



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان  
الملحقة الجامعية مغنية  
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص إدارة أعمال الموارد البشرية  
تحت عنوان:

**ضغوط العمل وعلاقتها بالحوادث والأمراض المهنية  
دراسة مقارنة بين:  
مؤسسة دنوني و سيرور والمؤسسة الصينية CRCC**

**إشراف:**

- د. عيسي نبوية

**إعداد:**

- زجاوي محمد

**لجنة المناقشة:**

**رئيسا**

**أستاذة محاضرة**

**خلوط عواطف**

**مشرفا**

**أستاذة محاضرة**

**عيسي نبوية**

**مناقشا**

**أستاذة محاضرة**

**أوبختي نصيرة**

**السنة الجامعية: 2015 - 2016**

# شكر

أقدم شكري وعرفاني إلى كل من تتلمذت على أيديهم وأذكر منهم الذين مازالت آثار بصماتهم على شخصيتي وهم:

السي خضار والسيدة عايشي معلماي في الابتدائي، السيد تاوريت والسيدة بارودي في التعليم المتوسط والسادة عبد اللاوي، نراوي، وإيبدري وحساين أساتذتي في الثانوية. وإلى أستاذي في الجامعة السيد: توارسي محمد. إلى أستاذتي المحترمة السيّدة: عيسي نبوية على قبولها الإشراف على هذه المذكرة منذ الوهلة الأولى وبدون تردد وأشكرها على التوجيهات التي قدّمتها لي.

وهذا الشكر نابع من نيّة أنّ من لم يشكر الناس لم يشكر الله.

والسلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

# إهداء

الحمد لله الذي هدرانا لهذا وما كنا لنهتري لولا أن هدرانا الله.

إلى أمي وأبي الذين قال فيهما رسول الله صلى الله عليه وسلم حينما وفر إليه رجل أعرابي يسأله قال: "يا رسول الله من أحق بمصاحبتني؟ فقال أمك قال: ثم من؟ قال أمك، قال: ثم من؟ قال أمك، قال: ثم من؟ قال أبوك، وقال صلى الله عليه وسلم: "قل للبار بوالديه (عمل ما شئت فقلن تدخل النار) أبرا وقل للعاق لوالديه (عمل ما شئت فقلن تدخل الجنة) أبرا"

ونطلب من الله عز وجل أن يجعل في عمرهما بركة.

إلى الإخوة والأخوات

إلى نسيم زروقي التي ساعدتني كثيرا في إنجاز هذا العمل

إلى كل الأحباب والأصحاب والأصدقاء والزملاء

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد

إلى كل من يطمح أن يكون له وور الرياوة والقيامة للحياة الإسلام واللغة العربية.



# المنهجية

المقدمة

الفصل الأول ضغوط العمل

المبحث الأول ماهية ضغوط العمل

المطلب الأول مفهوم ضغوط العمل

المطلب الثاني انواع ضغوط العمل

المطلب الثالث عناصر و مراحل ضغوط العمل

المبحث الثاني أسباب و مؤشرات ضغوط العمل

المطلب الأول أسباب داخلية / داخل المؤسسة

المطلب الثاني أسباب خارجية / خارج المؤسسة

المطلب الثالث مؤشرات ضغوط العمل

المبحث الثالث آثار الترتبة عن ضغوط العمل و أساليب مواجهتها

المطلب الأول الآثار المترتبة عن ضغوط العمل

المطلب الثاني أساليب مواجهة صغوط العمل

الفصل الثاني الإطار المفاهيمي للحوادث و الأمراض المهنية

المبحث الأول ماهية حوادث العمل و الأمراض المهنية

المطلب الأول مفهوم حوادث العمل

المطلب الثاني المطلب الثاني : مفهوم الأمراض المهني

المطلب الثالث: بعض النظريات المفسرة لحوادث العمل

المطلب الرابع: تصنيف حوادث العمل و الأمراض المهنية

المبحث الثاني أسباب وآثار الحوادث و الأمراض المهنية

المطلب الأول أسباب الحوادث و الأمراض المهنية

المطلب الثاني الآثار المترتبة عن حوادث العمل و تكلفتها

المبحث الثالث: استراتيجيات الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية

المطلب الأول: استراتيجيات الوقاية من حوادث العمل

المطلب الثاني: إستراتيجية الوقاية من الأمراض المهنية

الفصل الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل و الحوادث و الأمراض المهنية

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسات مكان الدراسة

المطلب الأول: الجزائرية للطرق السيارة

المطلب الثاني: تقديم شركة (SEROR).

المطلب الثالث: تقديم شركة سي آر سي سي CRCC

المطلب الرابع: مؤسسة دنوبي

المبحث الثاني تحليل النتائج

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية و الوظيفية

المطلب الثاني: تحليل بيانات ضغوط العمل

المطلب الثالث: تحلي بيانا الحوادث و الأمراض المهنية

الخاتمة

## مقدمة عامة

### 1 - تمهيد

«لماذا تعمل؟ سؤال قد يبدو في أذهان الكثيرين ساذجاً وبسيطاً؟

هل العمل من أجل المرتب؟

إن العمل ليس أداءً وظيفية مرهونة بالوقت، وإنما هو تلبس الحياة لنا بكلّ عشقنا

لكل ما فيها، ومحاولاتنا من خلال ذلك العشق تطوير كل الزوايا والواجهات

والسقوف والأرضيات المحيطة بنا من كل جانب.

إن أسوأ ما يمكن أن يعوق مجتمعنا عن التقدّم، هو نوعية نظرة مواطنيه إلى العمل

وفهمهم لأدائه»<sup>1</sup>. يقول أناتول فرانس وهو مفكّر وفيلسوف فرنسي شهير: «العمل

يجعل الحياة سعيدة أحياناً ومحتملة غالباً».

إن هذه الأقوال والمقالات وغيرها الكثير، ليست سوى غيضٍ من فيض، فيض

القيمة التي تنبع وتتدفق نهرًا غزيرًا من ذلك الشيء الذي يعطي الحياة معناها، إنه

العمل ولاشك. فإذا كان الفراغ هو آفة كلّ شيء فإن العمل هو زينة كلّ شيء.

ونحن وإن استطعنا أن نغضّ النظر عن كلّ ما قاله الحكماء والفلاسفة والكتّاب لعلّ

شيئاً أصيلاً يجعلنا لا نستطيع تجاهل الكلمات السماوية المتمثلة بنصوص الكتب

المقدسة لجميع الشرائع والأديان، والتي تخصّ بكلّ ما فيها على العمل وتبين بوضوح

قيّمته في حياة البشر.

وانطلاقاً من هذا وذاك، يغدو للحديث عن العمل، ذلك الرونق الذي يرافق

الحديث عن الأشياء الهامة في حياتنا، ولكن في الوقت نفسه نجد الصعوبة التي

ترافق الخوض في الأمور الخطيرة التي تمس حياة الفرد حتى الصميم.

<sup>1</sup> إدارة السلوك التنظيمي/ محمد ناصر العديلي.

عن مقالة للكاتب تركي السديري/ جريدة الرياض (5751) عام 1984م.

البطالة . التطوير . التدريب . فرص العمل . مكاتب التشغيل . جميعها مواضيع هامة تستقى من بحر العمل، ومن هذا البحر الواسع المترامي الشواطئ كان لنا اختيار هذا الشاطئ، للوقوف والحديث ألا وهو موضوع «ضغوط العمل».

يسعى كل عامل في أي مؤسسة رياضية إلى تحقيق الاستقرار والراحة النفسية وذلك بتخفيف عبء الحياة عن كاهله ويحاول كل عامل إنجاز عمله المناط به في الوقت المحدد له، مما ينشأ عنه ضغوط بسبب التزامه بوقت محدد لإنجاز هذا العمل، وقد أشار (ماري ريتشاردز) إلى أن "الوقت هو أحد المصادر الخطيرة للضغوط في العمل"<sup>2</sup> .

ولهذا زاد الاهتمام في السنوات الأخيرة بموضوع ضغوط العمل باعتباره يمس بالدرجة الأولى الصحة النفسية للعمال، بل أثبتت الكثير من الدراسات أن لضغوط العمل آثارا على سلوك العمل، وأنه قد ينتج عن ضغوط العمل آثارا فسيولوجية مما يؤدي بالضرورة إلى التأثير إما إيجابا أو سلبا على أدائهم لإهمالهم، لأن العمال يستجيبون لهذه الضغوطات بأساليب مختلفة، فمنهم من تدفعه على المثابرة والجدية لتحقيق أهداف المؤسسة وذلك بإنجازهم للإعمال في أوقاتها المحددة وبأحسن وجه، وقد تدفع البعض منهم إلى الإحباط والتوتر واليأس مما قد يتسبب في تدني مستوى أدائهم للعمل وإنجازه في الوقت المخصص له، ولعل هذا التباين في آثار ضغوط العمل على الأفراد، يرجع إلى إختلاف مستوى هذه الضغوط أو إختلاف السمات الشخصية لكل عامل أو إلى أسباب أخرى... .

ولهذا ظهرت الكثير من النماذج المفسرة لضغوط العمل غير أن كل هذه النماذج تشير إلى أن كلها تشير إلى أن في عصرنا الحديث يصعب على الإنسان التوافق مع بعض الظروف والمتغيرات التي تواجهه في حياته بصفة عامة وفي عمله بصفة خاصة حيث تعد الضغوط من عوائق هذا العصر، بل تعتبره من العوائق الأولى للإنسان فلا تكاد تكون مهنة خالية من شكل أو من آخر من أشكال الضغوط كما أشار الكثير من الباحثين " أن ضغوط العمل -

<sup>2</sup>. ماري ريتشاردز : " التوتر " ، ط 1 ، ، مكتبة جرير ، السعودية ، 2006 ، ص 32.

Job stresses- من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات حيث أنها تؤثر على كل أعضاء المنظمة سواء أكانوا رؤساء أم مرؤوسين ولكن بدرجات متفاوتة<sup>3</sup>.

وهذا ما أثبتته الدراسة التي قامت بها شركة نورث ويسترز ناسيونال لايف (north wester national life) في عام 1991م أظهرت نتائجها زيادة معدلات الإصابة بضغط العمل بين العاملين بمعدل وصل إلى الضعف خلال الفترة من عام 1985م إلى 1990م كما زادت نسبة المصابين بالأمراض الناتجة عن الضغوط من 13% إلى 25%.

وقد أدركت المجتمعات الغربية خطورة قضية ضغوط العمل منذ بداية القرن العشرين، بعد أن خرجت آثار أو نتائج هذه الضغوط من نطاق معالجة الفرد والمنظمة لتنتقل إلى أروقة المحاكم التي صارت تبت فيها، وكثيرا ما ترتب على قرارات هذه المحاكم غرامات مالية كبيرة لم تكن تتوقعها المنظمات.

ومعلوم بالإضافة إلى ما تقدم أن المنظمات والوظائف تتباين في درجة تعرضها للضغوط؛ حيث إن كل وظيفة أو مهنة تخلق طلبات فريدة على أعضائها، وهذه الطلبات تخلق مستويات من الضغوط لأعضاء المهنة الواحدة.

وكما تختلف العوامل المسببة لضغوط العمل في العمل الواحد وفي المنظمة الواحدة، فإنها تختلف أيضا من منظمة إلى أخرى، ومن مهنة إلى أخرى، بل ومن شخص إلى آخر.

يعتبر موضوع حوادث العمل من المواضيع الهامة التي تتطلب البحث فيها للتعرف على العوامل الأساسية المؤدية إليها. حيث يعود الحادث بالضرر على كل من المنظمة والعامل نفسه بخسائر معنوية وجسدية ومادية، إذ ازدادت حدة وتداول حوادث العمل في أوساط العمال داخل أماكن عملهم بمختلف أنواعها. فكثررت الإصابات والأمراض المهنية بسبب العراقيل المرتبطة بالمنظمة، تعتبر طريقة الإشراف على العامل أكثر تأثرا على أمراض القلب، والانتحار والاضطرابات الشخصية، والتحرش في أماكن العمل لينتهي الأمر بالعامل المهتد إلى الاستسلام للمشاكل والضغوط بطريقة مؤذية له ولغيره، فهو يصبح في هذه المواقف يشعر بالإهانة والاحتراق النفسي من جراء الصدمة الآتية من المحيط الذي يعيش فيه الفرد ويقضي فيه أغلب أوقاته بعد محيطه الأسري. زيادة على هذا يتأثر العامل بدرجة كبيرة بكل

<sup>3</sup>. سيد محمد جاد الرب: "السلوك التنظيمي"، ب ط، مطبعة العشري، السويس مصر 2005،

ما يصدر عن مكان عمله سلبيًا أو إيجابا باعتباره مكسبا للرزق، والأمن الاجتماعي ومركز الاجتماعي بين الآخرين، هذا، كما ينعكس الوضع الذي يكون عليه العامل ببيئته المهنية على تقديره النفسي، حيث يشعر بأنه في صحة جيدة، وبأنه ينتمي للجماعة، ومنتجا.

وعليه، فإنه أي خلل يصدر عن هذا المحيط، أو خطأ في حق العامل يترك فيه آثار بالغة الأهمية، فقد تظهر على شكل سلوكيات سلبية، أو ردود أفعال تخريرية، كما قد تكون مصدا ر للقلق والضغوطات العالية والتي تؤدي به في الأخير إلى الوقوع في الأخطاء المهنية والحوادث المتكررة. وفي كل الحالات يعتبر إهمال هذه الظاهرة خسارة للطرفين، فقد يتسبب العامل في إتلاف ممتلكات المنظمة، كما قد تؤثر في الصحة النفسية للموظف. وفي هذا الصدد يصرح

فيليس , 2000 Phylis Gabriele

بأن العمال يعانون من القلق، ومن الضغط. فيغادرون عملهم وهذا نتيجة للحالة العقلية المتدهورة التي يعانون منها إذ يعتبر الضغط المتولد عن المنظمة التي ينتمي إليها العامل سببا في تدهور كيانه ككل ينتهي به المطاف إلى التسرب المهني، وقد جاء في تقرير للمكتب الدولي للعمل لسنة 2000 إن الصحة العقلية في عالم الشغل هي في خطر، حيث يرى التقرير أن العمال يعانون من الضغط المهني ويعانون من القلق لدرجة أنهم يغادرون مكان عملهم . كما تبين من دراسات في فيلندا في 2000 أن 50 % من طبقة العمال تعاني من أعراض القلق والضغط وحالات الانهيار واضطرابات النوم . أما في ألمانيا فقد تبين في إحصائيات 2002 أن 7% من العمال الذين يسارعون للتقاعد المبكر، يعانون من أعراض عصبية . حيث كلما ازدادت المشاكل والضغوط، كلما ارتفع عدد هذه الحوادث بها، وتعتبر الحوادث مؤشرا على سوء التوافق المهني . يحدث سوء التوافق بسبب تضارب المصالح بين طرفي العلاقة عامل - منظمة، كما يؤدي التباين في المصالح ومتطلبات كل من العامل وأهداف المنظمة، أن الضغط يتولد بسبب عدم توفر التوافق والانسجام .

حيث يوضح فرتش كل من قدرات واستعدادات العامل، ومتطلبات المهنية التي يشغلها، كما ينتج ذلك بسبب طموحات العامل وما يقدمه له محيطه المهني من علاوات وخدمات وتقدير . فحوادث العمل وإصابات العامل تتأثر بشكل كبير بسلوك العامل وتصرفه، بل كذلك بحالته النفسية والبدنية، فالعامل هو المحدد الأكثر تأثيرا في وقوع الحادث أو عدمه

تعتبر حوادث العمل في البيئة المهنية من القضايا الهامة و الأساسية و التي تأخذ حيزا كبيرا من تفكير و اهتمام الأخصائي في علم النفس العمل و التنظيم و مسؤولي المنظمات و الوحدات الإنتاجية و الخدمائية . و يزداد الاهتمام بتناول هذه الظاهرة يوما بعد يوم نظرا للآثار السلبية و النتائج الخطيرة التي تتركها سواء على مستوى الفرد أو المؤسسة كإطار تنظيمي إنتاجي واجتماعي ينتمي اليه هذا الفرد العامل.

ونجد في هذا الإطار ظهور العديد من الدراسات و الأطر النظرية و التي تناولت موضوع الحوادث في العمل من جوانب مختلفة كالجانب السيكولوجي ، الاجتماعي ، التقني ، الاقتصادي... الخ . و نحاول من خلال دراستنا هذه أن نقف على جانب مهم جدا و المتمثل في دراسة حوادث العمل في جانبها الفيزيقي بمعنى تحاول هذه الدراسة معرفة آو الوقوف على العوامل الفيزيكية التي تتسبب في تعرض العامل أثناء قيامه بعمله لحوادث متعددة ، بالإضافة إلى تشخيص موضوعي لهذه العوامل الفيزيكية ( الإنارة ، الغبار ، الضوضاء ، الأرضية ، التهوية ) وكيف يمكن صياغة استراتيجيه فعالة للتدخل للحد من اثر تلك العوامل .

## 2 - مشكلة الدراسة

اهتمت الإدارة في المنظمات الحديثة بأساليب و طرق تحفيز العاملين وإثارة دوافعهم وتحقيق الرضا الوظيفي، و تنمية مشاعر الولاء التنظيمي لديهم،<sup>(4)</sup> إن تحقيق التنظيم لأهدافه لا تأتي إلا بوجود قوى عاملة ملتزمة و مخلصه لأهداف التنظيم، و مقتنعة بالسياسات الإدارية، و متعاونة و واثقة في قيادتها الإدارية، و راضية و آمنة بمستقبلها الوظيفي.<sup>(5)</sup> وأصبح تحقيق المنظمة لأهدافها بفاعلية وكفاءة تتطلب وجود أفراد لديهم اتجاه إيجابي نحو المهنة والمنظمة لتعينهم وتساعدهم على تحمل ضغوط العمل لديهم.

وقد حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام متزايد من الباحثين خلال العقود الثلاثة الماضية، ويرجع هذا الاهتمام إلى ما ينجم عن ضغوط العمل من آثار على سلوك العاملين

(1) عبيد عبدالله العمري "محددات الولاء التنظيمي في القطاع الصحي الحكومي"، مركز بحوث كلية الآداب، جامعة الملك

سعود، ع74 (1998)، 2.

(2) عبدالله الطحيم و طلق السواط، السلوك التنظيمي، المفاهيم، والنظريات و التطبيقات (حده: دار النوايف)، 1415، 78.

وموقفهم تجاه عملهم ومؤسستهم. <sup>(6)</sup> ويعد موضوع ضغوط العمل مدخلا من المداخل المعاصرة لدراسة المنظمات الحديثة في العلوم الاجتماعية. و من أجل ذلك كانت الإشكالية المحورية للدراسة :

هل يوجد علاقة وطيدة بين ضغوط العمل من جهة و الحوادث الأمراض المهنية من جهة أخرى ؟

### 3 - تساؤلات الدراسة

ما مفهوم ضغوط العمل ؟  
ماهي مصادر و آثار ضغوط العمل ؟  
ماهي مسببات حوادث العمل ؟  
هل نفس الضغوط تؤدي إلى نفس الحوادث مع إختلاف العامل البشري ؟  
هل هناك طرق او برامج لخفض الحوادث المهنية ؟

### 4 - فرضيات الدراسة

- ربما هناك علاقة وطيدة بين ضغوط العمل من جهة و الحوادث الأمراض المهنية من جهة أخرى  
- ربما هناك علاقة و لكن ليست وطيدة ضغوط العمل من جهة و الحوادث الأمراض المهنية من جهة أخرى  
- ربما هناك إختلاف بين العمال في تحملهم للضغوط و بالتالي وقوعهم في الحوادث و الأمراض المهنية

### 5 - أهمية الدراسة

(3) السيد ابراهيم السمادوني وفهد الربيعه، فهد، "الإتهاك النفسي لدى عينة من المعلمين في مجال الخدمات الإنسانية بمدينة الرياض وعلاقته ببعض المتغيرات"، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم التربوية و الدراسات الإسلامية، 10، ع1 (1998)، 115.

يتعرض العاملون في منظمات الأعمال للعديد من مصادر الضغوط في بيئة العمل ولما كانت قدرة الأفراد العاملين على تحمل الضغوط محدودة عند مستوى معين فإن قدرتهم على تجنبها تبدأ بالنفاد، مما يخلق عندهم توترات وقلقاً ينعكس على صحتهم وإنتاجية عملهم يتطلب تقديم منتجات متميزة في المؤسسات الصناعية مستوى عال من كفاءة الموارد البشرية، وهو مستوى لا يمكن تحقيقه إلا بوجود بواعث نفسية قوية لدى تلك الموارد، تنبع من رضاهم عن ذاتها وعملها ويرتبط بتحقيق مفهوم ذلك الرضا التعرف على مختلف العوامل التنظيمية المؤثرة في السلوك الإنساني؛ ولعل من بين أهم هذه العوامل التي لها تأثير مباشر على هذا السلوك نجد ضغوط العمل، والتي هي نتاج التطورات والتغيرات البيئية المتسارعة، خاصة ما تعلق منها بتلك التحولات التي مست مفاهيم العمل و أساليبه و متطلباته.

من هنا تتجلى لنا أهمية هذه الدراسة، في كونها تلفت النظر إلى مدى جدية ضغوط العمل وما يمكن أن تخلفه من آثار سلبية على صحة الإنسان النفسية والجسدية، وما يترتب عليها من تكاليف باهظة تتحملها المؤسسة في حالة تجاهلها لهذه الضغوط أو سوء إدارتها لها. كما أن هذه الدراسة تقدم للمهتمين بموضوع ضغوط العمل، من باحثين وموظفين ومدبرين، أهم ما تم التوصل إليه في الدراسات النظرية والتطبيقية السابقة، وتعطيهم نظرة واسعة عن أهم مصادر ومسببات ضغوط العمل و مختلف الأساليب الفعالة التي تحد من تأثيراتها السلبية، ومن تم تسمح بتخطي مختلف المشكلات التي تقف عائقاً في كثير من الأحيان أمام فعالية وفاعلية تنفيذ الأعمال. ضف إلى ذلك ما يمكن أن تقدمه هذه الدراسة من الناحية العملية عن مختلف الوسائل التي يمكن من خلالها رفع مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي، ومن تم الرفع من جودة أداءها، باعتبارها أساس لخلق القيمة والثروة للمؤسسة.

## 6 - أهداف الدراسة

تهدف من خلال هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على ضغوط العمل، للتعرف على طبيعتها في الجانب والمؤسسة الصناعية خصوصاً الجانب النظري للدراسة المؤسسة الإقتصادية عموماً ومعرفة مختلف عناصرها ومصادرها وأسبابها، وتتبع آثارها على حوادث العمل و الامراض المهنية وعلى صحة الموارد البشرية وأداء المؤسسات، ومن ثم تحديد مختلف

الأساليب الممكنة للتعامل مع هذه الضغوط .هذا فيما يتعلق بالجانب النظري من الدراسة، أما الجانب التطبيقي والذي يغطي العلاقة بين الضغوط المهنية و حوادث العمل في مجمع سي آر سي سي الصينية دنوبي سيرور المكلف بإنجاز طريق سيار بين مناء غزوات و الطريق السيار شرق غرب بولاية تلمسان بحيث تساعد نتائجها ومقترحاتها متخذي القرار في هذه المؤسسة على وضع استراتيجيه فعالة للحد من الآثار السلبية لضغوط العمل والرفع من مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي، وهذا كله من خلال محاولة التعرف على مستوى شعور الموارد البشرية بضغوط العمل وكشف مختلف الأسباب التي تقف وراء هذا الشعور.الذي قد يؤدي إما لحادث او مرض مهني

- التعرف على العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية ( العمر، الخدمة، الراتب الشهري)

وضغوط العمل عند المعلمين

- اكتشاف أي المتغيرات أكثر تأثيرا على ضغوط العمل، هل هي المتغيرات الوظيفية

أم المتغيرات الديموغرافية

- إلقاء الضوء على المفاهيم الأساسية في الحوادث وإصابات العمل.

- بيان اسباب حوادث العمل و الوقاية منها

- بيان البدائل و المقترحات التي يمكن من خلالها زيادة فاعلية سياسات ببعض

التوصيات

- مع وجود عند لا بأس به من الدراسات المندانية في الدول الغربية عن ضغوط

العمل فإن هذا الموضوع لم يحظ بالاهتمام عند الباحثين في الدراسات الاجتماعية

في الوطن العربي و قد يرجع بعض الباحثين ذلك إلى حداثة العهد بأنشطة

التنظيمات الرسمية في الدول العربية إذ لم تعهد تلك الدول هذا النوع من

التنظيمات إلا بعد إستغلال و استثمار عائدات النفط بعد الستينيات

## 7 - الدراسات السابقة :

حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجالات عديدة

وأجريت دراسات متعددة منها : ( العجمي، 2001 ؛ جودة والياني، 2002 ؛

الأحمدي، 2002 ؛ مذكور، 2002 ؛ اللوزي والحنيطي، 203 ؛ الشقيرات وآخرون، 2003 ؛ العنزي، 2003 ؛ Al-Omar, 2003 . (

فيمايلي عرض لعدد من الدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة مرتبة من الأقدم إلى الأحدث:

### الدراسة الأولى: ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي : دراسة ميدانية بوزارة الثقافة السورية

هذه الدراسة عبارة عن مقالة مقدمة لمجلة جامعة دمشق، المجلد الثامن عشر، العدد الأول 2002 ، قدمت من طرف الباحثان إيمان جودة ورندة الياني .هدفت إلى تحديد العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي، وبعض الخصائص الشخصية ل 130 فرد يعملون في وزارة الثقافة السورية. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة نذكر:

- وجود علاقة بين عمل الفرد في منظمة بيروقراطية وعدم الرضا الوظيفي؛
- وجود علاقة بين مستوى عدم الرضا الوظيفي وبين ضغوط العمل؛
- وجود علاقة بين عمل الفرد في منظمة بيروقراطية وبين ضغوط العمل؛
- وجود فروق جوهريّة بين متوسطات ضغوط العمل وبين العمر والمركز الوظيفي؛

### الدراسة الثانية: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين :دراسة ميدانية على العاملين في قطاع تقنية المعلومات بالخطوط العربية السعودية

هذه الدراسة عبارة عن رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، من إعداد الطالب طارق عبد العزيز بشير عام 2003 بجامعة الملك عبد العزيز بالرياض .هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف عن مستوى ضغوط العمل في بيئة العمل التقنية بالخطوط العربية السعودية، وما مدى تأثيرها على أداء العاملين. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة نذكر:

- لا توجد علاقة بين التوقعات المرتفعة لطلبات العملاء وبين شعور العاملين بتزايد ضغوط العمل عليهم؛

- توجد علاقة سلبية بين ظاهرة التقادم المهني المعرفي عند العاملين في مجال المهنة وبين الإحساس بارتفاع مستوى الضغوط النفسية عليهم؛

### الدراسة الثالثة: ضغوط العمل و أثارها على أداء الأساتذة الجامعيين :دراسة حالة أساتذة كلية الاقتصاد والتسيير بجامعة باتنة - الجزائر-

هذه الدراسة عبارة عن مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، من إعداد الطالبة مانع صبرينة عام 2007 بجامعة باتنة، هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على أداء الأساتذة الجامعيين، وقد شملت عينة الدراسة 52 أستاذا. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

- أن لمستوى ضغوط العمل التي يعيشها الأستاذ الجامعي تأثير سلبى على مستوى الأداء الذي يحققه؛

- أن تعدد الأدوار والمهام التي يؤديها الأستاذ الجامعي من وظيفة أكاديمية ووظيفة إدارية، تؤثر سلبا على مستوى أداءه؛

### الدراسة الرابعة: ضغوط العمل وعلاقتها بالتعامل مع الجمهور :دراسة ميدانية على العاملين بالمنافذ الحدودية للجوازات بالسعودية

هذه الدراسة عبارة عن رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، من إعداد الطالب فالح عبيد الله عبيد الحربي عام 2009 بجامعة نايف العربية للعلوم الأمنية بالرياض . هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف عن مدى وجود علاقة بين ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين بالمنافذ الحدودية للجوازات وتعاملهم مع الجمهور. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها:

- أن مستوى ضغوط العمل لدى العاملين بالمنافذ الحدودية للجوازات ظهر بصورة مرتفعة؛

- أن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل لدى أفراد مجتمع الدراسة - من وجهة نظرهم - هي مناوبات العمل، بيئة العمل، عدم المشاركة في صنع القرار، العبء الوظيفي، غموض الدور، العلاقات في العمل؛  
- وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل وأساليب التعامل مع الجمهور

## 8 - أدوات الدراسة

اعتمدنا في دراستنا هذه على مجموعة من الأدوات للحصول على البيانات والمعلومات، أهمها الكتب والمجلات المتخصصة والمكتبيات العلمية وشبكة الانترنت، هذا فيما يخص الجانب النظري للدراسة. أما الجانب التطبيقي والذي يعكس الدراسة الميدانية فتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، بالإضافة إلى الوثائق والسجلات المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة. كما تم استخدام  
لمعالجة بيانات الاستبيان وترجمتها إلى نسب وتكرارات "spss" البرنامج الإحصائي للعلوم الإجتماعية ومتوسطات وانحرافات... الخ.

## 9 - حدود الدراسة

دراستنا هذه تحكمها مجموعة من الحدود نبرزها فيما يلي:

### أ - الحدود الموضوعية

سنركز في دراستنا هذه على معالجة موضوع ضغوط العمل والرضا الوظيفي من الزاوية التي عالجتها الدراسات السلوكية والإدارية، وليس من الزاوية التي عالجتها الدراسات النفسية و الإجتماعية وهذا راجع لطبيعة التخصص التي تدرج تحته هذه المذكرة، ومن ثم فإننا سنحاول دراسة مدى تأثير ضغوط العمل - خاصة الناجمة عن البيئة الداخلية للمؤسسة - و علاقتها بالحوادث و الأمراض المهنية .

### ب - الحدود الزمانية

2016 - أجريت الدراسة الميدانية في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2015-2016

### ج- الحدود المكانية

تمس الدراسة الميدانية مجمع سي آر سي سي الصينية - دنوبي - سيرور المكلف بإنجاز الطريق السيار الرابط بين ميناء غزوات و الطريق السيار شرق غرب بولاية تلمسان

## 10 - صعوبات الدراسة

لقد واجهتنا عدة صعوبات أثناء إنجازنا لهذه الدراسة سواء ما تعلق منها بالجانب النظري أو التطبيقي، ويمكن حصرها فيما يلي:

- الخلط وصعوبة التفرقة بين المصطلحات في المراجع المعتمدة سواء باللغة العربية أو الأجنبية؛

- ارتباط موضوع الدراسة بالعلوم النفسية والاجتماعية، مما يجعل دراسته معقدة وتحتاج لدراية كبيرة بهذه العلوم؛

- صعوبة الترجمة إلى اللغة الصينية و كذلك التعامل مع الإدارة الصينية

- عدم وفرة المراجع و الدراسات التي من شأنها مساعدتنا على إنجاز الدراسة

## 11 - هيكل الدراسة

من أجل الإلمام بمختلف الجوانب التي يطرحها موضوع الدراسة، قمنا بتقسيم دراستنا هذه إلى فصلين نظريين وفصل تطبيقي يعكس الدراسة الميدانية.

في الفصل الأول، والذي جاء تحت عنوان ضغوط العمل تناولنا فيه ماهية ضغوط

العمل و آثار و مصادر ضغوط العمل و كيفية التكيف مع ضغوط العمل

اما الفصل الثاني فقد كان تحت عنوان حوادث العمل و الأمراض المهنية مفهومها و

النظريات المفسرة لها و أسبابها و آثارها و طرق خفضها

اما في الفصل الثالث و الاخير فكان تطبيقيا و الذي يحمل عنوان العلاقة بين ضغوط

العمل و حوادث و الأمراض المهنية في مجمع سي آر سي سي الصينية - دنوبي - سيرور

المكلف بإنجاز الطريق السيار الرابط بين ميناء غزوات و الطريق السيار شرق غرب بولاية

تلمسان .



# الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لضغوط

العمل

## الفصل الأول : الإطار المفاهيمي لضغوط العمل

### تمهيد

نحن نعيش اليوم في عالم سريع **التغير** في جميع مجالات الحياة حتى أصبح التغير سمة مميزة لعصرنا الحالي، مما أدى إلى ظهور عالم بلا حدود ، عالم انهارت فيه الحواجز والقيود، عالم التنافس المعرفي **المميز** بـ**البنفجار** المعرفة، ناهيك عن عالم الضغوط، عالم ذي طبيعة خاصة تحيط بكل فرد في أي منظومة أو كيان إداري، مهما صغر حجمه أو كبر فهو يعيش تحت ضغوط متراكمة متعددة المصادر، مختلفة الجوانب والأبعاد، ممتدة التأثير.<sup>1</sup>

تعدّ ضغوط العمل ومصادرها وآثارها على العاملين في مختلف التنظيمات من بين أهم الموضوعات التي استحوذت على اهتمام الباحثين والدارسين في مجال السلوك التنظيمي، وذلك لما لها من أثر مباشر وغير مباشر على أداء العاملين في مختلف المهن التي يزاولونها حيث أصبحت ضغوط العمل داخل المنظمات الإنتاجية أو الخدمائية ظاهرة عامة يصعب تجنبها وإن كان تأثيرها متفاوت في الدرجات بين المنظمات المختلفة بالنظر لطبيعتها وحجمها وكذا الأدوار المنوط بالعامل فيها، فإن الاختلاف أيضا تجاوز المنظمات ليكون في المنظمة نفسها بل في المصلحة الواحدة، وذلك بين عامل وعامل آخر يقومون بنفس العمل، بالنظر لطبيعة شخصية الفرد وكذا الظروف الاجتماعية المحيطة به. إن المتصفح للتراث المعرفي حول الضغوط النفسية، يجد أن جل الكتابات في هذا المجال لا تزال في معظمها على مستوى التحليل النظري، حيث لم تنل الدراسات التطبيقية فيها إلا نصيبا محدودا من الاهتمام، وذلك لسببين رئيسيين (أوردهما محمود سليمان العميان) هما<sup>2</sup> :

-الأول يتمثل في تنوع العوامل المسببة للضغوط وتداخلها.

<sup>1</sup> . سلامة عبد العظيم حسين : ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي ، دراسة لدى العاملين في مجال الإدارة المدرسية ، جامعة الزقازيق ، مصر ، ص 220

<sup>2</sup> . محمد سليمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط 3 ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2005 ، ص 159

-والثاني يتعلق بعدم إتفاق الباحثين على مفهوم دقيق و محدد لضغوط العمل مما يوقع الباحث الذي يحاول الخوض في هذا المجال بحيرة.

وكلمة Stress هي في الأصل مشتقة من الكلمة اللاتينية Stringer تعني في اللغة الفرنسية الاحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف، وهذا مع الشعور بالقلق والعذاب، كما تسمى عند البعض التخلي والوحدة وفقدان القوة والقدرة، وقد وردت هذه الكلمة لأول مرة في القرن 14 عشر لكن هذا الاستعمال لم يكن ثابتا و منظما.<sup>3</sup> ويرى دافيد يونج وزملاؤه أن ضغوط العمل حالة تنشأ عن التفاعل بين الأفراد ووظائفهم وتتسم بإحداث تغييرات بداخلهم تدفعهم للانحراف عن أدائهم المعهود<sup>4</sup>.

تسعى المنظمات اليوم إلى الحد أو التقليل من آثار ضغوط العمل المختلفة بشتى الوسائل، متبينة في ذلك عدة استراتيجيات لإدارة هاته الضغوط، فقلما تجد منظمة تستخدم في إدارة الضغوط إستراتيجية واحدة، بل إنها تتعد إلى أكثر من إستراتيجية ويختلف استعمالها من منظمة لأخرى و من عمل لآخر، كما تتأثر هذه الاستراتيجيات **إضافة** لطبيعة وحجم المنظمة وكذا طبيعة الضغوط ونوعها بالفروق الفردية التي تعتبر حاسمة في الكثير من الأحيان، ومن اهم هذه الاستراتيجيات المستخدمة في إدارة ضغوط العمل، سواء تلك التي يتبناها الفرد على مستواه الشخصي أو تلك التي تتبناها المنظمة في إطار تنظيمي محدد.

### المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل

لقد أضحت الضغوط هاجس مؤثر على كل العاملين في مختلف المجالات ، فالمشاعر السلبية التي تصاحبها الضغوط يمكن أن تكون غير سارة ومدعاة للكآبة والحزن لهؤلاء العاملين، ومن المعروف

<sup>3</sup> .03 p 1993. jean benjamin stora .le stress .que sais-je .edition dahleb .2ed .paris .1993.

<sup>4</sup> . david yong et .al .a study of djob stress among university staff in Malaysia .european journal of social science . volume 8 .number 1.2009 . p 122 .

أن الضغوط الحادة ربما تسبب أمراضا، وعلى الجانب الآخر فإدارة المنظمة ربما ينتابها القلق نتيجة للضغوط لأنها قد تكون سببا في الأداء المنخفض والغياب الزائد، وهذا ماسوف نتناوله<sup>5</sup>

**المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل**

**الفرع الأول: تعريف ضغوط العمل**

يعتبر مصطلح الضغوط ليس جديدا فباحثو الضغوط قد شككوا في فائدته منذ أن تم استخدامه لأول مرة في منتصف الخمسينات، ففي حين أن هناك مواقف وأحداثا يمكن اعتبارها ضاغطة، وعلى أثرها تقوم بإحداث ردود انفعالية كالتوتر والشد العصبي، وأحيانا تقوم نفس الضغوط بطرح ردود أفعال مختلفة تماما، وأحيانا تكون أنواع الأحداث التي تسبب المشاعر السلبية.

يرى غرين هاوس Green house 1987 أن ضغوط العمل هي الأكثر انتشارا من غيرها من الأمور التي تواجه الإنسان في حياته، انطلاقا من أن الناس يعتقدون أن أعمالهم هي أكبر مصدر للضغوط التي يعانون منها.<sup>6</sup>

إن الضغط حالة من انعدام التوازن بين **المطالب** (الداخلية والخارجية) لدى الإنسان وقدرته على إشباع هذه المطالب، وهو أمر حتمي، وانعدام الضغوط في الحياة يعني الموت.

يعد الدكتور "هانز سيلاي" Hans Selye الأب الروحي لموضوع دراسة ظاهرة الضغوط التي يتعرض لها الفرد في حياته العامة، حيث استغرقت دراسته لهذا الموضوع خمسين عاما، وقد ظهر

<sup>5</sup> . سلامة عبد العظيم حسين : ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي ، دراسة لدى العاملين في مجال الإدارة المدرسية ، جامعة الزقازيق ، مصر ، ص 223

<sup>6</sup> علي القحطاني ، القروض الشخصية و علاقتها بضغط العمل ، رسالة ماجستير منشورة ، قسم العلوم الإدارية ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، السعودية ، ص 20

كتابه الشهير ضغط الحياة The stress of life لأول مرة في عام 1946م. ويعرف هذا الكتاب الضغط بأنه: "استجابة جسدية غير محددة لمطلب معين"<sup>7</sup>.

ويعرف ياسر العبد الكريم (2007) الضغط النفسي والاجتماعي بأنه: (ما نشعر به تجاه أي موقف يمثل تحدياً أو تهديداً).

ويعرف "العديلي" الضغوط بأنها: "ردود فعل الإنسان إزاء المؤثرات المادية والمؤثرات النفسية. وتتمثل ردود فعل الإنسان إزاء هذه المثيرات بالخوف والاضطراب والارتجاف وزيادة ضغط الدم والارتباك والشحوب والسرحان أو غياب الذاكرة ويغير ذلك من ردود الفعل الجسدية والنفسية التي توحى بأن الفرد غير متاح للموقف"<sup>8</sup>.

وتصنف أشكال الضغوط المختلفة ما بين ضغط يكون نتيجة حادثة كبيرة و **مبتغاة** مثل: الطرد من العمل، أو فقدان عزيز، أو الطلاق، أو أن يكون نتيجة سلسلة من الانزعاجات الصغيرة كالاستخفاف **بأهمية العمل**، أو التعامل مع **ولد صعب المراس**... وغير وذلك. كما تتنوع مصادر الضغوط المختلفة ما بين ضغوط ناجمة عن العمل، أو ضغوط مالية واجتماعية أو ضغوط بسبب الأوضاع المحلية والإقليمية والعالمية<sup>9</sup>

مشكلة الضغوط ليست مشكلة تعريف فقط، بل مشكلة تفسير أيضاً، فليست كل المشاعر السلبية التي لدينا يمكن وصفها بأنها مدعاة للتوتر و الشدة، وليست كل حالات تلك المشاعر يمكن وصفها بأنها ضغوط، وعليه يمكن تناول مفهوم الضغوط من خلال ثلاث اتجاهات **نعرض** لها فيما يلي

<sup>7</sup> Hans Seley, stress sans détress, traduction de seikeu et al, la presse, Montréal, 1974, P : 4.:

<sup>8</sup> ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، دار مرام للنشر والتوزيع، الرياض، 1993، ص 244

<sup>9</sup> سعد بن عميقان الدوسري، ضغوط العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإنسانية كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، ص 20

أ-الاتجاه الأول: مجموعة من مثيرات القوى البيئية: ينظر إلى الضغوط على أساس المثيرات المسببة لها، ومن هذه التعريفات ما يلي:

يشير "روبينز" (Robbins) إلى أن الضغوط حالة دينامية يواجه فيها الفرد قيوداً أو مطلباً يتعلق بما يرغب فيه، والذي يتم إدراكه أو تصور نتيجة علائها مهمة لأداء العمل، وهذا التعريف يعني أن الضغوط ليست بالضرورة سيئة في حد ذاتها على الرغم من مناقشتها في سياق سلبي، إلا أن لها قيمة إيجابية. وترتبط الضغوط بالقيود والمطالب، فالأولى تمنعك من فعل ما ترغب فيه، والثانية تشير إلى فقد شيء مرغوب (Robbins, 2001, 563).<sup>10</sup>

ويعرّف شافير (Schafer) الضغوط على أنها إثارة العقل والجسد رداً على مطلب مفروض عليهما، ويوضح هذا التعريف أن الضغوط موجودة دائماً وأنها خاصية الحياة، فالإثارة هي جزء حتمي من الحياة، والدليل على ذلك أننا نفكر دائماً ونعمل لدرجة ما من الإثارة (Schafer, 2006, 6) ويشير هذا التعريف أيضاً إلى الطبيعة المتعددة الأوجه للضغوط، فالإثارة تشمل كل أعضاء الجسد والأفكار والمشاعر.<sup>11</sup>

ب-الاتجاه الثاني: الضغوط ردود فعل للمثيرات: بنظر إلى الضغوط على أنها ردود أفعال الفرد تجاه المثيرات حيث يعرفها "جرينبرج" Greenberg و"بارون" Baron على أنها نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة حيث يتلقى الأفراد أهداف المنظمة التي يشعرون بأنهم ربما غير قادرين على تحقيقها، ولكي يتم فهم الضغوط بشكل كامل يجب تناول وفهم ردود الأفعال الانفعالية والفسيولوجية التي تتضمنها، إضافة إلى ذلك العوامل الخارجية الناجمة عنها والعمليات المعرفية التي تلعب دوراً في حدوثها، وبالنسبة للعوامل المعرفية فإن التقييمات والخوف

<sup>10</sup> . سلامة عبد العظيم حسين ، ظغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي ، دراسة ميدانية ، لدى العاملين في مجال الادارة المدرسية ، جامعة الرقازيق ، مصر ، ص 220

<sup>11</sup> سلامة عبد العظيم حسين ، مرجع سابق ص 224

من فقد السيطرة يبدو أنهما لهما أهمية محورية في التعامل مع الضغوط (Greenberg & Baron, 2000, 255).<sup>12</sup>

ويتفق كل من "ستيرز وبلاك" Steers & Black مع جوردون Gordon على أن الضغوط هي رد فعل بدني وانفعالي تجاه الجوانب التهديدية للبيئة، وهذا التعريف يشير إلى تناسب ضعيف بين الفرد وبيئته، سواء كانت هناك مطالب زائدة أو معقولة، فإن الأفراد يتعاملون بشكل سيء معها، ففي ظل الضغوط يكون الأفراد غير قادرين على الاستجابة مع المثيرات البيئية بدون قدر نفسي أو فسيولوجي (Steers & Black, 1994, 589) (Gordon, 1993, 498).<sup>13</sup>

ومن هنا فإن الضغوط تعرف على أنها رد فعل نفسي تجاه المطالب الموروثة عن الموقف الضاغط، والتي لديها القدرة على جعل الشخص يشعر بالتوتر والقلق لأنه ليس لديه القدرة على التوافق مع هذه المطالب، فالأفراد دائماً يتفاعلون مع الضغوط، وغالباً ما يخرجون أف ضل ما لديهم ومع هذا فمن الممكن أن تتعالج ردود الأفعال حيال الضغوط بشكل جيد وفعال، وذلك من خلال زيادة مدى وعي الافراد بالسماح للضغوط .

ج- الاتجاه الثالث: الضغوط استجابة ناتجة عن التفاعل بين مثيرات البيئة وقدرات الفرد: يعرف "كريتير Kreitner و"كينيكى Kiniki الضغوط على أنها استجابة **تكيفية** تتوسطها الخصائص الشخصية للفرد والعمليات النفسية التي تظهر نتيجة لأي عمل خارجي أو موقف أو حدث، والذي يضع **للفرد عدة مطالب نفسية وجسدية** (مطالب نفسية وجسدية على الفرد) (Kreinter & Kiniki, 2001, 587).<sup>14</sup>

وهذا ما أكده كل من "إيفانسيفتش Ivancevich و"ماتسون Matteson" ريث Reece و"براندت Brandt" على أن الضغوط هي نتيجة لتفاعل فريد بين **الظروف المثيرة** في

<sup>12</sup> يزيد ديب عبد الله ، أثر ضغوط العمل على التكيف الوظيفي لدى الأفراد في مستشفى الجامعة الاردنية ، مجلة الثقافة و التنمية ، العدد 56 ، 2012 ، ص 12

<sup>13</sup> سلامة عبد العظيم حسين ، مرجع سابق ص 224

<sup>14</sup> سلامة عبد العظيم حسين ، مرجع سابق ص 224

البيئة وميل الفرد للإستجابة بطريقة معينة"، أي أنها استجابة **تكيفية** تتعادل من خلال الفروق الفردية التي هي نتيجة لأي فعل أو موقف أو حدث يفرض مطالب خاصة على الشخصية (Ivancevich&Matteson, 1999, 262) ، (Reece& Brandt, 1999, 360).<sup>15</sup>

وبناء على ذلك فإن الضغوط حالة من التوتر التي يمر بها الأفراد الذين يواجهون مطالب أو قيود أو فرص غير عادية"، وفي حالة فهم الأفراد للضغوط وكيفية التعامل معها في مكان العمل، سوف يكون التعامل على مستوى جيد.

ويستخلص كل من "موردوك Murdock" و "سكوت Scutt"، أن الضغوط يمكن تناولها من خلال:

- الضغوط ككسب للمشكلات: على المستوى الفردي ترتبط الضغوط بالعديد من الأعراض. والأهم من ذلك هو أثرها على أداء المنظمة ككل.
  - الضغوط كنتيجة للمشكلات: فضغوط الحياة العصرية تتمثل في ساعات العمل الطويلة، اليوم الكامل، ضعف العلاقات الإنسانية، تعدد كلها عوامل مسببة للضغوط .
  - الضغوط كمشكلة لكيفية التفاعل مع ضغوط الحياة: فهناك بعض الأفراد يستطيعون التأقلم مع الأحداث الضاغطة أفضل من غيرهم.
- من خلال ما ذكرناه تعرف الضغوط بأنها: تلك المثيرات البيئية والوظيفية والفردية التي تضغط على إدارة المدرسة، تجعل من الصعب عليها التكيف مع المواقف المختلفة، ومن ثم تحول دون تحقيق الأداء بفاعلية، وتجعلها غير راضية عن دورها في أداء وظيفتها، ويرتكز هذا التعريف على بعدين أساسيين هما:

<sup>15</sup> يزيد ديب عبد الله، مرجع سابق، ص 14

- يرتبط حدوث الضغوط بوجود مثيرات أو مؤثرات أولية، وهذه المثيرات تنبع من البيئة أو الوظيفة أو الفرد ذاته.

-تتسبب هذه المثيرات في ضغوط على المدير وذلك يجعله غير قادر على التكيف مع الموقف مما يؤثر سلبا على أدائه وعلى رضاه الوظيفي.

الضغوط وبعض المصطلحات المرتبطة بها: وهنا نتطرق لعرض بعض المفاهيم المرتبطة بالضغوط:

- مثيرات الضغوط Stressor : هي أي حدث يدركه الفرد على أنه تهديد، وقد تكون هذه المثيرات طبيعية أو اجتماعية أو نفسية، حيث أن مثيرات الضغوط الإدارية هي تغيير في بيئة العمل والتي تتطلب التغيير في حياة الفرد، والذي يدركه الفرد على أنه ضار ومحبط ومهدد للحياة التنظيمية.

