معوقات التكفل النفسي والتنظيمي بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية الجزائرية من وجهة نظر مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي

Obstacles to psychological and organizational support for employees who are victims of violence in Algerian educational institutions, from the perspective of school guidance counselors.

Obstacles à la prise en charge psychologique et organisationnelle des employés victimes de violence dans les établissements scolaires algériens, du point de vue des conseillers d'orientation scolaire

[1]* ط/ د هناء بوقشبية مخبر تحليل العمل و الدراسات الأرغونومية جامعة باجي مختار عنابة ،

[2] أ / د عماد لعلاوي مخبر تحليل العمل و الدراسات الأرغونومية جامعة باجي مختار عنابة ،

[3] أ / د عبلة بوساحة مخبر تحليل العمل و الدراسات الأرغونومية جامعة باجي مختار عنابة

تاريخ الإرسال: 2024/11/15 تاريخ القبول: 2025/01/19 تاريخ النشر: 2025/06/11

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مجموعة المعوقات لتكفل بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي، من خلال معرفة معوقات التكفل النفسي، و كذلك معرفة معوقات التكفل التنظيمي بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية الجزائرية، و قد اعتمادنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، و استخدمت الباحثة المقابلة كأداة لجمع البيانات، تم إجرائها على عينة مكونة من سبعة مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي بولاية قالمة .

و بناء على هذا توصلنا إلى النتائج التالية إلى وجود مجموعة من معوقات التكفل النفسي، و معوقات التكفل التنظيمي بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي .

الكلمات المفتاحية : التكفل النفسي؛ التكفل التنظيمي؛ العنف المدرسي؛ مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي .

Abstract

This study aims to shed light on a set of obstacles in providing support to employees who are victims of violence in educational institutions, from the perspective of school guidance and counseling advisors. This is done by identifying psychological support obstacles, as well as organizational support obstacles for employees who are victims of violence in Algerian educational institutions. The descriptive-analytical approach was adopted in this study, and the researcher used the interview as a data collection tool. The interview was conducted on a sample of seven school guidance and counseling advisors in the province of Guelma .

*المؤلف المراسل

[1] Hena Boukachabia , Badji Mokhtar University Annaba, work analysis and ergonomics studies laboratory: Algeria, hena.boukachabia@univ-annaba.dz

[2]Imed Lalaoui, Badji Mokhtar University Annaba, work analysis and ergonomics studies laboratory: Algeria, i.lalaoui@live.fr

[3] Abla Boussaha, Badji Mokhtar University Annaba, work analysis and ergonomics studies laboratory: Algeria, boussahaabla072@gmail.com

Based on this, the following results were reached: the existence of a set of psychological support obstacles and organizational support obstacles for employees who are victims of violence in educational institutions, from the perspective of school guidance and counseling advisors.
Keywords: Psychological support, organizational support, school violence, school guidance and counseling advisors

Résumé :

Cette étude vise à mettre en lumière les obstacles rencontrés pour prendre en charge les employés victimes de violence dans les établissements scolaires, du point de vue des conseillers d'orientation et d'éducation. Elle cherche à identifier les obstacles psychologiques, ainsi que les obstacles organisationnels à la prise en charge des employés victimes de violence dans les établissements scolaires algériens.

Nous avons adopté dans cette étude une méthodologie descriptive-analytique et utilisé l'entretien comme outil de collecte de données. Cet entretien a été mené auprès d'un échantillon de sept conseillers d'orientation et d'éducation de la wilaya de Guelma .

Sur la base de ces résultats, nous avons constaté l'existence d'un ensemble d'obstacles psychologiques et organisationnels à la prise en charge des employés victimes de violence dans les établissements scolaires, du point de vue des conseillers d'orientation et d'éducation.

Mots-clés: Soutien psychologique, soutien organisationnel, violence scolaire, conseillers d'orientation et d'éducation .

مقدمة

يحتل العمل مكانة جد مهمة في حياة معظمنا، ليس فقط من حيث تحقيق الذات، أو الوقت الذي نخصصه له، أو الضرورة الاقتصادية، ولكن أيضًا من حيث العلاقات الشخصية ففي الواقع، نجد في العمل شبكة اجتماعية كبيرة، تمثل عنصرا حيويا لا يمكن تخلي عنه، فهي تشكل نسيج اجتماعي يربط بين مختلف عناصر المؤسسة، و تعتبر بيئة العمل المثالية تلك التي تتسم بالسلامة والأمان النفسي، والجسدي، حيث يشعر الموظفين فيها بأنهم محميون، ومقدرون، وأن جميع حقوقهم محفوظة، إلا أن هذا الحلم يظل بعيد المنال في العديد من المؤسسات، والمؤسسة التربوية باعتبارها، بيئة حاضنة للعلم والتطور يواجه العديد من الموظفين فيها، أشكالاً مختلفة من العنف، سواء كان هذا العنف نفسيًا، أو يتعداه إلى العنف جسدي، أو جنسي، هذا العنف لا يؤثر فقط على صحة وسلامة الضحايا، بل يؤثر أيضًا على أدائهم الوظيفي، ويشكل عبئًا اقتصاديًا واجتماعيًا على المجتمع ككل، وتمثل هذه الظاهرة أهم التحديات التي تواجهها الجزائر اليوم، حيث تسفر الظاهرة عن ضحايا يعانون من مجموعة من المشكلات التي تلقي بظلالها على مختلف جوانب الحياة منها النفسية، و أخرى جسدية، و اقتصادية، و اجتماعية يحتاجون إلى مجموعة من الآليات التي تكفلهم و تساعدهم على تجاوز تلك التجربة الصعبة التي مرو بها، ويلعب مستشاري التوجيه، و الإرشاد المدرسي

دورا حيويا في دعم هؤلاء الضحايا وتقديم الدعم النفسي، و الاجتماعي الازم لهم، و مع ذلك يواجه هؤلاء المستشارين مجموعة من المعوقات التي تحد من فعالية تكفلهم بالضحايا ، هذا ما دفعنا إلى طرح الأسئلة التالية .

- هل توجد معوقات توجد معوقات لتكفل النفسي بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية الجزائرية من وجهة نظر مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي ؟
- هل توجد معوقات توجد معوقات لتكفل التنظيمي بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية الجزائرية من وجهة نظر مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي ؟

1 / الفرضيات :

- توجد معوقات لتكفل النفسي بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية الجزائرية من وجهة نظر مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي .
- توجد معوقات لتكفل التنظيمي بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية الجزائرية من وجهة نظر مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي .

2 / أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى

- معرفة معوقات التكفل النفسي بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية الجزائرية من وجهة نظر مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي .
- معرفة معوقات التكفل التنظيمي بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية الجزائرية من وجهة نظر مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي .

3 / أهمية الدراسة :

تكمن أهمية دراسة معوقات التكفل النفسي و التنظيمي بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية الجزائرية من وجهة نظر مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي إلى :

- الوقوف على معوقات التكفل النفسي بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية الجزائرية .
- الوقوف على معوقات التكفل التنظيمي بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية الجزائرية .
- المساهمة في دراسة ظاهرة العنف الموجه ضد الموظفين في المؤسسات التربوية .
- المساهمة في معرفة العراقيل التي تواجه دون التكفل بضحايا العنف .

- الإثراء العلمي حول ظاهرة العنف في العمل .

4 / حدود الدراسة : اشتملت دراستنا حول معوقات التكفل النفسي والتنظيمي بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية الجزائرية من وجهة نظر مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي على الحدود التالية :

حدود بشرية: تمثلت سبعة مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والذين يشكلون عينة الدراسة .

