

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية لعلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

فرع علم اجتماع



الموضوع:

العنف في المؤسسات الخدمائية وأثرها على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية "بلدية برج منايل" ولاية بومرداس

مذكرة لتهيئ لشدادة لطلبت رفي علم الاجتماع لخراف وجريمة

إشراف الأبتاذ:

- دفارح عبد الرزاق.

من إعداد الطالبة:

باحامد زمرة.

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

وأخر دعوانهم أن الحمد لله رب العالمين

الحمد لله الذي أنار لنا طريق العلم ووفقنا في إنجاز هذا العمل وتجاوز كل الصعاب. وعرفانا منا بالجميل تجاه من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز مذكرتنا هاته أتوجه بخالص عبارات التقدير والامتنان إلى أستاذي المشرف الدكتور عبد الرزاق فارح، على ما بذله من جهد علمي وتوجيهي طيلة مراحل إعداد هذه المذكرة، وعلى ما

قدمه من ملاحظات قيّمة ساهمت في ضبط هذا العمل وتطويره.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى لجنة المناقشة الموقرة على تفضلها بقراءة هذا البحث ومناقشته، وما تبديه من ملاحظات تسهم في تجويد العمل الأكاديمي.

ولا يفوتني أن أعبر عن امتناني العميق إلى أساتذة قسم علم الاجتماع بجامعة مولود معمري - تيزي وزو، على ما قدّموه لنا من معارف وتكوين طيلة سنوات الدراسة.

ونسأل الله أن يوفقنا جميع.

الإهداء

شكرا لنفسي

لأنني تمسكت بالأمل رغم العثرات، وصبرت في وجه الظروف، وثابرت رغم الانكسارات، وسرت بإيمان لا ينطفئ. أهدي نفسي هذا الإنجاز الذي لم يكن سهلا، وكان ثمرة عزيمة لم تخب رغم كل شيء.

إلى والدي العزيزين

إلى روح أمي الطاهرة، رحمتك هلا، يا من كنت النور والحنان، يا من زرعت في قلبي حب التعلم، وبذلت لأجلي دعاء لا يفتر. وإلى أبي العنون، سدي وقوتي، الذي لم يتوان لحظة عن دعمي ومساندتي، واحتضن تعبتي بصبره وثباته. لكما كل الامتنان، فأنتم الأساس الذي بني عليه هذا النجاح.

إلى أختي الكبرى، أمي الثانية، وصديقتي الأقرب

كنت الحنان حين غاب، والسند حين احتجت، فشكرا لوجودك الثابت في حياتي. وإلى إخوتي الصغار، أنتم فرحتي، وسر سعادتي، وجودكم كان طاقة جميلة تمنحني دوافع الاستمرار، فأهديكم جزءا من هذا الإنجاز بمحبة لا تنتهي.

إلى جدتي وجدتي

أنتم البركة التي تسكن قلبي، دعائكم كان لي حارسا من كل تعب، فحفظكم هلا وأطال في عمركم.

إلى زوجة أبي، وخالتي، وبنات خالتي

شكرا لقلوبكن الواسعة، واحتوائكن الصادق، ومحبتكن التي لم تبخلن بها يوما، كنتن لي أهل وسندا أعتز به.

إلى صديقتي العزيزات: دفاء، منال، فطيمة، نجاة، آية، ليليا

كنتن النور في أصعب اللحظات، والرفقة الصادقة التي لا تعوض دعمكن، كلماتكن، وجودكن... كل ذلك كان بلسما حقيقيا ساعدني على الوقوف حين تعبتي. وإلى كل من دعمني بكلمة، بدعاء، أو بحضور طامت...

لكم مني كل الشكر والعرفان، فأنتم شركاء هذا الإنجاز، ولكم مكانة خاصة لا تنسى في قلبي.

زهرة

الملخص:

تتناول هذه الدراسة ظاهرة العنف داخل المؤسسات الخدمائية، وبشكل خاص في بلدية برج منايل، من خلال التركيز على طبيعة العلاقات المهنية وتأثير العنف على أداء الموظفين وجودة الخدمات المقدمة. وقد بينت الدراسة أن العنف، بأشكاله المختلفة (اللفظي، الجسدي، النفسي، الرمزي)، أصبح ظاهرة متكررة في بيئة العمل، تؤثر سلبا على الانسجام المهني وتساهم في خلق أجواء من التوتر والضغط. أظهرت النتائج أن فئة الشباب الأكثر تعرضا لهذه الظاهرة أو ممارسة لها بسبب غياب بيئة مهنية داعمة ونقص في التحفيز والحوار والتسيير الفعال. كما أكدت النتائج أن ظروف العمل الصعبة تلعب دورا رئيسيا في ظهور هذه السلوكيات. وقد خلصت الدراسة إلى ضرورة تدخل السلطات المعنية من أجل تحسين بيئة العمل، وتوفير الدعم النفسي والمؤسسي، بما يضمن مناخا مهنيا سليما يعزز الأداء العام ويقلل من مظاهر العنف.

Résumé :

Cette recherche porte sur le phénomène de la violence dans les institutions de services, en se concentrant sur la commune de bordj menaiel . L'étude explore l'impact de la violence ,sous toutes ses formes (verbale, physique, psychologique), sur les relations professionnelles et la performance des employée. les résultats révèlent que cette violence est devenue fréquente dans l'environnement de travail, créant des tensions et diminuant la cohésion enter collègues sont jeunes, souvent sans soutien professionnel ou psychologique adéquat. Les conditions de travail difficiles, le manque de moyens et de la communication, sont identifiés comme des couses majeures. L'étude conclut à la nécessité d'un engagement sérieux des autorités pour améliorer les conditions de travail, mettre en place des cellules d'écoute et renforce.

L'accompagnement des agents afin de garantir un climat professionnel sain et une amélioration de la qualité des services.

Abstract :

This study investigates the phenomenon of violence in public service institutions, specifically focusing on the municipality of bordj Menaiel . It examines the impact of various forms of workplace violence (verbal , physical, psychological) on professional relationships and employee performance the findings reveal that violence is recurrent issue in the daily lives of municipal employees, causing tension, reduced cooperation, and job dissatisfaction young employees are particularty affected, largely due to a lack of supportive work environments and insufficient institutional or psychological support the study highlights that challenging work conditions and poor communication contribute significantly to these behaviors it concludes that urgent measures are needed from both local and central authorities to improve working conditions , provide continuous training and psychological support, and create a healthy work environment that enhances employee well being and servise.

فہرست محتویات

فهرس المحتويات

كلمة شكر وتقدير

الإهداء

ملخص الدراسة

III-I فهرس المحتويات

VI-IV قائمة الجداول والأشكال

أب مقدمة

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

02	تمهيد
03	I. الإطار التصوري لدراسة
03	1-I إشكالية الدراسة
05	2-I أسباب إختيار الموضوع
06	3-I أهمية الدراسة
07	4-I أهداف الدراسة
08	II. الإطار المفاهيمي والنظري لدراسة
08	1-II تحديد المفاهيم الأساسية لدراسة
09	2-II تحديد المفاهيم المساعدة لدراسة
10	3-II المقاربات والإتجاهات النظرية
11	4-II الدراسات السابقة
14	5-II صعوبات الدراسة
15	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: العنف في المؤسسات الخدماتية

17	تمهيد
18	I. مفاهيم العنف وأشكاله
18	1-I تعريف العنف
19	2-I أشكال العنف



فهرس المحتويات

23	II. العنف الممارس في بيئة العمل
23	1-II العوامل الاجتماعية والثقافية
25	2-II العوامل الاقتصادية والتنظيمية
28	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: دور وأهمية المؤسسات الخدمائية والتحديات التي تواجهها

30	تمهيد
31	I. دور البلدية في المجتمع وأهمية الخدمات
31	1-I دور البلدية في المجتمع
34	2-I أهمية الخدمات البلدية وأثرها على التنمية المحلية
39	II. صلاحيات المجلس الشعبي البلدي والتحديات التي تواجه البلدية كمؤسسة خدمائية
39	1-II صلاحيات المجلس الشعبي البلدي في مجالات التهيئة والتخطيط والتنمية
41	2-II الصعوبات والمعوقات التي تواجه المؤسسات الخدمائية في أداء مهامها
44	خلاصة الفصل

الفصل الرابع: تأثير العنف على الأداء الوظيفي والعلاقات المهنية

46	تمهيد
47	I. التأثيرات النفسية والاجتماعية للعنف على الموظفين
47	1-I التأثيرات النفسية للعنف على الموظفين
49	2-I التأثيرات الاجتماعية للعنف على الموظف
51	II. تأثير العنف على بيئة العمل والمردودية داخل المؤسسات الخدمائية
51	1-II تأثير العنف على بيئة العمل
52	2-II المردودية داخل المؤسسات الخدمائية
54	خلاصة الفصل

فهرس المحتويات

الجانب التطبيقي

الفصل الخامس: الدراسة الميدانية

56	تمهيد
57	I. الدراسة الاستطلاعية
57	II. التعريف بميدان البحث
57	1-II تقديم بلدية برج منايل
65	2-II الهيكل التنظيمي لبلدية برج منايل
69	III. مجالات الدراسة
70	IV. منهج الدراسة
70	V. أدوات البحث
71	VI. العينة والمعاينة
72	VII. خصائص العينة
78	VIII. عرض وتحليل البيانات
78	1- عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى
88	2- عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية
105	3- عرض وتحليل بيانات الخاصة بالفرضية الثالثة
131	IX. مناقشة نتائج الفرضيات
131	1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى
133	2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية
134	3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة
136	X. الاستنتاج العام
138	خاتمة
138	التوصيات
141	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق



قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	بطاقة فنية عن بلدية برج منايل	59
02	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	72
03	توزيع عينة الدراسة حسب السن	73
04	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	74
05	توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الحالي	75
06	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	76
07	توزيع عينة الدراسة حسب مكان السكن	77
08	يمثل العلاقة بين الجنس والتعرض للعنف اللفظي داخل مقر العمل	78
09	يمثل العلاقة بين الجنس والتعرض للعنف الجسدي داخل مقر العمل	79
10	يمثل العلاقة بين الجنس وردة الفعل اثناء التعرض للعنف داخل مقر العمل	81
11	يمثل العلاقة بين سنوات الخبرة وتأثير العنف على جودة الخدمات المقدمة في البلدية	82
12	يمثل العلاقة بين مصدر العنف وتكراره داخل مقر العمل (البلدية)	84
13	يمثل التعامل مع العملاء نتيجة التوتر وعلاقته بتأثير العنف على جودة الخدمات المقدمة	86
14	يمثل العلاقة بين متغير الجنس وتأثير الضغوطات اليومية على المزاج أثناء العمل	88
15	يمثل العلاقة بين متغير الجنس وكيفية التعامل مع الضغوطات النفسية في مقر العمل	89
16	يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة وتأثير الضغوطات اليومية على المزاج أثناء العمل	91
17	يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة وتأثير كثرة المهام على الشعور بالتوتر والقلق	93
18	يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة وغياب التحفيز والتقدير في العمل المؤدي الى الإحباط والمشكلات بين الموظفين	96
19	يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة والضغط النفسية المتسببة لكثرة المهام في العمل	98
20	يمثل العلاقة بين نوع الضغوطات في العمل وكيفية التعامل مع الضغوطات النفسية في نفس البيئة	100
21	يمثل العلاقة بين دعم رؤساء العمل للموظفين في الظروف الصعبة والشعور بكثرة المهام المسببة لضغوط نفسية في العمل	103
22	يمثل العلاقة بين متغير الجنس وفقدان التركيز جراء العنف المتكرر اثناء أداء المهام	105
23	يمثل العلاقة بين متغير الجنس وبطء الإنجاز المعاملات وخدمات جراء العنف داخل المؤسسة	106
24	يمثل العلاقة بين متغير الجنس وتراجع التعاون مع الزملاء نتيجة العنف داخل المؤسسة	107

قائمة الجداول والأشكال

108	يمثل العلاقة بين متغير الجنس وصعوبة التركيز أثناء العمل عند حدوث مشادات أو توترات في مكان العمل	25
110	يمثل العلاقة بين متغير الجنس وترجع فعالية أداء المهام في ظل غياب بيئة عمل هادئة وآمنة	26
111	يمثل العلاقة بين متغير الجنس وتراجع التعاون بين الموظفين بفعل الخلافات والعنف داخل المؤسسة	27
113	يمثل العلاقة بين متغير المنصب الحالي وفقدان التركيز أو ارتكاب الأخطاء أثناء أداء المهام بسبب العنف المتكرر في مكان العمل	28
115	يمثل العلاقة بين متغير المنصب الحالي وبطء في إنجاز المعاملات والخدمات نتيجة العنف داخل المؤسسة	29
116	يمثل العلاقة بين متغير المنصب الحالي وتراجع التعاون مع الزملاء بسبب العنف داخل المؤسسة	30
118	يمثل العلاقة بين متغير المنصب الحالي وصعوبة التركيز أثناء العمل عند حدوث مشادات أو توترات في مكان العمل	31
119	يمثل العلاقة بين متغير المنصب الحالي وفعالية أداء المهام في ظل غياب بيئة عمل هادئة وآمنة	32
121	يمثل العلاقة بين متغير المنصب الحالي وتراجع التعاون بين الموظفين بسبب الخلافات والعنف داخل المؤسسة	33
122	يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة وفقدان التركيز أو ارتكاب الأخطاء أثناء أداء المهام نتيجة العنف المتكرر في مكان العمل	34
124	يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة وبطء إنجاز المعاملات والخدمات نتيجة العنف داخل المؤسسة	35
125	يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة وتراجع التعاون مع الزملاء بسبب العنف داخل المؤسسة	36
127	يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة وصعوبة التركيز أثناء العمل عند حدوث مشادات أو توترات في مكان العمل	37
128	يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة وفعالية الأداء المهام في ظل غياب بيئة عمل هادئة وآمنة	38
130	يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة وتراجع التعاون بين الموظفين بسبب الخلافات والعنف داخل المؤسسة	39

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الأشكال	الرقم
22	أشكال العنف	01
43	المعيقات التي تواجه البلدية	02
59	البلديات المجاورة لبلدية برج منايل	03
65	الهيكل التنظيمي لبلدية برج منايل	04
72	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	05
73	توزيع عينة الدراسة حسب السن	06
74	توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	07
75	توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الحالي	08
76	توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	09
77	توزيع عينة الدراسة حسب مكان السكن	10

مقدمة

مقدمة

تعد المؤسسات الخدمائية من أبرز الهياكل التي تهتم بتلبية حاجات المواطنين اليومية، باعتبارها الواجهة المباشرة التي تعكس مدى قدرة الدولة على الاستجابة لمطالب الأفراد وتطلعاتهم، وفي هذا السياق، تعتبر البلديات من أهم المؤسسات، بحكم دورها في الشأن المحلي وتوفير خدمات متعددة تمس حياة المواطن بشكل مباشر، غير أن هذه المؤسسات، ورغم أهميتها، لا تخلو من صعوبات وإشكالات داخلية تؤثر على فعاليتها أدائها، ومن أبرزها تلك المتعلقة بالعلاقات المهنية وما يطرأ عليها من توتر أو اضطراب في سياق العمل، مما يفتح الباب أمام بروز مظاهر العنف في بيئة العمل.

غير أن هذه المؤسسات، وعلى الرغم من مكانتها وأهميتها، لا تخلو من صعوبات وإشكالات داخلية تؤثر على فعاليتها أدائها، وتنعكس سلباً على جودة الخدمات المقدمة، ولعل من أبرز هذه الإشكالات تلك المرتبطة بالعلاقات المهنية داخل المؤسسة، وما قد يطرأ عليها من توتر أو اضطراب في سياق العمل، مما يفتح المجال أمام بروز مظاهر العنف بمختلف أشكاله في بيئة العمل، سواء بين الموظفين أنفسهم أو بين الموظفين والعملاء.

إن العنف داخل بيئة العمل يعد من الظواهر الاجتماعية الصامتة التي قد لا تظهر بشكل مباشر دائماً، لكنها تترك أثراً عميقة في نفسية العامل، وفي المناخ المهني عموماً، وتتنوع أشكاله بين العنف اللفظي، الجسدي، النفسي، الرمزي، كما تتفاوت أسبابه بين الضغوط المهنية، الصراعات التنظيمية، ضعف آليات التسيير أو حتى عوامل ثقافية تؤثر في سلوكيات الأفراد داخل المؤسسة.

كما أن العنف في محيط العمل لا ينعكس فقط على العلاقات بين الموظفين، بل يتعداها ليؤثر على جودة الخدمات، ويهدد الاستقرار المهني ويضعف الروح الجماعية، مما يؤدي إلى تراجع الأداء الوظيفي وانخفاض المردودية، ويخلق الأجواء مشحونة تضر بالسير الحسن للمؤسسة.

ولأن المؤسسات الخدمائية ومنها البلديات، تعتمد بدرجة أساسية على فعالية المورد البشري وتعاونيه، فإن أي خلل في العلاقات المهنية الناتج عن سلوكيات عنيفة يعد خطراً حقيقياً يهدد الكفاءة المؤسساتية.

وقد أظهرت بعض المعايير الميدانية والمؤشرات الإدارية أن ظاهرة العنف، خاصة اللفظي منه، باتت يشكل مصدر قلق داخل بعض الإدارات العمومية، حيث يتم تسجيل شكاوى متكررة تتعلق بالضغط، التهميش والتحيز في العمل، إضافة إلى صراعات داخلية تضعف الانسجام الجماعي، ويزداد الوضع تعقيداً عندما تكون الإدارة غير قادرة على احتواء هذه الظواهر أو عندما تغيب ميكانيزمات الحوار وحل النزاعات.

وانطلاقاً من هذه الاعتبارات، جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على واقع العنف في المؤسسات الخدمائية، وبالضبط في بلدية برج منايل، من خلال محاولة فهم أسبابه وتجلياته، ورصد تأثيره على الأداء الوظيفي والعلاقات المهنية بين الموظفين.



مقدمة

كما تسعى الدراسة إلى إبراز أهمية المناخ المهني في تحسين فعالية العمل الإداري، واقتراح آليات لتقليل مظاهر العنف وضمان بيئة عمل آمنة ومحفزة.

وبناء على ما سبق، جاءت هذه الدراسة في خمسة فصول متكاملة، على النحو الآتي:

- خصصنا الفصل الأول للإطار العام للدراسة: حيث تطرقنا فيه إلى إشكالية الدراسة وفرضياتها وأسباب اختيار الموضوع، إضافة إلى أهمية وأهداف الدراسة، مع تحديد المفاهيم الأساسية والمفاهيم المساعدة، ثم استعرضنا أبرز المقاربات النظرية التي تساعد على تفسير الظاهرة محل الدراسة، وتوقفنا عند أهم الدراسات السابقة ذات صلة، كما أشرنا إلى الصعوبات التي واجهتنا أثناء إنجاز البحث.

- أما الفصل الثاني: فقد تناولنا فيه العنف داخل المؤسسات الخدمائية، فعرفنا بمفهوم العنف وأشكاله المختلفة، من نفسي وجسدي ورمزي ولفظي، ثم تطرقنا إلى العنف الممارس في بيئة العمل والعوامل المفسرة له، سواء كانت اجتماعية، ثقافية، اقتصادية، تنظيمية.

- وفي الفصل الثالث، ركزنا على المؤسسات الخدمائية وبخاصة البلدية، باعتبارها ميدان دراستنا، حيث تناولنا دورها في المجتمع وتعريفها في القانون الجزائري، وطبيعتها التنظيمية والإدارية، إضافة إلى وظائفها وأهميتها في التنمية المحلية، كما عرضنا لمجالات الخدمات البلدية وصلاحيات المجلس الشعبي البلدي، وانتهينا برصد أهم المعوقات والصعوبات التي تواجه هذه المؤسسات.

- في حين خصص الفصل الرابع: لدراسة العلاقة بين العنف والأداء الوظيفي والعلاقات المهنية، حيث تطرقنا إلى ضغوط العمل وتأثيرها والعلاقة بينها وبين العنف، كما أبرزنا التأثيرات النفسية والاجتماعية للعنف على الموظفين، ومدى انعكاس ذلك على بيئة العمل والمردودية.

- أما الفصل الخامس والأخير: فقد خصص للدراسة الميدانية التي أجريناها ببلدية برج منايل، حيث عرفنا بميدان البحث ومجالاته، واعتمدنا منهجا مناسب وأدوات ملائمة لجمع البيانات، كما قدمنا تحليلا لنتائج الفرضيات المدروسة، ثم ناقشنا هذه النتائج في ضوء النظريات.



الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار العام

لدراسة

تمهيد:

يعد هذا الإطار العام خطوة أساسية في مسار إعداد البحوث العلمية، خاصة في ميدان العلوم الاجتماعية، حيث يهدف إلى تنظيم مختلف الجوانب النظرية للموضوع ومعالجة محاوره الكبرى. وقد حاولنا من خلاله تسليط الضوء على ظاهرة العنف داخل المؤسسات الخدمائية وأثرها على الأداء الوظيفي، باعتبارها من الإشكاليات المعاصرة التي تستدعي الوقوف عندها، لهذا قمنا أولاً بصياغة إشكالية البحث، ثم عرض أسباب اختيار الموضوع، فبيان أهمية الدراسة وأهدافها، كما عملنا على تحديد المفاهيم الأساسية والمساعدة، بالإضافة إلى تقديم المقاربة النظرية التي ارتكزنا عليها، قبل التطرق إلى أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع. وتأتي هذه الخطوة تمهيدا للفصول الموالية التي ستعالج الظاهرة بشكل أكثر تفصيلا، كما أن هذا الإطار يسمح بتوضيح الأسس التي انطلق منها الباحث لفهم أبعاد الإشكالية المطروحة.

I. الإطار التصوري للدراسة:

I-1 إشكالية الدراسة:

يعد العنف ظاهرة اجتماعية معقدة وممتدة عبر التاريخ الإنساني حيث يتجلى بأشكال متعددة، منها العنف اللفظي والجسدي والنفسي والرمزي، وهو سلوك يؤدي إلى إلحاق الضرر بالأفراد والمجتمعات، مما ينعكس سلباً على استقرار العلاقات الاجتماعية والمهنية، ومع تسارع وتيرة الحياة، وازدياد الضغوط الاقتصادية والاجتماعية لم يعد العنف مقتصرًا فقط على المجال الأسري أو الاجتماعي بل امتدى ليشمل بيئات مختلفة لاسيما المؤسسات الخدمية التي تشهد تفاعلات يومية متكررة تهدف إلى تقديم خدمات أساسية تلبي احتياجات الأفراد والمجتمع، وتشمل المستشفيات، المؤسسات التعليمية، والبلديات حيث يعتمد نجاحها على الأداء الوظيفي للموظفين وجودة الخدمات المقدمة، وتعد المستشفيات من أكثر المؤسسات الخدمية التي تشهد مظاهر العنف، حيث يواجه الأطباء، الممرضين والعاملون في المجال الصحي ضغوطاً نفسية وجسدية نتيجة التعامل مع المرضى في حالات طوارئ المعقدة، مما يؤدي أحياناً إلى تصاعد التوترات بينهم وبين المرضى أو مرافقيهم، وقد يتجلى العنف في الخلافات اللفظية، اعتداءات الجسمية، إهانات كلامية وهو ما يؤثر على تركيز الطاقم الطبي وكفاءته في تقديم الرعاية الصحية: وقد أكدت الدراسة التي أجراها خالد السهلاوي أن العنف في المستشفيات وخاصة في أقسام الحوادث، يعد ظاهرة مقلقة تؤثر على الطاقم الطبي، حيث كشفت الدراسة أن معدلات العنف ضد الأطباء تراوحت بين 54% و 79% وأن أشكاله تتنوع بين العنف اللفظي والجسدي، مما أدى إلى إصابات جسدية لدى بعض الأطباء، إضافة إلى تأثيرات نفسية كالإكتئاب، القلق، والتوتر النفسي،¹ أما في المؤسسات التعليمية فإن العنف قد يظهر بين الطلبة أنفسهم في شكل تتمر أو مشاجرات جسدية أو بين الطلبة والأساتذة بسبب الضغوط الدراسية إضافة إلى إمكانية وقوع نزاعات بين الطاقم الإداري والتعليمي نتيجة سوء الإدارة أو غياب بيئة عمل محفزة ويؤثر على التحصيل الدراسي.

ومن بين أهم المؤسسات الخدمية التي تلعب دوراً حيوياً في تسيير الحياة اليومية للمواطنين نجد البلديات، حيث تعتبر الركيزة الأساسية في تقديم الخدمات العامة مثل الصيانة، جمع النفايات، توفير المياه والكهرباء وخدمات التخطيط العمراني، حيث تعكس جودة هذه الخدمات مستوى تطوير الاجتماعي والاقتصادي للمجتمع، غير أن بيئة العمل داخل البلديات قد تتحول إلى وسط متوتر ومضطرب سواء بين الموظفين أنفسهم نتيجة ضغوط العمل، ضعف التحفيز ونقص الموارد أو بينهم وبين المواطنين الذين قد يعبرون عن استيائهم من الخدمات المقدمة أو يواجهون

¹ - جريدة الأنباء "دراسة 54 إلى 79% نسبة العنف في حوادث المستشفيات"، عدد 22 سبتمبر 2012، فريق من الباحثين: خالد السهلاوي، المجلة الأوروبية لطب الحوادث.

عراقيل إدارية، مما يؤدي إلى اشتداد الخلافات اللفظية، بل وأحيانا العنف الجسدي أو النفسي، هذه الأجواء المشحونة تؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي، حيث يؤدي التعرض المستمر للعنف إلى انخفاض الرضا الوظيفي، ضعف روح المعنوية، قلة الدافعية، وتراجع مستوى الإنتماء للمؤسسة مما ينعكس على جودة الخدمات العامة، تأخر في إنجاز المهام، ارتفاع معدلات الغياب والإستقالات، كما أن العنف داخل بيئة يؤدي إلى تدهور العلاقات المهنية، قلة التعاون انتشار جو من التوتر يؤثر على أداء الموظفين ومردوديتهم.

يولي الإسلام أهمية كبيرة لتحمل المسؤولية في التصرفات حيث يوجه إلى التفكير جيدا قبل اتخاذ أي قرار، وقد جاء في قوله تعالى ﴿وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا﴾ سورة الإسراء، الآية رقم 36.¹ وهو التأكيد على ضرورة التأكد والتثبت قبل القيام بأي فعل خاصة في بيئات العمل التي تتطلب إحتراما متبادلا وتوصلا فعالا لتجنب النزاعات والعنف.

كما يوجه الإسلام إلا التعامل بلطف مع الناس كما في قوله تعالى ﴿وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا﴾ سورة البقرة، الآية رقم 83.² وهذا التوجيه واضح لأهمية الحوار الهادئ والإحترام في الحياة اليومية، مما يساعد على خلق بيئة عمل إيجابية وعلاقات مهنية متوازنة.

بناء على ما سبق، فإن بلدية برج منايل كغيرها من المؤسسات الخدمتية، تواجه تحديات حقيقية مرتبطة بظاهرة العنف داخل بيئة العمل، مما يجعلها موضوعا يستحق البحث والدراسة خاصة فيما يتعلق بتأثير العنف على الأداء الوظيفي للموظفين بإعتبارهم الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها أي مؤسسة في تحقيق أهدافها وضمان جودة خدماتها، لذا فإن هذه الدراسة تهدف إلى فهم أبعاد ظاهرة العنف في المؤسسات الخدمتية وتحليل تأثيراتها على الأداء الوظيفي في بلدية برج منايل ولاية بومرداس.

وبتالي يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل يؤثر العنف الممارس في المؤسسات الخدمتية على الأداء الوظيفي للموظفين في بلدية برج منايل، وما هي إنعكساتها على جودة الخدمات المقدمة والعلاقات المهنية داخل هذه المؤسسات؟

وللإجابة عن هذا التساؤل قمنا بتفكيكه إلى مجموعة من الأسئلة الجزئية التالية:

1- هل يؤثر العنف اللفظي والجسدي والنفسي الممارس داخل المؤسسات الخدمتية على تدهور بيئة العمل والعلاقات المهنية بين الموظفين في بلدية برج منايل؟

2- ماهي العوامل المساهمة في وقوع العنف في المؤسسات الخدمتية؟

¹- القرآن الكريم، سورة الإسراء، الآية 36.

²- القرآن الكريم، سورة البقرة، الآية 83.

3- هل يؤثر العنف داخل المؤسسات الخدمائية على الأداء الوظيفي والمردودية لدى الموظفين؟

فرضيات الدراسة: استنادا إلى ما طرحه إشكالية البحث من تساؤلات فإن الدراسة استلزمت منا صياغة فرضية رئيسية وثلاث فرضيات جزئية.

الفرضية الرئيسية:

- العنف الممارس داخل المؤسسات الخدمائية يؤثر سلبا على الأداء الموظفين، مما يؤدي إلى انخفاض جودة الخدمات المقدمة.

الفرضيات الجزئية:

1- تزايد العنف اللفظي والجسدي في المؤسسات الخدمائية يؤدي إلى تدهور بيئة العمل والعلاقات المهنية بين الموظفين في بلدية برج منايل.

2- ضغوط النفسية المرتبطة بظروف العمل في المؤسسات الخدمائية تساهم في زيادة العنف بين الموظفين والعملاء ببلدية برج منايل.

3- العنف في المؤسسات الخدمائية يؤدي إلى انخفاض في أداء الوظيفي للموظفين بما في ذلك انخفاض المردودية.

I-2 أسباب إختيار الموضوع:

تم اختيارنا لهذا الموضوع نظرا لأهميته البالغة وتأثيره الكبير على بيئة العمل وجودة الخدمات المقدمة، وفيما يلي سنعرض الأسباب الذاتية والموضوعية التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع.

1-2 الأسباب الذاتية

- رغبة في تطوير فهم عملي شامل حول موضوع العنف في البلدية كان لدينا اهتمام لفهم تأثير العوامل المختلفة على بيئة العمل والأداء الوظيفي مما يجعل موضوع العنف جذابا بنسبة لي.

- رغبة في توسيع معرفتي والفهم العميق لأسباب العنف في البلدية.

- كان لدينا طموحات لتقديم مساهمة فعالة في تحسين بيئة العمل والخدمات المقدمة من خلال دراستي لموضوع العنف في المؤسسات الخدمائية.

2-2 الأسباب الموضوعية

- المساهمة في زيادة الوعي بأهمية معالجة مشكلة العنف وتأثيرها على المجتمع والإقتصاد.

- محاولة إبراز ومعرفة أبعاد العنف من وجهة نظر العاملين في البلدية.

- كثرة الحديث عن العنف في البلديات في الآونة الأخيرة.

- تقديم توصيات عملية قابلة لتنفيذ للحد العنف وتحسين بيئة العمل.

3-I أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال تناولنا لموضوع العنف في المؤسسات الخدمية وتأثيره على الأداء الوظيفي، حيث يساعد تحليل هذه الظاهرة في فهم أبعادها المختلفة واقتراح حلول عملية للحد منها، كما تسهم الدراسة في تحسين بيئة العمل وتعزيز العلاقات المهنية بين الموظفين والعلماء، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة.

3-1 الأهمية العلمية:

- تساعد على تطوير نماذج نظرية لفهم الظاهرة إيجاد حلول مناسبة.
- توفر قاعدة بيانات علمية يمكن استخدامها في دراسات مستقبلية حول بيئة العمل.
- تثري الدراسات السابقة من خلال تقديم تحليل معمق للعوامل المسببة للعنف.

3-2 الأهمية العملية:

- تساهم في تعزيز الرضا الوظيفي، مما يؤدي إلى زيادة مردودية وتحسين الأداء.
- تساعد الإدارات في وضع استراتيجيات فعالة للحد من العنف وتحسين بيئة العمل.
- تساعد في تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع حالات العنف وتخفيف التوتر في بيئة العمل.

4-I أهداف الدراسة:

مع تزايد عدد الدراسات حول العنف داخل المؤسسات الخدمائية في العديد من بلدان العالم، سواء داخل البلدية أو مؤسسات أخرى، هدفت الدراسة إلى تحديد المشكلة واستكشاف الحلول الممكنة، ذلك يمكن عرض الأهداف التي تسعى هذه الدراسة تحقيقها نبرزها فيما يلي:

4-1 الأهداف العلمية:

- تحليل الأسباب والعوامل التي تؤدي إلى ممارسة العنف داخل بلدية برج منايل.
- استكشاف الأبعاد النظرية والتطبيقية الملموسة للعنف داخل المؤسسة الخدمائية في بلدية برج منايل.
- استخدام مبادئ وقواعد البحث العلمي والتقني من خلال دراسة العنف في بلدية برج منايل.

4-2 الأهداف العلمية:

- اقتراح استراتيجيات وحلول للحد من العنف داخل المؤسسات الخدمائية.
- دراسة حالات عملية وشهادات من الموظفين في البلدية تعرضوا لعنف لتوفير نظرة الشاملة وفهم أعمق للمشكلة.
- إنشاء نظام لتقييم دوري لمستوى العنف في بلدية برج منايل وتأثيره على الأداء الوظيفي بهدف تقليل معدلات العنف بشكل مستمر.

II. الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة

II-1 تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة:

تضمنت هذه الدراسة جملة من المفاهيم هي كالآتي:

1-1 مفهوم العنف:

أ- لغة: الخرق بالأمر وقلة الرفق به، وهو ضد الرفق، عنف به وعليه يعنف عنفا وعنافة وأعنفه وعنفته، وهو عنيف

إذ لم يكن رفيقا في أمره، وإعتف الأمر أخذه بعنف.¹

ب- اصطلاحا: يعرف العنف بأنه الايذاء باليد أو بلسان أو بفعل أو بكلمة في حقل التصادمي مع الآخر ولا فرق

في ذلك بين أن يكون فعل العنف والايذاء على مستوى الفردي أو المستوى الجماعي، فلا يخرج في كلا الحالتين من

ممارسة الإيذاء سواء باللسان أو باليد.²

ج- تعريف الاجرائي: هو أي فعل أو سلوك يهدد أو يلحق ضررا أو أذى بالآخرين، سواء كان جسديا (مثل الضرب

أو الاعتداء الجسدي) أو نفسيا (مثل التوبيخ أو الإهانة أو التقليل من القيمة).

1-2 مفهوم المؤسسة:

أ- لغة: كلمة مؤسسة مأخوذة من جذر أسس، ويقال أسس الشيء أي وضع له قاعدة وبنية ينطلق منها والمؤسسة

في اللغة تعني الشيء المقام على أسس وقاعدة.³

ب- اصطلاحا: يعرف ناصر دادي عدون المؤسسة على أنها وحدة تنظيمية اقتصادية تتمتع باستقلالية مالية، وتعمل

ضمن إطار قانوني واجتماعي محدد، وتهدف إلى تنسيق وتكامل عوامل الإنتاج من أجل تبادل السلع أو تبادل

الخدمات أو كلاهما مع فاعلين اقتصاديين الآخرين. ويتم ذلك لتحقيق نتائج مناسبة في ظل شروط اقتصادية تختلف

حسب الزمان والمكان الذي تنشط فيه المؤسسة، وكذا تبعا لطبيعة نشاطها وحجمه.⁴

ج- تعريف الاجرائي: المؤسسة هي كل هيكل منظم يعمل في إطار قانوني واجتماعي، ويجمع بين الموارد البشرية

والوسائل المادية بهدف تقديم خدمات أو تحقيق أهداف محددة، وفقا لطبيعة نشاطه وظروف البيئة التي تنشط فيها.

¹ - ابن المنظور، محمد بن مكرم، لسان العرب، الجزء التاسع، دار المعارف، القاهرة، 2005، ص 257.

² - مدحت مطر، تنامي ظاهرة العنف في المجتمع وعلاجها، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2018، ص 21.

³ - مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، الجزء الأول، إصدار مجمع اللغة العربية، الطبعة 3، دار الدعوة، القاهرة، مصر، 2004،

ص 30.

⁴ - أحمد حمزة مسعي، الضغوط المهنية والأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية -دراسة ميدانية بمديرية إنتاج وتوزيع الكهرباء

والغاز لولاية الوادي-، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم

الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015/2014، ص 10.

II-2 تحديد المفاهيم المساعدة للدراسة:

2-1 مفهوم البلدية:

أ- لغة: اسم مؤنث منسوب إلى "بلد"، مصدر صناعي من "بلد" يعني تقسيماً إدارياً يقوم على شؤون مدينة ويعني مراقبتها العامة، يشرف عليه مسؤول حكومي يعرف باسم مدير أو رئيس البلدية، ويعاونه مجلس البلدي مؤلف من ممثلين عن المناطق المختلفة.¹

- دار البلدية: المبنى الذي يحتوي على مكاتب موظفي البلدية ويضم مجلس البلدية والمحاكم القانونية.

- محصل البلدية: الشخص الذي يجمع الضرائب أو الرسوم.

ب- تعريف اصطلاحي: وفقاً للمواد 14 و15 من دستور الجزائر لعام 1996، تعتبر البلدية الوحدة الأساسية والأدنى في الهيكل التنظيمي للدولة وتعد نقطة المشاركة الأولى للمواطن المحلي، كما تشكل الأساس في بناء الدولة ونظامها السياسي، تطبيقاً بناء انطلاقاً من القاعدة وصولاً إلى القمة.²

ج- تعريف إجرائي: البلدية هي وحدة إدارية محلية تهتم بتنظيم شؤون المدينة وتوفير الخدمات العامة للمواطنين، يتم إدارة البلدية من قبل رئيس بلدية يعاونه مجلس بلدي يتولى مسؤولية اتخاذ القرارات وتنفيذ السياسات المحلية، وتشمل البلدية مختلف الإدارات والأقسام التي تؤثر في جودة العلاقات المهنية بين الموظفين والعملاء وتعد نقطة التفاعل الأساسية بين المواطنين والإدارة المحلية.

2-2 مفهوم الأداء الوظيفي:

أ- مفهوم الأداء الوظيفي:

كلمة الأداء في اللغة تعني الاتيان بالفعل أو تنفيذ ما يجب القيام به، ويقال "أدى الشيء" أي قام به وأتمه كما ينبغي.³ أما الوظيفي فهو منسوب إلى الوظيفة، أي العمل أو المنصب الذي يشغله الفرد ضمن مؤسسة معينة.

¹ - عمر أحمد مختار، معجم اللغة العربية المعاصرة، الجزء 1، الهيئة العامة لشؤون المطابع، القاهرة، 2008، ص 239.

² - عزيز محمد الطاهر، آليات تفعيل دور البلدية في إدارة التنمية المحلية بالجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، مدرسة الدكتوراه تحولات الدولة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010/2009، ص

³ - ابن منظور، لسان العرب، الجزء 1، دار المعارف، القاهرة، 2005، ص 112.

ب- الأداء الوظيفي: هو مستوى تحقيق وإنجاز الموظف للمهام والمسؤوليات الموكلة إليه، ويعبر عن مدى فاعليته في تحقيق أهداف المنظمة، ويشمل الجهد المبذول والسلوك والنتائج التي يحققها في إطار وظيفته، ويعد من المفاهيم الأساسية في تقييم جودة العمل وفعالية الأفراد داخل المؤسسات.¹

ج- تعريف الاجرائي: يقصد بالأداء الوظيفي مدى قدرة الموظف على تنفيذ المهام الموكلة إليه بكفاءة من حيث الجودة والانضباط والالتزام بالوقت والمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية ويتم تقييم هذا الأداء بناء على سلوكه المهني وتعامله داخل بيئة العمل.

II-3 المقاربات والإتجاهات النظرية:

تعد نظرية الإحباط والعدوان من أبرز النظريات النفسية والاجتماعية التي توفر إطارا علميا لفهم ظاهرة العنف داخل المؤسسات الخدمائية، وتأثيرها على الأداء الوظيفي.

وقد تم تطوير هذه النظرية لأول مرة سنة 1939 على يد جون دولارد ورفاقه، قبل أن يتم تعديلها لاحقا من طرف كل من ميلر وبيركويتز، لتوسيع نطاقها في تفسير السلوك العدواني، تنطلق هذه النظرية فرضية أساسية مفادها أن الإحباط ناتج عن عجز الأفراد في تحقيق أهدافهم أو إشباع حاجاتهم الأساسية، يؤدي غالبا إلى ظهور ميول عدوانية قد تتجلى في سلوكيات عنيفة. ويعرف الإحباط على أنه حالة نفسية يشعر فيها الفرد بالتوتر نتيجة عرقلة جهوده في بلوغ هدف معين، ما يدفعه إلى البحث عن متنفس لهذا التوتر وفقا لما جاء بها دولارد، فإن الإحباط يولد دافعا عدوانيا يظهر في صورة سلوكيات عدوانية إذا لم يتم التحكم فيه أو توجيهه بشكل سليم، وفي تعديلات اللاحقة أشار بيركويتز إلى أن الإحباط ليس العامل الوحيد المؤدي إلى السلوك العدواني، ما يجعل العدوان نتيجة مركبة لعوامل متعددة وليست حتمية لإحباط.

وفي إطار المؤسسات الخدمائية، حيث يطغى التفاعل المهني المكثف وتسجل مستويات عالية من الضغط، يصبح الموظفون أكثر عرضة للإحباط الناتج عن جملة من العوامل التنظيمية، مثل ضعف التقدير، غياب العدالة، غموض الأدوار تسهم في تصاعد التوتر داخل المؤسسة ما ينعكس سلبا على جودة العلاقات المهنية، ويؤدي إلى انتشار أشكال العنف، سواء اللفظي أو السلوكي كما تؤثر هذه السلوكيات بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة، وتؤدي إلى انخفاض المردودية وتراجع الرضا الوظيفي لدى العاملين، بل إن الأمر قد يصل إلى حد ارتفاع معدلات الغياب والاستقالات، مما يهدد استقرار المؤسسة وفعاليتها.

¹ عميروش عبد الكريم، ضيف محمد، العوامل الداخلية المؤثرة في فعالية الأداء الوظيفي لموظفي المحافظة العقارية بقالمة، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2018/2019، ص

ورغم أن هذا النموذج الكلاسيكي لهذه النظرية ركز على العلاقة المباشرة بين الإحباط كمثير والعدوان كنتيجة، إلا أن بعض الباحثين قاموا لاحقاً بتعديل هذا التصور، فقد أشار "ميللر" 1941 إلى أن الإحباط لا يؤدي بالضرورة إلى العدوان، بل قد تظهر استجابات أخرى مثل الانسحاب، الانطواء أو حتى الاكتئاب، غير أنه ظل يعتبر الإحباط من أبرز دوافع السلوك العدواني. كما أظهرت دراسات أخرى أن الأفراد يختلفون في طريقة تفسيرهم للإحباط وتوجيههم له، فقد يعبر البعض عن عدوانهم تجاه مصدر الإحباط، بينما يوجه آخرون العدوان نحو الذات في شكل لوم ذاتي أو سلوك تدميري، وقد يؤدي عدم القدرة على التعرف على سبب الإحباط أو مواجهته إلى كبت داخلي يظهر على شكل اضطرابات نفسية أو عقلية.¹

II-4 الدراسات السابقة:

تلعب الدراسات السابقة دوراً كبيراً في إثراء الجانب النظري والميداني للدراسة وتمثلت هذه الدراسات فيما يلي:

4-1 دراسة الأجنبية:

تناولت الدراسة Vittorio Di Chappell و Duncan Martino 2000 تحت عنوان *La violence au travail* والمنشورة من قبل منظمة العمل الدولية، إشكالية تزايد ظاهرة العنف في بيئة العمل على مستوى عالمي، حيث أظهرت الدراسة أن العنف أصبح يشكل تهديداً متزايداً لصحة وسلامة العاملين، ويؤثر سلباً على كفاءة الأداء المهني داخل المؤسسات. اعتمد الباحثان في فرضياتهم على العنف في بيئة العمل لا يمكن تفسيره فقط من خلال سلوكيات الفردية فقط، بل هو ناتج عن تفاعل معقد بين العوامل الفردية، تنظيمية ومجتمعية. وأكد الباحثان أن العنف يمكن تصنيفه إلى نوعين رئيسيين الأول هو العنف الخارجي الذي يصدر عن أفراد من خارج المؤسسة مثل العملاء أو المواطنين والثاني هو العنف الداخلي الذي يحدث بين العاملين داخل المؤسسة نفسها، وقد حددت الدراسة العوامل المؤدية للعنف مثل الظروف المهنية الصعبة، غياب العدالة التنظيمية، ضعف ثقافة الحوار داخل المؤسسة، بالإضافة إلى الضغوط النفسية الناتجة عن بيئة العمل غير الآمنة، أما تأثيرات الناجمة عن العنف في بيئة العمل، فقد تبين أنها تشمل تدهور العلاقات المهنية، زيادة نسب التغيب، انخفاض الإنتاجية، وتفاقم مشاكل الصحة النفسية والجسدية لدى الموظفين، لتعامل مع هذه الظاهرة، أوصى المؤلفان بضرورة وضع سياسات مؤسسية فعالة لمكافحة العنف، وتنظيم حملات توعية وتدريب مستمر للعاملين، إضافة إلى تحسين بيئة العمل من خلال تعزيز ثقافة الاحترام والتعاون.

