

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس



عنوان المذكرة :

# الضغوط المهنية وعلاقتها بحوادث العمل

دراسة ميدانية على عينة من عمال مؤسسة "النسيج والتجهيز" - بسكرة -

و"باباهم لآجر الأحمر" البرانيس - بسكرة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم

تحت اشراف الأستاذ:

يوسف جوادي

إعداد الطالبة:

لويذة سريتي

السنة الجامعية : 2013-2014

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر وعرقان

أقدم بالشكر الجزيل لكل من قدم لي يد العون

والمساعدة، وخص بالذكر الأستاذ المشرف

"يوسف جوادي" عن

تقديم توجيهاته ونصائحه الهامة التي ساعدت في

تحقيق هذا العمل.

كما أود أن اشكر كافة العاملين بالمؤسسة الوطنية

النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر

الذين ساعدونا على انجاز

هذا البحث.

## فهرس المحتويات

	شكر و عرفان
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
5	1- إشكالية الدراسة
7	2- فرضيات الدراسة
7	3- أهمية الدراسة
7	4- أسباب اختيار الدراسة
8	5- أهداف الدراسة
8	6- بعض الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الضغوط المهنية	
13	- تمهيد
14	1- مفهوم الضغوط المهني
16	2- النظريات المفسرة للضغوط المهني
20	3- أنواع الضغوط المهني

22	4-مسيبات الضغوط المهني
26	5- عناصر الضغوط المهني
27	6- مراحل حدوث الضغوط المهني
29	7-مصادر الضغوط المهني
35	8-آثار الضغوط المهنية
37	9-طرق علاج الضغوط المهنية
44	خلاصة فصل
<b>الفصل الثالث :حوادث العمل</b>	
46	تمهيد
47	1-تعريف حوادث العمل
48	2-تصنيف حوادث العمل
49	3-النظريات المفسرة لحوادث العمل
52	4- العوامل المؤدية لحوادث العمل
63	5- آثار حوادث العمل
65	6- استراتيجيات الوقاية من حوادث العمل
67	خلاصة فصل

## الفصل الرابع: إجراءات الدراسة المنهجية

69	تمهيد
70	1-الدراسة الاستطلاعية
71	2- مجالات الدراسة
74	3- منهج الدراسة
75	4-عينة الدراسة
75	5-أدوات الدراسة
77	6-الأساليب الإحصائية المستعملة
79	خلاصة الفصل

## الفصل الخامس: عرض ومناقشة الفرضيات

81	تمهيد
82	1-عرض النتائج
84	2- تفسير نتائج في ضوء الفرضيات
87	3-مناقشة نتائج الفرضية العامة
90	خلاصة الفصل
ب	خاتمة
ج	قائمة المراجع
	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
57	معدل وقوع الحوادث وعلاقته بالعمر	1
82	يوضح نتائج الفرضية الأولى	2
83	يوضح نتائج الفرضية الثانية	3
83	يوضح نتائج الفرضية العامة	4

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الأشكال	الرقم
18	يوضح نظرية "كوبر" للضغوط	1
28	مراحل ضغوط العمل عند سيلاي	2
31	منحنى الضغوط وعلاقته بالأداء والحالة الصحية	3
55	العلاقة بين الحوادث التي وقعت للشباب وبين سنوات الخبرة	4
56	معدل وقوع الحوادث بين الأفراد المدربين والأفراد الغير المدربين	5



الجانب النظري

# الفصل الأول:

## الاطار العام للدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أهمية الدراسة

4- أسباب اختيار الدراسة

5- أهداف الدراسة

6- بعض الدراسات السابقة

## 1- اشكالية الدراسة :

إن إنسان اليوم يعيش في بيئة تتسم بالتغير السريع و المستمر الذي يصعب عليه مسايرته تجعله عرضة للعديد من المخاطر و التهديدات و الضغوط التي يجب عليه أن يتعامل و يتكيف معها بفعالية للحد من تأثيراتها الضارة خاصة تلك التي يواجهها في بيئة عمله.

تلعب الضغوط المهنية دورا كبيرا في النجاح والتفوق والانجاز حيث أن الفرد الناجح هو القادر على العمل تحت أقصى الضغوط النفسية فالعامل يعمل عدد ساعات أطول و ينام عدد ساعات أقل و يتخذ قرارات أكثر صعوبة تحت ضغوط أكثر شدة، ويواجه عواقب أكثر خطورة في بيئة العمل.

إن مشكلة الضغوط المهنية هي السمة المميزة لمجتمعات هذا العصر عامة و المنظمات الحديثة خاصة، لما تتركه من آثار على سلوك الأفراد و مواقفهم تجاه وظائفهم و منظماتهم .

ومهما يكن من ماهية الضغوط المهنية فهي حالة عقلية ومادية يتولد عنها إدراك بالتهديد أو مطالبة بأشياء لا يستطيع الإنسان تحقيق الاستجابة التلقائية لها، بحيث تعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله ومن أهم مشاكل المعوقات التي يعاني منها، والتي يتولد عنها العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد وتفشي القلق و الإحباط والغضب .. الخ ، و يمكن أن تؤدي أيضا الى حوادث العمل و تعتبر من المشكلات الخطيرة التي تواجه عالم الصناعة بحيث انها مثلت ولا زالت تمثل هاجسا كبيرا في منظمات باعتبارها احد العوامل المؤثرة في العملية الإنتاجية حيث أن لهذه الحوادث تبعات مختلفة على الفرد العامل والمؤسسة على حد سواء، وقد تؤثر سلبا على العملية الانتاجية التي يشترك فيها كل من العامل و المؤسسة، حيث أنها قد تصل الى عجز العامل أو حتى الى وفاته، الى ما جانب ما تخلفه من اضرار الاجتماعية والنفسية.

و موضوع حوادث العمل يعتبر من أهم المواضيع التي يهتم بها علماء الاجتماع، علماء النفس فقد توصل كل من "هوبس" و"تلمان" أن سبب وقوع حوادث العمل يكون في كثير من الحالات بسبب تصرف خاطئ من طرف العامل نفسه، بينما ترجع فئة أخرى من الباحثين السبب إلى عامل تكنولوجي يتمثل في تعقد الآلات، وتقنيات التعامل معها، والتي تفوق قدرات ومستوى تكوين العامل، وترجع بحوث أخرى الأسباب الرئيسية لارتكاب العامل للحوادث إلى عوامل شخصية تعود إلى إهمال العامل لعمله أو إلى ضعف دافعيته للبقاء في مكان عمله. (فرشان لويزة، ص ص 469-470)

و من هذا المنطلق فإن الدراسة التي ستقوم بها الباحثة تدرج في هذا الإطار، بحيث يسعى للتعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية وحوادث العمل. من خلال طرح تساؤلنا التالي :

- هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الضغوط المهنية وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر؟

وعليه تدرج تحت التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية :

- هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الظروف البيئية وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر؟

- هل هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين طبيعة العمل وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر؟

## 2-فرضيات الدراسة :

### 2-1- الفرضية العامة :

- هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الضغط المهني وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز-بسكرة- ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر برا نيس -بسكرة-.

### 2-2-الفرضيات الجزئية :

- هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الظروف البيئية وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر - توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين طبيعة العمل وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر .

## 3-أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية الدراسة في اعادة الاعتبار العامل كونه هو الوحدة الأساسية في الانتاج.  
- الوقوف على الأخطاء والمخاطر التي تحدث في المصانع.  
- لفت انتباه المسؤولين الى ادراك الاسباب الحقيقية المؤدية الى حوادث العمل وكيفية الوقاية منه وكذلك الاهتمام بالعامل بشكل خاص كونه عامل مهم في العملية الانتاجية.

## 4-دوافع اختيار الموضوع :

- يعتبر أحد المواضيع المدروسة في تخصصنا من خلال اهتمامنا الشخصي بهذا الميدان.  
- يرجع سبب اختيارنا الموضوع لأنه لفت انتباهنا وإضافة انه اصبح من الظواهر العينية في واقعا التنظيمي في الجزائر كالضغوط المهنية وحوادث العمل.  
- من أجل التعرف على أسباب المؤدية الى حوادث العمل.

- اعتبار حوادث العمل مشكل يهدد العامل والمؤسسة معا.
- محاولة الوصول إلى نتائج واقتراحات من خلال المعلومات المتحصل عليها، والتي من شأنها أن تساعد ولو بالجزء القليل في التقليل من مشكلة الضغوط المهنية وإصابات حوادث بالمؤسسات الصناعية.

### 5-أهداف الدراسة :

- التعرف على أبرز ضغوط المهنية التي يواجهها العمال أثناء العمل.
- التعرف على الأسباب المؤدية الى حوادث العمل.
- الكشف عن العلاقة بين الضغط المهني وحوادث العمل يمكن اعطاء حلول وللوقاية من الضغط المهني والتخفيف من حدته وكذلك طرق وأساليب معالجة حوادث العمل.

### 6-بعض الدراسات السابقة :

الدراسات المتعلقة بالضغوط المهنية :

#### 1-دراسة عطوي سعد الدين 2009 سطيف :

- عنوان الدراسة :الضغط المهني وعلاقته بالصراع التنظيمي
- أهداف الدراسة :التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والصراع التنظيمي لدى عمال مراكز التكوين المهني ومعرفة خصائص العينة .

-عينة الدراسة :تكونت العينة من ( 53) فرد عامل بمركز التكوين والتمهين منهم 36 عامل و 17 عاملة.

- أدوات الدراسة :اعتمد على الملاحظة والمقابلة والاستبيان حيث استخدم مقياسين الأول يقيس الضغط المهني لدافيد فينتونا (david fontana 1989)،أما الثاني فيقيس الصراع التنظيمي.

-نتائج الدراسة :أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الضغط المهني والصراع التنظيمي في جميع أبعاده.

## 2-دراسة عاشور خديجة 2008 بسكرة :

- عنوان الدراسة :ضغوط العمل وأثرها على العلاقات الانسانية داخل المؤسسة.  
- أهداف الدراسة :تهدف الدراسة للتعرف أن كان لضغوط العمل تأثير على العلاقات الانسانية داخل المؤسسة.

- منهج الدراسة :اعتمد على المنهج الوصفي.

