

المحاضرة الثامنة

العنف في بيئة العمل

تمهيد:

كان العنف سمة من سمات التفاعل البشري منذ عصور ما قبل التاريخ، ومع ذلك فقد أصبح العنف أحد الأسباب الرئيسية للوفاة في المجتمعات الصناعية الحديثة، وهو السبب الرئيسي للوفاة في بعض شرائح المجتمع، ويتزايد الاعتراف به كمشكلة صحية عامة.

من عام 1980 إلى عام 1989، كان القتل هو السبب الرئيسي الثالث للوفاة من الإصابة في أماكن العمل في أمريكا الشمالية؛ وذلك وفقاً للبيانات التي تم تجميعها بواسطة نظام مراقبة المرافق المهنية الوطنية (NIOSH 1993a)، خلال هذه الفترة شكلت جرائم القتل المهني 12% من الوفيات الناجمة عن الإصابة في مكان العمل؛ كما وشكلت المركبات والآلات فقط أكثر نسبة قتل بحلول عام 1993، ارتفع هذا الرقم إلى 17%، بمعدل 0.9 لكل 100 ألف عامل، والآن يأتي في المرتبة الثانية بعد وفيات السيارات، وبالنسبة للعمال بقي هذا السبب الرئيسي للوفيات المرتبطة بالعمل، على الرغم من أن المعدل (0.4 حالة وفاة لكل 100000) كان أقل من معدل الرجال (1.2 حالة وفاة لكل 100000).

في عام 2013، أفاد مكتب إحصاءات العمل في الولايات المتحدة الأمريكية أن الاعتداءات في مكان العمل تتراوح بين 24532 و 25642 سنوياً منها أكثر من 02% من هؤلاء كانوا في الرعاية الصحية وأماكن الخدمة الاجتماعية

و في عام 2022 كشفت دراسة مشتركة لمنظمة العمل الدولية ومؤسسة (لويدز ريغستر) ومعهد (غلوب) لاستطلاعات الرأي شملت 75 ألف شخص في 121 دولة، أن أكثر من شخص من كل خمسة تعرض لأحد أشكال العنف والمضايقات بمكان العمل في العالم، وأن أقل من نصف الضحايا يلزمون الصمت. وخلصت الدراسة أن "العنف والتحرش في العمل منتشران على نطاق واسع في العالم".

ووفق المعلومات التي جمعت العام الماضي "تعرض أكثر من شخص من كل خمسة في العمل (22.8% أي 743 مليون شخص) لأحد أشكال العنف خلال حياتهم المهنية". وأعلن ثلث الضحايا (31.8%) أنهم تعرضوا لأكثر من شكل للعنف والمضايقات و6.3% من الضحايا تعرضوا للأشكال الثلاثة من هذه الظاهرة (جسدياً ونفسياً وجنسياً) خلال حياتهم المهنية.

تعرف العنف في بيئة العمل:

يشير العنف في مقر العمل (WPV) أو العنف المهني إلى العنف، وعادة ما يأتي في شكل اعتداء جسدي أو تهديد، مما يخلق خطراً على صحة وسلامة الموظف أو عدة موظفين.^[1] ويُعرّف المعهد الوطني للسلامة والصحة المهنية العامل فيما يتعلق بالعاملين، والعلاقة الشخصية، والعميل / الزبون، و النية الإجرامية، كلها على أنها فئات من العنف في مقر العمل.^[2] يتم تقسيم هذه الفئات الأربع إلى ثلاثة مستويات: المستوى الأول يعرض علامات الإنذار المبكر بالعنف، والمستوى الثاني أكثر عنقاً، والمستوى الثالث عنف بصفة خطيرة.^[3] بدأت العديد من مقر العمل برامج وبروتوكولات لحماية موظفيها حيث ينص قانون الصحة المهنية لعام 1970 على أنه يجب على أصحاب العمل توفير بيئة تتكون من موظفين لا توجد لديهم أي نزعة للعنف وبيئة لا توجد بها أي ظروف ضارة.

تُعرّف إدارة السلامة والصحة المهنية ("OSHA") وهي إحدى إدارات وزارة العمل الأمريكية العنف في مقر العمل بأنه «أي فعل أو تهديد بالعنف الجسدي أو المضايقة أو التخويف أو أي سلوك تخريبي مهدد آخر يحدث في موقع العمل. وتتراوح ما بين التهديدات والإساءة اللفظية إلى الاعتداءات الجسدية

وحتى القتل»

تعريف منظمة العمل الدولية :

"أي عمل أو حادث أو سلوك ينحرف عن الموقف المعقول الذي يتعرض له شخص ما أو تهديده أو إيذائه أو جرحه ، في سياق عمله أو كنتيجة مباشرة له"

وتجدر الإشارة إلى أن هذا التعريف يشمل الحوادث التي تقع في الرحلة بين منزل العامل ومكان عمله. تشمل هذه الإجراءات أو الحوادث ما يلي:

-العنف هو أي فعل أو سلوك آخر يتسبب في تعرض الشخص لسوء المعاملة أو التهديد أو الترهيب أو المضايقة أو الهجوم في عمله، و انطلاقاً من هذه التعريف يمكن تفصيل العنف في بيئة العمل الى:

-سلوك تهديدي : إيماءات القبض ، تدمير مادي ، رمي الأشياء، يمكن أن يكون السلوك أيضاً "مسيئاً": يتم إثارة التنمر brimades وعدم الاحترام مع انتهاك الكرامة.

- التهديدات الشفوية أو المكتوبة : أي تعبير عن نية إلحاق الأذى

-التجاوزات اللفظية : الشتائم أو الإهانات أو اللغة المتعالية

-الاعتداء الجسدي : الضرب والركل والدفع.

المضايقة او التحرش : harcellement

المضايقة. وهذا بحسب تعريف منظمة العمل الدولية هو أي سلوك من شأنه أن يحط من قدر الفرد أو يهينه أو يحرجه أو يقلقه أو يهينه أو يضايقه بأية طريقة كانت بالكلام أو الإيماءات أو الشتائم أو الإهانات. بشكل عام ، يعتبر التحرش أي سلوك غير مرغوب فيه من جانب واحد على أساس العمر ، والإعاقة ، وحالة فيروس نقص المناعة البشرية / الإيدز ، والحالة المنزلية ، والجنس ، والتوجه الجنسي ، و التحول الجنسي ، والعرق ، ولون البشرة ، واللغة ، والدين ،

الآراء السياسية ، والعضوية في منظمة نقابية ، والآراء ، والمعتقدات ، والأصل القومي أو الاجتماعي ، و الانتماء إلى أقلية ، والملكية ، والمولد أو أي وضع آخر ، وتؤثر على كرامة الرجال والنساء في عملهم

أنواع العنف في بيئة العمل:

1-العنف الموجه نحو العمل :

