

# دراسة تشخيصية لأهم العوامل المؤسسية المؤدية إلى العنف ضد المرأة في بيئة العمل

دعاس حياة\* و أ.د رواق حمودي\*\*

\*أستاذ مساعد صنف أ ، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة جيجل.

\*\* أستاذ التعليم العالي ، قسم علوم التربية، مخبر تحليل السيرورات الاجتماعية والمؤسسية، جامعة قسنطينة 2 عبد

الحميد مهري

## ملخص :

تهدف الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤسسية المساهمة في ظهور العنف في بيئة العمل من خلال إتباع المنهج الوصفي و توزيع استمارة على عينة مكونة من 409 عاملة في القطاع الصحي ، و لقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن المؤسسة لها دور في ممارسة العنف ضد المرأة حيث أن التعسف في تطبيق القوانين ، بالإضافة إلى عدم إتباع معايير واضحة في تقسيم العمل بين المرأة والرجل ، تساهم في ظهور العديد من الممارسات السلبية في حقها من تمييز وعنف لفظي، وانتهاك لحقوقها القانونية، كذلك تساهم ظروف العمل من عدم توفر الأمن والإمكانيات المادية في حدوث العنف في مكان العمل، بالإضافة إلى مجال عمل المرأة فطبيعة العمل الذي تؤديه و حساسيته و حتمية تعاملها مع أفراد غير راضين عن الخدمة يؤدي إلى ممارسة العنف ضدها .

الكلمات المفتاحية : العنف ؛ العنف في العمل ؛سوء استعمال السلطة؛ظروف العمل؛مجال العمل .

## Résumé :

L'étude vise à identifier les facteurs institutionnels qui contribuent à l'émergence de la violence dans le milieu de travail, Pour cela nous avons utilisé l'approche descriptive avec la distribution d'un questionnaire sur un échantillon de 409 femmes travailleuses dans le secteur de la santé. Notre étude a obtenu les résultats suivants: l'institution à un rôle actif dans la pratique de la violence à l'égard des

femmes, car l'abus dans l'application des lois, en plus de l'absence de critères clairs dans la répartition du travail entre les femmes et les hommes, contribue à l'apparition de nombreuses pratiques négatives sur leurs droits , en pratique de discrimination, de violence verbale, et la transgression de leurs droits légaux . De même Les conditions de travail contribuent a l'apparition de violences telles que le manque de sécurité et de ressources matérielles dans le milieu de travail, en plus la nature de travail des femmes, leur sensibilité et l'obligation de travailler avec des individus non satisfaits de leurs travail qui mènent à la violence à leur égard.

**Mots clés :** violence contre la femme ; violence au travail ; l'abus de pouvoir ; Les conditions de travail ; le domaine du travail

#### مقدمة :

بالرغم من مساهمة العديد من المراسيم الدولية في تغيير وضع المرأة كإعلان الأمم المتحدة لسنة 1970 سنة دولية للمرأة و الذي كان بمثابة التغيير الجذري الذي مس جميع الأصعدة ، من خلال تحسين وضعها عبر العالم و توفير الرعاية الصحية لها و حمايتها من التمييز والعنف ، و نتيجة لهذا الاهتمام الذي حظيت به المرأة فقد ازدادت نسبة تدرس الفتيات كما ازدادت نسبة انخراطهن في سوق العمل، غير أن التحاق المرأة بمنصب عمل و حصولها على أجر شهري و تحررها من التبعية المادية للرجل لم يكن حائلا بينها وبين قيام هذا الأخير ببسط سيطرته من جديد ، حيث تعاني المرأة من أنماط عديدة من العنف الممارس ضدها في مجال العمل، وهناك عدد قليل من الدراسات التي تبحث في موضوع العنف ضد المرأة في العمل ومن بينها دراسة نشرتها مؤسسة تابعة للإتحاد الأوروبي أن المرأة العاملة في كل من مصر و الأردن وتونس تعاني من التمييز على أساس النوع فضلا عن التحرش الجنسي.(مديحة أحمد عبادة؛خالد كاظم أبو دوح،2008)

وبما أننا نعتبر خروج المرأة للعمل هو تحرر و كسر للقيود التي يفرضها عليها الرجل إلا أنه أيضا محفوف بالمخاطر، لذلك ومن خلال هذه الدراسة سوف نحاول التعرف على أهم العوامل المؤسسية المؤدية إلى ممارسة لعنف ضد المرأة في بيئة العمل .

### 1- مفهوم العنف في العمل :

العنف في العمل ليس ظاهرة حديثة لكن منذ العشرية الأخيرة لقي اهتماما أكثر، ففي دراسة قامت بها لجنة حماية نظام الأجور في الولايات المتحدة الأمريكية كشفت عن التكاليف الاقتصادية التي نجمت عن سلوك التحرش الجنسي في بيئة العمل بين عامي 1980/1978 وصلت هذه التكاليف الاقتصادية إلى خسارة 189 مليون دولار بسبب فساد بيئة العمل بسلوك التحرش الجنسي ، و تعدد غياب الموظفين عن بيئة العمل و ضعف إنتاجيتهم بسبب سلوك التحرش.

و هناك أربع مفاهيم أساسية تستعمل لتعريف العنف في العمل :

- اعتداء (agression)
- سوء معاملة (mauvais traitement)
- إساءة أو تحرش (abus ou harcèlement)

و يعرف العنف في العمل على انه مجموع الأفعال أو الأحداث من خلالها يتعرض الإنسان للتحرش أو التهديد أو المضايقة في العمل، هذه الأفعال تسبب ضررا ضمريا أو ظاهرا يمس بأمنه أو/و بجسده ، أو براحته الجسدية أو/و النفسية و صحته الجسدية أو /و النفسية. (

Ficher.G-N ,2003,p131)

ويضيف Tomav(2003) أن العنف في مكان العمل هو سلوكيات قد تكون مستمرة أو متعاقبة ضد الموظفين ينجم عنها بيئة عمل عدوانية و آثار سلبية كما يعرف بأنه حالة تشمل الإساءة والتهديد والاعتداء، يتعرض لها الموظفون في ظروف ذات علاقة بالعمل مثل الانتقال من و إلى مكان العمل أو تحدث في العمل نفسه و تكون على شكل تحديات ظاهرة أو خفية تؤثر في الإحساس بالأمان لديهم و على صحتهم و تتمثل في شكل اعتداءات جسدية أو نفسية مثل الاعتداء اللفظي و التحرش و التهديد .(أمل سالم العواودة،2009 )

