وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علـــم الاجتـــماع والديموغرافيا

التنمر في بيئة العمل وأثره على الاستقرار المهني للعمال
دراسة ميدانية لعمال النظافة ببلدية غرداية

مذكرة مقدّمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: التنظيم والعمل

من إعداد الطالبة:
بوثيـــــــنة دقـــــــدوق

إشراف الدكتـــــــورة:
كريمة بن قومـــــــــار

لجنة المناقشة:

لقب واسم الأستاذ	الرتبة	الجامعة	الصفة
أ.د. قرليفة حميد	أستاذ التعليم العالي	جامعة غرداية	رئيسا
د. بن قومار كريمة	أستاذ محاضر "ب"	جامعة غرداية	مشرفا مقررا
د. رقاقدة سعيد	أستاذ محاضر "ب"	جامعة غرداية	عضواً مناقشا

الموسم الجامعي:
2025-2026م

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علـــم الاجتـــماع والديموغرافيا

التنمر في بيئة العمل وأثره على الاستقرار المهني للعمال
دراسة ميدانية لعمال النظافة ببلدية غرداية

مذكرة مقدّمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: التنظيم والعمل

من إعداد الطالبة:
بوثيـــــــنة دقـــــــدوق

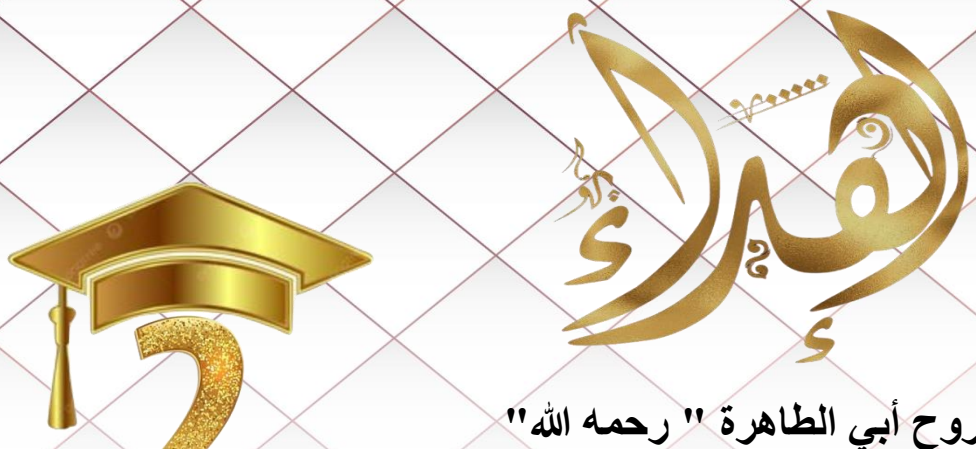
إشراف الدكتـــــــورة:
كريمة بن قومـــــــــار

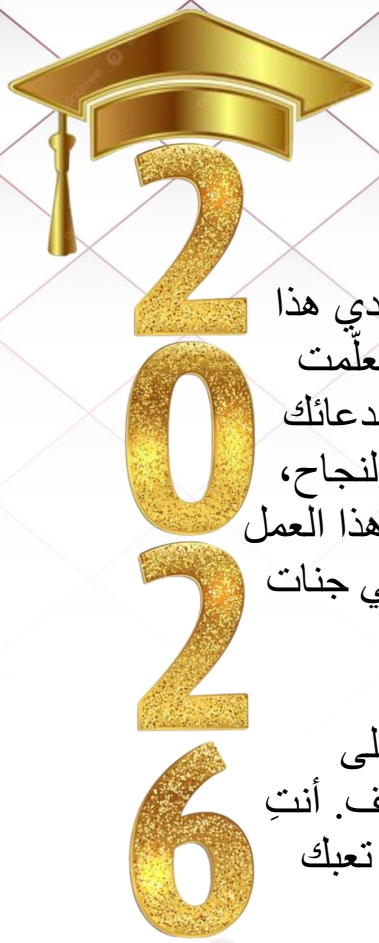
لجنة المناقشة:

لقب واسم الأستاذ	الرتبة	الجامعة	الصفة
أ.د. قرليفة حميد	أستاذ التعليم العالي	جامعة غرداية	رئيسا
د. بن قومار كريمة	أستاذ محاضر "ب"	جامعة غرداية	مشرفا مقررا
د. رقاقدة سعيد	أستاذ محاضر "ب"	جامعة غرداية	عضواً مناقشا

الموسم الجامعي:
2026-2025م

بِسْمِ اللَّـهِ الرَّحْمَـٰنِ الرَّحِيمِ





إلى روح أبي الطاهرة " رحمه الله"

إلى من غاب جسده وبقي أثره حيًّا في قلبي، إليك يا أبي أهدي هذا التخرج الذي طالما حلمت أن تراه. كنتَ السند والأمان، ومنك تعلّمت الصبر والإصرار، وكل خطوة خطوتها في هذا الطريق كانت بدعائك وذكراك التي لم تفارقني لحظة. رحلتَ قبل أن تشاركني فرحة النجاح، لكنك حاضر في قلبي وفي كل إنجاز أحققه. أسأل الله أن يجعل هذا العمل في ميزان حسناتك، وأن يرحمك رحمة واسعة، ويجمعني بك في جنات النعيم.

إلى أمي الحبيبة

نبع الحنان، وسر قوتي بعد الله، إليكِ كل الشكر والعرفان على صبرك وتضحياتك ودعائك الذي كان لي نورًا في أحلك الظروف. أنتِ منحتِني القوة لأكمل الطريق رغم التعب، وهذا النجاح هو ثمرة تعبك قبل أن يكون ثمرة جهدي.

كما أهدي هذا العمل إلى إخوتي الغاليين

إبراهيم، حمادي، فارس، عبد السلام، نور الدين، زكريا، وأخي الصغير حمزة، سندي في الحياة ومصدر فخري، شكرًا لوقوفكم إلى جانبي ودعمكم الدائم لي.

إلى روح جدتي الغالية رحمها الله

إليك يا من كنتِ ملاذي بالحب والحنان، ومنك تعلمت الصبر والقوة، ومن دعائك رافقت خطواتي دائما. أهديك هذا التخرج الذي طالما تمنيتِ رؤيته فرحتي ناقصة بدونك، ودموعي لم تتوقف لأن غيابك كان ألمًا كبيرًا.

ولا يفوتني أن أتقدّم بخالص **الشكر والامتنان إلى صديقتي الغالية نجوى**

التي شاركتني أيامي طوال سنوات الجامعة، كانت رفيقة الدرب في الفرح والتعب، شكرًا لكِ على الصداقة الصادقة والذكريات الجميلة التي ستبقى محفورة في الذاكرة

وفي الاخير إهـــــداء خاص إلى نفسي الطموحـــــة.... تخرجي اليوم ثمرة تعبي وصبري. فخورة بنفسي لأني لم أستسلم، وهذا مجرد بداية لطريق أجمل 🎓♡

شكر وتقدير

﴿وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ﴾

الحمد لله الذي بنعمته تتمّ الصالحات، وبفضله وتوفيقه أُنجز هذا العمل المتواضع، فله سبحانه أوّل الحمد وآخره، وظاهره وباطنه.

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذه المذكرة، وأخص بالذكر الهيئة الجامعية الكريمة وأساتذتها الأفاضل الذين كانوا لنا منارة علم وهدى.

كما يطيب لي أن أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة كريمة بن قومار، على توجيهاتها القيّمة، وصبرها، ومرافقتها المستمرة لنا طيلة مراحل إعداد هذه المذكرة.

كما أتقدم بوافر الشكر والتقدير إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة، على قبولهم مناقشة هذا العمل، وعلى ملاحظاتهم العلمية القيّمة التي ستثري هذا البحث.

والشكر موصول إلى كل من ساهم في تحكيم أدوات الدراسة، وإلى جميع المسؤولين والموظفين بالمؤسسات التي كانت ميدانا للدراسة، على ما قدموه من تسهيلات ودعم.

كما لا يفوتني أن أشكر أفراد عينة الدراسة، على تعاونهم واستجابتهم، والتي كان لها الأثر الكبير في إنجاح هذا العمل.

وأتوجه بخالص الامتنان إلى كل من قدم لي يد العون والمساعدة خلال مسيرتي الدراسية، سواء من قريب أو بعيد، وكل من ساهم في تذليل الصعوبات التي واجهتني أثناء إعداد هذه المذكرة.

وفي الأخير، أخص بالشكر كل من ساندني ووقف إلى جانبي، وساهم في إخراج هذا العمل إلى النور.

وفي الختام، أسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصا لوجهه الكريم، وأن ينتفع به



ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير التنمر في بيئة العمل على الاستقرار المهني لدى عمال النظافة ببلدية غرداية، وذلك من خلال طرح إشكالية رئيسية حول طبيعة العلاقة بين التنمر المهني بمختلف أشكاله والاستقرار الوظيفي لهذه الفئة العمالية. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستمارة بالمقابلة كأداة منهجية لجمع البيانات، حيث تم تطبيقها على عينة شاملة مكونة من 50 عاملا ببلدية غرداية.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن عمال النظافة يتعرضون لأشكال مختلفة من التنمر في بيئة العمل، سواء كان لفظيا أو جسديا أو تنظيميا، وأن لهذه الممارسات تأثيرا واضحا على استقرارهم المهني. كما بينت النتائج أن أغلب العمال يتكيفون مع هذه الظروف من خلال الصمت والاستمرار في العمل رغم الضغوط، وذلك بسبب الظروف الاقتصادية والاجتماعية.

وبناء على ذلك، خلصت الدراسة إلى وجود تأثير مباشر للتنمر في بيئة العمل على الاستقرار المهني لدى عمال النظافة ببلدية غرداية، مما يستدعي ضرورة تحسين ظروف العمل وتعزيز ثقافة الاحترام والعدالة داخل المؤسسة.

الكلمات المفتاحية:

التنمر في بيئة العمل، الاستقرار المهني، عمال النظافة.

Abstract

This study aimed to examine the impact of workplace bullying on job stability among sanitation workers in the municipality of Ghardaia. It sought to explore the relationship between different forms of workplace bullying and professional stability within this category of workers. The study adopted a descriptive-analytical approach and relied on several data collection tools, including observation, interviews, and questionnaires. The research was conducted on a full sample of 50 sanitation workers in the municipality of Ghardaia.

The findings revealed that sanitation workers are exposed to various forms of workplace bullying, including verbal, physical, and organizational bullying. These practices have a clear negative impact on their professional stability and job satisfaction. The results also showed that most workers tend to adapt to these conditions through silence and continuing their work despite pressure, mainly due to economic and social constraints.

Therefore, the study concluded that workplace bullying has a direct impact on job stability among sanitation workers in the municipality of Ghardaia, highlighting the need to improve working conditions and promote a culture of respect and fairness within the organization.

Keywords: Workplace bullying, job stability, sanitation worke

فهرس
المحتويات

فهرس المحتويات	الصفحة
الإهـــــــــــــــــداء	
شكر وتقدير	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
قائمة الملاحق	
مقدمــة	أ
الفصل الأول: الاطار المنهجي لدراسة	
تمهيد	4
1. أسباب اختيار الموضوع	5
2. أهمية الدراسة	5
3. أهداف الدراسة	6
4. الإشكالية	6
5. الفرضيات	8
6. تحديد المفاهيم	9
7. النموذج التحليلي	12
8. الدراسات السابقة	14
9. المقاربة السوسيولوجية للدراسة	19
خلاصة الفصل	20
الفصل الثاني: التنمر المهني	
تمهيد	25
1. ماهية التنمر المهني	26
2. أسباب التنمر في بيئة العمل	30
3. المداخل النظرية للتنمر المهني	32
4. الاثار المترتبة على التنمر المهني	37
5. سوسيولوجيا التنمر في المهن المهمشة	38
6. آليات واستراتيجيات المواجهة	40
خلاصة الفصل	43

الفصل الثالث : الاستقرار المهني	
تمهيد	49
1. سوسيولوجيا الاستقرار المهني	50
2. محددات الاستقرار المهني ومعوقاته	54
3. المداخل النظرية المفسرة للاستقرار المهني.	56
4. الاستقرار المهني في المهن المهمّشة	59
5. مظاهر اللاستقرار المهني	60
خلاصة الفصل	62
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة	
تمهيد	64
1. الدراسة الاستطلاعية والمنهج المتبع	65
2. التقنيات المستخدمة ومجالات الدراسة	66
3. تحديد العينة وخصائصها	70
1.3. مجتمع الدراسة واختيار العينة	70
2.3. خصائص العينة	70
خلاصة الفصل	78
الفصل الخامس : عرض نتائج الدراسة وتحليلها	
تمهيد:	81
1. التنمر اللفظي الجسدي والاستقرار المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية	82
1.1. عرض البيانات وتحليلها	82
2.1. الاستنتاج الجزئي لجداول الفرضية الأولى	91
2. التنمر التنظيمي والاستقرار المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية	92
1.2. عرض البيانات وتحليلها	92
2.2. الاستنتاج الجزئي لجداول الفرضية الثانية	102
الاستنتاج العام	104
الخاتمة	106
قائمة المراجع	108
قائمة الملاحق	116

قائمة الجداول

الرقم	عنـوان الجدول	الصفحة
01	التحليل المفاهيمي للمتغيرات	13
02	يوضح عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة و القابلة للتحليل	68
03	يوضح تقسيم افراد العينة حسب السن	71
04	يوضح تقسيم افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	72
05	توضح تقسيم افراد العينة حسب المستوى التعليمي	73
06	توضح تقسيم افراد العينة حسب الخبرة المهنية	74
07	توضح تقسيم افراد العينة حسب الوضعية المهنية	75
08	توضح تقسيم افراد العينة حسب متوسط الدخل الشهري	76
09	يوضح تقسيم افراد العينة حسب منطقة العمل	77
10	يوضح العلاقة بين وتيرة التعرض للمضايقات الكلامية او الحركية و الرغبة في الاستمرار او المغادرة المؤسسة	82
11	موقف العامل من نصح الاخرين بالالتحاق بالمهنة	83
12	العلاقة بين مصدر الاعتداء الجسدي والتوصية بالمهنة	84
13	العلاقة بين هدف التهديد او التخويف اللفظي ونمط العلاقة المهنية مع موظفي الإدارة والأقسام الأخرى	85
14	العلاقة بين أسلوب التعامل مع الاعتداء وردود الفعل المهنية	86
15	الأفعال اللفظية الأكثر مواجهة في بيئة العمل	87
16	يوضح العلاقة بين الاقدمية المهنية وأساليب التعامل مع الاعتداء	88
17	مستوى الأداء الميداني لعمال النظافة	89
18	العلاقة بين مصدر الاهانات اللفظية او الصراخ ومستوى الأداء المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية	90
19	العلاقة بين توفر وسائل العمل و موقف النصح بالمهنة	92
20	التوبيخ العلني كآلية للضبط الإداري	93
21	العلاقة بين طبيعة الرقابة الإدارية ومستوى الأداء المهني	94
22	العلاقة بين الحرمان من الحقوق المهنية وردود الفعل المهنية	95
23	الحرمان من الحقوق وعلاقته بتقييم العلاقة المستقبلية	96
24	العلاقة بين تغيير المهام و الالتزام بالحضور	97
25	مستوى الانصاف الإداري داخل البلدية	98
26	غياب الانصاف وعلاقته بالخطوات المتخذة	99
27	العلاقة بين الوضعية المهنية والحرمان من الحقوق المهنية	101
28	التكليف بمهام شاقة وعلاقته بمستوى الاشراك	102

قائمة الأشكال البيانية

قائمة الأشكال البيانية:

الرقم	عنــوان الشكــل	الصفحة
01	يوضح متغيرات الدراسة	08
02	يوضح ابعاد التنمر المهني	26
03	يمثل خصائص التنمر المهني	30
04	يوضح العوامل المؤثرة في الاستقرار المهني	59
05	يوضح تقسيم أفراد العينة حسب السن	72
06	يوضح تقسيم افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	73
07	يوضح تقسيم أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	74
08	يوضح تقسيم افراد العينة حسب الخيرة المهنية	75
09	يوضح تقسيم افراد العينة حسب الوضعية المهنية	76
10	يوضح تقسيم افراد العينة حسب متوسط الداخل الشهري	77
11	يوضح تقسيم أفراد العينة حسب منطقة العمل	78

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق
الملحق رقم (01)	الاستبيان
الملحق رقم (02)	أهم النشاطات التي يمارسها عمال النظافة
الملحق رقم (03)	الهيكل التنظيمي لإدارة بلدية غرداية

مقدمة

يعتبر العمل الركيزة الأساسية في بناء المجتمعات الإنسانية وتطورها فهو لا يقتصر على كونه وسيلة لتلبية الاحتياجات المادية فحسب بل يتعدى ذلك ليشكل جوهر النسيج الاجتماعي والثقافي الذي يتفاعل من خلاله الأفراد، وضمن طبيعة العلاقات التنظيمية داخل المؤسسات الحديثة والتي تحكمها ديناميكيات السلطة والتفاعل الاجتماعي وصراع الأدوار تبرز بعض السلوكات والممارسات السلبية التي باتت تهدد مناخ العمل واستقراره وفي مقدمتها ممارسات التنمر المهني بمختلف سياقاتها الإحباطية والاقصائية.

وتتجلى خطورة هذه الممارسات العدائية المتكررة والممنهجة داخل البيئة التنظيمية في قدرتها على استهداف المكانة الاجتماعية والمهنية للعمال حيث تتخذ أشكالا ونماذج متعددة تتراوح بين الضغوط اللفظية والنفسية والتنظيمية، وحسب ما تشير إليه القراءات السوسيولوجية فإن تفشي هذا المناخ المتوتر يؤدي حتما إلى إضعاف قنوات الاتصال بين الفاعلين الاجتماعيين وزعزعة روح الانتماء المؤسسي مما ينعكس سلبا على جودة الأداء ومخرجات المؤسسة ككل.

وفي هذا السياق يتأثر الاستقرار المهني للعامل بشكل مباشر بتلك التفاعلات إذ يرتبط هذا الاستقرار بمدى التوافق التنظيمي والشعور بالأمان والرضا والاعتراف الاجتماعي بالجهد المبذول، وحين تضطرب العلاقات المهنية السائدة بين الزملاء أو المشرفين نتيجة السلوكات التنمرية فإن ذلك قد يؤدي إلى اختلالات وظيفية تصيب النسق التنظيمي وتؤثر على استمرارية العامل في أداء أدواره بكفاءة، ومن هنا تكتسب دراسة هذه العلاقة أهمية بالغة لتشخيص الانعكاسات السلبية للتنمر على المنظومة المهنية.

وتزداد هذه الظاهرة عمقا وتعقيدا عندما ترتبط بالفئات المهنية التي تعاني من هشاشة في مكانتها التنظيمية أو الاجتماعية مثل عمال النظافة، إذ تجعلهم طبيعة مركزهم المهني والاجتماعي أكثر عرضة لضغوط التنمر وتأثيراته الارتدادية على استقرارهم النفسي والمهني داخل المؤسسة.

بناء على ذلك تسعى الدراسة الراهنة إلى تحليل واقع التنمر المهني ضمن بيئة عمل عمال النظافة مع التركيز على تأثيره في الاستقرار الوظيفي والاندماج داخل بيئة العمل، ومن خلال الدراسة الميدانية سنستكشف العوامل المؤثرة ونقدم تحليلا عميقا يستند إلى بيانات واقعية بهدف اقتراح حلول عملية تعزز بيئة العمل وتحسن من جودة الحياة المهنية لدى عمال النظافة.

وعلى هذا الأساس، قسمنا الدراسة إلى خمسة فصول رئيسية جاءت على النحو التالي:

الفصل الأول: تضمّن الإطار المنهجي للدراسة، حيث تناولنا فيه الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، إشكالية البحث، فرضياته، ثم تحديد مفاهيم الدراسة وتحليلها، والمقاربة السوسيولوجية التي قمنا بتبنيها لدراسة الموضوع، لنختم هذا الفصل باستعراض لأهم الدراسات السابقة التي تناولت أحد متغيرات الدراسة أو كليهما.

الفصل الثاني: وخصصناه للإحاطة بالتنمر المهني، وذلك من خلال استعراض أبعاده، أسبابه، خصائصه، الآثار المترتبة عليه، كما تطرقنا للتنمر المهني في المهن المهمّشة ثم استراتيجيات مواجهته، والمداخل النظرية المتعلقة بتفسيره.

الفصل الثالث: وتناولنا فيه الاستقرار المهني، بداية باستعراض المفاهيم المرتبطة بالاستقرار المهني، ثم محدداته، مظاهره، أهميته، والعوامل المؤثرة فيه، مع ربطه بالنتائج المستخلصة من دراسة التنمر المهني.

الفصل الرابع: تضمّن الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، الذي يشمل منهج البحث، أدوات جمع البيانات، الدراسة الاستطلاعية، مجالات الدراسة، وتحديد العينة واستعراض خصائصها.

وجاء **الفصل الخامس** لعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية عرض وتحليل نتائج الفرضيتين ومناقشتهما وصولا إلى الاستنتاجات الجزئية والاستنتاج العام الذي سمح بالإجابة عن التساؤل الرئيسي للدراسة والخروج بجملة من النتائج التي توضح طبيعة تأثير التنمر في بيئة العمل على الاستقرار المهني لدى عمال النظافة ببلدية غرداية

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1-أسباب اختيار الموضوع
2-أهمية الدراسة
3-أهداف الدراسة
4-إشكالية
5-تحديد المفاهيم الدراسة
6-النموذج التحليلي لمتغيرات الدراسة
7-الدراسات السابقة
8-المقاربة السوسيولوجية للدراسة

تمهيد:

يعد الإطار النظري للدراسة من أهم الخطوات الأساسية في البحث العلمي، لأنه يمثل القاعدة التي يعتمد عليها الباحث في فهم موضوع الدراسة وتحديد مختلف جوانبه بصورة علمية ومنهجية، فمن خلاله يتم توضيح إشكالية البحث وصياغتها بشكل دقيق وواضح، كما يساعد على تحديد عنوان الدراسة وضبط اتجاهها بما يتناسب مع الأهداف المراد تحقيقها، ويبرز الإطار المنهجي كذلك الأسباب والدوافع التي دفعت الباحث إلى اختيار الموضوع إضافة إلى إبراز أهميته العلمية والعملية .

كما يتضمن تحديد المفاهيم الأساسية المرتبطة بالدراسة والتي تشكل الكلمات المفتاحية لفهم الموضوع، إلى جانب عرض الدراسات السابقة التي تساعد الباحث على الاستفادة من الجهود العلمية السابقة، لذلك يعد الاطار المنهجي مرجعاً أساسياً يساهم في تنظيم هذه الدراسة وبربط مختلف عناصرها بطريقة متكاملة ومنسجمة.

1-أسباب اختيار الموضوع:

يرجع اختيارنا لهذا الموضوع في الأساس لأهميته وحيويته إضافة إلى مجموعة من العوامل والأسباب الذاتية والموضوعية التي كانت وراء إختيار هذا الأخير، نوجزها فيما يلي:

1-1-الأسباب الذاتية:

- إن اهتمامنا بدراسة هذا الموضوع نابع من ملاحظاتنا لبعض صور التنمر التي تتعرض لها فئة عمال النظافة ومعايشتنا لها في مجتمعنا المحلي، وهو ما ولّد لدينا الرغبة في تحويل هذه الملاحظات العفوية إلى دراسة علمية جادة تبحث في الواقع المهني لهذه الفئة من العمال وفهم كيف يؤثر التنمر على استقرارهم المهني.
- سعينا لإبراز أهمية التقدير الاجتماعي والوظيفي لعمال النظافة، انطلاقاً من قناعتنا بأن استقرارهم المهني مرتبط بتوفر بيئة عمل خالية من كل أشكال التنمر (لفظي، جسدي، تنظيمي) داخل وخارج البلدية.
- ميولنا الشخصي لدراسة "الفئات المهنية الهشة" في إطار تخصصنا (علم اجتماع التنظيم والعمل)، للمساهمة بإضافة علمية تلامس واقع المجتمع المحلي.

1-2-الأسباب الموضوعية:

- قلة الدراسات السوسيولوجية -حسب حدود علم الباحثة- التي تربط بين التنمر في بيئات العمل وبين الاستقرار المهني في الجزائر لدى الفئات المهنية ذات المركز الاجتماعي الهش (كعمال النظافة)، والبحث في كيفية تأثير "الوصم الاجتماعي" على تزايد حدة التنمر داخل بيئة العمل.
- تتبع مسار انتقال سلوك التنمر من الفضاء الاجتماعي العام (الأسرة، الحي، المدرسة) إلى الفضاء التنظيمي من خلال تحليل استمرارية أنماط السلوك المكتسبة وإبراز آليات إعادة إنتاجها في بيئة العمل ببلدية غرداية وهو ما يجعل التنمر انعكاساً لثقافة مجتمعية تتجاوز حدود بيئة العمل.

2- أهمية الدراسة :

- **الأهمية العلمية:** تكمن في محاولة إثراء المكتبة السوسيولوجية الجزائرية بدراسة ميدانية تجمع بين متغيرين حيويين (التنمر والاستقرار المهني)، خاصة في ظل ندرة الدراسات التي تتناول فئة عمال النظافة من منظور "سوسيولوجيا التنظيم والعمل".
- **الأهمية العملية:** تسليط الضوء على فئة سوسيومهنية مهمشة اجتماعيا وهي فئة "عمال النظافة" باعتبارهم طرفا رئيسيا في تحقيق التوازن البيئي والاجتماعي، والسعي لرصد طرق حمايتهم من "الوصم" و"التنمر" لتأمين استقرارهم واندماجهم المهنيين.

3- أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف بالطريقة العلمية والموضوعية عن واقع التنمر المهني الذي يتعرض له عمال النظافة في بيئة عملهم ببلدية غرداية وتأثيره على استقرارهم المهني، أما الأهداف الجزئية لهذه الدراسة فتتلخص فيما يلي:

- تحديد أشكال التنمر الأكثر شيوعاً التي يتعرض لها عمال النظافة ببلدية غرداية وتحديد مصادرها (الإدارة، الزملاء داخل البلدية، أطراف خارجية).
- الكشف عن طبيعة العلاقة بين التعرض للتنمر بأبعاده اللفظي الجسدي والتنظيمي وبين مؤشرات الاستقرار المهني كالتفكير في ترك العمل، كثرة الغياب، تراجع جودة الأداء.
- فهم آليات تعلّم السلوك التنمري وإعادة إنتاجه داخل بيئة العمل بناءً على منظور نظرية التعلم الاجتماعي.
- محاولة تقديم مقترحات وتوصيات من منظور علم الاجتماع التنظيم والعمل تساهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز الاستقرار المهني لهذه الفئة المهنية.

4-الإشكالـــــــــــــية:

يعد التنمر في بيئة العمل من الظواهر التنظيمية التي شكّلت محور اهتمام الدراسات الحديثة في السنوات الأخيرة واستقطبت اهتمام الباحثين في تخصصات مختلفة (علم الاجتماع، علم النفس، العلوم الإدارية...)، باعتباره من الظواهر السوسيو-تنظيمية المعقدة التي تهدد تماسك جماعة العمل، فهو ليس مجرد سلوك عدواني عابر، بل هو فعل اجتماعي مُتعلَّم يعيد إنتاج علاقات القوة والسيطرة داخل المنظمات.

ولا يتوقف التنمر المهني عند حدوده الجسدية أو اللفظية الصريحة، بل يتجاوزها إلى عنف رمزي وتنظيمي يتمثل في التهميش المتعمد، والتمييز في توزيع الأعباء المهنية، أو الحط من قيمة المجهود البدني المبذول، ما يجعل دراسة أسبابه، وطبيعته، وأساليبه المختلفة، وكذلك الديناميات التي تحكم ظهوره واستمراره داخل بيئة العمل، أمرا ضروريا لفهم انعكاساته على الاستقرار المهني وعلى التفاعلات التنظيمية بشكل عام.

إن التنمر المهني لا يقف عند حدود الفعل العدواني، بل قد يمتد تأثيره إلى الاستقرار المهني للعامل وهو يتجاوز مجرد الحفاظ على الوظيفة والبقاء المادي، ليشمل الأبعاد النفسية والاجتماعية التي تضمن التكيف والاندماج والالتزام، فعندما يواجه العامل نماذج سلوكية متنُمرة داخل بيئة عمله فقد يؤدي ذلك إلى إحداث خلل في استقراره المهني.

ويجد استمرار التنمر داخل البيئة المهنية تفسيره في آليات التقليد (النمذجة) والتعزيز، حيث يتحول التنمر إلى ثقافة تنظيمية غير رسمية يتم اكتسابها وتوارثها بين العاملين والمشرفين، خاصة في المهن التي تواجه وصماً اجتماعياً أو نظرة دونية، وهو ما يمنح ممارسات الإقصاء والتهميش نوعا من الشرعية، فالتعرض المستمر للإهانة أو التهميش قد

يؤدي إلى إحداث خلل في الاستقرار المهني للعامل، حيث يتحول العمل من مصدر للأمن الاجتماعي إلى بيئة طاردة تزيد من رغبته في ترك العمل أو تضعف ولاءه للمؤسسة، مما يهدد استمراريته وفعاليته المهنية.

وتكون هذه الظاهرة أكثر تعقيداً لدى فئات المهنية المهمّة مثل عمال النظافة، حيث يتداخل التنمر المهني داخل البلدية مع التنمر الاجتماعي المرتبط بنظرة المجتمع، فخصوصية هذه الفئة المهنية ترتبط بمهنة تواجه وصماً اجتماعياً، وذلك ما يجعل عامل النظافة هدفاً لممارسات التنمر، حيث يتغذى التنمر المهني من النظرة الدونية السائدة في الفضاء العام، مما يزيد في حدّة الضغوط التي تهدد استقرارهم المهني. فالتنمر تجاه عمال النظافة وفقا لـ "نظرية التعلم الاجتماعي"، لا يمكن فهمه كسلوك فردي معزول، بل كنموذج سلوكي يتم اكتسابه واستدخاله عبر الملاحظة والتقليد أو النمذجة حيث تساهم ثقافة المؤسسة بشكل غير مباشر في تعزيز هذه الممارسات سواء اللفظية، الجسدية، أو التنظيمية من خلال غياب آليات الردع أو القبول الضمني لتهميش هذه الفئة.

وبالإسقاط على واقع عمال النظافة ببلدية غرداية، نجد أن هذه الفئة المهنية تواجه تحدياً مزدوجاً يتمثل في طبيعة العمل الشاقة من جهة، والتعرض لأنماط مختلفة من التنمر (اللفظي الجسدي، والتنظيمي) من جهة أخرى. هذا الواقع قد ينعكس مباشرة على استقرارهم المهني، ليس فقط بمعناه الإحصائي المتمثل في بقائهم في مناصب عملهم، بل بمعناه السوسيولوجي المتمثل في التكيف والالتزام والرضا عن دورهم الاجتماعي.

إن الربط بين التنمر في بيئة العمل كفعل اجتماعي مُتعلَّم وبين الاستقرار المهني، يفرض علينا التساؤل عن الكيفية التي تساهم بها هذه الممارسات في صياغة واقع مهني هش لعمال النظافة ببلدية غرداية، فكيف يمكن لعامل نظافة، الذي يواجه سلوكيات تنمريّة مُتعلَّمة، أن يحقق استقراراً مهنياً.

وبناء على ما سبق جاءت هذه المحاولة البحثية للكشف عن أهم المؤشرات والأبعاد التي تتحكم في الظاهرة محل الدراسة من خلال طرح التساؤل الرئيسي الآتي:

- ✓ **إلى أي مدى تؤدي ممارسات التنمر في بيئة العمل الموجهة ضد عمال النظافة ببلدية غرداية إلى التأثير على استقرارهم المهني؟**

ويتفرع عن هذا التساؤل العام **التساؤلات الجزئية** التالية:

- « هل يتأثر الاستقرار المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية بأشكال التنمر اللفظي والجسدي الممارس عليهم؟
- « هل تساهم أشكال التنمر التنظيمي في التأثير على الاستقرار المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية؟

5- الفرضيـــــــــــــــات:

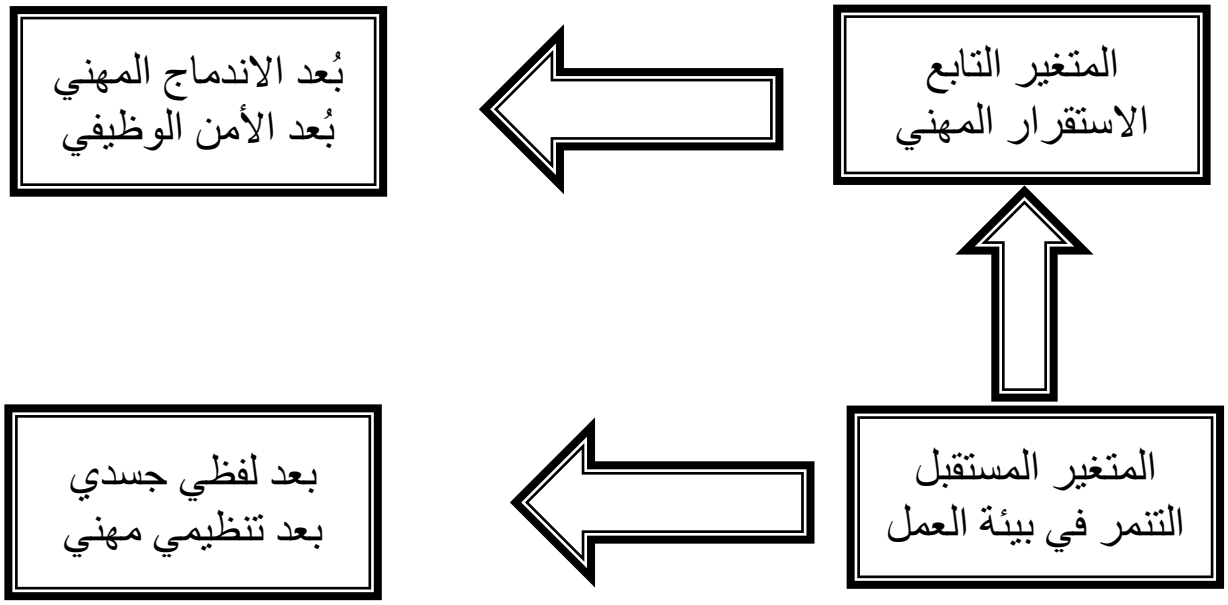
الفرضية العامة:

لممارسات التنمر في بيئة العمل الموجهة ضد عمال النظافة ببلدية غرداية تأثير على استقراراهم المهني.

الفرضيات الجزئية:

1. يتأثر الاستقرار المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية بالتنمر اللفظي والجسدي الممارس عليهم.
2. تساهم أشكال التنمر التنظيمي في التأثير على الاستقرار المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية.

الشكل رقم 01 : يوضح متغيرات الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبة

6- تحديد المفاهيم:

قبل الخوض في الدراسة العلمية يتوجب على الباحث أولا وقبل أي شيء ضبط وتحديد المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بموضوع بحثه، تحديدا دقيقا وواضحا لتجنب الوقوع في الأخطاء والالتباسات، وعلى هذا الأساس قمنا بتحديد المفاهيم وضبط المصطلحات المتعلقة بموضوع هذه الدراسة على النحو الآتي:

6-1- التنمر المهني:

يُعرّف التنمر المهني بأنه "ميل بعض أصحاب أو مدراء أو رؤساء العمل إلى السيطرة والهيمنة على مرؤوسيهم ومضايقتهم بالتسلط والقسوة والتعنيف، لدرجة أن عددا لا يستهان به من الموظفين قد يجبرون نفسياً وقهرياً على ترك العمل بتقديم الاستقالة أو التحويل إلى قطاع آخر أو جهة أخرى". [1]

ويعرّف ايضا بأنه "شكل من أشكال الإساءة للآخرين، يحدث عندما يستخدم فرد أو مجموعة من الأفراد متنمر أو متنمرون قوتهم في الاعتداء على الفرد أو مجموعة أفراد، بأشكال مختلفة منها جسدي أو لفظي أو نفسي أو اجتماعي ويتميز بـ أذى متعمد مقصود متكرر وكذلك عدم التوازن بين المتنمر والضحية". [2]

في حين عرّفه **الدسوقي** بأنه سلوك او مجموعة السلوكيات السلبية غير المرغوبة والمتكررة والمستمرة التي يتعرض لها فرد او مجموعة من الافراد في بيئة العمل من الإدارة او الزملاء من اجل الحاق الأذى بالعامل والضرر به.[3]

مما سبق نستنتج أن **التنمر المهني** يعد نمط من السلوك العدواني غير المرغوب فيه، يتسم بالاستمرارية والتكرار، ويمارس من قبل فرد أو مجموعة (رؤساء أو زملاء) تجاه عامل أو أكثر يتخذ هذا السلوك أشكالاً متعددة (لفظية، نفسية، جسدية، أو تنظيمية)، ويهدف بالدرجة الأولى إلى إلحاق الأذى النفسي والمهني بالعامل، مما قد يدفعه قسراً نحو الانسحاب أو الاغتراب عن بيئة العمل.

ونعرف التنمر الوظيفي إجرائيا في هذه الدراسة بأنه: تلك السلوكيات التعسفية والمضايقات المتكررة التي يتعرض لها عامل النظافة ببلدية غرداية أثناء تأدية مهامه، سواء من قبل المسؤولين المباشرين أو الزملاء أو المواطنين، سواء لفظي جسدي (الإهانة العلنية، السخرية من طبيعة المهنة (الوصمة)، الاعتداء بالضرب، الدفع، أو استخدام لغة جسد مهينة) أو

---

[1] مغار عبد الوهاب، **التنمر الوظيفي: مقاربة نظرية**، مجلة العلوم الإنسانية، مجلد ب، عدد 43، جامعة قسنطينة 1، الجزائر، 2015 ص. 511-521.

[2] الدسوقي محمد مجدي، **مقياس السلوك التنمري للأطفال والمراهقين**، دار جوانا للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ط1، 2016.

[3] نجلاء يسري النشار، **التنمر الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة**، المجلة المصرية للاقتصاد المنزلي، المجلد 36، العدد 1، مصر، 2020 ص359

تنظيمي (التهديد بإنهاء العقد، التكليف بمهام تفوق القدرة الجسدية بشكل تعسفي، أو الحرمان من الحقوق المهنية كالعطل، والحوافز دون وجه حق).