أ. تقييم الوظيفة

1. انتقاد غير عادل أو مفرط للعمل

2. التقييم السلبي للوظيفة ، تعليمات المصالح

3. مراقبة العمل المفرط

4. المراقبة الطبية المفرطة

ب. توزيع المهام

1. الانسحاب من مهام العمل

2. العمل الزائد

3. التغيب عن العمل

4. مضاعفة مهام مختلفة / جديدة

5. مهام غير مناسبة لمستوى المهارة أو صحة المعنف

6. مهام غير ضرورية أو عبثية

ج - إدارة المسار الوظيفي للموظفين

1. الابتزاز للتوظيف والترقية عند النقل

2. النقل القسري

3. سحب أو تغيير الادوات المخصصة العمل (مكتب ، فاكس ، كمبيوتر ، هاتف ، إلخ)

4. التمييز فيما يتعلق بالإجازة والساعات وعبء العمل والطلب على التدريب

5. التحريض اللفظي لترك الوظيفة

د- الاتصالات المهنية

1. تحريف أو إخفاء المعلومات اللازمة لأداء العمل أو تخريب العمل

2. تشويه سمعة المعنف في عمله أمام الغير

هـ- السلوك الإجرامي

1- انتهاكات قانون العمل (سحب مكافآت نهاية العام ، أو دفع الإجازة أو الإجازة القانونية ، أو مضاعفة العقود المحددة المدة ، إلخ.)

2. سرقة وثائق العمل

2- أعمال العنف الموجهة نحو الأشخاص

أ. الإساءة اللفظية

1. التدخل في الخصوصية (طرح أسئلة متطفلة ، والاستماع إلى محادثات هاتفية ، وقراءة رسائل البريد الإلكتروني ، وغزو واجتياح الضحية بمكالمات هاتفية أو رسائل مسجلة إلى منزله ، وما إلى ذلك)

2. انتقاد خصوصية الضحية

3. التنمر اللفظي والصراخ على الضحية

4. التعليقات التي تنال من كرامة الشخص (السخرية ، الدعابة غير اللائقة ، العنصرية ، التمييز على أساس الجنس ، اللقب ، إلخ)

5. تنحية وإقصاء الشخص في حضور الغير

6. رفض التعاون مع الضحية

7. التلاعب في الاتصال اللفظي (إنكار اتفاق شفهي ، أكاذيب ، كلام متغير أو غامض ، ابتزاز عاطفي ، التلاعب بالمشاعر ، إلخ)

8. منع العمال الآخرين من التحدث إلى الضحية

9. الإشاعات الكيدية ، الاتهامات غير المؤسسة

ب. الإساءة الجسدية

1. الإيذاءات العدوانية (إغلاق الباب بقوة ، الضرب باليد على الطاولة وما إلى ذلك)
2. التهديدات بالاعتداء الجسدي
3. العدوان الجسدي (التدافع ، والبصق ، والدوس على القدم ، والتحرش ...)
4. إتلاف / إزعاج معدات العمل أو الممتلكات الشخصية للضحية
5. المطاردة / الملاحقة (متابعة الضحية في الشارع ، ترقبه وترصده في منزله ، إلخ)
6. انتزاع الاموال / الاحتيال و الابتزاز مع التخويف الجسدي
7. ظروف العمل غير الصحية (التعرض المتكرر وغير البديل للضحية لمنتجات خطرة ، وتكرار التعامل مع أشياء ثقيلة للغاية ، وما إلى ذلك)

ج- العنف الجنسي

- 1- العنف الجنسي دون اتصال جسدي (تقديم إشارات أو إيماءات أو ملاحظات ذات دلالة جنسية ، أو نزع ملابس الضحية بنظرة ، وما إلى ذلك)
2. العنف الجنسي عن طريق الاتصال الجسدي (اللمس ، السعي وراء الاتصال الجسدي ، اللمس الجنسي ، إلخ)

د- العنف السلوكي

1. مضايقات صغيرة ، تفاهات (إيقاف التدفئة ، إخفاء الأشياء ، إلخ)
2. الإيذاءات الهجومية (ادارت الظهر ، رفض إلقاء التحية ، رفض المصافحة ، هز كتفيك ، التنهد ، تحريك عينيك نحو الأعلى ...).

الفئات الأكثر عرضة للعنف في العمل :

- كما نرى ، يمكن أن يتخذ العنف في مكان العمل جوانب عديدة. يمكن أن تتراوح من مجرد إشاعات إلى الهمجية والتخريب ، وحتى القتل ، أو حتى الانتحار عندما ينقلب العنف عليك.
- يمكن أن يحدث العنف المرتبط بالعمل حتى عندما يكون العامل بعيداً عن مكان عمله المعتاد ، على سبيل المثال ، عند الاقتراب من العميل.
- تظهر الدراسات والإحصاءات أن بعض المواقف تؤدي إلى تفاقم احتمالات العنف ، وبالتالي يجب أخذها في الاعتبار كجزء من تدابير الوقاية. الخطر مرتفع بشكل خاص ، خاصة بالنسبة لـ:
- العمال الذين يتعاملون مع الجمهور ؛
 - العمال الذين يتعاملون مع الأشياء الثمينة مثل النقود أو المجوهرات أو يؤتمن عليهم ؛
 - العمال الذين يؤدون مهام التفتيش أو المراقبة ؛
 - العمال الذين هم على اتصال بأفراد غير مستقرين نفسياً ؛
 - العمال الذين يعملون بمفردهم أو في مكان منعزل ؛

-العمال الذين يسافرون بشكل متكرر (سائقي الشاحنات وسيارات الأجرة) ؛

-العمال الذين يعملون في بيئة مهنية يتم فيها استهلاك الكحول ؛

-العمال الذين يعملون ليلاً أو يعملون لساعات خارج ما يسمى فترات العمل العادية (العمل بنظام المناوبة ، عمل الأحد).

د- التهديدات الكتابية :

أسباب وعوامل العنف في بيئة العمل:

الأمراض النفسية

الغالبية العظمى من الأشخاص العنيفين لا يعانون من مرض عقلي ، وعلى العكس من ذلك ، فإن معظم المصابين بأمراض عقلية ليسوا عنيفين (APA ، 1994). ومع ذلك ، قد يعاني الأشخاص المصابون باضطرابات عقلية في بعض الأحيان من الخوف ، أو الانزعاج ، أو الشك ، أو الابتهاج ، أو الغضب ، أو مزيج من هذه المشاعر (بولارد ، 1994). تشكل السلوكيات الناتجة مخاطر عنف خاصة للأطباء والممرضات والموظفين في سيارات الإسعاف وخدمات الطوارئ وخدمات الطب النفسي للمرضى الداخليين أو الخارجيين.

بعض الاضطرابات النفسية تهيئ للعنف. الأشخاص المصابون باضطرابات نفسية بشكل عام لديهم نزعة عالية للغضب والإحباط ، مما يؤدي غالباً إلى سلوك عنيف (ماركس ، 1992) ، في حين أن المصابين بجنون العظمة مرتابون وعرضة لمهاجمة الأفراد أو المنظمات التي ينسبون إليها المسؤولية عن الصعوبات التي يواجهونها. ومع ذلك ، يمكن أن تؤدي أشكال أخرى من المرض العقلي إلى العنف ، ناهيك عن أن بعض الأشخاص المصابين بأمراض عقلية معرضون لنوبات الخرف الحاد التي قد ينغمسون خلالها في العنف ضد أنفسهم وضد أولئك الذين يحاولون كبح جماحهم.