- الاستجابة للضغوط Stress response: وهي رد فعل معين لمواجهة مطالب أو مثيرات خارجية، وتتكون الاستجابة من ثلاث مكونات: مكون معرفي، ومكون نفسي، ومكون سلوكي، وتتكامل جميعها في إخراج رد الفعل غير محدد الاستجابة لأنها ليست باستجابة واحدة

القلق Anxiety: هو مجموعة من الأعراض المتداخلة نتيجة للخوف والتوتر من توقع خطر قادم غالبا ما يكون مصدره غير معلوم وحقيقته غير مدركة، ومن ثم قد يكون الخطر علامة على الضغوط أو جزءا من الاستجابة للضغوط، ومن هنا تتضح نقطتان أساسيتان للفصل بينهما:

1. تعتبر الضغوط سببا مباشرا لظهور القلق.

2. للضغوط جانبان: أحدهما سلبي والآخر إيجابي، ولكن القلق يعبر عن الجانب السلبي للضغوط.

الاحتراق النفسي Burnout: هو تلك الاستجابة المستمرة للضغط المزمن والذي يؤدي بدوره إلى إجهاد مادي ونفسي للفرد أو هو ناتج عن الفشل في التكيف مع المواقف الضاغطة، وإذا تعرضت

الإدارة لمثيرات الضغوط فلا بد أن تصدر عنها استجابة، والقلق قد يكون جزءاً من هذه الاستجابة، وإذا لم تستطع الإدارة معالجة الضغوط بطريقة أو بأخرى فإنها قد تدخل مرحلة الاحتراق النفسي ويتضح مما سبق ذكره حول مفهوم ضغوط العمل ما يلي:

- أنه لم يتم الاتفاق على تعريف محدد لضغوط العمل من قبل جميع الباحثين.
- أن ضغوط العمل ليست مجرد توتر عصبي فحسب، بل تتعدى الى عوامل كثيرة .
- أن ضغوط العمل ليست مرادفاً للقلق، لأن القلق يعتبر أحد ردود الفعل للضغوط التي يواجهها الفرد.
- إن ضغوط العمل ليست بالضرورة ضارة أو سيئة، بل يمكن أن يكون لها نتائج إيجابية إذا كانت معتدلة ومقبولة.
- إن الضغوط ليست حادثاً أو ظرفاً، ولكنها استجابة لهذه الظروف أو الأحداث إذ أن الأحداث أو الظروف تمثل مشيراً وأن الضغوط تعد الاستجابة.
- إن ضغوط العمل أمر لا يمكن ولا يستحسن تجنبه ما دام الإنسان يتفاعل مع بيئته فإنه عرضة لمطالب الحياة والعمل التي تؤدي إلى الضغوط، بل أن الفرد في كثير من الأحيان بحاجة إلى درجة مقبولة من الضغوط التي تدفعه نحو تحقيق التميز والتفوق في الأداء.
- إن الضغوط لا تحدث دائماً نتيجة الاستثارة الزائدة فقط، بل من الإمكان أن تحدث الضغوط نتيجة المطالب أو عدم كفاءتها.

الفرع الثاني خصائص و أهمية ضغوط العمل

### خصائص ضغوط العمل

من خلال هذا التعريف يمكن استنتاج خصائص ضغوط العمل فيما يلي:

-ضغوط العمل تجربة ذاتية تختلف باختلاف الخصائص الفردية وكذا **مواقع العمل**  
-مصادر ضغوط العمل متعددة، فقد يكون مصدرها البيئة الخارجية و/أو البيئة الداخلية و/أو الفرد نفسه؛

-يترتب على ضغوط العمل ردود أفعال نفسية و/أو فسيولوجية و/أو سلوكية؛  
-لضغوط العمل آثار سلبية وأخرى إيجابية؛

### أهمية دراسة ضغوط العمل

نقتل أهمية دراسة ضغوط العمل فيما يلي<sup>16</sup>  
- تفعيل اتخاذ القرارات في المؤسسة، ومن ثم تفادي أي قرار خاطئ يمكن أن يكون ناتجا عن الظروف الصعبة التي يواجهها متخذ القرار؛

-الرفع من أرباح المؤسسة، وهذا بتفادي التكاليف المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل؛

-توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تأدية الأعمال بفعالية وفاعلية؛

-تحسين الإنتاجية، وهذا من خلال تنمية قدرات متخذي القرار في المؤسسة على مواجهة الضغوط والمواقف الصعبة؛

-تنمية المهارات الإدارية لمتخذي القرار من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة في ظل سيادة الضغوط؛

-تحقيق رقابة فعالة لسلوكيات الموارد البشرية في كافة المستويات الإدارية؛

### المطلب الثاني أنواع ضغوط العمل

<sup>16</sup>سيد مصطفى جاد الرب، إدارة الضغوط كأحد العوامل المحددة للكفاءة الإدارية العليا في المنظمة، المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة - العدد الأول، جامعة عين شمس، القاهرة، 1991، ص ص115 :

هناك أنواع متعددة من الضغط سواء من الناحية الجسدية أو النفسية فهناك الضغط المرتبط بتقدم العمل في حياتنا اليومية العادية، وهناك ضغوط جسدية أخرى كذلك الناتجة عن تدخين السجائر أو السمنة أو المرض، وتسمى هذه الضغوط المادية ضغوطا نظامية، وذلك للترفة بينها وبين الضغوط الأخرى ذات الطبيعة السيكولوجية، وبعد الإحباط المزمن والصراع الداخلي مثلين على الضغوط السيكولوجية.

الفرع الأول : من حيث إيجابيتها وسلبياتها:

ضغوط إيجابية: ويطلق على هذا النوع من الضغوط مصطلح الضغط الأساسي نظرا لضرورته وهو ضغط لازم تتطلبه طبيعة العمل، ويكون الضغط الإيجابي بناء في تأثيره بحيث يزيد و ينمي قدرة الفرد على الأداء وبذل أقصى جهد لتقليل ضغوط العمل، وبذلك يؤدي إلى نتائج إيجابية وتحقيق رضا العاملين، ويصبح غياب هذا النوع من الضغوط هنا مصدرا لعدم الرضا الوظيفي عن العمل، والضغوط البناءة هي المستويات المعتدلة أو المتوسطة للضغوط التي يمكنها أن تزيد من الجهود وتثير الابتكار والإبداع وتشجع الاجتهاد في العمل، وهذه الضغوط مثل التوتر الذي يجعل الطالب يذاكر بجد قبل الامتحانات ويهتم بدروسه، ويكمل واجباته، ونفس النتائج الإيجابية للضغوط يمكن أن توجد في مكان العمل.

يشير شافير « Schafer » إلى أن الضغوط يمكن أن تكون مفيدة في كثير من الطرق المعينة

والتي تتمثل فيما يلي :

- أن الضغوط الإيجابية تساعدنا على الاستجابة بسرعة وبقوة في حالة الطوارئ الجسدية مثل تجنب تساقط الحجارة، أو رفع شيء ثقيل من على طفل، أو إطفاء الحريق.

- إن الضغوط الإيجابية مفيدة في الأداء بشكل جيد مثل المقابلة الشخصية لوظيفة ما أو إلقاء خطبة.<sup>17</sup>

- ضغوط سلبية: وهي ضغوط تؤثر على سلوك كل من المدير والعاملين معا بشكل سيء بحيث تتولد معها مجموعة من الإجراءات الإدارية التي يتركز معظمها حول ما يلي :
- فقدان الرغبة في العمل، وبصفة خاصة دوافع التجديد والابتكار والتطوير.
- العزوف عن المبادرة الفردية والاستسلام إلى رتابة ونمطية العمل وآلياته.
- تنامي الاحساس بالإحباط والعدوان على الآخرين.
- عدم التوافق والاكنتاب والقلق وعدم النضج الإداري والخضوع الوظيفي والالتكالية.<sup>18</sup>

- وتؤثر الضغوط السلبية على صحة التنظيم المدرسي، ويظهر نوع من الصراع داخل المؤسسة حيث تعم الفوضى واللامبالاة ، ويشعر الأفراد بعدم الولاء التنظيمي ، **ونستخلص مما سبق** ما يلي:
- ينظر إلى العمل اليومي على أنه نوع من الضغوط العادية حتى لو تطلب عبئا ثقيلا من العمل وقتنا أطول.
  - ينظر إلى السياسات الإدارية داخل المدرسة والخطط وعملية صنع القرار، ومتطلبات الأداء على أنها ضغوط عادية بشرط وضوحها لدى العاملين، أما عملية التقويم الناقدة لفاعلية إدارة المدرسة داخل الوحدات التنظيمية فيتم إدراكها على أنها ضغوط سلبية فائقة حيث لا تتيح هذه العملية مشاركة العاملين فيها.
  - تتسبب الضغوط الفائقة في المؤسسة إلى تغيير الممارسات والإجراءات اللازمة لأداء العمل، ويعتبر أي تهديد للتفاعل بين الفرد والتنظيم ضغطا فائقا.

<sup>17</sup> أحمد طاهر ، السلوك التنظيمي ، ط 7 ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، مصر ، 2000 ، ص 407

<sup>18</sup> كويك نوتس ، كيف تتخلص من الاحهاد البدني فالعمل ، ط 1 ، ترجمة عماد الحداد ، دار الفاروق للنشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر ، 2004 ، ص 51

- تعتبر عملية أداء الواجبات الوظيفية ضغطا عاديا حتى يكتسب المدير مهارات المدير الفعال، ويصبح قادرا على تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة<sup>19</sup>

الفرع الثاني : من حيث موضوع الضغوط:

1. ضغوط مادية: تتصل أساسا بالمزايا المادية التي تسعى إدارة المؤسسة للحصول عليها لإرضاء العاملين داخل المؤسسة مثل الأجور والمرتبات والحوافز والمكافآت، وهي من أقوى الضغوط التي تمارس على المدير من جانب العاملين، والتعيين في أماكن بعيدة عن مكان الإقامة مما يؤدي إلى إهدار المال في الإنفاق على المواصلات، أو عدم وجود فرص عمل للخريجين، وارتفاع مستوى المعيشة مع ثبوت الرواتب.
2. ضغوط معنوية: وهي تتصل **بالحالة** الوجدانية وال نفسية لمدير المؤسسة، وهي بطبيعتها ضغوط شديدة التأثير على قرارات المدير، وقد تؤدي إلى اضطراب تفكيره وعدم قدرته على اتخاذ **القرارات السليمة** (1)<sup>20</sup>
3. ضغوط سلوكية: تتصل هذه الضغوط أساسا بالقيود التي يمكن أن تنعكس على سلوك المدير، وبالتالي تؤثر على قدرته على إصدار الأوامر الإدارية والتوجيهات التنظيمية ومتابعة تنفيذ الأوامر والتوجيهات وتلقى تقارير الإنجاز في مواعيد محددة.
4. ضغوط وظيفية: هي الضغوط التي تتصل أساسا باعتبارات الوظيفة وبالأعمال التي تتم فيها، والأنشطة التي تمارس، والأهداف المتصلة بكل منها، والغايات التي يسعى العاملون إلى تحقيقها، ومثل هذه الضغوط وما تتعلق بالأداء الوظيفي وموقع الوظيفة من خطوط السلطة، وقنوات الاتصال.

<sup>19</sup> نايف بن فهد التويم ، مستويات ضغوط العمل و سبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية ، ماجستير قسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، 2005 ، ص 24

<sup>20</sup> كويك نوتس ، مرجع سابق ، ص 55

كما يمكن أن نميز عدة أنواع أخرى من ضغوط العمل مثل :

ضغوط العمل من حيث حالة الفرد:

ضغوط العمل هي الحالة النفسية والجسمانية التي يكون فيها الفرد كرد فعل لتعرضه **لمجموعة** من المسببات المتواجدة في بيئة العمل.

ضغوط العمل من حيث المسببات:

ضغوط العمل هي مجموعة المثيرات التي تتوفر في بيئة العمل وينتج عنها سلوك معين للفرد كرد فعل لتأثير هذه المثيرات على حالته النفسية والجسمانية.

ضغوط العمل من حيث النتائج:

ضغوط العمل هي مجموعة سلوكيات الفرد الناتجة عن حالته النفسية والجسمانية كرد **فعل** للمثيرات التي يواجهها في بيئة العمل.

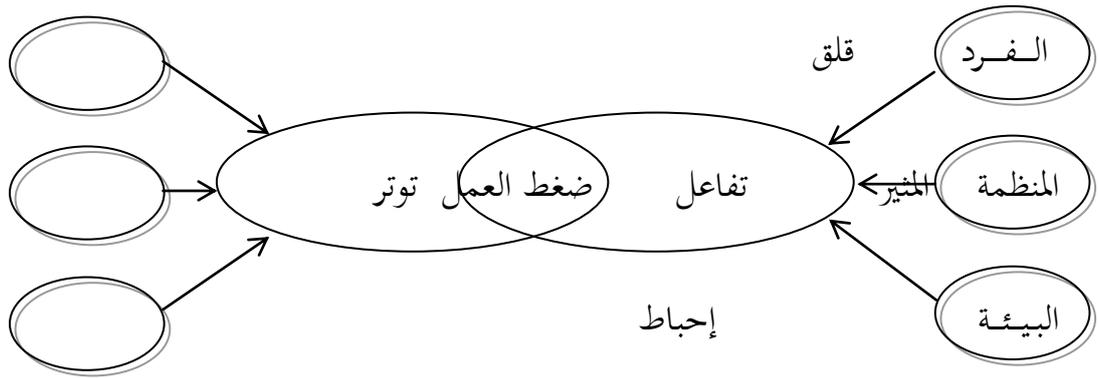
يتضح مما ذكر أعلاه أن **موضوع معالجة ضغوط العمل يتضمن** ما يلي:

- بيئة العمل وما بها من مثيرات يتفاعل معها الفرد.
- الحالة النفسية والجسمانية للفرد كرد فعل لتلك المثيرات.
- سلوكيات الأفراد الناتجة عن الحالة النفسية والجسمانية.

المطلب الثالث مراحل و عناصر ضغوط العمل

الفرع الأول : مراحل ضغوط العمل:

ويوضح الشكل التالي رقم ( 1/5 ) مكونات الضغط في بيئة العمل وطبيعة العلاقة بينها. ويرتبط ضغط العمل بالمواقف الذاتية أو التجارب العملية للفرد ذاته، ومن ثم يمكن تحديد المراحل التي ينتج عنها ردود الأفعال الجسدية والنفسية لضغوط العمل في المراحل الثلاث التالية:<sup>21</sup>



الشكل رقم 1 مكونات ضغط العمل

المرحلة الأولى : التنبيه بالخطر (الإنذار)

وهي تمثل مرحلة رد الفعل الأولي تجاه ضغوط العمل التي تتمثل في التفاعلات الجسمانية والنفسية الداخلية والتي يترتب عليها توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض.

وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط انتقل الفرد إلى درجة عالية الشعور بالقلق والتوتر والإرهاق مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط وهي المرحلة الثانية من مراحل ضغوط العمل.

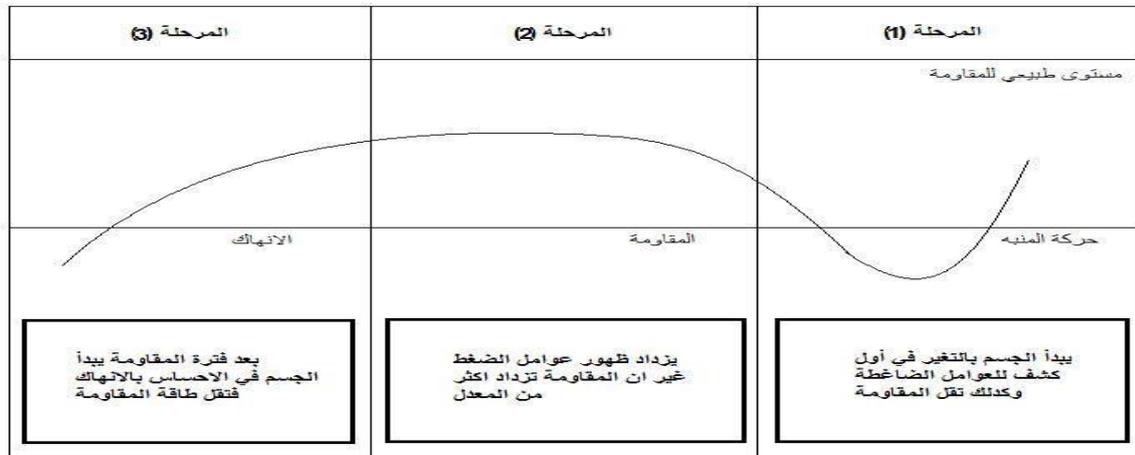
المرحلة الثانية : المقاومة

<sup>21</sup> مصطفى محمود أبوبكر، الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 125

تبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل وارتفاع مستوى القلق والتوتر وعادة ما يترتب على هذه المقاومة عديد من الظواهر السلبية منها إصدار قرارات متعددة وعاجلة وحدوث مصادمات أو نزاعات قوية، وظهور عديد من المواقف والمتغيرات التي تخرج عن سيطرة الفرد والمنظمة بصورة قد تؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مجموعة من المشكلات والأعراض السلبية.

### المرحلة الثالثة : الإرهاق

تظهر هذه المرحلة مع انهيار المقاومة، وظهور عديد من الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل ارتفاع ضغط الدم والصداع المستمر أو قرحة المعدة وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديدات مباشرة أو غير مباشرة للفرد أو المنظمة ويوضح الشكل التالي رقم ( 2/5) تلك المراحل والأعراض الخاصة بضغوط العمل.



### مراحل ضغوط العمل عند سيلاي

شكل 2 مراحل ضغوط العمل والظواهر المرتبطة بها <sup>22</sup>

المرحلة الرابعة : انحسار الضغط وانكماشه:

<sup>22</sup> مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2008، ص 125

وتبدأ هذه المرحلة عندما يتحقق جانب هام ورئيسي من المطالب التي تنادي بها القوى الضاغطة أو بوصولها إلى اتفاق مع العامل، ثم تبدأ هذه القوى الضاغطة بتخفيف الضغط على متخذ القرار، بل مساعدته وتقديم دعمها له، ثم تبدأ في التحول مع المعارضة إلى المهادنة إلى التعاون والمشاركة الجزئية ثم إلى المشاركة الكاملة والتعاون الكامل ثم يختفي الضغط.

المرحلة الخامسة : اختفاء الضغط أو تحوُّله إلى مجالات جديدة:

وتأتي هذه المرحلة عندما تتحقق مطالب القوى الضاغطة، ومن ثم تفقد هذه القوى السبب في تكتلها واستمرارها ومن ثم لا يكون أمامها إلا خياران هما:

أ. التفكك والانصراف عن الاستمرار لتحقيق مطالبها.

ب. التحول إلى قوى ضاغطة أخرى لمساعدتها في تحقيق مطالبها.

الفرع الثاني : عناصر ضغط العمل

ومن خلال التحليل نلاحظ بأن ضغط العمل يحتوي على ثلاث عناصر تعتبر المكوّن الأساسي له وهي:

أولاً: المثير: ويشمل القوى المسببة للضغط سواء كانت تتعلق بالبيئة أو المنظمة أو الفرد نفسه والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي والجسدي.

ثانياً: الاستجابة: وتتضمن ردود أفعال نفسية (مثل القلق، التوتر، العصبية) أو جسدية (مثل: أزمات القلب، الصداع، القرحة المعدية) أو سلوكية (مثل: سوء الأداء) تجاه الضغط. تظهر على شكل استجابات له.<sup>23</sup>

<sup>23</sup> سيسلاقي اندرودي و ولاس مارك جي ، ترجمة أحمد أبو القاسم أحمد ، السلوك التنظيمي ، 1991 ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، ص 180

إن استجابة الأفراد للمثيرات التي يتعرّضون لها في العمل لا تأخذ شكلاً موحداً، وإنما تختلف باختلاف الخصائص الشخصية لكل منهم. ومن ثمّ فإنّ مستوى الضغوط الذي نلاحظه عند هؤلاء الأفراد لا نلاحظه عند زميله في العمل، ومن ثمّ فإنّ مدى الضغوط يتوقّف على عدة عوامل:

1. مدى قدرة الفرد على إدراك هذه الضغوط.

2. تفسير الفرد لهذه الضغوط وتقديره لمدى إمكانية مواجهتها وفقاً لقدراته.

3. مدى إدراك الفرد للنتائج الجيدة المحتملة لنجاحه في التكيف مع مسببات الضغوط<sup>24</sup>

**ثالثاً التفاعل:** هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات. أي أن الضغط الذي يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة و كذا العوامل المرتبطة بالموارد البشري. وهناك من يضيف عنصرتين آخريين لضغوط العمل هما عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية .<sup>25</sup> ويمكن توضيحهما كما يلي:

**1- عنصر الإدراك "** يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات و تفسيرها و ترجمتها إلى سلوك محدد " فمن خلال عملية الإدراك يستطيع المورد البشري أن يحدد وضعيته اتجاه ضغوط العمل.

**2- عنصر الفروق الفردية:** تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد، كالسن، الجنس، الخبرة... الخ. لقد أثبتت بعض الدراسات أن للفروق الفردية تأثير كبير في درجة الاختلاف لاستجابات الموارد البشرية لضغوط العمل وفي التعامل معها و السيطرة عليها. من خلال ما سبق ذكره يمكن اعتبار ضغوط العمل نظام له مدخلات وعمليات ومخرجات . حيث تمثل المدخلات كافة المثيرات التي يكون المورد البشري والبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة مصدراً لها .

<sup>24</sup> حسن راوية ، السلوك التنظيمي المعاصر ، الدار الجامعية الإسكندرية ، مصر ، 2004 ، ص 399-400

<sup>25</sup> فاروق عبده فليح، السيد محمود عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الأردن، 2005، ص.306 :

وتمثل العمليات ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات. بينما تمثل المخرجات مختلف ردود الأفعال الفسيولوجية والنفسية والسلوكية.

### المبحث الثاني أسباب و مؤشرات ضغوط العمل

#### المطلب الأول : مسببات ضغوط العمل:

العمل بطبيعته – في كل مهنة – يتطلب من الشخص العامل أن يستخدم كافة إمكانياته الشخصية وكفاءاته الأدائية لتنفيذ متطلبات العمل الذي يقوم به، والعامل بطبيعته يمر بظروف متعددة ومتغيرة باستمرار، وهذه الظروف يكون لها دور كبير في مستوى أدائه في العمل سلباً أو إيجاباً. ويمكن تقسيم مسببات ضغوط العمل إلى ما يأتي:

1. مسببات شائعة (عامة).
2. مسببات شخصية.
3. متطلبات العمل.
4. حجم المؤسسة.
5. السياسات الإدارية في المؤسسة.
6. مسببات بيئية خارجية.<sup>26</sup>

قمنا بتقسيم مسببات ضغوط العمل **إلى** ثلاثة أقسام و هي :

- بيئة العمل الداخلية للمنظمة.
- البيئة الخارجية للمنظمة.
- شخصية الفرد.

#### الفرع الأول : بيئة العمل الداخلية للمنظمة

<sup>26</sup> عوض محمد بنى دياب ، ضغوط العمل لدى العاملين في أكاديمية العلوم الشرطية و أثره على الأداء الوظيفي في ظل مرحلة الاعتماد الأكاديمي ، مجلة الفكر الشرطي ، المجلد الثامن عشر العدد 71 ، 2009 ، الإمارات ، 176-177

## غموض الدور:

سندرس ما يمكن أن ينتج عن الأسباب التالية:

- عدم **ملائمة** إمكانيات الفرد وقدراته لظروف ومتطلبات الوظيفة التي يؤديها، سواء بزيادة أو نقص أو عدم توافق هذه الإمكانيات والقرارات مع متطلبات العمل في الوظيفة.
  - غياب أو عدم كفاية أو عدم دقة المعلومات والبيانات التي تتوفر للفرد عن وظيفته أو عمله سواء من حيث الواجبات أو العلاقات أو نتائج الأعمال التي يؤديها.
  - عدم أو ضعف استيعاب الفرد لجوانب وظيفته ودورها وأهميتها في المنظمة.
  - توتر علاقة الفرد مع الأطراف الأخرى في العمل سواء كانت العلاقة مع الزملاء أو المرؤوسين أو الرؤساء أو الأطراف الخارجية من عملاء وموردين وأجهزة رسمية وغيرها.
- لا شك **أن توفر** جميع المسببات الواردة أعلاه أو بعضها أو أحدها ينتج عنه ما يسمى ب(غموض الدور) الذي يؤديه الفرد في المنظمة ومن ثم إحساس الفرد بصعوبة هذا العمل مما يحدث عليه قدرا من ضغوط العمل.<sup>27</sup>

## تعارض الدور:

سندرس ماذا يمكن أن ينتج عن الأسباب التالية:

- تداخل أو تشابك وتعارض واجبات الوظيفة التي يشغلها الفرد مع واجباته **ومسئوليياته** الأسرية والعائلية.
- تداخل أو تشابك وتعارض واجبات الوظيفة التي يشغلها الفرد مع اهتماماته وهواياته الشخصية سواء الثقافية أو الاجتماعية أو الرياضية أو الترفيهية.
- إحساس الفرد أنه يؤدي مهام وظيفية معينة غير محببة إلى **نفسه** لكونها تتعارض مع ميوله واتجاهاته وطموحاته ومن ثم يشعر بالاستياء وعدم الاستمتاع بأداء هذه المهام.

<sup>27</sup> مصطفى محمود أبو بكر ، الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2008 ، ص 128-129

- تلقي الفرج توجيهات وأوامر عديدة من مصادر متعددة ومن قيادات ورئاسات مختلفة ينتج عنها تكاليف ومهام متداخلة أو متعارضة.
  - لا شك أن توفر جميع المسببات الواردة أعلاه أو بعضها أو أحدها ينتج عنه ما يسمى ب(تعارض الدور) ومن ثمّ إحساس الفرد بأنه مسئولاً عن أداء مهام وواجبات غير مهياً نفسياً لأدائها نتيجة تداخلها وتعارضها ولاعتقاده أنها تدخل ضمن جوهر الواجبات الأصلية لوظيفته.
- يتضح مما ذكر أعلاه تعدد وتفاعل مسببات ضغوط ويوضح الشكل ( 3/5) التالي مسببات ضغوط العمل وطبيعة العلاقة بينها.<sup>28</sup>

### ضغوط العمل الناجمة عن التغيير

يعرف التغيير بأنه " حالة مستمرة تحصل بفعل إرادي أو غير إرادي عن قصد أو عن غير قصد بتخطيط مسبق أو بصورة عفوية أو بحكم الظروف، وقد يكون في البيئة الداخلية أو الخارجية وبكل انعكاساته السلبية والايجابية<sup>29</sup> " ويمس التغيير عدة مجالات أهمها<sup>30</sup> :

1 المجال التكنولوجي

2 المجال التنظيمي

3 المجال الإنساني

4 مجال العمل

### ضغوط العمل الناجمة عن ضعف المسار الوظيفي

#### 1مرحلة بداية المسار الوظيفي

<sup>28</sup> عقلي عمر وصفي ، إدارة القوة العاملة دار زهران للنشر و التوزيع ، عمان ، 1996 ، ص 275  
<sup>29</sup> براق محمد، حوثية عمر، القيادة وإدارة التغيير بالمؤسسات الاقتصادية، المنتدى الوطني الثاني للمؤسسات، بعنوان: تسيير التغيير في المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة عنابه، من 30 نوفمبر إلى 1 ديسمبر 2004 ، بدون رقم للصفحة.  
<sup>30</sup> يحي بوريقات عبد الكريم، نقلا عن بالعربي عبد القادر، التغيير في منظمات الأعمال المعاصرة من خلال مدخل إدارة الجودة الشاملة، المنتدى الوطني الثاني للمؤسسات بعنوان، تسيير التغيير في المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة عنابه ، من 30 نوفمبر إلى 1 ديسمبر 2004 ، بدون رقم الصفحة:.

يواجه المورد البشري في هذه المرحلة تحديات كثيرة تعرضه لضغوط العمل نذكر منها:  
-الاغتراب الوظيفي ( الشعور بالعزلة داخل المؤسسة) نتيجة لصعوبة التكيف مع مجموعة

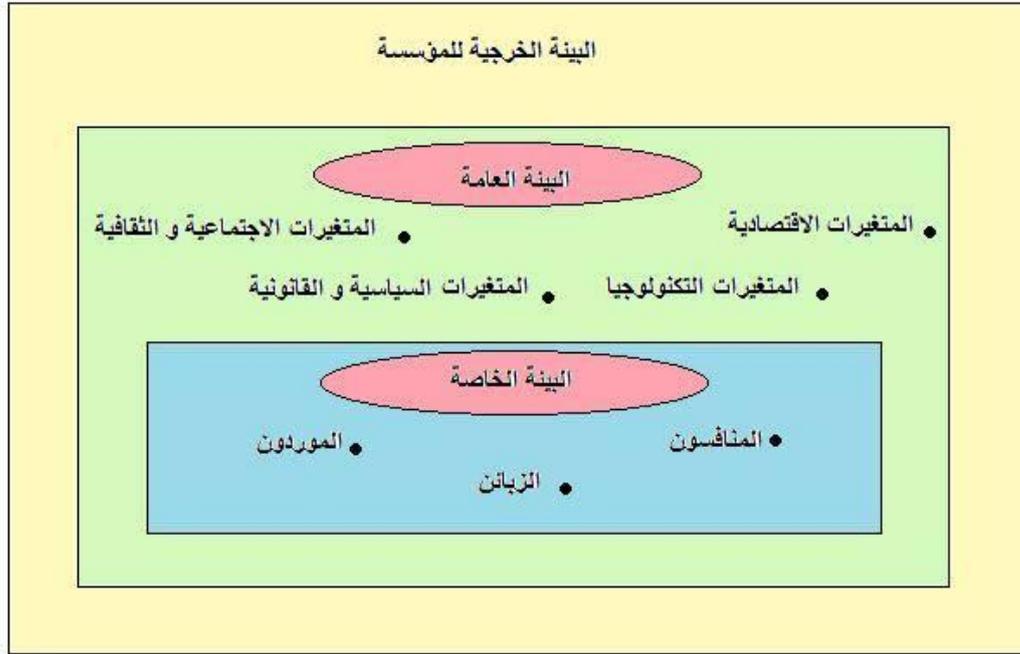
-نقص الخبرة والمهارة اللازمة لأداء العمل؛  
-عدم القدرة على تحمل مسؤوليات العمل؛

### 2مرحلة منتصف المسار الوظيفي

يواجه المورد البشري في هذه المرحلة تحديات كثيرة تعرضه لضغوط العمل نذكر منها:  
-تقادم المعارف والمهارات؛  
-شدة التنافس مع الزملاء في العمل من أجل الحصول على مزايا في الترقية؛  
-زيادة أعباء العمل وكثرة التغيير وعدم التأكد؛

### 3مرحلة نهاية المسار الوظيفي

هنا يواجه المورد البشري إلى التقاعد أين يواجه تحديات كثيرة تعرضه لضغوط العمل نذكر منها:  
-فقدان السلطة والمزايا التي كان يملكها في العمل؛  
-التفكير في معاش التقاعد ومصادر الدخل الأخرى؛



اهم العوامل التي تحتويها البيئة الخارجية للمؤسسة

### الشكل 3 مسببات ضغوط العمل<sup>31</sup>

#### زيادة عبء الدور

سندرس **ماذا** يمكن أن ينتج عن الأسباب التالية:

- زيادة محتوى الوظيفة وأهدافها عن القدرات الذهنية أو العقلية للفرد.
- ارتفاع متطلبات أعباء الوظيفة وواجباتها ومستوياتها عن إمكانيات الفرد الفنية والإدارية.

<sup>31</sup> مصطفى محمود أبو بكر ، الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2008 ، ص 125

- عدم كفاية الوقت المستغرق في أداء العمل والاضطرار للعمل لساعات إضافية دون القدرة على الوفاء بمتطلبات الوظيفة.
- عدم كفاية الجهد المبذول في أداء مهام الوظيفة والوفاء بمتطلباتها رغم القيام بجهد إضافي غير عادي.

### الفرع الثاني البيئة الخارجية للمنظمة

1/2 حالة تعدد وتنوع وتنازع الأدوار التي يقوم بها الفرد وتداخل هذه الأدوار وتصارعها على الوقت والجهد الذي يخصصه الفرد لهذه الأدوار، مما ينتج عنه تزايد إدراك الفرد بوجود درجة أعلى من الضغوط التي يواجهها والتي قد تعكس على سلوكياته وأدائه نتيجة ما يسمى بتداخل وتنازع أو تصارع الأدوار التي يجب أن يقوم بها الفرد.<sup>32</sup>

وتظهر عملية التنازع أو التصارع في الأدوار هذه **بوضوح** في حالة تعدد الأطراف ذات العلاقات والمصالح مع الفرد، ويمكن أن تشمل هذه الأطراف على ما يلي:

- الزوج أو الزوجة
- الأبناء
- الأسرة
- العائلة
- الأصدقاء
- زملاء المهنة
- المعارف

وتجدر الإشارة إلى أن مستوى إدراك الفرد لهذه الضغوط وما يترتب عليها من نتائج على سلوكه **وأدائه** يتوقف بدرجة كبيرة على عدد هذه الأطراف وخصائصها وانعكاس ذلك على احتياجاتها وتوقعاتها في الفرد من جانب وعلى إمكانيات وقدرات الفرد وطموحاته من جانب آخر.

<sup>32</sup> عوض محمد بني دياب ، ضغوط العمل لدى العاملين في أكاديمية العلوم الشرطية و أثره على الأداء الوظيفي في ظل مرحلة الاعتماد الأكاديمي ، مجلة الفكر الشرطي ، المجلد الثامن عشر العدد 71 ، 2009 ، الإمارات ، ص 180

2/2. حالة عدم استقرار جوانب حياة الفرد سواء في علاقاته مع معارفه وأصدقائه أو مع أقاربه وأسرته، وحتى في علاقاته مع نفسه وتقديره لإمكانيته ولذاته، وما ينتج عن حالة عدم الاستقرار من هذه الضغوط على الفرد عادة ما تمتد إلى سلوك الفرد وأدائه في العمل.<sup>33</sup>

### الفرع الثالث : الجوانب الشخصية للفرد

1/3. اختلاف شخصية الأفراد من حيث إدراكهم لمكونات وخصائص بيئة العمل وتفسيرهم للقرارات الإدارية والعلاقات التنظيمية داخل المنظمة، حيث يمكن أن يكون هناك فرد على درجة عالية من النشاط والحيوية والاستعداد للتعلم والمخاطرة لديه رغبة قوية في العمل المتواصل والاستعداد القوي للتنافس مع الآخرين لتحقيق النتائج، في حين هناك شخص آخر يميل إلى البطء في التحرك وتجنب المخاطرة ولا يرغب في خلق أو تعميق التنافس مع الآخرين ولا يتعجل تحقيق النتائج.

2/3. اختلاف قدرات الأفراد من حيث قدرته على التعامل مع أنماط البشر سواء كانوا رؤساء أو زملاء أو مرؤوسين، وقدرته على تحمل أعباء ومسؤوليات الوظيفة سواء كانت أعباء أو مسؤوليات فنية أو إشرافية أو غيرها.

توجد مصادر مختلفة لزيادة الضغوط التي يواجهها الفرد والتي تنعكس على سلوكه وأدائه المهني والاجتماعي مما يكون لها من النتائج على مستوى الفرد أو المنظمة أو المجتمع.

من خلال الاستعراض السابق لمسببات ضغوط العمل يتضح تعدد مصادر ضغوط العمل والتي قد تكون في العمل أو خارج العمل يمكن تصنيف هذه المصادر إلى ثلاثة مجموعات.<sup>34</sup>

<sup>33</sup> مصطفى محمود أبو بكر ، الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2008 ، ص 134

<sup>34</sup> عوض محمد بني دياب ، ضغوط العمل لدى العاملين في أكاديمية العلوم الشرطية و أثره على الأداء الوظيفي في ظل مرحلة الاعتماد الأكاديمي ، مجلة الفكر الشرطي ، المجلد الثامن عشر العدد 71 ، 2009 ، الإمارات ، ص 180

المطلب الثالث مؤشرات ضغوط العمل

يشير "جيلجيلوس Gilgelous" إلى أن هناك طريقة لمراجعة نظم الضغوط لدى الأشخاص في العمل، وهي أن تبحث عن تغييرات في الأنواع الآتية للسلوك من حيث:

- جودة العمل، الدقة، التناول الإيجابي، الطبيعة الجيدة وروح الدعابة، القرارات الجيدة.
- الأخطاء وأسباب وارتكابها، التأخير عن مواعيد العمل، التناول السلبي، الطبيعة السيئة وروح الدعابة السيئة، أخطاء القرار، رفض التغيير، الموقف المهمل (503, 1997, Gilgelous).

ويشير كل من (محمد القريوتي، 2000، 247)، (بيترهانسون، 1998، 9، 8)، (18،

17، Golebeck, 2001) إلى أن هناك مجموعة من المؤشرات السلبية للضغوط:

- التأخر المستمر من بعض العاملين بالمنظمة .
  - غياب العاملين المستمر وكثرة الإجازات المرضية .
  - إهمال بعض العاملين في أداء الأعمال المطلوبة منهم.
  - الكثرة من اتخاذ قرارات غير سليمة.
- كما أشرنا لذلك فإن هناك نوعان للضغوط مفيد ومؤذي وإذا كان النوع الأول انعكاس إيجابي على شخصية المرء وصحته فإنّ للنوع الثاني انعكاس سلبي يتضح من خلال جسم وانفعالات الإنسان المصاب.

أولاً: التأثير الجسماني: وأهم أعراضه نذكر:

- صداع الرأس؛

- آلام البطن؛

- الحكّة على الجلد؛

– ارتفاع ضغط الدم.

ثانياً: التأثير الانفعالي

ويمكن تشخيصه من خلال حالي الاكتئاب والقلق:

أ. القلق: ونعني بها سيادة إحساس لدى المرء بأن حالات إخفاق أو كارثة بالنسبة له وشيكة الوقوع وأنه ليس لديه أي قدرة على اتخاذ أي إجراء إزاء ذلك.

ب. الاكتئاب: أي شعور الشخص بأنه ضحية وأنه عديم القدرة على التغيير، مما يؤدي إلى قلة اهتمام المرء بالأشياء خلافاً لما كان عليه سابقاً، كما يقلّ عطاء الفرد وإنتاجه وكذا **أقوى** مظاهر تمتعه بالأمور الحياتية.

المبحث الثالث الآثار المترتبة عن ضغوط العمل وأساليب مواجهتها

## المطلب الأول الآثار المترتبة عن ضغوط العمل

غالباً ما يكون للآثار الناجمة عن ضغوط العمل آثار سلبية تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على الفرد العامل، وعلى المؤسسة التي يعمل بها، وعلى البيئة المحيطة به.

وقد لخص المبيضين والحسن (2005) آثار ضغوط العمل على العامل في المؤسسة من خلال الجوانب الأساسية التالية:

تتعدد الآثار الناتجة عن ضغوط العمل، فمنها ما هو ايجابي ومنها ما هو سلبي، ومنها ما يقع على الأفراد العاملين، ويؤثر بالسلب على أدائهم ومنها ما يقع على المنظمة (المؤسسة) ويؤثر على أداء العاملين وفيما يلي بعض هذه الآثار<sup>35</sup>

### الفرع الأول : على الفرد العامل

- 1 الآثار الجسدية (الفيسيولوجية): وأبرز ما يمكن أن يلحق بالعمال نتيجة ضغوط العمل زيادة في دقات القلب، وارتفاع في ضغط الدم، وارتفاع نسبة السكر في الدم، والصداع، والتهاب المفاصل، ويمكن أن يصل في أسوأ الأحوال إلى الأزمات القلبية.
- 2 الآثار النفسية: حيث يشعر العامل نتيجة ضغوط العمل بالتوتر الدائم والخوف والاضطراب والإحباط النفسي مما ينعكس سلباً على الأداء في العمل. وفيما يتعلق بالإدارة فإن المدير يشعر بالقلق الوظيفي الدائم والشعور بعدم الرضا، وانخفاض الروح المعنوية.
- 3 الآثار الفكرية: وهي من الآثار الخطيرة التي تسببها ضغوط العمل بالنسبة للعامل بشكل خاص، حيث يظهر لديه ضعف القدرة على التركيز والتفكير المنطقي، و**كثرة** القرارات الخاطئة

<sup>35</sup> يزيد ديب عبد الله ، أثر ضغوط العمل على التكيف الوظيفي لدى الأفراد في مستشفى الجامعة الأردنية ،مجلة الثقافة و التنمية ، العدد 56 ، ماي 2012 ، ص 21

التي يصدرها، ويلاحظ عليه شروذ الذهن في مختلف المواقف، وهذا كله ينعكس سلبيًا على الأداء في العمل وينعكس أيضًا سلبيًا على تقدم المنظمة وعلى جودة العمل فيها.<sup>36</sup>

4 الآثار السلوكية: وتتمثل في حصول ظاهرة التأخر عن الحضور في الوقت المناسب للدوام، والغياب دون العذر وكثرة الإجازات المرضية، ويمكن أن تصل الآثار السلوكية – في أسوأ الأحوال – إلى تخريب الممتلكات العامة، والاعتداء على الأشخاص، وغيرها.<sup>37</sup>

### الفرع الثاني : على المنظمة:

تتجسّد هذه الآثار في مجموعة من المشاكل والآثار السلبية التي يمكن إيجازها بما يلي:

- ارتفاع معدل دوران العمل بسبب هروب الموارد البشرية من المنظمة لمنظمات عمل أخرى يكون فيها ضغط عمل أقلّ وأخفّ.
- ارتفاع معدل الغياب عن العمل وكذلك التأخير.
- انخفاض في الروح المعنوية وضعف مستوى الرضا الوظيفي، مما يحدث عدم حب العمل وضعف الولاء والانتماء للمنظمة من قبل مواردها البشرية.
- انخفاض في الكفاءة الإنتاجية والفعالية التنظيمية.
- ارتفاع تكلفة التشغيل بسبب كثرة الأخطاء، وعلاج الأمراض والحوادث، وهدر الوقت وأخطاء متعمدة للتجهيزات، وتكلفة التوقف عن العمل بسبب المرضى.
- انخفاض مستوى الرضا لدى زبائن المنظمة، واحتمال فقدان جزء منهم بسبب سوء معاملتهم من قبل العاملين.

<sup>36</sup> جابر نصر الدين و فريدة بولسان ، المتغيرات التنظيمية والفردية و دورها في تشكيل ضغوط العمل ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل ، ص 23

<sup>37</sup> يزيد ديب عبد الله ، أثر ضغوط العمل على التكيف الوظيفي لدى الأفراد في مستشفى الجامعة الأردنية ،مجلة الثقافة و التنمية ، العدد 56 ، ماي 2012 ، ص 22

– ظهور اتجاهات غير تعاونية.<sup>38</sup>

## المطلب الثاني : أساليب مواجهة ضغوط العمل

### الفرع الاول : استراتيجيات الحد من ضغوط العمل الفردية:

أ - استراتيجيات الحد من ضغوط العمل الفردية السلوكية:

#### 1- النظام الغذائي والرياضة:

يقصد بالنظام الغذائي أنواع وكميات الغذاء التي تدخل إلى الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم ولإعطاء الطاقة والحيوية اللازمة لأداء العمل فعندما يتناغم نظام الغذاء مع التمرينات الرياضية يكون ذلك في صالح الفرد في مقاومة آثار الضغوط النفسية فمثلا التمرينات الرياضية تساعد في حرق السعرات الحرارية الزائدة وتزيد من قدرة الجسم على التمثيل الغذائي، وتزيد قدرة الجسم في أنشطته الحيوية والبنائية وكلا من الغذاء والتمرينات **الرياضية** يؤثران على رفع كفاءة الفرد على التركيز والاسترخاء<sup>39</sup>

#### 2- المساعدة الاجتماعية:

تمثل أقل العواقب غير مرغوبة عند مقارنتها بالبدائل الأخرى كاستخدام المهدئات وهي الطريقة الأكثر استعمالا اليوم في المنظمات<sup>40</sup>، وذلك من خلال توظيف الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين الذين تكون مهمتهم الأساسية دراسة المشاكل التي تخص المنظمة وتقديم الدعم الاجتماعي والنفسي للعاملين لتجاوزها.

#### 3- التخطيط المسبق وتحديد الأهداف:

<sup>38</sup> عقلي عمر وصفي ، إدارة القوة العاملة دار زهران للنشر و التوزيع ، عمان ، 1996 ، ص 596-597

<sup>39</sup> عويد سلطان الشمعان ، علم النفس الصناعي ط1 ، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع ، بيروت ، لبنان ، 1994 ، ص 322

<sup>40</sup> فاروق السيد عثمان ، القلق و غدارة الضغوط النفسية ، ط1 ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر ، 2001 ، ص 117

عندما تكون هناك أهداف واضحة ومحددة لعمل الأفراد وتكون تلك الأهداف قابلة للتنفيذ، بالإضافة إلى التخطيط المسبق وذلك بتجهيز الفرد نفسه للتعامل مع الأحداث<sup>41</sup>، والذي من شأنه توقع الضغوط ومنه التقليل من آثارها.

#### 4- المشاركة في النشاطات:

تعتمد اليوم كبرى المؤسسات على هذه الطريقة كوسيلة **للرفيق** لدى العامل، خاصة بالنسبة للضغوط التي تحيط به، التي من أهمها الرحلات، والحفلات لتخفيف ضغوط العمل في المنظمة. وتزيد هذه النشاطات من قدرة الفرد على التحمل<sup>42</sup>، كالمشاركة في النشاطات الاجتماعية أو اختيار هواية معينة أو الاستمتاع بالإنجازات

#### 5- الاسترخاء:

إن جلوس الفرد مستريحاً وهدأً في الاسترخاء يؤدي إلى راحة الفرد، حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم، ويعني هذا أن ينتبه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي **التي** تترتب على راحة الجسم<sup>43</sup>، وتعتمد اليوم الكثير من المنظمات هذه الطريقة لتخفيف من حدة ضغوط العمل.

#### 6- التأمل:

وهو جملة التمرينات الذهنية الموجهة للحد من السير المعتاد للأفكار والظنون والتحليل، فالتأمل المنتظم يزيل الضغط أو يحفظه ويستطيع أن يجر الفرد من الشقيقة والتوتر والصداع<sup>44</sup>، وعلى **الفرد** في التأمل أن يوقف نشاطاته اليومية وأن يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي على مشاعره

<sup>41</sup> محمود سليمان العميان ، مرجع سابق ، ص 169

<sup>42</sup> عمار الطيب كشرود ، علم النفس الصناعي و التنظيمي الحديث ، ط1، م2 ، منشورات قارس يونس ، بنغازي ليبيا ، 1995 ، ص 345

<sup>43</sup> محمود سليمان العميان ، مرجع سابق ، ص 169

<sup>44</sup> سمير الشبخاني ، الضغط النفسي ، ط1 ، دار الفكر العربي ، بيروت ، لبنان ، 2003 ، ص 72

ووجدانه، ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على تحمل ضغوط العمل<sup>45</sup>، ولهذا فإن التأمل يعد من بين التقنيات المستعملة للحد من الهواجس والتخيلات والأفكار التي قد توقع الفرد العامل تحت وطأة الضغوط.

## 7- التركيز:

إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى وأهمية لمدة معينة يساعد في تخفيف حد الضغوط النفسية للعمل، وتعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد طرق الاسترخاء والتأمل، والتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط، ويؤدي به إلى قيامه بعمل خلاق وإنجاز يساعد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات<sup>46</sup>.

### ب- استراتيجيات إدارة ضغوط العمل الفردية والنفسية:

#### 1- استراتيجيات التحكم الانفعالي: وتتضمن مختلف الميكانيزمات الدفاعية لدى الفرد،

كالانسحاب، التخيل، الإنكار، التعويض، النكوص، العقلنة.<sup>47</sup>

#### 2- الفرع إلى الله: ويتمثل في إخلاص المؤمن بجميع جوارحه لله، إذا أصابته مصيبة، وذلك بالتقرب

إلى الله والدعاء، مصداقا لقوله تعالى: "وإذا سألك عبادي عني فإني قريب أجيب دعوة الداعي إذا

**دعاني** فليستجيبوا لي وليؤمنوا بي لعلهم يرشدون"<sup>48</sup>، إضافة إلى قراءة القرآن وتلاوته والصلاة التي

تبعث في النفس الطمأنينة فنجاح المؤمن راجع إلى درجة تقواه وإخلاصه ثم تطبيقه لسنة رسول الله

محمد (صلى الله عليه وسلم) في التخفيف من فزعه في النوم يقول رسول الله صلى الله عليه وسلم:

"أعوذ بكلمات الله التامات من غضبه وعقابه وشر عباده ومن همزات الشياطين وأن يحضرون"، وعند

<sup>45</sup> عويد سلطان الشمعان، مرجع سابق، ص 318

<sup>46</sup> عويد سلطان الشمعان، مرجع سابق، ص 319

<sup>47</sup> لوكيا الهاشمي، الضغط النفسي في العمل، مجلة أبحاث نفسية و تربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2002

ص 2

<sup>48</sup> القرآن الكريم، سورة البقرة، الآية 187

الغضب " أعوذ بالله من الشيطان الرجيم " وعند الكرب " اللهم رحمتك أرجو فلا تكلني إلى نفسي طرفة عين وأصلح لي شأني كله لا إله إلا أنت "49 .

