

تاريخ القبول: 2020/08/10

تاريخ الاستلام: 2020/07/12

## تمظهرات العنف في التنظيم

## الرسمي

## محاولة للفهم ومقترحات للحل

*Appearances of violence in the official organization**An attempt to understand and proposals for a solution*

ربيع شعاينة\*

Rabiechaabna05@gmail.com

جامعة الجزائر2

(الجزائر)

خيرى نوح

Kheiri.nouh@univ-alger2.dz

جامعة الجزائر2

(الجزائر)

## ملخص:

يسعى هذا المقال بالدرجة الأولى إلى فهم موضوع العنف، هذا الموضوع المتداول للنقاش على المستويين العام والخاص في محاولة لإيراد مقترحات للحل، مع الوعي التام بالطبيعة المركبة له وبصعوبة مقارنته وتوطينه واقعيا على شكل مادة قابلة للقراءة والتمثل ثم التنزيل، أو بصيغة أخرى كيف لنا أن نبني تصورا منهجيا يمكننا من تجاوز هذه المعضلة في ظل السياق التشابكي لكن ما هو عنيف، أين تتم المعالجة عبر اعتماد منهجية مركبة لتفكيك الظاهرة ومن ثمة إمكانية معالجتها على مستويات ميكروية تخصصية.

الكلمات المفتاحية: التمظهرات، العنف، التنظيم الرسمي.

## Abstract:

*This article seeks primarily to understand the subject of violence, this topic is discussed at the public and private levels in an attempt to include proposals for a solution, with full awareness of the complex nature of it and the difficulty of its approach and its realistic localization in the form of a subject that can be readable, representative and then downloaded, and in other words how can we build a systematic perception that we can overcome this dilemma in the context of the interlocking but violent, where is the treatment through the adoption of a complex methodology to dismantle the phenomenon and the possibility of addressing it at the levels of Micro-specialization.*

**Keywords:** *appearances, violence, official organization.*

## 1. مقدمة:

من المفاهيم التي وطنت وأخذت مكانها ضمن المجال التداولي العام مفهوم العنف الملابس لمناشط حياتنا اليومية بدءا باللسان، مروراً بالسلوك وانتهاء إلى السياقات الحافة لنا، ولعل أوضحها الهالة الأثرية المعولة المحيطة وما يرد علينا منها من صور غير قابلة للتجاوز، فإن حدث وتم، اصطبح الفاعل لا محالة بوصف الخروج عن المعتاد العربي، هذا طبعا إن تمكن من الابتعاد عن التعرض لمصادر ورودها ولم يكن في الأصل مصابا بالنوموفوبيا (Nomophobia) عاجزا عن التحرر، وبهذا الارتقان استبد موضوع العنف بالموقف كموضوع جدير بالمعالجة، كونه اكتسى نعت الانتشار والتوغل في كافة المفاصل الحياتية منظورها ومستورها خاصة مع ازدهار سوق القلق على حد تعبير دومينيك مويسي.

حتى الغرب المتطور تقنيا مدعي الرقي الأخلاقي والحضاري لم يفلح في تلافي تبعاته -أي العنف - بل كفى عنها وعنه بمسميات تنكرية كالتمتر والجروح والمقاومة... التي تعتبر في المحصلة عنفا لا كرامة فيه، ولعلنا هنا وبداعي نداء التخصص ندلف إلى هذا الموضوع من زاوية تنظيمية مؤسسية تلافيا للتشتت، إلى جانب الاعتداد برأي من يقول بإسقاط الحدود الفيزيكية وتماهي الخاص بالعام إغفالا لأمر الحدود المخترقة ثقافيا، وقوفا عند التنظيم كقطع منهجي ذو صلاحية دراسية، نظرا لإمكانية التحديد والضبط.

فهل لا تزال التنظيمات الرسمية تحتكر العنف وتمارسه؟

وهل يتم توظيف العنف لبلوغ أهداف معينة؟

ثم هل العنف ذو طبيعة محايدة أو ذو طبيعة مفارقة تتأتى من الخضوع للسلطة؟

## 2. النتيجة المتوخاة من هذه الورقة البحثية:

إعادة النقاش حول الموضوع بالاستفادة من رجوع صدى المختصين والتنبيه على أن هذا المبحث ليس بالموضوع المناسب، إنما هو سيرورة دائمة تهدف إلى صيرورة سلبية يعبر عنها تطلعا حديا حافزا ب: (صفر حالة عنف) وإن كان هذا عند البعض نوعا من الديمagogية<sup>(1)</sup>، لكن كما قلنا فالأمر كذلك لمن يروم الوصول إلى هذه الحالة حقيقة، وكذا استكمال سلسلة المقترحات الوقائية والعلاجية المعتمدة على خبرات ميدانية نرجو أن تكون مثمرة في الواقع.