إدمان الكحول والمخدرات

يرتبط الاستهلاك المفرط للكحول ارتباطاً وثيقاً بالسلوك العدواني والعنيف. على الرغم من أن السكر (سواء من قبل المعتدي أو الضحية أو كليهما) غالباً ما يؤدي إلى العنف ، تختلف الآراء حول ما إذا كان الكحول هو سبب العنف أو ما إذا كان سبباً واحداً من بين عوامل أخرى (بيرنانين ، 1993). بالنسبة ل-Fagan (1993) ، يؤثر الكحول على الوظائف العصبية الحيوية والإدراك والإدراك ، لكن البيئة المباشرة التي يحدث فيها استهلاك الكحول هي التي تنقل ردود الفعل المثبطة. تم تأكيد هذه الفرضية من خلال دراسة أجريت في منطقة لوس أنجلوس ، والتي كشفت أن حوادث العنف كانت أكثر تواتراً في بعض الحانات مقارنةً بغيرها ، بسبب الاستهلاك المتساوي للكحول. خلص مؤلفو الدراسة إلى أن السلوك العنيف لا يرتبط بكمية الكحول المستهلكة ، بل يرتبط بنوع الأفراد الذين ينجذبون إلى مؤسسة شرب معينة ونوع القواعد غير المعلنة التي تسود هناك (MacKinnon and Dwyer ، 1995).

العديد من الملاحظات التي قدمناها للتو تنطبق بنفس القدر على تعاطي المخدرات غير المشروع. باستثناء "الكراك" والأمفيتامينات ، غالباً ما يرتبط الإدمان بالتخدير والانسحاب أكثر من السلوك العدواني العنيف. يبدو أن العنف المرتبط بالمخدرات ، في معظمه ، لا يُعزى إلى المخدرات نفسها ، ولكن إلى الجهود المبذولة للحصول عليها أو الحصول على الأموال اللازمة ، أو حتى المشاركة في الاتجار غير المشروع.

العنف في البيئة المحيطة

ينتشر العنف في البيئة المحيطة إلى مكان العمل ويشكل أيضاً خطراً خاصاً على العمال مثل الشرطة

ورجال الإطفاء وموظفي البريد وموظفي الخدمة العامة الآخرين وموظفي الإصلاح والصيانة والأخصائيين الاجتماعيين ، وبشكل عام ، لأي شخص يقوم بأداء واجباتهم ، يجب أن يذهبوا إلى الأماكن التي ينتشر فيها العنف والجريمة. في التلفاز.

العوامل المهنية المتعلقة بالعنف

يمكن أن يحدث العنف في أي مكان عمل. ومع ذلك ، فإن بعض المهن وظروف العمل هي أكثر عرضة من غيرها للتسبب في العنف أو أن تكون هدفاً له ، بما في ذلك ما يلي:

-الأعمال الإجرامية

ربما تكون أكثر حوادث العنف في مكان العمل وضوحاً هي تلك المرتبطة بالعنف الإجرامي ، وهو السبب الرئيسي لجرائم القتل في مكان العمل. وهي تنقسم إلى فئتين: جرائم القتل المرتكبة أثناء السرقة أو غيرها من الجرائم وجرائم القتل المتعلقة بالاتجار بالمخدرات. يتعرض ضباط الشرطة وحراس الأمن وغيرهم من ضباط إنفاذ القانون باستمرار لخطر الاعتداء من قبل المجرمين الذين يسعون إلى دخول مكان العمل أو مقاومة الكشف والاعتقال. الأفراد الذين يعملون بمفردهم ، وكذلك العمال الميدانيين الذين يتعين عليهم ، أثناء أداء واجباتهم ، السفر إلى بيئات عالية الجريمة غالباً ما يكونون ضحايا محاولات السرقة. يتعرض المهنيون الصحيون الذين يقومون بزيارات منزلية في هذه الأماكن لخطر خاص لأنهم غالباً ما يحملون الأدوية وبعض الملحقات مثل المحاقن والإبر تحت الجلد في مجموعاتهم.

-العمال على اتصال مع الجمهور

غالباً ما يكون العاملون في المؤسسات الحكومية والخاصة التي تقدم خدمات للمجتمع والبنوك و المؤسسات الأخرى التي تخدم الجمهور ضحايا لاعتداءات من قبل الأشخاص الذين تم إجبارهم على الانتظار لفترة طويلة ، أو الذين يعتقدون خطأً أو تلقوا اللامبالاة بشكل صحيح أو الذين لم يحصلوا على المعلومات أو الخدمات التي أرادوها لأنهم فشلوا في تلبية الشروط التي تتطلبها الإجراءات أو الإجراءات البيروقراطية المعقدة. غالباً ما يكون موظفو التجزئة الذين يستلمون البضائع المعادة ، والمسؤولون عن شبكات التذاكر في المطارات الذين يتعاملون مع حالات الحجز الزائد أو التأخير أو الملغاة ، وسائقي النقل العام وجميع العمال الآخرين الذين يتعين عليهم التعامل مع العملاء الذين لا يمكنهم إرضائهم على الفور هدفاً لفظياً وأحياناً مادياً للهجمات. هناك أيضاً أولئك الذين يجب أن يحتويوا على حشود غير صبوره وغير منضبطة ، مثل ضباط الشرطة وحراس الأمن وحاصلي التذاكر والمرشدين في الأحداث الرياضية والاحتفالية الكبرى.

يمكن أن يؤدي الاستياء والغضب من القوانين واللوائح التي لا يمكنهم قبولها إلى مهاجمة بعض الأشخاص المسؤولين الحكوميين ، خاصة إذا كانوا يرتدون الزي الرسمي أو المباني والمباني الرسمية ، مما يؤدي إلى إصابة العمال والزوار أو قتلهم بشكل عشوائي.

-ضغوط العمل

يمكن أن يؤدي المستوى العالي جداً من الضغط المهني إلى إثارة سلوك عنيف. في الوقت نفسه ، يمكن أن يكون العنف في مكان العمل ضغوطاً قوية. إن مكونات الإجهاد المهني معروفة جيداً (انظر الفصل 34 ، "العوامل النفسية والاجتماعية والتنظيمية"). القاسم المشترك بينهما هو التقليل من قيمة الفرد أو العمل المنجز ، مما يولد التعب والإحباط والغضب الموجه إلى الرؤساء والزملاء الذين يعتبرون فظاً أو غير عادل أو فظ. أظهرت العديد من الدراسات السكانية وجود علاقة بين العنف وفقدان الوظيفة ، وهو أحد أقوى الضغوطات المهنية (كاتالانو وآخرون ، 1993 ؛ يانسي وآخرون ، 1994).

