

العنف داخل الوسط المهني و أثره على الهوية المهنية للمرأة في ظل التغير الثقافي -هوية المنظمة نموذجا-

أ. بشير فتيحة - جامعة سيدي بلعباس

تبع التغير الاقتصادي و الاجتماعي و الثقافي، ظهور أشكالاً جديدة للعنف، فهو لا يتوقف عند الأشكال الكلاسيكية، مثل العنف الجسدي أو المعنوي، العنف التلقائي، العنف السياسي، العنف الطائفي، العنف الأسري، العنف الاقتصادي، العنف الديني أو غيره من التقسيمات .

من خلال مداخلتنا هذه سنحاول إبراز إضافات خاصة بشكل جديد للعنف، نجم عن التحولات الثقافية مس الوسط المهني و هو ذو بعد جنوسي، عنف غير محدد الهوية، عنف -غير رسمي-، غير معترف به.

إلى جانب كل التقسيمات الأخرى للعنف صنفناه إلى شكلين:

شكل رسمي: نقصد به ذلك العنف الذي خصصت له هيئات الضبطية القضائية المتمثلة في : الأمن الوطني، الدرك الوطني ، العدالة ، الطب الشرعي، و هو يتوفر على الأركان التي تجرم الفعل، لدينا:

- 1- الركن الشرعي: هو النص القانوني الذي يجرم الفعل.
- 2- الركن المادي: المتمثل في آثار الضرب، الخدش، الكسر و غيرها ، و نشير هنا أن الفعل لا يقتصر على العنف قد يكون امتناع كأن يمتنع الفرد عن تقديم المساعدة إلى شخص في خطر.
- 3- الركن المعنوي: يقصد به توفر نية الإجرام.

أما الشكل الثاني : هو ما يمثل فحوى موضوعنا ، هو ذلك العنف الذي لم ترتقي الخدمة الاجتماعية في الجزائر للكشف عنه و السماع له، هو العنف الذي يستمد جذوره من ثقافة المجتمع و الذي لا يمكن إدراجه ضمن الإحصائيات لعبئ الإثبات أو للقوانين المجتمعية الثقافية . نشير هنا إلى أنه هناك فئة من الفاعلين يخضعون للعنف دون أن يدركوا بأن ذلك عنف نتيجة للاوعي الثقافي.

فضولنا العلمي اتجاه هذا الشكل، دفعنا إلى حب التطلع على الكواليس الخاصة بهذه الظاهرة، إظهارها علنا بصفة موضوعية و بمنهجية سليمة: كيف ذلك؟

تناولنا بالبحث السوسيولوجي ظاهرة العنف داخل المركز الاستشفائي الجامعي الدكتور "حساني عبد القادر"، بعد تصفحنا لمختلف الإحصائيات ، و استطلاعنا للواقع المهني داخل هذا الفضاء، استقطبتنا ملاحظتين :

أولهما: كون الأكثر عنفا ضمن التسلسل الهرمي للسلطة مقارنة بالمهني الأخرى، فالمنظمة تمثل هوية عنيفة و معنفة (بفتح النون).

ثانيهما: تشير الإحصائيات ،خلال العشريتين الممتدتين من 1980 حتى سنة 2000، تمثل إحصائيات حالتهن العائلية 22٪ مطلقات، 58٪ أرامل، 8٪ متزوجات و 2٪ عازبات، عكس السنوات الأخيرة قد عرفت تطورا كبيرا ،حيث بلغت نسبة المنظفات العازبات 66.5٪، المتزوجات 24.75٪ و أقل النسب مثلتها المطلقات 7.75٪ و الأرامل 1٪.

اعتمد هذا الطرح على عدة تقنيات منهجية، استمدت من التوجه النظري لـ claud dubar : لدينا سيرة الحياة الذاتية trajectoire de vie حتى نتوصل إلى تمثيلات الهوية وفقا للذات،و في نفس الوقت اعتمدنا على تقنية الاستبيان للتعرف على تمثيلات هوية المنظمة وفقا للغير،إضافة إلى تقنية الملاحظة المباشرة لفهم العلاقات المهنية و التأكد من صحة المعلومات . توصلنا الى ما يلي:

تعيش المنظمة وسط ثلوث خطير "الفقر،تدني المستوى الثقافي ،الاستغلال العائلي"، تمثل مهنتها قاعدة تدرج الهرم السلطوي و بالتالي فهي تحت خدمة وسط مهني يضم مستخدمين محاطين بثلوث متميز عنها "تحسن المستوى السوسيواقتصادي، ارتفاع المستوى الثقافي و السلطة باختلاف درجاتها"،هذا ما يبرر الواقع المهني المعنف داخل المؤسسة المدروسة.

