

العنف الوظيفي وانعكاساته على بيئة العمل المؤسسية: دراسة تحليلية من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية

أ. هناء محمد المحروق*

(متحصلة على درجة الإجازة العالية (الماجستير) في الخدمة الاجتماعية،

الأكاديمية الليبية – جنزور، 2024م)

elmahrughana@gmail.com

تاريخ الارسال 2026/1/3م تاريخ القبول 2026/2/5م

Workplace Violence and Its Implications for the Institutional Work Environment: An Analytical Study from the Perspective of the Social Work Profession

Hanaa Mohammed Al-Mahrouq

Abstract:

Workplace violence is a negative social phenomenon affecting work environment stability, productivity, and interpersonal relations. Workplace violence manifests in various forms such as bullying, verbal abuse, and misuse of authority, impacting the psychological and social climate of institutions. Studies indicate that weak organizational justice, role ambiguity, and poor communication increase the likelihood of workplace violence, reduce institutional commitment, and affect performance (Azzam & Abdeljalil, 2024; Al-Shater & Al-Salem, 2024).

Social work programs aim to mitigate the effects of workplace violence through psychological support, communication skills development, and fostering a positive work environment, thereby enhancing organizational performance.

Keywords: Workplace violence, work environment, social work, institutions.

الملخص:

يُعد العنف الوظيفي من الظواهر الاجتماعية السلبية التي تؤثر على بيئة العمل واستقرارها، وتنعكس على الأداء والإنتاجية والعلاقات بين الموظفين.

ويظهر العنف الوظيفي في أشكال متعددة، منها التمر والإساءة اللفظية وسوء استخدام السلطة، ويؤثر على المناخ النفسي والاجتماعي داخل المؤسسات، وتشير بعض الدراسات إلى أن ضعف العدالة التنظيمية وغموض الأدوار ونقص التواصل الداخلي بين الموظفين ومديري المؤسسات يزيد من احتمالية ظهور العنف الوظيفي

ويضعف الالتزام المؤسسي ويؤثر على الأداء (عزام وعبد الجليل، 2024؛ الشاطر والسالم، 2024).

وتهدف الخدمة الاجتماعية من خلال برامجها إلى التخفيف من آثار العنف الوظيفي على الأفراد والمؤسسات عبر تقديم الدعم النفسي، وتعزيز مهارات التواصل، وخلق بيئة عمل إيجابية تقلل من النزاعات وتحفز على التعاون، مما يساهم في تحسين الأداء المؤسسي.

الكلمات المفتاحية: العنف الوظيفي، بيئة العمل، الخدمة الاجتماعية، المؤسسات.

المقدمة :

تشهد مؤسسات العمل في المجتمعات المعاصرة تحولات متسارعة في أنماط التنظيم والإدارة، رافقها بروز جملة من الظواهر الاجتماعية التي تؤثر في استقرار بيئة العمل وجودة العلاقات المهنية داخلها، ويُعدّ العنف الوظيفي من أبرز هذه الظواهر، لما يحمله من أبعاد تنظيمية وإنسانية تمسّ العاملين والمؤسسات على حدّ سواء، وتتجاوز كونه سلوكاً فردياً ليعكس خللاً في منظومة التفاعل المؤسسي.

ويمثل العنف الوظيفي أحد التحديات التي تواجه بيئات العمل، حيث تتنوع صوره بين الممارسات اللفظية والمعنوية والتنظيمية، كالتهميش، وسوء المعاملة، وإساءة استخدام السلطة، الأمر الذي ينعكس سلباً على الرضا الوظيفي، والأداء المهني، والاستقرار المؤسسي، وقد أكدت العديد من الدراسات العربية والمحلية أن استمرار هذه الممارسات يساهم في إضعاف روح الانتماء، وزيادة التوترات داخل المؤسسات، وخلق بيئة عمل غير داعمة للإنتاجية.

