

العنف النفسي في الوسط المهني "من التحرش المعنوي... إلى الانهيار العصبي"
**Psychological violence in the workplace" From moral harassment ... to
nervous breakdown "**

مساور دليلة، أستاذة مساعدة "أ"

مخبر الصحة العقلية و العلوم العصبية، جامعة بجاية

ملخص

تسعى الدراسة الحالية إلى تسليط الضوء على أحد أنواع العنف الذي يعاني منه الكثير من الموظفين في الإدارات العمومية، ألا وهو العنف النفسي الذي يعتبر من أخطر الظواهر الاجتماعية الأكثر شيوعا واستمرارا في الوسط المهني لكونه يستهدف تفكير، معنويات والراحة النفسية للموظف، قد يدفع به حتى إلى الاستقالة، والأخطر من ذلك حتى إلى الإصابة بالانهيار النفسي العصبي.

يتخذ العنف النفسي في الوسط المهني ميزة الصامت القاتل، فكثيرا ما يكون موجه من المدير أو المسؤول إلى الموظف البسيط.

يلجأ المسؤول المستبد إلى إزاحة أو تصدير العدوان إلى من هو أضعف منه بدأ بالتحرش المعنوي المتسم بالقهر والاستهزاء، متبوعا بالسلطة وفرض السيطرة.

الكلمات المفتاحية: العنف النفسي، الموظف المعنف (الشخصية المعنفة)، الشخصية المستبدة (الشخصية الترجسية)، الانهيار العصبي، الوسط المهني.

Abstract

This study aims to shed light on one of the types of violence suffered by many employees in public administrations, namely psychological violence, which is considered one of the most dangerous, frequent and most common social phenomena. persistent in the professional environment, because it targets the reflection, the morale and the psychological well-being of the employee. Psychological violence in the workplace takes on the character of the silent killer, because it is often directed from the director or the manager to the simple employee. The repercussions of this violence can lead him to resign, and even more dangerously, to suffer a nervous breakdown.

The tyrannical leader resorts to suppression or exerting aggression on those weaker than him, beginning with bullying characterized by oppression and mockery, followed by authority and the imposition of control.

Keywords: Psychological violence, abused employee, tyrannical personality, nervous breakdown, professional environment.

تفرض الشخصية العنيفة سلطتها على الضحية باستبداد واضطهاد دائم فتزداد تلك السيطرة وتنفاقم خطورتها بصفة صامتة. يدرك الموظف المعنف السلوكات المعنفة في بداية الأمر ببساطة على أنها تنفيذا للتعليمات واحتراما للأوامر ليس إلا، فلا يستوعب خطورة الظاهرة إلا بعد اتخاذها مجرى التحرشات المعنوية والنفسية المسيئة لشخصيته.

يستهدف الموظف الضحية على أساس أنه شخص سهل تعنيفه، خاضع، مضطهد لا يجد وسيلة لتصريف شخصاته الانفعالية وتفريغها ولا يجد سبيل للدفاع عن نفسه، وتبقى بالتالي مشاعر الإحباط والقهر سجيئة داخله تتعكس عليه بشكل أعنف لتتحول إلى العدوانية المرتدة على الذات.

يلجأ الموظف المعنف إلى تدمير ذاته ويقسو عليها ويحطمها من الداخل هذا من جهة، ومن جهة أخرى يتضخم تقديره للمتلسلط ويرى فيه الإنسان الفائق والمستحيل التفوق عليه.

فمن خلال هذه الورقة البحثية نريد أن نركز في الوسط المهني على شخصيتين، أولهم الشخصية العنيفة ثم تليها الشخصية المعنفة، المهارة التي تتقبل دور الضحية، ومنه كيف يؤثر العنف النفسي على معاشها النفسي ومصيرها المهني؟

1. المفاهيم الأساسية

1.1 مفهوم العنف النفسي

يجعل العنف بصفة عامة قانون الأقوى سائدا عندما يقمع الأفراد أو الجماعات الأضعف. ذكر "ديديي أوزيو" (Didier Anzieu) أن "سيغموند فرويد" (Sigmund Freud) وصف العنف النفسي على أنه العنف الذي يمارسه الاندفاع الغريزي من جراء قوة دفعه على الجهاز النفسي وخاصة على أنا الفرد وذلك مهما كانت طبيعة الاندفاع الغريزي، ليس العنف بالضرورة وليد العدوانية، بإمكان الفعل العدواني كالنقد الخاص أو التظاهر العام مثلا أن تكون غير عنيفة (دورون و بارو، 1997، ص. 1121).