6-2- بيـــــــــئة العمل:

تُعرّف بيئة العمل أنها "مجموعة متغيرات واحداث قد تتكون داخل محيط معين وهو المؤسسة أو الوظيفة، ويمكن للإدارة المسؤولة التحكم بها وبشكل مباشر واكيد، وكل بيئة عمل تختلف عن الأخرى وهي كل مكان يتواجد فيه الاشخاص للعمل مقابل الحصول على المال والرزق، ويستطيع المدير العام التحكم في اداء العاملين وخلق بيئة مختلفة من خلال اسلوبه مع الموظفين والأوامر التي يشير بها ".[1]

وتعرفها **أمال مصطفى الحمامي** بأنها " كافة الظروف السائدة داخل المنظمة وخارجها، والتي لها تأثير على سلوك العاملين وتحديد اتجاهاتهم نحو العمل".[2]

كما تعرّفه **زهراء غازي** أنه "مجموعة العلاقة المتبادلة بين الموظفين وارباب العمل والبيئة التي يعملون فيها، والتي قد تكون موجبة او سالبة، توفر بيئات العمل الموجبة تجارب ممتعة للموظفين تساعدهم على تحقيق اهدافهم الشخصية، بينما تعطى بيئات العمل السالبة تجارب مؤلمة وتقلل من سلوك الموظفين الجيد في العمل، إذ إن الموظفين غير المسؤولين أو غير الملتزمين يمكن أن يتغيروا ليصبحوا مسؤولين ويكونوا أكثر التزاما بالعمل في بيئة عمل موجبة لأن مثل هذه البيئات تعزز سمات تحقيق الذات لديهم بينما قد يكون العكس في ظل البيئة السالبة.[3]

ويمكننا من خلال ما سبق القول أن بيئة العمل سوسيولوجياً هي السياق الاجتماعي والتنظيمي الذي يمارس فيه الأفراد نشاطهم المهني، وهي تشمل الظروف المادية (الفيزيقية) والمعنوية (التفاعلية) السائدة داخل المؤسسة. مثل الوسائل والتجهيزات وشبكة العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة، ومنظومة القيم والمعايير التي تحكم سلوكهم. كما أنها تؤثر بشكل مباشر على العمال، فإما أن تكون بيئة محفزة تدعم الاندماج والرضا، أو بيئة طاردة وسالبة تعزز الاغتراب وتسمح بظهور ممارسات سلبية كالتنمر.

وبيئة العمل التي تقصدها هذه الدراسة هي: الإطار المكاني والتنظيمي الذي يؤدي فيه عمال النظافة ببلدية غرداية مهامهم، والتي تشمل: المناخ الاجتماعي، الظروف التنظيمية، البعد المكاني والمادي.

---

[1] منى خالد، **أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي**، المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد (1)، العدد (11)، جامعة العنان، لبنان، 2022، ص 25

[2] امال مصطفى الحمامي، **المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي**، مجلة التنمية الادارية. المجلد15، العدد 58، القاهرة، مصر، 1993،ص147

[3] زهراء غازي ذنون الدباغ ومظهر دنون يونس العناز، **دور نظام الصحة والسلامة المهنية على وفق المواصفة في تحسين بيئة العمل**، دراسة ميدانية في مديرية توزيع كهرباء نينوى، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة تكريت، العراق، 2021، ص12

3-6- الاستقرار المهـــــــــني :

يُعرّف الاستقرار المهني بأنه "تَمتُّع العامل بأكبر قدر ممكن من الرضى والشعور بالأمان والاطمئنان في العمل والاستمرار فيه مستقبلا، وهو ما يترتب عليه التركيز والرغبة في زيادة الإنتاجية". [1]

وعرّفه **عبد الوهاب أحمد عبد الواسع** بأنه "إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله، ولا العمل على تحرره المعقول من الخوف ما دامت الإجراءات التي اتخذت لتخدمه سليمة الخطوات، وكان إنتاجه لا يدعو للقلق، لذلك يجب أن ينتهز المسؤولون الفرصة لكل مناسبة الإشعار العامل بالأمن والراحة وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وحريته النقابية وأمنه الصناعي وترقيته "[2]

في حين عرّفه **محمد علي محمد** بأنه " ثبات العامل في عمله، وعدم الانتقال إلى تنظيم آخر. كما يعتبر أيضا درجة ومدى ارتباط الأفراد بالمنظمة التي يعملون بها وعملهم على تحقيق أهداف المنظمة واستطلاعهم على الفرص المتاحة من أجل ترقيتهم في وظيفتهم". [3]

الاستقرار المهني إذن هو حالة من التوازن والتوافق بين العامل وبيئته التنظيمية، تتجسد في رغبة العامل الأكيدة في الاستمرار والبقاء داخل المؤسسة (ثبات مهني) مع شعور عال بالولاء والارتباط بأهدافها. فالاستقرار ليس مجرد بقاء في الوظيفة، بل هو تكامل نفسي واجتماعي يحمي العامل من مشاعر الاغتراب، ويجعله قادراً على مواجهة الضغوط دون التفكير في الانسحاب أو ترك العمل

أما تعريفنا الإجرائي للاستقرار المهني في هذه الدراسة فهو: الدرجة التي يعبر عنها عامل النظافة ببلدية غرداية عن رغبته في الاستمرار في مهنته والتمسك بها رغم التحديات، ويقاس من خلال المؤشرات التالية: الأمان الوظيفي، الرضا والتوافق المهني، النية في البقاء (الاستمرارية)، الاندماج والمشاركة.

4-6- عمال النظافة :

يعرف عامل النظافة بأنه هو عامل يقوم بتنظيف المنازل أو الشوارع والساحات أو التخلص من النفايات الصلبة المتراكمة في الحاويات أو أي شيء يطلبه منه أصحاب المكان

---

(1) جخيوة طاهر وبن زيد بلقاسم، **آليات تحقيق الاستقرار الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية (دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -CNAS- فرع أفلو)**. مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد6، العدد02، البيض، الجزائر، 2022،ص ص 18-19.

(2) الوهاب أحمد عبد الواسع، **كتاب في علم إدارة الأفراد**، جدة، السعودية، ط2، 1981، ص 81

(3) محمد علي محمد ، **مجتمع المصنع**، الهيئة المصرية للكتاب، الإسكندرية،1972،ص85

على أن يدفعوا مبلغا من المال له مقابل ذلك، وخلافا لغيره من العمال فمهمته الأساسية في التنظيف، أما أعمارهم فمختلفة ربما يكون ذا شيبة أو ربما في مقتبل العمر.[1]

عمال النظافة إذن هم الفئة المهنية التي تقوم بعملية التنظيف للأماكن العمومية، باعتبارهم أفراد تابعين لمؤسسة البلدية والتي من مهامها توفير ظروف عيش كريمة للمواطنين ومن أبرزها تحقيق خدمة النظافة، ورغم الدور الاستراتيجي الذي يؤدونه في التوازن البيئي للمدينة، إلا أنهم غالباً ما يصنفون ضمن المهن اليدوية ذات (التقدير الاجتماعي المنخفض)، مما يضعهم في مواجهة مباشرة مع تمثلات اجتماعية وسلوكيات تنمرية مرتبطة بطبيعة النشاط المهني الذي يمارسونه في الفضاء العام.

أما إجرائيا نقصد بعمال النظافة في هذه الدراسة: الأفراد (ذكورا) المثبتون أو المتعاقدون العاملون ببلدية غرداية، والذين يزاولون مهامهم الميدانية في جمع النفايات، كنس الشوارع، وتطهير الفضاءات العمومية. ويتم تصنيفهم في الدراسة الحالية كـ "ضحايا محتملين لسلوك التنمر" نظراً لاحتكاكهم اليومي والمباشر مع المواطنين (الجمهور) من جهة، ومع الهياكل التنظيمية للإدارة من جهة أخرى.

7- النموذج التحليلي:

بناءً على التحديد الإجرائي للمفاهيم، ومن أجل ضبط العلاقة بين متغيرات الدراسة (التنمر والاستقرار المهني)، قمنا بصياغة النموذج التحليلي التالي، الذي يفكك المتغيرات إلى أبعاد قابلة للقياس، ومن ثم تحويلها إلى مؤشرات ميدانية تشكل محاور أداة الدراسة (الاستمارة):

[1] إيمان بن مرابط، **التمثلات الاجتماعية لظروف العمل لدى عمال النظافة- دراسة ميدانية بحظيرة البلدية لولاية سطيف**، مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 15، العدد 1، جامعة سطيف، الجزائر، جانفي 2023، ص518

الجدول رقم 01: يمثل التحليل المفاهيمي للمتغيرات

المتغير	الأبعاد	المؤشرات
المتغير المستقل: التنمر في بيئة العمل	**البعد اللفظي والجسدي**	-التعرض للصراخ، السب، أو الألفاظ النابية. -التهديد بالإيذاء الجسدي. ــ السخرية من المظهر أو "وصمة" المهنة. -ممارسات الدفع، الاعتداء، أو رمي النفايات بطريقة مهينة للجسد. -استخدام لغة جسد مهينة أو تقليل من الشأن أمام الجمهور.
	البعد التنظيمي	-التكليف بمهام شاقة بشكل تعسفي. -التهديد بالفصل أو خصم الأجر دون مبرر قانوني. -التمييز في توزيع أدوات العمل والوقاية أو عدم توفيرها. -نشر إشاعات سلبية داخل بيئة العمل. -الحرمان من الحقوق (العطل، المكافآت) مقارنة بالزملاء. -العزل المهني (تجاهل العامل أو تهميشه).
المتغير التابع: الاستقرار المهني	**البعد النفسي (الأمان والرضا)**	-الشعور بالأمان الجسدي والنفسي في محيط العمل. -الرضا عن المعاملة ومستوى الاحترام المتبادل في التنظيم. -التوافق بين توقعات العامل وواقع المهنة. -غياب الشعور بالاغتراب أو "الاحتقار المهني".
	البعد السلوكي (النية في البقاء)	-التمسك بالمهنة والرغبة في الاستمرار فيها لسنوات طويلة. -الالتزام بمواعيد العمل والحرص على الإنجاز. -انخفاض معدلات الغياب والتمارض. -غياب التخطيط الجدي للاستقالة أو البحث عن عمل بديل.
	البعد التنظيمي (الولاء والاندماج)	-الارتباط بالمؤسسة (البلدية) وبأهدافها. -قوة الروابط الاجتماعية مع جماعة العمل (الزملاء). -الدفاع عن صورة المؤسسة أمام الجمهور الخارجي. -المشاركة الفعالة في النشاطات المهنية.

المصدر : من إعداد الطالبة

8- الدراسات السابقة:

للدراسات السابقة دور حيوي بالنسبة للبحوث، وأية دراسة تخلو من استعراض ما سبقها من الدراسات تعد من وجهة نظر منهجية دراسة ناقصة، ومن بين الدراسات السابقة التي تناولت أحد جوانب الموضوع نستعرض ما يلي:

8-1- الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى: دراسة **لمجموعة من الباحثين (Ilfi Nurdiana et al)** بعنوان: **"تأثير التنمر في بيئة العمل والرضا الوظيفي على نية ترك العمل لدى الموظفين"** سنة 2020، أجريت في فندق أماريس بمدينة سورابايا في إندونيسيا. وانطلقت الدراسة من فرضية أن التنمر يمثل تهديدا مباشراً للرضا المهني، مما يؤدي بالضرورة إلى رفع مستويات النية في مغادرة المنظمة ومن أجل اختبار هذه الفرضية اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي، وعينة مسحية شاملة شملت 55 موظفا، مع استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات الميدانية.

خلصت الدراسة لجملة من **النتائج** أهمها:

- « وجود تأثير طردي ذو دلالة إحصائية للتنمر على نية ترك العمل؛ فكلما تصاعدت الممارسات التنمرية، زاد التوجه نحو الاستقالة.
- « التنمر يمثل العامل الأول في زعزعة الاستقرار المهني النفسي والوظيفي للعاملين.
- « تحسين مستويات الرضا الوظيفي يمكن أن يقلل من حدة "نية الترك" لكنه لا يلغي الأثر المدمر للتنمر.[1]

الدراسة الثانية: دراسة **للباحثة سمرا جامشيد وزميلاتها (Samrah Jamshaid et al)**، عنوانها: **"التنمر في بيئة العمل كمتنبئ بنية ترك الوظيفة لدى المعلمين"**. أُجريت سنة 2018 في مدينة سرغودها الباكستانية على عينة مكونة من 300 معلم ومعلمة من المدارس الحكومية والخاصة. وافترضت الباحثات وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين التعرض للتنمر وبين التخطيط الفعلي لترك الوظيفة لدى فئة المعلمين. تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية للقياس.

أهم **النتائج** التي توصلت إليها الدراسة:

- « وجود علاقة إيجابية قوية، حيث يؤدي ارتفاع مستوى التنمر إلى زيادة رغبة المعلمين في الانفصال عن بيئة العمل.
- « "الارتباط بالعمل" يعمل ككابح أو مخفف للأثر السلبي للتنمر، لكنه لا يحمي العامل كلياً من عدم الاستقرار.

---

[1] Nurdiana I., Elyatin L., & Safitri R. **The Effect of Workplace Bullying and Job Satisfaction on Turnover Intention of Employees**. Journal of Economics, Business and Accountancy, (2020).

« ضرورة بناء بيئات عمل داعمة لمواجهة ممارسات التنمر لضمان الاستقرار المهني في القطاع التربوي.[1]

8-2- الدراسات العربية

الدراسة الأولى: دراسة **محمد حمزة أمين عبد الله**، بعنوان: **"التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي"**، أجريت في مصر على عينة واسعة بلغت (872) عاملاً وعاملة، حيث انطلقت الدراسة من تساؤل محوري حول: "ما طبيعة العلاقة الارتباطية بين مستويات التنمر في البيئة التنظيمية وبين تنامي الرغبة في الانسحاب الوظيفي لدى العاملين؟". وافترضت الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين تعرض العمال لممارسات التنمر وبين زيادة التفكير الجدي في ترك العمل (الانسحاب). اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، مستخدماً أسلوب المسح الاجتماعي بالعينة، واعتمد في جمع بياناته على الاستمارة بالمقابلة.

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

« وجود مستوى "مرتفع" من الممارسات التنمرية داخل بيئة العمل موضوع الدراسة.

« وجود رغبة قوية لدى شريحة كبيرة من العمال في الانسحاب الوظيفي نتيجة الضغوط النفسية.

« وجود علاقة طردية، فكلما ارتفعت حدة التنمر، زاد التوجه نحو ترك العمل وفك الارتباط بالمؤسسة.[2]

الدراسة الثانية: دراسة أجريت على عينة من الموظفات والإداريات بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن بالمملكة العربية السعودية عام 2021، للباحثتين **سهام كعكي ودلال النصير**، عنوانها: **"التنمر الإداري وانعكاسه على بيئة العمل النسائية"**، هدفت الدراسة للتعرف على أبرز أشكال التنمر الإداري السائدة في البيئة الأكاديمية النسائية، وكيف تنعكس هذه السلوكيات على جودة بيئة العمل. حيث انطلقت الباحثتان من فرضية أن "التنمر الإداري يمارس ضغوطاً سلبية تؤدي إلى تراجع الرضا المهني وتدهور العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة". كما تم استخدام المنهج الوصفي المسحي، مع الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات من الميدان.

أهم **النتائج** التي توصلت لها :

« رصد مظاهر متعددة للتنمر الإداري (كالاستبعاد، والتقليل من الشأن المهني).

---

[1] Jamshaid S., Malik N. I., & Perveen S. **Workplace Bullying as a Predictor of Turnover Intention Among Teachers**. Pakistan Journal of Psychological Research, (2018).

[2] عبد الله محمد حمزة أمين، **التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي**، مجلة كلية الآداب، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر، 2022.

« التنمر يؤدي إلى إضعاف الروح المعنوية وتدني كفاءة الأداء الوظيفي للموظفات.

« ضرورة صياغة تشريعات تنظيمية تحمي الموظفات من التعسف الإداري لضمان استقرار البيئة المهنية.[1]

الدراسة الثالثة: دراسة **لمحمد أبو العلا** عنوانها **"التنمر الوظيفي وأثره على الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية على العاملين في قطاع الخدمات"**، هدفت هذه الدراسة التي أجريت عام 2020 بالقاهرة إلى الكشف عن العلاقة بين أبعاد التنمر الوظيفي (التنمر الشخصي، التنمر المرتبط بالعمل) وبين مستويات الاستقرار والالتزام المهني، حيث تم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من 150 عاملاً في المؤسسات الخدمية، باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي والاستبيان.

أكدت الدراسة من خلال **النتائج** المتحصل عليها أن التنمر المرتبط بالعمل (مثل إسناد مهام مستحيلة أو التهميش) هو الأكثر تأثيراً على "الاستقرار النفسي والمهني". كما أوضحت أن غياب الدعم الاجتماعي داخل المؤسسة يضاعف من أثر التنمر، مما يدفع العمال للبحث عن بدائل وظيفية رغم حاجتهم المادية.[2]

8-3- الدراسات الجزائرية:

الدراسة الأولى: في إطار مذكرة ماستر في علم اجتماع التنظيم والعمل قام الباحث **بغو هواري** بجامعة أم البواقي سنة 2024 بدراسة موضوع بعنوان: **"واقع التنمر الوظيفي في الوظيفة العمومية: دراسة ميدانية بمقر ولاية أم البواقي"**، حيث ركزت الدراسة على تساؤل جوهري: "ما هو مستوى انتشار ظاهرة التنمر الوظيفي بأبعاده (النفسي، اللفظي، والاجتماعي) لدى موظفي الإدارة العمومية بولاية أم البواقي؟". وانطلقت الدراسة من فرضية وجود مستويات متفاوتة من التنمر تتأثر بالخصائص الديموغرافية والمهنية للموظفين. ومن أجل اختبار هذه الفرضية اختار الباحث عينة مكوّنة من 36 موظفاً وموظفة من مختلف المصالح بمقر الولاية، معتمدا على المنهج الوصفي بأسلوبيه الاستكشافي والمقارن، واستخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات.

وخلصت في الأخير لجملة من **النتائج** من بينها:

« الغالبية العظمى (72.3%) لا يتعرضون للتنمر، بينما يعاني (23.2%) من مستوى متوسط، و(4.5%) من مستوى مرتفع.

« عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التعرض للتنمر تعزى لمتغير الجنس.

---

[1] كعكي سهام بنت حمد صالح، النصير دلال بنت مهزل، **التنمر الإداري وانعكاسه على بيئة العمل النسائية**. مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 5، العدد 42، السعودية، 2021.

[2] أبو العلا محمد، **التنمر الوظيفي في المؤسسات الخدمية وأثره على الأداء والولاء**، المجلة العربية للإدارة، مجلد 40، العدد 2، القاهرة، 2020

« وجود فروق جوهرية تعزى لمتغير الفئة السوسيومهنية، مما يشير إلى أن المركز الوظيفي يلعب دوراً في تحديد حدة السلوك التنمرية.[1]

الدراسة الثانية : مذكرة ماستر في علم اجتماع التنظيم والعمل للباحثتين م**حمدي راضية ومعيفي نور الهدى** سنة 2022، بعنوان: **"التنمر الوظيفي وتأثيره على الاستقرار المهني للعاملين: دراسة ميدانية بمؤسسة فرفوس بتبسة"**. هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير ممارسات التنمر الوظيفي (العنف اللفظي، الاستخفاف، غياب العدالة) على الاستقرار والرضا المهني لدى عمال مؤسسة فرفوس. اعتمدت الدراسة على عينة عشوائية طبقية بنسبة تمثيلية تقدر بـ 65 % شملت مختلف الفئات المهنية بالمؤسسة، وتم استخدام المنهج الوصفي، والاستبيان كأداة للمسح الميداني.

خلصت الدراسة الى **النتائج** التالية:

« التنمر اللفظي يعد من أبرز العوامل المؤثرة سلباً على الاستقرار المهني للعاملين.

« ممارسات "الاستخفاف" تؤدي إلى خلل في التوافق المهني العام.

« غياب العدالة الإدارية كأحد أشكال التنمر التنظيمي ينعكس مباشرة على انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وتدهور الأداء.[2]

الدراسة الثالثة : دراسة للباحثة **مليكة حاكم** أجريت سنة 2021 عنوانها: **"التنمر الاجتماعي: المفهوم والتأسيسات العلمية السوسيولوجية الشارحة"**، ركزت الباحثة على تحليل التنمر كظاهرة "هيمنة" تهدف إلى إقصاء الفرد ومنع اندماجه داخل المجموعة الاجتماعية، وذلك من خلال طرح التساؤل الرئيسي: "كيف يمكن للفضاءات المؤطرة (كالجامعة والعمل) أن تتحول إلى بيئات حاضنة لسلوك التنمر رغم طبيعتها التعددية؟". اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام أداة تحليل المضمون لتفكيك الخطاب السوسيولوجي المفسر لظاهرة العنف الرمزي.

وتوصلت الدراسة الى **النتائج** التالية:

« التنمر يعمل كأداة لـ "إعادة إنتاج المكانة الاجتماعية" داخل المؤسسات، مما يكرس التراتبية والطبقية.

---

[1] بغو هواري، **واقع التنمر الوظيفي في الوظيفة العمومية**، مجلة السراج في التربية والقضايا، جامعة أم البواقي، الجزائر، مجلد 08، العدد 03، 2024.

[2] محمدي راضية ومعيفي نور الهدى، **التنمر الوظيفي وتأثيره على الاستقرار المهني للعاملين**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع التنظيم والعمل، جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة، الجزائر، 2022.

« يؤدي التنمر إلى "الإقصاء الاجتماعي" للضحية، مما يضرب مبدأ تكافؤ الفرص داخل التنظيم. التنمر المعنوي والرمزي هو الأخطر، لأنه يمارس سلطة خفية تؤدي إلى تحطيم الضحية نفسياً واجتماعياً وتكريس التمايز الاجتماعي.[1]

➢ **التعقيب على الدراسات السابقة:**

من خلال استعراضنا لمجموع الدراسات السابقة يمكننا توضيح عناصر التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية كما يلي:

أوجه التشابه: تتقاطع دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في العناصر التالية: وحدة الموضوع، الارتباط بالاستقرار المهني والمنهج المعتمد. ويمكننا إيجاز ذلك على النحو التالي:

« تشترك الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة مثل دراسة "بغو هواري" ودراسة "نورديانا" في اعتماد التنمر في بيئة العمل كمتغير مستقل وأساسي للبحث.

« تتقاطع أغلب الدراسات في التأكيد على أن التنمر يؤدي حتماً إلى زعزعة الاستقرار المهني، سواء تم التعبير عنه بنية ترك العمل أو الانسحاب الوظيفي.

« هناك توافق في استخدام المنهج الوصفي بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، كونه الأنسب لتشريح الظواهر التنظيمية المعاصرة وتحديد أبعادها.

أوجه الاختلاف: رغم تناول الدراسات السابقة للتنمر والاستقرار المهني، إلا أن دراستنا الحالية تتميز بتناولها لفئة عمال النظافة تحديداً، وفي بيئة سوسيو-ثقافية مختلفة وهي بلدية غرداية، حيث تتداخل الوصمة الاجتماعية للمهنة مع السلوك التنظيمي، وهو ما لم تركز عليه الدراسات السابقة بشكل كافٍ، ويمكننا إيجاز التميز المنهجي والموضوعي لهذه الدراسة فيما يلي:

« بينما ركزت أغلب الدراسات السابقة على الموظفين الإداريين أو المعلمين أو عينة مختلطة، تنفرد دراستنا الحالية بالتركيز على عمال النظافة، وهي فئة تعيش وضعاً سوسيومهني خاص يجمع بين مشقة العمل اليدوي والوصمة الاجتماعية، مما يجعل التنمر الذي يتعرضون له في بيئة عملهم أكثر حدة.

« تتميز هذه الدراسة بإجرائها في ولاية غرداية التي تتميز بخصوصية ثقافية واجتماعية، وهو ما لم تتطرق إليه الدراسات السابقة التي أجريت في مناطق أخرى كأم البواقي أو بسكرة أو بيئات أجنبية.

---

[1] حاكم مليكة، **التنمر الاجتماعي: المفهوم والتأسيسات العلمية السوسيولوجية الشارحة**، مجلة روافد، الدراسات والابحاث في العلوم اجتماعية وانسانية، المجلد07، العدد02، جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف، الجزائر، جوان 2023.

« تحاول الدراسة الحالية التعمق في أثر التنمر على الاستقرار المهني من منظور علم اجتماع التنظيم والعمل، ليس فقط من حيث فعل البقاء أو المغادرة للوظيفة، بل كاستقرار بأبعاده نفسي، اجتماعي، وتفاعلي في المسار المهني لعامل النظافة.

9- المقاربة السوسيولوجية للدراسة:

يُعدّ التنمر في بيئة العمل سلوكا اجتماعيا مكتسبا ناتجا عن التفاعل الاجتماعي داخل مختلف الأوساط الاجتماعية والتنظيمية، ولا يمكن فهمه بمعزل عن السياق الذي يظهر فيه. وانطلاقا من ذلك، **قمنا بتبني نظرية "التعلّم الاجتماعي" كمقاربة سوسيولوجية مفسرة لهذه الظاهرة**، باعتبارها تؤكد على سلوك التنمر يتم تعلّمه من خلال الملاحظة والتقليد والتعزيز داخل المجتمع، لينتقل لاحقًا إلى بيئة العمل ويكون له تأثير على العلاقات المهنية والاستقرار المهني للعامل.

وتعتبر نظرية **التعلّم الاجتماعي** لألبرت باندورا A. Bandura من أهم النظريات التي تفسر آليات اكتساب السلوك من خلال التفاعل بين العوامل المعرفية، السلوكية، والبيئية. حيث تقوم على مبدأ أساسي مفاده أن الفرد لا يتعلم فقط من خلال تجربته الشخصية، بل عن الملاحظة والتقليد أو النمذجة لسلوكيات الآخرين والنتائج المترتبة عليها. فالسلوك الإنساني بالنسبة لهذا النظرية ليس مجرد استجابة غرائزية أو داخلية، بل هو نتاج عملية تفاعل تبادلي بين الفرد والبيئة الاجتماعية التي ينتمي إليها ا[1].

ومن زاوية سوسيولوجية، تؤكد هذه النظرية أن الفرد يكتسب أنماطه السلوكية ومعاييره الاجتماعية من خلال "الملاحظة" و"التقليد" للنماذج المحيطة به في وسطه الاجتماعي كالأسرة، جماعة الرفاق، والمنظمة، حيث تتم عملية التعلّم الاجتماعي عبر أربع عمليات أساسية: الانتباه، الاحتفاظ، إعادة الإنتاج الحركي، والدافعية.[2]

إن اختيارنا لنظرية "التعلم الاجتماعي" جاء انطلاقا من قدرتها التفسيرية لآليات حدوث التنمر في بيئة العمل وتأثيره على الاستقرار المهني، حيث سنحاول من خلال هذه المقاربة فهم كيف يتحول التنمر ضد عمال النظافة إلى سلوك متعلم ومقبول اجتماعياً وتنظيمياً، وذلك من خلال الأبعاد التالية:

« التعلم بالتنشئة والتقليد الاجتماعي أو النمذجة: تعود الجذور الأولى للتنمر تجاه عامل النظافة وتبدأ من السياق الثقافي والأسري، حيث يستخدم عامل النظافة كنموذج للفشل المهني، فاستعمال العبارات الدونية عند حث الأبناء على الدراسة والاجتهاد مثل: "اقرأ حتى لا تكون "زبال" (منظفاً) عندما تكبر"، يمثل "نموذجا سلبيا" يقوم الطفل بنمذجته ويطبقه لاحقاً كفرد في

---

[1] عمر معن خليل، **نظريات علم الاجتماع**. دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2004،ص 185-188.

[2] زايد أحمد، **سيكولوجية العلاقات بين الجماعات: قضايا في الهوية والتصنيف والتمييز**، شركة المطابع المجموعة الدولية، الكويت، 2006.

المجتمع من خلال ممارسات تنمرية، وهذا التعلم المبكر يزرع في الوعي الجمعي وصمة اجتماعية ونظرة دونية، يمارسها الأفراد لاحقاً في الفضاء العام اتجاه عامل النظافة كشكل من أشكال التنمر اللفظي والجسدي (الشتم، السخرية، أو حتى الاعتداء المادي) باعتباره سلوكا "مكتسبا" من البيئة المحيطة.

« التنمر المهني كثقافة تنظيمية مُتعلمة: داخل التنظيمات (بلدية غرداية في دراستنا)، يتعلم الموظفون أو الرؤساء الجدد أنماط التنمر التنظيمي من خلال ملاحظة كيف تتم معاملة عمال النظافة. فإذا كان النموذج الإداري السائد قائم على ممارسات التمييز أو "الاستخفاف" أو التعسف في التكليف بالمهام الشاقة دون اجراءات ردعية أو محاسبة، فإن هذا السلوك ينتقل عبر ما يعرف بـ"المحاكاة التنظيمية"، ليصبح التنمر جزءاً من الثقافة المهنية غير المعلنة أو ير الرسمية، حيث يميل الموظف إلى تقليد هذا السلوك لضمان الاندماج في هذه الثقافة المهنية القائمة.

« آلية التعزيز الاجتماعي واستمرارية التنمر: ترى النظرية أن استمرار السلوك مرتبط بنتائجه، أي أن السلوك يستمر إذا وجد تعزيزا، فعندما يمارس الفرد (مواطن أو مسؤول) تنمراً لفظيا أو جسديا ضد عامل النظافة ويجد نوعا من القبول أو الصمت التنظيمي من الإدارة ولا يجد ردعاً اجتماعياً أو قانونياً، فإنه يتلقى تعزيزاً خارجيا، مما يدفعه لتكرار الفعل. وهذا التعزيز هو الذي يحول التنمر إلى واقع مفروض يواجهه العامل يوميا، مما قد يؤثر على استقراره المهني عندما يشعر بأن بيئته المهنية لا توفر له الحماية اللازمة.

« الانعكاس على الاستقرار المهني: يؤدي التعرض المستمر للتنمر إلى توليد توقعات سلبية لدى العامل حسب النظرية، حيث يتعلّم عامل النظافة من بيئته ومن خلال مواقف التنمر المتكررة أن جهده غير مقدر وأن كرامته مستباحة في بيئة العمل والشارع، وهذا ما قد يجعل الانسحاب أو عدم الاستقرار المهني استجابة منطقية لبيئة عمل تعلم فيها العامل أنه حلقة ضعيفة، مما يؤدي إلى زعزعة ولائه وانتمائه للمؤسسة.

خلاصة الفصل :

خلص هذا الفصل إلى أن اختيار الموضوع وأهداف الدراسة يرتبطان بدوافع ذاتية وموضوعية تعكس أهمية البحث. تم تحديد الإشكالية بشكل واضح، وطرحت الفرضيات التي ستُختبر لاحقًا. من خلال استعراض المفاهيم والدراسات السابقة، وتبنّي إطار نظري يساعد في تحليل النتائج. هذا التأسيس النظري والمنهجي يعتبر خطوة حاسمة في بناء دراسة علمية متكاملة وموثوقة.

الفصل الثاني: التنمر المهني

تمهيد

1. ماهية التنمر المهني
2. أسباب التنمر في بيئة العمل
3. المداخل النظرية للتنمر المهني
4. الآثار المترتبة على التنمر المهني
5. سوسيولوجيا التنمر في المهن المهمشة
6. آليات واستراتيجيات المواجهة

خلاصة الفصل

تمهيد :

يعد التنمر المهني في بيئة العمل من الظواهر التنظيمية السلبية التي تمارس بأساليب متعددة وقد تتفاوت حدته من سلوكيات بسيطة إلى ممارسات خطيرة تؤثر على الاستقرار النفسي والسوسيومهني وتنعكس سلبا على الأداء التنظيمي. بناء على ذلك، نهدف من خلال هذا الفصل إلى التعريف بالتنمر المهني من خلال عرض ماهيته وأسبابه وأهم المداخل النظرية المفسرة له، مع التركيز على نظرية التعلم الاجتماعي باعتبارها المقاربة السوسيولوجية لدراستنا، كما سنتناول آثاره المختلفة، والبعد السوسيولوجي له في المهن المهمشة من خلال الوصمة والتمييز خاصة بالنسبة لعمال النظافة، إضافة إلى إبراز أهم آليات واستراتيجيات مواجهته على المستويين الفردي والمؤسساتي.

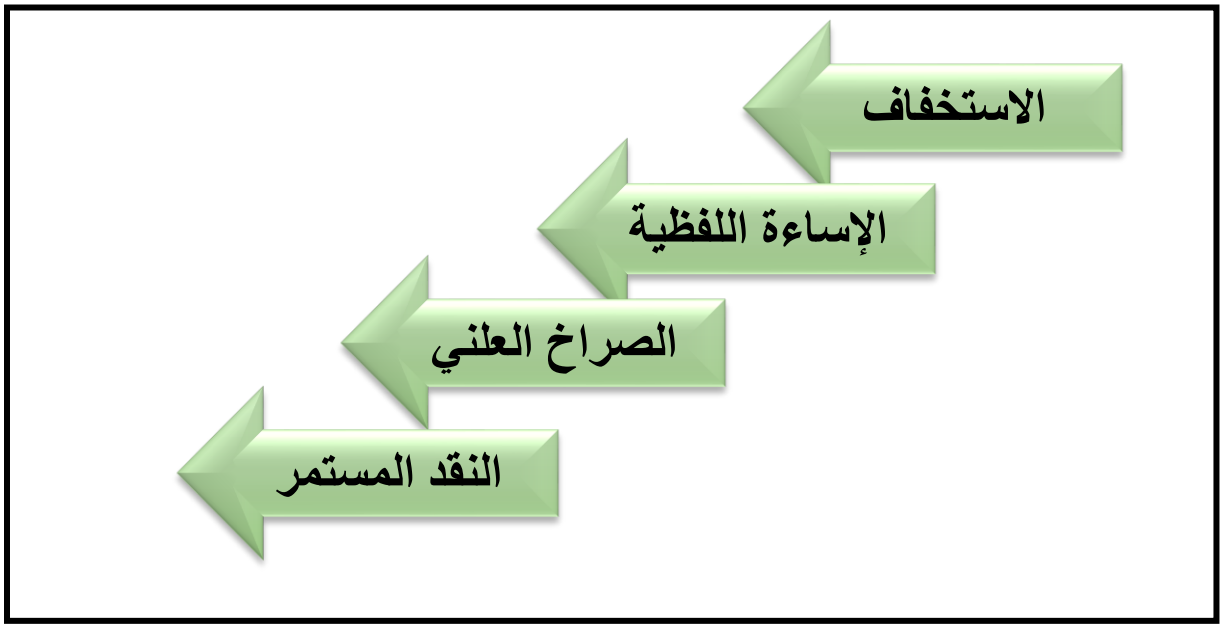
1-ماهية التنمر المهني :

حظيت ظاهرة التنمر المهني باهتمام متزايد من قبل العديد من الباحثين في مجال علم الاجتماع لما لها من اثار سلبية على العامل والمنظمة، وذلك نظراً لأهمية هذا الموضوع من حيث أن الكشف عن تعرض العاملين إلى المعاملة السيئة من قبل الآخرين ومعالجته يؤدي إلى الحفاظ على استمرارية المنظمة ماديا ومعنويا والحصول على عاملين أكفاء. وفيما يلي أهم تصنيفات الباحثين لأبعاده وخصائصه:

1-1-أبعاد التنمر المهني :

تتعدد ابعاد التنمر المهني حسب العديد من الباحثين، فمنهم من يوجزها في أبعاد التالية: الاستخفاف، وتفويض العمل، والإساءة الاستخفاف، وتفويض العمل، والإساءة اللفظية. أمثال. Brotheridge and Lee, وMatthiesen & Einarsen,[1]، ويمكننا توضيح هذه الأبعاد في الشكل التالي:

الشكل رقم 02 : يوضح أبعاد التنمر المهني



المصدر : كسنة محمد، **دليل الباحث في إدارة الأعمال**، منشورات كليك الجزائر، 2022،ص176

[1] شعيب احمد عزيز النعيمي وآخرون، **تأثير التنمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي**، دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية بابل، تنمية الرافدين، المجلد 37، العدد 119 ، جامعة الموصل كلية الادارة والاقتصاد، العراق، 2018، ص233

- الاستخفاف Underestimation : يشير هذا البعد إلى التقليل من قيمة الأفراد ومن مستوى أدائهم ومساهمتهم وقدر إنجازهم من قبل المتنمر.
- الإساءة اللفظية Verbal Abuse : يشير هذا البعد إلى استخدام الألفاظ غير المهذبة من قبل المتنمر.
- الصراخ العلني Public Shouting : يشير هذا البعد إلى رفع الصوت مع قلة الاحترام من قبل المتنمر.
- النقد المستمرConstant Criticism : يشير هذا البعد إلى إظهار عدم الرضا من قبل المتنمر تجاه ما يقوم به الآخرون.[1]

وفي ذات السياق، قدّم كلّ من **إحسان عبد الكريم** و**أنيس أحمد عبد الله** تصنيفًا آخر لأبعاد التنمر في مكان العمل، المتمثلة فيما يلي:

- الصراخ العلني**:** وهو سلوك عدواني ينتج عن طريق رفع الصوت والكلام بلهجة وطريقة غير مقبولة اجتماعيا وكذلك باستخدام الألفاظ البذيئة مما ينتج عن ذلك انطباع سيء من قبل الأفراد العاملين الذين هم تحت سيطرة المشرف وهو سلوك شائع إلا أنه من أسوأ الطرق للتعامل مع الأفراد العاملين مما يجعلهم دائما في حالة توتر.
- النقد المستمر **:** ويقصد به تقليل ثقة الآخرين من خلال النقد المستمر وغير المبرر غالبا ويبحث عن أي خلل محتمل في عمل أحد الأشخاص ويعمل بلا ملل لقتل النقد المستمر يعني النقد غير المبرر للضحية الفرد العامل بشكل مستمر ومتعمد أمام زملائه الآخرين وتوجيه اللوم له على أعمال غير مسؤول عنها.
- الحرمان من استخدام الموارد: إن الحرمان النسبي من الموارد والذي يمثل عدم قدرة الفرد العامل على الوصول إلى السلع والخدمات المادية والتي تشكل جزءا من العمل مثل الوصول إلى الهواتف والانترنت أو وسائل العمل الضرورية، مما يؤدي إلى خلق فجوة بين من هم في أعلى التسلسل الهرمي ومن هم في أسفل التسلسل الهرمي، حيث أن عدم المساواة في استخدام الموارد يؤدي إلى ظهور سلوك التنمر نتيجة للاختلاف والتمايز بين الأفراد.[2]
- الضغط غير المبرر**:** يقصد به هو الضغط على العامل بوسائل مختلفة، سواء كانت ضغط معنوي أو ضغط جسدي أو ضغط نفسي أو ضغط في ساعات العمل، أو ضغط في إسراع في الإنجاز المهم المطلوبة منه. واشار الباحث غلامبك Glambek أن الضغط غير

---

[1] كسنة محمد، **دليل الباحث في إدارة الأعمال**، منشورات كليك الجزائر، ط1، 2022، ص ص175-176

[2] علي إحسان عبد الكريم وانيس احمد عبد الله، **دور ممارسات إدارة الاحتواء العالي في الحد من التنمر في مكان العمل- دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في مديرية صحة صلاح الدين**، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 19، العدد 64، الجزء (1)،2023، ص ص463-46

المبرر يؤثر مباشرة على العامل ويضعف من ولائه للعمل، وكذا شعوره بالأمان، لأن الضغط يجعل العامل يفقد السيطرة على أعصابه وفقدان دافعيته لإنهاء مهامه.[1]

ويمكننا من خلال ما سبق تصنيف الأبعاد الخاصة بالتنمر المهني بناء على النموذج التحليلي المفاهيمي الذي اعتمدناه في دراستنا كما يلي :

« البعد اللفظي الجسدي: تلك السلوكيات التعسفية والمضايقات المتكررة التي يتعرض لها عامل النظافة ببلدية غرداية أثناء تأدية مهامه، سواء من قبل المسؤولين المباشرين أو الزملاء أو المواطنين التي تكون إما لفظية أو جسدية كالإهانة العلنية، السخرية من طبيعة المهنة (الوصمة)، الاعتداء بالضرب، الدفع، أو استخدام لغة جسد مهينة.