## 3. تعريف تناظري للعنف (طرفي):

العنف عبارة إيذاء ناشئ عن الظلم والجهل، وبهذا يتخذ صبغة تجمع ما تفرق في محاولات تعريفية أخرى ركزت على عنصر الإيذاء، فبالنظر إلى هذين الطرفين سنحاول تعريفه:

**التعريف الإثباتي (بالإثبات):** يقصد بالإثبات هنا الاعتداد بالعرض أي بالأثر الناتج عن الفعل العنيف سواء بإحداث ضرر مادي أو معنوي، قد يكون في اتجاه واحد أو بشكل تبادلي، كأن يرد في صورة "تقاصي المزدوج" أي بشكل غير توقعي ناتج عن الخضوع للسلطة كما حدث أثناء تجربة ستنافورد<sup>(2)</sup> التي تعزى إلى فيليب زيمباردو<sup>(3)</sup>، وهنا نؤكد أنه ليس من شرطه الإعلان والإظهار، إنما يمكن رصده ملتبسا في ثنايا العادات والتقاليد الاجتماعية البالية.

**التعريف بالنفي:** ويقصد به حالة الكمون والسبات لا النفي المطلق للموجود العنيف المستجمع الأركان عدا المباشرة، إذ عدم المباشرة لا يعني الانتفاء والعدم.

## 4. الاكتفاء بالواقع (العنف باعتباره معيش):

نرى انه لا داعي لتفعيل آلية الحفر المنهجي تنقيبا عن العلل الأولى لهذه الظاهرة والبحث الجيولوجي من خلال تطويع المعطى التاريخي، لهذا تم الاكتفاء بالمعطى الراهني المفروض واقعا، لدرجة تبنيه من قبل بعض الجماعات، نقصد هنا الجماعات الوظيفية فأصبحت بفعل ممارسة العنف، جماعات ضاغطة، وأكتسبت صفة "الفاعلة"، فاكتمت الفعل هنا نوعا من الشرعية

جراء التكرارية والاعتيادية، وبغدو العنف واقعا أصبحت له عدة محركات لا يمكن التغافل عنها ومنها على سبيل الذكر الرهاب الصادر عن وقع عليه العنف أو ممن تعرض للتخويف أو التهديد بإيقاعه عليه، أو الخضوع للسلطة على شاكلة التجربة التي عرضها ستانلي ميلغرام (stanly milgram) (\*)

فالعنف أمر واقعي (4) سواء بالأولية أو بالإستعمالية، ولعلنا لا نجد مثالا يعبر على ذلك أبلغ وأجلى من كلمات النشيد الوطني الفرنسي *La marseillaise*: " هل تسمعون في جميع أصقاعنا عواء هؤلاء الجنود الهمجيين؟ الذين يأتون حتى أسرنا لذبح أبنائنا ونسائنا ... إلى السلاح أيها المواطنون شكلوا صفوفكم فلنرحف فلنرحف وليتشبع تراب أرضنا من دمائهم القدرة " (5).

إنها كلمات لا تحتاج إلى بيان أنها تتضمن معاني عنيفة، لنا أن نستدل بها على سيولة الخوف على حد طرح زيغومونت باومن (6)، مما يؤدي تحصيلا حاصلا إلى التشكيك في التأصيل المستند على أن الأصل في الناس الخيرية إلى أن يرد الناقل، وفي الجمل فالعنف أمر واقع مهما تم تنفيذه، تتفق هنا مع مقولة حنة أرندت حين أرجعته إلى الخوف الذي يعتبر سمة ضعف لا قوة (7).

## 5. التنظيمات الرسمية وسؤال العنف:

التنظيمات من المفاهيم الدارجة لدى السوسيولوجيين الذين ترسخ لديهم أن المعتاد والشائع فيها هو الأمن، أما العنف فيعد من قبيل الاختلال الوظيفي وهو في الحقيقة ناشئ عن سلوك يعود في الغالب إلى إشكال معياري لا يمكن تحديد اتجاهه كما أسلفنا الذكر سابقا، إذ يمكن النظر إليه من زاوية التحليل الإستراتيجي لميشال كروزيه على أنها حرب الكل ضد الكل كما يقول هوبز، إذن: هي معركة غير ثابتة المواقع والأدوار فالتغير وارد على الجميع كما قرر ذلك ميشال فوكو (8).

