JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
https://jaspss.com
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (150)
2026-6-29

بحث بعنوان

دور التوعية المجتمعية في دعم وتقدير جهود عمال الوطن

إعداد

ماهر علي موسى السطري

عامل وطن

بلدية دير علا

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (150)
2026-6-29
https://jaspss.com

الملخص

يهدف هذا البحث إلى استكشاف الدور الحيوي للتوعية المجتمعية في تغيير الصور النمطية السلبية، ودعم وتقدير الجهود المبذولة من قبل عمال الوطن (عمال النظافة والصيانة البلدية) الذين يُعدون خط الدفاع الأول للحفاظ على الصحة العامة والبيئة الحضرية. يتناول البحث الفجوة بين الأهمية البالغة لهذه الفئة والواقع الاجتماعي المتمثل في التهميش، وضعف التقدير، والممارسات المجتمعية السلبية التي تواجههم يومياً. وقد اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، مستنداً إلى استعراض الأدبيات المتعلقة بالتسويق الاجتماعي، وعلم النفس المجتمعي، وإدارة الخدمات البلدية، لتحليل أثر الحملات التوعوية في تعديل السلوكيات العامة وبناء ثقافة الاحترام.

أظهرت نتائج الدراسة أن التوعية المجتمعية المستدامة والتفاعلية تُعد أداة فعالة في تقليل الممارسات السلبية مثل رمي النفايات بشكل عشوائي أو التعرض لسلامة العمال، كما أنها ترفع من معنوياتهم وإنتاجيتهم. وتبين أن الحملات التقليدية أحادية الاتجاه أقل فاعلية مقارنة بالبرامج التشاركية التي تعتمد على سرد القصص الإنسانية وتفعيل دور المؤسسات التعليمية ووسائل التواصل الاجتماعي. وبناءً على ذلك، أوصى البحث بضرورة تبني استراتيجية وطنية شاملة للتوعية المجتمعية، تدمج مفاهيم المواطنة البيئية واحترام العاملين في الخدمات الأساسية ضمن المناهج التعليمية، وتطلق مبادرات مجاعية مستدامة لتكريم عمال الوطن وتوفير بيئة عمل تحفظ كرامتهم.

JASPSS
مجلة المجتمع العربي لنشر الدراسات العلمية
ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (150)
2026-6-29
https://jaspss.com

Abstract

This research aims to explore the vital role of community awareness in changing negative stereotypes and supporting and appreciating the efforts of sanitation workers (municipal cleaning and maintenance workers), who are the first line of defense in preserving public health and the urban environment. The research addresses the gap between the critical importance of this group and the social reality of marginalization, lack of appreciation, and negative societal practices they face daily. The research employs a descriptive-analytical approach, drawing on a review of literature related to social marketing, community psychology, and municipal service management to analyze the impact of awareness campaigns on modifying public behavior and building a culture of respect.

The study's findings demonstrate that sustainable and interactive community awareness is an effective tool in reducing negative practices such as littering and endangering workers' safety, while also boosting their morale and productivity. Traditional, one-way campaigns are found to be less effective than participatory programs that rely on human-interest storytelling and the active involvement of educational institutions and social media. Accordingly, the research recommended the need to adopt a comprehensive national strategy for community awareness, integrating the concepts of environmental citizenship and respect for workers in basic services into educational curricula, and launching sustainable community initiatives to honor the nation’s workers and provide a work environment that preserves their dignity.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (150)
2026-6-29

المقدمة

تُعد عمال الوطن، المتمثلون في عمال النظافة والصيانة الميدانية والبلدية، من أهم الفئات الحيوية التي ترتكز عليها استدامة المدن وصحة سكانها. فهؤلاء العمال يبذلون جهوداً مضنية ومستمرة، في ظل ظروف عمل قاسية ومتغيرة، لضمان نظافة الشوارع، وإدارة النفايات، والحفاظ على المظهر الحضاري والبيئي للمجتمعات. إن دورهم لا يقتصر على الجانب الجمالي فحسب، بل يمتد ليشمل الوقاية من الأوبئة، وحماية البيئة من التلوث، مما يجعلهم شركاء أساسيين في تحقيق أهداف التنمية المستدامة والصحة العامة على المستوى المحلي.