ويقترح (Quick et Quick 1984) أساليب عديدة لإدارة ضغوط العمل، وتتعلق بالجوانب الفردية الإنسانية والتي يمكننا ملاحظتها في الشكل التالي (رقم 01).

<p>*إدارة نمط الحياة: - صيانة التوازن. - استخدام وقت للاستحمام. - التفرغ. - *المتنفس العاطفي: - الكلام. - الكتابة. - ممارسة النشاط العقلي. 3- الوقاية العلاجية.</p>	<p>1. الوقاية الأولية: مباشرة لمثيرات الضغوط: * إدارة الإدراك الشخصي للضغوط: - الانسحاب النفسي. - إدراك ومعرفة عدم الحيوية. - تغيير النمط السلوكي. * إدارة بيئة العمل الشخصي: - التخطيط - إدارة الوقت - منع زيادة العمل. - أساليب أخرى (التأييد الاجتماعي، تنوع المهام، ترك العمل.</p>
<p>العلاج الطبي</p>	<p>العلاج النفسي</p>
<p>- علاج طبي - جراحة - علاج فيزيولوجي</p>	<p>- برنامج علاجي - طبيب نفسي - علاج سلوكي - مستشار مهنة</p> <p>2- الوقاية الثانية: مباشرة الاستجابة: * التدريب على الراحة والاستحمام: - الراحة المتطورة. - استجابة الراحة. - التأمل والتفكير. - المتنفس الفيسيولوجي. - الاستشارة والعلاج، الرعاية الطبية. - التمارين الرياضية. - تمارين العضلات - بناء الجسم.</p>

49 سعيد بن علي وهف القحطاني ، حصن المسلم ، 2001 ، ص 20-25

جدول رقم (4) أساليب وطرق إدارة ضغوط العمل ( Sources Quick et Quick, 1984 )

## الفرع الثاني : استراتيجيات إدارة ضغوط العمل التنظيمية لإدارة ضغوط العمل:

### 1- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:

إن المخالفات التي يقع فيها كثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة و التنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمؤوسيتهم لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد، وهذا بدوره يمكن أن يشيع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى<sup>50</sup>.

### 2- تحليل الوظائف:

والتي تهدف إلى معرفة درجة الضغوط في الأعمال المختلفة وبالتالي إسنادها للأفراد المناسبين، فتحليل الوظائف يمكننا من وضع نظام لتقويم الأداء يتسم بالعدالة والمنطقية مع إدراك نظام الحوافز بالمنظمة فتزول ضغوط العمل المرتبطة بهذه العوامل.

### 3- تصميم وظائف ذات معنى:

ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تتضمن العديد من الأنشطة والمهام كما يتيح مقدار من السلطة **لاداء** الكثير من الوظائف تفقد معناها وقيمتها لبعض الأسباب كزيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل<sup>51</sup>، لذا وجب تصميم الوظائف بصورة

<sup>50</sup> عويد سلطان الشمعان ، مرجع سابق ، ص 323  
<sup>51</sup> محمود سليمان العميان ، مرجع سابق ، ص 170

تساعد على كشف عناصرها مثل العبء الوظيفي، غموض الدور والعوامل البيئية<sup>52</sup>، وهو ما يجعل الموظف يؤدي وظيفته دون أي ضغوط .

#### 4- الاهتمام بالاختيار المهني:

تركز البرامج الحالية على التوافق بين الفرد والوظيفة على أساس المستوى التعليمي والخبرة والمهارات والتدريب وقد بدأت بعض المنظمات في إجراء مقابلات مكثفة مع الموظفين الجدد لاكتشاف المشكلات التي قد تحدث في العمل<sup>53</sup>، وتتخذ حالياً إجراءات الاختيار بهدف التقليل من عبء العمل وذلك من خلال اختيار الشخص المناسب لشغل هذا العمل، مما يجعله متكافئاً مع متطلبات العمل مما يخلق نوع من التوافق الذي يقلل من حدة الضغوط.

#### 5- التدريب المهني:

إن التدريب المهني يساعد الفرد على تعلم معلومات واكتساب مهارات جديدة تمكنه من ممارسة وظيفته بصورة أكثر فعالية ومستويات أقل من الضغط<sup>54</sup>، وإلى جانب تدريب الموظف على المطلوب أداءه وكيفية أدائه تعمل بعض البرامج التدريبية على توعية الموظف بما يمكن أن يصادفه من مشكلات في العمل<sup>55</sup>، كضغوط العمل حيث أصبحت بعض المنظمات تنظم دورات تدريبية لعمالها بهدف تدريبهم على كيفية مجابهة الضغوط والتعامل معها.

#### 6- نظم المشاركة في اتخاذ القرارات:

يؤدي عدم إشراك العمال اتخاذ القرارات، أو البعد عن مراكز اتخاذ القرارات إلى الشعور بالغرابة وضغوط العمل، ومن أمثلة المشاركة في اتخاذ القرارات نجد المشاركة في اللجان، وبرامج

<sup>52</sup> علي عسكر ، مرجع سابق ، ص 126

<sup>53</sup> محمود فتحي عكاشة ، علم النفس الصناعي ، مطبعة الجمهورية ، الاسكندرية ، مصر ، 1999 ، ص 101

<sup>54</sup> عمار الطيب كشرود ، مرجع سابق ، ص 346

<sup>55</sup> أندرو سيسلافي و د. ج ولانس ، السلوك التنظيمي و الأداء ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، السعودية ، 1991 ، ص 191

الشكاوي، وبرامج المشاركة في الأرباح والملكية المشتركة، وتشجيع الرؤساء في تفويض جزء من سلطاتهم لمروسيهم<sup>56</sup>، وهو ما يشعر الموظف بالانتماء الوظيفي الذي يقلل من الضغط عليه.

## 7- الأنشطة العلاجية في مناخ العمل:

تسعى المنظمات التي تعاني من ضغوط العمل إلى إنشاء هذه الأنشطة التي من بينها تعيين مستشار نفسي واجتماعي للعمل، وتخصيص حجرات لممارسة التمرينات الرياضية وحجرات للتركيز والاسترخاء، هذا وقد ارتادت بعض المصانع اليابانية تجربة جديدة فقد أنشأوا حجرة تسمى حجرة "السلوك العدواني" تحتوي على أكياس منفوخة تمثل شخصيات (للإشارة إلى مسببات الضغوط)، وعلى الشخص الذي يدخل هذه الحجرة أن يضرب بيده أو بمضرب بعض الأكياس لكي يفرغ بعض مشاعره النفسية السيئة<sup>57</sup>.

## 8- فتح قنوات الاتصال بين الإدارة والعمال:

هذا يكون بإعلام الفرد بكل ما يجري داخل المؤسسة، فعندما يحس العامل بأن شكواه ومشكلاته الخاصة به والمهنية خاصة قد أثارت اهتمام المسؤول فإن معاناته من ضغوط العمل تقل<sup>58</sup>، ومن بين أهم الوسائل التي تستعمل هنا هي خلايا الإصغاء والوقاية في المنظمة والتي تمثل خلية استماع لانشغالات وكل ما يخص حياة العامل ومختلف الضغوط التي تؤثر فيه، حيث تحاول هذه الخلية فهم مشاكل العمل وطرح حلول لها.

## 9- إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط، كإضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج الوظائف، أو تقسيم الإدارة الكبيرة إلى إدارتين

<sup>56</sup> عويد سلطان الشمعان ، مرجع سابق ، ص 324

<sup>57</sup> عويد سلطان الشمعان ، مرجع سابق ، ص 325

<sup>58</sup> عمار الطيب كشرود ، مرجع سابق ، ص 347

أصغر في الحجم، أو إنشاء وظائف بإمكانها أن تحل الكثير من المشاكل، ويضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات، وإعادة تصميم **إجراءات** العمل وتبسيطها، والنظر في حجم أعباء العمل الملقاة على عاتق الأقسام والوظائف <sup>59</sup>، أمور من شأنها تخفيف حدة ضغوط العمل.

## 10- توفير الخدمات الاجتماعية:

استحوذت بعض المنظمات مثل أي.بي.أم (IBM) وإكوتابل لايف (Equitable life) وب ه قوودريتش (B.H Goodrich) برامج متكاملة لمساعدة العاملين بتوفير الخدمات الطبية والعلاجية والنصح والاستشارة والإجراءات الوقائية، وعادة ما تكون مزودة باختصاصيين مثل الأطباء والأخصائيين النفسيين <sup>60</sup>، فاليوم نجد في أغلب المؤسسات الكبرى وحدات كاملة للطب (طب العمل)، إضافة إلى تواجد مختصين في علم النفس والعمل والتنظيم الذين يتواجدون على مستوى إدارة الموارد البشرية، وكذا لجان الخدمات الاجتماعية التي تهتم بتوفير السكن والإطعام، والتي تسعى من خلال المنظمة إلى الحد أو التقليل من مختلف ضغوط العمل التي تعترض العامل.

ويمكننا حصر مختلف هذه الاستراتيجيات المستخدمة في الشكل التالي

استراتيجيات إدارة ضغوط العمل		
التنظيمية	الفردية	
تطبيق مبادئ الإدارة والتنظيم	النفسية	السلوكية
تحليل الوظائف	استراتيجيات التحكم الانفعالي	النظام الغذائي
تصميم الوظائف		الرياضة
الاختيار المهني		المساعدة الاجتماعية
التدريب المهني		معرفة الذات
المشاركة في اتخاذ القرارات	الفرع إلى الله	تخطيط الأهداف
الأنشطة العلاجية في مناخ العمل		المشاركة في النشاطات
الاتصال داخل المنظمة		الاسترخاء
إعادة تصميم الهيكل التنظيمي		التركيز

<sup>59</sup> عويد سلطان الشمعان ، مرجع سابق ، ص 324

<sup>60</sup> أندرو سيلافي و د.ج. و لاس ، مرجع سابق ص 191

التأمل	الخدمات الاجتماعية
--------	--------------------

شكل رقم 5 يوضح استراتيجيات إدارة ضغوط العمل<sup>61</sup>

الخلاصة:

من الأهمية توفر حد معين من ضغوط العمل لكي يتوفر الحد الأدنى لدفع الفرد إلى تحسين أدائه وتنمية مهاراته الإبداعية الابتكارية، ومن الخطورة تزايد ضغوط العمل عن هذا الحد الأدنى بصورة كبيرة لما يتيح عنها ن حالة مليئة بالقلق والتوتر وغيرها من الأمراض النفسية والجسمانية.

<sup>61</sup> بحري صابر ، أهم إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل الفردية و التنظيمية ، مجلة جيل العلوم الانسانية و لاجتماعية ، العدد 02 سنة 2014 ، جامعة سطيف ، ص 142



## الفصل الثاني

الإطار المفاهيمي للحوادث  
و الأمراض المهنية

## الفصل الثاني : الإطار المفاهيمي للحوادث و الأمراض المهنية

## مقدمة:

إن من أهداف السلامة والصحة المهنية الحفاظ على عناصر الإنتاج وفي مقدمتها العنصر البشري. كما أن التشريعات والقوانين تعطي الحق للإنسان في الحصول على بيئة عمل آمنة فحسب إحصائياً منظمة العمل الدولية يفقد حوالي مليوني شخص حياتهم بسبب حوادث وإصابات العمل. يرجعها أصحاب العمل إلى قلة الانتباه والإهمال من طرف العاملين، والعاملين إلى ظروف العمل المفروضة عليهم ونقص قواعد السلامة والدولة إلى دعم احترام القوانين الخاصة بالسلامة والصحة المهنية. إن لحوادث وإصابات العمل خسائر وأضرار فادحة مادية ومعنوية مباشرة وغير مباشرة ويتأثر الجميع من حوادث وإصابات العمل سواء كان الفرد المصاب أو زملائه أو أسرته أو المؤسسة التابع لها<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> رمضان عمومن و حمزة معمري، حوادث العمل أسبابها و أساليب حفظها ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، عدد خاص ملتقى الدولي حول المعاناة في العمل

المبحث الأول : ماهية حوادث العمل و الأمراض المهنية :

المطلب الأول : مفهوم حوادث العمل

تعددت تعريفات ومفاهيم مصطلح حادث العمل، وقد ارتأينا تعريفه من ثلاث نواحي:

– من الناحية القانونية،

– من الناحية الطبية،

– من الناحية الصناعية<sup>2</sup>.

الفرع الأول : مفهوم حادث العمل من الناحية القانونية:

حسب القانون 83 - 13 المؤرخ في 2 يوليو 1983 المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية، معدل ومتمم بالأمر رقم 96 - 19 المؤرخ في 6 جويلية 1996، والمواد التالية، فإنه:

المادة 6: يُعتبر كحادث عمل كل حادث انجرت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي وطراً في إطار علاقة العمل.

المادة 7: يُعتبر كحادث عمل، الحادث الواقع أثناء:

– القيام خارج المؤسسة بمهمة ذات طابع استثنائي أو دائم طبقاً لتعليمات المستخدم،

– ممارسة عهدة انتخابية أو بمناسبة ممارستها،

– مزاولة الدراسة بانتظام خارج ساعات العمل.

المادة 8: يُعتبر أيضاً كحادث عمل، حتى وإن لم يكن المعني بالأمر مؤمن له اجتماعياً، الحادث الواقع أثناء:

– النشاطات الرياضية التي تنظمها الهيئة المستخدمة،

<sup>2</sup> سعدي لمياء ، أهمية الأرغونوميا التصحيحية في التخفيف من حوادث العمل ، مذكرة لني شهادة الماجستير في علم النفس و العمل و التنظيم تخصص الأرغونوميا و الوقاية ، جامعة الجزائر 2 ، 2012

– القيام بعمل متفاوت للصالح العام أو لإنقاذ شخص معرّض للهلاك. (معدل و متمم بالأمر رقم 96 - 19).

المادة 12: يكون في حكم حادث العمل، الحادث الذي يطرأ أثناء المسافة التي يقطعها المؤمن للذهاب إلى عمله، أو الإياب منه. وذلك أيا كانت وسيلة النقل المستعملة شريطة أن لا يكون المسار قد انقطع أو انحرّف إلا إذا كان ذلك بحكم الاستعجال أو الضرورة أو ظرف عارض أو لأسباب قاهرة.

ويقع المسار المضمون على هذا النحو بين مكان العمل من جهة ومكان الإقامة أو ما شابهه كالمكان الذي يتردد عليه العامل عادة إما لتناول الطعام وإما لأغراض عائلية<sup>3</sup>

### الفرع الثاني : مفهوم حادث العمل من الناحية الطبية:

هو إصابة العمل، حيث يُعرف الضرر الذي يصيب العامل بسبب وقوع حادث معين بأنّه (إصابة) أي أنّ الإصابة هي النتيجة المباشرة للحادث الذي يتعرّض له العامل<sup>4</sup>.

أمّا أحمد عزت راجح ( 1971) فيعرف الحادثة بأنّها: "كل واقعة تسبب مساسا بجسم الإنسان، وتكون ذات أصل خارجي، وتتميز بقدر من المفاجأة". والمقصود بالمساس بجسم الإنسان كل أذى يلحق به مثل الجروح والكسور والتشويه، وفقدان القوى العقلية، والوفاة. ولا يدخل معنى الإصابة الخسارة التي تصيب الأشياء<sup>5</sup>.

### الفرع الثالث : مفهوم حادث العمل من الناحية الصناعية:

الحادث هو الحالة التي يحدث معها:

– تعارض مع برامج العمل المنتظمة.

<sup>3</sup> بلعوسي أحمدالتيجاني و وابل رشيد 4002 قانون الضمان الإجتماعي :دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع ص 52

<sup>4</sup> عرض حول :الحوادث الصناعية الطريق الآمن :ورقة مقدمة من طرف الدكتور صلاح الدين محمد أبو الرب، أثناء الأسبوع الوطني الأول للسلامة والصحة المهنية ، من 2 إلى 8 يوليو 2004

<sup>5</sup> فريخ نبيلة 1993 تحليل سلوك الحادثة دراسة ميدانية في قطاع البناء؛ وحدة العمارات شركة جيبي سيدر رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم. ص 7

- تعطل حركة العمل.
  - حالة غير متوقّعة وغير مدروسة نسبياً.
  - حدث سببه عامل أو أكثر أو آلة أو أكثر أو أي ظروف بيئية<sup>6</sup> كما أنّه تعطلّ نظام أو انحرافه عن قاعدة ما أو معيار ما تتحدّد فيه كل المهام المسطّرة<sup>7</sup>
  - ويرجع أصحاب العمل الحادث إلى قلة الانتباه والإهمال من طرف العاملين والعاملات، إلى ظروف العمل المفروضة عليهم ونقص قواعد السلامة وإلى عدم احترام القوانين الخاصة بالسلامة والصحة المهنية
- من الموضوعات التي بدأت ومازالت تستقطب اهتمام الكثير من الباحثين في مجال العمل هو موضوع حوادث العمل، هذه الظاهرة تصاحب العامل في بيئة العمل، خاصة إذا كانت الظروف السائدة سيئة وخطيرة، وتزداد خطورة إذا علمنا أن المؤسسة التي يشغل فيها العمال لا تملك الوسائل الوقائية المناسبة لحماية العمال من مختلف المخاطر والحوادث التي قد تنجرّ من حين لآخر.
- لفهم هذه الظاهرة الخطيرة بصورة واضحة نتطرق في هذا الفصل إلى تفسير مختلف جوانب حوادث العمل لما فيها من تعاريف مختلفة، النظريات المفسّرة لها، تصنيفها، أسبابها، عواملها، تكاليفها، آثارها، طرق قياسها وتحليلها، وفي الأخير نشير إلى الجانب القانوني والتشريعي المتعلّق بحوادث العمل.
- الفرع الرابع : تعريف عام لحوادث العمل:**

تعددت التعاريف المقدّمة لحوادث العمل، وذلك لاختلاف وجهة نظر الباحثين حول أسبابها والنتائج المترتبة عنها، ومن هذه التعاريف ما يلي:

- التعريف الأول: "هي كل ما يحدث دون أن يكون متوقّعا حدوثه، مما ينجم عنه ضرر للأفراد والوسائل"<sup>8</sup>.

<sup>6</sup> عرض حول حوادث وإصابات العمل في قطاع النفط - د. أبو بكر ابوشيته، د. محمد تنتوش و أ ماجد هزاع المركز العالي للسلامة والصحة المهنية

<sup>7</sup> . Maurice de Montmolin 1996-L'Ergonomie- troisième édition- Editions La Découverte-.p17

- التعريف الثاني: "هي ذلك الناتج عن مركز العمل مباشرة، بسبب خلل في الآلات أو الأجهزة، أو نتيجة عوامل إنسانية غير مأمونة"<sup>9</sup>.

- التعريف الخامس: "هي واقعة تؤدي إلى التوقف في سير العمل وتمس بصحة العامل"<sup>10</sup>.

انطلاقاً من هذه التعاريف نستخلص النقاط التالية:

- حادث العمل فعل مفاجئ وغير متوقع، ينقص من القدرة الإنتاجية لعوامل الإنتاج المادية والبشرية.

- تقع حوادث العمل أثناء العمل في مكان العمل أو خارجه، مثل حوادث نقل العمال أو نقل المواد والمنتجات المختلفة.

- ترتبط حوادث العمل بعدة عوامل متداخلة ومتفاعلة فيما بينها سواء كانت مادية مرتبطة بالجانب التقني (الآلات والمعدات)، أو تنظيمية مرتبطة بالجانب التنظيمي (طرق العمل، أوقات العمل، ...)، أو بشرية مرتبطة باليد العاملة.

### المطلب الثاني : مفهوم الأمراض المهنية:

لقد تباينت واختلفت تعريف الأمراض المهنية من بلد لآخر وذلك مردّه إلى أنّ بعض الدول قد حصرت هذه الأمراض في جدول وفقاً للمهن التي تتسبب فيها، والبعض الآخر ترك الباب مفتوحاً لكل الحالات التي يمكن أن يثبت أصحابها صلتها بمهنتهم.

وبشكل عام هناك تعريف عديدة للأمراض المهنية منها:

تعريف "ولاية واشنطن" حيث عرف المرض المهني بأنه: "المرض أو العدوى التي تنشأ نتيجة لمزاولة عمل مادي تتفق طبيعته مع ذلك المرض، وأن يكون هذا العمل ذا مخاطر زائدة".

كما يعرفه القانون البريطاني على أنّه: "كل ما ينشأ من خطورة خاصة متعلّقة بالعمل، وليست خطورة عامة يتعرّض لها المواطنون جميعاً"<sup>11</sup>.

<sup>8</sup> MELENNEC, LOUIS et JUTTARD, JEAN, (1981): "Traité de la réparation des accidents du travail", Paris, Librairie générale, p. 27.

<sup>9</sup> عبد الغفار حنفي، (1991)، "السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد"، بيروت، الدار الجامعية للطباعة والنشر، ص 440.

<sup>10</sup> MAURICE ET MONMOLLIN, (1997): "Vocabulaire de l'ergonomie", 2ème édition de Octares, p. 18.

أما المشرع الجزائري فيعرّف المرض المهني على أنّه: "التسمّات، والأضرار التي تتسبّب فيها أصل المهنة"<sup>12</sup>.

كما عرّفته منظمة العمل الدولية بأنّه: "كل مرض تكثر الإصابة به بين المشتغلين في مهنة ما، أو مجموعة مهن يصاب بها أحد العاملين في تلك المهنة أو المهن"<sup>13</sup>.

الأمراض المهنية هي: "تلك الأمراض التي تنتج من مزاولة مهنة معيّنة مدة من الزمن، قد تطول وقد تقصر وتظهر هذه الأمراض في صورة أعراض خاصة تلازم طبيعة ذلك العمل"<sup>14</sup>.

المرض المهني: هو ذلك المرض الذي يصيب صحة العامل، من خلال مزاولته لمهنة معيّنة لمدة تطول أو تقصر نتيجة متطلبات العمل أو الظروف البيئية المحيطة به".

### المطلب الثالث : بعض النظريات المفسّرة لحوادث العمل:

**1 نظرية الضعف والتكيف:** ترى هذه النظرية أن طبيعة العمل وبيئته ومناخه تعتبر من بين المحددات الأساسية للحوادث، ومن خلال هذه النظرية فإنّ العمال الذين يقعون تحت ظروف الضغط والتوتر يكونون أكثر عرضة للحوادث بخلاف العمال المتحرّرين من الضغوط والتوترات.

كما أن الظروف الفيزيائية الجيدة من إضاءة، حرارة، ... من شأنها ان تساعد على تكيف العامل و من تمّة تجنّبه من الوقوع في الحوادث<sup>15</sup>

<sup>11</sup> محمد عبد السميع علي، الأمن الصناعي "عرض تحليلي لمفهومه ونشاطه"، مطبعة القاهرة، القاهرة، مصر، 1973، ص 15-16  
<sup>12</sup> Said Tassi, Les accidents du travail et les maladies professionnelles, la revue de C.E.N.E.P., Aspect économique de la santé en Algérie, Alger, 1984, p. 152.

<sup>13</sup> محمد عبد السميع علي، مرجع سابق، ص 15.

<sup>14</sup> نادية محمد السيد عمر، علم الاجتماع الطبي "المفهوم و المجالات"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 287

<sup>15</sup> عبد الرحمان عيسوي، علم النفس والإنتاج، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة، 1968، سوريا، 1991، ص 277-278

- 2 **النظرية الطبية:** ترى هذه النظرية أن الأشخاص الذين يميلون إلى الوقوع في الحوادث غالباً ما يعانون من أمراض جسمية أو عصبية.
- 3 **النظرية الاجتماعية:** ترى هذه النظرية أن الظروف الاجتماعية الصعبة وغير الملائمة والتي يعيشها العامل بتفاعلها مع الظروف البيئية السيئة للعمل، من شأنها أن تجعل العامل أسير الانفعالات والاضطرابات النفسية المستمرة وبالتالي الوقوع في شبح حوادث العمل.
- 4 **النظرية القدرية:** ترى هذه النظرية أن الناس يقعون على طرفي خط أحدهما عند طرف السعادة والآخر عند طرف التعاسة، فالسعيد لديه حصانة ضد الحوادث والتعيس هو الأميل للتورط في الحوادث.
- 5 **نظرية التحليل النفسي:** ترى هذه النظرية من خلال صاحبها "سيغموند فرويد" أن التورط في الحوادث ما هو إلا تعبير عن الصراعات العصابية وأسباب لا شعورية كالهفوات<sup>16</sup>.
- 6 **النظرية الوظيفية:** ترى هذه النظرية أن هناك أسباب عديدة وعوامل مرتبطة فيما بينها تؤدي إلى الوقوع في الحوادث، وأكدت هذه العوامل الإنسانية والتنظيمية في وقوعها.
- ومن أهم الدراسات التي تعزز رأي هذه النظرية نجد الدراسة التي قام بها "هنريش" حيث توصل إلى أنّ العوامل الإنسانية تتسبب في 88% من الحوادث، أما الظروف البيئية فتتسبب في 12% تقريباً. إضافة إلى ذلك فهناك دراسة قام بها "مجلس الأمن القومي" بالولايات المتحدة الأمريكية والتي توصلت إلى ما يلي:

- 18% من الحوادث ترجع إلى ظروف تقنية غير مأمونة.

- 19% من الحوادث ترجع إلى عوامل إنسانية غير مأمونة.

- 63% من الحوادث ترجع إلى خليط من العوامل التقنية والإنسانية غير مأمونة<sup>17</sup>.

<sup>16</sup> حمدي ياسين و آخرون ، علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق ، دار الكتاب الحديث ، ط 1 ، 1999 ، ص 199-200

<sup>17</sup> دقيش خندودة، الوعي الوقائي لدى العمال المنفذين وعلاقته بحوادث العمل رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006 ، ص 61

وكخلاصة لما تمّ طرحه من وجهات النظر المختلفة والمتباينة حول تفسير ظاهرة الحوادث، تبقى المشكلة تتطلب المزيد من الدراسات والأبحاث حول الأسباب الحقيقية والرئيسية للوقوع في الحوادث ومحاولة فهمها وإيجاد الحلول الكفيلة للتقليل منها، سيما وأنّ العصر الحديث أفرز مظاهر سلبية كالإدمان على الخمر والمخدرات والتدخين في مكان العمل، والتي من شأنها أن تكون أسباب أساسية في وقوع العديد من الحوادث التي توصل حد الموت أو العجز الكلي عن العمل.

المطلب الرابع : تصنيف حوادث العمل و الأمراض المهنية :

الفرع الأول : تصنيف حوادث العمل

هناك تصنيفات عديدة لحوادث العمل، ومن بين التصنيفات الشائعة نذكر ما يلي:

### 1 - التصنيف الأول:

حوادث يمكن تجنبها: وهي تلك الحوادث المتعلقة بدرجة كبيرة بالوقاية والصيانة ودرجة الوعي لدى العمال.

حوادث لا يمكن تجنبها: وهي تلك الحوادث الخارجة عن نطاق سيطرة العامل أي خارجة على إطار قدراته الجسمية والعقلية والتنظيمية ودرجة التوعية الوقائية لدى العامل.

حوادث يترتب عنها ضرر: وهي تلك الحوادث التي تخلف عند وقوعها أضرار قد تلحق بالعامل أو وسائل الإنتاج، وبالتالي تخلف خسارة للمؤسسة.

حوادث لا يترتب عنها ضرر: وهي تلك الحوادث التي تقع ولا تخلف ورائها لا أضرار بشرية ولا مادية، ماعدا ضياع للوقت أو تعطل في الإنتاج<sup>18</sup>.

<sup>18</sup> محمد عبد المتولي، علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، الدار العربية للكتاب، طرابلس، 1984، ص 201 - 202

## 2 - التصنيف الثاني:

من حيث نوعيتها: تسمم، نقل، ...

من حيث خطورتها: خطيرة، خطيرة جدا، ...

من حيث نتائجها: تؤدي إلى إصابات، مشوهة، قاتلة، ...

من حيث سببها: إهمال، سقوط، تزلزل، توقف مفاجئ لبعض الآلات، انفجارات، ...

### الفرع الثاني : تصنيف الأمراض المهنية:

تطرق الباحثون والمختصون في مجال طب العمل والأمراض المهنية إلى عدة تصنيفات للأمراض المهنية فمنهم من صنّفها حسب طبيعة العمل ومنهم من صنّفها حسب طبيعة مسبباتها ومن التصنيفات الشائعة والمتداولة نذكر ما يلي:

#### 1- التصنيف حسب طبيعة المهنة: وينقسم إلى:

\* أمراض مهنية للعاملين في مصانع البترول.

\* أمراض مهنية للعاملين في مصانع البتروكيماويات.

\* أمراض مهنية للعاملين في مصانع الغزل والنسيج.

\* أمراض مهنية للعاملين في صناعة الزجاج.

\* أمراض مهنية للعاملين في المستشفيات والمختبرات.

#### 2- التصنيف حسب طبيعة المسبب: ويتمثل فيما يلي:

\* أمراض مهنية ناجمة عن عوامل طبيعية فيزيقية: إذ أن التعرض للظروف الفيزيقية غير المناسبة في بيئة

العمل من شأنها أن تؤدي إلى الإصابة بأمراض مهنية، وتشمل الظروف الفيزيقية: تغيرات درجة الحرارة، التعرض لإضاءة غير مناسبة أو لضوضاء مزعجة ومضرة أو لتغيرات الضغط الجوي أو التعرض للإشعاعات أو الكهرباء أو للذبذبات والاهتزازات.

\* أمراض مهنية ناتجة عن عوامل بيولوجية: وتنتج عن عدوى الميكروبات أو الفيروسات المتواجدة في جو العمل وتنتقل من إنسان إلى آخر.

\* أمراض مهنية ناتجة عن عوامل نفسية: ومن أمثلة ذلك تقلصات العضلات عند عمال التلغراف، وكذا جنون العزلة في الأماكن النائية والبعيدة عن ديناميكية الأفراد.

\* أمراض مهنية ناجمة عن عوامل كيميائية: وينتج الضرر هنا بسبب تعامل هذه المواد من أنسجة الجسم المختلفة للعامل ودرجة الخطورة هنا تعتمد على عدة عوامل منها درجة تركيز هذه المادة، نوعها، كميتها وحالتها. كما تعتمد درجة خطورتها على طريقة دخولها للجسم ومدة التعرض لها بالإضافة إلى الاستعداد الجسمي للعامل<sup>19</sup>.

### 3- التصنيف حسب طبيعة المصاب: وقد تكون الإصابة في:

\* الجهاز التنفسي.

\* الجهاز الهضمي.

\* الجهاز الدوراني.

\* لجهاز الحركي.

\* الجهاز العصبي.

\* الجلد.

\* المسالك البولية والتناسلية.

\* العينين.

<sup>19</sup> www.TOOTshamy.com,15-11-2008,6:8

\* الأذنان والأنف والحنجرة.

\* الإصابة في أكثر من جهاز.

المبحث الثاني : أسباب و آثار الحوادث و الأمراض المهنية:

المطلب الأول : أسباب الحوادث و الأمراض المهنية

لكل سلوك سبب، والسلوك المؤدي إلى الحوادث ليس استثناء لأنه لا سلوك بدون دافع، والاستقصاء الدقيق لأسباب الحوادث و الأمراض المهنية ، وجمع المعلومات والملاحظات بطريقة منظمة ودقيقة في عدد كبير من المواقف السلوكية أو المجالات الصناعية يساعد الدارسين على معرفة أسباب الحوادث و الأمراض المهنية ، ومن خلال التحليل العام لأسباب الحوادث و الأمراض المهنية تبين لنا أن هناك فئتين شائعتين من الأسباب:

أ. الظروف الخطيرة في بيئة العمل Unsafe condition.

ب. الأفعال الخطيرة (السلوكيات غير الآمنة) Unsafe acts<sup>20</sup>.

أما الظروف الخطيرة فتتضمن بعض مظاهر البيئة المادية التي تهيئ لحدوث حادثة أو تجعل وقوعها محتملاً، ومن أمثلة هذه الظروف وضع الآلات والأدوات على نحو غير منتظم والإضاءة الرديئة والآلات المتحركة التي تترك دون حراسة أو مراقبة، وكذا وجود أرضية مكان العمل مبتلة بالمياه أو الشحوم مما يسهل من انزلاق العامل والسقوط.

أما الأفعال الخطيرة أو السلوكيات غير الآمنة فتتمثل في أنماط السلوك التي تؤدي إلى وقوع الحوادث أو الفشل في أداء العمل الذي ينتج عنه وقوع الحوادث، ومن أمثلة هذه الأفعال تحريك آلة أو الاصطدام بها حيث تسقط على العامل فتصيبه أو تسقط على آلة أخرى فتدمرها<sup>21</sup>.

إن لوقوع حوادث العمل علاقة أساسية بوجود متغيرات وعوامل مساعدة، وتختلف هذه الحوادث باختلاف طبيعة كل متغير. وهناك حوادث لها علاقة بعوامل داخلية من شخصية الفرد المصاب

<sup>20</sup> حمدي ياسين وآخرون: (1990) علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1 دار الكتاب الحديث، الكويت، ص19 :

<sup>21</sup> أحمد عزت راجح: (1965) علم النفس المواءمة المهنية: الهندسة البشرية والعلاقات الإنسانية، الدار القومية للطباعة والنشر، مصر، ص354

بالحوادث. وخارجية تخص ظروف العمل بما فيها: أرضية مكان العمل الإضاءة الحرارة الضوضاء الغبار... الخ. إضافة إلى طبيعة العمل ونوعية الوسائل والآليات المستعملة لأدائه<sup>22</sup>.

### الفرع الأول : المسببات الخارجية (المادية)

\* أرضية مكان العمل : من المعروف أنه إذا كانت أرضية مكان العمل صالحة، فإن الحوادث تكون ضئيلة كما أن رضا العمال عن عملهم يكون حسن وبالتالي فإن الإنتاج يكون مرتفعاً، وطبعاً هذا يتوقف على مدى توفر عوامل أخرى مساعدة وإذا كانت أرضية مكان العمل تحتوي على حفر وانشقاقات أو تكون لزجة، فإن إمكانية سقوط العامل متوقفة بشكل متفاوت وخطير، خاصة إذا كان الأمر يتعلق بحمل أجسام ثقيلة أو مواد كيماوية. وحتى مثلاً في حالة سماع جرس الإنذار من وقوع خطر مع ضرورة الاحتياطات اللازمة (الخروج بسرعة من أماكن العمل)، فقد يعثر العامل ويسقط ويجري نحو الخارج وهذا نتيجة للحفر والانشقاقات الموجودة على أرضية مكان العمل. فهو في هذه الحالة قد يتعرض لحادثين في ظرف واحد.

\* الحرارة والبرودة: لقد بينت الدراسات أن أقل معدّل للحوادث كان عندما تكون درجة الحرارة في مصانع الذخيرة مرتفعة، ولما انخفضت هذه الدرجة إلى 14 درجة معدّل الحوادث زاد، بارتفاع درجة الحرارة عن المتوسط الملحوظ. فعندما يكون العمل في جو حار تنعدم فيه أهزة تكييف الهواء فإن هذا يخلق من الضيق والتوتر، ويصبح العامل قابل للإثارة مع زملائه لأدنى الأمور ولا يتوقف هنا فقط بل يتعدى بأن يعمل دون شعور بما يعمل (وهذا طبعاً طيلة فترة توتره فقط) ودون شعور بموضوع يديه أو الطريق الذي يمشي عليه وبالتالي يكون هنا عرضة للسقوط والوقوع في حوادث عمل متعددة وخطيرة، وهنا لا تتوقف الخسائر على مستوى الفرد فقط، بل الأمر يتعداه إلى المؤسسة التي ينتمي إليها هذا العامل.

<sup>22</sup> عبد الرحمن عسيوي، مرجع سابق ، ص 275.

\* **الإضاءة:** وتعتبر الإضاءة السيئة في وجود زغللة العين وهذا ما يؤثر على الفرد العامل وتصبح رؤيته غير واضحة للآلات الموجودة أمامه فيصطدم بها وأنه يمشي على بعض الأجسام المنتشرة في الأرض (قطع حديد، حجارة صغيرة...) فيتعثّر أو ينزلق ويسقط. كما أن الإضاءة الشديدة من شأنها أن تسبب آلاما في العينين وبالتالي فهي تؤثر على توازن الرؤية بالنسبة للعامل من خلال تعرّضه اليومي لها. يعني هذا أن إصابته تكون جد محتملة وهذا الأمر يعتبر خطير، فالعامل بهذا الشكل يتعرّض لحوادث دورية لأنه قد يفقد أحد أجهزة الوقاية من الحوادث والمتمثلة في حاسة السمع<sup>23</sup>.

\* **الضوضاء والغبار:** إن ارتفاع الضوضاء الدائم والمستمر، يجعل العامل لا يسمع "جرس الإنذار" عندما يكون هناك خطر ولا يسمح كذلك بإخطار زملائه في العمل باحتمال تعرّضهم لحوادث أثناء قيامهم بأعمالهم، وإذا تعرّض العمال بصفة دائمة للغبار الكثيف في مختلف المصانع والوحدات الإنتاجية، من شأنه أن يؤثر على رؤية الأشياء والآلات. وعلى إدراك المسالك الأمنية. وبالتالي تكون إمكانية التعرض للسقوط، التعثر أو الاصطدام. ولا يتوقف الأمر على هذه الطريقة فحسب، بل يتعداه إلى التأثير على الجهاز التنفسي بصورة خاصة إذا كان هذا الغبار يحتوي على مواد كيميائية سامة<sup>24</sup>.

**التهوية:** ويقصد بها تغيير وتحديد الهواء أثناء العمل وهذا من شأنه إزالة الروائح الكريهة والمضرة وخفض درجة الحرارة ومن ثمة عدم الوقوع في الحوادث، فسوء التهوية يصاحبه الخمول والتعب والذي قد يؤدي إلى الاستجابة الناقصة وإصدار السلوك غير الآمن ومن ثمة الوقوع في شبح الحوادث.

<sup>23</sup> سملاي يحضية ، دراسة أثر حوادث العمل على الكفاية الإنتاجية و فاعلية نظام الوقاية في المؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الاقتصاد ، جامعة الجزائر 1994-1995

<sup>24</sup> عمر وصفي عقيلي، إدارة القوى العاملة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1996، ص 349

\* **طبيعة العمل:** يرى فرنون أن معدّل الحوادث يتأثر بطبيعة العمل، فإذا كانت صعبة تكون لها علاقة وتأثير كبير في وقوع الحادث، فإذا كان العمل يتعب العامل نتيجة للصعوبة التي يحتويها هذا العمل، فإن هذا الفرد يقوم ببذل مجهودات كبيرة لإنجازه الوقت المحدد. ومقابل هذه الصعوبة والجهد الكبيرين يجد العامل نفسه مرهقاً ومتعباً فيصبح غير قادر على القيام بالحركات اللازمة لأداء العمل على أحسن وجه، وهذا ما يجعله عرضة للوقوع في حوادث العمل.

**تغيير نوبات العمل:** مما لا شك فيه فسيولوجياً أن حرارة الجسم تكون في أعلى درجاتها مساءً وأقل درجاتها في الصباح، ويلاحظ أن أداء الفرد يرتبط بارتفاع درجة حرارة الجسم، كما أنه ثمة علاقة قوية بين أداء الفرد الذي يتطلّب اليقظة والانتباه وبين درجة حرارة الجسم تصبح متطلباً حيوياً لأداء العامل فهي تحفز الفرد لإنجاز أعماله.

وبشكل عام فإنّ أفضل ساعات العمل وأكثرها ارتباطاً بانعدام الحوادث يكون في نوبة النهار، فوظائف الجسم تخضع لهذه الإيقاعات اليومية أو ما يسميها البعض بالساعة البيولوجية.

### الفرع الثاني : الأسباب الداخلية (الشخصية):

\* **السن:** لقد بينت الدراسات أن لعامل السن دوراً واضحاً في وقوع الحوادث في ميدان العمل، فصغار السن يكونون أكثر استهدافاً للحوادث ممن هم متوسطو السن. بالإضافة إلى هذا نجد في المقابل من يؤكد أن العمال المتقدمين في السن يكونون أكثر عرضة للوقوع في حوادث العمل نتيجة ارتكابهم لأخطاء تكون بداية لتلك الحوادث وبآثار متفاوتة<sup>25</sup>. \* **الصحة:** لقد بينت دراسة تشامبر أن ارتباط كبير بين الأمراض وظاهرة وقوع الحوادث، وذلك من خلال الدراسة التي أجراها على 15 ألف حربي وتلميذ للقوات البحرية الإنجليزية في عام 1929 لقد وجدنا أن هناك ارتباط يبلغ 30 في المائة بين الأمراض المهنية وحوادث العمل<sup>26</sup>.

<sup>25</sup> فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي و التنظيمي ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان ، 1986 ، ص 306

<sup>26</sup> عباس محمود عوض، حوادث العمل في ضوء علم النفس ، دار المعارف ، مصر ، 1971 ، ص 46

\* **الخبرة:** تبين معظم الدراسات أنه كلما كانت خبرة العامل كبيرة كلما كانت نسبة تعرّضه للحوادث ضئيلة. وهناك علاقة بين السن والخبرة لأن هذه الأخيرة تقاس من خلال الزمن المستغرق في أداء عمل معيّن لمدة معيّنة ولقد بينت دراسة "فيشر" في الولايات المتحدة الأمريكية أن معدلات الحوادث تتناسب عكسيا مع الخبرة. ففي 60 يوما الأولى من الاستخدام بلغت نسبة 4.81 من النسبة الكلية للحوادث التي وقعت في الأسبوع الأول من الاستخدام<sup>27</sup>.

\* **الجنس:** بينت الدراسات أن النساء يعتبرن أكثر تعرّضا للحوادث من الرجال، ونجد من بين هذه الدراسات دراسة "ماير"، والتي تضمنت مقارنة نسبة حوادث آلاف سائق من مثيلاتها عند 40 سائقة طاكسي وكانت كلتا المجموعتان تعمل تحت ظروف واحدة. ولقد بينت نتيجة هذا البحث: أن نسبة حوادث السائقين لمدة 11 شهر بلغت 0.527 حادثة على كل ألف ميل سياقة في حين كانت هذه النسبة لدى النساء السائقات واللواتي اخترنا تقريبا وترجع زيادة القابلية للحوادث لدى الإناث عنها لدى الذكور إلى وجود فروق بين النسبتين خاصة التوازن النفسي والفيزيولوجي.

كما بينت أبحاث "أناستازي" أن الرجال أكثر ثباتا من النساء لأنهم أقل تعرضا للصعاب، وللتقلبات التي تحدث في توازن العضوية الداخلية. وهم يتميّزون بالثبات النسبي لدرجة الحرارة وبثبات نسبة المواد الحمضية والقلوية في الدم واتزان عمليتي الهدم والبناء. والنقصان الذي تعاني منه الإناث في التوازن، يؤدّي إلى نقصان في القدرة على إدراك المخاطر والتحكم في السلوك وبالتالي فإن احتمال الوقوع في الحوادث والتعرض لها يكون متزايد ومستمر<sup>28</sup>.

\* **الذكاء:** هناك اختلافات بين الباحثين في مجال علم النفس الصناعي حول صلة الذكاء بالحوادث. فنجد البعض يؤكد على وجود علاقة عكسية بين الذكاء ووقوع الحوادث بمعنى لأنه كلما كان العامل ذكيا كلما قلّت الحوادث. بينما نجد البعض الآخر يؤكد على عدم وجود أي علاقة بين الذكاء والحوادث ومرّد ذلك إلى اختلاف العلماء في تحديد تعريف موحد وشامل للذكاء وبالرغم من ذلك

<sup>27</sup> عباس محمود عوض، مرجع سابق، ص 45

<sup>28</sup> فرج عبد القادر طه، مرجع سابق، ص 299، 209 و 46

فإنّ الصلة بين الذكاء والحوادث ظهرت جلية في إحدى الدراسات، عندما اتّضح للباحثين أن العمال الذين تعرّضوا لامتحانات ذكاء في بداية عملهم وحصلوا على درجات عالية هم أقلّ العمال تعرّضاً للإصابات بالحوادث<sup>29</sup>.

\* **الدافعية:** باعتبار الدافعية أنّها بمثابة الطاقة المحرّكة لسلوك الفرد فإنّ إنتاجه يختلف باختلاف الدافعية عنده، وإن نقصت الدافعية عند العامل أثناء قيامه بالعمل يمكن أو تورطه في الحوادث، وفي هذا الصدد تشير دراسة "كبير" عن زيادة الحوادث في الأقسام ذات المرتبات وفرص الترقّي الأقل، إن انخفاض دافعية الفرد في العمل وفشل الإدارة في استشارتها يمكن أن يزيد من توتر الفرد ويوقعه في الحوادث<sup>30</sup>.

\* **الحالة الوجدانية والانفعالية:** تؤكّد بحوث "هيرسي" أن الحالة الانفعالية الشديدة للعمال، من شأنها أن تزيد في التورط بالحوادث، فالحزن والغضب وما إلى ذلك من حالات انفعالية تقلل من وظائف العمليات المعرفية وتباعد بينهما وبين المعالجة الناجحة للمواقف الضاغطة، كما أن الابتهاج الزائد يؤدي إلى التورط في الحوادث، وكذلك الأشخاص الذين يسهل استشارتهم.

\* **العوامل اللاشعورية:** تشير بحوث مدرسة التحليل النفسي بأن جملة دوافع لا شعورية تدفع العامل للوقوع في الحادثة ويتمثل ذلك في كراهية العمل والتهرب من المسؤوليات، الانتقام من أصحاب السلطة، لوم الذات وعقاب النفس.

كما يرى أصحاب مدرسة التحليل النفسي أن مضطربي الشخصية من العمال يميلون إلى البحث عن المشكلات واختلاف المتاعب الصحية والمهنية والمالية لأنفسهم وللمحيطين بهم، فهم يجدون اللذة في إيذاء الآخرين وإيذاء أنفسهم.

<sup>29</sup> طارق كمال، علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007، ص 155.

<sup>30</sup> حمدي ياسين وآخرون، مرجع سابق، ص 202.

إضافة إلى ذلك فقد أضح أنصار التحليل النفسي على أنّ المستهدفين للحوادث من مضطربي الشخصية يعانون من أزمات نفسية لاشعورية تجعلهم في حاجة موصولة لإيذاء أنفسهم وإيذاء الآخرين<sup>31</sup>.

### الفرع الثالث : العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل:

\*التجانس: إن زيادة التجانس بين أفراد جماعة العمل من جهة وبين الجماعة الإشرافية الإدارية من جهة أخرى تعتبر من الأمور الضرورية لزيادة الفعالية الإنتاجية وإنّ أي تضائل وضعف لهذا التجانس يمكن أن يؤدي لتصدّع الإنتاج وضعفه ويؤدي أيضاً إلى زيادة معدّل الحوادث، حيث أنّ الفرد المنبوذ اجتماعياً أكثر عرضة للوقوع في الحوادث.

\*التواصل الاجتماعي: تؤكّد نتائج دراسات في علم النفس الصناعي أن كثيراً من الحوادث يعزى لنقص المعلومات وسط عملية الاتصال، إضافة إلى ذلك فإنّ شعور العامل بنقص التواصل، وضعف المشاركة في أمور وقرارات تخص العمل قد يضعف دافعيته للعمل ويسبب له الملل، ومن ثمّة ضعف التركيز وتشتت الانتباه والوقوع في الحوادث<sup>32</sup>.

### الفرع الرابع : متغيّرات أخرى تسبب الإصابة بحوادث العمل و الأمراض المهنية :

إلى جانب الأسباب المؤدية للحوادث والوقوع في شبح الإصابات السالفة الذكر هناك ظواهر سلبية أخرى بدأت تأخذ جانباً من الأهمية من طرف الباحثين والمختصّين، تشيع هذه المظاهر السلبية في المجتمعات الغربية وتزداد في الانتشار في المناطق المجاورة لها، ومن بين هذه المظاهر السلبية والتي تعتبر من الأسباب المؤدية للحوادث نذكر:

<sup>31</sup> سلامي بحضية ، مرجع سابق ، ص 15

<sup>32</sup> جاري ديسلر ، ترجمة محمد سعيد عبد المتعال ، مراجعة عبد المحسن عبد المحسن جودة، إدارة الموارد البشرية، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2003، ص 536.

\*الإدمان على الخمر والمخدّرات: وهي ظاهرة عصرية خطيرة تنتشر في أوساط العاملين، خصوصا في المستويات الدنيا والوسطى ومن أسبابها المشاكل النفسية والأسرية والاجتماعية والاقتصادية التي يعانون منها العمال، فيجدون في تعاطي الخمر والمخدّرات ملجأ للهروب منها<sup>33</sup>.

