Dirasat: Human and Social Sciences, Volume 50, No. 5, 2023

Deanship of Scientific Research

Social Workers as Victims of Violence by Clients

***Sara Ahmad Taha* ***

Department of Social Work, School of Arts, the University of Jordan, Amman, Jordan.

Received: 20/1/2022
Revised: 2/4/2022
Accepted: 7/7/2022
Published: 30/9/2023

* *Corresponding author:*
Sarah98.taha@gmail.com

Citation: Taha, S. A. . (2023). Social Workers as Dirasat: Victims of Violence by Clients.(5), 50 ,Human and Social Sciences 234-246.
https://doi.org/10.35516/hum.v50i5.231

© 2023 DSR Publishers/ The University of Jordan.

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/

Abstract

Objectives: This study aimed to identify the violence practiced on social workers by clients. It aimed to reach the forms of violence practiced against them, and the most important reasons that motivate clients to practice violence against social workers. It also sought to identify the impact of this phenomenon on social workers and the profession of social work as a whole.

Methods: The qualitative approach was adopted to complete the study's data collection by interviewing 20 social workers of both sexes individually, who were selected intentionally using the snowball technique.

Results: The results of the study showed that social workers are exposed to many forms of violence from clients, and that verbal violence is the most common, and social workers have expressed their exposure to a range of psychological and social damages as a result of this behavior. As for the profession, despite all the negative effects of violent behavior on social workers, it did not significantly affect their motivation for the profession.

Conclusions: The study recommended a set of proposals to reduce aggressive behavior towards social workers. The most prominent ideas centered on the necessity of issuing policies and legislation to ensure the protection of social workers in the work environment.

Keywords: Violence, social worker, social work.

الأخصائيين الاجتماعيين كضحية لعنف العملاء

سارة أحمد طه*

قسم العمل الاجتماعي، كلية الآداب، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

ملخّص

الأهداف: هدفت الدراسة إلى كشف بعض الحقائق ذات العلاقة بتعرض الأخصائيين الاجتماعيين للممارسات العنيفة من قبل عملائهم في أثناء ممارسة مهنة العمل الاجتماعي؛ حيث هدفت إلى التوصل إلى أبرز أشكال العنف الممارس عليهم، وأهم الأسباب التي تدفع العملاء للممارسة العنف ضدهم. كما سعت لتعرُّف تأثير هذه الظاهرة في الأخصائيين الاجتماعيين وفي مهنة العمل الاجتماعي ككل .

المنهجية: جرى اعتماد المنهج النوعي لاستكمال جمع بيانات الدراسة من خلال مقابلة 20 أخصائي اجتماعي من كلا الجنسين على نحو فردي، وقد جرى اختيارهم بطريقة قصدية باستخدام تقنية كرة الثلج.

النتائج: وبعد تحليل البيانات باستخدام منهجية التحليل الموضوعي الاستقرائي توصلت الدراسة إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين يتعرضون للعديد من أشكال العنف الممارس من قبل العملاء، وأن العنف اللفظي هو الأكثر شيوعًا، وقد عبَّر الأخصائيين الاجتماعيين عن تعرضهم لمجموعة من الأضرار النفسية والاجتماعية نتيجة لهذا السلوك. أما من الناحية المهنية، فبالرغم من كل الآثار السلبية للسلوك العنيف في الأخصائيين الاجتماعيين، إلا أن ذلك لم يؤثر على نحو كبير في دافعيتهم للمهنة .

التوصيات: اقترحت الدراسة مجموعة من التوصيات للحد من السلوك العدواني تجاه الأخصائيين الاجتماعيين، وتمحورت أبرز الأفكار حول ضرورة إصدار سياسات وتشريعات تضمن حماية الأخصائيين الاجتماعيين في بيئة العمل.

الكلمات الدالة: العنف، الأخصائي الاجتماعي، العمل الاجتماعي.

- **مقدمة:**

يعد العنف بكافة أشكاله وصوره واحداً من أسوأ الانتهاكات التي يمكن أن تحدث في حق الإنسان، فالأصل في الإنسان أن يعيش حراً كريماً بعيداً عن كل أشكال العنف والعدوان. وتعدّ الفئات الهشة هي الضحية الأكبر لهذه الممارسات؛ إذ يجري استسهال انتهاك حقوقها نظراً إلى ضعفها (لزرق و الهلالي، 2015). يسعى الجهات المسؤولة في مجال حماية حقوق الإنسان إلى حماية هذه الفئات وانتشالها من هذه المواقف المؤلمة قدر الإمكان. وتعد مهنة العمل الاجتماعي منذ قرون طويلة إحدى المهن المساهمة على نحو فعال في محاربة العنف وتوفير الحماية اللآئقة للفئات الضعيفة والمهمشة من جميع أشكال العنف والعدوان الموجهة نحوها؛ بحيث تقوم بإعداد أخصائيين اجتماعيين مؤهلين نظريا وعمليا وذوي مهارات عالية للعمل مع هذه الفئات للمساهمة في الحد من العنف الموجه نحوهم.

وعلى الرغم من ارتباط العنف بالضعف والهشاشة؛ إلا أنه جرى رصد الكثير من المواقف التي يقع فيها الأقوياء ضحية له. كان الأخصائيين الاجتماعيين إحدى هذه الفئات، إذ بدأوا يواجهون العديد من أشكال العنف من قبل العملاء مؤخراً (هريش،2013). الأمر غريبا نوعا ما، كيف لمحاربي العنف أن يقعوا ضحية له؛ إن هذا بالضبط ما جعل الباحثة تختار هذا الموضوع كمشكلة لدراستها.

يبدي الاخصائيين الاجتماعيين في الغالب ردود فعل سلمية تجاه الإساءات التي تمارس عليهم من قبل العملاء؛ ويرجع ذلك إلى مجموعة من العوامل، منها تعاطف الأخصائيين الاجتماعيين مع ظروف العملاء الصعبة؛ إذ يعتقدون أن السلوك العنيف الذي يصدر من العميل هو نتاج للضغوطات النفسية والاجتماعية والاقتصادية التي يمر بها ولا يستطيع التكيف معها. يرتبط ذلك أيضا بشعور اللوم الذي يتولد لدى الأخصائيين الاجتماعيين نتيجة التقصير الخارج عن إرادتهم في أثناء تقديم الخدمات المادية والمعنوية لهم (هريش،2013).

لا تحظى مهنة العمل الاجتماعي بالاعتراف الكامل من قبل المؤسسات والمواطنين في المجتمع الأردني؛ إذ أن هناك قصور واضح في مدى الوعي بأهمية وجودها وضرورة تفعيل دورها في كافة جوانب حياة الأفراد. لذا يسعى المختصين والممارسين لتثبيت جذور هذه المهنة في المجتمع الأردني من خلال التوعية بها، وممارستها بأفضل الطرق ليلمس الناس الفرق بين وجودها من عدمه. ولكن، مع الانتشار الكبير للممارسات العنيفة ضد الأخصائيين الاجتماعيين فإن الجهود المبذولة في ترسيخ هذه المهنة في المجتمع تذهب سدى؛ إذ إن الأضرار الناتجة عن الاعتداء على الأخصائيين الاجتماعيين تؤثر في مستوى أدائهم للمهنة ورغبتهم بالاستمرار في ممارستها وهذا يتسبب في تشويه سمعة المهنة وعكس صورة سلبية عنها.

لذا جائت هذه الدراسة لتبين مدى إمكانية وقوع الأخصائيين الاجتماعيين كضحية لعنف العملاء مع اقتراح بعض الحلول للحد من ذلك. وذلك كمساهمة من الباحثة في عملية تقوية جذور مهنة العمل الاجتماعي في المجتمع الأردني على نحو خاص، وعلى الصعيد العربي والعالمي على نحو عام.

- **مشكلة الدراسة**

تكمن مشكلة الدراسة في زيادة انتشار المواقف التي يتعرض فيها الأخصائيين الاجتماعيين للعنف من قبل العملاء في في أثناء ممارستهم لمهنة العمل الاجتماعي (مجيد،2008). وهذا ما لاحظته الباحثة في أثناء تواجدها في بعض مؤسسات العمل الاجتماعي في الأردن سواء في فترة انجاز ساعاتها التدريبية في أثناء مرحلة الدراسة، أو ما شهدت عليه في أثناء عملها كأخصائية اجتماعية في المجال الطبي.

إن تعرض الأخصائيين الاجتماعيين للإساءة والعنف من قبل العملاء له آثار ضارة على الأخصائيين انفسهم من جهة، وآثار خطيرة على مهنة العمل الاجتماعي من جهة أخرى؛ إذ أن تعرض الاخصائيين الاجتماعيين للممارسات العنيفة من قبل المستفيدين يتسبب في تراجع آدائهم الوظيفي، وانخفاض كفاءة عملهم، وتزعزع رغبتهم في الاستمرار في ممارسة مهنة العمل الاجتماعي، بل وقد يتوقف بعضهم عن ممارستها تماما (مجيد،2008). وبالتالي يعد تفاقم هذه المشكلة وتحولها إلى ظاهرة يهدد حاضر ومستقبل مهنة العمل الاجتماعي في الأردن من جهة، وينعكس على كافة فئات المجتمع الأردني ومجالات العمل فيه من جهة أخرى. لذا، جاءت هذه الدراسة للتوصل إلى تصور واضح حول حقيقة كون الأخصائيين الاجتماعيين ضحية لعنف العملاء في أماكن عملهم.