- أدوات الدراسة :اعتمد على المقابلة والاستمارة.

- نتائج الدراسة :توصل الى أن لضغوط العمل تأثير على العلاقات الانسانية داخل المؤسسة

- تقييم الدراسات السابقة : وبعد الاطلاع على بعض الدراسات السابقة اتضح لنا أن هناك تشابه في شق دراسة الأولى وهو الضغط المهني .

-نلاحظ من الدراسات السابقة أن جميع نتائج دراستهم أنهم يعانون من ضغط مهني حسب كل دراسة وهذا راجع الى أن كل دراسة تناولت زاوية مختلفة.

\*الدراسات المتعلقة بحوادث العمل : لقد تم الاستعانة بهذه الدراسة من خلال التعرف على بعض المراجع الخاصة بالموضوع وكذلك من خلال خطة الفصل التي اعتمد عليها ومن الاطار النظري الخاص بالضغوط المهنية وكذلك من خلال المتجه المتبع والعينة المعتمدة وكذا في تحليل النتائج.

## 1-دراسة دوباخ قويدر 2008 بقسنطينة

- عنوان الدراسة :مدى مساهمة الامن الصناعي في الوقاية من اصابات حوادث العمل والأمراض المهنية.

- أهداف الدراسة :هدفت الدراسة الى محاولة معرفة مدى استفادة العمال من خلال

مشاركتهم في التدريب الخاص بمجال الأمن الصناعي في وقايتهم من اصابات حوادث

العمل ومن الأمراض المهنية ومن محتويات أساليب التوعية الوقائية التي توفرها المؤسسة لوقايتهم من اصابات حوادث العمل والأمراض المهنية.

- عينة الدراسة: تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة متكونة من 38 فرد.
- أدوات الدراسة: اعتمد على الملاحظة والمقابلة والاستبيان.
- نتائج الدراسة: توصلت الدراسة الى ثبات صحة الفرضيات التي تم التأكيد من خلالها على أن العمال يستفيدون من التدريب الخاص بمجال الأمن الصناعي ،وكذا محتويات أساليب التوعية الوقائية التي توفرها المؤسسة لوقايتهم من اصابات حوادث العمل والأمراض المهنية.

## 2-دراسة سهيلة محمد 2010 دمشق

- عنوان الدراسة: حوادث العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية.
- أهداف الدراسة :الكشف عن العلاقة بين حوادث العمل ومستويات العجز وبعض المتغيرات الشخصية والمهنية لدى عاملين في شركة مصفاة بانياس وفقا لبعض المتغيرات (الفروق العمرية-العمر المهني-الفروق التعليمية -مستوى خطورة العمل-أسباب الحادث).

- عينة الدراسة :تكونت العينة 200 عامل منهم 120 عامل تعرضوا لحوادث العمل و 80 عامل لم يتعرضوا لإصابات العمل.

### نتائج الدراسة :

- وجود فروق ذات دلالة احصائية بين العاملين الذين تعرضوا لإصابات العمل فيما يتعلق بمتغير المستوى العمري للعاملين.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين الذين تعرضوا لإصابات العمل فيما يتعلق بمتغير مدة الخدمة للعاملين.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين الذين تعرضوا لإصابات العمل فيما يتعلق بمتغير خطورة العمل.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين الذين تعرضوا لإصابات العمل فيما يتعلق بالمستوى التعليمي للعاملين.



- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين الذين تعرضوا لإصابات العمل فيما يتعلق بمستوى العجز تبعا للفروق العمرية، العمر الذهني الفروق التعليمية، مستوى خطورة العمل، سبب الإصابة).

\*أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة: لقد تم الاستعانة بهذه الدراسة من خلال التعرف على بعض المراجع الخاصة ومن الاطار النظري الخاص بحوادث العمل وكذلك من الجانب التطبيقي .

## 7-تحديد مصطلحات الدراسة :

تكتسب المفاهيم في العلوم الإنسانية أهمية كبيرة وذلك لما تحمله من دلالات و مقاصد نظرية لها أثرها المباشر على كل بحث، ومن هنا فإن لكل بحث خصوصيته التي تميزه عن غيره من البحوث، فالمفاهيم هي التي تعبر عن طبيعة الموضوعات و الظواهر التي يقوم الباحث بدراستها،و من أهم المفاهيم المستخدمة في هذه الدراسة و التي تتطلب تحديدا لدلالاتها ما يلي:

### 1-الضغوط المهنية :

هي الدرجة الكلية التي يتحصل عليها أفراد البحث من خلال اجابتهم على استبيان المتعلقة بالضغوط المهنية المعتمد في البحث الحالي .

### 2-حوادث العمل :

هي تلك الاضرار التي تلحق بالعامل أثناء تأديته لعمله أو في طريق ذهابه اليه أو ايابه منه نتيجة وقوع حادث لأسباب مادية أو انسانية ،وقد تلحق أضرار الاصابة آثار بليغة بالفرد في الجوانب الجسمية والوظيفية وكذا النفسية والعقلية،والتي نتحصل على هاته المعلومات من خلال سجلات الافراد.

# الفصل الثاني:

## الضغوط المهنية

تمهيد

1- مفهوم الضغوط المهنية

2- النظريات المفسرة للضغوط المهنية

3- أنواع الضغوط المهنية

4- مسببات الضغوط المهنية

5- عناصر الضغوط المهنية

6- مراحل حدوث الضغوط المهنية

7- مصادر الضغوط المهنية

8- آثار الضغوط المهنية

9- طرق علاج الضغوط المهنية

خلاصة الفصل

**تمهيد:**

تعد ضغوط العمل ومصادرها وآثاره على العاملين في التنظيمات المختلفة أحد الموضوعات التي استحوذت على اهتمام الباحثين الدارسين في هذا المجال، وذلك للتأثير المباشر وغير المباشر التي تسببه ضغوط العمل ومصادره المختلفة سواء منها المتعلقة بالفرد نفسه أو المتعلقة بالوظيفة ، وعلى الرغم من الأهمية المتنامية التي توليها التنظيمات المختلفة تجاه ظاهرة ضغوط العمل، والتي أصبحت ظاهرة عامة لا يمكن تجنبها، حيث إن تأثيرها يشمل كل المنظمات سواء إنتاجية أو خدمية، وعلى العاملين فيها سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين ولكن بدرجات متفاوتة، ولهذا سيتناول هذا الفصل بتناول موضوع الضغوط من خلال تعريف الضغوط المهنية و النظريات المفسرة للضغط المهني ومراحل حدوث الضغط المهني وأنواع الضغوط المهنية وكذا عناصر الضغط المهني ومصادر الضغط المهني وعواقب الضغط المهني وأخيرا طرق علاج الضغوط المهنية وإدارتها.

**1- مفهوم الضغوط المهنية :**

في الحقيقة لا يوجد هناك تعريف واحد للضغوط يتفق عليه الباحثون فقد تعددت الأبحاث وحقول العلم التي تناولته، وتعددت معها التعاريف، وعليه فإننا سنقوم بعرض أهم التعاريف التي تتناوله وذلك كمايلي:

-يعرف " Beehrt Newman " الضغط بأنه : "الضغوط حالة ناشئة عن تفاعل الناس وأعمالهم وتتصف بتغيرات داخل الناس وتجبرهم على الخروج عن عملهم العادي".  
(حريم،1997،ص 378)

**-تعريف فاروق 1991 :**

الضغوط المهنية هي حالة من الاجهاد العقلي والجسمي وتحدث نتيجة الحوادث التي تسبب تلتا أو ازعاجا أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا او نتيجة للصفات العامة التي تسود بيئة العمل، كما انها تحدث نتيجة للتفاعل بين هذه المسببات جميعا،و أن حدة الضغوط تتوقف على مدى استجابة الفرد لتأثير العوامل اثناء التوقف مع الموقف . ( عمر مصطفى نعاس،2008،ص 30)

**- تعريف ماندلر :**

الضغوط المهنية تعني تلك الظروف المرتبطة بالضغط وبالتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعا ما اعادة التوافق عند الفرد،وتنتج الضغوط من المواقف والأحداث السلبية التي توجد في بيئة العمل وتؤثر على الفرد مثل(صراع الدور- العبء الوظيفي-مشكلات اتخاذ القرار)،وينجم عن هذا بعض الاستجابات النفسية والسيولوجية السلبية لدى الفرد مثل عدم الرضا عن العمل،القلق،سرعة ضربات القلب.

-تعريف عبد القوي 1994 :

تشير الضغوط المهنية الى وجود عوامل خارجية تحدث لدى الفرد احساسا بالتوتر، وعندما تزداد شدة الضغوط قد يفقد الفرد قدرته على الاتزان ويغير من نمط سلوكه.

-تعريف بيم ألن Bem Allen 1995 :

"الضغوط تنشأ من خلال تفاعل الفرد مع البيئة وتتمثل في أعباء العمل، صراع الأدوار وفي شبكة علاقاته مع الآخرين مثل الأصدقاء والأقارب أفراد الأسرة. (عمر مصطفى نعاس، 2008، ص 31)

-تعريف بارن (Barrine):

فقد عرفه بأنه : "الاستجابة للمواقف الضاغطة للمسؤوليات أو التهديدات الحقيقية او التصورية التي تنشأ عن البيئة". (محمد محسن محمد حمادات، 2008، ص 162)

-من خلال المفاهيم السابقة أغفلت الجانب الايجابي للضغط واقتصرت على تناول الضغط السلبي، ولعل ذلك عائد الى ان معظم الدراسات التي تناولة الضغط المهني ركزت على الآثار السلبية له وأغفلت الى حد ما الآثار الايجابية.

\*من خلال ما سبق يمكن تعريف الضغوط المهنية :

عدم القدرة على التوافق أو ضعف التوافق بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله، بحيث يدرك الفرد عدم كفاية قدراته لمواجهة متطلبات المحيط، التي تشكل عبئا ثقيلًا عليه.