حدود جغرافية: ولاية قالمة .

حدود زمنية: أجريت الدراسة خلال شهر سبتمبر و أكتوبر 2024 .

5 / منهج الدراسة : المنهج الوصفي التحليلي ، و يعرف المنهج الوصفي على أنه طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على اشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها (عبد الجليل طواهير ، بلال عثمان، صفحة 26) .

6 / أدوات جمع البيانات : المقابلة وتعرف المقابلة على أنها تقنية من التقنيات التي تستهدف البحث عن المعلومة، والتحري عن الحقيقة، و يمثل غرضها الحصول يقوده الباحث من جهة وشخص أو مجموعة أشخاص بذلك "وسيلة شخصية مباشرة "يحتاج إلى تجميعها في ضوء أهداف بحثه من على حقائق ومواقف أو سلوك أو معتقدات أو اتجاهات، أجل فهم أوضح للظاهرة المبحوثة في جميع أبعادها ومؤشرا (نقي، 2021، صفحة 86)

7 / مفاهيم الدراسة :

7–1 / تعريف التكفل النفسي :

الجمعية الأمريكية للإرشاد النفسي فتعرف العملية بأنها الخدمات التي يقدمها المختصون في علم النفس الإرشادي وفق مبادئ وأساليب دراسة السلوك مما يحقق التوافق لدى المسترشد ويكسبه مهارات جديدة تساعده على تحقيق مطالب النمو والتوافق مع الحياة (للطيف، 2009، صفحة 15)

ويعرف إجرائيا على أنه إجابات المبحوثين حول محور أسئلة المقابلة مصممة لمعرفة معوقات التكفل النفسي بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي .

7–2 / تعريف التكفل التنظيمي :

هي مجموعة من الاقتراحات الإجرائية الاحترازية التي يؤدي تفعيلها من قبل القائمين على إدارة المؤسسات التربوية وعمليات التعليم والتعلم إلى التخفيف والحد من تفاقم الممارسات العنيفة وتناميها، والقضاء على سلوك العنف داخل

أورقة المدرسة، والإسهام في تطوير البيئات التعليمية الفعالة، والآمنة والداعمة للسلوك الإيجابي، والتربية السليمة .((العساف ليلى ، والصرايرةخالد أحمد، 2010، صفحة 170) .

ويعرف إجرائيا على أنه إجابات المبحوثين حول محور أسئلة المقابلة مصممة لمعرفة معوقات التكفل التنظيمي بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية من وجهة نظر مستشاري التوجيه و الإرشاد المدرسي .

7–3 / تعريف العنف المدرسي :

العنف المدرسي هو العنف الذي يقع داخل المحيط المدرسي، إذ ينطوي على كل السلوكيات العدوانية لفظية أو جسدية ويشمل كل المتواجدين في المؤسسة التربوية حيث ينجم عنه أضرار مادية أو معنوية . (حداد، 2018، صفحة 27)

يعرف إجرائيا على أنهم الموظفين الذين تعرضوا لأحد أشكال العنف، خلال آداهم لمهامهم في المؤسسات التربوية التي يشتغلون بها .

7–4 / تعريف مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي :

المسؤول الأول على تنفيذ عملية التوجيه المدرسي والمهني، وهو مختص في التوجيه، ويعتبر من أقدر الناس وأكفاءهم على جمع كافة المعلومات حول الطالب المراد توجيهه واستغلاله باعتماد مبادئ وتقنيات علم النفس . (أ / لبوز عبد االله، الأعور إسماعيل، صفحة 257)

و يعرف إجرائيا على أنهم المبحثين الذين أبدو و جهة نظرهم حول أسئلة مقابلة مصممة لمعرفة معوقات التكفل النفسي، و التنظيمي بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية .

8/ الدراسة الميدانية :

8–1 / عرض المقابلات :

تم إجراء مقابلة مع سبع مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي بولاية قالمة، و اعتمدت الباحثة على المقابلة المقننة، و التي تضم محورين المحور الأول خاص بالتكفل النفسي ويضم 12 سؤلا، و المحور الثاني خاص بتكفل التنظيمي و يضم 11 سؤلا .

8 – 1 –1 / المقابلة الأولى *:* مع مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي بثانوية محمود بن محمود المستوى الدراسي للمبحوث ليسانس تخصص علم النفس التربوي و لديه 34 سنة خبرة .

❖ **محور معوقات التكفل النفسي :**

ولقد اعتبرت المبحوث التكفل النفسي بأنه المرافقة، و الإحاطة بالشخص المتكفل به من الناحية النفسية لجعله في أفضل حالة ممكنة، و اعتبر أن التكفل النفسي يشمل جوانب عديدة منها الجانب السلوكي، العلائقي، و الذهني، و المعرفي، إذ أكد المبحوث أن التكفل النفسي محدود جدا في المؤسسات التربوية وهو مقتصر فقط على التلاميذ الذين يؤطرهم مستشار المختص في التوجيه، و الإرشاد المدرسي، و المهني، و أوضح أن مؤسستها تواجه تحديات كبيرة في تطبيق مبادئ التكفل النفسي، و أبروها هي نقص التنسيق بين الأطراف الفاعلة في المؤسسة، و بين المصالح المختلفة داخل المؤسسة، و كذلك نقص التكوين في مجال علم النفس، و خاصة علم النفس العمل، و عدم إخضاع العمال للاختبارات المهنية عند التوظيف، وأكد المبحوث للمرة الثانية أن معيقات تطبيق التكفل النفسي هو نقص التكوين في هذا المجال، و الاهتمام بالكم على حساب الكيف من اليد العاملة، و أن هناك نقص في الوعي بأهمية الصحة النفسية في مكان العمل خاصة في سنوات السابقة، و مع التطور الحالي في مجال العلوم أصبح نوع ما دراية، و اهتمام اكبر، كما أشار المبحوث إلي أن الاهتمام بالكمية على حساب النوعية، و التركيز على تحقيق الأهداف القريبة المدى، و الربح السريع جعل الاهتمام بالصحة النفسية عاملا ثانويا، إذ يعتقد أن توفير برامج التكفل النفسي يكون مكلفًا بالنسبة للمنظمات، مؤكدا أن تطبيق هاته البرامج يواجه مقاومة من بعض الموظفين، أو المديرين و من الأطراف المعنية، و إعتبر أن نقص تكوين الأخصائيين النفسانيين يعيق التكفل النفسي بالموظفين ضحايا العنف، و غياب أصحاب الاختصاص يعيق ذلك، و قد أشار إلى أنه من المفروض أن كل مؤسسة تقدم لموظفيها على الاختبارات المهنية، و تقوم بالمتابعة نفسية مستمرة، و أن نقص تدريب المديرين على كيفية التعامل مع القضايا المتعلقة بالصحة النفسية، و عدم تنظيم برامج توعية حولها وأهميتا يعيق التكفل النفسي بالموظفين المعرضين للعنف، و أن من عوائق التكفل النفسي نقل المهام حول الموضوع و التحسيس بأهميته بالنسبة للعامل، و أضاف المبحوث على أنه بات من الضروري تكوين مختصين، و توظيفهم في منصب مختص نفسي في مجال العمل من أجل زيادة الإنتاج و الإنتاجية .