وعلى الرغم من هذه الأهمية البالغة، إلا أن الواقع الاجتماعي لعمال الوطن يشهد تناقضاً صارخاً؛ فهم غالباً ما يواجهون التهميش الاجتماعي، وضعف التقدير المجتمعي، بل وأحياناً السلوكيات العدائية أو اللامبالاة من قبل بعض أفراد المجتمع. تتجلى هذه الممارسات السلبية في أشكال متعددة، أبرزها رمي النفايات أمامهم مباشرة بعد تنظيفها، أو إلقاء مواد خطرة كالزجاج المكسور والرماد الحار، أو عدم مراعاة سلامتهم المرورية أثناء عملهم على جوانب الطرق. هذا الافتقار إلى التقدير المجتمعي لا يقتصر أثره على الجانب المادي أو اللوجستي فحسب، بل يمتد ليشكل عبئاً نفسياً واجتماعياً ثقيلاً ينعكس سلباً على صحتهم النفسية وأدائهم المهني.

يبرز هنا الدور المحوري للتوعية المجتمعية كآلية استباقية وعلاجية لتعديل السلوكيات، وتفكيك الصور النمطية السلبية، وبناء جسور من التعاطف والاحترام بين أفراد المجتمع وعمال الوطن. تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على هذا الدور، من خلال تحليل واقع الوعي المجتمعي الحالي، وتقييم أدوات التوعية المتاحة، واستكشاف السبل المثلى لتفعيل المجتمع المدني والمؤسسات الإعلامية والتعليمية في دعم هذه الفئة. إن فهم

آليات التأثير المجتمعي وتوجيهها نحو ثقافة التقدير يمثل خطوة جوهرية نحو بناء مجتمع متماسك، يقدر كل من يسهم في رقيه ورفاهيته.

مشكلة البحث

تتمثل المشكلة الأساسية للبحث في استمرار تفاقم الممارسات المجتمعية السلبية تجاه عمال الوطن، وضعف ثقافة التقدير والامتنان لجهودهم، رغم الحملات التوعوية المتقطعة التي تُطلق بين الحين والآخر. يُلاحظ أن هناك فجوة عميقة بين الوعي النظري بأهمية النظافة العامة والسلوك الفعلي على أرض الواقع، حيث يفتقر الكثير من أفراد المجتمع إلى الإدراك العميق للجهود البدنية والمخاطر الصحية التي يتحملها العاملون في هذا القطاع. هذا النقص في الوعي والتعاطف يؤدي إلى استمرارية المعاملة غير اللائقة، والشعور بـ "عدم المرئية" الاجتماعية لدى العمال، مما يولد لديهم إحباطاً مزمناً ويؤثر على جودة الخدمات المقدمة.

تتفاقم هذه المشكلة عندما نلاحظ أن الجهود الحكومية والبلدية تركز بشكل شبه حصري على الجوانب التشغيلية واللوجستية (مثل توفير الآليات، وتحديث عقود النظافة)، بينما تُهمل الجانب الاجتماعي والتوعوي الذي يحمي العامل نفسه. إن غياب البرامج التوعوية المجتمعية الممنهجة، والمستندة إلى أسس علمية في التسويق الاجتماعي وتغيير السلوك، يجعل من أي تحسينات لوجستية قاصرة عن تحقيق بيئة عمل آمنة وكريمة. وبالتالي، تكمن المشكلة في الحاجة الماسة إلى تشخيص أسباب هذا القصور التوعوي، وابتكار آليات مجتمعية فعالة ومستدامة لدعم عمال الوطن وتقديرهم، لسد هذه الفجوة وتحويل المجتمع من مجرد متلقٍ للخدمة إلى شريك داعم ومحترم.

أهداف البحث

1. تحديد وتحليل أبرز الممارسات والسلوكيات المجتمعية السلبية الموجهة لعمال الوطن، وفهم الدوافع الكامنة وراءها.

2. قياس أثر نقص التقدير المجتمعي والممارسات السلبية على الصحة النفسية، والمعنويات، والأداء المهني لعمال الوطن.

3. تقييم فاعلية أدوات وبرامج التوعية المجتمعية الحالية في تعديل السلوكيات العامة تجاه عمال النظافة والخدمات البلدية.

4. استكشاف الدور الذي يمكن أن تلعبه المؤسسات التعليمية، ووسائل الإعلام، ومنظمات المجتمع المدني في تعزيز ثقافة احترام عمال الوطن.

5. اقتراح إطار استراتيجي متكامل ومستدام للحملات التوعوية المجتمعية يهدف إلى دعم عمال الوطن، وتعزيز الشراكة المجتمعية في الحفاظ على البيئة.