« البعد التنظيمي: تلك السلوكيات التعسفية والمضايقات المتكررة التي يتعرض لها عامل النظافة ببلدية غرداية أثناء تأدية مهامه، سواء من قبل المسؤولين المباشرين أو الزملاء أو المواطنين المتعلقة بالإجراءات التنظيمية وأداء العمل كالتهديد بإنهاء العقد، التكليف بمهام تفوق القدرة الجسدية بشكل تعسفي، أو الحرمان من الحقوق المهنية (العطل، الحوافز) دون وجه حق.

1-2- خصائص (سمات) التنمر المهني:

تتسم ظاهرة التنمر الوظيفي بعدد من الخصائص التي تعكس طبيعتها وتعزز فهم أبعادها داخل بيئة العمل، إذ تظهر من خلال ممارسات وسلوكيات محددة تؤثر في العلاقات المهنية وفي الأداء المهني. وفيما يلي أهم هذه الخصائص:

- التكرار (Repetition) : ويشير إلى أن التنمر في مكان العمل يتسم بالانتظام، كما أنه ينطوي على العديد من المعاملات العدائية والمتمثلة بالإساءة اللفظية، وافتعال الأقاويل المدمرة، والإذلال العام، بالإضافة إلى جانب النبذ الاجتماعي وعرقلة العمل .

- التصعيد (Escalation) : ويشير إلى أن التنمر في مكان العمل يتسم بالتصاعدية ابتداء من الألفاظ والشتائم غير المباشرة، وتمتد إلى التصريحات اللفظية إلى أن تصل بشكل تصاعدى إلى مرحلة متكررة من النقد، والإذلال، أو الإساءة اللفظية .

- طول المدة الزمنية: إذ أن التنمر في مكان العمل يحدث في كثير من الأحيان ويمتد لفترات زمنية طويلة.

---

[1] سارين شانت خشادور ديمارجيان، **أثر إستراتيجية علاقات العمل على سلوكيات التنمر في مكان العمل-الدور المعدل الممارسات الإدارة بالتجوال**، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2018، ص33

- التباين في الطاقة (التفاوت): إذ إن التنمر في مكان العمل يتسم بالتباين أو التفاوت في القوة بين الجناة (المتنمرين) والأهداف، سواء كان المتسلطون نظراء في نفس المستوى الوظيفي أو مشرفون.[1]

- القصد من التنمر: يعتقد الضحية والشهود أن المتنمرين على علم تام بما يفعلونه ويعلمون جيدا بخطورة سلوكهم، وأن ايذاء المتضررين عملية مقصودة وهادفة.

- بيئة العمل العدائية: يسود بيئة العمل أعمالاً وسلوكيات عدائية كالتخويف والتهديد من قبل المتنمر لأعضاء مجموعة العمل أو الموظفين، مما يؤثر على أداء العاملين في المنظمة و درجة ولائهم للمنظمة وأدائهم الوظيفي.

- نمطية الاتصالات: السلوكيات اللفظية وغير اللفظية للتنمر تشكل نمطاً متكرراً للضحية ولا يمكن إدراكها خارج هذا النمط مما يصعب فهمها ووصفها.[2]

في حين يرى **حسين محمد المراد** أن سلوكيات التنمر في مكان العمل تتسم بالخصائص الآتية:

- أنها سلوكيات معادية وغير منطقية: ومن أمثلتها إذلال الآخرين والسخرية منهم، كما تتضمن جوانب سلبية نفسية أكثر منها جسدية ضد الضحية.

- يتم التنمر بصورة منتظمة ومستمرة متكررة: بمعنى كأن يحدث أسبوعياً وخلال فترة ممتدة قد تصل إلى ستة أشهر مثلاً.

- حدوث نتائج سلبية للاستقواء: تتمثل في إلحاق الأذى بالضحية جسدياً ونفسياً، بالإضافة لنتائجه السلبية على المنظمة.[3]

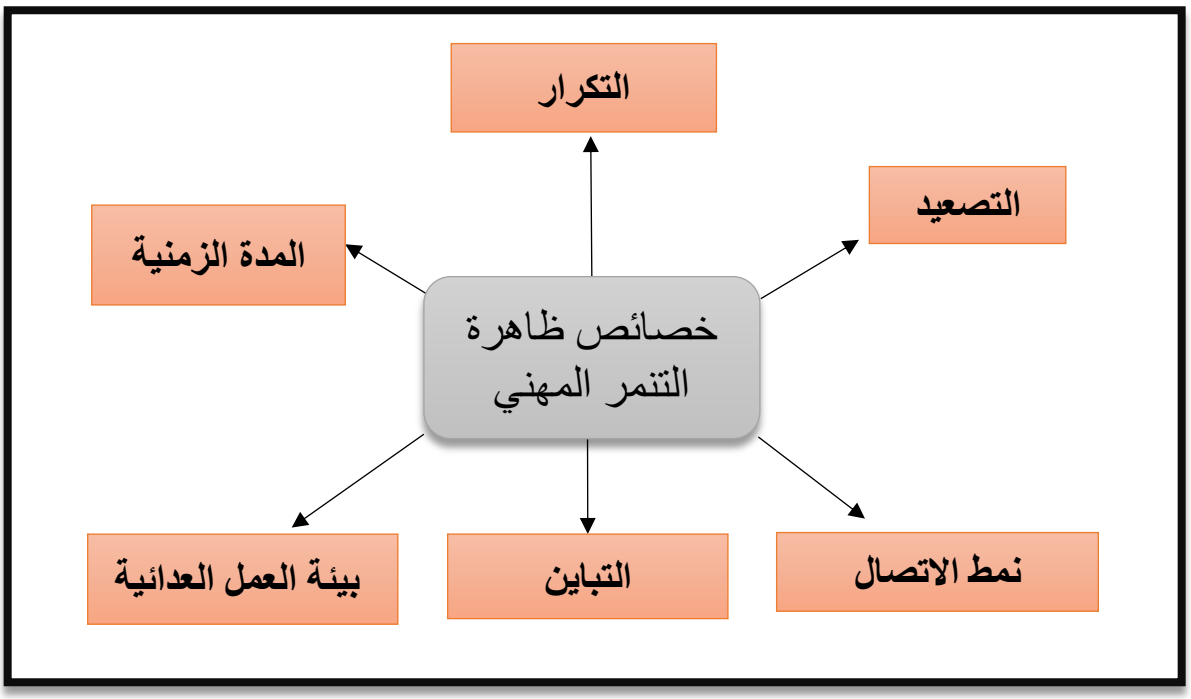
---

[1] حسام قرني، **التنمر الوظيفي وأثر على الأداء معاملين في المنظمات**، مجلة إدارة الموارد البشرية، المجلد 24، العدد 3، جامعة أبو ظبي ، يوليو 2024، ص200

[2] كزال حسين محمد، **التنمر الوظيفي مظاهره و أسبابه-دراسة ميدانية في مديرية التربية الغربية في مدينة السليمانية**، قسم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية، جامعة السليمانية، اقليم كوردستان، العراق، 2024، ص46

[3] حسين محمد المراد، **سلوكيات التنمر في العمل وانعكاساتها على أداء العاملين بقطاع التمريض في مستشفيات**، وزارة الصحة السورية،- جامعة عين شمس، 2009،ص255-256

الشكل رقم 03: يوضح خصائص التنمر المهني



المصدر : من إعداد الطالبة

2- أسباب التنمر في بيئة العمل:

تعددت تصنيفات الباحثين للأسباب الكامنة وراء استفحال ظاهرة التنمر في بيئات العمل، إذ لم يعد ينظر إليها كفعل أحادي المصدر، بل كظاهرة متعددة المصادر تتشابك فيها العوامل النفسية للفرد مع الأطر التنظيمية للمؤسسة، والتمثلات الثقافية للمجتمع. فبينما ركزت بعض الدراسات على الخصائص السلوكية للمتنمر والضحية، ذهبت دراسات سوسيولوجية أخرى إلى اعتبار التنمر المهني ما هو إلا نتيجة لخلل في موازين القوى وأنساق البناء المهني. ويعكس هذا التنوع في التصنيفات والرؤى مدى تعقيد هذه الظاهرة واختلاف سياقاتها باختلاف المهن والبيئات الاجتماعية. بناء على ذلك، يمكننا تصنيف أبرز هذه الأسباب وإيجازها فيما يلي:

2-1-الأسباب التنظيمية :

تعد بيئة العمل المحفز الأول لظهور سلوك التنمر، فالهياكل التنظيمية التي تفتقر إلى الوضوح في تحديد المسؤوليات وتعاني من الفوضى التنظيمية، وعدم وضوح الأدوار وتحديدها، وصراع الصلاحيات، تخلق مناخاً تنظيمي يسمح بتجاوز السلطة. كما أن غياب قنوات الاتصال المرنة وكذا

فنوات التظلم الفعالة وسيادة الثقافة البيروقراطية الجامدة تجعل من التنمر أداة غير رسمية لفرض السيطرة أو لتصفية الحسابات داخل المؤسسة[1].

2-2- الأسباب السوسيو-ثقافية :

يفسر التنمر هنا كـ "فعل اجتماعي" يستمد شرعيته من القيم السائدة في المحيط الخارجي للمنظمة، حيث أن التفاوتات الطبقية، والتمثلات الاجتماعية حول المكانة والمهنة، تنقل من المجتمع إلى داخل المنظمة. وحسب نظرية التعلم الاجتماعي، فإن الأفراد يعيدون إنتاج أنماط الهيمنة والتمييز التي اكتسبوها خلال مسار تنشئتهم الاجتماعية، مما يحول التنمر إلى آلية للحفاظ على التراتبية الاجتماعية داخل بيئة العمل[2].

2-3-الأسباب الذاتية :

من منظور سوسيولوجي ترتبط الدوافع الذاتية بـ الهوية الاجتماعية للفرد، فالمتنمر غالبا ما يسعى من خلال سلوكه إلى تعزيز مكانته المهنية أو تعويض شعوره بنقص الكفاءة عبر تحقير الآخرين. وفي المقابل، تلعب "ثقافة الخضوع" أو "الحاجة الاقتصادية" دوراً في جعل الضحية يتقبل التنمر كاستراتيجية منه للتكيف، مما يؤدي إلى استمرار دائرة الفعل ورد الفعل داخل الجماعة المهنية [3].

إضافة لذلك توجد أسباب أخرى وراء ظهور التنمر المهني في المنظمات يمكن إيجازها في ما يلي: [4]

- غياب القانون الذي يحمي الموظف من الوقوع في زمرة التنمر الوظيفي.
- عدم دراية بعض الموظفين بحقوقهم وواجباتهم تجاه أعمالهم.
- عدم تحديد واجبات العمل لكل موظف وتكليفه رسمياً بذلك.
- عدم خضوع المدراء ورؤساء العمل الى الفحص الطبي النفسي قبل التعيين لهذه الوظيفة

---

(1) المصطفى مرتضى، **سوسيولوجيا المنظمات: الصراع والسلطة في المؤسسة الحديثة**، دار الجامعية، الإسكندرية، 2020، ص142.

(2) Leymann Heinz, **The Content and Development of Mobbing at Work**. European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2), 1996, p. 167

(3) دليمي نوال، **ديناميكية الجماعات المهنية وسوسيولوجيا الصراع**، مجلة البحوث الاجتماعية، المجلد 7، العدد 1، 2021، ص55

(4) زهراء ياسين علوان، **التنمر الوظيفي وعلاقته بالإحباط الوظيفي**، بحث مقدم كجزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في ادارة الاعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بابل، العراق، 2023، ص ص07-08

3-المداخل النظرية المفسرة للتنمر المهني :

تعددت المداخل النظرية السوسيولوجية والنفسية والتنظيمية التي حاولت مقاربة ظاهرة التنمر المهني. ومن أجل إعطاء ظاهرة التنمر أبعادها التحليلية وعلاقتها بالاستقرار المهني، نستعرض فيما يلي أهم النظريات والمداخل السوسيولوجية والتنظيمية المفسرة لهذه الظاهرة

3-1-نظرية التعلم الاجتماعي :

يعد التنمر في بيئة العمل سلوكا اجتماعيا مكتسبا ناتجا عن التفاعل الاجتماعي داخل مختلف الأوساط الاجتماعية والتنظيمية، ولا يمكن فهمه بمعزل عن السياق الذي يظهر فيه. وانطلاقًا من ذلك، تم تبني نظرية التعلم الاجتماعي كمدخل سوسيولوجي مفسر لهذه الظاهرة، باعتبارها تؤكد أن السلوك التنمري يُتعلم من خلال الملاحظة والتقليد والتعزيز داخل المجتمع، لينتقل لاحقًا إلى بيئة العمل ويؤثر على العلاقات المهنية والاستقرار المهني للموظف.

وتعد نظرية التعلم الاجتماعي من أبرز النظريات المفسرة لظاهرة التنمر، حيث يرى مؤسسها ألبرت باندورا أن الإنسان ككائن اجتماعي يتأثر بسلوكيات الآخرين ويتعلم من خلال الملاحظة والتقليد، فحسب هذه النظرية، يتم تعلم السلوكيات العدوانية، مثل التنمر من خلال ملاحظة نماذج في المجتمع خاصة في الأسرة أو المدرسة أو جماعة الرفاق. فإذا شاهد الفرد سلوكيات عدوانية يتم تعزيزها أو عدم معاقبتها، فإنه يميل إلى تقليدها. كما أن ردود فعل المجتمع، سواء كانت تعزيزاً أو عقاباً، تلعب دوراً في استمرارية أو تراجع السلوك التنمري. وبالتالي، فإن السلوك العدواني ليس فطرياً، بل هو سلوك مكتسب من خلال التفاعل الاجتماعي والتنشئة الاجتماعية.[1]

وبناء على ذلك، يمكن للفرد أن يكوّن بسهولة طفلا شديد العدوانية بمجرد أن يتعرّف على نماذج عدوانية ناجحة وتكافأ باستمرار على سلوكها العدواني.

ومن جهة أخرى، تفترض هذه النظرية أن التنمّر لا يتكوّن فقط عن طريق التقليد والملاحظة، بل يلعب التعزيز دورا محوريا، فتعلم السلوك التنمري عملية تعتمد غالبا على المكافأة، التي تساهم في اختيار الاستجابة للتنمر وتعزيزها حتى يتحول هذا السلوك إلى عادة يلجأ إليها الفرد في معظم مواقف الإحباط. وقد يكون التعزيز خارجيا أو ماديا مثل تلبية حاجة محبطة أو الحصول على مكافأة محددة نتيجة السلوك العدواني.

---

[1] غسلي نجيبة أحلام، **المناخ التنظيمي وعلاقته بالتنمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الاندماج الحديث**، دراسة ميدانية في مصالح بلدية أولاد بسام، مذكرة ماستر، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2025، ص38

وفي ضوء نظرية التعلم وباعتبار التنمر شكل من أشكال العدوان فقد تطرق باندورا إلى العوامل التي تساهم في استمرار السلوك العدواني وهي كالآتي:

- التدعيم المباشر الخارجي الذي تمثل في امتداح الأسرة والوالدين والمجتمع للسلوك العدواني الصادر من الفرد.
- تعزيزات الذات أن يرى المعتدي " الجاني " أن سلوكه يجلب له نفعا يحقق له مصلحة ولأفراد عائلته.
- التدعيم البديل والمتمثل في رؤية الفرد للمكاسب المادية التي تحصل عليها المعتدي ويرى أنها تخلصه من الأضرار المحتملة، فيحاول هذا الفرد تقليد المعتدي في عدوانه.
- التحرر من عقاب الذات يتمثل هذا النوع من العوامل بأنه يجرد المعتدى عليه " الضحية" نفسه من الإنسانية وينفع ذاته ويعتقد بأن الضحية يستحق الاعتداء عليه والحاق الأذى به[1].

ويرى باندورا أن هناك متطلبات يجب أن تتوافر في الفرد قبل أن يتعلم من النموذج، وهي الانتباه، حيث لابد أن ينتبه الملاحظ لما يفعله النموذج، فبعد الانتباه تأتي عملية معرفية، والاحتفاظ، أي أن يحتفظ الملاحظ بالأحداث العدوانية الملاحظة على شكل رمزي ليسترجعها في المستقبل، والإنتاج الحركي، أي أن يكون لدى الملاحظ القدرة الجسدية الكافية للعدوان، وأخيرا الدافع، أي أن يكون لديه الحافز على أداء سلوك نموذج العدوان، فالعملية الدافعية جزء أساسي في التعلم.

وحسب هذه النظرية، فإن الأفراد يكتسبون العدوان بالتعلّم والتقليد من البيئة المحيطة بهم سواء في الأسرة، أو المدرسة، أو الأصدقاء، أو من خلال مشاهدة افلام التلفاز والسينما، أو القصص التي يقرؤونها حيث يحصلون اما على نماذج السلوك العدواني التي يقلدونها، أو يحصلون على المعلومات التي تمكنهم من الاعتداء على أنفسهم أو على غيرهم.

3-2-النظرية السلوكية:

تنظر هذه النظرية إلى السلوك العدواني على أنه سلوك يتم تعلّمه من العضوية في جماعة ما، فإذا ضرب الولد شقيقه مثلا وحصل على ما يريد فإنه سوف يكرر سلوكه العدواني هذا مرة أخرى لكي يحقق هدفا جديداً، ومن هنا فالعدوان سلوك يتعلمه الفرد لكي يحصل على شيء ما .[2]

وترى النظرية السلوكية أن المتنمر يعزز سلوكه من قبل الأفراد المحيطين به مثل الزملاء والأصدقاء ومدى إحرازه درجة النجومية بين زملائه مما يجعله يشعر بأنه مختلف ومتميز. كما أن

---

[1] الدسوقي محمد مجدي، **مرجع سابق**، ص32

[2] محمد وزتني، **السلوك العدواني عند الطفل المهان**، مجلة البحوث الفلسفية والاجتماعية والنفسية، المجلد 07، العدد 02، ديسمبر 2020، ص230

حصول المتنمر على ما يريد يمثل تعزيزا بحد ذاته، وهذا يدفعه لإنشاء وبناء مواقف تنمريه في الاعتداء على الأفراد المحيطين به من زملائه. وقلما كان يوجه عقابا من الأسرة أو من المدرسة وإنما يترك يمارس أفكاره واعتداءه الجسمي وكان يقابل بالإهمال وأحيانا عندما يقوم باعتداء شديد.[1]

يمكننا القول أن النظرية السلوكية تتقاطع مع نظرية التعلّم الاجتماعي في تفسيرها للتنمر المهني باعتباره سلوكاً متعلماً ومكتسباً من البيئة المحيطة، حيث يرتكز هذا التفسير على ثلاثة محاور أساسية: التعلم بالتقليد والملاحظة، نظام التدعيم والتعزيز، المثير والاستجابة.

3-3- النظرية التكاملية:

تعتبر النظرية التكاملية من أهم وأحدث النظريات التي حاولت أن تفسر ظاهرة العنف أو أي نوع من أنواعه كالتنمر، فهي ترى أن العنف ظاهرة إنسانية واجتماعية ذات أبعاد متعددة ومتداخلة في الوقت نفسه، فهي تنطلق من رفض التفسيرات الأحادية سواء تلك التي تعتمد على الفرد كأساس مثل المدرسة البيولوجية أو المدرسة النفسية، أو تلك التي تعتمد على القمع كأساس لتفسير سلوك العنف.

ويرى أصحاب هذه النظرية أن سلوك العنف أو أي اضطراب في السلوك ما هو إلا محصلة لتفاعل مجموعة من العوامل يرجع بعضها إلى عوامل بيولوجية أو فيزيولوجية، وبعضها الآخر إلى عوامل نفسية والبعض الآخر إلى عوامل البيئة المحيطة، لأن السلوك بعد استجابة الموقف معين مرتبط بالفرد ككائن اجتماعي يعيش في أوساط اجتماعية عديدة هي الأسرة والمدرسة وغيرها، ويتأثر بعوامل متعددة كالعوامل الوراثية والنفسية والاقتصادية والاجتماعية وغير ذلك من عوامل كثيرة.[2]

وبالتالي فإن النظرة التكاملية بمثابة الفهم النفسي-الاجتماعي المتكامل لهذه الظاهرة، لاسيما وأن هذا الفهم قد اعتمد على التفسيرات السابقة التي ينطوي كل منها على جانب من الأهمية نظرا لكون كل نظرية قد كشفت الغطاء عن جزء أو زاوية، ولم تغط بقية الجوانب، ولذلك فإن الاستفادة منها جميعا مطلبا نفسيا واجتماعيا ومنهجيا للوصول إلى الفهم الناضج والمتكامل.

---

[1] منصور عمر العتيري، **التنمر المدرسي لدى بعض تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي**، مجلة كلية الآداب، الجزء 1، العدد 26، جامعة الزاوية، ليبيا، ديسمبر 2018، ص12

[2] عبيب غنية، **ظاهرة التنمر في ضوء المقاربات النظرية المفسرة لها نحو قراءة تحليلية تكاملية**، مجلة البحوث التربوية والتعليمية، المجلد 11 العدد 02 ، جامعة الجزائر، الجزائر، 2022، ص638

3-4-النظرية الوظيفية:

ترجع النظرية الوظيفية العنف والعدوان وأشكال التنمر إلى فقدان الارتباط والانتماء للجماعات الاجتماعية التي تنظم وتوجه سلوكيات الأفراد المنتسبين إليها، أو لكونه نتيجة لفقدان المعايير والضبط الاجتماعي. كما يعتقد أصحاب هذا التوجه أن المتنمرين يسلكون سبيل العنف والتنمر نظرا لعدم معرفتهم بأسلوب آخر للحياة غير هذاالسلوك.

ويرى "ميرتون "Merton أن العنف أحد أنماط التكيف أو أحد المواقف التي يمكن للفرد أن يتبناها، وهو اختيار من بين خمسة اختيارات ممكنة حيث كل مجتمع يحدد أهدافا وغايات شرعية، وفي نفس الوقت يحدد ويراقب الوسائل غير الشرعية التي تمكن الفرد من الوصول إلى هذه الغايات. كما يعتبر بارسونز Parsons أن القوة والعنف طريقة وأسلوب للتفاعل الاجتماعي الذي يهدف إلى الردع أو العقوبة أو التعبير عن السيطرة والهيمنة والقدرة على التصرف. [1]

وفي سياق التنمر المهني، يمكننا القول أنه بالرغم من تركيز النظرية الوظيفية بشكل عام على تحقيق التوازن والانسجام، إلا أنها تنظر إلى هذه الظاهرة كإفراز حتمي لضعف آليات الضبط الاجتماعي والمعايير التنظيمية، مما يؤدي إلى حالة من 'الأنومي' (اللامعيارية) المؤقتة داخل بيئة العمل.

3-5-النظرية الإنسانية:

تركز هذه النظرية على احترام مشاعر الفرد وغايتها الوصول بالفرد إلى تحقيق ذاته، ومن أبرز روادها ماسلو وروغرز، وتفسر أسباب التنمر من خلال عدم إشباع الفرد للحاجات البيولوجية من مأكل ومشرب وحاجات أساسية أخرى، مما قد ينجم عنه عدم الشعور بالأمن الذي يؤدي إلى ضعف الانتماء إلى جماعة الأقران والرفاق الأمر الذي يؤدي إلى تدن في تقدير الذات والذي قد يؤدي إلى التعبير عن ذلك بأساليب عدوانية مثل سلوك التنمر .

ويرى ماسلو Maslow أن الإخفاق أو الفشل في إشباع الحاجات الفسيولوجية يمنع الفرد من تنمية الحاجات اللاحقة، إلى الحاجات الاجتماعية وإشباع الذات، ويرى أن العنف والعدوان إنما هو سلوك يلجأ إليه الإنسان لتحقيق حاجاته الأساسية ويبرهن ماسلوMaslow أن السبب الأول في الاضطرابات الشخصية والأمراض النفسية هو الفشل في إشباع الحاجات الأساسية مثل الحاجات

---

[1] عمیار کهینة، جلاب مصباح، **المقاربات السيكوسوسيولوجية في تفسير السلوك التنمري في الوسط المدرسي**، مجلة المصباح في علم النفس وعلوم التربية و الارطفونيا، المجلد (1)، العدد(1)، مارس 2021، ص ص12-13

الفسيولوجية وحاجات الأمان وتحقيق الذات وأن غياب الحب والانتماء يعطل النمو ويزيد من حدة الاضطرابات.[1]

وبالتالي، تؤكد النظرية الإنسانية أن التنمر المهني يمثل انتهاكاً لـ 'هرم الاحتياجات' لدى العامل، فبدل أن توفر المؤسسة بيئة تشبع حاجة العامل للأمان المهني والتقدير الاجتماعي، يتحول التنمر إلى أداة للمساس بكرامته وتقديره لذاته.

3-6-النظرية التفاعلية الرمزية:

تعنى النظرية التفاعلية الرمزية بالتفسير الذاتي ودوافع الفرد المشارك في موقف تعلمي واجتماعي لتفسير نوعية تعلمه الاجتماعي، ومن أكثر البارزين في المجال النظري لهذا التفسير **جورج هيربرت ميد** G. H. Mead الذي يرى أن كل شخص لديه رؤية لنفسه، والمبنية على توقعاته في كيف يراه الآخرين. بمعنى أن الفرد يتعرف على صورة ذاته من خلال تصور الآخرين له ومن خلال تصوره التصور الآخرين له. ومن خلال تفاعل الفرد مع الآخرين وما تحمله تصرف واستجاباتهم، يخلق الفرد صورة لذاته أي أن الآخرين مرآة يرى من خلالها نفسه.

فالأفراد عندما يعبرون عن أنفسهم بطريقة معينة فإنهم يحاولون السيطرة على الطريقة التي يستجيب فيها الآخرين لهم. وهكذا يؤثرون في فهم الموقف بما يحقق مصالحهم، وبذلك نستنتج أن التنمر الذي يرى قبول واستحسان أفراد أسرته لتصرفه العنيف العدواني المرتبط بجنسه فإنما هو يرى نفسه وبتصورها من خلال تصور أسرته له. وتؤثر جماعة الرفاق والأقران تأثيرا كبيرا في تشكيل صورة التنمر عن ذاته حيث يعتمد تقديره لذاته واحترامها على ما يعتبره ويقره الأقران ويستحسنوه من تصرفات عنيفة يقوم بها على الضحية وبقدر ما تكون علاقاته بأقرانه مشبعة له بقدر ما يلقى منهم تقبلا، وبقدر ما يزداد تقديره لذاته. وهذا الاستحسان والإقرار من جانب الأقران والرفاق على تصرفه غير المقبول اجتماعيا تدريجيا سيشكل جزء من رؤيته لنفسه ولذاته وسيحاول التوائم مع ذلك بقدر استطاعته.[2]

نلاحظ أن النظرية التفاعلية الرمزية تقدم عمقاً تحليلياً لظاهرة التنمر، كونها لا تراه سلوكاً معزولاً، بل نتاجاً لتفاعلات يومية قائمة على قياس موازين القوى بناءً على مجموعة من الرموز والمكانة الاجتماعية.

من خلال استعراضنا للنظريات المفسرة لظاهرة التنمر، نستنتج أن نظريات الاتجاه السوسيولوجي ركزت على دور العوامل والقوى الاجتماعية والتنظيمية الخارجية في نشأة التنمر

---

[1] عبيب غنية ، **المرجع السابق**، ص ص637-638

[2] القحطاني نورة، **التنمر بين الطلاب وطالبات المرحلة المتوسطة في مدينة الرياض**، رسالة دكتوراه الفلسفة في التربية تخصص أصول التربية، جامعة الملك سعود، السعودية، 2008، ص12

والسلوك العنيف. وتأخذ التفسيرات التي قدمتها هذه النظريات أكثر من شكل، لكنها تشترك في افتراض أن سلوك التنمر لا ينفصل عن سياق السلوك الاجتماعي العام للأفراد، كونه يخضع لعمليات وبنى مؤسساتية تؤثر في توجيهه. ومن ثم، فإن العمال يستجيبون لهذه البيئة التنظيمية بناءً على موقعهم في النسق، ومدى قوة آليات الضبط أو تفكك المعايير السوسيوتنظيمية داخلها، مما يجعل التنمر ظاهرة علائقية بامتياز ترتبط ببيئة العمل وشروطها.

4-الاثار المترتبة على التنمر المهني:

لا تقتصر آثار التنمر المهني وتداعياته على الجانب النفسي للضحية، بل قد تمتد لتحدث خللا في استقرار النسق المهني ككل، إذ أن خطورة هذه الآثار تتجسد في كونها ذات طبيعة تراكمية، حيث يبدأ الأثر من الفرد لينتقل تدريجيا إلى الجماعة المهنية، وصولاً إلى تهديد الرابط الذي يربط العامل بمؤسسته. ويمكن استعراض هذه الآثار عبر المستويات الثلاثة التالية:

4-1- الآثار على المستوى الفردي:

يعد العامل الضحية الأولى لعملية التنمر، حيث يتعرض لما يسمى "الاغتيال الرمزي" لمكانته، فالآثار تتجاوز هنا الاضطرابات السيكوسوماتية (كالقلق والاحتراق النفسي) لتصل إلى "تدمير الهوية المهنية"، إذ أن العامل الذي يتعرض للتنمر يفقد ثقته في مهاراته، مما يدخله في حالة من "الاغتراب" عن عمله، ليتحول أداؤه لعمله خاليا من الإبداع، مع شعور دائم بالدونية والاضطهاد، وهذا ما يساهم في تحويل بيئة العمل من فضاء لتحقيق الذات إلى مصدر للتهديد الوجودي. [1]

4-2-الآثار على المستوى التنظيمي:

على مستوى المنظمة، يؤثر التنمر سلبا على جودة المناخ التنظيمي، فهو يؤدي إلى تفكيك "روح الفريق" وكذا تصعيد حدة الصراعات. وتتجسد الآثار التنظيمية بوضوح في ارتفاع معدلات "الغياب المرضي" وتدني جودة الأداء المهني، حيث أن بيئة العمل التي يسودها التنمر، يكون اهتمام العمال منصبّا بالدرجة الأولى على "تجنب الأذى" بدلاً من جودة الأداء، وهو ما يحوّل مكان العمل إلى مصدر للتهديد عوض أن يكون فضاءً للإنجاز ، مما يُفقد العامل شعوره بالانتماء، ويحل محلّه الاغتراب الوظيفي، وهو العدو الأول للاستقرار المهني، حيث يصبح العامل موجوداً بجسده فقط، بينما تغيب روحه الإبداعية[2].

---

[1] حمود ماهر، **سوسيولوجيا العمل والمهن: مقاربات معاصرة**، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2019، ص219.

[2] Nielsen, P. & Einarsen, S, **Outcomes of workplace bullying**: A meta-analytic review. Work & Stress, 26, 2015, p. 315.

إضافة لذلك، يسهم التنمر في استهلاك طاقة العامل الذهنية عن طريق انشغاله بالدفاع عن الذات بدلاً من أداء المهام، ويؤدي هذا الاستنزاف إلى تدني مستوى اليقظة والتركيز، مما يزيد من احتمالات حوادث العمل أو التقصير.

3-4- أثار التنمر على الاستقرار المهني :

يعتبر هذا المستوى حصيلة نهائية للتفاعل بين أثر التنمّر على المستويين الفردي والتنظيمي، وهو يمثل المتغير التابع في دراستنا. فالتنمر يمسّ بشكل مباشر بالاستقرار المهني من خلال التأثير السلبي على أبعاده الثلاثة: الرضا، الانتماء، والأمان الوظيفي. فعندما يشعر العامل أن جهده غير مقدر وأن كرامته مستباحة، يتحول "الاستقرار" إلى "اهتزاز"، وتبرز لديه نية الدوران المهني أو الرغبة الجادة في ترك العمل والهروب من بيئة سامة لا توفر له الحد الأدنى من الاعتراف الاجتماعي أو الحماية التنظيمية، مما يهدد استمرارية الكفاءات الميدانية في أداء أدوارها الحيوية[1].

فالتنمر يخلق إذن بيئة طاردة قد تجبر الكفاءات أو العمال على الهروب من الوصم الاجتماعي والاضطهاد، مما يؤدي إلى عدم استدامة الموارد البشرية داخل المؤسسة. فالتنمر يخلق بيئة "طاردة" تجبر الكفاءات أو العمال على الهروب من "الوصمة" و"الاضطهاد"، مما يؤدي إلى عدم استدامة الموارد البشرية داخل المؤسسة.

5- سوسيولوجيا التنمر في المهن المهمَّشة :

تشكل "المهن المهمَّشة" وفق المنظور السوسيولوجي تلك النشاطات المهنية التي تقع في أدنى التراتبية الجمالية والاجتماعية للمجتمع، وهي المهن التي يطلق عليها الباحث إيفرت هيوز Everett Hughes تسمية "الأعمال المتسخة" ليس من الناحية المادية فقط بل أخلاقياً واجتماعياً في نظر الآخرين [2].

وتتميز هذه المهن بكونها حيوية للمجتمع من الناحية الوظيفية، لكنها "غير مرئية" أو "مُحتقَرة" من الناحية الرمزية، مما يجعل شاغليها فئة هشَّة وأكثر عرضة لمختلف أشكال التحرش والتنمّر المهني.

---

[1] بوطبة سميحة، **سوسيولوجيا التنمر المهني: دراسة في التداعيات التنظيمية**، مجلة التنمية البشرية، المجلد9، العدد 2، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2022، ص114.

[2] Hughes Everett . **Men and Their Work.** Glencoe, Illinois: The Free Press, 1958, p. 122

ويعد عامل النظافة النموذج الأبرز لهذه الفئة، حيث يتميّز واقعه المهني بتقاطع بين "الثقل المادي للعمل" مع "النبذ الاجتماعي"، مما يفتح الباب واسعاً أمام ممارسات التنمر التي لا تستهدف أداءه الوظيفي فحسب، بل تستهدف كيانه الاجتماعي واعتباره الشخصي [1].

ضمن هذا السياق، لا يمكن فهم التنمر الموجه لعمال النظافة بمعزل عن سوسيولوجيا الوصم، فهذه المهنة تُصنّف سوسيولوجياً ضمن ما يسمى بـ "العمل القذر" (Dirty Work)، ليس لقذارته في ذاته، بل لكون المجتمع يربط بين طبيعة المادة المتعامل معها وبين القيمة الاجتماعية لفاعلها [2].

5-1- التنمر كآلية لإعادة إنتاج "الدونية":

إن التنمر الذي يتعرض له عامل النظافة ليس مجرد سلوك عدواني عابر، بل هو آلية اجتماعية يمارسها الآخر لترسيخ التراتبية الاجتماعية. وهذا ما تؤكده نظرية التعلم الاجتماعي، حيث يتم "تطبيع" هذا السلوك العدواني بناءً على تمثلات اجتماعية مسبقة تضع العامل في أسفل الهرم، مما يشرعن للمتنمر ممارسة سلطته كنوع من إثبات التفوق [3].

5-2- صراع الهوية المهنية والعنف الرمزي:

يعاني عامل النظافة مما يسمى بـ "الهوية المجروحة"، حيث يصطدم فخره بأداء خدمة عمومية حيوية بـ "عنف رمزي" يمارس ضده يومياً عبر نظرات الاحتقار أو التنمر اللفظي أو حتى الجسدي[4]. هذا العنف قد لا يترك جروحاً جسدية، لكنه يترك آثارا سلبية على الاستقرار المهني لعامل النظافة من خلال شعور العامل بالاغتراب والرفض الاجتماعي.

5-3- التنمر المؤسساتي والمجتمعي:

يتخذ التنمر في هذه المهن صيغة مركبة، فهو إما تنمر أفقي من الزملاء أو عمودي من الرؤساء داخل المؤسسة، يضاف إليه تنمر خارجي من الجمهور أو المواطنين، حيث يأخذ التنمر هنا شكلين متداخلين:

---

[1] حيمر لويزة، **المكانة الاجتماعية والتقدير الذاتي لدى أصحاب المهن اليدوية**، دراسة سوسيولوجية لعمال النظافة، مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، العدد 12، 2018، ص 14

[2] Hughes, Everett C. **. Work and the Self. In J. Rohrer & M. Sherif** (Eds.), Social Psychology at the Crossroads, New York: Harper & Brothers, p. 313 ، 1951 .