- **أهداف الدراسة وتساؤلاتها:**

تسعى الدراسة إلى الكشف عن حقيقة وقوع الأخصائيين الاجتماعيين كضحية لعنف العملاء في أثناء ممارستهم لمهنة العمل الاجتماعي، وذلك من خلال الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما مدى تعرض الأخصائيين الاجتماعيين للعنف من قبل عملائهم؟
2. ما أشكال العنف الموجه ضد الأخصائيين الاجتماعيين من قبل العملاء؟
3. ما أسباب تعرض الأخصائيين الاجتماعيين لعنف العملاء من وجهة نظرهم؟
4. ما المقترحات التي من الممكن أن تحد من ممارسة العنف ضد الأخصائيين الاجتماعيين من وجهة نظرهم؟
5. ما تأثير السلوك العدواني للعملاء على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين معهم؟
6. ما تأثير ممارسة العنف ضد الأخصائيين الاجتماعيين على مهنة العمل الاجتماعي؟

- **أهمية الدراسة:**

على الرغم من أهمية مهنة العمل الاجتماعي، بالإضافة للانتشار الواسع لممارسة السلوك العنيف ضد الأخصائيين الاجتماعيين الممارسين من قبل العملاء في أماكن عملهم؛ إلا أن ذلك لم يشفع لهذه الظاهرة لتكون احدى اهتمامات الباحثين في عالم البحث (Barling et al, 2009). وبالتالي، تستمد الدراسة الحالية أهميتها من اهمية مهنة العمل الاجتماعي ومدى تأثيرها الإيجابي على المجتمعات، بالإضافة إلى قدسية حقوق الإنسان وضرورة احترامها وكبح كل الانتهاكات التي تحدث بحقها، وعلى رأسها العنف.

ومن هنا يمكن القول أن الأهمية النظرية للدراسة الحالية تتمثل في إثراء المكتبة المحلية والإقليمية للعمل الاجتماعي بحقيقة ظاهرة العنف الموجه نحو الأخصائيين الاجتماعيين من قبل العملاء، خاصة بعد اكتشاف ندرة الدراسات التي تناولت هذه الظاهرة على الصعيد الوطني والعربي. بينما تتعلق الأهمية العملية بالتوصل إلى استنتاجات وتوصيات حول حقيقة وقوع الأخصائيين الاجتماعيين كضحايا لعنف العملاء في أماكن عملهم، مع التركيز على الأسباب التي أدت لانتشار هذه الظاهرة وآثارها على الممارسين والمهنة ككل، وتوجهها إلى صانعي القرار وواضعي السياسات لاتخاذ الإجراءات المناسبة التي تضمن حماية الأخصائيين الاجتماعيين في بيئة عملهم.

- **النظريات المفسرة للدراسة:**

يمكن تفسير مشكلة الدراسة من خلال إدراج بعض النظريات ذات العلاقة:

1. النظرية البيولوجية:

ينظر أصحاب هذه النظرية إلى السلوكات العدوانية التي تصدر من الفرد على أنها طبيعة يولد عليها الإنسان، أي تنتقل بالوراثة، ولكن يمكن تعديلها من خلال التعلم واكتساب الخبرة. وبالتالي يمكن تفسير السلوك العدواني بكونه وراثي ينمو ويتطور مع الإنسان. (اسماعيل، 1988). وضحت النظرية مجموعة من العوامل البيولوجية لممارسة العنف، أهمها الأمراض العقلية وخصائص بعض المراحل العمرية، (العيسوي،1997).

وبالرجوع إلى مشكلة الدراسة، قد يمارس بعض المستفيدين بعض أشكال العنف تجاه الأخصائيين الاجتماعيين نتيجة إصابتهم بأحد الاضطرابات النفسية والعقلية، أو لكونهم يتعرضون لتغيرات مرحلة المراهقة على سبيل المثال. وبالتالي يلجأ الفرد إلى العنف في المواقف الصعبة، ويراه وسيلة لتحقيق أهدافه وإشباع حاجاته وذلك لكونه عدواني بطبعه ومنذ ولادته.

2. نظرية التحليل النفسي:

تنظر مدرسة التحليل النفسي إلى كافة الأنماط السلوكية التي يقوم بها الإنسان على أنها نتاج طاقة بيولوجية تتولد لديه نتيجة رغبته في إشباع غرائزه الداخلية. وضحت الرؤية الفرويدية الحديثة أن الإنسان يصرف على نحو عدواني وعنيف مع الآخرين عندما يسيطر عليه صراع داخلي نابع من مجموعة من المشاعر السلبية التي تستقر في أعماقه كالخوف وفقدان الأمان والشعور بالنقص وقلة الثقة بالذات (سلطانية، حميدي،2008).

فيما يتعلق بالدراسة الحالية، يمكن القول بأن الإنسان لا يلجأ عادة لطلب المساعدة على حل مشكلاته إلا عندما يشعر بالعجز عن حل مشكلاته بنفسه، وبالتالي يأتي معظم العملاء الى الاخصائيين الاجتماعيين لطلب المساعدة وهم محملين بمشاعر النقص وقلة الثقة بالذات، وفي كثير من الأحيان يفتقرون الأمان و يجتاحهم شعور الخوف والقلق. وبالتالي، يمكن تفسير السلوك العنيف الموجه من العملاء نحو الاخصائيين الاجتماعيين وفقا لمدرسة التحليل النفسي على أنه استجابة خارجية للصراع الداخلي الذي يسيطر على عالمهم الداخلي نتيجة واقعهم الصعب، ووسيلة ظاهرة للتعبير عن مشاعر الخوف والنقص وقلة الثقة بالذات.

- **الدراسات السابقة:**

لم تحظ ظاهرة العنف الموجه ضد الأخصائيين الاجتماعيين من قبل العملاء في بيئة العمل بقاعدة معرفية وفيرة، إذ إن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت هذا الموضوع، وخاصة في المناطق العربية. هنا، يمكن عرض بعض الدراسات ذات الصلة مدرجةً تبعا لتسلسل الموضوعات.

أشارت دراسة (Respass and Payne, 2008) إلى أن فرصة تعرض ممارسي العمل الاجتماعي للعنف في أماكن عملهم تفوق بست مرات فرصة تعرض العاملين في المهن الاخرى لذلك. وأكدت نتائج دراسة (Padyab et al.,2012) ذلك حينما قامت بإجراء دراسة استقصائية مع 390 أخصائي اجتماعي من العاملين في المراكز التابعة لإدارة الشؤون الاجتماعية، حيث توصلت إلى أن 67% من الأخصائيين الاجتماعيين جرى ممارسة العنف عليهم مباشرة من المستفيدين في مراكز تقديم الخدمات الاجتماعية. أوضحت نتائج دراسة (Munobwa et al., 2021) أيضا مدى تعرض الأخصائيين الاجتماعيين لكافة أشكال العنف الجسدي وغير الجسدي في السويد بعدما قابلت 19 أخصائي اجتماعي، مرجعة سبب سلوك العملاء العنيف إلى كونه استجابة سلبية للسلطة العامة التي يمارسها الأخصائيين الاجتماعيين تجاههم. بينما أرجعت نتائج دراسة (El.gilany, 2010) سبب ذلك إلى القصور في تلبية حاجات العملاء أو كرد فعل عنيف على مشاكلهم وأمراضهم التي يعانون منها ولا يستطيعون التكيف معها.

ولم يسلم ممارسي العمل الاجتماعي من العنف الموجه ضدهم حتى وهم على مقاعد الدراسة، حيث سعت دراسة (Criss,2009) إلى الكشف عن مدى تعرض طلبة العمل الاجتماعي للممارسات العنيفة من قبل المستفيدين في أثناء إنجازهم مساقات التدريب الميداني في المؤسسات الاجتماعية من

خلال توزيع استبيان إلى 1500 أخصائي اجتماعي جرى اختيارهم بطريقة عشوائية من الرابطة الوطنية للأخصائيين الاجتماعيين في الولايات المتحدة الأمريكية. وتوصلت الدراسة إلى أن 41.7% من الطلبة الذين ينجزون ساعاتهم التدريبية على أرض الواقع ويحتكون مباشرة مع العملاء قد واجهوا مجموعة كبيرة ومتنوعة من الممارسات العنيفة والإساءات في أثناء ذلك. وبلغت نسبة المتعرضين للعنف اللفظي أعلى نسبة بين أشكال العنف التي تعرض لها الطلاب (37.5%) بينما كانت أقل نسبة من نصيب العنف الجسدي. وكان الطلبة الذكور هم الأكثر تعرضا لذلك من الطلبة الإناث.

أبرزت نتائج دراسة (Franz et al., 2010) تعدد أشكال العنف والإساءة التي يتعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين في الميدان؛ حيث وضحت أن 89.4% من الأخصائيين الاجتماعيين تعرضوا للعنف اللفظي والجسدي، بينما بلغت نسبة أولئك الذين جرى العبث بممتلكاتهم 55%، وكان نصيب الجانب النفسي للأخصائيين الاجتماعيين من الإيذاء يقدر بنسبة 77.2%. وأيدت نتائج دراسة (Pai and Choi, 2009) في أثناء دراستها مستوى أمان البيئة التي يمارس فيها الأخصائيون الاجتماعيون عملهم أن هناك تنوع في أشكال العنف التي يتعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين في أثناء عملهم، كالاعتداءات الجسدية، والإساءات اللفظية والجنسية. وأكدت نتائج الدراسة أيضا على مدى قصور التشريعات المخصصة لحماية الأخصائيين الاجتماعيين من السلوكات العنيفة في أماكن عملهم.