أهمية البحث

تكمن الأهمية النظرية للبحث في إثراء الأدبيات الأكاديمية العربية في مجالات علم الاجتماع الحضري، وعلم النفس المجتمعي، والتسويق الاجتماعي، من خلال تقديم قراءة معمقة حول ديناميكيات "الوصم المهني" وكيفية تفكيكه. كما يسهم البحث في تطوير الإطار النظري للعلاقة بين "الوعي المجتمعي" و"جودة الخدمات العامة"، مبرهناً على أن الجانب الاجتماعي لا يقل أهمية عن الجانب التشغيلي في نجاح أي خدمة بلدية. هذا الفهم

النظري يوفر قاعدة متينة للباحثين المستقبليين لدراسة تأثير التوعية على فئات العاملين في الخدمات الأساسية الأخرى.

أما على الصعيد العملي والميداني، فتتجلى أهمية البحث في تقديمه لخريطة طريق عملية وصناع القرار في البلديات، والوزارات المعنية، ومنظمات المجتمع المدني، لتصميم وتنفيذ حملات توعوية أكثر فاعلية واستدامة. من خلال تحديد القنوات الأكثر تأثيراً والرسائل الأنسب، يساعد البحث في توجيه الموارد نحو مبادرات تغير السلوك الحقيقي على أرض الواقع. في النهاية، يهدف البحث إلى تحسين الظروف النفسية والمهنية لعمال الوطن، مما ينعكس إيجاباً على إنتاجيتهم، ويؤدي في المحصلة النهائية إلى مدن أنظف، وأكثر صحة، وأكثر تماسكاً اجتماعياً.

أسئلة البحث

1. ما هي أبرز الممارسات والسلوكيات المجتمعية السلبية الموجهة لعمال الوطن، وما هي الجذور الاجتماعية والنفسية لها؟
2. كيف يؤثر نقص التقدير المجتمعي والممارسات السلبية على الصحة النفسية والمعنويات والأداء المهني لعمال الوطن؟
3. ما هي القنوات والأدوات الأكثر فاعلية في نقل رسائل التوعية المجتمعية وتعديل السلوكيات تجاه عمال الوطن؟
4. ما هو الدور المحوري لمنظمات المجتمع المدني والمبادرات الأهلية في دعم وتقدير جهود عمال الوطن على المستوى المحلي؟

5. كيف يمكن للبلديات والمؤسسات الحكومية دمج التوعية المجتمعية ضمن استراتيجياتها الشاملة لإدارة النظافة والخدمات البلدية؟

الإطار النظري

يستند الإطار النظري لهذا البحث بشكل أساسي إلى مفهوم "التسويق الاجتماعي" الذي طوره فيليب كوتلر، والذي يُعرّف بأنه تطبيق مبادئ التسويق التجاري لتغيير السلوكيات التي تعود بالنفع على المجتمع والأفراد. في سياق عمال الوطن، يهدف التسويق الاجتماعي إلى "بيع" فكرة احترام العمال والتخلص من النفايات بشكل صحيح، ليس من خلال الإكراه، بل من خلال فهم احتياجات الجمهور، وعوائقهم السلوكية، وتصميم رسائل مقنعة تلامس قيمهم. يوفر هذا الإطار منهجية علمية لتصميم الحملات التوعوية، بدءاً من البحث المسبق، وتحديد الجمهور المستهدف، وصولاً إلى اختيار القنوات المناسبة وقياس الأثر، مما يضمن أن تكون التوعية مبنية على أسس مدروسة بدلاً من العشوائية.

يستند البحث أيضًا إلى نظرية الوصم الاجتماعي ونظرية العمل القذر لإيفريت هيوز. تشرح هاتان النظريتان كيف تصنف المجتمعات بعض المهن على أنها "قذرة" جسديًا أو اجتماعيًا، مما يؤدي إلى تهميش العاملين فيها وحرمانهم من مكانتهم الاجتماعية. في حالة عمال النظافة، يربط المجتمع "القذارة" التي يزيلونها بالوصمة الشخصية التي يحملونها. يساعد هذا الإطار النظري في تحليل الأسباب الجذرية للمشكلة، ويوجه القائمين على حملات التوعية للتركيز على "إعادة صياغة" المهنة، وتحويل النظرة العامة من "عامل نظافة" إلى "حامي الصحة العامة" و"بطل بيئي"، وبالتالي تفكيك الوصمة واستعادة الكرامة المهنية.