## 2- النظريات المفسرة للضغط المهني :

هناك العديد من النظريات المفسرة للضغوط وكانت معظمها تركز على المنبهات الطبيعية والعواقب أو الأعراض الفسيولوجية، حيث كان الباحثون في موضوع الضغط أطباء، ولكن في الثلاثين سنة الماضية زاد الاهتمام بالضغوط داخل نطاق العلوم السلوكية واتجهت البحوث الى دراسة مصادر الضغوط من الناحية النفسية كالقلق ومن الناحية المهنية كغموض الدور وصراع الدور، وفيما يلي سوف نستعرض بعضا من النظريات المفسرة للضغوط المهنية من بينها مايلي :

### 1-نظرية هانز سيللي:

ترتكز هذه النظرية من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل، وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص، ويضعه على أساس استجابة للبيئة الضاغطة، وتعتبر هذه الاستجابة عالمية، وهدفها المحافظة على الكيان والحياة، وقد حدد " سيللي " ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط وهي

#### 2-1-1-1 الإنهاك:

وفيه يظهر الجسم تغيرات، واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط، ونتيجة لهذه التغيرات مثل مقاومة الجسم، وقد تحدث الوفاة عندما تنهار المقاومة.

#### 2-1-2 المقاومة:

وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلائم مع التكيف، فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى، وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

#### 2-1-3 الإجهاد:

ويكون فيها الجسم قد تكيف، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت، وإذا كانت الاستجابة الدفاعية شديدة، ومستمرة لفترة طويلة، فإنه قد ينتج عنها أمراض التكيف.

(فاروق السيد عثمان، 2001، ص 97)

## 2-نظرية لازاروس :

يعتبر العالم الأمريكي لازاروس مؤسس نظريات الضغط الحديثة التي تنطلق من الموقع الانساني الخاص أو المميز في البيئة.فهو ينظر الى الضغط على أنه نوع من التقييم الذهني ورد فعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة ولا ينظر الى الضغط على أنه حالة ناتجة عن مثير،ويؤكد على أن الأفراد يختلفون في تقسيمهم للمواقف من حيث الضغط،فالموقف الذي يكون مصدر ازعاج لشخص ما قد لا يكون كذلك لشخص آخر.

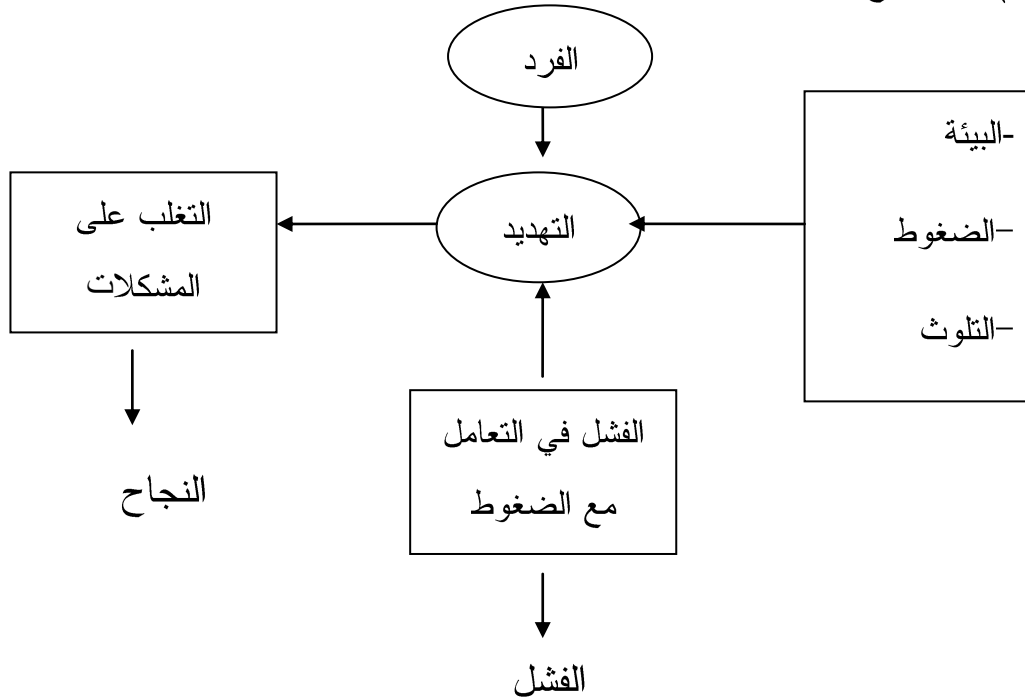
وهو يرى أن الضغوط و أساليب مواجهتها تكون نتيجة للمعرفة والإدراك والتفكير والطريقة التي يقيم بها الفرد علاقته بالبيئة،وهذه العلاقة لا تسير في اتجاه واحد،فالفرد عندما يواجه موقفا متعدد الأبعاد يصعب عليه تقييمه.فالخطوة الأولى التي يجب القيام بها هي تقييم للحالة،والخطوة الثانية هي اتخاذ قرار،كذلك يركز لازاروس على دور الاحباط والصراع والتهديد في احداث الضغوط أما التقييم المعرفي فهو يعتمد على أشياء عدة مثل التعلم والخبرة السابقة،كما أنه ليس من الضروري أن تحدث هذه العملية على المستوى الشعوري فقط المتمثل في النشاطات العقلية،ولكن من الممكن أن تحدث على المستوى اللاشعوري. وأكد في كتاباته على أن الضغوط لا يمكن قياسها بصورة مباشرة وإنما يستدل عليها من ردود الفعل أو من معرفتنا للمواقف التي يمر بها الفرد،و أكد على أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد تعزى الى مستوى مرتفع من المشكلات التي تحدث للفرد فلا يمكنه انجازها بمعنى أن هذه المتطلبات تكون أكبر من طاقات الفرد وبالتالي تؤدي الى اختلال توازنه النفسي،وهذا يعني أن الضغوط هي الحالة التي يحدث فيها اختلاف واضح بين المتطلبات التي يجب أن يؤديها الفرد وبين قدرته على الاستجابة لتلك المتطلبات. (عمر مصطفى نعاس،2008،ص ص53-54)

-يركز " لازاروس " في نظريته على فكرة أساسية، وهي التقويم المعرفي للواقع، حيث ينتج الضغط من خلال توقع الفرد أن الحالة ضاغطة بالنسبة له.

### 3-نظرية كوبر (cooper) :

يوضح كوبر في نظرية أسباب الضغوط، تأثيرها على الفرد، حيث يرى أن بيئة الفرد تعتبر مصدرا للضغوط وهذا ما يشكل خطرا يهدد الفرد وأهدافه في الحياة وبالتالي يستخدم استراتيجيات للتوافق مع الموقف، وإن لم ينجح في التغلب على المشكلات، تحدث له عدة أمراض (كأمراض القلب، الأمراض العقلية، كما تؤدي إلى زيادة القلق والاكتئاب وانخفاض تقديرات الذات). (فاروق السيد عثمان، 2001 ، ص03 )

#### الشكل رقم (1) : يوضح نظرية "كوبر" للضغوط



المصدر : ( فاروق السيد عثمان،2001،ص 105)



-تلاحظ أن كوبر أهتم بمسببات الضغوط، وتأثيرها على الفرد كما دعم نظريته بحديثه عن استراتيجيات مواجهة الضغوط.

#### 4-نظرية ماك لين 1974 :

لقد وضع ماك لين يتكون من ثلاثة أقسام وهي : المؤثرات وقابلية الانجراح، و المحيط، حيث قام بتفسير الضغط المهني من خلال تفاعل هذه العناصر وعلاقة كل عنصر بالعناصر الأخرى يعتبر المحيط لدى ما ك لين الميدان الاجتماعي، المادي، الاقتصادي، الثقافي المهني، وكل ما هو موجود في البيئة الخارجية، حيث أن بعض المحيطات المهنية تلحق ضغطا كبيرا للعامل مما يولد لديه ظروف عمل غير ملائمة أو خارجة عن نطاق قدرات العامل، وبالتالي يصبح الضعف وانخفاض الأداء وقلة الانتاجية، أهم ما يميز الفرد العامل.

أما قابلية الانجراح فتمثل الاختلاف الموجود في القابلية وطبيعة الاستجابة بين مختلف الافراد، وتتعلق هذه النقطة بقابلية الفرد بالعامل واستعداده لمواجهة الصعوبات والمؤثرات الداخلية والخارجية تبعا للضغوط المعرض لها، بينما المؤثرات فتمثل العوامل الخاصة لمحرك المؤثر في توليد سياق الضغط بغض النظر عن طبيعتها (نفسية، فسيولوجية خارجية). (عطوي سعد الدين، 2009، ص ص 26-27)

#### 5-نظرية توركوت 1982 :

لقد درس توركوت في نظريته التفاعل بين مؤثرات الضغط والاستجابة وتأثير المتغيرات المتعددة، فذهب توركوت في تفسير الضغط المهني الى ابراز التفاعل الموجود بين عوامل الضغط الاستجابة لها وتوضيح دور المتغيرات المعدلة للضغط، وعليه يرتكز توركوت على طبيعة العمل ونوع العلاقات الانسانية داخل المنظمة، بالإضافة الى التكنولوجيا المستخدمة والجو العامل لمحيط العمل، وتعد كل هذه العوامل مصادر للضغط المهني.

**3-أنواع الضغوط المهنية :**

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها معيار الأثر معيار الشدة ومعيار المصدر.

**3-1-أنواع ضغوط العمل وفق معيار الأثر:**

وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية .

**3-1-1- الضغوط الإيجابية :**

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمؤسسة فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق النجاح أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية و أداء المورد البشري، و كذا كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية و جودة الإنتاج.

**3-1-2- الضغوط السلبية :**

هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة حيث تسبب للمورد البشري انخفاضا في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية، و كذا حوادث العمل و التسرب الوظيفي...الخ.

(عمر وصفي العقيلي،2005،ص 595).

### 3-2- أنوع ضغوط العمل وفق معيار الشدة :

وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنوع من الضغوط هي الضغوط البسيطة، الضغوط المتوسطة والضغوط الشديدة.

#### 3-2-1- الضغوط البسيطة :

هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات، أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه.

#### 3-2-2- الضغوط المتوسطة :

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية زيارة شخص غير مرغوب فيه...الخ.