إن السلوك العدائي لا يقتصر فقط على المنظفات بل قد يمس المستويات المهنية الأخرى و بدرجات متفاوتة، لكن هذا السلوك أصبح اعتيادي و بدرجات تثير غضب كل من يتعامل معها مع المنظفات بنسبة 16 حالة من أصل 20 حالة ، هذا ما يدعو إلى البحث عن العوامل و الظروف التي تؤدي إلى هذا السلوك العنيف ؟

لا يمكننا أن نرجع ذلك إلى الفقر و تدني الأجر، فهناك موظفين رجال قد يتقاضون راتبا شهريا أقل منها و هم أكثر مسؤولية في الجانب الأسري، فلما لا نجدهم عدائيين؟

تفتقر المنظمة إلى النضج الانفعالي، و يقصد بذلك عدم تمكنها من ضبط نفسها حيال المواقف الحرجة أو الأزمة التي تثير الانفعال، فتثور و تنفجر لأسباب تافهة.فعلماء النفس يرجعون عدم تحكم الأفراد بالمواقف الصعبة المشكلة على "مقدار ما يفرغه على هذه المواقف من دلالة و أهمية، و على فكرته الخاصة عن نفسه و احترامه لنفسه.و كذلك على مستوى طموحه الذي يرسمه لنفسه و يجاهد في الوصول إليه ". 1 نجد هذا السلوك خاصة مع المنظفات الكيبرات في السن و المرسومات و المتزوجات و المطلقات عكس المبتدئات و اللواتي يحملن عقد محدد المدة (5سا و 8 سا) و العازبات و الأرامل، فالفريقين يخلف بعضهن عن بعض اختلافا كبيرا من حيث درجة تأثرهن أو استجابتهن للأوامر أو المواقف، فمنهن من تنهار نفوسهن و يعتمدن إلى أساليب ملتوية شاده في السلوك و أخريات يستدرون العطف و المعونة من الغير. و من الآثار النفسية التي تم تحليلها من خلال

الملاحظات، و التي تختلف من منظفة إلى أخرى من حيث درجة الحساسية و التأثير نذكر:

1- الشعور بالنقص:

من علاماته فرط الحساسية لأية ملاحظة أو نقد أو إشارة، فالمنظفات يتحاشين ذكر مهنتهن، فلاحظنا ذلك عدة مرات خاصة عندما تقدمني إحداهن إلى زميلاتها في العمل من نفس مستواها فتقول: "هذي دير بحث على النظافة" عوض قول البحث يخص المنظفات. فأتثناء إجراء مقابلة دراسة الحالة فإجابتهن تعزز من مهنتهن. لكن سلوكهن ينفي حتما ذلك، فهناك حالة في مصلحة أمراض الدم و هي منظفة عازبة من خلال التحقيق مع الموظفين تبين لي أنها فسخت عقد زواجها، و ذلك بسبب ادعائها بأنها ممرضة و في أحد الأيام أراد خطيبها أن يفاجئها ضنا منه أن ذلك يسعدها، و لكن الأمر الذي حصل وجد خطيبته الممرضة تحمل دلو مملوء بالماء منشف frotoir و منشفة une serpillère ففسخت علاقتهما إما بسبب الكذب أو نوعية المهنة، ما يهمننا هو لماذا أخفت عنه عملها كمنظفة؟، أما سبب فسخ العلاقة أكيد لم يكن الكذب لأنها لو قالت له أنني ممرضة و أخفت عنه أنها طبيبة لطار فرحا ناسيا معها كذبتها، بالنسبة له هي لكذبة بيضاء أو نستطيع القول هي مفاجأة سارة.

كل شاعر بالنقص يلجأ إلى التعويض عن نقصه. و التعويض نوعان، فمنه الموقف الناجح كأن تعبر عن حاجتها لمساعدة الآخرين لها، مثلما حدث معنا خلال البحث أين طلبت مني الحالة رقم التوسط لها مع الإدارة من أجل ترسيمها، و منه الخائب الفاشل الذي يتخذ أشكالا عدة من السلوك الفاشل العقيم، و كل ما في الأمر أنها تخفف عن الفرد، و بصورة مؤقتة، بعض ما يكابده من توتر و تزم نفسي.

2- العدوان:

هناك صنفين من العدوان: العدوان الشفوي بالتندر أو تهيج أو نوبات غضب أو غيره، و العدوان الجسمي عن طريق الغمز بالكيد و التشهير و الإيقاع و المشي بنميمة و العدوان و الحقد صريح على كل من أسعده الحظ أن يكون ذو منزلة راقية و أجر عالي بل قد يبدو في صورة غل و حفيظة على كل سلطة قوية أيا كان نوعها: الأب و الزوج و الأصدقاء و الممرضات و الطبيب و إدارة المستشفى أو المجتمع بأسره أو الظروف، حين تراهم سبب عدم دراستها، سبب طلاقها، سبب خروجها للتنظيف، كلهم قاموا بظلمها و سلبوا منها حياة زاهية. هذا العدوان.

فلاحظنا من خلال بحثنا أن المرأة المنظفة لا تحقد و ترجع اللوم على والدها أو أمها بنسبة 20 حالة كاملة أي 100٪، فالحقد عادة يكون موجا إلى الزوج أو الطليق و أحيانا أخرى إلى الأخ .