بمعنى أنه في حالة التسلط (العنف) تقوم علاقات القوة التي تتسم بالديناميكية والتغير بإتاحة استراتيجيات متعددة للتغيير، بيد أنه في حالة الثبات والتصلب، فإن التسلط - وهو تظهر من تظاهرات العنف - يجمد انعكاس علاقات القوة ويجعلها ثابتة، كما يقيد سبل إقامة علاقات قوية جديدة أو السعي نحو التحرر (9).

وبقياس التنظيمات على الشاهد التجريبي (الدولة)، باعتبارها تنظيما أيضا، نستحضر مقولة ليون تروتسكي: " إن كل دولة تقوم على العنف " (10).

ومفهوم المخالفة كفرع مقيس الأصل على العلة المحررة، وهي العنف، فإن أي تنظيم يسقط بغياب ممارسة العنف، هذا طبعا وفق رؤية فير، وهي محل نظر، إذ العنف ليس مظهرا صحيا بإطلاق والواقع أصدق من أن يكذب، إلا إن تبيننا مفهوم فير للعنف حيث يرى طه عبد الرحمن أنه يقصد به القوة (11).

## 6. رصد تظاهرات العنف:

كما سبق الإشارة إليه فإن العنف ظاهرة معقدة ديناميكية، متعددة المحددات، فصعود ظاهرة العنف يُفسر بتظافر عديد العوامل، وإجمالاً، يمكن حصرها في ثلاثة مجموعات عاملية:

العوامل الفردية (Individuels)، العوامل التنظيمية (Organisationnels) والعوامل السياقية (situationnels).

وعليه فالدراسات حول العوامل الفردية تناولت إحصاء مختلف الخصائص الفردية سواء بالنسبة للمعتدي أو للضحية، إذ أظهرت بعض الدراسات بأن الشباب غالبا ما يكونون مصدرا للأعمال العنيفة، كما أن النساء أكثر عرضة للعنف من الرجال.

وفي المنظور النفسي نجد أن هناك غلبة للدراسات حول الشخصية والعادات الطبيعية، ومن خلالها يظهر أن هناك نوعان من الشخصية: صنف (A) يتميز بسلوكيات عدوانية، طموح، غير صبور، ميل إلى العمل الفردي، له رغبة جامحة في الضبط والتحكم بالوضعيات والشخصيات، هذا الصنف يكون غالبا مصدرا للعدوان في مجال العمل<sup>(12)</sup>.

أما الصنف الثاني فهو نقيضه تماما.

وهناك دراسات أخرى أظهرت أن العمال الأجراء الذين يتميزون بضعف تقدير الذات هم الأكثر ميولا ونزوعا نحو العدوانية<sup>(13)</sup>، كما أن هناك روابط بين ضعف التحكم في النفس والعدوانية في العمل<sup>(14)</sup>، كما أن هناك دراسات أخرى حاولت تجميع العوامل الفردية، محاولة الوصول إلى نموذج قياسي للشخصية العنيفة في العمل.

أخذت العوامل التنظيمية موقع المحل من النظر للعديد من الدراسات الامبريقية للتحويلات الاجتماعية المهونة بالوضع الاقتصادي (هشاشة العمل، تخفيض العمالة، إدماج الشركات، الحركات غير المتوقعة للسوق... الخ)، عوامل تحمل المتخصصين على اعتبارها محددات للخطر، وهذا ما يوضحه توبين (Tobin) في مجلة متخصصة حول المحددات التنظيمية للعنف في العمل، مثل التغيرات التنظيمية ك: دوران العمل، تغيير طريقة تسيير الموارد البشرية، تخفيض الرواتب... هذه المسائل المرتبطة وذات العلاقة الواضحة بالعنف<sup>(15)</sup>.

أما بارلين (Barling) فقد نص على عدة أنواع من العوامل التنظيمية المرتبطة بالعنف وهي: استشعار غياب العدل، أساليب إشراف مفرطة في العنف، استعمال الرقابة الإلكترونية والشعور بغياب الأمن في العمل<sup>(16)</sup>، كما قرر أن المناخ التنظيمي وثقافة المؤسسة تقدم أيضا على أنها عوامل خطر، هذا إلى جانب القلق، روتينية العمل الذي لا يتطلب جهدا ذهنيا، والنزاع حول الأدوار، وتضارب المصالح، الحد دون استغلال الإمكانيات المتاحة، ضبابية آفاق العمل، كل هذا مرتبط بالعنف في العمل<sup>(17)</sup>.

