى مساهمتهم في تحقيق أهداف المنظمة. وأظهر لازاروس 1966 أن غياب المساندة الاجتماعية في المواقف الصعبة هو من اسباب الضغط في العمل. كما يرى ديجور ان ما تغير هو السلبية وغياب المساندة بين الزملاء، حاليا أصبحنا نلاحظ فقدان الروابط الاجتماعية، وبالتالي زيادة في الشعور بالوحدة من قبل الجميع، وأصبح غياب المساندة الاجتماعية عامل لتدهور الصحة النفسية في العمل. (20)

5- أثار المعاناة في العمل:

5-1- انعكاساتها على العمال

طب العمل يعرف جيدا الأمراض المهنية الكلاسيكية، وهي الأمراض التي ترتبط ارتباطا معروفا بعامل مضر مصدره بيئة العمل. وأكثر الأمثلة وضوحا عن ذلك أمراض الجهاز التنفسي، مثل الالتهاب الرئوي وغيره من الأمراض القصبية الرئوية، التي لوحظت لدى أشخاص عملوا لسنوات في المناجم، أو الدهانات أو الأسبستوس. لكن المشكلة تضل قائمة عندما لا يتم تحديد العلاقة السببية بين الامراض النفس جسدية والعوامل المهنية. رغم ما سبق لا يمكن انكار ما توصلت اليه العديد من الدراسات للأثار المترتبة عن المعاناة في العمل، والمتمثلة في الاضطرابات الأتية:

اضطرابات التكيف مع محيط العمل في مقدمة انعكاسات المعاناة في العمل، على الرغم من أنها غالبا ما تمر دون أن يلاحظها أحد. إذ تظهر في عدم الاستقرار العاطفي المرتبط بضائقة نفسية وقلق، أو مزاجو شعور باليأس. وأحيان أخرى، تظهر الاضطرابات السلوكية بطريقة ظاهرة قابلة للملاحظة وتكون في شكل هيجان مستمر وعدوانية صعبة الاحتواء. وفي

هذه الحالة، تتلاشى علاقات الموضوع مع زملائه نتيجة المواجهات التي تهدد اندماجه المهني.

كما تظهر أمراض القلب والأوعية الدموية بشكل رئيسي لدى الأشخاص الذين لديهم "عبء زائد" نتيجة للمنافسة ومتطلبات الأداء. وهو الحال بالنسبة للإطارات الديناميكية التي لديها فرط في النشاط، والتي تظهر لديها مجموعة من الأمراض كالصداع النصفي، اضطرابات ضربات القلب، ارتفاع ضغط الدم، الذبحة الصدرية. لكن هذه الحالات قد تظهر لديها أيضا اضطرابات نفسية مثل القلق أو نوبات الهلع والأرق. واضطرابات الشخصية المرتبطة بالسلوك الوهني والعدوانية .

كما يمكن ملاحظة بعض السلوكيات الطائشة كالمواجهة الغير عقلانية للأخطار والتي قد تؤدي إلى حوادث عمل، هذه السلوكيات يزيد انتشارها لدى الأشخاص الذين يشغلون مناصب محفوفة بالمخاطر (الشرطة، العمل في البناء، وما إلى ذلك). وهي تشهد على سوء التكيف الاجتماعي والمهني وتكون وراء وقوع العديد من حوادث العمل. كما قد تظهر لدى هذه الحالات سلوكيات الادمان كتعاطي الكحول والمخدرات مع كل الآثار السلبية التي تترتب عليها على صحة الفرد وأدائه في العمل. كما يمكن أيضا ملاحظة اضطرابات الجهاز الهضمي (القرحة المعدية، التهاب القولون، عسر الهضم، وما إلى ذلك)، والالتهابات الجلدية المرتبطة بانخفاض المناعة.

الانتحار يمكن أن يحدث في مكان العمل، أو بسبب العمل، وهي ظاهرة غريبة وجديدة. وبالرغم من أن تحديد أسباب الانتحار امر صعب باعتبار ان هذا الاخير محصلة لمجموعة من العوامل: البيئة والمهنية والشخصية. لكن حتى لو كانت "الاستعدادات" للانتحار كثيرة و معقدة، فهي لا تنتقص شيء

من الدور الحاسم الذي يمكن أن تلعبه ظروف العمل الغير مناسبة في اقبال الفرد على هذا الفعل. (21)

الاضطرابات النفسية ويتم التعبير عنها عن طريق التعب الشديد مع فقدان الإرادة وأحيانا فرط الشعور بالألم. فمتلازمة التعب المزمن التي تقع بين الأمراض النفسية والأمراض الجسدية، هي أيضا شائعة لدى الافراد الذين يعانون في العمل.