وقد اختلفت نتائج الدراسات في تحديدها لنوع العنف الأكثر شيوعا ضد الاخصائيين الاجتماعيين. حيث توصل (Robin, 2005) في دراسته إلى أن 62% من الأخصائيين تعرضوا للعنف الجسدي بينما بلغت نسبة المتعرضين للعنف اللفظي 14%. وأضاف أن الأخصائيين الذكور هم الأكثر تعرضاً للممارسات العنيفة مقارنة بالأخصائيات الإناث. وفي المقابل، جاء (Beaver, 1999) بنتائج معاكسة مفادها أن العنف اللفظي هو الأكثر شيوعاً بين أشكال العنف، وأن الإناث من ممارسي مهنة العمل الاجتماعي هن الأكثر تعرضا للعنف مقارنة بالممارسين الذكور. وجاءت نتائج دراسة (Ringstad,2005)فيما يتعلق بأي الجنسين أكثر تعرضا للعنف من الأخصائيين الاجتماعيين متوافقة مع نتيجة (Robin,2005) ومتناقضة لما توصلت إليه دراسة(Beaver, 1999) ، حيث أشارت إلى كون الاخصائيين الاجتماعيين الذكور هم الأكثر تعرضا للعنف من الإناث.

اتفقت مجموعة من الدراسات على كون العنف اللفظي هو الأكثر شيوعا من العنف الجسدي. على سبيل المثال، أفاد (Koritsas et al., 2010) في دراستهم أن 67% من للاخصائيين الاجتماعيين قد تعرضوا لشكل او أكثر من أشكال العنف مشيراً إلى أن العنف اللفظي هو أكثر أنواع العنف شيوعاً،يليه التهديدات، ومن ثم الاعتداءات الجنسية. وأيدت تلك النتائج ما توصل إليه (Liu et al., 2019) في كون 42.6% من الأخصائيين الذين تعرضوا للعنف كانوا قد جرى ممارسة العنف غير الجسدي تجاههم ضمن الترتيب التالي؛ العنف اللفظي، التهديدات، ومن ثم التحرش الجنسي. بينما 24.4% فقط من العاملين المُعنَفِين قد واجهوا مخاطر العنف الجسدي. ودعمت هذه الفكرة ما أشارت إليه نتائج دراسة (Robson et al., 2014) في أن العنف الجسدي هو أكثر أشكال العنف الموجه ضد الاخصائيين الاجتماعيين ندرة، بينما كانت التهديدات والإساءات اللفظية هي المسيطرة في هذه المواقف. في دراسة أجراها (Bakhen, 2008) للكشف عن مدى تعرض الأخصائيين الاجتماعيين للعنف من قبل العملاء، توصلت الدراسة إلى أن 75% من الممارسين للمهنة محلياً وجهت إليهم العديد من التهديدات والكثير من الممارسات العنيفة في أثناء تواجدهم في أماكن عملهم. حتى أن أحد الأخصائيين العاملين مع الأطفال ذوي الأمراض العقلية قد تعرض للقتل في أثناء تواجده في المحكمة.

من المؤكد أن كل هذه المخاطر المحدقة بممارسي مهنة العمل الاجتماعي تترك آثار بليغة في كافة جوانب حياتهم وتتسبب في أضرار متنوعة لهم. وضحت دراسة (Smith et al., 2017) بعض الآثار المترتبة على الممارسات العنيفة التي يتعرض لها الأخصائيين الاجتماعيين من قبل المنتفعين. وكانت أبرز هذه الآثار هي الإصابات الجسدية، وبعض الاضطرابات النفسية (مشاكل في النوم والتركيز والقلق). إضافة الى تولد رغبة لدى بعض الأخصائيين الاجتماعيين بترك العمل في هذه المهنة، ومنهم من تركها فعلاً. واتفقت الآثار التي توصلت إليها دراسة (Lamothe et al., 2018) مع كون الاضطرابات النفسية (مثل الخوف والكوابيس) والرغبة في عدم الاستمرار في ممارسة المهنة كانت أبرز الآثار المترتبة على تعرض الاخصائيين الاجتماعيين للعنف من قبل المستفيدين. وأضافت بعض الآثار الجديدة كبدء بعض الأخصائيين الاجتماعيين بتجنب العملاء والانفصال عنهم عاطفيا. يرى (Franz et al., 2010) من خلال نتائج دراسته أن تعرض الأخصائيين الاجتماعيين للعنف من قبل العملاء يتسبب في كثير من الأحيان لفقدان الأخصائيين لوظائفهم نتيجة انخفاض شغفهم في ممارسة هذه المهنة وتدني رضاهم الوظيفي. وقد أكد (Beaver, 1999) على ذات الآثار حين توصل في دراسته إلى أن العديد من الأخصائيين الاجتماعيين يبحثون عن فرص عمل أخرى نتيجة تعرضهم لعدة أشكال من العنف في أثناء ممارسة مهنتهم الحالية، إضافة إلى تدني مستوى رضاهم الوظيفي على نحو ملحوظ.

إن كل هذه الآثار السلبية تؤثر على دافعية الأخصائيين الاجتماعيين في الاستمرار في ممارسة المهنة العمل الاجتماعي. فقد أشارت نتائج دراسة (Hreish, 2015)إلى أن دافعية العاملين في مجال العمل الاجتماعي تنحدر على نحو ملحوظ في حال تعرضهم للعنف من قبل المستفيدين، ويعد العمر والجنس من العوامل المؤثرة في هذه العلاقة، حيث يعد الذكور أكثر عرضة لفقدان شغفهم في ممارسة المهنة مقارنة بالإناث رغم تعرضهم لذات الظروف. وقد أكدت دراسة (هريش ونزال، 2013) ذلك عندما أشارت إلى أن هناك علاقة عكسية بين الدافعية في ممارسة مهنة العمل الاجتماعي عند الأخصائيين الاجتماعيين وبين تعرضهم لأي شكل من أشكال العنف اللفظي أو الجسدي من قبل العملاء. وتوصلت دراسة (هريش،2014) إلى نتائج تتفق مع دراسة (Hreish,2015) فيما يتعلق بكون الإناث هن الأكثر رغبة في الاستمرار في عملهم كأخصائيات اجتماعيات رغم ما يتعرضن له من

ممارسات عنيفة مقارنة برغبة الأخصائيين الذكور في ذلك.

وعليه، اتفقت جميع الدراسات السابقة على حقيقة تعرض الاخصائيين الاجتماعيين للعنف من قبل العملاء في أثناء ممارستهم لمهنة العمل الاجتماعي، لكنها اختلفت فيما بينها في تحديد شكل العنف الأكثر شيوعا، والجنس الأكثر تعرضا لها، ولكن كان العنف اللفظي هو الأكثر تكرارا. أشارت بعض الدراسات إلى كون الذكور أكثر عرضة للعنف من قبل العملاء من الإناث(Robin,2005) ، بينما كان لدراسات أخرى رأي مخالف، حيث توصلت إلى كون الإناث هم الضحية الأكبر لعنف العملاء ((Beaver,1999 ولكن في نهاية الأمر، أقرت جميع النتائج بمدى التأثير السلبي الذي تتركه هذه الممارسات في حياة الأخصائيين الاجتماعيين.

أظهرت نتائج الدراسات العديد من العوامل التي تدفع العملاء إلى ممارسة العنف ضد الأخصائيين الاجتماعيين، حيث يعتقد الأخصائيين الاجتماعيين أن القصور في الخدمات المقدمة للعملاء هو أحد أهم العوامل المساهمة في سلوكهم العدواني(Munobwa et al., 2021) ، مضاف إلى ذلك ما يعانوه من ظروف معيشية صعبة و وتعدد في الاضطرابات والأمراض.(El.gilany, 2010)

ما يميز الدراسة الحالية عن كافة الدراسات السابقة أنها انطلقت من حيث توقفت الدراسات السابقة، إذ بالاضافة لمعرفة أشكال العنف وأسباب ممارسته، هدفت إلى الكشف أيضًا عن مدى تأثير انتشار ممارسة العنف ضد الأخصائيين الاجتماعيين في بيئة العمل في العمل الاجتماعي كمهنة إنسانية. مضاف إلى ذلك سعيها للتوصل إلى مجموعة من حلول مقترحة للحد من تعرضهم لهذه السلوكات والإساءات من قبل العملاء من وجهة نظر الأخصائيين الاجتماعيين بوصفهم الفئة المتضررة. وقد قامت بذلك من خلال مشاركة أخصائيين اجتماعيين عاملين في الميدان من كلا الجنسيين بمنهج نوعي تحليلي يتيح التعمق بتفاصيل تجاربهم وخبراتهم ذات العلاقة بمشكلة الدراسة.

- **الإجراءات المنهجية للدراسة:**

المنهجية:

اعتمدت الدراسة المنهج النوعي لكونه المنهج الأقدر على تحقيق أهدافها. إذ يعد المنهج النوعي المنهج الأنسب للبحث في القضايا التي قل ما خضعت للدراسة، والأقدر على إتمام الدراسات التي تتطلب استكشاف آراء المشاركين وتجاربهم (المحمودي،2019). وتعد قضية الدراسة الحالية من القضايا التي ندر ما جرى تناولها في المجال البحثي؛ لذا كان المنهج النوعي هو الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف الدراسة، إذ يتميز بقدرته الكبيرة في الكشف عن تفاصيل تجارب المشاركين على نحو دقيق ومعمق (المحمودي،2019). وعليه، يتيح استخدام المنهج النوعي لاتمام الدراسة إمكانية التوصل لفهم معمق لتجارب الأخصائيين الاجتماعيين وخبراتهم، بالإضافة لمساهمته في الكشف عن تفاصيل واسعة متعلقة بظاهرة العنف الموجه ضد الاخصائيين الاجتماعيين من قبل العملاء.