¹ - رعد زروقي، جميلة سهيل، سلسلة التفكير وأنماطه، الجزء الثاني، دار الكتب العلمية، بيروت، 2018 ص ص: 184-185.

4-2 الدراسة العربية:

أجرت الباحثة ربا عنان سعد في جامعة النجاح الوطنية بنابلس فلسطين، دراسة لنيل درجة الماجستير عام 2015، بعنوان العنف ضد المرأة في مكان العمل في المؤسسات الحكومية والخاصة في مدينة جنين، هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أشكال العنف التي تتعرض لها النساء في أماكن العمل داخل هذه المؤسسات، وفهم مدى انتشار هذه الظاهرة وأسبابها ومظاهرها المختلفة، إضافة إلى تحليل تأثيرها على الأداء المهني للمرأة واستقرارها وظيفتها وعلى حياتها الشخصية، وقد ركزت الباحثة على تحليل توجهات الموظفين والموظفات نحو العنف ضد المرأة ومحاولة ربط ذلك بمتغيرات مثل المستوى التعليمي وسنوات الخبرة والحالة الاجتماعية والدخل.

أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر أنواع العنف انتشاراً ضد المرأة في بيئة العمل هو العنف الخفي المتمثل في الإيذاءات والإشارات ذات الطابع الجنسي إلى جانب أشكال أخرى مثل الضغط الناتج عن التكتلات الجماعية داخل بيئة العمل ونبذ إنجازات المرأة، كما بينت النتائج أن هذا العنف لا يتأثر بشكل كبير بمستوى تعليم المرأة أو سنوات خبرتها أو موقعها الوظيفي، مما يدل على أنه عنف ممنهج وغير مرتبط بضعف كفاءة المرأة أو مركزها داخل المؤسسة. كما كشفت الدراسة أن الأفراد المتزوجين كانوا أكثر رفضاً لفكرة وجود علاقة بين الموظف والموظفة داخل المؤسسة، وأن العائلات التي لديها عدد كبير من الأبناء تميل لرفض فكرة عمل المرأة، بينما أبدى من هم تحت سن العشرين رفضاً أكبر لتعنيف المرأة، وأظهر أصحاب الدخل المرتفع ميولاً أكثر تحفظاً تجاه مشاركة المرأة في سوق العمل.

وقد تبين أن لهذا العنف تأثيرات سلبية واضحة على النساء العاملات، مثل تراجع ثقتهن بأنفسهن، شعورهن بضغط نفسي متزايد، وتأثر أدائهن المهني واستقراره، ولهذا أوصت الباحثة بضرورة حماية النساء العاملات من هذا النوع من العنف، خاصة العنف الخفي، من خلال خلق بيئة عمل آمنة ومحفزة، تنظيم ورشات توعية الموظفين والمديرين، إجراء تقييمات دورية للبيئة المؤسسية لرصد أي ممارسات عنيفة، التعامل مع الشكاوى بجدية، تقديم الدعم النفسي للنساء والعمل على بناء وعي ذاتي لدى المرأة يعزز من ثقتهن بنفسها ويمنعها من تكييف ذاتها بشكل مرض للغير على حساب كرامتها ومهنتها.

4-3 الدراسة الجزائرية:

أجريت دراسة ميدانية بعنوان العنف في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية في ظل جائحة كورونا في سنة 2020 من قبل الباحثين رشيد لراشي وفتحي لداد كجزء من متطلبات الماجستير في علم الاجتماع بجامعة المدية. تركزت الدراسة على المؤسسة العمومية الاستشفائية عين بوسيف في ولاية مدية، حيث هدفت إلى استكشاف أسباب زيادة العنف في المستشفيات الجزائرية في فترة الجائحة، تناولت الدراسة العوامل المؤسسية والاجتماعية التي ساهمت في

زيادة العنف مشيرة إلى أن ضغط النفس الناتج عن الأزمة الصحية والاكتظاظ داخل المستشفى والنقص الحاد في الأمن كان لها دور كبير في زيادة حالات العنف سواء من المرضى أو المرافقين، تم طرح فرضيات الدراسة التي تضمنت أن نقشي الجائحة قد أدى إلى تفاقم العنف داخل المؤسسات الاستشفائية، وأن نقص عدد الحراس الأمنيين قد ساهم بشكل مباشر في انتشار هذه الظاهرة. كما أظهرت النتائج أن زيادة ضغوط العمل على الفرق الصحية، إلى جانب العوامل الاجتماعية والاقتصادية، قد شكلت بيئة خصبة لزيادة العنف، استخلصت الدراسة مجموعة من التوصيات مثل ضرورة تحسين الأمان داخل المستشفيات، توفير الدعم النفسي للعاملين، ووضع استراتيجيات فعالة للتعامل مع الأزمات الصحية بشكل عام.

4-4 التعقيب على الدراسات السابقة:

بالرغم من تباين السياقات الزمنية والجغرافية التي أنجزت فيها الدراسات السابقة، إلا أنها جميعاً تتقاطع في تأكيدها على التأثيرات السلبية المباشرة وغير المباشرة لظاهرة العنف داخل بيئة العمل، لا سيما في المؤسسات الخدمائية. فقد أبرزت دراسة DI Martino و Chappell الأبعاد العالمية للمشكلة، المركزة على ضرورة الاهتمام بالعلاقات المهنية والإجراءات الوقائية، وهو ما يعزز البعد المؤسسي للموضوع. أما الدراسة العربية لسنة 2015 فقد بينت بوضوح العلاقة بين التعرض للعنف وتراجع الأداء مع التركيز على العوامل النفسية والاجتماعية لسنة 2020 لتعزز الطرح المحلي من خلال رصد تجليات العنف داخل السياق المؤسسي الجزائري، مشيرة إلى ارتباطه بعوامل اقتصادية وتنظيمية وأخرى ثقافية.

ومن خلال تحليل هذه الدراسات الثلاث، يتضح أن العنف في المؤسسات الخدمائية لا يعد فقط نتيجة لسلوك فردي، بل هو ناتج عن تفاعل معقد لمجموعة من العوامل المتشابكة، تشمل ظروف العمل، الثقافة التنظيمية وضعف آليات الردع والحماية، وهو ما يدعم أهمية المعالجة الشاملة متعددة المستويات لهذه الظاهرة.

II-5 صعوبات الدراسة:

واجهت هذه الدراسة مجموعة من الصعوبات التي يمكن تصنيفها إلى صعوبات نظرية وأخرى ميدانية، أثرت بدرجات متفاوتة على سير مراحل البحث.

5-1 الصعوبات النظرية:

- نقص في المراجع المتخصصة حول موضوع العنف داخل المؤسسات الخدمائية.
- صعوبة استعارة الكتب من مكتبات جامعية أخرى، لأن بعض الجامعات لا تسمح لطلبة من خارجها باستخدام مكتبتها أو استعارة كتبها.
- ضيق الوقت المخصص لإنجاز البحث، مما سبب ضغطا خاصة في مرحتي جمع لبيانات وتحليلها.

5-2 الصعوبات الميدانية:

- عدم تقبل إدارة البلدية في البداية لموضوع الدراسة بسبب عدم معرفتهم بتخصص الجريمة والانحراف.
- عدم إكمال الاستبيانات، مما تطلب وقتا إضافيا لإعادة التوزيع.
- صعوبة في الحصول على الوثائق لجمع بعض المعلومات الإدارية.

خلاصة الفصل:

ومما سبق عرضه، يمكن القول إن إشكالية الدراسة تعد من المرتكزات الجوهرية التي يبني عليها أي عمل بحثي باعتبارها الخطوة التي توجه مسار البحث وتحدد أبعاده. وقد حاولنا من خلال هذا الإطار إبراز الأسباب الحقيقية وراء اختيار الموضوع "العنف داخل المؤسسات الخدمائية وأثره على الأداء الوظيفي" لما يحمله من أهمية علمية في فهم بيئة العمل داخل هذا النوع من المؤسسات.

كما تم التطرق إلى أهمية الدراسة وأهدافها والتي نأمل من خلالها الوصول إلى نتائج تساعد على تفسير هذه الظاهرة وتقتح سبل معالجتها، إضافة إلى ذلك قمنا بضبط المفاهيم الأساسية والاصطلاحية والإجرائية، وتحديد المفاهيم المساعدة التي لها ارتباط وثيق بالموضوع المدروس.

وفي هذا السياق، استعرضنا عددا من الدراسات السابقة، سواء الأجنبية أو العربية أو الجزائرية، التي عالجت مواضيع قريبة من إشكالتنا. حيث قمنا بتحليلها نقديا بما يسمح بتحديد مكانة دراستنا في هذا المجال، تمهيدا لبناء إطار نظري متكامل سيتم التوسع فيه لاحقا ضمن الفصول القادمة.

الفصل الثاني: العنف في

الموسيات الحرماتية

تمهيد:

تعد ظاهرة العنف داخل المؤسسات الخدمائية من المواضيع الحساسة والمعقدة وشاملة لمختلف أبعادها، تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بدراسة العنف المهني، نظرا لتأثيره المباشر على جودة الخدمات والعلاقات داخل بيئة العمل في هذا الفصل، سيتم تناول ظاهرة العنف داخل المؤسسات الخدمائية من خلال دراسة مفهوم العنف بشكل عام بدءا من تعريفه لغويا واصطلاحيا وصولا إلى تعريفه الإجرائي الذي يرتبط بالبيئة المهنية، يعد العنف سلوكا يحمل في طياته تأثيرات نفسية، جسدية ورمزية، سواء كان لفظيا أو غير لفظي ويظهر بين الموظفين أو بين الموظف والمسؤول، بعد ذلك ستناول أشكال العنف بشكل عام مثل العنف النفسي، اللفظي والجسدي، الرمزي الذي قد يؤثر سلبا على بيئة العمل ويعكر العلاقات المهنية.

فيما بعد، سيتم الانتقال إلى دراسة مسببات العنف داخل المؤسسات الخدمائية، حيث سيتم تقسيم العوامل المؤثرة إلى عوامل اجتماعية وثقافية من جهة وعوامل اقتصادية وتنظيمية من جهة أخرى وذلك لفهم الأبعاد التي تغذي هذه الظاهرة وكيفية تأثيرها في تفاعلها داخل المؤسسات الخدمائية.

I. مفاهيم العنف وأشكاله:

I-1 تعريف العنف:

تعتبر قضية العنف وأثاره من أكثر الظواهر الاجتماعية التي دفعت العديد من الباحثين إلى إجراء دراسات تحليلية متعددة تهدف إلى تعزيز الفهم ومحاولة إيجاد حلول واقعية وجذرية على مستوى العالم، فالعنف كصفة طبيعية للإنسان يظهر لدى الفرد والجماعة عندما يتوقف العقل عن القدرة الإقناع أو الاختلاف، مما يدفع الشخص إلى تأكيد ذاته سواء كان العنف جسدياً أو نفسياً، فإنه يعكس تطابقاً فردياً أو جماعياً يظهره الإنسان بغرض السيطرة عليه وتدميره.¹

I-1-1 التعريف اللغوي للعنف:

يشق العنف من الفعل "عنف"، ويقال: "عنف به وعليه" أي اشتد عليه ولم يرفق به والعنف هو الشدة والقسوة. ويقال: "أعنفته" أي وبخته ولمته، كما ورد في الحديث الشريف: "إن الله يعطي على الرفق ما لا يعطي على العنف"، مما يدل على أن العنف هو ضد الرفق ويتضمن معنى القسوة في المعاملة.²

I-2-1 تعريف الإصلاحي للعنف:

- يعرف مصطفى الحجازي العنف بأنه: "هو لغة التخاطب الأخيرة الممكنة مع الواقع ومع الآخرين، حيث يحس المرء بالعجز عن إيصال صوته بوسائل الحوار العادي وحيث تترسخ القناعات لديه بالفشل في إقناعهم بالاعتراف بكيانه وقيمه".³

- وأيضاً يعرف العنف بأنه: "كافة التصرفات التي تصدر عن فرد أو جماعة أو مؤسسة بهدف التأثير على إرادة الطرف الآخر لإتيان أفعال معينة أو التوقف عن أخرى حسب أهداف الطرف القائم بالعنف وضد إرادة الطرف الآخر وذلك بصورة حالية أو مستقبلية".⁴

¹- ابتسام سالم خليفة، مظاهر العنف الأسري ضد الأطفال وأثره على المجتمع الإستراتيجي الحد من هذه الظاهرة، مجلة كليات التربية، كلية التربية عجالات، جامعة الزاوية، العدد الثاني، 10 نوفمبر 2018، ص 91.

²- جمال سنوسي، مصطلح العنف بين الثبات والتعدد الدلالة، مجلة أمارات في اللغة والأدب والنقد، المجلد 05، العدد 02، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2021، ص 15.

³- مصطفى حجازي، التخلف الإجتماعي مدخل إلى سيكولوجية الإنسان المقهور، الطبعة التاسعة، المركز الثقافي العربي، بيروت، 2005 ص 165.

⁴- حبري مليكة وتليلى آسيا، المعالجة الإعلامية لظاهرة العنف المدرسي في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة قاصدي مرياح، 2018، ص 11.

1-3 التعريف الإجرائي للعنف:

العنف هو أي تصرف أو سلوك يتسم بالقوة أو القسوة سواء كان جسدياً أو نفسياً، يهدف إلى الإضرار بالأخرين أو فرض السيطرة عليهم، يشمل العنف اللفظي مثل الشتائم والتهديدات والعنف الجسدي مثل الضرب أو الاعتداء وهو سلوك يتجلى في علاقات الأفراد أو الجماعات في مختلف السياقات الاجتماعية، مثل العائلة أو بيئة العمل أو المؤسسات الخدمية.

I-2 أشكال العنف:

تتنوع أشكال العنف داخل المؤسسات الخدمية وتختلف من حيث الوسائل التي يمارس بها والتأثيرات التي تخلفها على العاملين وقد ساهمت الظروف المهنية والضغط اليومية في تعدد هذه الأشكال، مما جعل من الضروري التطرق إليها لفهم طبيعة العنف داخل بيئة العمل وتحليل انعكاساته على العلاقات المهنية.

2-1 العنف النفسي:

يعرف العنف النفسي في بيئة العمل بأنه سلوك يتسم بالإساءة المعنوية أو اللفظية ويهدف إلى تقويض كرامة الشخص وإضعاف ثقته بنفسه وتقليل شعوره المبرر، التهكم، السخرية، الإهانات، التهديدات المستمرة واستخدام لغة مهينة، كما قد يظهر العنف النفسي من خلال انتشار الشائعات التي تهدف إلى تدمير سمعة الشخص في مكان العمل وهو يعد من أخطر أنواع العنف، لأنه غالباً ما يكون غير ملموس، مما يجعل تأثيراته النفسية على الأفراد أكثر خطورة ويصعب قياسها أو إثباتها قانونياً، كما أنه يظهر في مختلف المجتمعات، سواء الغنية أو الفقيرة المتقدمة أو النامية.¹

2-2 أثار العنف النفسي:

يترك العنف النفسي أثراً عميقة على الأفراد في مكان العمل، حيث يسهم في تدهور صحتهم النفسية من خلال زيادة مستويات القلق والاكتئاب وفقدان الثقة بالنفس، هذا النوع من العنف يؤدي إلى خلق بيئة عمل سلبية تتسم بعدم الأمان المهني، مما يؤثر سلباً على الإنتاجية والكفاءة وقد تتزايد هذه الآثار مع مرور الوقت ما يؤدي إلى مشاعر العزلة الاجتماعية وفقدان القدرة على التفاعل مع الزملاء والمشاركة في الأنشطة المهنية وفي حالات معينة قد يدفع العنف النفسي الضحية إلى التفكير في ترك العمل أو الانسحاب بشكل تدريجي، تبرز خطورة هذا النوع من العنف في كونه غير مرئي وصعب التوثيق مما يصعب معالجته قانونياً أو داخلياً مما يساهم في استمرار تأثيره على مدى الطويل.²

¹- أمل سالم العواودة، العنف ضد المرأة العاملة في قطاع الصحي، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية، عمان، 2009، ص 42.

²- أمل سالم العواودة، مرجع سابق ذكره، ص ص: 43-44.

2-3 العنف الجسدي:

يعرف العنف الجسدي في بيئة العمل بأنه أي شكل من أشكال الاعتداء أو سوء المعاملة الذي يؤدي إلى إلحاق الأذى البدني بالفرد، سواء كان ذلك الأذى ظاهراً أم خفياً، يشمل هذا العنف مجموعة من السلوكيات التي تتضمن الضرب، الصفع، الرفس أو أي نوع آخر من الإصابات البدنية، مثل الكسور أو الجروح أو الخدوش حتى وإن لم تكن هذه الإصابات مرئية أو مؤلمة بشكل واضح، قد لا ينجم العنف الجسدي دائماً عن نية متعمدة لإلحاق الأذى ولكنه يتجسد في سلوكيات عدوانية تؤدي إلى تأثيرات مدمرة على الصحة البدنية والنفسية للفرد المعنف، ما يعيق الأداء الوظيفي ويسبب تدهوراً في بيئة العمل.¹

2-4 آثار العنف الجسدي:

تتعرض آثار العنف الجسدي بشكل سلبي على الأفراد داخل بيئة العمل، حيث يؤدي إلى تدهور العلاقات الإجتماعية داخل المكان، مما يساهم في خلق جو من العزلة الإجتماعية داخل المكان، مما يساهم في خلق جو من العزلة الإجتماعية والإنطواء لدى الأفراد المعنفين. بالإضافة إلى ذلك، يعاني هؤلاء الأفراد من انخفاض الثقة بالنفس وصعوبة في التفاعل مع زملائهم في العمل، مما يؤثر سلباً على قدرتهم على الأداء بكفاءة من الناحية النفسية يتسبب العنف الجسدي في تأثر الشخصية، حيث يصبح الفرد أكثر عرضة للتوتر والقلق ويمكن أن تتطور لديه سلوكيات عدوانية أو انتقامية في المستقبل.

أما على مستوى المجتمع، فإن العنف الجسدي يساهم في تفشي ظواهر إجتماعية سلبية مثل التفكك الأسري والجنوح ويؤدي إلى ارتفاع معدلات الطلاق وانحيار العلاقات الأسرية مما ينعكس بدوره على الصحة النفسية للأفراد من الناحية الاقتصادية يؤدي العنف الجسدي إلى تكاليف مادية عالية في العلاج الصحي والنفسي، بالإضافة إلى البرامج التأهيلية التي تقدم للضحايا من النساء والأطفال.

في بيئة العمل يمكن أن يؤدي العنف الجسدي إلى تدهور مستوى الأداء الوظيفي، حيث يصبح الفرد غير قادر على أداء مهامه بشكل طبيعي وقد يؤدي إلى تدهور العلاقات بين الموظفين وبالتالي انخفاض الإنتاجية بشكل عام.²

¹ - راشد حمدان الرويشد العازمي، العنف الجسدي في السنة النبوية والمنظور الإجتماعي، المجلد 40، المجلة العلمية للبحوث الإسلامية والعربية، جامعة الأزهر، يونيو 2021، ص 644.

² - راشد حمدان الرويشد العازمي، مرجع سابق ذكره، ص ص: 650-651.

2-5 العنف الرمزي:

هو نوع من العنف غير المادي الذي يمارس من خلال الرموز الأفكار والمفاهيم التي تفرض على الأفراد في المجتمع، يهدف هذا العنف إلى تشكيل توجيه عقول الأفراد من خلال فرض قيم ومعاني معينة، حيث يعتبر هذا التوجيه بمثابة السلطة المعنوية التي يرفض الأفراد مراجعتها أو التشكيك فيها. العنف الرمزي يعمل على إخفاء علاقات القوة الحقيقية وراء هذه الأفكار والرموز مما يجعله يظهر كأنما هو أمر طبيعي أو مشروع يقبل على أنه حقيقة ثابتة.¹

2-6 آثار العنف الرمزي في بيئة العمل:

يخلف العنف الرمزي في بيئة العمل مجموعة من الآثار السلبية على الأفراد من أبرزها الأضرار الإجتماعية التي تظهر في ضعف القدرة على التواصل مع الآخرين والشعور بالحد والكراهية تجاه المسؤولين، كما يفقد الموظف المعتدى عليه مهارات الانخراط في المحيط المهني ويضعف شعوره بالثقة بنفسه والآخرين، مما يدفعه إلى الشعور بالضيق وعدم الكفاءة في أداء مهامه.

أما على المستوى النفسي، فإن العنف الرمزي يؤدي إلى إحباط، الاكتئاب واضطرابات في الشخصية وهو ما ينعكس سلبا على التركيز أثناء العمل ويزيد من التعب والإرهاق النفسي اليومي.

أما الأضرار الاقتصادية فتتمثل في تدني الإنتاجية نتيجة ضعف الالتزام بالعمل وتراجع الإحساس بالانتماء إلى المؤسسة، إذ أن شعور الموظف بتقدير عمله يعد دافعا أساسيا لتعزيز مردوبيته المهنية.²

2-7 العنف اللفظي:

يعتبر العنف اللفظي من أطر أنواع العنف، لما يتركه من أثر سلبي على الحالة النفسية للشخص المتعرض له خاصة وأن الكلمات المستعملة فيه تمس كرامة الإنسان وتؤثر على نظرتة لنفسه، ويظهر هذا النوع من العنف من خلال الإهانات، الكلمات الجارحة، التهديد بالكلام والتلفظ بعبارات تقلل من قيمة الشخص وتحط من شأنه، ورغم خطورته، إلا أن العنف اللفظي غالبا لا يعاقب عليه قانونا لصعوبة إثباته وقياسه بدقة، مما يجعله بمثابة اعتداء خفي على الفرد أو حتى على الأسرة.³

¹ - سامية خبيزي، العنف الرمزي كأحد أشكال العنف في بيئة العمل المؤسساتي: آثاره وميكانيزمات التعامل معه، مجلة الزهير للدراسات والبحوث الاقتصادية والإعلامية، جامعة الجزائر 3، العدد 1، المجلد 3، جوان 2023، ص 111.

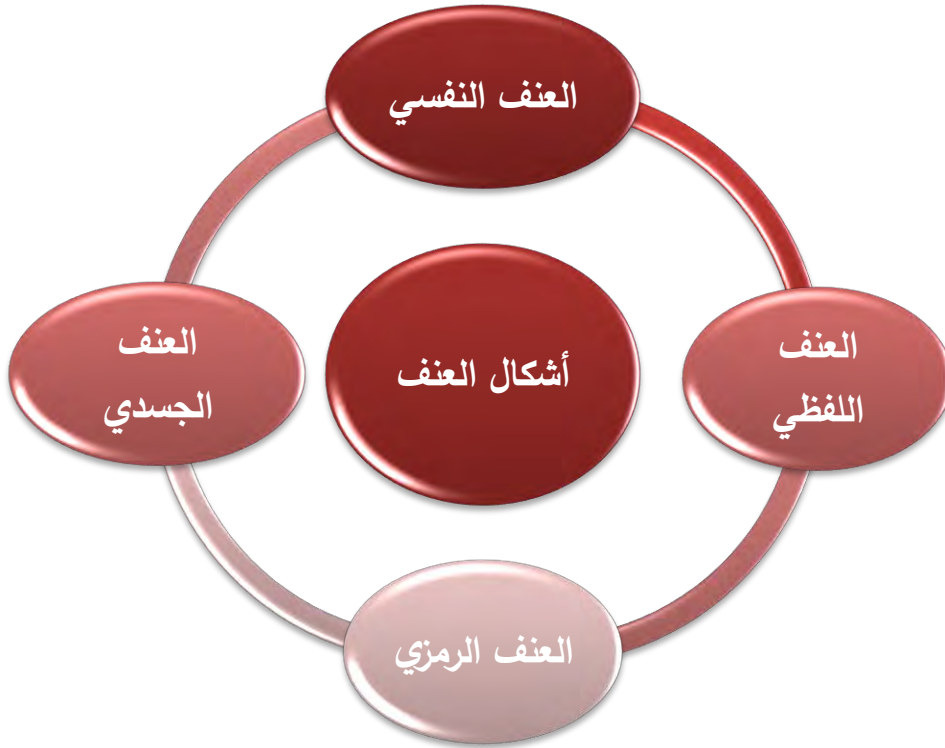
² - سامية خبيزي، مرجع سابق ذكره، ص ص: 115-116.

³ - صفاء اللبدي، علاقة المناخ الأسري بالعنف اللفظي لدى المراهق: دراسة ميدانية لدى عينة من تلاميذ السنة الثالثة والرابعة متوسط ببعض متوسطات الزاوية العابدية - تقرت، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم النفس العيادي، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021/2022، ص 22.

2-8 آثار العنف اللفظي:

يعد العنف اللفظي في بيئة العمل من العوامل النفسية الخطيرة التي تترك أثارا سلبية متعددة على الأفراد، إذ يؤدي إلى إصابتهم بالاكتئاب الذي يظهر في شكل حزن دائم، فقدان الأمل واضطرابات في النوم مثل الأرق أو النوم المفرط، كما يعاني الضحايا من تقلبات مزاجية حادة، حيث ينتقلون من حالات الهدوء إلى حالات من التوتر والانهيار المفاجئ. ومن الآثار البارزة أيضا انخفاض احترام الذات نتيجة الشعور بعدم الكفاءة الناتج عن النقد المتكرر، بالإضافة إلى الشعور المستمر بالذنب تجاه الأحداث اليومية بسبب كثرة اللوم، مما يؤدي في الكثير من الأحيان إلى انسحاب الضحية من محيطها الاجتماعي والعائلي لتفادي التوتر أو بسبب رفض المعتدي لتلك العلاقات وفي بعض الحالات قد يتطور الأمر إلى اضطراب ما بعد الصدمة، حيث تلازم الضحية ذكريات مزعجة ومؤلمة ترتبط بتجارب التعنيف مسببة لها حالة من التوتر والقلق الدائم.¹

الشكل رقم (01): أشكال العنف



المصدر: من إعداد الطالبة.

¹- العنف اللفظي وآثاره النفسية والاجتماعية، صحيفة العرب، الصادر بـ 15 أكتوبر 2022، على الموقع: <https://mawdoo3.com/>، تعريف العنف اللفظي، تم الإطلاع عليه بتاريخ 03 ماي 2025، الساعة 10:25.

II. العنف الممارس في بيئة العمل:

لا يمكن تفسير سلوك العنف اعتمادا على عامل واحد فقط، إذ أنه ناتج عن تفاعل عدة عوامل مختلفة، فهناك أسباب اجتماعية ونفسية واقتصادية وتنظيمية تتداخل فيما بينها وتؤثر كل منها على الأخرى، مما يؤدي إلى بروز مظاهر العنف داخل المحيط الاجتماعي والمهني.¹

II-1 العوامل الاجتماعية والثقافية:

1-1 العوامل الاجتماعية المؤدية إلى العنف في العمل:

تلعب العوامل الاجتماعية دورا أساسيا في تغذية ظاهرة العنف داخل بيئة العمل، حيث تتأثر تصرفات الأفراد بعلاقاتهم الاجتماعية وخلفياتهم الاجتماعية والثقافية، ويعد الإحساس بالقهر الاجتماعي وفقدان الشعور بالأمن الوظيفي والعدالة داخل المؤسسة من أبرز المحفزات التي تدفع بعض الأفراد إلى التصرف بعنف فعندما يشعر الموظف بأنه مهمش أو غير منصف في التعامل أو أنه ضحية تمييز أو احتقار من طرف الزملاء أو المسؤولين تتولد لديه مشاعر الحقد والعدوانية وقد يلجأ إلى سلوكيات عنيفة كرد فعل على هذا الظلم أو التهميش.

كما أن أسلوب التنشئة الاجتماعية التي تلاقها الفرد من الطفولة ينعكس في سلوكياته داخل العمل، فالأشخاص الذين نشأوا في بيئات سادها العنف الأسري أو التمييز أو التسلط قد يظهرون ميولا عدوانية في تعاملهم المهني. إضافة إلى ذلك فإن ضعف العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة وغياب روح الفريق وسوء التواصل بين الزملاء كلها عوامل تؤدي إلى تصاعد التوترات والاحتكاكات التي تتطور إلى عنف.

كذلك، يعتبر التمييز الاجتماعي داخل المؤسسة (مثل تفضيل بعض الموظفين على حساب الأخرين أو الاستخفاف بقدرات البعض) سببا في الإحباط والشعور بالدونية، مما يؤدي إلى انعدام الثقة بالنفس والرغبة في إثبات الذات بالقوة أو العدوان.

في النهاية، فإن العامل الاجتماعي لا ينغزل عن باقي العوامل الأخرى، بل يتداخل معها في تشكيل شخصية الفرد المهنية وطريقة تعامله مع الضغوط والمواقف داخل محيط العمل.²

¹- لطفي دنبري، مقارنة اقتصادية لدوافع العنف عند الشباب، مجلة الأناسة والعلوم الاجتماعية، جامعة أم البواقي، العدد 2، ديسمبر 2017، ص 241.

²- أنيسة بريغت عسوس وبوظرفة سهام، ثقافة العنف في المجتمع الجزائري: العوامل والأسباب، مجلة المعيار، العدد 53، المجلد 25، جامعة باجي مختار، عنابة، 2021، ص 806.

2-2 العوامل الثقافية التي تؤدي إلى العنف في بيئة العمل:

تلعب الثقافة التي ينشأ فيها الإنسان دوراً أساسياً في تشكيل سلوكياته داخل بيئة العمل خاصة فيما يتعلق بطريقة تعامله مع الآخرين سواء كانوا زملاء أو رؤساء أو حتى العملاء ومن بين هذه العوامل الثقافية المؤثرة، نجد وسائل الإعلام التي أصبح لها تأثير مباشر على الأفكار والسلوكيات اليومية، فرغم أن الإعلام التي ينتظر منه أن يكون أداة لنشر الوعي وتكريس الاحترام والتفاهم داخل المجتمع، إلا أن الواقع يظهر عكس ذلك في كثير من الأحيان، حيث تركز بعض وسائل الإعلام سواء كانت مرئية أو مسموعة على عرض مشاهد العنف بشكل متكرر ومبالغ فيه، مما يجعل الملتقى يعتقد على رؤية هذه السلوكيات وكأنها أمر طبيعي وعادي.

هذا التكرار في عرض العنف خاصة في المشاهد التي تظهر الصراعات داخل أماكن العمل، مثل الاعتداءات الجسدية أو المشاحنات الكلامية بين الموظفين يجعل بعض الأفراد يتقبلون فكرة استخدام العنف كوسيلة لحل الخلافات أو فرض الرأي ومع الوقت تتأثر تصرفات الموظفين بما يشاهدونه، فيميل بعضهم إلى تقليد هذه السلوكيات دون وعي، مما يؤدي إلى زيادة حالات التوتر والإنفعال داخل المؤسسات وهكذا يساهم الإعلام بطريقة غير مباشرة في نشر العنف داخل بيئة العمل خاصة إذا غابت الرقابة التربوية والوعي النقدي لدى الأفراد.¹

وفي سياق متصل تعتبر الثقافة المجتمعية نفسها من بين أهم العوامل التي تؤثر في سلوك الأفراد داخل العمل فكل فرد يتأثر بمنظومة القيم والعادات والمعتقدات التي تربي عليها في محيطه الاجتماعي وإذا كانت هذه الثقافة تشجع على الصراع وترى في السلوك العدواني دليلاً على القوة والهيبة، فإن الأفراد الذين يحملون هذه القيم يميلون إلى التصرف بعنف في تعاملاتهم المهنية خصوصاً عند التعرض لضغوط عمل أو سوء التفاهم، قد يلجأ البعض إلى الصراخ أو التهديد أو حتى الإيذاء الجسدي كرد فعل طبيعي بحسب ما تربوا عليه.

ويزداد خطر هذه الظاهرة في المناطق المهمشة التي تقتصر إلى أبسط الحقوق والخدمات الأساسية، حيث يشعر السكان بالإقصاء والتهميش المستمر هذا الشعور بالإحباط واليأس يدفع البعض إلى تبني العنف كوسيلة للتعبير عن الغضب أو حتى كطريقة للدفاع عن الذات، بل قد يتحول العنف في بعض الحالات إلى سلوك مقبول ومبرر داخل المجتمع المحلي، مما يؤدي إلى "تطبيع" العنف أي جعله أمراً مألوفاً وغير مرفوض وعندما تنتقل هذه الذهنات إلى بيئة العمل فإنها تهدد العلاقات المهنية وتضعف روح الفريق وتسبب خللاً في الأداء العام للمؤسسة.²

¹ - ريهام محمد علي مبروك، الأبعاد الاجتماعية والإقتصادية المؤثرة في تشكيل الثقافة العنف لدى الشباب في مصر دراسة ميدانية على عينة من الشباب بجامعة المنصورة، مجله كلية الأدب، العدد 20 الجزء الثاني، جامعة بنها، يناير 2009، ص 20.

² - مسعود شبعوات ومحمد الطاهر قبائلي، الدور الإرشادي لمستشار التوجيه المدرسي في التقليل من ظاهرة العنف في الوسط المدرسي من وجهة نظر التلاميذ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، قسم علم النفس وعلوم التربية، تخصص إرشاد وتوجيه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021/2020، ص ص: 36-37.

II-2 العوامل الاقتصادية والتنظيمية:

1-1 العوامل الاقتصادية المؤدية إلى العنف في العمل:

تعتبر العوامل الاقتصادية من أبرز الأسباب التي تساهم في ظهور العنف داخل بيئة العمل، إذ أن الوضع الاقتصادي للعامل يؤثر بشكل مباشر على سلوكه ومزاجه وتعامله مع زملائه، فعندما تكون الأجور منخفضة مقارنة بمتطلبات الحياة اليومية، يشعر الموظف بعدم التقدير لكا يقدمه من مجهود، مما يؤدي إلى الإحباط والتوتر، هذا التوتر قد يتحول إلى سلوك عدواني أو عنيف تجاه الزملاء أو حتى المسؤولين، خاصة إذا شعر الموظف بعدم وجود عدالة في توزيع الأجور أو الحوافز.

كما أن غياب الحوافز المادية والمعنوية يضعف من دافعية العاملين ويزيد من شعورهم بعدم الاستقرار والضغط النفسي وهو ما يمهد الطريق لظهور سلوكيات سلبية مثل المشاحنات الصراعات والعدوان اللفظي في بعض المؤسسات، قد يشعر الموظفون بالتميز في الأجور أو الامتيازات خاصة إذا لاحظوا فروقات واضحة بين العاملين في نفس المنصب أو نفس طبيعة العمل وهو ما ينتج بيئة غير مريحة تكثر فيها الشكاوى والنزاعات.

إضافة إلى ذلك قد يؤدي الخوف من فقدان الوظيفة أو من عدم تجديد العقد أو من تسريح العمال إلى توتر دائم بين العاملين، يجعلهم أكثر حساسية وسرعة في ردود أفعالهم ويزيد من احتمالية الاحتكاك والصراع، كما أن ارتفاع تكاليف المعيشة دون وجود دعم مالي كافي من جهة العمل قد يدفع بعض الموظفين للجوء إلى العنف كوسيلة للتعبير عن الضيق أو للفت الانتباه إلى معاناتهم.

في النهاية فإن العامل الاقتصادي لا يمكن فصله عن باقي العوامل النفسية والاجتماعية بل إنه يتداخل معها ويساهم في تشكيل بيئة العمل، فكلما زادت الضغوط الاقتصادية كلما ارتفعت احتمالية نشوء العنف بين الموظفين.¹

¹ - الحمزة بلال ومومية عزري، العوامل المؤدية لتشكيل العنف لدى الشباب في المناطق العشوائية: دراسة تحليلية سوسيولوجية، مجلة الرسالة والبحوث الإنسانية، المجلد 9، العدد 3، مخبر مجتمع المدينة، جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، الجزائر، 2024، ص 338.

2-2 العوامل التنظيمية المؤثرة في العنف داخل بيئة العمل:

يرى العديد من الباحثين أهمية العوامل التنظيمية عند دراسة أسباب العنف في بيئة العمل يشير كل من "شابل" و "دي مارتينو" إلى أن الجاني والضحية يتفاعلان داخل إطار تنظيمي معين، يشمل البيئة المادية والهيكلية للمؤسسة، إضافة إلى نمطها الإداري وثقافتها الداخلية مما قد يساهم في رفع أو خفض مستوى المخاطر المرتبطة بالعنف. وقد أدت التحولات الاجتماعية والإقتصادية خلال العقود الأخيرة، مثل انعدام الأمن الوظيفي، إعادة الهيكلة، التخصص، الدمج بين المؤسسات إلى تأثيرات عميقة على صحة العمال وسلامتهم، حيث بات العمل نفسه في بعض السياقات يشكل مصدراً للخطر ويمكن تصنيف هذه المخاطر إلى عدة مستويات:¹

■ بيئة العمل:

- تلعب طريقة تنظيم مكان العمل وأداء المهم دوراً أساسياً في نشوء بيئة قد تساهم في تفشي العنف ومن بين العوامل التي تتدرج ضمن هذا المستوى.
- التعامل مع الأموال أو الأدوية أو الأشياء الثمينة.
- العمل تحت ضغط عال وفي ظل رقابة ضعيفة.
- الأشتغال في بيئات تتسامح أو تشجع على التمييز العنصري أو التهميش.
- التخصص وإعادة الهيكلة التي أثبتت الدراسات أنها تزيد من خطر التعرض للمضايقات النفسية.

■ تصميم الوظيفة:

يعد تصميم الوظيفة من الأدوات المهمة في بيئة العمل وقد يساهم في رفع الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية، بالمقابل فإن التصميم السيئ للعمل يمكن أن يولد اختلالات تؤدي إلى مشكلات اجتماعية مثل العنف المهني.

■ الأمن الوظيفي:

يمثل الأمن الوظيفي أحد الأعمدة الأساسية في استقرار العامل داخل المؤسسة إن فقدان هذا الإحساس يولد القلق وعدم الانتماء، ما يرفع من احتمالية سلوكيات عدوانية أو عنيفة.

■ عبئ العمل:

يوجد ارتباط وثيق بين حجم الأعباء والوظائف المكلفة للعامل واحتمالية ظهور سلوكيات عنيفة، حيث يؤدي تكليف العامل بمهام تتجاوز قدراته أو تتناسب مع الوقت أو المهارات المتوفرة لديه إلى الشعور بالعزلة والملل وما يزيد من احتمالية السلوك العدواني.

¹- أمينة جميلي، العنف المهني في المؤسسة التربوية، مذكرة ماستر غير منشورة، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2020/2019، ص ص: 77-82.

▪ السياسات والإجراءات:

- السياسات التي يعتمدها المسؤولين الإداريين قد تساهم في تشي العنف، خصوصا في الحالات التالية:
- تكليف الموظفين بمهام فردية دون دعم كافي.
- نقص دائم في عدد الموظفين مما يزيد الأعباء.
- تطبيق إجراءات صارمة وغير واضحة قد تخلق الغموض والتوتر.
- غياب خطط وقائية واضحة لمواجهة العنف في بيئة العمل.
- وجود فلسفة مؤسسية تعتبر العنف جزءا طبيعيا من العمل.

▪ سلوكيات الموظفين:

- أسلوب تفاعل الموظفين مع بعضهم ومع الزبائن يساهم أيضا في زيادة أو تقليل احتمال نشوب حالات عنف، ومن بين السلوكيات التي ينبغي تجنبها:
- التعامل السيئ أو العدوانى مع الزملاء أو العملاء.
 - التمييز أو التعصب تجاه الفئات الهشة أو المهمشة.
 - التباطؤ المعتمد في أداء المهام مما يولد توترا بين الموظفين.

▪ خصائص العملاء:

- تشير التجربة المهنية إلى أن بعض خصائص العملاء يمكن أن ترفع من احتمال حدوث العنف مثل:
- العملاء أو أقاربهم الذين يشعرون بالإحباط أو الغضب ويهاجمون أول شخص يتعامل معهم.
 - العملاء الذين لديهم تاريخ من العنف أو مشاكل نفسية.
 - من هم تحت تأثير المخدرات أو الكحول.

▪ السياسات الحكومية:

- تؤثر السياسات الحكومية كذلك في بيئة العمل فمثلا الخصخصة في قطاعات مثل الصحة والتعليم قد تخلق ظروفًا غير ملائمة للتعامل مع عملاء ذوي احتياجات خاصة أو السلوكيات عدوانية، كما أن ضعف التمويل ونقص الموظفين يؤدي إلى إرهاق العاملين، وبالتالي يزيد من احتمال تعرضهم للعنف.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل يتضح أن العنف داخل المؤسسات الخدمية يعد ظاهرة مركبة متعددة الأبعاد، تمت دراستها انطلاقاً من تحديد مفهوم العنف بصفة عامة من أجل فهم طبيعته ومجالات ظهوره ويعتبر العنف سلوكاً يتجلى في صور مختلفة، سواء كانت جسدية أو لفظية أو نفسية ويتجاوز في تأثيره حدود الأفراد ليغال بنية العلاقات المهنية داخل المؤسسة.

كما أن هذه الظاهرة تنجم عن تفاعل معقد بين جملة من العوامل منها ما يرتبط بالضغط المهنية وسوء التنظيم ومنها ما يتصل بالسياقات الاجتماعية والثقافية المحيطة، مما يخلق بيئة مهنية متوترة وغير مستقرة ويؤدي العنف في هذا السياق إلى تدهور العلاقات المهنية وغياب الثقة وانخفاض فعالية الأداء، مما يجعله أحد التحديات الجوهرية التي تعرقل السير الحسن للعمل داخل المؤسسات الخدمية.

الفصل الثالث: دور وأهمية

المؤسسات الخدمية

والتحريات التي توأجها

تمهيد:

تعتبر المؤسسات الخدمية وعلى رأسها البلدية أحد الركائز الأساسية في التنظيم الإداري للدولة، كونها تمثل همزة وصل مباشرة بين الإدارة والمواطن فهي تتكفل بتقديم خدمات يومية تلامس حاجات السكان وتضطلع بأدوار تنظيمية وتنموية هامة في سبيل تحسين الإطار المعيشي وتعزيز التنمية المحلية، غير أن أداء هذه المؤسسات لا يخلو من التحديات والمعوقات، سواء كانت مرتبطة بالإمكانيات المادية والبشرية أو الإطار القانوني والتنظيمي الذي يحد من فاعليتها.

يهدف هذا الفصل إلى إبراز الدور الحيوي للبلدية في تقديم الخدمة العمومية مع التوقف عند أهم الصلاحيات والوظائف التي تقوم بها، ثم التطرق إلى أبرز الصعوبات التي تعرقل أداءها وتؤثر على جودة الخدمات والعلاقات المهنية داخلها.

I. دور البلدية في المجتمع وأهمية الخدمات

I-1 دور البلدية في المجتمع:

1-1 تعريف البلدية في القانون الجزائري:

تعد البلدية من أهم الوحدات الإدارية المحلية في التنظيم الإداري الجزائري، إذا تصنف كجماعة إقليمية قاعدية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية، ما يسمح لها بممارسة مهامها بشكل ذاتي ضمن الحدود التي يرسمها القانون، ويكرس المشرع الجزائري هذا التوجه في المادة الأولى من القانون رقم 90/08 المؤرخ في 7 أبريل 1990، حيث يصف البلدية بأنها الخلية الأساسية في التقسيم الإداري للدولة ما يمنحها صلاحيات واسعة في مجال التسيير المحلي باعتبارها الفضاء الإداري الأقرب للمواطن.

