

المحاضرة التاسعة

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، وهو 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% إنهم أبلغوا مديراً أو ضابط 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 أوضحت سياسة واضحة بشأن العنف أو صممت إجراءات للإبلاغ عن حالات العنف المزعوم في مكان العمل والتحقيق فيها.
- **الخوف من اللوم أو الانتقام**، قد يخشى العمال من تحميلهم المسؤولية عندما يتعرضون لهجوم من قبل العميل أو المريض.
- **عدم الاهتمام من جانب صاحب العمل**، من المؤكد أن عدم اهتمام صاحب العمل بالتحقيق والرد على الحوادث السابقة سيثني عن الإبلاغ.

1/ تعريف العنف في العمل:

عرفت الهيئة التنفيذية للسلامة والصحة المهنية العنف في مكان العمل على انه عارض يساء فيه لعامل، أو يهدد خلاله، أو يعتدي عليه من قبل أحد الأشخاص في ظروف ناشئة عن عمله.

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.

و في مفهوم العنف في العمل حسب مؤتمر العمل الدولي انه: مجموعة من التصرفات والممارسات غير المقبولة أو التهديدات المرتبطة بها، سواء حدثت مرة واحدة أو تكررت تهدف أو تؤدي أو يحتمل أن تؤدي إلى إلحاق ضرر جسدي أو نفسي أو اقتصادي

وحسب "أمل عواودة" العنف هو حالة تشمل الإساءة والتهديد والاعتداء، يتعرض لها العاملون في ظروف مرتبطة بالعمل مثل: الانتقال من والى مكان العمل أو تحدث في العمل نفسه، وتكون على شكل سلوكيات ظاهرة أو خفية تؤثر في الإحساس بالأمان لديهم وعلى صحتهم، وتتمثل في شكل اعتداءات جسدية أو نفسية كالاغتداء اللفظي والتحرش والتهديد.

ويمكن تعريف العنف في العمل أيضا على أنه: أي تصرف أحادي الطرف من أي نوع أو شكل كان سواء أكان شفهيا أو جسديا أو طوعيا أو تعسفيا أو غير مقبول و متكررا أو عرضيا، يمس بحقوق العامل وكرامته الجسدية أو المعنوية ومن شأنه ان يؤثر على صحته الجسدية أو النفسية أو يهدد عمله، ويمكنه حتى ان يؤثر على المناخ المهني أو على محيطه الشخصي خلال تنفيذ عقد عمله أو في مكان العمل"

2/ خصائص العنف وسط لعمل:

يتميز العنف في العمل بالخصائص التالية:

- استعمال القوة والإلزام ضد العاملين في داخل العمل .
- مراقبة العاملين أثناء أداءهم للعمل ومحاسبتهم على صغير الأمور وكبيرها .
- الإشهار بالعاملين في حال ارتكابهم أخطاء أو أخفقوا في مهامهم الإدارية والتنظيمية.
- فرض العقوبات الصارمة على العاملين في حال الخطأ أو التقصير في العمل.
- . سوء استخدام السلطة من جانب المسؤولين الرسميين، وتضييق نطاق التفاعل بين العاملين.
- ينتج عن العنف النفسي في العمل آثارا سلبية سواء على الفرد، أو المنظمة، أو المجتمع، مما يؤدي الى تدهور الصحة النفسية والبدنية للضحية.
- أن يكون المعنف والمعنف به موظفا أو مكلفا بخدمة عامة، حيث يمكن ان يصدر فعل العنف من رئيس ضد مرؤوس، أو من موظف زميل أو من أي شخص آخر يمكن أن يسبب أضرار للمجني عليه.