[3] الشايب عائشة، **سوسيولوجيا المهن المهمشة في المجتمع العربي**، مجلة الدراسات السوسيولوجية، المجلد 4، العدد 2، 2021 ،ص 88

[4] بيير بورديو، **العنف الرمزي: بحث في أصول السيطرة، تر:** نظير جاهل، المركز الثقافي العربي، الدار البيضاء، المغرب، 1994، ص 112.

- تنمر تنظيمي: يتمثل في تهميش العامل في القرارات، أو تكليفه بمهام تعجيزية، أو حرمانه من وسائل الحماية، وهو ما يُعد "تنقلاً" للسلوك العدواني من الإدارة تجاه الحلقة الأضعف.

- تنمر مجتمعي: ويتمثل في نظرة الازدراء أو الكلمات النابية من طرف المواطنين أثناء أداء الخدمة، مما يعزز شعور العامل بأنه "منبوذ" مهنياً.[1]

6- آليات مواجهة التنمر المهني واستراتيجياتها:

تعد استراتيجيات مواجهة التنمر الوظيفي من أبرز الآليات التي تسهم في الحد من هذه الظاهرة والحد من آثارها السلبية على الأفراد والمؤسسات، إذ تتطلب معالجتها اعتماد مقاربات متعددة تشمل الجوانب الفردية والتنظيمية، من خلال تعزيز الوعي، ووضع سياسات واضحة، وتوفير بيئة عمل قائمة على الاحترام والدعم المتبادل. وفي هذا السياق، سيتم عرض أهم الاستراتيجيات المعتمدة للتصدي للتنمر الوظيفي والوقاية منه:

6-1- على مستوى المنظمة:

أشار كل من (McKay , Ruth, Fratzl Jae) إلى الإجراءات التي يمكن أن تتخذها المنظمة للتعرف على التنمر في مكان العمل والتي تعزز قدرتها على مواجهة هذا السلوك وهي:

- التوعية وبناء الخطط: من أجل تجنب التنمر في مكان العمل ولمده طويلة، تحتاج المنظمات إلى أن تكون استباقية بوضع السياسات والإجراءات التي يدركها جميع الموظفين وإنشاءها ومراجعتها وتحديثها بانتظام.
- السلوك المرتبط بالتقييم: من شأن المنظمة أن تكون جادة في معالجة السلوكيات غير اللائقة من أجل أن تبني توقعات السلوك على سبيل المثال، إنشاء مقياس المراقبة السلوك بعد جزءا مهما من تقييم الموظفين على جميع المستويات لأنه سيخلق توقعات قابلة للقياس.
- التدريب التفاعلي: يرى المعالجون السلوكيون (المعرفيون) أن بناء المهارات أمر بالغ الأهمية المساعدة الفرد على إجراء التغييرات عندما يواجهون التنمر في مكان العمل.
- تعزيز الوعي: يتعين على المنظمة أن تشجع على زيادة الوعي بطبيعة التفاعلات في المنظمة. هذه من أجل فهم التنمر في مكان العمل ليكونوا على بيئة من تفاعلات الموظفين لأنه سيساعد الموظفين بأن يكونوا على علم بالسلوك غير المناسب.
- الانسحاب من الضعف: تحتاج المنظمات إلى عرض أولئك الذين يكونون غير قادرين على مواجهة التنمر للحد من ضعفهم.

---

[1] بن عيسى محمد، **سيكولوجية العمل في البيئات الطاردة**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2019، ص 201.

- عامل الرعاية الذاتية: وجود فرص العناية الذاتية بالعامل، بما في ذلك المعالجة النفسية المناسبة للحوادث ومدة العلاج يمكن أن تساعد العاملين من التغلب على مشاعر العجز.[1]

- التدخلات الأولية: وتتضمن منع حدوث التنمر في العمل وتكون بمثابة تهيئة الأرضية المناسبة أو المناخ الملائم داخل المنظمة الذي يدعم السلوكيات الإيجابية وتغيير طرق تفاعل الأفراد مع الوظيفة وتطوير مهارات الذكاء العاطفي للعاملين وزيادة مشاركة العاملين لتحقيق الرضا والالتزام الوظيفي والثقة بالإدارة.

- التدخلات الثانوية: يتم تزويد العاملين بالمهارات اللازمة للتعامل مع السلوكيات السلبية في العمل ومنها التنمر الوظيفي وتطوير الثقافة التنظيمية وتطوير أساليب تدريب للعاملين والمديرين للتعامل مع التنمر، ووضع سياسات وإجراءات رادعة.

- التدخلات ما بعد الثانوية: ويكون هذا التنمر قد حدث فعلا، وتركز التدخلات هذا على الحد من العواقب السلبية للتنمر سواء على الصعيد الجسدي أو النفسي للضحايا، كما وتجب الاستجابة السريعة للمنظمة على البلاغات أو الشكاوى التي تخص حوادث التنمر وان تتعامل معها وفقا للسياسات والآليات المتبعة في مثل هذه الحالات.[2]

6-1- على مستوى المنظمة:

اقترح الباحثون مجموعة متنوعة من الاستراتيجيات التي يمكن للأهداف الفردية استخدامها للرد على المتنمر في مكان العمل. نذكر منها:

- استراتيجيات التكيف الذاتي: يشير هارفي هورنشتاين إلى هذه الجهود على أنها طريقة تغيير الضحايا" تشتمل التكتيكات المقترحة في إطار هذا النهج على الحد من الاتصال الجسدي مع المتنمر، والعلاج الذي يركز على العاطفة " التعديل الذاتي والوصول إلى الدعم من قبل العائلة والأصدقاء أو جماعة العمل أو برنامج مساعدة الموظفين (EAP) التابع للشركة.

- استراتيجيات الذكاء العاطفي: اقترح الباحثون كذلك "استراتيجية الذكاء العاطفي" للضحية للتعامل مع المتنمرين في مكان العمل، نظرا لأن الدافع الرئيسي للتنمر هو رؤية ألم أهدافهم، يتم تشجيع الضحايا على البقاء بعيداً عن طريق المتنمرين وعدم السماح لهم برؤيتهم، لان سلوكيهم مخيف لهم بأي شكل من الأشكال ويتم كذلك توجيه الضحايا على البقاء هادئين وغير مضطربين

---

[1] بوعشرين عيسى، **الصراع الإداري ودوره في بروز التنمر الوظيفي**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث ل، .م، د، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر،2025، ص108

[2] ناظم جواد عبد الزيدي، **ولاء جلال عبد الأمير الشعري، تأثير القوانين في سلوكيات التنمر الوظيفي**، بحث تحليلي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية، العراق، المجلد23، 2021، ص 102

قدر الإمكان عند التعرض للهجوم، ومحاولة التعرف على أنماط السلوك العدواني، وتجنب التنمر أثناء فترات الغضب.

- استراتيجية الخروج: بالإضافة إلى الاستراتيجيات التي تركز على المواجهة والتكيف الذاتي والذكاء العاطفي، هناك أيضا استراتيجية ترك الوظيفة بكرامة والبحث عن فرص جديدة في كثير من الأحيان يكون السؤال الحاسم بالنسبة لهدف المتنمر في مكان العمل هو "هل يجب أن أبقى وأدافع، أم يجب أن أتوقف[1]؟

كما ذكرالباحثان باتور وويستروم Batur& Wistrom نموذجا من ثمان خطوات ينظر إلى العمل الإستراتيجي والوقائي ضد التنمر في مكان العمل مما يؤدي إلى خلق الوعي وتوفير المعلومات اللازمة بين أعضاء المنظمة لتحقيق التغيير التنظيمي الناجح وان الخطوات هي : [2]

- خلق شعور بالأهمية
- تشكيل ائتلاف قوي بين الموظفين
- خلق رؤية واضحة للعمل
- ايصال الرؤية للموظفين
- تمكين الموظفين للعمل على الرؤية
- التخطيط لتحقيق وخلق انتصارات قصيرة الأجل
- تعزيز التحسينات وخلق المزيد من التغييرات
- اضفاء الطابع المؤسسي للنهج الجديد.

---

[1] حداد إبراهيم وعدالي مصعب، **ظاهرة التنمر في مكان العمل الحلول والاستراتيجيات للحد من السلوك المنحرف للتنمر**، مجلة هيرودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد03، 2024، ص202-203

[2] علي حسين عبد الزهرة، **أثر الصداقة التنظيمية وأثرها في الحد من التنمر في مكان العمل**، مجلة الجامعة العراقية، جزء50 ،2024، ص366

خلاصة الفصل:

نستخلص من هذا الفصل أن التنمر المهني ليس مجرد سلوك عدواني عابر، بل هو ظاهرة سوسيولوجية معقدة تجد جذورها في بنية المؤسسة وتمثلات المجتمع.

وقد كشفنا أن الفئات المهنية الهشّة مثل عمال النظافة يواجهون نوعاً خاصاً من التنمر يتقاطع فيه العنف الرمزي مع الوصمة الاجتماعية، مما يجعل آثار هذا التنمر تتجاوز الجانب النفسي إلى التأثير على الاستقرار المهني.

إن مسببات التنمر التي استعرضناها سواء التنظيمية أو الاجتماعية أو الذاتية تعمل بشكل متضافر على خلق بيئة عمل "طاردة" تفتقر للأمان الوظيفي والاعتراف الاجتماعي. وهذا ما ينقلنا من مستوى دراسة "الفعل" المتمثل في التنمر المهني إلى دراسة "النتيجة" المتمثلة في الاستقرار المهني.وهو المتغير الذي سنحاول من خلال الفصل التالي الإحاطة به لاستكشاف أبعاده وكيفية حمايته في ظل الضغوط التنمرية، مع التركيز دائماً على واقع الفئات المهنية الهشّة وتحديدا عمال النظافة.

الفصل الثالث: الاستقرار المهني

تمهيد

1. سوسيولوجيا الاستقرار المهني
2. محددات الاستقرار المهني ومعوّقاته.
3. المداخل السوسيولوجية لتفسير الاستقرار المهني
4. الاستقرار المهني في المهن "المهمّشة"
5. مظاهر اللاستقرار المهني

خلاصة الفصل

تمهيد :

إذا كان التنمر المهني يمثل القوة الضاغطة والمنفرة داخل بيئة العمل، فإن الاستقرار المهني يمثل حالة التوازن التي تسعى كل منظمة للوصول إليها لضمان الاستمرارية والإنتاجية. ولا يقتصر الاستقرار المهني في جوهره على مجرد البقاء المادي في الوظيفة، بل هو بناء سوسيوثقافي مركب يتداخل فيه الرضا النفسي مع الأمن الوظيفي والقبول الاجتماعي.

بناء على ذلك، نسعى من خلال هذا الفصل للإحاطة بمفهوم الاستقرار المهني، بدءاً من تأصيله النظري، وصولاً إلى استعراض محدداته ومعوقاته، مع تسليط الضوء على خصوصيته لدى الفئات المهنية المهمّشة مثل عمال النظافة التي تواجه رهانات مزدوجة لضمان استقرارها وسط بيئة عمل محفوفة بالمخاطر والسلوكات التنمرية.

1- سوسيولوجيا الاستقرار المهني:

تتميّز المقاربة السوسيولوجية للاستقرار المهني بتداخلها الوثيق مع حقل واسع من المفاهيم التي تشكل في مجموعها البناء النفسي والاجتماعي للفاعل داخل المؤسسة، فالاستقرار ليس مفهوماً أحادياً، بل هو محصلة تقاطع لمفاهيم محورية كالرضا والالتزام والروح المعنوية.

هذا التشابك المفاهيمي يجعل من الاستقرار المهني حالة التوازن في بيئة العمل التي تحمي العامل من الدخول في دوامة "دوران العمل" أو الانسحاب من النسق التنظيمي. ومن هذا المنطلق، سنحاول في هذا المحور ضبط هذه المفاهيم وبيان حدود تقاطعها مع الاستقرار المهني من خلال العناصر التالية:

1-1- المفاهيم المرتبطة بالاستقرار المهني:

شهد موضوع الاستقرار اهتمامًا متزايدا في عدد من الدراسات السوسيولوجية والنفسية، حيث تناولته أبحاث متعددة في سياقات مختلفة، من بينها دراسة بالو Balou بالولايات المتحدة الأمريكية سنة 1967، ودراسة كلاس Class في إنجلترا، وكذلك دراسة يانوفِتس Janovitz بألمانيا سنة 1958.

وقد أبرزت هذه الدراسات اختلافًا في المصطلحات والتسميات المرتبطة بمفهوم الاستقرار، كما امتدت لتشمل الاستقرار بين المجالات الفلاحية والصناعية وبين الريف والمدينة، إضافة إلى دراسات حول علاقة الأجيال في اختيار المهن مثل دراسة ليفي لو بوييه Lévy Le Boyer سنة 1971.

ويعكس هذا التنوع تقاربا وتداخلا في المفاهيم، مما يستدعي توضيحها وتمييزها بدقة. ومن هذا المنطلق، سيتم فيما يلي عرض أهم المفاهيم المرتبطة بالاستقرار المهني :

1-1-1. الرضا الوظيفي:

هو اتجاه ايجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الفرد، حيث يشعر فيها بالرضا عن مختلف العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية والإدارية المتعلقة بالوظيفة الرضا عن المهنة أنه يعكس مستوى الاتزان في المشاعر الإيجابية والسلبية نحو العمل بمختلف إبعاده كالراتب وظروف العمل والعلاقة مع الرؤساء والزملاء وفرص الترقي الوظيفي والنمو المهني.[1]

ومفهوم الرضا يتضمن مجموعة من المحاور تشمل الشعور والتقبل والتوقع وإشباع الحاجة، هذا ويشار إلى الرضا الوظيفي بأنه له أكثر من بعد جميعها تدور حول مشاعر الفرد ودرجة رضاه عن عمله وأجره وعلاقاته سواء مع رؤساءه أو زملاءه، فهو يمثل سلوكاً ضمنياً يكمن في وجدان الفرد، ولهذا فالرضا الوظيفي يتحدد في مجموعة من المؤشرات كالرضا عن

[1] حسين محمد سعد الدين الحسيني، **الرضا الوظيفي وتأثيره على الأبناء**، المجلة العلمية لكلية رياض الأطفال، المجلد 5 - العدد 1، جامعة المنصورة، الرياض، السعودية، 2018، ص388

الأجر والرضا عن طبيعة العمل وعن العلاقة بين العامل وزملاءه، وكلما كان العمل يحقق إشباعاً للعامل كلما زادت درجة الرضا عنه والاندماج فيه والرضا عن الأساليب المتبعة فيه.[1]

يتقاطع الاستقرار المهني مع الرضا الوظيفي باعتبار هذا الأخير مؤشراً شعوريا يعكس مدى ارتياح الفرد داخل بيئة عمله. فكلما ارتفع مستوى الرضا عن طبيعة العمل وظروفه والعلاقات المهنية والأجر وفرص التطور، دل ذلك على وجود درجة أعلى من الاستقرار المهني، إذ يصبح العامل أكثر استقرارا وتقبلا لوضعه المهني وأقل ميلا للتفكير في التغيير أو المغادرة.

1-1-2. الالتزام الوظيفي:

تعددت المنطلقات والزوايا التي نظر الباحثون إليه من خلالها، وفيما يلي أهم هذه التعريفات:

- قوة مشاركة الفرد في مؤسسة معينه وايمانه القوى بأهدافها وقيمها، والاستعداد لبذل المزيد من الجهد داخل المؤسسة، ورغبته الأكيدة للحفاظ على عضويته التنظيمية.
- الشعور بالولاء للمؤسسة التربوية وتحمل المسؤوليات، ورغبته بالعمل فيها، والموافقة على اهدافها، والالتزام بقيمها العملية والمهنية والرغبة القوية للبقاء فيها .
- عملية الإيمان بأهداف المنظمة وقيمها والعمل بأقصى طاقة لتحقيق تلك الأهداف وتجسيد تلك القيم. [2]

ومما سبق يتضح تعدد وجهات النظر التي تناولت مفهوم الالتزام التنظيمي، فمنهم من عرف الالتزام التنظيمي من الناحية السلوكية والناحية الاتجاهية، وأخري من الناحية الاندماجية، وعلى الرغم من الاختلاف الذي أظهره الباحثون تجاه مفهوم الالتزام التنظيمي، إلا أنه يمكن القول أن هناك شبه اتفاق يبرز الالتزام التنظيمي على أنه الإيمان بأهداف وقيم المنظمة والرغبة الشديدة في بذل الجهد لتحقيق هذه الأهداف وتجسيد تلك القيم، والرغبة المستمرة في البقاء كعضو في المنظمة.

إن هناك من الأسباب ما يجعل موضوع الالتزام والولاء للمنظمة من طرف العمال ذا أهمية كبيرة للمنظمة وللأفراد على حد سواء، إذ أنه يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعديد

---

[1] فايزة محمد رجب بهنسي، **الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2011، ص40

[2] بدر عوض لزام ضيف الله الرشيدي، **واقع تحقيق أبعاد الالتزام التنظيمي لدى معلمي المدارس الثانوية في دولة الكويت**، دكتوراه الفلسفة في التربية بقسم التربية المقارنة والإدارة التعليمية تخصص الإدارة التربوية، العلوم التربوية، الجزء 3، العدد 3، يوليو 2020، ص299

النواحي السلوكية وخاصة معدل دوران العمل فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملا نحو تحقيق أهدافها.[1]

يعد الالتزام الوظيفي الترجمة السلوكية للاستقرار المهني، حيث لا يقتصر على الإحساس بالرضا فقط، بل يتجسد في سلوكيات عملية مثل الاستمرار في العمل، وبذل الجهد، والتشبث بالمؤسسة، وتبني أهدافها وقيمها. فكلما زاد التزام العامل، كان ذلك دليلاً على استقرار مهني أقوى وأكثر رسوخاً داخل التنظيم.

1-1-3. الروح المعنوية :

على الرغم من أنه لا يوجد تعريف محدد لمفهوم الروح المعنوية كونه مفهوما نفسيا، يُحكم عليه من خلال مؤشرات دالة عليه فقط إلا أن أغلب الباحثين يعرفونه من ناحيتين:

- الناحية الأولى: المشاعر والعواطف التي يكونها الأفراد نحو بعضهم البعض.
- الناحية الثانية: المشاعر والعواطف نحو التنظيم والالتزام الجماعي.

وقد عرّفها الباحث زويلف بأنها "الاستعداد الوجداني الذي يهيا للعاملين الإقبال بحماس على مشاطرة أقرانهم في ألوان نشاطهم، ويجعلهم أقل قابلية للميل إلى المؤثرات الخارجية".[2]

ولا شك أن رفع الروح المعنوية للعاملين في مؤسسة العمل يعتبر هدفا أساسيا ينبغي على الإدارة أن تعمل على تحقيقه، بل إن الإدارة إن فشلت في ذلك فساءت الروح المعنوية بين العاملين أدى ذلك إلى إضرار بالغ بالإنتاج وتذمر شديد بين العاملين واستياء بالغ من العمل.

وبالتالي يعدّ تحسين ظروف للعمل وتدريب المسؤولين عن الإدارة والإشراف على كيفية تهيئة المناخ التنظيمي والإداري الصحيح وتنظيم الجماعات رسمياً على غرار تنظيمها غير الرسمي، والاستخدام الرشيد لظاهرتي التعاون والتنافس متطلبات ضرورية لرفع الروح المعنوية للعاملين، وتحسين البيئة الاجتماعية والنفسية التي يعملون فيها.[3]

وترتبط الروح المعنوية بالاستقرار المهني من خلال كونها تعكس الحالة النفسية العامة للعامل داخل المؤسسة. فارتفاع الروح المعنوية يدل على الحماس والدافعية والانتماء، وهو ما يعكس وجود بيئة عمل مستقرة نفسيا واجتماعيا، أما انخفاضها فيشير غالباً إلى اضطراب في الاستقرار المهني وضعف التكيف مع ظروف العمل.

---

[1] أحمد لغبي، **التغيير التنظيمي والاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، الجزائر، 2015، ص100

[2] مريم ارفيس، **الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة**، أطروحة دكتوراه الطور الثالث في علم الاجتماع الادارة والعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2016،ص11

[3] فرج عبد القادر طه، **علم النفس الصناعي والتنظيمي**، دار المعارف للنشر، القاهرة، مصر، 1988،ص287

1-1-4. دوران العمل :

دوران العمل مفهوم شائع في البحوث الانجليزية ويقصد به "الدوران حول العمل"، وهي التغيرات التي تطرأ على القوى العاملة داخل المؤسسة الإنتاجية، كتغيير مناصب العمل الأفقية نتيجة عدم التلاؤم، أو نتيجة لظروف غير مناسبة، فيزيقية منها أو إنسانية، أو تنظيمية تتمثل في شغور مناصب حيوية بصفة مؤقتة أو دائمة. أما في البحوث الفرنسية فتستعمل كلمة عدم الاستقرار (L'instabilité) للدلالة على العملية التي يقوم بها العامل بمحض إرادته، أما مصطلح "دوران العمل (La Rotation) فيطلق على العملية التي تقوم بها المؤسسة الأسباب تنظيمية.[1]

يمثل دوران العمل الوجه النقيض للاستقرار المهني، إذ يعبر عن حركة انتقال العاملين بين الوظائف أو مغادرتهم للمؤسسة نتيجة غياب التكيف أو ضعف الرضا أو سوء الظروف التنظيمية والاجتماعية. وبالتالي فإن ارتفاع معدل دوران العمل يدل بشكل مباشر على ضعف الاستقرار المهني داخل بيئة العمل، سواء من الناحية النفسية أو التنظيمية.

2-1- أبعاد الاستقرار المهني:

يعد الاستقرار المهني من المفاهيم الأساسية التي تعكس وضعية العامل داخل المؤسسة، ومدى توازنه النفسي والاجتماعي والتنظيمي في بيئة العمل، وعليه تم الاعتماد على ثلاثة أبعاد أساسية تتمثل في البعد النفسي، والبعد الاجتماعي السلوكي، والبعد التنظيمي، وذلك بهدف تحليل مختلف جوانب الاستقرار المهني في بيئة العمل.

1-2-1. البعد النفسي:

يقصد بالبعد النفسي الحالة النفسية التي يعيشها العامل داخل بيئة العمل ومدى شعوره بالراحة والطمأنينة أثناء أداء مهامه اليومية. ويعكس هذا البعد درجة الرضا عن العمل وظروفه، ومدى إحساس العامل بالتقدير والاحترام من طرف الإدارة والزملاء كما يتضمن الشعور بالأمان النفسي والجسدي داخل المؤسسة، وغياب القلق أو الخوف من التعرض للإهانة أو التهديد ويعد هذا البعد مهما لأنه يكشف عن تأثير بيئة العمل على استقرار العامل النفسي حيث إن تعرضه للتنمر أو المعاملة السلبية يؤدي غالبا إلى انخفاض الرضا الوظيفي وظهور مشاعر الإحباط والاغتراب المهني.

2-2-1. البعد الاجتماعي أو السلوكي:

يرتبط هذا البعد بطبيعة العلاقات الاجتماعية التي تربط العامل بزملائه ورؤسائه داخل المؤسسة ومدى كونها قائمة على الاحترام والتعاون والتواصل الإيجابي كما يشمل هذا البعد درجة خلو بيئة العمل من الممارسات العدوانية مثل السخرية، التقليل من الشأن، نشر الإشاعات، أو العزل المهني، باعتبارها من أبرز مظاهر التنمر في بيئة العمل و يعكس هذا

---

[1] خلاصي مراد، **تسيير الحياة المهنية و الاستقرار المهني،** مجلة الأبحاث النفسية و التربوية، المجلد 10، العدد 01 ، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، الجزائر، ديسمبر 2020، ص116

البعد السلوكيات المهنية للعامل مثل الالتزام بمواعيد العمل، الحرص على إنجاز المهام، انخفاض الغياب أو التمارض، والرغبة في الاستمرار في الوظيفة ، وبالتالي فإن هذا البعد يعد مؤشرا مهما لقياس مدى استقرار العامل من خلال نية البقاء وعدم التفكير في ترك العمل.

1-2-3. البعد التنظيمي:

يشير البعد التنظيمي إلى طبيعة المناخ التنظيمي داخل المؤسسة ومدى عدالته واستقراره من حيث وضوح القوانين والتعليمات وتطبيقها على جميع العمال دون تمييز، كما يتمثل في توفير ظروف عمل مناسبة مثل توفير أدوات العمل ووسائل الوقاية وضمان الحقوق المهنية كالعطل والمكافآت والترقيات إضافة إلى ذلك يعكس هذا البعد مدى اندماج العامل داخل المؤسسة وشعوره بالانتماء إليها، من خلال ولائه للمنظمة ودفاعه عن صورتها أمام الآخرين، والمشاركة في النشاطات المهنية، وبناء علاقات إيجابية داخل جماعة العمل ويعتبر هذا البعد مهما لأنه يوضح مدى تأثير التنظيم الإداري على شعور العامل بالاستقرار أو العكس في حال وجود ممارسات تمييزية.

2- محددات الاستقرار المهني ومعوّقاته:

إن دراسة الاستقرار المهني تقتضي بالضرورة النظر إليه كعملية توازنية ناتجة عن تفاعل مستمر بين قوى الجذب وقوى الدفع داخل البيئة التنظيمية. ومن أجل تجاوز التداخل المفاهيمي التقليدي بين "المحددات" و"العوامل المؤثرة"، اعتمدنا في هذا المحور رؤية سوسيولوجية تدمج العوامل والمحددات في سياق واحد يبرز "الدوافع الإيجابية" التي تضمن بقاء العامل واستقراره، مقابل فصل "المعوقات والكوابح" التي تحدث خللا في هذا الاستقرار، حيث سنقوم بتشريح المحددات التي تشكل الركيزة الأساسية للاستقرار (قانونية، مادية، واجتماعية)، لننتقل بعدها لرصد المعوقات التي تحول دون تحقيق هذا التوازن.

2-1- محددات الاستقرار المهني:

محددات الاستقرار الوظيفي هي مجموعة العوامل التي تؤثر سلبيا أو إيجابيا في رضا الموظف عن عمله واستقراره فيه، وقد حددها فروم بالعوامل الستة الآتية: الإشراف، جماعة العمل، محتوى العمل، الأجر الذي يتقاضاه العامل، فرص الترقية، ساعات العمل. إضافة إلى هذه المحددات نجد أيضا ظروف بيئة العمل المادية، المشاركة في اتخاذ القرارات والاتصال.

وتشير محددات الاستقرار الوظيفي إلى مجموعة الإشباعات التي يحصل عليها العامل من مصادر مختلفة ترتبط بوظيفته التي يشغلها في المنظمة وبالتالي فبقدر ما تمثل هذه الوظيفة مصدر إشباع له بقدر ما يزيد رضاه عن هذه الوظيفة ويزداد ارتباطه بها ، وتجدر الإشارة هنا أنه نظرا لارتباط مفهوم الاستقرار الوظيفي بالعديد من المصطلحات التي أشرنا إليها سابقا، يجعل أبعاده أو محدداته تتقاطع مع أبعاد ومحددات معظم هذه المصطلحات أو المتغيرات

خاصة مع الرضا الوظيفي وجودة حياة العمل والتي تعبر بدرجة كبيرة عن مستوى الاستقرار في العمل بالمنظمة[1]، وفيما يلي شرح موجز لهذه المحددات:

حدد فروم مجموعة من العوامل التي من شأنها التأثير ايجابا او سلبا في الاستقرار الوظيفي للعامل داخل المنظمة وهي كالاتي:

- طبيعة الاشراف: حيث يساهم في قرب الصلة بين المشرف والمعامل وهذا ما يسمح بتلقي تعليمات بصورة جيدة.
- جماعة العمل: تسمح بالتفاعل الجيد بين العمال في المنظمة.
- محتوى العمل: له أهمية بالنسبة للعامل والذي سيستمتع بأداء وظيفته إذا كان محتوى العمل جيد.
- الأجر الذي يتقاضاه العامل: له دور في بقاء الموظف في عمله.
- فرص الترقية: والتي تساهم في ضمان مركز مهم في المنظمة.
- ساعات العمل: لها اهمية بالغة في الحفاظ على صحة العامل النفسية والجسمية في المنظمة وتفادي لأي ضغوطات التي قد تنجر عن العمل.[2]

2-2- معوّقات الاستقرار المهني:

تتمثل أبرز معوقات الاستقرار المهني في ضغوط العمل (كثافة المهام، سوء ظروف العمل)، ضعف القيادة ونقص الدعم، الصراعات التنظيمية وتداخل الأدوار، التنمر المهني، غياب التطور الوظيفي، وعدم التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، حيث تؤدي هذه العوامل إلى الإنهاك، ضعف الأداء، والرغبة في ترك العمل .

ويمكننا إيجاز أهم معوقات الاستقرار المهني فيما يلي:

- ضغوط العمل وسوء البيئة: تعد ضغوط العمل، خاصة الناتجة عن سوء ظروف العمل (مادية أو معنوية) والمتاعب العائلية، من أهم أسباب عدم الاستقرار. وتشمل أيضاً كثافة العمل، والتهديد المستمر بفقدان الوظيفة، والتنمر المهني.
- عوامل تنظيمية وإدارية: غياب القيادة الفعالة، نقص التدريب والدعم من قبل الإدارة، ضعف الاتصال، وتداخل الأدوار أو غموضها.
- الصراعات ونقص الدعم: الصراعات الفردية والجماعية داخل بيئة العمل، ونقص التفاعل والتعاون بين الموظفين.
- غياب التطور والرضا: انعدام فرص الترقية والتقدم المهني، ضعف الأجور والمكافآت، وعدم الرضا عن العمل بحد ذاته.

---

[1] عيسى نجيمي، جهيد بوطالب، **أثر الثقة التنظيمية على الاستقرار الوظيفي للموظفين- دراسة تطبيقية على موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل**، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 06، العدد 01، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر،2023 ،ص399-400

[2] ذهبية سيد علي، **أهمية الاستقرار الوظيفي للعامل واستراتيجيات الحفاظ عليه في المنظمة الجزائرية**، دفاتر البحوث العلمية، المجلد 10 ، العدد 02 ،2022، ص419

- أسباب شخصية واجتماعية: بعد مكان العمل عن السكن، صعوبات النقل، والمشاكل الشخصية أو الصحية التي تؤثر على التركيز[1]

نستخلص مما سبق أن معوقات الاستقرار المهني تشكل حلقة متشابكة تتداخل فيها الجوانب التنظيمية والاجتماعية. وتزيد حدّة هذه المعوقات عندما ترتبط بظاهرة التنمر المهني، حيث يتحول التنمر إلى عامل هدم يضاعف من تأثير ضغوط العمل وسوء البيئة المادية والمعنوية، مما يساهم في احداث خلل في الاستقرار المهني للعامل ويهدد جودة آدائه المهني.

3- المداخل النظرية المفسرة للاستقرار مهني:

يُعد الاستقرار المهني ركيزة أساسية لضمان استمرارية المؤسسة ونجاحها وجودة أداء عامليها، وهو مفهوم سوسيولوجي وتنظيمي يستند إلى شروط وبنى مؤسساتية محددة. وبغية تفكيك هذا المفهوم وفهم أبعاده وشروط تحققه، نستعرض فيما يلي أبرز المقاربات والنظريات السوسيولوجية والإدارية التي حاولت تفسير الاستقرار المهني وتحديد مقوماته:

3-1- النظرية الكلاسيكة:

ارتكزت أعمال العديد من الباحثين من رواد الإدارة العلمية بدايات القرن العشرين في مجال الإدارة من أمثال فريدريك تايلور F. Taylor، ماكس فيبر وهنري فايول H. Fayol على مجموعة من المبادئ والمسلمات من أهمها ما يلي:

- الاعتماد على الجانب المادي (الأجر والمكافآت) كحافز وحيد للعامل.
- اعتبار المنظمة نسق مغلق لا يتأثر ولا يؤثر في البيئة المحيطة به، وبالتالي فاستقرار العامل لا يتأثر إلا بالمناخ التنظيمي الداخلي، والذي يعتبر الحوافز المادية والمكافآت أساسا لهذا الاستقرار.
- طغيان الجانب الرسمي على التعاملات والتبادلات بين طرفي التنظيم والمرتبطة أساسا بتحقيق أهداف المنظمة (الإنتاج)، وأهداف الأفراد الحوافز فرض المراقبة اللصيقة على الأفراد، باعتبارهم متحايلون ومهملون كما أنهم غالبا ما يتهربون من المسؤولية.
- الرفع من قدرات الأفراد في زيادة الإنتاج، من خلال فهمهم واستيعابهم لأعمالهم عن طريق تقسيم العمل
- و التخصص الذي يضمن تمسك العامل بمنصبه و عدم التفكير في تركه.[2]

---

[1] بوجلال مصطفى، بونويقة نصيرة ،**الشباب الجزائري بين غياب الأمان الوظيفي وعدم الاستقرار المهني**، مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية ، المجلد 11، العدد 2،جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص ص729-738

[2] حجاج المداني، **استقرار الموظفين و تأثيره على قيمهم في العمل**، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد 05، العدد 2، جامعة عمار الثليجي، الاغواط، الجزائر، 2018، ص51.

2-3-نظرية تدرج الحاجات إبراهام ماسلو:

اعتمد فيها ماسلو Maslow على تحديد مجموعة الحاجات الإنسانية والأهمية النسبية لكل منها في تدرج الإشباع وعلاقة هذا بالدافعية للقيام بسلوك معين ويوضح هذه الحاجات في:

- الحاجات الفيسيولوجية: هي الحاجات الجسمانية الأساسية للحياة مثل: الحاجة إلى الطعام والماء والنوم والدفء، وهي حاجات أساسية يشترك فيها البشر لذلك فهي تأتي في قاعدة هرم الحاجات حاجات الأمن تعبر عن حاجات الفرد ليكون بمأمن من الأخطار، وأن يشعر بقدر من الاطمئنان والتأكد فيما يتعلق بالبيئة المحيطة به، ولا يقتصر الشعور بالأمن والاطمئنان على الكيان المادي فقط وإنما يتضمن الأمن النفسي والمعنوي.
- الحاجات الاجتماعية: هي احتياج التقدير فالفرد يريد أن يشعر بأن الآخرين يبادلونه الود والحب وأن ينتمي إلى جماعة، وأن يكون له أصدقاء وأن يتصل ويتفاعل مع الآخرين.
- حاجات التقدير: هي حاجة الفرد أن يشعر بأنه محل تقدير، فعندما ينبع هذا التقدير من الفرد يكون ذاتيا، أما عند يكون مصدر الآخرين من حيث المكانة الاجتماعية والاحترام الذي يعطونه إياه يكون تقديرا خارجيا.
- حاجات تحقيق الذات: هي حاجة الفرد إلى تحقيق الذات والأهداف والطموحات التي يرغب بها في الحياة.[1]

3-3-نظرية العلاقات الإنسانية:

ظهرت مدرسة العلاقات الإنسانية لإلتون مايو E. Mayo سنة كرد فعل و نفيض للنظريات الكلاسيكية الثلاث، وهي الإدارة العلمية والبيروقراطية والتقسيم الإداري، والتي افترضت أن الحوافز المادية هي ما يهم العاملين وبالتالي إهمالها العوامل الاجتماعية والإنسانية، ومن العوامل التي ساعدت على ظهور مدرسة العلاقات الإنسانية اعتبار العمال مجرد آلات تعمل بصورة منتظمة ودقيقة ومجردة حسب حركات الوقت والزمن وافراغ العامل من محتواه الإنساني بالإضافة الى قلة الحوافز من أرباح الإنتاج الكبيرة والتي تؤدي إلى إثراء الطبقات الرأسمالية فقط واحتكار فائض القيمة.[2]

ويمكن القول أن مدرسة العلاقات الإنسانية قد أسهمت في إثراء الفكر التنظيمي وذلك بتوسيع مجالات اهتمامه فأصبح ينظر إلى:

- التنظيم الرسمي وغير الرسمي وكيفية تفاعلهما.
- أثر الجماعات غير الرسمية والعلاقات التي تنشأ بينها داخل وخارج العمل.
- المستويات التنظيمية العليا والدنيا وعلاقات التفاعل بينها.

---

[1] محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهبي، **الرضا والولاء الوظيفي**، زمزم ناشرون وموزعون، الأردن، ط1، 2010، ص ص137-138

[2] مازن سليمان الحوش، **العلاقات الإنسانية**، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والانسانية، المجلد3، العدد14، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2022 ،ص2

- الحوافز المادية والمعنوية وتأثيرهما المتبادل والمشترك على إنتاجية العمل.[1]

يعتبر الإنسان المنطلق الأساسي لهذه المدرسة و هو محور العمل الإداري وعنصره المهم في تحديد الإنتاجية، كما أنها تهدف إلى تعرف أساليب السلوك الإنساني في الإدارة وأنماط العلاقات بين الأفراد على اختلاف مستوياتهم، إضافة إلى أنها حثت على الاهتمام بالعامل على أساس أنه كائن اجتماعي له أرائه وتطلعاته، ولم يعد ينظر إليه على أنه آلة أو أداة تستخدم في عملية الإنتاج.

3-4- نظرية النسق الاجتماعي:

قام هذا الاتجاه على أنقاض المدرسة البنائية الوظيفية، وبنيت أفكاره ومفاهيمه وتصوراته على أفكار هذه المدرسة، حيث ينظر أصحابه إلى المؤسسة على أنها نسق اجتماعي، ووجهة النظر هذه دفعتهم إلى الاهتمام بالتكنولوجيا وعلاقتها بالجوانب الأخرى للمؤسسة، ودورها في تشكيل سلوك الأفراد وتحديد العلاقات الاجتماعية فيما بينهم، وارتكز هذا الاتجاه على نتائج البحوث الامبريقية في المؤسسات الصناعية، وهو يشير إلى وجود ارتباط وظيفي بين التنظيم الفني والتنظيم الاجتماعي، وهو يعتبر كامتداد للبنائية الوظيفية لأنه يستخدم منذ البداية المؤسسة كنسق اجتماعي واعتماده في التحليل على مجموعة من الأبعاد التنظيمية اعتمدها من قبل أصحاب البنائية الوظيفية، إلا أن أصحابه قد أضافوا أبعادا تنظيمية أخرى تجاهلها رواد البنائية الوظيفية حيث تمثلت في: التكنولوجيا، البيئة، الشكل التنظيمي وعواطف الأفراد، وانطلقت معظم دراساتهم وبحوثهم الإمبريقية من تساؤلين رئيسيين هما:

- كيف يحافظ النسق على استقراره واستمراره ليحقق أهدافه؟
- كيف ينظم النسق علاقته بالبيئة الخارجية؟

وقد استمد هذا الاتجاه أساسه ومصدره من تأثير أنماط التكنولوجيا على التنظيم، وكان أبرز روّاده باحثون أمريكيون، ففي أمريكا ظهرت دراسات عديدة اهتمت بالعلاقة بين التكنولوجيا وخصائص العمل الفيزيقية والمكانات الاجتماعية المتبادلة بين الجماعات، حيث تطرق هذا الاتجاه خاصة إلى تحليل المؤثرات الاجتماعية على المؤسسات وبناءاتها خاصة الاقتصادية منها، ووجود القوى التكنولوجية المتغيرة باستمرار لتلاءم طبيعة التغير الحاصل في البيئة المحيطة.