#### 3-2-3- الضغوط الشديدة :

هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل، قد تصل إلى أشهر أو سنوات، مثال ذلك الفصل من العمل، غياب شخص عزيز عن العائلة...الخ.(فاروق عبده فليه،2005،ص 307).

### 3-3- أنوع ضغوط العمل وفق معيار المصدر :

هنا نجد اختلاف كبير بين الباحثين والكتاب نظرا لتعدد مصادر ضغوط العمل،ومن بين هذه التصنيفات نجد الضغوط الناتجة عن البيئة المادية، الضغوط الناتجة عن البيئة الإجتماعية والضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري.

#### 3-2-1- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية :

هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة مثل ضعف الإضاءة، الضوضاء...الخ.

-مما تقدم ذكره في هذا المطلب، يتضح لنا أن لضغوط العمل أنوع متعددة ومختلفة بتعدد

واختلاف المعايير التي تم الرجوع إليها في التصنيف، ومعرفة المورد البشري والمؤسسة لهذه الأنواع يفيدهما كثيرا في وضع الأساليب المناسبة والفعالة للتعامل مع كل نوع من ضغوط العمل.

### 3-2-2- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية :

هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل مثل :الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد أو الجماعات، خلاف مع الرئيس المباشر...الخ.

### 3-2-3- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري :

هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، مثل الاختلاف في الجنس، الاختلاف في العرق و الديانة...الخ.(فاروق عبده فليه،2005،ص 308).

من خلال ما سبق يتضح لنا ان يتضح لنا أن لضغوط العمل أنواع متعددة ومختلفة بتعدد واختلاف المعايير التي تم الرجوع إليها في التصنيف، معرفة المورد البشري والمؤسسة لهذه الأنواع يفيدهما كثيرا في وضع الأساليب المناسبة والفعالة للتعامل مع كل نوع من ضغوط العمل.

### 4-مسببات الضغط المهني :

تنشأ ضغوط العمل من أسباب كثيرة،حتى أنه يمكن القول انه أي شئ داخل العمل يمكن أن يكون مصدرا للتوتر والقلق،ويعتمد هذا على ادراك الفرد له ذه الاسباب ولأبعاد العمل والبيئة المحيطة به،وفيما يلي نعرض لأهم اسباب الموجودة العمل أو بيئته ويؤدي الى زيادة الشعور بالتوتر والقلق وضغوط العمل :

**4-1- صعوبة العمل (عبء الدور)** :تسبب صعوبة العمل بشعور الفرد بعدم الاتزان، وترجع صعوبة العمل أما لعدم معرفة الفرد لجوانبه أو لعدم فهمه لهذه الجوانب، ويلعب المشرف ونظام الادارة دور هام في هذا المجال ، فعدم وجود دور بطاقات وصف يقوم المشرف باطلاع الفرد عليها، وعدم شرحه لها، يعظم من شعور الفرد من صعوبة العمل، وقد ترجع صعوبة العمل أحيانا الى أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء، أو ألعب من قدرات المتاحة للفرد. (عويد سلطان، 1994، ص 308)

**4-2- مشاكل الخضوع للسلطة** :تتميز المنظمات بوجود هيكل المدرج من السلطة الرسمية فكل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مرؤوسيه، ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ وسلطة الرؤساء، وعادة ما يطلب من المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء، وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض.

**4-3- عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم** :تميل منظمات كبيرة الحجم الى ان تأخذ الشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية والمعتمد على نظم اشراف متشددة، والمرتكز على سياسات رشيدة وموضوعية لا تأخذ في الحسبان الاعتبارات الشخصية، ويتعارض ذلك عادة مع رغبة العاملين في التصرف بحرية ومع حاجاتهم للنمو وتأكيد الذات، ويلقى تعارض ضغوطا نفسية على العاملين.

**4-4- التنافس على الموارد** :ينظر دائما الى الموارد على انها نادرة ومحدودة، تتنافس الاقسام والإدارة والأفراد في الحصول على اكبر قدر من هذه الموارد. ويتطلب ذلك الى اللجوء إلى المساومة والمناورة والمقارضة، وهي أمور تؤدي الى الشعور بالضغظ النفسي.

4-5- صراع الأدوار: يلعب الفرد عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي يراها و يودها الأطراف المختلفة منه، و أحيانا تكون هذه الأدوار (التوقعات) متعارضة فطلبات وتوقعات الرؤساء المختلفين لمرؤوسين واحد قد تكون متعارضة، ولو أضفت إلى هذا رغبة المرؤوسين أن يلتزم بمعايير الجماعة، ورغبته في تحقيق طموحاته الشخصية فإن الأمر يزداد تعقيدا ولبقي هذا الضغط النفسي على الأفراد.

4-6- عدم وضوح العمل والأدوار (غموض الدور) : ويمثل غموض الدور، عدم التأكد فيما يتعلق بماذا يعمل الفرد، متى، وكيف، ويمكن أن يوجد الغموض في أي من المجالات التالية: مسؤولية الفرد، القواعد، ومصادر السلطة، تقييم المشرف لأداء الفرد، التغييرات التنظيمية والأمان الوظيفي، وهناك احتمالا أكثر لحدوث الغموض في المنظمات المعقدة كبيرة الحجم، ويحدث الغموض عندما :

- تحدث تغيرات تكنولوجية، يغير أحد الأفراد عمله، يوجد نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا، يخفي المرؤوسون معلومات عن المشرف، كوسيلة للسيطرة على الأحداث، أو كأسلوب لمضايقه مشرف غير مفضل بالنسبة لهم ويتسبب كل غموض الدور في أحداث توتر وعدم رضا عن العمل، وانخفاض تقدير الفرد لذاته، والغياب، وزيادة معدل دوران العمل. (راوية حسن، 2003، ص ص 403-404)

4-7- اختلال ظروف العمل المادية: ان اختلال ظروف العمل المادية من اضاءة، وحرارة ورطوبة وتهوية وضوضاء، وترتيب مكان العمل وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي الى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي هذا بالطبع الى زيادة الشعور بالتوتر والضغط النفسية. (عويد سلطان، 1994، ص ص 308-309)

**4-8- حمل العمل الزائد** :ومثال على ذلك حمل العمل الزائد دراسة يذكرها "شولتز" أجريت أواخر الثمانينات على عمال شركة "فولفو" لصناعة السيارات في السويد تبين أن حمل العمل الزائد على رأس العوامل المؤدية الى الضغوط النفسية للعمل.

كما يذكر "شولتز" دراسة أخرى أجريت أواخر الثمانينات، أيضا بينت أن طلاب كليات الطب يشكون من نفس السبب ومن الطبيعي أن يكون حمل العمل الزائد مصدر تآزم نفسي شديد لان ذلك معناه استهلاك الطاقة الجسمية والنفسية للفرد، كما يرتبط حمل العمل الزائد بأمراض القلب ومن ذلك ان دراسة اجريت عن الافراد الذين تصيبهم النوبات القلبية وهم في سن الرشد(وهي سن مبكرة نسبيا بالنسبة لهذه النوبات) تبين منها ان 70% منهم يعملون اكثر من 60 ساعة اسبوعيا. (محمد شحاته ربيع،2010،ص ص257-258)

**4-9- اختلال العلاقات الشخصية** :يتطلب أداء العمل إلى ضرورة إقامة العدد من العلاقات الشخصية، إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيئوا استغلالها، مما يؤدي بالأمر إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية، أو الصراعات أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقة، كما قد تؤدي بعض العلاقات الشخصية الى الاساءة الى الحرية الشخصية، أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية ،وقد يزيد حجم العلاقات بدرجات عالية الى الحد الذي يمثل اثاره عالية لا يمكن تحملها،وقد تقل هذه العلاقات بدرجة كبيرة، الى الحد الذي يمثل انفصال واغتراب من قبل الفرد.

**4-10- الأحداث الشخصية** :ويتعرض الفرد من آن لآخر الى احداث في حياته الشخصية تمثل مقدار من الاثارة والضغط النفسي ،ولقدت وجدت البحوث أن فقد الزوج تمثل أعلى الأحداث من حيث الضغط النفسي يليها أحداث الطلاق، والإصابة أو المرض الخطير والإحالة إلى التقاعد، والزواج ،والحمل، والتغيير في المسؤولية الوظيفية، والمشاكل مع الرئيس والإجازات والأعياد أن هذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل فتسبب شعور الفرد بضغوط العمل.

4-11- تأثير شخصية الفرد :وجدت بعض الابحاث ان هناك شخصيات حيوية وحادة في طباعها،تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن فهو يقر أ كتاب أثناء أكله،ويعمل أثناء مشاهدته للتلفزيون،يراجع ملفاته أثناء سفره.

إن هؤلاء الناس حتى في استمتاعهم بوقت الراحة يؤديون أعمال أخرى،وإنهم في لقاءاتهم الاجتماعية بالآخرين يحاولون البحث عن امكانية تطوير أعمالهم وعادة يتحمل هؤلاء الأشخاص درجات عالية من التوتر والضغط النفسي، أو أنهم لا يشعرون مثلما يشعر الاخرين بحدة الضغوط النفسية.فقد تجد شخصا مصابا بالبرد ولكنه يؤدي عمله على خير وجه.ولكن حينما يقع هؤلاء الافراد في ازمة كبيرة تكون لها اثر كبير في حياتهم .(أحمد ماهر،2000،ص ص 406-407)

### 5-عناصر الضغط المهني :

تتكون ضغوط العمل من ثلاث عناصر رئيسية هي عنصر المثير، عنصر الاستجابة و عنصر التفاعل وفيما يلي شرح لهذه العناصر :

5-1 -عنصر المثير :هو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري، والتي تولد شعورا بالضغط.

5-2 -عنصر الاستجابة :هو عبارة عن تلك ردود الأفعال النفسية و الفسيولوجية والسلوكية التي يبديها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات.

5-3 -عنصر 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.(شاطر شفيق،2009،ص 78)



وهناك من يضيف عنصرين آخرين لضغوط العمل هما عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية ويمكن توضيحهما كما يلي:

**5-3-1- 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.

**5-3-2- 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 اختلاف استجابات الموارد البشرية لضغوط العمل وفي التعامل معها و السيطرة عليها. (محسن علي الكتبي، مرجع ، ص 309 )

\*من خلال ما سبق يمكن اعتبار ضغوط العمل كنظام لها مدخلات وعمليات ومخرجات حيث تمثل المدخلات كافة المثيرات التي يكون المورد البشري والبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة مصدرا لها. وتمثل العمليات ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات بينما تمثل المخرجات مختلف ردود الأفعال الفسيولوجية والنفسية والسلوكية.