فالعنف في مكان العمل هو نوع من أنواع العنف المجتمعي ، و هو عبارة عن مجموعة من الأفعال الظاهرة أو المستترة والتي تمس بالصحة الجسدية أو النفسية للعامل أو الموظف كما تؤثر تأثيرا سلبيا على بيئة العمل، وتكون سلوكيات العنف ذات طابع مؤسسي حيث أنها تمارس في العديد من الأحيان من طرف الموظفين الأعلى رتبة ضد من هم تحت إمرتهم ، وتكون ذات طابع رمزي حيث يصعب الكشف عنها ومعاقبة مرتكبيها .

### 1- أشكال العنف في العمل :

#### 1-2 العنف الجسدي :

العنف الجسدي هو الأكثر سهولة من حيث الوصف أو التعرف أو القياس ، بالرغم من أنه يمثل نسبة قليلة من العنف في العمل. إذا كان العامل امرأة فيمكن أن يعرف بأنه نمط سلوكي يتمثل في إحداث المسيء لإصابات عمدية بالمرأة مثل الصفع و اللكم والدفع و الرمي أرضا و الحرق و الخنق و الضرب و القتل فالعنف الجسدي يكون واضحا و يترك آثارا ظاهرة للعيان ، فهذه الممارسات تمس بسلامة جسد المرأة فهي فعل أو امتناع يؤدي إلى الإخلال الطبيعي بوظائف الأعضاء أو ينقص من تكامل الجسد.

#### 2-2 العنف النفسي:

العنف النفسي هو شكل آخر للعنف في العمل و يعرف بأنه أي عنف أو سلوك يقوم على الإساءة من أجل إهانة كرامة المرأة و إضعاف ثقتها بذاتها و الحط من قدرها ، و تقول مروة شاكر الشربيني (2005) أن العنف النفسي الممارس ضد المرأة له بالغ الأثر على صحتها ، وبالتالي فالجانب النفسي والجسدي يتأثران ببعضهما البعض و قد أطلقت عليه بالعنف الجسدي النفسي ويتمثل في: إذلال المرأة ، التقليل من شأنها ، تخويفها ، معاكستها والتحرش بها ، إهمالها التجاهل ، الصراخ ، التهديد بالضرب. و يعد من أخطر أنواع العنف و هو العنف غير المحسوس و ليس له ذلك الأثر الواضح للعيان و له آثار مدمرة على المرأة و تكمن خطورته في أن القانون لا يعاقب عليه. ومن بين الأشكال الرئيسية للعنف

النفسي : العنف اللفظي ، الاستبداد le mobbing ، التحرش النفسي le bulling

## 1-2-2 العنف اللفظي:

يتمثل في الاعتداء اللفظي أو بالحركات و يمكن أن تكون بشكل استهتار أو سخرية ،شتم تهديد، بصق، بحركات أو بكلمات فاحشة ، وهذه العدوانية الممارسة يوميا منتشرة في بعض الأماكن عن غيرها مثل سائقي الحافلات ،الشرطيون ،عمال الإدارة العمومية...الخ

2-2-2 الاستبداد **le bullying** هو نوع من التحرش أو الإساءة و التي درست أولا في الوسط المدرسي و في مجال العمل و هي مجموعة من الضغوطات أصله من اللغة الإنجليزية و معناه تعنيف ،اضطهاد ،استبداد ،طغيان.

3-2-2 **le Mobbing** : وهو التحرش النفسي فهو يأخذ شكل اضطهاد اجتماعي مبني على اضطهادات غير أخلاقية ، فهو من المهاجمة و المحاصرة و التي تستمر لمدة طويلة و ذلك بأفعال عدوانية ممارسة من طرف شخص أو مجموعة من الأشخاص ضد شخص آخر . تصرفات أو سلوكيات معزولة تظهر كما لو أنها غير ضارة لكن تكرار هذه الأفعال تنتج عنها أضرار جمة .

هذه المعاناة الموجودة في مكان العمل هي نوع من الاضطهاد النفسي أحادي الجانب unilateral من حيث أن هدفه عزل أو إقصاء الضحية و هذا ما يمس بتكامله الجسدي. (Ficher,G-N ,2003)

## 3-2 التحرش الجنسي :

وهو فعل يصدر من رجل ضد أنثى سواء كان لفظي ،جسدي تنتج عنه تأثيرات مرتبطة بالجنس لدى الأنثى و التي لا تقبل هذا الفعل أو السلوك و قد يترك هذا الفعل أو السلوك أذى نفسي أو مادي أو اجتماعي لدى الأنثى التي تتعرض له. (مديحة احمد عبادة؛خالد كاظم أبو دوح،2008 )

ووفق شكل الفعل و طبيعته ذهب **Michel Damon** إلى أن فعل التحرش يتضمن مجموعة من السلوكيات التي بناء عليها يختلف شكل التحرش الجنسي وهي :

- التعليقات الجنسية الشكلية مثل الغمز بالعين والبصبة .
- التعليقات الجنسية اللفظية مثل النكت و الألفاظ الجنسية السلوك الجنسي المعتمد على اللمس .

إن كل ما يشكل تهديدا على جسد المرأة وهويتها الجنسية من نظرات أو ملامسات أو عبارات أو إيماءات يوضع في خانة التحرش الجنسي، ولقد وصل بنا التطور التكنولوجي إلى اكتشاف أشكال جديدة من التحرش عن طريق وسائل الاتصال الحديثة كإرسال الصور أو الرسائل الالكترونية ذات الطابع الجنسي إلى المرأة، ومهما تعددت الأشكال فالتهديد يبقى قائما على المرأة وخاصة إذا كانت هذه السلوكيات تمارس في بيئة العمل .