مناخ العلاقات الشخصية في العمل

يمكن أن يؤدي مناخ العلاقات الشخصية في العمل إلى العنف. التمييز والتحرش ، اللذان يعتبران في حد ذاتهما من أشكال العنف ، يمكن أن يؤديا إلى الانتقام العنيف. وهكذا ، فإن نقابة العمال البريطانية المذكورة سابقاً (MSF) تؤكد على ما تسميه التنمر في العمل (يُعرّف بأنه سلوك مؤذ أو مسيء أو مخيف أو خبيث أو مهين بطريقة منهجية أو إساءة استخدام للسلطة أو غير مبرر) ، والتي تميز أسلوب إدارة البعض. أرباب العمل (MSF ، 1995).

يعتبر التحرش الجنسي بالفعل شكلاً من أشكال الاعتداء في مكان العمل (SEIU ، 1995). قد تشمل هذه الإيماءات أو اللمسات غير المناسبة ، أو الاعتداءات الجسدية ، أو الملاحظات الإيحائية أو غيرها من اللغة المفرطة ، أو التحديق بإصرار أو شهواني ، أو الاقتراحات الجنسية ، أو الدعوات المهينة أو بيئة العمل المختلقة. الصدمة بالصور أو الأشياء الإباحية. بموجب الباب السابع من قانون الحقوق المدنية للولايات المتحدة لعام 1964 ، يعتبر التحرش الجنسي غير قانوني في الولايات المتحدة ، حيث يُعتبر شكلاً من أشكال التمييز الجنسي عندما يعتقد العامل أن وضعه الوظيفي من المحتمل أن يتعرض للخطر إذا لم يتسامح مع التقدم. أو عندما تخلق المضايقة بيئة عمل مخيفة أو عدائية أو مؤذية.

على الرغم من أن النساء هن الأكثر استهدافاً ، إلا أن الرجال هم أيضاً هدف التحرش الجنسي ، على الرغم من ندرة ذلك بكثير. في دراسة استقصائية أجريت عام 1980 للمسؤولين الفيدراليين في الولايات المتحدة ، قال 42% من النساء المستجوبات و 15% من الرجال المستجيبين إنهم تعرضوا للتحرش الجنسي في العمل. أسفرت دراسة متابعة في عام 1987 عن نتائج مماثلة (SEIU ، 1995). في الولايات المتحدة ، أدى الاهتمام الذي أولته وسائل الإعلام لمضايقات النساء اللواتي فرضن أنفسهن في مهن وقطاعات كانت محجوزة للرجال في السابق ، وكذلك لتورط شخصيات سياسية وعامة رفيعة في قضايا التحرش ، إلى زيادة في الشكاوى المقدمة إلى وكالات مكافحة التمييز الفيدرالية والمحلية ، وكذلك الدعاوى المدنية.

العمل في قطاعي الصحة والخدمات الاجتماعية

بالإضافة إلى محاولات السرقة المذكورة أعلاه ، غالباً ما يكون أخصائيو الرعاية الصحية أهدافاً للعنف من المرضى القلقين أو المضطربين ، خاصة في أقسام الطوارئ وأقسام العيادات الخارجية حيث لا يكون الانتظار الطويل والتحية غير الشخصية أمراً شائعاً وحيث يتصاعد القلق والغضب بسهولة إلى لفظي أو جسدي. عدوان. كما يتعرض هؤلاء العمال لاعتداءات من أقارب أو أصدقاء المرضى الذين ينسبون ، عن صواب أو خطأ ، تفاقم حالة المريض إلى الإهمال أو التأخير أو الأخطاء في العلاج. في مثل هذه الحالات ، يمكن توجيه الهجمات ضد العامل المخالف أو أي موظف آخر في المؤسسة.

الآثار المترتبة للعنف في بيئة العمل :

آثار العنف على العامل

تختلف الإصابات الناجمة عن الاعتداء الجسدي حسب طبيعة الهجوم والسلاح المستخدم. غالباً ما آثار جسدية يصاب الضحية بجروح وكدمات على يديه وساعديه إذا حاول الدفاع عن نفسه. نظراً لأن الوجه والرأس هدفان متكرران ، فإن إصابات وكسور عظام الوجه شائعة. يمكن أن تكون هذه الآفات مؤلمة نفسية لأنها تنتج تورماً وكدمات واضحة للغاية يمكن أن تستمر لأسابيع (Mezey and Shepherd ، 1994).

يمكن أن تكون الآثار النفسية أكثر إزعاجاً من الصدمة الجسدية ، خاصة في حالة تعرض الطبيب لهجوم من قبل المريض. قد يفقد الضحايا أعصابهم وثقتهم بأنفسهم ، ويشككون في كفاءتهم المهنية ، ويشعرون بالذنب للتسبب في الهجوم أو الفشل في منعه. قد يواجهون غضباً منتشرًا طويل الأمد أو موجهاً إلى ما يرون أنه رفض لجهودهم المهنية حسنة النية ، ويعانون من نقص مستمر في الثقة في

أنفسهم وكذلك في زملائهم ورؤسائهم ، مما قد يؤثر على عملهم. أداء. قد تترافق هذه الأعراض مع الأرق ، والكوابيس ، ونقص الشهية أو زيادتها ، وزيادة استهلاك التبغ ، والكحول أو المخدرات ، والانسحاب الاجتماعي والتغيب (Mezey and Shepherd ، 1994).

اضطراب ما بعد الصدمة (PTSD) هو متلازمة نفسية محددة يمكن أن تظهر بعد الكوارث أو الاعتداءات العنيفة ، ليس فقط في المتضررين بشكل مباشر ، ولكن أيضًا في الشهود على الحادث. على الرغم من أن اضطراب ما بعد الصدمة يرتبط عادةً بأحداث مهددة للحياة أو قد تهدد الحياة ، إلا أنه يمكن أن يحدث أيضًا بعد هجوم خفيف نسبيًا يخشى فيه الضحية على حياته (Foa and Rothbaum ، 1992). تشمل الأعراض: ذكريات الماضي وكوابيس متكررة إعادة تجربة الحادث ("ذكريات الماضي") ، والشعور المستمر بالإثارة والقلق ، وتوتر العضلات ، وفراط نشاط الجهاز العصبي اللاإرادي ، وفقدان التركيز ، والتفاعل المفرط. غالبًا ما يسعى الضحية ، بوعي أو بغير وعي ، إلى تجنب الظروف التي قد تذكره بالحادث. قد تعاني من فترة طويلة من العجز عن العمل ، لكن العلاج النفسي الداعم عادة ما يحل الأعراض. غالبًا ما يمكن منع هذه الأعراض عن طريق إجراء جلسة تحليل الحدث في أقرب وقت ممكن بعد الحادث ، وبعد ذلك ، إذا لزم الأمر ، من خلال تزويد الضحية بدعم نفسي قصير المدى (Foa and Rothbaum ، 1992).