## 6- مراحل حدوث الضغط المهني :

### 6-1- مرحلة الانذار المبكر(حركة المنبه) :

هي المرحلة التي يشعر فيها المورد البشري بقرب أو وجود الخطر، وهذا بعد تعرضه لمجموعة من المثيرات الداخلية أو الخارجية، حيث تقوم الغدد الصماء بإفراز هرمونات يترتب عليها بعض المظاهر مثل سرعة خفقان القلب، زيادة معدل التنفس... الخ.

### 6-2- مرحلة المقاومة :

عقب الصدمة الأولى ينتقل المورد البشري إلى المرحلة الثانية، وهي مرحلة المقاومة، أي يقوم المورد البشري بسلوكيات دفاعية، وهذا من خلال مهاجمته لمصادر الضغط الداخلية أو الخارجية، أو التعامل والتكيف معها بهدوء، أو تجاهل وجود هذه المصادر، فإذا نجحت هذه

الممارسات الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط، تكون هذه المرحلة هي الأخيرة، أما إذا فشلت هذه الممارسات ينتقل المورد البشري إلى المرحلة الموالية وهي مرحلة الإنهاك. (محمد القاسم القريوتي، 2009، ص 288)

### 6-3- مرحلة الإنهاك :

تحدث هذه المرحلة عندما يتعرض المورد البشري للضغوط لفترة زمنية طويلة وبصفة مستمرة ومتكررة، حيث يصاب على إثرها بالإنهاك نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف، وتظهر عليه بعض المظاهر مثل التفكير في ترك العمل، انخفاض كبير في الدافعية و في معدلات الأداء... الخ. (محمد اسماعيل بلال، ص 45)

والشكل التالي يلخص المراحل السابقة الذكر :

### الشكل رقم (2) :مراحل ضغوط العمل عند سيلاي

المرحلة (1)	المرحلة (2)	المرحلة (3)
مستوى طبيعي للمقاومة		
حركة المنبه	المقاومة	الإنهاك
<p>يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة وكذلك تقل المقاومة</p>	<p>يزداد ظهور عوامل الضغط غير ان المقاومة تزداد اكثر من المعدل</p>	<p>بعد فترة المقاومة يبدأ الجسم في الاحساس بالإنهاك فنقل فترة المقاومة</p>

المصدر : (صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2009، ص 288)

-من خلال ما سبق يتبين لنا مدى أهمية تتبع ضغوط العمل في مراحلها الأولى (المرحلة الأولى و الثانية)، لما له من دور كبير في حماية المورد البشري صحيا والمؤسسة ماليا.

## 7- مصادر الضغط المهني :

تنشأ ضغوط العمل من أسباب كثيرة فهناك مصادر للضغط مرتبطة بالمحيط الداخلي والخارجي للعمل.

## 7-1- المصادر الفردية :تعتبر المصادر الفردية لضغوط العمل أكثر فئات مصادر

الضغوط التي تعرضت لجهود الباحثين، ويأتي في مقدمة هذه المصادر بما يسمى صراع الدور حيث يكون عندما يتضارب توافق الفرد مع مجموعة من التوقعات المتعلقة بالوظيفة وبين التوافق مع مجموعة اخرى من التوقعات، فمن أمثلة صراع الدور أن يجد الفرد نفسه ممزقا بين مطالب متعارضة بين الرئيس المباشر أو المشرف عن العمل مثلا وبين الضغوط المستمرة لمسايرة أفراد أو مجموعة عمل لا يجد الفرد متعة او انسجام

معه وفي هذا الاطار كشفت دراسة اجريت في مركز (جودارد) لرحلات الفضاء أن حوالي 67% من الموظفين أظهروا درجة ما من صراع الدور، بالإضافة إلى ذلك فقد كشفت الدراسة أن الموظفين، لدى المركز الذين عانوا من الصراع أكثر للدور عانوا أيضا من رضا قليل بالوظيفة وتوتر مرتفع متعلق بها، كما كشفت الدراسة أنه كلما زادت القوة أو السلطة للأشخاص الذين يعملون على ارسال رسائل متصارعة، كلما زاد السخط على الوظيفة الذي يحدث لنتيجة لصراع الدور.

كما يحدث النوع السائد المتزايد من صراع الدور عند تداخل الأدوار المتعلقة بالعمل وغير المتعلقة بالعمل، مع بعضها البعض وبشكل أكثر دقة عندما تتعارض الواجبات والأدوار الوظيفية ومتطلبات الأسرة تمثل أحد التحديات شبه اليومية، لنسبة كبيرة من العاملين خاصة من فئات الشباب، حيث يعتبر العمل المتأخر وأخذه إلى المنزل وإتمامه، وقضاء وقت أطول في السفر، والانتقال الى مكان جديد من أجل التقدم، أمثلة قليلة عن المصادر الممكنة لإحداث الصراع بين الدور المهني من جهة والدور الاسري من جهة اخرى.

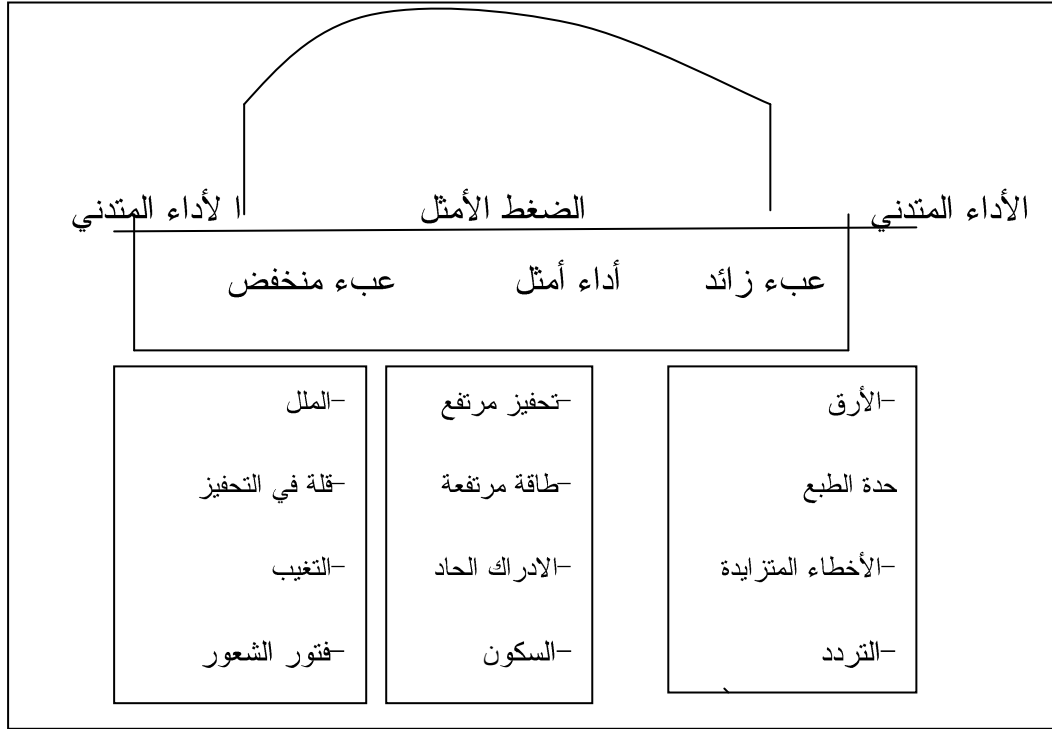
-كذلك من المصادر الفردية لضغوط العمل ما يسمى بزيادة العبء الوظيفي ويحدث ذلك عندما تفوق اجمالي المهام المسندة الى الفرد ما يستطيع القيام به في الظروف العادية أو عندما تتجاوز قدراته أو إمكانياته العقلية أو الجسدية. (صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2009، ص 289)

-وهناك نوعان من العبء الزائد الكمي ونقصد به زيادة المهام المسندة للفرد وعدم كفاية الوقت المتاح لأداء هذه المهام، أما بالنسبة للعبء الزائد النوعي فيحدث عندما يشعر الفرد بأنه لا يملك القدرة المطلوبة لانجاز هذه المهام، أو عندما تكون معايير الأداء الموضوعية مرتفعة جدا او يصعب تحقيقها.

-ومن الناحية الصحية فتوصلت الدراسات الى أن العبء الزائد قد يؤدي الى تغيرات عضوية في الجسم مثل ارتفاع مستوى الكلسترول او زيادة عدد نبضات القلب، الأمر الذي يؤدي الى أمراض خطيرة كالسكري والضغط الدموي وغيرها..

ويعرض لنا الشكل التالي منحنى العبء الوظيفي وعلاقته بمخاطر التعرض للأمراض وكما هو واضح بالشكل فان المستوى الأمثل للضغط هو الذي يحقق أفضل توازن بين التحدي والمسؤولية والمكافأة. (عادل بن صلاح بن عمر عبد الجبار، ص ص 187-18)

الشكل رقم (3): منحى الضغوط وعلاقته بالأداء والحالة الصحية



المصدر : (صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2009، ص 288)

7-2-المصادر الجماعية والتنظيمية :تتأثر فعالية منظمات الأعمال جزئياً بطبيعة التفاعلات التي تتم داخل أو بين الجماعات التي تتكون منها هذه المنظمات، ويجمع علماء السلوك على أن العلاقات الوطيدة بين أعضاء جماعة العمل تعتبر عاملاً محورياً، لتحقيق السلامة والصحة المهنية للأفراد المكونين لها، ومن ناحية أخرى فإن العلاقات السيئة المتمثلة في ضعف الثقة أو محدودية الدعم أو ضعف الاتصالات بين الأفراد يمكن أن يساهم في وجود مستويات مرتفعة من غموض الدور أو انخفاض مستوى الرضا الوظيفي. (علي عسكر، 2000، ص 523)

وتعتبر قائمة الضواغط التي تدرج ضمن مصادر الضغط الجماعية والتنظيمية طويلة جدا نظرا لأن الثقافة والمناخ التنظيمي جدا واسعا لذلك سنقتصر على ذكر الأهم منها :

**أ-المشاركة في اتخاذ القرارات** :وتشير المشاركة هنا الى تضمين معرفة افكار وآراء الفرد في عملية اتخاذ القرار،ولبعض الافراد تعتبر المشاركة جزء عام من العمل في المنظمات،حيث ان المنظمات التي لا تشجع او تسمح بالمشاركة،مصدر للإحباط لهؤلاء الأفراد،كما أن هناك الأفراد يشعر بالإحباط بسبب التأخيرات المتعلقة بالمشاركة في اتخاذ القرارات.