#### 2-4 التمييز و عدم المساواة في العمل:

إنه التمييز القائم على نوع الجنس و القضاء على هذا التمييز يشكل جزء لا يتجزأ من الجهود الرامية إلى القضاء على العنف ضد المرأة ، غالبا ما ينشأ التمييز في إطار الوظائف ذات الأجور المتدنية أو الاقتصاد غير المنظم ، و هو الحرمان من الامتيازات أو الحماية الاجتماعية أو التدريب أو الرأسمال أو الأرض أو القروض ، و غالبا ما تكون المرأة أكثر عرضة من الرجل للوقوع في فخ هذه الأنشطة غير المرئية التي يتم التقليل من أثرها .

والتمييز في مكان العمل هو نوع من التفرقة بين الأفراد و الجماعات من خلال بعض الخصائص تنجم عنه عدم مساواة، وما يساعد على ظهور هذه الممارسات عادات الأفراد و حتى القانون في حد ذاته. (Grawitz .M,1999,p128)

والتحرش le harcèlement يعتبر من أشكال التمييز في مكان العمل ، و يتضمن مجموعة من الاعتداءات الجسدية أو النفسية المتكررة ضد الأفراد بهدف مضايقتهم أو جعلهم غير مرتاحين ، وتكون على شكل وعود ،ضغظ نفسي استغلال جسدي ،ابتزاز.. الخ (ministère du travail,1993,p76)

و قد ترتب عن هذه التثانيات مفاهيم دور كل من المرأة و الرجل :المرأة للبيت و الإنجاب و رعاية الأبناء و إن سمح لها بالعمل ففي الأعمال و الوظائف التي توصف بأنها تناسب طبيعتها كالتمريض و التعليم و الخدمة الاجتماعية ، و في بعض الأوضاع المجتمعية تحرم من الاختلاط هناك تعليم يناسب الإناث و سوق عمل خاص بهن منفصلا عن تعليم الذكور، و سوق العمل الخاص بهم كذلك لحركة المرأة حدود بينما للرجل كامل الحرية في الحركة و التنقل .(علي أحمد العبد و آخرون ،2007 )

ويمكن للعنف في العمل أن يضم العديد من الأشكال حسب طبيعة العمل الذي تزاوله المرأة، بالإضافة إلى أن بعض الخصائص الفردية قد تساهم في جعل المرأة ضحية و هدفاً لمثل هذه الممارسات ،كما أن ممارسيه قد يكونون أعلى رتبة منها أو يكونون زملاء في المهنة ،و هذا ما سوف يقودنا إلى تصنيف العنف في العمل حسب العلاقة التي تربط المرأة بالمعتدي.

### 3- أنواع العنف حسب طبيعة العلاقة بين المعتدي و الضحية :

العنف في مكان العمل يختلف باختلاف العلاقة معتدي – ضحية و خاصة حسب سلم الرتب و كذلك يمكن أن نجد العنف الداخلي و هو الموجود بين الموظفين، والخارجي و الذي يحدث بين الموظف و أشخاص من خارج المؤسسة (زبون ،سارق،ممنون...الخ)

### 3-1 العنف الداخلي أو المؤسساتي :

يتمثل في أشكال التعبير المتعددة للعنف بين الموظفين و تسمى العنف المؤسساتي، حيث نجده عندما يكون شخص أو مجموعة من الأشخاص يعملون في مؤسسة ، عندما يتعرضون للتهديد فيمسهم هذا في استقرارهم النفسي و في صحتهم الجسدية أو النفسية لفرد أو مجموعة من الأشخاص .

- العنف الأفقي (horizontale): وهو عنف يقع بين موظف و آخر بدون أن يكون هناك فرق في الرتب أو هناك سلطة لفرد على فرد آخر.

- العنف العمودي (verticale) :عنف رتبي (hiarchique) أي هناك تسلسل في الرتب أي فرد أعلى من آخر في الرتبة أو هناك سلطة لفرد ضد آخر، مرتبط بسوء استعمال السلطة و تتمثل في إلحاق ضرر بالأشخاص المستهدفين و تتطور و فق إستراتيجيتين: الأولى تستهدف الأماكن الأكثر حساسية للموظف و ذلك بوضعهم تحت الرقابة الدائمة أو بالتشكيك في قدراتهم و كفاءاتهم، و الثانية تتمثل في أوامر متناقضة لها اثر سلبي على نشاط و سلوك الفرد . (Ficher,G-N ,2003,p141)

وجدت دراسة حول العنف العمودي في العمل أن العوامل المجهدة هي عوامل أساسية لظهور سلوكيات الإساءة ،ونجد ثمان أشكال للعنف العمودي و المرتبطة بالعنف النفسي و هي : (الخداع و الغش ،الكذب ، مراقبة مستمرة ،اختصام ،توبيخ الموظف ،الظلم ،التفريق بين العمال ،الإهانة العلنية ،خرق معايير الآداب و العدالة).

كمان مجرد العمل في مجال طبقي يجعل الفرد عرضة للإجهاد و الاكتئاب و ضعف في تقدير الذات.

### 2-3 العنف الخارجي :

يمكن أن يحدث العنف من طرف معتدي خارجي يمكن أن يكون زبون ،مريض غير مسرور ، سارق أو شخص له علاقة بالمؤسسة و هذا يكون لسببين :

- المستفيد غير راض عن الخدمة .

- احتجاج ضد مهنة أو مراقبة.

فمثلا عمال مستشفيات الأمراض العقلية هم عرضة للعنف الجسدي اللفظي والإرادي بقصد من المريض ، و غير إرادي عندما يكون المريض في حالة هياج و من الصعب التحكم فيه ...الخ (Ficher,G-N ,2003,p143)

وفي غالب الأحيان يكون العنف الخارجي هو الممارس من طرف أشخاص من خارج المصلحة أو مرتادين للمؤسسة و إذا تحدثنا عن المؤسسات الصحية فان ممارسي العنف هم من المرضى أو المرافقين لهم ففي حالة عدم الرضا عن الخدمات المقدمة يتهجم هؤلاء على المرأة جسديا أو لفظيا ، مما يحول دون قيامها بعملها على أحسن صورة ،بالإضافة إلى أنه قد يترك آثارا جسدية أو نفسية والتي يمكن أن تؤثر حتى على حياتها الاجتماعية.