يتطلب المنهج النوعي تخصيص جهد ووقت كبير من الباحث في عملية جمع البيانات وتحليلها، إضافة لكون ذو تكلفة عالية مقارنة بغيره، كما يؤخذ عليه صعوبة تعميم نتائجه في بعض الحالات (المحمودي،2019)؛ ولكن لا تهدف هذه الدراسة إلى التعميم بقدر ما تهدف إلى فهم تفاصيل تجارب المشاركين من الأخصائيين الاجتماعيين حول تعرضهم للعنف من قبل عملائهم ومدى تأثير ذلك عليهم وعلى المهنة ككل.

أداة الدراسة:

جرى استخدام المقابلة الفردية كأداة رئيسية لجمع البيانات الخاصة بالدراسة؛ وذلك لكونها الأكثر انسجاماً مع أهداف الدراسة والمنهج المستخدم فيها. تساعد أداة المقابلة الباحث على التوصل إلى تفاصيل تجارب الأخصائيين ذات العلاقة بمشكلة الدراسة، وتتيح للمشاركين المساحة الكافية للتعبير عن آرائهم و سرد تجاربهم. كما تمنح الباحث فرصة التأكد من مصداقية ما يدلي به المشاركين من خلال مقارنته بلغة اجسادهم وردود أفعالهم تجاه القضايا المعروضة للنقاش (المحمودي،2019). وقد جرى إجراء المقابلات على نحو فردي لا جماعي لسببين، يتعلق الأول بحساسية الموضوع؛ إذ قد يخجل الأخصائي الاجتماعي من مشاركة تجربة تعرضه للعنف أمام زملائه، بينما يتعلق السبب الثاني بصعوبة جمع الأخصائيين الاجتماعيين المشاركين في مكان واحد نظراً إلى انشغالهم وضيق أوقاتهم المتاحة.

مجتمع الدراسة:

يتناول مجتمع الدراسة جميع الاخصائيين الاجتماعيين العاملين في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية في محافظتي عمان والزرقاء. عمدت الدراسة العينة القصدية في اختيارها مفردات عينة الدراسة المكونة من (20) أخصائي اجتماعي تعرضوا لأحد أشكال العنف من قبل العملاء في أثناء مسيرتهم المهنية. وقد اعتمدت الباحثة على خبرتها الشخصية والمهنية في التوصل لمفردات عينة الدراسة، إذ جرى مقابلة بعض المشاركين، ومن ثم الاستدلال منهم على البقية باستخدام تقنية كرة الثلج المتدحرجة. وقد كانت تلك الطريقة الوحيدة المتاحة للوصول لعينة الدراسة لصعوبة الوصول إلى إطار يشمل كافة الأخصائيين الاجتماعيين الذين تعرضوا للعنف من قبل عملائهم في كل من عمان والزرقاء.

جرى مقابلة للأخصائيين الاجتماعيين المشاركين في أماكن عملهم الموزعة في محافظتي عمان والزرقاء، وقد استغرقت عملية جمع البيانات ما يقارب الأسبوعين، تحديداً الفترة الواقعة ما بين نهاية تشرين الأول وبداية تشرين الثاني من عام 2021.

جدول رقم (1): خصائص عينة الدراسة:

المتغير		العدد
الجنس	ذكر	9
	انثى	11
العمر	20 – 30	7
	31 – 40	9
	41 - 50	4
المستوى التعليمي	بكالوريوس	17
	ماجستير	3
عدد سنوات الخبرة	0 – 5	10
	6 – 10	6
	11 - 15	4
مكان العمل	عمان	15
	الزرقاء	5

الاعتبارات الأخلاقية:

جرى الالتزام بالاعتبارات الأخلاقية للبحث العلمي، حيث جرى أخذ موافقة المشاركين على إجراء المقابلات، والتوضيح لهم بامكانية انسحابهم متى أرادوا دون إبداء الأسباب. كما يمكنهم الامتناع عن إجابة الأسئلة التي لا يريدون خوض نقاش حولها. جرى التنويه إلى سرية المعلومات التي يقدمونها وأنها ستستخدم لغايات البحث العلمي فقط وسيتم تجنب ذكر أي معلومة تشير إلى هوية المشارك. وفي ما يتعلق بجزئية عرض النتائج جرى استخدام اسماء مستعارة تجنباً للإشارة إلى هوية أي من المشاركين.

طريقة تحليل البيانات:

اعتمدت الدراسة طريقة التحليل الموضوعي الاستقرائي لتحليل البيانات التي جرى جمعها من المشاركين؛ وذلك لقدرته العالية على استكشاف خبرات الأفراد وآرائهم ذات الصلة بموضوع الدراسة (Grad Coach, 2020). بعد الانتهاء من جمع البيانات من المشاركين في الدراسة، جرى تفريغ المقابلات الخاصة بهم في صحيفة منفصلة (Transcript) كل على حدة ومن ثم قراءتها أكثر من مرة للتأكد من فهمها على نحو جيد. جرى فيما بعد تحديد العناوين الرئيسية التي خرجت بها الدراسة بناء على درجة تكرارها بين المشاركين.

- **تحليل ومناقشة النتائج:**

سيتم مناقشة نتائج الدراسة من خلال استعراض إجابات المشاركين فيها وتحليلها ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع.

العنف الموجه ضد الأخصائيين الاجتماعيين من قبل العملاء و أبرز أشكاله

أعرب جميع المشاركين في البحث عن تعرضهم لشكل واحد على الأقل من أشكال العنف الممارس عليهم من قبل العملاء خلال مسيرتهم المهنية، حيث قالت نورا:" منشوف منهم عجايب عجايب، بسبوا وبدعوا وبتهجموا، مش عارفة اعدلك كم موقف تكرر مثل هيك معي ومع كل زميلاتي"، وأكد أحمد ذلك بقوله: " ياما تعرضت للعنف، حتى اني شفت زميلاتي كمان بتعرضوا لتهجم أكثر من مرة". تتفق هذه النتيجة العديد من الدراسات التي أجريت في هذا المجال، ومنها دراسة كل من (Munobwa et al., 2021) و(Respass and Payne, 2008) ، حيث أشارت إلى مدى تعرض الأخصائيين الاجتماعيين للعنف خلال ممارستهم مهنة العمل الاجتماعي.

أعرب جميع الاخصائيين الاجتماعيين المشاركين في الدراسة عن تعرضهم لانواع متعددة من العنف، حيث قال ميساء:" والله منشوف كل اشي، ضرب وشتم وتهجم وتهديد"، اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Franz et al., 2010) حول تعدد أنواع العنف الممارس من قبل العملاء على الأخصائيين الاجتماعيين.

أعرب معظم المشاركين عن كون العنف اللفظي هو الأكثر شيوعاً وتكرارا بين أشكال العنف التي يتعرضون لها من قبل العملاء خلال مسيرتهم المهنية، إذ قالت أسيل: " يا الله شو بدعوا علينا، وبسبو علينا، وبسمعونا حكي طالع نازل". تناقضت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Robin, 2005) التي اشارت الى ان 62% من الاخصائيين يواجهون العنف الجسدي من قبل العملاء. ولكنها توافقت في ذات الوقت مع دراسة (Koritsas et al., 2010) التي أشارت إلى كون العنف اللفظي هو الأكثر شيوعا بين كافة اشكال العنف الذي يتعرض لها الاخصائيون الاجتماعيون.

كانت علا الوحيدة ذات تجربة مختلفة، إذ أشارت إلى أن التحرش الجنسي كان أكثر ما تعانيه خلال عملها كأخصائية اجتماعية على نحو متكرر

"التحرش الجنسي بالكلمات والإيحاءات، هو اكثر شي بشوفه من العملاء، بيجي بعديه العنف اللفظي والنفسي". تناقضت تجربة علا مع تجارب عينة الأخصائيين الاجتماعيين المشاركين في كل من دراسة (Koritsas et al., 2010) ودراسة(Lin et al., 2019) ، حيث أشارت الدراستين إلى كون العنف الجنسي هو الشكل الأقل تكراراً للعنف الموجه نحوهم.

أعرب المشاركون عن تعرضهم إلى أشكال أخرى من أشكال العنف، كان أبرزها التهديدات المستمرة من قبل العملاء، فقد أعرب غالبية المشاركين عن تعرضهم للتهديد المباشر من قبل العملاء، وتنوعت التهديدات بين التهديد بالقتل، الضرب المبرح، السرقة، أو بالشكوى إلى الإدارة. ذكرت ميساء تجربتها وهي تبكي:" تذكرت أكثر المواقف يلي بتخوف بحياتي، تعرضت للتهديد بالقتل، حاصرني أحد العملاء في مكتبي وبيده سكين، خفت كثيرا وقتها". تلاقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Koritsas et al., 2010) التي بينت أن توجيه التهديدات للأخصائيين الاجتماعيين باستمرار احتل المرتبة الثانية بين أشكال العنف الأكثر شيوعاً وتكراراً. ذكرت سهاد أن تهديدات العملاء كانت ذات أثر كبير في طريقة ممارستها للحياة وعلى فعالية أدائها لوظائفها و أدوارها المنوطة " لاني اعتذرت من واحد على تقديم المساعدة اله وحولته على مؤسسة تانية هددني بالقتل وبعتلي مسجات ولحقني لوصلت لبيتي، تخيلي ما قدرت اطلع من البيت لأسبوعين كاملين، ولا قدرت انام ولا اقعد ولا اعمل اشي بحياتي، لا اكل ولا احكي مع حد " وأضافت " سيطر الخوف علي حرفياً". كان لتجربة سهاد صدى مع ما أشارت إليه دراسة (Lamothe et al, 2018) حول كون الخوف والقلق من أبرز الآثار المترتبة على تعرض الأخصائيين الاجتماعيين للعنف من قبل عملائهم. وأكدت على ذلك دراسة (Smith et al., 2017) التي وضحت نشوء بعض الاضطرابات في النوم والتركيز في حال تعرض الأخصائي الاجتماعي لمثل هذه المواقف.