➢ بناءً على المداخل النظرية التي قمنا باستعراضها، يتضح أن مقاربة الاستقرار المهني انتقلت من النظرة الآلية الميكانيكية للعامل إلى النظرة الإنسانية والنسقية الشاملة. وهذا يؤكد أن استقرار عمال مهنيا هو محصلة لتفاعل مركب، يشمل كفاية الأجور والعدالة الإدارية، إلى جانب جودة العلاقات المهنية وغياب الممارسات التعسفية والتنمرية، باعتبارهم جزءاً حيوياً لا ينفصل عن النسق التنظيمي للمؤسسة.

---

[1] سلاطنية بلقاسم، **العلاقات الإنسانية في المؤسسة**، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 5 ، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر ، 2003 ، ص41

4- الاستقرار المهني في المهن المهمّشة:

يعد الاستقرار المهني في سياق المهن المهمشة -وعلى رأسها مهنة "عامل النظافة"- ظاهرة سوسيولوجية معقدة تتجاوز التفسيرات الإدارية الكلاسيكية، إذ لا يمكن اختزال استقرار هذه الفئة في مجرد البقاء الجسدي في المنصب، بل يجب فهمه كعملية تكيف سوسيو-نفسي شاقة. ففي بيئة عمل (البلدية مثلا)، يصطدم العامل يومياً بمجموعة من التمثلات الاجتماعية التي تجعل من مهنته ضرورة وظيفية لكنها موصومة اجتماعيا، مما يجعل استقراره المهني في حالة اهتزاز دائم أمام سلوكات التنمر والتهميش.[1]

4-1- جدلية الأهمية الوظيفية والدونية الرمزية:

يعيش عامل النظافة مفارقة صارخة تؤثر بشكل مباشر على استقراره، فهو بمثابة حارس للصحة العمومية ومنظّم للفضاء الحضري، ومع ذلك يواجه ما يسميه إرفينغ غوفمان بـ "الهوية المشوهة"، هذا التناقض يولّد شعوراً بـ "الاغتراب المهني"، حيث يجد العامل نفسه مستقراً مادياً (بسبب الراتب أو الوظيفة الدائمة) لكنه مضطرب هوياتيا.

إن الاستقرار المهني هنا يصبح استقراراً هشاً لأنه لا يستند إلى اعتراف مجتمعي، بل إلى ضرورة معيشية، وأي ضغط إضافي متمثل في "تنمر مهني" من المسؤولين قد يؤدي إلى انهيار هذا التوازن الهش ودفع العامل نحو الانسحاب النفسي أو الفعلي من العمل.[2]

4-2- التهميش التنظيمي كمعوّق للاستقرار المهني:

بالنسبة لبعض المهن الهشّة مثل عمال النظافة، قد لا يقتصر التهميش على نظرة الآخر فقط، بل يمتد إلى التهميش التنظيمي داخل المؤسسة التي ينتمي إليها العامل كالبلدية، ويظهر ذلك في ضعف قنوات التواصل مع هذه الفئة، أو حرمانهم من المحفزات المعنوية التي تُمنح للموظفين في المكاتب، حيث أن هذا "التمييز المهني" يرسخ لدى العامل شعوراً بأنه في قاعدة الهرم التنظيمي، مما قد يضعف ولاءه للمؤسسة. ويؤكد علم اجتماع التنظيم أن الاستقرار الحقيقي ينبع من الشعور بالعدالة التنظيمية، فإذا اجتمع التهميش التنظيمي مع ممارسات تنمرية، يصبح الاستقرار المهني مجرد حالة انتظار للفرصة البديلة للفرار من هذه البيئة المهنية الطاردة..[3]

4-3- جماعة العمل كآلية بديلة لتحقيق الاستقرار:

في مواجهة التهميش، يلجأ عمال النظافة إلى بناء ما يُعرف بـ "الجماعات غير الرسمية" أو "ثقافة التكتل"، حيث تمثل هذه الجماعات ملاذاً اجتماعياً يوفر نوعا من الدعم الاجتماعي

---

(1) جودت عزت عطوي، **علم الاجتماع المهني**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010، ص 140.
(2) إرفينغ غوفمان، **وصمة الإعاقة: ملاحظات حول تسيير الهوية المشوهة**، تر: أنور الجمعاوي، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، بيروت، 2016، ص 72.
(3) عبد الله بوجلال، **سوسيولوجيا العمل والمنظمات**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 115

المفقود في الهيكل التنظيمي الرسمي، وهذا ما يجعل الاستقرار المهني في هذه الحالة يُصنع بين الزملاء من نفس المهنة، حيث يتم تحويل السخرية أو التنمر الخارجي إلى نكت داخلية، ويتم تقاسم الأعباء النفسية للمهنة. إن قوة هذا "التضامن العضوي" (بتعبير دوركايم) هي التي تفسر بقاء واستقرار عمال النظافة رغم قسوة الظروف، فالعامل يستقر في عمله ليس حباً في المهنة، بل تقديراً لـ "جماعة الرفاق" التي تحميه من آثار التهميش وتخفّف من حدّته.[1]

4-4- الاستقرار المهني و"الوصمة" في المجتمع المحلي:

لا يمكن دراسة استقرار عمال المهن المهمّشة كعمال النظافة بمعزل عن الخصوصية الثقافية للمنطقة التي ينتمون إليها، فالمجتمع المحلي يمتلك منظومة قيمية صارمة تجاه المهن اليدوية. وهذا ما يجعل من الاستقرار المهني بمثابة تحدٍ اجتماعي، فالعامل الذي ينجح في فرض احترامه من خلال انضباطه، يبني استقراراً قائماً على "الكاريزما الشخصية" لا على "البرستيج المهني". ولكن، حين يتعرض هذا العامل لسلوكيات تنمرية تمسّ بكرامته أمام أقرانه، فإن ذلك قد يؤثر سلبا على الاستقرار المهني لديه، ويحوله من عامل منتج إلى عامل "مقاوم" أو "لا مبالٍ"، وهو ما نعتبره أرقى مظاهر اللا استقرار المهني المقنّع.[2]

5- مظاهر اللاستقرار المهني:

تتعدد مظاهر عدم الاستقرار في المنظمات وتتنوع، وتنعكس في شعور العمال بعدم الرضا، والذي يعبرون عنه من خلال استيائهم ورفضهم العمل ومقاومتهم للقوانين التنظيمية بعدة طرق. تشمل مؤشرات عدم الاستقرار ما يلي:

5-1-التغيب عن العمل: في البداية، يجب التمييز بين الغياب والتغيب عن العمل، حيث يعني الأول أن العامل يُقاطع العمل لسبب خارج عن إرادته، بينما يعني الثاني أن العامل غير موجود للعمل بإرادته، ويُعرّف التغيب عن العمل بأنه "ظاهرة غياب العامل عن مكان العمل في وقت يُفترض وجوده فيه لأداء المهام الموكلة إليه".[3]

ويعدّ التغيب عن العمل ظاهرةً غير منظمة، ونوع من أنواع المقاومة يلجأ إليها العمال هربا من ضغوط العمل والجو المتوتر في المؤسسة، وهو تعبير عن رفض ظروف العمل.

أما أسباب التغيب عن العمل في عديدة، فقد تكون داخلية، مثل سوء العلاقة بين الموظف وفريق العمل أو الإدارة، أو الظلم في علاقات العمل، أو قد تنشأ خارج المؤسسة، مثل نقص وسائل النقل. بسبب بُعد مكان الإقامة عن مكان العمل أو الحالة الصحية والعائلية للموظف.

---

(1) ناصر دادي عدون، **سوسيولوجيا التنظيمات: تحليل السلوك التنظيمي في المؤسسة**، دار المحمدية، الجزائر، 2004، ص188.

(2) محمد بن عيسى، **سوسيولوجيا المهن المهمشة في الجزائر: دراسة في التكيف والمقاومة**، مجلة آفاق علمية، المجلد 10، العدد 2، جامعة الجلفة ، الجزائر، 2018، ص 58 .

(3) طلعت إبراهيم لطفي، **علم الاجتماع الصناعي**، مكتبة النشر والتوزيع ، مصر، ط1، 1982 ص 59

5-2- الشكاوى والتظلمات:

تظهر حالة الشكاوى والتظلمات في المنظمات بين العمال في مناسبات عديدة، وبعضها يرجع إلى رد فعل على ظلم وقع على العامل، والبعض الآخر يظهر نتيجة لاضطراب نفسي يهدف فيه العامل إلى الدفاع عن نفسه نتيجة لظروف عمل غير مواتية، مثل العلاقات السيئة بين مجموعة العمل والشخص المسؤول عنها مباشرة. وبالتالي فالشكاوى هي نوع من المقاومة يلجأ إليها العامل تعبيرًا عن استيائه من بيئة العمل .

5-3-الإضراب والاحتجاج:

الإضراب هو نوع من الصراع التنظيمي، وهو انتهاك للأعراف والمعايير وقطيعة مع النظام وهو مؤشر على إدراك العمال الكامل لظروف العمل ومظهر من مظاهر الاستياء الذي يلجأ إليه العمال عندما يصعب عليهم حل النزاعات مع الإدارة سلميًا. يسبق الإضراب حركة احتجاج عامة، ويعتمد نجاحه على تماسك المجموعة العمالية كلما زادت مهارة العمال وخبرتهم، زادت قوة المفاوضات وكان النضال بناء.[1]

5-4-تـــــــــــــرك العمل:

يعتبر من سلوكيات الانسحاب المترتبة على ضغوط العمل، وفي المقابل وجود بيئة عمل أفضل نجحت في استقطاب هذه الفئة من العمال لأنها توفر هيكل متكامل من ظروف العمل المادية والمعنوية بدرجة عالية تسمح بالارتياح والاطمئنان في الوظيفة دون التعرض للضغوطات والتوترات أثناء ممارسة العمل.

ويمكن في هذا الصدد الإشارة إلى المنافسة بين التنظيمات التي تمارس نفس النشاط ولهذا على المنظمات بذل مجهودات جبارة في تحسين تخطيط مواردها البشرية لأجل المحافظة على رأسمالها البشري من التسرب والانسحاب من البيئة التنظيمية جراء مناخ العمل غير مناسب للاستقرار والثبات في المنظمة الواحدة.

وقد أسفرت البحوث التي أجريت على العمال في مصنع أمريكي للطائرات أن الأسباب التي يمكن اعتبارها مثالا لأسباب الترك الإرادي 50% منها تتعلق بالعمل وظروفه وأن النصف الآخر أسباب شخصية.[2]

5-5-دوران العمل:

وهو من أهم مؤشرات عدم الاستقرار المهني، ويعنى كثرة تنقل العمال بين مناصب العمل دون الثبات في أحدها، بعد فترة تجريب غير مرضية، أو عدم القدرة على التلاؤم مع المنصب الجديد لأسباب مختلفة منها الإشراف السيئ وعلاقات العمل الإنسانية الرديئة، الإحساس بالظلم وموقفهم من الجهاز الإداري ومن حجم التنظيم، ومستوى الإشراف، ما يجعلهم يشعرون بأن

---

[1] رفيقة بن منصور، **حافز الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العامل في المؤسسة الصناعية. دراسة ميدانية بمؤسسة صرموك للمشروبات الشرقية بولاية سطيف** - مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية (JEALS)المجلد 9، العدد 6 ، سطيف، الجزائر، 2025، ص103-104

[2] أحمد لغبي، **المرجع السابق**، ص87

هناك من يأخذ أجرا شهريا دون مقابل عمل واضح يقوم به للتنظيم، وبالتالي فأجره مقتطع من حساب العمال، مما يؤدي إلى شعورهم بالظلم، وهذا ما يؤدي إلى الزيادة في دوران العمل نتيجة المبالغة في عدد المشرفين غير الضرورية.[1]

خلاصة الفصل:

بناء على ما سبق، يتضح أن الاستقرار المهني ليس مجرد بقاء في المنصب، بل هو حالة من التوازن بين ضغوط التهميش الاجتماعي والبحث عن الأمان المادي، ومن هنا يبرز "التنمر المهني" (الذي تناولناه في الفصل الأول) كعامل هدم لهذا الاستقرار، فإذا كان التهميش يُضعف هوية العامل، فإن التنمر المهني يمثل عائقاً مباشراً يمنع استقراره السوسيومهني، مما قد يؤدي في النهاية إلى فك ارتباطه بالعمل.

إن العلاقة بين الظاهرتين تظهر أنها علاقة طردية، فكلما زادت حدة التنمر في بيئة عمل "مهمشة" وتفتقر للأمان، تآكل الاستقرار المهني، وهو ما سنحاول رصده والتحقق منه في الجانب الميداني من هذه الدراسة ببلدية غرداية.

[1] المداني حجاج، **المرجع السابق**، ص80

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد:

1.الدراسة الاستطلاعية والمنهج المتبع

1.1 الدراسة الاستطلاعية

1.2 منهج البحث

2.التقنيات المستخدمة ومجالات الدراسة

2.1 تقنيات البحث المستخدمة

2.2 مجالات الدراسة

3. تحديد العينة وخصائصها

3.1 مجتمع الدراسة واختيار العينة

3.2 خصائص العينة

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني محطة الأساسية في أي بحث علمي إذ يمكن الباحث من اختبار الفرضيات وربط المعطيات النظرية بالواقع العملي فمن خلاله يتم جمع البيانات وتحليلها بطريقة منهجية تسمح بفهم الظاهرة المدروسة وتفسيرها تفسيرا علميا دقيقا.

وانطلاقا من ذلك يهدف هذا الفصل إلى عرض مختلف الإجراءات المنهجية المعتمدة في هذه الدراسة من خلال تقديم لمحة عن منطقة الدراسة ثم توضيح المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات والدراسة الاستطلاعية إضافة إلى تحديد مجالات الدراسة ومجتمع وعينة البحث وأخيرا خصائص العينة والأساليب الإحصائية المعتمدة.

1. الدراسة الاستطلاعية والمنهج المتبع

1.1. الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة منهجية هامة في بحثنا سمحت لنا بأخذ صورة عن واقع التنمر في بيئة العمل وأثره على الاستقرار المهني للعامل ببلدية غرداية، فبعد المناقشة مع الأستاذة المشرفة وبعض الأساتذة المختصين حول مكان الدراسة الاستطلاعية ومجتمع البحث، استقرّ رأينا على اختيار عمال النظافة والبلدية كمجال للدراسة. وكانت الخطة الأولية هي التوجه نحو بلدية غرداية التي بدورها زودتنا بمعلومات وإحصائيات عن طبيعة مهام عمال النظافة وعن عددهم مما سمح لنا بالتعرف على خصائص العينة قصد ضبطها.

وبعد استشارة الأستاذة المشرفة من جديد تمت الموافقة من قبلها، بعد ذلك توجهنا إلى رئيس قسم علم الاجتماع للحصول على وثيقة تسهيل المهمة لإجراء دراسة ميدانية موجهة الى المسؤول الاول في البلدية للحصول على موافقته. وبعد حيازتنا للموافقة الرسمية من طرف الأمين العام لبلدية غرداية بتاريخ 16 فيفري، انطلقنا في الدراسة الاستطلاعية بمصلحة عمال النظافة، وذلك بهدف التعرف على ميدان الدراسة واكتساب تصور أولي حول موضوع البحث مما سمح لنا بالتقرب أكثر من المجال المكاني ومجتمع البحث ومعايشته.

وقد استغرقت الدراسة الاستطلاعية فترة زمنية يمكن تقسيمها إلى ثلاث مراحل على النحو التالي:

المرحلة الأولى: بداية الزيارات الميدانية، قمنا خلالها بالتوجه إلى بلدية غرداية وتحديدا إلى مصلحة عمال النظافة، أين قمنا بإجراء أول اتصال مع المسؤولين، وعلى رأسهم مفتشة المصلحة، وذلك لتعريفهم بموضوع الدراسة وأهدافها والحصول على تسهيلات لإجرائها داخل المصلحة.

المرحلة الثانية: قمنا خلالها بزيارات ميدانية متكررة، حيث تم الاحتكاك المباشر بعمال النظافة، وجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول طبيعة عملهم وظروفهم المهنية والصعوبات التي يواجهونها أثناء أداء مهامهم. وقد مكّنتنا هذه المرحلة من فهم طبيعة مجتمع الدراسة بشكل أدق مما ساعد في توجيه البحث بطريقة صحيحة.

المرحلة الثالثة: في هذه المرحلة، تم التركيز على اختبار أداة البحث (الاستمارة بالمقابلة) حيث تم عرضها على عدد من عمال النظافة من أجل التأكد من وضوح الأسئلة وسهولة فهمها.

وقد سمحت لنا **هذه** المرحلة بعد استشارة المشرفة من تعديل بعض البنود وإعادة صياغتها بما يتناسب مع مستوى المبحوثين، لضمان الحصول على إجابات دقيقة وموضوعية.

وعموما فإن هذه الدراسة **الاستطلاعية** الميدانية دورا هاما في توجيهنا التوجيه الصحيح لبناء الخطوات والإجراءات المنهجية والنظرية لكامل البحث.

2.1. منهج البحث:

تعتمد كل دراسة على منهج أو مناهج معينة لأجل تفسير الظاهرة الاجتماعية المدروسة، وذلك بإثبات نتيجة ما، أو الكشف عنها، فالبحث هو عبارة عن طلب الحقيقة وتقصيها، وإذاعتها بين الناس ولا يكون هذا إلا بإتباع منهج علمي صحيح والتحلي بأقصى الموضوعية والتزام الحياد لتحقق الدراسة هدفها العلمي، والمنهج هو "الطريقة التي يستخدمها الباحث من أجل الوصول إلى النتيجة المرغوب فيها".[1]

وانطلاقا من طبيعة الظاهرة المدروسة وخصوصية المجتمع المدروس الذي يتطلب وصفا دقيقـــا لكـــل عناصره والمتمثلة في التنمر في بيئة العمل وتأثيره على الاستقرار المهني لدى عمال النظافة ببلدية غرداية واستجابة للضرورة العلمية كان **المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي** والذي يعتبر "طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي، للوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية معينة وهو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كمياً عن طريق جمع معلومات مقننـــة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة".[2]

فهذا المنهج يتطلب أدوات وتقنيات نستخدمها في استقصاء البيانات المتعلقة بمؤشرات وأبعاد الظاهرة والوصول إلى وصف وتحليل دقيق لتأثير التنمر في بيئة العمل على الاستقرار المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية، ويظهر استخدامنا للمنهج الوصفي جليا في طريقة بناء الإشكالية والهدف من الدراسة وكذا التساؤلات التي طرحناها والتراث النظري المرتبط بمتغيرات الدراسة هذا من ناحية النظرية، أما الجانب الميداني فقد تجلى في معالجة البيانات الكمية من خلال الأساليب الإحصائية التي اعتمدناها:

- احتساب النسب المئوية.
- تكميم المعطيات التي جمعت من الميدان
- التحليل الكمي والكيفي للبيانات

2. التقنيات المستخدمة ومجالات الدراسة:

1.2. تقنيات البحث المستخدمة:

إن استعمال تقنية بحث ما تبين قدرة الباحث لمدى تحكمه في نفسه بمقدار تحكمه في الأداة التي يستعملها في جمع المعطيات، فتقنية البحث هي وسيلة تسمح بجمع المعطيات من الواقع وهـي الوسيلة الأساسية لتقصي الواقع الاجتماعي.[3]

---

(1) إسماعيل شعباني، **منهجية البحث في العلوم الاجتماعية**،(ب د ن) ، الجزائر، ط1، 2005، ص39.
(2) صلاح الدين، شروخ، **منهجية البحث العلمي**، دار العلوم، عنابة، 2003، ص151.
(3) موريس آنجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، تر: بوزيد صحرواي وآخرون، دار القصبة، ط1، الجزائر، 2006، ص107.

فبمجرد الانتهاء من تحديد الإشكالية ينتقل الباحث إلى عملية جمع المعطيات وتنظيمها، معتمدا في ذلـك على تقنية أو أكثر، وقد تم في هذه الدراسة استخدام الأدوات التالية:

1.1.2. الملاحظـــــــــــة:

تعد الملاحظة أهم وسائل جمع البيانات والمعلومات ومن أهم الأشياء الأساسية في بحث أي ظاهرة من تقريبا، "فهي مفيدة في تكوين رؤية عن مجموعة من الأنشطة في دلالتها السوسيولوجية، حيث لا يستطيع الباحث أن يحدد هذه الدلالة من خلال المقابلة".[1]

وتعرف الملاحظة على أنها " توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوان ذلك السلوك أو خصائصه".[2]

لذلك تم استخدام هذه التقنية في الدراسة الاستطلاعية من خلال إلقاء نظرة على ظروف العمل المادية لعمال النظافة في البلدية من حيث مدى توفر التجهيزات الضرورية للقيام بمهامهم (العربات، الشاحنات، القفازات، الألبسة الخاصة، الكمامات... إلخ)، وكذا طبيعة التعاملات اليومية مع عمال النظافة سواء أثناء أدائهم لمهاهم أو في علاقاتهم مع رؤسائهم وزملائهم أو في احتكاكهم المباشر مع المواطنين.

2.1.2 المقابلة الحرة:

تعتبر المقابلة من أهم الوسائل البحثية لجمع المعلومات والبيانات من الميدان الاجتماعي وبدونها لا يستطيع الباحث التعرف على الحقائق ولا يستطيع تبويبها وتصنيفها وتحليلها تحليلا علميا يساعده علـــى التوصل للنتائج النهائية. والمقابلة هي "عملية اجتماعية صرفة تحدث بين شخصين الباحث أو المقابل الذي يستلم المعلومات ويجمعها ويصنفها والمبحوث الذي يعطي المعلومات إلى الباحث بعد إجابته على الأسئلة الموجهة إليـه من قبل المقابل.[3]

ولقد قمنا باستعمال هذه التقنية بمقابلتنا لبعض المبحوثين، ومقابلة رئيس مصلحة عمال النظافة، حيث تم ذلك أثناء المرحلة الاستطلاعية لجمع المعلومات الأولية عن موضوع الدراسة.

3.1.2. الاستمـــــــــارة:

لقد كانت الملاحظات والمقابلات والاستشارات بمثابة دعم أساسي للدراسة الاستطلاعية الميدانية، وبناء على ذلك ونظرا لطبيعة موضوع دراستنا، فقد اعتمدنا على تقنية **الاستمارة**

---

[1] محمد محمود الجوهري، **أسس البحث الاجتماعي**، دار المسيرة، ط1، الأردن، 2009، ص197.

[3] محمد خليل عباس وآخرون، **مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس**، دار المسيرة،ط1، الأردن، 2007، ص254.

[3] إحسان محمد حسن، **الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي**، دار الطليعة، ط1، بيروت، 1981، ص95.

بالمقابلة، وهي عبارة عن "أسئلة وجيزة يطرحها المستجوب الذي يقوم في نفس الوقت بتسجيل الإجابات المقدمة من طرف المستجوَب".[1] تفاديا لعدم فهم أسئلة الاستمارة التي تتطلب التحليل والشرح خاصة لدى فئة المبحوثين في دراستنا (محدودية المستوى الدراسي لدى البعض منهم)، حيث ارتأينا أن نكون على اتصال مباشرة بهم حتى نضمن الإجابة على أسئلتنا، بهدف الحصول على معلومات دقيقة وصريحة.

وقد اعتمدنا **الاستمارة بالمقابلة** كأداة منهجية أساسية محاولين **إعدادها** إعدادا جيدا، على أن تغطي مختلف جوانب الموضوع من خلال تعدد وتنوع الأسئلة، حيث تضمنت 39 سؤالا جاءت موزعة على النحو التالي:

المحور الأول: والذي تضمن أسئلة البيانات العامة والشخصية الخاصة بالمبحوثين وذلك لوصف العينة ومعرفة خصائصها. واحتوى هذا المحور على الأسئلة من 1 إلى 7

المحور الثاني: والذي يتعلق بالتنمر اللفظي الجسدي. وتضمن هذا المحور الأسئلة من 8 إلى 18

المحور الثالث: خصصناه للتنمر التنظيمي. وتضمن هذا المحور الأسئلة من 19 إلى 29.

المحور الرابع: مرتبط بالاستقرار المهني. واحتوى هذا المحور على الأسئلة من 30 إلى 39.

وقد قمنا بتوزيع 50 استمارة على المبحوثين (عينة الدراسة)، استرجعنا منها 50 استمارة بنسبة استرجاع تقدر بـ 100%، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 02: يوضح عدد الاستمارات الموزعة والمسترجعة والقابلة للتحليل

	العدد	**النسبة**
الاستمارات الموزعة	50	100%
الاستمارات المسترجعة	50	100%
الاستمارات القابلة للتحليل	**50**	**100%**

المصدر: من اعداد الطالبة وفق توزيع الاستبيان.

[1] موريس آنجرس، **المرجع السابق**، ص206.

2.2. مجالات الدراسة

1.2.2. المجال المكاني:

أجريت الدراسة الميدانية ببلدية غرداية التي تعتبر جماعة اقليمية تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي مثل باقي البلديات طبقا للمادة الاولى من القانون 21/10 المؤرخ في 2021/07/22 المتعلق بالبلدية، مما ترتب عنه توسع الاختصاصات للجماعات المحلية والتي تشكل البلدية نواتها الرئيسية، وهذا بحكم المهام الموكلة إليها وخاصة الاقتصاد والمالية والتهيئة العمرانية والشؤون الاجتماعية ويتشكل ذلك في ميزانية البلدية من خلال التخصصات الخاصة بإراداتها والنفقات السنوية والبرامج الموازية.

بلدية غرداية تابعة إقليميا إلى دائرة غرداية ولاية غرداية، تقع في الجنوب الشرقي الجزائري وتبعد عن العاصمة بـ 600كلم. وحسب التقسيم الإداري لسنة 1984 تضم بلدية غرداية: قصر غرداية ومليكة والأحياء المجاورة لها. تحدها شمالا بلدية بريان، شرقا وجنوبا بلدية بنورة، غربا بلدية ضاية بن ضحوة. يبلغ عدد سكان بلدية غرداية (حسب إحصاء سنة 2019) حوالي 134964 نسمة بكثافة سكانية تقدر بـ 403.20 نسمة /كلم^2.

2.2.2. المجال الزمني:

انطلاقا من أن المجال الزمني للدراسة يبدأ من فترة اختيار الموضوع وتسجيله وينتهي بانتهاء نتائجه أي تفريغ البيانات واستخلاص النتائج[1]، فإن الدراسة الحالية استغرقت حوالي 5 أشهر، بداية من شهر جانفي 2025 حتى بداية شهر ماي 2026، مرورا بخطوات إجرائية تبعا للتسلسل الزمني التالي:

المرحلة الأولى: بعد التسجيل والانتهاء من الإجراءات الإدارية وقبول الموضوع انطلقنا في بناء تصور عنه وطرح اشكاليته أو بما يسمى مشروع الدراسة مبينين أهدافه وأهميته وفرضياته وكان ذلك منتصف شهر ديسمبر 2025.

المرحلة الثانية: من منتصف شهر جانفي إلى غاية بداية شهر مارس 2026، انطلقنا في إنجاز البحث النظري بجمع أدبيات الموضوع والدراسات السابقة وقد تخلل هذه المرحلة النزول إلى الميدان للاستطلاع الحقلي والذي أفادنا في جمع البيانات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة، لهذا أفادتنا الدراسة الاستطلاعية في جمع بيانات هامة حول طبيعة الاثر بين التنمر في بيئة العمل والاستقرار المهني، من خلال تقنيتي الملاحظة وبعض المقابلات الحرة.

المرحلة الثالثة: تمثلت في إجراء الدراسة الميدانية، فكما أفادتنا الدراسة الاستطلاعية في جمع المادة العلمية المتعلقة بالجانب النظري فقد ساعدنا أيضا في الجانب الميداني من حيث تحديد مجتمع الدراسة وعينتها وضبط أدوات البحث خاصة في بناء لاستمارة، حيث قمنا بداية

(1) سعيد ناصف، **محاضرات في تصميم البحوث الاجتماعية وتنفيذها**، نماذج لدراسات وبحوث ميدانية، مكتبة الزهراء، القاهرة، مصر، 1997، ص41.

شهر فيفري2026 بإعداد الاستمارة الأولية وتوزيعها على عيّنة محدودة من عمال النظافة ببلدية غرداية (مجموعة تجريبية) وقياس ثباتها، وبعد تحديد حجم العيّنة وبتوجيهات الأستاذة المشرفة بإجراء بعض التعديلات الضرورية، تم توزيع الاستمارة بداية شهر فيفري واستغرقت المـــدة حوالي شهرين لاسترجاعها.

3.2.2. المجال البشري:

يتمثل المجال البشري لدراستنا هذه في مجموع عمال النظافة العاملين ببلدية غرداية والبالغ عددهم 50 عاملا، حيث يشكلون الفئة الأساسية المستهدفة في هذا البحث، نظرا لارتباطهم المباشر بموضوع الدراسة، ولكونهم يمثلون الشريحة التي تعكس واقع الظاهرة المدروسة ميدانيا.

3. تحديد العينة وخصائصها

1.3 مجتمع الدراسة واختيار العينة:

أثناء إجراء بحث علمي من الصعب أن تشمل الدراسة مجتمع البحث ككل إنما يجب اختيـــار أو سحب عينة منه والتي تعتبر "مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين.[1]

يتمثل **مجتمع البحث** محل الدراسة في مجموع عمال النظافة على مستوى بلدية غرداية، والبالغ عددهم 50 عاملا، ونظرا لصغر عدد وحدات مجتمع البحث وإمكانية الإحاطة به ميدانيا، فقد اخترنا استخدام أسلوب الحصر الشامل، وهو طريقة علمية لجمع المعلومات من مجتمع تتحقق فيه الدراسة الشاملة لجميع مفردات البحث دون اللجوء إلى اختيار عينة جزئية.

2.3 خصائص العينة:

خصائص العينة تشمل المميزات الاجتماعية والتعليمية والوظيفية للمبحوثين، والتي تتيح لنا فهم البيئة التنظيمية التي يمارس فيها هؤلاء عملهم والضغوط المهنية التي يواجهونها، فمعرفة هذه الخصائص يعد خطوة أساسية لفهم كيفية تأثير هذه المتغيرات على الالتزام التنظيمي لهذه الفئة المهنية.

يقصد بخصائص عينة الدراسة كل البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين، بغرض معرفة الخصائص الديموغرافية لهم.

---

[1] موريس آنجرس، **المرجع السابق**، ص301.

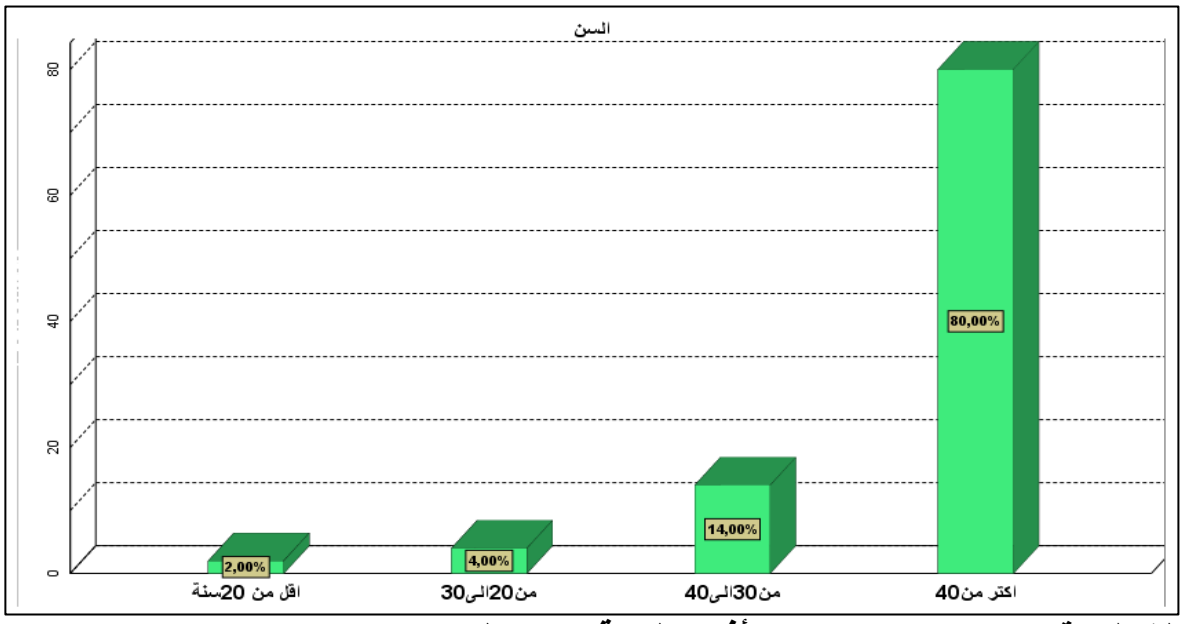
الجدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرارات	النسب المئوية
اقل من20 سنة	1	% 2
من20الى30	2	% 4
من30الى40	7	% 14
اكتر من40	**40**	**% 80**
المجموع	**50**	**% 100**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

يبيّن الجدول توزيع أفراد العينة حسب السن، حيث نلاحظ هيمنة الفئة العمرية الأكبر من 40 سنة بنسبة 80% ، وهي النسبة الأعلى بفارق كبير مقارنة ببقية الفئات. تليها فئة 30 إلى 40 سنة بنسبة 14%، ثم فئة 20إلى 30 سنة بنسبة 4% ، في حين تمثل فئة أقل من 20 سنة نسبة ضعيفة جدا تقدر بـ 2%.

تشير هذه النتائج إلى أن عمال النظافة في بلدية غرداية يغلب عليهم الطابع العمري المتقدم، ما يعكس تمسّك هذه الفئة بمهنتها وهذا ما يشير الى نوع من الاستقرار المهني الذي تفرضه عوامل خارجية ترتبط بالمرحلة العمرية والالتزامات الأسرية والاجتماعية، فضلاً عن محدودية البدائل المهنية المتاحة أمامهم في سوق العمل في المنطقة، على عكس الفئات الشابة التي سجلت نسباً منخفضة جدا، نظراً لعزوفها عن الاستمرار في بيئة عمل تجمع بين صعوبة المهنة والممارسات التنمرية. كما قد يكون لهذا التوزيع العمري تأثير على إدراك ظاهرة التنمر والاستجابة لها، حيث تختلف التجارب المهنية ومستوى التحمل باختلاف العمر.



الشكل رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

الجدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرارات	النسب المئوية
اعزب	2	**% 4**
متزوج	**46**	**% 92**
مطلق/ارمل	2	**% 4**
المجموع	**50**	**%100**

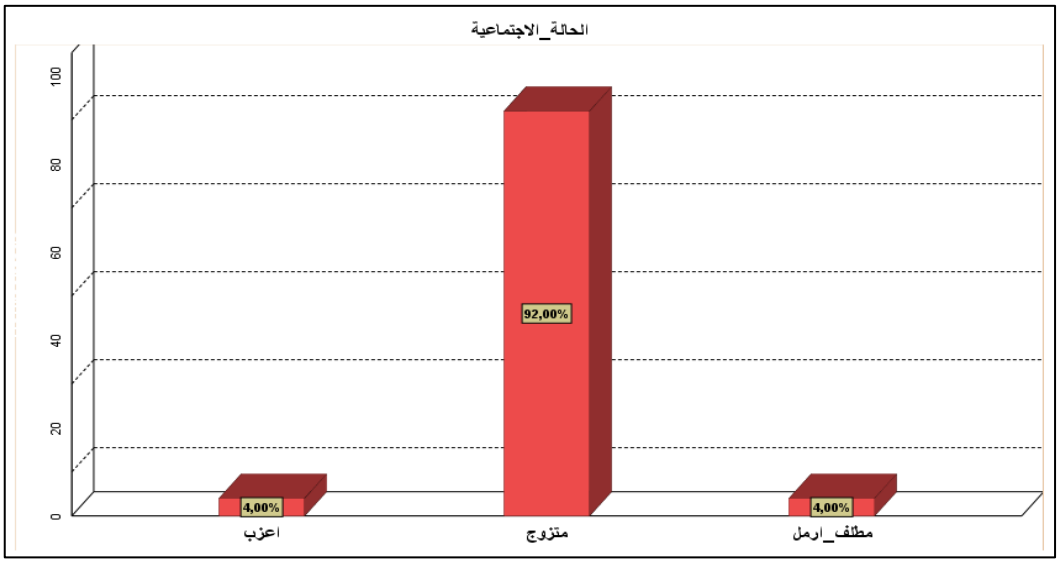
المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

يعرض الجدول رقم (04) توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية، حيث نلاحظ أن الغالبية الساحقة من عمال النظافة هم من فئة المتزوجين بنسبة 92% (46 فردًا)، وهي نسبة مرتفعة جدًا مقارنة ببقية الفئات. في حين تمثل فئة العزاب نسبة 4% ، وكذلك فئة المطلقين/الأرامل بنسبة 4% .

بالرجوع إلى معطيات الجدول يتضح أن أغلب أفراد العينة يتمتعون باستقرار أسري وهو ما قد يرتبط بالحاجة إلى الاستقرار المهني لضمان تلبية متطلبات الأسرة. كما أن ارتفاع نسبة المتزوجين قد يجعلهم أكثر تحملا لضغوط العمل بما في ذلك ظاهرة التنمر مقارنة بغيرهم خوفا من فقدان مصدر الدخل، حيث تُعد الالتزامات الأسرية من أقوى محددات التمسك بالوظيفة، مما يفسر اتجاه العمال نحو الحفاظ على مناصبهم، باعتبار الأجر المالي هو المصدر الأساسي والوحيد لإعالة أسرهم. بخلاف فئة العزاب الذين لديهم عزوف عن الاستمرار في هذه

المهنة، نظراً لمرونتهم وتحرّرهم من الالتزامات الأسرية، مما يسهل عليهم مغادرة بيئة العمل عند تعرضهم لأي شكل من أشكال التنمر.