❖ **محور معوقات التكفل التنظيمي :**

حيث اعتبر المبحوث التكفل التنظيمي ببساطة نادرا، و يعاني من نفص في المؤسسات الإنتاجية، و أن هناك نقص في الاطلاع من طرف العمال، حسب رأيه يتمثل أهم جوانب هذا التكفل في الحقوق و الواجبات، وضرورة معرفتها من طرف العامل، إذ لا يشعر أن مؤسسته توفر مستوى كافٍ من التكفل التنظيمي، و برر ذلك بنقص كبير في تطبيق آليات التكفل التنظيمي في المؤسسات التربوية، و أشار إلى أن أكبر التحديات التي تواجه مؤسستهم في تطبيق مبادئ التكفل التنظيمي هي عدم رغبة العامل في الاطلاع على القوانين، و النصوص المعمول بها داخل المؤسسة، فهناك سياسات أو

إجراءات تعيق تطبيق التكفل التنظيمي بالعمال المعرضين للعنف منها نقص الإعلام، و التحسيس للعمال أكثر عائق ، و يظن المبحوث أن نقص الإمكانيات المادية، و البشرية للمؤسسات لا تعيق التكفل التنظيمي بالموظفين المعرضين للعنف لأن التكفل التنظيمي يقوم أساسا على النصوص التنظيمية المعمول بها حاليا، و أكد أنه هناك نوع من افتقار المدراء و المسؤولين إلى الوعي الكافي بأهمية التكفل التنظيمي بالعمال المعرضين للعنف، و آخر من التجاهل، و أشار إلى أن التركيز على تحقيق الأهداف قصيرة الأجل إلى إهمال الجوانب المتعلقة بالتكفل التنظيمي بالموظفين المعنقين مبرر ذلك بالغاية تبرر الوسيلة ، و اعتبر أن الضغوط الاقتصادية تؤدي إلى تقليص الميزانيات المخصصة لبرامج التكفل التنظيمي بالموظفين المعرضين للعنف، و أن هناك حدود بين مختلف أبواب، و جوانب البرامج التنظيمية، و الاقتصادية كل شيء له خصوصيات، و متطلبات، و يعتقد أن اختلاف الثقافات التنظيمية من منظمة لأخرى ،لا يؤدي إلى عدم تكييف برامج التكفل التنظيمي لكل منظمة على حدة فالتنوع إثراء و زيادة و ليس عائق، إذ يعتقد أن التغيرات في البيئة الخارجية (مثل التكنولوجيا، المنافسة، التنظيمات) من المفروض تزيد من الإيجابيات، و تنقص من السلبيات، وأضاف المبحوث على أنه أصبح من الضروري الاعتماد على البرامج التنظيمية ، و العمل على الاهتمام بالصحة النفسية لكل العمال من أجل مردود أفضل.

8 – 1 –2 / المقابلة الثانية : مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي بثانوية عساسلة حواس مستوى المبحوث ليسانس علم الاجتماع العمل و التنظيم لديه 14 سنة خبرة .

❖ **محور معوقات التكفل النفسي** :

إذ وصف المبحوث التكفل النفسي على أنه مهم لشخص من التكفل المادي، و اعتبر التكفل النفسي جزءا لا يتجزأ في حياة أي شخص، وحسب رأيه فجوانب التكفل النفسي تكمن في دراسة الجانب الداخلي للأشخاص، منها أيضا الجانب الاجتماعي (للبيئة العمل، والبيئة الخارجية المحيطة بالشخص)، كما صرح المبحوث أنه يمكن القول ان مؤسسته في هذه الفترة توفر مستوى كافٍ من الدعم النفسي، إذ اعتبر أن أكبر المشكلات التي تواجههم في تطبيق آليات التكفل النفسي للموظفين الذين تعرضوا للعنف، هي صعوبة التعامل مع المتعاملين الاجتماعيين (التلاميذ والأولياء، والجهات الوصية، مديرية التربية)، إذ اعتبر أكثر الإجراءات التي تعيق تطبيق التكفل النفسي بالموظفين المعنفين هي، المعوقات الاجتماعية (المحيط الخارجي والداخلي)، كما أكد أن هناك ضعف بالوعي المهم للصحة النفسية في مكان العمل وقد يكون منعدما تماما، كما أكد ان التركيز على تحقيق الأهداف قصيرة الأجل يؤدي إلى إهمال الجوانب المتعلقة بالصحة النفسية للموظفين المعرضين للعنف، و اعتبر أن توفير برامج هذا التكفل للموظفين ضحايا العنف لا

يكون مكلفًا بالنسبة للمنظمات لكن السياسة العامة للدولة لا تتوافق مع التحديات الحالية، و أكد أن تطبيق خطط التكفل النفسي يواجه مقاومة من بعض الموظفين، أو المديرين معبرا على أنه في بعض الأحيان و خاصة المسؤولين هم أصلا مرضى نفسانيين، و لا يستطيعون تقبل الموظفين، و أكد المبحوث أن عدم تكوين الأخصائيين النفسانيين محترفين يفشل عملية التكفل النفسي بالموظفين ضحايا العنف، مبررا ذلك بأن الإخصائي النفساني لا بد أن يكون ملما بجميع جوانب، أو أغلب المواضيع، و الطرق، و الحلول الفعالة لمواجهة مثل هذه المشكلات داخل بيئة العمل، و تطوير معلوماته وفق ما يتماشى، و التحديات الجديدة، إذ يرى المبحوث ان المؤسسات لا توفر خدمة الاستشارات النفسية للموظفين الذين تعرضوا للعنف و التي يحتاجون إليها خاصة في قطاع التعليم، و أكد على أنه هناك إنعدام تام في تدريب المديرين على طريق التعامل مع القضايا المتعلقة بالصحة النفسية، و عدم تنظيم حملا توعية حول الصحة النفسية للموظفين، وفائدتها على المستوى الشخصي، و على مستوى المؤسسة ككل .

❖ **محور معوقات التكفل التنظيمي :**

وقد وصف المبحوث التكفل التنظيمي، بأنه يخضع لضوابط قانونية متمثلة في النقابات العمالية، فحسب رأيه يشمل التكفل التنظيمي الجانب القانوني، و الجانب الاجتماعي، و كذلك النفسي، إذ يشعر أن مؤسسته إلى حد ما توفر مستوى معتبر من التكفل التنظيمي، و برر ذلك من خلال أنها تتوفر على طاقم عمل جيد، و متفهم، و اعتبر أن أكبر الصعوبات التي تواجهه مؤسسته في تبني نهج يسعى للتكفل التنظيمي بالموظفين ضحايا العنف، هي الضوابط القانونية ،و العملياتية، إذ أكد أن هناك تدابير تعيق تنفيذ إستراتيجيات التكفل التنظيمي بهته الفئة أهمها القوانين، و كيفية تطبيقها، و اعتبر أن الاحتياجات المادية، و البشرية للمؤسسات تسبب إعاقة في عملية التكفل التنظيمي بالموظفين ضحايا العنف، كما أكد أن معظم المدراء، و المسؤولين يفتقرون إلى الوعي الكافي بأهمية التكفل التنظيمي بفئة الموظفين المعنفين، و اعتبر أن صب التركيز على تحقيق الأغراض قصيرة الأجل يؤدي إلى تجنب الجوانب المتعلقة بالتكفل التنظيمي، كما صرح أن الضغوطات الاقتصادية تؤدي لا محال إلى تقليص الميزانيات المخصصة لبرامج التكفل التنظيمي بمختلف الفئات المعرضة للمشكلات في المؤسسات التربوية سواء كان عنف، أو ضغط مهني، و غيرها، و أنه و بطرق مختلفة يؤدي تنوع الثقافات التنظيمية من منظمة لأخرى، يجر إلى عدم تكييف تقنيات التكفل التنظيمي لكل منظمة على حدة ، و اعتبر أن التغيرات في البيئة الخارجية (مثل التكنولوجيا، المنافسة، التنظيمات) تؤدي إلى ظهور المعيقات التنظيمية، و هي تعتبر من المؤثرات الخارجية .