ومن جهة أخرى يظهر بأن التراتبية والوضعية المهنية للعامل يمكن أن تكون عاملا للهشاشة والضعف، هذا لا يعني أن الذين يتبعون مناصب مسؤولة يكونون أكثر استهدافا، كذلك بعض قطاعات النشاط أكثر عرضة من القطاعات الأخرى للعنف الخارجي<sup>(18)</sup>، وبصفة خاصة الذين يتداولون النقود (البنوك، مراكز البريد، نقل الأموال)، إلى جانب ضباط الشرطة وأعوانها، وسائقو النقل العمومي، وموظفو المصالح الاجتماعية والعلاج، في حين ارتبطت العوامل السياقية بتحليلات تجاوزت الحدود التنظيمية الرسمية، وأصبحت أحد محاور التجاذبات النظرية الجدالية على المستوى الفكري العام.

## 7. النتائج:

إن آثار العنف الجسدي والمعنوي في العمل، وكذا أسبابهما يمثلان أكبر محورين للبحث، فآثار العنف عديدة ومدمرة سواء على الضحية أو شهود الواقعة العنيفة وفي نفس الوقت على المؤسسة، ففي الحالات القصوى قد يؤول العنف إلى حد الموت عن طريق القتل أو الانتحار، أما في مستوى أقل حدية من الأول تتعدد التبعات مسفرة عن: اضطرابات في النوم، اضطرابات في الأكل... الخ، فالدراسات الحديثة تركز بكثافة على تقييم التأثيرات وردات الفعل ما بعد الصدمة للاعتداءات<sup>(19)</sup>.

وفي هذا الصدد أظهرت الدراسات المنجزة بخصوص العنف في العمل، بأن حالة القلق ما بعد الصدمي تتمظهر عادة في إعادة عيش حدث الصدمة (الFLASH باك)، عن طريق أعراض تتمثل في تجنب المحفزات المرتبطة بالصدمة، كذلك عن طريق الأحاسيس والأعراض النفسية المرتبطة بها مثل: صعوبة التركيز، سرعة الحنق(الغضب)<sup>(20)</sup>... الخ، زيادة على ذلك فقد الثقة بالنفس، الخوف من تجدد العنف، عدم الراحة النفسية للمعنف<sup>(21)</sup>، ومن وجهة نظر النتائج الوظيفية فإن البعد المركزي المدروس هو الرضا في العمل، حيث

أظهرت الدراسات انخفاضه عند ضحايا العنف<sup>(22)</sup>، ومن جهة أخرى هناك ما يسمى بشعور الضحية بأنه ضحية - وهي حالة غير متعمدة تختلف عن التقمص - مرتبطة ب: الرغبة في التغيير في طبيعة العمل كإدخال فترات من الراحة<sup>(23)</sup>، إضافة إلى أن غياب الدافعية وضعف تقدير الذات يمكن أن تظهر عند الضحايا<sup>(24)</sup>.

وهناك بعض العوامل المخففة (المعدلة) التي تسمح بمواجهة الآثار السلبية المرتبطة بالعنف، فبعض الدراسات اهتمت بالإستراتيجيات الفردية المتبناة من قبل الضحايا<sup>(25)</sup>، وهنا يمكننا الوقوف على أربع إستراتيجيات:

1- التجنب أو الانسحاب (تسيير الوقت والمكان).

2- العقلنة والتحكم في الوضع (الاعتراض، تصحيح المعلومات الخاطئة)

3- الرفض والتمرد (نفي العنف، إثبات الاستقلال الوظيفي).

4- البحث عن الدعم (تثمين الذات)<sup>(26)</sup>.

كما أظهرت هذه الدراسات أن النكران عن طريق تقزيم أو نفي الأحداث العنيفة هي إستراتيجية مستعملة من عموم الضحايا<sup>(27)</sup>.

## 8. ميكانيزمات المواجهة:

تمّ وضع بعض الآليات في الميدان من أجل مواجهة التعبير عن العنف في العمل استئناسا بمواقف العمال العاديين وكذا المسؤولين على السواء، لكن ما يجب التأكيد عليه هو أن تكون برامج التدخل في إطار عام أو على الأقل أن تكون على مستويين من التدخل يمكن تحديدهما حسب توقعهما، بطريقة وقائية (قبل حدوث العنف)، أو بشكل مباشر (أثناء حدوث العنف)<sup>(28)</sup>.

فالوقاية من العنف تتم في إطار عمل يتمثل بجدولة جميع العوامل والأسباب المحتملة للعنف، من أجل وضع إجراءات حماية مناسبة، فحسب دراسة أمريكية خلصت إلى أنه بمعدل مؤسسة من أصل أربعة قامت بوضع مخططات وقائية على رأس أولوياتها تحسين ظروف العمل، الوقاية من النزاعات البينية، وكذلك تطوير القدرات من أجل تسيير الضغط الوظيفي<sup>(29)</sup>، وكذا تفعيل إجراءات الأمن، إعادة توصيف الوظائف والمهام وأوقات العمل، توفير مناخ وسياسة اتصال ملائمين بإعتبارهما مظهرين من مظاهر الوقاية من العنف التنظيمي.