"الاحتراق" أو "متلازمة الإرهاق المهني": في أوائل السبعينيات لاحظ الأطباء العقليين والاختصاصيين النفسانيين وجود نوع خاص من الضغوط المرتبطة بالعمل واستخدموا مصطلح "الاحتراق النفسي". والذي يعني "استنفاد الذات، فقدان الطاقة وجميع القوى، التي يتم استهلاكها من الداخل". يتجلى هذا الاضطراب في صعوبة بالغه لدى الفرد في تعبئة طاقته وموارده المادية والنفسية وهو حالة من التعب، و الإرهاق، الناجمة عن الاستهلاك في العمل، دون رؤية النتائج المتوقعة. مما يؤدي إلى مشاعر الإحباط والعجز واليأس والجفاف العاطفي وفقدان تقدير الذات.

الاكتئاب هو مرض خطير يؤثر على الفرد في أعماق كيانه؛ وهو مرض الألم المعنوي "المعاناة". واحدة من أهم وأكبر مضاعفات الاكتئاب هو الانتحار، فالشخص المكتئب لا يرى مخرج لحالته، الحاضر لا يهيمه، مستقبه يبدو غامضا، لا يجد متعة في ما يفعله. وضع حد لحياته يصبح بالنسبة له المخرج الوحيد من هذه الحالة. (22)

إن ما يحدث في الدول الغربية من انتشار لهذه الظواهر وبشكل كبير سببه الفراغ الروحي الذي يعيشه الافراد في هذه الدول، فهو عاملا أساسيا، فالانتحار والاكتئاب والضغوط بأنواعها تظهر نتيجة عوامل بيئية لكنها تحتد

بسبب الفراغ الروحي وعدم الايمان. هذه المظاهر حتى لو ظهرت في الجزائر وفي الدول العربية عموما فهي لم تصل الى حدودها القصوى من اكتئاب وانتحار. ولعل ذلك راجع الى طبيعة هذه المجتمعات وقيمها وعاداتها وثقافتها. فالإيمان يغرس في نفوس البشر الصبر، ويدعو الى الاعتدال وعدم المبالغة في الاشياء والايمان بأن بعد كل عسر يسر. ولعل بداية ظهور هذه الاضطرابات في الدول الاسلامية ما هو الى مؤشر عن الابتعاد عن منهج الحق وعن الله عز وجل.

5-2- انعكاساتها على المنظمات

أول تداعيات المعاناة يكون على الأداء، فالغيابات، التمارض... هي النتائج الأساسية للأمراض المهنية عموما، والأمراض الناجمة عن المعاناة على وجه خاص. وفي جميع الحالات يزداد عدد الأيام المفقودة ويرافقه انخفاض في الاداء وفي المستوى الاقتصادي لليد العاملة.⁽²³⁾ على عكس ذلك، الخوف من فقدان الوظيفة قد يدفع العامل لإهمال مشكلاته الصحية النفس جسدية التي تتدهور وتزداد سوءا، فتؤثر عاجلا أو آجلا على نوعية العمل. حوادث العمل التي اصبحت أكثر تزايدا يوما بعد يوم، والأفراد الأكثر عرضة لها هم عمال غير راضين عن عملهم نتيجة للتجارب السلبية التي يعيشونها. وتترتب على الأخطاء المهنية الناجمة آثار سلبية على العمال من جهة وعلى نوعية العمل والتنظيم من جهة اخرى.⁽²⁴⁾

السلوكيات المنحرفة مثل إدمان الكحول واضطرابات السلوك كالعُدوان تؤدي إلى الصراعات بين العمال. فتسوء علاقات العمل، خاصة مع الرؤساء والمديرين وتكون اضرارها وخيمة على توازن المنظمة.

النزاعات ويشير ظهورها إلى خلل في نظام الاتصال داخل جماعة العمل. مما يسهل ظهور العديد من الممارسات الغير سوية كالتحرش المعنوي و/ أو التحرش الجنسي، مما يجعل إمكانية الحفاظ على علاقات متناغمة داخل جماعات العمال أمرا مستحيلا. في النهاية فإن أهم ما يجب الإشارة إليه هو أن المعانة في العمل لها انعكاسات سلبية على تصور وإدراك الأفراد لقيمة "العمل" في المنظمة. (25)