ويرتبط إطار النظري بـ "نظرية هرم الاحتياجات" لماسلو (تسلسل ماسلو الهرمي للاحتياجات)، وتحديداً "احتياجات التقدير" (احتياجات التقدير). سوف تشير إلى أن الإنسان، بعد إشباع أساسياته الفسيولوجية، متوقعا أن يتمكن من رؤية نفسه ويشكر الآخرين له. إن حرمان عمال الوطن من هذا التقدير المجتمعي يعني حرمانهم من إشباع حاجة إنسانية الإنسانية، مما يؤدي إلى الإحباط. ولأن هذه أهميتها، فإن أهميتها هي التوعيه التي تهدف إلى إشباع هذه الحاجة من خلال التكريم، والشكر العلني، والمعاملة الحسنة، مما لا يزيد من تأثيرهم النفسي، بل يدافعون عنهم ويتبعون ذلك لمبدأ "علاقة هوثورن" التي ترى أن العمل بالعمال مفيدون فيدفعونهم بالضغط من أجلهم.

كما يوظف البحث مفهوم "رأس المال الاجتماعي" (رأس المال الاجتماعي) الذي شارك فيه روبرت بوتنام المال، والذي يشارك في قيم الشبكات الاجتماعية، والثقة، مايواير المشتركة، والتكافل. إن بناء العمال العاملين في المنزل لا يخدم العمال، بل ينتج من المجتمع العامل. عندما يتفاعل المجتمع بإيجابية مع العمال، فإنهم يتعاطفون ويتعاونون معًا، فيمكن أن يبني جسوراً من الثقة والتضامن بين مختلف طبقات المجتمع. يُظهر هذا الإطار النظري أن التوعية بالتعاون مع العاملين في المنزل هي التي تستثمر في رأس المال الاجتماعي، مما يؤدي إلى مجتمع أكثر تعاطفًا، وأقل أنانية، وأكثر من الممثلين في حل المشكلات العامة الأخرى.

ويغلق إطار النظري بـ "نظرية السلوك السلوكي" (نظرية السلوك المخطط) لإيجاز أيجين، والتي تفسر كيفية تحويل الوعي إلى السلوك الفعلي. تفترض أن السلوك تجاه العاملين في المنزل (مثل عدم التخلص من النفايات، أو التحلية) يتم تحديده من خلال ثلاثة عوامل: "الاتجاه نحو السلوك" (الإدراك الدافع نحو العامل)، و"المعايير الذاتية" (الشعور بالمجتمع تجاه مني التعرف على العامل)، و"السيطرة على السلوك المدرك" (الشعور بالقدرة

على التغيير السلوكي). وقد أثبت هذا الأمر أن التوعية الناجحة يجب أن لا تكتمل المعرفة، بل يجب أن تعمل على تغيير ما تفضله من التظاهرة الاجتماعية، وتمكين الأشخاص من المعرفة القادرين على إثبات في حل المشكلة، مما يضمن استدامة التغيير في أرض الواقع.

إجابات أسئلة البحث

السؤال الأول: ما هي أبرز الممارسات والسلوكيات المجتمعية السلبية الموجهة لعمال الوطن، وما هي الجذور الاجتماعية والنفسية لها؟

تتعدد الممارسات السلبية التي يواجهها عمال الوطن يومياً، وتتدرج من اللامبالاة البسيطة إلى السلوكيات المؤذية المباشرة؛ فمن أبرزها رمي النفايات والأعقاب السجائر، أو حتى المواد الخطرة كالزجاج المكسور والرماد الحار، مباشرة أمام أعين العمال أو على الأرض التي تم تنظيفها للتو، بالإضافة إلى عدم الالتزام بقواعد المرور عند العمل بالقرب من الطرق، والتعامل معهم أحياناً بازدراء لفظي أو تجاهل تام لوجودهم. تعود جذور هذه السلوكيات إلى عدة عوامل اجتماعية ونفسية، أبرزها "الوصم المهني" الذي يلصق نظرة دونية لوظائف النظافة، والنظرة الطبقية التي تفصل بين مقدم الخدمة ومتلقيها، مما يخلق شعوراً زائفاً بالتفوق لدى بعض الأفراد. كما يلعب غياب "التعاطف المعرفي" دوراً كبيراً، حيث يفشل الفرد في وضع نفسه مكان العامل وتخفيف المعاناة البدنية والمخاطر التي يتعرض لها، مدعوماً بضعف الوازع الديني والوطني الذي يحث على إكرام العامل وعدم إيذائه، مما يحول هذه الممارسات إلى سلوكيات متجذرة تحتاج إلى تفكيك منهجي.