ومن هذا المنطلق تكتسب دراسة العنف الوظيفي أهمية خاصة من منظور مهنة الخدمة الاجتماعية، بوصفها مهنة إنسانية تهدف إلى تعزيز التكيف المهني، وتحسين العلاقات الاجتماعية داخل مؤسسات العمل، والمساهمة في الوقاية من المشكلات التنظيمية والتعامل معها بأساليب علمية ومهنية. إذ تسعى الخدمة الاجتماعية المؤسسية إلى فهم العوامل المؤدية للعنف الوظيفي، وتحليل انعكاساته على بيئة العمل، واقتراح آليات تدخل تُساهم في الحد من انتشاره وتعزيز بيئة عمل قائمة على العدالة والاحترام. وتأتي هذه الدراسة في إطار تحليل ظاهرة العنف الوظيفي وانعكاساته على بيئة العمل المؤسسية، اعتماداً على المنهج الوصفي التحليلي، واستناداً إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة، بهدف الإسهام في إثراء المعرفة العلمية حول الموضوع وتأكيد الدور المهني للخدمة الاجتماعية في مواجهة هذه الظاهرة داخل مؤسسات العمل.

مشكلة الدراسة:

تواجه المؤسسات الليبية والعربية العديد من التحديات المرتبطة بسلوكيات العنف الوظيفي، والتي تشمل التنمر بين الموظفين، إساءة استخدام السلطة، وظهور الصراعات التنظيمية. وتشير دراسة عزام وعبد الجليل (2024، ص 45) إلى أن التنمر الوظيفي يرتبط ارتباطاً مباشراً بضعف العدالة التنظيمية وسوء إدارة الصراعات، ما يؤدي إلى توتر العلاقات بين الموظفين وتقليل الالتزام الوظيفي، وقد أظهرت دراسة الشاطر والسالم (2024، ص 22) في جامعة سرت أن التنمر الإداري أثر بشكل كبير على رضا الموظفين وزاد من مستويات التوتر النفسي، مما انعكس سلباً على جودة العمل والتعاون المؤسسي.

كما تؤكد الدراسات العربية أن غياب آليات التواصل الواضحة داخل المؤسسة يساهم في زيادة حالات العنف الوظيفي ويؤثر على الأداء الفردي والجماعي، لذلك تظهر الحاجة إلى دراسة الظاهرة من منظور علمي وتحليلي، لتحديد دور الخدمة الاجتماعية في تقديم حلول وقائية وعلاجية لهذه المشكلة.

أهمية الدراسة:

يمكن عرض أهمية الدراسة في النقاط الآتية:

1. تسليط الضوء على ظاهرة العنف الوظيفي في المؤسسات الليبية والعربية وتأثيرها على بيئة العمل.
2. تعزيز الدراسات المحلية حول العنف الوظيفي وربطه بخدمة المجتمع ودور الأخصائي الاجتماعي.
3. توفير إطار تحليلي يساعد على فهم الظاهرة بدون الاعتماد على جمع بيانات ميدانية، مما يُسهل نشر الدراسة في المجالات المُحَكَّمة.
4. إبراز دور الخدمة الاجتماعية في تقديم تدخلات وقائية وعلاجية للحد من آثار العنف الوظيفي.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق هدف رئيس وهو تحليل العنف الوظيفي وانعكاساته على بيئة العمل المؤسسية من منظور الخدمة الاجتماعية والذي يتفرع منه أهداف فرعية هي:

1. توضيح مفهوم العنف الوظيفي وأهميته في بيئة العمل.
2. التعرف على العوامل الاجتماعية والتنظيمية المسببة للعنف الوظيفي.

3. دراسة انعكاساته على الأداء والمناخ المؤسسي.

4. إبراز دور الخدمة الاجتماعية في الوقاية والتدخل داخل المؤسسات.