وهنا أيضا يجدر التنبيه إلى أن الموظفين (المسؤولون عن التوظيف) يمتلكون أدوات خارجية لتأمين مؤسساتهم، مثل إعادة تهيئة أماكن العمل، توفير وسائل إلكترونية (رقابة، أزرار إنذار وتحذير)، أما الإجراءات الخارجية الأكثر استعمالا: استخدام أعوان أمنيين 56% كمرات مراقبة 41%، تحديد الدخول عن طريق الحواجز الواقية 25%<sup>(30)</sup>.

المستوى الثاني للمواجهة يتمثل في تهيئة العمال للتصرف بطريقة أكثر تكيفا وأكثر فعالية مع ظواهر العنف<sup>(31)</sup>، وذلك عن طريق مساعدتهم لتفكيك الوضعيات العنيفة فعلا أو المحتملة الحدوث.

هذه الإجراءات تنتقل من حلحلة النزاعات على المستوى الفردي إلى تبني مخططات عمل استعجاليه (بالنسبة لمجموعات العمل)، مروراً بتطبيق خطة طريق تشمل كامل المؤسسة.

ومن ذلك بعض تقنيات تسيير النزاعات مثل: تقنية الجيدو اللفظي اقترحت لتفكيك الناعم للعنف، ويتعلق الأمر باستعمال طاقة الخصم عن طريق توجيهها من أجل تجنب المواجهات، عن طريق مسابرة بالقول مثلاً: لك الحق، غير مقبول وكان لي أن أقول أو أفعل نفس فعلك لو كنت مكانك، ومطلوب من التنظيم باعتباره وحدة جماعية تعبئة موارده الخاصة سواء تعلق الأمر بالتعاطف مع الضحايا أو ببساطة اعتبار العنف خطراً مهيناً، كما تقترح الشركات بصورة متصاعدة خدمات المرافقة النفسية والاجتماعية فالتعاطف مع

الضحايا من أهم سمات الانسجام بين فواعلها، وهو أحد عوامل التطور المناسب للضحية بالمسح التدريجي للشعور بالذنب والتهميش والتي تُحمل على أنها بؤادر ظهور تعقيدات بسلوكية<sup>(32)</sup>، كما يظهر في هذه المحاولة لخصر أنواع العنف في العمل، في الجدول أدناه:

جدول: نموذج أنواع العنف في العمل

		العنف المباشر	العنف غير المباشر
العنف الجسدي	العنف الموجب	القتل، العدوان، الاعتداء الجنسي، الحملقة الإزدرائية، النظرات الداعرة.	سرقة، تخريب، إخفاء، سرقة الموارد الضرورية لسير العمل.
	العنف السلبي	إعاقة متعمدة للعمل، رفض تزويد العمل بالموارد، مغادرة المكان حين دخول الضحية، مصادرة الحق في الكلام.	التأخر في إعطاء المعلومة، إهمال راحة الضحية.
العنف اللفظي	العنف الموجب	التهديد، التمر، التحرش، السخرية، الشتم، الصراخ، التشكيك في القدرات، التقسيم السلبي للأداء، إخفاء المعلومة.	نشر الإشاعة، الاستخفاف بكلام الضحية، نقل المعلومة الخاطئة.
	العنف السلبي	تناسي تحويل المكالمات الهاتفية للضحية، رفض طلبات الضحية.	عدم تجاهل الشائعات، عدم الدفاع عن الضحية، عدم إعلام الضحية بالخطر المحدق.

المصدر:

Neuman J, Baron R. aggression in the workplace in : Giacalone R, greenberg J, Editors. Antisocial behavior in organisation Londres : sage publications, 1997, p :40.

ملاحظة استدرائية:

استفاد هذا البحث من ملاحظات مجموعة من مفتشي العمل التابعين لمفتشية العمل وكذلك من تحليل عدد من القضايا المسجلة على مستوى مصلحة المنازعات وكذا استغلال رجوع صدى المقابلات المجراة مع عدد من العمال تجسيدا لنوع من التثليل المنهجي قصد القبض على الظواهر ساخنة كما يقول ادغار موران.