الامراض العقلية المهنية

تنجم هذه الأمراض عن اعتلال دماغي سام أو جسدي ناتج عن التعرض لفترات طويلة للسموم الكيميائية أو الفيزيائية.

غالبًا ما يتخذون الشكل السيمولوجي للذهان الحاد مثل متلازمة الارتباك أو نوبة هذيان أو متلازمة الاضطهاد أو حتى نوبة هلوسة. من بين المواد الكيميائية السامة التي يمكن أن تسبب الأمراض العقلية المهنية ، نجد ثاني كبريتيد الكربون ، أو المذيبات المكلورة ، أو الرصاص ، أو الأثير ، أو حتى الكحول. تشمل السموم الفيزيائية العمل تحت ضغط مرتفع (غرفة مفرطة الضغط) ، ضربة الشمس (ضربة شمس) ، صدمة الرأس ، أو الإشعاع المؤين على الدماغ.

المتلازمات النفسية. وتتسبب هذه المتلازمات بشكل خاص في عواقب حوادث العمل وبعض الأمراض المهنية ، في الكآبة التي تلاحظ بعد وقوع حادث في العمل ، لا سيما في البناء والأشغال العامة. بسبب هشاشة وضعهم ، فإن العمال المهاجرين معرضون بشدة لهذا النوع من المتلازمة.

المعاناة العقلية. لم يعد الأمر يتعلق في هذه الحالة من الأمراض العقلية المميزة كما هو موصوف في الطب النفسي ، ولكن معاناة نفسية حقيقية للغاية ولكنها معادلة ، أي يتحكم فيها الفرد بمساعدة آليات الدفاع الفردية والتجمعات. حتى لو كانت هذه المعاناة لا تؤدي إلى أي مرض في

على هذا النحو ، فإنه لا يزال يثقل كاهل عبء العمل ، وبالتالي يؤثر على صحة العمال. يمكن أن يكون أيضًا مصدرًا للعنف ، سواء كان فضحًا

يعاني العامل من التمييز أو يجعله هدفًا للتنمر أو يتسبب في ردود فعل عنيفة. عنصران ، عدم الرضا و القلق ، يعززان المعاناة النفسية. ينتج عدم الرضا بشكل عام عن التقسيم المفرط للعمل ، ومحتوى المهمة ، والعلاقات الإنسانية التي تمزقها المراقبة ، والتسلسل الهرمي وأساليب القيادة ، مما يؤدي إلى العلاقات النمطية المقننة التي تحظر الالتزام العاطفي الضروري.

عواقب العنف في مكان العمل على المستوى الفردي.

وغني عن البيان أن عواقب العنف يتحملها الفرد بشكل أساسي ، أي العامل ، سواء من حيث الخسارة المالية أو التكلفة البشرية.

من الواضح أن الاعتداءات الجسدية خطيرة ، وأسهل في التعرف عليها من الهجمات أو التهديدات اللفظية ، ولكن الهجمات والتهديدات النفسية أو اللفظية المستمرة يمكن أن تكون ضارة بالصحة ، غالباً بسبب القلق والتوتر الذي تسببه. قد تحدث أعراض ما بعد الصدمة مثل الخوف والرهاب والأرق. في الحالات القصوى يمكن أن تظهر حالة من ضغوط ما بعد الصدمة. يتسبب العنف في معاناة شديدة ، وفي الحالات القصوى ، العجز أو حتى الموت.

العلاقة بين العنف المرتبط بالعمل والمشاكل الصحية التي غالباً ما تنجم عنه. الآثار السلبية للعنف النفسي (التحرش المهني أو التحرش بالمعنى الواسع) ، على سبيل المثال ، يمكن أن يكون لها أيضاً تداعيات خارج بيئة العمل ، على الحياة الأسرية للفرد ، والتي من المحتمل أن تخلق مشاكل عائلية.

فيما يتعلق "بالتكلفة المالية" ،

الجوانب الرئيسية التي يجب مراعاتها هي فقدان الدخل الناجم عن الإجازات المرضية وتكاليف الرعاية الصحية. اعتماداً على نظام التعويض في البلد ، يتم تغطية خسارة الدخل من قبل صاحب العمل أو الدولة (أو كليهما) ، كما نخفض الإعانات المرضية المدفوعة بعد أكثر من ثلاثة أشهر من المرض

عواقب العنف في مكان العمل على المستوى التنظيمي (المؤسسة)

عدة عوامل يجب أن تؤخذ في الاعتبار لتقييم التكلفة التي يمثلها العنف في مكان العمل بالنسبة للمنظمة.

أولاً ، هناك التكاليف المرتبطة بزيادة التغيب عن العمل بسبب المرض والتقاعد المبكر ؛

ثانية- زيادة في معدل دوران الموظفين وتكاليف الاستبدال ؛

ثالثاً ، انخفاض الإنتاجية وإلحاق الضرر بالإنتاج أو المعدات ؛ وأخيراً التكاليف المتعلقة بالشكاوى و التقاضي.

-التغيب بسبب المرض

زيادة التغيب عن العمل بسبب المرض لا يؤثر على العامل الذي يعاني من خسارة جزئية أو كلية للدخل فحسب ، بل يؤثر أيضاً على صاحب العمل الذي يتعين عليه دفع جزء من التعويض

من المرض. تدفع إما بشكل مباشر أو غير مباشر من خلال خطط التأمين ، لجزء من إعانة المرض ، و الباقي مشمول بنظام الضمان الاجتماعي الوطني. وتجدر الإشارة إلى أنه مهما كان النظام الساري ،

سيضطر صاحب العمل إلى تحمل تكاليف إدارية إضافية 5. يمكن أن تكون الفاتورة أعلى إذا لم يتم عمل أي شيء لمنع العنف في مكان العمل. وفقاً للمركز النقابي البريطاني ، مؤتمر النقابات العمالية 6 (TUC) ، فقد أكثر من ثلاثة ملايين يوم عمل ضائع كل عام بسبب العنف في مكان العمل. تكلفة هذه الساعات الضائعة و الإنتاج و التعويضات بالنسبة للصناعة تصل إلى مئات الملايين من الجنيهات.