وقد يرى البعض الآخر أن المشاركة تعد تهديد للحق التقليدي للمدير ليكون له الكلمة الأخيرة،حيث تعتبر المشاركة كضاغط لهؤلاء الافراد.

**ب-العلاقات الداخلية بين الجماعات** :قد تكون العلاقات داخل وبين الجماعات مصدر للضغط،حيث تتضمن العلاقات السيئة الثقة المنخفضة والافتقار الى التماسك والمساندة وانخفاض الرغبة في الاستماع الى المشاكل التي تواجه الجماعة أو العضو في الجماعة.

**ج-السياسات التنظيمية** :قد تكون المستويات المرتفعة للسلوك السياسي في المنظمات مصدرا للضغط على العديد من الموظفين،ويشار الى سياسا الإدارة العليا على أنها الضاغط الأساسي في المنظمات،وقد تعمل السياسات التنظيمية وصراع السلطة على خلق الاحتكاك وزيادة المنافسة بين الافراد والجماعات وبالتالي زيادة الضغط.

**د-الثقافة التنظيمية** : تمتلك المنظمات شخصيات مميزة مثلها مثل الافراد، ويتم تشكيل شخصية المنظمة بشكل كبير من قبل الرؤساء والمديرين،ويستطيع كبير المديرين او الرئيس الاستبدادي والطاغي خلق ثقافة مليئة بالخوف واستخدام انظمة غير فعالة لتقويم الاداء،مما يؤدي الى توليد الشعور بالظلم وعدم العدالة وهو ما يؤدي الى انخفاض مستويات الرضا و الاداء ومن ثم الضغط المهني كرد فعل طبيعي.

ه- نقص في التغذية الراجعة عن الأداء : يريد أغلب الأفراد في المنظمة من معرفة حالتهم ونظرة الإدارة لعملهم، وبالرغم من ذلك يكون هناك افتقار الى معلومات تقييم الأداء، أو أنه يتم توفير المعلومات بالطريقة الرسمية الشديدة أو بالطريقة النقدية، في حين يجب توفير المعلومات بواسطة التغذية الراجعة، ولتخفيض الضغط يجب أن يتم توفير المعلومات في نظام اتصالي مفتوح وثنائي الاتجاه.

و- الفرص الغير ملائمة لتطور المسار الوظيفي : حيث تعتبر فرصة تطور المسار الوظيفي هي تلك الملامح للبيئة التنظيمية التي تؤثر على ادراك الفرد لجودة تقدم مساره الوظيفي، وقد تخدم متغيرات المسار الوظيفي كضواغط عندما تصبح مصادر للاهتمام او القلق أو الإحباط، ويحدث هذا اذا شعر الفرد العامل الذي يهتم بالتقدم والترقية انها غير ملائمة او ان يشعر بالسخط العام في التوفيق بين طموحات مساره الوظيفي وبين منصبه الحالي.

ي- تخفيض كمية الانتاج : يرتبط التخفيض في كمية الانتاج في الموارد البشرية عن طريق التسريح المؤقت او الكلي للعمالة او التقاعد المبكر، وحيث تسعى بعض المنظمات من اجل تخفيض النفقات، فان عدد متزايد من العمال يعملون على تخفيض كمية الانتاج او يشعرون من خوف التخفيض في كمية الانتاج، وفي كلتا الحالتين فإنها تمثل ضاغطة قويا، وقد تكون لها تأثيرات سلبية على كل من الأفراد والمنظمات.

7-3- المصادر البيئية :تعتبر البيئة بمفهومها العام مصدرا للضغوط النفسية والمهنية ونقصد بالبيئة هنا ببعبديها أي بيئة العمل الداخلية والخارجية.

- فتشمل العوامل الخارجية الحالة الاقتصادية العامة، فيمكن أن يسبب تذبذب الاقتصادي (صعود او نزول) ضغطا نفسيا، فمن الظروف الاقتصادية السيئة كانهضاض الأجور والتضخم النقدي وارتفاع الاسعار وتفاقم نسبة تسريح العمال والبطالة يؤدي بالضرورة

الى ظهور القلق حول الوظائف وسبل العيش وما شابهها مما يؤدي الى ظهور أنماط سلوكية سلبية أو غير مقبولة، فقد كانت حالة الكساد الاقتصادي في اواخر السبعينات مثلا من العوامل الضاغطة مما أدى الى ظهور أنماط سلوكية واتجاهات غير منتظمة، كما يمكن أن يلعب الوضع الاقتصادي المزدهر دور الضاغط وذلك عندما يفكر أحد المديرين مثلا في الفرص التي يمكن أن يتقيد منها ويفلق بشأن اتخاذ القرار الصحيح.

-بنفس الاسلوب يمكننا النظر في الآثار المحتملة للعوامل السياسية والاجتماعية والتكنولوجية، فنلاحظ مثلا الضغوط التي يتعرض لها الأفراد والجماعات أثناء فترات التغيير الوزاري والحكمي، حيث تهدد مصالح الأفراد وتعطل مواقعهم ويعب التنبؤ بسلوك القادة الجدد في كافة المواقع، وكبير مثال على ذلك ما حدث في ال و.م. أ عند انتخاب (رونالد ريغان) للرئاسة مما أدى إلى حدوث نزعة متحفظة الأمر الذي سبب ارباكا في قاعات مجالس الادارة ولقاءاتهم.

-وبالمثل يمكن للحركات الاجتماعية ان تكون سبب في احداث الضغط، فقد اثرت بطريقة أو بأخرى كل الحركات الداعية لحقوق الانسان، وحقوق المرأة، والقضاء على الفقر، ودعم أو معارضة الحكومات الاجنبية في اسلوب تفكيرنا وأداء أعمالنا.

-أما فيما يخص الجانب التكنولوجي فان التقدم الهائل في الميدان التكنولوجي قد أثار خوفا وافرز تهديدات قوية بالنسبة لقطاع كبير من المسؤولية عن الادارة في المؤسسات المختلفة.

-فقد ساهم التطور في تكنولوجيا الاتصال ونظم المعلومات و أنظمة الإنتاج والعمليات، إلى إحداث تغيير جذري في قواعد المنافسة التقليدية وأصبح من الصعب الحفاظ على المكانة السوقية ما لم يكون هناك ابتكار و تطوير مستمر وعمل دؤوب متواصل لخلق ميزة تنافسية في السوق والحفاظ عليها.



-ومن المصادر الأخرى لضغوط البيئة المادية للعمل، وان كانت تتطوي على نتائج أقل تأثيراً كل من مستويات الاضاءة والحرارة والتهوية والزحام، حيث أثبتت العديد من نتائج الدراسات على أنها مصادر محتملة لضغوط العمل. (علي عسكر، 2000، ص 523)

### 8-آثار المترتبة عن الضغط المهني :

8-1-الآثار المترتبة على ضغوط العمل :لضغوط العمل العديد من الآثار منها ايجابية وأخرى سلبية :

#### 8-1-1-الآثار الايجابية :

إن العديد من المنظمات ان لم يكن جميعها تنظر الى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا ، ولكن الحقيقة غير ذلك اذ أن لضغوط العمل أثارا ايجابية مرغوباً فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيه ،ومن الآثار كما يأتي:

1. التحفيز على العمل
2. يزداد تركيز الفرد على العمل
3. ينظر الفرد الى عمله بتميز
4. التركيز على نتائج العمل
5. المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر

#### 8-1-2- الآثار السلبية

يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد والمنظمة ومنها ما يأتي :

### 8-2- آثر الضغوط على الفرد :

عندما تثار استجابة الضغط لدى الفرد بشكل قوي ومتكرر ولم يستطع مواجهتها يظهر الجانب السلبي للضغط ومن ثم يؤدي الى نتائج فسيولوجية ونفسية وسلوكية ضارة تختلف حدتها بين الأفراد وبعضهم البعض.

### 8-2-1- الآثار السلوكية:

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات الى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل، ومن أهم تلك التغيرات المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن وفقدان الشهية، التغير في عادات النوم واستخدام الأدوية المهدئة، العدوانية وعدم احترام الأنظمة والقوانين المرعية في المنظمة.

### 8-2-2- الآثار الجسدية:

تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغط في العمل ما يلي : الصداع، قرحة المعدة، السكري، أمراض القلب، ضغط الدم .

### 8-2-3- الآثار النفسية:

يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقته بالآخرين ومن أهم تلك الأعراض الحزن، الكآبة، الشعور بالقلق، فقدان الثقة بالغير، النظر إلى المستقبل بتشائم ( النسيان المتكرر، التردد، اللامبالاة). (العميان 2005، صص 166-167 )

## 8-3- آثار الضغوط على المنظمة :

تظهر تأثيرات الضغط في السلوك التنظيمي مثل الغياب، والدوران الوظيفي، وانخفاض الإنتاجية والعزلة عن الزملاء، وعدم الرضا الوظيفي، وانخفاض التزام الموظف وولائه وكذلك مستوى الأداء، كثرة الشكوى والتذمر فتزيد نسبة الحوادث والإصابات داخل منظمة وتلحق العمل خسائر جسمية بالأفراد والمنظمات. (علي عسكر، 2000، ص 215)

## 9- طرق علاج الضغط المهني :

من خلال ما قمنا بعرضه من تراث علمي فيما يخص الضغط المهني فقد تبين لنا أن الضغط المهني ليس بعيب أو خلل في الطريقة التي تدار بها المنظمات أو أي طريقة تنظيم الأفراد في المنظمة، بل هو حقيقة من حقائق حياة اليومية والتنظيمية، وكما قمنا بتوضيحه أن الضغط المهني يحمل آثارا سلبية وخطيرة أحيانا إذا ما تعدى المستويات العادية ولتجنب هذه الآثار هناك بعض الاستراتيجيات التي توصل إليها الباحثون من خلال الدراسات والبحوث التي قاموا بها من أجل علاج الضغط وإدارته، ويمكن تقسيم هذه الاستراتيجيات إلى مجموعتين رئيسيتين هما الاستراتيجيات الفردية والاستراتيجيات التنظيمية.