ومن خلال هذا التعريف القانوني، يتضح أن البلدية ليست مجرد وحدة تابعة إداريا للدولة، بل تمثل هيئة مستقلة نسبيا تسهر على تلبية حاجات السكان المحليين وتساهم بدور محوري في التنمية المحلية وتحقيق التوازن بين مركزية الدولة ومتطلبات المحيط الاجتماعي والاقتصادي الذي تنشط فيه.¹

1-2 الطبيعة التنظيمية والإدارية للبلدية:

من ناحية التنظيمية، تجسد البلدية امتدادا لسلطة الدولة على مستوى القاعدي إلا أنها تحتفظ في ذات الوقت بخصوصيتها كمؤسسة ذات طابع محلي تتمتع بنوع من الاستقلالية. وتدار البلدية عبر هيكل تنظيمي متكامل يضم جهازين أساسيين: المجلس الشعبي البلدي وهو الهيئة التداولية التي تتولى اتخاذ القرارات ورسم السياسات المحلية ورئيس المجلس الشعبي البلدي الذي يمثل السلطة التنفيذية ويتولى تنفيذ تلك السياسات والإشراف على سير المصالح الإدارية بمساعدة الأمين العام للبلدية.

وتتجلى المهام الإدارية للبلدية في تسيير الشؤون اليومية للمواطنين وتقديم خدمات عمومية متنوعة، كتسجيل الولادات والوفيات، منح الوثائق الإدارية، متابعة الأشغال العمومية إلى جانب ضمان الأمن والنظافة والصحة العمومية، كما تحدد صلاحيات البلدية ضمن نصوص قانونية دقيقة، لاسيما ما بين المواد 103 إلى 124 من القانون البلدي والتي تبرز بوضوح الأدوار الإدارية والتنموية التي تقوم بها، ما يجعلها فاعلا أساسيا في تحسين الإطار المعيشي للسكان وتعزيز فعالية الإدارة المحلية.²

¹ بوكورو منال، منصور محمد، "دور الجماعات المحلية في ترقية الخدمات العمومية في الجزائر: بلدية قسنطينة نموذجا"، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، العدد 01، جوان 2011، ص 227.

² عبد الوهاب بوضياف، معالم تسيير شؤون البلدية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2014، بدون صفحة.

1-3 وظائف البلدية ودورها في التسيير المحلي:

تؤدي البلدية وظائف حيوية على مستوى التسيير المحلي، بحكم مكانتها كمؤسسة عمومية قاعدية تمثل الدولة وتتفاعل مباشرة مع المواطنين. هذا الدور يجعلها ملزمة بالتكفل بمجموعة من المهام المرتبطة بالحياة اليومية للسكان مع ضرورة التمييز بين ما يدخل ضمن صلاحياتها وما يفترض أن تتكفل به مؤسسات أخرى، سواء كانت عمومية أو خاصة أو يترك للمبادرات الفردية.

وبدل أن تتدخل البلدية في كل المجالات عليها أن تركز على دورها كهيئة تنظيمية تنسق وترتب وتراقب وتبتعد عن التدخلات المباشرة التي تتجاوز حدود مهامها الإدارية هذه الوظائف تعد امتدادا للسلطة العمومية ويجب أن تمارس في إطار واضح يحقق مصلحة المواطنين ويحافظ على التوازن في التسيير، ويمكن تلخيص أهم وظائف البلدية في المحاور التالية:¹

1-3-1 المحافظة على الممتلكات:

قبل التفكير في إنجاز أي منشآت جديدة، يفترض على البلدية أن تضع ضمن أولوياتها المحافظة على ممتلكاتها القائمة، سواء كانت منشآت إدارية، ثقافية، تربية أو شبكات أو الطرقات، العقارات، الجسور وغيرها من الهياكل القاعدية. يشمل ذلك الإحصاء، الترميم الاستغلال والتصرف فيها بما يخدم المصلحة العامة ويساهم في تعزيز المداخل وتخفيض المصاريف.

وفي ظل الضغوطات المالية التي تعاني منها البلديات، يصبح من الضروري توجيه الموارد المتوفرة نحو الصيانة والتجديد بدل الإهمال، لأن كلفة الترميم أقل بكثير من كلفة الإنجاز الجديد. كم من هياكل ومنشآت ضخمة تحولت إلى أطلال بسبب الإهمال، رغم المبالغ الكبيرة التي صرفت لإنشائها، دون أن يتم استغلالها حتى بنسبة بسيطة من قيمتها ونفس الشيء ينطبق على الآليات والمعدات التي تركت للضياع بسبب غياب العناية أو الإرادة في الإصلاح. إن الإهمال في هذا المجال لا يؤدي فقط إلى تبذير المال العام، بل يتسبب أيضا في توترات داخلية من الموظفين نتيجة التسيير السيء وسوء توزيع الموارد، مما قد يخلق بيئة عمل غير مستقرة تؤدي إلى مظاهر العنف والصراع المهني.

¹ - العمري بوحيط، البلدية: إصلاحات، مهام وأساليب، الجزائر، شرطة زعياش للطباعة والنشر، 1997، ص ص: 24-28.

1-3-2 التجهيز العام:

يشمل التجهيز العام كل المنشآت والمخططات التي تهدف إلى تحقيق تنمية محلية شاملة تمس المواطن في مختلف جوانب حياته اليومية كمؤسسات التربوية والصحية، المراكز الثقافية، شبكات المياه والصرف، الطرقات، العقارات والنظافة العمومية.

لكن هذه المشاريع يجب أن تبنى على أساس دراسات موضوعية، تأخذ بعين الاعتبار الإمكانيات الحقيقية وتراعي المردودية الفعلية بعيدا عن التوجيهات الشعبوية أو الأهداف السياسية والانتخابية. عندما تنفذ مشاريع في مناطق نائية لا تخدم إلا عددا قليلا من المواطنين، دون دراسة جدواها أو التفكير في تسييرها، فإن ذلك يهدد بتفاقم الشعور بالظلم وعدم العدالة داخل المؤسسة سواء من طرف الموظفين أو المواطنين وقد ينتج احتقانات تتحول إلى أشكال من العنف الإداري أو اللفظي.

1-3-3 العمران والمحيط:

الاهتمام بالبيئة الحضرية وجودة المحيط يدخل ضمن مسؤوليات البلدية وهو ما يعبر عن مدى صدق النية في تحسين حياة المواطنين والمحافظة على صحتهم الجسمية والنفسية. ويشمل هذا المحور: النظافة العمومية، تزيين الأحياء، محاربة الأمراض والتلوث، تنظيم العمران، احترام قواعد البناء، تسهيل رخص البناء وتشجيع الاستثمار العقاري.

غياب هذه المهام أو تأخرها يفضي إلى تدهور الإطار المعيشي وانتشار مشاعر الاستياء والتذمر والتي بدورها قد تتحول إلى عنف داخل مقرات العمل بين الموظفين أو في علاقتهم مع المواطنين.

1-3-4 النشاط الاجتماعي:

تلعب البلدية دورا جوهريا في التكفل بالاحتياجات الاجتماعية للمواطنين خاصة في ظل الأزمات الاقتصادية والتغيرات الاجتماعية، مثل غلاء المعيشة، البطالة، تراجع الدعم يشمل ذلك مساعدات السكن، التكفل بذوي الاحتياجات الخاصة، دعم العائلات الفقيرة، توفير مناصب شغل أو تسهيل الحصول على الإعانات. غياب التكفل الحقيقي بهذه الانشغالات قد يؤدي إلى ضغط شديد على الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع المواطنين، مما يجعلهم في مواجهة مباشرة مع حالات الغضب والتوتر والاحتجاج إلى مظاهر متعددة من العنف الإداري أو حتى الجسدي تؤثر على جودة العلاقات المهنية وتضعف الأداء العام للمؤسسة.

I-2 أهمية الخدمات البلدية وأثيرها على التنمية المحلية:

2-1 إدارة خدمات البلدية: المفهوم، الخصائص والمجالات:

تعد إدارة الخدمات داخل البلدية من الركائز الأساسية التي تبنى عليها فعالية الأداء البلدي كونها ترتبط بشكل مباشر بتلبية حاجيات المواطنين اليومية وتعكس مدى كفاءة المؤسسة في تحقيق أهدافها وفي هذا السياق يقصد بإدارة الخدمات البلدية: العملية التنظيمية والتخطيطية التي تهدف إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية بأقل التكاليف الممكنة وفي أقصر وقت ممكن بما يستجيب لتطلعات المواطنين ويسهم في تحسين ظروفهم المعيشية عادة ما تستثنى المؤسسات البلدية من منطق الربح الذي يميز مؤسسات القطاع الخاص على اعتبارها مؤسسة عمومية غير ربحية تهدف أساساً إلى خدمة المجتمع المحلي، غير أن هذه المهام تتطلب تخطيطاً دقيقاً يركز على تحديد الأولويات وترشيد استخدام الموارد المتاحة في ظل محدوديتها مع وضع آليات مناسبة للتنفيذ والمتابعة وتفعيل مبدأ المشاركة الجماعية داخل المؤسسة وبما يضمن تحقيق الأهداف المرسومة بكفاءة وفعالية.¹

تعتبر البلديات أدوات حيوية ضمن منظومة الحكم المحلي، إذا تسعى إلى تنظيم الحياة اليومية للمواطنين وتقديم خدمات متعددة وفق الإمكانيات المتوفرة وهي تسهم في تنظيم وتوزيع الخدمات العامة بعدالة بين سكان الإقليم البلدي وتعمل على تحسين جودة هذه الخدمات بما يضمن تلبية الحاجات الأساسية للسكان. ويتم ذلك من خلال خطط عمل مدروسة تشمل مختلف الأنشطة البلدية وفق معايير محددة تعزز من فعالية الأداء الوظيفي للمؤسسة وتشمل الخدمة البلدية في هذا الإطار تلك المنافع غير المادية والملموسة التي تقدمها المؤسسة البلدية لسكان الإقليم، حيث تقوم البلديات بتوفير مجموعة متنوعة من الخدمات من بينها:²

- تخطيط الشوارع، إنشاء المباني ومراقبتها وإصدار رخص البناء.
- تزويد السكان بالمياه والكهرباء والغاز وتنظيم مختلف الحرف والصناعات.
- إنشاء وتنظيم الأسواق ومواقف المركبات وضبط حركة المرور داخل حدود البلدية.
- مراقبة عمل المؤسسات السياحية كفنادق والمطاعم والنوادي.
- إنشاء المنتزهات، الحدائق والساحات العمومية.
- بناء المستشفيات، المراكز الصحية والمدارس بمختلف أنواعها.
- المحافظة على النظافة والصحة العامة وجمع النفايات ونقلها والتخلص منها بطرق صحيحة.

¹ - زياد عايد زيادات، تحول البلديات من دور إدارة الخدمات إلى قيادة التنمية المستدامة وإدارة المشاريع من خلال الخطط التطورية، المجلة العربية للنشر العلمي AJSP، العدد 35، 2 أيلول 2021، ص 260.

² - نفس المرجع أعلاه، ص: 261-262.

إن مفهوم الخدمة لا ينفصل عن الإنسان كونه يرتبط بوجود طرفين: طالب الخدمة ومقدمها، أي بوجود حاجة لدى الفرد تقابلها منفعة متوفرة لدى الجهة الخدمية، فالخدمة هنا تمثل جملة من الأنشطة والإجراءات التي تقع ضمن العلاقة التفاعلية بين الموظف المسؤول ومتلقي الخدمة (المواطن)، وتهدف إلى إرضاء هذا الأخير من خلال تلبية حاجاته وحل مشكلاته.

من هذا المنطلق، يمكن القول إن الخدمة هي نشاط إنساني محوره تلبية الحاجيات العامة وهي لا تكتمل دون توافر التفاعل الفعلي بين مقدم الخدمة هي نشاط إنساني محوره تلبية الحاجيات العامة وهي لا تكتمل دون توافر التفاعل الفعلي بين مقدم الخدمة (الموظف أو الجهاز البلدي) والمستفيد منها (المواطن). وتعد جودة هذا التفاعل مؤشرا رئيسيا على فعالية الأداء البلدي.

كما تلعب إدارة الخدمات البلدية دورا أساسيا في تحسين الأداء العام للمؤسسة، من خلال وضع سياسات وآليات تهدف إلى تحسين التنسيق الداخلي بين مختلف المصالح البلدية:

- ترشيد الموارد وضمان استخدامها الفعال.
- اعتماد أساليب مبتكرة لتقديم الخدمة.
- تحسين العلاقة بين المواطن وتعزيز ثقافة الخدمة العمومية.
- دعم قدرات الموظفين وتأهيلهم المهني باستمرار.

وبذلك تعد إدارة خدمات البلدية أساسا فعليا لضمان أداء مؤسسي ناجح يركز على تلبية حاجيات اليومية للمواطنين ويعكس الصورة الحقيقية لدور البلدية كجهاز عمومي خدمي بالدرجة الأولى.¹

2-2 مفهوم التنمية المحلية:

تعد التنمية المحلية عملية شاملة ومترابطة تهدف إلى تحسين نوعية الحياة داخل المجتمع المحلي من خلال تلبية الإحتياجات الأساسية للسكان في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وهي ليست نشاطا عفويا أو عشوائيا، بل تركز على تخطيط مدروس ومنظم يسعى إلى الانتقال التدريجي بالمجتمع من وضع قائم إلى وضع أفضل بما ينسجم مع الإمكانيات المتاحة والموارد المتوفرة على المستوى المحلي.

وتفهم التنمية المحلية كذلك على أنها حركة ديناميكية مستمرة تشمل جميع أبعاد الحياة الإنسانية، حيث لا تقتصر فقط على النمو الاقتصادي بل تمتد لتشمل التوازن الاجتماعي، التطور الثقافي والاهتمام بالبعد البيئي والصحي

¹ - زياد عايد زيادات، مرجع سابق ذكره، ص 262.

والنفسى، فهي تعني بالفرد كفاعل ومشارك أساسي في العملية التنموية لا كمجرد مستفيد منها وتسعى إلى تمكينه من توظيف مهاراته وطاقاته بما يخدم مصلحة المجتمع ككل.

وقد شهد مفهوم التنمية المحلية تطورا ملحوظا عبر الزمن، برز كمصطلح حديث في الخطابات التنموية الدولية في العقود الأخيرة رغم أن جذوره تعود إلى محاولات قديمة لتحسين ظروف المجتمعات فقد تم تسليط الضوء عليه بشكل أكبر منذ منتصف الثمانينات خاصة بعد ظهور تقارير نادي روما سنة 1986 التي دعت إلى تحقيق توازن بين التنمية والبيئة سنة 1987 تعريفا أكثر شمولاً للتنمية المستدامة باعتبارها تلبية حاجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية حاجاتها.

وتوج هذا المسار في "قمة الأرض" التي انعقدت بمدينة ريو دي جانيرو سنة 1992، حيث تم الاعتراف العالمي بأهمية التنمية المحلية المستدامة وتبنت الدول المشاركة برنامج "أجندة القرن 21" الذي يشكل خارطة طريق لتنفيذ التنمية المتوازنة بيئيا واجتماعيا واقتصاديا على الصعيد المحلي ومنذ ذلك الحين تزايد الاهتمام العالمي والإقليمي والمحلي بهذا المفهوم وتم تعزيز دور السلطات المحلية والبلديات في تجسيده من خلال سياسات وخطط تركز على العدالة في توزيع الموارد ومشاركة المواطنين والحفاظ على البيئة وتحقيق استمرارية التنمية على المدى الطويل. وبذلك، فإن التنمية المحلية تمثل الإطار المرجعي الأساسي الذي يجب أن تتحرك ضمنه مختلف خدمات البلدية كونها الأداة المباشرة لتحسين ظروف العيش وتقوية التماسك الإجتماعي وتحسين العدالة المجالية داخل المجتمع المحلي.¹

¹- بن مبروك سفيان، البلدية ورهان التنمية المحلية في الجزائر: قراءة في الدور المركزي للدولة في أداء الجماعات المحلية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2022، ص: 28-29.

2-3 دور البلدية في تقديم الخدمات العمومية:

يتأثر دور البلدية في تقديم الخدمات العمومية بمدى الصلاحيات والاختصاصات التي تمنح لها والتي ترتبط بدورها بالظروف السياسية والإقتصادية والإجتماعية السائدة في الدولة والمجتمع، وتعد البلدية بصفتها جماعة محلية قاعدية قريبة من المواطنين فاعلا أساسيا في إدارة وتوفير مختلف الخدمات على المستوى المحلي في الجزائر عبر عدة مجالات:

2-3-1 مجال التهيئة والتنمية:

كما هو موضح في الفصل الأول من قانون البلدية ضمن المواد 102 إلى 107، يكلف المجلس الشعبي البلدي بإعداد برامج تنموية متعددة المواضيع مثل: تعبيد الطرقات بناء الأرصفة، الإنارة العمومية، شبكات الصرف الصحي، تجهيز المدارس الإبتدائية وصفقات التموين وتنفيذ هذه البرامج في إطار المخطط الوطني للتهيئة والتنمية المستدامة للإقليم.

2-3-2 مجال التعمير والتجهيزات القاعدية:

بحسب ما ورد في الفصل الثاني من المواد 113 إلى 121، يشرف المجلس البلدي على مراقبة مدى مطابقة مشاريع البناء لبرامج التجهيز والسكن مع العمل على محاربة البناءات العشوائية والسكنات الهشة والسهر على حماية الأملاك العقارية والثقافية والحفاظ على طابع المعماري المتناسق للمناطق السكنية.

2-3-3 المجال الاجتماعي والتربوي والثقافي والسياحي:

وفقا للمادة 122، يتمتع المجلس الشعبي البلدي بصلاحيات اتخاذ المبادرات التي من شأنها تحسين نوعية الخدمات العمومية الإجتماعية من بينها:

- إنشاء وتسيير المطاعم المدرسية وتوفير النقل المدرسي.
- التكفل بالفئات المحرومة ومساعدة العاطلين عن العمل.
- إنشاء وصيانة المدارس القرآنية، المكتبات وقاعات المطالعة.
- حماية التراث العمراني والمواقع الطبيعية والأثرية.
- تسيير مرافق السينما والفنون وتنظيم الأنشطة الثقافية ذات منفعة عامة.
- ترقية المناطق السياحية والترفيهية وصيانتها.¹

¹- بوكورو منال، منصور محمد، مرجع سابق ذكره، ص ص: 228-230.

2-3-4 مجال النظافة والصحة العمومية والطرق:

كما تنص عليه المادة 123، تعني البلدية بالحفاظ على الصحة العامة والنظافة في المجالات التالية:

- توزيع المياه الصالحة للشرب.
- جمع ونقل ومعالجة النفايات الصلبة.
- صرف المياه القذرة والنفايات الحضرية.
- مكافحة نواقل الأمراض المعدية.
- مراقبة نظافة الأغذية والأماكن العمومية.
- صيانة طرق البلدية.
- مراقبة جودة المواد الاستهلاكية المعروضة للبيع.

2-3-5 مجال حماية البيئة:

نظرا لتأثير المشاريع التنموية على التوازن البيئي، تبنى المشرع مبدأ التوفيق بين النمو الاقتصادي ومتطلبات

حماية البيئة، حيث تعتبر البلدية الجهة المحلية الرئيسية المكلفة بتنفيذ تدابير حماية البيئة، من خلال:

- مراقبة مصادر التلوث، خاصة المياه الصناعية، رفض المشاريع التي تهدد البيئة.
- حماية الأراضي الزراعية من التوسع العمراني غير المنظم.
- تشجيع تأسيس جمعيات بيئية.
- مكافحة جميع أشكال التلوث (المائي، البحري، الجوي).
- إنشاء وصيانة المساحات الخضراء، الحدائق المنتزهات وحماية التربة والمواد الطبيعية، تنفيذاً لما ورد في المادة 108 من قانون البلدية.¹

2-3-6 مجال الأمن والخدمات الطارئة:

يتحمل رئيس المجلس الشعبي البلدي مسؤولية حفظ النظام العام تحت إشراف ورقابة السلطات المركزية وتتمثل

مهامه في:

- قيادة جهاز الشرطة البلدية.
- ضمان وسائل الإسعاف عند وقوف كوارث محلية.
- اتخاذ التدابير الوقائية لمواجهة الأخطار والكوارث.

¹- بوكورو منال، منصورى محمد، مرجع سابق ذكره، ص ص: 230-231.

- الإشراف على رجال الحماية المدنية أو تأسيس هذه الهيئة عند الحاجة.
- تسهيل تنقل الأشخاص والسلع داخل تراب البلدية.
- السهر على أمن المواطنين والزائرين في حدود الإقليم الإداري للبلدية.¹

II. صلاحيات المجلس الشعبي البلدي والتحديات التي تواجه البلدية كمؤسسة خدمية

II-1 صلاحيات المجلس الشعبي البلدي في مجالات التهيئة والتخطيط والتنمية:

يعد المجلس الشعبي البلدي المحور الأساسي للحياة المحلية، فهو الهيئة المنتخبة التي تمثل سكان البلدية وتعهد إليها مسؤولية تسيير الشؤون المحلية بمختلف أبعادها ونظرا لأهمية دوره، فقد منح المشرع الجزائري له صلاحيات واسعة ومتشعبة وردت بنصوص قانونية موزعة عبر مختلف المنظومات التشريعية والتنظيمية في شكل اختصاصات عامة ومرنة تشمل عدة مجالات، يمكن عرضها كما يلي:

1-1 في مجال التهيئة العمرانية والتخطيط والتجهيز:

يمتلك المجلس الشعبي البلدي صلاحيات جوهرية في ميدان التهيئة العمرانية، تتجلى فيما يلي:²

1-1-1 إعداد المخططات العمرانية والتنمية يسند للمجلس إعداد مختلف المخططات العمرانية على مستوى المحلي ومنها:

أ- **المخطط التوجيهي للتهيئة والتعمير (PDAU):** يهدف إلى تحديد مناطق التجمعات السكنية، مواقع التجهيزات العمومية، المناطق الواجب حمايتها وكذا تقسيم أراضي البلدية على ثلاثة قطاعات:

- مناطق معمرة.
- مناطق مبرمجة للتعمير.
- مناطق مخصصة للتعمير المستقبلي في أفق 20 سنة.
- ب- **مخطط شغل الأراضي (POS):** يعد على ضوء المخطط التوجيهي ويصادق عليه المجلس ويهدف إلى:
 - تحديد استخدامات الأراضي وحقوق البناء.
 - ضبط الكثافة العمرانية المسموح بها.
 - تحديد القواعد المتعلقة بالمظهر الخارجي والمواقع الأثرية والأراضي الفلاحية المحمية.

¹- بوكورو منال، منصور محمد، مرجع سابق ذكره، ص 231.

²- عادل بوعمران، البلدية في التشريع الجزائري، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2010، ص ص: 78-80.

2-1-1 الرقابة الدائمة على البناء:

يسهر المجلس على مراقبة مدى مطابقة عمليات البناء الجارية للتشريعات المعمول بها والتأكد من حصولها على التراخيص القانونية من المصالح التقنية.

3-1-1 حماية التراث والمواقع الطبيعية:

يتكفل المجلس بحماية المواقع ذات القيمة التاريخية الأثرية أو الجمالية لما لها من أهمية ثقافية وطبيعية.

4-1-1 حماية البيئة:

للمجلس سلطة إصدار التراخيص المتعلقة بالمشاريع التي قد تتطوي على مخاطر بيئية، حرصاً على سلامة المحيط.

2-1 في قطاع التعليم الأساسي قبل المدرسي:

تساهم البلدية، وفق المقاييس الوطنية والخرائط المدرسية المعتمدة في إنشاء مؤسسات التعليم الأساسي وتوفير النقل المدرسي، كما تدعم مبادرات التعليم ما قبل المدرسي وتعمل على تهيئة ظروفه.

3-1 في القطاع الاجتماعي:

تضطلع البلدية بدور فعال في المجال الاجتماعي، خاصة فيما يتعلق بحماية الفئات الهشة والمحرومة ومن بين مهامها:

- إنجاز وصيانة المنشآت الثقافية والرياضية ضمن نطاقها الإقليمي.
- دعم الحركة الجمعوية والمجتمع المدني.
- الحفاظ على الممتلكات الدنيوية وصيانة الأوقاف.
- تشجيع الأنشطة الحرفية، الثقافية والسياحية.

4-1 في قطاع السكن:

- تساهم البلدية في تنشيط وتوجيه السياسة السكنية المحلية من خلال:
- تنظيم التشاور حول مشاريع السكن.
 - خلق ظروف ملائمة لترقية السكن العمومي.
 - المساهمة في تأسيس شركات البناء العقاري والتعاونيات العقارية.
 - المساعدة في تنفيذ برامج السكن والمشاركة فيها.¹

¹- عادل بوعمران، مرجع سابق ذكره، ص ص: 80-81.

1-5 في قطاع الصحة ونظافة المحيط:

- تؤدي البلدية دورا أساسيا في حماية الصحة العمومية والبيئة، ويبرز ذلك من خلال:
- مكافحة الملوثات عن طريق تنظيف الأحياء، تسيير قنوات الصرف الصحي، مراقبة المواد الاستهلاكية ومعالجة النفايات.
- مكافحة المؤذيات من خلال وضع برامج للوقاية من الأمراض المنقولة وتوفير الوسائل الضرورية لمكافحتها.

1-6 في القطاع الاقتصادي:

- تلعب البلدية دورا هاما في عجلة التنمية الاقتصادية والاستثمارية.
- تخصيص موارد مالية لدعم المتعاملين الاقتصاديين.
- تشجيه جزء من صناديق المساهمة التابعة للجماعات المحلية نحو الاستثمارات المنتجة.¹

II-2 الصعوبات والمعوقات التي تواجه المؤسسات الخدمية في أداء مهامها:

رغم الجهود التي بذلتها الدولة الجزائرية لدعم مختلف البلديات، سواء تبني إصلاحات قانونية ومالية ومؤسسية تهدف إلى تعزيز قدراتها في تقديم خدمات عمومية فعالة، إلا أن واقع التنمية المحلية في العديد من هذه الجماعات لا يزال دون المستوى المطلوب، إذ تظل البلديات عاجزة عن لعب دورها الكامل في تحقيق التنمية المستدامة بسبب مجموعة من العراقيل والتحديات المترامية.

فالتنمية المحلية لا تتحقق فقط بالإرادة السياسية أو بإقرار النصوص القانونية وإنما تستوجب بيئة مؤسسية فعالة وموارد بشرية مؤهلة وهياكل تنظيمية مرنة، بالإضافة إلى تمويل مستقر وتشريعات واضحة. وانطلاقا من هذا الواقع، يمكن تصنيف أبرز المعوقات التي تواجه المؤسسات الخدمية وعلى رأسها البلدية إلى عدة أنواع:

2-1 المعوقات المالية:

تشكل المسائل المالية العائق الأكبر أمام أداء البلديات لمهامها الخدمية، إذ أن أغلب الجماعات المحلية تعاني من فقر مزمن في الموارد المالية الذاتية، ما يجعلها غير قادرة على تمويل مشاريع التنمية أو حتى تغطية النفقات التشغيلية اليومية وتعتمد معظم البلديات على الإعانات التي تقدمها الدولة في شكل تحويلات مالية غير أنها غالبا ما تكون محدودة من حيث القيمة ومتأخرة من حيث الزمن، مما يربك عملية الترجمة والتنفيذ.

وما يزيد طينة بلة هو ضعف المداخل الجبائية المحلية الناتجة عن غياب قاعدة بيانات دقيقة للمكلفين بالرسوم والضرائب، وسوء آليات التحصيل وكذلك عدم استغلال الموارد الجبائية المتاحة بالشكل الأمثل، سواء بسبب الإهمال

¹- عادل بوعمران، مرجع سابق ذكره، ص ص: 81-82.

أو نقص التأطير، كما تلاحظ فجوة بين الإيرادات والنفقات، حيث تذهب نسبة معتبرة من الميزانية إلى تغطية الأجور والنفقات الإدارية، مقابل نسبة ضئيلة مخصصة للاستثمار والتنمية.

وفي الكثير من الأحيان، تعاني البلديات من ضعف في التسيير المالي نتيجة غياب الكفاءة لدى بعض الإطارات المسؤولة عن إعداد الميزانية وغياب آليات الرقابة والشفافية، ما يؤدي إلى هدر الموارد أو سوء توزيعها، كما أن غياب نظام تمويلي تحفيزي خاص بالجماعات المحلية يجعلها دائما رهينة للمركزية وعاجزة عن إطلاق مبادرات تنموية مستقلة.¹

2-2 المعوقات البشرية:

تعتبر الموارد البشرية العنصر الأساسي في نجاح أي مؤسسة، لكن ما يلاحظ على مستوى البلديات هو الضعف الكبير في الكفاءات البشرية المؤهلة، سواء من حيث العدد أو من حيث التخصص، فالعديد من البلديات تفقر إلى أطر تقنية وإدارية ذات تأهيل عال خاصة في المجالات التي تتطلب خبرات دقيقة، مثل التهيئة العمرانية، التخطيط المحلي، الرقمنة، وإدارة المشاريع.

بالإضافة إلى ذلك، لا توجد سياسة ممنهجة لتكوين وتحسين مهارات الموظفين إذ يسجل غياب شبه تام لبرامج التكوين المستمر، ما يؤدي إلى بقاء الموظف في نفس المستوى المعرفي لسنوات غير قادر على مواكبة التغيرات التشريعية والتقنية التي تطرأ على مجال عمله.

كما تعاني البلديات من سوء توزيع للموارد البشرية داخل المصالح المختلفة، مما يخلق تباينا واضحا في حجم الأعباء ويؤثر سلبا على سير العمل، كما يؤدي إلى تراكم المهام وتأخر تنفيذها إلى جانب ذلك فلي جانب ذلك فإن ضعف التحفيز سواء مادي أو المعنوي، يولد نوع من اللامبالاة والروتين الإداري الذي ينعكس سلبا على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

ويلاحظ أيضا أن غياب ثقافة العمل الجماعي وضعف التنسيق الأفقي بين الأقسام والمصالح، بالإضافة إلى انعدام آليات التقييم الدوري يفضي إلى تدن ملحوظ في الفعالية الإدارية ويحول دون ظهور ديناميكية داخلية قادرة على تحقيق أهداف المؤسسة.²

¹ - عبد الناصر بوعروري، حسام الدين شويح، إدارة التنمية المحلية في الجزائر: دراسة حالة بلدية تيكساس - ولاية برج بوعريج، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2025، ص ص: 64-67.

² - نفس المرجع أعلاه، ص 67.

2-3 المعوقات القانونية:

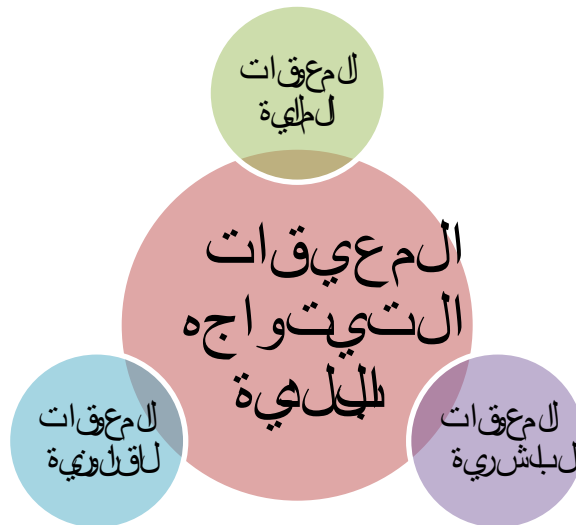
تعد الإطار القانوني والتشريعي المنظم لعمل البلديات أحد أهم العراقيل التي تحد من فعاليتها في أداء مهامها، فعلى الرغم من التعديلات التي طرأت على قانون البلدية، إلا أن النصوص لا تزال تعاني من الغموض والتداخل في الصلاحيات وعدم مواكبتها للتحويلات الإقتصادية والإجتماعية.

فالبلديات غالباً ما تشتغل في ظل مركزية صارمة في اتخاذ القرار، ما يحد من استقلاليتها في التصرف واتخاذ المبادرات، حيث تحتاج في الكثير من الحالات إلى موافقة السلطات الولائية أو الوزارية، مما يطيل الأجل ويفقد القرارات المحلية طابعها الاستعجالي.

إضافة إلى ذلك، فإن تداخل الصلاحيات بين المجلس الشعبي البلدي ورئيس البلدية من جهة وبين الوالي والجهات المركزية من جهة أخرى يؤدي إلى تضارب في المسؤوليات ويعرقل الانسجام في تنفيذ البرامج والمشاريع، كما أن بعض النصوص القانونية التي تنظم التسيير المالي والإداري تعود إلى عقود مضت ولم تعد صالحة للاستجابة لمتطلبات التنمية الحديثة.

وفي ظل هذا الغموض القانوني، يجد المنتخبون المحليون أنفسهم غير متمكنين من أدوات التسيير والتفاوض والتخطيط خاصة مع ضعف تكوينهم القانوني، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات مرتجلة أو الخوف من المسؤولية الإدارية والقانونية وهو ما يدفع بعضهم إلى تفضيل سياسة التسيير بالأقل بدلاً من التسيير الفعال.¹

الشكل رقم (02): المعوقات التي تواجه البلدية



المصدر: من إعداد الطالبة.

¹ - عبد الناصر بوعروزي، حسام الدين شويته، مرجع سابق ذكره، ص 69.

خلاصة الفصل:

يتضح من خلال هذا الفصل أن البلدية تلعب دورا محوريا في إدارة الشأن العام المحلي من خلال تقديم خدمات حيوية كالعمران، النظافة، الصحة، التعليم والنشاط الإجتماعي، ما يجعلها فاعلا أساسيا في تحقيق التنمية، غير أن هذا الدور يواجه جملة من العراقيل منها محدودية الموارد، ضعف التنسيق، غياب التخطيط العلمي، والتداخل في الصلاحيات بين مختلف الفاعلين كما أن الضغط الناتج عن حجم المهام مقارنة بالإمكانات يفرز توترات داخل بيئة العمل قد تنعكس سلبا على جودة العلاقات المهنية وعلى مردودية المؤسسة ككل.

لذلك، فإن تعزيز فعالية البلدية يمر حتما عبر إعادة النظر في صلاحياتها وتدعيمها بالإمكانات اللازمة مع ترسيخ مبادئ الشفافية والمشاركة.

الفصل الرابع: تأثير العنف

على الأداء الوظيفي

والعلاقات
المهنية

تمهيد:

يمثل العنف في بيئة العمل أحد أبرز المشكلات التي تواجه المؤسسات، لما يخلفه من آثار سلبية على الموظفين وعلى أداء المؤسسة ككل.

فالعلاقات المهنية السليمة والصحة النفسية والاجتماعية للموظفين، تعد من العوامل الأساسية التي تضمن الاستقرار والفعالية داخل المؤسسة، غير أن تفشي مظاهر العنف، سواء كانت نفسية، لفظية أو جسدية، يؤدي على اضطراب في هذا التوازن ويحدث خللاً في بيئة العمل.

وفي هذا الإطار يتناول الفصل الثالث مختلف التأثيرات التي يحدثها العنف في الوسط المهني، ينقسم إلى مبحثين يركز المبحث الأول على التأثيرات النفسية والاجتماعية للعنف على الموظفين، بما في ذلك ما يسببه من قلق، توتر، عزلة وضعف في العلاقات المهنية.

أما المبحث الثاني، فيعالج تأثير العنف على بيئة العمل وعلى مردودية المؤسسات من خلال دراسة انعكاساته على المناخ التنظيمي، الإنتاجية وجودة الخدماتية.

I. التأثيرات النفسية والإجتماعية للعنف على الموظفين

1- مفهوم ضغوط العمل:

تعد ضغوط العمل من الجوانب الأساسية في بيئة العمل، سواء من الناحية المادية أو النفسية، وقد شهد هذا المفهوم اهتماما متزايدا في العقود الأخيرة نتيجة التحولات الإجتماعية والإقتصادية التي أثرت على ظروف العمل. ورغم شيوع المصطلح وتعدد استخداماته في مختلف الميادين، إلا أن الباحثين لم يتفقوا على تعريف موحد له، نظرا لتباين السياقات التي يستعمل فيها. فقد تم استخدام مصطلحات متعددة للدلالة عليه، مثل: التوتر، الكرب، الشدة، الضيق، الاضطهاد، الضغط الانفعالي، المشقة، التعب النفسي وغيرها، وكلها تعكس بدرجات مختلفة طبيعة الضغوط التي يتعرض لها الفرد في محيطه المهني.

وعليه، يمكن اعتبار ضغوط العمل انعكاسا لمجموعة من المتغيرات البيئية والنفسية التي تحيط بالفرد والتي تؤثر على توازنه الداخلي وتعيق أداءه الوظيفي وتنعكس سلبا على حالته النفسية والإجتماعية داخل المؤسسة.¹

2- علاقة ضغوط العمل بالعنف:

تشكل بيئة العمل بما تحمله من مطالب متزايدة وضغوط متكررة مصدرا رئيسيا للتوتر لدى الموظف، الأمر الذي قد يفضي إلى سلوكيات غير سوية تظهر في شكل عنف أو عدوان تجاه الآخرين فعندما يواجه الفرد ضغوطا مهنية متراكمة دون آليات فعالة للتأقلم أو الدعم، تزداد احتمالية فقدانه للتوازن النفسي ما يدفعه أحيانا للتفريغ من خلال سلوكيات عدائية.

وفي هذا السياق، لا تكون العلاقة بين ضغوط العمل والعنف دائما مباشرة أو واضحة، لكنها غالبا ما تتجلى في تصرفات يومية تتسم بالتوتر والانفعال الزائد والتي قد تتطور إلى ممارسات عنيفة إن لم تعالج في الوقت المناسب.² وبناء على ما سبق، سنتعرض في هذا المطلب للتأثيرات النفسية للعنف على الموظفين.

I-1 التأثيرات النفسية للعنف على الموظفين:

يقصد بالعنف النفسي في بيئة العمل كل سلوك متكرر أو تصرف إداري يمارس بشكل مباشر أو غير مباشر، ويستهدف الموظف من خلال كلمات، إشارات، إهانات أو حتى تهميش وتجاهل متعمد، ما يؤدي إلى المساس

¹ - عاشور خديجة، مفهوم ضغوط العمل، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس والعشرون، جامعة محمد خيضر بسكرة، جوان 2012، ص ص: 187-188.

² -DAS, Tanmoy, et Rajat Kanti MITRA. « Impact du stress professionnel sur la performance au travail et son association avec l'agressivité chez les employés des centres d'appels (BPO) », Indian Journal of Positive Psychology, vol. 11, n° 3, juillet-septembre 2023. Disponible sur : <https://www.ijpp.in> (consulté le 22 mai 2025).

بكرامته أو تهديد أمن النفسي أو التأثير على صحته وعلاقاته المهنية، مسببا له حالة من التوتر والقلق الدائم، وقد يصل الأمر إلى خلق جو عدائي داخل بيئة العمل يعيق التكيف والاندماج المهني.¹

1-1 الأثر النفسي المباشر للعنف الوظيفي:

أصبح العنف النفسي في بيئة العمل ظاهرة تتسارع في وتيرتها بشكل مقلق، حتى بات يشبه في انتشاره وانتقاله الأمراض البوائية. فالعنف غير الجسدي، كالإهانات المتكررة والتقليل من الموظف يؤدي إلى تآكل الثقة بالنفس، ويغرس مشاعر الإحباط والعجز، ما يجعل الفرد غير قادر على مواصلة نشاطه المهني بنفس الكفاءة.

1-2 اضطرابات القلق والتوتر المزمن:

يسفر التعرض المستمر للعنف النفسي عن نشوء حالة من القلق الدائم، حيث يشعر الموظف أنه تحت التهديد المستمر، حتى في غياب المعتدي. وقد تتطور هذه الحالة إلى توتر مزمن واضطرابات في النوم، تضعف بدورها التركيز والانتباه، مما يؤدي إلى المردودية وزيادة احتمالات الوقوع في أخطاء مهنية.

1-3 الانسحاب الاجتماعي والشعور بالعزلة:

عندما يتعرض الموظف للعنف في بيئة العمل، مثل الإهانة أو التقليل من قيمته، فإنه يبدأ في الابتعاد تدريجيا عن محيطه المهني. فيفقد الرغبة في التفاعل مع زملائه ويتجنب الاجتماعات والأنشطة الجماعية ويشعر بعدم الراحة داخل مكان العمل، هذا الانسحاب يؤثر سلبا على روح التعاون بين الموظفين ويضعف العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة ومع مرور الوقت قد يشعر الموظف بالعزلة والوحدة، مما ينعكس بشكل مباشر على أدائه ويزيد من شعوره بالإحباط والتوتر.

1-4 ظهور علامات الاكتئاب وتدني تقدير الذات:

عندما يستمر الموظف في التعرض للعنف داخل العمل، يبدأ يشعر بأنه غير مهم أو ليس له قيمة، وتظهر عليه مشاعر سلبية تجاه نفسه، مثل الإحساس بالفشل أو ضعف القدرات. هذه المشاعر تتطور إلى أعراض واضحة للاكتئاب، مثل الحزن المستمر، فقدان الرغبة في العمل، الإحساس بالذنب، وقبة الحافز. ويعبر هذا النوع من التأثير النفسي من أخطر نتائج العنف في العمل، لأنه يؤثر بشكل عميق على نفسية الموظف وقد يوصله إلى حالة صعبة تتطلب علاجاً نفسياً.

¹ - عاصمي نبيلة، العنف النفسي في العمل وعلاقته بالتوافق والضغط المهنيين: دراسة ميدانية في مستشفيات ولاية البويرة، أطروحة دكتوراه، تخصص علم نفس تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2022، ص 71.

1-5 استجابات نفسية غير متوازنة:

في محاولة للتكيف، قد يلجأ الموظف إلى استجابات نفسية دفاعية مثل الإنطواء أو العدوانية المفرطة أو حتى التبادل العاطفي كآلية للهروب من الألم النفسي، وكل هذه الأعراض تؤثر سلبا على التوازن النفسي والسلوك المهني للفرد.

1-6 التأثير على الصحة الجسدية والنفسجسمية:

لا يتوقف تأثير العنف النفسي عند الجانب العاطفي فقط بل يمتد إلى الجانب الجسدي، حيث تبرز أعراض كارتفاع ضغط الدم، اضطرابات الجهاز الهضمي، صداع مزمن، إضافة إلى ضعف جهاز المناعة، مما يزيد من حالات الغياب المرضي ويشكل عبئا على المؤسسة من حيث الأداء والكلفة الصحية.

1-7 فقدان الانتماء المؤسسي:

عندما يحرم الموظف من الدعم والمساندة من طرف الإدارة في مواجهة العنف، ينمو لديه شعور بعدم الأمان النفسي والمهني، هذا الشعور يضعف ارتباطه بالمؤسسة، ويدفعه إما إلى ترك العمل وهو ما يفقد المؤسسات كفاءات كانت قادرة على العطاء في ظروف أكثر¹.

I-2 التأثيرات الاجتماعية للعنف على الموظف:

تعد ضغوط العمل من أبرز العوامل التي قد تساهم في نشوء السلوك العنيف داخل المؤسسات، كما أن العنف في حد ذاته قد يتحول إلى مصدر ضغط نفسي واجتماعي كبير على الموظفين، وتتشرك عناصر ضغوط العمل، مثل فقدان التقدير والاعتراف بمجهودات الموظف في خلق بيئة تفضي إلى الإحباط، الإرهاق والغضب وهي عوامل تؤدي غالبا إلى توتر العلاقات بين الزملاء وبين الموظفين والمسؤولين، مما يعزز مشاعر العداة والظلم داخل الجماعة المهنية، وقد كشفت العديد من الدراسات أن فقدان الوظيفة وهو شكل حاد من ضغوط العمل يرتبط ارتباطا وثيقا بارتفاع نسب السلوك العنيف.

كما تشكل البيئة الاجتماعية داخل المؤسسة عاملا حاسما في تقاوم أو احتواء العنف، فالممارسات القائمة على التمييز أو التحرش أو التمر، تمثل أشكالا من العنف الاجتماعي الذي يخل بالتوازن النفسي والعلاقات المهنية على سبيل المثال، يعد التمر الإداري الذي يتمثل في سلوكيات عدوانية أو خادعة من قبل أصحاب السلطة من العوامل التي تخلق بيئة معادية وتؤثر بشكل سلبي على الروابط الاجتماعية بين الزملاء.

¹- آيت وراس ليلة، العنف النفسي في العمل وعلاقته باضطرابات الصحة العقلية العادية TMC لدى مستخدمي المؤسسات العمومية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية قسم علم النفس، جامعة الجزائر 2، 2019، ص ص: 58-59.