هذا فيما يخص المحيط العائلي أما فيما يخص المحيط المهني الحقد الأكبر يجمع المنظفات مع الممرضات، لأنهن يتلقين الأوامر من عندهن بصفتهم الوسطة بينهم وبين الطبيب هذا من جهة و من جهة أخرى الممرضات يتعمدن رمي الضمادات و الحقن على الأرضية حسب اعتقاد المنظفات.

3- التعويض الزائد:

" سلوك مسرف أو سخي للتعويض عن النقص " 2، فتحاول المنظفة أن تظهر نفسها أمام الناس بأنها تحسن الكلام و هي كذلك تتمتع بسلطة و لها معارف، و قد يبدو التعويض الزائد عن النقص في هندامها و شكلها، فيجدر بالقارئ أن يلاحظ المنظفة بعد انتهاء عملها، أين يستحيل تمييزها عن الأخريات (الطبيبات و الممرضات و عاملات الإدارة) شكلا، و أحيانا أخرى يمكن ذلك لكن إذا تكلمت جملة أو جملتين سرعان ما يمكن صرفها من قائمة الطبيبات أو الممرضات. ترتدي أغلبية المنظفات خاصة العازبات و المطلقات أحسن البدلات و أحيانا أخرى بدلة الجراح باختلاف الأشكال و الألوان، تبالغن في وضع الماكبير هذا لا يعني أن النساء من المستويات الأخرى لا يقمن بوضع الماكبير، لكن نسبة كبيرة من المنظفات و بصفة زائدة عن حدود المعقول.

كما يمكن ترجمة امتناعها و عدم انصياعها لبعض الأوامر الموجهة إليها خاصة إذا كانت من نفس الجنس و تكبرها على المرضى و الزائرين، كتعويض عن نقصها.

4- المبالغة في ردود الأفعال:

تختلف ردود الأفعال من شخص إلى آخر، و يعود ذلك إلى عوامل شتى وراثية و مكتسبة. في حالة المنظفة نجد لها سرعة الانفعال، سرعة البكاء، شديدة التكبر مع أفراد و شديدة التذلل مع أفراد آخرين، تضحك لأتفه الأمور، تتعلق بالغرباء، تتدمرن من الأقرباء (جميع الحالات يقضين عطلتهم الأسبوعية و السنوية في البيت أو أماكن أخرى و لا يتصلن و لا حتى بأقرب الناس إليهن)، تضخم الرثاء لنفسها و تتعالى في مجالسها. فمن خلال الملاحظات الميدانية و بعد إجراء المقابلات، تبين لي أن بعض المستجوبات عندما أصادفهن في الطريق فيصرفن نظرهن عني بالرغم من أن المقابلة مع نفس المنظفة تدوم أحيانا حتى 3 أيام، و بعضهن الآخر يقبلن علي و يطالبنني بمناقشة بعض أمورهن العائلية بصفة يومية مبالغة حتى أضن أنني أصبحت صديقة رغما عني- صداقتي لهن مفيدة لي و لكن في حدود تسمح لي بسير بحثي الميداني و في نفس الوقت القيام بمهامها هي الأخرى، عكس العلاقات التي كونتها مع المستويات الأخرى و التي تعدت في بعض الأحيان الزمالة و تحولت إلى صداقة.

5- فقدان الشعور بالأمن:

إن علماء النفس يفسرون فقدان الشعور بالأمن بالخوف، فهناك الأمن المادي، الأمن الاقتصادي و الأمن الاجتماعي والأمن النفسي، هو التحرر من كل ما يهدد

حياتنا و كل ما نملكه أو نهتم له من ماديّات و معنويّات:صحتنا و أولادنا و عملنا و مركزنا الاجتماعي و مستقبلنا و حقوقنا،و من السلوكات المعبرة عن عدم الأمن، "فقدان الجرأة و الشجاعة و تباعد بينه و بين الأصالة و الابتكار و المخاطر و تجعله فاقد الثقة بنفسه و شعوره بأنه منبؤ أو مكروه من المجتمع و خاصة أنه يقوم بعمل لا يقره المجتمع و لا يرضاه ضميره"3 .

إن الموقع الذي تقع فيه المنظمة يدعوها نظريا و سيكولوجيا إلى فقدان الشعور بالأمن، وفقا للسلوكات التي ذكرناها أعلاه، إلا أنه التحقيقات الميدانية تنفي أعراض هذه السلوكات لكن لا تنفي الخوف لأنها تعبر عنه بطريقة مختلفة تدعو إلى التمعن و الدقة في الملاحظة و الذكاء خلال المقابلات إضافة إلى التحليل المعمق.