تساؤلات الدراسة:

تحاول الدراسة الإجابة عن تساؤل رئيس هو (ما طبيعة العنف الوظيفي وانعكاساته على بيئة العمل المؤسسية من منظور الخدمة الاجتماعية؟) ويتفرع من هذا التساؤل تساؤلات فرعية هي:

1. ما المقصود بالعنف الوظيفي في بيئة العمل المؤسسية؟
2. ما العوامل التي تؤدي إلى ظهوره؟
3. ما انعكاساته على بيئة العمل المؤسسية؟
4. ما دور الخدمة الاجتماعية في التعامل معه والحد منه؟

منهج الدراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العنف الوظيفي، حيث يسمح هذا المنهج بفهم الظاهرة كما هي موجودة، وتحليل أسبابها وعواملها، وتفسير نتائج الدراسات السابقة المرتبطة بها، وقد اعتمدت الدراسة على تحليل الدراسات الليبية والعربية ذات الصلة، بما يضمن تقديم فهم متكامل للظاهرة (عزام وعبد الجليل، 2024؛ الشاطر والسالم، 2024).

المصطلحات والمفاهيم:

العنف الوظيفي: هو السلوكيات العدوانية أو السلبية التي تحدث داخل بيئة العمل والتي تؤثر على العلاقات المهنية والأداء، وتشمل التنمر والإساءة اللفظية واستغلال السلطة (الجوهري، 2019، ص 34).

بيئة العمل المؤسسية: هي مجموعة الظروف المادية والتنظيمية والاجتماعية والنفسية التي تحيط بالعاملين داخل المؤسسة، وتشمل أسلوب الإدارة، وطبيعة العلاقات المهنية، والأنظمة والقوانين السائدة، وما ينتج عنها من تأثير مباشر في سلوك العاملين وأدائهم

الخدمة الاجتماعية المؤسسية: هي ممارسة مهنية للخدمة الاجتماعية تتم داخل المؤسسات الرسمية، وتهدف إلى مساعدة الأفراد والجماعات على التكيف مع بيئة العمل، وتحسين العلاقات المهنية، والحد من المشكلات الاجتماعية والتنظيمية التي تعيق الأداء المؤسسي، من خلال أساليب مهنية قائمة على المعرفة والنظرية والتدخل المنظم (عبد اللطيف، 2011، ص 112).

محاور الدراسة:

أولاً: العنف الوظيفي في المؤسسات (المفهوم، الأبعاد، والأشكال)

يشمل العنف الوظيفي التمر، الإساءة اللفظية، وسوء استخدام السلطة، وهو سلوك متكرر يؤثر على المناخ النفسي والاجتماعي داخل المؤسسات، وتوضح دراسة قرني (2023، ص 102) أن العنف الوظيفي يقلل من التعاون بين الموظفين ويضعف الأداء المؤسسي، ما يبرز الحاجة للتدخلات الوقائية.

ويُعدّ العنف الوظيفي من الظواهر الاجتماعية والتنظيمية المتنامية داخل المؤسسات الحديثة، حيث لم يعد يقتصر على الاعتداء الجسدي، بل اتسع ليشمل العنف اللفظي، والنفسي، والإداري، والتممر الوظيفي، والإقصاء المهني. ويُعرّف العنف الوظيفي بأنه كل سلوك عدواني أو ممارسة مسيئة تتم داخل بيئة العمل، وتستهدف العاملين بصورة مباشرة أو غير مباشرة، وتؤدي إلى إلحاق أذى نفسي أو مهني بهم (الجوهري، 2019، ص 41).

وتتعدد أبعاد العنف الوظيفي؛ إذ يرتبط البُعد التنظيمي بسوء استخدام السلطة، وضعف العدالة التنظيمية، وغموض الأدوار الوظيفية، في حين يتمثل البعد الاجتماعي في طبيعة العلاقات المهنية القائمة على الصراع أو التنافس غير المتكافئ. أما البُعد الثقافي فيرتبط بثقافة المؤسسة ومدى تساهلها مع السلوكيات العدوانية أو الإقصائية، وهو ما يُسهم في تطبيع هذه الممارسات داخل بيئة العمل (قرني، 2023، ص 88).