## 9. خلاصة:

ختاماً نخلص أنه لا يمكن لنا إهداء التوصل إلى إعطاء وصفة جاهزة وفعّالة للحد أو التخفيف من وقع العنف وتبعاته سواء على المستوى التنظيمي العملي والادائي أو المحتوي، فإن كان الأمر لا يدرك كله فلا شك أنه من غير الجائز عقلاً أن يترك جلّه، وعليه فإن ترميم العلاقات البينية على المستوى الأفقي والعمودي من شأنه الإسهام في علاج هذا الإشكال، يصطف إلى جانب هذا المقترح ما ورد في هذا المتن من عرض تصورات للحل في إطار التأسيس لمنظومة متكاملة، بيداغوجية أخلاقية، حقيق بما أن تورثنا نوعاً من الوعي الذي يُمكننا من المواجهة، وعلى النقيض من ذلك فإن الجهل بسيقات السباق واللحاق والملازمة أمر غاية في الخطورة، وغير محسوم التبعات. ومن خلال هذا المختصر السريع لأدبيات موضوع العنف في العمل، أو بالأحرى في التنظيم الرسمي، فإننا لا يمكن أن نغض الطرف عن الصعود القوي لهذه الظاهرة في مجتمعنا الحديث والجهود المحققة في السنوات الأخيرة من فهم ووصف هذه الظاهرة، حيث تُظهر الدراسات العديدة أن تعريف العنف أمر جد معقد يحتاج إلى مقارنة متعددة الأبعاد، يتفرع عن ذلك أن العنف عبارة عن نتيجة لعوامل متضاربة، الفرد (عوامل فردية)، المحيط وظروف العمل (ظروف تنظيمية، علاقات بين الزملاء وبين الزبائن، وفي الأخير علاقات بين الإدارة والموظفين).

ومع ذلك فإن تحديد الأسباب والنتائج كانت أمراً جديراً بالاهتمام، تأكيداً على ضرورة وضع اليد على الأسباب الظاهرة وتقييد برامج التدخل والوقاية، لكن ماذا عن فعالية هذه البرامج؟ حيث نجد عدداً قليلاً من الأعمال في ما يتعلق بالإجراءات الوقائية، ونلاحظ انتشار منشورات موجهة بالدرجة الأولى إلى مسيري التنظيمات، فهل لهذه المؤلفات فعالية حقيقية؟ صحيح أن كثير من الإجراءات الوقائية يتم اتخاذها لتجنب العنف، لكن هل يمكن تعميمها على كافة النواحي والمستويات؟، وماذا عن الضحية، عن حالتها النفسية، هل يتم توصيف معاناتها بشكل دقيق؟ إن الدراسات المنجزة في هذا المضمار لا تجيب عن هذه الانشغالات، كما تبدو متجاهلة لحالة ضحايا العنف وبذلك فهي لا تجيب عن ما طرح من أسئلة، وعليه فإن التحليل الدقيق لبرامج التدخل تقودنا إلى فهم أفضل للعوامل المتداخلة والمتسببة قطعاً في ظهور العنف.

## الهوامش:

سلباً وحين الوصول إلى العتبة المتفق عليها بيدي المتلقي أنه متضرر وبطالب المعلم بالكف عن عملية الصعق الكهربائي، لكن المعلم يستمر رغم الصراع النفسي الذي يعتريه، مدعياً أن الأمر ضروري وأن ما يقوم به يصب في إطار الصالح العام صالح العلم، للإطلاع على المقال أنظر:

<https://www.nytimes.com/1974/01/13/archives/obedience-to-authority-an-experimental-view.html>.24/03/2020-04:30.

- M.Maffesoli, Essais sur la violence banale et 4 fondatrice, Paris, 1978, CNRS Editions, 2009, P :37.

5- بيار كونيسا، صناعة العدو أو كيف تقتل بضمير مرتاح، الدوحة، قطر، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، 2015، ص:43.

6- زيغومونت باومن، الخوف السائل، ترجمة: حجاج أبو جبر، بيروت، لبنان، الشبكة العربية للأبحاث والنشر، 2017، ص: 11.

1 - LONGNEAU, Jean-Michel, « Attention à la démagogie », in le Vif l'Express, paru le 28 avril 2006, Exposés du 4 juillet 2006 et du 31 août 2006.

2- [https://fr.wikipedia.org/wiki/Exp%C3%A9rience\\_de\\_Stanford](https://fr.wikipedia.org/wiki/Exp%C3%A9rience_de_Stanford).(01/04/2020-22:31).

3 -patrick clervoy, L'effet lucifer, des bourreaux ordinaires,Cnrs édition,France,2013,p : 10.