### 4- المنهج المستعمل في الدراسة:

استعملنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي بغرض رصد ظاهرة العنف في العمل و تحديد أسبابها ولقد اخترنا القيام بالدراسة الميدانية بالقطاع الصحي نظرا لحساسيته و لان النساء يمثلن الغالبية فيه ،و بالتالي فان مجتمع الدراسة هو جميع النساء العاملات المؤسسات الصحية لولاية ميلة،و المجتمع الهدف هو النساء العاملات على مستوى أهم المؤسسات الاستشفائية والجوارية لولاية ميلة، وذلك حسب الخارطة الصحية المقدمة من طرف مديرية الصحة و التي تشمل بلدية ميلة ،فرجيوة ،شलगوم العيد ، وادي العثمانية و البالغ عددهن 2138 عاملة.

وبما أن المجتمع غير متجانس، أي يتضمن العديد من الطبقات: طبيبات وممرضات وعاملات نظافة و إداريات، فسوف نأخذ من كل طبقة عينة عشوائية أو ما يسمى بالعينة العشوائية الطبقة.

و قد تم الحصول على العينة من خلال استخراج 20 % من مجتمع الدراسة فكانت النتيجة 428 عاملة منهم 121 من فئة الأطباء و 209 من فئة الشبه طبيين و 61 من فئة الإداريين و أخيرا العمال 37 فردا. وقد قمنا بتوزيع الاستمارة على 428 عاملة بطريقة عشوائية باستعمال الأرقام العشوائية لبرنامج spss و بعد التوزيع تم استرجاع 409 استمارة و ذلك بسبب ضياع بعضها أو عدم اكتمال ملئها من طرف العاملات.

#### 5- عرض النتائج:

جدول 1: توزيع أفراد العينة حسب الفرع

الفرع	التكرار	النسبة
الفرع الطبي	112	27.38%
الفرع الشبه طبي	203	49.63%
الفرع الإداري	61	14.91%
فرع العمال المهنيين	33	8.07%
المجموع	409	100%
الفرع	التكرار	النسبة

يمثل الفرع الشبه طبي أعلى نسبة حيث بلغت 49.63 % ، نظرا لاحتياجات القطاع لهذه الفئة وللدور المهم الذي تلعبه، ثم جاءت فئة الأطباء حيث بلغت الثلث و هي نسبة معتبرة و ممثلة لأفراد المجتمع تمثيلا يتناسب مع حجم الطبقة، وكذلك بالنسبة للفرع الإداري و فرع العمال.

جدول 2 : توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة	التكرار	النسبة
اقل من 5 سنوات	149	36.4%
من 5-10 سنوات	141	34.5%
أكثر من 10-20 سنة	76	18.6%
من 20 فما فوق	43	10.5%
المجموع	409	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الأكبر من العاملات في القطاع الصحي لديها خبرة أكبر من 5 سنوات حيث بلغت 63.6% و هي تدل على أن خبرة العاملات في القطاع الصحي لا بأس بها، وهذا ما سوف يساعدنا في إظهار حقيقة ما تتعرض له هذه الفئة داخل المؤسسة.

جدول 3 : استجابة أفراد العينة حول العبارة :كيف ترين بيئة العمل

البدائل	التكرار	النسبة
عدوانية	68	15.8%
محبطة	259	60.1%
مريحة	104	24.1%
المجموع	431	100%

ترى النساء العاملات في القطاع الصحي أن بيئة العمل محبطة، حيث مثلت أعلى نسبة بحوالي 60.1% وهذا ما يعكس أن ما يفوق نصف النساء العاملات في هذا القطاع محبطات، وهذا ما ينعكس على تأدية أعمالهن على أكمل وجه كذلك 15.8% يرون أنها عدوانية، أي وجود إمكانية تعرضهن للأذى المعنوي أو الجسدي داخل بيئة العمل.

جدول 4 : استجابة أفراد العينة حول طبيعة العنف الممارس من طرف المسؤول في العمل :

النسبة	التكرار	طبيعة العنف
0.8 %	04	الضرب
7 %	37	الاضطهاد
10.6 %	56	التهديد بالفصل
42.4 %	225	المراقبة المستمرة
4 %	21	السب
11.5 %	61	الاهانة
22.2 %	118	رفض طلباتك بدون مبرر
0.6 %	3	أخرى: أعمال إضافية
0.2 %	1	التقارير المكتوبة
0.2 %	1	سياسة تعسف
0.2 %	1	الحقرة
0.2 %	1	التجاهل
0.2 %	1	النقل الدائم
100 %	530	المجموع

إن المراقبة المستمرة للمرأة في أماكن العمل من طرف المسؤولين في العمل جاءت بنسبة معتبرة و هي 42.2 % ، بالإضافة إلى رفض طلباتها بدون مبرر و الاهانة بنسبة 11.6 % ، و كذلك التهديد بفصلها من العمل حوالي 10.7 % تعرضن له .  
كذلك من مجمل ما تعرضت له المرأة من طرف رب العمل هو القيام بأعمال ليست من مهامها بالإضافة إلى التعسف و الحقرة و التجاهل بالإضافة إلى النقل الدائم.

جدول 5 : استجابة أفراد العينة حول العبارة :هل حرمت تعسفا من إحدى الحقوق التالية

النسبة	التكرار	طبيعة السلوك
19.9%	131	إبداء الرأي
16.3%	107	تبلغك بمواعيد المسابقات
25.4%	167	توفير الأمن
19.6%	129	الحق في التكوين
18.6%	122	التعويض عن الساعات الإضافية
0.2%	1	الحق في العطلة السنوية
100%	657	المجموع

يظهر من خلال الجدول أن 25.4% من العاملات يعانين من عدم توفر الأمن داخل المؤسسة ، بالإضافة ألي عدم السماح لهن بإبداء رأيهن بنسبة 19.9% و ما يعادله تقريبا ب19.6% حرمن من حقهن في التكوين، كذلك عد التعويض عن الساعات الإضافية 18.6% و هي مجمل الحقوق التي يجب أن يتمتع بها أي عامل. نماذج أخرى من الحقوق غير المتوفرة داخل المؤسسات الصحية و تتمثل في العطل و حرمانها من المشاركة في الاجتماعات و الامتحانات.