ثانياً - العوامل الاجتماعية والتنظيمية:

تشمل العوامل الاجتماعية ضعف العدالة التنظيمية، غموض الأدوار، نقص التواصل الداخلي، وسلوكيات بعض مديري المؤسسات، ما يزيد من احتمال ظهور العنف ويضعف الالتزام المؤسسي (الشاطر والسالم، 2024، ص. 28).

ثالثاً- العنف الوظيفي في ضوء نظرية الصراع الاجتماعي:

تُعدّ نظرية الصراع الاجتماعي إطاراً نظرياً مناسباً لتفسير ظاهرة العنف الوظيفي داخل المؤسسات، إذ تنطلق من أن الصراع ناتج عن عدم تكافؤ القوة والموارد داخل البنى الاجتماعية والتنظيمية، ووفقاً لهذه النظرية فإن العنف الوظيفي يعكس صراعات خفية أو مُعلنة بين العاملين والإدارة أو بين الزملاء أنفسهم، خاصة في ظل غياب العدالة التنظيمية وآليات المساءلة (الطراونة، 2014، ص 112).

وتفسر نظرية الصراع استمرار العنف الوظيفي بكونه أداة للهيمنة والسيطرة داخل

المؤسسة، حيث يُستخدم أحياناً لترسيخ النفوذ أو إقصاء بعض العاملين، مما يُسهم في إعادة إنتاج علاقات القوة غير المتوازنة داخل بيئة العمل (عبد اللطيف، 2011، ص 134). وأيضاً يمكن القول بأن نظرية الصراع الاجتماعي تُفسر العنف الوظيفي كظاهرة ناتجة عن التنافس على الموارد والسلطة داخل المؤسسات، وعندما يشعر الموظفون بعدم المساواة أو عدم تقدير الجهود، يظهر السلوك العدواني كوسيلة للمواجهة (عزام وعبد الجليل، 2024، ص 50).

رابعاً- انعكاسات العنف الوظيفي على بيئة العمل:

تتبعس ممارسات العنف الوظيفي سلبيًا على بيئة العمل المؤسسية، حيث تؤدي إلى تدهور المناخ التنظيمي وضعف العلاقات المهنية بين العاملين، وانخفاض مستوى الثقة بالإدارة، كما يُسهم العنف الوظيفي في زيادة مشاعر القلق والضغط النفسي لدى العاملين، مما يؤثر في مستوى الرضا الوظيفي والدافعية نحو العمل (نور هان حسين النشوي، 2021، ص 156).

وتشير دراسات عربية ومحلية إلى أن استمرار العنف الوظيفي داخل المؤسسات يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية، وارتفاع معدلات الغياب الوظيفي، وزيادة الرغبة في ترك العمل، فضلاً عن خلق بيئة عمل طاردة تعيق تحقيق الأهداف المؤسسية (عزام وعبد الجليل، 2024، ص 73).

كما تؤكد دراسات ليبية أن التمر الإداري يُعد أحد أبرز العوامل المؤثرة في ضعف الاستقرار الوظيفي داخل المؤسسات العامة (الشاطر والسالم، 2024، ص 29). وعليه فإن العنف الوظيفي يؤدي إلى تراجع الأداء، ضعف التعاون، زيادة التوتر النفسي، وانخفاض رضا الموظفين، مما ينعكس على الإنتاجية العامة للمؤسسة ويزيد من دوران العمالة (قرني، 2023، ص 102).