## 9-1- الاستراتيجيات الفردية : لا يجب على الأفراد في المنظمات الاعتماد على البرامج

التنظيمية الرسمية للمساعدة في منع و إدارة الضغط، حيث توصل الباحثون إلى اكتشاف العديد من الأساليب الفردية للتعامل مع الفرد ومسبباته، وسنقوم فيما يلي بعرض هذه الطرق والأساليب المستخدمة في منع إدارة الضغط على المستوى الفردي، وما تجب الإشارة إلى هو الاختلاف الكبير في فعالية هذه الأساليب، فما يجده بعض الأفراد فعالا قد لا يجده البعض الآخر، ولا يزال هناك قدر كبير فيما يتعلق بالفروق الفردية على نتائج إدارة الضغط لا نعرفه.

**9-1-1-1- ممارسة النشاطات الفردية:** تعتبر الممارسة الرياضية من أهم النشاطات الفردية، للتخلص من الضغط و التوتر، ومن الواضح أن انتشار أندية أو مراكز الصحة والتمارين الرياضية على مستوى كامل تراب ال و.م.أ قد ارتبط ارتباطاً وثيقاً بالوعي بضرورة تخفيف تأثير الضغط، حيث تبين من خلال الدراسات والأبحاث المقامة من طرف الباحثين المختصين في الضغوط النفسية ان ممارسة النشاطات البدنية يؤدي الى خفض نسبة السكر ونسبة الكوليسترول في الدم اضافة الى تجنب ارتفاع الضغط في الدم الامر الذي يؤدي بدوره الى تجنب الضغوط النفسية والمهنية.

**9-1-2- التقنيات المعرفية:** ويعتبر الأسلوب المعرفي الأساس المنطقي للأساليب الفردية لإدارة الضغوط، والذي يعرف جملة من التقنيات المعرفية، وهو أن يتم تخفيف استجابة الشخص للمواظب عن طريق العمليات المعرفية والأفكار، والافتراض الأساسي لهذه التقنيات هي أن أفكار الأشخاص والتي توجد في مجال توقعات واعتقادات الفرد هي عبارة عن سمات، وتعمل هذه السمات على استخراج الاستجابات العاطفية للموقف فعلى سبيل المثال اذا وصف شخص خسارة الترقية على أنها موقف غير مرغوب فيكون استجابة الضغط للسمات وليس للموقف، وتركز التقنيات المعرفية لإدارة الضغوط على السمات المتغير و أو المعرفية بحيث يقوم الاشخاص بتقييم للمواقف بشكل مختلف، وتتمركز اعادة التقييم هذه على ازالة التشوهات المعرفية مثل :

-التضخيم (عدم الحصول على الترقية تمثل نهاية العالم بالنسبة للفرد العامل).

-التعميم الزائد(عدم الحصول على الترقية يعني انتهاء مساري الوظيفي، فيم تتم ترقية في أي وظيفة أخرى في أي مكان آخر).

-إضفاء الطابع الشخصي(أنني لم أتحصل على ترقية، فيضح انني شخص فظيع).

وعلى فان كل الأساليب المعرفية أهداف متشابهة وهي مساعدة الأشخاص على الحصول على سيطرة أكبر على تفاعلاتهم تجاه الضواغط عن طريق تعديل معرفتهم.

### 9-1-3- التدريب على الاسترخاء : والغرض من هذا الأسلوب هو تخفيض استنزاف

الشخص والعمل على جلب شاكلة هادئة من الأمور، فمن الناحية النفسية يؤدي الاسترخاء الى تخفيض ضغط الدم ومعدل التنفس ونبضات القلب، وتتضمن تقنيات الاسترخاء تمارين التنفس واسترخاء العضلات والتدريب الذاتي والذي يجمع بين عناصر استرخاء العضلات والتأمل إلى جانب استراتيجيات استرخاء العقلية المتنوعة والتي تتضمن التخيل والتصور. وتتضمن الظروف التي تؤدي إلى تحقيق حالات الاسترخاء، البيئة الهادئة والوضع المادي المريح، والعين المغلقة، ويمكن القول أن استغراق لحظات قليلة للراحة العقلية من أنشطة الوظيفة، حيث أن قضاء فترات قصيرة من الراحة من هذا النوع بشكل متكرر يكون أكثر استرخاء من ممارسة فترات أطول من الراحة ولكن بتكرار أقل.

### 9-1-4- التغذية الراجعة الحيوية : من خلال هذه الاستراتيجية يمكن تعليم الأفراد كيفية

ضبط العمليات المتنوعة الداخلية التي تحدث في الجسم عن طريق استخدام تقنية التغذية الراجعة الحيوية، يتم اكتشاف وتوسيع وعرض التغيرات الطفيفة التي تحدث في الجسم أو في العقل الى الشخص، ويتيح تسجيل الحاسب الآلي، إمكانية أن يشهد الشخص التغيرات الدقيقة التي تحدث في معدل نبضات القلب وضغط الدم والحرارة ونماذج موجات المخ والتي لا يمكن ملاحظتها طبيعياً، حيث أن أغلب هذه العمليات تتأثر بالضغط.

ومن الممكن التعرف على الدور المحتمل للتغذية الراجعة الحيوية باعتبارها تقنية لإدارة

الضغط الفردي من خلال الوظائف الجسدية، والتي تكن لحد ما قادرة للخضوع للسيطرة الادارية، ويتضمن ذلك معدل ضربات القلب وتوتر العضلات ودرجة حرارة الجسم. (أحمد

ماهر، 2002، ص 422)

وحموضة المعدة وضغط الدم، وتتأثر أغلب هذه العمليات بالضغط، وتكمن قوة التغذية الراجعة في قدرتها على المساعدة في الوصول الى حالة من الاسترخاء واستعادة الوظائف الجسدية لحالة من عدم الضغط، وتتميز تقنية التغذية الراجعة الحيوية بأنها توفر بيانات دقيقة عن الوظائف الجسدية، وعن طريق تفسير التغذية الراجعة، يعرف الافراد مدى ارتفاع ضغط دمهم مثلا فيعملون على تخفيضه من خلال ممارسات خاصة.

- ان التدريب على التغذية الراجعة مفيد في تخفيض القلق وحموضة المعدة وبالتالي تخفيض احتمال حدوث قرحة المعدة اضافة الى التحكم في القلق والصداع، وعموما تخفيض المظاهر الفسيولوجية السلبية للضغط، وبالرغم من هذه النتائج الايجابية يجب ان يفهم الاشخاص المتطلعين الى التغذية الراجعة الحيوية للتحكم في الضغط، ان النجاح يتطلب التدريس واستخدام المعدات التي قد تكون باهضة الثمن .

- اضافة إلى هذه الاستراتيجيات الفردية هناك استراتيجيات اخرى حققت شهرة ونجاحا كبيرا في الدول الغربية خاصة في الوم. ولكنها لم ولن تلقى نجاحا في المجتمعات الاسلامية نظرا لأنها تتعارض مع العقيدة والفكر الاسلامي ومن أهم هذه الاستراتيجيات ما يسمى بالتأمل حيث أن أنماط التأمل التي استطاعت تحقيق نجاح في الدول الغربية مستمدة جميعها من الفلسفات الغربية كالبودية والكنفوشيسية وغيرها.

**9-2- الاستراتيجيات التنظيمية:** على الرغم من أن الأهمية الكبيرة للاستراتيجيات الفردية في مواجهة الضغط إلا أن المسؤولية الأكبر لإدارة الضغوط المهنية تبقى من نصيب المنظمة، حيث تمارس المنظمات سياسات مختلفة من شأنها أن تعالج أو تمنع الضغوط النفسية والمهنية وتختلف هذه السياسات والاستراتيجيات نظرا لاختلاف الاسباب والضغوط حيث أن أسباب الضغط هي التي تحدد الاستراتيجية الفعالة لإدارته، وفيما يلي نقوم باستعراض الاستراتيجيات التنظيمية لإدارة الضغط المهني :

**9-2-1- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:** ان المخالفات التي يقع فيها الكثير من المديرين والرؤساء في ممارساتهم اليومية بسبب عدم اتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمروؤوسيهم، حيث أن تحميل الآخرين مسؤولية الخطأ في أداء العمل دون اعطائهم التعليمات اللازمة والنمط القيادي المناسب والمتابعة المستمرة يخلق لديهم حالات الضغط.

- كذلك الحال بالنسبة لفقدان السيطرة والتحكم والرقابة على الاتباع والمروؤوسين بالنسبة للرئيس، لذلك فان تعهد الإدارة العليا بممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد من ش أنه أن يخلق حالة من الانضباط الإداري والتنظيمي في مستويات الإدارة الدنيا، لذلك فعلى المديرين والرؤساء الاطلاع على مبادئ الإدارة والتنظيم وتطبيقها حيث أن خرقها يؤدي بالضرورة الى تعظيم ضغوط العمل.

**9-2-2- إعادة تصميم الوظائف:** تفقد العديد من الوظائف معناها وقيمتها للعديد من الأسباب منها زيادة التخصيص بالقدر الذي يفقد أي موظف أي لذة في أداء العمل، وينقلب العمل الى روتيني ممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها في انعدام القدرة في التأثير على عمل الآخرين او عدم حصول على المعلومات الكاملة عن الأداء والانجاز في العمل أو عدم احتياج الوظيفة الى خبرات ومهارات متنوعة.