جدول 6 : استجابة أفراد العينة حول سبب الحرمان من الحقوق

النسبة	التكرار	البدائل
30.7%	167	سوء التسيير
10.5%	57	الإقصاء لأنك امرأة
37.3%	203	إهمال من طرف الإدارة
21.5%	117	الحقوق للأعلى رتبة
100%	544	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن حرمان المرأة من حقوقها في أماكن العمل راجع لأسباب مؤسسية بنسبة 89.5% من سوء تسيير و إهمال من طرف الإدارة و تسلط الأعلى رتبة.

**جدول 7 : استجابة أفراد العينة حول العبارة: هل الأعلى رتبة يسيؤون استعمال سلطتهم**

البدائل	التكرار	النسبة
نعم	307	75.1%
لا	102	24.9%
المجموع	409	100%

تقر النساء العاملات أن 75.1% يسيؤون استعمال السلطة و ينفي 24.9% منهن ذلك.

**جدول 8 : استجابة أفراد العينة حول العبارة: كيف يكون سوء استعمال السلطة**

البدائل	التكرار	النسبة
تنفيذ غير عادل للعقوبات	68	32.4%
أوامر متكررة	83	39.5%
استغلال كفاءاتك بدون مقابل	58	27.6%
الإنقاص من قيمتك	1	0.5%
المجموع	210	100%

نلاحظ أن إعطاء الأوامر بصفة متكررة مما يسبب الضيق للعامل المرؤوس وهي نوع من أنواع العنف العمودي و الذي ظهر بنسبة 39.5% بالإضافة إلى عدم العدل في العقوبات بينها وبين زميلها الرجل بنسبة 32.4% مما يكرس مبدأ التمييز و اللامساواة و كذلك استغلال كفاءاتها بدون مقابل ولقد جاءت بنسبة 27.6% .

جدول 9 : استجابة أفراد العينة حول العبارة: هل هناك تمييز بينك وبين زميلك الرجل فيما

النسبة	التكرار	البدائل	يخص:
23.2 %	156	العقوبات	
10.3 %	69	المردودية	
23.6 %	159	توزيع المهام	
15.8 %	106	الترقية	
17.8 %	120	الحصول على مناصب إدارية	
9.4 %	63	المكافآت	
100 %	673	المجموع	

يتجلى التمييز بين المرأة والرجل في أماكن العمل في توزيع المهام و ذلك بنسبة 23.6%، وكذلك التمييز في تطبيق العقوبات مس 23.2% منعاملات بالإضافة إلى عدم الحصول على مناصب إدارية مثل زميلها الرجل بنسبة 17.8 % .

جدول 10 : استجابة أفراد العينة حول سبب التمييز بين المرأة والرجل

النسبة	التكرار	البدائل
20.4 %	93	ضعف القوانين
21.7 %	99	ضعف المرأة
15.6 %	71	قوة الرجل
41.9 %	191	تعسف في تطبيق القوانين
0.4 %	2	أخرى: طبيعة المرأة الخجولة
0.2 %	1	الحقرة و التهميش
0.2 %	1	الخوف من الرجل
100 %	458	المجموع

إن التمييز الذي تتعرض له المرأة في أماكن العمل راجع بالدرجة الأولى إلى التعسف في تطبيق القوانين بنسبة 41.9%، أما السبب الثاني فهو ضعف المرأة بنسبة 21.7%، ثم ضعف القوانين الرسمية التي تحمي المرأة بنسبة 20.4% والسبب الرابع هو قوة الرجل بنسبة 15.6%. و لقد ذكرت النساء العاملات بعض الأسباب الإضافية كخجل المرأة من المطالبة بحقوقها و الخوف من الرجل و الحقرة .

**جدول 11 : استجابة أفراد العينة حول العبارة :من ماذا تعاني المرأة في بيئة العمل:**

النسبة	التكرار	البدايل
25.8%	186	تدهور الإمكانيات المادية
33.9%	245	إهمال راحتها أثناء أدائها لعملها
10.8%	78	تهميش الكفاءات
28.9%	209	فقدان الحوافز
0.6%	4	أخرى : لا يوجد امن
0.1%	1	التفكير في ترك العمل
0.1%	1	الحقرة
0.1%	1	عدم وجود غرف المناوبة
0.1%	1	التحجج بانني صغيرة و قادرة على العمل
100%	726	المجموع

إن البيئة التي تعمل فيها المرأة يجب أن تكون ملائمة لتساعدها على العطاء ،لكن ثبت عكس ذلك حيث أن 33.9% لا تحس بالراحة أثناء أدائها لعملها بالإضافة إلى تدهور الإمكانيات المادية بنسبة 25.8%، و فقدان الحوافز بنسبة 28.9% و هي مؤثرات بيئية سلبية تمنع المرأة

دراسة تشخيصية لأهم العوامل المؤسسية المؤدية إلى العنف ضد المرأة في بيئة

من الإحساس بالانتماء للمؤسسة و جماعة العمل بالإضافة إلى عدم وجود الأمن و الحقرة و عدم توفر غرف المناوبة .

جدول 12 : استجابة أفراد العينة حول العبارة: هل تتوفر أماكن الراحة داخل المؤسسة

البدايل	التكرار	النسبة
نعم	56	% 13.7
لا	353	% 86.3
المجموع	409	% 100

إهمال المؤسسات لراحة عاملاتها من خلال عدم توفير أماكن للراحة عند الانتهاء من العمل أو لتناول وجبة الغذاء قد ينعكس سلبا على صحة العاملة و مدى استعدادها للعمل في الفترات اللاحقة و تعاني 86.3% من هذا النوع من الإهمال.

جدول رقم 13 : استجابة أفراد العينة حول العبارة :ماهي فئات المرضى الذين تتعاملين معهم

تصنيف المرضى	التكرار	النسبة
راشدون	286	%37.1
مراهقون	211	%27.4
أطفال	188	%24.4
لا أتعامل مع المرضى	86	%11.2
المجموع	771	% 100

يظهر الجدول فئات المرضى الذين تتعامل معهم المرأة داخل المؤسسة الصحية حيث أن 88.8 % تتعاملن مع المرضى مقابل 11.2% يعملن داخل الإدارة أو في المخازن والصيدليات.