6-التكفل والوقاية من المعانة في العمل

المعانة في العمل ليست حتمية، اليوم وفي جميع منظمات العمل الخاصة أو الحكومية، يجب أن تظهر ثقافة جديدة. تتمثل في الاهتمام بنوعية الحياة في العمل، لتصبح المسلك الوحيد لمكافحة هذه الظاهرة . وقبل الشروع في الحديث عن آليات الوقاية من المخاطر النفسية والاجتماعية للمعانة في العمل، من الضروري الإشارة الى ان أول اجراء هو تشخيص وضعية العمل على أساس مجموعة من المؤشرات: عدد الغيابات، طلبات التحويل وتغيير الخدمة، التقاعد المبكر، وجود الصراعات، نوبات العصبية ... الخ. وهي بيانات تسمح بتسليط الضوء على واقع العمل وتحديد الحاجة إلى التدخل وحماية العمال من الألم ومساعدتهم على الخروج من هذه الوضعيات المضرة لصحتهم النفسية والجسدية.

بعدها يمكن وضع برنامج وقائي، هذا الاخير يجب أن يكون شامل ومتعدد الاختصاصات ليكون ذو فعالية. إذ يجب البدء بإجراء تشخيص شامل لتحديد مصادر التوتر في العمل. هنا يمكن الاستعانة بالعديد من الأدوات: الاستبيانات، الملاحظة، والمقابلات. بعدها وعقب النتائج يتم وضع خطة عمل تتضمن تدابير وقائية فعالة ومستدامة للقضاء على حالات المعانة. ومن

الضروري أن ينفذ هذا البرنامج تحت إشراف فريق عمل يضم ممثلين عن المستخدمين ولكن أيضا الأطراف الفاعلة الرئيسية التي يحتمل أن تزود هؤلاء بالمساعدة الطبية والنفسية والقانونية. ولكل من هذه الجهات الفاعلة حصة من المسؤولية، وعليه سنحاول فيما يلي تقديم هذه الاطراف الفاعلة، المهام المناطة بها، ومسؤوليتها في التكفل والوقاية من المعاناة في العمل:

• طب العمل

أطباء العمل لهم دور في الحفاظ على صحة العمال، لا سيما عن طريق رصد ظروف العمل، بإجراء إستقصاءات بشأن المخاطر والامراض وربما اقتراح التحسينات. من حيث الظروف الفيزيكية المناسبة، وتكييف الوظائف والتقنيات وإيقاعات العمل لفسولوجية الإنسان والسهر على حماية المستخدمين. إذ يهدف طب العمل الى الحيلولة دون تعرض العامل لأي وهن بدني او ذهني، وحمايته من الأمراض المهنية وحوادث العمل، وهذا من خلال:

-الوقاية الصحية بواسطة الفحوص الدورية التي تتولاها مصالح طب العمل.
-بواسطة مراقبة أماكن العمل من حيث توفر شروط النظافة والأمن ووسائل الإسعاف.

-تحسين ظروف العمل بما ينعكس ايجابيا على صحة العامل.

-حماية البيئة والمحيط الطبيعي للعمل. (26)

من خلال ما سبق نجد أنه إذا تم تنفيذ واحترام التعليمات المقدمة من طب العمل فسيتم التقليل من المخاطر ومختلف العوامل المسببة للمعاناة المهنية ، كما ان ذلك يجعل العامل يشعر باهتمام المؤسسة به وذلك من خلال حرصها على صحته مما يزيد من رضاه ويسمح برفع أدائه في العمل. لكن واقع

منظمات العمل يختلف فليس لجميع المؤسسات مصلحة طب العمل. وعليه ينبغي الحرص على تفعيل هذه الهيئة في جميع المنظمات مهما كانت طبيعتها وذلك للحرص على الصحة النفسية والجسدية للعمال من خلال القضاء على جميع مواقف وأشكال المعاناة.

• لجان السلامة والصحة المهنية

تشكل لجان السلامة والصحة المهنية هيئات مشتركة تتألف من أعضاء الإدارة وممثلي الموظفين والعمال. مهمتهم المساهمة في حماية صحة المستخدمين في المنظمة، وذلك بتحليل ظروف العمل والكشف عن المخاطر المهنية، وتقديم مقترحات فيما يتعلق بالوقاية من هذه المخاطر، والامتثال للأحكام التشريعية والتنظيمية في هذا المجال. وتسعى هذه اللجان إلى تصميم برامج لمواجهة المخاطر الجسمية والنفسية في أماكن العمل. وذلك يتم وفق مجموعة من الإجراءات هي:

- مناقشة وإعلان برامج السلامة المهنية في وسائل متعددة كالمحاضرات والأفلام والعروضات والبرامج الحاسوبية.