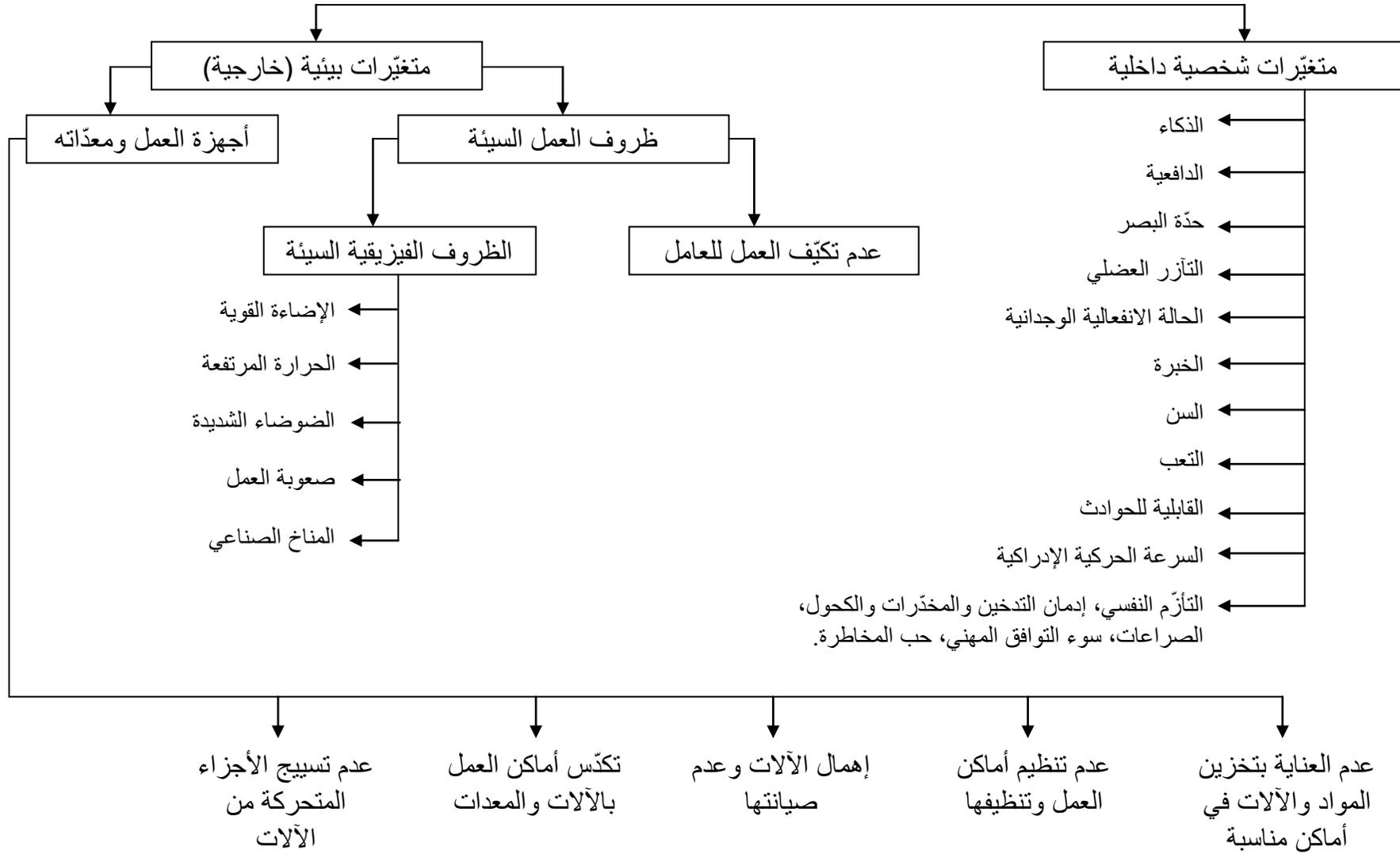
ونظرا لأن الإدمان على الخمر والمخدّرات يؤدي إلى التقليل من تركيز العامل وإعطائه إحساسا خادعا بالثقة بالنفس<sup>34</sup> إضافة إلى ضعف التآزر الحركي لديه واختلال الشعور بالزمن والمسافة والرغبة في النوم والشعور العامل بالخموم فإنّ كلّ هذه العوامل التي تنجر عن الإدمان على الخمر والمخدّرات خصوصا في مكان العمل من شأنها أن تجعل العامل أسير الوقوع في الحوادث وشبح الإصابات<sup>35</sup>

<sup>33</sup> عامر خضير الكبيسي، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2005، ص 220

<sup>34</sup> طارق كمال، مرجع سابق، ص 156.

<sup>35</sup> محمد شحاتة ربيع، أصول علم النفس الصناعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ط 3، 2007، ص 276

## المتغيرات المرتبطة بحوادث العمل:



شكل رقم (): المتغيرات المرتبطة بحوادث و الأمراض المهنية

المطلب الثاني آثار المترتبة عن حوادث العمل و تكلفتها :

كثيرة ومختلفة هذه النتائج التي تخلفها حوادث العمل والأمراض المهنية على المستوى الفردي والجماعي والتنظيمي، ويمكن تلخيص هذه النتائج في النقاط التالية:

1. توقف العمل جراء الحادث أو الإصابة.
2. توقف العمل من طرف زملاء العامل المصاب لمعرفة الحادث أو لإسعاف المصاب.
3. ارتفاع عدد ساعات العمل المفقودة بسبب ذلك.
4. الأثر النفسي السيئ لهذه الحوادث والشعور بفقدان الأمن.
5. تأثر الإنتاج بالحوادث و أمراض المهنية .
6. تحمل المؤسسة لتكاليف التعويضات عن الحوادث وإصابات العمل و دفع الأجر بالكامل أثناء فترة العلاج.
7. تعطل الآلات التي كان يعمل عليها المصاب ومن ثم تعطيل المراحل الموالية للإنتاج.

الفرع الأول : آثار الحوادث المهنية:

تلقي الحوادث المهنية بظلالها على أكثر من جانب، وتظهر آثارها السلبية من خلال:<sup>1</sup>

1. البعد الاقتصادي: ينعكس هذا البعد على:

- المنظمة: ويتجلى هذا البعد:

أولاً من خلال التكلفة التي تتحملها المؤسسة من أجل تغطية:

- علاج الحوادث وإصابات العمل.
- رواتب وأجور المصابين خلال فترة علاجهم.

<sup>1</sup> عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية، بعد استراتيجي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص ص 574 - 577.

• تعويضات العجز الدائم والوفيات.

• خسارة إنتاجية وقت العمل الضائع بسبب الحوادث.

• خسارة قوة عمل يجب تعويضها.

وثانياً على ربحيتها، إذ تؤثر مجمل التكاليف السابقة على التكلفة النهائية وبالتالي على هامش الأرباح، وهو ما قد يضر بموقعها وقدرتها التنافسية.

- الاقتصاد الوطني: وتظهر آثار هذا البعد:

أولاً من خلال انخفاض الناتج الوطني نتيجة لما تدفعه مختلف الوحدات الاقتصادية لتحمل تكاليف الحوادث و الأمراض المهنية، حيث بلغت في بريطانيا مثلاً سنة 1999 ما يقارب 15 مليار جنيه إسترليني.<sup>2</sup>

وثانياً من خلال تأثيرها على القوة العاملة للدولة، وهو ما يسبب تدهور طاقتها الإنتاجية.

2. البعد الاجتماعي: تؤثر الحوادث المهنية والآثار الصحية الناتجة عنها كإعاقات، الأمراض المزمنة والوفيات بشكل عميق وسلبي على الحياة الاجتماعية والأسرية، إذ تلقي أعباء ثقيلة على المجتمع سواء كانت نفسية أو اقتصادية.

3. البعد النفسي: تؤثر الزيادة في معدلات الحوادث المهنية على الحالة المعنوية لفريق العمل داخل المؤسسة نتيجة لما تعكسه بيئة العمل الخطرة من مخاوف وتوترات تؤثر على صحة العمال النفسية والبدنية. ويترجم هذا البعد في مستويات متدنية للرضا الوظيفي وسيادة جو من التوتر والعدوانية.

4. البعد القانوني والنقابي: يحتل موضوع السلامة في بيئة العمل النقطة الثانية على لائحة اهتمامات النقابات العمالية بعد ملف الأجور، حيث أصبحت اليوم تضغط بشدة أكثر من أي وقت مضى من أجل تحسين بيئة العمل. وتعزز موقفها هذا بمختلف القوانين والتشريعات التي تشدد على السلامة في العمل.

<sup>2</sup> PDF created with pdfFactory Pro trial version [www.pdffactory.com](http://www.pdffactory.com)

الفرع الاول الثاني : تكلفة الحوادث المهنية

1 - الكلفة البشرية للحوادث البشرية:

أوضحت إحدى الدراسات أن الخسائر الناجمة عن الحوادث المهنية تتعدى في كثير من الأحيان تلك التي تحدثها الحروب، ففي الحرب العالمية الثانية مثلاً سجلت كل من الولايات المتحدة والمملكة المتحدة أرقاماً قد تبدو غير قابلة للتصديق عن حجم الخسائر المسجلة في اليهودين الحربي والصناعي، وأوضحت تلك الأرقام بدقة مدى الضرر الذي تحدثه الحوادث المهنية في القدرات البشرية.

الجدول 6: متوسط خسائر بريطانيا والولايات المتحدة في الحرب والصناعة:

الدولة	المتوسط الشهري لخسائر الحرب	المتوسط الشهري للخسائر في الصناعة
المملكة المتحدة	8126	22109
الولايات المتحدة	22008	160747

المصدر: عبد الرحمن محمد عسيوي، مرجع سابق، ص 287.

وتشير المنظمة الدولية للشغل OIT في تقريرها لسنة 2003 أن حالة وفاة ناتجة عن حادث مهني تحدث كل 15 ثانية وأزيد من 6000 كل يوم، لتبلغ الحصيلة السنوية لحوادث العمل المميتة 2.2 مليون حالة من مجمل الحوادث المسجلة عبر دول العالم والمقدرة بـ 270 مليون حادثة لنفس السنة.<sup>3</sup>

كما أن تقرير منظمة الصحة العالمية WHO الصادر بمناسبة اليوم العالمي للأمن والصحة في العمل 28 أبريل 2005 قد أشار إلى أن الحوادث المهنية المميتة تسجل انخفاضاً محسوساً في الدول الصناعية خلال السنوات الأخيرة، غير أنها في تزايد مضطرد في الدول الآسيوية ودول أمريكا الجنوبية التي تعرف نمواً اقتصادياً متسارعاً.

<sup>3</sup> Luc Demaret, Ahmed Khalef, Deux millions de mort au travail par an, rapport de l'Organisation Internationale de Travail, 2003, site sur internet: <http://unpan1.un.org/intrados/groups/documents/caimed/unpan018927.pdf>, janvier 2008

فقد سجلت الصين ارتفاع عدد الحوادث المميتة من 73 ألف حالة سنة 1998 إلى 90 ألف و500 حالة سنة 2001، كما أن عدد الحوادث الإجمالية قد ارتفع فيها من 56 مليون إلى 69 مليون في نفس الفترة، لتحتل بذلك المركز الأول في عدد الحوادث الإجمالية وعدد الإصابات المميتة في نفس الوقت.

كما سجلت كل من المكسيك والبرازيل ارتفاعا في عدد الحوادث من 29 ألف و500 حالة سنة 1998 لتبلغ سنة 2001 ما يقارب 39 ألف و500 حالة.<sup>4</sup>

أما في الجزائر فإن تقديرات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية CNAS تشير إلى أزيد من 46923 حادث سنة 1999، ثم 45 ألف سنة 2000، لينخفض العدد سنة 2001 إلى 42572 حالة.

وفي سنة 2003 ارتفع العدد مجددا ليصل إلى 49629 ثم ليتجاوز عتبة 50 ألف حادث سنة 2005.<sup>5</sup>

في حين استقرت حالات الوفاة ما بين 720 و723 حالة خلال 2003 و2005 على التوالي مع انخفاضها سنة 2004، حيث قدرت آنذاك بـ 697 حالة.<sup>6</sup>

غير أن الأرقام المقدّمة لا تعبّر بشكل دقيق عن واقع الحوادث المهنية في بلادنا كونها لا تشمل شريحة كبيرة من العمال غير المؤمنين العاملين في قطاعات بعيدة عن الرقابة والأعمال الحرة والتي تشكّل فيها حصيلة الحوادث المهنية نسبة هامة وكبيرة.

## 2 - التكلفة المادية للحوادث المهنية:

<sup>4</sup> M. Jukka Takala, 28 Avril; Journée Internationale de la sécurité et de la santé au travail, Rapport de l'Organisation mondiale de la santé OMS, Genève, 2005, site sur Internet:

<http://WHO.int/mediacenter/news/releases/2005/pr18/fr/index-html>, décembre 2007.

<sup>5</sup> Fatima Abadla, Les accidents de travail; Circonstances et prise en charge, Caisse national des Assurances Sociales CNAS, site sur internet:

[http://www.aidelf.ined.fr/colloques/aveiro/communication\\_aveiroIT\\_abadla.pdf](http://www.aidelf.ined.fr/colloques/aveiro/communication_aveiroIT_abadla.pdf), novembre 2007.

<sup>6</sup> F. Gaidi, Accidents de Travail en hausse en 2005, Journal El WATEN, 30-04-2006.

مع ارتفاع التكلفة البشرية للحوادث المهنية تتضاعف الأعباء المالية المرافقة لها مشكلة بذلك تحديدا لتوازن المؤسسات واستقرارها، وتقسيم التكاليف الناتجة عن الحوادث المهنية إلى نوعين:

### أ - التكلفة المباشرة:

تعد التكاليف المباشرة جزءا يعتبره الخبراء بسيطا من مجمل تكاليف الحوادث المهنية التي تتحملها المؤسسات، ويتميز هذا النوع من التكلفة بسهولة حصره وتقييمه، يشمل عموما مجمل الأقساط السنوية التي تدفعها المؤسسات للتأمين على عمالها وفقا لما يقتضيه قانون كل دولة. حيث تتولى الجهات التأمينية مسؤولية تحمل نفقات العلاج والتعويض عن الضرر الذي لحق بالفرد نتيجة للحوادث وفقا لمعايير محددة.<sup>7</sup>

وتضطلع الجهات الحكومية المسؤولة بوضع إطار عام يحدد الطريقة التي يتم من خلالها حساب مجمل هذه الأقساط بصورة دورية كل سنة، آخذة بعين الاعتبار:<sup>8</sup>

- إجمالي عدد العمال المؤمنين.
- الكتلة الأجرية.
- عدد الحوادث المسجلة والتي انجرت عنها تعويضات خلال السنة الفارطة.
- عدد الحوادث التي خلفت إصابات عجز دائمة.
- عدد الحوادث التي خلفت وفيات.
- إجمالي التعويضات المدفوعة للضحايا خلال السنة السابقة.

ويتكون قسط التأمين في فرنسا مثلا بعد تعديلات 2006 من ثلاثة أجزاء:<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Roger Vincentini, OP. cit., p 635.

<sup>8</sup> Caisse Nationale d'Assurance Maladies des Travailleurs Salaris, statistiques des accidents de travail et des maladies professionnelles, Janvier 2007, site sur internet: [http://risquesprofessionnels.ameli.fr/media/2007-01-31\\_statistiques.pdf](http://risquesprofessionnels.ameli.fr/media/2007-01-31_statistiques.pdf), Novembre 2007.

<sup>9</sup> Pierre-Louis Bras, Reformier la tarification pour inciter à la prévention, rapport du groupe d'appui aux partenaires sociaux, 2006, p. 3. site sur internet: <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/brp/074000551/0000.pdf>, Juillet 2007.

- جزء خاص بتغطية مخاطر حوادث التنقل، وقد حدد بـ 0.29% (M1).
- جزء خاص بتغطية تكاليف إعادة التأهيل المهني، تكاليف التعويضات الصحية والاجتماعية، التكاليف الإدارية، وقد حدد لنفس السنة بـ 0.42% (M2).
- جزء خاص بتغطية التكاليف المتعلقة بالتسويات الداخلية للنظام وقد حدد بـ 0.52% (M3).

ووفق هذه الخطوات يحدد معدل قسط التأمين كما يلي:

$$\text{معدل قسط التأمين} = (\text{معدل القسط الخام} + M1) \times (M2 + 1) + M3$$

والقسط الخام هو عبارة عن تكلفة المخاطر / مجموع الأجور  $\times 100$ .

وتعبر تكلفة المخاطر عن مجموع أعباء الحوادث والأمراض المهنية للسنوات الثلاث السابقة، كما أن مجموع الأجور يمثل الأجور الخام للسنوات الثلاث السابقة أيضاً.

لذا، فإن ما تدفعه المؤسسات من أقساط يتأثر وبشكل مباشر بتكلفة المخاطر، أي أنّ تلك التي تعاني من معدّل حوادث مهنية أكبر تتحمّل معدلات تأمينية أعلى من مثيلاتها.

### ب - التكلفة غير المباشرة:

اختلف الباحثون في تقييمهم للتكاليف غير المباشرة للحوادث المهنية، فمنهم من يرى ضرورة ربطها بالتكاليف المباشرة ومنهم من يقترح تحديدها بصورة مستقلة عنها، ورغم هذا الاختلاف إلا أنّهم أجمعوا على تحديد 6 عناصر أساسية تمثل أهم مصادر هذه التكلفة.

- تكاليف الكتلة الأجرية.
- التكاليف المتعلقة بالخسائر في التجهيزات والمواد.
- التكاليف الإدارية.
- التكاليف التجارية.

- تكاليف الإنتاج.
- تكاليف أخرى تتضمن المزايا الاجتماعية التي يحصل عليها المصابون وتكاليف المتابعة القانونية.

في حين يقترح البعض أربعة مصادر هي:

- تكاليف الأجور دون الإنتاج.
- تكاليف الرعاية الطبية الأولية بالمصاب.
- تكاليف الأضرار اللاحقة بالأشغال، الآلات والمعدات.
- تكاليف إدارية.

المبحث الثالث : استراتيجيات الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية

المطلب الأول : استراتيجيات الوقاية من حوادث العمل:

من أهمها نذكر ما يلي:

- 1 إستراتيجية دراسة أسباب الحوادث: وذلك لاتخاذ التدابير الاحترازية الكفيلة بمنع وقوعها، وينصح الخبراء بدراسة أسباب الحوادث من حيث وقت وقوع الحادثة والخصائص الشخصية لمرتكب الحادثة من حيث السن، الخبرة، الظروف النفسية المحيطة به، ساعة وقوع الحادثة، وهل الحادثة راجعة إلى إهمال من العامل أو شرود ذهنه أو سبب خطأ في تصميم الآلة أو قصور في إجراءات الأمن الصناعي ...
- 2 إستراتيجية تصميم بيئة العمل: وذلك من خلال تهيئة بيئة عمل سليمة من حيث درجة الحرارة المعتدلة، والإضاءة الكافية وأن تكون بيئة العمل نظيفة من الأشياء التي قد تلحق أخطارا بالعمال. كما أن صيانة الآلات بصفة دورية يؤدي إلى المحافظة على كفاءتها، بالإضافة إلى توفير معدات الوقاية كمطافئ الحريق، والتي يجب أن توضع في أماكن معروفة يسهل الوصول إليها، ذلك أن الوقت الذي يضيع في البحث عن مطفأة الحريق قد يتسبب في كارثة.
- 3 إستراتيجية الجو التنظيمي: إن للجو التنظيمي أثر نفسي كبير على العمال من حيث التورط في الحوادث، ويورد "شولتز" العديد من الدراسات التي تؤكد على العلاقة بين الجو النفسي الآمن في المؤسسة الصناعية وبين معدلات التورط في الحوادث.
- 4 إستراتيجية التدريب على وسائل الأمن الصناعي: يعتقد بعض الخبراء في الأمن الصناعي أن تدريب العمال على أساليب الوقاية والأمن الصناعي هو من أهم أساليب التقليل من معدلات التورط في الحوادث، وهذا النوع من التدريب على الأمن الصناعي بالغ الأهمية، لأنه يعرف العمال بالأخطار المحتملة من العمل وكيفية تجنب هذه الأخطار قدر الإمكان، كما يعرفهم بنوعية الحوادث التي تقع وأسبابها، كما يشتمل البرنامج على كيفية استخدام الأدوات والإسعافات الأولية، وأسلوب إخلاء المصابين في حالة الحوادث ونقلهم بسرعة إلى الأماكن العلاجية المتخصصة.

5 إستراتيجية الحوافز: يشير "شولتز" إلى نظام تستخدمه إحدى شركات النقل بالسيارات والتي كانت تعاني من ارتفاع معدلات الحوادث حيث أعدت نظام حوافز يمنح بمقتضاها السائقون الذين لا يتورطون في الحوادث أو تقل عندهم نسب المخالفات المرورية، وهي حوافز مالية مجزية وقد أدى ذلك إلى تقليل معدل الحوادث بنسبة 65%.<sup>10</sup>

### المطلب الثاني : إستراتيجية الوقاية من الأمراض المهنية:

1- إستراتيجية الوقاية من الأمراض المهنية: عديدة هي إستراتيجيات الوقاية من شبح الأمراض المهنية ومن بينها نذكر ما يلي:

#### أ- الإستراتيجية الهندسية: وتتمثل في الإجراءات التالية:

- \* تغيير طريقة العمل أو إحلال مادة بأخرى: وذلك باستبدال مادة خطيرة بأخرى آمنة، وتحقيق الغرض المطلوب مثل استعمال حبات من الصلب بدلا من الرمال في عملية صقل المعادن وذلك لوقاية العمال من مرض تآكل الرئة الذي ينشأ من استنشاق ذرات الرمل.
- \* العزل: وذلك بعزل مواقع العمل التي تسبب حالات مرضية كالمواقع التي فيها حرارة عالية، ضوضاء مرتفعة ومزعجة.
- \* حصر العمليات الضارة داخل إطار من الأسوار الحصينة، ويقصد بذلك وضع المواد الخطرة في أماكن محددة، ويتم التعامل معها بحذر وحيطة ويمكن استعمال الحصر والعزل مجتمعين للوقاية من بعض المخاطر المختلفة مثل الوقاية من الضوضاء.
- \* التهوية: وذلك بخلق بيئة عمل آمنة وتخفيض فرص التعرض للملوثات.
- \* الترطيب: ويقصد به التقليل، أو تحديد انتشار المواد الخطرة في بيئة العمل وهنا يجب التخلص من الأتربة الضارة بطريقة سليمة.

<sup>10</sup> محمد شحاتة ربيع، مرجع سابق، ص 279 - 280.

\* النظافة العامة: يقصد بها التقليل من انتشار الأمراض المهنية فمثلا عند تطاير ذرات من الزئبق فإنّها سوف تلوث المكان الذي سقطت فيه بالإضافة إلى أماكن أخرى بعيدة، ولهذا فالنظافة العامة مهمة جدا خاصة في حالة التعرّض للإشعاعات الذرية.

### ب- الإستراتيجية الطبية: وتتمثل في الإجراءات التالية:

\* الكشف الطبي الابتدائي ومن أهم فوائده وقاية العمال من توظيفهم في الأعمال التي تلقي بهم في مواقع الخطر، فالكشف الطبي الابتدائي يضع العامل في عمل لا يكون منه خطر على صحته، فمثلا الشخص المصاب بداء الرئة يجب أن لا يعمل في الأماكن المتربة، والشخص المصاب بفقر الدم لا ينبغي أن يتعرّض للبتروال حتى لا تزيد حالته سوءا.

\* الكشف الطبي الدوري: يقع على فترات دورية ومن فوائده أن يجنب العامل من الأخطار التي سوف يقع فيها، إضافة إلى أنّه يساعد على اكتشاف المرض المهني في أولى مراحلها قبل أن يستفحل وتعمم خطورته، بالإضافة إلى ذلك فإنّه يعطي فرصة للعامل للاتصال بالطبيب قصد التدقيق الصحي في حالته.

\* التثقيف العمالي: يقصد به إلمام العامل ومعرفته بطبيعة عمله ومدى خطورة المواد التي يتعرّض لها، وكيف تصل هذه المواد إلى جسمه والطرق الكفيلة بحمايته من المخاطر.

\* الفحص الطبي العام والخاص: وهو الفحص الروتيني الذي يكون بين فترة وأخرى، ويهدف إلى الرغبة في تكليف شخص بعمل جديد يستدعي التأكد من لياقته البدنية لممارسة ذلك العمل.

\* الفحص الطبي عند نهاية الخدمة: وخاصة في مهن معينة وذلك قصد التأكد من مدى تأثيرها السلبي على العامل.

\* تأمين وسائل وقائية: ويعني بذلك توفير وسائل وقائية وإسعافات أولية وتدريب العمال عليها لاستعمالها بكفاءة لمعالجة الحالات الطارئة قبل نقلها للمراكز الطبية.

ج- الإستراتيجية الشخصية: وتتمثل في ضرورة استعمال الفرد العامل لوسائل الأمن الفردية والمتمثلة فيما يلي:

- أجهزة التنفس: وتستعمل لحماية العمال من مخاطر الأتربة أو الأبخرة والتي يستنشقها العمال أثناء عملهم، ويمكن استعمال أحد الأجهزة التالية:

\* أجهزة تنفس تحتوي على كمية من الهواء أو الأكسجين اللازم للجسم.

\* أجهزة تنفس تمد الجسم بالأكسجين خارج المكان الذي يعمل فيه العامل.

\* أجهزة تنفس تنقي المكان.

- الملابس الواقية: تستعمل لتحفظ الجسم من الأخطار المحيطة به ويشترط فيما يلي:

\* ألا تسمح بنفاذ المادة الموجودة في الجو والتي استعملت هذه الملابس للوقاية منها.

\* أن تغطي أجزاء الجسم المعروضة للخطر المحيط بها وأن تكون مطابقة لكل عامل.

\* أن تبقى في حالة جيدة نظيفة وجافة.

- الأجهزة الشخصية الدالة على مقدار الخطر المحيط: وتستعمل هذه الأجهزة في حالة تعرّض العامل لخطر الإشعاعات وتشمل ما يلي:

\* أقلام حساسة يحملها الشخص المعرض للإشعاع، وبعد فترة من تعرّضه للإشعاع تحمض هذه

الأقلام، ثم تقارن بأخرى معروفة كمية تعرضها للإشعاع وبذلك يمكن معرفة مدى تعرّض العامل للإشعاع.

\* مقياس إشعاعي يسجل مقدار الإشعاع الذي يتعرّض له العامل.

د- إستراتيجية النظافة الشخصية: إن غسل اليدين بالماء والصابون بصفة دائمة ومستمرة، من

شأنه أن يقلل من نسبة الإصابة بالأمراض الجلدية المهنية لذلك يجب على العمال أن يتعوّدوا على تنظيم أيديهم، والعناية بالنظافة الشخصية.

ومما ييسر لهم ذلك إمدادهم بوسائل النظافة مثل الماء والصابون وأحواض الغسيل ودواليب لحفظ الملابس وغرف لخلعها.<sup>11</sup>

### خاتمة

تعتبر مشكلة حوادث العمل و الأمراض المهنية من بين المشكلات التي تجدر بالإدارة العليا في المنظمة بالتنسيق مع إدارة الموارد البشرية والأطراف المعنية الاهتمام بها، وبذل المزيد من الجهود مع إشراك العمال في اتخاذ التدابير اللازمة والإجراءات الضرورية للتقليل قدر الإمكان منها، لأنه ومن دون شك أن التحكم في مسببات الحوادث وإصابتها يكون أقل تكلفة على المدى البعيد من معالجتها. نلاحظ من خلال ما سبق ذكره أن للظروف الفيزيائية في ميدان العمل لها أهمية كبيرة جداً، ولا يجب إهمال هذا المتغيّر من طرف المسؤولين وأرباب العمل عند صياغة سياسة منظماتهم، مصانعهم ووحدات الإنتاج لديهم لأن هذه الظروف بقدر ما تعتبر لدى الجميع على أنها عنصراً أساسياً من عناصر نجاح العملية الإنتاجية وتحقيق الأهداف المسطرة بقدر ما هي كذلك متغيّر ذو اتجاهين للوقوع أو عدم الوقوع في حوادث عمل في البيئة المهنية.

<sup>11</sup> عبد المحي صالح محمود صالح، الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسات المهنية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2002، ص ص 78 -

## الفصل الثالث

العلاقة بين ضغوط العمل  
و الحوادث و الأمراض  
المهنية

## الفصل الثالث : العلاقة بين ضغوط العمل و الحوادث و الأمراض المهنية

المبحث الأول : التعريف بالمؤسسات مكان الدراسة

المطلب الأول : الجزائية للطرق السيارية

من نحن ؟

المرسوم التنفيذي رقم 05-249 المؤرخ في 10 جولية 2005 المتعلق بتعديل القانون الأساسي للوكالة الوطنية للطرق السريعة والذي جاء فيه

**المادة 7** تتولى الوكالة مهمة دراسة الطرق السريعة و لواحقها و إنجازها و تجهيزها

و بمده الصفة تكلف الوكالة بما يأتي

-السهر على احترام القواعد التقنية و مقاييس التصور و البناء و تهيئة المنشآت الأساسية للطرق السريعة للسيارات التي هي من ضمن مهامها و كذا تلك المطبقة على تقنيات و مواد منشآت الطرق السريعة

-إنجاز أو القيام باعداد دراسات التصور و الجدوى و المشاريع التمهيديّة و التنفيذية و التنفيذية لكل الأشغال المرتبطة بمهامها و ضمان متابعتها

-تطوير هندسة المنشآت وكذا وسائل تصورها و الدراسات بغرض التحكم في التقنيات المرتبطة بمهامها

-تكوين الملفات الخاصة باستشارات مؤسسات الدراسات و الإنجاز و تجهيز المنشآت الأساسية المتعلقة بمهامها

**المادة 8** : تكلف الوكالة زيادة على الصلاحيات المحددة أعلاه بما يلي :

-استقبال ومعالجة وحفظ ونشر المعطيات والمعلومات والوثائق ذات الطابع الإحصائي والعلمي والتقني والاقتصادي المتصلة

بهدفها وحفظ الملفات والدراسات المتعلقة بالطرق السريعة للسيارات وفقا لإحكام التشريعية والتنظيمية المعمول بها

-المساهمة في تكوين المستخدمين العاملين في مجال المنشآت الأساسية التابعة لصلاحياتها وتحسين مستواهم وتنفيذ كل إجراء

من شأنه تحديث وتحسين مستوياتهم وقدراتهم في مجال الدراسة والانجاز .

-تصور أو استغلال أو إيداع كل براءة أو شهادة أو نموذج أو طريقة تتعلق بهدفها .

-اللجوء في إطار التشريع والتنظيم المعمول بهما إلى مساعدة تقنية وطنية أو أجنبية من اجل أداء مهامها .

-انجاز كل العمليات التجارية والصناعية والمنقولة والعقارية والمالية المرتبطة بهدفها ومن شأنها التشجيع على تنميتها .

**المادة 9 :** الوكالة هي صاحبة المشروع المفوض وتكلف بتنفيذ المخططات والدراسة والنجاز وتجهيز مشاريع

الطرق السريعة للسيارات والطرق السريعة وكذا الملحقات الموكلة إليها .

-تكون الحقوق والواجبات المترتبة على هذه المهمة فيما يخص كل مشروع موضوع اتفاقية تفويض صاحب المنشأة المفوض

**الهيكل التنظيمي للجازائرية للطرق السيارة**

**المادة 13 :** يتشكل المجلس من

ممثل الوزير المكلف بالطرق رئيسا

ممثل وزير الدفاع الوطني

ممثل وزير الدولة وزير الداخلية و الجماعات المحلية

ممثل الوزير المكلف بالتهيئة العمرانية و البيئة

ممثل الوزير المكلف بالمالية

ممثل الوزير المكلف بالمساهمة و ترقية الاستثمارات

ممثل الوزير المكلف بالتجارة

ممثل الوزير المكلف بالفلاحة

ممثل الوزير المكلف بالنقل

ممثل الوزير المكلف بالطاقة

ممثل الوزير المكلف بالبريد و تكنولوجيات الاعلام و الاتصال

مدير الطرق بوزارة الأشغال العمومية

مدير التخطيط و التنمية بوزارة الأشغال العمومية

يحضر المدير العام للوكالة اجتماعات المجلس بصوت استشاري

يمكن أن يستعين المجلس بأي شخص من شأنه أن يفيد في المسائل المدرجة في جدول أعماله نظرا

إلى كفاءته

يتولى المدير العام للوكالة أمانة المجلس

يعين أعضاء المجلس لمدة ثلاث (3) سنوات بقرار من الوزير المكلف بالطرق بناء على اقتراح من الوزراء الذين يتبعونهم

في حالة انقطاع عهدة احد أعضاء المجلس يتم استخلافه حسب الأشكال نفسها بالنسبة للمدة الباقية من العهدة

**المادة 14:** يتداول المجلس فيما يأتي:

- تنظيم الوكالة وسيرها العام.
- البرامج السنوية لنشاط الوكالة والميزانية المتعلقة بها
- حصائل وحسابات النتائج وكذا مقترحات تخصيص النتائج
- مشاريع الاتفاقيات الجماعية المتعلقة بمستخدمي الوكالة
- قبول الهبات والوصايا
- قبول القروض
- القروض والاقتراض
- تعيين محافظ حسابات وتحديد مرتبته
- اخذ مساهمات في كل قطاع نشاط مرتبط بهدفها
- إنشاء فروع وكل شكل من أشكال الشراكة

- كل مسالة يعرضها عليها المدير العام من شأنها أن تحسن تنظيم الوكالة وسيرها أو من طبيعتها

التشجيع على تحقيق أهدافها

**المادة 18 :** يعين المدير العام للوكالة بمرسوم بناء على اقتراح الوزير المكلف بالطرق

وتنتهي مهامه حسب الأشكال نفسها

**المادة 19 :** ينفذ المدير العام قرارات المجلس ومداولاته ويتمتع ،في هذا الإطار ،بأوسع السلطات

من اجل ضمان الإدارة والتسيير

الإداري والتقني والمالي للوكالة.

وبهذه الصفة ،يقوم المدير العام بما يأتي:

- يعد التنظيم العام للوكالة ويقترحه على المجلس .

-يمثل الوكالة في جميع أعمال الحياة المدنية ويمكنه التقاضي .

-يسهر على السير الحسن للوكالة.

-يقترح مشاريع برامج النشاطات ويعد الكشوف التقديرية للوكالة .

-يمارس السلطة السليمة على جميع مستخدمي الوكالة وبعين المستخدمين الذين لم تتقرر طريقة أخرى

لتعيينهم .

### المطلب الثاني: تقديم شركة (SEROR).

، وإدارتها للموارد البشرية ،ومجال عملها ،واهم عملاءها ،ثم مناطق عملها واهم (SEROR) في هذا المطلب نتعرف على مؤسسة إنجازاتها ،حتى نتمكن من الوقوف على حالة المؤسسة.

حتى نستطيع الإحاطة بهذه الدراسة لا بد من التعرف على المؤسسة.

#### التعريف بالمؤسسة.

هي مؤسسة الدراسات وأنجاز المنشآت الفنية بالغرب الجزائري .

#### SEROR شركة

استنادا للمرسوم 80-155 ب 1980/05/25 ثم تحولت إلى سيرور نشأت مؤسسة

في 1989/03/05 برأسمال قدره 96.000.000 (EPE)مؤسسة عمومية اعلنت عن رقم أعمال مدعوم بنص قرار يقدر ب 1200 مليون دينار إما في الوقت الحاضر شركة سيرور أصبحت من أهم المؤسسات المنجزة في قطاع الأشغال العمومية .

#### مجالات نشاطها.

-دراسات الهندسة

-التحف الفنية

-العمارات

-الهندسة المدنية الصناعية.

-المنشآت المائية ، الملاعب ، الإنفاق ، الجسور ... وكل ما يتعلق بالاسمنت المسلح .

عملاء الشركة .

يتعامل مع المؤسسة العديد من العملاء نذكر منهم:

-مؤسسات السكك الحديدية .

-الوكالة الوطنية للسدود.

-مديرية الأشغال العمومية للولايات.

مؤسسة ترقية السكن الاجتماعي . (EPLF)

-مديريات البناء والسكن للولايات ،

-الجماعات المحلية ...

**مناطق عملها واهم انجازاتها.**

تتواجد المؤسسة وانجازاتها في العديد من الولايات.

**مناطق عملها.**

تتعدد المناطق التي تعمل بها الشركة نذكر منها:

-في الجزائر نجد : تلمسان ، وهران ، عين تموشنت ، سيدي بلعباس ، معسكر ، سعيدة ، مستغانم ،

تيارت ، النعامة ، بشار ، الجلفة البيض ، غليزان ، الشلف ، تسميلت ، الجزائر العاصمة.

-إما عملها بالخارج فنجد المغرب بمدينة وجدة.

**أهم إنجازاتها**

قامت مؤسسة بانجاز العديد من المنشآت منها

**منشآت الطرق :** جسر بوحنفية ولاية معسكر ، جسر وهران ، أنفق مدخل مدينة تلمسان

منشآت مائية : سد سيدي العبدلي و سكاك بتلمسان ، و سد بريزينا بالبيض ، محطة التصفية بمغنية

مباني : عمارات عمومية خاصة ببنك القرض الشعبي الجزائري بالجزوات و عمارات بتلمسان ومطار

زناتة بتلمسان

منشآت السكك الحديدية : جسر السكك الحديدية بعين تيموشنت ، خط السكك الحديدية

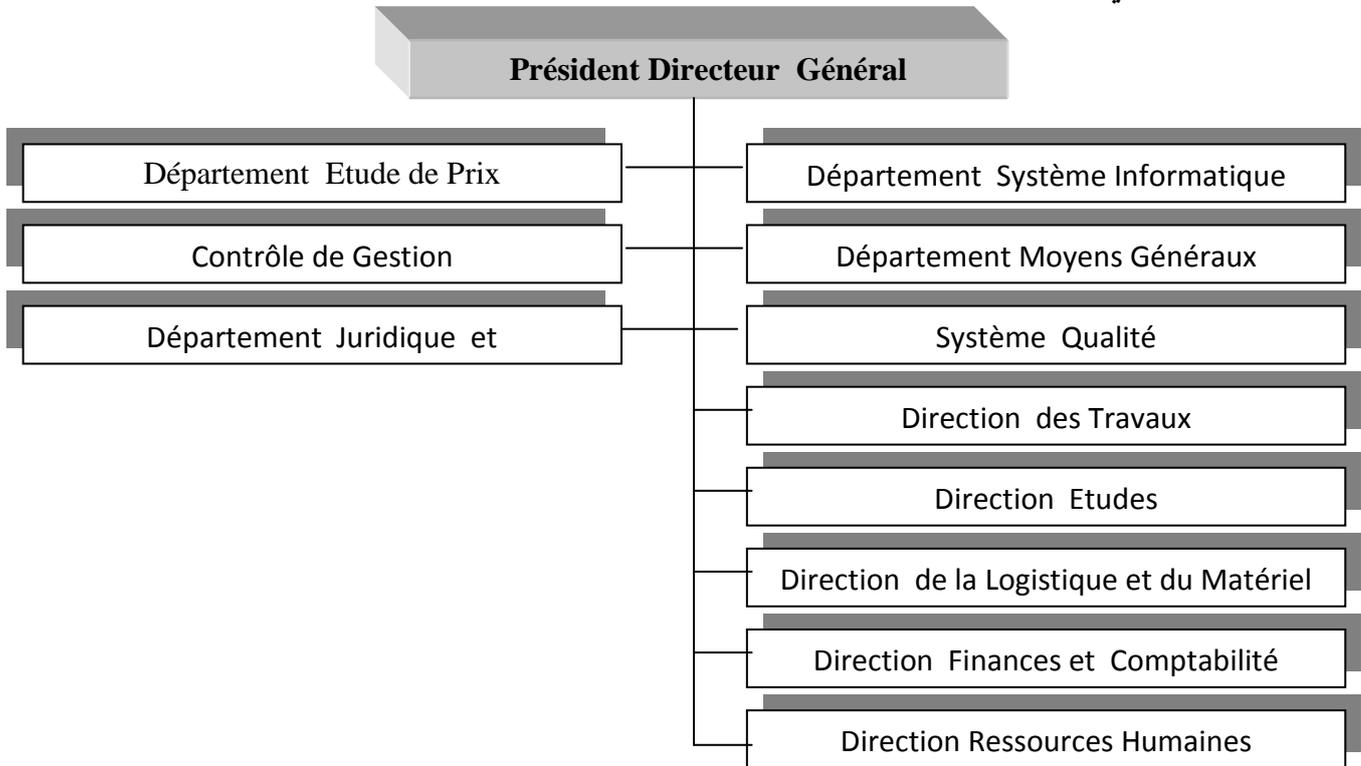
المحمدية – بشار ، تيارت ، غلزان ..... .

الهندسة المدنية الصناعية : سوناتراك ، ....

كل هذه المعطيات تبين مكانة المؤسسة ، مدى توقعها في السوق الوطنية ، و اتبارها أحد أهم

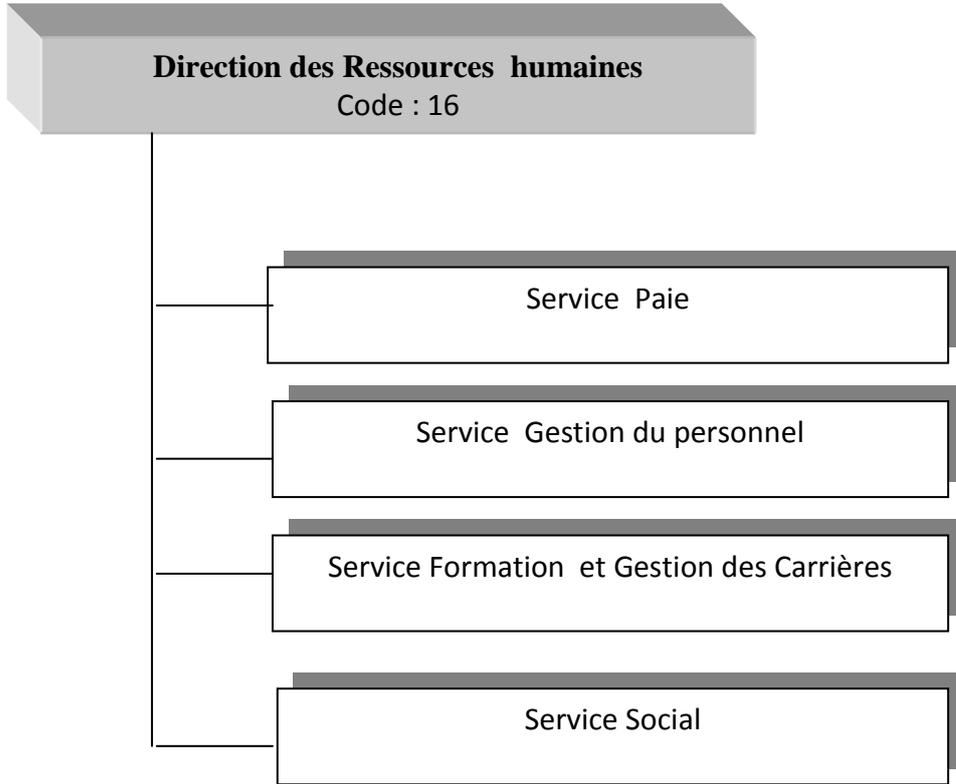
الشركات المنجزة

الهيكل التنظيمي للشركة .



المخطط يوضح الهيكل التنظيمي لشركة سيرور

الهيكل التنظيمي للموارد البشرية



المخطط يوضح الهيكل التنظيمي لقسم الموارد البشرية لشركة سيرور

المطلب الثالث : تقديم شركة سي آر سي سي CRCC

CRCC مؤسسة البناء و السكك الحديدية هي مجمع صناعي متنوع و متخصص خاصة في ميدان الهندسة المعمارية

CRCC له تاريخ و خبرة تقدر ب 65 سنة و هي مؤسسة عمومية كبيرة جدا تقع تحت رقابة لجنة الاشراف و تسيير الموارد العمومية المدرجة تحت مجلس أعمال الدولة

CRCC مجمع يتألف من 35 فرع ينتمي إليها بصفة كاملة دخل إلى بورصة شنغهاي و هونغ كونغ مند 2008

في عام 2006 تم إدراج المجمع ضمن أحسن 500 مؤسسة عالمية و احتلت في 2013 المرتبة 100 في نفس التصنيف و صنف في مجلة ENR ضمن أكبر 250 منشآت صناعية

ل CRCC إنجازات مختلفة و متنوعة من تصميمات و تحريات جيوتقنية إلى تنفيذ المشاريع أنفاق جسور سكة حديدية.... وفق برجة و التجارة و الاستغلال و الاستثمار هذا ما يسمح لها بتنفيذ المشاريع من البداية إلى النهاية لزبائنها

من بين إنجازاتها في الصين

أول ميتر و أول سكة حديدية في هضبة التبيت

أول سكة حديدية سريعة أول طريق سيار لأول نفق تحت الماء

من خلال هذا الإنجازات افتكت CRCC موقع ريادي في السوق الوطنية الصينية في ميادين الدراسات التنفيذ للمشاريع القاعدية للمواصلات

تواجد CRCC يغطي كامل الصين ما عدا تايوان و كدا تتواجد في 62 بلد و إقليم

تمتلك CRCC موارد بشرية جد كفاءة متكونة من 230 ألف عامل و موظف ضف إلى ذلك 191 خبير و يستفيدون من منح خاصة ممنوحة من طرف مجلس الدولة

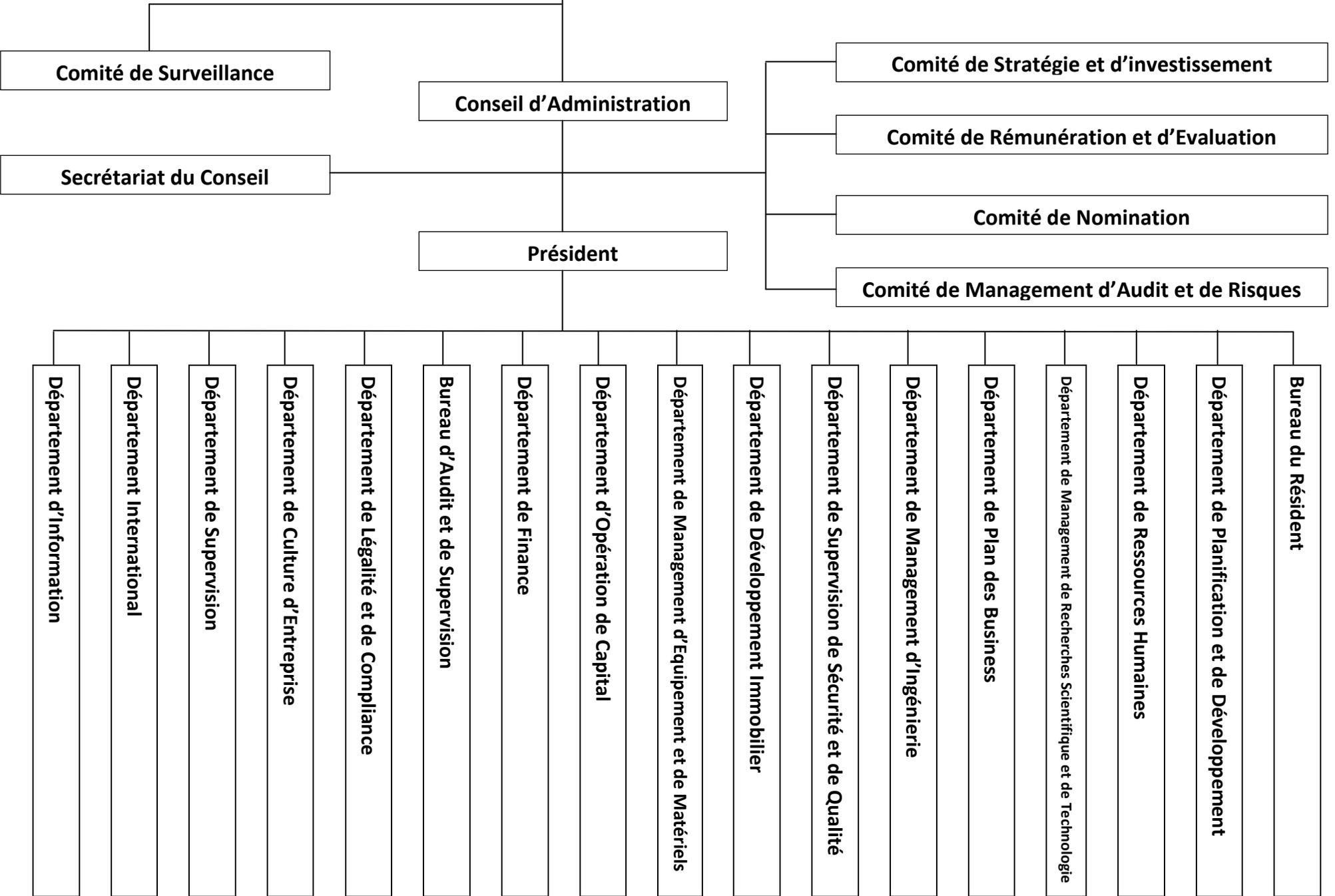
مبادئ مؤسسة CRCC إحترام العقد الجودة مسجلة في فلسفة المؤسسة

مشاريع مؤسسة CRCC خارج الصين وقد قامت بأول مشروع خارج الصين يتمثل في خط

سكة الحديدية يربط بين زامبيا و تانزانيا في 2012 وصلت قيمة المشاريع خارج الصين بحوالي

11.7 مليار دولار

**LA SOCIETE ANONYME DE CONSTRUCTION FERROVIAIRE DE CHINE**



**LA SOCIETE ANONYME DE CONSTRUCTION FERROVIAIRE DE CHINE**

**Corporation de Construction d'Ingénierie Civile de Chines (Beijing)**

**11<sup>ème</sup> Bureau du Groupe de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Wuhan)**

**12<sup>ème</sup> Bureau du Groupe de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Taiyuan)**

**13<sup>ème</sup> Bureau du Groupe de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Tianjin)**

**14<sup>ème</sup> Bureau du Groupe de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Jinan)**

**15<sup>ème</sup> Bureau du Groupe de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Luoyang)**

**16<sup>ème</sup> Bureau du Groupe de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Beijing)**

**17<sup>ème</sup> Bureau du Groupe de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Taiyuan)**

**18<sup>ème</sup> Bureau du Groupe de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Tianjin)**

**19<sup>ème</sup> Bureau du Groupe de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Beijing)**

**20<sup>ème</sup> Bureau du Groupe de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Xi'an)**

**21<sup>ème</sup> Bureau du Groupe de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Lanzhou)**

**22<sup>ème</sup> Bureau du Groupe de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Beijing)**

**23<sup>ème</sup> Bureau du Groupe de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Chengdu)**

**24<sup>ème</sup> Bureau du Groupe de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Shanghai)**

**25<sup>ème</sup> Bureau du Groupe de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Guangzhou)**

**Groupe de Construction de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Beijing)**

**Groupe du Bureau d'Electrification de Construction de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Beijing)**

**Groupe de Bureau d'Ingénierie Port & Canal de CRCC, S.A.R.L (Zhuhai)**

**Groupe Immobilier de Construction de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Beijing)**

**Groupe de 1<sup>er</sup> Institut d'Investigation et de Conception de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Xi'an)**

**Groupe de 4<sup>ème</sup> Institut d'Investigation et de Conception de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Wuhan)**

**Groupe de 5<sup>ème</sup> Institut d'Investigation et de Conception de Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Beijing)**

**Groupe d'Institut de Conception du Chemin de Fer de Chine, S.A.R.L (Shanghai)**

**Groupe de Matériels de Chemin de Fer, S.A.R.L (Beijing)**

**Machinerie large de maintenance du Chemin de Fer, S.A.R.L (Kunming)**

**Industrie Lourde de Construction du Chemin de Fer, S.A.R.L (Changsha)**

**Corporation (International) de Construction du Chemin de Fer, S.A.R.L (Beijing)**

**Supervision de Construction de Tiecheng de Beijing, S.A.R.L (Beijing)**

**Investissement de Construction de Chemin de Fer, S.A.R.L (Beijing)**

**CRCC Companie de Finance, S.A.R.L (Beijing)**

**CRCC Construction Chine-Afrique, S.A.R.L (Beijing)**

**Brokers d'Assurance de Chenghe (Beijing), S.A.R.L (Beijing)**

**CRCC (Beijing) Management de Business, S.A.R.L (Beijing)**

المطلب الرابع : مؤسسة دنوني

: مكونة من عشرة شركات فرعية ذات قوى عاملة مكونة من 950 أجير .