يكون العنف النفسي غير ماديا يلحق الضرر بالجوانب الروحية والنفسية للشخص في مشاعره وأحاسيسه وذلك عن طريق السب، الشتم، القذف، أو الاتهام والتخويف... يمس بسمعته وكرامته وحرمة واعتبار الشخص وأمنه وسكينة وطمأنينته (Mellon et Semelin, 1994, p.13).

يتخذ العنف النفسي أساليب معنوية كالتهديد والنبذ... يتم بصورة مباشرة أو غير مباشرة ويستهدف إيقاع أذى نفسي للفرد... يستخدم فيه الضغط استخداما غير مشروعاً أو غير مطابق للقانون (الخولي، 2006، ص. 43-45)

إذن، يأخذ العنف النفسي شكل السب والتهديد والتجريح والإهانات، فكثيراً ما يكون محبباً غير معن عليه كالعنف النفسي الممارس في الوسط المهني، هذا ما سنحاول عرضه فيما يلي:

2.1 العنف النفسي في الوسط المهني

تُحقق بعض الشخصيات غاياتها وطموحاتها في الوسط المهني على حساب الشخصيات الأخرى، فيكون العنف النفسي السبيل الأسهل والأمنح لبلوغ ذلك.

تفرض الشخصيات العنيفة سلطتها على الضحية باستبداد واضطهاد دائم، فتزداد تلك السيطرة وتنفاقم خطورتها بصفة صامتة. يدرك الموظف المعنف تلك السلوكات المعنفة في بداية الأمر ببساطة وعلى أنها تنفيذا واحتراما للأوامر ليس إلا، لا يستوعب خطورة الظاهرة إلا بعد اتخاذها مجرى التحرشات المعنوية والنفسية على شخصيته.

يمارس العنف النفسي على شكل تحرشات مستمرة توجه لضحية مقصودة من طرف شخصية أو شخصيات مستبدة وعنيفة، يكون هذا العنف نتيجة لخلافات وصراعات في الوسط المهني حسب "هاز لايمان" (Heinz Leyman)... يتميز بسلوكات وألفاظ وإشارات أو إيماءات تمس شخصية الموظف وتحل توازنه النفسي.

يسبب ذلك العنف النفسي الألم للضحية، يفرض في الوسط المهني بصفة مستمرة ومتكررة لغرض تدمير الموظف. يوضح "ميشال دريدا وآخرون" (Michel Drida et al. 1993) أن هذا النوع من العنف يمارس من طرف المسؤول أو جماعة من الموظفين قصد بلوغ غاياتها المهنية ويتحقق ذلك على حساب الضحية المعنفة التي تتحطم فيما بعد، فغاية المسؤول ونفوذه في المؤسسة تبرر الوسيلة المستخدمة لتدمير شخصية الموظف.

2. التفسير السيكولوجي للعنف النفسي في الوسط المهني

اتجهت الأنظار في الآونة الأخيرة إلى الإرغام المعنوي الذي يعاني منه الموظف في الوسط المهني، بعدما كانت تتركز الدراسات على الإرغام الجسدي واستغلال القوة البدنية للموظف وإجحافه في العمل. فقدرت الانعكاسات الناتجة من الاستغلال الجسدي للموظف على أنها أخف من الإرغام والإهانات المعنوية التي تبقى آثارها راسخة في الحقل التفكيري للضحية طيلة حياتها.

صنف العنف النفسي الذي يمارس ضد شخصية معينة ضمن العنف النفسي الداخلي، أشار إلى هذا النوع "جورنو شيزلر" (Gernot Schieszler)، فيكون هنا العنف يستهدف شخص معين لا غيره وعلى حساب إقالته وتدميره تتحقق ترقية الآخر ونجاحه.