- إشعار المشرفين وتوضيح كيفية إدارة السلامة المهنية.

- الربط بين الحوافز والسلوكيات الإيجابية في مجال الأمن والسلامة المهنية مع الأخذ باقتراحات العاملين وتقديم جوائز لمن يشير سجلهم المهني إلى انخفاض معدلات الحوادث أو الأمراض والمشاكل الصحية في العمل.

- الاعتماد على اللجان في تحديد مواقع الخطر وتقويم برامج السلامة. (27)

هذا بالنسبة للمؤسسات الصناعية و التي يكون فيها العامل أكثر عرضة لحوادث العمل و الامراض المهنية، لكن هذه اللجان تقوم أيضا بتقديم برامج مساعدة تهدف إلى تقديم النصح والإرشاد للعاملين الذين لديهم مشاكل نفسية

تؤثر على أدائهم. ومن بين الطرق المتبعة في هذه البرامج والتي تسعى إلى تقليل الضغوط النفسية للعاملين ما يلي:

- السماح للعاملين بالحديث بحرية مع بعضهم البعض إذ أن هذه الحرية تتيح لهم فرصة إشباع حاجاتهم الاجتماعية والإنسانية وحل مشاكلهم مما يؤثر على كفاءتهم الإنتاجية.
- تقليل الصراعات بين العاملين من خلال الاعتماد على سياسات التفاوض والتعامل العادل وتحديد الأهداف والأدوار الوظيفية بوضوح.
- التركيز على الرقابة الذاتية في قياس وتقويم الأداء.
- الانفتاح مع العاملين وإعلامهم بكل الأمور المتعلقة بعملهم.
- دعم جهود العاملين والاستماع إليهم ومشاركتهم في اتخاذ القرار وإطلاعهم على مجريات الأمور في المنظمة. (28)

• النقابات:

تتولى النقابات المهنية مهمة ضمان الدفاع عن الحقوق والمصالح المادية والمعنوية، الجماعية والفردية، للموظفين. فتمثلو النقابة هم تحت تصرف العمال، وقربهم منهم يسمح بمعرفة المشاكل التي تواجه هؤلاء والصعوبات التي تصادفهم في عملهم، سواء تعلقت بظروف العمل، عبء العمل، صراعات مع الزملاء أو الرؤساء ... فالعامل يجب أن يدرك ويعي أنه ليس وحيدا في هذه الحالة، وأن هناك من يساعده ويساعده في إيجاد حل لمشكلاته، والدفاع عن حقوقه ومصالحه أمام القانون. كما أن اللقاءات الدورية للنقابة مع العمال تسمح بالكشف ولفت الانتباه إلى وضعيات المعاناة، بما يسمح من القضاء عليها والوقاية منها.

• الموظفين

هم المسؤول الأول عن سلامتهم الخاصة وسلامة زملائهم، من خلال تطبيق تعليمات السلامة والأمن، والمشاركة في سياسة الوقاية التي وضعتها المنظمة. ويلعب وعي العامل وثقافته دورا مهما في نجاح أو فشل نظام الصحة المهنية. فالعامل الواعي يسعى إلى تطبيق مختلف شروط الصحة والسلامة المهنية التي تفرضها المؤسسة من جهة، ويحث العاملين على احترامها من جهة أخرى، ويساهم في وضع هذه البرامج والتدابير الوقائية من خلال خبراته الخاصة التي تساعد في الكشف عن مواقف العمل الضاغطة التي قد تكون سببا للمعانة. كما يجب الإشارة إلى أن كل عامل لديه مجموعة من الحقوق عليه أن يحرس عليها فلا يقدم أي تنازلات ولا يسمح بأي تجاوزات في حقه أو حق زملاءه قد تكون سبب للمعانة في العمل.

7- توصيات و آفاق للبحث:

إن نتائج هذه الدراسة جاءت لتدعم فكرة ضرورة إصلاح بيئة العمل في المنظمات و ذلك في إطار أي محاولة للحفاظ على الصحة النفس جسدية للعمال، حيث بات أكيدا أن مناخ العمل الصحي الذي من شأنه الحفاظ على صحة وسلامة الرأس مال البشري لا يمكن الوصول إليه إلا من خلال دراسات علمية تقوم بها فرق بحث، من خلال مسح شامل لواقع منظمات الأعمال، فتعطي صورة و تشخيصا شاملا يتم من خلاله تقييم الأوضاع و تحديد عوامل القصور والعمل على تحسينها لجعل بيئة العمل بيئة صحية تتماشى وتطلعات العمال.