\*- في الحقيقة أن هذا النموذج التجريبي ينتهض على إيهام المجرب بأن الدراسة ذات غرض عادي استقصائي حول الذاكرة والتعلم، أين يتقمص دور المعلم الذي يلقي المتلقي، غير أن هذا الأخير إن حدث وأخفق في التجاوب الجيد، وجهت له صدمات كهربائية، يرفع من وتيرتها بشكل طردي تبعاً لمردودية المتلقي

- 23-Rogers KA, Kelloway IK, Violence at work : personal and organizational outcomes, Occup Health, psychol, 1997, p :63.
- 24 -Légeron P, Violence au travail : ses différent formes et son impact sur les individus, coférance européenne sur la violence au travail en europe, 2-3 Novembre 2000, Paris : eurogip,2001, p :17.
- 25 - Vendenbos GR, Bulatao EQ, Violence on the job : identifiny risks and developing solution, American psychological association, Washington, USA, 1996,p :127.
- 26 -Jauvin N, la violence organisationnelle : parcours conceptuel et théorique et proposition d'un modèle compréhensif intégrateur,2003.
- 27-Arnetz J, *the violent incident form : a practical instrument for the registration of violent incidents in the health care professional. work and stress.1998.p : 17.*
- 28 - Leather, P., Brady, C., Lawrence, C., Beale, D. and Cox, T. (eds.) (1999): Work-Related Violence: Assessment and Intervention. London: Routledge.p : 18.
- 29-LEYMANN H. *Mobbing. La Persécution au travail*, Paris, Éditions du Seuil.(1996),p : 53.
- 30\_
- <https://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2219&context=articles.28/03/2020-09> : 15.
- 31\_
- [https://www.cyriltarquinio.com/app/download/5794585605/ST2004-3\\_Tarquinio1.pdf.29/03/2020-09](https://www.cyriltarquinio.com/app/download/5794585605/ST2004-3_Tarquinio1.pdf.29/03/2020-09) : 50.
- 32\_
- [https://www.traumapsy.com/IMG/pdf/S\\_T2009-224-227\\_Daligand.pdf.29/03/2020-11](https://www.traumapsy.com/IMG/pdf/S_T2009-224-227_Daligand.pdf.29/03/2020-11) : 00.
- مراجع البحث:  
مراجع عربية:
1. بيار كونيسا، صنع العدو أو كيف تقتل بضمير مرتاح، ترجمة نبيل عجان، ط:01، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، الدوحة، قطر، 2015.
  2. حنة أرندت، في العنف، ترجمة: إبراهيم العريس، ط:02، دار الساقى، بيروت، لبنان، 2015.
  - 7- حنة أرندت، في العنف، ترجمة: إبراهيم العريس، بيروت/لبنان، دار الساقى، 2015، ط:02.
  - 8- ميشال فوكو، يجب الدفاع عن المجتمع، دار الطليعة، ص:104.
  - 9- محمد الصفار، تفكيك مفهوم القوة عند ميشال فوكو، الإسكندرية، مصر،، مكتبة الإسكندرية، 2016، ص:199.
  - 10- ماكس فيبر، العلم والسياسة بوصفهما حرفة، ص: 262.
  - 11- طه عبد الرحمن، سؤال العنف بين الإثتمانية والحوارية، إبداع للأبحاث والنشر، ص:48.
  - 12- Baron R, Neuman J, Geddes D. Social and personal determinants of workplace aggression : evidence for the impact of perceived injustice and the type A. aggressive Behaviors1999, p:281-296.
  - 13 - Baumeister RF, Smart L, Boden JM, Relation of threatened egotism to violence and aggression : the Dark Side of self-esteem, psychological Review 1996, p:33.
  - 14 - Sporer SL, When a grandiose self-image is threatened narcissism and self-concept clarity as predictors of nigtive emotions and aggression following ego-threat , Journal of personality, 2002, p :532.
  - 15-Tobin T, organizational Detreminants of violence in the workplace, aggressive and violence behavior 2001, p:91.
  - 16- Vandennos GR,Bulatao EQ, Violence on the job : Identifying risks and developing solution, american psychological association, 1996,usa, p:29.
  - 17-ibid,p :163.
  - 18- Leblanc M, Kelloway K, Predictors and outcomes of workplace violence and aggression, Journal of applied psychology, 2002, p :444.
  - 19 -Flannery RB, Violence in the workplace, review of the literature,1996,p :57.
  - 20 - Tarquinio C, Tarquinio P, Constantini ML, Altération identitaire et impact psychotraumatique des situation de braquage en contexte professionnel, revue européenne de psychologie appliqué, 2002,p :135-136.
  - 21 -kauklainen A, Salmivalli C, Bjorkqvist K, and auther, Overt and covert aggression in work settings in relation to the subjective well-being of employees, aggressive behavior,2001,p :360.
  - 22 -Arnetz JE, Arnetz BB, Petterson IL, Violence in nursing proffession, occupational and lifestyle risk factors in swedish nurses, work and stress,1996,p :119.