جدول رقم 14 : طبيعة العنف الممارس من طرف المرضى

النسبة	التكرار	طبيعة العنف الممارس
3.6%	22	الضرب
16.4%	101	التهديد
21.1%	130	السب
26.2%	161	الاهانة
31.2%	192	لم تتعرض
0.8%	05	أخرى: السخرية
0.3%	02	نقص الاحترام
0.2%	01	التحرش الجنسي
0.2%	01	ألفاظ سوقية
100%	615	المجموع

نلاحظ من خلال النتائج المتحصل عليها أن 70.2% تتعرضن للعنف من طرف المرضى بنوعيه الجسدي و المعنوي ، غير أن العنف المعنوي هو المسيطر بنسبة 66.6%. بالإضافة إلى باقي الممارسات نجد السخرية ونقص الاحترام والتحرش و كذلك ،الألفاظ السوقية.

#### 6- تحليل ومناقشة النتائج:

قبل التطرق إلى تفسير النتائج يجب أن نتعرف على خصائص عينة الدراسة من حيث الفروع والخبرة المهنية ،حيث تميزت بأن ما يقارب 50% منهن يعملن في السلك الشبه طبي وظيفتهن تقديم الرعاية الصحية للمرضى على مستوى جميع المصالح وكونهن الأكثر احتكاكا بالمرضى

، بالإضافة إلى أن 27.38% منهم يعملون في السلك الطبي و بالتالي فهن يحملن شهادة دكتوراه في الطب أو الصيدلة أو جراحة الأسنان، بالنسبة للباقيات فهن إداريات بنسبة 14.91%، وعاملات مهنيات بنسبة 8.07%. أما إذا تحدثنا عن العاملات في القطاع الصحي من ناحية الخبرة فإن 63.6% منهن هن ذوات خبرة أكثر من خمس سنوات ، و بالتالي فإن ما يعايشنه داخل المؤسسة هو نتاج سنوات من العمل في إطار العناية الصحية بالآخرين .

ومن خلال النتائج المتحصل عليها وجدنا أن هناك العديد من العوامل التي تساهم في حدوث العنف ضد المرأة في العمل من أهمها سوء استعمال السلطة من طرف المسؤولين وعدم قدرتهم على توفير بيئة محفزة ، و لقد لاحظنا أن بيئة العمل بالنسبة للمرأة هي بيئة محببة وعدوانية بنسبة 75.9% وهذا دلالة على عدم توفر الجو الملائم لعمل المرأة و تعرضها لمجموعة من الممارسات تحول دون إحساسها بالانتماء داخل هذه البيئة، حيث يتحدث وسام حسام الدين (2009) عن العنف ضد المرأة بأنه العنف البدني و الجنسي و النفسي الذي يحدث في إطار المجتمع العام بما في ذلك التخويف في مكان العمل.

و للوقوف على الأسباب التي دفعت بالنساء العاملات لاعتبار بيئة العمل محببة وعدوانية وجدنا أن المسؤولين داخل المؤسسة يسيؤون استعمال سلطتهم ومكانتهم من خلال بعض الممارسات التي تمس المرأة وتؤدي إلى التقليل من قيمتها، و بالتالي جعلها أكثر هشاشة من باقي الزملاء من خلال المراقبة المستمرة حيث جاءت بنسبة معتبرة و هي 42.4 % ، بالإضافة إلى رفض طلباتها بدون مبرر ب 22.2%، و الاهانة بنسبة 11.5 % ، و كذلك التهديد بفصلها عن العمل بنسبة 10.6% ، كما تضيف النساء العاملات أنهن يكلفن بأعمال إضافية ليست من مهامهن و سياسة التعسف والحقرة والتجاهل و نقلها من مصلحة إلى مصلحة مما يجعلها غير مستقرة في بيئة العمل من جهة ، وعرضة للضغوط المهنية من جهة أخرى ، فمحاصرة الضحية بصفة دائمة و اهانتها و تهديدها ، هو نمط من الاضطهاد النفسي الذي يؤدي إلى إضعافها وجعلها هدفا سهلا للمسيئين سواء كانوا من داخل أو من خارج المؤسسة.

وفي هذا الصدد يذكر منير كرادشة (2009) أن هذا ما يسمى بالعنف الإداري وهو ممارسة القوة و الإلزام المستعمل ضد المرأة و هي داخل عملها ، فالرجل يضبط نشاطها و

بوجهه وفقا لمصلحة الرجال فهو يرفع مكانة المرأة و يهتم بدورها الفاعل في توجيه المؤسسات و الإشراف على دوائرها و أقسامها ، فهو يراقب و يشهر بها إذا أخفقت في مهامها و يفرض عليها العقوبات الإدارية القاسية التي تحد من نشاطها و تثبط إمكاناتها في العمل .

من جهة أخرى فإن إعطاء الأوامر بصفة متكررة مما يسبب الضيق للمرأة العاملة وهي نوع من أنواع العنف العمودي و الذي ظهر بنسبة 39.5 % ، مما يكرس مبدأ التمييز و اللامساواة و كذلك استغلال كفاءاتها بدون مقابل ولقد جاءت بنسبة 27.6% . فالرجل المسؤول يتبنى دور الأمر الذي يصدر الأوامر ليفرض على المرأة قسرا دور المطيعة والراضخة ، وبالتالي يقع ما يسمى بقولية دور كل منهما حسب ثقافة المجتمع الذكوري الذي يضع المرأة دائما في مكانة دونية عن الرجل، فتقوم المرأة في العديد من الأحيان بالأعمال اليدوية التي من المفروض أن يقوم بها الرجل لأنه يعتبرها إنقاصا من قيمته.