ومن أبرز صور العنف الإجماعي أيضا التحرش الجنسي والذي يعبر اعتداء مباشرا على كرامة الموظف ومكانته داخل المؤسسة ويتجلى في سلوكيات لفظية أو جسدية غير مرغوبة، تخلق جوا من القلق والتوتر الإجماعي في محيط العمل وعلى الرغم من أن النساء غالبا ما يكن ضحايا لهذه الممارسات، فإن بعض الدراسات تشير إلى أن الرجال كذلك يمكن أن يتعرضوا لها وإن كان ذلك بنسبة أقل، وقد أظهرت الاستطلاعات أن التعرض لمثل هذه الأشكال من العنف ينعكس سلبا على أداء الموظف، ويؤدي إلى ضعف التفاعل الإجماعي وتدهور العلاقات المهنية وزيادة الشعور بالعزلة والضغط، مما يضعف الانتماء المؤسسي ويهدد استقرار بيئة العمل.¹

2-1 التمر الوظيفي كأحد مظاهر العنف الإجماعي داخل المؤسسة:

يعد التمر في بيئة العمل من أبرز صور العنف الإجماعي غير المباشر والذي غالبا ما يمارس بشكل ممنهج ضد موظف معين، بقصد تقليص مكانته أو عزله اجتماعيا، ويظهر التمر في سلوكيات متكررة مثل التجاهل، المراقبة المفرطة، الإقصاء من الأنشطة المهنية أو حتى تحميل الموظف مسؤوليات تفوق طاقته، هذه التصرفات لا تؤثر فقط على الضحية، بل تعيد تشكيل البنية الاجتماعية للمؤسسة من خلال زرع مشاعر الخوف والحذر بين الموظفين. وقد أظهرت بعض الدراسات أن ضحايا التمر غالبا ما يعانون من تراجع في العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة، بسبب الانعزال وفقدان الثقة، كما ينعكس ذلك على الأداء الجماعي نتيجة تصدع التواصل والتعاون بين الأفراد.

2-2 أثر العنف على التماسك والعلاقات الاجتماعية بين الموظفين:

تؤدي بيئة العمل العنيفة إلى تفكك البنية الاجتماعية الداخلية للمؤسسة، حيث تضعف العلاقات المهنية بين الزملاء ويغيب التضامن المهني ويحل مكانه الحذر والتوتر، كما تضعف الروابط بين الموظفين والرؤساء ويزداد الشعور بعدم الإنصاف وفقدان الثقة في المؤسسة. ويعد العنف، سواء كان لفظيا أو نفسيا، عاملا محوريا في خلق جو من العداء بين الأفراد، حيث يصبح كل موظف في موقع دفاع دائم، ما يؤثر ديناميكيا الفريق وعلى المردودية الجماعية ويقود تدريجيا إلى ضعف الولاء التنظيمي وفقدان الشعور بالانتماء.

¹ - مقال تحت عنوان العنف في مكان العمل، موسوعة منظمة العمل الدولية للصحة والسلامة المهنية، 25 مارس 2011 تاريخ الاطلاع

23 مايو 2025 متاح عبر <https://www.iloencyclopaedia.org/ar/>.

2-3 الانعكاسات الاجتماعية على الحياة الشخصية والمهنية:

لا تنحصر تأثيرات العنف في مكان العمل فقط، بل تتعداها لتشمل الحياة الاجتماعية للفرد خارج المؤسسة، فقد يؤدي الضغط الاجتماعي الناتج عن بيئة عمل السامة إلى انسحاب الموظف من محيطه الاجتماعي وتفاقم الشعور بالعزلة، كما يتأثر الاستقرار الأسري والعلاقات الشخصية سلباً.

وتشير بعض الأبحاث إلى أن الموظفين الذين يتعرضون للعنف يعانون من صعوبات في إعادة الاندماج الاجتماعي ويتجنبون التفاعلات، كما تضعف قدرتهم على بناء علاقات مهنية جديدة في مؤسسات أخرى بسبب فقدان الثقة والخوف من التكرار.¹

II. تأثير العنف على بيئة العمل والمردودية داخل المؤسسات الخدمائية

II-1 تأثير العنف على بيئة العمل:

يمثل العنف في بيئة العمل أحد العوامل المعوقة الأساسية لبناء مناخ مهني صحي وآمن داخل المؤسسات، حيث يؤدي إلى تدهور في العلاقات المهنية وتراجع ملحوظ في مستوى التنظيم والإنتاجية، فعندما يصبح العنف سواء كان لفظياً، معنوياً أو جسدياً جزءاً من الحياة اليومية للمؤسسة، تطرأ تحولات عميقة في بنية العمل الجماعي، بحيث تسود مشاعر القلق بين الأفراد ويغيب الإحساس بالأمان النفسي والمجتمعي الضروري لتحقيق الانسجام الوظيفي في هذا السياق، تتأثر بيئة العمل ككل إذا يتراجع التفاعل الإيجابي ويضعف التواصل الفعال، مما يؤدي إلى اضطراب في التنسيق بين الوحدات والفرق ويفقد النظام الداخلي للمؤسسة قدرته على العمل.

من جهة أخرى، يفضي العنف إلى تعزيز ثقافة التنافس السلبي والانغلاق على حساب روح التعاون والتكامل المهني، حيث يصبح الحفاظ على الذات أولوية عند الأفراد، ما يدفعهم إلى تقليص مشاركتهم والانخراط في العمل بدرجة أقل هرباً من التعرض للضغط أو الاعتداء. هذا الجو السلبي ينعكس مباشرة على بيئة العمل التنظيمية من خلال ارتفاع نسب الغياب وتزايد الشكاوى وتدهور العلاقات بين الموظفين والإدارة، مما يضعف أداء الفرق ويقلص من فرص الابتكار والتطور داخل المؤسسة.

إضافة إلى ذلك، فإن بيئة العمل المتأثرة بالعنف تكون أقل قدرة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها، نظراً لانعدام الاستقرار وضعف الرضا المهني. كما تتراجع صورة المؤسسة الخارجية، نتيجة التوترات الداخلية المتكررة والتسرب الوظيفي، مما يقلل من تنافسيتها في السوق.

¹ - عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، قسم إدارة أعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009، ص 36.

وعليه، فإن العنف لا يعد مجرد ظاهرة فردية، بل يمثل إشكالية بنيوية تهدد كيان المؤسسة ومقومات استمراريتها، ما يستدعي تبني آليات فعالة للوقاية والتصدي من خلال تعزيز ثقافة الاحترام ووضع سياسات واضحة تجرم السلوكيات العنيفة وتشجع على بيئة عمل آمنة ومحفزة.¹

II-2 المردودية داخل المؤسسات الخدمية:

تعد المردودية أحد الركائز الأساسية التي تقيس مدى كفاءة وفعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها وفي المؤسسات الخدمية، تكتسب المردودية أهمية مضاعفة بالنظر إلى طبيعة هذه المؤسسات التي تعتمد على تقديم خدمات غير ملموسة، ما يجعل جودة الأداء وسرعته من العوامل الجوهرية في الحكم على مدى نجاحها، وتتأثر المردودية بعدة عوامل تنظيمية، بشرية وتقنية يمكن توضيحها كالتالي:²

2-1 العوامل التنظيمية الإدارية:

2-1-1 درجة التخصص وتقسيم الأعمال: كلما كان هناك توزيع فعال للمهام والأدوار داخل المؤسسة، كلما انعكس ذلك إيجاباً على الإنتاجية والخدمات المقدمة.

2-1-2 أساليب تنظيم الإنتاج: كفاءة رأس المال وتخطيط العمليات تلعب دوراً كبيراً في تقليص الهدر وتعزيز الأداء.

2-1-3 وضوح المسؤوليات والتنسيق الإداري: غياب التنسيق بين المستويات الإدارية قد يؤدي إلى بطيء في اتخاذ القرار في حين أن التنظيم اللامركزي قد يسمح بمرونة أكبر في تسيير العمليات اليومية.

2-2 العوامل الخارجية والبيئية:

2-2-1 التفاعل مع بيئة الخارجية: مدى قدرة المؤسسة على التكيف متغيرات السوق والظروف الإقتصادية والإجتماعية يؤثر بشكل مباشر على مردوديتها.

2-2-2 ضغط المنافسة: وجود مؤسسات منافسة يدفع إلى تحسين الأداء لتلبية متطلبات الزبائن.

2-2-3 القوانين والضوابط التنظيمية: مثل أنظمة الضرائب، قوانين العمل أو اشتراطات الجودة قد تنقل كاهل المؤسسة وتؤثر على فعاليتها.

¹-Aseel Khaled Alhassan, Reem Tarik Alsaqat, Fahad Saleh Al Sweleh (2023). **Physical workplace violence in the health sector in Saudi Arabia. Medicine**, 102(3), e32493. doi:10.1097/MD.00000000000032493.

²- داوي منيرة، سيدي علي شريف زينب، أثر النزاعات العمالية على مردودية المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية بمصنع تصنيع علب البيض عين تيموشنت، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية الأداء واللغات والعلوم الإجتماعية، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تيموشنت، 2022، ص ص: 41-42.

2-3 العوامل المتعلقة بالموارد البشرية:

2-3-1 مستوى تأهيل وتدريب العمال: نقص الكفاءة لدى الموظفين يحد من قدرتهم على تنفيذ المهام بكفاءة، ويؤدي إلى تراجع في جودة الخدمات.

2-3-2 غياب الحوافز والتقدير: الشعور بالإحباط وغياب التحفيز يقلل من الالتزام والانخراط في العمل، مما ينعكس سلباً على الأداء.

2-3-3 السياسات غير العادة في الأجور: عدم التوازن في الرواتب وعدم وضوح المعايير قد يؤدي إلى النزاعات ويقلل من الإنتاجية.

2-4 معوقات إضافية تؤثر على المردودية:

2-4-1 ضعف الرقابة الإدارية: يؤدي إلى خلل في ضبط جودة الخدمات ومتابعة سير العمل.

2-4-2 غياب نظام فعال لتقييم الأداء: يجعل من الصعب معرفة الخلل ومعالجتها.

خلاصة الفصل:

يتبين من خلال هذا الفصل أن العنف في بيئة العمل لا يقتصر تأثيره على الجانب الفردي للموظف فقط، بل يمتد ليشمل المؤسسة ككل، سواء على مستوى العلاقات المهنية أو على مستوى الأداء والمردودية، فقد أظهرت المعطيات أن العنف يخلف أثارا نفسية عميقة مثل القلق، التوتر، الاكتئاب والشعور بالعزلة، كما يؤثر على التماسك الاجتماعي داخل المؤسسة من خلال إضعاف الروابط بين الزملاء وتفكيك روح الفريق.

أما على المستوى التنظيمي، فإن استمرار مظاهر العنف يفضي على تدهور بيئة العمل ويفرض مناخا يسوده التوتر والخوف، ما يؤدي إلى تراجع في الإنتاجية، ارتفاع نسب الغيابات وانخفاض الرضا الوظيفي، كما أن هذا المناخ السلبي يفقد المؤسسة قدرتها على جذب الكفاءات والاحتفاظ بها ويضعف من صورتها الخارجية.

وبالتالي، فإن مواجهة العنف داخل المؤسسات تقتضي تبني سياسات واضحة تضمن الوقاية والتصدي إلى جانب تعزيز ثقافة الاحترام والحوار والدعم النفسي والاجتماعي بهدف خلق بيئة عمل صحية وآمنة تحفز على الإنتاج والعطاء.

الطبيقي الجانب

الفصل الخامس: الدراسة

الميدانية

تمهيد:

يخصص هذا الفصل لعرض الجانب الميداني من الدراسة، حيث تم جمع المعطيات من موظفي بلدية برج منايل بواسطة الاستمارة، بهدف فهم واقع العنف داخل المؤسسة.

يشمل هذا الفصل تقديم ميدان البحث ومجالاته، وتحديد المنهج المتبع إلى جانب عرض خصائص العينة وطريقة اختيارها، بعد ذلك نعرض نتائج كل فرضية على حدة مع تحليلها ومناقشتها، في ضوء ما توصل إليه في الإطار النظري.

I. الدراسة الاستطلاعية:

قمنا بإجراء دراسة استطلاعية قبل البدء في الدراسة الميدانية الأساسية، وكان الهدف منها التأكد من أن الأسئلة واضحة وسهلة الفهم ومعرفة مدى استعداد الموظفين للإجابة والتعرف أي صعوبات ممكن نواجهها أثناء جمع المعلومات.

تمت هذه الدراسة في بلدية برج منايل خلال شهر أبريل 2025، وشارك فيها 10 موظفين من مختلف المصالح بعد توزيع النسخة الأولية من الاستبيان، لاحظنا أن الأسئلة كانت مفهومة بشكل عام، لكن بعض الموظفين ترددوا في الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بالعنف، فقمنا ببعض التعديلات البسيطة لزيادة وضوحها وضمان سرية الإجابات. كما واجهنا مشكل الوقت، لأن بعض الموظفين كانوا مشغولين، وهو ما سعدنا في اختيار الوقت المناسب لتوزيع الاستبيانات في المرحلة النهائية.

II. التعريف بميدان البحث:

سنحاول في هذا العنصر إعطاء نظرة شاملة عن بلدية برج منايل من خلال تقديم البلدية وتحديد هيكلها التنظيمي، ثم سنقدم حوصلة للنشاطات التنموية التي قامت بيها البلدية خلال سنوات الدراسة.

II-1 تقديم بلدية برج منايل:

نتناول في هذا المطلب لمحة تاريخية حول بلدية برج منايل والتعريف بها، بالإضافة إلى انتمائها الإداري.

أولاً: لمحة تاريخية حول البلدية

هي منطقة كان يسكنها عدد كبير من القبائل البربرية أو الأمازيغية خاصة في المرتفعات حيث بنى العثمانيون برج منايل سنة 1594 بقصد حماية سهل يسر ضد ثورات القبائل وسميت بأمن نايل قبل الوجود العثماني وبعد التوسع الفرنسي في منطقة القبائل جعلوا من برج منايل مركزاً عسكرياً لهم ولعملياتهم التوسعية وذلك في 04/05/1844. أما التأسيس الرسمي لبرج منايل كبلدية كاملة الصلاحيات فكان بمرسوم إداري بالجريدة الرسمية بتاريخ 18/11/1870. لكن الثورة الشعبية العارمة سنة 1871 ضد الوجود الفرنسي في الجزائر خربت المدينة وهدمت كثيراً من مرافقها مما جعلها تمر بمرحلة انتقالية من الناحية الإدارية، قبل أن تعود إلى حالتها الأولى كما أعيد بنائها من جديد.

بعد ذلك أصبحت تابعة لولاية بومرداس ضمن المرسوم 84-365 الصادر في 01 ديسمبر 1984، بموجب التقسيم الإداري، حيث أسست ولاية بومرداس التي ضمت 07 بلديات منها ما كانت موجودة وتابعة لولاية القبائل الكبرى ثم تيزي وزو كبرج منايل ومنها بلديات جديدة اقتطعت من البلديات الأولى مثل جنات ولقطة اللتين

انفصلتا عن برج منايل وضمت جميعها إلى ولاية بومرداس، وبهذا أحدث التقسيم تغيرات كبيرة فيما يخص السكان كما هو عليه اليوم.¹

ثانيا: التعريف ببلدية برج منايل

تقع بلدية برج منايل في الجهة الشرقية لولاية بومرداس يتوزع سكانها على مقر البلدية وأكثر من 18 قرية فلاحية، وبحكم موقعها الجغرافي تلعب دورا هاما في المجال الفلاحي والاقتصادي من خلال الحركية التجارية الكثيفة والأنشطة الاقتصادية.

1- الموقع الجغرافي: تقع برج منايل ببلاد القبائل، وتقع هذه الأخيرة بين البحر الأبيض المتوسط شمالا وحمزة (البويرة) جنوبا، وبين مجرى واد يسر غربا ومجرى واد الصومام وجبال البابور (سطيف) شرقا.

أما إذا دققنا أكثر فنجد أن مدينة برج منايل تحتل موقع جغرافي هام وتربط بين عدة بلديات يحدها من الشرق بلدية أولاد عيسى والناصرية ومن الغرب بلدية يسر ولقطة ومن الشمال بلدية جنات والجنوب تيمزريت، تبعد عن الجزائر العاصمة ب 65 كيلومتر وعن تيزي وزو 40 كيلومتر وعن ولاية بومرداس التي تنتمي إليها 35 كيلومتر.

2- المساحة: تتربع بلدية برج منايل على مساحة قدرها 97 كلم².

2- تعداد السكان: بلغ عدد سكان بلدية برج منايل في إحصائيات 2008 للسكن والسكان ب 64820 نسمة أما بالنسبة لتوقعات 2025 فبلغت نسبة السكان حوالي 85 ألف نسمة. (عن تقرير يتضمن حصيلة المجلس الشعبي لبلدية برج منايل خلال فترة 2012/2025).

3- الكثافة السكانية: 668.24 نسمة/كلم².

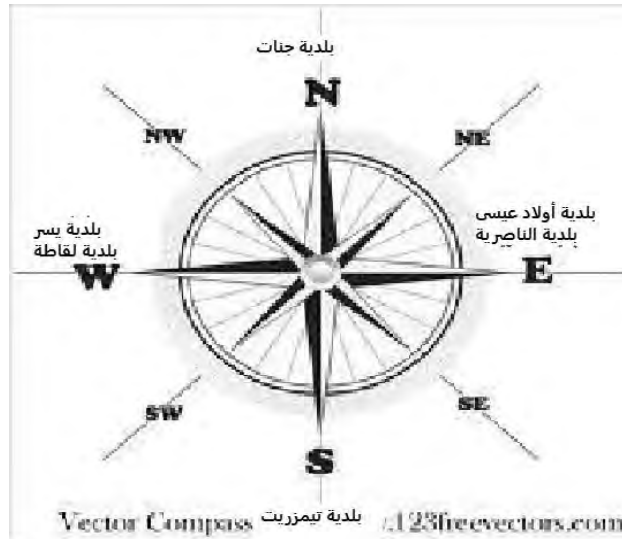
1 - نسيم حسبلاوي، محمد تومي، برج منايل عبر التاريخ (من الممالك النوميدية إلى الجمهورية الجزائرية من القرن 3 ق م إلى 2010)، مطبعة ألوان أفسيت I C O، شارع عبد الرحمن لخضاري، الجزائر، الطبعة الأولى، 2010، ص: 02-22.

جدول رقم (01): بطاقة فنية عن بلدية برج منايل

معلومات عن بلدية برج منايل	
البلد	الجزائر
ولاية	بومرداس
الدائرة	برج منايل
الرمز البريدي	35200
بعض الأرقام عن بلدية برج منايل	
المساحة	97 كلم ²
تعداد السكان	64820 نسمة (إحصاء: 2008)
	85000 نسمة (تقديرات: 2025)
الكثافة	668.24 نسمة/كلم ²

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على وثائق مقدمة من طرف البلدية.

الشكل (03): البلديات المجاورة لبلدية برج منايل



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على وثائق مقدمة من طرف البلدية.

ثالثا: الانتماء الإداري للبلدية برج منايل

تعتبر مدينة برج منايل من أقدم البلديات الجزائرية من الحقبة الاستعمارية الفرنسية، فبعد إنشائها بموجب القرار ولائي لسنة 1870 أصبحت تابعة لولاية الجزائر، لكن مع الإصلاح الإقليمي للبلديات جراء تجميع البلديات والتي كان عددها في 1962 يقدر بـ 1500 بلدية وصدور المرسوم رقم 63-189 الصادر في 16 ماي 1963 الذي ينص على إعادة تنظيم الحدود الإقليمية للبلديات أدى هذا لتقليل عدد البلديات إلى 676 بلدية، وبحلول 1984

أصبحت بلدية برج منايل تابعة لولاية بومرداس وهذا حسب ما تضمنه المرسوم 84-365 الصادر في ديسمبر 1984.

مدينة برج منايل مقر دائرة إدارية تضم أربع (04) بلديات هي:

- بلدية برج منايل
- بلدية زموري
- بلدية لقاطة
- بلدية جنات

رابعا: جغرافيا بلدية برج منايل

1- القرى والمداشر: بلغ عدد القرى والمداشر في بلدية برج منايل ب 15 قرية أهمها: قرية الغشاء، قرية اولاد عامر، قرية عين الحمراء، قرية تيزي نعلي سليمان ... إلخ.

2- المرافق الإدارية:

- بلدية برج منايل - الملحقات الإدارية لها 06 ملحقات.
- مكاتب البريد: 02.
- وحدة الدفع سونلغاز.
- وحدة الجزائرية للمياه.
- الوكالة التجارية الهاتفية.
- البنوك عددها: 05.
- مقر الدائرة.
- مديرية الأمن الوطني.
- فرقة الدرك الوطني.
- مركز التأمين للأجراء CNAS.
- مركز التأمين لغير الأجراء فرع CASNOS.
- الصندوق الوطني للتقاعد فرع CNL.
- وكالة التشغيل ANEM.
- مفتشية التعمير والبناء.
- تقسيمية الري.

- تقسيمية التجهيزات العمومية.
- تقسيمية الأشغال العمومية والنقل.
- 3- الهيئات الانتخابية للبلدية:**
- عدد مراكز الانتخاب: 19 مركز
- عدد المكاتب الانتخابية: 67 مكتب.
- عدد المسجلين في القوائم الانتخابية: 35472 مسجل (إحصائيات 2017).
- 4- التعليم:**
- عدد المدارس الابتدائية: 30 مدرسة.
- عدد المطاعم في المدارس الابتدائية: 05.
- عدد المتوسطات: 05.
- عدد الثانويات: 04.
- عدد مراكز التكوين المهني والتمهين: 02.
- عدد التلاميذ في الطور الابتدائي: من السنة الأولى إلى السنة الخامسة: 8461 تلميذ.
- المتدرسين في التحضيري 1170 تلميذ مجموع التلاميذ: 9631 تلميذ متدرس.
- عدد التلاميذ في الطور المتوسط: 5108 تلميذ.
- عدد التلاميذ في الطور الثانوي: 1926 تلميذ.
- 5- الشؤون الدينية:** عدد المساجد 04 في المدينة برج منايل وأخرى في القرى والمداشر حيث كل قرية تحتوي على مسجد.
- 6- الصحة:**
- مستشفى العقيد او عمران.
- المؤسسة الصحية الجوارية التحرير.
- مستوصف بوصبع.
- مستوصف التلاميذ المتدرسين.

7- التجارة:

- اسواق ومحلات عامة تابعة للبلدية: السوق اليومي والاسبوعي - السوق المغطى بفاشي - 80 محل محلات الرئيس - 90 محل تجاري.
- الأسواق الخاصة: سوق دبي - سوق القدس - سوق السلام - السويعد - المركز التجاري فوضيل -المركز التجاري عمارة - المركز التجاري نزليوي.

8- الفلاحة:

- تشتهر بلدية برج منايل بمنتجاتها الفلاحية المتنوعة حيث اشتهرت تاريخيا بمنتجاتها الفلاحية الزراعية خاصة العنب
- التين - البطيخ. وبلغت مساحة الأراضي الفلاحية ب 60%.
- نسبة الربط بالمياه الصالحة للشرب: 95%.
- نسبة الربط بشبكة التطهير 98%.
- نسبة الربط بشبكة الكهرباء 98%.
- نسبة الربط بالغاز الطبيعي 70%.
- عدد المشاريع المسجلة بالبلدية 185
- المنطلقة: 22 مشروع في طور الإنجاز.
- المتوقعة: 01.
- نسبة استهلاك قروض الدفع الخاصة بمشاريع PCD: 76%.

9- الشباب والرياضة:

- ملعب بلدي تكجراد.
- قاعة متعددة الرياضات.
- قاعة ملاكمة.

10- الهياكل الثقافية:

- المجمع الثقافي.
- مكتبة المجمع الثقافي.
- مكتبة القرية الفلاحية.
- دار الشباب.

II-2 الهيكل التنظيمي لبلدية برج منايل:

يختلف الهيكل التنظيمي للبلديات عن الهياكل التنظيمية للإدارات العمومية، ويكمن هذا الاختلاف في أن تنظيم الإدارة العمومية يتم عن طريق مرسوم، أما بالنسبة للبلديات يتم عن طريق قرار بعد عرض المشروع في مداولة للمجلس الشعبي البلدي والمصادقة عليها من قبل الوصايا.

وإضافة لذلك فإن رئيس المجلس الشعبي البلدي يمكن أن يقوم بتعديل هذا التخطيط التنظيمي كلما رأى الحاجة في ذلك كإسناد مهام جديدة أو حذف مهام خاصة.

الهيكل التنظيمي الحالي للبلدية تم تجسيده سنة 2014 ضمن قرار رقم 115 المؤرخ في 24/03/2014 والمصادق عليه من قبل الوصايا تحت الرقم 2349 المؤرخ في 31/12/2014، الذي كان معدلا لقرار صدر في 2008، وذلك لحتمية هي صدور المرسوم رقم 11-334 المؤرخ في 20/09/2011 المتضمن القانون الأساسي الخاص بموظفي إدارة الجماعات الإقليمية الذي تضمن مناصب شغل جديدة.

1- المجلس الشعبي البلدي (م.ش.ب):

هو جهاز للمداولة ويتألف من منتخبين ولجان، وينتخب لمدة خمسة (05) سنوات، بواسطة الاقتراع من قبل جميع سكان البلدية المسجلين في القوائم الانتخابية بالاقتراع العام المباشر والسري، بحيث يجتمع م.ش.ب إلزاما في كل مرة إذا تطلب الأمر ذلك، سواء بدعوة من الرئيس أو من الوالي أو ثلث (1/3) عدد أعضائه، يتكون م.ش.ب لبلدية برج منايل من 23 عضوا، يضطلع بمجموعة من الصلاحيات من أهمها:

- التكفل بالمجال الاجتماعي.
- التكفل بمجال التهيئة العمرانية والتخطيط والتجهيز.
- التكفل بالمجال المالي والاقتصادي.
- التهيئة والتنمية المحلية وحفظ الصحة ونظافة المحيط.

2- الجهاز التنفيذي:

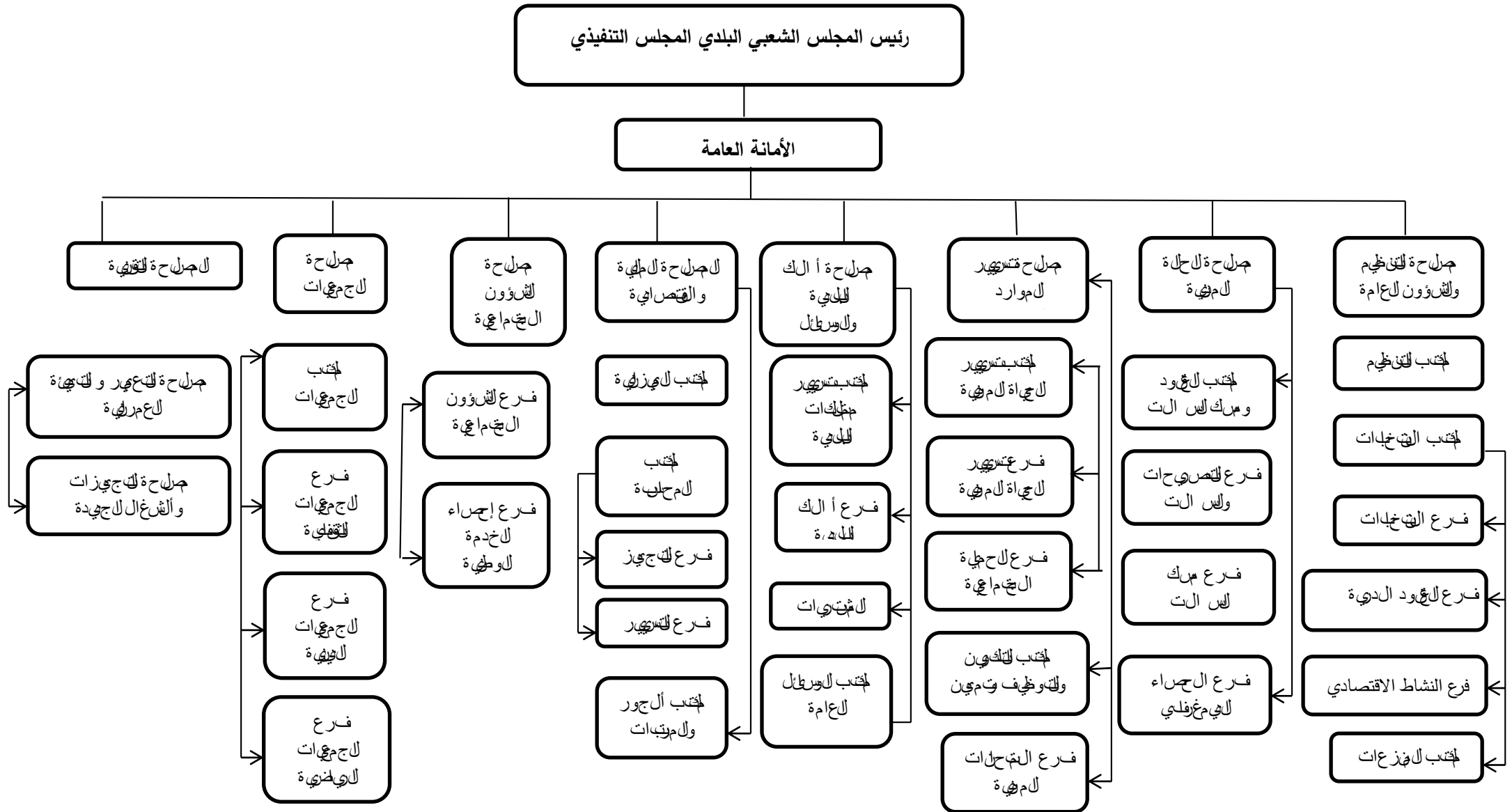
هو جهاز يتكون من رئيس البلدية وعدة نواب، يعين رئيس البلدية من طرف أعضاء القائمة التي نالت أغلبية المقاعد في م.ش.ب خلال ثمانية (08) أيام الموالية لإعلان نتائج الإقتراع، ويختار الرئيس النواب المساعدين له استشارة المجلس، ويعين كل من الرئيس ونوابه لمدة خمس (05) سنوات.

بالنسبة لبلدية - برج منايل - الجهاز التنفيذي يتكون من رئيس البلدية و05 نواب هم:

- النائب الذي ينوب رئيس م.ش.ب في حالة غيابه.
- النائب المكلف بالصحة والنظافة وحماية البيئة.

- النائب المكلف بتهيئة الاقليم والتعمير والسياحة والصناعة التقليدية.
- النائب المكلف بالري والفلاحة والصيد البحري.
- النائب المكلف بالشؤون الاجتماعية والثقافية والرياضة والشباب.

الشكل رقم (04): الهيكل التنظيمي لبلدية برج منايل



– الأمانة العامة:

- تقوم الأمانة العامة بإدارة الشؤون الإدارية المتعلقة والخاصة بالبلدية، وإعداد برامج عمل المجلس الشعبي البلدي، يسيرها الأمين العام للبلدية وتوكل له مجموعة من المهام من أهمها:
- الإشراف على مصالح البلدية وتوجيهها.
 - الإعداد لاجتماعات المجلس الشعبي البلدي.
 - تبليغ محاضر مداورات المجلس الشعبي البلدي والقرارات للسلطة الوصية إما على سبيل الإعلام أو من أجل ممارسة سلطة الموافقة أو الرقابة.
 - تحقيق العلاقات بين المصالح الإدارية والتقنية وتنظيمها والتنسيق بينها ورقابتها.
- وتضم الأمانة العامة للبلدية برج منايل 08 مصالح هم:

- مصلحة التنظيم والشؤون العامة.
- مصلحة الحالة المدنية.
- مصلحة تسيير الموارد البشرية.
- مصلحة أملاك البلدية والوسائل العامة.
- مصلحة المالية والاقتصادية.
- مصلحة الشؤون الاجتماعية.
- مصلحة الجمعيات.
- المصلحة التقنية.

أولاً: مصلحة التنظيم والشؤون العامة: تتكون مصلحة التنظيم والشؤون العامة لبلدية برج منايل من ثلاث مكاتب وثلاث فروع نذكرهم كما يلي:

1- مكتب التنظيم: يقوم هذا المكتب ب:

- ❖ كل إجراءات المزايدات الخاصة بإيجار أملاك الدولة المنتجة للمداخيل وموسم الاصطياف؛
- ❖ وضع خطط الإسعافات الأولية؛
- ❖ متابعة المناوبة الخاصة بالتجار خلال العطل والمناسبات؛
- ❖ دراسة طلبات المواطنين المختلفة؛
- ❖ تسيير الأسواق الجوارية.

2- مكتب الانتخابات: والذي يضم فرع الانتخابات يقوم بجميع الإجراءات الخاصة بعملية الانتخابات من بدايتها إلى نهايتها، فهو الذي يقوم بتسجيل المواطنين أو شطبهم أو تصحيح بطاقتهم الانتخابية مع استخراج بطاقة الناخب الجديدة وينظم عملية الاقتراع من بدايتها إلى نهايتها.

3- مكتب المنازعات: يشرف هذا المكتب على متابعة جميع القضايا المتنازع فيها، والتي تكون البلدية طرفاً فيها. كما تضم هذه المصلحة أيضاً فرع العقود الإدارية، وفرع النشاط الاقتصادي.

ثانياً: مصلحة الحالة المدنية:

تعمل على إبرام عقود الزواج وتسجيلها، تسجيل المواليد الجدد والوفيات، استخراج شهادات الزواج والطلاق والوفاة، المصادقة على الوثائق، تضم مكتب العقود ومسك السجلات وثلاث فروع هي: فرع التصريحات والسجلات، فرع مسك السجلات، وفرع الإحصاء الديمغرافي الذي يتكفل بجمع كافة المعلومات المتعلقة بمختلف القطاعات المتواجدة على مستوى إقليم البلدية، وإعداد مختلف الجداول الإحصائية الدورية والعرضية، بالإضافة للإعداد نشره سنوية عن مختلف الإحصائيات.

ثالثاً: مصلحة تسيير الموارد البشرية:

تسهر هذه المصلحة على أداء مجموعة من الوظائف تتمثل مهمتها في متابعة ملفات جميع المستخدمين في البلدية وفي هذا الصدد تقوم بما يلي:

❖ وضع مخطط تسيير البلدية؛

❖ وضع مخطط تكوين وتحسين مستوى مستخدمي البلدية؛

❖ توظيف الأعوان المتقاعدين؛

❖ تسيير الحياة المهنية للموظف من تاريخ توظيفه إلى غاية تقاعده؛

تضم هذه المصلحة مكتبين هما: مكتب تسيير الحياة المهنية والحماية الاجتماعية ومكتب التكوين والتوظيف والتمهين، بالإضافة إلى أربع فروع هي: فرع تسيير الحياة المهنية، فرع الحماية الاجتماعية والإحالة على التقاعد، فرع التكوين والتمهين وفرع الامتحانات والاختبارات المهنية.

رابعاً: مصلحة أملاك البلدية والوسائل العامة:

تضم هذه المصلحة مكتبين هما:

1- مكتب تسيير ممتلكات البلدية: الذي يتوالى تسيير كل ممتلكات البلدية سواء كانت عقارية أو منقولة، ويتكفل بـ:

❖ إحصاء جميع الممتلكات المنتجة للمداخل.

❖ تحرير عقود الإيجار التي تشملها عملية المراجعة وكذا المداورات التي تصادق عليها.

❖ إعداد محاضر اللجنة المكلفة بعملية منح وإيجار أملاك البلدية.

❖ متابعة عملية التنازل عن أملاك البلدية ... إلخ.

2- مكتب الوسائل العامة: يتولى تمويل البلدية بجميع العتاد اللازم لتسيير وصيانة مصالح وأملاك البلدية، تتمثل مهامه فيما يلي:

❖ تصليح شبكة الإنارة العمومية؛

❖ صيانة المدارس الابتدائية.

خامسا: المصلحة المالية الاقتصادية: تتكون من المكاتب التالية:

1- مكتب الميزانية: يتولى إعداد مختلف وثائق الميزانية (ميزانية أولية، ميزانية إضافية، حساب إداري).

2- مكتب المحاسبة: يتكون من:

❖ فرع التجهيز: يتكفل بإعداد المشروع التمهيدي للميزانية والحساب الإداري (قسم التجهيز)، متابعة بطاقات المشاريع وجميع الإحصائيات المالية للتجهيز.

❖ فرع التسيير: ويتكفل بإعداد المشروع التمهيدي للميزانية والحساب الإداري (قسم التسيير)، إعداد الإحصائيات المالية لقسم التسيير، جمع الوثائق المرتبطة بالميزانية، تحرير المداولات المتعلقة بميزانية التسيير، دفع مرتبات الهيئات التنفيذية للمجلس الشعبي البلدي المنتدبين، إعداد مقررات تحويل الاعتمادات من مادة إلى مادة أخرى.

3- مكتب الأجور والمرتبات: يتكفل بإعداد أجور العمال ورواتبهم.

سادسا: مصلحة الشؤون الاجتماعية: هي المصلحة الأكثر تعاملًا مع المواطنين بصفة مباشرة ودائمة، واستنادًا لمبدأ الإدارة في خدمة المواطن، تم الاهتمام بها، حيث تضم فرعين هما:

1- فرع الشؤون الاجتماعية: هذا الفرع ذو دور مهم جدا لأنه مصب لكل الفئات خاصة الفئة المعوزة، المكفوفين، العجزة ... إلخ.

2- فرع إحصاء الخدمة الوطنية: يقوم بتسجيل جميع المواطنين (الذكور) البالغين من الثامنة عشر (18) سنة في قوائم الخدمة الوطنية وسحب استدعاء الفحص الطبي والانتقاء.

سابعا: مصلحة الجمعيات: من بين المهام التي تسهر عليها هذه المصلحة: تنشيط وتدعيم جميع الجمعيات الثقافية والرياضية والدينية، والعمل على انتشار الوعي الثقافي في وسط المجتمع المحلي، إضافة إلى إشرافها على الأنشطة الرياضية المنظمة بين أحياء البلدية. وتضم ثلاث فروع هي: فرع الجمعيات الثقافية، فرع الجمعيات الدينية، فرع الجمعيات الرياضية.

ثامنا: المصلحة التقنية: يوكل لهذه المصلحة القيام بمتابعة البناءات الفوضوية، متابعة مخططات شغل الأراضي، إحصاء الاحتياطات العقارية الخاصة بالبلدية، اقتراح المشاريع وإعداد البطاقات التقنية لمختلف المشاريع، القيام بالدراسات الهندسية والتقنية لمختلف المشاريع المقترحة، حراسة مختلف الهيئات التابعة للبلدية والتدخل في حالة الكوارث، وتدرج تحت لوائها مصلحتين هما: مصلحة التعمير والتهيئة العمرانية، مصلحة التجهيزات والأشغال الجديد.

1- مصلحة التعمير والتهيئة العمرانية: تتولى هذه المصلحة القيام ب:

❖ إعداد رخص البناء، شهادات التعمير، وشهادات المطابقة؛

❖ تطبيق مختلف أدوات التعمير مثل: مخطط شغل الأراضي ومخطط المدير للتهيئة وال عمران؛

❖ القيام بمحاضر البناءات الغير شرعية بدون رخصة؛

2- مصلحة التجهيزات والأشغال الجديد: تضم عدة مكاتب منها مكتب التجهيزات ومكتب الأشغال الجديدة، مكتب

الصفقات العمومية ومكتب البيئة، تقوم بعديد من المهام منها:

❖ إعداد دفاتر الشروط الخاصة بالمشاريع التتموية؛

❖ إجراء الاستشارات لانطلاق المشاريع؛

❖ إجراء المناقصات؛

❖ إعداد الصفقات العمومية؛

❖ المحافظة على الصحة في جميع المؤسسات والأماكن العمومية، تنظيم حملات لمحاربة الحيوانات الضارة

وغيرها؛

❖ تنظيف المحيط وجمع النفايات المنزلية،

❖ تنظيف البالوعات والمجاري المائية؛

❖ تصليح شبكة الصرف الصحي.

III. مجالات الدراسة:

تحددت مجالات الدراسة كما يلي:

1- المجال المكاني:

تم القيام بالدراسة الميدانية في بلدية برج منايل، التابعة لولاية بومرداس، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري وخدماتي، تستقبل المواطنين يوميا لقضاء حاجاتهم الإدارية، مما يجعلها مكانا مناسباً لدراسة موضوع العنف في بيئة العمل وتأثيره على أداء الموظفين.

2- المجال الزمني:

تم بدء العمل الميداني في 23 فيفري 2025، وهو تاريخ أول زيارة للبلدية، وقد تم توزيع الاستمارات خلال شهر أفريل 2025، واستغرقت عملية التوزيع واسترجاع الاستمارات حوالي 15 يوما، وانتهت الدراسة الميدانية أواخر شهر ماي 2025. كما تم خلال هذه الفترة القيام بزيارات ميدانية أخرى من أجل الملاحظة المباشرة وجمع معلومات تنظيمية حول البلدية.

3- المجال البشري:

شملت الدراسة جميع الأقسام والمصالح الإدارية في بلدية برج منايل، حيث تم توزيع 75 استمارة استبيان، تم تصميمها بشكل يتماشى مع أهداف الدراسة. وقد تم توزيع عدد متساو من الاستمارات على كل مصلحة، دون الأخذ بعين الاعتبار عدد الموظفين في كل مصلحة، وقد استهدفت الدراسة جميع الموظفين دوم استثناء، مع تركيز خاص على الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع المواطنين، لأنهم الأكثر عرضة لمواقف العنف أثناء تأدية مهامهم.

IV. منهج الدراسة:

يعد المنهج الوصفي التحليلي من بين أبرز المناهج المستخدمة في العلوم الاجتماعية، نظرا لما يوفره من إمكانيات لفهم الظواهر الاجتماعية، المعقدة والتطرق إلى أبعادها المتعددة. يقوم هذا المنهج أساسا على وصف الظاهرة موضوع الدراسة وصفا دقيقا من خلال جمع المعلومات والروابط بين مكوناتها.

ويتميز هذا المنهج بقدرته على الجمع بين الدقة في الملاحظة والموضوعية في التحليل، حيث لا يقتصر على العرض السطحي للواقع بل يسعى إلى الكشف عن أسبابه ودلالاته، كما يتيح للباحث استخدام أدوات متعددة مثل الاستبيان، المقابلة، الملاحظة المباشرة وتحليل الوثائق، مما يمنحه مرونة منهجية تمكنه من استكشاف الظاهرة في سياقها الواقعي دون التأثير فيها، فالتحليل لا يفصل عن الوصف بل يكمله، ليمنح الباحث القدرة على تفسير المعطيات والربط بين نتائج الدراسة النظرية والميدانية.²

V. أدوات البحث:

- الاستمارة (الاستبيان):

تعد الاستمارة من أهم أدوات البحث العلمي حيث تمثل وسيلة فعالة للحصول على بيانات كمية تساعد على تفسير الظواهر الاجتماعية موضوع الدراسة وذلك من خلال جمع المعلومات بشكل منظم وقابل للتحليل وتعرف الاستمارة

²- الجوزي خليفاتي وهيبة، مقياس المنهجية في العلوم الاجتماعية، دار البينة، الجزائر، 2022، ص 34.

بأنها مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تهدف إلى الحصول على آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين وتستخدم إما بأسئلة مغلقة أو مفتوحة أو مزيج بينهما.³

وبالنظر إلى طبيعة هذه الدراسة التي تتناول ظاهرة العنف في المؤسسات الخدمية وأثرها على الأداء الوظيفي فقد تم الاعتماد على الأداة الاستبيان لجمع البيانات الميدانية من موظفي بلدية برج منايل ولاية بومرداس باعتبارها الفئة المعنية بالظاهرة قيد التحليل، وقد تم إعداد الاستمارة وفقا لأهداف البحث وتساؤلاته وتم تصميمها بشكل يسمح بجمع معطيات دقيقة وموضوعية تعكس مختلف أبعاد الظاهرة المدروسة.

جاءت الاستمارة في الدراسة كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية تضمنت الاستمارة 42 سؤالاً موزعة على جزئين أساسين يختص الجزء الأول بالبيانات العامة للمبحوثين وضم 6 أسئلة الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، المنصب الحالي، سنوات الخبرة ومكان السكن، أما الجزء الثاني فقد قسم إلى ثلاثة محاور تعكس الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة، تناول المحور الأول مظاهر العنف اللفظي والجسدي وتأثيرها على بيئة العمل والعلاقات المهنية وتضمن 12 سؤالاً، بينما ركز المحور الثاني على الضغوط النفسية المرتبطة بظروف العمل وزيادة التوتر في العلاقة بين الموظف والمواطن وضم كذلك 12 سؤالاً، أما المحور الثالث فقد تم تخصيصه لقياس أثر العنف على الأداء الوظيفي والمردودية العامة واحتوى بدوره على 12 سؤالاً.