إن سلوك المنظمة لا يعكس خوفها،فهي متعالية الصوت، لا تحترم لا الممرض، و لا الطبيب و لا الإدارة و أحيانا حتى رئيس المصلحة تأخذ و ترد معه في الكلام ،و لا حتى المريض مثل ما وجدناه في مصلحة الكسور و إعادة توظيف الأعضاء، أثناء توزيع الوجبات عوض تقديمها للمريض فان رفض ترجعها.على عكس ذلك تقف عند باب الغرفة التي توجد بها أربعة مرضى تصرخ قائلة:"ما تاكلش"، و لعلني تساءلت عدة مرات إن كان سؤال أم جواب مع الأخذ بعين الاعتبار أنها رأيتني واقفة في الرواق ألحظتها،فلو لم أكن موجودة كيف تكون صياغة السؤال! المنظمة تتمرد في تطبيق الأوامر و لا تعبر بالا لفقدانها لمنصبها.أثبتت الزيارات الميدانية أن المنظمة تجهل أو تتجاهل وجود سلم هرمي للسلطة- أمر طبيعى لتدني مستواها من جهة و من جهة أخرى عدم تكوينها- و في نظرها أن هناك مسؤول واحد هو الذي يأمرها و ينهاها و هو رئيس المصلحة . نحن لا نلقي اللوم على المنظمة لجهلها لمفهوم تدرج الهرم السلطوي، و لكننا نلقيه على المسؤولين الذين يهتمشون هذه الفئة المهنية المكملة لأعماله أثناء اجتماعاتهم و نذكرهم بأنه إذا فهم كل عامل واجباته و إطار تأدية مهامه،سهل ذلك عملية سير العمل على المسؤولين و الموظفين في حد ذاتهم خاصة و إذا كنا في مرفق عام مثل المستشفى فإننا بالتأكيد سنقدم أفضل الخدمات و تقادينا الكثير من النزاعات.

التداعيات السوسولوجية للسلوك العنيف للمنظمة:

إن الأمية و تدهور المستوى الدراسي و تدني الحالة الاجتماعية للمرأة لا يبرر خروجها لمزاولة هذا النوع من المهن غير القائمة على الاختيار بل هي ضرورة لجأت إليها بعد انسداد جميع السبل.

لم تخلق المنظمة بحد ذاتها، فهي بنت،أخت،زوجة،أم تعيش وسط محيط تسود به القيم الأبوية و العرف و التقليد الاجتماعيين الذين يعززون مكانة المرأة من حيث انتقاء نوعية العمل خارج البيت و مدى توليها المسؤولية المادية للعائلة مقارنة بالرجل، و أن عملها يتوقف على المساعدة في مواجهة مصاعب الحياة. و أن هذه المسؤولية تحول إليها إلا في غياب الرجل.

إن المنظفة تعيش أزمة هوية، حيث أن انتماءاتها و مستواها السوسيواقتصادي مرتبط بكيفية مجزأة غير متماسكة بسلسلة من المظاهر و ردود أفعال خارجية قد اكتسبتها من بيئة مزدوجة الأسرية و المهنية وهنا يظهر عدم الانسجام بين وضعيات مختلفة أي بين متطلبات (الأنا ، نحن) وبين متطلبات (هم) لأن الفرد حتى يستطيع أن يحدد هويته لا بد له من نوع من التكامل في الشعور الداخلي بالهوية الذي هو حسب رأي ايريكسون أساس الهوية الشخصية، وما دام هذا الشعور بالهوية الداخلية للفرد فيه غموض و التباس فسوف يتعرض حتما إلى اضطرابات في الهوية و إلى صراع على مستوى النفسي للفرد ثم إلى صراع بينه وبين الآخر .

هناك أثر مباشر على تفاقم العنف في الوقت الحالي حيث أثرت المشكلات العصرية على انفعالات الأفراد و انقلاب الحياة إلى العنف.

تظهر المشكلات الاجتماعية في جميع مستويات العلاقات الاجتماعية و الجماعات، و لكنها تزيد حدة و تنوعا مع كبر المجتمعات و زيادة تعقيد البناء الاجتماعي و تزيد من الضغوط النفسية و المادية على الشباب و على المجتمع بأكمله حيث حصلت مشكلات متعددة ساهمت في تزايد العنف المجتمعي و من بين هذه المشاكل نذكر بصفة عامة:

- **العمل و الحياة الاقتصادية:** أحدث الاقتصاد العالمي تحولا عميقا في أنواع العمل حيث تحدث علماء الاجتماع عن نتائج تقسيم العمل سواء للعاملين أو المجتمع بأكمله، وبدأت المؤسسات الصناعية بإدخال ممارسات حديثة على الإنتاج و شارك الرجال و النساء في إنتاج العالم الاجتماعي و إعادة إنتاجه و اتخذت أشكال توزيع العمل أشكالا متعددة، و تغير دور المرأة و عملها بعد الحرب العالمية الثانية، و المساواة و اللامساواة بين الرجل و المرأة في مجال العمل، و تأثير العمل على شخصية المرأة الاجتماعية، و رافق ذلك هبوط في دور الرجل باعتباره كاسب للرزق، و ارتفاع في درجة المساواة بينه و بين المرأة، وتعاضمت متطلبات العمل و الإنتاج، مما أدى ذلك إلى وضع جديد هو أن الرجل و المرأة من العاملين خارج المنزل، و يقل الوقت الخاص و العناية بشؤون الأسرة 4