المجموعة

هذه الشركات الفرعية توجد ثلاثة منها معتمدة

**ETP DENNOUNI –**

**SOPEM–**

**SOCOPE–**

– منذ 2005 سياسة الإدارة العامة بدأت بالميل إلى ترقية شركاتها وهذا من أجل مواجهة البيئة التنافسية ومن أجل المحافظة على حصصها في السوق العالمية .

– شركات المجموعة لها عدة علاقات شراكة وعمل مع شركات أجنبية مثل :إسبانيا – فرنسا – هولندا – والصين "على وجه الخصوص "

:إنها الشركة الأساسية في المجموعة متخصصة في مجال الأشغال العامة والهيدروليكية **SRL ETP**

**DENNOUNI**

مهمتها الأساسية :هي تحقيق مشاريع خاصة بالطرق والأعمال الهيدروليكية .

وقامت بتحقيق عدة مشاريع منها

بناء السدود الصغيرة : \*سد "سيدي بلعباس "

\*سد "البيض "

: من سد بني بهدال إلى سد تلمسان **AEP**نقل شبكة

تحقيق الإصلاح

مغنية CET تحقيق تصميم ومعدات

المشاركة في برامج البناء

بناء برج المياه 1000

المشاركة في برامج التحفيز الاقتصادي ومختلف برامج سنوات 2010/2014 -

2014/2019

- الشركة مع العلم أنها وردت من مختلف الإدارات كانت مؤهلة لتحقيق هذا النوع من الأعمال .

:هي شركة التوظيف في جميع أنحاء البلاد في مختلف المعدات وهي: **SOCOPE - 2**

- الشواحن

- الحفارات

- الجرارات

- مواد الخرسانة : "مضخات الخرسانة 'محطات الخلط 'خلاطات وملحقاتها "

- معالجة المواد : "الرافعات الثابتة 'والرافعات المتحركة من مختلف القدرات "

:هو واحد من أكبر المحاجر في المنطقة الغربية وهدفه هو إرضاء جميع المستويات . **SARL SAT**

- 3

- مجال البناء

- الإنشاءات الهندسية

- أشغال الطرق

: خاصة بإنتاج البلاط الداخلية والطلاء الخارجي بمختلف أنواعه وأحادي الطبقة

والطلاء الخارجي وأحادي الطبقة . GRANITO :إنتاج البلاط من نوع - SARL TC

5

: تأجير النبات ، وأعمال البناء والبيئة . 6 - GEDEN

: الإنتاج الصناعي وبيع الإسمنت على مواقع الإنترنت . 7 - GET DENNOUNI

: الإنتاج الصناعي من جميع أنواع اللوح . 8 - SARL AGLOUEST

: الإنتاج الصناعي من الركام والحجارة . 9 - SARL SGO

: الرمل والركام الناعم . 10 - SARL SOCOPE CARIERE

المناطق المختلفة وشركاتها التابعة للأنشطة

هو الشركة الرئيسية للمجموعة، المتخصصة في مجال الأشغال العامة والهيدروليكية SARL:

ETP DENNOUNI

والغرض المهيمن هو تحقيق الأعمال الهيدروليكية، وقالت أنها أنجزت العديد من المشاريع بما في ذلك :

- تحقيق السدود الصغيرة "سيدي بلعباس - شركة البيض - عين تالوت "

- تحقيق الإصلاح

- المشاركة في برامج البناء

- المشاركة في برامج التحفيز الاقتصادي

هم:

DENNOUNI من كبار مديري مجموعة

دكتور في الاقتصاد ، رئيس مجلس إدارة المجموعة ، مهمته الرئيسية هي :

عبد المجيد 1- DENNOUNI

-الرسم البياني لإستراتيجية المجموعة

-يمثل الجماعة في كل الأحداث

BTPH ( الاتحاد العام للمنظمة رجال الأعمال أرباب العمل الجزائرية UGEA وهو أيضا

رئيس

مهندس دولة في الهندسة المدنية ، الرئيس التنفيذي للمجموعة ، وهو المسؤول عن :

2- DENNOUNI ABDELLAH

-الإدارة

-المالية و العمليات

عبد الجيد : مهندس دولة في الهندسة الميكانيكية ، والمدير المهتم في المقام الأول ب:

3- DENNOUNI

-النقل ، و الإمداد ، و إدارة ، الموارد

تاريخ و تطور رئيس المجموعة

في عام 1968 ، من اجل إنتاج الطرق و الأعمال الهيدروليكية

DENNOUNI / شركة ETP تم إنشاء

-لقد وضعت الخطة الأولى للمشروع لمدة أربع سنوات ، وتنفيذ العديد من المشاريع في عدة ولايات

منها :

-ولاية تلمسان

-ولاية عين تموشنت

-ولاية سيدي بلعباس

تم تعزيز موظفيها من 15 عامل إلى 456 عامل حاليا

في عام 1993 تم توسيع نطاق عملياتها إلى المنى والتطوير العقاري

في عام 2000 تقوية مرافقها في مجال الهندسة الهيدروليكية من خلال إجراء المشاريع الكبيرة (السدود

، ونقل المياه )

أصبحت حاليا تشارك بشكل كامل في الأسواق المحلية و الإقليمية و الوطنية وتعتبر فاعل مهم في

تحقيق برامج التنمية الرئاسية

مجموعة متكون من أكثر من 950 عامل من اجل تلبية حاجيات كل فرع من فروع شركتها متمثلين

فيما يلي :

• مهندسين الهندسة المدنية، الهيدروليكية ، و الميكانيكية.....

• تقني سامي في الهندسة المدنية الهيدروليكية و الميكانيكية.....

• الطبوغرافية

• فرق متخصصة في مصانع البلاط

• فرق البيع و الخدمات

• مسيري العمل بخبرة عالية

تدار جميع شركات المجموعة من قبل الرئيس، ويقوم بالتنسيق بين الأعضاء المنتدبين ومجموعة موظفين

شركة DENNOUNI

## المبحث الثاني : تحليل نتائج الدراسة

المطلب الأول: الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية:

يتناول هذا المطلب عرض للطريقة المتبعة في هذه الدراسة من خلال التعرف على مجتمع وعينة الدراسة ، أهم مصادر البيانات بالإضافة إلى أدوات جمع هذه البيانات.

• **مجتمع وعينة الدراسة :** لقد تم تحديد حجم عينة الدراسة بشكل مسبق قبل توزيع أو نشر استمارة الاستبيان ، حيث قمنا بتوزيع حوالي 200 إستمارة خضعت للدراسة اعتمدنا طريقة التسليم والاستلام المباشر.

• **بيانات الدراسة و طرق وأدوات جمعها:**

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على الآتي :

- **البيانات الثانوية :** و هي بيانات الجانب النظري من الدراسة تمثلت في الكتب والمراجع والرسائل الجامعية والمقالات والتي تناولت موضوع الدراسة بشكل مباشر وغير مباشر وذلك للوقوف على الأسس العلمية الحديثة المرتبطة بالدراسة موضوع البحث بالإضافة إلى القيام بعملية مسح للدراسات السابقة ، والتي ساعدت على بناء الإطار النظري للدراسة.

- **البيانات الأولية :** وتمثل في البيانات التي سيتم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية ، حيث اعتمدنا في جمعها على الاستبيان الذي تضمن مجموعة من الأسئلة.

تم الاعتماد في جمع البيانات على استبيان وهو مستنبط من دراسات سابقة ، وقد صمم وفقا لذلك بطريقة مبسطة، واحتوى على أسئلة واضحة وسهلة، كما أن الإجابة على الأسئلة كانت وفق مناهج الإجابات المغلقة وهذا من أجل تسهيل عملية تحليل النتائج، والملحق رقم 1 يوضح نموذج الاستبيان، وقد تم عرض الاستبيان على أساتذة في التخصص وقد تم إجراء التعديلات اللازمة على أساس ملاحظاتهم.

اعتمدنا في توزيع الاستبيان الاتصال المباشر بأفراد العينة عن طريق مقابلتهم.

**محتوى الاستبيان :** احتوى الاستبيان على مقدمة مفادها تقديم موضوع الدراسة وتعريفهم بهدفها الأكاديمي لتشجيعهم على المشاركة في الموضوع ، لذا قمنا بتقديم الدراسة على أنها في إطار أكاديمي وأن هدفها هو دراسة مدى العلاقة بين ضغوط العمل و الحوادث و الأمراض المهنية ، كما بينا أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض علمية بحتة .

كما احتوى الاستبيان على ثلاثة اقسام رئيسية و هي:

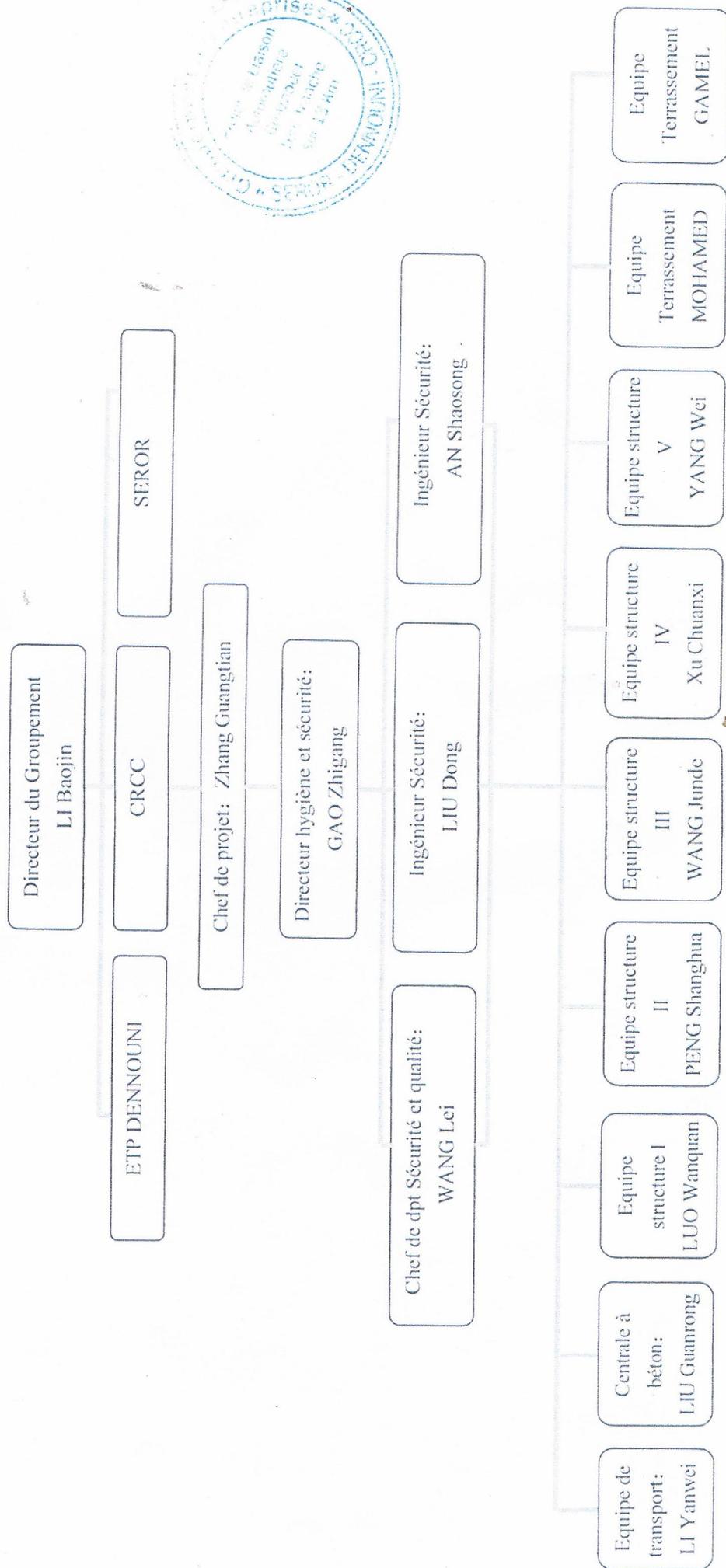
- **اولا:** اشتمل القسم الاول على المعلومات الشخصية و الوظيفية
- **ثانيا:** اشتمل القسم الثاني على ضغوط العمل و قد ركزنا على الأسباب الداخلية للمؤسسة
- **ثالثا:** اشتمل هذا القسم على الحوادث و الأمراض المهنية .
- **الأدوات المستخدمة في معالجة البيانات :** بعد أن تم تحصيل الاستبيانات ، تم الاعتماد في عرض وتحليل البيانات على برنامج الجداول الإلكترونية 2007EXEL لمعالجة البيانات التي تكون في شكل جداول يترجمها إلى رسومات بيانية و أعمدة و دوائر ، لتسهيل عملية الملاحظة والتحليل بغية التحليل الجيد للبيانات التي تم جمعها.

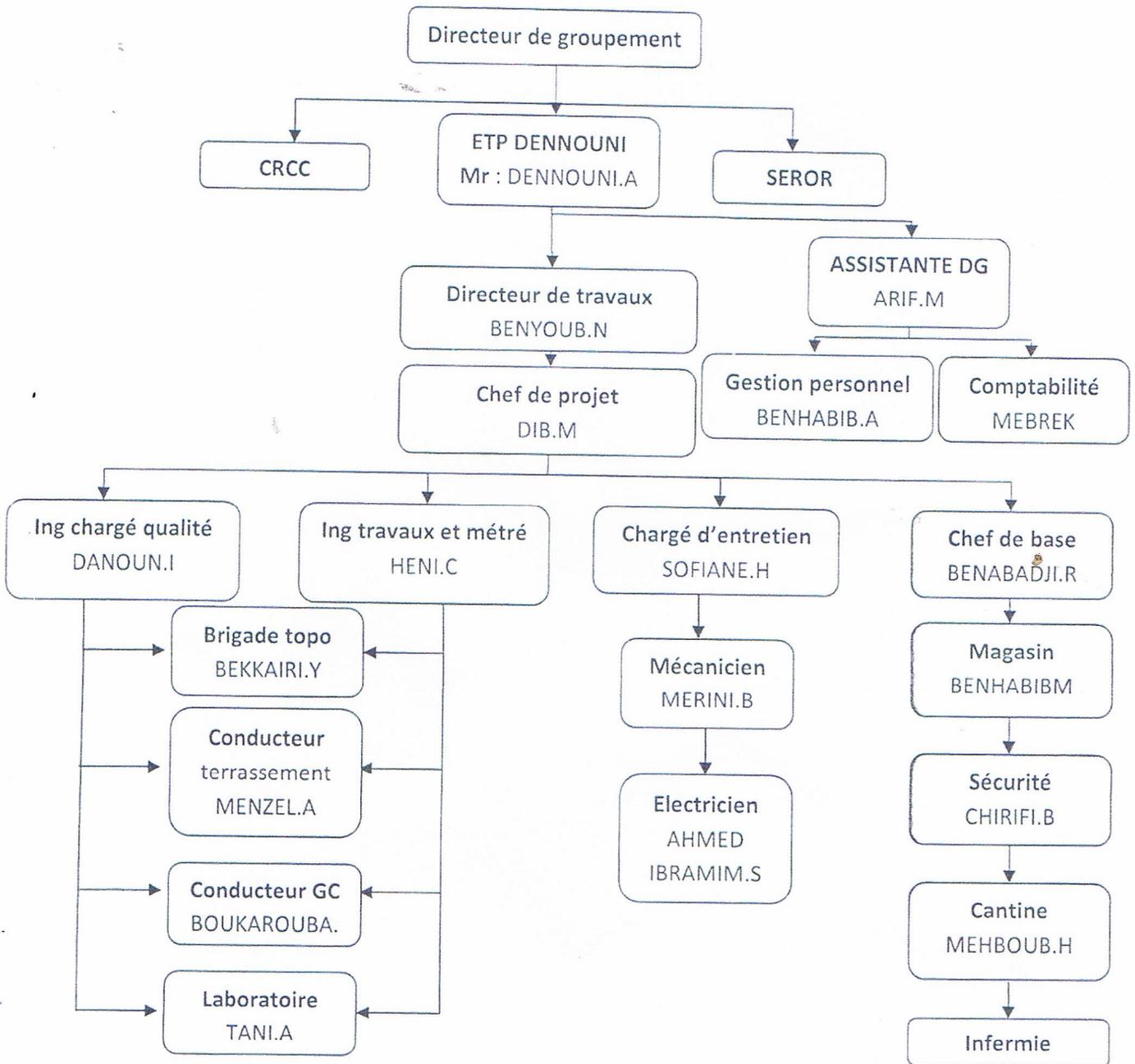




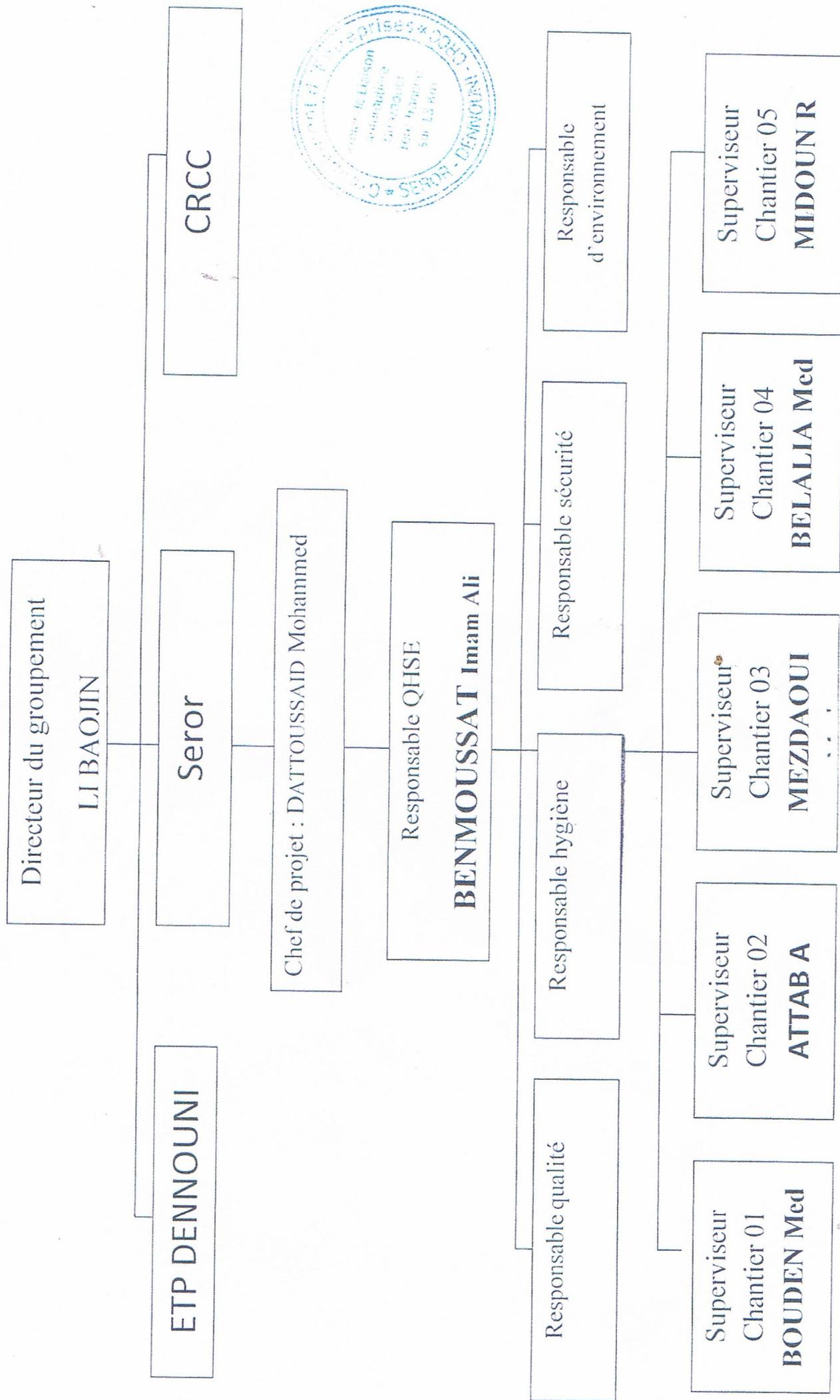
Réalisation de la liaison autoroutière reliant le port de Ghazaouet à AEO sur 41Km - 1ere tranche sur 13Km

## Structure de sécurité du Groupement





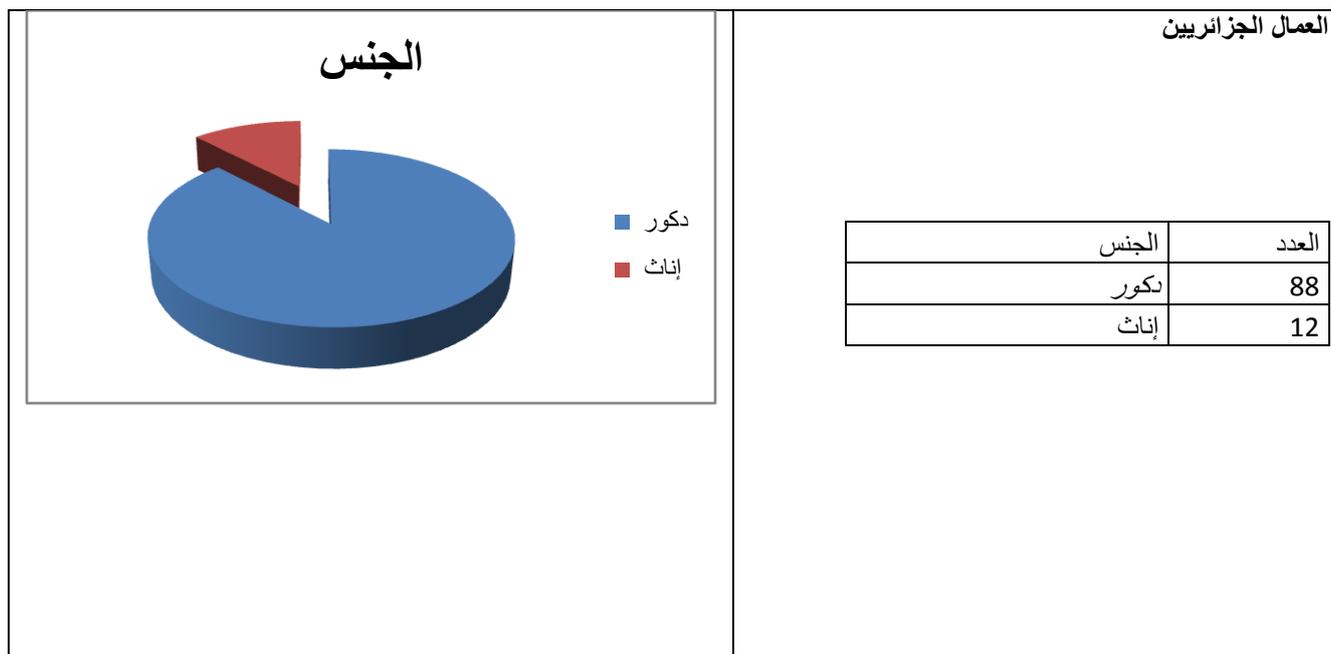
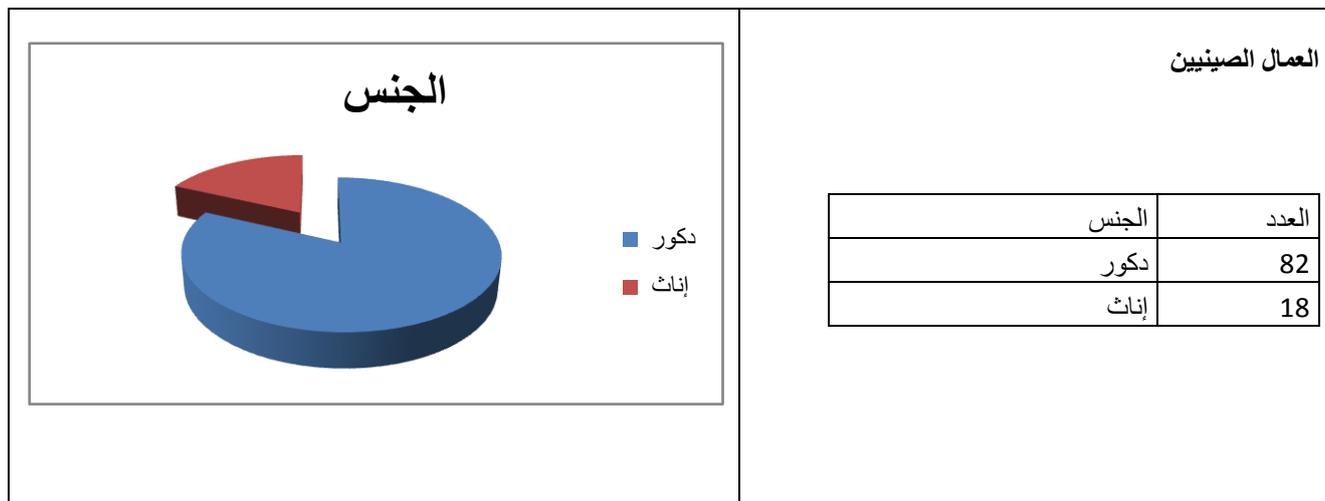
## gStructure de sécurité du groupement



المطلب الثاني : تحليل النتائج

المحور الاول البيانات الشخصية و الوظيفية

الجنس

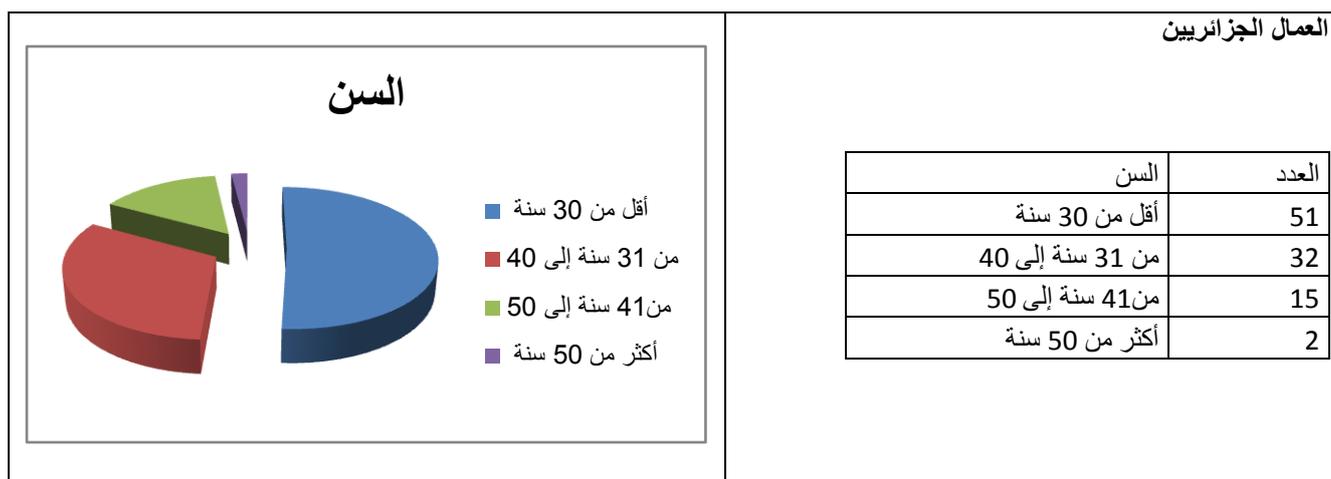
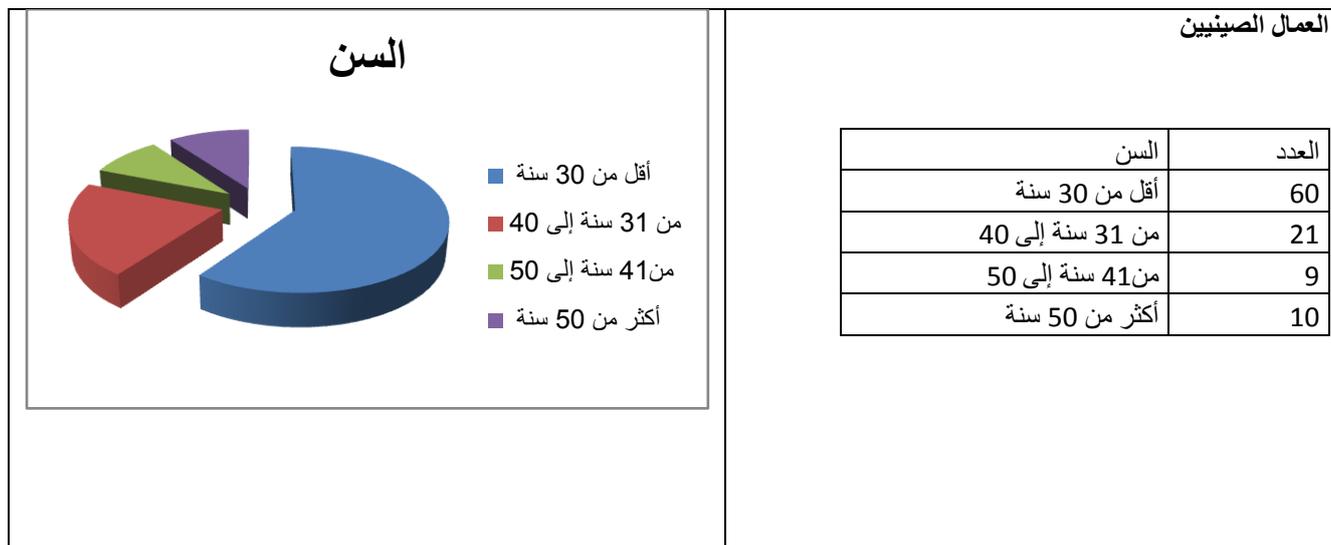


الشكل 8 يبين توزيع الذكور و الإناث في عيني الدراسة

كما هو واضح في الكل 1 أن نسبة الذكور تفوق 80 بالمائة في العينتين و هذا نظرا لطبيعة العمل الموجود

في المؤسسات مكان الدراسة و هي تشييد طريق سريع

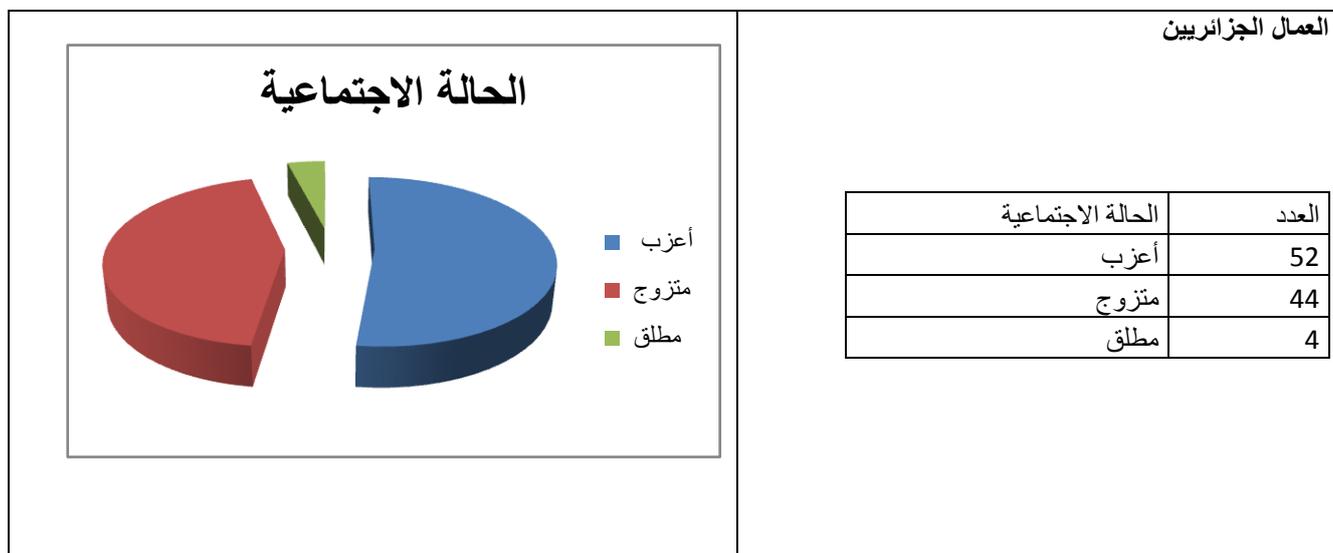
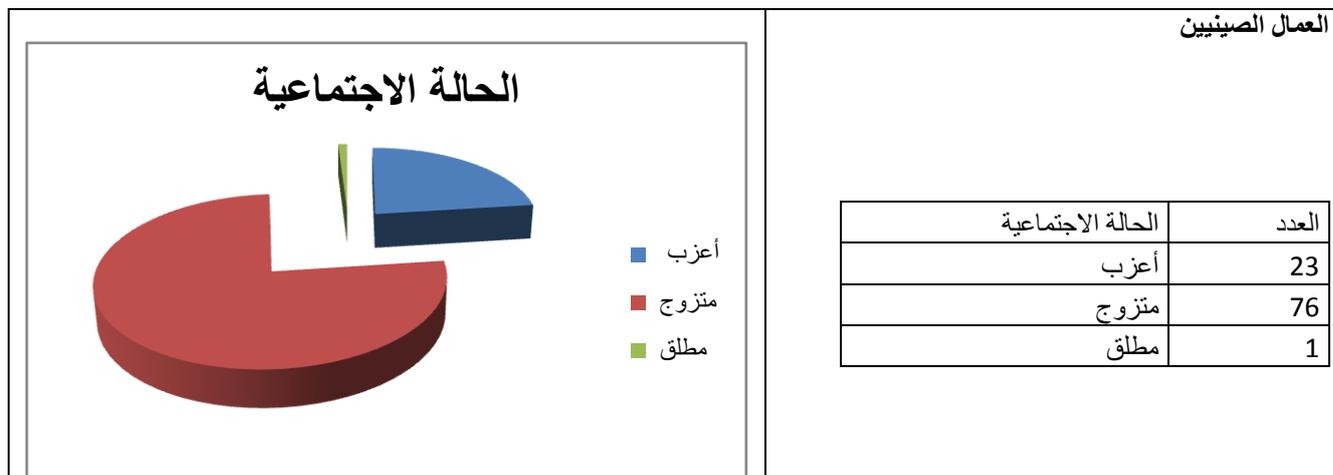
## السن



## الشكل 9 بين توزيع أعمار العينتين

كما نلاحظ أيضا أن طبيعة المشروع الذي يتم إنجازه من المؤسسات يتطلب اليد العاملة الشابة و هذا ما يفسر وجود 80 بالمائة من العينتين أعمارهم لا تتجاوز 40 سنة

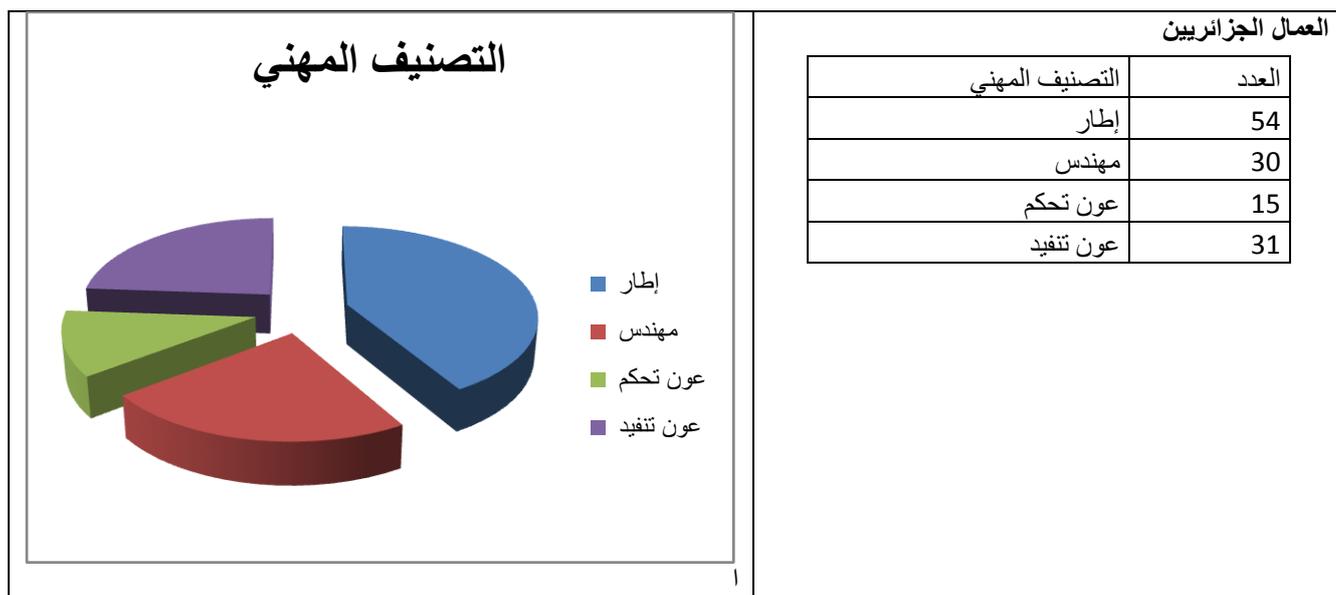
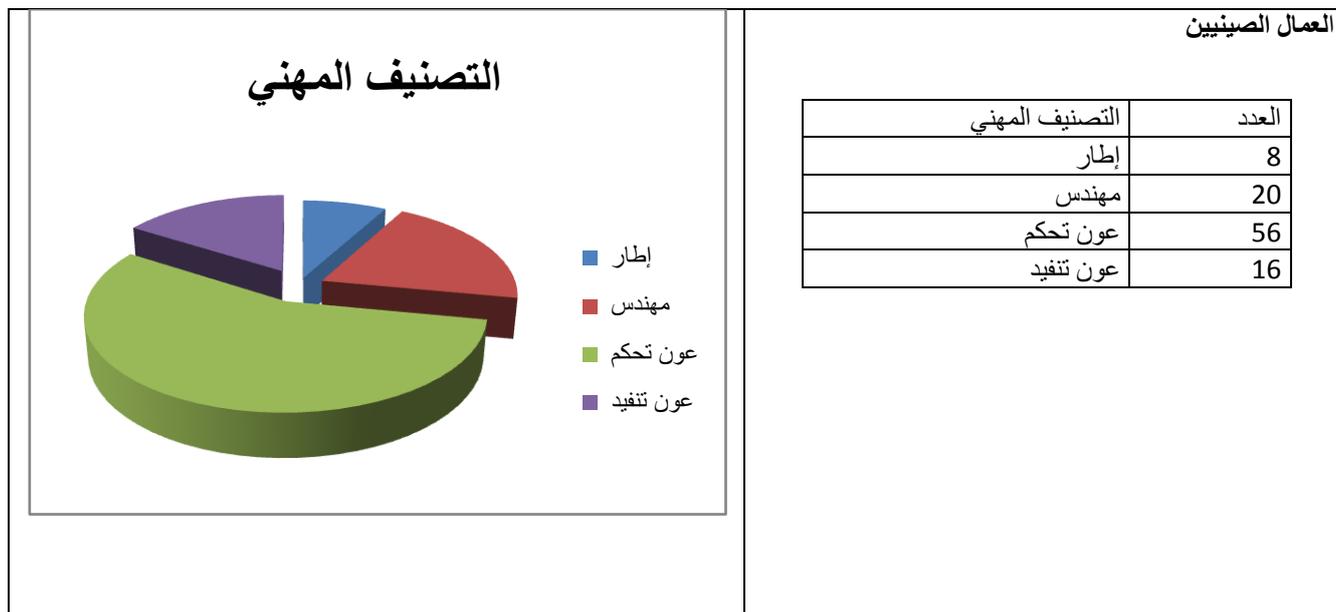
الحالة الاجتماعية



الشكل 10 يبين الحالة الاجتماعية للعنيتين موضع الدراسة

بالنسبة للحالة الاجتماعية للعمال الصينيين نجد أن 76 بالمائة من العمال متزوجون و 23 بالمائة عازبين و واحد بالمائة فقط مطلق و هذا ما يدل على استقرار في الحالة الاجتماعية بحيث يتحملون المسؤولية مند سن مبكر عكس العمال الجزائريين الذين نجد ان ما نسبته 44 بالمائة متزوجون و 52 بالمائة عازبين و 4 بالمائة مطلقين و هذا ما قد يؤثر عليهم و يشكل ضغط اثناء القيام بالعمل

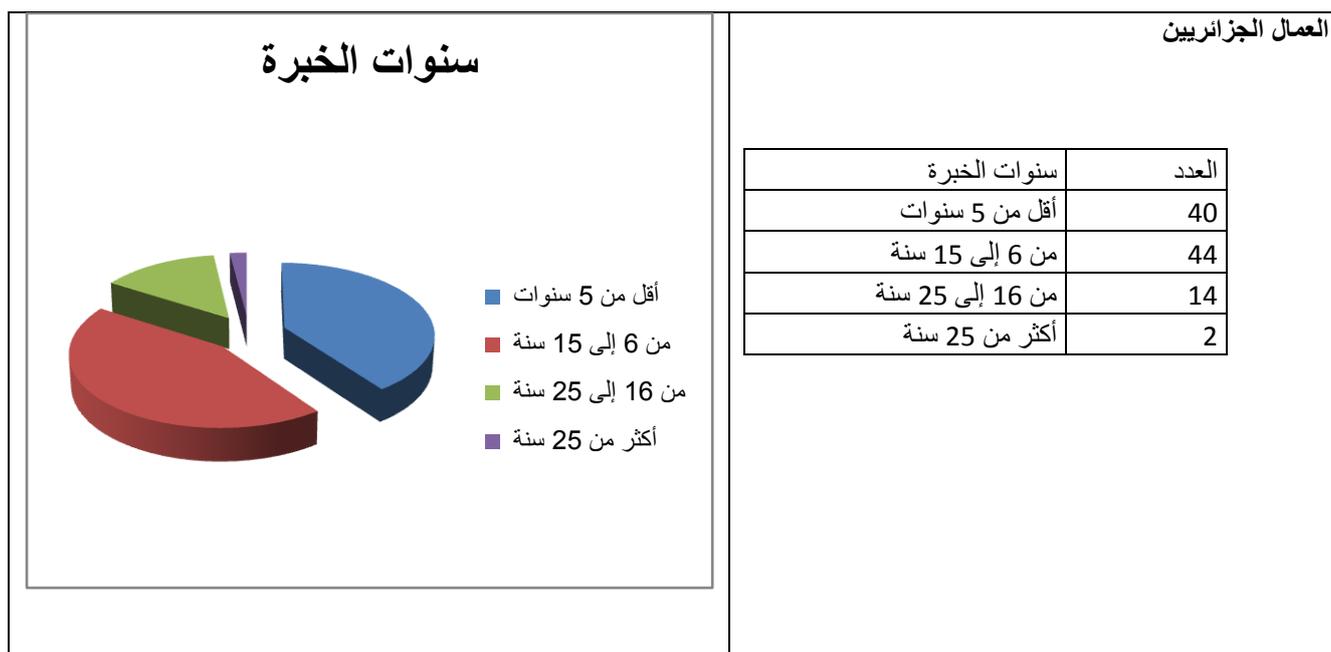
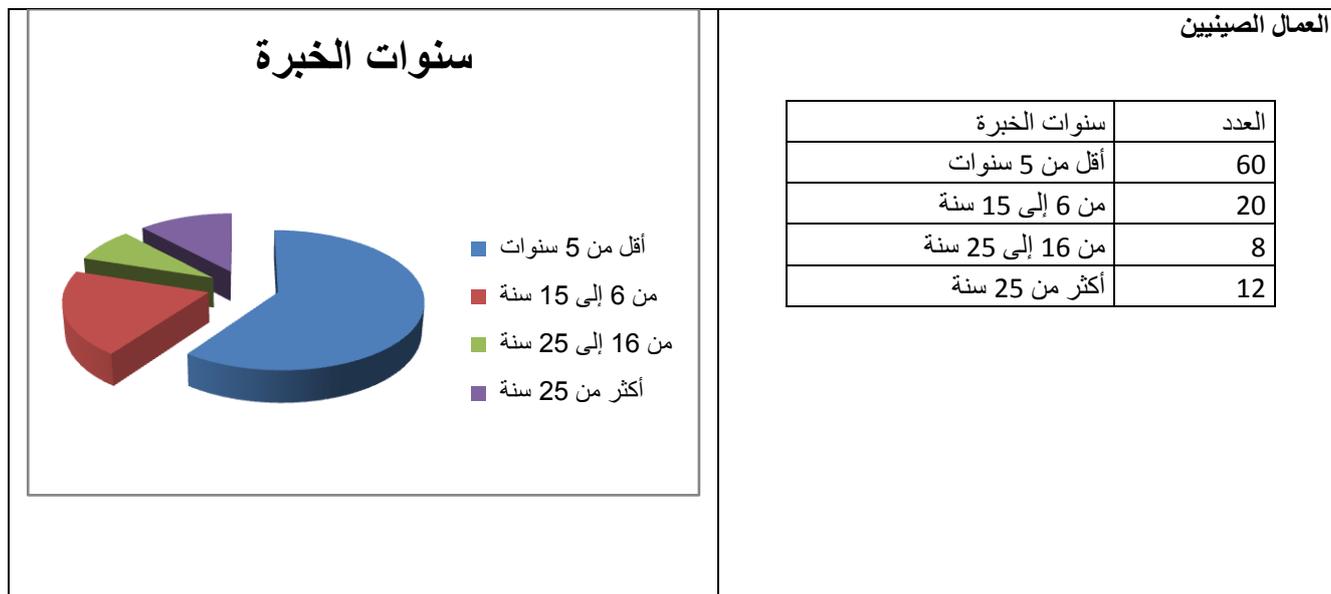
التصنيف المهني