أما من حيث منهجية التوزيع فقد تم اعتماد أسلوب العينة العشوائية الطبقية حيث تم توزيع 75 استمارة بشكل متساو على جميع مصالح ومكاتب بلدية برج منايل دون الأخذ بعين الاعتبار عدد الموظفين في كل مصلحة وذلك لضمان تمثيل جميع الأقسام الإدارية دون تحيز، وقد أنجزت عملية التوزيع والاسترجاع في مدة لم تتجاوز 15 يوماً خلال شهر أفريل واسترجع منها 50 استمارة صالحة لتحليل، وتجدر الإشارة إلى أن اختيار الاستبيان كأداة لجمع البيانات لم يكن اعتباطياً بل جاء استجابة لطبيعة مجتمع الدراسة، الذي يتسم بالثبات والانغلاق الوظيفي نسبياً، ما سهل من عملية الاتصال المباشر وتوزيع الاستمارات وبالتالي رفع من جودة المعطيات.

VI. العينة والمعينة:

إن العينة من أهم الخطوات المنهجية في البحث العلمي، حيث من خلالها يمكن الحصول على معلومات صحيحة والتي تضمن لنا النجاح في باقي الخطوات.⁴

³- أحمد الحمزة، أمين الزرمان، الاستبيان كأداة للبحث العلمي وأهم تطبيقاته، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 12، العدد 03، 2022، ص 303.

⁴- موريس أنجريس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، ترجمة صحراوي بوزيد وآخرون، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004، ص 313.

تمثلت عينة الدراسة في مجموعة من الموظفين العاملين على مستوى مختلف المصالح والإدارات ببلدية برج منايل، حيث تم الاعتماد أسلوب المعاينة العشوائية الطبقية نظرا لتعدد المصالح وتنوع المهام الإدارية، بما يضمن تمثيلا عادلا لكافة الأقسام، وقد تم توزيع الاستمارات بشكل متساو بين المصالح دون الأخذ بعين الاعتبار عدد الموظفين في كل مصلحة، وذلك بهدف تحقيق التوازن في التمثيل وجمع آراء متنوعة من كل الوحدات التنظيمية في البلدية.

وقد بلغ حجم العينة (50) موظفا من أصل (75) استمارة موزعة، قابلة للاستغلال بنسبة استرجاع قدرها (66.6%). شملت العينة مختلف الأصناف الوظيفية من إداريين، تقنيين ومهنيين يتعاملون بصفة مباشرة وغير مباشرة مع العملاء، مما يساهم في تشخيص واقعي لظاهرة العنف وتأثيرها على الأداء الوظيفي في المؤسسات الخدمية المحلية.

VII. خصائص العينة:

1- الجنس:

الجدول رقم (02): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	19	38.0%
أنثى	31	62.0%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

الشكل رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

القراءة الإحصائية للجدول رقم (2) والدائرة النسبية المرافقة له:

أما فيما يخص توزيع أفراد العينة حسب الجنس، فإن المعطيات المستخلصة من الجدول رقم (2) والدائرة النسبية المرافقة تشير إلى تفوق نسبة الإناث، حيث بلغت 62% من إجمالي العينة، في حين بلغت نسبة الذكور 38%، ويفهم من هذا التوزيع أن الطاقم الوظيفي في المؤسسة يغلب عليه العنصر النسوي، الأمر الذي قد تكون له انعكاسات على طبيعة العلاقة المهنية، خاصة في ظل دراسة تتناول موضوع العنف في بيئة العمل، والذي قد تختلف حدته وأشكاله باختلاف النوع الاجتماعي.

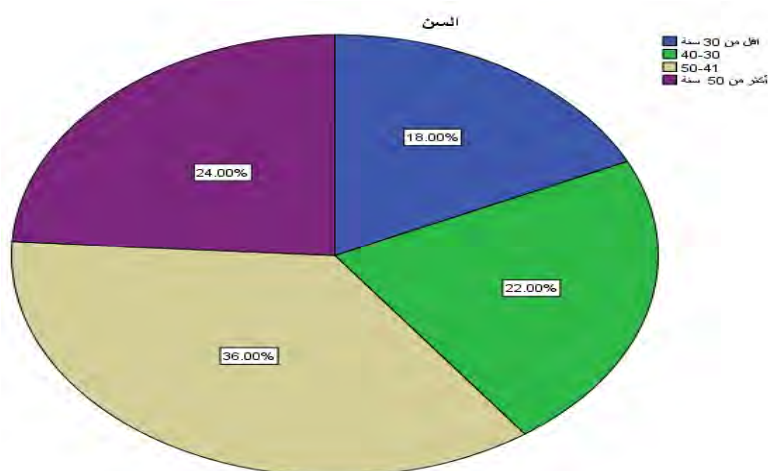
2- السن:

الجدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب السن

النسبة %	التكرار	السن
18.0%	9	أقل من 30 سنة
22.0%	11	من 30 الى 40
36.0%	18	من 41 الى 50
24.0%	12	أكثر من 50 سنة
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

الشكل رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

القراءة الإحصائية للجدول رقم (3) والدائرة النسبية المرافقة له:

من خلال الجدول رقم (3) والدائرة النسبية الموضحة أعلاه، يتبين أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً ضمن أفراد العينة هي الفئة التي تتراوح أعمارها بين (41 و 50)، حيث بلغت نسبتها 36% من إجمالي المبحوثين، مما يدل على وجود نسبة معتبرة من الموظفين ذوي الخبرة والتجربة في المؤسسة، تليها فئة من تجاوزت أعمارهم 50 سنة بنسبة 24%، ثم فئة (40.30 سنة) بنسبة معتبرة من الموظفين ذوي الخبرة والتجربة في المؤسسة تليها فئة من تجاوزت أعمارهم 50 سنة بنسبة 24%، ثم فئة (30-40 سنة) بنسبة 22%. أما الفئة العمرية الأقل من 30 سنة فقد شكلت النسبة الأدنى، حيث بلغت 18%. ويعكس هذا التوزيع العمري ميلاً واضحاً نحو الفئات الأكثر نضجاً واستقراراً وظيفياً، مما قد يؤثر على نوعية التفاعل مع ظاهرة العنف داخل بيئة العمل.

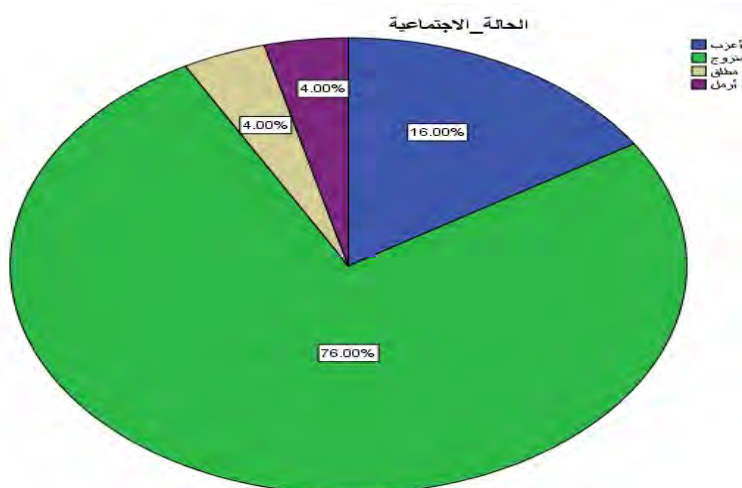
3- الحالة الإجتماعية:

الجدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الإجتماعية

الحالة الإجتماعية	التكرار	% النسبة
أعزب	8	16.0%
متزوج	38	76.0%
مطلق	2	4.0%
أرمل	2	4.0%
المجموع	50	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

الشكل رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الإجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

القراءة الإحصائية لجدول الحالة الاجتماعية والدائرة النسبية المرافقة له:

تظهر نتائج الجدول الخاص بالحالة الاجتماعية والدائرة النسبية المرافقة ان أغلبية أفراد العينة ينتمون إلى فئة المتزوجين، حيث بلغت نسبتهم 76% من إجمالي المبحوثين، وهي نسبة مرتفعة تعكس طابع الاستقرار الأسري لدى أغلب الموظفين. في المقابل، سجلت بنسبة 16% لفئة العزاب، وهي تتمثل الشريحة الأقل ارتباطا والتزاما على المستوى الأسري، كما سجلت نسب متساوية لفئتي المطلقين والأرامل، بلغت لكل منهما 4%. ويشير هذا التوزيع إلى أن معظم العاملين الذين شملهم الاستبيان يعيشون ضمن أطر أسرية مستقرة، ما قد يسهم في تشكيل طريقة تعاملهم مع الضغوط المهنية والعنف المحتمل داخل بيئة العمل.

4- المنصب الحالي:

الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الحالي

المنصب الحالي	التكرار	% النسبة
منصب اداري	34	68.0%
منصب اشرافي	4	8.0%
منص بنقني ذي	5	10.0%
منصب تقني	7	14.0%
المجموع	50	100%

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

الشكل رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب المنصب الحالي



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

القراءة الإحصائية لجدول المنصب الحالي والدائرة النسبية المرافقة له:

يتضح من خلال معطيات جدول "المنصب الحالي" والدائرة النسبية المرافقة له أن النسبة الأكبر من أفراد العينة يشغلون مناصب إدارية، حيث بلغت نسبتهم 68%، وهو ما يعكس هيمنة الطابع الإداري في تركيبة العينة المدروسة، وقد يكون لذلك أثر مباشر في تصوراتهم وتفاعلاتهم مع ظاهرة العنف داخل المؤسسة، بينما جاءت نسبة أصحاب المناصب التقنية في المرتبة الثانية 14%، تليها فئة المناصب التنفيذية بنسبة 10%، في حين شكلت فئة المناصب الإشرافية النسبة الأدنى بـ 8%، ويبرز هذا التوزيع تركزا واضحا في المناصب ذات طابع الإداري، مما قد يؤدي على النتائج المتعلقة بالأداء الوظيفي وطبيعة الضغوط المهنية المرتبطة به.

5- سنوات الخبرة:

الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
16.0%	8	أقل من 5 سنوات
22.0%	11	من 5 إلى 10 سنوات
62.0%	31	أكثر من 10 سنوات
100%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

القراءة الإحصائية لجدول سنوات الخبرة والدائرة النسبية المرافقة له:

تشير المعطيات جدول "سنوات الخبرة" والدائرة النسبية المرافقة إلى أن غالبية أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية تتجاوز عشر سنوات، حيث بلغت نسبتهم 62% من إجمالي المبحوثين، وهو ما يدل على وجود رصيد معتبر من التجربة والمعرفة الوظيفية لدى هؤلاء الموظفين. وتأتي فئة الذين تتراوح خبرتهم خمس سنوات وعشر سنوات في المرتبة الثانية بنسبة 25%، في حين سجلت نسبة الأدنى لدى فئة من تقل خبرتهم عن خمس سنوات، حيث قدرت بـ 16%، ويعكس هذا التوزيع المهني نضجا وظيفيا عاما لدى أغلب المشاركين في الدراسة ما قد يؤثر بشكل مباشر على مواقفهم وسلوكياتهم تجاه ظاهرة العنف في بيئة العمل، سواء من حيث الفهم أو طرق المواجهة والتعامل.

6- مكان السكن:

الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب مكان السكن

مكان السكن	التكرار	% النسبة
حضري	36	72.0%
شبه حضري	6	12.0%
ريفي	8	16.0%
المجموع	50	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب مكان السكن



المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

القراءة الإحصائية لجدول مكان السكن والدائرة النسبية المرافقة له:

من خلال الجدول الخاص بمكان السكن والدائرة النسبية الموضحة أعلاه، نلاحظ أن النسبة الأكبر من أفراد العينة يقطنون في مناطق حضرية، حيث بلغت نسبتهم 72%، وهو ما يدل على أن أغلب الموظفين يعيشون في بيئة مدنية، بينما بلغت نسبة المقيمين في المناطق الريفية 16%، أما فئة شبه الحضر فمثلت نسبة 12%، ويشير هذا التوزيع إلى أن العينة المدروسة يغلب عليها الطابع الحضري، الأمر الذي قد يؤثر في تصوراتهم وتجاربهم بخصوص ظاهرة العنف في بيئة العمل.

VIII. عرض وتحليل البيانات:

1- عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى:

الجدول رقم (08): يمثل العلاقة بين الجنس والتعرض للعنف اللفظي داخل مقر العمل

المجموع	التعرض للعنف اللفظي		الجنس
	لا	نعم	
19	4	15	ذكر
38%	8%	30%	%
31	9	22	أنثى
62%	18%	44%	%
50	13	37	المجموع
100%	26%	74%	%

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (08):

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 44% من الأشخاص قد تعرضوا للعنف اللفظي داخل مقر العمل وهي النسبة الأعلى مقارنة ببقية الفئات تليها نسبة الذكور الذي تعرضوا لنفس النوع من العنف والتي بلغت 30% في المقابل بلغت نسبة الإناث اللواتي لم يتعرضن للعنف اللفظي 18% بينما كانت أقل نسبة من نصيب الذكور الذين لم يتعرضوا له، حيث سجلوا 8% فقط.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

يظهر الجدول المتعلق بالعلاقة بين الجنس والتعرض للعنف اللفظي أن نسبة 44% من الإناث صرحن بتعرضهن لهذا النوع من العنف داخل مقر العمل، وهي نسبة تفوق تلك المسجلة لدى الذكور التي بلغت 30%، كما بينت النتائج أن نسبة الإناث اللواتي لم يتعرضن لعنف اللفظي بلغت 18%، بمقابل 8% فقط من الذكور.

تعكس هذه المعطيات أن النساء هن الفئة الأكثر عرضة للعنف اللفظي في بيئة العمل، وهو ما يمكن تفسيره بعدة عوامل اجتماعية وتنظيمية متداخلة.

أولاً، تلعب طبيعة المهام المهنية دوراً محورياً، إذ غالباً ما تكلف النساء في المؤسسات الخدماتية بوظائف تتطلب التواصل المباشر مع المواطنين، مثل مصلحة الاستقبال أو الحالة المدنية، مما يجعلهن أكثر عرضة للاحتكاك المستمر، وهو ما يشكل بيئة خصبة لتصاعد التوترات، خاصة في ظل الضغوط المترجم إلى ألفاظ مهينة أو سلوك عدواني.

ثانياً، تساهم الصور النمطية الاجتماعية في تقادم هذا الوضع، حيث ينظر إلى المرأة الموظفة في بعض السياقات باعتبارها الطرف الأضعف أو الأقل سلطة، مما يدفع بعض الأفراد، سواء كانوا عملاء أو زملاء أو حتى رؤساء إلى التعامل معها بقدر أقل من الاحترام أو ضبط النفس.

ثالثاً، تشير النسبة العامة المرتفعة لتعرض الموظفين للعنف اللفظي 74% إلى أن بيئة العمل تتسم بدرجة عالية من الإحباط نتيجة عراقيل متعددة مثل ضعف التنظيم وغموض الأدوار وغياب التقدير، وهو ما قد يترجم إلى سلوك عدواني موجه نحو الزملاء لاسيما تجاه الفئات التي ينظر إليها على أنها أقل قدرة على الرد أو التصعيد، كالنساء وفي هذا السياق، لا يعد العنف اللفظي مجرد تفاعل عابر، بل هو انعكاس لتوترات أعمق ترتبط بالبنية التنظيمية والاجتماعية للمؤسسة، وتعتبر عن الخلل في التوازن المهني والعلاقات البينية، مما يؤدي إلى تدهور المناخ المهني ويهدد جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

الجدول رقم (09): يمثل العلاقة بين الجنس والتعرض للعنف الجسدي داخل مقر العمل

المجموع	العرض للعنف الجسدي		الجنس	
	لا	نعم	التكرار	
19	16	3	التكرار	ذكر
38%	32%	6%	%	
31	30	1	التكرار	أنثى
62%	60%	2%	%	
50	46	4	التكرار	المجموع
100%	92%	8%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- قراءة إحصائية للجدول رقم (09):

من خلال الجدول الموضح أعلاه جدول رقم (09) نلاحظ أن أعلى نسبة سجلت كانت لفئة الإناث اللواتي لم يتعرضن للعنف الجسدي داخل مقر العمل، حيث بلغت 60% تليها فئة الذكور الذين لم يتعرضوا لهذا النوع من العنف بنسبة 32%، أما أقل نسبة فقد كانت من نصيب الذكور الذين صرحوا بتعرضهم للعنف الجسدي، حيث سجلت نسبة 6%، تليها نسبة الإناث اللواتي تعرضن للعنف الجسدي والتي بلغت 2% فقط.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

يظهر الجدول رقم (09) المتعلق بالعلاقة بين الجنس والتعرض للعنف الجسدي أن النسبة الأكبر من الإناث 60% لم يتعرضن لهذا العنف داخل مقر العمل، وهي نسبة تفوق تلك المسجلة لدى الذكور غير المعرضين للعنف الجسدي 32% في المقابل، بلغت نسبة الذكور الذين صرحوا بتعرضهم للعنف الجسدي 6%، وهي ضعف النسبة المسجلة لدى الإناث والتي لم تتعد 2%.

هذه المعطيات تعكس أن الذكور هم الفئة الأكثر تعرضا للعنف الجسدي داخل المؤسسة مقارنة بالإناث، وإن كانت النسبة العامة منخفضة، هذا يمكن تفسيره من منظور سوسولوجي بعدة عوامل:

أولاً: غالباً ما يتولى الذكور مهاماً مهنية ذات طابع ميداني أو احتكاك مباشر مع مواقف تتطلب ضبطاً للنزاعات أو تسييراً لحالات توتر، مثل الأقسام التقنية أو المصالح التي تشهد ضغطاً جماهيرياً أكبر، ما يجعلهم عرضة أكثر للاحتكاك الجسدي سواء من المواطنين أو حتى بين الزملاء.

ثانياً: قد يفسر الأمر أيضاً من خلال التصورات الاجتماعية المرتبطة بالذكور، حيث يتوقع من الرجال أن يكونوا أكثر قدرة على المواجهة أو الرد، وهو ما يجعل بعضهم أكثر عرضة للانخراط في صراعات تتطور أحياناً إلى عنف جسدي، خلافاً للنساء اللواتي قد يتجنبن المواجهات المباشرة أو يفضلن أساليب تواصل أقل صداماً.

ثالثاً: النسبة الضعيفة عموماً للتعرض للعنف الجسدي 8% فقط من مجموع العينة قد لا تعني غياباً فعلياً، بل ربما تعكس نوعاً من التحفظ في التصريح أو تطبيعاً ضمنياً من هذا النوع من الممارسات في بعض السياقات، مما يجعل الموظف لا يعتبر بعض الأفعال "عنفاً" يستحق الذكر أو التبليغ.

وبالتالي، فالعنف الجسدي رغم أنه أقل من حيث النسب مقارنة بالعنف اللفظي، إلا أنه يبقى مؤشراً خطيراً على وجود خلل في المناخ المهني والتسيير التنظيمي داخل المؤسسة.

الجدول رقم (10): يمثل العلاقة بين الجنس وردة الفعل اثناء التعرض للعنف داخل مقر العمل

المجموع	مقابلة الشخص المعتدي	ابلاغ الادارة	التزام الصمت	ردة الفعل اثناء التعرض للعنف داخل مقر العمل	
				الجنس	التكرار
19	5	11	3	نكر	التكرار
38%	10%	22%	6%		%
31	7	16	8	أنثى	التكرار
62%	14%	32%	16%		%
50	12	27	11	المجموع	التكرار
100%	24%	54%	22%		%

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- قراءة الإحصائية للجدول رقم (10):

من خلال الجدول الموضح أعلاه جدول رقم (10)، نلاحظ أن أعلى نسبة سجلت كانت لفئة الموظفين الذين اختاروا الإبلاغ عن الإدارة عند التعرض للعنف داخل مقر العمل، حيث بلغت 54% من مجموع العينة، تليها فئة من واجهوا الشخص المعتدي بنسبة 24%، ثم فئة من التزموا الصمت بنسبة 22%.

وعند توزيع هاه النسب حسب الجنس، نجد أن الإناث تصدرن فئة الإبلاغ عن الإدارة بنسبة 32%، يليهن الذكور بنسبة 22%، بينما بلغت نسبة مواجهة الشخص المعتدي 14% لدى الإناث و10% لدى الذكور، أما التزام الصمت فقد بلغ 16% لدى الإناث مقابل 6% لدى الذكور.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

تفضيل الموظفين للجوء إلى الإدارة عند التعرض للعنف يمكن تفسيره بوجود درجة من الثقة في الآليات الرسمية أو باعتباره وسيلة لتجنب المواجهة المباشرة، خاصة لدى الإناث اللواتي يملن بنسبة أكبر إلى هذا الخيار 32% مقارنة بالذكور 22%، هذا الفارق يعكس تمثلات اجتماعية ترى في الغدرة مرجعا لحماية والانتصاف، خصوصا لدى الفئات التي تدرك محدودية قدرتها على الرد أو المواجهة.

في المقابل، تشير نسبة الذين اختاروا المواجهة المباشرة إلى وجوب تمثّل آخر للسلوك المهني، يفضل فيه بعض الأفراد.

خاصة الذكور، الدفاع عن النفس بشكل مباشر بدل اللجوء للسلطة المؤسسية، ورغم أن المواجهة سلوك ينسب تقليدياً إلى 10%، إلا أن الإناث بدورهن ظهرن بنسبة 14%، ما قد يدل على تغيير نسبي في الأدوار داخل الفضاء المهني، حيث بدأت النساء يتبنين سلوكيات أكثر حزماً كرد فعل على العنف.

الجدول رقم (11): يمثل العلاقة بين سنوات الخبرة وتأثير العنف على جودة الخدمات المقدمة في البلدية

المجموع	تأثير العنف على جودة الخدمات إثناء العمل		سنوات الخبرة	
	لا	نعم	التكرار	
8	0	8	التكرار	أقل من 5 سنوات
16%	0.0%	16%	%	
11	0	11	التكرار	من 5 إلى 10 سنوات
22%	0.0%	22%	%	
31	2	29	التكرار	أكثر من 10 سنوات
62%	4%	58%	%	
50	2	48	التكرار	المجموع
100%	4.0%	96%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (11):

يوضح الجدول رقم (11) أن فئة الموظفين الذين تفوق خبرتهم 10 سنوات مثلوا النسبة الأكبر من حيث التصريح بتأثر جودة الخدمات نتيجة العنف، حيث بلغت نسبتهم 58% من إجمالي العينة، أي ما يعادل 29 مفردة. تليها فئة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم بين 5 و 10 سنوات بنسبة 22%، أي 11 مفردة. ثم فئة الموظفين الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات بنسبة 16%، أي 8 مفردات. في المقابل، لم تسجل أي حالة عدم تأثر لدى الفئتين الأولى، في حين سُجّلت حالات عدم تأثر فقط ضمن فئة ذوي الخبرة التي تفوق 10 سنوات، بنسبة بلغت 4%.

وعليه، فإن مجموع المفردات اللواتي أفدن بتأثر جودة الخدمات نتيجة العنف بلغ 48 من أصل 50، أي ما يعادل نسبة 96%، مقابل مفردتين فقط أفادت بعدم وجود تأثير، بنسبة 4%، وتشير هذه البيانات إلى أن أغلب الموظفين، بغض النظر عن سنوات الخبرة، يربطون بين التعرض للعنف وتراجع جودة الأداء المهني داخل البلدية، مع تسجيل حضور أقوى لهذه العلاقة ضمن الفئة ذات الخبرة الطويلة.

- التحليل السوسيولوجي للتوزيع:

يظهر الجدول رقم (11) أن نسبة كبيرة من الموظفين، بلغت 96% من العينة، صرحت بأن العنف داخل مقر العمل يؤثر سلباً على جودة الخدمات المقدمة في البلدية. هذه النسبة المرتفعة، والتي تكاد تكون شبه مطلقة، تكشف عن وعي مشترك لدى العاملين بمختلف مستويات خبرتهم بآثار العنف على المردودية المهنية، ما يعكس إدراكاً جماعياً لخطورة الظاهرة على الأداء المؤسسي ككل.

وقد بينت المعطيات أن فئة الموظفين الذين تتجاوز خبرتهم عشر سنوات كانت الأكثر تمثيلاً ضمن الفئة التي أفادت بتأثر جودة الخدمات، حيث بلغت نسبتهم 58%، تليها فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 22%، ثم فئة الأقل من 5 سنوات بنسبة 16%. ويمكن تفسير هذه النتائج من منظور سوسيولوجي بعدة اعتبارات:

أولاً: تميل الفئات ذات الخبرة الطويلة إلى امتلاك رؤية أوسع وأكثر شمولاً حول الأداء المؤسسي، نتيجة تراكم التجربة والاحتكاك المستمر بمختلف الوضعيات المهنية. وهو ما يجعلها أكثر قدرة على ملاحظة التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمات عند تعرضها أو تعرض زملائها للعنف، سواء أكان لفظياً أو جسدياً أو رمزياً.

ثانياً: كلما طالت سنوات العمل، زادت فرص التورط في مواقف مشحونة بالتوترات أو الصراعات، وهو ما يرسخ لدى الموظف فكرة أن العنف داخل بيئة العمل ليس مجرد حدث عرضي، بل ظاهرة مستمرة تؤثر على المناخ المهني، وعلى علاقات العمل، وعلى سيروية تقديم الخدمة العامة.

ثالثاً: يعكس هذا التوزيع أيضاً واقعاً تنظيمياً يفترق إلى أنظمة فعالة للتعامل مع العنف المؤسسي، ما يجعل تأثيراته تتسلل إلى سير العمل اليومي، حيث يُنتج مناخاً وظيفياً متوتراً، يضعف من كفاءة العامل، ويحد من استعداده للتفاعل الإيجابي مع المواطن أو مع الفريق المهني.

رابعاً: يحتمل أن يكون لدى فئة الموظفين الأقل خبرة وعي أولي بهذه العلاقة، إلا أن صمتهم أو عدم التصريح بعدم التأثير يمكن أن يعزى إلى ضعف القدرة على التعبير، أو عدم امتلاكهم بعد للأدوات المهنية التي تسمح بتقييم أثر العنف بشكل دقيق.

بناء على ما سبق، يمكن القول إن النتائج المتحصل عليها تعكس ديناميات تنظيمية واجتماعية مركبة، تظهر كيف أن العنف في بيئة العمل لا يبقى حبيس العلاقات الشخصية، بل يمتد ليطل جودة الخدمة العمومية، ويهدد الفعالية المؤسسية، مما يستدعي تدخلاً على مستوى السياسات الوقائية، وتطوير ثقافة مهنية تقوم على الأمان الوظيفي والاحترام المتبادل.

الجدول رقم (12): يمثل العلاقة بين مصدر العنف وتكراره داخل مقر العمل (البلدية)

المجموع	تكرار العنف داخل مقر العمل				مصدر العنف	
	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	التكرار	زملاء العمل
11	2	2	6	1	التكرار	زملاء العمل
22%	4.0%	4%	12%	2%	%	
23	4	5	10	4	التكرار	العملاء
46%	8.0%	10%	20%	8%	%	
6	0	3	1	2	التكرار	الرؤساء
12%	0.0%	6%	2%	4%	%	
10	2	6	1	1	التكرار	الثلاثة معا
20%	4%	12%	2%	2%	%	
50	8	16	18	8	التكرار	المجموع
100%	16%	32%	36%	16%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (12):

يمثل الجدول رقم (12) العلاقة بين مصدر العنف وتكراره داخل مقر العمل، تشير المعطيات إلى أن فئة العملاء كانت الأكثر تكراراً كمصدر للعنف، حيث صرح 23 مشاركاً بتعرضهم للعنف من طرفهم، بنسبة 46% من مجموع العينة.

تليها فئة زملاء العمل بـ 11 حالة، أي بنسبة 22%، ثم الفئة التي جمعت بين الزملاء والعملاء والرؤساء كمصدر مشترك للعنف بـ 10 حالات، بنسبة 20%. أما فئة الرؤساء وحدهم فقد سجلت 6 حالات فقط، بنسبة 12%. وفيما يتعلق بدرجات التكرار، جاءت فئة "أحياناً" في المرتبة الأولى بنسبة 36%، تليها "غالباً" بنسبة 32%، ثم "نادراً" و "دائماً" بنفس النسبة، 16% لكل منهما. ويتبين من هذه التوزيعات أن العنف داخل مقر العمل لا يقتصر على مصدر واحد، بل يتنوع بين الزملاء، العملاء، والرؤساء، ويأخذ درجات تكرار متفاوتة، مع حضور ملحوظ لفئتي "الأحيان" و "الغالب".

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

يمثل الجدول رقم (12) العلاقة بين مصدر العنف وتكراره داخل مقر العمل. أظهرت النتائج أن العملاء كانوا المصدر الأكثر تسجيلاً لحالات العنف، حيث صرح 46% من أفراد العينة بتعرضهم للعنف من طرفهم. تليهم فئة

زملاء العمل بنسبة 22%، ثم الفئة المركبة التي جمعت بين الزملاء والعملاء والرؤساء بنسبة 20%، في حين جاءت فئة الرؤساء في المرتبة الأخيرة بنسبة 12%. أما من حيث التكرار، فقد تصدرت فئة "أحياناً" بنسبة 36%، تليها "غالباً" بنسبة 32%، بينما سجلت فئتا "نادراً" و"دائماً" نفس النسبة، وهي 16% لكل منهما.

وتعكس هذه النتائج عدة أبعاد سوسولوجية متداخلة. أولاً، يشير تركز العنف في فئة "العملاء" إلى طبيعة العلاقة غير المتكافئة بين الموظف والمواطن، خاصة في المؤسسات ذات الطابع الخدمي، حيث يكون الضغط الجماهيري مرتفعاً، وتوقعات المواطنين كبيرة، ما يولد مواقف من التوتر، وسوء الفهم، قد تتطور إلى سلوكيات عنيفة لفظياً أو سلوكياً. كما أن بعض العملاء قد يستغلون موقعهم كـ "طالب خدمة" لفرض سلوك سلطوي على الموظف، خاصة إذا كانوا لا يواجهون بردع إداري واضح.

ثانياً، إن العنف الصادر عن زملاء العمل، والذي سجل بنسبة معتبرة، يعكس خللاً في التفاعلات الداخلية داخل الفريق المهني، إذ يمكن أن يكون ناتجاً عن غياب ثقافة التعاون، أو بسبب التنافس السلبي، أو سوء توزيع المهام. فبيئات العمل التي تفنقر إلى آليات الحوار أو العدالة الداخلية تصبح مهياًة لظهور توترات بين الموظفين.

ثالثاً، ضعف نسبة العنف المنسوب للرؤساء (12%) لا يعني بالضرورة أن هذه الفئة أقل إنتاجاً للعنف، بل قد يُعزى ذلك إلى التحفظ في التصريح أو الخوف من العواقب الإدارية. إذ غالباً ما يكون الموظفون في موقع هش يسمح لهم بالكشف عما يتعرضون له من زملاء أو عملاء، في حين يُفضلون الصمت تجاه التجاوزات الصادرة عن الرؤساء، بسبب الفوارق السلطوية داخل المؤسسة.

رابعاً، تكرار العنف بنسب ملحوظة تحت فئتي "أحياناً" و "غالباً" يعكس واقعاً تنظيمياً يعاني من توترات مستمرة، وليست طارئة أو نادرة. فالتكرار المنتظم للعنف يشير إلى غياب استراتيجيات فعالة للوقاية أو التدخل، وإلى تساهل مؤسساتي في ضبط الأوضاع المهنية، ما يُنتج ثقافة تطبيع ضمني مع السلوك العنيف

بناء على ما سبق، فإن المعطيات الواردة في الجدول تسلط الضوء على تعدد مصادر العنف داخل مقر العمل، وتكراره بوتيرة مقلقة، مما يدل على أن الظاهرة لا ترتبط بسلوكيات فردية معزولة، بل تتبع من خلل أعمق في البنية التنظيمية، وفي أنماط التفاعل المهني، وفي غياب ثقافة مؤسساتية قائمة على الاحترام، الحماية، والمسؤولية المشتركة.

الجدول رقم (13): يمثل التعامل مع العملاء نتيجة التوتر وعلاقته بتأثير العنف على جودة الخدمات المقدمة

المجموع	تأثير العنف على جودة الخدمات		توتر العلاقات مع العملاء نتيجة العنف	
	لا	نعم	التكرار	نعم
44	0	44	التكرار	نعم
88%	0.0%	88%	%	
6	2	4	التكرار	لا
12%	4%	8%	%	
50	2	48	التكرار	المجموع
100%	4%	96%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (13):

يمثل الجدول رقم (13) العلاقة بين توتر العلاقات مع العملاء نتيجة العنف وتأثير ذلك على جودة الخدمات المقدمة داخل مقر العمل. تظهر البيانات أن 44 مفردة من العينة أفادت بأن التوتر مع العملاء بسبب العنف أثر فعلاً على جودة الخدمات، ما يعادل 88% من إجمالي المشاركين. في المقابل، لم تسجل أي حالة أفادت بوجود توتر دون أن يؤثر على جودة الخدمات.

أما المفردات التي لم تشهد توتراً في علاقتها مع العملاء، فقد بلغت 6 حالات، منها 4 صرّحت بتأثر جودة الخدمات رغم عدم وجود توتر مباشر، بنسبة 8%، وحالتان فقط صرّحتا بعدم وجود تأثير، بنسبة 4%. تشير هذه النتائج إلى أن الغالبية العظمى ممن واجهوا توتراً في علاقتهم مع العملاء يربطون بين هذا التوتر وتراجع جودة الخدمات المقدمة، مما يعكس وجود علاقة واضحة بين التجربة اليومية للعنف ومردودية الأداء المهني في بيئة العمل.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

يمثل الجدول رقم (13) العلاقة بين توتر العلاقات مع العملاء نتيجة العنف وتأثير ذلك على جودة الخدمات المقدمة داخل مقر العمل. وقد أظهرت النتائج أن 88% من أفراد العينة الذين صرحوا بوجود توتر في علاقتهم مع العملاء أكدوا أن هذا التوتر أثر سلباً على جودة الخدمات المقدمة، في حين لم تسجل أي حالة ضمن هذه الفئة ترى أن جودة الخدمات لم تتأثر. كما صرح 8% من أفراد العينة بعدم وجود توتر ولكن رغم ذلك تأثرت جودة الخدمات، مقابل 4% فقط لم يربطوا بين أي من العنصرين، أي أنهم لم يشعروا بتوتر ولم يروا تأثيراً على جودة الأداء.

تعكس هذه النتائج معطى سوسيلوجياً ذا دلالة، يتمثل في الارتباط الوثيق بين المناخ العلائقي في الفضاء المهني وجودة الخدمات المنتجة داخله. فالتوتر مع العملاء، باعتبارهم جهة خارجية متفاعلة بشكل مباشر مع الموظف، لا يبقى تأثيره على المستوى الفردي أو النفسي فقط، بل يمتد إلى الأداء العملي اليومي، ويُنتج أثراً ملموساً على فعالية الخدمة. ويفهم من ذلك أن العلاقة مع الجمهور لا تخضع فقط لضوابط إدارية، بل تتأثر أيضاً بالمزاج التنظيمي، والثقافة المهنية، ومدى الحماية التي يشعر بها الموظف أثناء مزاولته لمهامه.

كما أن النسبة المرتفعة للأفراد الذين ربطوا بوضوح بين التوتر وتراجع جودة الأداء قد تعود إلى شعورهم المتراكم بالضغط الناتج عن تعاملات غير مهنية، أو عنف لفظي أو سلوكي مكرر، ما ينعكس على درجة التركيز، الحافز، والانضباط. ومن جهة أخرى، فإن غياب أي تصريح لدى الفئة المتوترة بأن الجودة لم تتأثر، يعزز فرضية أن العنف لا يمر دون أثر، بل يترك بصمته على شكل الأداء والخدمة.

أما التصريحات القليلة التي ربطت بين تأثير جودة الخدمات دون وجود توتر مباشر، فقد تفتح المجال لفهم أوسع لطبيعة العنف في بيئة العمل، الذي قد يكون غير ظاهر أو غير مباشر، أو يكون ناتجاً عن مناخ عام متسم بالتوتر، حتى في غياب المواجهة الصريحة مع العملاء.

انطلاقاً من هذه المعطيات، يمكن القول إن التفاعل مع الجمهور في سياق وظيفي متوتر يعد من العوامل الحاسمة التي تسهم في إنتاج العنف المهني، وأن هذا الأخير لا ينعكس فقط على صحة الموظف النفسية، بل يهدد جودة الأداء المهني، ويضعف صورة المؤسسة أمام المتعاملين معها، ما يستدعي تعزيز ثقافة مهنية قائمة على التقدير، التواصل الفعال، والحماية المؤسسية للعاملين.

2- عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية:

الجدول رقم (14): يمثل العلاقة بين متغير الجنس وتأثير الضغوط اليومية على المزاج أثناء العمل

المجموع	تأثير الضغوط اليومية على المزاج أثناء العمل			الجنس	
	لا	أحيانا	نعم	التكرار	النسبة
19	2	5	12	التكرار	ذكر
38.0%	4.0%	10.0%	24.0%	%	
31	1	9	21	التكرار	أنثى
62.0%	2.0%	18.0%	42.0%	%	
50	3	14	33	التكرار	المجموع
100.0%	6.0%	28.0%	66.0%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (14):

يوضح الجدول الأول العلاقة بين متغير الجنس وتأثير الضغوط اليومية على المزاج أثناء العمل. تظهر النتائج أن عدد الإناث في العينة بلغ 31، أي بنسبة 62%، مقابل 19 من الذكور بنسبة 38%. وقد تبين أن تأثير الضغوط كان أكثر وضوحاً لدى الإناث، حيث صرّحت 21 منهن بنسبة 42% أنهن يشعرن بتأثير الضغوط على مزاجهن أثناء العمل، بينما بلغت النسبة لدى الذكور 24% فقط، ممثلة في 12 فرداً. من جهة أخرى، أجاب 9 من الإناث (18%) و5 من الذكور (10%) بأن التأثير يحدث أحيانا. أما الذين لم يشعروا بتأثير الضغوط، فقد كانت نسبتهم ضئيلة لدى الجنسين، إذ بلغت 2% لدى الإناث و4% لدى الذكور. وعند النظر إلى النتائج الإجمالية، نجد أن 66% من العينة صرّحوا بأن مزاجهم يتأثر فعلاً بالضغوط اليومية في العمل، و28% أحيانا، بينما فقط 6% لم يتأثروا بها. تشير هذه النتائج إلى أن الضغوط اليومية تشكل عاملاً نفسياً مؤثراً في بيئة العمل، مع وجود اختلاف ملحوظ في درجة التأثير بين الجنسين لصالح الإناث، مما قد يعكس فروقاً في مستوى التحمل أو طرق التفاعل مع الضغوط المهنية.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

يظهر الجدول رقم (14) أن نسبة معتبرة من أفراد العينة، بلغت 66%، صرحت بأن الضغوطات اليومية تؤثر فعليًا على مزاجهم أثناء العمل، وهي نسبة تُعد دالة على الحضور القوي للضغوط النفسية في الحياة المهنية. كما أفاد 28% بأنهم يتأثرون أحيانًا، فيما صرّح 6% فقط بعدم التأثر. هذه النتائج تبرز بوضوح أن المزاج العام للعاملين يتأثر بشكل مباشر بإيقاع الضغوط اليومية، مما قد ينعكس سلبيًا على الأداء الوظيفي، وسير العلاقات المهنية داخل بيئة العمل.

وتظهر المعطيات أن الإناث كنّ الأكثر تصريحًا بتأثرهن، بنسبة بلغت 42% من إجمالي العينة، مقارنة بـ 24% من الذكور. كما أن نسبة من الإناث أفدن بتأثرهن أحيانًا (18%)، مقابل 10% من الذكور، في حين أن الذكور كانوا الأكثر بين من أنكروا وجود تأثير، بنسبة 4% مقارنة بـ 2% فقط لدى الإناث.

بناء على ذلك، فإن المعطيات المستخلصة من هذا الجدول لا تكشف فقط عن واقع نفسي معيشي داخل مقر العمل، بل تفتح المجال لفهم أعمق للكيفية التي يتقاطع بها النوع الاجتماعي مع التجربة المهنية اليومية، داعيةً إلى تبني آليات مؤسسية تُراعي هذه الفروقات، وتُسهم في خلق بيئة عمل أكثر صحةً وتوازنًا نفسيًا.

الجدول رقم (15): يمثل العلاقة بين مغير الجنس وكيفية التعامل مع الضغوطات النفسية في مقر العمل

المجموع	طلب المساعدة	التغيب	المواجهة	الصمت	كيفية التعامل مع الضغوطات النفسية في العمل	
					الجنس	التكرار
19	3	0	7	9	التكرار	ذكر
38.0%	6.0%	0.0%	14.0%	18.0%	%	
31	6	1	11	13	التكرار	أنثى
62.0%	12.0%	2.0%	22.0%	26.0%	%	
50	9	1	18	22	التكرار	المجموع
100.0%	18.0%	2.0%	36.0%	44.0%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (15):

يبين الجدول رقم (15) الذي يمثل العلاقة بين مغير الجنس وكيفية التعامل مع الضغوطات النفسية في مقر العمل، أن أكثر أسلوب شائع بين الموظفين لمواجهة الضغوط هو الصمت، حيث اعتمده 22 فردًا من أصل 50،

أي بنسبة 44.0%. يليه أسلوب المواجهة بنسبة 36.0%، ثم طلب المساعدة بنسبة 18.0%، في حين كان التغيب أقل الأساليب استخدامًا، بنسبة 2.0% فقط. وعند تحليل النتائج حسب الجنس، نلاحظ أن الذكور - وعددهم 19 (38.0%) - اعتمدوا بشكل أساسي على الصمت (9 ذكور، 18.0%) والمواجهة (7 ذكور، 14.0%)، بينما لم يلجأ أي منهم إلى التغيب، واقتصر طلب المساعدة على 3 فقط (6.0%). بالمقابل، أظهرت الإناث - وعددهن 31 (62.0%) - تنوعًا أكبر في الأساليب، حيث فضّلت 13 منهن الصمت (26.0%)، و11 منهن المواجهة (22.0%)، وواحدة فقط اختارت التغيب (2.0%)، بينما طلبت 6 منهن المساعدة (12.0%). هذه النتائج تشير إلى فروق واضحة بين الجنسين في طريقة التعامل مع الضغوط النفسية، حيث تميل الإناث إلى استخدام أساليب أكثر تنوعًا تشمل طلب الدعم، في حين يغلب على الذكور الميل إلى المواجهة أو الكتمان. كما يعكس تنبؤ نسب التغيب وطلب المساعدة عموماً ضعف ثقافة التماس الدعم المهني، مما قد يشير إلى حاجة بيئة العمل إلى آليات دعم نفسي أكثر فاعلية ومتاحة.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

يظهر الجدول رقم (15) أنماط التعامل مع الضغوط النفسية في مقر العمل باختلاف الجنس، حيث تصدّر أسلوب الصمت الخيارات المتاحة بنسبة بلغت 44% من إجمالي العينة، يليه أسلوب المواجهة بنسبة 36%، ثم طلب المساعدة بنسبة 18%، وأخيراً التغيب بنسبة ضئيلة لم تتجاوز 2%. هذا التوزيع يكشف عن ميل غالبية الموظفين إلى احتواء الضغوط نفسياً أو التعامل معها بشكل مباشر، مع تراجع ملحوظ في طلب الدعم الخارجي أو الهروب من الوضع المهني.

أولاً، يعكس تفضيل الصمت كآلية دفاع رئيسية طبيعة البيئة التنظيمية التي قد لا تشجّع على التعبير أو لا توفر شروط الأمان النفسي الكافي للكشف عن المعاناة، ما يدفع الموظف - خصوصاً الذكور - إلى كبت التوتر بدل الإفصاح عنه. وهو ما يتماشى مع أدوار النوع الاجتماعي التي تعزز مفهوم "القوة الصامتة" لدى الرجل، مقابل القابلية الأكبر لدى النساء للتعبير والبحث عن الدعم.

ثانياً، يُشير الفارق بين الجنسين في اعتماد أسلوب طلب المساعدة إلى وجود تفاوت في الثقة بالبيئة المهنية كحاضنة للدعم، حيث تميل النساء أكثر إلى اللجوء للغير في مواجهة الضغط، إما لاعتبارات تربوية-ثقافية تسمح لهن بذلك، أو لشعورهن بضعف الموارد الذاتية لمواجهة التوتر المستمر.

ثالثاً، يظهر تراجع اعتماد التغيب كاستراتيجية تأقلم، ويكاد يكون غائباً عند الذكور، ما يدل على استبطان قوي لقيم الالتزام والانضباط، حتى في ظل المعاناة النفسية. إلا أن هذا قد يعكس أيضاً ضغوطاً تنظيمية خفية تُقيّد خيارات الموظفين وتحصرهم في أنماط مواجهة قد لا تكون صحية على المدى الطويل.