- **العنف الاجتماعي:** في التعريف النفسي و الاجتماعي للعنف هو استخدام الضغط أو القوة استخداما غير مشروع أو غير مطابق للقانون من شأنه التأثير على إرادة الفرد و من هذا الضغط و القوة تنشأ الفوضى فلا يعترف الناس بشرعية الواجبات ما دامت الحقوق غير معترف بها فتتشر العلاقات العدائية في المجتمع و تنشأ مجموعات أو تكتلات تتفق على صيغة تفرض بها إرادتها على الأفراد و

الجماعات الأخرى فينصب عنفها على الأفراد، أو على الممتلكات قصد إخضاع السلطة أو الجماعات الأخرى و قد تجمع بين النوعين، و تتطور و تطغى فتصبح إرهابا. 5

- **وسائل الإعلام :** لقد شهدنا في السنوات الأخيرة طفرات استثنائية في قدرة التكنولوجيا الحديثة على جعل المعلومات تتدفق بسرعة هائلة بما لم يسبق له مثيل في تاريخ البشرية، حيث القنوات الفضائية و ما تبثه من أفكار و ثقافات للشعوب المختلفة، كما أن شبكة الأنترنت العالمية جعلت الوصول للمعلومات و المعرفة لا تحتاج لأكثر من لمسة زر، و ما يتبع ذلك من الإطلاع على ثقافات و معلومات و عادات و سلوكيات جديدة لم يعرفها بابنا من قبل.

- **التطور التكنولوجي:** لقد أدى التطور التكنولوجي في مجال وسائل الاتصال إلى انتشارها في أنحاء المعمورة، و أصبح بمقدور الإنسان الاتصال بسرعة فائقة بأية جهة في العالم، فخفض هذا من رقابة الحكومات المتسلطة، و جعل مصادر المعلومات في متناول الجميع لكن هذه الوسائل قد تستخدم من قبل الفئة المسيطرة لنشر ثقافة تخدم مصالحها، كما قد تحتوي على مضامين من العنف و الإباحية و قد تتضمن معلومات و أخبار متحيزة، و نماذج دور غير محببة، كما قد تلجأ إلى ثقافة سوقية مبتذلة، و مواد خالية من الذوق ، أو تعزيز صور نمطية.

- **الحكومة و التنظيمات الكبرى:** من خصائص المجتمعات الحديثة تعظيم دور التنظيمات الرسمية البيروقراطية سواء العامة منها أو الخاصة فقد تصبح الحكومات أدوات في أيدي قلة يستخدمونها لمصالحهم و قهر الآخرين كما نشأت شركات كما نشأت شركات عالمية كالشركات متعددة الجنسيات تتحكم في الإنتاج و الأسواق و الثقافة، و قد أصبحت الولايات المتحدة الأمريكية مركزا لنشاطات هذه الشركات و تعمل حكومة الولايات المتحدة بما تملك من قوة على خدمة مصالح هذه الشركات و محاربة كل من يحاول الوقوف في طريقها.

- **الفساد و انهيار أخلاقيات العمل في ظل الانفتاح:** حيث ازداد الفساد في ظل الانفتاح في الوظائف الحكومية و انتشار الرشوة و المحسوبية و التزوير و الاختلاس و انتشار المخالفات و انتهاكات التي بلغت مستويات إجرامية. و الظواهر الاجتماعية التي تمس الأخلاق التي بدأت تطفوا على سطح المجتمع كظاهرة جديدة هي حوادث الاغتصاب و انتهاك الأعراض، و الذي يعد من أبشع الجرائم الأخلاقية في حق المرأة و المجتمع.

إن التغير الاجتماعي يلعب الدور الأساسي في ظهور السلوكيات العنيفة أو العكس، حيث يبدأ التغير من الداخل و من الأسرة لينتقل إلى المجتمع حيث التغير في السلوكيات و الأنظمة و الثقافة و تغير الأدوار الاجتماعية فكل منها أهميته لظهور

السلوك الجديد في أي مجتمع كالعنف المجتمعي فأحد أسبابه التغيير و لا بد توضيح التغيير الاجتماعي.