يمارس هذا النوع لغرض تعنيف شخصية ما تختار من طرف مسؤول أو زميل أو جماعة من الموظفين على أساس أنها الضحية المستهدفة أو الشخصية الضحية كبش الفداء (Le bouquet missaire)، تستغرب هذه الأخيرة في الوسط المهني من التصرفات والسلوكات المعنفة التي تمارس ضدها كتوجيهها اتهامات بارتكاب الأخطاء المهنية، فن هنا تبدأ حلقة التحرشات المعنوية (Balicco, 2001, p. 44-46).

تعد آثار العنف النفسي حسب الدراسات النفسية هي الأسوأ على الإطلاق، فقد تتعدى قسوة انعكاساته على تلك التي تمارس على ضحايا العنف الجسدي، تضيف "ألفت موسى" أن خطورته تكمن في صعوبة إثباته (عدم وجود الدليل المادي)، هذا ما يؤدي إلى تحطيم ذات الموظف ويجعله يعاني آثار العنف لوحده دون تعاطف ومساندة الآخر.

إن المعاناة النفسية للضحية تزداد بقدر ما تزداد التحرشات المعنوية عليها، تفسر ذلك المحللة النفسانية وطبيبة الأمراض العقلية و التحليلية "ماري فرونس إيريجويان" (Marie-France Hirigoyen) (1997) في كتابها "التحرش المعنوي" (Le harcèlement moral) وذلك بتركيزها على العوامل التي تزيد من عزيمته الشخصية المعنفة من بينها:

- عدم مساندة الموظف المعنف من طرف الزملاء الذين يتجاهلون وينكرون تصرفات المسؤول العنيف؛
- عدم الاعتراف بظلم ولا شرعية تلك التصرفات؛
- خوف الموظفين والخضوع المفرط لسلطة المسؤول؛
- الجري وراء المكانة والتعالي في الوسط المهني والخوف من إقالتهم .

هذا ما يجعل في أغلب الأحيان نفوذ العنف تزداد في الوسط المهني من جهة، وضعف الضحية يستمر من جهة أخرى، السبب ذاته يفقدها الثقة بنفسها ويجعلها لا تتخذ موقف الدفاع عن النفس. كما ترى "ماري فرونس إيريغويان" (Marie-France Hirigoyen) أن غاية الشخصية العنيفة-التي تكون في أغلب الأحيان شخصية المسؤول-مرتكرة على نقطتين أساسيتين وهما:

- فرض السلطة المرضية

- السلوكات الشاذة العنيفة الموجهة للموظف التي تمارس على شكل تحرشات معنوية نفسية ضد الضحية ما يسمى بـ (Le mobbing)، الذي يعتمد على تقنيات وطرق عديدة قصد الإيقاع بالضحية والسيطرة عليها شيئا فشيئا، والتي سنحاول ذكر البعض منها فيما يأتي:

3. طرق ممارسة التحرش النفسي في الوسط المهني

تعتمد طرق عديدة لتعنيف الموظف نفسيا منها:

تدني العلاقات مع الضحية: التي تسم بـ:

- التهديدات الموجهة للموظف؛

- فرض الإرغام والضغوطات السيكولوجية عليه؛

- السخرية والسب؛

- عدم انضمامه إلى جماعة الموظفين؛

- رفض الاستماع إلى آرائه (Graff et al. 2013)

أشار "لايمان هانز" (Layman , Heinz) (1996) إلى ما يقارب 40 سلوك معنف متكرر على

الأقل مرة في الأسبوع لمدة تقارب ستة أشهر، التي يمكن القول عليها أنها تشكل التحرش المعنوي في الوسط المهني. وهذه السلوكات تضم خمس فئات وهي:

سياسة القمع الممارسة على الضحية ونقدها: تضم ما يلي:

- منع الضحية من التحدث مع الآخرين؛

- انتقادات لحياتها الخاصة؛

- تجاهل وجود الضحية في مكان العمل.

طرق عزل الضحية

- عزل مكان عملها؛
- عدم التكلم معها؛
- منعها من التكلم عن حقوقها؛

طرق الاستهزاء من الضحية

- الاغتياب على الضحية (Médiance)؛
- الافتراءات التي تقال عليها (Calomnies)؛
- الاستهزاء من طريقة كلامها وعملها؛
- السخرية من حياتها الخاصة.