رابعاً، تعكس هذه المعطيات هشاشة البنية المؤسسية في توفير أدوات المواجهة الفعالة، مثل الدعم النفسي، أو سياسات تخفيف الضغط، مما يجعل العاملين عرضة للتألم الفردي غير المنظم، والذي قد يتحوّل من الصمت والمواجهة إلى الانهك أو الانفجار النفسي.

بناءً على ما سبق، فإن أنماط التعامل مع الضغوط النفسية كما عكستها بيانات الجدول الثاني، تكشف عن ديناميكيات نفس-اجتماعية عميقة، ترتبط بالتصورات الثقافية للجنس، وبهشاشة البنى المؤسسية في دعم التوازن النفسي، ما يستوجب تدخلاً عاجلاً على مستوى السياسات المهنية، من خلال ترسيخ ثقافة الدعم والتكافل داخل بيئة العمل، وتوفير أدوات مواجهة جماعية تضمن الأمن النفسي لكل الفئات، مع احترام الفروقات خصوصية كل جنس في التعامل مع الضغط.

الجدول رقم (16): يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة وتأثير الضغوط اليومية على المزاج أثناء العمل

المجموع	تأثير الضغوط اليومية على المزاج أثناء العمل			سنوات الخبرة	
	لا	أحياناً	نعم	التكرار	أقل من 5 سنوات
8	0	4	4	التكرار	أقل من 5 سنوات
16.0%	0.0%	8.0%	8.0%	%	
11	1	3	7	التكرار	من 5 إلى 10 سنوات
22%	2.0%	6.0%	14.0%	%	
31	2	7	22	التكرار	أكثر من 10 سنوات
62.0%	4.0%	14.0%	44.0%	%	
50	3	14	33	التكرار	المجموع
100%	6.0%	28%	66%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (16):

يبين الجدول رقم (16) الذي يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة وتأثير الضغوط اليومية على المزاج أثناء العمل، أن فئة الموظفين الذين يمتلكون أكثر من عشر سنوات من الخبرة كانت الأكثر تصريحاً بتأثر مزاجهم، حيث أفاد 22 موظفاً من هذه الفئة بأنهم يتأثرون بالفعل، وهو ما يمثل 44.0% من إجمالي العينة. كما أجاب 7 منهم

بـ"أحياناً"، بنسبة 14.0%، في حين صرّح 2 فقط بعدم تأثرهم، بنسبة 4.0%. ويشكل مجموع هذه الفئة 62.0% من العينة الكلية، أي ما يعادل 31 موظفًا.

أما فئة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم بين 5 و10 سنوات، فقد بلغ عددهم 11 موظفًا (22.0%)، من بينهم 7 أجابوا بـ"نعم" (14.0%)، و3 بـ"أحياناً" (6.0%)، و1 فقط أجاب بـ"لا" (2.0%).

في المقابل، كانت فئة الموظفين الأقل خبرة – أي من لديهم أقل من 5 سنوات – الأقل تمثيلًا في العينة، حيث بلغ عددهم 8 موظفين فقط (16.0%)، منهم 4 أجابوا بـ"نعم" (8.0%)، و4 أيضًا اختاروا "أحياناً" (8.0%)، في حين لم يسجل أي رد بـ"لا" في هذه الفئة.

وعلى المستوى الإجمالي، فإن عدد الموظفين الذين صرّحوا بأن الضغوط اليومية تؤثر على مزاجهم أثناء العمل بلغ 33 موظفًا (66.0%)، بينما أجاب بـ"أحياناً" 14 موظفًا (28.0%)، و3 فقط أجابوا بـ"لا" (6.0%).

– التحليل السوسولوجي للتوزيع:

يظهر الجدول رقم (16)، الذي يمثل العلاقة بين مغير سنوات الخبرة وتأثير الضغوط اليومية على المزاج أثناء العمل، أن الموظفين ذوي الخبرة الطويلة (أكثر من 10 سنوات) هم الأكثر تأثرًا بهذه الضغوط، حيث صرّح 22 منهم (44%) بتأثر مزاجهم، تليهم فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 14%، ثم فئة الأقل من 5 سنوات بنسبة 8%. هذا التوزيع يعكس مسارات اجتماعية-مهنية مختلفة في تفاعل الأفراد مع الضغط اليومي، ويترجم عدة اعتبارات سوسولوجية في تفسير هذا التفاوت.

أولاً، تميل الفئات ذات الخبرة الطويلة إلى استبطان رؤية أوسع وأكثر شمولاً لسير العمل وللتقافة التنظيمية، بفعل تراكم التجربة واحتكاكهم المستمر بالمؤسسة ومشكلاتها اليومية. مما يجعلهم أكثر حساسية لما يُعتبر ضغوطاً بنيوية مزمنة، كالتكرار الروتيني، ضعف التقدير، كثرة المهام، أو تدهور علاقات العمل.

ثانياً، يشير هذا التوزيع إلى أن الموظف كلما تقدم في الخبرة، كلما ازداد احتكاكه بمصادر الضغوط، ليس فقط من حيث الكمية، بل أيضاً من حيث النوع، كتحمّل مسؤوليات أكبر، أو مواجهة صراعات داخل الفرق أو مع الإدارة، وهو ما يجعل الأثر المزاجي للضغوطات أكثر وضوحاً مع مرور الزمن.

ثالثاً، قد تعكس هذه النتائج نمطاً من الإنهاك التدريجي المرتبط بطول المسار المهني داخل مؤسسة غير قادرة على تجديد آليات التقدير والتحفيز، حيث تتراكم الضغوط النفسية والاجتماعية دون وجود آليات مؤسسية فعالة لتفريغها أو معالجتها.

رابعاً، بالنسبة للفئات الأقل خبرة، فقد تكون النسب المنخفضة لتأثرهم ناتجة عن حداثة العهد بالواقع المهني، ما يجعل تصوراتهم حول الضغوط محدودة، أو أنهم لا يزالون في مرحلة التكيف الأولى مع العمل، حيث الحماس قد يطغى على الشعور بالضغط، أو بسبب وجود نوع من "التساهل المؤقت" من طرف الإدارة مع الموظفين الجدد..
بناءً على ما سبق، تبرز هذه الملامح ديناميكية تنظيمية وسوسولوجية داخل بيئة العمل، تؤكد أن التعامل مع الضغوط لا يرتبط فقط بوجودها، بل أيضاً بتراكم الخبرة التي تكشفها، وبسياق اجتماعي ومهني قد يُعزز الصمت أو يشرعن الشكوى، مما يستدعي مراجعة آليات الدعم المهني داخل المؤسسات، وضمان توفير بيئة عمل تحترم جميع مستويات الخبرة، وتوازن بين المسؤولية والرعاية.

الجدول رقم (17): يمثل العلاقة بين مغير سنوات الخبرة وتأثير كثرة المهام على الشعور بالتوتر والقلق

المجموع	تأثير كثرة المهام على الشعور بالتوتر والقلق		سنوات الخبرة	
	لا	نعم	التكرار	أقل من 5 سنوات
8	2	6	التكرار	أقل من 5 سنوات
16.0%	4.0%	12.0%	%	
11	3	8	التكرار	من 5 الى 10 سنوات
22.0%	6.0%	16.0%	%	
31	3	28	التكرار	أكثر من 10 سنوات
62.0%	6.0%	56.0%	%	
50	8	42	التكرار	المجموع
100.0%	16.0%	84.0%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (17):

يظهر الجدول رقم (17)، الذي يمثل العلاقة بين مغير سنوات الخبرة وتأثير كثرة المهام على الشعور بالتوتر والقلق، أن فئة الموظفين ذوي الخبرة التي تتجاوز عشر سنوات كانت الأكثر تأثراً، حيث أفاد 28 موظفاً من أصل 31 ضمن هذه الفئة بأنهم يشعرون بالتوتر والقلق بسبب كثرة المهام، وهو ما يمثل نسبة 56.0% من إجمالي العينة. أما الذين أجابوا بـ "لا" ضمن نفس الفئة فبلغوا 3 فقط (6.0%).

في المرتبة الثانية جاءت فئة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم بين 5 و 10 سنوات، حيث بلغ عددهم 11 موظفًا (22.0%)، من بينهم 8 أفراد صرحوا بشعورهم بالتوتر والقلق (16.0%)، و 3 فقط أجابوا بـ "لا" (6.0%). أما فئة الموظفين الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات، وعددهم 8 (16.0%)، فقد أفاد 6 منهم بتأثرهم بكثرة المهام وشعورهم بالتوتر والقلق، بنسبة 12.0%، بينما أجاب 2 فقط بـ "لا" (4.0%).

وعند النظر إلى النتائج الإجمالية لجميع الفئات:

- بلغ عدد من صرّحوا بأنهم يشعرون بالتوتر والقلق نتيجة كثرة المهام 42 موظفًا، بنسبة 84.0% من العينة الكلية.
- بينما لم يتجاوز عدد الذين أجابوا بـ "لا" سوى 8 موظفين فقط، بنسبة 16.0%.

- التحليل السوسيوولوجي للتوزيع:

يظهر الجدول رقم (17)، الذي يمثل العلاقة بين مغير سنوات الخبرة وتأثير كثرة المهام على الشعور بالتوتر والقلق، أن فئة الموظفين الذين تفوق خبرتهم عشر سنوات كانت الأكثر تأثرًا، حيث صرّح 28 منهم - أي 56.0% من إجمالي العينة - بأنهم يشعرون فعلاً بالتوتر والقلق الناتج عن كثرة المهام، مقارنة بـ 16.0% لدى الفئة المتوسطة (5 إلى 10 سنوات)، و 12.0% فقط لدى فئة الأقل من 5 سنوات. هذا التوزيع اللافت يُبرز كيف أن التوتر لا يرتبط بكثرة المهام كمياً فحسب، بل بكيفية تفاعل الموظف معها عبر الزمن المهني. من منظور سوسيوولوجي، تكشف هذه المعطيات عن واقع تنظيمي تتراكم فيه الضغوط بدل أن تُدار، وتتحوّل مع الزمن من مجرد أعباء مؤقتة إلى نمط مستقر من المعاناة المؤسسية. فكلما زادت سنوات العمل، اتسعت دائرة المسؤوليات وتعددت المهام، لكن دون أن تُرافقها آليات تخفيف أو دعم فعالة. وهذا ما يرسّخ شعورًا بالتآكل الوظيفي والضغط البنوي المتكرر.

إن هيمنة فئة الخبرة الطويلة على الإجابة بـ "نعم" لا تعكس فقط حضور الضغط، بل تشير أيضًا إلى وعيهم البنوي به، حيث يمتلك هؤلاء الموظفون قدرة أكبر على الربط بين التوتر اليومي والتغيرات الهيكلية داخل المؤسسة. فقد عايشوا مراحل متتالية من سوء توزيع المهام، ضعف الموارد البشرية، غياب التحفيز، وتراكم المتطلبات الإدارية، مما يجعل إدراكهم للتوتر أكثر دقة وعمقا.

أما الفئة المتوسطة (5-10 سنوات)، والتي شكّلت 16.0% من المتأثرين، فتبدو وكأنها في مرحلة انتقالية: لم تعد في طور التكيف الأولي، لكنها أيضًا لم تصل إلى النقطة التي يصبح فيها الضغط مزمنًا ومنهكًا. هي فئة بدأت تشعر بتقل المهام لكنها لا تزال في موقع المساومة مع التنظيم، وهذا ما يجعل نسبة "نعم" و "لا" متقاربة فيها.

في المقابل، تظهر فئة الأقل من 5 سنوات أقل نسبة تأثر (12.0%)، وقد يعود ذلك إلى عدة أسباب: أولها قلة المسؤوليات التي عادةً ما تُمنح للمبتدئين، وثانيها الحماس المهني الذي يُلطّف أثر التوتر مؤقتًا، وثالثها غياب المقارنة التاريخية بين "ما هو كائن" و "ما ينبغي أن يكون"، وهو ما يجعل إدراكهم للضغط محدودًا أو غير مشكّل بعد ضمن واعي جماعي.

إجمالاً، فإن نسبة 84.0% من الموظفين الذين صرّحوا بأنهم يشعرون بالتوتر والقلق بسبب كثرة المهام، تكشف عن مشكلة تنظيمية ممنهجة، لا تتعلق بالفرد أو ظرف معين، بل بمنظومة عمل تعاني من الضغط الموزّع بغير عدالة، والافتقار إلى هندسة مؤسسية عادلة للمهام. كما تعكس ضعفًا في ثقافة التقدير مقابل الإنجاز، حيث يُربط الأداء غالبًا بكثرة الأعباء لا بجودتها أو أثرها.

بناء على ما سبق، يمكن القول إن الضغوط الناتجة عن كثرة المهام ليست مسألة طارئة، بل هي تجربة مهنية منتشرة تتفاقم مع الزمن، وتُعيد إنتاج ذاتها داخل كل مسار مهني طويل. وهي بذلك تُهدّد تماسك المؤسسة، وتستنزف طاقاتها البشرية من الداخل، ما يتطلب تدخلاً عاجلاً يعيد الاعتبار إلى التوازن بين المهام والكفاءة، وإلى احترام الزمن المهني كعنصر لا ينبغي أن يكون عبئًا، بل مصدرًا للتقدير والتخفيف لا للضغط والتآكل.

الجدول رقم (18): يمثل العلاقة بين مغير سنوات الخبرة وغياب التحفيز والتقدير في العمل المؤدي الى الإحباط

والمشكلات بين الموظفين

المجموع	غياب التحفيز والتقدير في العمل المؤدي الى الإحباط والمشكلات بين الموظفين			سنوات الخبرة	
	لا	أحياناً	نعم	التكرار	
8	2	3	3	التكرار	أقل من 5 سنوات
16.0%	4.0%	6.0%	6.0%	%	
11	0	5	6	التكرار	من 5 الى 10 سنوات
22.0%	0.0%	10.0%	12.0%	%	
31	1	6	24	التكرار	أكثر من 10 سنوات
62.0%	2.0%	12.0%	48.0%	%	
50	3	14	33	التكرار	المجموع
100.0%	6.0%	28.0%	66.0%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (18):

يبين الجدول رقم (18)، الذي يمثل العلاقة بين مغير سنوات الخبرة وغياب التحفيز والتقدير في العمل المؤدي إلى الإحباط والمشكلات بين الموظفين، أن فئة الموظفين ذوي الخبرة التي تفوق عشر سنوات كانت الأكثر تصريحاً بتأثرهم بهذه الظاهرة، حيث أجاب 24 موظفاً من أصل 31 ضمن هذه الفئة بـ "نعم"، وهو ما يمثل 48.0% من إجمالي العينة. كما أجاب 6 موظفين من نفس الفئة بـ "أحياناً" (12.0%)، بينما أجاب 1 فقط بـ "لا" (2.0%). في المرتبة الثانية جاءت فئة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم بين 5 و10 سنوات، وعددهم 11 موظفاً (22.0% من العينة)، حيث أفاد 6 منهم بـ "نعم" (12.0%)، و5 منهم بـ "أحياناً" (10.0%)، في حين لم يُسجل أي رد بـ "لا" في هذه الفئة (0.0%).

أما فئة الموظفين الأقل خبرة - أي من تقل خبرتهم عن 5 سنوات - فقد بلغ عددهم 8 موظفين (16.0%)، منهم 3 صرّحوا بأن غياب التحفيز والتقدير يؤدي لديهم إلى الإحباط والمشكلات (6.0%)، و3 آخرون قالوا "أحياناً" (6.0%)، بينما أجاب 2 فقط بـ "لا" (4.0%).

وعلى مستوى الإجمال:

- بلغ عدد الذين أجابوا بـ"نعم" من جميع الفئات 33 موظفًا، بنسبة 66.0% من العينة الكلية.
- وبلغ عدد من أجابوا بـ"أحيانًا" 14 موظفًا، بنسبة 28.0%.
- بينما لم تتجاوز نسبة من أجابوا بـ"لا" سوى 6.0%، أي 3 موظفين فقط.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

يظهر الجدول رقم (18)، الذي يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة وغياب التحفيز والتقدير في العمل كعامل مُسبب للإحباط والمشكلات بين الموظفين، أن فئة ذوي الخبرة التي تفوق عشر سنوات كانت الأكثر تأثرًا بهذه الوضعية، إذ صرّح 24 منهم - أي ما يعادل 48.0% من إجمالي العينة - بأن غياب التحفيز والتقدير يؤدي بهم إلى الإحباط، تليهم فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 12.0%، ثم فئة الأقل من 5 سنوات بنسبة 6.0%. وبلغت نسبة الإجابة بـ "أحيانًا" 28% موزعة بنسب متفاوتة على جميع الفئات، بينما لم تتجاوز نسبة من أنكروا التأثير 6.0%، ما يعكس وعيًا جماعيًا ضمنيًا بحيوية التحفيز والتقدير في الحفاظ على تماسك العلاقات المهنية.

من منظور سوسولوجي، تضع هذه النتائج عامل الزمن المهني في قلب التوترات التنظيمية، فكلما طالت خدمة الفرد في المؤسسة، زادت حاجته للاعتراف الرمزي والمادي بجهوده، وارتفعت حساسيته تجاه غيابه. إن الإحباط هنا لا يولد فقط من نقص التحفيز، بل من شعور الموظف بأنه يُستنزف دون مقابل معنوي، وهو ما يشكل مصدرًا حقيقيًا للصراعات الخفية أو المعلنة داخل بيئة العمل.

فئة الموظفين ذوي الخبرة الطويلة، الذين شكّلوا النسبة الأعلى من المتأثرين، هم في العادة الفئة التي راكمت إنجازات طويلة الأمد دون أن توازيها مؤشرات تقدير واضحة من المؤسسة، وهو ما قد يُنتج حالة من "اللامبالاة الاحتجاجية"، حيث يتحوّل الأداء من دافعية داخلية إلى استجابة شكلية تحت الضغط المهني فقط. ويصبح غياب التحفيز أداة ضغط غير معنوية شعورًا بالإقصاء الرمزي، ويفتح المجال أمام صراعات ضمنية تُعيق الانسجام المهني.

أما الفئة المتوسطة (5-10 سنوات)، والتي جاءت في المرتبة الثانية، فتعيش في منطقة وسطى بين الطموح والواقع، فهي لا تزال في مرحلة بناء المسار، لكنها بدأت تُدرك أن التقدير داخل المؤسسة لا يتناسب بالضرورة مع الجهد، مما يُدخلها في مرحلة شك تنظيمي، قد تؤدي إلى تآكل الثقة وتراجع الولاء المهني.

وفي المقابل، فإن الفئة الأقل خبرة تُظهر تأثرًا أقل، وقد يُعزى ذلك إلى أنها لا تزال في مرحلة "الانتظار المؤسسي"، حيث لم تتكوّن بعد لديها صورة مكتملة عن آليات التقدير، أو أن صبرها الوظيفي لم ينفد بعد. ولكن هذا لا يعني

عدم تأثرها مستقبلاً، بل تأخرًا في التشخيص الإدراكي لغياب التحفيز، مقارنة بالفئات التي قطعت مسارًا أطول من خيبات التقدير.

وبالعموم، فإن بلوغ نسبة المتأثرين (نعم + أحيانًا) 94.0%، يُظهر أن غياب التحفيز ليس حالة معزولة بل نمط مؤسسي مُعمّم، يُنتج بيئة عمل هشة، يعمّ فيها الاستنزاف الصامت، وتتآكل فيها علاقات التعاون بسبب غياب العدالة الرمزية. وهو ما يدعو إلى إعادة بناء سياسة التحفيز داخل المؤسسات، ليس بوصفها مكافأة ظرفية، بل كأداة تنظيمية لإعادة الاعتبار للموظف، وتجديد انتمائه المهني، والحد من انتقال الإحباط من الشعور الفردي إلى ظاهرة جماعية تهدد التماسك الداخلي.

الجدول رقم (19): يمثل العلاقة بين مغير سنوات الخبرة والضغوط النفسية المتسببة لكثرة المهام في العمل

المجموع	الضغوطات النفسية المتسببة بكثرة المهام في العمل		سنوات الخبرة
	لا	نعم	
8	1	7	أقل من 5 سنوات
16.0%	2.0%	14.0%	التكرار %
11	3	8	من 5 الى 10 سنوات
22.0%	6.0%	16.0%	التكرار %
31	6	25	أكثر من 10 سنوات
62.0%	12.0%	50.0%	التكرار %
50	10	40	المجموع
100.0%	20.0%	80.0%	التكرار %

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (19):

يبين الجدول رقم (19)، الذي يمثل العلاقة بين مغير سنوات الخبرة والضغوط النفسية المتسببة بكثرة المهام في العمل، أن فئة الموظفين الذين تفوق خبرتهم عشر سنوات كانت الأكثر شعورًا بهذه الضغوط، حيث صرح 25 موظفًا من أصل 31 في هذه الفئة بأنهم يعانون من ضغوط نفسية ناجمة عن كثرة المهام، وهو ما يمثل 50.0% من إجمالي العينة. كما أجاب 6 أفراد من نفس الفئة بـ "لا"، بنسبة 12.0%.

تليها فئة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم بين 5 إلى 10 سنوات، وعددهم 11 موظفًا (22.0%)، حيث صرّح 8 منهم بشعورهم بهذه الضغوط (16.0%)، في حين أجاب 3 فقط بـ "لا" (6.0%).
أما الفئة التي تقل خبرتها عن 5 سنوات، وعددها 8 موظفين (16.0%)، فقد صرّح 7 منهم بتعرضهم للضغوط النفسية الناتجة عن كثرة المهام، بنسبة 14.0%، بينما أجاب 1 فقط بـ "لا" (2.0%).
وعلى مستوى المجموع العام للعينة:

- بلغ عدد من صرّحوا بـ "نعم" (أي يشعرون بالضغوط النفسية بسبب كثرة المهام) 40 موظفًا، أي بنسبة 80.0% من العينة.
- بينما أجاب بـ "لا" 10 موظفين فقط، بنسبة 20.0%.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

يظهر الجدول رقم (19)، الذي يُمثّل العلاقة بين مغير سنوات الخبرة والضغوط النفسية المتسببة بكثرة المهام في العمل، أن نسبة عالية من أفراد العينة، بلغت 80%، صرّحوا بأنهم يعانون من ضغوط نفسية ناتجة عن تزايد الأعباء المهنية، مما يعكس وجود إجماع شبه جماعي على أن كثرة المهام تُشكّل عامل ضغط نفسي داخل بيئة العمل. وقد تصدرت فئة ذوي الخبرة الطويلة (أكثر من 10 سنوات) هذه النسبة، حيث صرّح 25 منهم بذلك، بنسبة بلغت 50.0%، تليها فئة الأقل من 5 سنوات بنسبة 14.0%، ثم فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 16.0%، مع بقاء نسب "لا" في جميع الفئات ضمن الحدود الدنيا.

من منظور سوسولوجي، تعكس هذه النتائج بوضوح أن الزمن المهني لا يحمي من الضغوط، بل على العكس، يُضعف من أثرها في ظل غياب التوازن التنظيمي. فكلما تراكمت الخبرة، تراكمت معها المهام، وتوسّعت دائرة التوقعات، دون أن تُوازىها بالضرورة أدوات دعم أو إعادة توزيع وظيفي عادلة. ويجد الموظف نفسه، بعد سنوات من الخدمة، في موقع "الخبير المطلوب" باستمرار، لكنه غير المحمي من الاستنزاف، ما يولد شعورًا بالتكليف الدائم دون تعويض معنوي أو تخفيف عملي.

هذه الضغوط لا تولد من عبء الكم فحسب، بل من عدم وضوح الحدود التنظيمية بين المهام الفردية والجماعية، إذ تُسند الأعباء بناءً على الخبرة لا على الطاقة أو السياق، ما يجعل الموظف الخبير عرضة لتضخيم الدور، في مقابل موظفين آخرين يحافظون على توزيع أقل ضغطًا. وهو ما يفتح المجال لتولّد عدم توازن داخلي بين الفرق، ومشاعر مظلومية مهنية صامتة.

أما الفئات الأقل خبرة، فرغم صغر عددها، فقد أظهرت نسبة مرتفعة من التأثر، خصوصاً فئة الأقل من 5 سنوات (14%)، مما يُشير إلى أن الضغوط الناتجة عن كثرة المهام لم تعد حكرًا على "القدماء" فقط، بل باتت تمتد إلى الوافدين الجدد، الذين يُطلب منهم منذ البداية التكيف السريع مع وتيرة عمل مرتفعة، في بيئة لا تمنحهم فرصة التدرج أو الاستقرار التدريجي، ما يجعلهم يدخلون مبكرًا في دوامة التوتر، دون امتلاك الموارد الدفاعية أو الخبرة التنظيمية الكافية.

وبذلك، فإن المعطيات لا تبرز فقط حجم التوتر كظاهرة نفس-اجتماعية، بل تكشف عن منطقتي تنظيمي غير متوازن، يوزع المهام على أساس تقني (القدرة على الإنجاز)، دون اعتبار للأثر التراكمي أو لحق العامل في إعادة تنظيم الجهد وفق الزمن والموقع. وهي إشارة إلى خلل في البنية المؤسسية، حيث لا تُبنى العلاقة بين الخبرة وتوزيع المهام على منطقتي العدالة الوظيفية، بل على منطقتي الاستغلال الصامت للخبرات، ما يُنتج هشاشة داخلية قد تتحول مع الزمن إلى مقاومة ضمنية أو فتور جماعي.

الجدول رقم (20): يمثل العلاقة بين نوع الضغوطات في العمل وكيفية التعامل مع الضغوطات النفسية في نفس

البيئة

المجموع	كيفية التعامل مع الضغوطات النفسية في بيئة العمل					نوع الضغوطات في العمل	
	طلب المساعدة	التغيب	المواجهة	الصمت	التكرار	الضغوط إدارية	الضغوط نفسية
17	4	1	6	6	التكرار	الضغوط إدارية	
34%	8%	2%	12%	12%	%		
11	2	0	5	4	التكرار	الضغوط نفسية	
22%	4%	0.0%	10%	8%	%		
15	2	0	5	8	التكرار	الضغوط ناتجة عن التعامل من العملاء	
30%	4%	0.0%	10%	16%	%		
7	1	0	2	4	التكرار	جميعاً	
14%	2%	0.0%	4%	8%	%		
50	9	1	18	22	التكرار	المجموع	
100%	18.0%	2.0%	36%	44%	%		

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (20):

يبين الجدول رقم (20)، الذي يمثل العلاقة بين نوع الضغوطات في العمل وكيفية التعامل مع الضغوط يبين الجدول رقم (20)، الذي يمثل العلاقة بين نوع الضغوطات في العمل وكيفية التعامل مع الضغوط النفسية في بيئة العمل، أن الموظفين يتفاوتون في استراتيجياتهم حسب طبيعة الضغوط التي يواجهونها. فقد أظهرت النتائج أن الموظفين الذين يتعرضون لضغوط إدارية وعددهم 17 (34% من العينة)، اعتمدوا بشكل متوازن على أسلوب الصمت والمواجهة (6 لكل منهما بنسبة 12%)، بينما لجأ واحد فقط إلى التغيب (2%)، و4 منهم طلبوا المساعدة (8%). أما فئة من يواجهون ضغوطاً نفسية، وعددهم 11 (22%)، فقد اختار 5 منهم المواجهة (10%)، و4 الصمت (8%)، و2 فقط طلبوا المساعدة (4%)، دون تسجيل أي حالة تغيب.

في المقابل، كانت الضغوط الناتجة عن التعامل مع العملاء حاضرة لدى 15 موظفًا (30%)، منهم 8 اعتمدوا الصمت (16%)، و5 المواجهة (10%)، و2 طلبوا المساعدة (4%)، بينما لم يلجأ أيٌّ منهم إلى التغيب. أما الموظفون الذين أشاروا إلى تعرضهم لجميع أنواع الضغوط معًا (إدارية، نفسية، وتعامل مع العملاء)، وعددهم 7 (14%)، فقد اعتمد 4 منهم الصمت (8%)، و2 المواجهة (4%)، و1 فقط طلب المساعدة (2%).

وعلى المستوى العام للعينة، تبين أن أسلوب الصمت هو الأكثر استخدامًا للتعامل مع الضغوط النفسية، إذ اعتمده 22 موظفًا (44%)، يليه المواجهة بـ 18 موظفًا (36%)، ثم طلب المساعدة بنسبة أقل (18%)، في حين أن التغيب عن العمل لم يكن خيارًا معتمدًا إلا في حالة واحدة فقط (2%).

- التحليل السوسيولوجي للتوزيع:

يظهر الجدول رقم (20) أن الموظفين يتبنون استراتيجيات مختلفة للتعامل مع الضغوط النفسية، وفقا لنوع الضغط الذي يتعرضون له داخل بيئة العمل، سواء كان إدارياً، نفسياً، ناتجاً عن التعامل مع العملاء، أو مركباً. وقد بينت النتائج أن أسلوب الصمت هو الأكثر استخداماً في جميع أنواع الضغوط، حيث اعتمده 44% من العينة، يليه أسلوب المواجهة بنسبة 36%، ثم طلب المساعدة بنسبة 18%، بينما بقي التغيب في أدنى مستوى، بنسبة لا تتجاوز 2%. هذه المعطيات الكمية لا تعكس فقط تفضيلات فردية، بل تُشير إلى منطقتي ثقافي وتنظيمي يتحكم في كيفية التفاعل مع الضغط.

ويظهر أن الضغوط الإدارية كانت الأكثر حضوراً في خلفية استراتيجيات الصمت والمواجهة معاً، إذ يبدو أن البنية الهرمية والرقابة المؤسسية تدفع الموظف إما إلى احتواء التوتر داخلياً (الصمت) أو محاولة التصدي له ضمن الحدود المسموح بها (المواجهة). أما الضغوط النفسية البحتة، فقد شهدت استجابات أقل عدوانية، وغلب عليها

الصمت، مما يعكس حالة التطبيع مع المعاناة النفسية أو ضعف في ثقافة التعبير عن الضيق النفسي في الوسط المهني.

الضغوط الناتجة عن التعامل مع الجمهور والعملاء، والتي تعد من أكثر الضغوط اليومية احتكاكاً، أفرزت نمطاً مميزاً تمثل في اعتماد الصمت بدرجة أعلى (16%)، وهو ما قد يُفسَّر بوجود علاقة غير متوازنة بين الموظف والمواطن، حيث يطلب من الموظف ضبط انفعاله في كل الظروف، ما يجعله يلجأ إلى الكبت المهني كآلية للبقاء في الوظيفة دون صدام.

أما الفئة التي صرّحت بالتعرض لجميع أنواع الضغوط مجتمعة، فكانت الأكثر ميلاً إلى الصمت أيضاً، بنسبة 8%، في مقابل تراجع واضح في المواجهة أو طلب المساعدة، وهو ما يعكس حالة من الإرهاق التراكمي وفقدان البدائل المؤسسية، حيث يغيب الأفق الفعّال للتغيير، ويتحوّل الموظف إلى كائن وظيفي صامت، يستهلكه الضغط في كل اتجاه دون مقاومة.

من منظور سوسولوجي، تعكس هذه النتائج غلبة منطق "الصمت الوظيفي" كخيار ثقافي/تنظيمي تُعيد المؤسسة إنتاجه، سواء عن طريق غياب القنوات الآمنة للتعبير، أو بفعل الضغوط السلطوية التي تجعل من التصريح مخاطرة مهنية. كما أن تراجع نسبة طلب المساعدة إلى 18%، وتكاد تنعدم عند بعض أنواع الضغط، يُشير إلى ضعف أنظمة الدعم داخل المؤسسات، وإلى تصورات ثقافية ترى في طلب العون ضعفاً أو تقليلاً من الكفاءة.

أخيراً، تُظهر النسبة الهامشية للتغيب (2%) أن الموظفين لا يرون في الانسحاب المؤقت وسيلة حقيقية لتخفيف الضغط، إما بسبب الالتزام الوظيفي أو الخوف من العقوبات الإدارية، وهو ما يُعزز نظرية الضغط المُحتوى لا المعالج، حيث يخزن التوتر داخلياً بدل أن يُحرَّر عبر أنظمة مرافقة فعالة.

بناء على ما سبق، يمكن القول إن سلوكيات التعامل مع الضغوط في هذا السياق لا تفهم كخيارات فردية معزولة، بل كنتاج بنية مؤسسية غير متكافئة، ثقافياً وسلطوياً، تُعيد تشكيل ردود الفعل وفقاً لنوع الضغط وموقع الموظف داخله. وهو ما يستدعي تدخلاً على مستوى ثقافة المؤسسة، من خلال فتح قنوات للتفريغ، وإعادة الاعتبار لفعل المواجهة كحق مشروع، لا كمخاطرة مهنية.

الجدول رقم (21): يمثل العلاقة بين دعم رؤساء العمل للموظفين في الظروف الصعبة والشعور بكثرة المهام

المسببة لضغوط نفسية في العمل

المجموع	الشعور بكثرة المهام نتيجة الضغوط النفسية في العمل		دعم رؤساء العمل للموظفين في الظروف الصعبة
	لا	نعم	
8	1	7	نعم
16%	2%	14%	التكرار %
24	6	18	أحيانا
48%	12%	36%	التكرار %
18	3	15	لا
36%	6%	30%	التكرار %
50	10	40	المجموع
100%	20%	80%	التكرار %

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (21):

يبين الجدول رقم (21)، الذي يمثل العلاقة بين دعم رؤساء العمل للموظفين في الظروف الصعبة والشعور بكثرة المهام نتيجة الضغوط النفسية في العمل، أن فئة الموظفين الذين أفادوا بعدم تلقّيهم للدعم الكافي من رؤسائهم كانوا الأكثر شعورا بكثرة المهام، إذ صرح 15 موظفًا من أصل 18 في هذه الفئة بأنهم يشعرون بكثرة المهام نتيجة الضغوط، بنسبة 30.0% من إجمالي العينة، بينما أجاب 3 فقط بـ "لا" (6.0%).

في المرتبة الثانية جاءت فئة الموظفين الذين يحصلون على دعم "أحيانًا"، وعددهم 24 موظفًا (48.0%)، حيث أفاد 18 منهم بأنهم يشعرون بكثرة المهام (36.0%)، و6 فقط أجابوا بـ "لا" (12.0%).

أما الفئة التي أفادت بتلقّي دعم فعلي وثابت من رؤسائهم، وعددهم 8 موظفين (16.0%)، فقد صرّح 7 منهم بشعورهم بكثرة المهام (14.0%)، في حين أجاب 1 فقط بـ "لا" (2.0%).

وعلى صعيد النتائج الإجمالية للعينة:

- بلغ عدد الموظفين الذين صرّحوا بأنهم يشعرون بكثرة المهام نتيجة الضغوط النفسية 40 موظفًا، أي ما يعادل 80.0% من إجمالي المشاركين.
- بينما صرّح بـ "لا" 10 موظفين فقط، بنسبة 20.0%.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

يبرز الجدول رقم (21) بوضوح كيف أن مستوى دعم رؤساء العمل للموظفين في الظروف الصعبة يُعدّ عاملاً فارقاً في تشكيل تجربة الضغوط داخل بيئة العمل. فقد صرح 80% من العينة الكلية بأنهم يشعرون بكثرة المهام نتيجة الضغوط النفسية، وهي نسبة مرتفعة تظهر أن الضغط ليس ظرفاً فردياً، بل حالة جماعية تعبر عن مناخ تنظيمي مثقل بالأعباء وغير محصّن بالاحتواء المؤسسي.

وتتجلى المفارقة بشكل أوضح عند توزيع الإجابات حسب مستوى الدعم الإداري، حيث نجد أن فئة الموظفين الذين لا يتلقون دعماً من رؤسائهم سجّلت أعلى نسبة شعور بالضغط (30%)، تليها فئة الدعم الجزئي (أحياناً) بنسبة 36%، في حين انخفضت النسبة إلى 14% فقط لدى من يتلقون دعماً فعلياً ومنتظماً. هذا التفاوت الكمي يُحيلنا إلى تفسير نوعي أعمق: فكأما غاب الدعم، تحوّل الضغط من مجرد عبء إلى تجربة وجودية ترزعزع الشعور بالانتماء المهني، إذ يشعر الموظف بأنه يواجه المهام وحده، في ظل إدارة غائبة أو متفرجة.

من منظور سوسولوجي، يمكن فهم "الدعم الإداري" هنا بوصفه رأس المال الرمزي داخل النسق التنظيمي. فالرئيس الذي يدعم موظفيه لا يقدم فقط توجيهاً وظيفياً، بل يفعل مناخاً من الاعتراف، ويُعيد التوازن إلى العلاقة بين الأداء والمردودية النفسية. في المقابل، فإن غياب هذا الدعم يُفرغ العمل من بُعده التشاركي، ويحوّله إلى عملية ضغط عمودي، حيث تتراكم المهام في الأسفل، وتغيب المساءلة في الأعلى.

اللافت في هذه المعطيات أن حتى في حالات "الدعم الجزئي"، أي حين يكون الدعم موجوداً بشكل متقطع أو انتقائي، فإن الشعور بكثرة المهام يظل مرتفعاً (36%)، ما يُشير إلى أن الدعم غير المنتظم يفقد قيمته الرمزية والاستراتيجية، بل قد يُنتج نوعاً من الارتباك التنظيمي، حيث لا يعرف الموظف متى يُسند ومتى يُترك، مما يزيد من هشاشة الثقة في القيادة.

كما أن الفئة التي صرّحت بتلقي دعم دائم، رغم أنها الأقل تأثراً (14%)، إلا أن هذا الرقم يدل على أن الدعم لا يلغي الضغوط تماماً، لكنه يُحوّلها من عبء نفسي خانق إلى تحدّي قابل للإدارة، مما يؤكد أن الإشكال لا يكمن في وجود المهام بحد ذاتها، بل في انعدام الإسناد المؤسسي والاعتراف بالتعب الكامن خلفها.

من هنا، يمكن القول إن الشعور بكثرة المهام لا يرتبط بحجم العمل فقط، بل أيضاً - وربما أساساً - بطبيعة العلاقة الرأسية داخل المؤسسة. فحين يغيب الرئيس أو ينسحب من مسؤولية الدعم، يُعاد إنتاج علاقة وظيفية تقوم على المراقبة دون المرافقة، وعلى التكليف دون التضامن، ما يولد شعوراً مزدوجاً بالضغط والتهميش.

3- عرض وتحليل بيانات الخاصة بالفرضية الثالثة:

الجدول رقم (22): يمثل العلاقة بين متغير الجنس وفقدان التركيز جراء العنف المتكرر أثناء أداء المهام

المجموع	لا	أحياناً	نعم	فقدان التركيز جراء العنف المتكرر	
				الجنس	التكرار
19	/	7	12	التكرار	ذكر
38%	/	14.0%	24%	%	
31	3	6	22	التكرار	أنثى
62%	6%	12%	44%	%	
50	3	13	34	التكرار	المجموع
100%	6%	26%	68%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الاحصائية للجدول رقم (22):

يوضح الجدول أن:

أعلى نسبة كانت للإناث اللواتي صرحن بتأثر مزاجهن "كثيراً" بسبب العنف بنسبة 44%، تليها فئة "أحياناً" بنسبة 12%، ثم "لا" بنسبة 6% فقط.

بالنسبة للذكور، فإن نسبة الذين يتغير مزاجهم "كثيراً" بلغت 24%، تليها "أحياناً" بنسبة 14%، في حين لم يسجل أي ذكر ضمن فئة "لا".

بصفة عامة، فإن مجموع نسبة المشاركين الذين يتغير مزاجهم بسبب العنف سواء ("كثيراً" أو "أحياناً") بلغت 68.0%، وهي نسبة مرتفعة تعكس أن غالبية العاملين يعانون من تأثيرات نفسية مباشرة ناتجة عن بيئة العمل العنيفة.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

تكشف هذه المعطيات أن العنف داخل المؤسسة الخدمية يؤدي إلى اضطراب نفسي واضح يظهر من خلال تغير المزاج أثناء العمل، خاصة لدى الإناث اللواتي سجلن أعلى نسب في فئة "كثيراً".

إن العنف المتكرر يخلق بيئة من الضغوط النفسية والإجهاد العاطفي، مما يؤدي إلى حالة من الإحباط المهني نتيجة الشعور بالظلم أو غياب التقدير، أو المعاملة القاسية من طرف الزملاء أو المسؤولين.

ويعبر الأفراد عن هذا الإحباط بطرق مختلفة:

إما عبر الانسحاب العاطفي وفقدان الرغبة في التفاعل الإيجابي مع بيئة العمل. أو من خلال سلوك عدواني مباشر أو غير مباشر تجاه الزملاء أو حتى تجاه أنفسهم (كرفض أداء المهام، انخفاض الحماس، والتوتر المتكرر). إن ارتفاع نسبة تغير المزاج بسبب العنف يعد مؤشراً دقيقاً على تراجع جودة المناخ المهني، وهو ما ينعكس تدريجياً في ضعف الأداء وانخفاض المردودية، ما يبرهن صحة الفرضية الثالثة التي تؤكد أن "العنف داخل المؤسسة يؤدي إلى تراجع الأداء".

الجدول رقم (23): يمثل العلاقة بين متغير الجنس وبطء الإنجاز المعاملات وخدمات جراء العنف داخل

المؤسسة

المجموع	لا	نعم	S2	
			الجنس	التكرار
19	3	16	ذكر	التكرار
38%	6%	32%		%
31	6	25	أنثى	التكرار
62%	12%	50%		%
50	9	41	المجموع	التكرار
100%	18%	82%		%

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (23):

يوضح الجدول أن أعلى نسبة كانت للإناث اللواتي أجبن بـ "نعم" حول تأثرهن بالعنف في المؤسسة حيث بلغت 50.0% من مجموع العينة، تليها نسبة الذكور الذين أجبن بـ "نعم" بنسبة 32.0%. أما نسبة الإناث اللواتي أجبن بـ "لا" فبلغت 12.0%، ونسبة الذكور الذين أجبن بـ "لا" كانت الأدنى بـ 6.0%. إجمالاً، بلغت نسبة من أجبن بـ "نعم" (ذكور وإناث) 82.0% مقابل 18.0% فقط أجبن بـ "لا". كما أن الإناث يمثلن 62.0% من مجموع العينة، مقابل 38.0% للذكور.

هذه النسب المرتفعة في فئة "نعم" تعكس أن الغالبية الساحقة من الموظفين، وخاصة الإناث، يشعرون بتأثير العنف في بيئة العمل بشكل مباشر وملحوظ.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

تبين أن العنف داخل المؤسسة الخدمية يولد آثارا نفسية واجتماعية واضحة على الموظفين، تظهر من خلال ارتفاع نسبة من أكدوا تأثرهم بالعنف. وتبرز الإناث كالفئة الأكثر هشاشة وتأثرا، ما يشير إلى أن العنف قد يكون أكثر تكرارا أو حدة بالنسبة لهن.

حين تتكرر المواقف التي تعرقل رغبات الفرد في بيئة العمل، دون قدرة حقيقية على تجاوزها، فإن ذلك يؤدي إلى تراكم مشاعر الإحباط، مما ينعكس في شكل توتر دائم، ضعف في الأداء، وانخفاض الحافز بل وقد يدفع بالبعض إلى الاستجابة بشكل انفعالي أو عدواني. هذه التفاعلات النفسية والسلوكية تؤثر سلبا على المردودية العامة وجودة الخدمات، وتظهر مدى خطورة استمرار العنف في الإضرار بالتوازن المهني داخل المؤسسة.