الشكل رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



الجدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسب المئوية
بدون مستوى	**28**	**% 56**
ابتدائي	12	% 24
متوسط	7	% 14
ثانوي	3	% 6
المجموع	**50**	**%100**

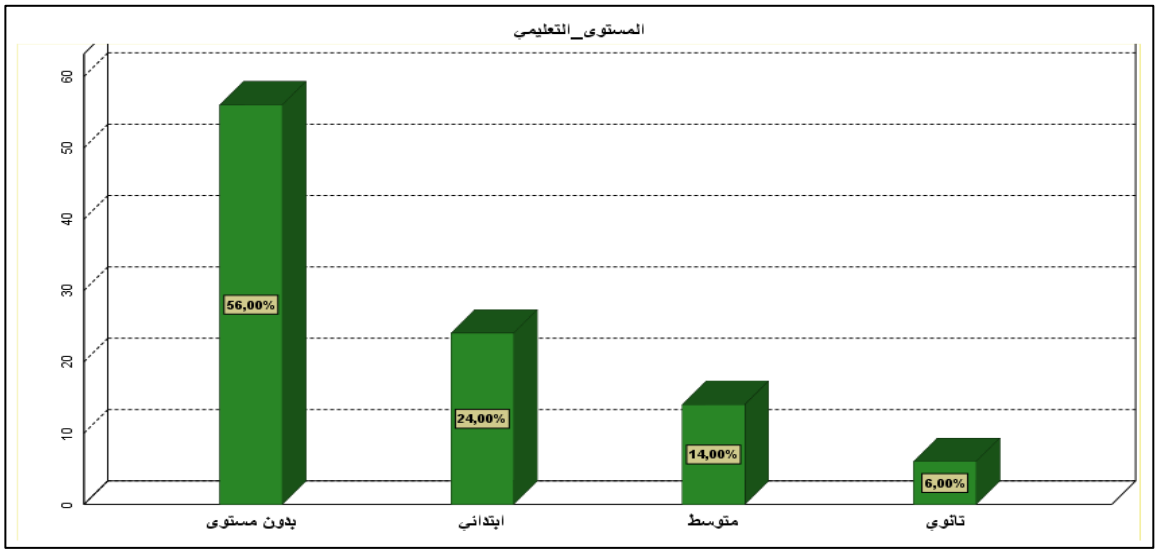
المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

يوضح الجدول رقم (05) أن الأفراد بدون مستوى تعليمي يمثلون نسبة 56% (28 فردا)، وهي النسبة الأعلى مقارنة ببقية المستويات. تليها فئة التعليم الابتدائي بنسبة 24%، ثم فئة المستوى المتوسط بنسبة 14%، في حين تسجل فئة الثانوي أدنى نسبة بـ 6%.

بالرجوع إلى هذه المعطيات يتضح أن غالبية عمال النظافة يتمتعون بمستوى تعليمي منخفض، وهو ما يعكس طبيعة هذا النوع من الوظائف التي لا تتطلب مؤهلات علمية عالية. كما قد يساهم هذا العامل في زيادة قابلية الأفراد لتحمل ظروف العمل الصعبة، بما فيها ظاهرة التنمر، نتيجة محدودية فرص العمل البديلة.

ومن خلال هذه النتائج يمكن الإشارة إلى أن انخفاض المستوى التعليمي قد يؤثر على درجة الوعي بالحقوق المهنية وأساليب التعامل مع التنمر في بيئة العمل مما يجعلهم هدفاً سهلاً للممارسات التنمرية والتهميش، ويجبرهم على استبطان الإساءة والقبول بالاستقرار المهني الشكلي خوفاً من شبح البطالة الذي يهدد مصير عائلاتهم، خاصة إذا هذه المعطيات مع متغيري (السن والحالة الاجتماعية)، حيث نكون أمام غالبية من العمال (فوق 40 سنة، متزوجين ومسؤولين عن أسر، وبدون مؤهل تعليمي).

الشكل رقم (07): يوضح تقسيم أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرارات	النسب المئوية
اقل من 5سنوات	2	**% 4**
من5الى10	2	**% 4**
من10الى15	3	**% 6**
اكتر من15	**43**	**% 86**
المجموع	**50**	**%100**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

يظهر الجدول رقم (06) توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية، حيث نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال تندرج ضمن فئة أكثر من 15 سنة خبرة بنسبة 86% (43 فردًا)، وهي نسبة

مرتفعة جدا مقارنة بباقي الفئات. في حين تمثل فئة أقل من 5 سنوات نسبة 4%، وكذلك فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 4%، أما فئة من 10 إلى 15 سنة فقد بلغت 6%.

استنادا إلى هذه المعطيات يتضح أن غالبية أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية طويلة مما يدل على استقرار نسبي لهذه الفئة من حيث المدة والارتباط بمنصب العمل، فالعامل الذي قضى أكثر من 15 سنة في ممارسة مهنته يكون قد تمكّن من تطوير آليات للتكيّف مع بيئة العمل وممارستها التنمرية لضمان نهاية مساره المهني بأقل الأضرار وعدم فقدانه لحقوقه التقاعدية بعد كل هذه السنوات.

الشكل رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



الجدول رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوضعية المهنية

الوضعية المهنية	التكرارات	النسب المئوية
دائم	**37**	**% 74**
مؤقت	13	% 26
المجموع	**50**	**%100**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

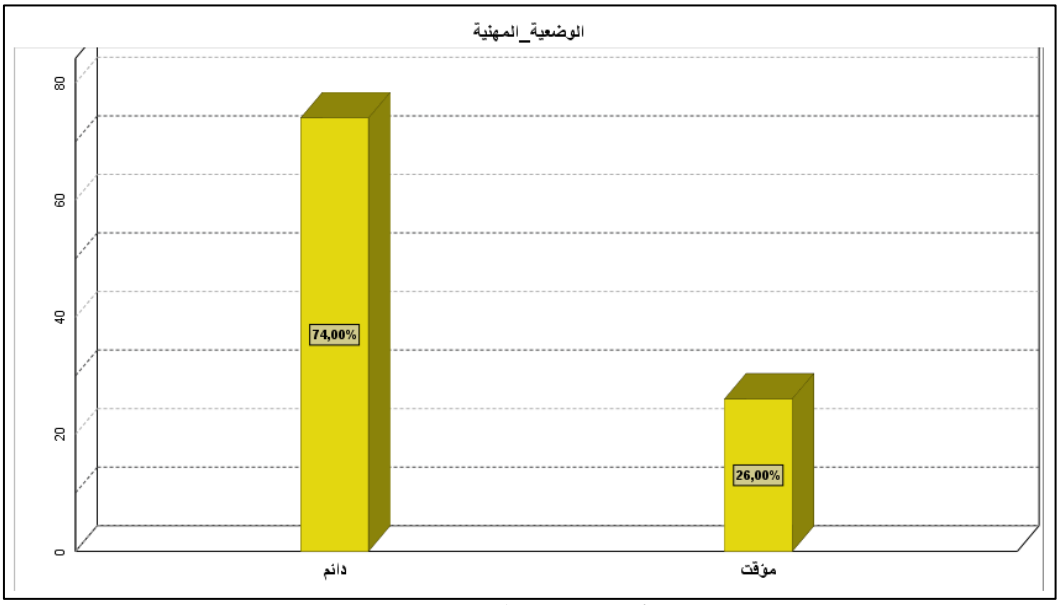
يبرز الجدول رقم (07) توزيع أفراد العينة حسب الوضعية المهنية، حيث نلاحظ أن أغلبية العمال يشغلون مناصب دائمة بنسبة 74%، وهي نسبة تفوق بكثير فئة العمال المؤقتين التي بلغت 26%.

بالرجوع إلى هذه النتائج يتبين أن الاستقرار الوظيفي متحقق إلى حد كبير لدى أفراد العينة وهو ما يعكس سياسة التوظيف المعتمدة في قطاع الوظيف العمومي التي لجأت إلى تثبيت

العمال في مناصب عملهم بعد فترة من العمل، كما أن صفة الديمومة في العمل قد تمنح العمال نوعا من الأمان المهني مقارنة بنظرائهم المؤقتين.

ومنه نخلص الى أن الوضعية المهنية تلعب دوراً مزدوجاً، فهي إما صمام أمان قانوني يجعل العامل الدائم يتحمل التنمر للحفاظ على مكتسباته، أو آلية ضغط تنظيمي تجبر العامل المؤقت على الخضوع للممارسات التنمرية أملاً في الاستقرار والترسيم في منصبه.

الشكل رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوضعية المهنية



الجدول رقم (08): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متوسط الدخل الشهري

متوسط الدخل الشهري	التكرارات	النسب المئوية
من20000الى40000	18	% 36
اكترمن40000	**32**	**% 64**
المجموع	**50**	**%100**

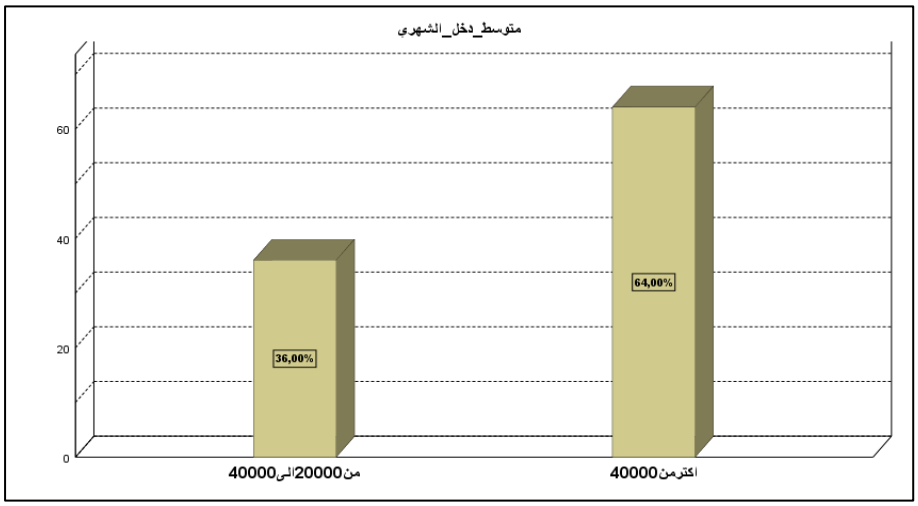
المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

يتضمن الجدول رقم (08) توزيع أفراد العينة حسب متوسط الدخل الشهري حيث نلاحظ أن النسبة الأكبر من العمال يتقاضون دخلا أكثر من 40000 بنسبة 64%، مقارنة بفئة الدخل من 20000 إلى 40000 التي تمثل 36%.

من خلال هذه المعطيات يتضح أن أغلبية أفراد العينة يتمتعون بمستوى دخل متوسط إلى مرتفع نسبيا وهذا ما يعكس ارتباط الدخل بالأقدمية والترسيم (الوضعية الدائمة)، حيث تمكنت الفئة الغالبة (64%) من تحسين مستوى دخلها تدريجياً عبر سنوات الخدمة الطويلة في هذه المهنة، وهو ما قد يساهم في تحقيق قدر من الاستقرار المادي، هذا التوزيع الخاص بالأجر

الشهري يفسر استراتيجيات العمال في التعامل مع التنمر المهني، فالعامل الذي وصل عبر سنوات إلى مستوى دخل يتجاوز 40,000 دج يرى في هذا الراتب مكسباً لا يمكن المغامرة به أو التخلي عنه لمجرد تعرضه لممارسات تنمرية أو وصم اجتماعي محيط بالمهن، مما يرفع درجة تمسكه بمنصبه.

الشكل رقم (10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متوسط الدخل الشهري



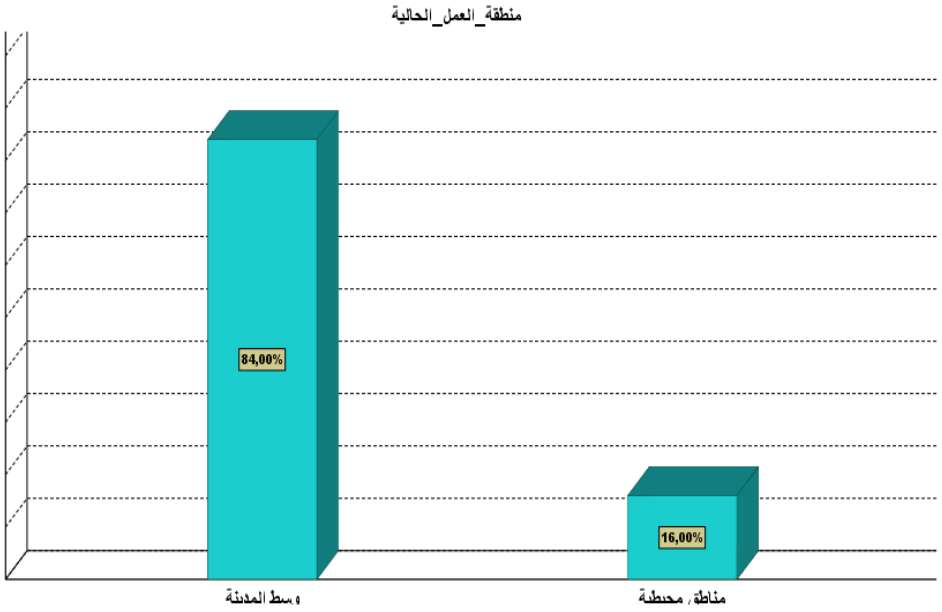
الجدول رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب منطقة العمل

منطقة العمل	التكرارات	النسب المئوية
وسط المدينة	42	% 84
مناطق نائية	8	**% 16**
المجموع	**50**	**%100**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

يشير الجدول رقم (09) إلى توزيع أفراد العينة حسب منطقة العمل، حيث نلاحظ أن الغالبية العظمى من العمال يشتغلون في وسط المدينة بنسبة 84%، في حين تمثل فئة العاملين في المناطق النائية نسبة 16% فقط.

استنادا إلى هذه البيانات يتضح أن تركز العمال في وسط المدينة يعود غالبا إلى كثافة النشاط الحضري وارتفاع الحاجة إلى خدمات النظافة في هذه المناطق مقارنة بالمناطق النائية. كما قد يعكس ذلك سهولة الوصول وظروف العمل الأكثر استقرارا نسبيا في المناطق الحضرية.



الشكل رقم (11): يوضح تقسيم أفراد العينة حسب منطقة العمل

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم عرض مختلف الإجراءات المنهجية التي اعتمدت عليها الدراسة الميدانية بدءا بتقديم لمحة عن منطقة غرداية ثم توضيح المنهج المستخدم، وأدوات جمع البيانات والدراسة الاستطلاعية إضافة إلى تحديد مجالات الدراسة ومجتمع وعينة البحث وخصائصها، والأساليب الإحصائية المعتمدة، وتشكل هذه الإجراءات قاعدة أساسية لفهم وتحليل النتائج التي سيتم التوصل إليها في الفصل اللاحق، بما يضمن تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى استنتاجات علمية موضوعية.

الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

تمهيد

1. **عرض و تحليل جداول الفرضية الأولى**
2. **الاستنتاج الجزئي لنتائج الفرضية الأولى**
3. **عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية**
4. **الاستنتاج الجزئي لنتائج الفرضية الثانية**
5. **الاستنتاج العام.**

خلاصة الفصل

تمهيد:

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل وتفسير النتائج الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة التطبيقية المنجزة على عينة من عمال النظافة ببلدية غرداية بهدف الكشف عن طبيعة العلاقة بين التنمر في بيئة العمل والاستقرار المهني لديهم.

وقد تم الاعتماد على تحليل البيانات الإحصائية المستخلصة من الاستبيان الموجه للمبحوثين بما يسمح بفهم مختلف المؤشرات المرتبطة بموضوع الدراسة كما تم التطرق إلى عرض خصائص عينة الدراسة وتحليل نتائج الفرضيات ومناقشتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة وصولا إلى استخلاص النتائج النهائية للدراسة.

1ـ التنمر اللفظي الجسدي والاستقرار المهني لعمال النظافة :

1-1ـ عرض البيانات وتحليلها

سنقدم في هذا المطلب عرضا وتحليلا للبيانات الخاصة بالفرضية الأولى وتفسيرها، لاختبار العلاقة بين التنمر اللفظي الجسدي والاستقرار المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية، معتمدين في ذلك على مجموعة من المؤشرات الخاصة بهذين المتغيرين. كما سنستعرض في نهاية هذا الفصل النتائج المتوصل إليها من خلال تحليل وتفسير البيانات الخاصة بهذه الفرضية.

الجدول رقم (10): يوضح العلاقة بين وتيرة التعرض للمضايقات الكلامية أو الجسدية والرغبة في الاستمرار أو مغادرة المؤسسة

وتيرة التعرض للمضايقات	تقييم العلاقة المستقبلية مع هذه المؤسسة (البلدية)				المجموع	
	ارغب في استمرار والتقاعد فيها		أرغب في البقاء إلى غاية إيجاد فرصة افضل			
	ك	%	ك	%	ك	%
نادرا أبدا	**14**	**77.8**	4	22.2	18	100 %
أحيانا	13	76.5	4	23.5	17	100 %
بصفة دائمة	15	100	0	00	15	100 %
المجموع	**42**	**84**	8	16	50	100 %

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (10) وحسب الاتجاه العام السائد، والذي يمثل نسبة (84%) من المبحوثين صرحوا بأنهم يرغبون في الاستمرار والتقاعد داخل المؤسسة تدعمها نسبة (100%) من المبحوثين الذين يتعرضون للمضايقات بصفة دائمة. تقابلها نسبة (16%) من المبحوثين الذين يرغبون في البقاء في المؤسسة إلى حين إيجاد فرصة أفضل تدعمها نسبة (23,5%) من المبحوثين الذين يتعرضون للمضايقات أحيانا.

في ضوء هذه المعطيات يمكن القول إن سلوك الاستمرار في العمل لدى عمال النظافة ببلدية غرداية رغم التعرض للمضايقات يعكس بنية اجتماعية ومهنية تتسم بعدم تكافؤ علاقات القوة داخل بيئة العمل، حيث يجد العامل نفسه في موقع هش يحد من قدرته على الاعتراض أو المواجهة. كما تكشف النتائج عن حضور ما يمكن تسميته بالعنف الرمزي، الذي لا يقابل

بالرفض المباشر بل يتم استبطانه والتكيف معه كجزء من الواقع المهني اليومي. ويعزى ذلك إلى جملة من العوامل المتداخلة من بينها عدم توفر مناصب شغل بديلة والحفاظ على مصدر الدخل، كما ان نقص الرقابة يساهم في استمرار هذه السلوكيات. كما يمكن فهم هذا التوجه في إطار استراتيجيات التكيف الاجتماعي التي يعتمدها العمال، مثل الصبر والتجاهل وإعادة تأويل الوضعيات الضاغطة، بهدف الاستمرار في العمل والحفاظ على الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي. ومن جهة أخرى، فإن استمرار التعرض للمضايقات دون انعكاس مباشر على قرار المغادرة قد يؤدي إلى نوع من التبلد أو الاعتياد، وهو ما يعزز من إعادة إنتاج هذه السلوكيات داخل المؤسسة.

ومنه نخلص إلى أن التنمر اللفظي والجسدي في بيئة عمل عمال النظافة لا يؤدي بالضرورة إلى ترك العمل، بل يؤدي إلى ما يمكن تسميته بـ "الاستقرار الهش"، حيث يتواجد العامل جسدياً في المؤسسة مع رغبة حتمية في التقاعد، لكنه منفصل وجدانياً عنها نتيجة وطأة المضايقات. وهو ما يؤكد أن استمرار العامل في منصبه رغم التنمر ليس إلا استقراراً قسرياً يفتقد لأدنى معايير الرضا الوظيفي، **وهذا ما تظهره بيانات الجدول الموالي**، حيث تتحول تجربة العامل مع التنمر والوصمة الاجتماعية إلى موقف سلبي يمنع فيه الآخرين من الالتحاق بهذه البيئة المهنية الطاردة معنوياً.

الجدول رقم (11): موقف العامل من نصح الآخرين بالالتحاق بالمهنة

موقف العامل	التكرارات	النسب المئوية
لا أنصحه أبدا	**30**	**% 60**
أنصحه لكن بتحفظ	17	% 34
نعم أنصحه	3	% 6
المجموع	**50**	**%100**

من خلال الجدول رقم (11) وحسب الاتجاه العام السائد، والذي يمثل نسبة (60%) من المبحوثين صرحوا بأنهم لا ينصحون الآخرين أبداً بالالتحاق بالمهنة، تليها نسبة (34%) من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم ينصحون بها لكن بتحفظ، في حين سجلت نسبة (6%) فقط من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم ينصحون الآخرين بالالتحاق بهذه المهنة.

في ضوء هذه المعطيات يتبين أن نظرة العمال للمهنة ليست إيجابية بشكل كامل، حيث أن امتناع 60.5% منهم عن نصح الآخرين بالمهنة يُعد مؤشراً على وعي هذه الفئة بالوصمة ومعاناة التنمر، حيث أن رفض النصح بالمهنة هو اعتراف ضمني بصعوبة نشاطهم المهني اليومي، مما يعكس تقييما واقعيا لظروف العمل لدى عمال النظافة ببلدية غرداية.

وبالتالي يمكننا القول أن التنمر والمضايقات (اللفظية والجسدية) قد لا تنجح في ترك عامل النظافة من منصبه (لأسباب مادية وعمرية)، لكنها تنجح بامتياز في اهتزاز صورته عن مهنته، حيث يغلب موقف التحفظ أو عدم النصح، مما يجعله محذراً منها بدلاً من أن يكون مستقطباً لها.

ولفهم أكثر لهذا الموقف السلبي من المهنة، ومدى ارتباطه بتجارب العنف والاعتداءات المباشرة التي قد يتعرض لها العامل في بيئة عمله، **يوضح الجدول الموالي** العلاقة القائمة بين تعرض العامل لمحاولات الاعتداء الجسدي ومصدر الاعتداء، وبين موقفه من النصح بهذه المهنة أو رفضها.

الجدول رقم (12): العلاقة بين مصدر الاعتداء الجسدي والنصح بالمهنة

مصدر الاعتداء	النصح بممارسة المهنة						المجموع	
	لا أنصحه أبدا		أنصحه لكن بتحفظ		نعم أنصحه			
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
مسؤول	2	50	0	00	2	50	4	% 100
زميل	3	37.5	5	62.5	0	00	8	% 100
مواطن	**25**	**65.8**	12	31.6	1	2.6	38	% 100
المجموع	**30**	**60**	17	34	3	6	**50**	**% 100**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (12) وحسب الاتجاه العام السائد، والذي يمثل نسبة (60%) من عمال النظافة، صرحوا بأنهم لا ينصحون أبدا بالالتحاق بمهنة النظافة بهذه البلدية، تدعمها نسبة (65,8%) من العمال الذين تعرضوا لمحاولة اعتداء جسدي من طرف المواطنين. في حين صرحت نسبة (34%) من أفراد العينة بأنهم ينصحون بها لكن بتحفظ، تدعمها نسبة (62,5%) من العمال الذين تعرضوا للاعتداء من طرف الزملاء. يقابلها في ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة (6%) الذين صرحوا بأنهم ينصحون الآخرين بالالتحاق بالمهنة، تدعمها نسبة (50%) بين الذين تعرضوا للاعتداء من طرف المسؤولين.

تظهر هذه النتائج أن موقف عمال النظافة من حث الآخرين بالالتحاق بالمهنة يتأثر بشكل واضح بطبيعة مصدر الاعتداء الذي تعرضوا له، حيث إن الاعتداءات التي يتعرض لها

العمال من طرف المواطنين تؤثر بشكل كبير ومباشر على نظرتهم السلبية للمهنة لأنها تحدث بشكل متكرر أثناء العمل مما يعزز الإحساس بعدم التقدير أو الاحترام المهني.

كما أن الاعتداءات الصادرة عن الزملاء تعكس وجود توترات داخلية في بيئة العمل، وهو ما يؤدي إلى موقف متحفظ تجاه المهنة بدل الرفض التام في حين أن الاعتداءات الصادرة عن المسؤولين رغم قلتها تؤثر على شعور العامل داخل المؤسسة وبشكل عام تعكس النتائج أن التجربة المهنية خاصة عندما تكون مرتبطة بالعنف الجسدي أو الرمزي، تلعب دورا أساسيا في تشكيل تصورات العاملين حول المهنة.

ومنه نستنتج أن الاعتداء الجسدي خاصة من طرف المواطن الذي يتعرض له عامل النظافة هو العامل الأكثر تأثيراً على ولائه للمهنة، فالتنمر الجسدي يخرج عن نطاق العمل ليصبح إهانة لشخصه، مما يدفعه للرغبة في القطيعة التامة مع مهنته ولو على مستوى نصح غيره بممارستها.

الجدول رقم (13) : العلاقة بين هدف التهديد أو التخويف اللفظي ونمط العلاقة المهنية مع موظفي الإدارة والأقسام الأخرى داخل المؤسسة

هدف التهديد أو التخويف اللفظي	نمط العلاقة المهنية				المجموع	
	الاندماج والتعاون		التواصل الرسمي فقط			
	ك	%	ك	%	ك	%
الاجبار على عمل اضافي	2	14.3	12	**85.7**	14	100 %
التخويف من الطرد	0	00	13	100	13	100 %
فرض السيطرة	4	17.4	19	82.6	23	100 %
المجموع	6	12	44	**88**	50	**100 %**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (13) وحسب الاتجاه العام السائد، والذي يمثل نسبة (88%) من عمال النظافة ببلدية غرداية، صرحوا بأن علاقتهم اليومية مع موظفي الإدارة والأقسام الأخرى تتسم بالتواصل الرسمي فقط، تدعمها نسبة (100%) من العمال الذين صرحوا بأن التهديد الذي يتعرضون له يكون بهدف التخويف من الطرد. يقابلها في ذلك المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة (12%) الذين صرحوا بأن علاقتهم تقوم على الاندماج والتعاون، تدعمها نسبة (17,4%) من العمال الذين صرحوا بأن الهدف من التهديد هو فرض السيطرة.

تظهر هذه النتائج أن طبيعة التهديد اللفظي داخل بيئة العمل ترتبط بشكل مباشر بنمط العلاقات المهنية السائدة، حيث يؤدي تكرار أساليب التخويف والضغط إلى تعزيز علاقات

رسمية محدودة بين العمال وبقية موظفي الإدارة، بدل علاقات قائمة على التعاون والاندماج. كما يعكس ذلك وجود مناخ تنظيمي تتسم فيه العلاقات المهنية بنوع من التوتر وعدم الثقة حيث تتحول التهديدات إلى أداة لضبط السلوك المهني أكثر من كونها مجرد حالات فردية. ويشير ذلك أيضا إلى أن طبيعة السلطة داخل المؤسسة تلعب دورا في تشكيل أنماط التفاعل اليومي بين مختلف الفاعلين.

نستنتج من خلال الجدول ومنه نستنتج أن الاعتداء الجسدي (خاصة من طرف المواطن) هو العامل الأكثر تأثيراً على الولاء المهني، فالتنمر الجسدي يخرج عن نطاق العمل ليصبح إهانة للهوية الشخصية، مما يدفع العامل للرغبة في القطيعة التامة مع مهنته ولو على مستوى النصح بممارستها.

الجدول رقم (14): يوضح العلاقة بين أسلوب التعامل مع الاعتداء وردود الفعل المهنية

أسلوب التعامل مع الاعتداء	ردود الفعل المهنية								المجموع	
	طلب تغيير المصلحة		تمديد العطل المرضية		البحث عن عمل بديل		لا شيء			
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الصمت والتجاهل	1	6.7	2	13.3	0	00	12	80	15	% 100
الرد بالمثل	0	00	2	6.9	0	00	27	**93.1**	29	% 100
التبليغ الرسمي	0	00	1	16.7	1	16.7	4	66.7	6	% 100
المجموع	1	2	5	10	1	2	43	**86**	50	**% 100**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (14) وحسب الاتجاه العام السائد، والذي يمثل نسبة (86%) من عمال النظافة ببلدية غرداية صرحوا بأن ردود فعلهم المهنية تجاه الاعتداء تتمثل في "لا شيء"، تدعمها نسبة (93,1%) من العمال الذين يعتمدون أسلوب الرد بالمثل. في حين صرحت نسبة (10%) من أفراد العينة بأنهم يلجؤون إلى تمديد العطل المرضية تدعمها نسبة (16.7%) من العمال الذين يعتمدون أسلوب التبليغ الرسمي ،كما جاءت نسبة (2%) من المبحوثين الذين صرحوا بطلب تغيير المصلحة، تدعمها نسبة (6.7%) من الذين صرحوا بأنهم يلجؤون الى الصمت والتجاهل عندما يتعرضون الى اعتداء .

تظهر المعطيات أن أساليب تعامل عمال النظافة ببلدية غرداية مع الاعتداءات ترتبط بظروف العمل داخل المؤسسة، حيث يعتمد اغلبهم على الصمت والتجاهل وعدم الرد وهو ما يعكس تطبيعا نسبيا مع مختلف أشكال الضغط المهني داخل بيئة العمل. كما أن لجوء جزء من العمال إلى الرد بالمثل أو التبليغ الرسمي يكشف عن تباين في استراتيجيات المواجهة، يرتبط بدرجة الثقة في المؤسسة وبمدى الإحساس بوجود حماية فعلية للحقوق المهنية، في حين أن ضعف التوجه نحو تغيير المصلحة أو البحث عن عمل بديل يعكس قيودا اقتصادية واجتماعية تجعل خيار الاستمرار داخل نفس المؤسسة هو الغالب رغم الظروف الضاغطة.

ومنه نستنتج أن الاستقرار المهني لدى عمال النظافة ببلدية غرداية هو استقرار سكوني، فبالرغم من ممارستهم لمقاومة لفظية (الرد بالمثل)، إلا أنها تظل حبيسة الانفعال اللحظي ولا تتحول إلى فعل تنظيمي (طلب نقل أو استقالة). وهذا يشير إلى أن بيئة التنمر قد نجحت في خلق حالة من التسليم بالواقع، حيث يرى العامل أن تكلفة الصمت أو الرد العفوي أقل بكثير من تكلفة محاولة تغيير وضعه المهني في ظل غياب بدائل مهنية أو قنوات إنصاف إدارية.

وإذا كانت الغالبية العظمى من العمال قد اختارت "لا شيء" كرد فعل مهني تجاه الاعتداءات، فإن هذا السلوك السلبي لا يمكن فهمه بمعزل عن طبيعة الفعل التنمرّي اللفظي الذي يتعرضون له، فهل نوعية الإهانة هي التي تفرض على العامل الصمت أو العجز عن التغيير؟ وهو ما **ستكشفه بيانات الجدول الموالي..**

الجدول رقم (15): الأفعال اللفظية الأكثر مواجهة في بيئة العمل

الأفعال اللفظية	التكرارات	النسب المئوية
النداء بألقاب استهزائية	3	% 6
صراخ أو توبيخ العلني	**27**	**% 54**
كلمات جارحه و مهينة	1	% 2
تهديد بالعقوبات الإدارية	19	% 38
المجموع	**50**	**%100**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (15) وحسب الاتجاه العام السائد، والذي يمثل نسبة (54%) من عمال النظافة ببلدية غرداية صرحوا بأن أكثر الأفعال اللفظية التي يتعرضون لها تتمثل في الصراخ أو التوبيخ العلني، تليها نسبة (38%) ممن صرحوا بتعرضهم للتهديد بالعقوبات الإدارية، في حين سجلت نسبة (6%) ممن يتعرضون للنداء بألقاب استهزائية وأخيرا نسبة (2%) ممن صرحوا بتعرضهم لكلمات جارحة ومهينة.

تظهر نتائج الجدول أن الأفعال اللفظية التي يتعرض لها عمال النظافة ببلدية غرداية تتصدرها حالات الصراخ أو التوبيخ العلني، تليها التهديد بالعقوبات الإدارية بينما تسجل الأشكال الأخرى مثل الألقاب الاستهزائية والكلمات الجارحة نسبا ضعيفة. ويمكن تفسير ذلك بأن بيئة العمل داخل المؤسسة يغلب عليها نمط تسييري يقوم على التوجيه المباشر والرقابة الصارمة، حيث تستعمل الأوامر اللفظية كأسلوب لضبط الأداء المهني أكثر من اعتماد أساليب التواصل التحفيزي أو التشاركي.

نستنتج من خلال الجدول أن ممارسة "التوبيخ العلني" بنسبة تتجاوز نصف العينة تهدف سوسيولوجياً إلى عملية "تحقير الدور"، فالعامل عندما يُوبخ علناً يفقد هيبته أمام المواطن وأمام زملائه، حيث أن سيطرة "الصراخ العلني" و"التهديد الإداري" تعكس نموذجاً إدارياً قائماً على التسلّط، فالتنمر هنا ليس مجرد سلوك فردي عدواني، بل هو أداة يُراد بها فرض الطاعة القسرية على فئة مهنية هشة، حيث يُستخدم الصراخ لكسر مقاومة العامل أمام الملأ.

الجدول رقم (16): يوضح العلاقة بين الأقدمية المهنية وأساليب التعامل مع الاعتداء

الاقدمية المهنية	أساليب التعامل مع الاعتداء						المجموع	
	الصمت و التجاهل		الرد بالمثل		التبليغ الرسمي			
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
أقل من 15سنة	2	28.2	4	57.1	1	14.3	7	100 %
أكثر من15 سنة	13	30.2	25	**58.1**	5	11.6	43	100 %
المجموع	15	30	**29**	**58**	6	12	50	**100 %**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (16) وحسب الاتجاه العام السائد، والذي يمثل نسبة (58%) من عمال النظافة ببلدية غرداية، صرحوا بأن أسلوب تعاملهم مع الاعتداء يتمثل في الرد بالمثل، تدعمها نسبة (58,1%) من ذوي الخبرة أكثر من 15 سنة. في حين صرح نسبة (30%) من العمال بأنهم يتعاملون مع الاعتداء بالصمت والتجاهل، تدعمها نسبة (30,2%) من ذوي الخبرة أكثر من 15 سنة. كما سجلت نسبة (12%) من الذين يلجؤون إلى التبليغ الرسمي، تدعمها نسبة (14,3%) من ذوي الخبرة أقل من 15 سنة.

في ضوء المعطيات يتضح أن أساليب تعامل عمال النظافة ببلدية غرداية مع الاعتداءات ترتبط ببنية الخبرة المهنية داخل المؤسسة، حيث يميل ذوو الخبرة الطويلة إلى اعتماد الرد بالمثل كآلية مواجهة تعكس تراكم التجربة في التعامل مع الضغوط المهنية ومحاولة فرض نوع من التوازن في العلاقات داخل بيئة العمل في حين يظهر لدى فئة من العمال توجه نحو الصمت والتجاهل باعتباره استراتيجية للتكيف وتقليل الاحتكاك المباشر وتجنب التصعيد

داخل السياق المهني. كما أن لجوء نسبة محدودة إلى التبليغ الرسمي يعكس وجود وعي إداري بحقوق العمل.

نستنتج من خلال الجدول وجود علاقة بين الأقدمية المهنية وأساليب تعامل عمال النظافة ببلدية غرداية مع الاعتداء، حيث كلما ارتفعت الأقدمية المهنية زاد الميل إلى اعتماد الرد بالمثل كآلية للتعامل، في حين يتجه الأقل خبرة إلى الصمت والتجاهل أو التبليغ الرسمي، مما يعكس اختلاف استراتيجيات المواجهة تبعا لمستوى الخبرة داخل بيئة العمل، فالخبرة المهنية الطويلة لعمال النظافة ببلدية غرداية لا تمنحهم "حصانة" من التنمر، بل تمنحهم "آليات مواجهة" أكثر خشونة (الرد بالمثل)، مما يؤكد أن بيئة العمل تفتقر للقواعد التنظيمية التي تحمي العامل، وتتركه يواجه قدره المهني بمفرده مع مرور السنوات.

الجدول رقم (17): مستوى الأداء الميداني لعمال النظافة

مستوى الأداء الميداني	التكرارات	النسب المئوية
أداء مستقر	15	39,5
تراجع في المردود	7	18,4
اهمال بعض المهام	12	31,6
عمل بالحد الأدنى	4	10,5
المجموع	**50**	**%100**

من خلال الجدول رقم (17) وحسب الاتجاه العام السائد، والذي يمثل نسبة (39,5%) من عمال النظافة ببلدية غرداية صرحوا بأن مستوى أدائهم الميداني يتمثل في "أداء مستقر"، تليها نسبة (31,6%) ممن صرحوا بأن أداءهم يتمثل في "إهمال بعض المهام"، ثم نسبة (18,4%) ممن صرحوا بأن أداءهم يشهد "تراجعا في المردود"، في حين سجلت نسبة (10,5%) ممن صرحوا بأن أداءهم يتمثل في "عمل بالحد الأدنى."

تعكس هذه النتائج وجود تفاوت في مستويات الأداء الميداني داخل بيئة عمل عمال النظافة ببلدية غرداية، حيث يشير ارتفاع نسبة الأداء المستقر إلى وجود جزء من العمال قادر على التكيف مع متطلبات العمل اليومي رغم صعوبته. في المقابل، إذ يعكس هذا التراجع في المردود وإهمال المهام (بنسبة إجمالية 42.1%) وجود بيئة عمل طاردة نفسياً. ويعتبر إهمال المهام نوعاً من "المقاومة الصامتة" التي يمارسها العامل رداً على ما يتعرض له من مضايقات لفظية أو اعتداءات، فالعامل الذي يفقد الشعور بالتقدير والأمان يميل تلقائياً لتقليص جهده البدني كآلية دفاعية.

يتضح من خلال الجدول أن مستوى الأداء الميداني لعمال النظافة ببلدية غرداية يتسم بعدم التجانس، حيث يجمع بين أداء مستقر لدى فئة معتبرة، مقابل وجود مستويات متفاوتة من

التراجع والإهمال والعمل بالحد الأدنى لدى فئات أخرى، مما يثبت أن أثر التنمر لا يتوقف عند الضرر النفسي للعامل، بل يمتد ليمسّ جودة أدائه الوظيفي وبالتالي المردودية العامة للمؤسسة.