الاستهزاء ونقد الكفاءات المهنية للضحية

- منع الضحية من المهمات المهمة؛
- فرض عليها مهام متدنية لغرض تحطيم كفاءاتها المهنية؛
- فرض عليها مهام تفوق كفاءاتها المهنية قصد الاستهزاء والسخرية منها وتدني تقديرها لذاتها؛
- تكليفها بمهام جديدة؛
- عدم مشاركتها في الاجتماعات المهنية؛
- إعطائها أخبار خاطئة عن الوسط المهني؛
- توبيخها بالأخطاء المهنية.

استغلال الضحية والضغط عليها كـ:

- عرض عليها المهام الضاغطة؛
- التهديد بالعنف الجسدي (Desrumaux, 2011, p. 34-37).

1.3 مميزات الشخصية العنيفة

تقودنا درجة تأثير العنف النفسي على الفرد ككل وعلى الموظف بالخصوص إلى أن وراء هذه السلوكات المعنفة شخصيات مرضية، قد تكون تعاني من لا توازن نفسي واختلال في إدراكها لعلاقتها مع الأفراد .

تدرج "ماري فرونس إيريجويان" (Marie-France Hirigoyen) السلوكات المعنفة المطبقة في الوسط المهني على انتماءه إلى سلوكات "الشخصية النرجسية الشاذة" وبالضرورة تكون سلوكات مرضية .

من الأوائل الذين وصفوا مصطلح "النرجسي الشاذ" هو "بول كلود ركامي" (Paul-Claude Racamier)، ثم بعدها حاول آخرون من بينهم "ألبرتو إغار" (Alberto Iguer) إعطائه مفهوم محدد يشمل سلوك العظمة وتحقيق النجاح على حساب تدمير الآخر.

إن الشخصية النرجسية تدرج في نموذج منتشر من العظمة "في التخيل أو السلوك" يجذب الإعجاب ويفتقر إلى المشاركة العاطفية يظهر في باكورة البلوغ ويتجلى في أنواع مختلفة من الاقتران بنحس دلالات أو أكثر من الدلالات التالية:

- لديه إحساس بالعظمة والتعاضم بأهمية الذات (أي المبالغة في الإنجازات والمواهب، ويتوقع أن ينظر إليه كمتفوق، وذلك بدون وجود تكافؤ بالإنجازات مع إدعاءاته وتخيالاته وما ينسبه إلى نفسه)؛
- يكون منشغلا بالتخييلات المتعلقة بنجاح غير محدود، وبالقوة، وبالأمعية، وبالجمال، أو بحب مثالي؛
- يؤمن بأنه فريد، وهو نوع خاص ولا يمكن أن يفهمه إلا أفراد من الناس من الذين هم من الطبقة الخاصة أو العالية؛
- يحتاج إلى الإعجاب المفرط ويطلبه؛
- يمتلكه حس التلقيب، أي التوقعات اللامعقولة بمعاملة مرضية خاصة، أو امثال آلي لتوقعاته؛
- في علاقاته مع الناس يبدو استغلاليا انتهازيا، أي يستغل الآخرين ويسخرهم لتلبية طلباته ورغباته؛
- يفتقر إلى المشاركة العاطفية، فهو يتجاهل ويرفض التعرف على مشاعر وحاجات الآخرين ولا يعترف بها إذ يركز اهتمامه على حاجاته ومنافعه فقط؛
- غالبا ما يكون حسودا للآخرين ويؤمن بأن الآخرين يحسدونه.

كما صنفت مميزات الشخصية لـ لبارانويا (Paranoïa) من ضمن المميزات التي تم إدراجها في الشخصية العنيفة، فمن بين السمات الطاغية والتي لها علاقة بالسلوكات العنيفة نجد:

- 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. (Balicco, 2001, p.69).

سنقدم فيما يلي عرض إحدى الحالات التي عانت من العنف النفسي في الوسط المهني.

4. تقديم الحالة العيادية

تقديم الحالة: مصطفى 52 سنة، متزوج، ليس له أطفال، مهندس معماري، مصاب بمرض القصور الكلوي المزمن، ويعالج عن طريق تقنية التحال الدموي (l'hémodialyse).