8 – 1 –3 / المقابلة الثالثة : مستشارة التوجيه و الإرشاد المدرسي بثانوية الشهيد مخانشة نافع بني مزلين مستوى ليسانس علم النفس العيادي لديها خبرة عمل 07 سنوات في قطاع التربية و التعليم.

❖ **محور معوقات التكفل النفسي** :

وقد وصفت المبحوثة التكفل النفسي على أنه توفير الشروط الضامنة لبيئة عمل محفزة و مريحة على احسن تقدير، إذ اعتبر أن التكفل النفسي يشمل جوانب المادية، و النفسية، و الاجتماعية، و أن مؤسستها لا توفر بتاتا مستوى من الدعم النفسي، و أنها بعيدة عن مقر سكن، و الإدارة تعيق عملهم بالانضباط الصباحي، كما أن هناك سياسات و إجراءات تعرقل التكفل النفسي بالموظفين ضحايا العنف من بينها القانون الخاص بالوظيف العمومي (06 – 08)، بالإضافة إلى تأكيد على ان هناك فقر كبير في الوعي أهمية الصحة النفسية في مكان العمل، و اعتبرت أن التركيز على تحقيق الأهداف قصيرة المدى يؤدي إلى إهمال الجوانب المتمثلة في الصحة النفسية للموظفين، و أكد أن برامج التكفل النفسي لا تكون مكلفة للمنظمات فنقص الوعي هو العائق الأكبر لمواجهة التكفل النفسي بهذه الشريحة، إذ أوضح أن تطبيق برامج التكفل النفسي يواجه مقاومة كبيرة من بعض الموظفين، و المدرين، و عدم التكوين الجيد الأخصائيين النفسانيين تعيق عملية التكفل النفسي بالموظفين ضحايا العنف و تحد منها، كما صرحت ا أن المؤسسات لا توفر خدمات الاستشارات النفسية للموظفين الذين يحتاجون إليها ، إذ أكد على أنه هناك احتياج إلى تدريب المديرين على كيفية التعامل مع الأحداث المتعلقة بالصحة النفسية، و عدم تنظيم أيام توعية حول أهميتها تمنع التكفل النفسي، كما أضافت أنه هناك نقص في توظيف المختصين في المؤسسات بشكل موازي مع مستشاري التوجيه، و الإرشاد المدرسي .

❖ / **محور معوقات التكفل التنظيمي** :

ولقد وصفت التكفل التنظيمي على أنه خطة علمية تضمن أريحية، و معاش نفسي سليم يؤدي إلى زيادة الإنتاجية في العمل، معتبرة أن جميع الجوانب مهمة في التكفل التنظيمي، كما صرحت أنها لا تشعر أن مؤسستها توفر قدر كاف من التكفل التنظيمي، و أنها لا علاقة بهذا النوع من التكفل، و من أكبر عقبات التي تواجهها مؤسستها في تطبيق أسس التكفل التنظيمي هي، القوانين الضابطة لقانون العمل، و أن الطرق أو إجراءات تحد من تحقيق التكفل التنظيمي هي سياسيات الدولة، و المؤسسات التربوية، كما تظن أن نقص الموارد المادية، و البشرية للمؤسسات تقل من التكفل التنظيمي، بالإضافة إلى ان المدراء ، و المسؤولين يفتقرون إلى الوعي الازم بأهمية التكفل التنظيمي، كما اعتبرت أن التركيز على تحقيق الأهداف قريبة الأجل يؤدي إلى إتلاف الجوانب المتعلقة بالتكفل التنظيمي، و تؤدي مشقات

الاقتصادية إلى إيجاز الميزانيات المخصصة لبرامج التكفل التنظيمي، معتبرة أن تنوع في الثقافات التنظيمية من منظمة لأخرى، يؤدي إلى عدم تكييف طرق التكفل التنظيمي لكل منظمة على حدة، و تؤثر التغيرات في البيئة الخارجية في ظهور المعوقات التنظيمية، فالجانب النفسي للموظفين يتأثر بشكل سلبي، و أضاف المبحوثة أنه يمكن أن يكون توظيف **8 – 1 –4** / **المقابلة الرابعة** : مع مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي بأحد ثانوية دائرة بوشقوف مستواه الدراسي ماستر علم النفس العيادي، و علم النفس العمل و التنظيم، و لديه خبرة 5 سنوات في قطاع التربية و التعليم .

❖ **محور معوقات التكفل النفسي** :

وقد كشف المبحوث بأن التكفل النفسي هو تقديم المساعد النفسية، والدعم النفسي عن طريق تقنيات العلاج النفسي للوصول بالحالة إلى حالة من الراحة النفسية، إذ تشمل جوانب التكفل النفسي حسب رأيه الاصغاء، والتشخيص، العلاج، أو الارشاد النفسي، و المتابعة النفسية بعد العلاج لتفادي الانتكاسات، و لا يشعر أبدا المبحوث أن مؤسسته توفر مستوى كافٍ من الدعم النفسي، مبرر ذلك بأن التكفل النفسي في المؤسسات التربوية موجه للتلميذ أما العمال فلا يوجد اي نوع من الدعم النفسي لهم، والسبب غياب هيئات، او أطر قائمة بذاتها دورها القيام بالدعم النفسي والتكفل بالعمال، و من أكبر الصعوبات التي تواجهها مؤسسته في تطبيق مبادئ التكفل النفسي، هي غياب المختصين، والاطار القانوني الذي يضمن تقديم هذه الخدمة للعمال، و قد اعتبر المبحوث أنه لا توجد سياسات تعيق تطبيق التكفل النفسي، لان التكفل النفسي بالعمال غير موجود أساسا، و أكد على وجود الوعي بأهمية الصحة النفسية في مكان العمل، و أن الصحة النفسية والجسدية في القطاع العام لها اهتمام بارز من قبل المستخدمين والفروقات في الوعي هنا ترجع لشخصية كل فرد، و اعتبر إهمال الجوانب المتعلقة بالصحة النفسية للموظفين يعود أساسا إلى التركيز على تحقيق الأهداف قصيرة المدى، و في احيان كثيرة يتعرض العمال الى الضغط النفسي المؤثر على صحتهم النفسية بسبب اتمام اعمال مستعجلة، او اهداف قريبة بتعبير اخر، كما يضن المبحوث ن توفير برامج لهذا لا يكون مكلفًا بالنسبة للمنظمات، بحكم ان قطاع الخدمات الاجتماعية لقطاع التربية يوفر مبالغ طائله لفائدة صحة العمال غير انها موجهة اكثر للصحة الجسدية، كما ان توفير وتوظيف مختصين في التكفل النفسي، او التعاقد مع مؤسسات عمومية توفر هذه الخدمة غير مكلف ابدا، اعتبر أن تنفيذ برامج التكفل النفسي لا يواجه مقاومة من بعض الموظفين أو المديرين، و لا يمكنهم ذلك فصلاحياتهم لا تسمح اللهم من باب عدم التعاون فمكن الموظفين يفكرون في الوصمة الاجتماعية لهذا تجدهم يرفضون طلب المساعدة، و أكد أنه و بشكل كبير يؤدي ندرة تكوين الأخصائيين النفسانيين يعيق عملية التكفل، و يعتبر التكوين حاليا جد ضعيف، و المؤسسات لا توفر على خدمات الاستشارات النفسية للموظفين التي يحتاجون إليها، كما أن لا توفر

هذه الخدمة داخل المؤسسات، و أكد على أن نقص تدريب المديرين على كيفية التعامل مع فعاليات المتعلقة بالصحة النفسية، وعدم تقديم برامج توعية حولها وأهميتا يعيق ذلك، فهم فاعل اساسي في هذا الجانب ولهم اثر بالغ على الصحة النفسية للعمال من جهة، وعلى تطبيق اي برنامج للتكفل النفسي من جهة اخرى، و من المؤكد ايضا ان انعدام أي مقاييس تتعلق بالصحة النفسية في تكوين المدراء ادى الى انعدام الوعي بهذا الجانب واهميته في المؤسسات، كما أضاف المبحوث أن التكفل النفسي بالعمال غير وارد تماما، و غير مذكور و لا يوجد أثر له داخل المؤسسات .