جاء التقرير الأوروبي الثالث حول ظروف العمل ، والذي يستند إلى 21500 مقابلة وجهاً لوجه مع العمال في جميع أنحاء أوروبا في عام 1996 ، إلى نفس النتيجة: التغيب لأسباب صحية يتزايد مع العنف في مكان العمل. لذا:

35- في المائة من العمال الذين تعرضوا للعنف الجسدي تغيبوا عن العمل خلال الاثني عشر شهراً الماضية ؛

34- في المائة من العمال الذين تعرضوا للتغيب عن العمل خلال الاثني عشر شهراً الماضية ؛

31- في المائة من العمال الذين تعرضوا للتحرش الجنسي تغيبوا عن العمل خلال الاثني عشر شهراً الماضية

زيادة معدل دوران الموظفين وتكاليف الاستبدال

عندما يتغيب ضحايا العنف المرتبط بالعمل عن وظائفهم لفترات أطول ، يجب على أصحاب العمل إيجاد حلول لاستبدالهم. يمكن لتغيبهم عن العمل يؤدي إلى عبء العمل الزائد للموظفين الحاليين أو يجعل من الضروري تعيين موظفين جدد. تدريب الموظفين الحاليين أو تعيين موظفين جدد ينطوي على تكاليف إضافية. بالإضافة إلى التكاليف الإدارية المرتبطة بتعيين موظفين جدد المتعاونين (الإعلانات ، إجراءات الاختيار ، الاختبارات ، المقابلات ، إلخ)

انخفاض الإنتاجية أو تلف الإنتاج أو المعدات

تقرير منظمة العمل الدولية تكلفة العنف / الإجهاد في العمل وفوائد العنف / خالية من الإجهاد

Le rapport du BIT The cost of violence/stress at work and the benefits of a working environment violence/stress-free

تشير بيئة العمل إلى دراسة حديثة أجريت على مستوى المملكة المتحدة حول التنمر في العمل. طلب مكتب Hoel & Cooper من المشاركين تقييم أدائهم الحالي كنسبة مئوية من قدرتهم على العمل.

تشير النتائج إلى أن مجموعة "الضحايا الحاليين للتنمر" شهدت انخفاضاً بنسبة 15 بالمائة في الإنتاجية ، بينما بالنسبة لمجموعة الأشخاص "الذين لا يتعرضون للتنمر أو يشهدونه" ، فإن هذا الانخفاض هو فقط بنسبة 8 في المائة. بعبارة أخرى ، فإن مجموعة "الضحايا الحاليين للتنمر" هي نصف إنتاجية المجموعة الأخرى.

التكاليف المتعلقة بالشكاوى والنزاعات

تعتمد التكاليف المتعلقة بالشكاوى والتقاضى إلى حد كبير على الممارسات المختلفة من دولة إلى أخرى. عندما تكون مطالبات التعويض والدعاوى القضائية المتعلقة بالإصابات والأمراض المرتبطة بالعمل شائعة ، فقد تكون هذه التكاليف كبيرة. ومع ذلك ، من أجل

المحتمل أن ينتهي بها المطاف في المحكمة ، من المحتمل أن يكون هناك عدد كبير من الشكاوى التي يتم حلها داخل المنظمة 9. في أغسطس 2003 ، أمرت شركة نقل دنماركية بدفع 50000 كرونة دانمركية (دولار واحد الاتحاد الأوروبي = 6.35 كرونة في نوفمبر 2003) للمتدرب بعد مرضه بسبب المضايقات الشديدة والبلطجة التي تعرض لها من قبل زملائه. تم الإدلاء بملاحظات مهينة حول مظهره الجسدي وامتلاً صندوق أدواته بالقمامة.

عواقب العنف في مكان العمل على المجتمع

في النهاية ، نعاني جميعاً من الآثار السلبية للعنف في مكان العمل ، سواء من خلال تدهور علاقاتنا مع العائلة والأصدقاء و الزملاء ، أو الضرائب المتزايدة اللازمة لدفع تكاليف الرعاية الصحية الممولة من الدولة ، وتكاليف إعادة التأهيل المهني ، وإعانات البطالة ، وتكلفة إعادة تدريب الضحايا.

يمكن أن تؤدي آثار العنف في مكان العمل أيضاً إلى زيادة مستوى القلق في المجتمع.

دراسة جنوب افريقيا عن العنف في العمل في القطاع الصحي 11 أن حادثة العنف الجسدي تؤدي إلى شعور عام بعدم الرضا وتقليل جودة الخدمات.

يتسبب الإساءة العاطفية في حدوث توترات وتقليل المواقف البشرية تجاه المرضى. له تأثير ضار على

العلاقة بين المريض والعامل الصحي.

في هذا الصدد ، تختلف الأنظمة من بلد إلى آخر: يمكن أن تتراوح مساهمات صاحب العمل من 100 في المائة من تكاليف استحقاقات المرض ، والتي

6 العنف في العمل: يشير إلى فعل يقوم به عضو أو عضو سابق في منظمة يهاجم عضواً آخر في نفس المنظمة أو يهاجمها. ينبع الدافع وراء العدوان بشكل أساسي من الخلافات الشخصية التي تنشأ في سياق العمل (Merchant and Lundell ، 2001). تحدث عادة داخل المنظمة ، ولكن يمكن أن تحدث أيضاً في الخارج. وبالتالي ، فإن مصطلح العمل لا يقصر الهجمات على تلك التي تحدث داخل الجدران الأربعة للمنظمة. أي إجراء يتم اتخاذه بخصوص الأحداث المتعلقة بالعمل ، سواء في مكان العمل أو خارجه ، يظل عنقاً في مكان العمل. من هذا المنظور ، فإن القتال بين زميلين في حانة لأسباب تتعلق بالعمل يشكل عنقاً في مكان العمل. إن ملء مسبح الرؤساء بكتل خرسانية كشكل من أشكال الضغط بموجب تفويض الإضراب هو أيضاً عمل من أعمال العنف في مكان العمل. وبالتالي ، فإن العنف في العمل الذي سيناقش في هذا الكتاب يتكون من سلوكيات تم تبنيها في وضوح النهار أو في الخفاء من قبل العمال ، ولكن هدفها هو شخص أو مجموعة ، وليس المنظمة. بالطبع ، للوصول إلى هذا الهدف الفردي أو الجماعي ، قد يهاجم المعتدي ممتلكاتهم أو ممتلكات المنظمة التي يتحملون مسؤوليتها.

إدارة العنف والوقاية منه في بيئة العمل

في ضوء التجربة ، ألهمت عدة مبادئ نموذج PASA وعملية التنفيذ المقترحة في هذه المقالة:

1. فهم وإدراك ديناميات وآثار العنف في مكان العمل على الأفراد والمنظمة.
2. التزام ودعم الإدارة والنقابات / محترفين طوال العملية.
3. مساءلة جميع اللاعبين. يرتبط نجاح أي نهج ، من بين أمور أخرى ، بقدرة المنظمة على تعبئة الأغلبية الصامتة لكسر هذا الصمت بخرق "قانون أوميرتا". التي غالبا ما تسود بين الشهود.
4. التخطيط لبرنامج مستمر للوقاية والتدخل و المتابعة. يجب الحفاظ على هذه المبادئ طوال فترة تدخل حتى يتناسبوا مع النسيج الاجتماعي للمنظمة ويصبحون تدريجياً جزءاً من الثقافة التنظيمية.

الوقاية prevenir

يجب أن تتضمن الوقاية أولاً **زيادة الوعي والتثقيف** جميع الموظفين حول ظاهرة العنف في مكان العمل. هذه الخطوة ضرورية ، لأن الناس غالباً ما يتصرفون دون إدراك تأثير مواقفهم وسلوكياتهم على الآخرين. هذا صحيح بشكل خاص عندما يتم التقليل من أهمية العنف وتطبيعته لفترة طويلة في البيئة وبين الناس.