خامساً- دور الخدمة الاجتماعية في مواجهة ظاهرة العنف الوظيفي:

تؤدي الخدمة الاجتماعية المؤسسية دوراً مهماً في الحد من ظاهرة العنف الوظيفي، من خلال تدخلات مهنية تستهدف تحسين بيئة العمل وتعزيز العلاقات الإنسانية داخل المؤسسات، ويتمثل هذا الدور في تشخيص المشكلات الاجتماعية والتنظيمية، وتقديم الدعم المهني والنفسي للعاملين المتضررين، والمساهمة في وضع سياسات وقائية للحد من هذا العنف (محمد عبدالعزيز الجوهري، 2019، ص 95).

كما يعمل الأخصائي الاجتماعي داخل المؤسسة على تعزيز ثقافة الحوار والتسامح، وتنمية الوعي بحقوق وواجبات العاملين، والتنسيق مع الإدارة لتبني ممارسات قائمة

على العدالة التنظيمية، بما يُسهم في خلق بيئة عمل آمنة ومستقرة (عبد اللطيف، 2011، ص 141).

وتؤكد تقارير منظمة العمل الدولية أهمية الدور الوقائي للمؤسسات المهنية في مواجهة العنف والتحرش في عالم العمل (منظمة العمل الدولية، 2018، ص 7).

ومن خلال ما سبق تجد هذا الدراسة أن مهنة الخدمة الاجتماعية تلعب دورًا محوريًا في الحدّ من العنف الوظيفي، وذلك من خلال ما يلي:

– القيام ببرامج التوعية والتثقيف حول حقوق وواجبات الموظفين وأهمية الاحترام المتبادل فيما بينهم.

– تقديم المشورة والدعم النفسي للموظفين المتأثرين بالعنف الوظيفي.

– تنظيم ورش عمل وجلسات تدريبية لتحسين مهارات التواصل وحل النزاعات سواء بين الموظفين أنفسهم أو بين الموظفين ومديري المؤسسات.

– تطوير سياسات تنظيمية تعزز العدالة والتعاون داخل المؤسسة (شَبّش والشريف، 2025، ص 110).

الاستنتاجات:

توصلت الدراسة، في ضوء تحليل الأدبيات والدراسات السابقة، إلى مجموعة من الاستنتاجات، من أبرزها:

1- يعد العنف الوظيفي ظاهرة متعددة الأبعاد لها تأثيرات سلبية على الأداء والمؤسسة.
2- تتخذ ممارسات العنف الوظيفي داخل المؤسسات أشكالًا ظاهرة وأخرى غير مباشرة، مثل التهميش، والتقليل من الجهد المهني، وسوء المعاملة اللفظية، مما يصعب رصدها في كثير من الأحيان.

3- يؤثر العنف الوظيفي سلبيًا على بيئة العمل المؤسسية، حيث يضعف العلاقات المهنية، ويحدّ من التعاون بين العاملين، ويؤدي إلى تراجع الرضا الوظيفي والاستقرار التنظيمي.

4- تُسهم بيئات العمل التي يسودها ضعف في آليات التواصل وغياب الوضوح في الأدوار والصلاحيات في زيادة احتمالية انتشار العنف الوظيفي.

5- يفسّر منظور نظرية الصراع الاجتماعي العنف الوظيفي باعتباره انعكاسًا لاختلال موازين القوة داخل المؤسسة، وصراعًا غير متكافئ على الموارد والمكانة التنظيمية.

6- تؤدي ممارسات العنف الوظيفي إلى انخفاض دافعية العاملين، وتراجع مستوى الانتماء المؤسسي، مما ينعكس على الأداء العام للمؤسسة.

7- تبرز أهمية الخدمة الاجتماعية المؤسسية كمدخل مهني فاعل في التعامل مع العنف الوظيفي، من خلال أدوارها الوقائية والعلاجية والتنموية.

التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من استنتاجات، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات، تتمثل فيما يلي:

1- ضرورة تبني المؤسسات سياسات تنظيمية واضحة تُجرّم جميع أشكال العنف الوظيفي، وتُحدّد آليات الإبلاغ والتعامل معها.