ومن بين الدراسات في هذا المجال دراسة حول العنف العمودي في العمل أن العوامل المجهدة هي عوامل أساسية لظهور سلوكيات الإساءة و أن مجرد العمل في مجال طبقي يجعل الفرد عرضة للإجهاد و الاكتئاب و ضعف في تقدير الذات. (Gustave .NF, 2003,p142)

ولقد دعمت النتائج المتحصل عليها النتائج السابقة الذكر فقد وجدنا أن 25.4% من العاملات يعانين من عدم توفر الأمن داخل المؤسسة ، بالإضافة ألي عدم السماح لهن بإبداء رأيهن فيما يخص العمل بنسبة 19.8% و ما يعادله تقريبا ب19.5% حرمن من حقهن في التكوين، كذلك عدم التعويض على الساعات الإضافية 18.5% و هي مجمل الحقوق التي يجب أن يتمتع بها أي عامل .

حيث أن هناك أبحاث تمت في البلاد الأسكندنافية حددت عوامل الخطر و الإساءة في المؤسسات التطبيقية حيث أن لديهم نمط من السلوك السلطوي .

وفي نفس السياق حدد بحث وطني للعمال و الموظفين في فرنسا ثلاث عوامل للإساءة النفسية: الاعتداء على الضحايا، تدهور مستوى العمل، انقطاع في الاتصال، عزل مهني ،العقاب من خصم وتهديد.(Gustave. NF ,2003)

كما يتجلى التمييز بين المرأة والرجل في أماكن العمل في توزيع المهام و ذلك بنسبة 23.6 % ،وكذلك التمييز في تطبيق العقوبات بنسبة 23.2% من العاملات، بالإضافة إلى عدم الحصول على مناصب إدارية مثل زميلها الرجل بنسبة 17.8 % .فالمراة وأثناء أدائها لعملها تسند إليها الأعمال ذات الطابع اليدوي كالعناية بالمرضى ،و تدوين نشاط المصلحة بينما يحتفظ الرجال لأنفسهم بالأعمال التنظيمية كالمراقبة و ضمان السير الحسن للعمل ،و بالتالي يحدث ما يسمى قولبة للدور الذي تقوم به المرأة ليصبح تماما كدورها في المنزل فهي مكلفة بالأعمال اليدوية وهنا تصبح ضحية الرجل مجددا .

حيث يضيف منير كرادشة (2009) أن المرأة في العمل تتعرض إلى نوعين من العنف الإداري الأول : يمنعها من شغل المناصب الحساسة و البارزة ، و الثاني : هو فرض العقوبات الإدارية الصارمة عليها إذا أخطأت أو قصرت في أعمالها و مثل هذا النوع من العنف الذي تتعرض له المرأة يفقدها ثقتها بنفسها و يحجم أنشطتها و مبادراتها في العمل .

ولقد تبين أن التمييز الذي تتعرض له المرأة في أماكن العمل راجع بالدرجة الأولى إلى التعسف في تطبيق القوانين بنسبة 41.9%، أما السبب الثاني فهو ضعف المرأة بنسبة 21.7% ،ثم ضعف القوانين الرسمية التي تحمي المرأة بنسبة 20.4% و السبب الرابع هو قوة الرجل بنسبة 15.6% .وهنا يظهر جليا أن تعسف المسؤولين في تطبيق القوانين هو من أهم الأسباب وراء الإساءة للمرأة.

حيث تعتبر M. Grawitz (1999) أن التمييز في مكان العمل هو نوع من التفرقة بين الأفراد و الجماعات من خلال بعض الخصائص تنجم عنه عدم مساواة، وما يساعد على ظهور هذه الممارسات هي عادات الأفراد و حتى القانون في حد ذاته.

من جهتها تقر النساء العاملات في القطاع الصحي أن 75.1% من المسؤولين يسيؤون استعمال السلطة و تنفي 24.9% منهن ذلك، و بالتالي كانت النتائج المتحصل عليها بأن حرمان المرأة من حقوقها في أماكن العمل راجع لأسباب مؤسساتية بنسبة 89.5% من سوء تسيير و إهمال من طرف الإدارة و تسلط الأعلى رتبة. فنمط التسيير و المناخ التنظيمي السائد في المؤسسة يلعب دورا في ظهور سلوكات ايجابية أو سلبية ، و ظهور روح العمل الجماعي داخل المؤسسة. (ناصر هاشم، 2005)

وبالمقابل فإن توفير الأمن من دعائم المؤسسات و التهاون في توفيره يعتبر عفا في حق العاملين بها حيث لاحظنا أن 51.1% يرين أن الأمن غير متوفر ، وهذا ما يشكل تهديدا على المرأة ذلك بنسبة 89.95% . فغياب الحماية الكافية للعمال داخل المؤسسة يجعلهم في حالة تأهب لخطر وشيك، فيكونون في حالة دفاع دائمة عن النفس وحالة استنارة وهذا ما نلاحظه واقعا في مؤسساتنا الاستشفائية فلا يسمح للمريض أو مرافقيه بالسؤال أو الاستفسار و كل سلوك يبدر عنهم هو تهديد للعامل، وتستمر النزاعات إلى أن تؤدي في العديد من الأحيان إلى تجاوزات لفظية وجسدية، ناهيك عن الأثر السلبي الذي يمكن أن تتركه بين العاملين. وكشفت النتائج أن البيئة التي تعمل فيها المرأة غير ملائمة لتساعدها على العطاء ، حيث أن 33.7% لا تحس بالراحة أثناء أدائها لعملها بالإضافة إلى تدهور الإمكانيات المادية بنسبة 25.6%، وفقدان الحوافز بنسبة 28.8% و هي مؤثرات بيئية سلبية تمنع المرأة من أداء عملها داخل المؤسسة وتجعلها أكثر عرضة للعديد من الممارسات السلبية خاصة من طرف المرضى الغير راضين .

ومن هنا نجد أن ظروف العمل من أمن و إمكانيات مادية و معنوية تلعب دورا في حدوث العنف في مكان العمل.