أشار عدد من المشاركين إلى تهديد العملاء لهم على نحو مستمر بتوجيه شكوى بهم لإدارة المؤسسة التي يعملون بها، حيث أشار أحمد إلى: " ياما حكولي والله لنشكي عليك للمدير"، ووضحت ليان:" اول ما يزعل حد منهم او ينزعج منك عطول بقول والله لاشكي عليكي واخليكي تندمي."

إن تعليقات المشاركين على التهديدات التي توجه لهم في أثناء عملهم على نحو عام لها صدى مع دراسة (Bakhen, 2008) التي وجدت ان 75% من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في الميدان يتلقون الكثير من التهديدات في أثناء أدائهم لأدوارهم المهنية.

أشارت بعض الأخصائيات الاجتماعيات إلى تعرضهم للطرد في أثناء قيامهم ببعض الزيارات المنزلية رغم إخبار العملاء مسبقا بهذه الزيارة، حيث قالت رؤى:" رحت لزيارة إحدى الحالات التي بشتغل معها، وكنت مخبرتها بالزيارة مسبقا، لاقتني عند الباب وهي بتحمل السكين ورا ضهرها وفجاة طلعتها وطلبت مني المغادرة فوراً، خفت كثيرا وما صدقت وانا اهرب". بينما وصفت راما تعرضها لتحرش جنسي لفظي من قبل والد الطفلة التي قدمت لزيارتها في البيت " صار يسمعني كلام سيء وخادش للحياء، تقريبا تقدري تقولي تحرش لفظي ونظرات سيئة". لم تشر أي من الدراسات السابقة إلى تعرض الأخصائيين الاجتماعيين لبعض التجاوزات في أثناء قيامهم بالزيارات المنزلية للعملاء.

أشار بعض المشاركين إلى تعرضهم للتهجم والاعتداء بالضرب من قبل العملاء، حيث قالت رؤى:" مرة هجمو علي وعلى زميلتي وضربونا والله الله ستر"، وأشار أحمد إلى: " دخل واحد معصب، وراح ماسك كل شي قدامه ومبلش يرمي على زميلتي، لولا الأمن أبصر شو صار". ولكن ومع ذلك، كان العنف العنف الجسدي هو الأقل تكراراً. اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Robson et al., 2014) التي أشارت إلى كون العنف هو الشكل الأندر بين أشكال العنف الموجه من قبل العملاء ضد الأخصائيين الاجتماعيين.

وعليه، يتعرض الأخصائيين الاجتماعيين في أثناء ممارستهم مهنة العمل الاجتماعي لكافة أشكال العنف والاعتداء بدرجات متفاوتة. ولكن أجمع الغالبية على أن العنف اللفظي كان الأكثر شيوعاً، يليه التهديدات بالإيذاء، ومن ثم العنف الجنسي. وكان العنف الجسدي الأقل شيوعاً بين أنواع العنف. تتفق هذه الخلاصة مع ما أعربت عنه نتائج دراسة (Liu et al., 2019) في كون العنف غير الجسدي بكافة أشكاله هو الأكثر شيوعاً من العنف الجسدي، وذلك ضمن الترتيب التالي؛ العنف اللفظي، التهديدات، ومن ثم التحرش الجنسي. بينما وقع العنف الجسدي على 24.4% فقط من العاملين في مجال العمل الاجتماعي.

أسباب تعرض الأخصائيين الاجتماعيين لعنف العملاء من وجهة نظرهم

أجمع المشاركين على أن السبب الأول وراء جعل العملاء يتصرفون بعدوانية تجاه الأخصائيين الاجتماعيين العاملين معهم هو إصابتهم بواحد أو أكثر من الاضطرابات النفسية أو العقلية. إذ قال أحمد:" بالغالب بالغالب بكون عندهم اضطراب أو مرض نفسي". يمكن تفسير ذلك استناداً للنظرية البيولوجية في أن الاضطرابات النفسية والأمراض العقلية هي من أهم العوامل المساهمة في جعل سلوك الإنسان يتصف بالعدوانية (العيسوي،1997). بينما كان السبب الثاني الذي من الممكن أن يدفع العملاء الى التصرف بهذه العدوانية هو ظروفهم الصعبة التي يمروا بها في حياتهم. فقد قالت ليان:" بشوفوا عجايب بحياتهم، منيح إلى لسا عندهم عثل براسهم"، وأضافت ميساء: " الله يعينهم على حياتهم، كل ظروفهم سيئة هدول وبصيرو يتفششوا". تلاقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (El.gilany, 2010) في كون المشكلات المعقدة التي يعاني منها الأفراد ولا يستطيعون التكيف معها تتسبب لهم بضغوط تنعكس على سلوكهم وتجعلهم يتصرفون بعدوانية تجاه الاخصائي الاجتماعي. ويرجع ذلك تبعاً لنظرية التحليل النفسي لعجز هؤلاء الأفراد عن حل مشكلاتهم بأنفسهم مما يتسبب في شعورهم بالنقص والفشل، وهذا يساهم على نحو ما في تشوه

صورتهم أمام أنفسهم. يولد ذلك صراعات داخلية لديهم تنعكس خارجيا في بعض الأحيان على شكل سلوك عدائي تجاه الاخصائي الاجتماعي (سلطانية،حميدي،2008).

أشار غالبية المشاركين إلى أن الكثير من العملاء يلجأون لممارسة العنف ضد الأخصائيين الاجتماعيين عند تعذر تلبية حاجاتهم ومعالجة طلباتهم، فقد قالت سهاد:" مجرد ما أن يجري رفض تقديم الخدمة لهم لأي سبب كان على طول بقلبوا علينا وبلشوا دعاوي وعصبية وشتم ومرات رمي أشياء". وقد أرجع خالد التقصير في الاستجابة للعملاء إلى محدودية الموارد أو سياسة المؤسسة التي يعمل بها " احنا ما منكون بدنا نرفضهم، بس بتحكمنا سياسة المؤسسة وتفرض علينا قيود، وكمان بيحكمنا التمويل والموارد المتاحة النا للتصرف" واتفق جميع المشاركين مع خالد في ذلك. لم يسبق أن أشارت إلى أي من الدراسات السابقة المدرجة ما يشير إلى ذلك.

ذكر العديد من المشتركين مجموعة أخرى من العوامل التي تتسبب في جعل العملاء يمارسون العنف والعدوان تجاههم. فارجعت كل من هبة ومؤيد السبب في أن السلوك العنيف الصادر من العميل تجاههم ما هو إلا نتاج ثقافة نشأ عليها العميل منذ الصغر، حيث أشار مؤيد إلى:" بكون هو تربى من وهو صغير هيك، بس ما يوخد اشي بده ياه يعصب ويكسر ويشتم". تعتقد أسيل أن الخيبة التي يصاب بها العميل عند الخروج من مقابلته الأولى مع الاخصائي الاجتماعي بعدما كان متأملاً بحل مشكلته كاملة بمجرد الخروج من جلسة التدخل الاولى هو أكثر ما يسبب لهم الاحباط والياس، الذي يتحول فيما بعد إلى غضب " هو بفكر ان من اول جلسة رح تنحل مشكلته، بطلع من الجلسة الاولى بلاقي حاله لسا ما تغير شي بعصب وبلش يتسخط."

يرجع ايضا تصرف العملاء بعدوانية مع الاخصائيين الاجتماعيين الى تناقل بعض الاشاعات حول استحواذ الاخصائيين على جميع المساعدات والدعم التي تصل باسم العملاء، وهذا غالبا ما يسبب غضب بعض العملاء وحقدهم الكبير على الاخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون معهم. ويمكن الاستدلال بما قالته نورا على ذلك:" بعض العملاء بفكروا انا منسرق الدعم المخصص الهم، ياما وجهوا الاتهامات الي ولزملائي، بصيروا يقولوا ان رواتبنا كعاملين كلها بفضلهم، وأن هذه المساعدات لازم تكون الهم مش رواتب لنا كعاملين في المؤسسات والمنظمات الاجتماعية". وقد أيدت إجابات كل من ليان ورؤى وخالد أمل فيما يتعلق بهذه الفكرة. كانت هذه النتيجة من أحدى العوامل التي لم يسبق الإشارة إليها مسبقاً في الأدبيات السابقة.

نوه مهند الى نقطة في غاية الاهمية التي قد تدفع العملاء الى التهجم على الأخصائي الاجتماعي الذي يعمل معهم، حيث قال: " ممكن العميل يشبه الأخصائي بحد من معارفه يلي بكرهم يلي سببوله أذى كبير، فبصير ما بتحمل شوفته، فبصير بده ينتقم منه لان رابط الأخصائي بهداك الشخص". يشير تعليق مهند واحد من اهم مبادئ العمل الاجتماعي الذي يغني عن التعرض لمثل هذه المواقف، وهو مبدأ التقبل، أي من الضروري مراعاة مدى تقبل العميل للأخصائي الاجتماعي والاستجابة لرغبته في تبديل الاخصائي الذي يعمل معه إن طلب ذلك (Contributor, 2020). في المقابل يرى كل من ياسر ,وعلا أن هناك دوافع غير اخلاقية قد تدفع بعض العملاء الى التصرف بطريقة غير لبقة مع الاخصائي الاجتماعي بهدف إشباع رغبات معينة. قالت عُلا: " بشتغل في خط المساعدة، خط مجاني لكل من يطلب المساعدة، بتعرض كثيرا للتحرش الجنسي والألفاظ البذيئة من بعض العملاء، بالعادة همه بحاولوا يشبعوا رغبات جنسية لديهم من خلال التحدث معنا كفتيات."