❖ **محور معوقات التكفل التنظيمي :**

و لقد وصف المبحوث التكفل التنظيمي بأنه تدخل الادارة لمعالجة مختلف الوضعيات المهنية الصعبة، والمشاكل التي يمر بها العمال في الوسط المهني عن طريق تفعيل الاجراءات الادارية، و تطبيق القوانين التي تحكم الحياة المهنية، وأهم جوانبه حسب رأيه هي اتخاذ الاجراءات الادارية المناسبة لكل وضعية مثال الوساطة، التحويل، التكييف تطبيق القوانين المناسبة التي من شانها حل مختلف المشكلات وتكييفها حسب الوضعية، او المشكلة المطروحة، إذ لا يشعر المبحوث أن مؤسسته توفر مستوى كافٍ من التكفل التنظيمي، و هذا بسبب عدم تكوين الاطر المخول لها القيام بالتكفل التنظيمي وكذا غياب القوانين التي تؤطر هذه العملية، إلا أن غياب القوانين والاطر التي تقوم وتحكم عملية التكفل التنظيمي من أكبر التحديات التي تعيق ذلك، و أكد أنه لا إجراءات تعيق تطبيق التكفل التنظيمي، و فالمصطلح والعملية في حد ذاتها غير مطروحة للتداول في الاطار المهني، و أن عدم توفير الإمكانيات المادية، و البشرية الازمة للمؤسسات تعيق التكفل بشكل جيد، و صرح أنه في غالب الأحيان يفتقر المدراء، و المسؤولين إلى يقظة الكافية بأهمية التكفل التنظيمي، مؤكد أن هناك إهمال فالجوانب المتعلقة بالتكفل التنظيمي، فاهتمام الوصاية، والادارة والمسؤولين بشكل عام ينصب على القيام بالمهتم لتحقيق الاهداف فقط لا غير، معتبر أن التكفل التنظيمي لا يحظى باي ميزانية، فمهما كانت الاوضاع الاقتصادية فهي لا تغير شيئا في عملية التكفل التنظيمي، كما يظن المبحوث أن تنوع الثقافات التنظيمية من منظمة لغيرها، يؤدي إلى عدم تكييف برامج التكفل التنظيمي لكل منظمة على حدة، وأن اية تغيرات في البيئة الخارجية تؤثر بشكل مباشر على المنظمة وعلى عمالها مما يستدعي ويتطلب المزيد من الموارد والكفاءات الإنسانية والمادية لاستمرارها قد تكون في كثير صعبة التوفير مما يؤدي الى ظهور معوقا تنظيمية، كما أضاف أن موضوع التكفل التنظيمي غير معروف في الأوساط المهنية .

8 – 1 –5 / المقابلة الخامسة :

مع مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي بثانوية هواري بومدين عين احساينية مستواه الجامعي ماستر تخطيط و تنمية اجتماعية و لديه خبرة 5 سنوات في قطاع التربة .

❖ **محور معوقات التكفل النفسي :**

و قد بين المبحوث أن التكفل النفسي، بأنه مساعدة الأفراد على تجاوز الصعوبات، و العراقيل النفسية، و أنه يشتمل جوانب السلوكية، و اجتماعية، و تربوية، إذ يشعر نوع ما بأن هيئته توفر قدر معتبر من الدعم النفسي، و يتم نظر أكثر على جانب العتاب الحضوري فقط، و أن أغلب الصعوبات التي تواجهها مؤسسته في تطبيق مبادئ التكفل النفسي هو عدم الاهتمام بالجانب النفسي في المؤسسات التربوية، و هذا راجع إلى الجانب التشريعي، فهناك إجراءات تعيق التكفل النفسي في عملية تطبيقه، و أكد المبحوث أن هناك نقص في الوعي بأهمية الصحة النفسية و هذا راجع إلى فقر التكوين في المجال، إذ تؤدي العناية بتحقيق الأهداف قريبة المدى إلى تفريط فالجوانب المتعلقة بالصحة النفسية للموظفين المعرضين للعنف، إذ صرح المبحوث أن تقديم برامج التكفل النفسي يحتاج إلى إمكانيات، و قدرات من طرف المؤسسات، و إلى تكوينات خارج هذه المؤسسات للوصول إلى أحسن طرق التكفل النفسي بهذه المشكلات، وقد صرح المبحوث أنه يوجد تصد في بعض الأوقات من طرف الموظفين، و المديرين في تنفيذ برامج التكفل النفسي، و أكد ان قلة تكوين أخصائيين نفسانيين يحد من التكفل النفسي بالموظفين المعرضين للعنف، لهذا يحتاج الأخصائي النفساني إلى تدريب و هذا يعتبر أهم عنصر في عملية التكفل النفسي، و أكد على أن هناك إغفال تمام من طرف المؤسسات في توفير خدمات الاستشارات النفسية للموظفين الذين تعرضوا للعنف، و صرح المبحوث أن نقص تدريب المديرين على طريقة التصرف مع قضايا المتعلقة بالصحة النفسية، و عدم قيام بأحداث توعوية حولها و أهميتها معيقات التكفل النفسي بالموظفين المعرضين للعنف .

❖ **محور معوقات التكفل التنظيمي :**

وقد عبر على أن التكفل التنظيمي يتمثل في جميع الضوابط التنظيمية التي تضعها المؤسسة من أجل الوصول إلى أعلى مستويات الرعاية، و حسب رأيه فهو يشمل جوانب الإدارية، و القانونية، إذ صرح المبحوث أنه لا يشعر أن مؤسسته توفر قدر كاف من التكفل التنظيمي، إذ برر ذلك بأن مؤسسته لا تهتم بهذا الجانب فهناك ضعف في الوعي حول أهمية التكفل و فوائده، و اعتبر المبحوث أن أكثر التحديات التي تواجهها مؤسسته في تطبيق مبادئ التكفل التنظيمي أنها تحتاج إلى عملية هيكلة من طرف المؤسسات المختصة، و أكد المبحوثة أنه توجد سياسات تعيق التكفل التنظيمي بالموظفين ضحايا العنف خاصة السياسات الدول المتخلفة تعيق هذه العملية، إذصرح أنه ليس بالضرورة نقص الإمكانيات

المادية، و البشرية للمؤسسات يعيق التكفل التنظيمي بالموظفين معرضين للعنف، فالجانب البشري و حده يكفي، إذ أكد أن المدراء و المسؤولين يفتقرون إلى الفطنة الكافية بأهمية التكفل التنظيمي بالموظفين ضحايا العنف، فهناك نقص حاد في هذا المجال و هذا راجع إلى عدم اهتمام الدولة بهذا مجال، إذ أن التركيز على الأهداف القصيرة المدى يؤدي إلى تهاون على جوانب التكفل التنظيمي بالموظفين الذين تعرضوا إلى العنف، فالأهداف القصيرة المدى دون رؤية شاملة تنقص من جانب التكفل التنظيمي، و أكد أن الضغط الاقتصادي تؤدي إلى إختصار الميزانيات المخصصة لبرامج التكفل التنظيمي، خاصة لدى الدول المتخلفة التي تعتمد على الاقتصاد الريعي، و اعتبر انه لا توجد ثقافات التنظيمية في مؤسسات الدولة، و بالتالي هذا العنصر لا يمكن الحديث عنه، مؤكدا أن التغيرات في البيئة الخارجية مثل التكنولوجيا المنافسة، التنظيمات تتسبب في ظهور معوقات تنظيمية .