3/ مصادر العنف في العمل:

ترتبط مصادر العنف في العمل بالمحيط الداخلي للعمل والبيئة التي يعمل فيها ويحتك بها، ويمكن اجمالها فيما يلي:

أ/الزملاء في العمل: زملاء العمل وهم الذين يتمتعون بالمنصب نفسه أو المؤهل العلمي والمستوى الوظيفي، ومن الأشخاص الأوائل الممارسين لأشكال العنف ضد الموظفين، لأسباب متعددة سواء لعامل الغير، أو إلى عدم رغبتهم في وجود موظفة معينة والعمل معها، أو كتحليلها كزميلة لهم .

ب/ الرؤساء: وتعد هذه الفئة أحد المصادر لارتكاب العنف، وذلك إما بسكوتهم والتستر عن العنف الممارس، أو أن يقوموا هم أصلاً بممارسة وارتكاب العنف بشكل مباشر على منهم أقل سلطة خاصة المرأة في مكان العمل.

ج- الزبائن والعملاء: ويعتبرون الفئة التي تتلقى الخدمات والمنفعة المختلفة من المؤسسة، مما يجعلهم في بعض الأحيان عدوانين نتيجة عن عدم رضاهم أو تلقيهم الخدمة بشكل لا يليق بمستواهم وكرامتهم ولا ينال رضاهم.

4/ أسباب العنف في بيئة العمل:

تختلف العوامل المؤدية إلى وقوع العنف، ولا يمكن تفسيرها بعامل واحد فقط بل تشمل عوامل كثيرة:

أ/ أسباب مرتبطة بالجماعة:

الأسباب الخاصة بالجماعة بصفة عامة تظهر في الاختلافات النفسية والجسمية القائمة بين الأفراد، ففي منظمة العمل نجد أفراد معاقين جسدياً، كما نجد أفراد ذوي شخصيات قوية ومسيطر، و أفراد ذوي درجة عالية من الكفاءة يحتلون مكانة هامة في منظمة العمل، و هناك أفراد غير راضين عن عملهم بسبب عدم التناسب بين تخصصاتهم والأعمال التي يؤدونها، وأفراد يعانون من عقدة النقص والشعور بالخطر مما يؤدي بهم إلى الإفراط في مراقبة الآخرين، وأفراد لا يتواجدون بصفة دائمة داخل المنظمة، وعدم تقبل جماعة العمل لكل هذه الاختلافات، قد يكوف سبباً لظهور العنف النفسي في العمل.

ب/ الأسباب التنظيمية:

يربط الأسباب التنظيمية بالقلق التنظيمي، إذ أن تنفيذ العمل في جو مصحوب بظهور العنف النفسي بسبب وجود أفراد قلقين بشكل مفرط و يستجيبون بطرق سلبية بالمقارنة مع الآخرين، مما يؤدي بمنظمة العمل إلى معاملتهم معاملة لا إنسانية واعتبارهم كآلات وأنهم غير مناسبين للعمل وبالتالي الإقصاء من العمل، لذا يعتبر الشعور بالقلق السبب الرئيسي للتعرض للعنف النفسي.

بالإضافة إلى عدم نجاح المسؤولين الذي يظهر عادة في عدة جوانب مرتبطة بالإدارة والتسيير، وارتكاب أخطاء في إيصال المعلومة للعاملين وضعف القدرات القيادية، وكذا انتهاج طرق اتصال سيئة، التي تتميز بضعف العلاقات بين جماعات العمل وغياب روح التعاون بينها، بالإضافة إلى السياسات الاحتقارية التي يعامل بها المسؤول العامل، الذي ينظر إليه على أنه مجرد آلة للإنتاج لتحقيق أهداف مسطرة، إضافة إلى ضعف الثقافة القانونية وعدم احترام القانون، وأيضاً غياب وسائل الضبط الاجتماعي الذي يقوم على مراقبة سلوك الأفراد وأنهم يتصرفون وفقاً للمبادئ والقيم ومن خلال القانون المعترف به من قبل الجميع أو بمعنى آخر غياب العقوبات القانونية أو الإدارية الرادعة، وهي تلك العقوبات الحقيقية والفعالة المطبقة على أرض الواقع.