الجدول رقم (18) : يوضح العلاقة بين مصدر الإهانات اللفظية ومستوى الأداء المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية

مصدر الإهانات اللفظية	مستوى الأداء المهني								المجموع	
	أداء مستقر		تراجع في المردود		اهمال بعض المهام		عمل بالحد الأدنى			
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
المسؤول المباشر	2	18.2	0	00	7	63.6	2	18.2	11	100 %
الزملاء	1	50	1	50	0	00	0	00	2	100 %
المواطنون	0	00	1	25	3	75	0	00	4	100 %
لا أتعرض الاهانات	16	48.5	7	21.2	7	21.2	3	9.1	33	100 %
المجموع	**19**	**38**	**9**	**18**	**17**	**34**	**5**	**10**	**50**	**100 %**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (18) وحسب الاتجاه العام السائد، والذي يمثل نسبة (38%) من عمال النظافة ببلدية غرداية، صرحوا بأن مستوى أدائهم المهني يتمثل في "أداء مستقر" تدعمها نسبة (48,5%) من العمال الذين صرحوا بعدم تعرضهم لإهانات لفظية مما يعكس مستوى أداء أكثر استقرارا لديهم مقارنة بباقي الفئات. في حين صرحت نسبة (34%) بأن أداءهم يتمثل في إهمال بعض المهام تدعمها نسبة (75%) من العمال الذين صرحوا بأن مصدر الإهانات هو المواطنين. كما سجلت نسبة (18%) ممن صرحوا بأن أداءهم يتمثل في تراجع في المردود تدعمها نسبة (50%) من العمال الذين يتعرضون لإهانات من الزملاء، في حين صرحت نسبة (10%) بأن أداءهم يتمثل في عمل بالحد الأدنى تدعمها نسبة (18.2%) من المبحوثين بأن مصدر الاهانة من طرف المسؤول.

تظهر المعطيات أن بيئة العمل لعمال النظافة ببلدية غرداية تتأثر بشكل واضح بطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل فضاء العمل وخارجه حيث تلعب الإهانات اللفظية الصادرة عن المسؤولين أو المواطنين أو الزملاء دورا في تشكيل نمط الأداء المهني. فالإهانات الصادرة عن المسؤول المباشر تعكس علاقة سلطة هرمية قد تدفع إلى إهمال بعض المهام كآلية مقاومة أو انسحاب جزئي من ضغط العمل.

أما الإهانات القادمة من المواطنين فترتبط بطبيعة الاحتكاك اليومي المباشر وقد تؤدي إلى تراجع في المردود فالمواطن الذي ينظف له العامل شارعه هو نفسه من يهينه، وهذا ما يولد رد

فعل انتقامي لا شعوري، وهو ما يسمى سوسيولوجيا "تحلّل الرابطة التعاقدية" بين العامل والمجتمع نتيجة غياب التقدير، في حين أن غياب الإهانات يرتبط غالبا باستقرار الأداء مما يعكس أهمية المناخ الاجتماعي الإيجابي داخل بيئة العمل في تحسين الكفاءة المهنية.

يتضح من خلال الجدول وجود علاقة بين مصدر الإهانات اللفظية أو الصراخ ومستوى الأداء المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية، حيث يرتبط تعرض العامل للإهانات من مختلف الأطراف بتراجع أو اضطراب في أدائه المهني.

الاستنتاج الجزئي لجداول الفرضية الاولى:

من خلال تحليلنا للبيانات الخاصة بالفرضية الأولى توصلنا إلى ما يلي:

- أظهرت النتائج أن المضايقات الكلامية والحركية والاعتداءات الجسدية (خاصة من طرف المواطنين) وأساليب التعامل معها القائمة على الصمت، لا تدفع العامل لمغادرة منصب عمله بشكل مباشر، بل تفرز نوعا من التكيف السلبي المكرَه حفاظاً على الاستقرار الوظيفي المرتبط بضغط الحاجة والمسؤولية الاجتماعية وهذا ما عكسته بيانات الجداول 10 و12 و14.
- أظهرت بيانات الجداول 11 و 12 و15 أنه رغم الاستقرار الظاهري في المنصب لدى عمال النظافة ببلدية غرداية، إلا أن تعرض العمال للتنمر والتهديد اللفظي والتوبيخ العلني ولّد لديهم تقييماً واقعياً سلبياً لبيئة العمل، وهذا ما ظهر جليا من خلال اتخاذ المبحوثين مواقف متحفظة ورافضة لنصح الآخرين بالالتحاق بهذه المهنة، مما يعكس تراجعاً في الرضا الوظيفي لديهم.
- تبين وجود علاقة طردية بين مصدر الإهانات اللفظية والصراخ وتراجع الأداء الميداني وتذبذبه لدى المبحوثين، حيث ساهم أسلوب التخويف والضغط الإداري الرقابي في خلق بيئة طاردة أدت إلى سيادة علاقات رسمية محدودة وجافة بين عمال النظافة وبقية الموظفين بالبلدية، والعمل بالحد الأدنى من الالتزام المهني وهذا ما عكسته نتائج الجداول 13 و17 و18.
- تمايز استراتيجيات مواجهة التنمر اللفظي الجسدي حسب سنوات الخبرة المهنية، حيث كشفت نتائج (الجدول رقم 16) عن تباين واضح في ردود الفعل تجاه الاعتداءات وفقاً لمتغير الأقدمية، فبينما يميل العمال الأقل خبرة إلى الصمت والتجاهل أو القنوات الرسمية، يتجه العمال الأكثر أقدمية (+15 سنة) إلى اعتماد الرد بالمثل كآلية دفاعية فرضتها الخبرة الطويلة في التعامل مع شروخ البيئة التنظيمية.

وبناء على ما تقدّم، نستنتج أن التنمّر اللفظي الجسدي الممارس على عمال النظافة ببلدية غرداية يعتبر متغيّرا مؤثرا في الاستقرار المهني لهذه الفئة من العمال، وبالتالي الفرضية

الجزئية الأولى التي مفادها: **يتأثر الاستقرار المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية بالتنمر اللفظي والجسدي الممارس عليهم، تحققت نسبيا.**

2ـــ التنمر التنظيمي والاستقرار المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية

2ـــ1ـــ عرض البيانات وتحليلها

سنقدم في هذا المحور عرضا وتحليلا للبيانات الخاصة بالفرضية الثانية وتفسيرها، لاختبار العلاقة بين التنمر التنظيمي والاستقرار المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية، معتمدين في ذلك على مجموعة من المؤشرات الخاصة بهذين المتغيرين. كما سنستعرض في نهاية هذا الفصل النتائج المتوصل إليها من خلال تحليل وتفسير البيانات الخاصة بهذه الفرضية.

الجدول رقم (19): العلاقة بين توفر وسائل العمل وموقف النصح بالمهنة

أدوات العمل والحماية الضرورية (قفازات، أحذية، لباس)	موقف النصح بالمهنة						المجموع	
	لا أنصحه أبدا		أنصحه لكن بتحفظ		نعم أنصحه			
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
تتوفر بانتظام	27	58.7	17	37	2	4.3	46	100 %
تتوفر لكنها غير كافية او تالفة	**3**	**75**	0	00	1	25	4	100 %
المجموع	**30**	**60**	17	34	3	6	**50**	**100 %**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (19) وحسب الاتجاه العام السائد، والذي يمثل نسبة (60%) من عمال النظافة ببلدية غرداية، صرحوا بأنهم لا ينصحون بالالتحاق بالمهنة، تدعمها نسبة (75%) من العمال الذين تتوفر لديهم أدوات العمل والحماية لكن غير كافية، في حين صرحت نسبة (34%) بأنهم ينصحون بالمهنة لكن بتحفظ، تدعمها نسبة (37%) من العمال الذين تتوفر لديهم أدوات العمل والحماية بانتظام، كما صرحت نسبة (6%) بأنهم ينصحون بالالتحاق بالمهنة تدعمها نسبة (25%) من العمال الذين تتوفر لديهم أدوات العمل والحماية لكنها غير كافية أو تالفة.

تظهر المعطيات أن موقف عمال النظافة ببلدية غرداية من النصح بالالتحاق بالمهنة لا يرتبط فقط ب اتاحة الأدوات الادوات لديهم أو بإجراءات الحماية الاساسية بل يتجاوز ذلك إلى تصوراتهم الاجتماعية حول طبيعة هذه المهنة ومكانتها داخل السلم المهني. فحتى في حالة توفر وسائل الحماية بشكل منتظم يظل الميل إلى عدم النصح بالمهنة مرتفع، وهو ما يؤكد

وجود صورة سلبية نسبيا عن العمل في مجال النظافة باعتباره عملا متعب ومصحوبا بمخاطر وضغوط يومية لا تعوضها التجهيزات المادية فقط. علاوة على ذلك، فان ارتفاع نسبة عدم النصح لدى الفئة التي تعاني من نقص أو تلف الأدوات يعكس إدراكا متزايدا لغياب شروط العمل اللائق، حيث تتقاطع العوامل المادية مع العوامل الرمزية في تشكيل الموقف العام.

نستنتج من هذه البيانات أن توفير الإمكانيات المادية من طرف بلدية غرداية هو إجراء إداري روتيني لم ينجح في صناعة بيئة مهنية جاذبة، وهذا ما يؤكد أن المشكل مرتبط بالممارسات التنظيمية والإدارية (التنمر التنظيمي) التي تخلق فجوة وجدانية بين العامل ومهنته، مهما بلغت درجة توفر الوسائل التقنية.

الجدول رقم (20): وتيرة التعرض للتوبيخ العلني كآلية للضبط الإداري

التوبيخ العلني كآلية للضبط	التكرارات	النسب المئوية
أبدا	17	44,7
أحيانا	**20**	**52,6**
دائما	1	2,6
المجموع	**50**	**%100**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (20) وحسب الاتجاه العام السائد، والذي يمثل نسبة (52,6%) من عمال النظافة ببلدية غرداية صرحوا بأن التوبيخ العلني يستعمل أحيانا كآلية للضبط الإداري، تليها نسبة (44,7%) ممن صرحوا بأنه لا يستعمل أبدا، في حين سجلت نسبة (2,6%) فقط ممن صرحوا بأنه يستعمل دائما.

وتشير هذه النتائج إلى أن التوبيخ العلني داخل المؤسسة يمارس بشكل غير دائم لكنه حاضر في العلاقات المهنية والإدارية، مما يعكس اعتماد بعض أساليب الضبط القائمة على الضغط الرمزي أو المعنوي بدل الاكتفاء بالوسائل التنظيمية الرسمية. كما أن ارتفاع نسبة "أحياناً" يدل على أن هذا السلوك لا يمثل سياسة ثابتة بقدر ما يرتبط بظروف معينة أو بأسلوب بعض المسؤولين في التسيير، وهو ما قد يؤثر على المناخ المهني والعلاقات داخل بيئة العمل.

وبناء على ذلك يتبين أن التوبيخ العلني يمثل أحد مظاهر التنمر التنظيمي في بلدية غرداية، حيث تُستخدم الإهانة أمام الملأ كآلية بديلة عن التوجيه المهني السليم. وهو ما يعكس استقرارا هشّا لعمال النظافة، فالاستمرار في العمل في ظل 'التشهير الإداري' لا يعكس رضاهم، بل يعكس استسلاماً لواقع مهني يفتقر لثقافة الاحترام المتبادل.

وإذا كان التوبيخ العلني يمثل جانبا من التنمر التنظيمي، فإن هذا الضغط يكتمل بجانب إجرائي يتمثل في طبيعة الرقابة الميدانية، حيث تترجم الإدارة توبيخها العلني إلى ممارسات رقابية مشددة في الميدان، **وهذا ما سيوضحه الجدول الموالي.**

الجدول رقم (21) يبين العلاقة بين طبيعة الرقابة الإدارية ومستوى الأداء المهني

طبيعة الرقابة	مستوى أدائك لمهامك الميدانية حاليا								المجموع	
	أداء مستقر		تراجع في المردود		اهمال بعض المهام		عمل بالحد الأدنى			
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
رقابة مهنية عادية	19	44.2	6	14	13	30.2	5	11.6	43	% 100
رقابة مشددة ومبالغ فيها	0	00	3	42.9	4	57.1	0	00	7	% 100
المجموع	**19**	**38**	**9**	**18**	**17**	**34**	**5**	**10**	**50**	**% 100**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (21) وحسب الاتجاه العام السائد والذي يمثل نسبة (38%) من عمال النظافة ببلدية غرداية صرحوا بأن مستوى أدائهم المهني يتمثل في "أداء مستقر" تدعمها نسبة (44,2%) من العمال الذين يخضعون لرقابة مهنية عادية. في حين صرحت نسبة (34%) بأن أداءهم يتمثل في "إهمال بعض المهام"، تدعمها نسبة (57,1%) من العمال الذين يخضعون لرقابة مشددة ومبالغ فيها. كما سجلت نسبة (18%) ممن صرحوا بأن أداءهم يتمثل في "تراجع في المردود"، تدعمها نسبة (42,9%) من نفس الفئة (رقابة مشددة) في حين صرحت نسبة (10%) بأن أداءهم يتمثل في "عمل بالحد الأدنى" تدعمها نسبة (11.6) من المبحوثين صرحوا بأن الرقابة مهنية عادية.

تظهر المعطيات أن نمط الرقابة الإدارية داخل المؤسسة لا يمارس فقط وظيفة تنظيمية بل يتحول إلى عامل مؤثر في السلوك المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية فالرقابة المهنية العادية تساهم في خلق توازن وظيفي يسمح بظهور أداء مستقر لدى نسبة معتبرة من العمال وهو ما يعكس أهمية المناخ التنظيمي القائم على المرونة والثقة في تعزيز الالتزام المهني في المقابل فإن الرقابة المشددة والمبالغ فيها ترتبط بارتفاع مؤشرات التراجع في الأداء وإهمال بعض المهام مما يدل على أن الضغط الرقابي قد يولد ردود فعل مقاومة أو انسحابية لدى العمال تتجسد في ضعف الانخراط في المهام الميدانية.

يتبين من خلال الجدول أن الرقابة الإدارية في بلدية غرداية قد انحرفت عن وظيفتها التوجيهية بالنسبة لعمال النظافة لتتحول إلى أداة ضغط تنظيمي لم يكن حافزا للأداء بل كان سببا مباشرا في تراجعه وفي إهمال بعض المهام، وهذا ما تعكسه العلاقة بين طبيعة الرقابة الإدارية ومستوى الأداء المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية، حيث ترتبط الرقابة المشددة والمبالغ فيها بارتفاع مؤشرات التراجع في المردود وإهمال بعض المهام، في حين تساهم الرقابة المهنية العادية في تعزيز الأداء المستقر وتحقيق توازن مهني أفضل داخل المؤسسة.

الجدول رقم (22):يبين العلاقة بين الحرمان من الحقوق المهنية وردود الفعل المهنية

الحرمان من الحقوق المهنية	ردود الفعل المهنية								المجموع	
	طلب التغيير المصلحة		تمديد العطل المرضية		البحث عن عمل بديل		لا شيء			
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
الحرمان من منح المالية والتعويضات	0	00	1	100	0	00	0	00	1	100 %
رفض منح العطل في وقتها	0	00	4	9.3	1	2.3	38	88.4	43	100
عرقلة الحصول على ادوات العمل الضرورية	1	16.7	0	00	0	00	5	83.3	6	100 %
المجموع	**1**	**2**	**5**	**10**	**1**	**2**	**43**	**86**	**50**	**100 %**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (22) وحسب الاتجاه العام السائد، والذي يمثل نسبة (86%) من عمال النظافة ببلدية غرداية، صرحوا بأن ردود فعلهم المهنية تجاه الحرمان من الحقوق المهنية تتمثل في "لا شيء"، تدعمها نسبة (88,4%) من العمال الذين صرحوا بأنهم يتعرضون لرفض منح العطل في وقتها. في حين صرحت نسبة (10%) بأنهم يلجؤون إلى تمديد العطل المرضية، تدعمها نسبة (9,3%) من العمال الذين يتعرضون لرفض منح العطل. كما سجلت نسبة (2%) ممن صرحوا بالبحث عن عمل بديل تدعمها نسبة (2,3%) من العمال الذين يتعرضون لرفض منح العطل في وقتها، في حين صرحت نسبة (2%) أيضاً بطلب تغيير المصلحة تدعمها نسبة (16,7%) من العمال الذين يتعرضون لعرقلة الحصول على أدوات العمل الضرورية.

تظهر المعطيات أن الحرمان من بعض حقوقهم المهنية لا يؤدي غالبا الى ردود فعل مباشرة، بل يفضل اغلبهم الصمت وعدم اتخاذ أي موقف، وهذا يعكس نوعا من التكيف مع ظروف العمل. حيث تدل نسبة "لا شيء" المرتفعة على اعتماد الصمت كطريقة للتعامل مع الضغوط داخل المؤسسة . في المقابل تعكس بعض التصرفات مثل تمديد العطل المرضية أو البحث عن عمل اخر طرقا غير مباشرة للتعامل مع الوضع ،حيث يفضل العامل الابتعاد او البحث عن بدائل بدل المواجهة المباشرة كما أن طلب تغيير المصلحة يبقى محدودا مما يشير إلى ضعف القدرة على التفاوض داخل البنية التنظيمية.

ومنه نستنتج أن ممارسة "الحرمان من الحقوق" (خاصة العطل) تُقابل بسلبية تنظيمية حادة من طرف العمال (88.4% - لا شيء)، مما يعزز ما أشرنا إليه سابقا بأن الاستقرار المهني في بلدية غرداية هو استقرار ناتج عن التكيف الاضطراري مع الضغوط الإدارية تفرضه محدودية الخيارات المهنية المتاحة أمام عامل النظافة، حيث يقبل هذا الأخير بانتهاك حقوقه الأساسية مقابل الحفاظ على منصب عمله، وهو أعلى درجات التنمر التنظيمي.

ولمعرفة ما إذا كان هذا الحرمان قد دفع بالعمال إلى التفكير في هجرة المهنة أو التمسك بها كخيار اضطراري، يوضح الجدول الموالي طبيعة العلاقة بين أنواع الحرمان المهني وبين كيفية تقييم العمال لعلاقتهم المستقبلية مع البلدية.

الجدول رقم (23): الحرمان من الحقوق وعلاقته بتقييم العلاقة المستقبلية

الحرمان من الحقوق	تقييم العلاقة المستقبلية				المجموع	
	أرغب في استمرار و تقاعد فيها		أرغب في بقاء حتى أجد فرصة أفضل			
	ك	%	ك	%	ك	%
الحرمان من منح المالية والتعويضات	0	00	1	100	1	% 100
رفض منح العطل في وقتها	**37**	**86**	6	14	43	% 100
عرقلة الحصول على ادوات العمل الضرورية	5	83.3	1	16.7	6	% 100
المجموع	**42**	**84**	8	16	**50**	**% 100**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (23) وحسب الاتجاه العام السائد، والذي يمثل نسبة (84%) من عمال النظافة ببلدية غرداية، صرحوا بأنهم يرغبون في الاستمرار والتقاعد داخل المؤسسة، تدعمها نسبة (86%) من العمال الذين يتعرضون لرفض منح العطل في وقتها في حين صرحت نسبة (16%) بأنهم يرغبون في البقاء إلى حين إيجاد فرصة أفضل تدعمها نسبة (14%) من العمال الذين يتعرضون لرفض منح العطل في وقتها.

تظهر المعطيات أن الحرمان من الحقوق المهنية داخل مؤسسة عمال النظافة ببلدية غرداية لا يؤدي بالضرورة إلى تراجع جذري في الرغبة في الاستقرار المهني، بل تتداخل فيه عوامل أخرى تتعلق بالأمن الوظيفي وندرة البدائل المهنية. فارتفاع نسبة الرغبة في الاستمرار داخل المؤسسة، حتى في ظل وجود ممارسات مثل رفض العطل أو عرقلة وسائل العمل، يعكس حالة من "الرضا النسبي الإجباري"، حيث يوازن العامل بين ظروف العمل الصعبة واستقرار الدخل الوظيفي. كما أن محدودية التوجه نحو مغادرة المؤسسة تشير إلى ضعف فرص الاندماج في سوق عمل بديل، مما يعزز منطق البقاء رغم عدم الرضا الكامل.

ومنه نخلص إلى أن التنمر التنظيمي المتمثل في الحرمان من الحقوق الإدارية يؤدي إلى نوع من الاستقرار المهني الهش، فالعامل باقٍ في منصبه جسدياً ومنتمٍ له زمنياً (حتى التقاعد) نتيجة ضغوط اقتصادية وغياب البدائل، مما يثبت أن الاستقرار المهني في بيئة التنمر هو "استقرار قسري" تفرضه الضرورة الاجتماعية وليس الرضا الوظيفي.

الجدول رقم (24): يبين العلاقة بين تغيير المهام والالتزام بالحضور

تغيير مهامك أو منطقة عملك بشكل فجائي ومتكرر	انتظامك في الحضور والالتزام بمواعيد العمل						المجموع	
	ملتزم تماما		أتغيب احيانا		أتغيب بشكل متكرر			
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
أبدا	15	65.2	8	34.8	0	00	23	100 %
أحيانا	12	46.2	14	53.8	0	00	26	100 %
دائما	0	00	0	00	1	100	1	100 %
المجموع	**27**	**54**	**22**	**44**	**1**	**2**	**50**	**100 %**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (24) وحسب الاتجاه العام السائد، والذي يمثل نسبة (54%) من عمال النظافة ببلدية غرداية، صرحوا بأنهم ملتزمون تماما بالحضور والالتزام بمواعيد العمل تدعمها نسبة (65,2%) من العمال الذين لا يتم تغيير مهامهم أو مناطق عملهم بشكل فجائي ومتكرر. في حين صرحت نسبة (44%) بأنهم يتغيبون أحيانا تدعمها نسبة (53,8%) من

العمال الذين يتعرضون أحيانا لتغيير مهامهم أو مناطق عملهم بشكل مفاجئ. كما سجلت نسبة (2%) من العمال الذين يتغيبون بشكل متكرر، تدعمها نسبة (100%) من العمال الذين يتعرضون لتغيير دائم ومباشر في مهامهم أو مناطق عملهم.

تظهر المعطيات أن استقرار التنظيم الوظيفي داخل مؤسسة عمال النظافة ببلدية غرداية يلعب دورا محوريا في ضبط سلوك الحضور والانضباط المهني. فثبات المهام وعدم تغييرها بشكل مفاجئ يعزز لدى العمال الشعور بالاستقرار المهني ويقوي التزامهم بالحضور، حيث تتكون لديهم عادات عمل منتظمة مبنية على التوقع الواضح لطبيعة المهام، في المقابل فإن التغيير المتكرر أو المفاجئ في المهام أو مناطق العمل يخلق نوعا من الارتباك التنظيمي ويضعف الإحساس بالاستقرار، ما ينعكس في زيادة حالات التغيب أحيانا أو ضعف الالتزام. أما التغيير الدائم والشديد في المهام فيظهر كعامل ضاغط قد يؤدي إلى الانسحاب من الالتزام المنتظم، وهو ما يعكس تأثير التنظيم الإداري غير المستقر على السلوك المهني اليومي.

يتبين من خلال الجدول وجود علاقة بين تغيير المهام أو مناطق العمل بشكل فجائي ومتكرر ومستوى الالتزام بالحضور لدى عمال النظافة ببلدية غرداية، حيث يؤدي الاستقرار في المهام إلى ارتفاع مستوى الانضباط المهني، في حين يرتبط التغيير المتكرر بضعف الالتزام وزيادة التغيب، فبدلاً من أن يكون الحضور تعبيراً عن الالتزام، يصبح الغياب وسيلة لتخفيف ضغط الإدارة، مما يثبت أن استقرار العامل في مهامه مكانياً ووظيفياً يعتبر شرطا أساسيا لاستقراره السلوكي.

الجدول رقم (25) مستوى الإنصاف الإداري داخل البلدية

مستوى الإنصاف الإداري داخل البلدية	التكرارات	النسب المئوية
لا أجد أحدا	**43**	**86**
احيانا لكن دون نتيجة ملموسة	5	10
نعم اجد من يسمعني و ينصفني	2	4
المجموع	**50**	**%100**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (25) وحسب الاتجاه العام السائد، والذي يمثل نسبة (86%) من عمال النظافة ببلدية غرداية صرحوا بأنهم لا يجدون أحدا ينصفهم داخل البلدية تليها نسبة (13,2%) ممن صرحوا بأنهم يجدون أحيانا من يسمعهم لكن دون نتيجة ملموسة، في حين سجلت نسبة (5,3%) فقط ممن صرحوا بأنهم يجدون من يسمعهم وينصفهم.

وتعكس هذه النتائج وجود ضعف واضح في الإحساس بالإنصاف الإداري داخل المؤسسة حيث يشعر أغلب العمال بغياب الدعم أو الاستجابة الفعلية لانشغالاتهم المهنية، وهو ما قد يؤدي إلى تراجع الثقة في الإدارة وضعف الإحساس بالحماية التنظيمية. كما أن محدودية نسبة العمال الذين يشعرون بوجود إنصاف فعلي تشير إلى ضعف فعالية قنوات التواصل والتظلم داخل البلدية، الأمر الذي قد يدفع العمال إلى تبني مواقف سلبية أو الانسحاب المعنوي من الحياة المهنية.

وعليه نستنتج أن غياب آليات الإنصاف بنسبة تقارب الإجماع 94.8% (مجموع الفئتين الأولى والثانية) هو البيئة الخصبة التي يترعرع فيها التنمر التنظيمي، حيث تشكّل هذه الحاجة للعدالة داخل المؤسسة المحرك الأساسي للاستقرار الاضطراري، فالخوف من غياب المنصف يجعل العامل "يبتلع" الإساءة ويستمر في العمل مجبراً، خشية من تداعيات المطالبة بحقوق يعلم مسبقا عدم الاستجابة لها.

ولعرفة مدى انعكاس هذا الغياب التام للإنصاف على الفعل السلوكي للعامل، **يوضح الجدول الموالي** طبيعة العلاقة بين فقدان جهة التظلم وبين الخطوات العملية التي اتخذها العمال فعلياً.

الجدول رقم(26): غياب الإنصاف وعلاقته بالخطوات المتخذة

غياب الإنصاف	ردود الفعل المهنية								المجموع	
	طلب التغيير المصلحة		تمديد العطل المرضية		البحث عن عمل بديل		لا شيء			
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
لا اجد احدا	1	2.3	4	9.3	0	00	**38**	**88.4**	43	100 %
احيانا لكن دو نتيجة ملموسة	0	00	1	20	1	20	3	60	5	100
اجد من يسمعني و نصفني	0	00	0	00	0	00	2	100	2	100 %
المجموع	1	2	5	10	1	2	**43**	**86**	**50**	**100 %**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (26) وحسب الاتجاه العام السائد، والذي يمثل نسبة (86%) من عمال النظافة ببلدية غرداية، صرحوا بأن ردود فعلهم المهنية تتمثل في "لا شيء"، تدعمها نسبة (88,4%) من العمال الذين صرحوا بأنهم لا يجدون من ينصفهم في حال تعرضهم لتضييق أو إساءة. في حين صرحت نسبة (10%) بأنهم يلجؤون إلى تمديد العطل المرضية،

تدعمها نسبة (9,3%) من العمال الذين صرحوا بأن الإنصاف يكون أحيانا لكن دون نتيجة ملموسة كما صرحت نسبة (2%) بطلب تغيير المصلحة تدعمها نسبة (2,3%) من العمال الذين لا يجدون من ينصفهم. في حين سجلت نسبة (2%) فقط ممن صرحوا بالبحث عن عمل بديل، تدعمها نسب ضعيفة جدا لدى مختلف فئات الإحساس بالإنصاف.

تعكس المعطيات أن الإحساس بعدم الإنصاف داخل مؤسسة عمال النظافة ببلدية غرداية يشكل عاملا بنيويا في تشكيل السلوك المهني وردود الفعل التنظيمية، حيث لا يترجم الشعور بالتضييق أو الإساءة إلى ممارسات احتجاجية مباشرة بقدر ما يتجسد في نمط من الصمت المهني. ويمكن تفسير ذلك بضعف قنوات التظلم الفعالة داخل المؤسسة أو محدودية الثقة في قدرتها على إنصاف العمال، مما يدفعهم إلى تبني استراتيجيات غير صدامية مثل "لا شيء" كخيار سلوكي يغلب عليه الطابع التكيفي. كما أن لجوء بعض العمال إلى تمديد العطل المرضية أو التفكير في تغيير المصلحة أو البحث عن عمل بديل يعكس أشكالا فردية ومحدودة من المقاومة المهنية وليست جماعية أو منظمة.

يتبين من خلال الجدول وجود علاقة بين الإحساس بعدم الإنصاف داخل المؤسسة وردود الفعل المهنية لعمال النظافة ببلدية غرداية، حيث يؤدي غياب الإنصاف أو ضعفه إلى سيادة نمط الصمت والتكيف السلبي كاستجابة رئيسية، مقابل ضعف واضح في اللجوء إلى ردود فعل تصعيدية أو تغييرات مهنية جذرية.

ومنه نخلص إلى أن التنمر التنظيمي الممارس على عمال النظافة في بلدية غرداية يتغذى على "غياب آليات التظلم الفعالة"، مما خلق حالة من الاستقرار المهني القائم على الرضوخ للأمر الواقع، فالعامل لا يبقى لأنه راضٍ، بل لأنه يشعر بنوع من الحصار التنظيمية، حيث لا منصف له ولا بديل أمامه، وهو ما يثبت أن التنمر التنظيمي يُضعف إرادة التغيير لدى العامل ويجبره على استقرار مهني سلبي.

الجدول رقم (27): يبين العلاقة بين الوضعية المهنية والحرمان من الحقوق المهنية

الوضعية المهنية	الحرمان من الحقوق المهنية						المجموع	
	الحرمان من منح المالية و التعويضات		رفض منح العطل في وقتها		عرقلة الحصول على ادوات العمل الضرورية			
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
دائم	0	00	**32**	**86.5**	5	13.5	37	% 100
مؤقت	1	7.7	11	84.6	1	7.7	13	% 100
المجموع	1	2	**43**	**86**	6	12	**50**	**% 100**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (27) وحسب الاتجاه العام السائد، والذي يمثل نسبة (86%) من عمال النظافة ببلدية غرداية، صرحوا بأنهم يتعرضون لرفض منح العطل في وقتها كأبرز شكل من أشكال الحرمان من الحقوق المهنية، تدعمها نسبة (86,5%) من العمال ذوي الوضعية المهنية الدائمة. في حين صرح العمال بأن نسبة (12%) منهم يتعرضون لعرقلة الحصول على أدوات العمل الضرورية، تدعمها نسبة (13,5%) من العمال ذوي الوضعية الدائمة. كما صرح العمال بنسبة (2%) بأنهم يتعرضون للحرمان من المنح المالية والتعويضات، تدعمها نسبة (7,7%) من العمال ذوي الوضعية المؤقتة.

تظهر المعطيات أن الحرمان من الحقوق المهنية داخل مؤسسة عمال النظافة ببلدية غرداية يشمل تقريبا جميع العمال سواء كانوا دائمين أو مؤقتين، حيث يتعرضون لضغوط إدارية متشابهة، خاصة فيما يتعلق بتأخر أو رفض منح العطل في المقابل تبين أن بعض أشكال الحرمان الأخرى مثل نقص أدوات العمل أو تأخر المنح والتعويضات أقل انتشارا لكنها تظهر أحيانا بشكل مختلف بين العمال الدائمين والمؤقتين، مما يدل على وجود بعض الفروقات البسيطة في طريقة توزيع الضغوط داخل المؤسسة.

يتبين من خلال الجدول وجود علاقة بين الوضعية المهنية والحرمان من الحقوق المهنية حيث تتقارب مستويات الحرمان بين العمال الدائمين والمؤقتين، مع هيمنة واضحة لرفض منح العطل في وقتها كأبرز شكل من أشكال الضغط المهني، في حين تبقى باقي أشكال الحرمان أقل حضورا وتفاوتا بين الفئتين.

الجدول رقم(28) : التكليف بمهام شاقة وعلاقته بمستوى الإشراك

التكليف بمهام شاقة	مستوى الإشراك						المجموع	
	اشتراك كامل		اشتراك جزئي		اقصاء تام			
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
أبدا	1	6.7	13	86.7	1	6.7	15	100 %
أحيانا	3	9.7	27	87.1	1	3.2	31	100 %
دائما	1	25	3	75	0	00	4	100 %
المجموع	5	10	**43**	**86**	2	4	**50**	**100 %**

المصدر: الطالبة بناء على نتائج برنامج spss

من خلال الجدول رقم (28) وحسب الاتجاه العام السائد، والذي يمثل نسبة (86%) من عمال النظافة ببلدية غرداية، صرحوا بأن مستوى إشراكهم في الأنشطة الجماعية للبلدية يتمثل في "اشتراك جزئي"، تدعمها نسبة (87,1%) من العمال الذين يتعرضون أحيانا لتكليف بمهام شاقة تفوق اختصاصهم أو طاقتهم في حين صرح العمال بنسبة (10%) بأن مستوى إشراكهم يتمثل في "اشتراك كامل"، تدعمها نسبة (25%) من العمال الذين يتعرضون دائما لمهام شاقة، كما صرح العمال بنسبة (4%) بأنهم يتعرضون إلى "إقصاء تام"، تدعمها نسبة (6,7%) من العمال الذين لا يتم تكليفهم بمهام شاقة أبدا.

تظهر المعطيات أن مشاركة عمال بلدية غرداية في الأنشطة الجماعية تكون غالبا متوسطة أي مشاركة جزئية مما يدل على أن اندماجهم داخل المؤسسة ليس كاملا كما أن اختلاف طبيعة المهام لا يؤثر كثيرا على مستوى المشاركة، لأنها ترتبط أكثر بطريقة تنظيم العمل. في المقابل تبقى حالات المشاركة الكاملة أو الغياب التام قليلة وهي مجرد حالات استثنائية مما يؤكد أن أغلب العمال يشاركون بشكل محدود داخل الأنشطة الجماعية.

يتبين من خلال الجدول وجود علاقة بين تكليف العمال بمهام شاقة ومستوى إشراكهم في الأنشطة الجماعية، حيث يسود نمط "الاشتراك الجزئي" كأبرز شكل من أشكال المشاركة داخل المؤسسة مع تسجيل تفاوت محدود في مستويات المشاركة الكاملة أو الإقصاء التام حسب طبيعة التكليف بالمهام.

2-2- الاستنتاج الجزئي للفرضية الثانية:

من خلال تحليلنا للبيانات الخاصة بالفرضية الأولى توصلنا إلى ما يلي:

- كشفت نتائج الجداول 19 و20 و21 أن البيئة التنظيمية تتسم بنقص وتدهور وسائل الحماية والعمل، مما يضرب الرضا المعنوي لدى العمال ويدفعهم لعدم النصح بالمهنة (الجدول رقم 19). ويتفاقم هذا الوضع مع اعتماد الإدارة على التوبيخ العلني كآلية

ضبط ظرفية (الجدول رقم 20)، والرقابة المشددة والمبالغ فيها التي أفرزت مفعولاً عكسياً تُرجم في تراجع المردود، وإهمال المهام، وضياع التوازن المهني (الجدول 21).

- بيّنت معطيات الجدول رقم 27 وجود ممارسات تنمر تنظيمي متمثلة في الحرمان من الحقوق المهنية-وعلى رأسها تأخير أو رفض منح العطل في وقتها-وهي ممارسة طالت العمال الدائمين والمؤقتين على حد سواء. غير أن هذا الحرمان لم يفرز رغبة راديكالية في مغادرة المؤسسة، بل أنتج استقراراً اضطرارياً مستجيباً لضغط الحاجة، تتخلله ردود فعل مأزومة ومحدودة مثل تمديد العطل المرضية أو البحث المتكتم عن بدائل وهو ما عكسته بيانات الجدولين 22، 23.
- أظهرت الجدول رقم 24 أن غياب الاستقرار في توزيع المهام وتغيير مناطق العمل بشكل فجائي ومتكرر يمثل شكلاً من أشكال الضغط التنظيمي الذي يقوض الالتزام بالحضور، ويرفع مؤشرات التغيب وضعف الانضباط، على عكس الاستقرار المهامي الذي يرفع وتيرة الأداء.
- سجلت النتائج إجماعاً حاداً بين العمال على ضعف الإنصاف الإداري وغياب قنوات استجابة تنصفهم داخل البلدية (الجدول 25)، وهو ما أدى مباشرة إلى سيادة نمط الصمت والتكيف السلبي كإستراتيجية رئيسية للمواجهة، مع انخفاض واضح في خيارات الاحتجاج التصعيدي أو التغيير الجذري للمسار المهني (الجدول 26).
- كشفت نتائج الجدول 28 عن مستوى من الإقصاء والتهميش حيث انعكست تكليفات عمال النظافة ببلدية غرداية بالمهام الشاقة في عزلة تنظيمية لهذه الفئة، مما أدى اقتصار مستوى إشراكهم في الأنشطة الجماعية للمؤسسة في حدود الاشتراك الجزئي فقط، مما يعزز شعورهم بالاغتراب التنظيمي والاجتماعي داخل بيئة عملهم.