8 – 1 –6 / المقابلة السادسة :

مع مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي بمتوسطة ببلدية مجاز عمار لديها مستوى ليسانس علم الاجتماع الاتصال لديها خبرة 5 سنوات في قطاع التربية .

❖ **محور معوقات التكفل النفسي :**

حيث تظن المبحوثة أن التكفل النفسي بأنه جانب أساسي يساعد على التطور الإنسان وتقدمه في مجالاته الحياتية بالتغلب على كل المعيقات فحسب رائيها أهم جوانب التكفل النفسي هي- الجانب الفردي- الجانب الاجتماعي- الجانب الأسري ، ولا تشعر أن مؤسستها توفر مستوى كافي من الدعم النفسي، لعدم توفر الوعي الكافي حول الدعم النفسي، و اكدت أن جل التحديات التي تواجهها مؤسستها في تطبيق مبادئ التكفل النفسي بالموظفين ضحايا العنف، هي عدم وجود الوعي الكافي، والأشخاص المؤهلة لذلك، و أوضحت المبحوث أنه لا توجد أية احترازات تفشل تنفيذ أساليب التكفل النفسي بالموظفين ضحايا العنف، و أكدت على وجود قلة الوعي بأهمية الصحة النفسية في مكان العمل, و أن الأخذ بيعين الاعتبار تطبيق الأهداف قريبة الأجل إلى تؤدي لمحال إلى إستهتار بالجوانب المتعلقة بالصحة النفسية للموظفين، إذ صرحت أن توفير آليات لتكفل النفسي لا يكون باهظ بالنسبة للمنظمات، فقط يجب توفير الكفاءات اللازمة، كما أكدت أن تطبيق برامج التكفل النفسي يواجه مقاومة كبيرة من بعض الموظفين أو المديرين، و أن ندرة تكوين الأخصائيين النفسانيين تعرقل التكفل النفسي بالموظفين ضحايا العنف، و ترى المبحوثة أن المؤسسات لا تقدم أية خدمات للاستشارات النفسية للموظفين الذين يحتاجون إليها، و أكدت على أن هناك ندرة

في تدريب المديرين على كيفية التعامل مع قضايا المتعلقة بالصحة النفسية، و عدم القيام برامج توعية حولها، و حول أهميتها يسد من التكفل النفسي بالموظفين ضحايا العف، بالإضافة إلى عدم وتمكن المديرين، و نقص التكوين لديهم .

❖ **محور معوقات التكفل التنظيمي :**

و قد وصف التكفل التنظيمي على أنه أمر مهم في المؤسسات ، وتوفير كفاءات للتسيير، وتجنيد ذو الاختصاص للتوعية، و نشر ثقافة التكفل التنظيمي، إذ يشمل على عدة جوانب هي جانب التسيير، و الجانب الإداري، لتوضح المبحوثة أنها لا تشعر أن مؤسستها توفر قدر كاف من التكفل التنظيمي، و لا يوجد وعي، و ثقافة بهذا التكفل، و أن أكبر الصعوبات التي تواجهها مؤسستها في تطبيق مبادئ التكفل التنظيمي بالموظفين ضحايا العنف هو عدم توفير الموارد البشرية و المادية الازمة، إذ صرحت أنه لا توجد إجراءات تعيق التكفل التنظيمي بالموظفين بالمعنفين، و أكدت على أن نقص الإمكانيات المادية، و البشرية للمؤسسات يحد من التكفل التنظيمي بهذه الفئة، و أن المدراء و المسؤولين يفتقرون إلى الوعي الكافي بأهمية التكفل التنظيمي، و أنه ليس بالضرورة التركيز على الأهداف قصيرة المدى يعيق التكفل التنظيمي في حالة و جود الوعي الكافي بآليات التكفل التنظيمي، و أن الضغوط الاقتصادية تقلص من الميزانيات المخصصة لهذا، و أكدت أن اختلاف الثقافات التنظيمية من منظمة لأخرى يجر إلى عدم تكيف برامج التكفل التنظيمي لكل منظمة على حدة، مؤكدة على أن التغيرات في بيئة الخارجية تؤدي إلى ظهور المعوقات التنظيمية إذ تم اتخاذها، و استغلالها بشكل سلبي، و أضافت إلى ضورة اهتمام الوزارة بالتكفل التنظيمي داخل المؤسسة، و توفير الموارد البشرية المؤهلة لذلك و المادية .

8 – 1 –7 / المقابلة السابعة :

مع مستشار التوجيه و الإرشاد المدرسي بثانوية أحمد براغثة لخزارة ليها مستوها الدراسي ليسانس علوم التربية تخصص إرشاد و توجيه و لديها خبرة 4 سنوات عمل بقطاع التربية و التعليم .

❖ **محور معوقات التكفل النفسي :**

وقد وصفت المبحوثة التكفل النفسي بأنه يهدف للكشف عن حالات التي تعاني من مشاكل واضطرابات نفسية، واجتماعية والعمل على معالجتها، و أنه يشمل جميع الجوانب الفردية، و الاجتماعية، إذ صرحت أنها لا تشعر أن مؤسستها توفر مستوى كاف من الدعم النفسي، وذلك بسبب انعدام الثقافة أو المعرفة بمعنى التكفل النفسي، فمن أكبر التحديات التي تواجهها مؤسستها في تطبيق مبادئ التكفل النفسي، انها تعمل كمستشار توجيه ومختصة في الدعم النفسي، تحاول أن توضح للعمال معني المصطلح والهدف منه وكيفية استغلال دور الوساطة لكن هناك ضعف في

الوعي بأهميته، إذ اعتبرت السياسات أو إجراءات تعيق تطبيق التكفل النفسي هي انعدام الثقافة النفسية، و أن هناك نقص كبير جدا في اليقظة بأهمية الصحة النفسية في مكان العمل، و صرحت أنه التركيز على تحقيق الأهداف قصيرة الأجل يؤدي إلى إهمال الجوانب المتعلقة بالصحة النفسي للموظفين، و أن توفير برامج التكفل النفسي يكون مكلفا بالنسبة للمنظمات، إذ أوضحت أن تطبيق برامج التكفل النفسي يواجه مقاومة من بعض الموظفين أو المديرين، و أكدت على أن نقص تكوين الأخصائيين النفسانيين يعيق التكفل النفسي، ولا ترى المبحوثة ان المؤسسات توفير على خدمات الاستشارات النفسية للموظفين الذين يحتاجون إليها، لهذا صرحت أن علم النفس أو التكفل النفسي يرتبط باسم مستشار التوجيه في المؤسسات التربوية لهذا وجب اعادة النظر في جميع المهام الخاصة به، و أكدت أن نقص تدريب المديرين على كيفية التعامل مع القضايا المتعلقة بالصحة النفسية وعدم تنظيم برامج توعية حولها وأهميتا يعيق التكفل النفسي، و أضافت أنهم هم كمستشارين لا توجد لهم ثقافة نفسية أي تكفل النفسي مما يؤدي إلى ضرورة إعادة النظر في بعض المناشير، و المهام .