إن قلة إدراك الأفراد أهمية دور الأخصائي الاجتماعي في حياتهم وجهلهم بالأدوار التي يقوم بها يدفعهم إلى الاستهتار بضرورة وجوده، وإلى رفض تدخله في أحواله الشخصية واموره الحساسة، وخاصة انها ثقافة متجذرة في المجتمع العربي، إذ يرفض الكثير من العملاء تدخل الأخصائي الاجتماعي في بعض الأمور الحساسة التي تتعلق بحياتهم، وهذا ما يدفعهم لمواجهة هذا التدخل بالاعتداء والتهجم والتهديد. قالت راما:" في حال جرى تحول عميل عندي من جهة رسمية، بنفجر هو من الغضب إذا وجهت اسئلة تتعلق ببعض الأمور الحساسة التي تصب في عمق المسألة، وغير ممكن أن أكمل العمل معه في حل مشكلته بدون جمع هذه المعلومات" وأكملت " كثيرا ما تعرضت للشتم الشديد والتهديد من قبل عملاء لما بلشت احكي في موضوعات حساسة تخصهم". يرفض ايضا بعض الآباء والأزواج إجراء تدخل اجتماعي مع زوجاتهم أو بناتهم المعنفات، حيث تعرضت أسيل إلى تهجم بأدوات حادة في مكان عملها في أثناء تدخلها مع إحدى العميلات. ووضحت ذلك حين ذكرت القصة: " كنت يا دوب بدي أبدا بجلستي الثالثة مع امرأة لجأت للمؤسسة التي بشتغل فيها عشان نساعدها على تخفيف العنف الذي يمارسه زوجها عليها، تفاجأتُ بدخول زوجها إلى المكتب، بدأ يصرخ ويعصب، وصار يقول انتو شاطرين تخربوا بيوت العالم تحت اسم حماية المرأة" .

استجابات الأخصائيين الاجتماعيين تجاه سلوك العملاء العنيف

وضح معظم المشاركين أن ردود أفعالهم تجاه الاعتداءات والعنف الموجه نحوهم كانت في الغالب مسالمة، إذ أشارت وداد إلى:" كنت دائما احاول اسيطر على نفسي وما أغضب، كنت امتص غضبهم قدر الإمكان". وأرجع المشاركين ذلك لمدى التزامهم بأخلاقيات ممارسة مهنة العمل الاجتماعي ومبادئها، ولتعاطفهم في ذات الوقت مع ظروف العملاء الصعبة وتفهم موقفهم، حيث قالت علا:" واجبنا نتحملهم، هم اصحاب مشاكل، الطريقة الإيجابية بالتعامل معهم واستيعابهم بتحسن صورتنا كاخصائيين اجتماعيين امامهم."

تأثير الممارسات العنيفة للعملاء على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين معهم

أعرب كافة المشاركين دون استثناء عن تأثرهم النفسي الشديد في الحوادث العنيفة التي يتعرضون لها من قبل العملاء؛ إذ تسببت بإصابتهم ببعض الاضطرابات النفسية كالقلق والخوف والتوتر والأرق المستمر. عبرت رؤى عن خوفها الشديد " بتمر علي فترات والله بخاف، لاني ما بحزر شو ممكن يعملولي". أكد عماد على فقدان الشعور بالأمان في مكان عمله، فقال عماد:" مرات بتحس إن إنت دايما بخطر، بكفي الاصابات الملموسة الي بتصير فينا مرات نتيجة التهجم والضرب"، ودعمت سهاد ذلك بقولها: " صرت مش قادرة اوقف تفكير في هذه الحوادث العنيفة، مرات بشوف كوابيس كمان، الوضع صار مزري". اتفق ذلك مع ما أشارت إليه نتائج دراسة (Lamothe et al., 2018) حول إصابة الأخصائيين الاجتماعيين بالخوف والقلق في مثل هذه المواقف. فأشار مهند إلى تأثر حالته المزاجية في ذلك " مزاجي صاير دايما سيء، وصرت دايما متوتر، فصرت ادخن اكثر مشان اخفف التوتر". أشار العديد من المشاركين إلى فقدان شهيتهم وتزعزع نظام نومهم في كثير في الفترات التي يتعرضون بها لهذه المواقف المؤلمة، إذ قالت أمل في ذلك:" الموضوع كثير باثر علي، صابني ارق، فقدت شهيتي ونحفت كثير". وهذا له صدى مع ما نوهت إليه دراسة (Smith er al., 2017) في تعدد الإصابات الجسدية والنفسية التي تنتج عن تعرض الأخصائيين الاجتماعيين للسلوكات العدائية من قبل عملائهم.

في ما يتعلق بالآثار الاجتماعية لهذه الظاهرة على الاخصائي الاجتماعي، تبين أن معظم المشاركين أصبحوا أكثر انعزالية وأقل رغبة في مقابلة الآخرين والتفاعل معهم، وادى ذلك بطبيعة الحال الى توتر علاقتهم بمن حولهم. قال مؤيد:" أنا بطبعي شخص اجتماعي، أحب الآخرين واستمتع بقضاء الوقت معهم، لكن الضغط الكبير الذي أراه في التعامل مع العملاء ومواقفهم العدائية تجاهي خفضت من اجتماعيتي، وجعلتني أميل للانعزالية أكثر". ولكن في المقابل كان لعُلا رايٌ مخالف عن بقية المشاركين، إذ أشارت إلى عدم تأثر علاقاتها الاجتماعية في ما تعانيه من سلوكات عنيفة من قبل العملاء في أماكن العمل " ما حسيت ان علاقاتي الاجتماعية بالناس تأثرت أبدا". لم تتطرق الدراسات السابقة التي بينت أثر هذه الظاهرة في الأخصائيين الاجتماعيين إلى أي من هذه الآثار الاجتماعية.

في ما يتعلق بالجانب المهني، أعرب معظم المشاركين في البحث عن عدم تأثر دافعيتهم تجاه ممارسة مهنة العمل الاجتماعي رغم تعرضهم للعنف من قبل بعض العملاء خلال سنوات عملهم. حيث علقت علا على ذلك بقولها:" اكيد ما قل حبي لمهنة العمل الاجتماعي، وما قل شغفي لممارستها، يمكن ما تاثرت كثيرا من هذا الجانب لاني ما بشخصن الأمور، ودايما احط الأعذار للعملاء". وأكد ميساء على ذلك: " ابدا ما خفت دافعيتي لممارسة مهنة العمل الاجتماعي، وما عمري فكرت بيوم اغير المهنة" وبررت ذلك بقولها: " في كثير ناس منيحة ومسكينة وبحاجة مساعدة، إذا كل واحد فينا ترك مين بده يضل!". تختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة كم من (هريش ونزال،2013) و (Hreish, 2015) التي أثبتت أن هناك علاقة طردية بين انخفاض دافعية الأخصائيين الاجتماعيين للعمل في مجال العمل الاجتماعي وبين العنف الذي يتعرض له هؤلاء الاخصائيين في اماكن عملهم. كما تناقضت مع نتائج دراسة (Franz et al., 2010) التي بينت أن تعرض الأخصائيين الاجتماعيين لمثل هذه المواقف يحد من رضاهم الوظيفي مما يقود لفقدانهم وظائفهم.

ولكن على الرغم من ثبات الاخصائيين الاجتماعيين على ممارسة مهنتهم الا انهم اعربوا عن انخفاض حماسهم ومتعتهم في ممارسة المهنة بسبب تعرضهم لسلوك العملاء العنيف من وقت لآخر. وضحت ليان ذلك بقولها: " صحيح ما فكرت قبل هيك أغير مهنتي رغم كل الاشياء الي بشوفها والتحديات التي تستوقفني، بس الحقيقة بطلت استمتع في عملي كالسابق، صارت المنغصات كثير". وضح عدد كبير من المشاركين بأن تعرض الاخصائيين الاجتماعيين للعنف من قبل العملاء يتسبب في وجود حواجز كبيرة بينهم ويقلل في ذات الوقت من قدرتهم على التعاطف معهم وهذا يؤثر على نحو او باخر في كفاءة العلاقة المهنية بينهم، وعلى كفاءة الخدمة المقدمة لهم. قال خالد:" بسبب العملاء الذين تعاملوا معنا بطريقة سلبية، صرنا نحط حواجز مع كل العملاء الذين نتعامل معهم للاحتياط، وبالتالي قلت كفاءة الخدمات التي نقدمها لهم". تتلاق هذه النتيجة مع ما خلصت به دراسة (Lamothe et al., 2018) حول مساهمة هذه المواقف في نشوء الانفصال العاطفي بين الأخصائيين الاجتماعيين والعملاء.

أشار أربعة من المشاركين فقط إلى أن لديهم رغبة ملحة في ترك عملهم والبدء بالعمل في مجالات اخرى، فقد اجابت نورا عند سؤالها عن رغبتها في تغير مجال عملها بسبب ما تتعرض له من عنف من قبل العملاء:" من ساعة تقريبا، كنت اقدم اوراقي لعمل جديد، زهقت وتعبت من هذا المجال ومشاكله". وقد فسر أحمد الرغبة بتركه العمل في المجال الإنساني بقوله: " العمل مع الناس صعب وبخليك تكره نفسك، المواقف الصعبة كثير". توافقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Beaver, 1999) التي أشارت إلى بحث العديد من الأخصائيين الاجتماعيين عن فرص عمل بعيدة عن مهنتهم نتيجة لتدني رضاهم الوظيفي.