ظروف إجراء المقابلة

كانت الحالة من ضمن الحالات التي تمت مقابلاتها بمصلحة الغسيل الدموي الهيموداياليز بالمستشفى الجامعي ببيزوي وزو.

تحديد الطلب (سبب المعاينة النفسية)

تم مقابلة المفحوص في مكتب المعاينات السيكولوجية، بدأ الحديث عن حالته الصحية الراهنة حيث يعاني من مرض الفشل الكلوي الناتج من إصابته بمرض السكري وارتفاع الضغط الشرياني للدم.

كما أنه أشار إلى انعكاسات هذه الإصابة على حالته الصحية ككل من بينها الانعكاسات النفس جسدية؛ كآلام الرأس، آلام الجهاز الهضمي.

كانت المقابلة تجرى في سياق عادي، فالحالة طلبت منا كأخصائي نفسي إجراء مقابلات أخرى لغرض التخفيف من توتر حالتها النفسية التي تتدرج خاصة في عدم تقبل المرض "الفشل الكلوي المزمن" ومساعدتها لقبول العلاج. بالفعل قد تم إجراء العديد من المقابلات مع الحالة التي بينت لنا السبب الكامن وراء هذا الطلب.

تحليل معطيات المقابلة

لقد قمنا بالفحص النفسي بالاعتماد على المقابلة ومن خلال تحليل المعطيات الواردة فيها تم الوصول إلى ما يلي:

السببية المرضية

حسب اعتقاد الفحوص، فإن سبب إصابته بمرض السكري كحالة مرضية أولى هو تلقيه صدمة عنيفة في الوسط المهني، التي كانت بدايتها متميزة بتخطيطات رسمت لإقالته من العمل. وقبل التعرض إلى ذكرها، سنشير في البداية إلى ظروف حصول الحالة على المنصب المهني.

- عين كمهندس خارج ولاية إقامته في مؤسسة خاصة؛
- كانت البداية بترسيمه بعد ما كان متحصلا على التعاقد، فن هنا بدأت حلقة التخطيط لتعنيفه معنويا ونفسيا.

نشير أن الحالة ذكرت أنها شخصية تراعي كل مهامها المهنية بدقة (Personnalité perfectionniste)، قاتلة "إن هذه المميزات، لا توافق وللأسف الوسط المهني الذي عُينت فيه".

التخطيط للعنف النفسي

ارتأينا أن نقدم التخطيط للعنف النفسي عبر مراحل، تتمثل في :

- المرحلة الأولى: بدأت بانتقادات سطحية مثل: نقد المدة الزمنية المستغرقة في إنجاز العمل، نقد طلب الضحية لاستفسارات وإيضاحات للفريق المساعد له من مهندس معماري وطوبوغرافي (Topographe etArchitecte) ، كطلب تقارير ميدانية منتظمة في العمل،

فكانت ردة فعله لهذه الانتقادات بكتابة التقارير للمسؤول لمنع الزملاء من تكرار هذه السلوكات غير المشجعة .

- المرحلة الثانية: اتسمت بالتحرشات المعنوية التي كان سببها خاصة تدخله في المهام التي لا تعنيه منها التدخل في نوعية عمل البنائين وكذا في نوعية مواد البناء المستعملة ، هذا ما زاد الطين بلة ومن هذه اللحظة بدأت السلوكات المعنفة تأخذ طابعها الآخر منها عزله في العمل، عدم التحدث معه كما في السابق، نقص المهام الموجهة له، عدم الأخذ بعين الاعتبار مهامه في الميدان.

- المرحلة الثالثة: بدأت ردة فعل الضحية تأخذ طابعها القانوني أكثر، وذلك بكتابة التقارير من أجل طلب مقابلة المسؤول، حيث كان الرد في كل مرة بالرفض. تم تغيير منصب عمله من مهندس إلى إداري في المؤسسة، ثم نقد كفاءته في هذا المنصب، مع تكليفه بمهام جديدة في كل مرة، هذه التغييرات كانت في كل مرة تُقل وتُذني من كفاءته المهنية... ما تم الإلحاح فيه هنا، هو إطلاق إشاعات على أن الضحية تعاني من اضطراب في السلوك، حيث أصبح يشك في كل تصرفاته. (دورون و بارو، 1997، ص.1122).