❖ **محور معوقات التكفل التنظيمي :**

وقد و صفت المبحوثة التكفل التنظيمي على أنه تحقيق الأمن التنظيمي من خلال تطبيق مجموعة من الآليات التنظيمية، و إعطاء قيمة للهندسة البشرية و وضع مجموعة من التدابير التنظيمية التي تكفل كل الموظفين، و يشمل مجموعة من الجوانب أهمها الجوانب البشرية، و الجوانب المادية، و الإدارية، إذ لا تشعر المبحوثة أن مؤسستها توفر على مستوى كاف من التدخل التنظيمي، فحسب رأيها لا يهتم المسؤولين بهذا الجانب، و جهل بطرق التي تستخدم في هذا النوع، إذ إعتبرت ضعف الوعي يعتبر أكبر صعوبات التي تواجهها في تطبيق مبادئ التكفل التنظيمي، إلى أن سياسات تعيق تطبيق هذا التكفل لأنه لا توجد ميزانية مخصصة كبرنامج، إذ تظن أن الموارد البشرية، و المادية للمؤسسات تعيق التكفل التنظيمي، و أكدت أن أكثر المدراء، و المسؤولين يفتقرون الوعي الواجب بفوائد الصحة النفسية، حسب رأيها في بعض الأحيان يؤدي إعتناء بالأهداف قريبة المدى إلى تقصير بالجوانب المتعلقة بالتكفل التنظيمي، إذ أكدت على أن شدة الضغوط الاقتصادية إلى إيجاز الميزانيات المخصصة لبرامج التكفل التنظيمي، و إعتبرت المبحوثة أن تنوع الثقافات التنظيمية من إدارة إلى آخرى يؤدي إلى عدم تكيف برامج التكفل التنظيمي، و أكدت على أن التغيرات في بيئة الخارجية تؤثر على ظهور المعوقات التنظيمية .

8-2 / تحليل نتائج المقابلات :

❖ **تحليل نتائج محور التكفل النفسي**

1 / تؤكد إجابة المبحوثين أن التكفل النفسي هو مجموعة من الجهود التي تبذلها المؤسسة لتوفير بيئة عمل صحية وداعمة للموظفين، وذلك من خلال تلبية احتياجاتهم النفسية والعاطفية ، يشمل ذلك تقديم حملات للتوعية بالصحة النفسية، والاستشارات النفسية، وتدريب المديرين على كيفية التعامل مع القضايا المتعلقة بالصحة النفسية، بالإضافة إلى خلق بيئة عمل إيجابية تساهم في تعزيز الرفاهية النفسية للموظفين.

2/ أوضحت دراستنا ان التكفل النفسي يشمل على مجموعة من الجوانب منها نشر الوعي بأهمية الصحة النفسية وأثرها على الأداء الوظيفي ، و الوقاية من خلال اكتشاف المشاكل النفسية في مراحلها المبكرة والعمل على معالجتها، و توفير الدعم النفسي للموظفين الذين يعانون من مشاكل نفسية ، و تقديم تدريب إلى المديرين والموظفين على المهارات اللازمة للتعامل مع القضايا المتعلقة بالصحة النفسية، دون إهمال تقييم برامج التكفل النفسي بشكل دوري والتأكد من فعاليتها.

3 / اتفق جميع المبحوثين أن مؤسساتهم لا توفر قدر كاف من الدعم النفسي للموظفين الذين تعرضوا للعنف وعدم اهتمامهم بهذا الجانب، و هذا راجع إلى ضعيف الوعي بأهمية الحالة النفسية للموظف، و فائدتها من الناحية الشخصية، و التنظيمية .

4/ وكشفت النتائج أن قد يكون هناك نقص في تكوين الموارد البشرية اللازمة لتطبيق برامج التكفل النفسي بشكل فعال، وقد تكون هناك مقاومة ثقافية لتبني مبادئ التكفل النفسي، حيث يرى البعض أن الصحة النفسية مسألة شخصية وليست مسؤولية المؤسسة.

5 / تؤكد إجابة المبحوثين أن نقص التكوين في مجال التكفل النفسي بالموظفين ضحايا العنف، و الاهتمام بالكم على حساب الكيف، و التحديات الاجتماعية داخل و خارج المؤسسات، و كذلك قانون الوظيف العمومي أكبر معيقات التكفل النفسي .

6 / أكدت النتائج أنه لا يزال هناك نقص في الوعي بأهمية الصحة النفسية في مكان العمل في العديد من المؤسسات، وهذا راجع لاعتقاد البعض أن الصحة النفسية مسألة شخصية ولا تؤثر على الأداء الوظيفي، وهذا يؤدي إلى إهمال الجوانب المتعلقة بالصحة النفسية للموظفين.

7 / و أتفق أفراد عينة البحث على انه غالبًا ما يؤدي التركيز على تحقيق الأهداف قصيرة الأجل إلى إهمال الجوانب المتعلقة بالصحة النفسية للموظفين، هذا يؤدي إلى زيادة الضغط النفسي والإجهاد، مما يؤثر سلبًا على أداء الموظفين ورفاهيتهم.

8/ فندت إجابة المبحوثين أن يكون توفير برامج التكفل النفسي مكلفًا بالنسبة للمنظمات، ولكن يجب الأخذ في الاعتبار أن الاستثمار في الصحة النفسية للموظفين يعود بفوائد كبيرة على المدى الطويل، مثل زيادة الإنتاجية والابتكار والحد من التغيب عن العمل.

9 / أفادت نتائج دراستنا أن تطبيق برامج التكفل النفسي يواجه مقاومة من بعض الموظفين أو المديرين، وذلك لأسباب مختلفة مثل الخوف من الوصمة الاجتماعية المرتبطة بالمشاكل النفسية أو عدم فهم أهمية هذه البرامج.

10 / أظهرت نتائج الدراسة أن ضعف تكوين الأخصائيين النفسانيين يؤدي إلى نقص في الخبرات والكفاءات اللازمة لتقديم خدمات التكفل النفسي الموظفين ضحايا العنف بشكل فعال.

11/ و بينت الدراسة أن المؤسسات لا توفر على خدمات الاستشارات النفسية للموظفين الذين يحتاجون إليها في بعض الحالات، قد تتردد المؤسسات في توفير هذه الخدمة، وذلك لأسباب عديدة مثل التكلفة، أو الخوف من الوصمة الاجتماعية.

12/ و أشارت نتائج دراستنا إلى هناك نقص في تدريب المديرين على طرق التعامل مع القضايا المتعلقة الصحة النفسية وعدم تنظيم برامج توعية حولها وأهميتها يعيق بشكل كبير تطبيق مبادئ التكفل النفسي.

❖ **تحليل نتائج محور التكفل التنظيمي :**

1 / و أتفق المبحوثين على ان التكفل التنظيمي هو عبارة عن مجموعة من الممارسات والسياسات التي تتبناها المنظمة لضمان رفاهية ورضا موظفيها، يشمل ذلك توفير بيئة عمل آمنة وسليمة، ودعم التنمية المهنية، وتوفير برامج صحية ونفسية، والاعتراف بالإنجازات، وبناء علاقات عمل إيجابية باختصار، هو اهتمام المنظمة بموظفيها كأفراد وليس مجرد موارد بشرية.