تعزيز ثقافة الاحترام المتبادل داخل بيئة العمل، من خلال برامج توعوية وتدريبية

2- تستهدف مديري المؤسسات والعاملين على حدّ سواء.

3- تفعيل دور الخدمة الاجتماعية المؤسسية داخل مؤسسات العمل، وإشراك الأخصائيين الاجتماعيين في تصميم برامج الوقاية من العنف الوظيفي.

4- تطوير أنماط القيادة الإدارية بما يعزز العدالة التنظيمية، ويحدّ من الممارسات السلطوية التي تسهم في إنتاج العنف الوظيفي.

5- توفير قنوات تواصل فعّالة داخل المؤسسات، بما يسمح للعاملين بالتعبير عن مشكلاتهم المهنية دون خوف من العقاب أو التهميش.

6- إدراج موضوع العنف الوظيفي ضمن خطط التنمية المؤسسية، وربطه بجودة بيئة العمل وتحسين الأداء المهني.

7- تشجيع إجراء المزيد من الدراسات التحليلية والنظرية حول العنف الوظيفي في السياق العربي والليبي، لسدّ النقص في الإنتاج العلمي المحلي.

الخاتمة:

تؤكد هذه الدراسة أن العنف الوظيفي يمثل إحدى القضايا الاجتماعية المعاصرة داخل مؤسسات العمل، لما له من انعكاسات سلبية على بيئة العمل المؤسسية واستقرارها، ومن منظور مهنة الخدمة الاجتماعية يُنظر إلى هذه الظاهرة باعتبارها نتاجاً لتفاعلات تنظيمية غير متوازنة، تتطلب تدخلاً مهنيًا واعيًا يقوم على الوقاية والدعم، وإعادة بناء العلاقات المهنية داخل المؤسسة.

وتُبرز الدراسة أهمية تفعيل دور الخدمة الاجتماعية المؤسسية في تشخيص مظاهر العنف الوظيفي، والتقليل من حدّته، والمساهمة في بناء بيئة عمل إنسانية قائمة على العدالة والاحترام المتبادل، بما يعزز من كفاءة الأداء المهني ويحقق التماسك المؤسسي.

بيان تضارب المصالح:

يُقر المؤلف بعدم وجود أي تضارب مالي أو علاقات شخصية معروفة قد تؤثر على العمل المذكور في هذه الورقة.

المراجع:

1. حسام قرني، التئمر الوظيفي وأثره على أداء العاملين في المنظمات، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، مصر، 2023.
2. خيرية محمد شبش، هاجر أحمد الشريف، التئمر الوظيفي بمركز مصراتة الطبي من وجهة نظر الممرضين، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، جامعة مصراتة، ليبيا، 2025.
3. رشاد أحمد عبد اللطيف، الخدمة الاجتماعية ومجالاتها المهنية، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، 2011.
4. زبيدة محمد عزام، منال رجب عبد الجليل، التئمر الوظيفي وعلاقته ببعض العمليات الاجتماعية في بيئة العمل: مجال التعليم الجامعي نموذجًا، مجلة التربية (الأزهر)، مصر، 2024.
5. سليمان مفتاح الشاطر، سعاد محمد السالم، واقع التئمر الإداري بجامعة سرت من وجهة نظر الموظفين بها، المجلة العلمية لكلية التربية، جامعة سرت، ليبيا، 2024.
6. محمد عبد العزيز الجوهري، الخدمة الاجتماعية ومشكلات بيئة العمل، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2019.
7. محمد أحمد الطراونة، السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
8. منظمة العمل الدولية، العنف والتحرش في عالم العمل، منظمة العمل الدولية، جنيف، 2018.
9. نورهان حسين النشوي، سلوكيات التئمر الوظيفي وعلاقتها بجودة الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي، المجلة العلمية لكلية التربية للطفولة المبكرة، جامعة المنصورة، مصر، 2021.