أبدى المعظم تمسك شديد بمهنة العمل الاجتماعي، على الرغم من كل التحديات والمشكلات التي يواجهونها في أثناء ممارستها، قالت وداد:" طبعا بختار أرجع ادرس عمل اجتماعي أشتغل فيه، بحبها شو ما كانت صعبة ومتعبة"، وأضاف مراد:" مستحيل أفكر بغيرها كمهنة". تناقضت هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة (Smith et al., 2017) في رغبة العاملين في مجال العمل الاجتماعي بالتخلي عن العمل في هذه المهنة.

تأثير ممارسة العنف ضد الأخصائيين الاجتماعيين من قبل العملاء على مهنة العمل الاجتماعي

إن الظروف الصعبة التي يمر بها الاخصائيين الاجتماعيين في أثناء ممارستهم المهنة وعلى راسها تعرضهم للعنف والاعتداء من قبل العملاء الذين يسعون جاهدين لمساعدتهم لا تؤثر فقط عليهم على نحو فردي؛ بل تتعدى ذلك لتشمل مهنة العمل الاجتماعي ككل. فعند سؤال الاخصائيين الاجتماعيين المشاركين في الدراسة عن مدى تأثير انتشار هذه المشكلة وتحولها إلى ظاهرة على مهنة العمل الاجتماعي أجمعوا جميعا على أن هذا سيؤثر على نحو سلبي جدا في مهنة العمل الاجتماعي. إذ انها اولا ستسبب في عزوف الطلاب عن دراسة هذه المهنة، حيث قال ليث:" لما يسمع الطلبة المقبلين على الجامعات بهذه التحديات التي تواجه خريجي العمل الاجتماعي في الميدان ما رح يفكروا بدراسة هذه المهنة "، اضافة الى تراجع الاخصائيين الاجتماعيين في كثير من الأحيان عن الاستمرار في ممارستها، إذ أشار مراد إلى:" ترا كثير اخصائيين صاروا يفكروا يتركو المهنة. وأوضح وسيم:" رح تقل رغبة الاخصائيين الاجتماعيين في الاستمرار بممارسة هذه المهنة" وأيدت ليان ذلك بقولها: " في حال زيادة انتشار هذه المواقف العدائية ضد الاخصائيين رح يتوقف الاخصائيين عن ممارسة المهنة لأنهم رح يملوا من ملاقاة الشر مقابل الخير الذي يقدموه". كان لهذه النتيجة صدى مع دراسة كل من (Hreish, 2015) و (Beaver, 1999) اللتان أشارتا إلى تدني دافعية ممارسي مهنة العمل الاجتماعي في الاستمرار في أدائهم لأدوارهم، وتدني مستوى رضاهم الوظيفي.

ستتأثر أيضا كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين في آداء ادوارهم المهنية وتقل جودة الخدمات التي يقومون بتقديمها، وهذا سينعكس على نحو مباشر على سمعة مهنة العمل الاجتماعي بين منظومة المهن في المجتمع، إذ قال ليث:" يعني هاي المواقف كلها بتخلي الواحد يزهق ويبطل يشتغل بنفس، وإذا هاد الاشي صار معي ومعك ومع فلان وفلان ومع كثير أخصائيين، رح يقل مستوى ممارسة المهنة ككل، ورح تتأثر سمعتها". وهذا سيساهم على نحو ما في الحد من قدرة المهنة على تحقيق اهدافها الانسانية السامية في المجتمعات التي تعمل بها، فقد قالت ليان:" انتشار هالظاهرة رح يأثر في المهنة على المدى البعيد، رح يحد من قدرتها على تحقيق الهدف السامي الي وجدت مشانه". أشار معظم المشاركين إلى أن تأثير انتشار ظاهرة العنف ضد الاخصائيين الاجتماعيين من قبل العملاء سيضعف مهنة العمل الاجتماعي على نحو ملفت، ودل ما أدلت به سهاد على ذلك:" نحن ما زلنا نحاول كاخصائيين اجتماعيين تثبيت جذور مهنة العمل الاجتماعي في المجتمع الأردني وتفعيل دورها، لكن تحدي العنف الذي يواجهنا يقلل من امكانياتنا في تحقيق ذلك". وأعربت ميساء في كون هذا التأثير لا يتوقف على مهنة العمل الاجتماعي بحد ذاتها؛ حيث إن تراجع دور مهنة العمل الاجتماعي في المجتمع سيؤثر في كافة أفراد المجتمع وخاصة الفئات الهشة منهم " وانت عارفة تأثير المهنة على المجتمع، بالتالي تأثُرِها سلبياً ينعكس في كل الأفراد الذين يعمل معهم الأخصائيين الاجتماعيين"، واتفق كل من عماد وليث مع ميساء في ذلك.

مقترحات تحد من ممارسة العنف ضد الأخصائيين الاجتماعيين من وجهة نظرهم

طرح المشاركين مجموعة متنوعة ومبتكرة من المقترحات التي يمكن تنفيذها للحد من الممارسات العنيفة والعدائية التي تقع على الأخصائي الاجتماعي من قبل العملاء. وكانت أولى الاقتراحات التي حظيت بإجماع المشاركين أكملهم هي إنشاء نقابة مهنية خاصة بممارسي مهنة العمل الاجتماعي تتكفل بحمايتهم، حيث قالت ميساء " لازم يعملولنا نقابة تكون مسؤولة عنا". كما وأشار غالبية المشاركين إلى إصدار تشريعات ملزمة للعملاء بضرورة احترام الأخصائي الاجتماعي وعدم التعرض له، مع إدراج عقوبات وغرامات للمخالفين. حيث لا بد للجهات الرسمية من حماية الاخصائيين الاجتماعيين وضمان حقوقهم. قال ليث:" لا بد أن يكون هناك عقوبات رادعة تمنع العملاء من الاعتداء على الاخصائيين الاجتماعيين، نحن الان لا نستطيع ان ندافع عن انفسنا حتى او نشتكي في معظم الأحيان عن بعض الإساءات لأن المؤسسات التي نعمل بها تعطي الحق دائما للمنتفع."

وعلى النقيض من الاقتراح السابق، كانت هناك مجموعة من الاقتراحات التي هدفت إلى تنمية مهارات الاخصائيين الاجتماعيين في التواصل والتفاعل مع العملاء، وتدريبهم على كيفية التعامل مع مشاعر الغضب والإحباط. حيث اقترحت اسيل:" عند احتواء العميل ومقابلة إساءته بإحسان سيشعر انه مذنب وسيعتذر ويصبح أكثر لطافة في التعامل معك". وأشارت عدد من المشاركين إلى ضرورة تدريب الاخصائيين الاجتماعيين على كيفية التعامل مع هذه المواقف الصعبة واحتوائها، إذ أشارت رؤى إلى: " لازم يجري تدريب الأخصائيين كيف يتعاملو مع هذه المواقف بطريقة صح، لحتى نخفف من حدتها."

وفي ذات الوقت، اقترحت ليان بأنه لا بد من العمل مع المجتمع ككل لتوعية أفراد بأهمية العمل الاجتماعي، ودور الاخصائي الاجتماعي والفرق الذي يحدثه في حال جرى احترامه وسمح له بممارسة دوره بكفاءة وان اعتدائهم على الاخصائيين الاجتماعيين سيقلل من رغبتهم في الاستمرار في ممارسة المهنة، و سيحد من عدد المقبلين على دراستها والعمل بها، سيقل عدد الاخصائيين ذوي الكفاءة والمهارة وبالتالي سيعود الضرر لهم والهم "مهنة العمل الاجتماعي مظلومة بالمجتمع، لسا الناس ما بتعرفها صح ولا بتعرف شو قيمتنا وقديه منعمل فرق، لازم يجري توعية المجتمع بهاد الاشي وهيك ممكن يخف تهجمهم علينا". ودعمت امل رأي ليان حيث قالت:" تصرفات المنتفعين العدوانية غالبا بتكون بسبب عدم معرفة قيمة المهنة وتأثيرها الإيجابي عليهم وعالمجتمع، لذلك لا بد من العمل على توعيتهم بذلك".

- **نتائج الدراسة:**

توصلت الدراسة الحالية إلى أن الاخصائيين الاجتماعيين يتعرضون للعنف على نحو مستمر من العملاء في أماكن العمل أو خارجها. حيث أعرب جميع المشاركين في الدراسة عن تعرضهم لعدة أشكال من العنف والاعتداء خلال مسيرتهم المهنية. تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Padyab et al.,2012)ودراسة (Franz et al., 2010) حول تعرض الاخصائيين الاجتماعيين للعنف من قبل العملاء. ويرجع السبب استناداً لنتائج الدراسة إلى عدة عوامل، تمثل الاضطرابات النفسية والعقلية التي يعاني منها العملاء أولها، وجاء في المرتبة الثانية المشكلات والظروف الصعبة التي يمر بها معظم العملاء. ولهذه النتيجة صدى مع نتائج دراسة(El.gilany, 2010) ؛ حيث فسرت السلوك العنيف للعملاء الظروف الصعبة التي يمرون بها والامراض التي يعانون منها. وتنوعت بقية العوامل بين الاعتقادات الخاطئة لدى العملاء بسرقة الأخصائيين الاجتماعيين مستحقات الدعم الموجهة لهم، فقدان الثقة بالآخرين، بالاضافة لأن يكون الاخصائي الاجتماعي يشبه في شكله أو طريقة كلامه شخصاً يعرفه العميل.

وقد حاز العنف اللفظي على المرتبة الاولى في كونه الأكثر شيوعا بين أشكال العنف الموجه نحو الاخصائيين الاجتماعيين من قبل العملاء. وهذا يتفق مع ما توصل إليه (Robson et al., 2014) في دراسته عندما وضح أن العنف اللفظي والتهديدات كانت أبرز أنواع العنف الموجهة نحو الاخصائيين الاجتماعيين.