يقدم الجدول 1 أمثلة على استراتيجيات الوقاية التي يمكن أن تضعها منظمة ما.

الاستراتيجية	التعليق
--------------	---------

وضع وتنفيذ سياسة واضحة بشأن العنف في مكان العمل مع نظام لإدارة شكاوى ومتابعتها بشكل محدد .	يجب إيلاء اهتمام خاص للتعريفات ، مع التأكد من التحديد الواضح للمعايير التي سيتم استخدامها لتقرير ما إذا كانت حالة عنف أم لا. يعد تشجيع الحل المبكر للمواقف الإشكالية أمراً بالغ الأهمية ، ومن هنا تأتي أهمية التحديد الواضح للأشخاص القادرين على دعم الموظفين والمديرين في هذا الصدد.
ورش توعوية	يجب ألا تتناول هذه المفاهيم الأساسية المتعلقة بالعنف في مكان العمل (التعاريف ، المظاهر ، الأشكال ، إلخ) فحسب ، بل تعزز تبادل وتعلم المهارات الأساسية باستخدام سيناريوهات تتكيف مع المنظمة. لتحسين استثمارها ، يجب أن تتم ورش العمل مباشرة مع فريق العمل والرئيس المباشر. يجب أن تشجع ورش العمل التوعوية النقاش بين الموظفين و البحث عن طرق لتحسين جودة مناخ عملهم في فريقهم.
برنامج تدريب دقيق ومحدد للمتدخلين والمديرين	مثال على المحتوى: إدارة النزاع ، والتواصل غير العنيف ، ومعرفة كيفية التعرف على حالات التحرش أو العنف في العمل والتدخل فيها ، والمصالحة ، والتحقيق ، وما إلى ذلك.
تنمية المهارات الإدارية وممارسات الإدارة	مثال على المحتوى: التعامل مع الموظفين الصعبين ، والقيادة ، والتدريب ، وعقد الاجتماعات ، وما إلى ذلك. ممارسات الإدارة المفضلة: استشارة الموظفين ، اجتماعات الفريق المنتظمة ، التقدير ، إلخ.
القيام بأنشطة التفكير مع الفرق ورؤيسهم المباشر	تعزز هذه الأنشطة الدروس المستفادة خلال ورشة عمل التوعية ، فعلى سبيل المثال ، حددت إحدى المنظمات العميلة عشرة موضوعات محددة تتمحور حول أنشطة بسيطة. ثم يقود المشرف المباشر النشاط خلال اجتماع الفريق.
حملة الوقاية والتوعية	يجب أن يستخدم هذا سلسلة من الوسائل (ملصقات ، مؤتمر ، مؤتمر غداء ، فيديو ، مقال صحفي ، متابعة افتراضية ، رسالة إخبارية تعلم عن تقدم العملية ، مسح ، إلخ). يمكن أن تنظم المنظمة أسبوعاً سنوياً لمكافحة العنف في مكان العمل.
تدريب جميع الموظفين	المواضيع التالية مهمة: إدارة الصراع ، وإدارة الإجهاد ، ووضع حدود صحية ، والتواصل بين الأشخاص ، وما إلى ذلك.
خلق بيئة عمل إيجابية وتعزيزها	تعزيز القيم المنشودة في الحياة اليومية. تطوير مدونة لقواعد السلوك في العمل لتعزيز المساعدة المتبادلة والاحترام والتواصل السليم بين الأفراد
ترتيب و تنظيم العمل الآمن	التعريف وتصحيح عوامل الخطر المتعلقة بالمؤسسة وتخطيط وتنظيم أماكن العمل.

مراجعة عملية التوظيف واختيار الموظفين من أجل تصفية المرشحين الذين لا يشاركون القيم الموصى بها	استخدام الأدوات المختلفة لتقييم المرشح: الاختبارات الكتابية الموحدة ، والمقابلات مع السيناريوهات ، واختبار الأداء بمستوى عال من الإجهاد ، وما إلى ذلك. فترة الاختبار التي تقيم ما إذا كان الفرد يتناسب مع قيم الشركة.
مراجعة عملية الاستقبال و التوجيه للموظفين الجدد والتي يتم فيها الإشارة بوضوح إلى سياسة حول العنف في بيئة العمل والطرق المعمول بها	توجيه الموظفين الجدد يعد أمرًا مهمًا لضمان فهمهم والتزامهم بالقيم التي تسعى إليها المنظمة.
مراجعة عملية التسريح	التسريح من العمل صعب دائمًا ويظل مصدرًا محتملًا للعنف في مكان العمل. يجب على المنظمة أن تضع الوسائل لتقليل الآثار: أن تكون شفافة وواضحة ودقيقة فيما يتعلق بالقرار ، والإجابة على الأسئلة ، والاستماع إلى المخاوف ، وإعطاء الوقت الكافي لنزع الفتيل والتهوية ، وتقديم الدعم على سبيل المثال. EAP ، إلخ

التعامل agir

يجب أن يكون العمل فوراً للحد من الآثار المدمرة للعنف في مكان العمل. بحيث يكون التعامل و التركيز على الأسباب وليس فقط الأعراض. يتم تدريب المتدخلين على أداء دورهم بشكل أفضل ويتم وضع آليات للتدخل السريع في حالة العنف. أخيراً ، يشجع التدخل على تمكين جميع الفاعلين الرئيسيين باشتراكهم مباشرة في البحث عن حلول دائمة.

خلق فرص لتحسين العلاقات بين الإدارة والموظفين وبين الموظفين	استراتيجيات التعليقات اجتماعات الفريق المنتظمة. مثال: قدم فريق 10 دقائق في الصباح يقوم خلالها الموظفون بمعالجة مخاوفهم وتسهيل الضوء على نجاحاتهم أثناء تقدمهم. لقد تحسن مناخ العمل بشكل كبير.
حل النزاع في أسرع وقت ممكن	جب أن يكون المديرون في حالة تأهب وأن يتفاعلوا بسرعة. كلما كان ذلك ممكناً ، يجب عليهم تشجيع الناس على التحدث مع بعضهم البعض مباشرة من خلال العمل كطرف ثالث لتسهيل التواصل بينهم. إذا تبين أن الصراع معقد ، فيجب تشجيع المديرين على طلب الدعم من الموارد البشرية أو EAP.
إنشاء شبكات دعم لأصحاب المصلحة و المديرين	أمثلة: ورش عمل التطوير المشترك ، والاجتماعات السريرية ، ومشاركة المواقف في لجنة الإدارة ، إلخ.
تطوير أو مراجعة إجراءات وآليات التدخل في حالات الطوارئ والأزمات.	يجب أن يتم ذلك بالتشاور مع الفاعلين الرئيسيين في الوسط.
إعداد ووضع نظام مشترك للتدخل عندما يواجه الفريق صعوبة.	على سبيل المثال ، أنشأت إحدى المنظمات عملية تدخل تنص على إنشاء "لجنة ذات مسؤولية مشتركة" التي تتكون من مدير الفريق والشخص المسؤول عن الموارد البشرية المسؤول عن ملف اللا