وأیضا فان مجرد العمل في قطاع حساس كالقطاع الصحي و التعامل مع المرضى و المترددين على هذه المؤسسة يؤدي إلى حدوث العديد من الممارسات السلبية في حقها، حيث إن المرأة العاملة داخل المؤسسة الصحية تتعامل مع المرضى بنسبة 88.8% مقابل 11.2% يعملن داخل الإدارة أو في المخازن والصيدليات. و بالتالي كانت النتائج أن 68.3% تتعرضن للعنف من طرف المرضى بنوعيه الجسدي و المعنوي (الاهانة 26.2%، السب 21.1%، التهديد

16.4%) ، غير أن العنف المعنوي هو المسيطر بنسبة 65.2% ، فعمل المرأة بالقطاع الصحي و احتكاكها بالمرضى و ذويهم جعلها عرضة للعنف داخل المؤسسة . فالعنف يمكن أن يحدث من طرف معتدي خارجي يمكن أن يكون زبون، مريض غير مسرور ، سارق أو شخص له علاقة بالمؤسسة و هذا يكون لسببين : - المستفيد غير راض عن الخدمة - احتجاج ضد مهنة أو مراقبة ( Ficher,G-N ,2003,p14 ) كذلك فإن طبيعة العمل تساهم في ظهور سلوكيات العنف فبعض القطاعات تتميز بوجود بعض السلوكيات غير المرغوب فيها ،القطاعات التي تتعامل بالنقود خاصة البنوك – مراكز البريد – حراس السجون – عمال الإدارة – سائقي السيارات – عمال المرافق الاجتماعية و الصحية . ناصر هاشم ، 2005 )

فالمريض أو المصاب الذي ينشد العلاج في المؤسسات الصحية أو حتى مرافقه يكونون في غاية الحساسية ،وقابلين للانفعال و الغضب لأبسط الأمور ، وهذا يستلزم عناية خاصة وان حدث عكس ذلك فردود أفعالهم نتيجة عدم رضاهم عن الخدمة سوف توجه مباشرة ضد العاملين الذين هم نساء في غالب الأحيان أو ضد ممتلكات المؤسسة . وبذلك تعتبر المؤسسة طرفا فاعلا في ممارسة العنف ضد المرأة من خلال تعسف المسؤولين تطبيق القوانين ،و التمييز بين الرجل و المرأة وعدم توفير ظروف عمل ملائمة ، بالإضافة إلى عدم إتباع معايير واضحة في تقسيم العمل بين المرأة والرجل ، كما أن مجال العمل يساهم في ممارسة العنف ضد المرأة فطبيعة العمل الذي تؤديه و حساسيته بالإضافة إلى تعاملها مع أفراد غير راضين عن الخدمة في العديد من الأحيان يؤدي إلى ظهور سلوكيات سلبية تهدد تكاملها الجسدي و النفسي من تمييز و عنف لفظي ، و انتهاك لحقوقها القانونية .

#### خاتمة:

تكمن أهمية الوقوف على وضع المرأة في الحصول على بيانات واضحة و صادقة نفهم من خلالها ما تعانيه في بيئتها اليومية من جهة و بناء قاعدة متينة نبني عليها مخططاتنا المستقبلية لتطوير وضعها من جهة أخرى ، فوضع المرأة في المجتمعات يختلف باختلاف الزاوية التي

ينظر بها إليها في تقييم جهودها و تقدير دورها و ذلك باختلاف الأزمنة و الإيديولوجيات و التطور العلمي.

من أهم العوامل المساهمة في ظهور العنف في العمل نجد العوامل المؤسساتية و التي تتضمن سوء استعمال السلطة من طرف المسؤولين من خلال عدم قدرتهم على توفير بيئة آمنة تسمح بمزاولة العمل بدون قلق أو خوف ، حيث لاحظنا أنها تتعرض للعنف من طرف المرضى و المسؤولين على حد سواء ، فهي تتعرض للمراقبة المستمرة و الإهانة و التهديد من طرف المسؤولين و كذلك التمييز في توزيع المهام و تطبيق العقوبات، و عدم الحصول على مناصب إدارية مثل زميلها الرجل مما يجعلها أكثر هشاشة مما يسمح بالإساءة إليها من طرف المحيطين بها .

من خلال النتائج المتحصل عليها و جب علينا إعادة النظر في وضع المرأة في المجتمع بصفة عامة و في العمل بصفة خاصة ، فالعديد منا يرى المرأة العاملة في القطاع الصحي على أنها هي التي تمارس عنفا على المرضى و المترددين على المستشفى ، لكن هذه السلوكات التي تتبناها ما هي إلا ميكانيزمات نفسية للدفاع عن نفسها أو بالأحرى حماية نفسها من أي ممارسات يمكن أن تسيء إليها ، فهي الضحية في أغلب الأحيان لذلك و جب علينا تفعيل آليات لحمايتها و تطوير مساهمتها في جميع المجالات.

#### قائمة المراجع:

- أمل سالم ، العواودة.(2009)، **العنف ضد المرأة العاملة في القطاع الصحي** ، عمان ،الأردن :دار اليازوري للنشر و التوزيع.
- علي احمد ، العبد و آخرون .(2007). **محو أمية المرأة العربية مشكلات و حلول** .ط1. القاهرة :دار الفكر العربي .
- مديحة ، احمد عبادة ؛خالد كاظم، أبو دوح.(2008).**العنف ضد المرأة**.ط1. القاهرة: دار الفجر للنشر و التوزيع.
- منير ، كرادشة.(2009)،**العنف الأسري**، ط1، عمان ،الأردن :عالم الكتاب الحديث.

دراسة تشخيصية لأهم العوامل المؤسسية المؤدية إلى العنف ضد المرأة في بيئة

---

- مروة ،شاكرا الشربيني.(2005).**العنف الجسدي ضد المرأة تحت أضواء السيرة النبوية**. دط.القاهرة:دار الكتاب الحديث.
- ناصر، هاشم.(2005)،**الإدارة المعاصرة بين النظرية والتطبيق**، دون طبعة ،عمان، الأردن :دار أسامة للنشر و التوزيع.
- وسام ،حسام الدين.(2009)،**حماية حقوق المرأة في ضوء أحكام الشريعة الإسلامية والإتفاقيات الدولية**،ط1 ،بيروت، لبنان :منشورات الحلبي الحقوقية.
- Grawitz ,M.(1999) ,**Lexique des sciences sociales**. Paris : édition Dalloz
- Ficher,G-N.(2003), **Psychologie des violences sociales**. Paris :Dunod.
- Ministère du travail de l'emploi et de la formation professionnelle .(1993).**le\_harcèlement sexuelle dans les relations de travail** .n°30 janvier .