- المرحلة الرابعة: برمجت اجتماع عمل في المؤسسة دون حضوره، سمع بالصدفة أن موضوع الاجتماع كان يخصه بحد ذاته، وأدرك أن حلقة التحرش المعنوي لم يكن وراءها جماعة من الزملاء فحسب، بل وراءها أيضا مسؤول وحدة العمل (Responsible d'unité).

- المرحلة الخامسة: تم طرد الضحية من منصب العمل وتهديده بالعنف الجسدي، ومنه خضعت الضحية لصدمة عنيفة وأصبحت بمرض السكري وارتفاع الضغط الشرياني للدم. تضيف الحالة أن ابتداء من هذه المرحلة يقوم بإجراء معاينات لدى الطبيب المختص في الأمراض العقلية، وهو يتناول لحد الآن العقاقير المضادة للاكتئاب.

توصلت الضحية أخيرا إلى إبراز السبب الكامن وراء إصابتها بمرض الفشل الكلوي الذي كانت بدايته الصدمة العنيفة التي تلقاها من جراء العنف النفسي الممارس ضده في الوسط المهني، ويضيف أن هناك بعض الأشخاص يتحقق نجاحها على حساب تدمير الآخر، وهذا ما أشار إليه ديدني أوتزيو (Didier Anzieu) في القاعدة البدائية للعنف النفسي عن توازن الأحياء والأموات ، لكي يحيا الواحد يجب أن يموت الآخر (دورون و بارو، 1997، ص.1122).

خاتمة

- وفي الأخير، نود عرض بعض المقترحات و النصائح كحلول لضحايا العنف النفسي التي من الممكن اتخاذها و تبنيتها قبل تفشي هذه الظاهرة في الوسط المهني.
- الإدراك العقلاني المبكر لسوء التفاهم البسيط قبل تطوره إلى العنف النفسي، وذلك بتوفير الأدلة المادية في بداية الأمر كالتسجيلات السمعية، تسجيلات الفيديو، الأدلة الكتابية، ...
 - الدفاع عن النفس قبل الوصول إلى إقالة الضحية، وذلك بالتطلع على القانون وفهمه و عرض الظاهرة على النقابات العمالية لمساعدة الضحية.
 - تبني السلوك الدبلوماسي مع المسؤول، أي بمعنى أن تكون ردة فعل الضحية عادية، مبتدلة، لأن السلوك الجريء (المقاومة و المعارضة) والجاد والدفاع الصارم يعزز تطبيق العنف النفسي لدى الشخصية المعنفة.
 - إجراء المعاینات النفسية في بداية الاعتداء لغرض توجيه وإرشاد الضحية من أجل تفريغ القمع و الترويح عن النفس قبل الدخول في انهيار عصبي و الحالة الاكتئابية لأن هدف الشخصية المعنفة يكون استهداف لا توازن النفسي للموظف.

المراجع

- الخولي، م.س. (2006). *العنف في مواقف الحياة اليومية، نطاقات وتفاعلات*. القاهرة، مصر: دار وكتبة الإسراء.
- دورون، ر. و بارو، ف. (1997). *موسوعة علم النفس* (ترجمة ف. شاهين). بيروت، لبنان: عويدات للنشر والطباعة.
- لابنانش، ج. و بونتاليس، ج. (2002). *معجم مصطلحات التحليل النفسي* (ط4؛ ترجمة م. حجازي). بيروت، لبنان: المكتبة الجامعية للدراسات.
- Balicco, C.(2001). *Pour en finir avec le harcèlement moral psychologique*. Paris, France :Editions d'Organisation.
- Desrumaux, P.(2011). *Le harcèlement moral au travail*. Rennes, France : Presses Universitaires de Rennes.
- Hirigoyen, M-F. *Le harcèlement moral*. sur le site : <http://www.futurquantique.org>
- Mellan ,C.et Semelin, J., (1994). *La non-violence*. Paris, France : PUF .