الشكل 11 يمثل التصنيف المهني للعينتين

من خلال الشكل رقم 4 نلاحظ اختلاف في التصنيف المهني بين العينتين حيث نجد أن العمال الصينيين نسبة إطار هي 8 بالمائة اما نسبة مهندس فهي 20 بالمائة عون تحكم 56 بالمائة عون تنفيذ فهي 16 بالمائة اما العمال الجزائريين فنجد نسبة إطار 56 بالمائة مهندس 30 بالمائة عون تحكم 15 بالمائة عون تنفيذ 31 بالمائة

سنوات الخبرة

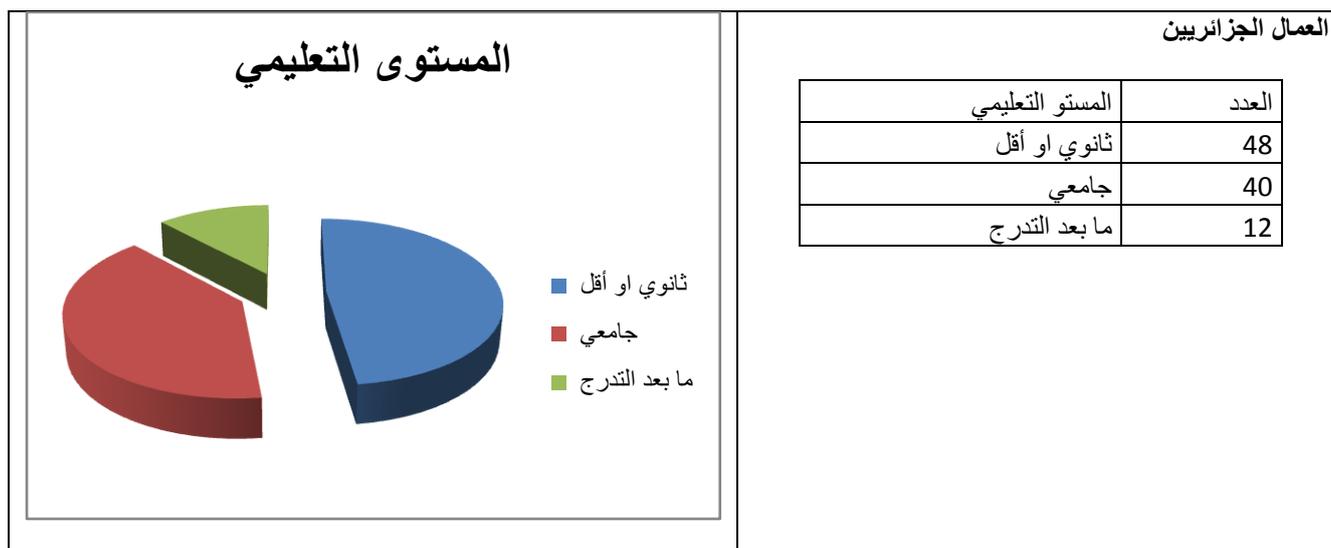
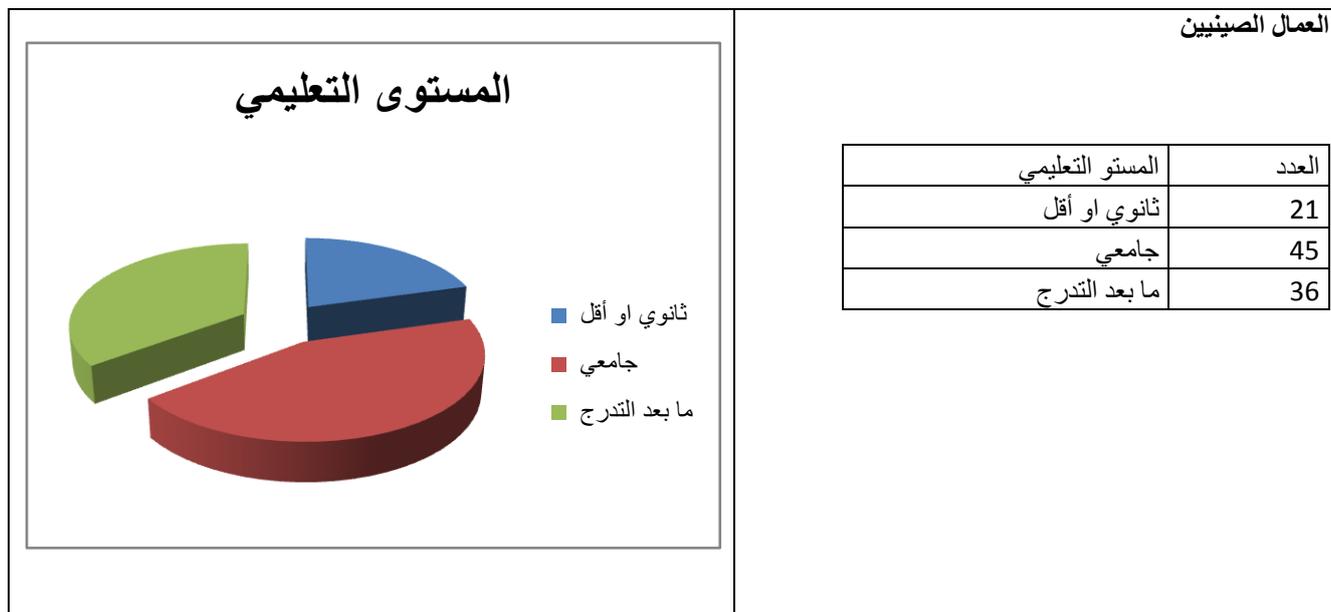


الشكل 12 يوضح عدد سنوات الخبرة للعينتين

في كلا العينتين نجد ان 80 بالمائة خبرتهم لا تتجاوز 15 سنة كأقصى تقدير و هذا راجع إلى اليد العامل

الشابة

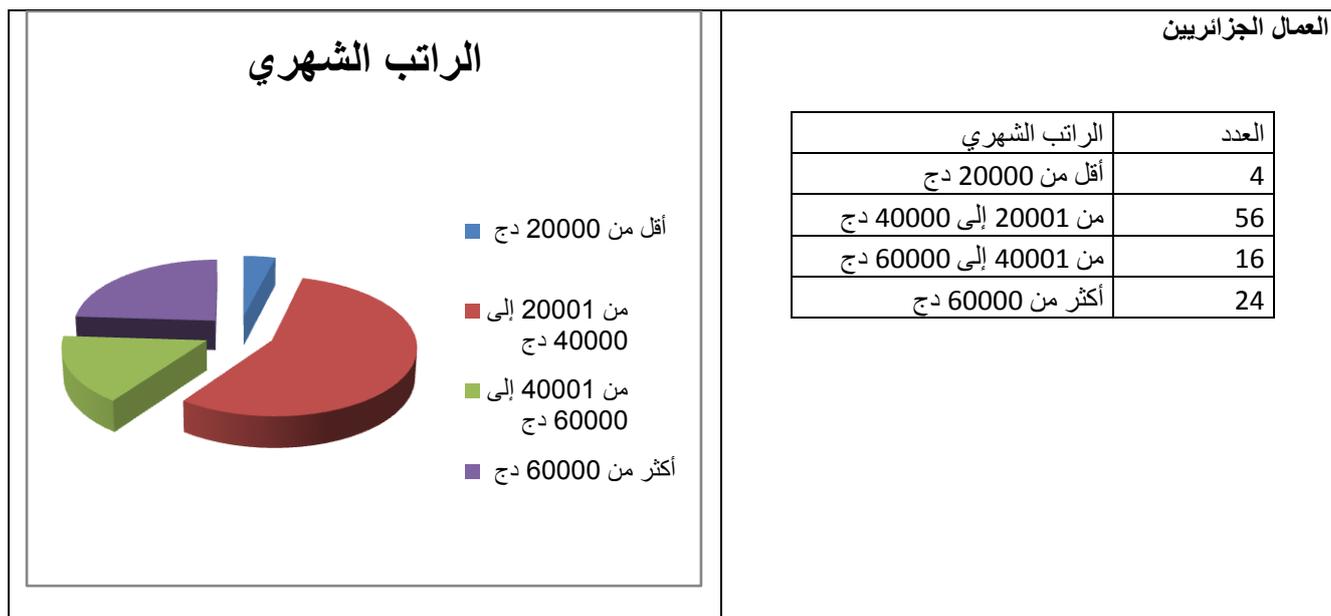
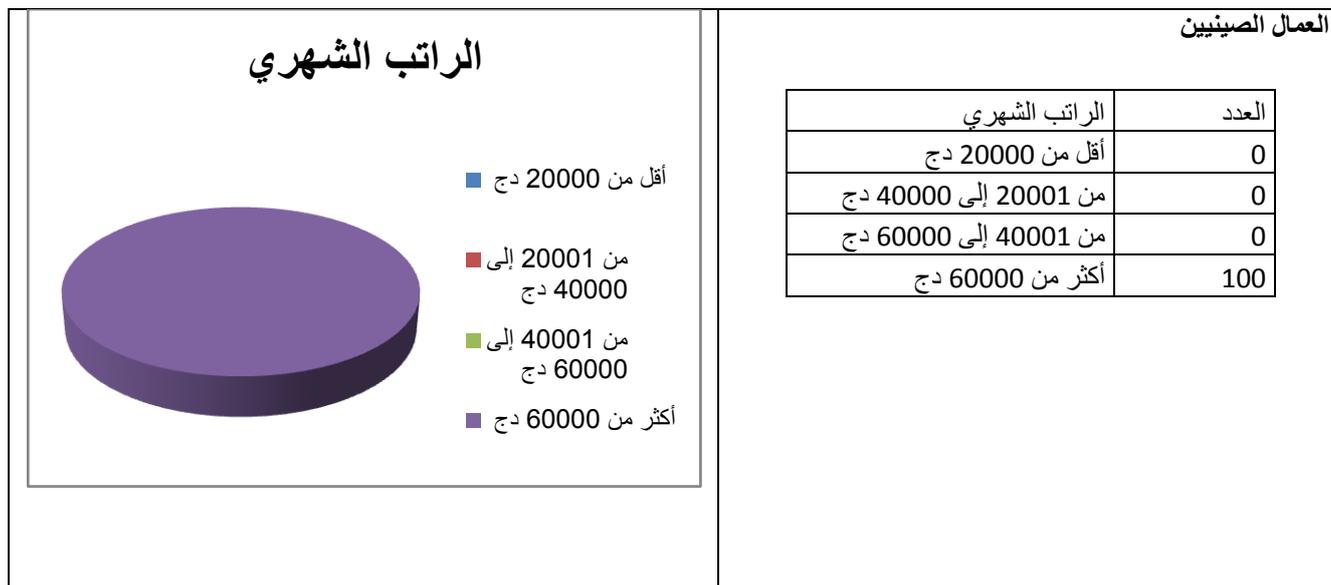
المستوى التعليمي



الشكل 13 يوضح المستوى التعليمي للعنيتين

بالنسبة للعمال الصينيين نجد أن أكثر من 80 بالمائة جامعيين منهم 36 بالمائة دراسات عليا و الباقي اي أقل من 20 بالمائة تحت مستوى الثانوي أما بالنسبة للعمال الجزائريين فنجد النصف منهم أقل من المستوى الثانوي و الباقي جامعيين منهم 12 بالمائة دراسات عليا

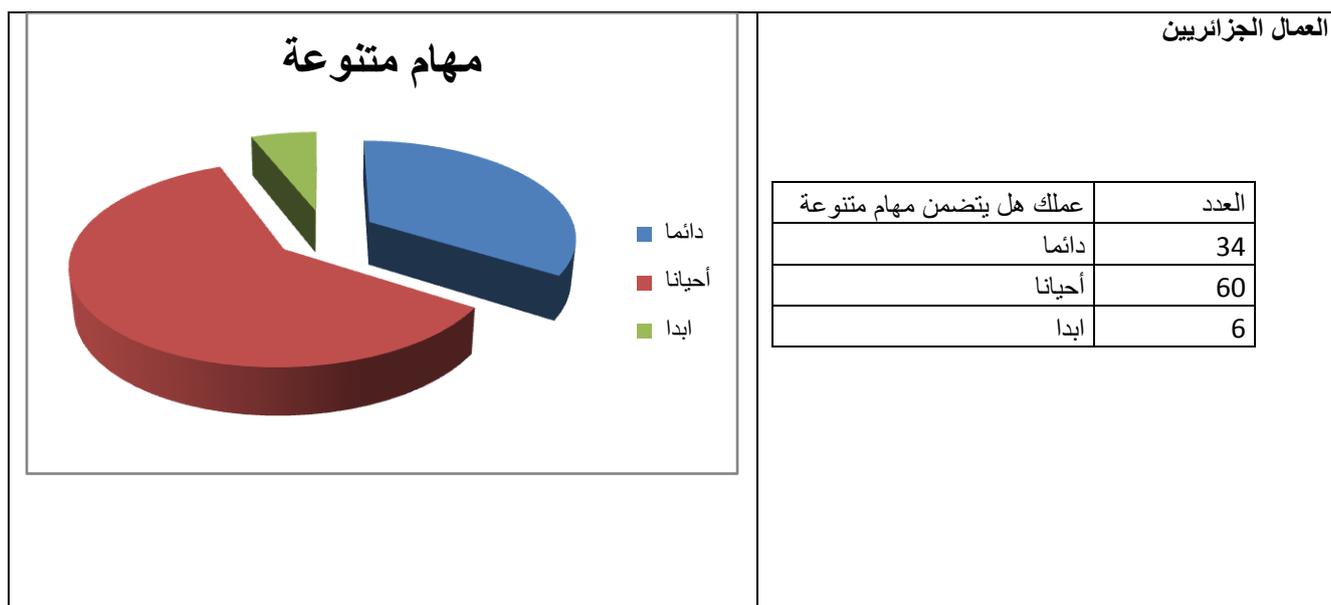
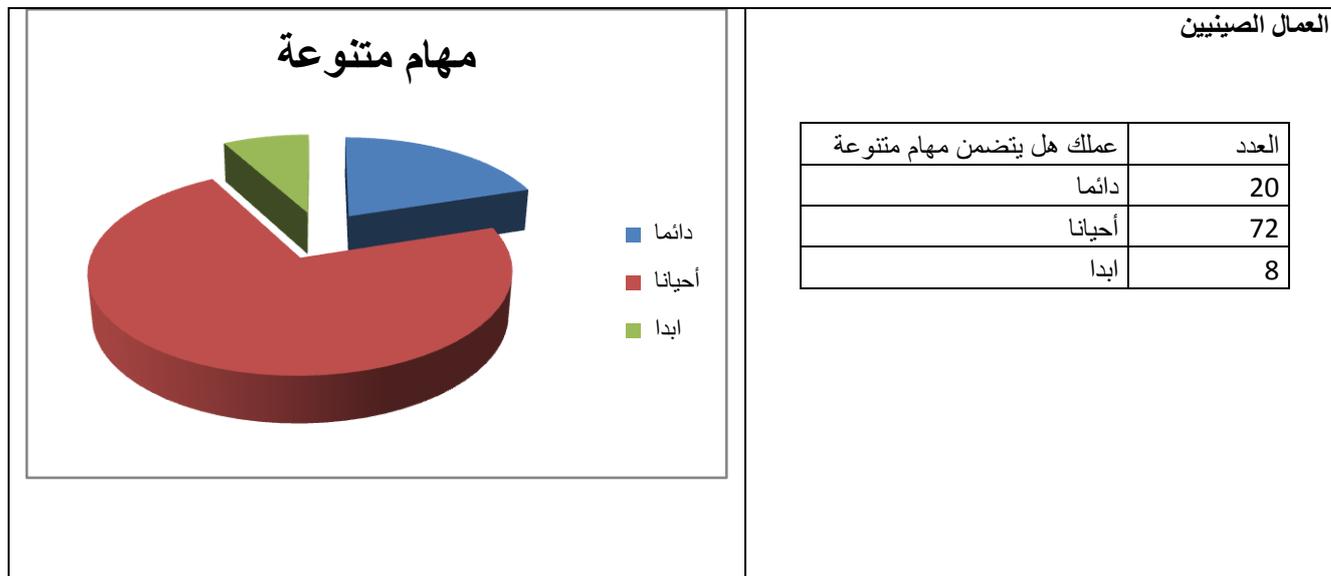
الراتب الشهري



الشكل 14 يوضح الراتب الشهري للعينتين

بالنسبة للعمال الصينيين كل أجورهم فوق الحد الأعلى للأجور هنا في الجزائر أي كلهم يتقاضون أجور أكثر من 60000 دج أما بالنسبة للعمال الجزائريين فنجد 4 بالمائة أقل من 20000 دج و 56 بالمائة ما بين 20001 و 40000 دج و 16 بالمائة ما بين 40001 و 60000 دج و 24 بالمائة أكثر من 60000 دج

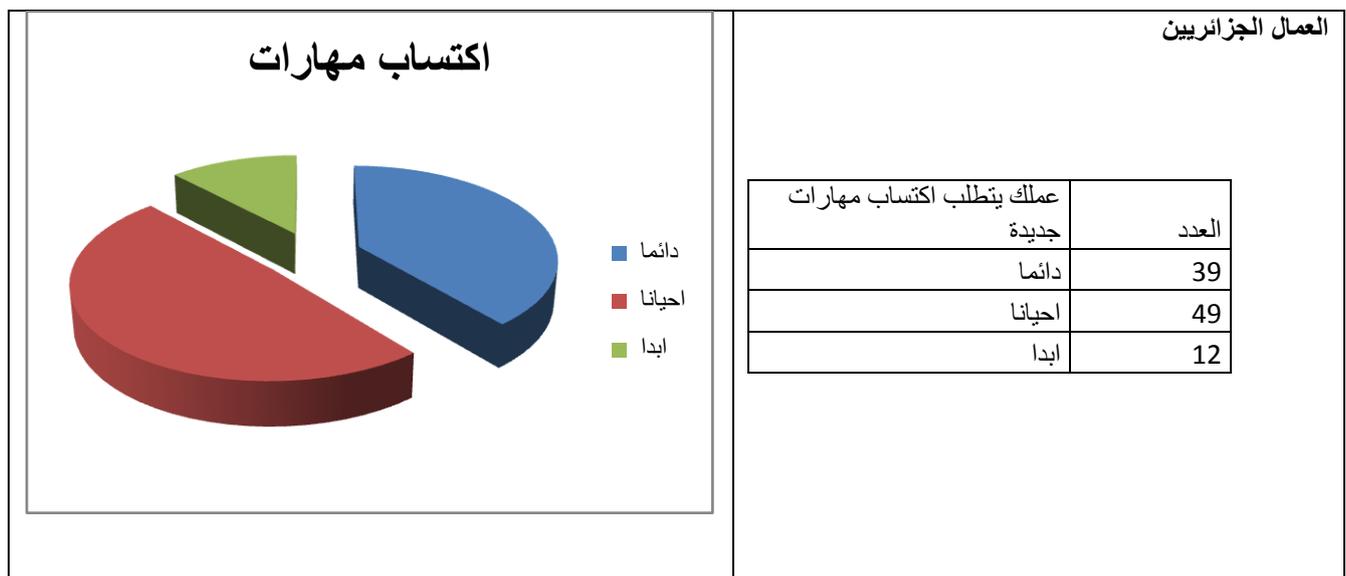
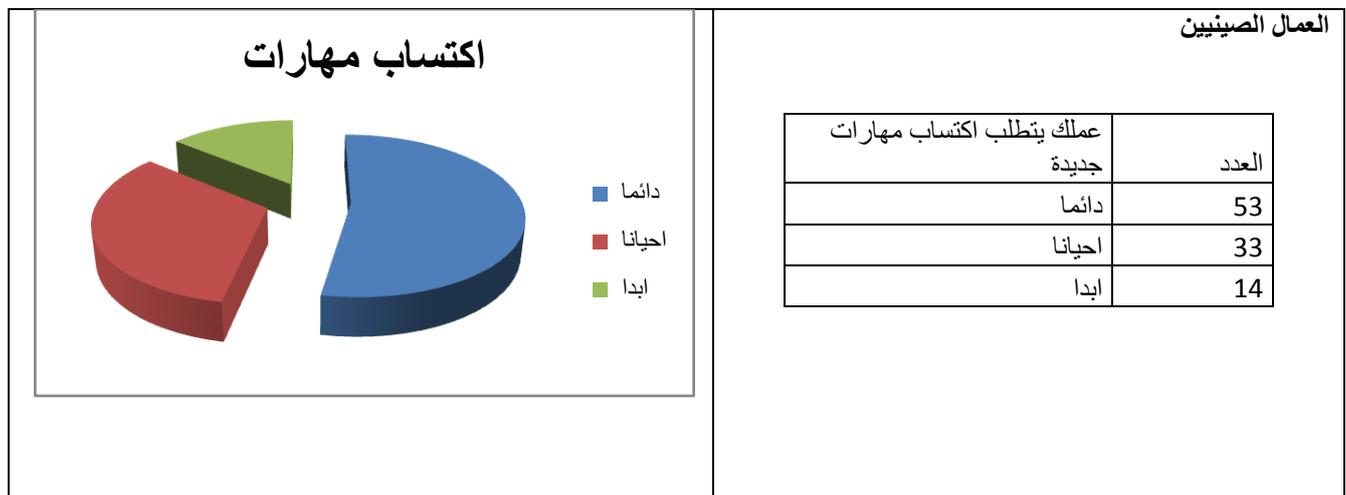
عملك هل يتضمن مهام متنوعة



الشكل 15 يمثل درجة تنوع مهام العينتين

قمنا بسؤال العينتين كالاتي عملك هل يتضمن مهام متنوعة ؟ فكانت إجابتهم بالنسبة للعمال الصينيين 20 بالمائة يقولون دائما أعمالنا متنوعة و 72 بالمائة أحيانا متنوعة و 8 منهم فقط يقولون أن مهامه ليست متنوعة بتاتا أما العمال الجزائريين فنجد 34 بالمائة يقولون ان مهامهم دائما متنوعة و 60 بالمائة يقولون أحيانا اما 6 بالمائة فقط يقولون أبدا ليست متنوعة

عملك يتطلب اكتساب مهارات



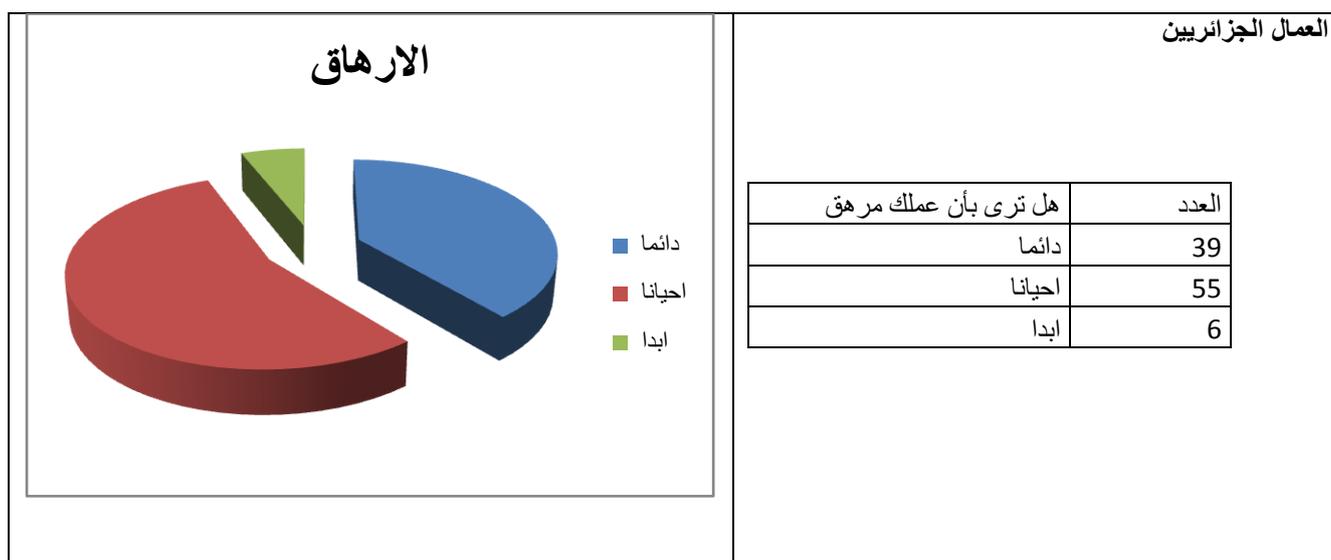
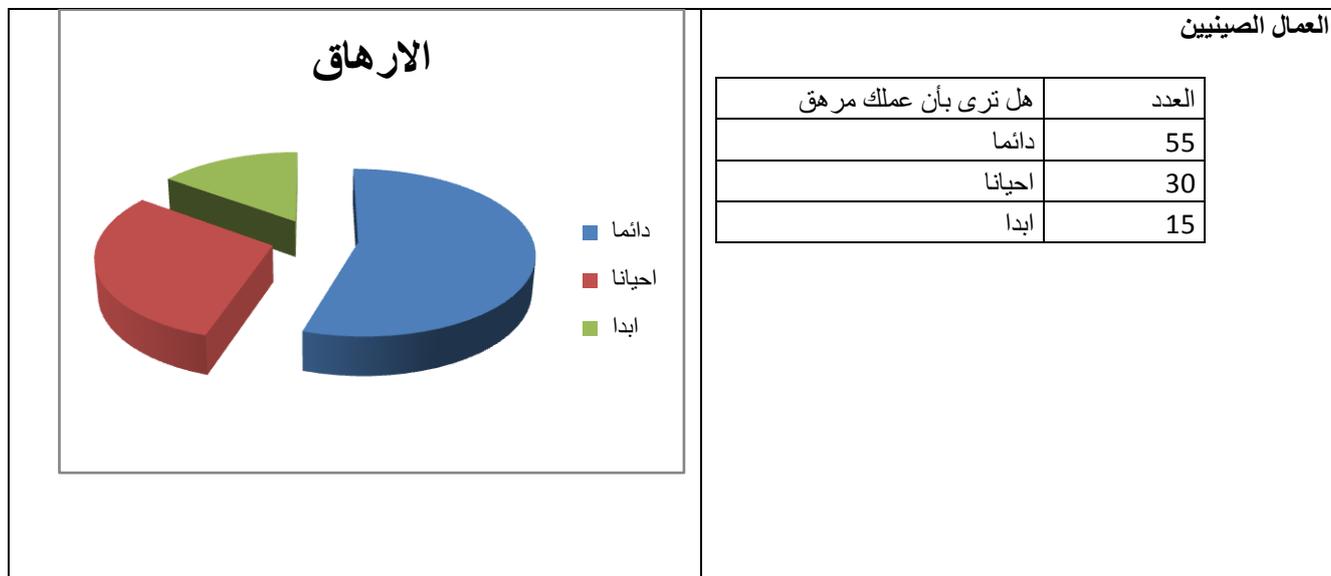
الشكل 16 يوضح درجة تطلب مهام العينتين إلى مهارات جديدة

قمنا بطرح السؤال التالي على العينتين هل عملك يتطلب اكتساب مهارات جديدة ؟ فكانت إجاباتهم

بالنسبة للعمال الصينيين 53 بالمائة قالوا دائما و 33 بالمائة قالوا أحيانا و 14 بالمائة قالوا أبدا أما بالنسبة للعمال الجزائريين فقد كانت إجاباتهم ب 39 بالمائة قالوا دائما و 49 بالمائة قالوا أحيانا و 12 بالمائة قالوا

أبدا

هل ترى بأن عملك مرهق

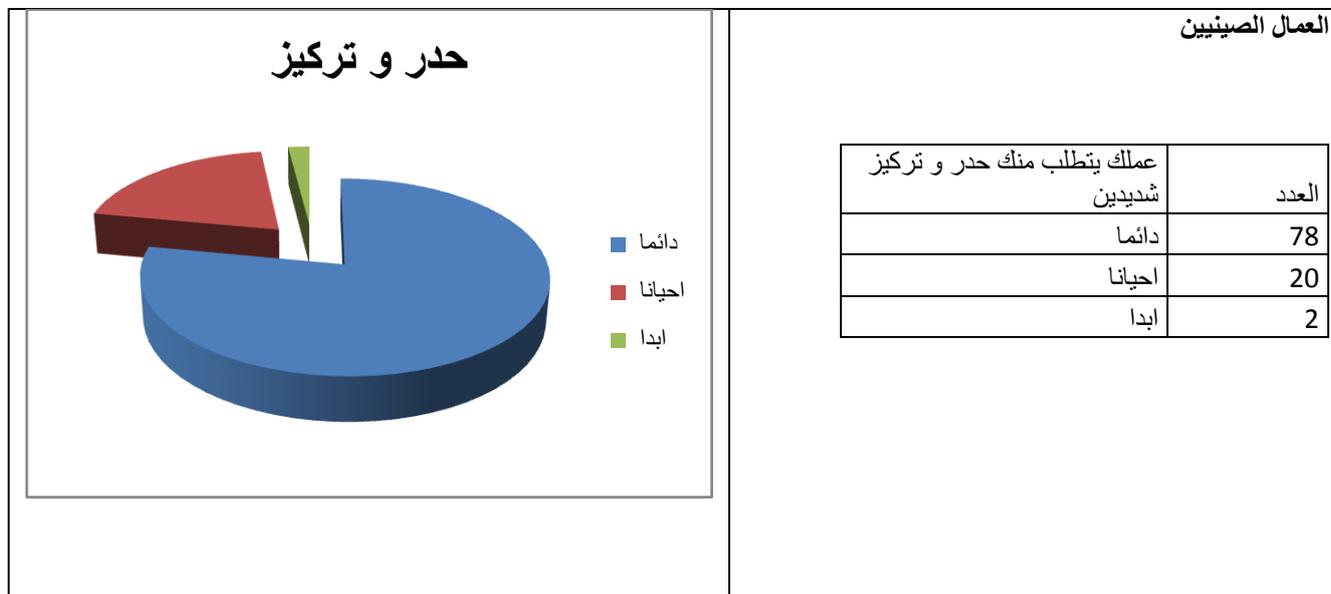


الشكل 17 يوضح نسبة الارهاق الذي يخلفه العمل للعينتين

قمنا بسؤال العينتين هل ترى بأن عملك مرهق فكانت إجابتهم بالنسبة للعمال الصينيين ب 55 بالمائة دائما و 30 بالمائة أحيانا و 15 بالمائة أبدا

اما بالنسبة للعمال الجزائريين فكانت إجابتهم 39 بالمائة دائما و 55 بالمائة أحيانا و 6 بالمائة أبدا

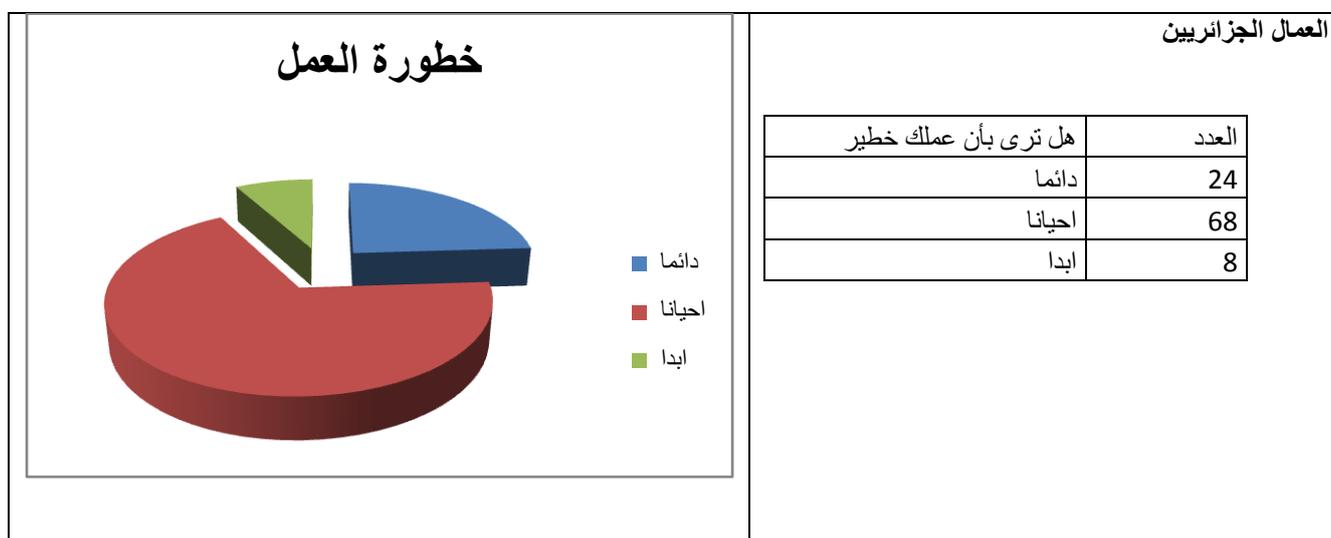
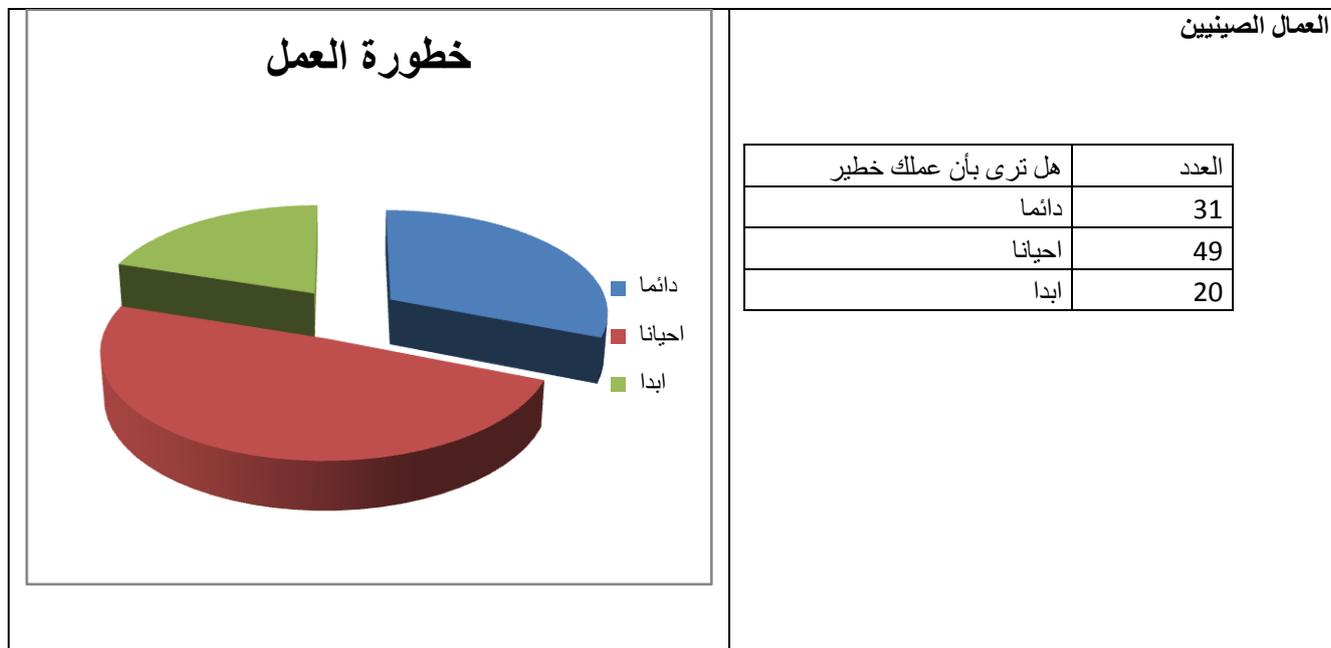
عملك يتطلب منك حذر و تركيز شديدين



الشكل 18 يوضح مدى تطلب المهام التركيز و الحذر في العينتين

قمنا بطر السؤال على العينتين فكانت الاجابة كالآتي بالنسبة للعمال الصينيين 78 بالمائة قالوا دائما و 20 بالمائة قالوا احيانا و 2 بالمائة قالوا ابدا أما العمال الجزائريين فكانت إجاباتهم ب 91 بالمائة قالوا دائما و 9 بالمائة قالوا احيانا

هل ترى بأن عملك خطير

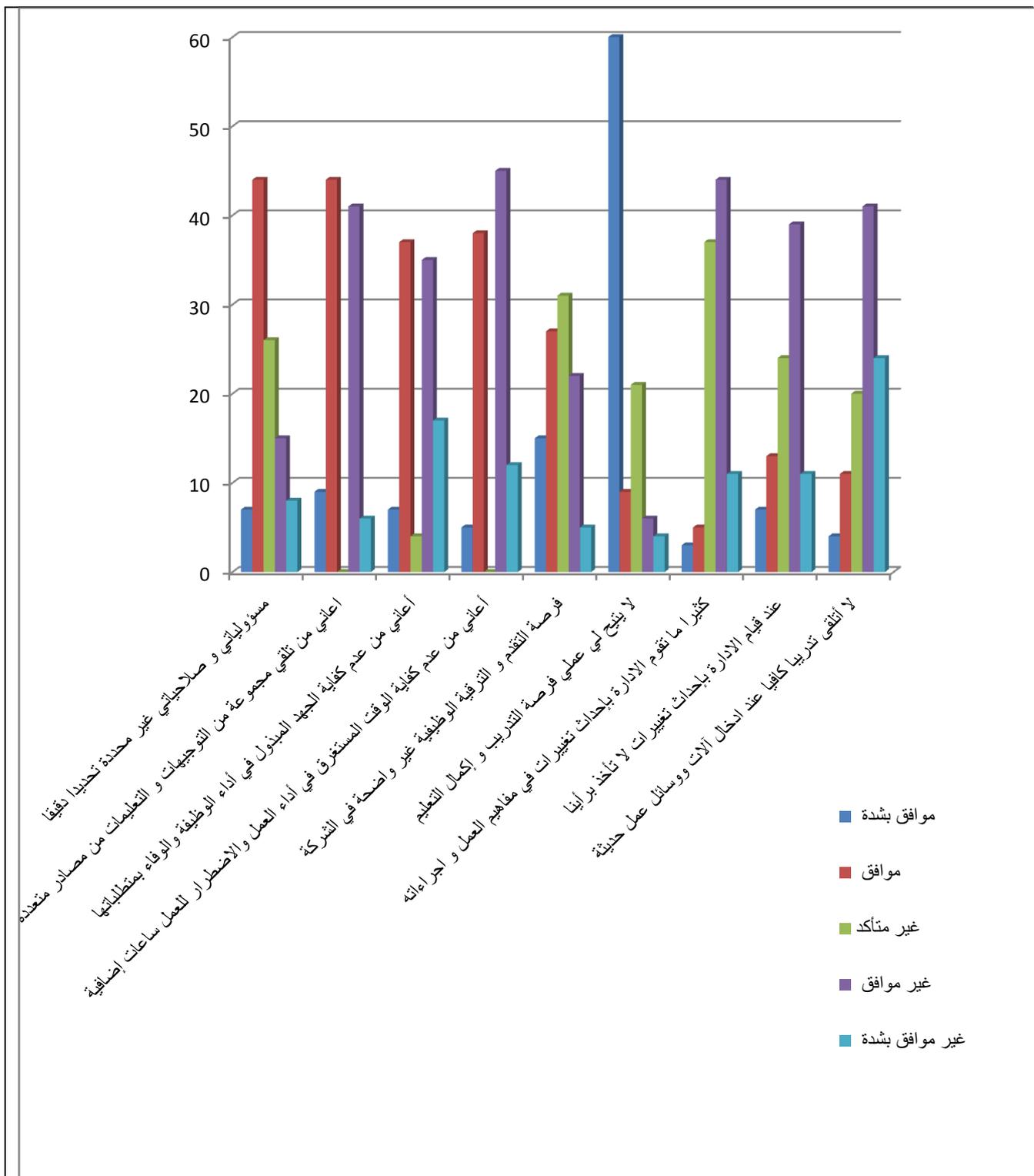


**الشكل 19 يوضح مدى خطورة المهام للعينتين**

قمنا بسؤال العينتين بالسؤال التالي هل ترى بأن عملك خطير فأجابوا بالنسبة للعمال الصينيين 31 بالمائة دائما و 49 بالمائة أحيانا و 20 المائة أبدا أما العمال الجزائريين فقد أجابوا ب 24 بالمائة دائما و 68 بالمائة أحيانا و 8 بالمائة أبدا

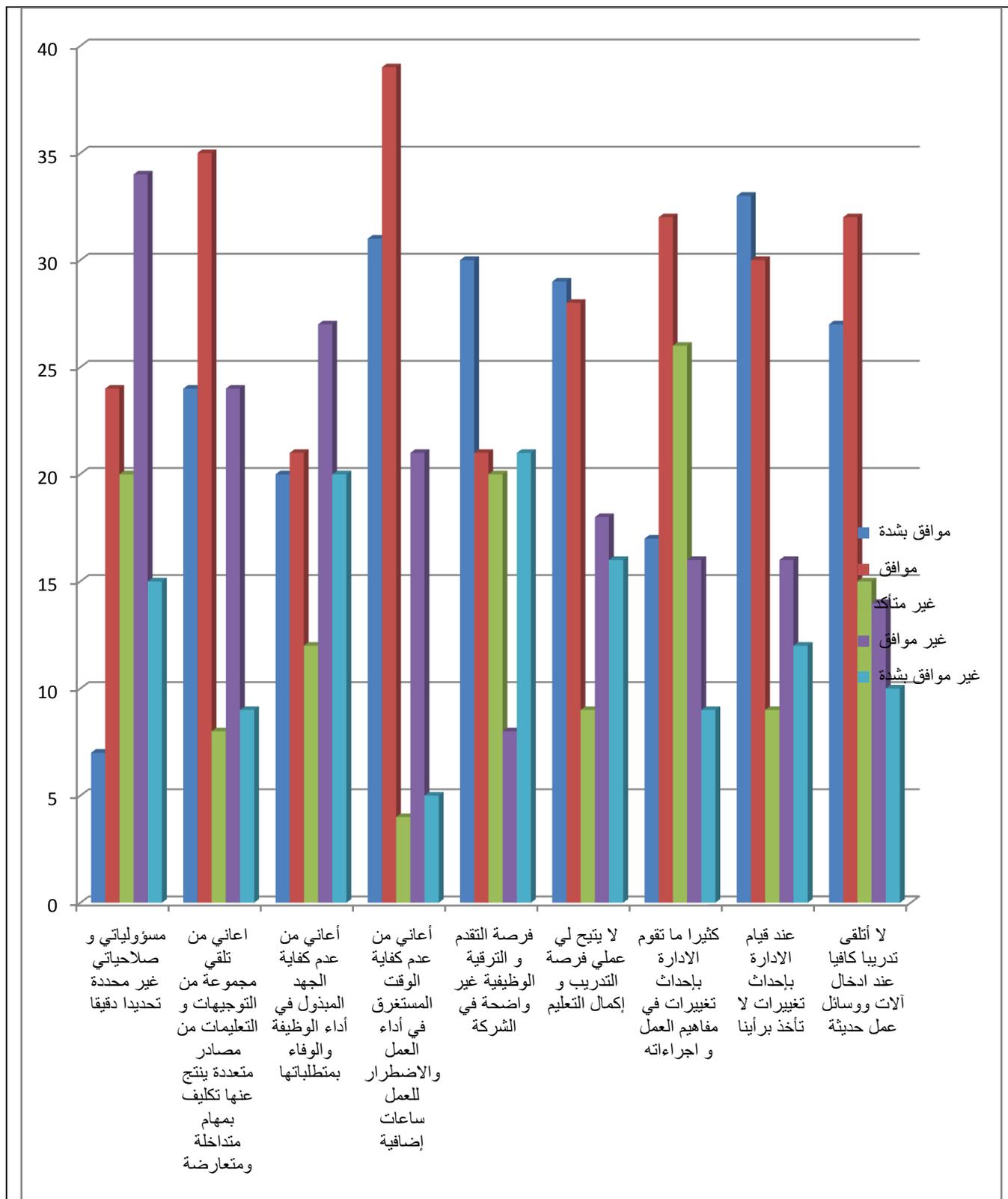
المحور الثاني ضغوط العمل  
أسباب البيئة الداخلية للمنظمة

العمال الصينيين					
الأسباب الداخلية للمنظمة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
مسؤولياتي و صلاحياتي غير محددة تحديدا دقيقا	7	44	26	15	8
اعاني من تلقي مجموعة من التوجيهات و التعليمات من مصادر متعددة ينتج عنها تكليف بمهام متداخلة و متعارضة	9	44	0	41	6
أعاني من عدم كفاية الجهد المبذول في أداء الوظيفة و الوفاء بمتطلباتها	7	37	4	35	17
أعاني من عدم كفاية الوقت المستغرق في أداء العمل و الاضطرار للعمل ساعات إضافية	5	38	0	45	12
فرصة التقدم و الترقية الوظيفية غير واضحة في الشركة	15	27	31	22	5
لا يتيح لي عملي فرصة التدريب و إكمال التعليم	60	9	21	6	4
كثيرا ما تقوم الادارة بإحداث تغييرات في مفاهيم العمل و اجراءاته	3	5	37	44	11
عند قيام الادارة بإحداث تغييرات لا تأخذ برأينا	7	13	24	39	11
لا أتلقى تدريبا كافيا عند ادخال آلات و وسائل عمل حديثة	4	11	20	41	24



العمال الجزائريين

الأسباب الداخلية للمنظمة	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
مسؤولياتي و صلاحياتي غير محددة تحديدا دقيقا	7	24	20	34	15
اعاني من تلقي مجموعة من التوجيهات و التعليمات من مصادر متعددة ينتج عنها تكليف بمهام متداخلة و متعارضة	24	35	8	24	9
أعاني من عدم كفاية الجهد المبذول في أداء الوظيفة و الوفاء بمتطلباتها	20	21	12	27	20
أعاني من عدم كفاية الوقت المستغرق في أداء العمل و الاضطرار للعمل ساعات إضافية	31	39	4	21	5
فرصة التقدم و الترقية الوظيفية غير واضحة في الشركة	30	21	20	8	21
لا يتيح لي عملي فرصة التدريب و إكمال التعليم	29	28	9	18	16
كثيرا ما تقوم الادارة بإحداث تغييرات في مفاهيم العمل و اجراءاته	17	32	26	16	9
عند قيام الادارة بإحداث تغييرات لا تأخذ برأينا	33	30	9	16	12
لا أتلقى تدريبا كافيا عند ادخال آلات و وسائل عمل حديثة	27	32	15	14	10



الشكل 20 يوضح أسباب البيئة الداخلية لضغوط العمل

قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة على العينتين تتعلق بالبيئة الداخلية للمنظمة لمعرفة هل تشكل ضغطا على العمال أثناء القيام بعملهم فوجدنا ما يلي

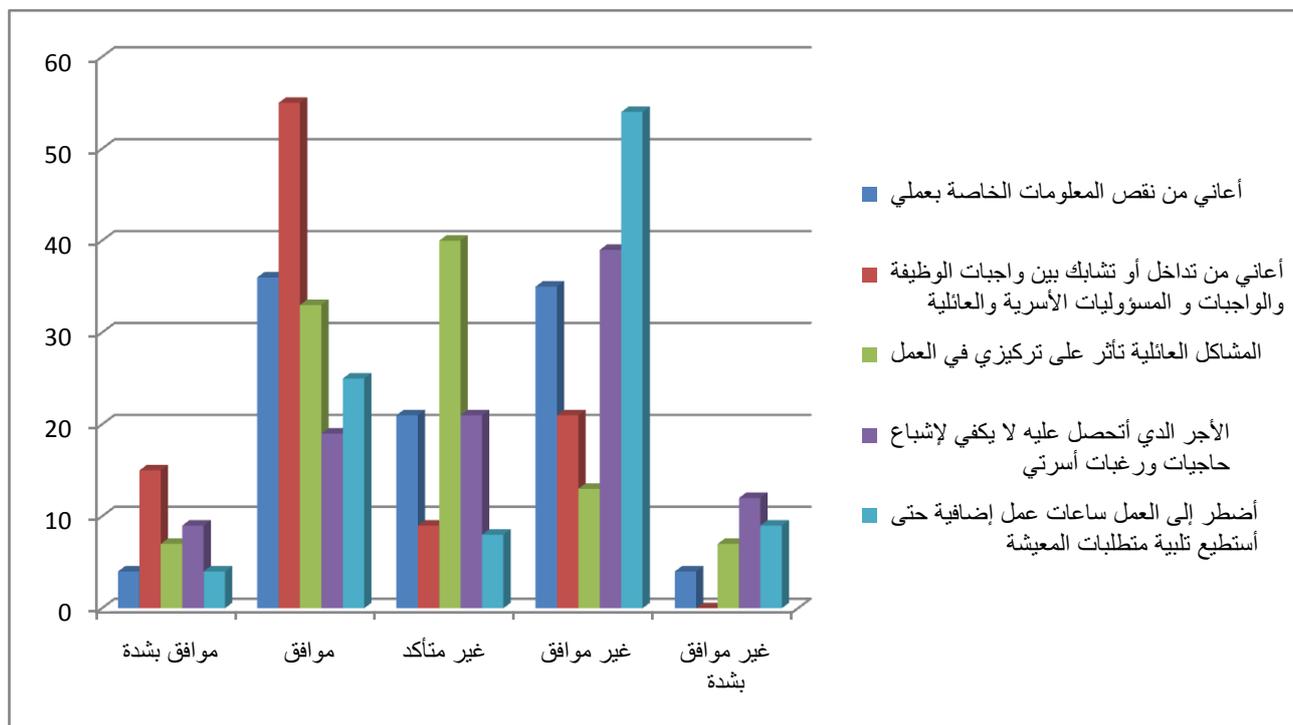
بالنسبة للعمال الصينيين اسباب البيئة الداخلية المتعلقة بالفرد وجدنا أن 50 بالمائة منهم تأثر عليهم و تشكل ضغطا عليهم أما تلك الأسباب المتعلقة بالجماعة داخل المنظمة فهبلا تتجاوز 20 بالمائة بمعنى أنها لا تأثر عليهم و هذا لأن الأهداف واضحة داخل المنظمة و المؤسسة لا تقوم بتغييرات من حين لآخر في مفاهيم العمل