وبناء على ما سبق، نستخلص أن التنمر التنظيمي ببلدية غرداية يمارس ضغطاً على عمال النظافة ويُعد متغيراً حاسماً في صياغة ردود فعلهم المهنية ولمستويات أدائهم وطبيعة استقرارهم المهني، وبالتالي الفرضية التي مفادها: **يتأثر الاستقرار المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية بالتنمر التنظيمي الذي يتعرضون اليه، تحققـــــــــــت نسبيا.**

الاستنتاج العام :

من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على عمال النظافة ببلدية غرداية، ومن خلال تحليل مختلف الجداول الإحصائية الخاصة بأشكال التنمر في بيئة العمل تبين أن العمال يعيشون جملة من الضغوط المهنية والاجتماعية التي تؤثر بدرجات متفاوتة على استقرارهم المهني سواء تعلق الأمر بالتنمر اللفظي والجسدي أو بالتنمر التنظيمي داخل المؤسسة. توصلت الدراسة إلى النتائج العامة التالية:

- أثبتت الدراسة الميدانية صدق وثبوت الفرضيات الجزئية، حيث تبين أن الاستقرار المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية يتأثر تأثراً طردياً وعميقاً بمختلف أشكال التنمر الممارس عليهم، سواء كان تنمراً سلوكياً مباشراً (لفظي وجسدي) أو تنمراً بنيوياً غير مباشر (تنظيمياً وإدارياً).
- كشفت الدراسة عن خصوصية سوسيولوجية بالغة الأهمية تتعلق بخصائص العينة، حيث بينت المعطيات أن هيمنة كبار السن (+40 سنة)، وارتفاع معدلات الزواج والمسؤولية الأسرية (92%)، مع انخفاض المستوى التعليمي (80% لم يتجاوزوا الابتدائي)، والأقدمية المهنية الطويلة (+15 سنة)، والوضعية المهنية المستقرة قانوناً (74% دائمون)، تُشكّل في مجموعها عناصر كابحة لترك عمال النظافة لعملهم ومحدودية البدائل في سوق العمل المحلي ببلدية غرداية.
- بناءً على التناقض الظاهر بين تعرض العمال للتنمر واستمرارهم في مناصبهم، يبرز مفهوم 'الاستقرار المهني القسري'، فالتنمر اللفظي والجسدي، ونقص وسائل الحماية، وتكثيف الرقابة التعسفية، والحرمان من الحقوق كالعطل، والإنصاف الإداري الضعيف، لم ينجح في كسر الاستقرار الفيزيقي المتمثل في بقاء العامل في الوظيفة خوفاً من شبح البطالة، لكنه نجح في زعزعة الاستقرار النفسي والمعنوي لهذا العامل.
- أفرز هذا الواقع المتأزم مناخاً تنظيماً طارداً، قابله العمال بتبني استراتيجيات دفاعية قائمة على الصمت، والخضوع، والتكيف السلبي المكره، والعمل بالحد الأدنى من الالتزام المهني والتراجع في المردودية، مع تولد مواقف اغترابية سلبية تُرجمت في رفضهم المطلق لنصح الآخرين بالالتحاق بهذه المهنة. مع تسجيل تمايز في ردود الفعل بين عمال النظافة ببلدية غرداية، حيث يتجه ذوي الخبرة والأقدمية للرد بالمثل كآلية مواجهة مكتسبة، بينما ينكفئ الأقل خبرة نحو الصمت والتجاهل.

وبناء على ما سبق، تخلص الدراسة -من منظور نظرية التعلم الاجتماعي- إلى أن الاستقرار المهني لعمال النظافة ببلدية غرداية هو استقرار هشّ وقسري، حيث تحولت بيئة العمل نتيجة غياب العقاب والردع للمتنمرين إلى نموذج سلوكي سائد الذي يتعلم العمال التعايش معه بالخضوع والصمت كآلية دفاعية تم تعزيزها بيئياً بدافع الحفاظ على المنصب، حيث يلجأ عامل النظافة إلى مقايضة استقراره المعنوي وجودة حياته المهنية مقابل تأمين القوت المادي

والاجتماعي لعائلته. وبالتالي فالفرضية العامة للدراسة، والتي مفادها أن: "**للتنمر في بيئة العمل تأثير على الاستقرار المهني لدى عمال النظافة ببلدية غرداية**" قد تحققت نسبيا، حيث أثبتت الدراسة أن مختلف أشكال التنمر سواء كانت لفظية أو جسدية أو تنظيمية تؤثر على الاستقرار المهني للعمال من خلال انعكاسها على الأداء المهني والعلاقات داخل المؤسسة ومستوى الرضا المهني، والشعور بالإنصاف والانتماء التنظيمي. كما أظهرت النتائج أن العمال يميلون في الغالب إلى التكيف مع هذه الظروف والضغوط المهنية بدل مغادرة العمل نتيجة ارتباط الاستقرار المهني لديهم بعوامل اقتصادية واجتماعية تجعلهم أكثر ميلا لتحمل ظروف العمل الصعبة حفاظا على مصدر رزقهم واستقرارهم الوظيفي.

الخاتمـــــــــة

وفي ختام هذه الدراسة يمكن القول إن موضوع التنمر في بيئة العمل يعد من المواضيع السوسيولوجية المهمة التي حظيت باهتمام الباحثين لما له من انعكاسات مباشرة على العامل وعلى المؤسسة على حد سواء خاصة في المهن التي تتسم بالضغط والتهميش الاجتماعي كمهنة عمال النظافة وقد انطلقت دراستنا من خلفية نظرية تناولت مختلف المفاهيم والاتجاهات المرتبطة بالتنمر المهني والاستقرار المهني ثم تم إسقاطها ميدانيا من خلال دراسة تطبيقية ببلدية غرداية وفق خطة منهجية واضحة اعتمدت على أدوات علمية مناسبة لجمع البيانات وتحليلها تحليلا علميا ومنطقيا بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة حول طبيعة العلاقة بين التنمر في بيئة العمل والاستقرار المهني لدى عمال النظافة.

ويعتبر تحقيق الاستقرار المهني من الأهداف الأساسية التي تسعى إليها مختلف المؤسسات لما له من دور في رفع مستوى الأداء وتحسين جودة العمل وتعزيز التوازن داخل بيئة العمل وهذا لا يتحقق إلا من خلال توفير مناخ مهني قائم على الاحترام المتبادل والعدالة المهنية والتواصل الإيجابي بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة إضافة إلى توفير الحماية المهنية وضمان الحقوق الأساسية للعمال لأن غياب هذه العناصر يفتح المجال أمام مختلف أشكال التنمر التي تؤثر سلبا على نفسية العامل وعلى مردوديته وعلى علاقاته المهنية.

وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن عمال النظافة ببلدية غرداية يتعرضون لأشكال متعددة من التنمر سواء اللفظي والجسدي أو التنظيمي وهو ما ينعكس على أدائهم المهني وعلى مستوى رضاهم عن العمل وعلى تمثلاتهم تجاه مهنتهم كما بينت النتائج أن أغلب العمال يميلون إلى التكيف مع هذه الظروف من خلال الصمت والتجاهل حفاظا على مصدر رزقهم واستقرارهم الاقتصادي والاجتماعي.

وقد استخلصت هذه الدراسة من خلال نتائجها وتحليلها أن تحقيق الاستقرار المهني داخل المؤسسات لا يرتبط فقط بتوفير منصب العمل بل يتطلب أيضا بناء بيئة تنظيمية سليمة تقوم على الإنصاف والاعتراف بقيمة العامل واحترام حقوقه المهنية لأن المؤسسة التي توفر مناخا مهنيا صحيا تكون أكثر قدرة على تحقيق أهدافها ورفع مردودية عمالها وضمان استمراريتهم المهنية بصورة إيجابية وفعالة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع العربية

1.الكتب:

1. إحسان محمد حسن، **الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي**، دار الطليعة، ط1، بيروت، 1981.
2. إرفينغ غوفمان، **وصمة الإعاقة: ملاحظات حول تسيير الهوية المشوهة**، تر: أنور الجمعاوي، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، بيروت، 2016.
3. إسماعيل شعباني، **منهجية البحث في العلوم الاجتماعية**،(ب د ن) ،ط1، الجزائر، 2005.
4. بن عيسى محمد، **سيكولوجية العمل في البيئات الطاردة**، دار الوفاء، الإسكندرية، 2019.
5. بيير بورديو. العنف الرمزي، **بحث في أصول السيطرة، تر:** نظير جاهل، المركز الثقافي العربي، الدار البيضاء، الجزائر، 1994.
6. جودت عزت عطوي، **علم الاجتماع المهني**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1 ، عمان، 2010.
7. حمود ماهر، **سوسيولوجيا العمل والمهن**، مقاربات معاصرة، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2019.
8. الدسوقي محمد مجدي، **مقياس السلوك التنمري للأطفال والمراهقين**، دار جوانا للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2016.
9. زايد أحمد، **سيكولوجية العلاقات بين الجماعات**، قضايا في الهوية والتصنيف والتمييز، شركة المطابع المجموعة الدولية، الكويت، 2006.
10. سعيد ناصف، **محاضرات في تصميم البحوث الاجتماعية**، نماذج لدراسات وبحوث ميدانية، مكتبة الزهراء، القاهرة، مصر، 1997 .
11. صلاح الدين شروخ، **منهجية البحث العلمي**، دار العلوم، عنابة، 2003.
12. طلعت إبراهيم لطفي، **علم الاجتماع الصناعي**، مكتبة النشر والتوزيع ، ط1 ، مصر، 1982.
13. عبد الله بوجلال، **سوسيولوجيا العمل والمنظمات**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
14. عمر معن خليل، **نظريات علم الاجتماع**، دار الشروق للتوزيع والنشر، عمان، الأردن، 2004.
15. فاطمة بدر، ومعاذ الصباغ، **أساسيات الإدارة**، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020.

16. فايزة محمد رجب بهنسي، **الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية**، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2011.
17. فرج عبد القادر طه، **علم النفس الصناعي والتنظيمي**، دار المعارف للنشر، القاهرة، مصر، 1988.
18. فوزي بوقفة، **سوسيولوجيا العمل والمهن**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2012.
19. كسنة محمد، **دليل الباحث في إدارة الأعمال**، منشورات كليك،ط1، الجزائر، 2022.
20. محمد أحمد سليمان، سوسن عبد الفتاح وهب، **الرضا والولاء الوظيفي**، زمزم ناشرون وموزعون، ط1،الأردن، 2010.
21. محمد خليل عباس وآخرون، **مدخل إلى مناهج البحث**، دار المسيرة،ط1، الأردن، 2007.
22. محمد علي محمد، **مجتمع المصنع**، الهيئة المصرية للكتاب، الإسكندرية، 1972.
23. محمد ماهر عليش، **مبادئ إدارة الموارد البشرية**، وكالة المطبوعات،ط2، شارع فهد السالم، الكويت، 1985.
24. محمد محمود الجوهري، **أسس البحث الاجتماعي**، دار المسيرة،ط1، الأردن، 2009.
25. المصطفى مرتضى، **سوسيولوجيا المنظمات:** الصراع والسلطة في المؤسسة الحديثة، دار الجامعية، الإسكندرية، 2020.
26. موريس آنجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، تر: بوزيد صحرواي وآخرون، دار القصبة، ط1، الجزائر، 2006.
27. ناصر دادي عدون، **سوسيولوجيا التنظيمات: تحليل السلوك التنظيمي في المؤسسة**، دار المحمدية، الجزائر، 2004.
28. الوهاب أحمد عبد الواسع، **كتاب في علم إدارة الأفراد**، (ب، د، ن)، ط2، جدة، السعودية، 1981.

2. المجلات والدوريات العلمية:

29. أبو العلا محمد، **التنمر الوظيفي في المؤسسات الخدمية وأثره على الأداء**، المجلة العربية للإدارة، مجلد 40، العدد 2، القاهرة، 2020.
30. احمد عزيز النعيمي، وآخرون، **تأثير التنمر الوظيفي في الالتزام التنظيمي**، دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية بابل، تنمية الرافدين، المجلد 37، العدد 119 ، جامعة الموصل كلية الادارة والاقتصاد، العراق، 2018.

31. أريج بن عبد الرحمن الشماسي، وآخرون، **السمات الشخصية وأثرها في تفشي ظاهرة التنمر في بيئة العمل،** مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 2 ، العدد 9 ، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، يونيو 2018.

32. أمال مصطفى الحمامي، **المناخ التنظيمي وأثره على الرضا الوظيفي،** مجلة التنمية الادارية. المجلد15، العدد 58، القاهرة، مصر، 1993.

33. إيمان بن مرابط، **التمثلات الاجتماعية لظروف العمل لدى عمال النظافة دراسة ميدانية بحظيرة البلدية لولاية سطيف،** مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 15، عدد 1، سطيف، الجزائر، جانفي 2023.

34. بوجلال مصطفى وبونويقة نصيرة، **الشباب الجزائري بين غياب الأمان الوظيفي وعدم الاستقرار المهني،** مجلة العلوم الاجتماعية و الانسانية ، المجلد 11، العدد 2،جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

35. بوطبة سميحة، **سوسيولوجيا التنمر المهني: دراسة في التداعيات التنظيمية،** مجلة التنمية البشرية، المجلد9، العدد 2، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2022.

36. جاسم رحيم عذاري، مجبل دواري اسماعيل ، **أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية،** مجلة العلوم الاقتصادية ، المجلد9، العدد 33، جامعة البصرة كلية الادارة والاقتصاد، العراق،31 يوليو 2013.

37. جخيوة طاهر، وبن زيد بلقاسم، **آليات تحقيق الاستقرار الوظيفي في المؤسسات الاقتصادية (دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -CNAS- فرع أفلو).** مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد6، العدد02، البيض، الجزائر، 2022.

38. حاكم مليكة، **التنمر الاجتماعي: المفهوم والتأسيسات العلمية السوسيولوجية الشارحة،** مجلة روافد، الدراسات والابحاث في العلوم اجتماعية وانسانية، المجلد07، العدد02، جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف، الجزائر، جوان 2023.

39. حداد إبراهيم وعدالي مصعب، **ظاهرة التنمر في مكان العمل الحلول والاستراتيجيات للحد من السلوك المنحرف للتنمر،** مجلة هيرودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية،المجلد03 ،2024.

40. حسين محمد سعد الدين الحسيني، **الرضا الوظيفي وتأثيره على الأبناء،** المجلة العلمية لكلية رياض الأطفال - المجلد 5 - العدد 1، جامعة المنصورة، الرياض ، السعودية، 2018.

41. حيمر لويزة، **المكانة الاجتماعية والتقدير الذاتي لدى أصحاب المهن اليدوية،** دراسة سوسيولوجية لعمال النظافة، مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، العدد 12، 2018.

42. خلاصي مراد، **تسيير الحياة المهنية و الاستقرار المهني،** مجلة الأبحاث النفسية و التربوية ،المجلد 10، عدد 01 ، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، الجزائر، ديسمبر 2020.

43. دليمي نوال، **ديناميكية الجماعات المهنية وسوسيولوجيا الصراع،** مجلة البحوث الاجتماعية، المجلد 7، العدد1، 2021.

44. ذهبية سيد علي، **أهمية الاستقرار الوظيفي للعامل واستراتيجيات الحفاظ عليه في المنظمة الجزائرية،** دفاتر البحوث العلمية، المجلد 10 ، العدد 02 ،2022.

45. رفيقة بن منصور، **حافز الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العامل في المؤسسة الصناعية**. دراسة ميدانية بمؤسسة صرموك للمشروبات الشرقية بولاية سطيف - مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية (JEALS) المجلد 9، العدد 6 ، سطيف، الجزائر، 2025.

46. زهراء غازي ذنون الدباغ ، ومظهر دنون يونس، العناز، **دور نظام الصحة والسلامة المهنية على وفق المواصفة في تحسين بيئة العمل،** دراسة ميدانية في مديرية توزيع كهرباء نينوى، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة تكريت، العراق، 2021.

47. سلاطنية بلقاسم، **العلاقات الإنسانية في المؤسسة،** مجلة العلوم الإنسانية ،العدد 5 ، جامعة محمد خيضر بسكرة ،الجزائر ،2003.

48. شاطر شفيق، **المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية،** دراسة حالة محطة توليد الكهرباء "سونلغاز جيجل"، مجلة نماء ، العدد 4، جامعة جيجل، الجزائر، ديسمبر 2018

49. الشايب عائشة. **سوسيولوجيا المهن المهمشة في المجتمع العربي،** دراسة ميدانية، مجلة الدراسات السوسيولوجية، المجلد 4، العدد 2، 2021.

50. عبد الله محمد حمزة أمين، **التنمر في بيئة العمل والرغبة في الانسحاب الوظيفي،** مجلة كلية الآداب، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر، 2022.

51. عبيب غنية، **ظاهرة التنمر في ضوء المقاربات النظرية المفسرة لها نحو قراءة تحليلية تكاملية،** مجلة البحوث التربوية والتعليمية، المجلد 11 العدد 02 ، جامعة الجزائر، الجزائر، 2022.

52. عكر منى خالد. **أهمية بيئة العمل في تحقيق الإبداع الوظيفي**. المجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات، المجلد (1)، العدد (11)، جامعة العنان، لبنان، 2022.

53. علي حسين عبد الزهرة، **الصداقة التنظيمية واثرها في الحد من التنمر في مكان العمل،** مجلة الجامعة العراقية، جزء50 ،2024.
54. عمیار کهینة، وجلاب مصباح، **المقاربات السيكوسوسيولوجية في تفسير السلوك التنمري في الوسط المدرسي،** مجلة المصباح في علم النفس وعلوم التربية و الارطفونيا، المجلد (1)، العدد(1)، مارس 2021.
55. عيسى نجيمي، وجهيد بوطالب، **أثر الثقة التنظيمية على الاستقرار الوظيفي للموظفين،** دراسة تطبيقية على موظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 06، العدد 01، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر،2023.
56. كعكي سهام بنت حمد صالح، النصير دلال بنت مهزل، **التنمر الإداري وانعكاسه على بيئة العمل النسائية**. مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 5، العدد 42، السعودية، 2021.
57. مازن سليمان الحوش، **العلاقات الإنسانية،** مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والانسانية،المجلد3، العدد14، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2022 .
58. محمد بن عيسى، **سوسيولوجيا المهن المهمشة في الجزائر: دراسة في التكيف والمقاومة،** مجلة آفاق علمية، المجلد 10، العدد 2، جامعة الجلفة ، الجزائر، 2018.
59. محمد وزتني، **السلوك العدواني عند الطفل المهان،** مجلة أكاديمية دولية محكمة نصف سنوية تعنى بالبحوث الفلسفية والاجتماعية والنفسية، المجلد 07،العدد 02، ديسمبر 2020.
60. مزياني الوناس، **محددات الرضا الوظيفي وأثاره على المؤسسات في ظل النظريات المعرفية والسلوكية،** مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 2، جامعة ورقلة، الجزائر جوان 2011.
61. مغار عبد الوهاب، **التنمر الوظيفي: مقاربة نظرية**. مجلة العلوم الإنسانية، مجلد ب، عدد 43، جامعة قسنطينة 1، الجزائر، 2015.
62. منصور عمر العتيري، **التنمر المدرسي لدى بعض تلاميذ مرحلة التعليم الأساسي،** مجلة كلية الآداب، العدد26 ، الجزء 1، جامعة الزاوية، ديسمبر 2018.
63. نجلاء يسري النشار وآخرون، **التنمر الوظيفي في بيئة العمل وعلاقته بالكفاءة الإنتاجية لربة الأسرة العاملة، المجلة المصرية للاقتصاد المنزلي،** المجلد 36، العدد 1، مصر، 2020.

3.الرسائل الجامعية والأطروحات والمذكرات:

64. أحمد لغبي، **التغيير التنظيمي والاستقرار الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد لمين دباغين سطيف، الجزائر، 2015.

65. بغو هواري، **واقع التنمر الوظيفي في الوظيفة العمومية**، مجلة السراج في التربية والقضايا،، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2024.

66. بوعشرين عيسى، **الصراع الإداري ودوره في بروز التنمر الوظيفي**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث ل، .م، د، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر - بسكرة – الجزائر،2025.

67. حجاج المداني، **استقرار الموظفين و تأثيره على قيمهم في العمل**، حوليات جامعة بشار في العلوم الاقتصادية، المجلد 05،العدد 2، جامعة عمار الثليجي ، الاغواط ، الجزائر، 2018.

68. حسام قرني، **التنمر الوظيفي وأثر على الأداء معاملين في المنظمات**، إدارة الموارد البشرية، المجلد 24، العدد 3 - جامعة أبو ظبي ، يوليو 2024.

69. حسين محمد المراد، **سلوكيات التنمر في العمل وانعكاساتها على أداء العاملين بقطاع التمريض في مستشفيات**، وزارة الصحة السورية،- جامعة عين شمس 2009.

70. زهراء ياسين علوان، **التنمر الوظيفي وعلاقته بالإحباط الوظيفي**، بحث مقدم الى كلية الادارة والاقتصاد - جامعة بابل كجزء من نيل شهادة البكالوريوس في ادارة الاعمال،العراق،2023.

71. سارين شانت خشادور ديمارجيان، **أثر إستراتيجية علاقات العمل على سلوكيات التنمر في مكان العمل الدور المعدل الممارسات الإدارة بالتجوال**، قدمت هذه الرسالة للحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال، جامعة الشرق الأوسط،2018.

72. سمير حليس، **التغيير التكنولوجي والاستقرار المهني في المؤسسة الصناعية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008.

73. غسلي نجيبة أحلام، **المناخ التنظيمي وعلاقته بالتنمر الوظيفي لدى الموظفين المستفيدين من الاندماج الحديث**، دراسة ميدانية في مصالح بلدية أولاد بسام، مذكرة ماستر، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2025.

74. القحطاني نورة، **التنمر بين الطلاب وطالبات المرحلة المتوسطة في مدينة الرياض**، رسالة دكتوراه الفلسفة في التربية تخصص أصول التربية، جامعة الملك سعود، السعودية،2008.

75. كزال حسين محمد، **التنمر الوظيفي مظاهره و أسبابه**، دراسة ميدانية في مديرية التربية الغربية في مدينة السليمانية، قسم الاجتماع، كلية العلوم الانسانية، جامعة السليمانية، اقليم كوردستان، العراق،2024.

76. محمدي راضية ومعيفي نور الهدى، **التنمر الوظيفي وتأثيره على الاستقرار المهني للعاملين** .مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع التنظيم والعمل، جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة، الجزائر، 2022.

77. المداني حجاج، **القيم التنظيمية وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من إدارة جامعة عمار ثليجي بالأغواط**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر،2015.

78. مريم ارفيس، **الروح المعنوية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المنظمة**، شهادة دكتوراه الطور الثالث في علم الاجتماع الادارة والعمل،، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016.

79. ناظم جواد عبد الزيدي، **ولاء جلال عبد الأمير الشعري، تأثير القوانين في سلوكيات التنمر الوظيفي**، بحث تحليلي في وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية، ميلة الدنانير المجلد23، 2021.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Erving Goffman **Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity.** (2016).
2. Hughes, Everett C. **Men and Their Work. The Free Press.** (1958).
3. Hughes, Everett C. **Work and the Self. In Social Psychology at the Crossroads.** (1951).
4. Jamshaid, S., Malik, N. I., & Perveen, S. **Workplace Bullying as a Predictor of Turnover Intention Among Teachers.** Pakistan Journal of Psychological Research. (2018).
5. Leymann, Heinz. **The Content and Development of Mobbing at Work**. European Journal of Work and Organizational Psychology. (1996).
6. Nielsen, P. & Einarsen, S. **Outcomes of Workplace Bullying: A Meta-Analytic Review**. Work & Stress. (2015).
7. Nurdiana, I., Elyatin, L., & Safitri, R. **The Effect of Workplace Bullying and Job Satisfaction on Turnover Intention of Employees**. Journal of Economics, Business, and Accountancy. (2020).

الملاحـــــق

الملحق رقم01: الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جـامعة غرداية
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية



استبيان بحث بعنوان:

التنمر في بيئة العمل وأثره على الاستقرار المهني للعمال
دراسة ميدانية لعمال النظافة ببلدية غرداية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

إعداد الطالبة
إشراف الأستاذة:
دقدوق بثينة
د. بن قومار كريمة

في إطار إعداد دراسة ميدانية حول " التنمر في بيئة العمل وأثره على الاستقرار المهني للعمال: دراسة ميدانية لعمال النظافة غرداية"، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم التعاون بغرض جمع المعلومات اللازمة لدعم البحث.
الرجاء التكرم بالإجابة على عبارات هذا الاستبيان بوضع علامة (X) في الخانة التي تمثل وجهة نظركم، مع العلم أن جميع الإجابات ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
نشكركم جزيل الشكر على تعاونكم ومساهمتكم القيمة في إنجاح هذه الدراسة.

الموسم الجامعي: 2026/2025

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. السن:

( ) أقل من 20 سنة. ( ) من 20 إلى 30 سنة.

من 30 إلى 40 سنة. ( ) أكثر من 40 سنة.

2. الحالة الاجتماعية:

( ) أعزب. ( ) متزوج. ( ) أخرى (مطلق/أرمل).

3. المستوى التعليمي:

( ) بدون مستوى ( ) ابتدائي. ( ) متوسط. ( ) ثانوي.

4. الأقدمية في العمل (الخبرة):

( ) أقل من 5 سنوات. ( ) من 5 إلى 10 سنوات.

( ) من 10 إلى 15 سنة. ( ) أكثر من 15 سنوات.

5. الوضعية المهنية (نوع العقد):

( ) دائم (مرسم).

( ) مؤقت (عقد محدد).

( ) عقود إدماج.

6. متوسط الدخل الشهري:

( ) أقل من 20.000 دج (الحد الأدنى).

( ) من 20.000 إلى 40.000 دج.

( ) أكثر من 40.000 دج

س: منطقة العمل الحالية:

( ) وسط المدينة (المركز). ( ) مناطق محيطية/ نائية.

المحور الثاني: التنمر اللفظي والجسدي

1. كيف تصف الأجواء العامة السائدة أثناء تفاعلك مع الآخرين خلال ساعات العمل؟

( )أجواء يسودها التفاهم.

( )أجواء رسمية وعادية.

( )أجواء مشحونة بالتوتر.

( )أجواء يسودها سوء المعاملة.

2. كم مرة تعرضت لمضايقات (كلامية أو حركية) خلال الأشهر الستة الماضية؟

( ) بصفة دائمة. ( ) أحياناً. ( ) نادراً/ أبداً.

3. في حال تعرضك لإهانات لفظية أو صراخ أثناء أداء عملك، ما هو مصدرها الأساسي غالباً؟

( ) المسؤول المباشر ( ) الزملاء ( ) المواطنون. ( )لا أتعرض لإهانات.

4. ما هي أكثر الأفعال اللفظية التي تواجهها أثناء أداء عملك؟

( ) النداء بألقاب استهزائية. ( ) صراخ أو توبيخ علني.

( ) كلمات جارحة ومهينة. ( ) تهديد بالعقوبات الإدارية.

5. ما هو موضوع السخرية أو الاستهزاء الذي قد تتعرض له غالبا؟

( ) المظهر والهيئة. ( ) المستوى التعليمي.

( ) طبيعة مهنة النظافة. ( ) لا أتعرض للسخرية.

6. هل تنشر عنك شائعات تمس سمعتك داخل المؤسسة؟

( )نعم ( ) لا

إذا كانت الإجابة بـ "نعم"، ما طبيعة هذه الإشاعات؟

( ) شخصية ( ) مهنية ( ) أخلاقية.

7. عند تعرضك لأي شكل من أشكال التهديد أو التخويف اللفظي، فما هو الهدف من هذا التهديد غالبا؟

( ) الإجبار على عمل إضافي ( ) التخويف من الطرد ( ) فرض السيطرة.

8. في حال تعرضت أثناء عملك لمحاولة اعتداء جسدي (دفع، إيماءات عنيفة، أو ضرب)، من كان المعتدي؟

( ) مسؤول ( ) زميل ( ) مواطن.

9. هل واجهت مضايقات تتعلق بممتلكاتك الشخصية (دراجة، هاتف، ملابس) أو أدوات عملك؟

( ) إتلاف متعمد ( ) سرقة ( ) استخدام إجباري ( ) لم يحدث.

10. في حال تعرضك لأي اعتداء (لفظي أو جسدي)، كيف تتصرف غالبا؟

( ) الصمت والتجاهل ( ) الرد بالمثل ( ) التبليغ الرسمي ( ) التفكير في ترك العمل.

11. هل يتكرر تعرضك لأي اعتداء (لفظي أو جسدي) ؟

( ) يتكرر باستمرار ( ) يحدث نادراً.

المحور الثالث: التنمر التنظيمي

1. هل يتم تكليفك بمهام شاقة لا تدخل ضمن اختصاصك أو تفوق طاقتك ؟
( )دائماً ( ) أحياناً ( ) أبداً

2. هل تتوفر لك أدوات العمل والحماية الضرورية (قفازات، أحذية، لباس) من طرف البلدية؟
( )تتوفر بانتظام.

( )تتوفر لكنها غير كافية أو تالفة.

( )لا تتوفر (أشتريها من مالي الخاص).

3. في حال وجود تمييز أو تفرقة في توزيع المهام أو مناطق العمل بين العمال، ما هو معيار التمييز الغالب؟
( ) القرابة والمحسوبية ( ) اسباب جهوية أو شخصية.

( ) الولاء للمسؤول ( ) لا يوجد تمييز أو تفرقة

4. ما هي حقوقك المهنية التي يتم حرمانك منها كنوع من الضغط عليك أو العقاب؟
( ) الحرمان من المنح المالية والتعويضات. ( )رفض منح العطل في وقتها.

( )التهديد بعدم تجديد عقد العمل أو النقل. ( )عرقلة الحصول على أدوات العمل الضرورية.

( )لا يتم حرماني من أي حق من حقوقي المهنية

5. هل تتعرض للتوبيخ أو اللوم من طرف المسؤولين أمام الآخرين؟
( )دائماً ( ) أحياناً ( ) أبداً

إذا كانت الإجابة (دائماً أو أحياناً)، أين يتم هذا التوبيخ غالباً؟

( )أمام الزملاء في مقر البلدية (محيط العمل الداخلي).

( )أمام المواطنين في الشارع أثناء أداء الخدمة (محيط العمل الخارجي).

6. هل يتم تجاهل آرائك أو استبعادك من الاجتماعات/اللقاءات التي تخص تنظيم عملكم؟
( )يتم استبعادي عمدا ( ) لا يتم استبعادي

7. كيف تصف الرقابة الإدارية على مواعيد حضورك وانصرافك؟

( )رقابة مهنية عادية.

( )رقابة مشددة ومبالغ فيها.

( )لا توجد رقابة واضحة.

8. هل يتم تغيير مهامك أو منطقة عملك بشكل فجائي ومتكرر ؟

( )دائماً ( ) أحياناً ( ) أبداً

9. كيف تقيّم الجو العام للعلاقات داخل البلدية؟

( )احترام متبادل وتعاون.

( )صراعات وتكتلات (جماعات ومصالح).

( )تمييز وتفضيل لبعض العمال على حساب الآخرين.

9. منذ متى وأنت تعاني من هذه المضايقات أو سوء المعاملة في عملك؟

( )منذ مدة قصيرة. ( )منذ مدة طويلة. ( )لا أعاني من أي مضايقات.

10. في حال تعرضك لـ "تضييق" أو "إساءة"، هل هناك من ينصفك داخل البلدية؟

( ) نعم، أجد من يسمعني وينصفني. ( )أحياناً، لكن دون نتيجة ملموسة. ( )لا أجد أحداً.

المحور الرابع: الاستقرار المهني (المتغير التابع)

1. ما هو السبب الرئيسي الذي قد يدفعك (أو دفعك فعلاً) لطلب الاستقالة أو النقل؟

( ) صعوبة المهنة والمخاطر الصحية.

( ) ضعف الدخل المادي (الأجر والمنح).

( ) النظرة الاجتماعية السلبية لمهنة النظافة.

( ) سوء المعاملة في محيط العمل.

( ) لا أفكر في ذلكً.

2. ما مدى انتظامك في الحضور والالتزام بمواعيد العمل؟

( ) ملتزم تماماً. ( ) أتغيب أحياناً. ( ) أتغيب بشكل متكرر.

في حال الغياب (أحياناً أو متكرر)، ما هي الأسباب الغالبة؟

( ) ظروف صحية (جهد العمل). ( ) ضغوط نفسية (سوء المعاملة).

( ) أسباب عائلية أو شخصية. ( ) عدم الرغبة في أداء مهام النظافة.

3. إذا استشارك شخص في الالتحاق بالعمل في "مجال النظافة" بهذه البلدية، هل تنصحه بذلك؟

( ) نعم، أنصحه. ( ) أنصحه ولكن بتحفظ. ( ) لا أنصحه أبداً.

في حال (التحفظ أو عدم النصح)، ما هو السبب حسب رأيك؟

( ) غياب التقدير لجهود عمال النظافة. ( ) عدم توفر بيئة عمل محفزة ومحترمة.

( ) كثرة الضغوط والمضايقات. ( ) نظرة المجتمع السلبية للمهنة.

4. كيف تقيم درجة مساندة زملائك في المصالح الأخرى لمطالبكم المهنية؟

( ) مساندة قوية (تضامن فعلي).

( ) مساندة ضعيفة (تعاطف شكلي).

( ) غياب التضامن (عزلة مهنية).

5. ما هو مستوى إشراكك في الأنشطة الجماعية للبلدية (اجتماعات، مناسبات، لقاءات)؟

( ) إشراك كامل (كعضو فعال). ( ) إشراك جزئي (عند الحاجة فقط).

( ) إقصاء تام (لا يتم استدعائي).

6. كيف تقيم علاقتك المستقبلية مع هذه المؤسسة (البلدية)؟

( ) أرغب في الاستمرار والتقاعد فيها.

( ) أرغب في البقاء حتى أجد فرصة أفضل.

( ) أخطط لترك العمل في أقرب وقت ممكن.

7. كيف ترى نظرة زملائك الموظفين (في الإدارة أو الأقسام الأخرى) لعملك كعامل نظافة؟

( ) الاحترام والتقدير. ( ) نوع من التجاهل. ( ) نظرة تعالي أو تمييز.

8. أي من السلوكات التالية تصف علاقتك اليومية بموظفي الإدارة والأقسام الأخرى؟

( ) الاندماج والتعاون. ( ) التواصل الرسمي فقط. ( ) التجاهل والتجنب.

9. أي من الخطوات التالية اتخذتها فعلياً بسبب مضايقات المحيط المهني؟

( ) طلب تغيير المصلحة. ( ) تمديد العطل المرضية.

( ) البحث عن عمل بديل. ( ) لا شيء.

10. كيف تصف مستوى أدائك لمهامك الميدانية حالياً؟

( ) أداء مستقر. ( ) تراجع في المردود.

( ) إهمال بعض المهام. ( ) عمل بالحد الأدنى.

الملحق رقم02: أهم النشاطات التي يمارسها عمال النظافة:

يعتبر عمال النظافة من الفئات الحيوية داخل المجتمع، إذ يقومون بدور أساسي في الحفاظ على البيئة والصحة العامة تتنوع نشاطاتهم اليومية بين جمع النفايات وتنظيف الشوارع والمرافق العامة وصيانة معدات العمل، كما يساهمون بشكل غير مباشر في التوعية البيئية وتشجيع المواطنين على الحفاظ على النظافة ويمكن تلخيص أهم النشاطات التي يمارسها عمال النظافة في النقاط التالية:

- جمع القمامة من المنازل المحلات، والأماكن العامة.
- تفريغ الحاويات وصناديق القمامة ونقلها إلى شاحنات النفايات.
- كنس الشوارع والأرصفة والساحات العامة وإزالة الأتربة والأوراق المتساقطة.
- غسل وتنظيف الشوارع والمرافق العامة مثل الحدائق ومحطات النقل.
- تنظيف الحدائق والمساحات الخضراء وصيانتها.
- فرز النفايات القابلة لإعادة التدوير بلاستيك، ورق زجاج.(
- التعامل مع النفايات الخاصة أو الخطرة بطريقة آمنة.
- التخلص من الحيوانات النافقة والمخلفات الكبيرة.
- صيانة وتنظيف معدات العمل مثل المكانس والحاويات والعربات.
- المساهمة في التوعية البيئية وتشجيع المواطنين على الحفاظ على النظافة.

الملاحـــــق

الهيكل التنظيمي لادارة بلدية غرداية

رئيس المجلس الشعبي البلدي

مديرية التنظيم	مديرية الشؤون العامة	مديرية ش. المالية و ممتلكات البلدية	الأمانة العامة	مديرية المصالح التقنية	مديرية الوسائل العامة
مصلحة التنظيم	مصلحة الشؤون الإجتماعيةالثقافية و الرياضية	مصلحة الشؤون المالية	مصلحة الموارد البشرية و التكوين	مصلحة العمران و الطرقات و الشبكات	مصلحة المخازن و تسيير الحظيرة و العتاد
مكتب الإنتخابات	مكتب الشؤون الإجتماعية	مكتب الميزانية و التحليل المالي	مكتب تسيير المستخدمين	مكتب التعمير و التقنيات الحضرية	مكتب تسيير المخازن
مكتب الجمعيات	مكتب الشؤون الثقافية و الرياضية	فرع الأمر بالصرف لقسم التسيير	فرع تسيير المستخدمين الدائمين	مكتب الطرق و الشبكات	مكتب تسيير الحضيرة و العتاد
مكتب الشؤون القانونية و المنازعات	مكتب تسيير المدارس و الخدماتالاجتماعية المدرسية	فرع الأمر بالصرف لقسم التجهيز	فرع تسيير المستخدمين و مختلف الصيغ	فرع النقل	مصلحة النظافة و النقاوة العموميه و الخدمات
مصلحة الرقمنة و العصرنة	مصلحة الشؤون الصحية و الفلاحية	فرع الأمر بالصرف أجور و مخلفات الموظفين	مكتب الإمتحانات و المسابقات المهنية و التكوين	مكتب السكن	مكتب النظافة و النقاوة العمومية و التدهير
مكتب الحالة المدنية و الخدمة الوطنية	مكتب حفظ الصحة العمومية	مكتب متابعة التحصيلات المختلفة	مكتب المداولات و القرارت التنظيمية	مصلحة التجهير	مكتب الخدمات المختلفة
فرع الخدمة الوطنية و الحج	مكتب الفلاحة و الإستثمار	مصلحة ممتلكات البلدية	مكتب البريد	مكتب الدراسات و المتابعات التقنية	فرع صيانة بنايات البلدية
مكتب تنقل الأشخاص		مكتب تسيير ممتلكات البلدية العقارية	مكتب الأرشيف	فرع البناء	فرع البيئة و المساحات الخضراء
مكتب مرور السيارات		مكتب تسيير ممتلكات البلدية المنقولة	مكتب الأمن و الوقاية	فرع الأشغال العمومية	فرع صيانة الإنارة العمومية
		مكتب متابعة التحصيل العقاري		فرع الري	فرع الورشات
				فرع المتابعة الإدارية للمشاريع	

بموجب مداولة المجلس الشعبي البلدي رقم: 51 بتاريخ 13 جوان 2018المحددة لتعداد المناصب العليا لادارة البلدية