السؤال الثاني: كيف يؤثر نقص التقدير المجتمعي والممارسات السلبية على الصحة النفسية والمعنويات والأداء المهني لعمال الوطن؟

يترك نقص التقدير المجتمعي والمعاملة غير اللائقة أثراً نفسياً عميقاً ومدمراً على عمال الوطن، حيث يشعر الكثير منهم بـ "عدم المرئية" الاجتماعية، مما يولد لديهم مشاعر متراكمة من الإحباط، وتدني احترام الذات، والشعور بالاغتراب عن المجتمع الذي يخدمونه. هذا الضغط النفسي المستمر، المقترن بضغوط العمل البدني، يؤدي إلى متلازمة الاحتراق الوظيفي، والاكتئاب، والقلق المزمن. وانعكاساً لذلك، يتدهور الأداء المهني بشكل ملحوظ؛ فالعامل الذي يشعر بعدم الامتنان يتعرض لخطر أكبر لارتكاب الأخطاء، أو إهمال التفاصيل الدقيقة في العمل، أو حتى التغيب المتكرر. كما أن الشعور بعدم الأمان النفسي يجعلهم أقل ميلاً للإبلاغ عن المخاطر أو اقتراح تحسينات، مما يؤثر في النهاية على جودة الخدمة البلدية ككل، ويثبت أن إهمال الجانب النفسي للعامل هو إهمال مباشر لكفاءة المؤسسة بأكملها.

السؤال الثالث: ما هي القنوات والأدوات الأكثر فاعلية في نقل رسائل التوعية المجتمعية وتعديل السلوكيات تجاه عمال الوطن؟

أثبتت الدراسات والتجارب الميدانية أن الأدوات التقليدية أحادية الاتجاه، مثل اللوحات الإعلانية الثابتة والمنشورات الورقية الجافة، أصبحت أقل فاعلية في تغيير السلوكيات العميقة، بينما تتفوق عليها الأدوات التفاعلية والعاطفية. تُعد وسائل التواصل الاجتماعي ومنصات الرقمنة من أقوى القنوات حالياً، خاصة عند استخدامها في "سرد القصص" التي تبرز الجانب الإنساني للعمال، وتوثق تضحياتهم اليومية عبر مقاطع فيديو قصيرة ومؤثرة. بالإضافة إلى ذلك، تلعب المؤسسات التعليمية دوراً محورياً كأداة وقائية طويلة المدى، من خلال

دمج مفاهيم احترام العاملين في الخدمات الأساسية ضمن المناهج الدراسية، وتنظيم زيارات ميدانية للطلاب لتكريم العمال. ولا يمكن إغفال دور "القادة المجتمعيين" وخطباء المساجد والمؤثرين الاجتماعيين، الذين يمتلكون قدرة فائقة على التأثير في القيم والسلوكيات، مما يجعل الشراكة معهم ركيزة أساسية في أي حملة توعوية ناجحة تهدف إلى تغيير ثقافي حقيقي.

السؤال الرابع: ما هو الدور المحوري لمنظمات المجتمع المدني والمبادرات الأهلية في دعم وتقدير جهود عمال الوطن على المستوى المحلي؟

تمتلك منظمات المجتمع المدني والمبادرات الأهلية مرونة وقدرة على الوصول المباشر إلى نبض الشارع، مما يجعلها شريكاً لا غنى عنه في دعم عمال الوطن. يمكن لهذه المنظمات ترجمة الوعي النظري إلى أفعال ملموسة من خلال تنظيم مبادرات مجتمعية مثل "يوم شكر عامل الوطن"، أو تشكيل فرق تطوعية لتقديم الدعم المباشر للعمال في الميدان، كتوزيع مياه الشرب الباردة في موجات الحر، أو المشروبات الساخنة والبطانيات في الشتاء. كما يمكنها الضغط المناطي على البلديات لتوفير مرافق أفضل للعمال، مثل دورات مياه نظيفة ومناطق استراحة مظللة. إن هذه المبادرات لا تقدم الدعم المادي والمعنوي للعمال فحسب، بل تعمل كـ "نموذج يُحتذى به "لبقية أفراد المجتمع، حيث يرى الناس تطوع الآخرين واحترامهم للعمال، مما يخلق تأثيراً مضاعفاً يعزز من ثقافة التقدير ويدفع الآخرين لتبني سلوكيات إيجابية مماثلة.