أما فيما يتعلق بالآثار المترتبة على هذه الظاهرة، أعرب الأخصائيين الاجتماعيين عن إصابتهم ببعض الاضطرابات النفسية كالقلق والأرق وفقدان الشهية، ويتلاقى ذلك مع ما ورد في نتائج دراسة (Smith et al., 2017) حول تأثر الأخصائيين الاجتماعيين نفسيا وجسديا في التعرض لمثل هذه المواقف. كما تساهم هذه الظاهرة أيضا بنشوء بعض الآثار الاجتماعية التي تتعلق بفقدان الرغبة في الحديث مع الآخرين والانخراط بهم، والميل إلى الوحدة والانعزالية مما تسبب في توتر علاقات الاخصائيين الاجتماعيين باصدقائهم وعائلاتهم، ولم تشر أي من الدراسات السابقة لذلك. ولكن على الرغم من كل هذه الآثار لم يصرح أغلب الأخصائيين الاجتماعيين المشاركين في الدراسة عن أي رغبة بترك ممارسة المهنة أو تغييرها، وهذا يتناقض مع ما توصلت إليه دراسة (Franz et al., 2010) حول وجود رغبة جادة لدى الأخصائيين الاجتماعيين بترك ممارسة المهنة والبحث عن عمل جديد.

نوهت نتائج الدراسة إلى ضرورة الحد من تعرض الأخصائيين الاجتماعيين لمثل هذه المواقف من قبل العملاء، وذلك لحماية مهنة العمل الاجتماعي. فقد خلصت النتائج مجموعة من المخاطر التي تحدق بمهنة العمل الاجتماعي في حال تفاقم الوضع أو استمراره على ما هو عليه. كان أبرز هذه المخاطر هو فقدان المهنة للممارسين الأكفاء والمؤهلين، عزوف الأفراد عن دراستها والعمل في مجالها، والحد من قدرتها على تحقيق أهدافها السامية في المجتمع، وانخفاض كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين في أداء أدوارهم. ولم تتناول أي من الدراسات السابقة تأثير تعرض الأخصائيين الاجتماعيين لعنف العملاء على مهنة العمل الاجتماعي.

- **التوصيات:**

بناء على النتائج التي توصلت لها الدراسة الحالية، فيما يلي بعض التوصيات التي يمكن أن تساهم في الحد من تعرض الاخصائيين الاجتماعيين للعنف من قبل العملاء:

1. إيجاد نقابة مهنية خاصة بمهنة العمل الاجتماعي.
2. إصدار تشريعات وقوانين تحمي الأخصائي الاجتماعي في أثناء ممارسته لمهنة العمل الاجتماعي.
3. دورات تدريبية وورش عمل للأخصائيين الاجتماعيين لتنمية مهارات التواصل لديهم، وتزويدهم بأنجح التكتيكات التي يمكن استخدامها في حال تعرض لموقف عدائي من قبل العملاء.

العمل على توعية المجتمع المحلي بأهمية العمل الاجتماعي للأفراد وللمجتمع ككل، مع التنويه على ضرورة احترام الأخصائي الاجتماعي حتى يتمكن من القيام بدوره على أكمل وجه.

المصادروالمراجع

اسماعيل، ع. (1988). *سيكولوجية الإرهاب وجرائم العنف*. (ط1). الكويت: دار السلام.

سلاطنية، ب. حميدي، س. (2008). *الفقر والعنف في المجتمع الجزائري*. بسكرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

العيسوي، ع. (1988). *سيكولوجية المجرم*. مصر: دار الراتب الجامعية.

لزرق، ع.، والهلالي، م. (2015). *العنف*. المغرب: دار توبقال للنشر.

مجيد، س. (2008). *العنف والطفولة، دراسات نفسية*. (ط1). عمان: دار صنعاء للنشر والتوزيع.

المحمودى، م. (2019). *مناهج البحث العلمى*. (ط3). صنعاء: دار الكتب.

هريش، خ. (2014). العُنف المُوجّه ضدّ الأخصائيين الاجتماعيين من قِبل المنتفعين والدافعيّة للاستمرار في مهنة الخدمة الاجتماعيّة في أُم الفحم. *دراسات: العلوم الانسانية والاجتماعية*، 41(1)، 163-172.

References

Beaver, H. W. (1999). *Client violence against professional social workers: Frequency, worker characteristics, and impact on worker job satisfaction, burnout, and health*. University of Arkansas. https://www.proquest.com/docview/304524417?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true.

Criss, P. (2010). Effects of client violence on social work students: A national study. *Journal of social work education*, *46*(3), 371-390. https://www.jstor.org/stable/pdf/23044420.pdf.

El-Gilany, A. H., El-Wehady, A., & Amr, M. (2010). Violence against primary health care workers in Al-Hassa, Saudi Arabia. *Journal of interpersonal violence*, *25*(4), 716-734. https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0886260509334395.

Franz, S., Zeh, A., Schablon, A., Kuhnert, S., & Nienhaus, A. (2010). Aggression and violence against health care workers in Germany-a cross sectional retrospective survey. *BMC health services research*, *10*(1), 1-8.. https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-10-51.

Harish, K., & Nazzal Y. (2013). The relationship between the violence directed against social workers working in the Palestinian Ministry of Social Affairs by the beneficiaries and the motivation to continue in the social work profession. *An-Najah University Journal for Research, Humanities*, 27(5), 1102-1032. https://www.researchgate.net/profile/Khalid-Hreish/publication/316940567_The_Relation_of_Violence_against_Social_Workers_Who_Work_in_the_Palestinian_Ministry_of_Social_Affairs_and_the_Motivation_to_Continue_in_this_Social_Service_Profession/links/591a11a5a6fdccb149f38113/The-Relation-of-Violence-against-Social-Workers-Who-Work-in-the-Palestinian-Ministry-of-Social-Affairs-and-the-Motivation-to-Continue-in-this-Social-Service-Profession.pdf.

Hreish, K. (2015). Social Workers' Motivation to Continue in the Field after Violent Assault by a Clienthttps://www.researchgate.net/profile/Khalid-Hreish/publication/296694351_Social_Workers'_Motivation_to_Continue_in_the_Field_after_Violent_Assault_by_a_Client/links/591610d94585152e199f6d6f/Social-Workers-Motivation-to-Continue-in-the-Field-after-Violent-Assault-by-a-Client.pdf. .

Ismail, E. (1988). *The Psychology of Terrorism and Violent Crimes*. Kuwait: Dar Al Salasil.

Koritsas, S., Coles, J., & Boyle, M. (2010). Workplace violence towards social workers: The Australian experience. *British Journal of Social Work*, *40*(1), 257-271.
https://www.jstor.org/stable/pdf/43687433.pdf?casa_token=jK_kkFo7rWgAAAAA:k6vBCMjXkmObd3_Mu7wLcwpPdGgj1818Mj4Cq3RMmEIZFfrOkCxMiMr0QiZv7eMCSc2pHNhzFwQtB7BUhZ6gn4MhkpNxOgcBGAUo1cYmOAn6X5-wVJcB.

Krug, E. G., Mercy, J. A., Dahlberg, L. L., & Zwi, A. B. (2002). The world report on violence and health. *The lancet*, *360*(9339), 1083-1088. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42495/9241545615_eng.pdf .

Lamothe, J., Couvrette, A., Lebrun, G., Yale-Soulière, G., Roy, C., Guay, S., & Geoffrion, S. (2018). Violence against child protection workers: A study of workers' experiences, attributions, and coping strategies. *Child abuse & neglect*, *81*, 308-321.https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2018.04.027.

Liu, J., Gan, Y., Jiang, H., Li, L., Dwyer, R., Lu, K., & Lu, Z. (2019). Prevalence of workplace violence against healthcare workers: a systematic review and meta-analysis. *Occupational and environmental medicine*, *76*(12), 927-937. https://ueaeprints.uea.ac.uk/id/eprint/72807/1/Published_Manuscript.pdf.

Majid, S. (2008). *Violence and Childhood, Psychological Studies*. (1st ed.). Amman: Dar Sanaa for Publishing and Distribution.

Munobwa, J. S., Ahmadi, F., & Öberg, P. (2021). Creeping under the skin: manifestations of client violence towards social workers in Swedish individual and family services. *Nordic Social Work Research*, 1-15. https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/2156857X.2021.1927807.

Nazzal, Y., & Hreish, K. (2013). The Relation of Violence against Social Workers Who Work in the Palestinian Ministry of Social Affairs and the Motivation to Continue in this Social Service Profession.. https://repository.najah.edu/bitstream/handle/20.500.11888/2561/4_3.pdf?sequence=1.

Nho, C. R., & Choi, S. (2009). Are social workers safe in their workplace? South Korean managers' views. *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, *19*(1), 39-49. https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/21650993.2009.9756052.

Padyab, M., Chelak, H. M., Nygren, L., & Ghazinour, M. (2012). Client violence and mental health status among Iranian social workers: A national survey. *British Journal of Social Work*, *42*(1), 111-128.

Respass, G., & Payne, B. K. (2008). Social services workers and workplace violence. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, *16*(2), 131-143. https://de-escalate.org/wp-content/uploads/2021/05/Social-Services-Workers-and-Workplace-Violence.pdf.

Ringstad, R. (2005). Conflict in the workplace: Social workers as victims and perpetrators. *Social work*, *50*(4), 305-313. https://www.jstor.org/stable/pdf/23721310.pdf.

Smith, Y., Colletta, L., & Bender, A. E. (2021). Client violence against youth care workers: Findings of an exploratory study of workforce issues in residential treatment. *Journal of interpersonal violence*, *36*(5-6), 1983-2007. https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0886260517743551.