كما أن هذه الدراسة تفتح أفقا جديدة للبحث العلمي وذلك للكشف عن حقائق أخرى تخص الصحة النفسية والجسدية للعمال، من خلال تشخيص واقع وظروف العمل في المنظمات على المستوى الوطني، والكشف عن الأشكال المختلفة للمعاناة، أسبابها، ونتائجها على الأفراد والمنظمات، كما يمكن أن تكون الدراسات المستقبلية عن الاطراف الفاعلة المسؤولة عن التكفل والوقاية من المعاناة من لجان الصحة والسلامة المهنية، طب العمل، النقابات وأرباب العمل أيضا، وعن فعاليتها، مدى اهتمامها، وواقع أدوارها في الوقاية من الظاهرة.

خاتمة :

في خاتمة هاته الورقة البحثية نود التأكيد بأن التحدي الاكبر أمام منظمات العمل هو انتهاج الطريقة العلمية والعملية لمواجهة ظاهرة المعاناة في العمل، وذلك لن يتم إلا بإدراك ارباب العمل بضرورة زيادة الإجراءات الوقائية التي تهدف الى الحد من الألم والمعاناة في العمل، وبضرورة الاهتمام بالمستخدمين وبصحتهم الجسمية و النفسية، والمساهمة في حل مشاكلهم بما يساعد على خلق جو نفسي مريح يسهم في رضاهم ويشعرهم بالأمن والأمان الوظيفي. دقت الساعة، نوعية الحياة في العمل يجب أن تصبح هدف ومسؤولية الجميع.

قائمة المراجع

- 1-Mahmoud Boudarene ,le stress entre bien être et souffrance, Berti Editions. Alger, 2005, P102
- 2-Frederic Toulon, changement social et solidarités, Ellipses Editions, Paris, 2000, pp 5-6
- 3- Mahmoud Boudarene, opcit, p102.
- 4- Work", Business Dictionary, Retrieved 3-3-2017, Edited2

- 5- محمد حسن، حمادات، السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار الحامد، عمان، 2008، ص159.
- 6- عبد الفتاح علي غزال، حزم علي عبد الواحد، الصحة النفسية بين النظرية والتطبيق، ماهي للنشر و التوزيع، الاسكندرية، 2008، ص.12.
- 7- نفس المرجع السابق، ص. 23.
- 8- ملحم، سامي محمد، علم نفس الشواذ، الرضوان للنشر و التوزيع، عمان، 2013، ص 12.
- 9- Christophe. Dejours , travail usure mentale, de la psychopathologie du travail à la psychodynamique du travail, 2008, p29.
- 10- Josephe Torrente , le psychiatre et le travailleur ,cheminement e la psychopathologie du travail d'hier a demain ,doin éditeurs,2004, pp,117-121.
- 11-Isabelle Probst, La souffrance au travail. Une comparaison de différentes approches théoriques dans une perspective psychosociale, Volume 5, Université de Lausanne, Faculté des sciences sociales et politiques, 2004,p p 13-17
- 12- Josephe Torrente, opcit, p119.
- 13 - Virginie Duval, Souffrance au travail des magistrats, Etat des lieux, état d'alerte, Février 2015.
- 14- محمد حسن، حمادات، مرجع سابق، ص.174.
- 15- نفس المرجع السابق، ص174.
- 16- Léandre Maillet, psychologie et organisation, l'individu dans son milieu de travail, éditions agence d'arc, Ottawa, 1988, p318.
- 17- ibid,p322.
- 18- Hirigoyen, M, Le harcèlement moral, La violence perverse au quotidien, Editions La Découverte & Syros, Paris, 1998.
- 19- Loi n°90-11 du 21 avril 1990, relative aux relations de travail, Article 6.2.
- 20-Pierre Pastor et Richard B ! éditions liaisons, France, 2004, p97.
- 21-Patrick Légeron, Le stress au travail, Odile Jacob, paris, 2003, p209.
- 22- Ibid, p207.
- 23- Ibid, p237.
- 24- Mahmoud Boudarene , opcit,P120.
- 25- Gilbert Kunnsi, Harcèlement sur le lieu de travail ; l'entreprise en question, première édition, presse polytechniques et universitaires romandes, Lausanne, 2006, p65.
- 26- بعلي محمد الصغير، تشريع العمل في الجزائر، دار العلوم للنشر و التوزيع، عنابة 2011، ص ص25-26.

- 27- سهيلة، محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، الأردن، ط3، 2011، ص ص 311-312.
- 28- نفس المرجع السابق، ص 313.