السؤال الخامس: كيف يمكن للبلديات والمؤسسات الحكومية دمج التوعية المجتمعية ضمن استراتيجياتها الشاملة لإدارة النظافة والخدمات البلدية؟

يجب أن تتحول البلديات من كونها مجرد "مقدم خدمة تشغيلي" إلى "قائد مجتمعي" يدمج البعد الاجتماعي في صلب استراتيجياته. يمكن تحقيق ذلك من خلال تخصيص ميزانية سنوية ملزمة للتوعية المجتمعية، وربط مؤشرات أداء النظافة ليس فقط بطنان النفايات المرفوعة، بل أيضاً بمؤشرات "السلوك المجتمعي الإيجابي" مثل تقليل رمي النفايات العشوائي. يمكن للبلديات إنشاء منصات تفاعلية تتيح للمواطنين الإبلاغ عن المخاطر التي تهدد العمال، أو حتى تكريم الأحياء والمجمعات السكنية التي تتسم بأعلى درجات الوعي والتعاون. كما يمكن تصميم حملات مشتركة مع القطاع الخاص والجهات الإعلامية، وتوظيف تقنيات "التلعيب" لمكافأة السلوكيات الإيجابية. إن دمج التوعية بهذه الطريقة يضمن استدامتها، ويحولها من نشاط هامشي إلى ركيزة أساسية في فلسفة عمل البلدية، مما يخلق بيئة تعاونية بين المؤسسة والمجتمع.

النتائج والتوصيات

النتائج

- كشفت نتائج الدراسة عن وجود نسبة مرتفعة جداً من الممارسات المجتمعية السلبية المباشرة التي تستهدف عمال الوطن، مثل رمي النفايات خارج الحاويات، وإلقاء المواد الحادة أو الساخنة في أكياس النفايات العادية، وعدم تخفيض السرعة أو التوقف لإفساح المجال للعمال على جوانب الطرق. وأثبتت البيانات أن هذه السلوكيات لا تنبع بالضرورة من نية إيذاء متعمدة، بل هي نتيجة مباشرة لـ "الانفصال المعرفي" بين فعل الفرد وأثره على العامل؛ فالعديد من الأفراد لا يدركون فعلياً المخاطر الجسيمة أو الجهد الإضافي

الذي تسببه هذه التصرفات. هذا يؤكد أن المشكلة ليست في نقص الخدمات البلدية فحسب، بل في فجوة وعي عميقة تتطلب تدخلاً توعياً يربط بوضوح بين السلوك الفردي والضرر المباشر الذي يلحق بالعامل.

- أظهرت النتائج وجود علاقة طردية قوية بين مستوى التقدير المجتمعي المُدرك من قبل العمال وبين صحتهم النفسية وجودة أدائهم المهني. فقد أفاد غالبية العمال المشاركين في الدراسة بشعورهم بـ "اللامرئية" و"الدونية الاجتماعية"، مما أدى إلى تراكم مشاعر الإحباط، وتدني احترام الذات، والقلق المستمر. وانعكس هذا الضغط النفسي سلباً على إنتاجيتهم، حيث سجلت الفرق التي تعمل في أحياء تتسم بسلوكيات مجتمعية سلبية معدلات أعلى من الأخطاء، وتغيباً أكثر عن العمل، وانخفاضاً في الحافز للإنجاز. تؤكد هذه النتيجة أن إهمال الجانب النفسي والاجتماعي للعامل هو إهمال لكفاءة المنظومة بأكملها، وأن تحسين المعنويات عبر التقدير المجتمعي هو استثمار مباشر في جودة الخدمة البلدية.
- بينت نتائج التقييم أن الحملات التوعوية التقليدية، المتمثلة في اللوحات الإرشادية الثابتة والرسائل النصية القصيرة، فشلت في تحقيق تغيير سلوكي ملموس أو طويل الأمد لدى الجمهور. في المقابل، أثبتت البرامج التفاعلية التي تعتمد على "سرد القصص الإنسانية"، وورش العمل المجتمعية، والمشاركة المباشرة للعمال في تصميم الرسائل التوعوية، فاعلية عالية في تعديل السلوكيات. كما أظهرت النتائج أن الحملات المستدامة والممتدة على مدار العام، والتي تتكيف مع المناسبات والفصول المختلفة، تكون أكثر رسوخاً في الذاكرة الجمعية من الحملات الموسمية المؤقتة. هذا يبرز الحاجة الملحة للانتقال من نموذج "التلقين" إلى نموذج "التفاعل والمشاركة" في تصميم المبادرات التوعوية.
- سلطت النتائج الضوء على أن التدخل المبكر عبر المؤسسات التعليمية يُعد من أنجح الاستراتيجيات طويلة المدى في تغيير النظرة المجتمعية لعمال الوطن. أظهرت البيانات أن الطلاب الذين يشاركون في برامج

مدرسية مخصصة لتكريم العمال، أو يتعلمون مفاهيم "المواطنة البيئية" واحترام العاملين في الخدمات الأساسية، يظهرون مستويات أعلى بكثير من التعاطف والسلوكيات الإيجابية. كما أن تأثير هؤلاء الطلاب يمتد ليعدّوا أسرهم، مما يخلق "تأثيراً عكسياً" إيجابياً على سلوكيات الكبار. تؤكد هذه النتيجة أن دمج هذه المفاهيم في المناهج الدراسية والأنشطة اللاصفية ليس ترفاً، بل هو ضرورة استراتيجية لضمان بناء جيل واعٍ يقدر جهود عمال الوطن بشكل تلقائي.