يعد التغيير الاجتماعي أحد مسببات العنف المجتمعي لأن التغيير الاجتماعي هو موضوع في علم الاجتماع و العمل الاجتماعي، و لكنه ينطوي أيضا على العلوم السياسية، الاقتصاد، التاريخ، علم الإنسان، و العديد من العلوم الاجتماعية الأخرى. و من بين العديد من أشكال التغيير الاجتماعي هي تهيئة المسرح للتغيير الاجتماعي، و العمل المباشر، و الاحتجاج و الدعوة و تنظيم المجتمع المحلي، والثورة و النشاط السياسي، و التغيير الإيجابي أو السلبي. 6

إضافة إلى التغيير الاجتماعي الذي أثر على المجتمع، هناك التغيير في الأدوار الاجتماعية و العلاقات الاجتماعية، إضافة للأثر الثقافي و التغيير الثقافي في المجتمع و تأثيرها على السلوك الفردي

إن التحول الاقتصادي تبعه تغيير النموذج الثقافي، التصدعات في التوازن الاقتصادي أدت إلى تحولات أو انكسارات في أنماط الروابط الاجتماعية سمحت بتغيير المعايير و النماذج الاجتماعية تولد عنها اضطرابات نسبية في النظام الرمزي السابق، مس هذا البعد مسألة أساسية:مسألة الذاتية و السلوك النفسي و أشكال الفردانية و ما هو منتظر من كل فاعل اجتماعي. هذا السبب يرافقه سبب آخر وهو تحرر المرأة و خروجها إلى سوق العمل، ففي فترة مضت سبقت هذا الحدث، كان الرجل يخشى كلام الناس إذا ما خرجت زوجته تعمل لتساعده، فماذا نقول عنه إذا دفعها إلى العمل مقابل راحته، إذن هذا المفهوم (التحرر) يحتاج إلى تحديد إطاره المصطلحي في موضوع عمل المرأة لأنه ما يعنيه في الدول الغربية لا ينطبق على الدول العربية، فحرية أي فرد وتحرره هي بالدرجة الأولى حرية الفكر وتحرره من أي مفاهيم تعيق السلوك المنطقي الذي يعود بفائدة على المجتمع.

بعد توسع حركات تحرر المرأة في الوطن العربي إلى يومنا هذا، عرفت شهامة الرجل بالمعنى الذكوري و غيرته على زوجته أو بنته أو أخته تحولا في النسبة و النوعية، نحن بهذا لا ننفي بقاء الأشكال الهوياتية المتمسكة بالقوانين الاجتماعية أو ما يسميه فرنسواز ايريتنيه تسمية "المعادل التمييزي بين الجنسين" الذي يفرض نظام رمزي مبني على احترام التقاليد، كما لا ننفي أن خروج المرأة للتنظيف قد يمثل رغبتها إذا ما سعت وراء الراتب و التقاعد الذين استرجعا مكانتها داخل المجتمع، فقبل أن نقول هي لمهنة شريفة علينا أن نتساءل عن الخصوصيات الذكورية لهوية الرجل الموجود وراء هذه المرأة المنظفة!

آثار العنف الخطيرة على المنظفة :

فقدان الشعور بالأمن، المبالغة في ردود الأفعال، التعويض الزائد، العدوان، الشعور بالنقص، عدم النضج الانفعالي. نعلم أن المكانة الاجتماعية تكشف الفرد

عن وضعيته داخل الجماعة أو المجتمع، إذن فهي تكشف له عن قيمته كما يتصورها الآخرون . لذلك كلما كانت مكانته الاجتماعية محترمة كلما ازداد شعوره بإيجابيته الذاتية وبالتالي كلما تعززت هويته وعلى العكس من ذلك، فالمكانة المنحطة داخل البنية الاجتماعية قد تعرض الشعور بالذات إلى النكوص.

1- إن خصائص مهنة التنظيف تتطلب استعمال المواد المنظفة التي لها أعراض تسبب: تقرحات، طفح، حساسية على مستوى الجلد من أشهرها إكزيما اللمس، غير أن الواقع ينفي ذلك، فنسبة 90% من المنظفات لا يعانين و لا واحد من هذه الأعراض، فجميعهن يعانين من l'arthrose هذا المرض الذي تتسبب فيه الضغوطات النفسية و المشاكل الاجتماعية. هذا ما يفسر لنا أن ركود علاقاتها المهنية مع المستويات الأخرى خاصة مع الممرضون، لا يعود إلى كثرة المهام بقدر ما يعود إلى العناد الاجتماعي الذي تأتي محملة به إلى العمل.

2- من ناحية فعالية العمل، لاحظنا أن المستشفى تنقصها النظافة فأحيانا أشك حتى في تسميتها، إذ مهمتها الفعلية لا تنسب إليها اسم منظفة بل مساحة الأرضيات، خاصة و أن مهمة المنظفة لا تقتضي إلا تنظيف الأرضية (إضافة إلى نقل النفايات من المصلحة، توزيع الوجبات على الموظفين و المرضى) مع العلم أنه وسط تكثر به الميكروبات و الفيروسات و الأمراض المعدية. و بالتالي عملية التنظيف داخل هذه المؤسسة تحتاج إلى التخصص: تنظيف الأرضية، مسح الزجاج، تعقيم الأدوات الطبية، المكاتب و الغبار... هذا التسبب في الحرص على النظافة الدائمة يعود أساسا إلى الصراع القائم بين المنظفات في حد ذاتهن حيث كل واحدة تقارن نفسها بالأخرى من حيث نوع العقد و الأجر و الأقدمية علما أن نسبة المتعاقبات خمس ساعات (أجر 9000 دج) داخل المستشفى تبلغ 72.60% ، نسبة المتعاقبات ثمانية ساعات (16000 دج) 15.60 % أما أدنى نسبة ترجع إلى المرسمات 11.80 % (18000 دج)، هؤلاء باختلاف أصنافهن يعملن بنفس الحجم الساعي. أما إذا قارنت هذه المنظفة نفسها مع المستويات الأخرى زاد تهجمها و رداءة في عملها.