ارتفاع نسبة من يشعرون بتأثير العنف يعد مؤشرا دقيقا على وجود أزمة في المناخ المهني، ويستدعي تدخلات عاجلة للحد من العنف وتحسين بيئة العمل، خاصة في صفوف الإناث اللواتي أظهرن أعلى نسب التأثر

الجدول رقم (24): يمثل العلاقة بين متغير الجنس وتراجع التعاون مع الزملاء نتيجة العنف داخل المؤسسة

المجموع	لا	نعم	S4	
			الجنس	
19	6	13	التكرار	ذكر
38%	12%	26%	%	
31	6	25	التكرار	أنثى
62%	12%	50%	%	
50	12	38	التكرار	المجموع
100%	24%	76%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (24):

يوضح الجدول رقم (24) أن أعلى نسبة كانت للإناث اللواتي أجبن بـ "نعم" حول تأثرهن بالعنف في المؤسسة، حيث بلغت 50.0% من مجموع العينة، تليها نسبة الذكور الذين أجابوا بـ "نعم" بنسبة 26.0%. أما نسبة الإناث اللواتي أجبن بـ "لا" فبلغت 12.0%، ونسبة الذكور الذين أجابوا بـ "لا" كانت أيضا 12.0%. إجمالا، بلغت نسبة من أجابوا بـ "نعم" (ذكور وإناث) 76.0%، مقابل 24.0% أجابوا بـ "لا". كما أن الإناث يمثلن 62.0% من مجموع العينة، مقابل 38.0% للذكور.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

يتضح أن العنف داخل المؤسسات الخدمائية له تأثير نفسي واجتماعي واضح على الموظفين، ويتجلى ذلك في ارتفاع نسبة من أكدوا تأثرهم بالعنف، خاصة بين الإناث من منظور وسيكولوجي، وبالاستناد إلى مفاهيم نظرية الإحباط والعدوان، فإن التعرض المتكرر للضغوط والممارسات العنيفة داخل بيئة العمل يولد شعورًا بالإحباط ما ينعكس سلبًا على نفسية الموظف من خلال فقدان الدافعية، وتراجع الأداء، وظهور سلوكيات عدوانية أو إنسحابية كرد فعل على ذلك الإحباط.

الإناث، كما يبين الجدول، يظهرن حساسية أكبر تجاه العنف، إما بسبب طبيعة الضغوط التي يتعرضن لها، أو لطبيعة مواقعهن في العمل، ما يجعلهن أكثر عرضة للتأثر. هذا المناخ السلبي يخلق بيئة عمل غير مستقرة تؤثر على العلاقات المهنية وجودة الخدمات المقدمة.

ارتفاع نسبة من يشعرون بتأثير العنف يُعد مؤشرا واضحا على وجود خلل في المناخ المهني، مما يستوجب تدخلات إصلاحية عاجلة، خاصة في صفوف الإناث اللواتي أظهرن أعلى نسب التأثر.

الجدول رقم (25): يمثل العلاقة بين متغير الجنس وصعوبة التركيز أثناء العمل عند حدوث مشادات أو توترات

في مكان العمل

المجموع	لا	نعم	الجنس	
			س8	ذكور
19	2	17	التكرار	ذكور
38%	4%	34%	%	
31	4	27	التكرار	أنثى
62%	8%	54%	%	
50	6	44	التكرار	المجموع
100%	12%	88%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (25):

يوضح الجدول أن أعلى نسبة كانت لفئة الإناث اللواتي صرحن بأن العنف يؤثر على مزاجهن بنسبة 54.0% (27) مبحوثة من أصل (31)، تليها فئة اللواتي أجبن بـ "لا" بنسبة 8.0% (4) مبحوثات، ثم "نعم" بنسبة 0% لم تسجل أي مبحوثة في هذه الخانة.

بالنسبة للذكور، فإن أعلى نسبة سجلت ضمن فئة "نعم" بنسبة 34.0 (17) مبحوثا من أصل (19) تليها فئة "لا" بنسبة 4.0 (2) مبحوثين، في حين لم يسجل أي ذكر في خانة "يؤثر أحيانا".
 بصفة عامة، فإن مجموع نسبة المشاركين الذين صرحوا بتأثرهم من حيث المزاج نتيجة العنف (سواء "نعم" أو "أحيانا") بلغت 88.0%، وهي نسبة مرتفعة تعكس أن الغالبية الساحقة من العاملين يتأثرون ... نفسيا بالعنف الحاصل في بيئة العمل.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

تظهر المعطيات وجود أثر نفسي مباشر للعنف داخل المؤسسة الخدمائية، يظهر من خلال تغير المزاج إذ تبرز النسبة المرتفعة للإناث اللواتي تأثرن (54.0%) مدى هشاشة الجانب العاطفي لديهن في بيئات العمل التي يغلب عليها التوتر أو سوء المعاملة.

أما بالنسبة للذكور، فارتفاع نسبة من صرحوا بـ "نعم" (34.0%) يعكس أيضا أن التأثير النفسي للعنف لا يقتصر على النساء فقط، بل يطول الذكور كذلك، وإن اختلفت طرق التعبير عنه.

هذا التأثير بالمزاج نتيجة العنف يدل على بيئة عمل مضطربة تتسم بضعف الدعم الاجتماعي أو غياب سياسات فعالة لمواجهة العنف، مما يؤدي إلى:

- إستنزاف نفسي متكرر.
- تراجع الرضا المهني.
- إنخفاض مستوى التركيز والفاعلية.
- توتر دائم اثناء العمل.
- مستوى التركيز والفاعلية.

كل ما سبق يوضح بما لا يدع مجالا للشك أن العنف داخل المؤسسة ينعكس سلبا على الجو العام للعمل، وهو ما يتسبب تدريجيا في تدهور الأداء، مما يبرهن صحة الفرضية الثالثة التي تنص على أن "العنف داخل المؤسسة يؤدي إلى تراجع الأداء الوظيفي".

الجدول رقم (26): يمثل العلاقة بين متغير الجنس وترجع فعالية أداء المهام في ظل غياب بيئة عمل هادئة وآمنة

المجموع	لا يؤثر	يؤثر بدرجة متوسطة	يؤثر كثيرا	S10	
				الجنس	
19	2	3	14	التكرار	ذكر
38%	4%	6%	28%	%	
31	2	11	18	التكرار	أنثى
62%	4%	22%	36%	%	
50	4	14	32	التكرار	المجموع
100%	8%	28.0%	64%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (26):

يتضح من الجدول أن النسبة الأعلى من الموظفين (64.0%) يرون أن العنف يؤثر كثيرا على مردودية المؤسسة، تليها فئة من المشاركين (28.0%) الذين يرون أن تأثيره متوسط، في حين بلغت نسبة الذين يرون أنه لا يؤثر سوى 8.0% فقط.

عند تفصيل المعطيات حسب الجنس، نجد أن الإناث تصدرن فئة يؤثر كثيرا" بنسبة 36.0%، يليهن في نفس الفئة الذكور بنسبة 28.0%. أما فئة يؤثر بدرجة متوسطة، فقد بلغت لدى الإناث 22.0% مقابل 6.0% لدى الذكور، في حين جاءت نسبة "لا يؤثر" متساوية بين الجنسين بنسبة 4.0%.

تظهر هذه الأرقام أن أغلب الموظفين، ذكورا وإناثا، يدركون وجود أثر سلبي واضح للعنف على مردودية المؤسسة، سواء بدرجة كبيرة أو متوسطة.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

أغلب الموظفين يعتبرون أن للعنف تأثيرا سلبيا واضحا على مردودية المؤسسة، وهو ما يعكس وعيا جماعيا بخطورة هذه الظاهرة على بيئة العمل. ويمكن فهم هذا الإدراك في ضوء مجموعة من العوامل السوسولوجية المرتبطة بالتنظيم المهني والضغوط النفسية المرتبطة بسلوكيات العنف.

ارتفاع نسبة من يرون أن العنف يؤثر "كثيرا" على المرادوية يعبر عن واقع مهني مضطرب، لا يقتصر تأثيره على الأفراد بشكل شخصي، بل يمتد ليضعف الأداء العام، سواء من حيث جودة الخدمات أو الانسجام داخل فرق العمل. وغالبا ما يرتبط هذا التأثير بشعور الموظف بعدم الأمان، وغياب التقدير وتكرار الصراعات داخل المؤسسة. أما ارتفاع نسبة الإناث في فئة يؤثر كثيرا، فقد يعكس قابلية أكبر للتأثر بأجواء التوتر والضغط خاصة في بيئات يطغى عليها الطابع الذكوري أو الأساليب السلطوية. وفي الوقت نفسه، يُظهر وجود نسبة معتبرة من الذكور في نفس الفئة أن التأثير النفسي للعنف لا يستثني أحداً، بل يطال مختلف الفئات بدرجات متفاوتة.

العنف داخل المؤسسة يساهم في خلق مناخ تنظيمي هش، تضعف فيه الدافعية، وتتدهور فيه العلاقات المهنية، ويزداد فيه الإحساس بالإرهاق النفسي وفقدان الجدوى، مما ينعكس سلبا على الكفاءة العامة والإنتاجية في المؤسسات الخدمية.

الجدول رقم (27): يمثل العلاقة بين متغير الجنس وتراجع التعاون بين الموظفين بفعل الخلافات والعنف داخل

المؤسسة

المجموع	لا	نعم	S11	
			الجنس	
19	3	16	التكرار	ذكر
38%	6%	32%	%	
31	6	25	التكرار	أنثى
62%	12%	50%	%	
50	9	41	التكرار	المجموع
100%	18%	82%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (27):

أعلى نسبة مسجلة في الجدول كانت لفئة "نعم" لدى الإناث بنسبة 50.0%، تليها "نعم" لدى الذكور بنسبة 32.0%، ما يدل على وجود إدراك واسع لتأثير مضمون السؤال بين الجنسين، مع تفوق واضح للإناث في التأكيد على ذلك. بعد ذلك تأتي نسبة "لا" لدى الإناث بنسبة 12.0%، بينما سجلت أدنى نسبة في "لا" لدى الذكور بـ 6.0% فقط.

وعلى مستوى التكرارات العامة، يظهر أن 82.0% من مجموع أفراد العينة قد أجابوا بـ "نعم"، مقابل 18.0% فقط ممن أجابوا بـ "لا"، وهو ما يشير إلى أن أغلب الموظفين يشعرون فعليا بوجود تأثير سلبي يرتبط بمحتوى السؤال المطروح ضمن الفرضية الثالثة.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

تعكس المعطيات الواردة في هذا الجدول واقعا مؤسسيا يتميز بوجود شكل من أشكال العنف داخل بيئة العمل، سواء كان هذا العنف (مباشرا كاللفظي أو المعنوي أو غير مباشر كالتمييز أو التجاهل). وتشير النسبة المرتفعة للإجابات بـ "نعم" (82.0%) إلى أن هذا العنف لا يمر دون أثر، بل ينعكس بوضوح على الأداء الوظيفي، مما يؤدي إلى تراجع المردودية داخل المؤسسة.

كما أن الفرق بين الجنسين في الإدراك 50.00% للإناث مقابل 32.0% للذكور يعكس قابلية أكبر لدى الإناث لتشخيص آثار العنف داخل المؤسسات، وهو ما يمكن أن يفسر بوعي اجتماعي أعلى، أو بحساسية أكثر تجاه القيم المهنية والمعنوية المرتبطة ببيئة العمل.

في المجمل، يتضح أن العنف داخل المؤسسات الخدماتية ليس مجرد وضع عابر، بل هو عامل بنيوي يخلخل التوازن المهني، ويسهم تدريجيا في تدهور العلاقات داخل المؤسسة، وتراجع الإنتاجية العامة نتيجة الضغوط غير المرئية التي يتحملها الموظف.

الجدول رقم (28): يمثل العلاقة بين متغير المنصب الحالي وفقدان التركيز أو ارتكاب الأخطاء أثناء أداء المهام

بسبب العنف المتكرر في مكان العمل

المجموع	لا	أحياناً	نعم	س1	
				المنصب الحالي	التكرار
34	2	5	27	المنصب اداري	التكرار
68%	4%	10%	54%		%
4	/	2	2	المنصب اشرافي	التكرار
8%	/	4.0%	4%		%
5	/	4	1	المنصب تنفيذي	التكرار
10%	/	8.0%	2%		%
7	1	2	4	المنصب تقني	التكرار
14%	2%	4%	8%		%
50	3	13	34	المجموع	التكرار
100%	6%	26%	68%		%

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (28):

أظهرت نتائج الجدول أن أعلى نسبة كانت لفئة "نعم" في المنصب الإداري بنسبة 54.0%، وهي النسبة الأكبر بين باقي الفئات، مما يشير إلى أن الموظفين الإداريين أكثر من أجابوا بـ "نعم" على سؤال 1 من الفرضية الثالثة. يليها مباشرة المنصب التقني بنسبة 8.0% في "نعم"، ثم المنصب الإشرافي بنسبة 4.0%، والمنصب التنفيذي بنسبة 2.0% في نفس الفئة.

أما بالنسبة لفئة "أحياناً"، فقد كانت النسبة الأعلى في المنصب التنفيذي بنسبة 8.0%، تليه المناصب الإدارية والتقني بنسبة 4.0% لكل منهما، ثم المنصب الإشرافي بنسبة 4.0% كذلك.

في فئة "لا"، لم تسجل أي نسب تذكر سوى في المنصب الإداري بنسبة 4.0% والمنصب التقني بنسبة 2.0%، في حين لم تسجل أية نسبة في المنصبين الإشرافي والتنفيذي.

بشكل عام، فإن فئة "نعم" شكلت 68.0% من مجموع الاستجابات، تليها فئة "أحياناً" بنسبة 26.0%، ثم "لا" بنسبة 6.0%.

- التحليل السوسيولوجي للتوزيع:

أعلى نسبة لتأثير العنف المؤسسي على الأداء الوظيفي سجلت في فئة الموظفين ذوي المناصب الإدارية، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ "نعم" 54.0%، ما يدل على أن هذه الفئة الأكثر تعرضاً أو إدراكاً للعنف داخل المؤسسة. الإحباط الناتج عن ظروف العمل القاسية، مثل التهميش وسوء الفهم أو الإهانات، قد يتحول إلى سلوك عدواني ظاهر أو كامن، يتمثل في تراجع الحافزية أو فتور الالتزام، مما يؤثر مباشرة في مردودية العمل.

الموظفون في المناصب الإدارية، بحكم موقعهم في تسلسل السلطة وتعرضهم لضغوط تنسيقية وتنظيمية مستمرة، يكونون أكثر عرضة لمصادر التوتر، الأمر الذي يزيد احتمالية ظهور السلوك العدواني كنتيجة للإحباط المتكرر.

أما ضعف نسب التأثير في المناصب الإشرافية (4.0%) والتنفيذية (2.0%) فقد يشير إلى محدودية الاحتكاك بالإدارة العليا أو قلة التعرض المباشر لمظاهر العنف المؤسسي. ومع ذلك، لا يعني ذلك غياب التأثير، إذ قد تعتمد هذه الفئات على آليات دفاع نفسي تساعدهم على التكيف مع السياق المهني وتخفيف الإحباط.

وفيما يخص الموظفين في المناصب التقنية الذين سجلوا نسبة "نعم" بـ 8.0% و "أحياناً" بـ 4.0% فإن ذلك يعكس نوعاً من التباين في مستوى الإحساس بالعنف، وهو ما قد يعود لطبيعة المهام اليومية وضغط الأداء، وكذلك غياب الاعتراف المهني أو ضعف الحوافز، مما يؤدي إلى انسحاب نفسي أو انخفاض في التفاعل المهني الفعال.

الجدول رقم (29): يمثل العلاقة بين متغير المنصب الحالي وبطء في إنجاز المعاملات والخدمات نتيجة العنف

داخل المؤسسة

المجموع	لا	نعم	S2	
			المنصب الحالي	
34	4	30	التكرار	منصب اداري
68%	8%	60%	%	
4	3	1	التكرار	منصب اشرافي
8%	6.0%	2%	%	
5	2	3	التكرار	منصب تنفيذي
10%	4%	6%	%	
7	/	7	التكرار	منصب تقني
14%	/	14%	%	
50	9	41	التكرار	المجموع
100%	18%	82%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (29):

يتضح من خلال الجدول رقم أن أعلى نسبة من الموظفين الذين أفادوا بتعرضهم للعنف في المؤسسة ينتمون إلى المنصب الإداري بنسبة 60%، يليهم المنصب التقني بنسبة 14%، ثم منصب التنفيذي بنسبة 6%، وفي أخيرا المنصب الإشرافي بنسبة ضعيفة قدرها 2% فقط، أما من جهة من لم يتعرضوا للعنف، فقد احتلت المناصب الإدارية أيضا المرتبة الأولى بنسبة 8%، تليها المناصب الإشرافية بنسبة 6%، ثم مناصب التنفيذية بنسبة 4%، بينما لم يسجل أي رفض للتعرض للعنف لدى أصحاب المناصب التقنية، حيث بلغت نسبة تعرضهن للعنف 100%، ويلاحظ بشكل عام أن المنصب الإداري هو الأكثر عرضة للعنف داخل المؤسسة بنسبة إجمالية بلغت 68% (60% نعم، 8% لا) مقابل نسب أقل بكثير في بقية المناصب. مما يعكس تمركز الضغوط والعنف في الإطارات الإدارية مقارنة ببقية الفئات.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

أعلى نسبة لتأثير العنف المؤسسي على الأداء الوظيفي سجلت في فئة الموظفين ذوي المناصب الإدارية، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ "نعم" 54.0%، ما يدل على أن هذه الفئة الأكثر تعرضا أو إدراكا للعنف داخل المؤسسة.

الإحباط الناتج عن ظروف العمل القاسية، مثل التهميش وسوء الفهم أو الإهانات، قد يتحول إلى سلوك عدواني ظاهر أو كامن، يتمثل في تراجع الحافزية أو فتور الالتزام، مما يؤثر مباشرة في مردودية العمل. الموظفون في المناصب الإدارية، بحكم موقعهم في تسلسل السلطة وتعرضهم لضغوط تنسيقية وتنظيمية مستمرة، يكونون أكثر عرضة لمصادر التوتر، الأمر الذي يزيد احتمالية ظهور السلوك العدواني كنتيجة للإحباط المتكرر. أما ضعف نسب التأثير في المناصب الإشرافية (4.0%) والتنفيذية (2.0%) فقد يشير إلى محدودية الاحتكاك بالإدارة العليا أو قلة التعرض المباشر لمظاهر العنف المؤسسي. ومع ذلك، لا يعني ذلك غياب التأثير، إذ قد تعتمد هذه الفئات على آليات دفاع نفسي تساعدهم على التكيف مع السياق المهني وتخفيف الإحباط. وفيما يخص الموظفين في المناصب التقنية الذين سجلوا نسبة "نعم" بـ 8.0% و "أحياناً" بـ 4.0% فإن ذلك يعكس نوعاً من التباين في مستوى الإحساس بالعنف، وهو ما قد يعود لطبيعة المهام اليومية وضغط الأداء، وكذلك غياب الاعتراف المهني أو ضعف الحوافز، مما يؤدي إلى انسحاب نفسي أو انخفاض في التفاعل المهني الفعال. الجداول رقم (30): يمثل العلاقة بين متغير المنصب الحالي وتراجع التعاون مع الزملاء بسبب العنف داخل

المؤسسة

المجموع	لا	نعم	س4	
			التكرار	المنصب الحالي
34	8	26	التكرار	منصب اداري
68%	16%	52%	%	
4	2	2	التكرار	منصب اشرفي
8%	4%	4%	%	
5	1	4	التكرار	منصب تنفيذي
10%	2%	8%	%	
7	1	6	التكرار	منصب تقني
14%	2%	12%	%	
50	12	38	التكرار	المجموع
100%	24%	76%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (30):

يتبين من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة كانت لفئة "نعم" ضمن أصحاب المنصب الإداري، حيث بلغت 52.0%، تليها فئة المنصب التقني بنسبة 12.0%، تم فئة المنصب التنفيذي بنسبة 8.0%، وأخيرا فئة المنصب الإشرافي بنسبة 4.0%. أما بالنسبة لفئة "لا"، فقد جاءت أعلى نسبة لدى المنصب الإداري أيضا بنسبة 16.0%، ثم المنصب التقني والمنصب الإشرافي بنسبة 2.0% لكل منهما، والمنصب التنفيذي بنسبة 2.0% كذلك. وبهذا يكون مجموع الإجابات بـ "نعم" قد بلغ 76.0% من العينة، مقابل 24.0% ممن أجابوا بـ "لا".

- التحليل السوسيولوجي للتوزيع:

يشير هذا التوزيع إلى أن فئة الموظفين في المناصب الإدارية، بحكم تموقعهم في قلب البنية التنظيمية واتصالهم المباشر مع مختلف دواليب المؤسسة هم الأكثر عرضة لتجربة أشكال العنف المؤسساتي، الأمر الذي قد يؤدي إلى خلق حالة من التوتر والضغط النفسي. هذا السياق من الضغوط قد ينتج إحباطا متراكما لدى الفرد خاصة عندما يمنع من تحقيق أهدافه المهنية أو يشعر بعدم التقدير، وهو ما توضحه نظرية الإحباط والعدوان التي ترى أن العنف أو العدوان ما هو إلا استجابة طبيعية لحالة الإحباط المتكرر.

من هذا المنطلق، فإن تكرار ممارسات العنف داخل المؤسسات الخدماتية قد يؤدي إلى خلق مناخ وظيفي غير صحي تستنزف فيه الطاقة النفسية للعامل، وتضعف فيه دافعيته نحو الإنجاز، مما ينعكس على انخفاض الأداء المهني والمردودية العامة. فحين يفقد الموظف شعوره بالأمان الوظيفي والاحترام داخل بيئة العمل، يصبح أكثر عرضة للانسحاب النفسي أو العدوان السلبي، وهي مؤشرات واضحة على تدني الكفاءة الإنتاجية داخل المؤسسة.

الجدول رقم (31): يمثل العلاقة بين متغير المنصب الحالي وصعوبة التركيز أثناء العمل عند حدوث مشادات أو

توترات في مكان العمل

المجموع	لا	نعم	س8	
			التكرار	المنصب الحالي
34	4	30	التكرار	منصب اداري
68%	8%	60%	%	
4	1	3	التكرار	منصب اشرافي
8%	2%	6%	%	
5	/	5	التكرار	منصب تنفيذي
10%	/	10%	%	
7	1	6	التكرار	منصب تقني
14%	2%	12%	%	
50	6	44	التكرار	المجموع
100%	12%	88%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (31):

تبين أن أغلب الموظفين يرون أن هناك علاقة بين العنف داخل المؤسسة وتراجع الأداء الوظيفي. جاءت النسبة الأعلى لدى فئة ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات، حيث أجاب 52.0% منهم بـ "نعم".

وهي النسبة الأقوى مقارنة بباقي الفئات، تلتها فئة ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 22.0% تم فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 14.0%. وهذا يعكس إدراكا متزايدا لدى الموظفين كلما زادت سنوات خبرتهم بأن بيئة العمل المتوترة تؤثر على مردودهم. أما الذين أجابوا بـ "لا" فكانت نسبتهم منخفضة، إذ بلغت 10.0% فقط لدى أصحاب الخبرة الطويلة، و2.0% لدى الفئة الأقل خبرة، في حين لم تسجل أي نسبة رفض في الفئة المتوسطة. هذا التوزيع يبرز وعيا متناميا بتأثير العنف على جودة الأداء الوظيفي، خاصة لدى الموظفين القدامى.

- التحليل السوسيولوجي للتوزيع:

العنف داخل المؤسسات الخدمائية يمثل مصدرا دائما للإحباط، خصوصا عندما يشعر الموظف بأنه غير آمن، أو غير مقدر، أو يتعرض لسوء المعاملة من طرف زملائه أو رؤسائه أو حتى من المواطنين هذا الإحباط لا يبقى

ساكننا، بل يتحول إلى سلوك عدواني أو انسحابي يؤثر بشكل مباشر على المرودية، ويضعف من جودة الخدمة المقدمة.

كلما زادت سنوات العمل داخل المؤسسة زادت معها تراكمات الإحباطات المهنية الناتجة عن التوترات اليومية، ومع غياب آليات الدعم النفسي أو الإداري، يصبح العنف عنصراً يغذي مشاعر القلق والتذمر، ما يؤدي إلى انخفاض في الأداء، تراجع في الانضباط، وتفكك في العلاقات المهنية. تفسير هذه الظاهرة يجد مرجعيته في العلاقة بين الإحباط والعدوان، حيث أن الفرد المحروم من ظروف مهنية صحية، أو الذي يشعر بالعجز أمام التحديات والضغط المستمر، يميل إلى الرد إما بعدوان صريح، أو ببرود في العمل، مما ينعكس على فعاليته ومروديته بهذا المعنى، لا يعتبر العنف مجرد سلوك فردي، بل آلية دفاعية وسيكولوجية تنشأ داخل محيط عمل غير متوازن، وتتوثر بشكل بنيوي على استقرار المؤسسة وأدائها العام.

الجدول رقم (32): يمثل العلاقة بين متغير المنصب الحالي وفعالية أداء المهام في ظل غياب بيئة عمل هادئة وآمنة

المجموع	لا يؤثر	يؤثر بدرجة متوسطة	يؤثر كثيرا	س10	
				التكرار	المنصب الحالي
34	3	7	24	التكرار	منصب اداري
68%	6%	14%	48%	%	
4	/	3	1	التكرار	منصب اشرافي
8%	/	6.0%	2%	%	
5	/	3	2	التكرار	منصب تنفيذي
10%	/	6.0%	4%	%	
7	1	1	5	التكرار	منصب تقني
14%	2%	2%	10%	%	
50	4	14	32	التكرار	المجموع
100%	8%	28%	64%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (32):

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلب الموظفين ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات يرون أن العنف داخل المؤسسة يؤثر بدرجة كبيرة على الأداء، حيث بلغت نسبتهم 44.0%، وهي النسبة الأكبر مقارنة ببقية الفئات الفئة الأقل خبرة

أقل من 5 سنوات جاءت بنسبة %8.0 فقط ضمن من يرون أن التأثير كبير، أما فئة من 5 إلى 10 سنوات فسجلت %12.0.

أما بالنسبة للذين يرون أن التأثير "متوسط"، فالنسبة الأعلى كانت أيضا عند فئة أكثر من 10 سنوات بنسبة %44.0 تلتها الفئة بين 5 و10 سنوات بنسبة %10.0، في حين لم تسجل أي نسبة في الفئة الأقل من 5 سنوات. بالنسبة لمن يرون أن العنف "لا يؤثر"، فسجلت النسبة الأعلى عند الفئة الأقل خبرة بنسبة %16.0 تليها فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة %22.0، في حين لم تسجل فئة أكثر من 10 سنوات أي نسبة رفض هذا يعكس أن الإدراك بتأثير العنف يرتفع كلما زادت سنوات الخدمة.

- التحليل السوسيولوجي للتوزيع:

العاملون الذين قضوا سنوات أطول في الوظيفة يصبحون أكثر وعيا بالتأثيرات السلبية للعنف داخل المؤسسة، نظرا لتراكم الخبرات والاحتكاك المستمر بالضغوط والعلاقات المتوترة. هؤلاء غالبا ما مروا بتجارب واقعية جعلتهم يدركون أن العنف، سواء أكان لفظيا أم معنويا، يترك اثرا مباشرا على الرغبة في العمل الانضباط، والتواصل مع الزملاء والمواطنين.

من جهة أخرى، الموظفون الجدد أو قليلو الخبرة، غالبا ما لا يزالون يتبنون نظرة مثالية نسبية عن بيئة العمل، أو لم يتعرضوا بعد للمواقف عنف متكررة، ما يجعل بعضهم يعتقد أن العنف لا يؤثر. إلا أن الواقع داخل المؤسسات يظهر أن الاستمرارية وسط مناخ غير مستقر مهنيا تؤدي تدريجيا إلى إنهاك نفسي، تراجع الدافعية، وضعف الإنتاجية.

الجدول رقم (33): يمثل العلاقة بين متغير المنصب الحالي وتراجع التعاون بين الموظفين بسبب الخلافات

والعنف داخل المؤسسة

المجموع	لا	نعم	س11	
			المنصب الحالي	
34	7	27	التكرار	منصب اداري
68%	14%	54%	%	
4	1	3	التكرار	منصب اشرافي
8%	2%	6%	%	
5	1	4	التكرار	منصب تنفيذي
10%	2%	8%	%	
7	/	7	التكرار	منصب تقني
14%	/	14%	%	
50	9	41	التكرار	المجموع
100%	18%	82%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (33):

تصدر فئة الموظفين الذين تفوق خبرتهم 10 سنوات بنسبة 50% من حيث الاعتقاد بأن العنف داخل المؤسسة يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي تليها فئة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم بين 5 و 10 سنوات بنسبة 22%، ثم تأتي فئة الموظفين ذوي الخبرة الأقل من 5 سنوات بنسبة 10% في المقابل، فإن 12% من الموظفين ذوي الخبرة الطويلة (أكثر من 10 سنوات) يرون أن العنف لا يؤثر على أدائهم، يليهم أصحاب الخبرة الأقل من 5 سنوات بنسبة 6%، بينما لم تسجل أي نسبة رفض لدى الموظفين ضمن الفئة المتوسطة (من 5 إلى 10 سنوات). وعند جمع النسب الإجمالية، يتبين أن 82% من العينة الكلية يقرون بتأثير العنف على أدائهم الوظيفي ومردوديتهم، مقابل 18% فقط ينكرون وجود هذا التأثير.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

ارتفاع نسبة الموظفين، خصوصاً أصحاب الخبرة الطويلة، الذين يرون أن العنف يؤثر على أدائهم، يعكس دينامية معقدة داخل بيئة العمل بمنظور مقارنة الإحباط والعدوان يشكل العنف داخل المؤسسة مصدراً مستمراً للإحباط المهني، حيث يشعر الموظف بعجزه عن تنفيذ مهامه بشكل مريح وسلس، ما يؤدي إلى تراكم التوتر والانزعاج.

ومع تكرار هذا الإحساس دون وجود حلول تنظيمية أو آليات للتفريغ، يتطور ذلك الإحباط إلى سلوك عدواني غير مباشر، قد يتخذ أشكالاً متعددة مثل: الفتور في الأداء، الانسحاب من المسؤولية تجاهل اللامبالاة، أو ضعف التفاعل مع الزملاء والمواطنين هذا التحول السلوكي لا يكون موجها دائماً نحو مصدر العنف، بل قد يترجم إلى عزوف داخلي عن الالتزام، أو إلى مظاهر تخريبية صامتة تضعف من جودة الخدمة.

كما أن أصحاب الخبرة الطويلة، بحكم مسؤولياتهم ومكانتهم داخل الهيكل الإداري يكونون أكثر حساسية لمظاهر العنف، حيث يرون في تكرارها تقليلاً من كفاءتهم وتهميشاً لدورهم، ما يضاعف لديهم الإحساس بالظلم ويدفعهم إلى فقدان الحماس والارتباط المهني بالمقابل الموظفون الجدد أو قليلو الخبرة، رغم تأثرهم بالعنف فإن تأثيره يكون محدوداً نسبياً بفعل محدودية المهام أو قصر فترة الاندماج في المؤسسة، غير أن استمرار هذا المناخ قد يحدث تراكمات تؤثر على استقرارهم المهني مستقبلاً.

الجدول رقم (34): يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة وفقدان التركيز أو ارتكاب الأخطاء أثناء أداء المهام

نتيجة العنف المتكرر في مكان العمل

المجموع	لا	أحيانا	نعم	س1	
				التكرار	سنوات الخبرة
8	/	3	5	التكرار	أقل من 5 سنوات
16%	/	6%	10%	%	
11	/	4	7	التكرار	من 5 الى 10 سنوات
22%	/	8%	14%	%	
31	3	6	22	التكرار	أكثر من 10 سنوات
62%	6%	12%	44%	%	
50	3	13	34	التكرار	المجموع
100%	6%	26%	68%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (34):

تظهر بيانات الجدول توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة، حيث تهيمن فئة الموظفين الذين يملكون أكثر من عشر سنوات خبرة بنسبة 62.0% من إجمالي العينة، تليها فئة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم بين خمس إلى عشر سنوات بنسبة 22.0%، وأخيراً فئة الموظفين الذين تقل خبرتهم عن خمس سنوات بنسبة 16.0% يعكس هذا التوزيع

تركيبية هرمية طبيعية داخل المؤسسة، حيث تزداد نسبة الموظفين ذوي الخبرة الطويلة، الأمر الذي يدل على نوع من الاستقرار النسبي في القوى العاملة واستمرارية بقاء الموظفين ضمن نفس البيئة المؤسسية.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

يبرز التوزيع الإحصائي لسنوات الخبرة داخل المؤسسة أبعادا سوسولوجية تتعلق ببنية العلاقات المهنية، وتفاعلات الأفراد مع العنف المؤسسي وأثره على الأداء الوظيفي. إن *predominances* فئة الموظفين ذوي الخبرة الطويلة في العينة يدل على حضور شريحة مهنية راكمت عبر الزمن رصيذا من المهارات والمعرفة والتوقعات المرتبطة بالمكانة والاحترام داخل المؤسسة. غير أن هذه التوقعات كثيرا ما تصطدم بممارسات العنف المؤسسي، سواء كانت ذات طابع لفظي، نفسي، أو إداري، ما يؤدي إلى شعور عميق بالإحباط، يتجاوز الأثر الفردي ليطل السياق العام للعمل. اللافت في هذا السياق أن هؤلاء الموظفين، بحكم خبرتهم الطويلة، يمتلكون وعيا كافيا يمكنهم من إدراك طبيعة التفاعلات المهنية غير العادلة، لكنهم في المقابل، يجدون أنفسهم مكبلين بالخوف من فقدان الاستقرار المهني أو تعريض مساهمهم الوظيفي للخطر. ينتج عن هذا التناقض شكل من الخضوع الضمني، يتجسد في سلوكيات سلبية كالتراجع عن المبادرة انخفاض الأداء، أو الانسحاب النفسي من المحيط المهني.

هذا المناخ لا يبقى حبيس فئة واحدة، بل يسهم في خلق حالة من العدوى الاجتماعية تمتد إلى الموظفين الجدد، والذين عادة ما ينظرون إلى ذوي الخبرة باعتبارهم نماذج يحتذى بها، وعندما يلاحظون تراجع حماسهم أو استسلامهم للضغوط، فإنهم هم أيضا يصابون بشك مبكر في العدالة المؤسسية، ما يؤثر على توقعاتهم المستقبلية ويزرع فيهم مشاعر الإحباط منذ المراحل الأولى لمساهم المهني.

من جهة أخرى، فإن التوزيع الهرمي للخبرات يعكس شكلا من الطبقة المهنية التي قد تقضي إلى بروز علاقات غير متوازنة بين الفئات داخل المؤسسة. حيث غالبا ما يواجه الموظفون الجدد تهميشا أو تقييلا من شأن مساهماتهم، وهو ما يعد نوعا من العنف الرمزي الذي لا يمارس بصورة مباشرة لكنه يحدث أثارا عميقة في الانتماء المهني والثقة الذاتية.

في المجمل، يكشف هذا التحليل عن أن العنف المؤسسي لا يمكن فهمه فقط كحدث معزول أو حالة فردية، بل ينبغي النظر إليه كنتاج لبنية اجتماعية ومهنية تكرر أنماطا من الإقصاء والصمت والخضوع، ما يؤثر سلبا على جودة الحياة المهنية داخل المؤسسة ويضعف من فاعليتها التنظيمية على المدى الطويل.

الجدول رقم (35): يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة وبطء إنجاز المعاملات والخدمات نتيجة العنف داخل

المؤسسة

المجموع	لا	نعم	س2	
			سنوات الخبرة	التكرار
8	2	6	أقل من 5 سنوات	التكرار
16%	4%	12%	%	%
11	3	8	من 5 الى 10 سنوات	التكرار
22%	6%	16%	%	%
31	4	27	أكثر من 10 سنوات	التكرار
62%	8%	54%	%	%
50	9	41	المجموع	التكرار
100%	18%	82%	%	%

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (35):

يوضح الجدول العلاقة بين متغير سنوات الخبرة أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات وبين متغير الاستجابة السؤال الفرضية الثالثة (S2) والذي يقيس أثر العنف في المؤسسات الخدماتية على الأداء الوظيفي للموظفين من خلال الأرقام، يتبين أن النسبة الأعلى من الموظفين الذين أقرروا بتأثير العنف على انخفاض الأداء الوظيفي الإجابة "نعم" هم من فئة أكثر من 10 سنوات خبرة بنسبة 54.0%، يليهم الموظفون من فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 16.0% تم فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 12.0%. أما الذين أجابوا بـ "لا"، فالنسبة الأعلى أيضاً كانت من فئة أكثر من 10 سنوات بنسبة 8.0%، تليها فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 6.0% ثم أقل من 5 سنوات بنسبة 4.0% إجمالاً، 82.0% من العينة يرون أن العنف يؤدي فعلاً إلى انخفاض الأداء الوظيفي مقابل 18.0% لا يرون ذلك.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

تشير المعطيات إلى أن غالبية الموظفين، وخاصة ذوي الخبرة الطويلة (أكثر من 10 سنوات) يدركون بوضوح أثر العنف في المؤسسات الخدماتية على تراجع الأداء الوظيفي هذا المعطى يعكس حالة إحباط جماعي تتفاقم مع تراكم سنوات العمل، حيث تتولد لدى الموظفين توقعات عالية بالاستقرار والاحترام المهني، لكنهم يصطدمون بواقع العنف المؤسسي، ما يؤدي إلى شعور بالإحباط النفسي والاجتماعي

هذا الإحباط الناتج عن غياب التقدير أو التعرض للعنف يدفع الموظفين إما إلى الانسحاب واللامبالاة انخفاض المردودية)، أو إلى سلوكيات عدوانية غير مباشرة داخل بيئة العمل مثل النزاعات بين الزملاء أو مقاومة التغيير المؤسسي. وتبرز هذه الظاهرة بشكل أوضح بين الموظفين ذوي الخبرة الطويلة، الذين يمثلون النسبة الأكبر من المعترفین بتأثير العنف على أدائهم، ما يؤكد أن تراكم الإحباط مع الزمن يزيد من حدة العدوان السلبي أو الإيجابي داخل المؤسسة.

أما الموظفون الجدد أو الأقل خبرة، فرغم اعتراف بعضهم بتأثير العنف، إلا أن نسبتهم أقل، ما قد يفسر إما بقلّة احتكاكهم أو بعدم تشكل توقعات مهنية راسخة لديهم بعد لكن مع مرور الوقت، ومع استمرار العنف المؤسسي من المتوقع أن تتزايد لديهم نفس مشاعر الإحباط والعدوان التي تظهر بوضوح لدى زملائهم الأقدم. باختصار يظهر أن العنف في المؤسسات الخدمائية بعد عاملاً مركزياً في توليد الإحباط الجماعي الذي ينعكس مباشرة على انخفاض الأداء الوظيفي والمردودية، خاصة بين الموظفين ذوي الخبرة الطويلة، في ظل غياب آليات فعالة للوقاية من العنف أو التعامل معه بجديّة داخل البيئة المهنية.

الجدول رقم (36): يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة وتراجع التعاون مع الزملاء بسبب العنف داخل

المؤسسة

المجموع	لا	نعم	س4	
			التكرار	سنوات الخبرة
8	3	5	التكرار	أقل من 5 سنوات
16%	6%	10%	%	
11	2	9	التكرار	من 5 الى 10 سنوات
22.0%	4%	18%	%	
31	7	24	التكرار	أكثر من 10 سنوات
62%	14%	48%	%	
50	12	38	التكرار	المجموع
100%	24%	76%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية الجدول رقم (36):

يظهر الجدول العلاقة بين سنوات الخبرة اقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات) والإجابة على سؤال الفرضية الثالثة حول أثر العنف في المؤسسات الخدماتية على الأداء الوظيفي للموظفين. النسبة الأعلى من الموظفين الذين أجابوا بـ "نعم" أي أن العنف يؤدي إلى انخفاض (الأداء الوظيفي) كانت من فئة أكثر من 10 سنوات خبرة بنسبة 80% من إجمالي العينة، تليها فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 18.0%، ثم فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 100%.

اما من أجابوا بـ "لا"، فالنسبة الأعلى أيضاً كانت من فئة أكثر من 10 سنوات بنسبة 14.0%، تليها أقل من 5 سنوات بنسبة 6.0%، ثم من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 20% اجمالاً 76.0% من العينة يرون أن العنف يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي، مقابل 24.0% لا يرون ذلك. هذا التوزيع يوضح أن فئة الموظفين ذوي الخبرة الطويلة أكثر من 10 سنوات) هم الأكثر إدراكاً لتأثير العنف على الأداء، سواء بالإيجاب أو السلب، يليهم الموظفون الأقل خبرة بنسب أقل بكثير.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

يتضح أن غالبية الموظفين، خصوصاً ذوي الخبرة الطويلة، يعترفون بأن العنف في المؤسسات. الخدماتية يؤدي إلى انخفاض الأداء الوظيفي هذا المعطى يعكس حالة إحباط متراكمة لدى هذه الفئة، حيث أن تراكم الخبرة المهنية يجعل الموظف أكثر حساسية تجاه بيئة العمل، وأكثر توقعاً لتحقيق العدالة والاحترام وعندما يصطدم هؤلاء الموظفون بالعنف المؤسسي، التولد لديهم شعور بالإحباط نتيجة الفجوة بين توقعاتهم وواقعهم المهني. الإحباط الناتج عن التعرض للعنف أو غياب التقدير يمكن أن يتحول إلى عنوان موجه إما نحو الذات وتدني الدافعية، اللامبالاة، انخفاض المردودية أو نحو الآخرين نزاعات بين الزملاء، مقاومة التغيير سلوكيات سلبية. وتظهر هذه الظاهرة بشكل أوضح بين الموظفين ذوي الخبرة الطويلة. الذين يمثلون النسبة الأكبر من المعترفين بتأثير العنف على أدائهم.

أما الموظفون الأقل خبرة، فرغم وجود نسبة تعترف بتأثير العنف، إلا أن النسبة أقل، ما قد يفسر بقلة احتكاكهم أو يقدم تشكل توقعات مهنية راسخة لديهم بعد. ومع مرور الوقت، واستمرار العنف المؤسسي، من المتوقع أن تتزايد لديهم نفس مشاعر الإحباط والعدوان التي تظهر لدى زملائهم الأقدم بالتالي، يتبين أن العنف في المؤسسات الخدماتية بعد عاملاً مركزياً في توليد الإحباط الجماعي. الذي ينعكس مباشرة على انخفاض الأداء الوظيفي والمردودية، خاصة بين الموظفين ذوي الخبرة الطويلة، في ظل غياب سياسات مؤسسية فعالة للتصدي للعنف أو التخفيف من آثاره.

الجدول رقم (37): يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة وصعوبة التركيز أثناء العمل عند حدوث مشادات أو

توترات في مكان العمل

المجموع	لا	نعم	س8	
			سنوات الخبرة	
8	1	7	التكرار	أقل من 5 سنوات
16.0%	2.0%	14%	%	
11	/	11	التكرار	من 5 الى 10 سنوات
22%	/	22%	%	
31	5	26	التكرار	أكثر من 10 سنوات
62%	10%	52%	%	
50	6	44	التكرار	المجموع
100%	12.0%	88%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (37):

يتضح من الجدول أن النسبة الأعلى سجلتها فئة الموظفين الذين تفوق خبرتهم عشر سنوات، حيث بلغت 52.0% ممن أكدوا أن العنف داخل المؤسسة يؤثر ع 10 لى أدائهم الوظيفي، تليها فئة الموظفين ذوي الخبرة المتوسطة (من 6 إلى 10 سنوات) بنسبة 22.0%، ثم فئة الموظفين الأقل خبرة وأقل من 5 سنوات بنسبة 14.0%. أما من أنكروا هذا التأثير، فقد بلغت نسبتهم 10.0% ضمن فئة ذوي الخبرة الطويلة، و 2.0% فقط لدى الموظفين الأقل خبرة، في حين لم تسجل أي حالة إنكار لدى الموظفين ذوي الخبرة المتوسطة هذا التوزيع يبرر بوضوح أن الفئة الأكبر من الموظفين، على اختلاف سنوات خبرتهم، أقر بتأثير العنف على مستوى أدائهم داخل المؤسسة، مع تزايد حدة هذا الإدراك لدى الموظفين الأكثر خبرة واحتكاكا بالواقع اليومي العمل.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

يمكن تفسير هذا التوجه العام من خلال نظرية الإحباط والعدوان التي تؤكد أن تعرض الفرد بشكل مستمر لمواقف ضاغطة ومهينة، كالعنف داخل بيئة العمل، يؤدي إلى تراكم مشاعر الإحباط النفسي والمهني. فكلما طالت مدة بقاء الموظف في المؤسسة زادت فرص احتكاكه بمظاهر العنف الوظيفي سواء من قبل المواطنين أو داخل الإطار الإداري نفسه، مما ينتج عنه شعور متصاعد بالاستياء والضيق هذا الإحباط المتراكم يتحول مع مرور الوقت إلى سلوك

عدواني مكبوت أو إلى تراجع في الحافز الداخلي، وهو ما ينعكس في شكل ضعف التركيز، انخفاض في الإنتاجية، أو لا مبالاة في أداء المهام.