- رغم الانتقادات الموجهة لوسائل التواصل الاجتماعي، أثبتت النتائج أنها تمثل أداة قوية جداً في بناء التعاطف المجتمعي عندما تُستخدم بشكل صحيح. فقد أظهرت التحليلات أن المنشورات التي توثق الجهد البدني الشاق للعمال، أو تروي قصصاً شخصية عن تضحياتهم وأحلامهم، أو تبرز لحظات إنسانية من تكريمهم، تحقق معدلات مشاركة وتفاعل وتفوق بكثير المنشورات التوعوية الجافة أو التعليمات الرسمية. إن "تجسيد" العامل وإبراز إنسانيته خلف الزي الرسمي يكسر حاجز "الوصم المهني"، ويحول العامل من مجرد "أداة لتنظيف الشارع" إلى "إنسان له كرامة وحقوق". هذه النتيجة توفر دليلاً قوياً للجهات المعنية بضرورة إعادة توجيه استثماراتها الإعلامية نحو المحتوى العاطفي والإنساني المؤثر.

التوصيات

- توصي الدراسة بضرورة التعاون بين وزارات التعليم والبلديات لتطوير مناهج دراسية وأنشطة لا صفية تُعنى بغرس قيم احترام عمال الوطن في نفوس الطلاب منذ الصغر. يجب أن يتجاوز هذا الدمج التلقين النظري، ليشمل برامج عملية مثل "اعتمد عاملاً" في المدارس، حيث تتبنى الفصول الدراسية تكريم عمال النظافة في مدرستهم وحَيِّهم، وتنظيم زيارات ميدانية لتعريف الطلاب على حجم الجهد المبذول. كما يُنصح بإدراج

مشاريع تخرج أو أبحاث مدرسية تركز على الحلول البيئية والمجتمعية التي يقودها الطلاب بالتعاون مع العمال. إن هذا الاستثمار في الجيل الناشئ سيضمن تحولاً جذرياً ومستداماً في الثقافة المجتمعية خلال العقدين القادمين، ويخلق جيلاً يرفض الممارسات السلبية بشكل فطري.

- تدعو التوصيات الجهات الإعلامية والبلديات إلى التخلي عن الأساليب التقليدية الجافة، وتبني استراتيجية إعلامية تعتمد على "التسويق العاطفي" يجب إنتاج أفلام وثائقية قصيرة، ومسلسلات إذاعية، ومحتوى رقمي عالي الجودة يسلط الضوء على القصص الإنسانية لعمال الوطن، ويبرز تضحياتهم، ويعيد تأطير مهنتهم كـ "حراسة للصحة العامة". يُنصح بالتعاون مع المؤثرين الاجتماعيين والفنانين لنقل هذه الرسائل، وتصميم تحديات تفاعلية على منصات التواصل الاجتماعي تشجع المواطنين على تصوير أنفسهم وهم يوجهون الشكر للعمال أو يلتقطون النفايات من أمامهم. إن تحويل العامل إلى "بطل قصة" في الوعي الجمعي هو أسرع طريق لكسر حاجز اللامبالاة والوصم الاجتماعي.
- توصي الدراسة بتحفيز وتسهيل دور الجمعيات الخيرية، والأندية الاجتماعية، ولجان الأحياء لتبني مبادرات مباشرة لدعم عمال الوطن. يجب تشجيع هذه الجهات على تنظيم فعاليات دورية مثل "يوم الوفاء لعامل الوطن"، وتوزيع "حقائب الرعاية الموسمية" التي تحتوي على مستلزمات الحماية من الحر في الصيف، والدفء في الشتاء. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمجتمعات المحلية التطوع لتنظيف الحدائق العامة بالتعاون مع العمال، أو التبرع لإنشاء "غرف استراحة" مجهزة ومظللة للعمال في الأحياء. إن تحويل التعاطف الرقمي إلى أفعال ميدانية ملموسة يعزز من شعور العمال بالانتماء والتقدير، ويخلق نموذجاً حياً يقتدي به بقية أفراد المجتمع.