إن المستوى السوسيواقتصادي للمنظفة، جعل من مهنتها امتداد للمحيط العائلي، خاصة و أنه المؤسسة المستخدمة جعلت من المطبخ مكتبها (المنظفة ليس لها غرفة تضع فيها الأشياء الخاصة بها)، و عليه نجد علاقاتهن قائمة على العناد و ليس المنافسة على العمل مثل زوجات الإخوان القاطنات بنفس البيت. صيفا و ربيعا، عموما عندما يكون الطقس دافئ و بعد انتهاء تأدية المهام التنظيفية يجلسن بالحديقة، هذا ما يسمح بتعزيز علاقاتها مع بعضهن من جهة و من جهة أخرى يزيد ذلك من حدة النزاعات مع الممرضين، لأنه كلما تمسكن مع بعضهن فلن يكون ذلك إلا تضامنهن و مؤامرتهن ضد المرضيين. كما أن هذه الفترة التي تشجع بطريقة ما مجالسهن فإنها لتمثل حلقة من الطاولات المستديرة تتضمن أخبار تمس جميع المستويات الموظفين. أما شتاء و عموما عندما يكون الطقس بارد فنجدهن بالقرب من

باب الدخول هذا ما يسمح بتوطيد علاقتها بالحاجب و في نفس الوقت تتفكك علاقتها مع المنظمات الأخريات و ذلك لأن اتحادهن لم يكن قائما إلى على مصلحة و هو شن صراع مع المرضى و في حالات أخرى مع الإدارة و نادرا مع يكون مع الطبيب، و بالتالي فهذه الصداقة لا تدوم طويلا، قد حل فصل الشتاء و ازدادت المهام لأن المستخدمين و المرضى و الزائرين يأتون من الخارج بأحذية محملة بالوحل هذا ما يزيد من الضغط في عملها، و كلما زادت الأعمال زاد مستوى النزاع بين المنظمات. كما أنهن يرفضن العمل في إطار جماعي بنسبة 100٪. و الأمر الذي يشد الانتباه هو أنها لا تغير أي اهتمام للمستويات التي تعلوها و في نظرها هناك مسؤول واحد و هو رئيس المصلحة، لدرجة أنه تحول هذا الأخير إلى الوسيط في نقل الأوامر بينها و بين الأطباء و الممرضون و الإداريون.

بينت لنا الدراسة أن جميع المنظمات مسؤولات ماديا عن عائلاتهن، و بشكل ما هي الممول و رب البيت. حصولها على مرتب عزز مشاركتها اجتماعيا و أسريا لا سيما حينما تعلق الأمر بالإنفاق، و المساهمة في إبداء أو اتخاذ القرارات المناسبة للأسرة التي تنتمي إليها سواء كانت عازبة أو متزوجة، أكسبها ذلك سلطة مع أسرتها تقوم بإسقاطها و نقلها داخل عملها.

إن البحث عن هوية المنظمة من خلال الآخر، جعلنا نطلق عليها "الهوية المقنعة"، فمقابلتها تعطي صبغة على هويتها، و صورتها عند الآخر إضافة إلى حكمنا عليها من خلاله و من خلال الملاحظة المباشرة، يغير من تلك الصبغة. من خلال شبكة العلاقات المهنية يترجم الآخر للمنظمة تعاطفه معها، فبالرغم من إدراكه أن مهمتها داخل المؤسسة هو التنظيف إلا أنه لا يأمرها مباشرة بتنظيف المكتب أو النقاط الإبر أو مسح القيء و الدم على الأرضية، بل في غالب الأحيان يصيغ لها عبارات و كأنه يطلبها من أمه أو أخته أو ابنته و يبدي لها شفقتة لها و يتفادها قدر الإمكان لأنه وقوفه معها يسبب له الشبهات و لو دخل معها في حديث تلك كارتته لأنها ستنقل ذلك بأشكال مختلفة و ستستغله في كل مرة. أما حديثه عنها على عكس ذلك تماما، داخلها لا يرى فيها و لا جزء من تلك الأم أو البنت أو الأخت، فهي تقتصر إلى النضج الانفعالي، كثيرة الثثرة و قليلة الأدب في كلامها، غير متخلقة في خلقها، تسعى وراء مصالحها، تأخذ وجبات المرضى، و تسرق مواد التنظيف من المؤسسة.