أما بالنسبة للعمال الجزائريين فنلاحظ أن كلا الجانبين الجانب الفردي و الجماعي داخل المنظمة كلاهما يشكل ضغطا على العمال أثناء قيامهم بعملهم و هم يوافقون بنسبة 50 بالمائة و في مرات أكثر من ذلك

أسباب البيئة الخارجية للعمل

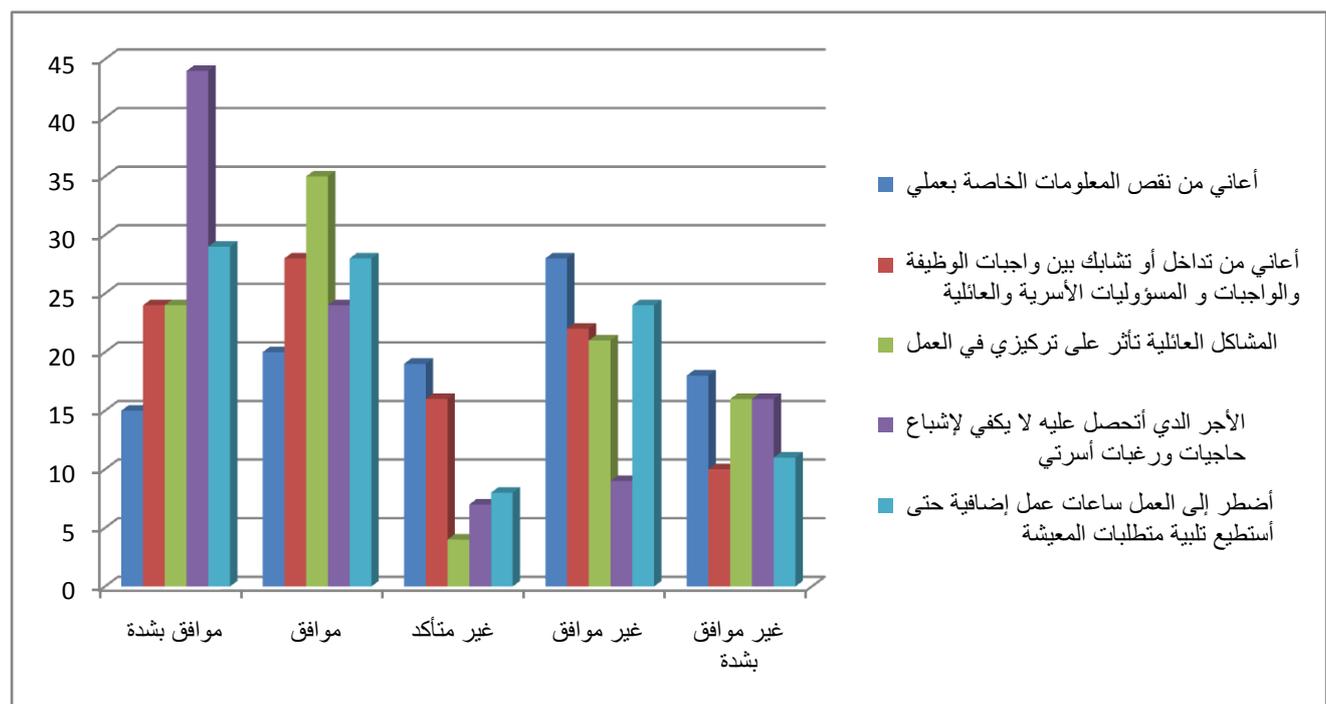
العمال الصينيين

اسباب البيئة الخارجية للعمل	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
أعاني من نقص المعلومات الخاصة بعملتي	4	36	21	35	4
أعاني من تداخل أو تشابك بين واجبات الوظيفة والواجبات والمسؤوليات الأسرية والعائلية	15	55	9	21	0
المشاكل العائلية تؤثر على تركيزي في العمل	7	33	40	13	7
الأجر الذي أتحصل عليه لا يكفي لإشباع حاجيات ورغبات أسرتي	9	19	21	39	12
أضطر إلى العمل ساعات عمل إضافية حتى أستطيع تلبية متطلبات المعيشة	4	25	8	54	9



العمال الجزائريين

اسباب البيئة الخارجية للعمل	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق بشدة
أعاني من نقص المعلومات الخاصة بعملتي	15	20	19	28	18
أعاني من تداخل أو تشابك بين واجبات الوظيفة والواجبات والمسؤوليات الأسرية والعائلية	24	28	16	22	10
المشاكل العائلية تؤثر على تركيزي في العمل	24	35	4	21	16
الأجر الذي أتحصل عليه لا يكفي لإشباع حاجيات ورغبات أسرتي	44	24	7	9	16
أضطر إلى العمل ساعات عمل إضافية حتى أستطيع تلبية متطلبات المعيشة	29	28	8	24	11



الشكل 21 يوضح أسباب البيئة الخارجية للمنظمة

قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة على العينتين تتعلق بالبيئة الخارجية للمنظمة لمعرفة هل تشكل ضغوطا على

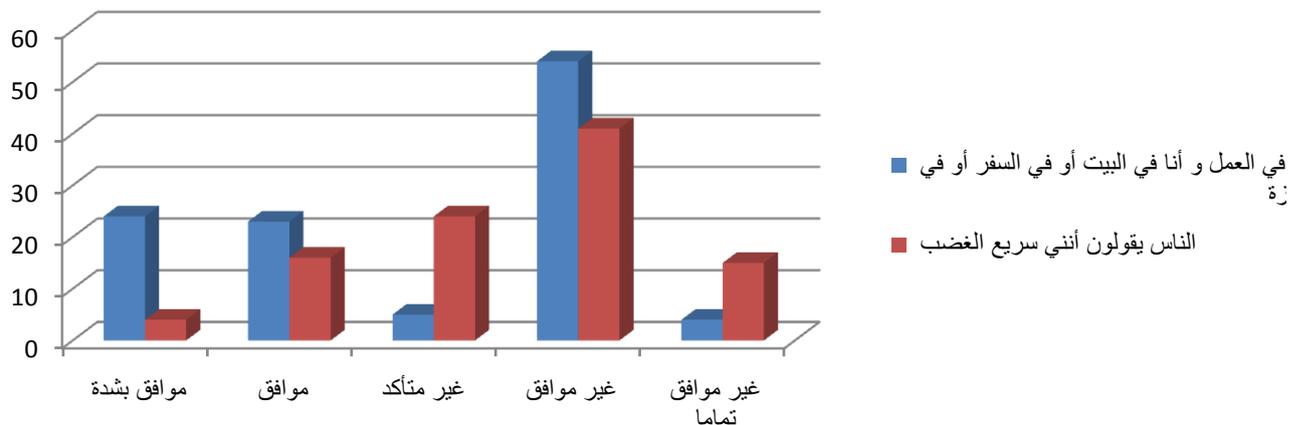
العمال أثناء القيام بعملهم فوجدنا ما يلي

بالنسبة للعمال الصينيين كذلك هنا نجد فقط عبارة أعاني من تداخل أو تشابك بين واجبات الوظيفة والواجبات و المسؤوليات الأسرية والعائلي هي التي يوافقون عليها بنسبة تفوق الـ 50 بالمائة و هي التي تؤثر عليهم و تشكل ضغطا و هذا نظر لأنه يعملون بعيدا عن وطنهم و عائلاتهم اما بالنسبة للعمال الجزائريين فإنه يمكن القول بأن الأسباب الخارجة لها تأثير على العمال أثناء القيام بمهامهم و هذا راجع إلى سياسة الأجور و عدم كفاية الراتب مما يضطرهم للعمل ساعات إضافية كذلك المشاكل العائلية تؤثر عليهم

اسباب متعلقة بالفرد

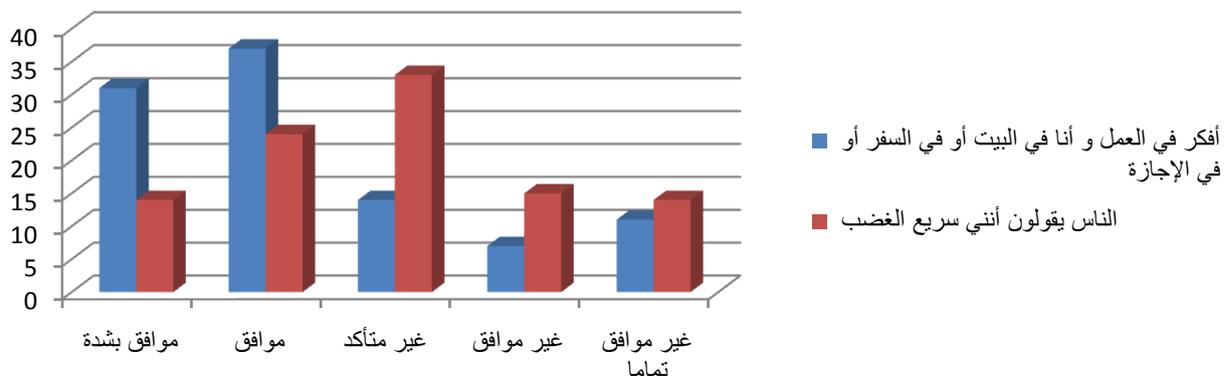
العمال الصينيين

اسباب متعلقة بشخصية الفرد	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماما
أفكر في العمل و أنا في البيت أو في السفر أو في الإجازة	24	23	5	54	4
الناس يقولون أنني سريع الغضب	4	16	24	41	15



العمال الجزائريين

اسباب متعلقة بشخصية الفرد	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماما
أفكر في العمل و أنا في البيت أو في السفر أو في الإجازة	31	37	14	7	11
الناس يقولون أنني سريع الغضب	14	24	33	15	14



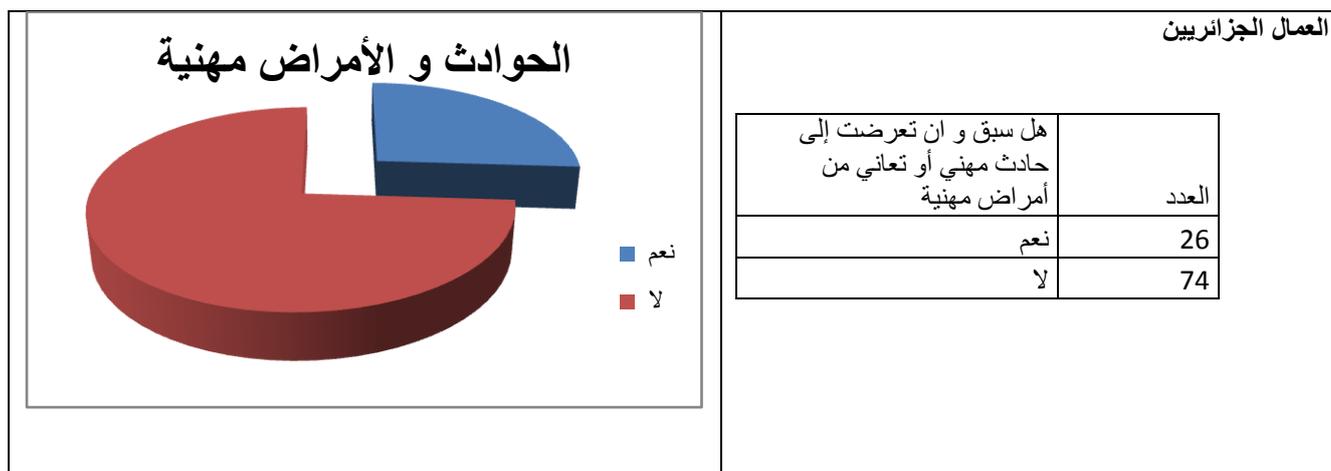
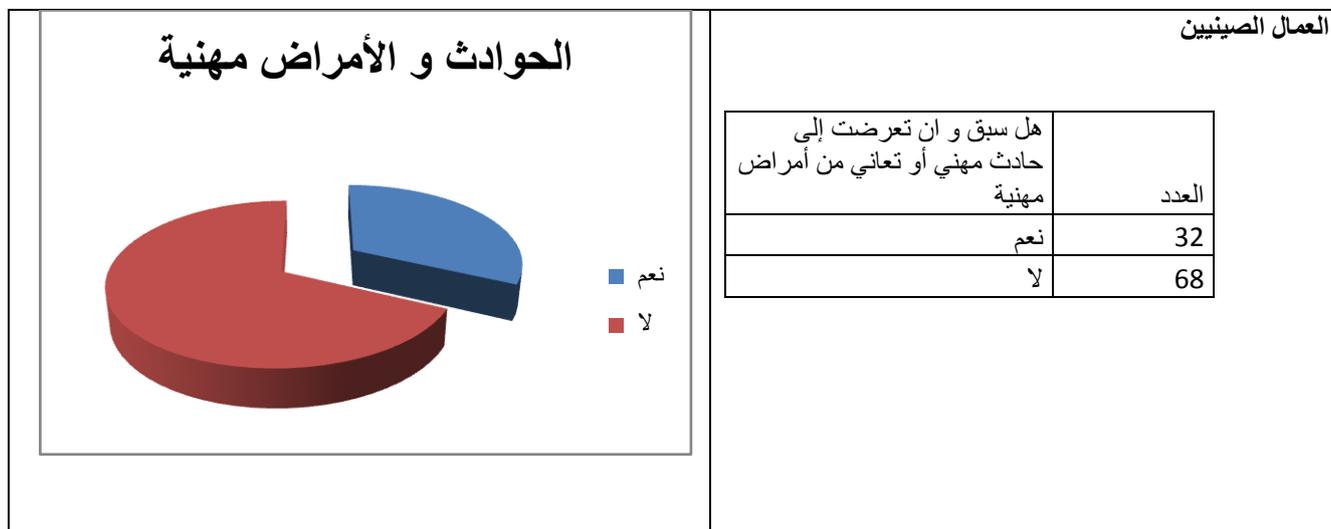
الشكل 22 يوضح أسباب متعلقة بالفرد

قمنا بطرح سؤالين على العينتين تتعلق شخصية الفرد لمعرفة هل تشكل ضغطا على العمال أثناء القيام بعملهم فوجدنا ما يلي

بالنسبة للعمال الصينيين وجدا نصفهم يوافقون عبارة أنهم يفكرون في عملهم و هم في بيوتهم أو في السفر أو في العطلة و هذا نظرا لطبيعتهم في العمل حيث إذا كان الفرد الصيني في عطلة متلا فمهامه تنتظره حتى يعود و يكمل عمله بمعنى لا يوجد من يستخلفه اما العبارة الثانية فطبع الفرد الصيني الهدوء أما بالنسبة للعمال الجزائريين كذلك هم يفكرون في عمله أثناء العطل و السفر و هذا بسبب المسؤوليات التي تقع على عاتقهم خاصة موظفو الجزائرية للطرق السيارة

المحور الثالث الحوادث و الامراض المهنية

الحوادث و الأمراض مهنية



الشكل 23 يوضح الحوادث و الأمراض المهنية

بالنسبة للعمال الصينيين 32 بالمائة من العينة تعرضوا لحوادث و أمراض مهنية أما بالنسبة للعمال للجزائريين

26 بالمائة من العينة تعرضوا للحوادث و الأمراض المهنية

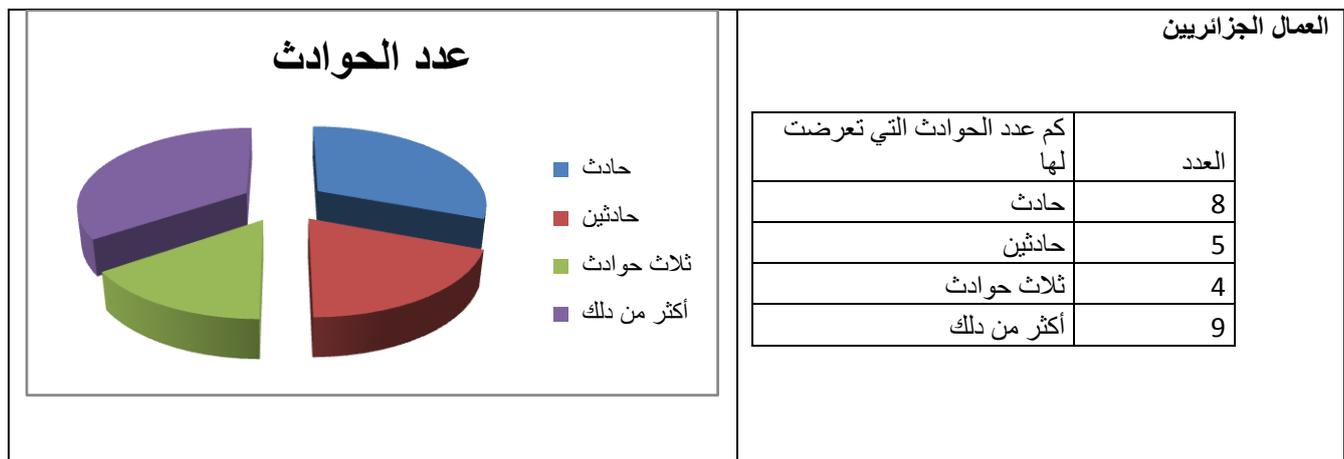
سبب عدم التعرض للحوادث و الأمراض المهنية



الشكل 24 يوضح سبب عدم التعرض لحوادث و الأمراض المهنية

بالنسبة للعمال الصينيين 24 بالماشة يقولون الخبرة المهنية 16 بالمائة يقولون وسائل الحماية الفعالة و 12 بالمائة يقولون التدريب المناسب و 16 يقولون أسباب أخرى أما بالنسبة للعمال الجزائريين ف 25 بالمائة يقولون الخبرة المهنية و 14 بالمائة وسائل الحماية الفعالة و 14 بالمائة يقولون التدريب المناسب و 21 بالمائة يقولون أسباب أخرى

عدد الحوادث



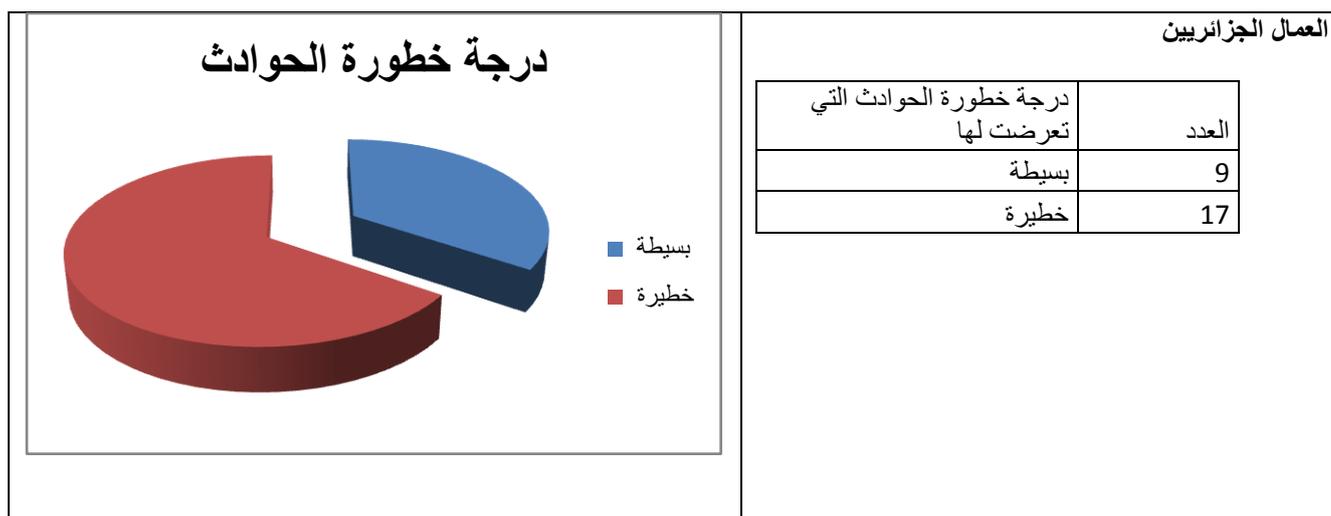
الشكل 25 يوضح عدد العوادث التي تعرضوا لها العينتين

بالنسبة للعمال الصينيين 6 بالمائة يقولون حادث واحد و 2 بالمائة حادثين و 4 بالمائة ثلاثة حوادث و 20 بالمائة يقولون أكثر من ذلك بالنسبة للعمال الجزائريين 8 بالمائة يقولون حادث واحد و 5 بالمائة حادثين و 4 بالمائة ثلاثة حوادث و 9 بالمائة يقولون أكثر من ذلك

الأمراض التي يعاني منها العينتين

بالنسبة للعمال الصينيين يعانون من أمراض : آلام الظهر، الكلى، الحساسية، قصر النظر أما بالنسبة للعمال الجزائريين ضف إلى هذه الأمراض كذلك السكري الضغط الدموي آلام المفاصل، الصداع الرأس

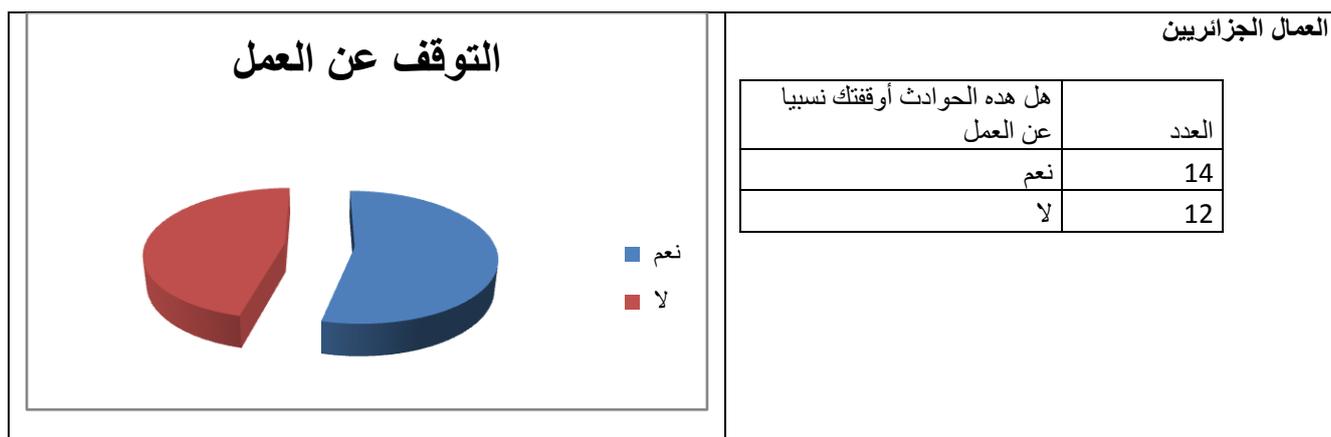
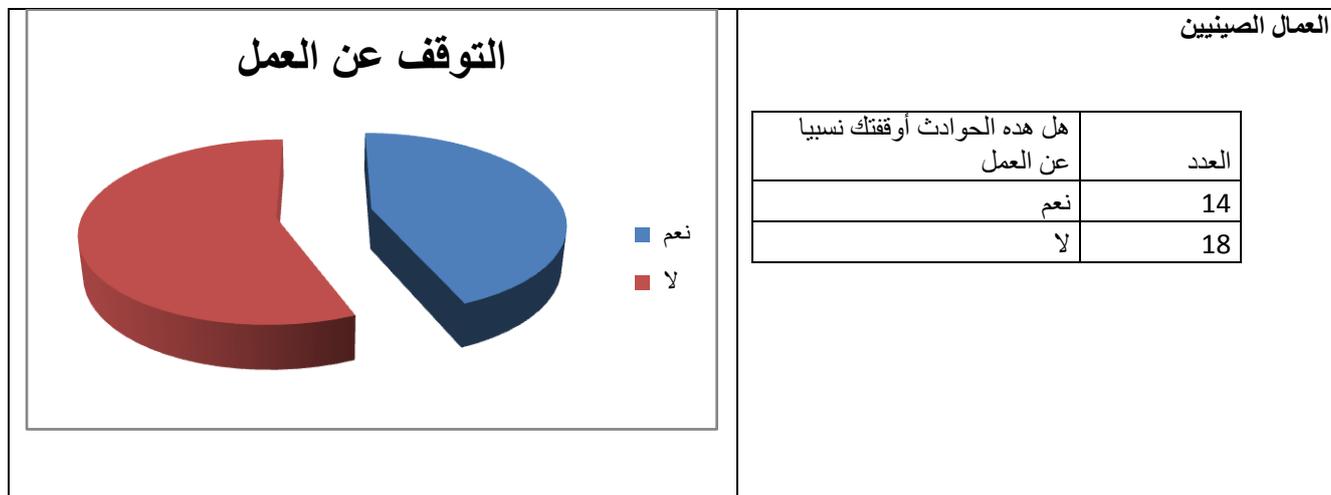
درجة خطورة الحوادث



الشكل 26 يوضح درجة خطورة الحوادث

بالنسبة للعمال الصينيين 28 بالمائة يقولون بسيطة و 4 بالمائة يقولون خطيرة أما بالنسبة للعمال الجزائريين 9 بالمائة يقولون بسيط و 17 بالمائة يقولون خطيرة

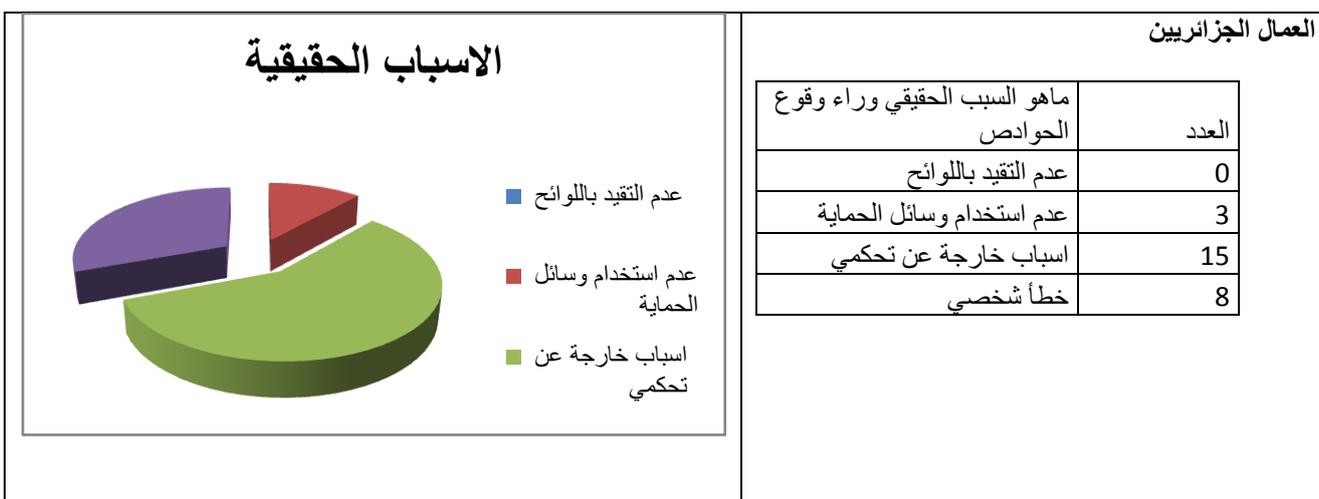
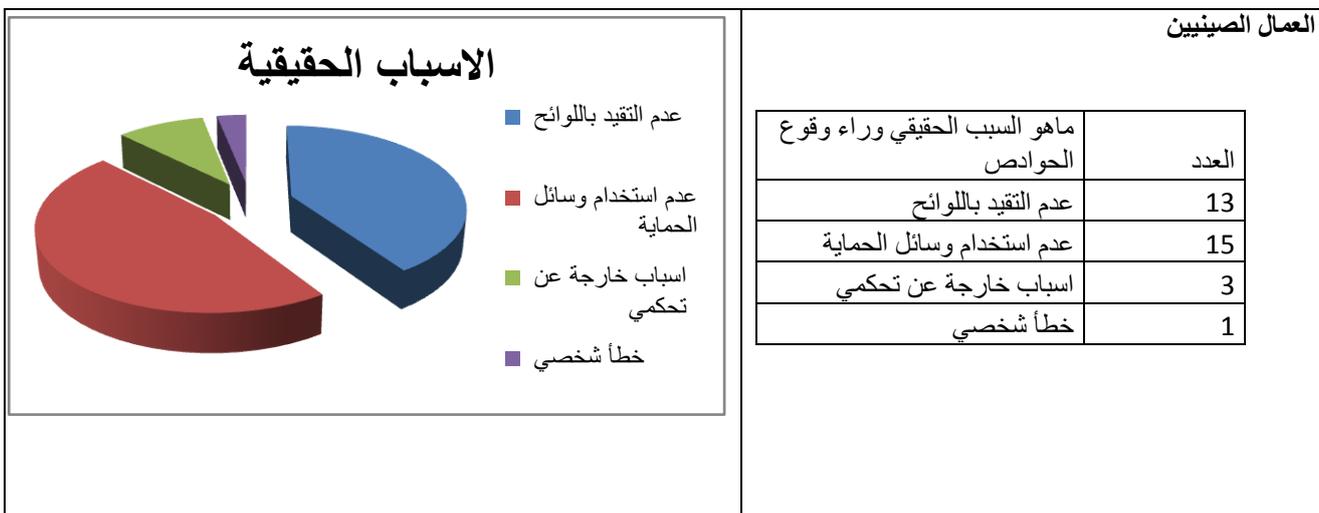
هل الحوادث أوقفتك عن العمل



الشكل 27 يوضح التوقف عن العمل بسبب الحوادث المهنية

بالنسبة للعمال الصينيين 14 بالمائة يقولون نعم و 18 بالمائة يقولون لا أما بالنسبة للعمال الجزائريين 14 بالمائة يقولون نعم و 12 بالمائة يقولون لا

السبب الحقيقي وراء وقوع الحوادث



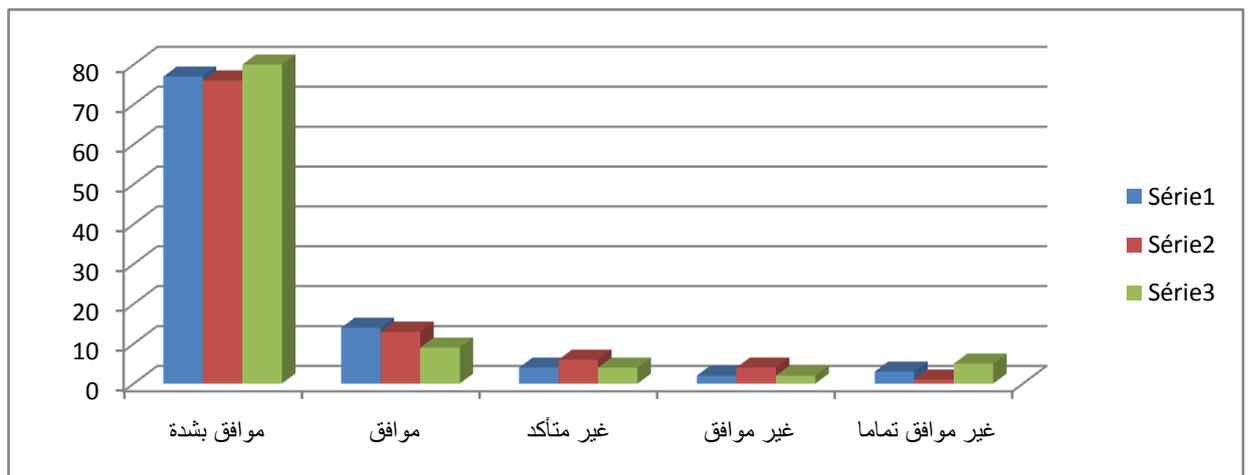
الشكل 28 يوضح السبب الحقيقي لعدم وقوع الحوادث في العينتين

بالنسبة للعمال الصينيين 13 بالمائة عدم التقيد باللوائح و 15 بالمائة عدم استخدام وسائل الحماية 3 بالمائة أسباب خارجة عن تحكّمهم 1 بالمائة خطأ شخصي أما بالنسبة للعمال الجزائريين 3 بالمائة عدم استخدام وسائل الحماية 15 بالمائة أسباب خارجة عن تحكّمهم 8 بالمائة خطأ شخصي

الإنارة في مكان العمل

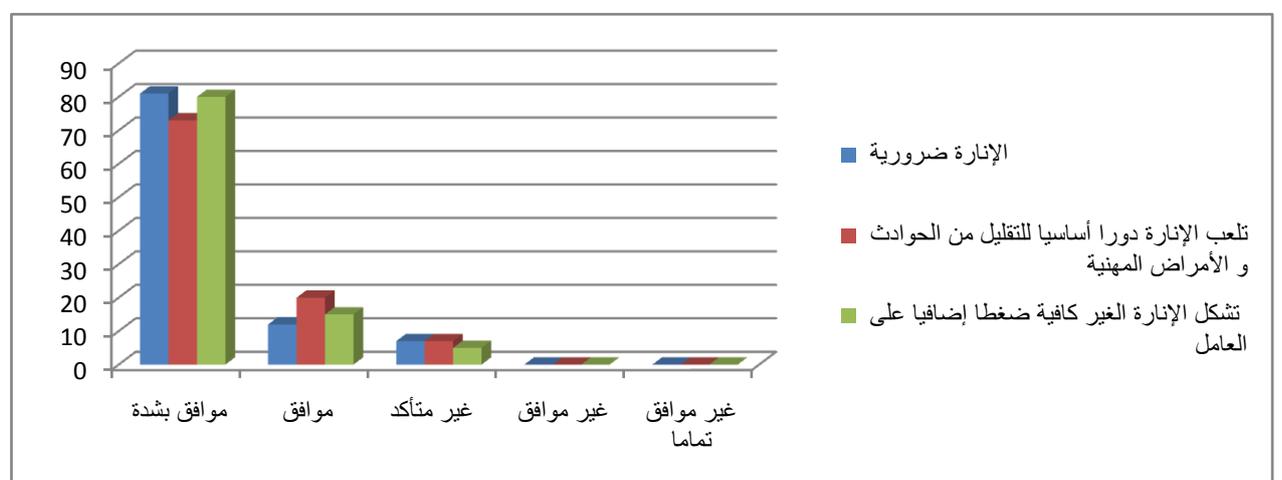
العمال الصينيين

الانارة في مكان العمل	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماما
الإنارة ضرورية	77	14	4	2	3
تلعب الإنارة دورا أساسيا للتقليل من الحوادث و الأمراض المهنية	76	13	6	4	1
تشكل الإنارة الغير كافية ضغطا إضافيا على العامل	80	9	4	2	5



العمال الجزائريين

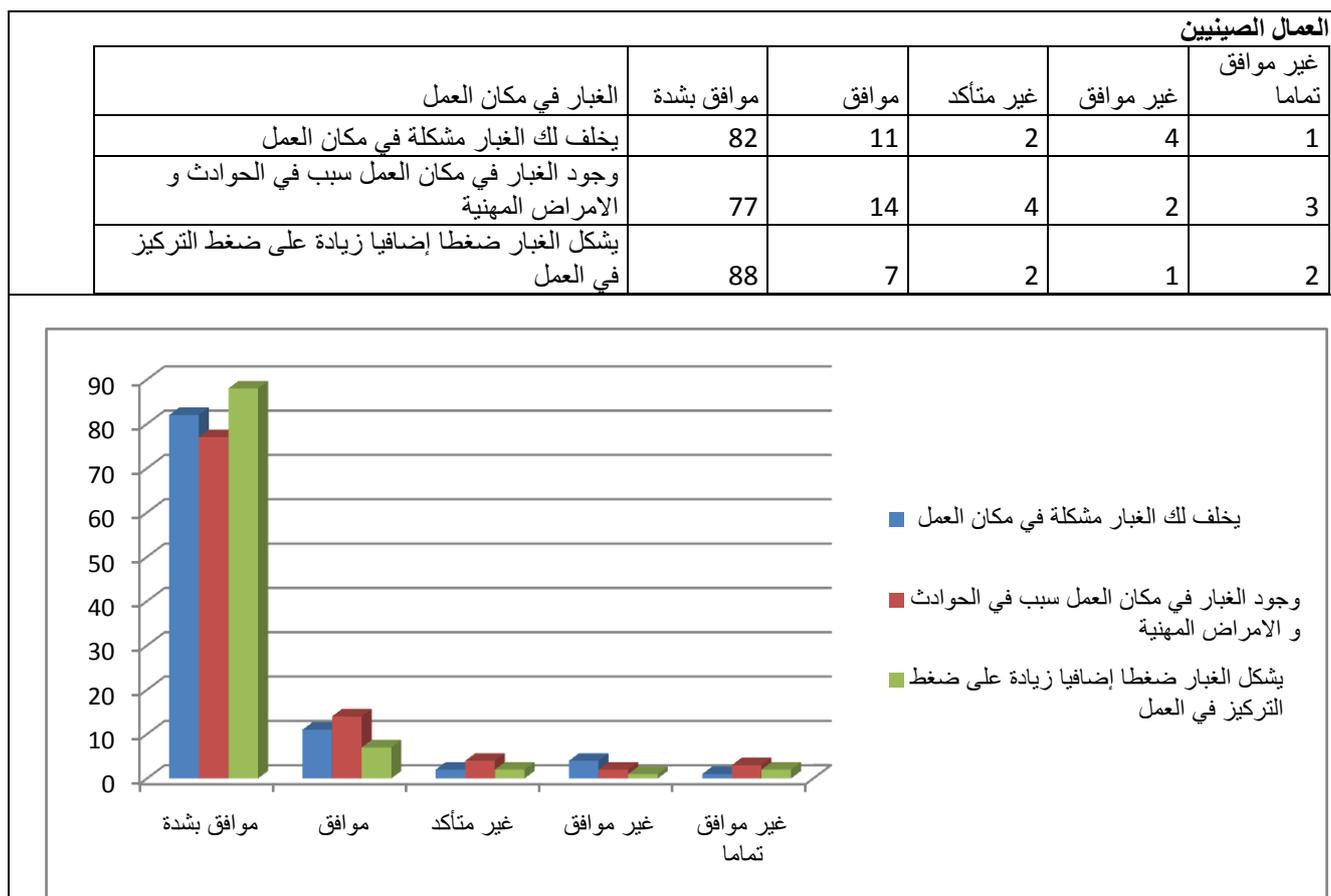
الانارة في مكان العمل	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماما
الإنارة ضرورية	81	12	7	0	0
تلعب الإنارة دورا أساسيا للتقليل من الحوادث و الأمراض المهنية	73	20	7	0	0
تشكل الإنارة الغير كافية ضغطا إضافيا على العامل	80	15	5	0	0



الشكل 29 يوضح الانارة في مكان العمل

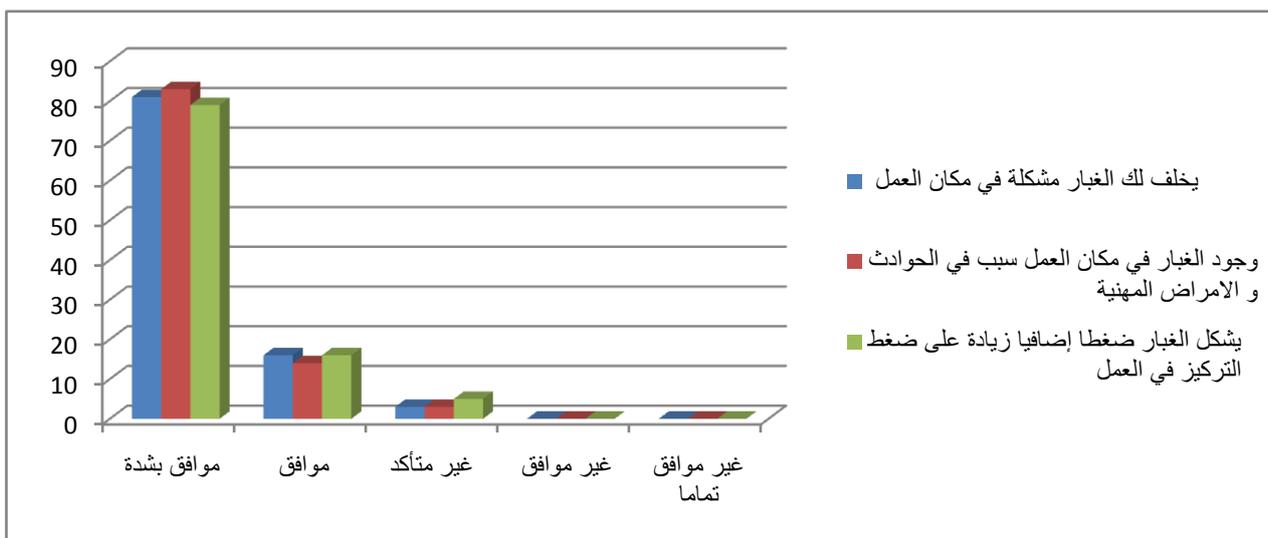
كلا العينتين يوافقان بنسبة تفوق 90 بالمائة على أن الإنارة في مكان العمل مهمة و انها تلعب دورا هاما في لتقليل من حوادث و الأمراض المهنية و أن الإنارة غير الكافي تشكل ضغطا إضافيا على العامل أثناء أداء مهامه

### الغبار في مكان العمل



العمال الجزائريين

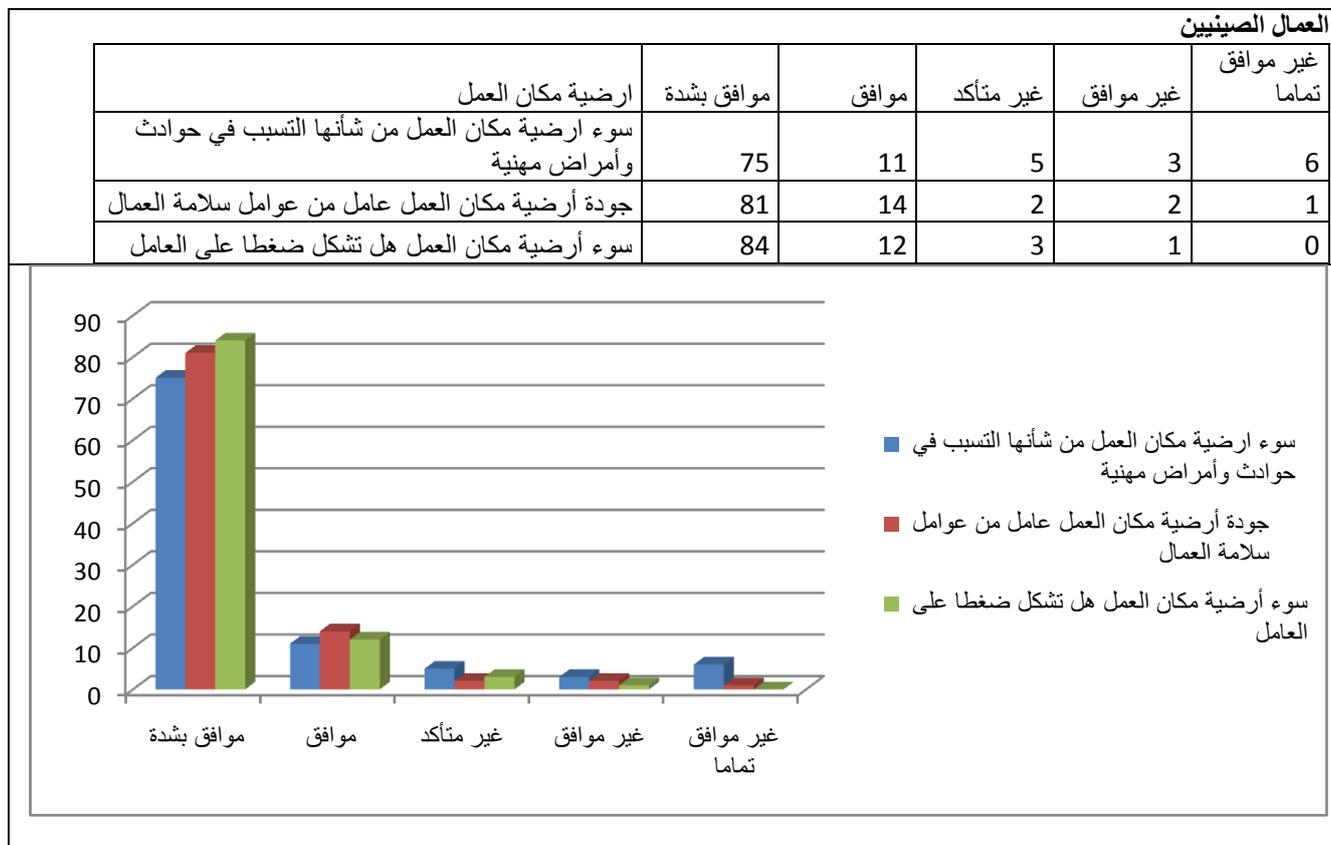
الغبار في مكان العمل	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماما
يخلف لك الغبار مشكلة في مكان العمل	81	16	3	0	0
وجود الغبار في مكان العمل سبب في الحوادث و الامراض المهنية	83	14	3	0	0
يشكل الغبار ضغطا إضافيا زيادة على ضغط التركيز في العمل	79	16	5	0	0



الشكل 30 يوضح الغبار في مكان العمل

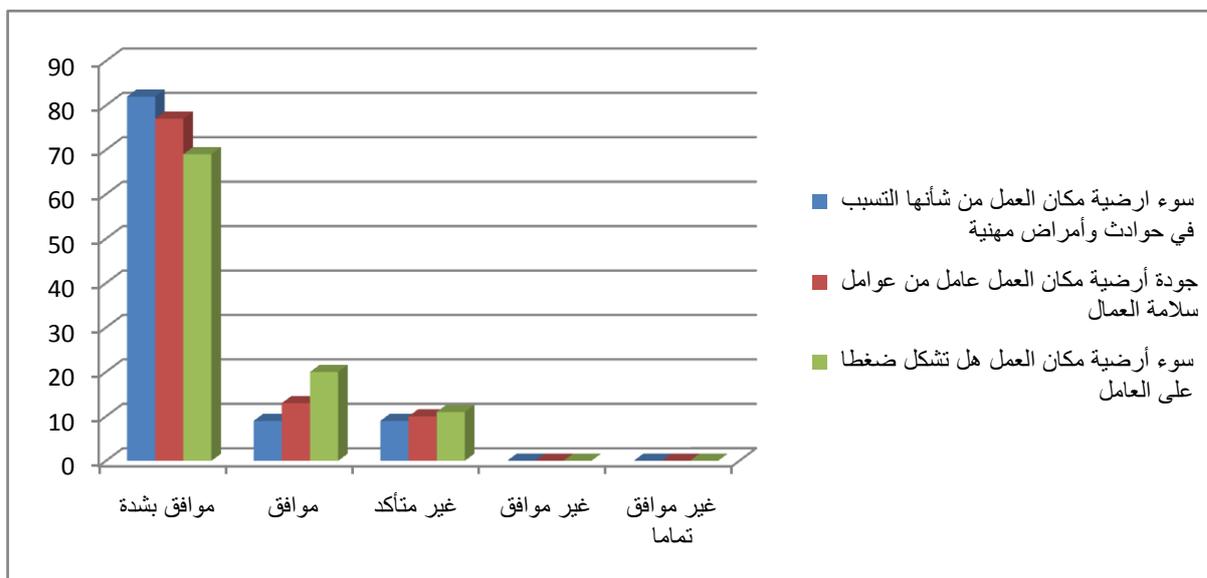
كلا العينتان بتفقدان بنسبة 95 بالمائة أن الغبار في مكان العمل يسبب مشكلة أثناء العمل و قد يتسبب في حوادث و أمراض مهنية و كذلك يشكل ضغطا إضافيا على العامل أثناء القيام بمهامه

أرضية مكان العمل



العمال الجزائريين

ارضية مكان العمل	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماما
سوء ارضية مكان العمل من شأنها التسبب في حوادث وأمراض مهنية	82	9	9	0	0
جودة أرضية مكان العمل عامل من عوامل سلامة العمال	77	13	10	0	0
سوء أرضية مكان العمل هل تشكل ضغطا على العامل	69	20	11	0	0