2 / و أشار أفراد عينة البحث إلى أن أهم جوانب التكفل التنظيمي تشمل توفير بيئة عمل مريحة وآمنة ومحفزة للإبداع، التنمية المهنية من خلال دعم فرص التعلم والتطوير المهني للموظفين، و كذى تقديم برامج صحية ونفسية للموظفين ولعائلاتهم، و تشجيع الموظفين على تحقيق التوازن بين حياتهم المهنية، والشخصية من تقدير جهود وإنجازات الموظفين، و إشراك الموظفين في عملية صنع القرار، بالإضافة تطبيق مبادئ العدالة والإنصاف في التعامل مع جل الموظفين.

3 / و أكد جميع المبحوثين أن مؤسساتهم لا توفر مستوى كافٍ من التكفل التنظيمي بالموظفين ضحايا العنف .

4 / و اتفق جميع المبحوثين أن أكبر التحديات هي القوانين و النصوص المعمول بها في مؤسساتهم .

5 / و كشف المبحوثين أن السياسات أو إجراءات تعيق تطبيق التكفل التنظيمي نقص الإعلام و التحسيس و كيفية تطبيق القوانين .

6 / و أشارت دراستنا أن نقص الإمكانيات المادية و البشرية للمؤسسات تعيق التكفل التنظيمي بالموظفين معرضين للعنف .

7 / و أجمع الباحثين على أن المدراء و المسؤولين يفتقرون إلى الوعي الكافي بأهمية التكفل التنظيمي بضحايا العنف . و أظهرت نتائج الدراسة إلى ان التركيز على تحقيق الأهداف قصيرة المدى يؤدي إلى إهمال الجوانب المتعلقة بالتكفل التنظيمي بفئة الموظفين ضحايا العنف .

9 / و أفادت الدراسة إلى أن الضغوط الاقتصادية تؤدي إلى تقليص الميزانيات المخصصة أساليب التكفل التنظيمي .

10 / و بينت الدراسة إلى أن تنوع الثقافات التنظيمية من منظمة لأخرى ، يؤدي إلى عدم تكييف برامج التكفل التنظيمي لكل منظمة على حدة .

11 / و أكد المبحوثين على أن تغيرات في البيئة الخارجية تؤثر بشكل مباشر على المنظمة وعلى عمالها مما يستدعي ويتطلب المزيد من الموارد والكفاءات البشرية والمادية لاستمرارها قد تكون في كثير صعبة التوفير مما يؤدي الى ظهور معوقات تنظيمية .

8-3 / النتائج العامة :

تحقق الفرضية الأولى و التي مفادها توجد معوقات توجد معوقات لتكفل النفسي بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية الجزائرية من وجهة نظر مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي .

حيث تشير هذه الفرضية إلى وجود مجموعة من الصعوبات التكفل النفسي بالموظفين ضحايا العنف داخل المؤسسات التربوية، و التي تعيق قدرتهم على الشفاء و التكيف مع الموقف بشكل فعال، و هذا راجع إلى وجود نقص في الوعي حول لأهمية الصحة النفسية في بيئة العمل، وعدم وجود آليات، و برامج للدعم النفسي كفيلة بذلك، بالإضافة إلى قلة التكوين، و التدريب مختص في مجال التكفل النفسي .

تحقق الفرضية الثانية و التي مفادها توجد معوقات توجد معوقات لتكفل التنظيمي بالموظفين ضحايا العنف في المؤسسات التربوية الجزائرية من وجهة نظر مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي .

حيث تشير هذه الفرضية إلى وجود مجموعة من المعيقات التنظيمية داخل المؤسسات التربوية و التي تحد من توفير مستوى كافي من التدخل التنظيمي للموظفين ضحايا العنف، و التي تؤدي ظهور بعض المشكلات التنظيمية منها عدم

التوافق مع الأحداث بطريقة فعالة، و جيدة، وهذا راجع إلى ضعف الوعي بأهمية التكفل التنظيمي، و قلة الحملات التوعية، و القوانيين كفيلة بذلك، و كذلك ضعف الإمكانيات، و الموارد البشرية، و المادية التي تؤدي إلى تطبيق برامج التكفل داخل المؤسسات .

خاتمة:

إن ظاهرة العنف في المؤسسات التربوية تتعدى كونها مجرد حوادث منعزلة، بل هي مؤشر على وجود خلل عميق في النسيج الاجتماعي والمؤسسي، فالعوامل التي تساهم في نشوء وتفاقم هذه الظاهرة متعددة ومتشابكة، بدءًا من القيم والمعتقدات السائدة في المجتمع وصولًا إلى السياسات التربوية والتدابير الأمنية المتخذة في المؤسسات التعليمية. و يلعب مستشاري التوجيه والإرشاد دور بالغ الأهمية، فهم بمثابة الجسر الذي يربط بين الضحية والمؤسسة، وبين الفرد والمجتمع. إلا أنهم يواجهون تحديات كبيرة تعيق عملهم إن ، عدم التكفل بالضحايا بشكل مناسب يؤدي إلى عواقب وخيمة على مستوى الفرد والمؤسسة والمجتمع ككل .فمن ناحية، يعاني الضحايا من آثار نفسية واجتماعية عميقة تؤثر على أدائهم المهني وحياتهم الشخصية، وقد تؤدي إلى اضطرابات نفسية مزمنة ، ومن ناحية أخرى ، يؤدي انتشار العنف إلى تدهور المناخ المدرسي وانخفاض مستوى التحصيل العلمي لدى التلاميذ ، ويزيد من معدلات التسرب المدرسي، وعلى مستوى المجتمع، فإن العنف المدرسي يهدد النسيج الاجتماعي ويؤثر سلبًا على مستقبل الأجيال القادمة.

في الختام، إن مواجهة ظاهرة العنف المدرسي تتطلب إرادة سياسية قوية واستثمارًا كبيرًا في الموارد البشرية والمادية، فالمدرسة ليست مجرد مكان للتعليم ، بل هي بيئة اجتماعية يجب أن تكون آمنة ومحترمة لكافة أفرادها، ومن خلال تضافر الجهود يمكننا بناء مجتمع مدرسي خالٍ من العنف، يساهم في بناء أجيال قادرة على مواجهة تحديات المستقبل .

قائمة المراجع :

1)أ / لبوز عبد االله، الأعور إسماعيل. (بلا تاريخ). ضغوط وعراقيل أداء مستشار التوجيه المدرسي لمهامه في المقاطعة ". *الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل*، (صفحة 257).

2) عبد للطيف. (2009). *المهارات الإرشادية*. عمان: دار الميسرة.

3)أحمد نقي. (12, 2021). المقابلة: الماهية، الأهمية، الأهداف، الأنواع. *أفانين الخطاب*، 86.

4) العساف ليلى ، والصرايرةخالد أحمد. (2010). دور الإدارات التربوية في معالجة سلوك العنف الطلابي الموجه ضد المعلمين والإداريين في المدارس الثانوية الحكومية في الأردن. *دراسات، العلوم التربوية، 37*(1)، 170.

5) د. صونية حداد. (15 ديسمبر, 2018). ظاهرة العنف المدرسي: العوامل، الآثار، سبل الوقاية. *مجلة المجتمع و الرياضة، 1*(2)، 27.

6)عبد الجليل طواهير ، بلال عثمان. (بلا تاريخ). مناهج البحث العلمي وطرق الاختيار. *مجلة رؤى في الآداب و العلوم الإنسانية*، 26.