إن المشكل الأساسي الذي يطرح نفسه هو عدم التحديد الدقيق للهوية الثقافية لأن الصراع القائم بين واقع النموذج الثقافي المتحول و وقيم و العادات التقليدية المتجذرة في المجتمع. تولد صراعا على مستوى الانسجام المهني للمنظمة ، وكيف يمكن لها أن تحدد هويتها المهنية إذا كان تعيش صراعا على مستوى

تحديد هويتها الشخصية وبذلك فإنه لن تستطيع أيضا تحديد هويتها النفسية / الاجتماعية التي هي التفاعل بين الصورة الذاتية والشعور بالانتماء الاجتماعي وتصورات الفرد للآخرين

الجانب السوسيوثقافي:

من أجل التدقيق في التحليل المتضمن لهذا العنصر الجد هام والذي يميز لنا الفوارق في الدوافع إلى الخروج إلى العمل بين المرأة التي تملك مستوى دراسي محدد أو تكوين ما والمرأة المنظفة، علينا أولا استعراض بعض حقائق والعناصر الخاصة بالمرأة المنظفة والرجل الجزائري وبعض خصائص التنشئة الاجتماعية الجزائرية ، التي تترجم لنا التناقضات بين ما هو عرف وتقليد في المجتمع الجزائري وبين خصوصيات مهنة المنظفة كبنت، زوجة، أم، أرملة، أخت، خصوصيات هذه المهنة لا تخفى عن هذا الأب، الأخ، الزوج، عائلة الزوج المتوفي وحتى الابن الراشد.

- كل فرد عربي مسلم نشأ وتربى في الجزائر يدرك أن الرجل هو رب البيت والمسؤول الأول عن إعالة عائلته، وأن المرأة تتكفل بالمهام الأخرى : المنزلية و الإنجاب والتربية (المهام الزوجية، والعائلية)، وإنما عملها خارج البيت يرتبط بأسباب سبق ذكرها (مساعدة الزوج/تحقيق الذات...) شريطة أن يكون عمل محترم يليق بجنسها من أجل مساندة زوجها: هذه حقيقة مفروغ منها. والحقيقة الأخرى أن المرأة سواء كانت زوجة أو أم أو أرملة أو مطلقة أو بنت أو أخت لا تزال مهنة التنظيف إلا إذا كان الحل لضرورة اقتصادية لمساعدة عائلتها أو مساعدة والدها أو زوجها أو أخيها أو أبنائها الذين يتعذر عملهم لأسباب صحية أو عقلية. ولكن من خلال دراستنا الميدانية لدينا: بالنسبة للمنظفات المتزوجات ماذا يمكن القول عن رجل يرضى لزوجته أن تتحنى - أمام الرجال الغرباء - لتنظف الأرضية، تقوم بجمع الفضلات وكس النفايات وتجفيف البول من غرف المرضى والمراحيض أن يأمرها بارتداء اللثام(العجار)! إنها حقيقة متناقضة هنا هل هذا الرجل يغار على زوجته ؟ إن كان حقا يغار على زوجته فلما لا يغار عندما يتذكر حيثيات مهنتها؟

أما المنظفات العازبات، بالدرجة الأولى هن نساء يقعن تحت رعاية الوالدين فكل الحالات تعبر على أن الوالد لا يسمح لنفسه أن تزال ابنته لهذا النوع من الأعمال إلا إذا دعت الحاجة إلى ذلك.

هناك أمر آخر و هو ارتفاع نسبة المنظفات بالقطاع الرسمي مقارنة مع القطاع غير الرسمي، خاصة إذا قارنا هذه الفترة مع فترة الثمانينات والتسعينات. يبدو لنا للوهلة الأولى توجه المنظمة إلى القطاع الرسمي للاستفادة من منحة التقاعد، أجر مرتفع مقارنة بالقطاع غير الرسمي، الاستفادة من العطل (السنوية، الاستثنائية، الأمومة)، الترقية (مادية وليس في الرتبة)، التساؤل الذي يطرح نفسه قديما لم تكن تفهم أو تبحث عن مصلحتها، الآن أصبحت أكثر وعيا. أعتقد أنها كانت تخشى حديث الناس، أصلا في تلك الحقبة كانت المنظفة إما أرملة أو مطلقة ولهذا كانت تتوجه إلى

القطاع غير الرسمي لكي لا تبدوا للناس، عكس ما نجده الآن تعمل في مكان عمومي،
تتبرج وترفع صوتها وتتعال على كل من يصادفها.

الهوامش:

- 1-محمد علي صبره ، شريت أشرف محمد عبد الغني، سيكولوجية الصناعة (أسسه وتنظيماته)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، سنة2004، ص 309.
- 2-محمد علي صبره ،نفس المرجع ، ص 311.
- 3-محمد علي صبره، نفس المرجع ،ص313.
- 4- أنتوني غدنز، علم الاجتماع، ترجمة فايز الصياغ، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت 2005،ص437.
- 5-محمود الخولي، العنف، دار مكتبة الإسرائ، 2006، ص 35-41.
- 6- إسماعيل محمد الزيود ، العنف المجتمعي – إطلالة نظرية-، دار كنوز المعرفة، عمان، سنة 2011، ص104.