13. M.Maffesoli, Essais sur la violence banale et fondatrice, Paris, 1978, CNRS Editions, 2009.
14. patrick clervoy, L'effet lucifer( des bourreaux ordinaires,Cnrs édition,France,2013.
15. Rogers KA, Kelloway IK, Violence at work : personal and organizational outcomes, Occup Health, psychol, 1997.
16. Sporer SL, When a grandiose self-image is threatened narcissism and self-concept clarity as predictors of negative emotions and aggression following ego-threat , Journal of personality, 2002.
17. Tarquinio C, Tarquinio P, Constantini ML, Altération identitaire et impact psychotraumatique des situation de braquage en contexte professionnel, revue européenne de psychologie appliqué, 2002.
18. Tobin T, organizational Detremnants of violence in the workplace, aggressive and violence behavior, 2001.
19. Vandennos GR,Bulatao EQ, Violence on the job : Identifying risks and developing solution, american psychological association,usa, 1996.
20. Vendenbos GR, Bulatao EQ, Violence on the job : identifiy risks and developing solution, American psychological association,Washington, USA, 1996.

## مواقع الانترنت:

1. [https://www.cyriltarquinio.com/app/download/5794585605/ST2004-3\\_Tarquinio1.pdf](https://www.cyriltarquinio.com/app/download/5794585605/ST2004-3_Tarquinio1.pdf).
2. <https://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2219&context=articles>
3. [https://fr.wikipedia.org/wiki/Exp%C3%A9rience\\_de\\_Stanford](https://fr.wikipedia.org/wiki/Exp%C3%A9rience_de_Stanford).
4. <https://www.nytimes.com/1974/01/13/archives/obedience-to-authority-an-experimental-view.html>
5. [https://www.traumapsy.com/IMG/pdf/S\\_T2009-224-227\\_Daligand.pdf](https://www.traumapsy.com/IMG/pdf/S_T2009-224-227_Daligand.pdf).

3. زيغمونت باومن، الخوف السائل، ترجمة: هبة رؤوف عزت، ط:01، الشبكة العربية للأبحاث والنشر، بيروت، لبنان، 2017.
4. طه عبد الرحمن، سؤال العنف بين الإثتمانية والحوارية، ط: 01، إبداع للأبحاث والنشر، بيروت، لبنان، 2017.
5. ماكس فيبر، العلم والسياسة بوصفهما حرفة، ترجمة: جورج كتورة، ط: 01، المنظمة العربية للترجمة، بيروت، لبنان، 2011.
6. محمد الصفار، تفكيك مفهوم القوة عند ميشال فوكو، ب ط، مكتبة الإسكندرية، مصر، 2017.
7. ميشال فوكو، يجب الدفاع عن المجتمع، ط:01، دار الطليعة للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 2003.

## مراجع أجنبية:

1. Arnetz J, the violent incident form : a practical instrument for the registration of violent incidents in the health care professional. work and stress,1998.
2. Arnetz JE, Arnetz BB, Petterson IL, Violence in nursing profession, occupational and lifestyle risk factors in swedish nurses, work and stress,1996.
3. Baron R, Neuman J, Geddes D. Social and personal determinants of workplace aggression : evidence for the impact of perceived injustice and the type A. aggressive Behaviors,1999.
4. Baumeister RF, Smart L, Boden JM, Relation of threatened egotism to violence and aggression : the Dark Side of self-esteem, psychological Review, 1996.
5. Flannery RB, Violence in the workplace, review of the literature,1996.
6. Jauvin N, la violence organisationnelle : parcours conceptuel et théorique et proposition d'un modèle compréhensif intégrateur,2003.
7. kauklainen A, Salmivalli C, Bjorkqvist K, and auther, Overt and covert aggression in work settings in relation to the subjective well-being of employees, aggressive behavior,2001.
8. Leather, P., Brady, C., Lawrence, C., Beale, D. and Cox, T. (eds.) (1999): Work-Related Violence: Assessment and Intervention. London: Routledge, 1999.
9. Leblanc M, Kelloway K, Predictors and outcomes of workplace violence and aggression, Journal of applied psychology, 2002.
10. Légeron P, Violence au travail : ses différent formes et son impact sur les individus, coférance européenne sur la violence au travail en europe, 2-3 Novembre 2000, Paris : eurogip,2001.
11. Leymann H. *Mobbing. La Persécution au travail*, Paris, Éditions du Seuil, 1996.
12. LONGNEAU, Jean-Michel, « Attention à la démagogie », in le Vif l'Express, paru le 28 avril 2006, Exposés du 4 juillet 2006 et du 31 août 2006.