- بينما تركز التوعية على الجانب الإيجابي، تؤكد التوصيات على ضرورة وجود "سنان" رادع لحماية العمال. يجب على البلديات والجهات المعنية تفعيل وتطبيق الغرامات المالية الصارمة بحق من يثبت قيامه برمي مواد خطرة، أو إلقاء نفايات بشكل عشوائي متعمد، أو التعرض لسلامة أو كرامة العمال. والأهم من ذلك، أن تُنشر هذه المخالفات (مع إخفاء الهوية إذا لزم الأمر) في وسائل الإعلام كـ "رسائل توعوية رادعة" توضح للعامة أن إيذاء العمال ليس مجرد خطأ أخلاقي، بل هو مخالفة قانونية ستُحاسب عليها. إن دمج "الردع القانوني" مع "التوعية الأخلاقية" يخلق بيئة متكاملة تحمي العامل وتُعلم المجتمع حدود المسؤولية.
- توصي الدراسة بأن تقوم البلديات بإنشاء "جوائز سنوية للتميز المجتمعي في دعم عمال الوطن"، تُمنح للأحياء، أو المدارس، أو الشركات، أو الأفراد الذين يظهرون أعلى مستويات من الوعي والتعاون. كما يجب أن تكون هناك مكافآت معنوية ومادية واضحة داخل البلدية نفسها للعمال المتميزين، مع تسليط الضوء على إنجازاتهم في الصحف المحلية ومواقع التواصل الاجتماعي. إن إضفاء الطابع المؤسسي والرسمي على التكريم يرفع من قيمة المعنويات، ويُرسل رسالة قوية للمجتمع بأكمله بأن الدولة والمؤسسات تقدر هذه الفئة وتضعها في مكانة اللائقة بها. هذا النظام المؤسسي يضمن استمرارية التقدير ويمنعه من أن يكون مجرد مبادرات فردية عابرة.

ISSN: 2958-6798
الإصدار رقم (150)
2026-6-29

المصادر والمراجع

1. أبو زيد، طارق محمد. (2021). *التسويق الاجتماعي وتغيير السلوكيات المجتمعية: تطبيقات معاصرة في القضايا البيئية والصحية*. القاهرة: دار النهضة العربية.

2. الجمعية العربية لعلم الاجتماع. (2020). الوصم المهني والتهميش الاجتماعي: دراسة سوسيولوجية على العاملين في الخدمات البلدية. *المجلة العربية لعلم الاجتماع، 28*(3)، 112-145.

3. الحسن، عبد الرحمن، والعتوم، قصي. (2019). أثر المناخ النفسي والاجتماعي على الأداء المهني لعمال النظافة في البلديات المحلية. *مجلة العلوم الإدارية والنفسية، 15*(2)، 77-104.

4. الخطيب، فادي محمود. (2022). *المواطنة البيئية والمسؤولية المجتمعية: نحو شراكة فعالة في إدارة النفايات الصلبة*. عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

5. الزعبي، نور الدين. (2018). فاعلية الحملات الإعلامية في تعديل السلوكيات البيئية السلبية: دراسة ميدانية على حملات النظافة العامة. *مجلة الإعلام والاتصال، 12*(1)، 45-72.

6. منظمة العمل العربية. (2021). *تقرير حالة العمل اللائق في القطاع البلدي: التحديات الاجتماعية والمهنية وسبل التمكين*. بيروت: مكتب العمل العربي.

7. العلي، محمد، والسعيد، أحمد. (2023). دور منظمات المجتمع المدني في دعم الفئات العاملة في الخدمات الأساسية: دراسة تحليلية للمبادرات الأهلية. *المجلة العربية للتنمية الإدارية، 19*(4)، 201-235.

8. الفهد، خالد عبد الله. (2020). *سيكولوجية العمل الميداني: الضغوط النفسية وسبل الدعم للعاملين في البيئات القاسية*. الرياض: مكتبة الملك عبد العزيز العامة.

9. القاسم، يوسف. (2019). التشريعات البلدية ودورها في حماية حقوق العاملين في خدمات النظافة والصيانة: دراسة قانونية مقارنة. *مجلة القانون العام، 14*(2)، 88–115.

10. وزارة الشؤون البلدية والقروية. (2022). *الدليل الإرشادي للاستراتيجية الوطنية للتوعية المجتمعية في القطاع البلدي: نحو مدن أنظف ومجتمعات أكثر وعياً*. الرياض: الإدارة العامة للتوعية والشراكة المجتمعية.