إن الفئة التي لديها خبرة طويلة وتمثل أعلى نسبة من حيث تأثر الأداء بالعنف، تعكس ما يمكن تسميته بـ الإحباط المؤسسي المتجزر، حيث لا يكون العنف مجرد حادث عرضي، بل ظاهرة متكررة الدفع الموظف إلى الشعور بعدم الأمان، وغياب العدالة، وافتقار التقدير المهني، ما يؤدي تدريجياً إلى السحاب رمزي من التفاعل الإيجابي داخل المؤسسة، وبالتالي، فإن العلاقة بين العنف الوظيفي وضعف الأداء المهني ليست مجرد علاقة سطحية، بل تعبر عن ديدامية اجتماعية داخل المؤسسة تؤثر في الاستقرار المهني، وتضعف الشعور بالانتماء.

الجدول رقم (38): يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة وفعالية الأداء المهام في ظل غياب بيئة عمل هادئة

وآمنة

المجموع	لا يؤثر	يؤثر بدرجة متوسطة	يؤثر كثيراً	س10	
				سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات
8	0	4	4	التكرار	أقل من 5 سنوات
16.0%	/	8%	8%	%	
11	/	5	6	التكرار	من 5 الى 10 سنوات
22%	/	10.0%	12.0%	%	
31	4	5	22	التكرار	أكثر من 10 سنوات
62.0%	8.0%	10.0%	44%	%	
50	4	14	32	التكرار	المجموع
100.0%	8.0%	28.0%	64%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الإحصائية للجدول رقم (38):

يوضح الجدول رقم العلاقة بين عدد سنوات الخبرة ومدى تأثر الأداء الوظيفي نتيجة العنف داخل المؤسسة، حيث تسجل أعلى نسبة تأثير لدى فئة الموظفين الذين تتجاوز خبرتهم 10 سنوات، إذ بلغت نسبة من صرحوا بأن العنف يؤثر كثيراً على أدائهم 44%، تليها نفس الفئة بنسبة 10% صرحوا بأنه لا يؤثر، لتكون هذه الفئة الأكثر تأثر بالعنف عموماً بنسبة إجمالية 62% من العينة.

تأتي في المرتبة الثانية فئة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم ما بين 5 إلى 10 سنوات، حيث بلغت نسبة من يرون أن العنف يؤثر كثيرا على أدائهم 12%، بينما اعتبره 10% منهم يؤثر بدرجة متوسطة في حين لم يسجل أي تأثير ضئيل أو غيابه تماما بنسبة إجمالية 22%.

أما فئة الموظفين الذين تقل خبرتهم 5 سنوات، فقد شكلوا النسبة الأقل في التوزيع، حيث بلغت نسبة من يرون أن العنف يؤثر بدرجة متوسطة، دون أي نسبة تشير إلى عدم التأثير، لتكون النسبة الإجمالية لهؤلاء 16% فقط.

- التحليل السوسولوجي للتوزيع:

من خلال المعطيات يبدو أن الموظفين القدامى الذين قضوا سنوات طويلة داخل المؤسسة هم من الفئة الأكثر إحسانا بتأثير الصنف على أدائهم هذا الشعور لا ينشأ من فراغ، بل يرتبط بتجربة تراكمية تجعلهم أكثر وعيا بظروف العمل، وأكثر قابلية للدائر بيئة يسودها التوتر والضغط المستمر التعرض المتكرر للعنف داخل المؤسسة، سواء كان لفظيا أو معنويا، قد يؤدي إلى حالة من الانزعاج الدائم وفقدان الشعور بالأمان المهني، ما ينعكس مباشرة على تركيزهم وحماسهم وقدرتهم على تقديم أداء فعال.

عندما يشعر الموظف أن بيئة عمله غير داعمة، وأن جهوده لا تقابل بالاحترام أو التقدير، يبدأ تدريجيا في الانسحاب النفسي من وظيفته، ويقل التزامه، وقد يظهر ذلك في شكل تراجع في الحماس واللامبالاة. أو أداء روتيني يخلو من المبادرة. هذا النوع من التفاعل المهني السلبي يتضاعف كلما طالت مدة البقاء داخل نفس الظروف، وهو ما يفسر ارتفاع نسبة الذين أكدوا وجود تأثير كبير بين اصحاب الخبرة الطويلة.

إن العنف في المؤسسات الخدمائية لا يؤدي فقط إلى انزعاج مؤقت، بل يحدث خلا في علاقة الفرد بمحيطه المهني، ويضعف ارتباطه بالوظيفة، مما يؤدي في النهاية إلى تراجع المردودية وانخفاض جودة الخدمات المقدمة.

وبالتالي، فالتعامل الجاد مع هذه الظاهرة لا يجب أن يكون من منطلق إداري فقط، بل من منظور اجتماعي يراعي الجوانب النفسية والسلوكية التي تؤثر على استقرار الموظف وأدائه من خلال المعطيات يبدو أن الموظفين القدامى الذين قضوا سنوات طويلة داخل المؤسسة هم الفئة الأكثر إحساسا بتأثير العنف على أدائهم. هذا الشعور لا ينشأ من فراغ، بل يرتبط بتجربة تراكمية تجعلهم أكثر وعيا بظروف العمل، وأكثر قابلية للتأثر ببيئة يسودها التوتر والضغط المستمر التعرض المتكرر للعنف داخل المؤسسة، سواء كان لفظيا أو معنونا، قد يؤدي إلى حالة من الانزعاج الدائم وفقدان الشعور بالأمان المهني، ما ينعكس مباشرة على تركيزهم وحماسهم وقدرتهم على تقديم أداء فعال.

عندما يشعر الموظف أن بيئة عمله غير داعمة، وأن جهوده لا تقابل بالاحترام أو التقدير. يبدأ تدريجيا في الانسحاب النفسي من وظيفته، ويقل التزامه، وقد يظهر ذلك في شكل فتور، لا مبالاة. أو أداء روتيني يخلو من

المبادرة. هذا النوع من التفاعل المهني السلبي يتضاعف كلما طالت مدة البقاء داخل نفس الظروف، وهو ما يفسر ارتفاع نسبة الذين أكدوا وجود تأثير كبير بين اصحاب الخبرة الطويلة.

إن العنف في المؤسسات الخدماتية لا يؤدي فقط إلى انزعاج مؤقت، بل يحدث خلافاً في علاقة الفرد بمحيطه المهني ويضعف ارتباطه بالوظيفة، مما يؤدي في النهاية إلى تراجع المردودية وانخفاض جودة الخدمات المقدمة وبالتالي، فالتعامل الجاد مع هذه الظاهرة لا يجب أن يكون من منطلق إداري فقط بل من منظور اجتماعي يراعى الجوانب النفسية والسلوكية التي تؤثر على استقرار الموظف وأدائه. فع بالأداء الوظيفي نحو التراجع والانخفاض في المردودية. الجداول رقم (39): يمثل العلاقة بين متغير سنوات الخبرة وتراجع التعاون بين الموظفين بسبب الخلافات والعنف

داخل المؤسسة

المجموع	لا	نعم	س11	
			سنوات الخبرة	
8	3	5	التكرار	أقل من 5 سنوات
16%	6%	10%	%	
11	0	11	التكرار	من 5 الى 10 سنوات
22%	/	22%	%	
31	6	25	التكرار	أكثر من 10 سنوات
62%	12%	50%	%	
50	9	41	التكرار	المجموع
100%	18.0%	82%	%	

المصدر: من إعداد الطالبة حسب نتائج برنامج SPSS.

- القراءة الاحصائية للجدول رقم (39):

يتبين من الجدول أن أكبر نسبة من الذين أجابوا بـ "نعم" على السؤال رأوا أنهم يوافقون على مضمون السؤال (11) هم من فئة الموظفين الذين يملكون خبرة تفوق 10 سنوات، حيث بلغت لسبتهم 50.0% من العينة الكلية، أما الفئة التي تملك من 5 إلى 10 سنوات خبرة، فجاءت بنسبة 22.0%، بينما الموظفون الجدد أقل من 5 سنوات كانوا الأقل بنسبة 100% فقط

في المقابل، فإن الذين أجابوا بـ لا كانت نسبتهم منخفضة عموماً، حيث بلغت 120% لدى فئة أكثر من 10 سنوات و6.0% فقط لدى فئة أقل من 5 سنوات، في حين لم يسجل أي رفض للإجابة من فئة 5 إلى 10 سنوات.

بالتالي، يمكن القول إن أغلبية أفراد العينة (82.0%) وافقوا على مضمون السؤال، ما يدل على وجود شبه إجماع حول الفكرة المطروحة في السؤال 11 خاصة من طرف الموظفين القدامى.

- التحليل السوسيوولوجي للتوزيع:

يتضح أن التجربة المهنية الطويلة ترتبط بزيادة وعي الموظف بالظواهر السلبية في محيطه العملي مثل العنف أو الضغوط المتكررة. فالغئة ذات الخبرة التي تفوق عشر سنوات كانت الأكثر اعترافاً بوجود التأثير محل السؤال، وقد يعود ذلك إلى أن تراكم السنوات يسمح بملاحظة التغيرات في البيئة المهنية، سواء على مستوى العلاقات الداخلية أو طريقة تعامل المواطنين.

أما فئة الموظفين الجدد، فقد تكون خبرتهم المحدودة أو اندماجهم السريع في العمل جعلهم أقل تعرضاً أو أقل وعياً بتأثير الظاهرة، مما يفسر انخفاض نسبة إجاباتهم بـ "نعم".

من جهة أخرى، فإن الاتفاق الكبير على مضمون السؤال من مختلف الفئات، يعكس طابعاً عاماً ومشاركاً للمشكلة، وهو ما يظهر أن العامل الزمني (سنوات الخبرة) يساهم في تعميق الإحساس بها، لكنه ليس شرطاً لوجودها. هذا التحليل يعكس أهمية بناء بيئة عمل داعمة ومستقرة، لأن الإدراك المتزايد للتأثيرات السلبية مثل العنف أو التوتر من طرف الموظفين القدامى قد يؤدي إلى تدهور الالتزام والانتماء المهني وهو ما ينعكس على جودة الخدمة العامة في المؤسسات الخدمية.

IX. مناقشة نتائج الفرضيات:

1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

- نصت الفرضية الأولى على أن تزايد العنف اللفظي والجسدي في المؤسسات الخدمية يؤدي إلى ضعف الأداء الوظيفي والعلاقات المهنية بين الموظفين في بلدية برج منايل.

من خلال تحليل نتائج الدراسة الميدانية يتبين أن العنف اللفظي هو الشكل الأكثر شيوعاً في بلدية برج منايل حيث أظهرت إجابات عدد معتبر من الموظفين أنهم يتعرضون بانتظام لمواقف لفظية جارحة أو مهينة من قبل المواطنين أو الزملاء وقد انعكس هذا على شعورهم بعدم الارتياح والضغط داخل محيط العمل الأمر الذي أثر على مناخ المؤسسة بشكل عام.

في المقابل كشفت البيانات أن العنف الجسدي شبه منعدم وهو ما يتوافق مع طبيعة المؤسسة ذات الطابع الإداري إذ لا تتيح طبيعة العمل والمراقبة الإدارية مجالاً كبيراً لسلوكيات العنف المادي وبالتالي فإن الجزء المتعلق بتزايد العنف الجسدي لم يظهر بشكل واضح ميدانياً.

أما بالنسبة للعنف اللفظي فقد أظهر تأثيرًا ملموسًا على العلاقات المهنية بين الموظفين إذ أشار بعضهم إلى أن المواقف العنيفة تولّد شعورًا بالتوتر والانزعاج ما يؤدي إلى انخفاض مستوى التعاون وفتور في العلاقات بين الزملاء كما أقرت نسبة معتبرة من الموظفين أن مثل هذه المواقف تؤثر على تركيزهم ومردودهم اليومي بل وتضعف لديهم الرغبة في الاستمرار بنفس الأداء السابق.

وبالعودة إلى الجدول رقم (08) المتعلق بنوع العنف حسب الجنس يتضح أن الإناث أكثر تعرضًا للعنف اللفظي وهو ما يمكن ربطه بنمطية النظرة المجتمعية لدور المرأة في الفضاء الإداري وبالاحتكاك المباشر مع المرتفقين كما بين الجدول رقم 8 أن ردود الفعل تختلف حسب الجنس حيث تميل الإناث إلى الصمت أو التجاهل في حين يلجأ بعض الذكور إلى الرد بالمثل مما يُظهر تباينًا في آليات التفاعل مع المواقف الضاغطة.

في الجدول رقم (09) الذي يربط بين سنوات الخبرة ومدى تأثر الأداء بعد التعرض للعنف تبين أن الموظفين الأقل خبرة هم الأكثر عرضة للتأثر حيث عبّروا عن شعورهم بالعجز عن تقديم خدمة جيدة عقب المواقف العنيفة في حين أظهر ذوو الخبرة قدرة أكبر على تجاوز هذه المواقف ويفهم من ذلك أن الاحتكاك المتكرر ببعض المواقف السلبية يساهم مع الوقت في تطوير نوع من المناعة النفسية أو القدرة على التكيف.

أما الجدول رقم (10) فقد أظهر أن أغلب مصادر العنف تأتي من المرتفقين الخارجيين مما يُبرز أهمية التفكير في آليات تنظيم الاستقبال وتكوين الموظفين على مهارات التعامل مع الجمهور لتخفيف التوتر المحتمل في نقاط الاحتكاك.

وقد بين الجدول رقم (11) أن العنف يتكرر بوتيرة متفاوتة إذ صرح بعض الموظفين بأنهم يتعرضون له شهريًا أو حتى أسبوعيًا ما يشير إلى أن الأمر لا يتعلق بحالات معزولة بل بظاهرة شبه دائمة تفرض حضورها في حياة المؤسسة اليومية.

في حين أظهر الجدول رقم (12) أن بعض الموظفين يلجؤون إلى الانسحاب أو تقليل التفاعل المهني بعد التعرض للعنف ما يعني أن الظاهرة تؤدي إلى انغلاق تدريجي لدى البعض وفقدان الحماس الوظيفي وتراجع في الأداء.

إن هذه المواقف وما يرافقها من توتر وإحساس بالإهانة غالبًا ما تُحدث ردود فعل سلبية ناتجة عن شعور داخلي بالضغط والإحباط ما يفسر انكماش البعض أو ردود فعلهم العدوانية وهو ما يُسهم في تعطيل التواصل المهني داخل الفريق ويؤدي تدريجيًا إلى تشكل بيئة عمل غير مستقرة عاطفيًا ومهنيًا.

بناء على ما سبق يمكن القول إن الفرضية الأولى تحققت جزئيًا حيث أظهرت نتائج الدراسة أن العنف اللفظي يمثل الشكل الأكثر شيوعًا في بيئة العمل ببلدية برج منايل وله تأثير سلبي واضح على الأداء الوظيفي والعلاقات

المهنية بين الموظفين بينما لم يكن للعنف الجسدي نفس الحضور أو الأثر مما يدل على أن تزايد العنف اللفظي هو الذي يسهم في خلق بيئة عمل مضطربة ويؤثر على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على أن الضغوط النفسية المرتبطة بظروف العمل تساهم في زيادة العنف بين الموظفين والعملاء في بلدية برج منايل. ومن خلال تحليل البيانات الميدانية يتضح أن الفرضية قد تحققت بدرجة معتبرة إذ أظهرت أغلب الإجابات وجود ضغوط نفسية متكررة يعاني منها الموظفون بشكل يومي، ناجمة عن طبيعة المهام، ضيق الوقت، نقص التحفيز وضعف الإمكانيات المتاحة. وقد بينت النتائج أن هذه الضغوط تؤثر بشكل مباشر على الحالة المزاجية للموظف وتضعف قدرته على التحكم في انفعالاته أثناء التعامل مع الزملاء، مما يزيد من احتمال وقوع سلوكيات عنيفة أو مشحونة بالتوتر

أبرزت المعطيات المستخرجة من الجدول رقم (14) أن عامل الجنس يلعب دورا في كيفية الاستجابة للضغط النفسي، حيث عبرت نسبة كبيرة من الإناث عن شعور الدائم بالإرهاق والانزعاج نتيجة ضغط العمل في حين أشار بعض الذكور إلى أنهم يواجهون الضغط من خلال الحدة أو الانفعال في الردود: وهو ما يخلق بيئة مهنية مشحونة بالتوتر والانفعالات السلبية.

أما الجدول رقم (15)، فقد أظهر أن عامل الخبرة المهنية يؤثر بدوره في تحمل الضغوط، حيث أن الموظفين ذوي الخبرة المحدودة أبدوا عجزا واضحا عن التعامل مع ضغط المهام وتدفق المرتفقين، مما جعلهم أكثر عرضة للانفعال أو دخول في مواقف صدامية. بمقابل فإن أصحاب الخبرة الطويلة أبانوا عن مرونة أكبر في التعامل مع المواقف الصعبة وتمكنوا من التحكم في سلوكهم وتقادي التصعيد.

وتظهر الجداول رقم (16)، (17)، (18) مجتمعة أن العوامل التنظيمية داخل البلدية تسهم بشكل كبير في الضغط المهني. فقد بين الجدول رقم (18) أن نقص الموارد، غموض التعليمات وتضارب الأدوار يعد من أبرز أسباب التوتر النفسي داخل فرق العمل، ما يؤدي إلى سوء تفاهم، خصومات أو تجاهل متبادل بين الموظفين كما أوضح الجدول رقم (19) أن لحظات الذروة، مثل فترات دفع الضرائب أو كثافة الطلبات على الوثائق الإدارية، تمثل فترات حرجة يشعر خلالها الموظف بعجزه عن تلبية حاجيات المواطنين، مما يؤدي إلى احتكاك مباشر قد يتطور إلى عنف لفظي أو عدائي من الطرفين، وبين الجدول رقم (18) أن غياب آليات فعالة للتكيف مع الضغط يدفع بعض الموظفين إلى الانسحاب أو الانفجار في وجه الزملاء أو العملاء، ما يعكس ضعفا في إدارة الانفعالات وغياب تكوين نفسي أو مهني موجه.

كما كشف الجدول رقم (19) عن بعد مهم آخر يتمثل في غياب التقدير والدعم المعنوي من الإدارة، حيث أظهرت النتائج أن الموظفين الذين يشعرون بالإهمال أو التهميش هم الأكثر عرضة لسلوكيات عدوانية أو عدائية، ناتجة عن الإحباط والشعور بعدم الانتماء للمؤسسة.

وبناء على هذه المعطيات، يمكن القول إن الضغوط النفسية داخل بلدية برج منايل ليست ظرفية أو عابرة، ناتجة عن تنظيم إداري غير فعال وبيئة عمل غير مريحة نفسياً، ما يجعلها عاملاً رئيسياً في انتشار مظاهر العنف الممارس داخل المؤسسة يتأثر بعوامل متداخلة أهمها الجنس، الخبرة المهنية والضغط التنظيمي المتكرر.

وعليه، يمكن التأكيد أن الفرضية الثانية قد تحققت إلى حد كبير، حيث أثبتت النتائج أن الضغوط المهنية والنفسية المرتبطة بظروف العمل تمثل أحد أسباب الجوهرية في نشوء السلوكيات العنيفة داخل المؤسسة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، مما يعكس سلبا على جودة العلاقات المهنية ونوعية الخدمات المقدمة. وهذا ما يستدعي إعادة النظر في بيئة العمل الداخلية وأساليب التسيير الإداري والنفسي المعتمدة داخل البلدية.

3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

- نصت الفرضية الثالثة على أن العنف داخل المؤسسة يؤدي انخفاض الأداء الوظيفي، بما في ذلك المردودية. من خلال تحليل نتائج الدراسة الميدانية، يتضح أن عدداً معتبراً من الموظفين ببلدية برج منايل يرون أن الأجواء المهنية المتوترة الناتجة عن العنف، سواء كان لفظياً أو سلوكياً تؤثر سلبا على تركيزهم، دافعيتهم، وقدرتهم على الإنجاز، حيث أظهرت البيانات أن الموظف الذي يتعرض لسلوك عدواني من طرف زميل أو مرتفق يفقد جزءاً من طاقته النفسية ويصبح أقل قدرة على أداء مهامه بكفاءة.

وقد بين الجدول رقم (22) أن الموظفين الذين يعانون من علاقات متوترة داخل القسم أو الإدارة يواجهون صعوبات في إنجاز مهامهم اليومية، ويتراجع مستوى التنسيق والتعاون بينهم، ما يؤدي إلى تأخير في معالجة الملفات وانخفاض في جودة الخدمات المقدمة.

أما الجدول رقم (23) فقد أظهر أن الموظفين الذين يتعرضون باستمرار للعنف اللفظي أو التجريح يشعرون بعدم الأمان داخل مكان العمل، مما يدفع بعضهم إلى التغيب المتكرر أو الانسحاب من المسؤوليات، ما يؤثر مباشرة على المردودية العامة للمصلحة.

كما كشف الجدول رقم (24) أن بعض الموظفين يلجؤون إلى التعامل مع الضغوط والعنف بأساليب سلبية مثل اللامبالاة أو العمل الروتيني دون اجتهاد كنوع من الحماية النفسية، ما يعكس غياب الحافز وانخفاض مستوى الالتزام المهني.

X. الاستنتاج العام:

من خلال المعالجة الميدانية لموضوع العنف داخل المؤسسات الخدمائية، وبناء على ما توصلت إليه الدراسة من معطيات ونتائج، يمكن القول إن هذه الظاهرة تمثل واحدة من أهم الإشكاليات التي باتت تؤثر بشكل مباشر على سير العمل والعلاقات المهنية بين الموظفين، وحتى على طبيعة العلاقة مع العملاء.

لقد كشفت نتائج الاستمارات أن مظاهر العنف، سواء كانت لفظية أو جسدية أو نفسية، أصبحت حاضرة بشكل ملحوظ في الحياة اليومية للموظف داخل البلدية، وهو ما يتسبب في خلق جو من التوتر، ويؤدي تعطيل الانسجام المهني وتراجع مستوى التعاون بين الزملاء، كما لوحظ أنهذه المظاهر لا تقتصر فقط على علاقات الموظفين ببعضهم البعض، بل تمتد لتشمل العلاقة مع العملاء، خاصة في ظل الضغط اليومي وطبيعة العمل الإداري المتشعبة، وكثرة المطالب الملقاة على عاتق الموظف دون دعم كاف.

وتبرز نتائج الدراسة أن أغلب الموظفين الذين يعانون من العنف أو يمارسونه ينتمون إلى فئة عمرية شابة، وهي فئة يفترض أن تشكل ديناميكية إيجابية داخل المؤسسة، غير أن غياب بيئة مهنية سليمة ونقص آليات الدعم النفسي والمؤسسي، أدى إلى نتائج عكسية تمثلت في ارتفاع مستوى التوتر وتراجع الأداء وغياب الرضا المهني وحتى التفكير في الانسحاب أو تغيير المسار المهني.

كما أثبتت الدراسة أن هناك علاقة بين ظروف العمل الضاغطة، مثل نقص وسائل، التهميش الإداري، ضعف التحفيز وغياب الحوار، وبين سلوك العنف هنا لا ينظر إليه فقط كشغل عدواني، بل كسلوك ناتج عن تراكمات مهنية ونفسية يعاني منها الموظف، يجد نفسه عاجزا عن التعبير عنها بطرق إيجابية، فيلجأ إلى سلوكيات غير مرغوب فيها وعليه، فإن الفرضية الأساسية التي بنيت عليها هذه الدراسة قد تم تأكيدها ميدانيا، حيث ظهر جليا أن العنف داخل المؤسسات الخدمائية يؤثر سلبا على الأداء الوظيفي، ويسهم في تدهور جودة الخدمات المهنية والمؤسسية.

وبناء على ما سبق، فإن معالجة هذه الظاهرة تستوجب تدخلا جادا من قبل جهات الوصية، سواء على مستوى الإدارة المحلية أو الوصاية المركزية، وذلك من خلال تحسين ظروف العمل المادية والمعنوية، بما يضمن مناخا مهنيا صحيا يحقق التوازن النفسي والاجتماعي للموظف، يعزز الأداء العام داخل المؤسسة.

خاتمة

خاتمة

تناولت هذه الدراسة موضوعا حساسا ومهما يتمثل في ظاهرة العنف داخل المؤسسات الخدمائية، حيث حاولنا من خلالها فهم أسبابه، وأنواعه وتأثيره على بيئة العمل والعلاقات المهنية وخاصة الأداء الوظيفي للموظفين، وقد تم التركيز على بلدية برج منايل كنموذج ميداني يسمح بتقريب الظاهرة من الواقع العملي اليومي.

أظهرت نتائج البحث أن العنف داخل المؤسسة لم يعد أمرا عابرا أو فرديا، بل أصبح ظاهرة منتشرة، تظهر في أشكال متعددة، أبرزها العنف اللفظي، الذي غالبا ما يكون ناتجا عن ضغوط نفسية، غياب التحفيز، ضعف التسيير وسوء التواصل بين الزملاء، كما كشفت الدراسة أن هذه السلوكيات تؤثر بشكل مباشر على المردودية وتضعف الالتزام والانضباط داخل المؤسسة، وتخلق جوا من التوتر وعدم الاستقرار.

كما بينت المعطيات أن بيئة العمل غير المريحة تفقد الموظف حماسه، وتؤدي إلى تفكك العلاقات المهنية، وانخفاض جودة الخدمة المقدمة للعملاء. وهذا ما يجعل من الضروري النظر إلى ظاهرة العنف باعتبارها مؤشرا على اختلالات أعمق في البنية التنظيمية والبيئة الداخلية للمؤسسة.

لقد مكنتنا هذه الدراسة من الاقتراب أكثر من واقع الموظفين، وفهم التحديات اليومية التي يواجهونها داخل المؤسسات الخدمائية، مما ساعدنا على إدراك أن محاربة العنف لا تتم فقط من خلال العقوبات، بل تحتاج إلى ترسيخ ثقافة مؤسسية تقوم على الاحترام والحوار، الدعم النفسي والتنظيمي.

وبالتالي، فإن ضمان مناخ عمل آمن، عادل ومنظم، هو خطوة أساسية لتحسين ظروف العمل وتحقيق جودة أفضل في تقديم الخدمة.

❖ التوصيات:

1- إنشاء نظام للإبلاغ عن العنف داخل المؤسسة، حتى يتم التعامل معه بسرعة قبل أن يتفاقم أو يسبب مشكلات أكبر.

2- توفير الدعم النفسي والتكوين للموظفين، خاصة في كيفية التعامل مع الزملاء والعملاء بطريقة محترمة وفعالة.

3- التقليل من ضغط العمل عن طريق تحسين ظروف العمل وتوزيع المهام بشكل عادل بين الموظفين.

4- اعتماد أساليب حديثة في الإدارة تقوم على التشاور، التحفيز، وتشجيع روح الفريق.

5- تعزيز ثقافة الحوار والاحترام المتبادل داخل المؤسسة، وترسيخ التسامح كقيمة مهنية يومية.

خاتمة

- 6- إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم، لتعزيز شعورهم بالانتماء والرضا المهني.
- 7- تنظيم دورات تدريبية منتظمة لمساعدة الموظفين على التعامل مع التوتر ومواقف الصراع في بيئة العمل.
- 8- دعم دور المسؤولين الإداريين في مراقبة الأجواء العامة والتدخل الفوري لمعالجة الخلافات والنزاعات.
- 9- توفير الأمن داخل المؤسسة، خصوصا في الأقسام التي تعرف ضغطا كبيرا من طرف العملاء، وذلك من خلال تعيين أعوان أمن أو استخدام كاميرات المراقبة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

I. الكتب:

- 1- ابن المنظور، محمد بن مكرم، لسان العرب، الجزء التاسع، دار المعارف، القاهرة، 2005.
- 2- ابن منظور، لسان العرب، الجزء 1، دار المعارف، القاهرة، 2005.
- 3- الجوزي خليفاتي وهيبة، مقياس المنهجية في العلوم الإجتماعية، دار البيئة، الجزائر، 2022.
- 4- العمري بوحيط، البلدية: إصلاحات، مهام وأساليب، الجزائر، شرطة زعياش للطباعة والنشر، 1997.
- 5- أمل سالم العواودة، العنف ضد المرأة العاملة في قطاع الصحي، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية، عمان، 2009.
- 6- رعد زروقي، جميلة سهيل، سلسلة التفكير وأنماطه، الجزء الثاني، دار الكتب العلمية، بيروت، 2018.
- 7- عادل بو عمران، البلدية في التشريع الجزائري، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2010.
- 8- عبد الوهاب بوضياف، معالم تسيير شؤون البلدية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2014.
- 9- عمر أحمد مختار، معجم اللغة العربية المعاصرة، الجزء 1، الهيئة العامة لشؤون المطابع، القاهرة، 2008.
- 10- مجمع اللغة العربية، المعجم الوسيط، الجزء الأول، إصدار مجمع اللغة العربية، الطبعة 3، دار الدعوة، القاهرة، مصر، 2004.
- 11- مدحت مطر، تنامي ظاهرة العنف في المجتمع وعلاجها، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2018.
- 12- مصطفى حجازي، التخلف الإجتماعي مدخل إلى سيكولوجية الإنسان المقهور، الطبعة التاسعة، المركز الثقافي العربي، بيروت، 2005.
- 13- مورييس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، ترجمة صحراوي بوزيد وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004.
- 14- نسيم حسبلاوي، محمد تومي، برج منايل عبر التاريخ (من الممالك النوميدية إلى الجمهورية الجزائرية من القرن 3 ق م إلى 2010)، مطبعة ألوان أفسيت I C O، شارع عبد الرحمن لخضاري، الجزائر، الطبعة الأولى، 2010.

II. ملتقيات ومجالات:

- 1- ابتسام سالم خليفة، مظاهر العنف الأسري ضد الأطفال وأثره على المجتمع الإستراتيجية الحد من هذه الظاهرة، مجلة كليات التربية، كلية التربية عجيلات، جامعة الزاوية، العدد الثاني، 10 نوفمبر 2018.
- 2- أحمد الحمزة، أمين الزرمان، الاستبيان كأداة للبحث العلمي وأهم تطبيقاته، المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، المجلد 12، العدد 03، 2022.

قائمة المصادر والمراجع

- 3- الحمزة بلال ومومية عزري، العوامل المؤدية لتشكل العنف لدى الشباب في المناطق العشوائية: دراسة تحليلية سوسيولوجية، مجلة الرسالة والبحوث الإنسانية، المجلد 9، العدد 3، مخبر مجتمع المدينة، جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، الجزائر، 2024.
- 4- أنيسة بريغت عسوس وبوطرفة سهام، ثقافة العنف في المجتمع الجزائري: العوامل والأسباب، مجلة المعيار، العدد 53، المجلد 25، جامعة باجي مختار، عنابة، 2021.
- 5- بوكورو منال، منصور محمد، "دور الجماعات المحلية في ترقية الخدمات العمومية في الجزائر: بلدية قسنطينة نموذجا"، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، العدد 01، جوان 2011.
- 6- جريدة الأنباء "دراسة 54 إلى 79% نسبة العنف في حوادث المستشفيات"، عدد 22 سبتمبر 2012، فريق من الباحثين: خالد السهلاوي، المجلة الأوروبية لطب الحوادث.
- 7- جمال سنوسي، مصطلح العنف بين الثبات والتعدد الدلالة، مجلة أمارات في اللغة والأدب والنقد، المجلد 05، العدد 02، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2021.
- 8- راشد حمدان الرويشد العازمي، العنف الجسدي في السنة النبوية والمنظور الاجتماعي، المجلد 40، المجلة العلمية للبحوث الإسلامية والعربية، جامعة الأزهر، يونيو 2021.
- 9- ريهام محمد علي ميروك، الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية المؤثرة في تشكيل الثقافة العنف لدى الشباب في مصر دراسة ميدانية على عينة من الشباب بجامعة المنصورة، مجلة كلية الأدب، العدد 20 الجزء الثاني، جامعة بنها، يناير 2009.
- 10- زياد عايد زيادات، تحول البلديات من دور إدارة الخدمات إلى قيادة التنمية المستدامة وإدارة المشاريع من خلال الخطط التطويرية، المجلة العربية للنشر العلمي AJSP، العدد 35، 2 أيلول 2021.
- 11- سامية خبيزي، العنف الرمزي كأحد أشكال العنف في بيئة العمل المؤسسي: آثاره وميكانيزمات التعامل معه، مجلة الزهير للدراسات والبحوث الاقتصادية والإعلامية، جامعة الجزائر 3، العدد 1، المجلد 3، جوان 2023.
- 12- عاشور خديجة، مفهوم ضغوط العمل، مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس والعشرون، جامعة محمد خيضر بسكرة، جوان 2012.
- 13- لطفي دنبري، مقارنة اقتصادية لدوافع العنف عند الشباب، مجلة الأناسة والعلوم الاجتماعية، جامعة أم البواقي، العدد 2، ديسمبر 2017.

III. الأطروحات والرسائل الجامعية:

- 1- أحمد حمزة مسعي، الضغوط المهنية والأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية -دراسة ميدانية بمديرية إنتاج وتوزيع الكهرباء والغاز لولاية الوادي-، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015/2014.

قائمة المصادر والمراجع

- 2- أمينة جميلي، العنف المهني في المؤسسة التربوية، مذكرة ماستر غير منشورة، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2020/2019.
- 3- أيت وراس ليلة، العنف النفسي في العمل وعلاقته باضطرابات الصحة العقلية العادية TMC لدى مستخدمي المؤسسات العمومية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية قسم علم النفس، جامعة الجزائر 2، 2019.
- 4- بن مبروك سفيان، البلدية ورهان التنمية المحلية في الجزائر: قراءة في الدور المركزي للدولة في أداء الجماعات المحلية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2022.
- 5- حبري مليكة وتيلي آسيا، المعالجة الإعلامية لظاهرة العنف المدرسي في الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص تكنولوجيا الاتصال الجديدة، قسم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، 2018.
- 6- داوي منيرة، سيدي علي شريف زينب، أثر النزاعات العمالية على مردودية المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية بمصنع تصنيع علب البيض عين تيموشنت، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية الأداء واللغات والعلوم الاجتماعية، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تيموشنت، 2022.
- 7- صفاء اللبدي، علاقة المناخ الأسري بالعنف اللفظي لدى المراهق: دراسة ميدانية لدى عينة من تلاميذ السنة الثالثة والرابعة متوسط ببعض متوسطات الزاوية العابدية - تقرت، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم النفس العيادي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2022/2021.
- 8- عاصمي نبيلة، العنف النفسي في العمل وعلاقته بالتوافق والضغط المهنيين: دراسة ميدانية في مستشفيات ولاية البويرة، أطروحة دكتوراه، تخصص علم نفس تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2022.
- 9- عبد الناصر بوعروري، حسام الدين شويتح، إدارة التنمية المحلية في الجزائر: دراسة حالة بلدية تيكساس - ولاية برج بوعريريج، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2025.
- 10- عزيز محمد الطاهر، آليات تفعيل دور البلدية في إدارة التنمية المحلية بالجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، مدرسة الدكتوراه تحولات الدولة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010/2009.
- 11- عميروش عبد الكريم، ضيف محمد، العوامل الداخلية المؤثرة في فعالية الأداء الوظيفي لموظفي المحافظة العقارية بقالمة، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2019/2018.

قائمة المصادر والمراجع

12- عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمس نجوم دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، قسم إدارة أعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009.

13- مسعود شبعوات ومحمد الطاهر قبائلي، الدور الإرشادي لمستشار التوجيه المدرسي في التقليل من ظاهرة العنف في الوسط المدرسي من وجهة نظر التلاميذ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، قسم علم النفس وعلوم التربية، تخصص إرشاد وتوجيه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021/2020.

IV. المواقع الإلكترونية:

1- العنف اللفظي وآثاره النفسية والاجتماعية، صحيفة العرب، الصادر بـ 15 أكتوبر 2022، على الموقع: <https://mawdoo3.com/>، تعريف العنف اللفظي، تم الإطلاع عليه بتاريخ 03 ماي 2025.

2- مقال تحت عنوان العنف في مكان العمل، موسوعة منظمة العمل الدولية للصحة والسلامة المهنية، 25 مارس 2011 تاريخ الاطلاع 23 مايو 2025 متاح عبر <https://www.iloencyclopaedia.org/ar/>.

V. المراجع باللغة الأجنبية:

1-Aseel Khaled Alhassan, Reem Tarik Alsaqat, Fahad Saleh Al Sweleh (2023). **Physical workplace violence in the health sector in Saudi Arabia**. Medicine, 102(3), e32493. doi:10.1097/MD.00000000000032493.

2-DAS, Tanmoy, et Rajat Kanti MITRA. «**Impact du stress professionnel sur la performance au travail et son association avec l'agressivité chez les employés des centres d'appels (BPO)** », Indian Journal of Positive Psychology, vol. 11, n° 3, juillet-septembre 2023. Disponible sur : <https://www.ijpp.in> (consulté le 22 mai 2025).

الملاحق

البحق رقم (01)

لجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة مولود معمري تيزي وزو
لظية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

سليمارة

ظاهرة العنف في مؤسسات الخساية وبئر ها على الأداء لوظيفي
دراسة ميدانية لبلي قبرج فال - والي قبوداس

مكرة مقدم قلوبلش هادة لطلت رفي علم الاجتماع
تخصص: جريمة ولحراف

بئراف الأتاذ:
أفارج بعداد لرزاق

إعداد الطلبة:
باحامد زهرة

السنة لاجامعية: 2024-2025

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن:

أقل من 30 سنة بين 30 و40 سنة بين 41 و50 سنة أكثر من 50 سنة

3- الحالة الاجتماعية:

أعزب متزوج مطلق أرمل

4- منصب العمل:

منصب إداري منصب إئرفلي منصب تقني ذي منصب تقني

5- سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

6- مكان السكن:

حضري شبه حضري ريفي

لمحور أول: التعرف اللفظي ولجهدى وتأثيره على بيئة العمل ولاعاقات للموهبة

1- هل يوجد عرف داخل بلدي تبرج فظيل؟

نعم لا

2- إذا كنت الإجابة نعم، ما نوع العرف الذي ال حظه أكثر؟

عرف لفظي عرف جهدي عرف رمزي

3- من هو مصدر العرف في أئحب الأحيان؟

زالء العمل لء الء للرؤساء

4- هل سبق لك أنت عرضت لء عرف لفظي داخل مقر عملك؟

نعم لا

5- هل سبق لك أن لئنت ضحية عرف جهدي من طرف موظف؟

نعم لا

6- هل يتكرر العرف داخل للبلدية؟

نادرا أئجلا غلبا نظاما

7- هل تعتقد أن التعرف في مكان العمل يؤثر على جودة الخدمات المقدمة؟

نعم لا

8- هل في القسم داخل للبي بي يمكن من التحقق في شركوى عن حالات التعرف؟

نعم لا

9 وفي حالات عرضك للتعرف أثناء العمل لبي فتتصرف عادة؟

لتزام بالصمت الإلغ الإدارة مقابلة للشخص المتبعدي

10- م امي بلرز للسلوكيات الضعيفة التي لاحظت في بيئية العمل؟

لصراخ والإهانات تهديدات جسدي تكرار الإساءات

11- هل تعتقد أن التوتر الناتج عن التعرف في خمس على عاقتك بالعاء؟

نعم لا

12- م امي قتر احلك للحد من مظاهر التعرف في بيئية العمل داخل بي بي قرج ضيل؟

نعم لا

لمحور ثلثي: لضغوط نفسية الامتبط بظروف العمل وبيادة التعرف في بيئتين لموظفين ولا عملاء

1- هل ترى أن ضغط العمل له يوم يثر على مزاجك لعم أثناء العمل؟

نعم أمجدنا لا

2- هل كثرة الامهات تؤدي بك إلى للشعور بالتوتر أول وقت؟

نعم لا

3- هل يؤدي لضغوط نفسية للتوتر لالقة مع زملائك أو لعاء؟

نعم أمجدنا لا

4- هل تشعر أن للنظام العمل لالحلي يسبب إرطون نفسي لك؟

نعم لا

5- م انواع الضغوط التي تواجهها أكثر في بيئية العمل؟

ضغوط إدارية ضغوط نفسية ضغوط من جهة عمال مع لعاء

6- لكي فمتت عامل عادة مع الضغوط النفسية في مقر العمل؟

للصمت الامواج هة للتغيب طب الامس اعدة

7- هل تتفق ان غياب التخفيض وثلق في رفي العمل يسبب اصحاطا ويؤدي الى ش الت اوتوتربين
الموظفين؟

نعم امجد ا لا

8- هل ترى ان رؤسك اتي قد موم لد دعم اللغلي في الظروف الصعبة؟

نعم امجد ا لا

9- هل تتفق ان للتظيم لسري العمل داخل الامؤسس فيسببتوترا نرفع الابين للموظفين؟

نعم لا

10- هل تشعرب ان كثرة الامهام تسبب لك ضعفنا فسي في العمل؟

نعم لا

11- هل وجود عدد لغلي من الاموظفين يوشر على تقليل الضغظ في نظر ك؟

نعم لا

12- ما اقتراحك لتجربين ظروف العمل لابين الاموظفين داخل الليبي؟

.....
لمحور ثالث بتسلي لالعرف على الالاء لوظفي وال مردودي

1- هل يؤدي الالعرف الالتمك رفي لك ان العمل لفوق ذلك لتريجز او اتلعبك لأخطاء أثناء أداء مهامك؟

نعم امجد ا لا

2- هل ترى ان الالعرف داخل الامؤسس فيسبب طئي ن الالعرف داخل الامؤسس فيسبب طئي لاجاز
الامعالت والخدمات

نعم

3- هل سبق ان تغيت عن العمل بسبب تسلي لالعرف داخل الامؤسسة؟

نعم لا

4- هل تشعرب ان الالعرف في الامؤسس فيوشر على تعاونك مع الالاء؟

نعم لا

5- ما هي أكبر عرقلاتك مردوية من وجهة نظرك؟

ضغط العمل غياب للتحفيز التعرف

6- هل سبق أن فكرت في تغيير مقر عملك بسبب الأجواء المرهبة؟

نعم لا

7- هل تؤثر بيئة العمل المتغيرة على مردوية الموظفين بصورة عامة؟

تؤثر كثيرا تؤثر قليلا لا تؤثر

8- هل تجد صعوبة في التركيز على عملك عندما تحدث شائعات أو توترات في مكان العمل؟

نعم لا

9- هل شعرت في وقت ما بالضغط في العمل بسبب الإهلات أو الضغوط؟

نعم أحيانا لا

10- هل تعتقد أن التغييرات البيئية عملها عالية أنها تؤثر على قدرتك في أداء مهامك عالية؟

نعم كثيرا نعم بدرجة متوسطة لا يؤثر

11- هل ترى أن التغيرات في بيئة العمل تؤدي إلى تراجع عيبسبب الالتهات والتعرف؟

نعم لا

12- هل ترى أن وجود أخصائي اجتماعي في المؤسسة يمكن أن يساعد الموظفين في التعامل مع

شائعات المرهبة أو المرهبة؟

لمحقق رقم 02

مخرج اتبنا امج spss

Statistiques

لمكان لسرقن	سنوات الخبرة	لوزن صب لالحلي	لحلة الاختماعة	لسن	لجنس	
50	50	50	50	50	50	Valide N
0	0	0	0	0	0	Manquante

Tableau de fréquences

لجنس

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs	
38.0	38.0	38.0	19	Valide كثر
100.0	62.0	62.0	31	نشى
	100.0	100.0	50	Total

لسن

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs	
18.0	18.0	18.0	9	Valide اقل من 30 سنة
40.0	22.0	22.0	11	40-30
76.0	36.0	36.0	18	50-41
100.0	24.0	24.0	12	كثير من 50 سنة
	100.0	100.0	50	Total

لحلة الاختماعة

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs	
16.0	16.0	16.0	8	Valide أعزب
92.0	76.0	76.0	38	متزوج
96.0	4.0	4.0	2	مطلق
100.0	4.0	4.0	2	أرمل
	100.0	100.0	50	Total

لنصب_لحلدي

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs	
68.0	68.0	68.0	34	منصب اداري Valide
76.0	8.0	8.0	4	منصب اشرافي
86.0	10.0	10.0	5	منصب تقني ذي
100.0	14.0	14.0	7	منصب تقني
	100.0	100.0	50	Total

سنوات_لخبرة

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs	
16.0	16.0	16.0	8	5 أقل من Valide سنوات
38.0	22.0	22.0	11	من 5 إلى 10 سنوات
100.0	62.0	62.0	31	أكثر من 10 سنوات
	100.0	100.0	50	Total

مكان_العمل

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Effectifs	
72.0	72.0	72.0	36	حضري Valide
84.0	12.0	12.0	6	شبه حضري
100.0	16.0	16.0	8	ريفي
	100.0	100.0	50	Total

عن طوي قسلة مع مالب بن امج spss 2022