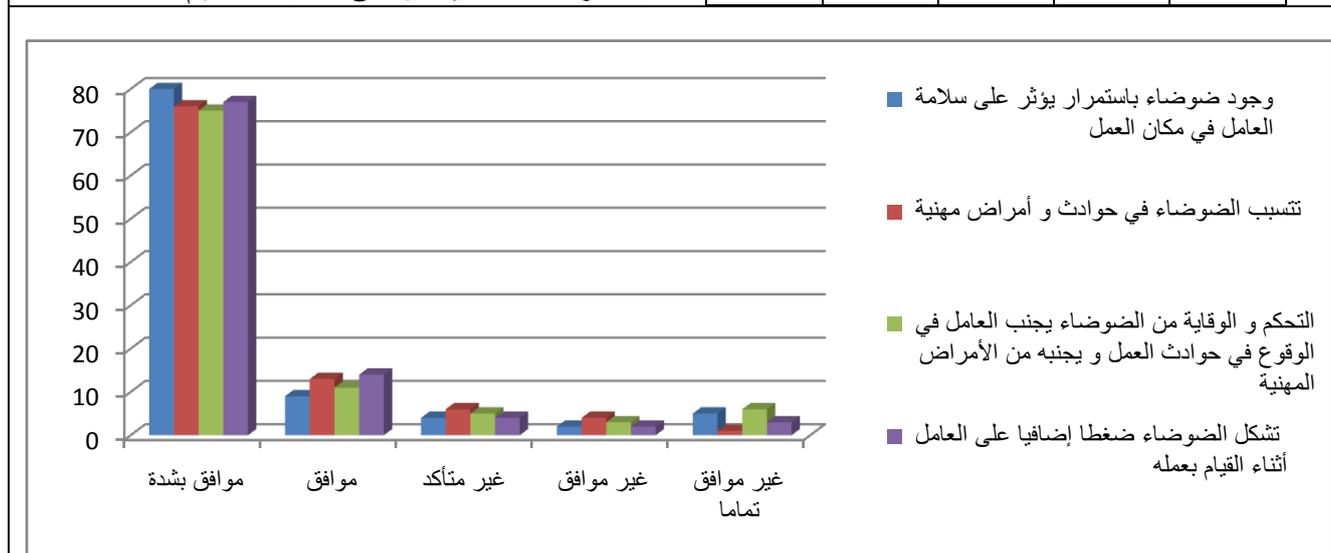


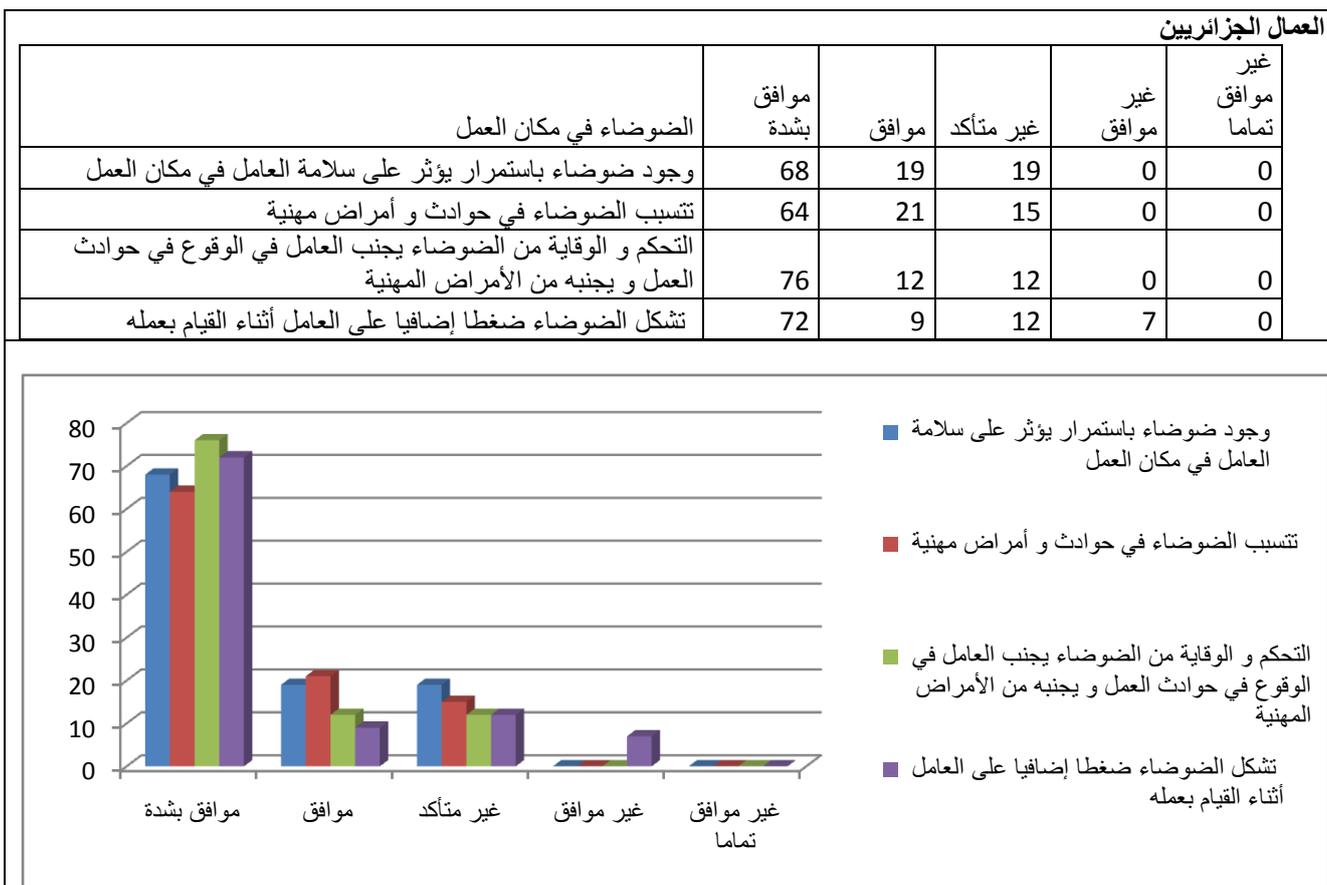
الشكل 31 يوضح أرضية مكان العمل

كلا العيتان يتفقدان بنسبة تفوق 90 بالمائة على أن أرضية مكان العمل تلعب دورا هاما في سلامة العمال و سوؤها من شأنه ان يتسبب في حوادث و أمراض مهنية انه يشكل ضغط على العمال أثناء القيام بمهامهم

الضوضاء في مكان العمل

العمال الصينيين					
الضوضاء في مكان العمل	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماما
وجود ضوضاء باستمرار يؤثر على سلامة العامل في مكان العمل	80	9	4	2	5
تتسبب الضوضاء في حوادث و أمراض مهنية	76	13	6	4	1
التحكم و الوقاية من الضوضاء يجنب العامل في الوقوع في حوادث العمل و يجنبه من الأمراض المهنية	75	11	5	3	6
تشكل الضوضاء ضغطا إضافيا على العامل أثناء القيام بعمله	77	14	4	2	3

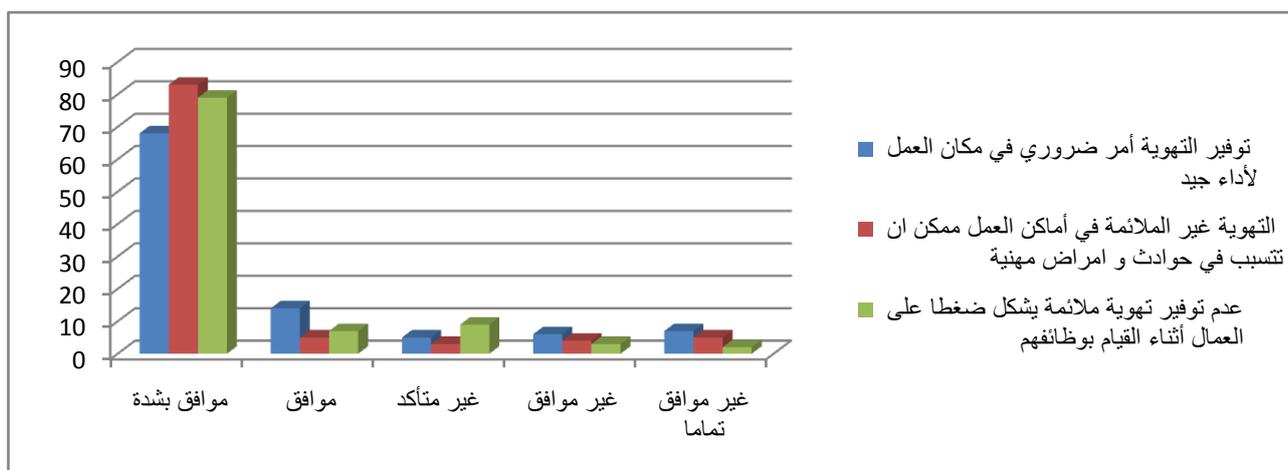




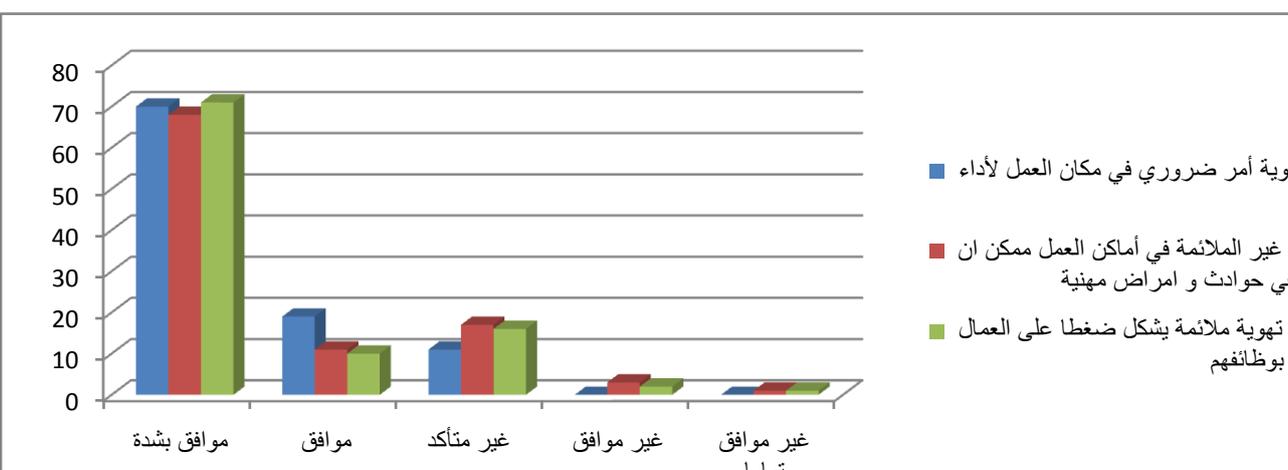
يتف العينتان بنسبة تفوق 85 بالمائة بأن الضوضاء لها تأصير و ضغط على العامل و قد تتسبب في أمراض و حوادث مهنية و التحكم فيها يجنبنا ذلك

التهوية في مكان العمل

العمال الصينيين					
التهوية في مكان العمل	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماما
توفير التهوية أمر ضروري في مكان العمل لأداء جيد	68	14	5	6	7
التهوية غير الملائمة في أماكن العمل ممكن ان تتسبب في حوادث و امراض مهنية	83	5	3	4	5
عدم توفير تهوية ملائمة يشكل ضغطا على العمال أثناء القيام بوظائفهم	79	7	9	3	2



العمال الجزائريين					
التهوية في مكان العمل	موافق بشدة	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماما
توفير التهوية أمر ضروري في مكان العمل لأداء جيد	70	19	11	0	0
التهوية غير الملائمة في أماكن العمل ممكن ان تتسبب في حوادث و امراض مهنية	68	11	17	3	1
عدم توفير تهوية ملائمة يشكل ضغطا على العمال أثناء القيام بوظائفهم	71	10	16	2	1



الشكل 33 يوضح التهوية في مكان العمل

كذلك يتفق هنا العينتين بنسبة تفوق 85 بالمائة على أن التهوية ضرورية في مكان العمل وعدم ملاءمتها ممكن أن تتسبب في حوادث و أمراض مهنية و كذلك تشكل ضغط إضافيا على العامل في حالة عدم ملاءمتها

### الاستنتاج

من خلال النتائج المحصل عليها و التحليلات الجزئية للأشكال و الجداول نستنتج ما يلي

- للسن و الجنس و الخبرة المهنية جزء من التأثير بضغوط العمل
- يوجد هناك ضغوط العمل خاصة بالبيئة الداخلية للمنظمة و لكن تأثيرها يختلف من منظمة إلى أخرى
- كذلك للبيئة الخارجية تأثير واضح على ضغوط العمل
- يبدو أن العناصر الفيزيكية في المؤسسة لها تأثيران على العامل حيث تشكل ضغطا إضافيا على العامل و التأثير الثاني أنها تسبب حوادث العمل من جهة أخرى
- توافق اختيار العينة موضوع البحث مع الجانب النظري للدراسة

### الاقتراحات

- تنظيم دورات تكوينية ومحاضرات توعية يقدمها متخصصون، لتعريف الموارد البشرية بأهم الأساليب التي يمكن من خلالها التعامل مع ضغوط العمل
- إعطاء استقلالية أكبر للمرؤوسين في اتخاذ القرارات المرتبطة بعملهم
- تعيين أخصائيين في علم النفس الصناعي والاجتماعي، يتولون مهمة المتابعة المستمرة للحالة النفسية والاجتماعية للموارد البشرية داخل وخارج العمل
- تقليل ساعات عمل المناوبة لقسم الاستغلال، بحيث لا تتجاوز فترة العمل أكثر من ست ساعات لكل مناوبة، حيث أن تجاوز فترة المناوبة أكثر من ذلك يؤدي إلى إرهاق الموارد البشرية وشعورها

بالإجهاد، خاصة في المناوبات الليلية، وهو ما يؤثر سلبا على أداءها في العمل؛ و هذا ما يؤدي

بالوقوع في حوادث العمل

- وضع نظام عادل للترقية، تكون فيه الأولوية للموارد البشرية ذات الكفاءة العالية والأداء المتميز،
- حيث أوضحت نتائج الدراسة الميدانية أن هذا العنصر يعد أقل العناصر رضا لدى الموارد البشرية؛
- رفع الحد الأدنى للأجور بما يضمن المحافظة على الكفاءات الموجودة حاليا بالمؤسسة وجذب الكفاءات من خارج المؤسسة؛
- الاستمرار ومضاعفة الجهد في تحسين وسائل الأمن والسلامة في العمل، للتقليل من حوادث وإصابات العمل؛

#### مقترحات لبحوث مستقبلية

- مخلفات ضغوط العمل عند المؤسسات الخدمية
- ضغوط العمل عند الذكور و الإناث
- الأمراض المهنية عند عمال الصحة

## خاتمة عامة

يتضح لنا من خلال ما سبق ذكره، وكذا من النتائج الميدانية أن موضوع الضغط المهني ميدان يستحق الدراسة بتمعن حتى يتسنى الخروج ببعض الآليات .أو الاستراتيجيات كوقاية من الوقوع في نتائج خطيرة تعود على كل من العامل والمنظمة التي يعمل بها .يختلف العلماء والباحثين في إعطائهم الأهمية لبعض العوامل التي يرون أنها تساهم بدرجة كبيرة في إحداث الإعياء والضغط على العامل، وبالتالي التأثير على نوعية أدائه، وتضاربت الآراء، فهناك من ترى بأن العامل هو السبب الرئيسي المؤدي إلى الحوادث في المحيط الذي يعمل فيه العامل، كما ترى بحوث أخرى أن الخبرة تلعب دوراً في الوقوع في الحوادث، حيث توصلت النتائج إلى أن العمال حديثي الأقدمية والصغار في السن هم الذين يرتكبون الأخطاء بكثرة وعليه، يرجع كل باحث أسباب الحوادث إلى عوامل يرى أنها هي المسئول الأول عنه، علمًا بأن الضغط المهني الذي يتعرض له العامل في محيط عمله يعتبر من بين العوامل التي بإمكانها أن تنصدر الأسباب المؤدية للعامل إلى التعب والشعور بالإرهاك والعبء المهني، مما يدفعه للوقوع في الأخطاء أو الحوادث أو الأمراض المهنية، ويتبين في البحث الحالي أن للضغوط المهنية التي يتعرض العامل أثر بالغ الأهمية على صحته النفسية، وبالتالي على سلوكياته وهو يقوم بتأدية عمله، مما يدفع به في بعض المواقف إلى التعب والاستياء وعدم القدرة على أداء عمله أو الاستمرار في القيام به بطريقة سليمة مما يدفع به إلى الحوادث سواء تمثل ذلك في إصابات ذات نتائج مباشرة والتي ترجع على العامل بالعجز الكلي أو الجزئي، أو الوفاة . كما قد تكون غير مباشرة ذات طابع اقتصادي، تعود بالسلب على المنظمة تؤثر في ممتلكاتها أو أموالها.

## قائمة المراجع

### المراجع باللغة العربية

- 1 - العديلي ، إدارة السلوك التنظيمي ، عن مقالة للكاتب تركي السديري/ جريدة الرياض (5751) عام 1984م
- 2 - ماري ريتشاردز : " التوتر " ، ط 1 ، ، مكتبة جرير ، السعودية ، 2006
- 3 - عبيد عبدالله العمري ، محددات الولاء التنظيمي في القطاع الصحي الحكومي ، مركز بحوث كلية الآداب، جامعة الملك سعود، ع74 (1998)،
- 4 - عبدالله الطحيم وطلق السواط، ا لسلك التنظيمي، المفاهيم، والنظريات و التطبيقات(جدة: دار النوابع، 1415 هـ)،
- 5 - السيد ابراهيم السماذوني وفهد الربيعه، فهد، "الإرهاك النفسي لدى عينة من المعلمين في مجال الخدمات الإنسانية بمدينة الرياض وعلاقته ببعض المتغيرات"، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم التربوية و الدراسات الإسلامية ، ع10، 1ع (1998).
- 6 - د/ فرشان لويزة ، أثر الضغط الهني على حوادث العمل ، دراسة منشورة في مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية عدد خاص - الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل - جامعة الجزائر
- 7 - عيسى ابراهيم المعشر ، أثر ضغوط العما على أداء العاملين في الفنادق الأردنية خمسة نجوم دراسة ميدانية ، مذكرة ماجستير ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، الأردن 2009
- 8 - شاطر شفيق ، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية دراسة ميدانية بمؤسسة انتاج الكهرباء -سونلغاز جيغل ، مذكرة ماجستير ، جامعة أحمد بوقرة بومرداس 2009-2010 ، الجزائر
- 9 - ليلي محمد وليد بدران ، حلقة بحث بعنوان ضغوط العمل ، جامعة دمشق ، ماجستير إدارة الأعمال ، 2008-2009

- 10 - جهاد بن محمد الرشيد ، إدارة الوقت و علاقتها بضغوط العمل دراسة تطبيقية على مديري و رؤساء الأقسام بحرس الحدود بمدينتي الدمام و الرياض ، ماجستير ، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية ، 2003 ، السعودية
- 11 - لعريط بشير ، الانعكاسات النفسية و السلوكية لنظام الوقت دراسة ميدانية بمركب المواد البلاستيكية بسكيكدة ، رسالة دكتوراه ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2006 - 2007 ، الجزائر
- 12 - ستيفن كوفي ، كتاب العادات السبع ، ترجمة و تلخيص د/ أحمد الشادلي
- 13 - بحفص المباركي ، العمل البشري ، الطبعة الثانية مزيدة و منقحة ، دار الغربي للنشر و التوزيع ، 2004 ، الجزائر
- 14 - فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي و التنظيمي ، الطبعة الرابعة ، دار المعارف ، 1983 ، مصر
- 15 - اعتماد محمد علام ، التمتع التنظيمي عند العاملين في الصناعات التحويلية ، حولية كلية الانسانيات و العلوم الاجتماعية ، جامعة قطر ، عدد 16 ، 1993
- 16 - راشد محمد القحطاني: حوادث و إصابات العمل، مؤتمر الصحة و السلامة المهنية، الرياض، 28-29 أبريل 2007.
- 17 - رمضان السيد: حوادث العمل في ضوء علم النفس، دار المعارف، مصر، 1971.
- 18 - سهيلة محمد: حوادث العمل و علاقتها ببعض المتغيرات الشخصية و المهنية " دراسة ميدانية مقارنة لدى عينة من العاملين في شركة مصفاة بانياس للنفط في محافظة طرطوس"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الرابع، 2010.
- 19 - محمود عباس عوض: حوادث العمل في ضوء علم النفس، دار المعارف، مصر، 1971.
- 20 - منشورات الديوان الوطني للسياحة و الديوان المحلي للسياحة الذي يشرف على جانب من نشاطاته السيد الوالي و منها " سكيكدة فنون و معالم".
- 21 - رمضان عمومن و حمزة معمري، حوادث العمل أسبابها و أساليب حفظها ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، عدد خاص ملتقى الدولي حول المعاناة في العمل

- 22 - سعدي لمياء ، أهمية الأرغونوميا التصحيحية في التخفيف من حوادث العمل ، مذكرة لني شهادة الماجستير في علم النفس و العمل و التنظيم تخصص الأرغونوميا و الوقاية ، جامعة الجزائر 2 ، 2012
- 23 - بلعروسي أحمد التيجاني و وابل رشيد 4002 قانون الضمان الإجتماعي : دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع
- 24 - عرض حول :الحوادث الصناعية الطريق الآمن :ورقة مقدمة من طرف الدكتور صلاح الدين محمد أبو الرب، أثناء الأسبوع الوطني الأول للسلامة والصحة المهنية ، من 2 إلى 8 يوليو 2004
- 25 - فريخ نبيلة 1993 تحليل سلوك الحادثة دراسة ميدانية في قطاع البناء؛ وحدة العمارات شركة جيني سيدار رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم.
- 26 - عرض حول حوادث وإصابات العمل في قطاع النفط - د. أبو بكر ابوشيته، د. محمد تنتوش و أ ماجد هزاع المركز العالي للسلامة والصحة المهنية
- 27 - عبد الغفار حنفي، (1991)، "السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد"، بيروت، الدار الجامعية للطباعة والنشر.
- 28 - محمد عبد السميع علي، الأمن الصناعي "عرض تحليلي لمفهومه ونشاطه"، مطبعة القاهرة، القاهرة، مصر، 1973 .
- 29 - نادية محمد السيد عمر، علم الاجتماع الطبي "المفهوم و المجالات"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003 .
- 30 - عبد الرحمان عيسوي، علم النفس والإنتاج، مؤسسة شباب الجامعة، القاهرة، 1968، سوريا، 1991.
- 31 - حمدي ياسين و آخرون ، علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق ، دار الكتاب الحديث ، ط 1 ، 1999 ،
- 32 - دقيش خندودة، الوعي الوقائي لدى العمال المنفذين وعلاقته بحوادث العمل رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006،

- 33 - محمد عبد المتولي، علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، الدار العربية للكتاب، طرابلس، 1984.
- 34 - حمدي ياسين وآخرون: ( 1990 ) علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1 دار الكتاب الحديث، الكويت .
- 35 - أحمد عزت راجح: ( 1965 ) علم النفس المواءمة المهنية :الهندسة البشرية والعلاقات الإنسانية، الدار القومية للطباعة والنشر، مصر.
- 36 - سملاي يحمضية ، دراسة أثر حوادث العمل على الكفاية الإنتاجية و فاعلية نظام الوقاية في المؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم الاقتصاد ، جامعة الجزائر 1994-1995
- 37 - عمر وصفي عقيلي، إدارة القوى العاملة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1996.
- 38 - فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي و التنظيمي ، دار النهضة العربية ، بيروت ، لبنان ، 1986 .
- 39 - عباس محمود عوض، حوادث العمل في ضوء علم النفس ، دار المعارف ، مصر ، 1971 .
- 40 - طارق كمال، علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2007 .
- 41 - جاري ديسلر، ترجمة محمد سعيد عبد المتعال، مراجعة عبد المحسن عبد المحسن جودة، إدارة الموارد البشرية، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2003 .
- 42 - عامر خضير الكبيسي، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2005 .
- 43 - محمد شحاتة ربيع، أصول علم النفس الصناعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ط3، 2007.
- 44 - عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية، بعد استراتيجي، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2005.

- 45 - عبد المحي صالح محمود صالح، الخدمة الاجتماعية ومجالات الممارسات المهنية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2002.
- 46 - سلامة عبد العظيم حسين : ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي ، دراسة لدى العاملين في مجال الإدارة المدرسية ، جامعة الزقازيق .
- 47 - محمد سليمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط3 ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2005 .
- 48 - علي القحطاني ، القروض الشخصية و علاقتها بضغوط العمل ، رسالة ماجستير منشورة ، قسم العلوم الإدارية ، كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، السعودية .
- 49 - ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، دار مرامر للنشر والتوزيع، الرياض، 1993
- 50 - سعد بن عميقان الدوسري ، ضغوط العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم العلوم الإنسانية كلية الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، السعودية .
- 51 - يزيد ديب عبد الله ، أثر ضغوط العمل على التكيف الوظيفي لدى الأفراد في مستشفى الجامعة الاردنية ، مجلة الثقافة و التنمية ، العدد 56 ، 2012 .
- 52 - سيد مصطفى جاد الرب، إدارة الضغوط كأحد العوامل المحددة للكفاءة الإدارية العليا في المنظمة ، المجلة العلمية للاقتصاد و التجارة ، العدد الأول، جامعة عين شمس، القاهرة، 1991 .
- 53 - أحمد طاهر ، السلوك التنظيمي ، ط 7 ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، مصر ، 2000
- 54 - كويك نوتس ، كيف تتخلص من الاجهاد البدني فالعمل ، ط1 ، ترجمة عماد الحداد ، دار الفاروق للنشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر ، 2004 .
- 55 - نايف بن فهد التويم ، مستويات ضغوط العمل و سبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية ، ماجستير قسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، 2005 .
- 56 - مصطفى محمود أبوبكر ، الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2008 .

- 57 - مصطفى محمود أبوبكر ، الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2008 .
- 58 - سيسلاقي اندرودي و ولاس مارك جي ، ترجمة أحمد أبو القاسم أحمد ، السلوك التنظيمي ، 1991 ، معهد الإدارة العامة ، الرياض .
- 59 - حسن راوية ، السلوك التنظيمي المعاصر ، الدار الجامعية الإسكندرية ، مصر ، 2004
- 60 - فاروق عبده فليه ، السيد محمود عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2005 .
- 61 - عوض محمد بني دياب ، ضغوط العمل لدى العاملين في أكاديمية العلوم الشرطية و أثره على الأداء الوظيفي في ظل مرحلة الاعتماد الأكاديمي ، مجلة الفكر الشرطي ، المجلد الثامن عشر العدد 71 ، 2009 ، الامارات .
- 62 - مصطفى محمود أبوبكر ، الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2008 .
- 63 - عقلي عمر وصفي ، إدارة القوة العاملة دار زهران للنشر و التوزيع ، عمان ، 1996 .
- 64 - براق محمد ، حوته عمر ، القيادة وإدارة التغيير بالمؤسسات الاقتصادية ، المنتدى الوطني الثاني للمؤسسات ، بعنوان : تسيير التغيير في المؤسسات ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة عنابه ، من 30 نوفمبر إلى 1 ديسمبر 2004 .
- 65 - يحي بوريقات عبد الكريم ، نقلا عن بالعربي عبد القادر ، التغيير في منظمات الأعمال المعاصرة من خلال مدخل إدارة الجودة الشاملة ، المنتدى الوطني الثاني للمؤسسات بعنوان ، تسيير التغيير في المؤسسات ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة عنابه ، من 30 نوفمبر إلى 1 ديسمبر 2004 .
- 66 - مصطفى محمود أبوبكر ، الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2008 .
- 67 - عوض محمد بني دياب ، ضغوط العمل لدى العاملين في أكاديمية العلوم الشرطية و أثره على الأداء الوظيفي في ظل مرحلة الاعتماد الأكاديمي ، مجلة الفكر الشرطي ، المجلد الثامن عشر العدد 71 ، 2009 ، الامارات .

- 68 - مصطفى محمود أبوبكر ، الموارد البشرية مدخل تحقيق الميزة التنافسية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2008 .
- 69 - عوض محمد بني دياب ، ضغوط العمل لدى العاملين في أكاديمية العلوم الشرطية و أثره على الأداء الوظيفي في ظل مرحلة الاعتماد الأكاديمي ، مجلة الفكر الشرطي ، المجلد الثامن عشر العدد 71 ، 2009 ، الامارات .
- 70 - يزيد ديب عبد الله ، أثر ضغوط العمل على التكيف الوظيفي لدى الأفراد في مستشفى الجامعة الأردنية ، مجلة الثقافة و التنمية ، العدد 56 ، ماي 2012 .
- 71 - جابر نصر الدين و فريدة بولسنان ، المتغيرات التنظيمية والفردية و دورها في تشكيل ضغوط العمل ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل .
- 72 - يزيد ديب عبد الله ، أثر ضغوط العمل على التكيف الوظيفي لدى الأفراد في مستشفى الجامعة الأردنية ، مجلة الثقافة و التنمية ، العدد 56 ، ماي 2012 .
- 73 - عقلي عمر وصفي ، إدارة القوة العاملة دار زهران للنشر و التوزيع ، عمان ، 1996 .
- 74 - عويد سلطان الشمعان ، علم النفس الصناعي ط1 ، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع ، بيروت ، لبنان ، 1994 .
- 75 - فاروق السيد عثمان ، القلق و غدارة الضغوط النفسية ، ط1 ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر ، 2001 .
- 76 - عمار الطيب كشود ، علم النفس الصناعي و التنظيمي الحديث ، ط1 ، م2 ، منشورات قارس يونس ، بنغازي ليبيا ، 1995 .
- 77 - سمير الشيخاني ، الضغط النفسي ، ط1 ، دار الفكر العربي ، بيروت ، لبنان ، 2003
- 78 - لوكيا الهاشمي ، الضغط النفسي في العمل ، مجلة أبحاث نفسية و تربوية ، جامعة منتوري قسنطينة ، دار الهدى ، عين مليلة ، الجزائر ، 2002 .
- 79 - القرآن الكريم ، سورة البقرة ، الآية 187
- 80 - سعيد بن علي وهف القحطاني ، حصن المسلم ، 2001 .
- 81 - - محمود فتحي عكاشة ، علم النفس الصناعي ، مطبعة الجمهورية ، الاسكندرية ، مصر ، 1999 .

- 82 - أندرو سيسلافي و د. ج. ولاس ، السلوك التنظيمي و الأداء ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، السعودية ، 1991 .
- 83 - بحري صابر ، أهم إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل الفردية و التنظيمية ، مجلة جيل العلوم الانسانية و لاجتماعية ، العدد 02 سنة 2014 ، جامعة سطيف .

### المراجع باللغة الأجنبية

- 1- Maurice de Montmolin 1996-L'Ergonomie-troisième édition- Editions La Découverte.
- 2- MELENNEC, LOUIS et JUTTARD, JEAN, (1981): "Traité de la réparation des accidents du travail", Paris, Librairie générale,
- 3- MAURICE ET MONMOLLIN, (1997): "Vocabulaire de l'ergonomie", 2ème édition de Octares,
- 4- Said Tassi, Les accidents du travail et les maladies professionnelles, la revue de C.E.N.E.P., Aspect économique de la santé en Algérie, Alger, 1984,
- 5- Luc Demaret, Ahmed Khalef, Deux millions de mort au travail par an, rapport de l'Organisation Internationale de Travail, 2003
- 6- M. Jukka Takala, 28 Avril; Journée Internationale de la sécurité et de la santé au travail, Rapport de l'Organisation mondiale de la santé OMS, Genève, 2005

- 7- Fatima Abadla, Les accidents de travail; Circonstances et prise en charge, Caisse national des Assurances Sociales CNAS,
- 8- F. Gaidi, Accidents de Travail en hausse en 2005, Journal El WATEN, 30-04-2006.
- 9- Caisse Nationale d'Assurance Maladies des Travailleurs Salaris, statistiques des accidents de travail et des maladies professionnelles, Janvier 2007
- 10- Pierre-Louis Bras, Reforme la tarification pour inciter à la prévention, rapport du groupe d'appui aux partenaires sociaux, 2006,
- 11- jean benlamin stora .le stress .que sais-je .edition dahleb .2ed .paris .1993.
- 12- david yong et al .a study of djob stress among university staff in Malaysia .european journal of social science .volume 8 .number 1.2009 .
- 13- Hans Seley, stress sans détress, traduction de seikeu et al, la presse, Montréal, 1974,

#### المواقع الإلكترونية

- 1-[www.TOOTshamy.com](http://www.TOOTshamy.com),15-11-2008,6:8
- 2-<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/documents/caimed/unpan018927.pdf>, janvier 2008
- 3-<http://WHO.int/mediacenter/news/releases/2005/pr18/fr/index.html>,décembre 2007.

- 4-[http://www.aidelf.ined.fr/colloques/aveiro/communication\\_aveiroIT\\_abadla.pdf](http://www.aidelf.ined.fr/colloques/aveiro/communication_aveiroIT_abadla.pdf), novembre 2007.
- 5-[http://risquesprofessionnels.ameli.fr/media/2007-01-31\\_statistiques.pdf](http://risquesprofessionnels.ameli.fr/media/2007-01-31_statistiques.pdf), Novembre 2007.
- 6-<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/brp/074000551/0000.pdf>, Juillet 2007.

## الملحق : استبيان الدراسة.

السلام عليكم و رحمة الله تعالى و بركاته.

أحيط سيادتكم علما بأن هذا الاستبيان هو جزء من دراسة علمية لنيل شهادة الماستر في إدارة أعمال الموارد البشرية تحت عنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالحوادث والأمراض المهنية.

ونظرا لخبرتكم في المجال العملي يكون لنا الشرف الكبير أن نكون ممن يساعد على تحقيق أهداف هذه الدراسة عندما تجيبون على أسئلة هذه الدراسة بكل دقة وموضوعية.

طلبي ورجائي منكم ان تعطوني دقائق معدودة من وقتكم للإجابة على هذا الاستبيان الذي حاولت أن أصممه بطريقة سهلة وبسيطة وتتماشى وأهداف الدراسة علما أن إجابتكم سوف تحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين تعاونكم و ثقتكم  
تقبلوا مني فائق التقدير والاحترام

ملاحظة : لا داعي لكتابة الاسم واللقب

الباحث : زجاوي محمد

إشراف: أ . عيسي نبوية

المحور الأول: البيانات الشخصية و الوظيفية

الجنس 性别

أنثى 女

ذكر 男

السن 年龄

أقل من 30 سنة  من 31 إلى 40 سنة  من 41 إلى 50 سنة  أكبر من 50 سنة  
小于 30 岁 31 岁至 40 岁之间 41 岁至 50 岁之间 大于 50 岁

الحالة الاجتماعية 婚姻状态

مطلق

متزوج

أعزب

离异

已婚

未婚

التصنيف المهني 职务

عون تنفيذ

عون تحكم

مهندس

إطار

工人工头

管理人员

工程师

经理

عدد سنوات الخبرة 工作年限

أقل من 5 سنوات  من 6 إلى 15 سنة  من 16 إلى 25 سنة  أكثر من 25 سنة  
5 年以下 6 年至 15 年之间 16 年至 25 年之间 25 年以上

المستوى التعليمي 学历

ما بعد التدرج

جامعي

ثانوي أو أقل

本科以上

本科高中

或高中以下

الراتب الشهري 月薪

من 40001 إلى 60000 دج  
40001 至 60000 之间

من 20001 إلى 40000 دج  
20001 至 40000 之间

أقل من 20000 دج  
20000 以下

أكثر من 60000 دج

六万以上 60000

عملك هل يتضمن مهام متنوعة المهام متنوعة المهام متنوعة  
的吗你的工作有时是多样性

دائماً  أحياناً  أبداً

不是 有时 经常

عملك يتطلب إكساب مهارات جديدة المهارات جديدة المهارات جديدة  
工作中是否能学到新知识

دائماً  أحياناً  أبداً

不能有时经常

هل ترى بأن عملك مرهق المرهق مرهق المرهق مرهق  
工作是否感到劳累

دائماً  أحياناً  أبداً

没有有时经常

هل يتطلب عملك منك تركيز كبير و حذر شديد و هل تحتاج إلى معلومات خاصة بعملية

دائماً  أحياناً  أبداً

لا يحتاج إلى معلومات خاصة بعملية

هل ترى بأن عملك خطير و هل تحتاج إلى معلومات خاصة بعملية

دائماً  أحياناً  أبداً

没有有时经常

المحور الثاني: يتعلق بضغط العمل و هل تحتاج إلى معلومات خاصة بعملية

لا أوافق تماماً 反对	لا أوافق 不赞同	غير متأكد 不清楚	أوافق 同意	أوافق بشدة 非常赞同	العبارة
					أعاني من نقص المعلومات الخاصة بعملية 工作当中所学知识欠缺
					مسؤولياتي و صلاحياتي غير محددة تحديداً دقيقاً 责任划分不明确
					أعاني من تلقي مجموعة من التوجيهات و التعليمات من مصادر متعددة ينتج عنها تكليف بمهام متداخلة و متعارضة 各种工作发生在同一时间
					أعاني من عدم كفاية الجهد المبذول في أداء الوظيفة و الوفاء بمتطلباتها 工作能力不能完成规定工作
					أعاني من عدم كفاية الوقت المستغرق في أداء العمل و الاضطرار للعمل لساعات إضافية 工作时间不能完成规定工作
					فرصة التقدم و الترقية الوظيفية غير واضحة في الشركة 公司晋升制度不明确
					لا يتيح لي عملي فرصة التدريب و إكمال التعليم 不能半工半读
					كثيراً ما تقوم الإدارة بإحداث تغييرات في مفاهيم العمل و إجراءاته 公司经常改变规定制度
					عند قيام الإدارة بإحداث تغييرات لا تأخذ برأينا 公司改变制度不征求我们意见
					أعاني من تداخل أو تشابك بين واجبات الوظيفة و الواجبات و المسؤوليات الأسرية و العائلية 工作和家庭生活冲突

					المشاكل العائلية تؤثر على تركيزي في العمل 家庭问题影响工作
					الأجر الذي أتحصل عليه لا يكفي لإشباع حاجيات ورغبات أسرتي 工资不够开销
					أضطر إلى العمل ساعات عمل إضافية حتى أستطيع تلبية متطلبات المعيشة 挣加班工资为接济家庭生活
					أفكر في العمل و أنا في البيت أو في السفر أو في الإجازة 时时刻刻心中有工作，即使休假当中 或下班后在家中
					الناس يقولون أنني سريع الغضب 大家评论我容易易怒

**المحور الثالث: الحوادث و الأمراض المهنية** **الحوادث و الأمراض المهنية**  
هل سبق و أن تعرضت إلى حادث مهني أو تعاني من مرض خلفته طبيعة عمل؟  
之前在工作中是否有过工伤或突发状况

نعم  لا  没有

إذا كان جوابك بلا هل عدم تعرضك لحادث أو مرض مهني راجع إلى:

如果没有发生过上述情况是以下哪种原因

الخبرة المهنية  وسائل الحماية الفعالة  التدريب المناسب  أسباب أخرى  
其他原因

操作得当 保护措施得 当工作经验

إذا كانت إجابتك بنعم كم حادث تعرضت له؟

如果有发生过上述情况是以下哪种情况

حادث واحد  حادثين  ثلاث حوادث  أكثر من ذلك

多次 三次 两次 一次

إذا كان نعم ماهي الأمراض المهنية التي تعاني منها .....

如果是工伤是什么工伤

الحوادث التي تعرضت لها يمكن تصنيفها بـ:

突发事件承担

بسيطة  خطيرة

简单 危险

هل هذه الحوادث و الأمراض المهنية التي تعرضت لها أوقفتك عن العمل

如果发生突发状况或者工伤会影响你的工作吗

نعم  لا  不影响

ما هو السبب الحقيقي وراء وقوع هذه الحوادث و الأمراض المهنية؟

## 什么原因发生突发情况或者工伤

عدم التقيد بلوائح السلامة  عدم استخدام وسائل الحماية  أسباب خارجة عن تحكمي  خطأ شخصي ناجم عن  
 没有警示牌 没有防护措施 不可控因素 个人原因  
 عدم التركيز

لا أوافق تماما 绝不同意	لا أوافق 不同意	غير متأكد 不确定	أوافق 同意	أوافق بشدة 非常赞同	العبرة
					<b>الإضاءة في مكان العمل</b>
					الإضاءة ضرورية 照明的必要性
					تلعب الإضاءة دورا أساسيا للتقليل من الحوادث و الأمراض المهنية 照明对突发事件和工伤的有效性
					تشكل الإضاءة الغير كافية ضغطا إضافيا على العامل 照明不够工人师傅要加倍提高警惕
					<b>الغبار في مكان العمل</b>
					يخلف لك الغبار مشكلة في مكان العمل 工地灰尘问题的你的影响
					وجود الغبار في مكان العمل سبب في الحوادث و الامراض المهنية 工地灰尘是发生突发情况和工伤的原因
					يشكل الغبار ضغطا إضافيا زيادة على ضغط التركيز في العمل 灰尘问题的影响再工作中需要加倍警惕
					<b>أرضية مكان العمل</b>
					سوء أرضية مكان العمل من شأنها التسبب في حوادث وأمراض مهنية 场地情况不佳是发生突发情况和工伤的原因
					جودة أرضية مكان العمل عامل من عوامل سلامة العمال 场地质量是工人安全保证因素之一
					سوء أرضية مكان العمل هل تشكل ضغطا على العامل 场地质量不佳是否需要工人加倍警惕
					<b>الضوضاء</b>
					وجود ضوضاء باستمرار يؤثر على سلامة العامل في مكان العمل 工地噪音是否影响工人安全
					تتسبب الضوضاء في حوادث و أمراض مهنية

					噪音是否是突发事件和工伤的因素之一
					التحكم و الوقاية من الضوضاء يجنب العامل في الوقوع في حوادث العمل و يجنبه من الأمراض المهنية 控制噪音是否可以有效避免工人发生突发情况和工伤
					تشكل الضوضاء ضغطا إضافيا على العامل أثناء القيام بعمله 噪音是否会增加工作中的影响
					<u>التهوية</u> 空气
					توفير التهوية أمر ضروري في مكان العمل لأداء جيد 空气是否影响工作情况
					التهوية غير الملائمة في أماكن العمل ممكن ان تتسبب في حوادث و امراض مهنية 空气不流通是否是导致突发事件和工伤因素
					عدم توفير تهوية ملائمة يشكل ضغطا على العمال أثناء القيام بوظائفهم 好的空气是否可以避免一些情况

## قائمة الأشكال

- 32 الشكل رقم 1 مكونات ضغط العمل
- 33 الشكل 2 مراحل ضغوط العمل والظواهر المرتبطة بها
- 39 الشكل 3 مسببات ضغوط العمل
- 50 جدول رقم (4) أساليب وطرق إدارة ضغوط العمل
- 53 شكل رقم 5 يوضح استراتيجيات إدارة ضغوط العمل
- 76 الجدول 6: متوسط خسائر بريطانيا والولايات المتحدة في الحرب والصناعة
- 106 الشكل 8 يبين توزيع الذكور و الإناث في عيني الدراسة
- 107 الشكل 9 بين توزيع أعمار العينتين
- 108 الشكل 10 يبين الحالة الاجتماعية للعينتين موضع الدراسة
- 109 الشكل 11 يمثل التصنيف المهني للعينتين
- 110 الشكل 12 يوضح عدد سنوات الخبرة للعينتين
- 111 الشكل 13 يوضح المستوى التعليمي للعينتين
- 112 الشكل 14 يوضح الراتب الشهري للعينتين
- 113 الشكل 15 يمثل درجة تنوع مهام العينتين
- 114 الشكل 16 يوضح درجة تطلب مهام العينتين إلى مهارات جديدة
- 115 الشكل 17 يوضح نسبة الارهاق الذي يخلفه العمل للعينتين

- 117 الشكل 18 يوضح مدى تطلب المهام التركيز و الحدر في العينتين
- 118 الشكل 19 يوضح مدى خطورة المهام للعينتين
- 122 الشكل 20 يوضح أسباب البيئة الداخلية لضغوط العمل
- 125 الشكل 21 يوضح أسباب البيئة الخارجية للمنظمة
- 126 الشكل 22 يوضح أسباب متعلقة بالفرد
- 128 الشكل 23 يوضح الحوادث و الأمراض المهنية
- 129 الشكل 25 يوضح عدد العوادث التي تعرضوا لها العينتين
- 130 الشكل 24 يوضح سبب عدم التعرض لحوادث و الأمراض المهنية
- 131 الشكل 26 يوضح درجة خطورة الحوادث
- 132 الشكل 27 يوضح التوقف عن العمل بسبب الحوادث المهنية
- 133 الشكل 28 يوضح السبب الحقيقي لعدم وقوع الحوادث في العينتين
- 134 الشكل 30 يوضح الارتفاع في مكان العمل
- 137 الشكل 31 يوضح أرضية مكان العمل
- 139 الشكل 32 الضوضاء في مكان العمل
- 141 الشكل 33 يوضح التهوية في مكان العمل



5	المقدمة
19	الفصل الأول ضغوط العمل
20	المبحث الأول ماهية ضغوط العمل
21	المطلب الأول مفهوم ضغوط العمل
28	المطلب الثاني انواع ضغوط العمل
32	المطلب الثالث عناصر و مراحل ضغوط العمل
36	المبحث الثاني أسباب و مؤشرات ضغوط العمل
36	المطلب الأول أسباب داخلية / داخل المؤسسة
40	المطلب الثاني أسباب خارجية / خارج المؤسسة
42	المطلب الثالث مؤشرات ضغوط العمل
44	المبحث الثالث آثار المترتبة عن ضغوط العمل و أساليب مواجهتها
44	المطلب الأول الآثار المترتبة عن ضغوط العمل
46	المطلب الثاني أساليب مواجهة صغوط العمل
56	الفصل الثاني الإطار المفاهيمي للحوادث و الأمراض المهنية
56	المبحث الأول ماهية حوادث العمل و الأمراض المهنية
56	المطلب الأول مفهوم حوادث العمل
60	المطلب الثاني المطلب الثاني : مفهوم الأمراض المهنية
61	المطلب الثالث: بعض النظريات المفسرة لحوادث العمل
63	المطلب الرابع : تصنيف حوادث العمل و الأمراض المهنية
66	المبحث الثاني أسباب وآثار الحوادث و الأمراض المهنية
66	المطلب الأول أسباب الحوادث و الأمراض المهنية
74	المطلب الثاني آثار المترتبة عن حوادث العمل و تكلفتها
81	المبحث الثالث : استراتيجيات الوقاية من حوادث العمل و الأمراض المهنية

81	المطلب الأول : استراتيجيات الوقاية من حوادث العمل
82	المطلب الثاني : إستراتيجية الوقاية من الأمراض المهنية
87	الفصل الثالث : دراسة حالة
87	المبحث الأول : التعريف بالمؤسسات مكان الدراسة
87	المطلب الأول : الجزائية للطرق السيارة
92	المطلب الثاني: تقديم شركة سيرور
95	المطلب الثالث : تقديم شركة سي آر سي سي CRCC
97	المطلب الرابع : مؤسسة دنوبي
103	المبحث الثاني تحليل النتائج
103	المطلب الأول : تحليل البيانات الشخصية و الوظيفية
106	المطلب الثاني :تحليل بيانات و النتائج
144	الخاتمة
	قائمة المراجع
	قائمة الأشكال
	الفهرست

## الملخص

نستطيع القول أن موضوع الضغوطات المهنية يوحي لنا بمدى أهمية المحيط المهني الذي يعمل به العامل في التأثير على الصحة النفسية للعامل، وبالتالي على أدائه المهني كمًّا وكيَّفًا، كما يتضح أن العامل النفسي للعامل يلعب دورًا لا يستهان به في خلق دافعية لدى العامل، يعتبر كعامل إشباع معنوي يخز العامل للقيام بمهامه دون الوقوع في الأخطاء، وبجوية وشغف لعمله.

## Summary

We can say that the subject of professional pressures sheds light on the importance of the work environment that uses the impact factor on the mental health of the worker, and therefore on the professional performance quantity and quality, and it is seen as the psychological factor of the worker plays a significant role in the ,creation of the motivation of the latter considered a moral satisfaction factor motivating the worker to perform his duties without mistakes, with vitality and passion for his .work

## Résumé

Nous pouvons dire que le sujet des pressions professionnelles nous éclaire sur l'importance de l'environnement professionnel qui emploie le facteur de l'impact sur la santé mentale du travailleur, et donc sur la performance professionnelle quantité et de la qualité, ainsi que ça se voit que le facteur psychologique du travailleur joue un rôle significative à la création de la motivation de ce dernier, considéré comme un facteur de satisfaction moral motivant le travailleur à exercer ses fonctions sans faire d'erreurs, avec vitalité et passion pour son travail.