اعنف وممثل النقابة. تحلل هذه اللجنة الوضع ، والتحقق من صحة التدخل المقدم ومتابعة التدخل.	
يجب أن يشمل هذا البرنامج الدعم و المرافقة ليس فقط الناس الغائبين ولكن أيضا الزملاء الذين تورطوا بشكل غير مباشر في الموقف. يجب أن يوفر هذا البرنامج أنشطة الدعم والتدخل و المتابعة قبل (أو بمجرد مغادرة الشخص) ، وأثناء غيابه ، وقبل عودته وبعد عودته. أمثلة: برنامج مساعدة الموظفين ، وشبكة دعم يسهل الوصول إليها (مقدمو الرعاية الطبيعية ، و المندوبون الاجتماعيون ، والمستجيبون في مسائل التحرش والعنف في مكان العمل ، إلخ.	تطوير برنامج إعادة دمج في العمل للأشخاص المتغييبين بعد تعرضهم للعنف في العمل أو إلقاء اللوم عليهم. إنشاء آليات دعم للأفراد.

المتابعة Suivre

المتابعة هي العنصر الذي غالبًا ما تفتقر إليه المنظمات. مع العلم أن خطوات الوقاية والتدخل في مواجهة العنف في مكان العمل معقد ، وأن تأثيره على الناس والبيئة سوف يظهر على مدى فترة طويلة من الزمن ، فإن متابعة الاجراء ككل والتدخلات المحددة يصبح أمرًا ضروريًا لضمان نجاح.

لضمان تولي المجتمع المسؤولية عن العملية ، يجب بالتالي التخطيط للمتابعة وتحديد آليات المتابعة بوضوح. وبالمثل ، إذا كان التدخل يهدف إلى حل الموقف على المدى الطويل ، فإن المراقبة الدقيقة ضرورية على مستوى تطبيق الإجراءات العلاجية التي تستهدف الأشخاص وعلى مستوى الإجراءات التي تهدف إلى تصحيح العوامل التنظيمية.

تحديد "صاحب الملف" يعد أحد الأصول المهمة لضمان نجاح أي اجراء.	تحديد الأشخاص المسؤولين عن المراقبة والجدول الزمنية ومؤشرات القياس في خطط العمل والتعافي.
مثال: ضع عنصرًا بشكل منهجي على جدول الأعمال لإدارة المواقف بشكل مفتوح. يصبح أيضًا فرصة للدعم بين المديرين. يجب على كل إدارة في منظمة تقديم تقارير إلى لجنة الإدارة بانتظام.	تقدم تقارير المراقبة بانتظام إلى اللجنة التنفيذية ولجان الإدارة
يتيح لك ذلك التحسين من خلال إجراء التعديلات اللازمة مع مرور وتقدم الوقت.	تقرير منتظم عن التقدم المحرز في خطة العمل.
وتتمثل مهمتها في تحديد حالات العنف المحتملة في العمل وتقديم توصيات إلى الإدارة لوضع حد للوضع في أسرع وقت ممكن. هذا الفريق يمكن أيضًا الحصول على تفويضات من الإدارة لدراسة مشكلة معينة وتقديم التوصيات. توصيات لوقفه. هذا الفريق له تأثير فقط ويجب ألا يكون لجنة علاقات عمل.	إنشاء فريق يقظة على المستوى التنظيمي و / أو من قبل الإدارة.

تطوير عملية متابعة للتوصيات المقترحة بعد معالجة الشكاوى.	ضمان تطبيق التوصيات ومتابعتها ، من المفيد إشراك المستويات العليا من إدارة القسم الذي تأثر بالشكاوى. على سبيل المثال ، يمكن أن يكون هذا المدير جزءاً من لجنة تحليل الشكاوى ويصبح "الناقل" لمراقبة التوصيات المعتمدة.
التطبيق الصارم لسياسة العنف في مكان العمل.	سيستفيد الموظفون بشكل عام من الاتساق بين ما يقال وما يتم فعله. ينتظر الكثيرون سياسة ويأملون أن يدير صاحب العمل "الحالات" الصعبة للجميع.

التعلم Apprendre

أخيراً ، يجب أن يضع برنامج الوقاية والتدخل أيضاً آليات للتحسين المستمر ، وذلك للاستفادة من الدروس المستفادة على طول الطريق. هذه الآليات على مستويين.

- يهدف المستوى الأول إلى تقييم فعالية جميع العمليات والموارد الموضوعة سنوياً ، لا سيما في بداية تفعيلها. في هذا الصدد ، من المهم تحديد مؤشرات القياس بشكل مسبق. في الواقع ، غالباً ما يتم تخطي هذه الخطوة لأنه لا يزال من الصعب إنشاء روابط مباشرة بين بعض مؤشرات القياس والعنف في مكان العمل. ومع ذلك ، لا يزال بإمكان المنظمة أن تقرر الاحتفاظ بمجموعة من مؤشرات القياس كلاهما ذاتي (مثل تصور الرضا عن مناخ العمل بواسطة

الموظفين) والكمية (مثل عدد الشكاوى ، ومعدل التغيب وأسبابه ، ومدة الغياب) التي من شأنها أن تسمح له بتجميع مؤشرات التحسين.

- يتألف المستوى الثاني من التقييم من التحليل المنهجي لحالات العنف التي تنشأ من أجل ضمان عدم تكرارها في المستقبل.

إنشاء آلية تحليل ما بعد الذبح عند حدوث حالة وقع العنف في مكان العمل.	يهدف هذا التحليل إلى تحديد جميع العوامل ، الفردية ، الجماعية والتنظيمية ، التي ساهمت في الموقف الإشكالي ، لتحديد الإجراءات لمنع الوضع في المستقبل ونشر خطة التعافي.
تقييم فعالية كل تدخل وتأثير الإجراءات التي تم اتخاذها في البيئة.	يمكن تقديم تقرير التدخل إلى لجنة الإدارة.
إنشاء أنشطة تحسين العملية: ما يجب مواصلته وتحسينه وإزالته وتنفيذه مكان.	يجب مراجعة عمليات إدارة الشكاوى والمتابعة بشكل خاص في العامين الأولين من التنفيذ. من المفيد إجراء استبيانات أو مجموعات تركيز لجمع اقتراحات للتحسين من الموظفين.
التقييم السنوي لفعالية النهج حسب المؤشرات التدبير المتخذ.	مهم جداً من أجل إجراء التغييرات اللازمة.

باختصار ، يجب أن يتضمن برنامج الوقاية من العنف في مكان العمل مجموعة متنوعة من التدابير الفردية والجماعية والتنظيمية التي ستنتشر على مدى عدة سنوات. سوف يهدفون إلى تحسين الأنظمة الموجودة بالفعل وتطوير مهارات جميع الموظفين ، لا سيما في مجال العلاقات الشخصية.

الخطوط الرئيسية لعملية التنفيذ لتحقيق النجاح في التنفيذ نفذت برنامج الوقاية من العنف في مكان العمل هي الآن