**9-2-3- إعادة تصميم هيكل التنظيم:** تعاني المنظمات كل فترة زمنية مشاكل تنبع من تغيرات في هياكل الوظائف والعلاقات السياسية والإجراءات، ويؤدي هذا التغيير الى لقاء مزيد من الضغوط النفسية والمهنية على العاملين، ويمكن اعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط، فمثلا اضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف، أو دمج وظائف أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر في الحجم أو إنشاء وظائف مثل مساعد المدير يمكنها أن تحل الكثير من المشاكل، ويضاف الى ذلك امكانية

توصيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات وإعادة تصميم إجراءات العمل وتبسيطها وتصميم الدورات والنظر في حجم اعباء العمل الملقاة على عاتق الأقسام والوظائف والنظر في هيكل المقررات الوظيفية التي تناسب حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية.

**9-2-4-نظم للمشاركة في اتخاذ القرارات**: يؤدي عم المشاركة في اتخاذ القرارات أو البعد من مراكز اتخاذ القرارات الى الشعور في الاغتراب وضغوط العمل وتقيد المديرين أن يشيعوا نظم المشاركة في اتخاذ القرارات، ومن أمثلة نظم المشاركة :اللجان،برامج الشكاوي،برامج المشاركة في الأرباح والملكية وتشجيع الرؤساء في تفويض جزء من سلطتهم لمروسيهم.

**9-2-5-الكشف عن مسببات ضغوط العمل**: يمكن للمدير وأخصائي شؤون الأفراد من خلال تيقظهم وحساسيتهم للعمل أن يكشفوا وجود بعض مسببات الضغوط النفسية للعمل،وفي واقع الأمر يمكن أن نقول أن أشياء كثيرة من حولنا يمكن أن تسبب هذه الضغوط سواء الأسباب إنسانية أو جسمانية أو كيميائية موجودة في العمل،فقد يكتشف أحد المديرين أن الضوضاء الموجودة في مكان عمل مروسيه تسبب التوتر والضغوط لبعضهم وقد يكتشف أخصائي الأمن الصناعي أن الأبخرة المتصاعدة من بعض المواد أثناء تخزينها تسبب القلق واضطراب العاملين في المخازن وقد يلاحظ رئيس أحد المصانع أن مشرفي خط الانتاج يشعرون بتعارض ونزاع بين أوامر رؤسائهم المباشرين وتعليمات اخصائي الأمن وأخصائي الرقابة على الجودة والتعرف على هذه المسببات تمكن المديرين وخاصة الأخصائيين من إدارة الأفراد من إيجاد حلول لها.



**9-2-6- الأنشطة العلاجية في مناخ العمل:** تسعى المنظمات التي تعترف بتأثير ضغوط العمل على سلوك عاملها في انشاء أنظمة تعيين مستشار نفسي واجتماعي للعمل، وتخصيص قاعات ونوادي ومراكز لممارسة التمارين الرياضية وغرفة معزولة وحجرات للتركيز والاسترخاء لاكتشاف العقل الباطني، هذا وقد ارتادت بعض المصانع اليابانية تجربة جديدة وغريبة في هذا المجال، فقد أنشئوا حجرة تسمى حجرة السلوك العدوانى تحتوي على أكياس منفوخة تمثل شخصيات (إشارة الى الأشخاص مصدر الضغوط) وعلى الشخص الذي يدخل هذه الحجرة ان يضرب هذه الاكياس لكي يفرغ مشاعره العدوانية الناتجة عن الضغط. (احمد ماهر، 2002، ص 422)

### **9-2-7- تحسين برامج تدريب العاملين وتوجيههم :**

ربما كان العاملون الجدد أكثر الفئات شعورا بالضغط، فعلى الرغم من دافعيتهم العالية، ورغبتهم في ترك انطباع ايجابي لدى رؤسائهم الجدد عن طريق اظهار جدبتهم وكفاءتهم، إلا أن عدم معرفتهم، أو تأكدهم من بعض المعارف أو المهارات المتصلة بواجبات الوظيفة الجديدة يعني أنهم، أي الموظفين الجدد غير قادرين على أداء وظائفهم الجديدة بالمستوى الذي يريدون، وبالتالي ربما يكون عدم الانسجام بين توقعات المشرفين ونتائج العاملين الجدد مصدر ضغط شديد لهؤلاء العمال الجدد، وأكثر من ذلك فإنهم يشعرون بضغط كبير لسبب بسيط وهو انتقالهم الى مكان جديد أو غريب، الأمر الذي يضطرهم الى اكتساب معارف جديدة وكثيرة ومهمة وتستطيع الشركات أو المؤسسات تخفيف مستويات الضغط الى حد كبير من خلال تدريب العاملين على أداء واجباتهم وتعريفهم بالمؤسسة وهذه العملية لا تؤدي إلى أن يصبح العاملون أكثر مهارة وقدرة وأعلى إنتاجية وحسب، ولكنها تؤدي أيضا إلى تخفيض الضغط عن عملية الانتقال الى عمل جديد. (رونالد ريجيو، 1999، ص 305-306)

## خلاصة فصل

من الواضح أنه لا يمكن للفرد أن يتجنب الضغوط الناشئة عن مصادر مختلفة تتعلق بعمله أو منظمة التي يعمل فيها أو شؤون حياته الشخصية. وهذه الضغوط ليست بالضرورة جميعها ضارة وسلبية للفرد والمنظمة، بل إن بعض الكتب والباحثين يحثون على ضرورة تعرض الفرد لقدر مناسب من الضغوط لإيجاد نوع من التحدي له، يستثير هذا التحدي حماس الفرد و دافعيته ونشاطه لمواجهة ولكن الضغط الشديد والرائد عن قدرة الفرد على التحمل، يؤدي إلى نتائج ضارة وسلبية عديدة، للفرد والمنظمة، وتتفاقم هذه الآثار والأضرار مع استمرار تزايد الضغوط.

# الفصل الثالث

## حوادث العمل

تمهيد

1 تعريف حوادث العمل

2 تصنيف حوادث العمل

3 النظريات والرؤى المفسرة لحوادث العمل

4 العوامل المؤدية لحوادث العمل

5 آثار حوادث العمل

6 استراتيجيات الوقاية من حوادث العمل

خلاصة الفصل

**تمهيد :**

تعد حوادث العمل من أبرز المواضيع التي يهتم بها علماء النفس في الصناعة و التي تحظى باهتمام المؤسسات، المجتمع و الهيئات الرسمية على السواء لما تمثله من تحدي إنساني، اقتصادي و أخلاقي وينبغي إجراء البحوث العلمية و الموضوعية بالوقوف على أسباب الحوادث لوضع الوسائل التي تمنع حدوثها.

وقد جاء هذا الفصل موضحا لتعريف حوادث العمل وتصنيفاتها وبعض النظريات المفسرة والرؤى لها إضافة إلى العوامل المؤدية لحوادث العمل وآثارها كما تطرقنا إلى استراتيجيات الوقاية منها.

**1-تعريف حوادث العمل :**

-**الحادثة** :بمعناها الواسع "هو كل ما يحدث دون أن يكون متوقع الحدوث بحيث ينجم عنه أضرار تصيب الفرد أو تصيب الآخرين".

-**تعريف "جيزلي وبراون " فنبلوره في :** "أن الحادثة هي كل ما يحدث دون أن تتوقع حدوثها مما ينجم عنه ضرر للناس أو الأشياء".

-**تعريف "رسل" :**"أنها الفشل الذي لا يحقق التوقع الظاهر أو الكامن للأمان أثناء العمل". (حمدي ياسين، علي عسكر، 1999م، ص 195)

- كما أن تعريف الحادثة هي : "واقعة غير مرغوب فيها تحدث دون توقع ، و هناك أفعال متشابهة تؤدي إلى نتائج مختلفة، وأفعال مختلفة تؤدي إلى نتائج متشابهة و لكن الفهم الكامل لطبيعة الحوادث و منعها يتطلب التمييز بين الأفعال و نتائجها بعناية و دقة". (عبد الفتاح محمد دويدار، 1995، ص 251)

-يعرف الحادث بأنه :حدث مفاجئ يؤدي إلى إصابة شخص أو مجموعة من العاملين فقط،وقد يؤدي إلى حدوث أضرار أو تلفيات بالمنشأة أو وسائل الإنتاج دون إصابة أحد من العاملين،وقد يؤدي إلى إصابة عامل أو أكثر بالإضافة إلى تلفيات بالمنشأة ووسائل الإنتاج.(معن يحي الحمداي، 2009، ص 26)

-**الحادث :** هو أي إصابة يتعرض لها العامل مما يؤدي لتعطيل النشاط المبذول و ما يترتب على ذلك من خسائر مادية.(حمدي ياسين، 1999، ص 95)

\* من خلال ما سبق ذكره من التعريفات حول حوادث العمل ومن يمكن تعريف

حوادث العمل أنها : "الواقعة التي تنشأ مباشرة في مكان العمل دون وعي أو توقع وينتج عنه نوع من الضرر للعامل أو إصابة المعدات والممتلكات بتلف ما".

**2-تصنيف حوادث العمل :****-التصنيف الأول :**

**أ-من حيث نوعها :** إلى حوادث مرور وحوادث مناجم وحوادث طائرات وحوادث سيارات .

**ب-من حيث نتائجها :** إلى حوادث تتلف آلات أو المنتجات أو تصيب الأشخاص بإصابات مختلفة كالحروق أو الكسور أو فقد الحواس أو الأعضاء أو التشوهات المختلفة أو الموت.

**ج-من حيث خطورتها :** إلى حوادث مميتة وحوادث تؤدي إلى عجز دائم كفقْد العينين أو اليدين، أو إلى عجز جزئي دائم كفقْد عين واحدة أو يد واحدة، وحوادث تؤدي إلى عجز كلي مؤقت أي يمنع من العامل لفترة مؤقتة وأخرى تحتاج إلى مجرد إسعاف أولي أو علاج بسيط.

**د-من حيث أسبابها :** إلى حوادث ترجع في المقام الأول إلى عوامل بشرية مثل إهمال العامل أو شرود ذهنه أو ضعف ذكائه أو قلة خبرته أو عجزه عن ضبط نفسه وحوادث ترجع في المقام الأول إلى عوامل مادية أو ميكانيكية كسقوط أشياء على العامل أو انفجار بعض المواد أو وجود لزجة على الأرض أو تلف مفاجئ في بعض الآلات . (محمد شحاته ربيع، 2010، ص 209-210).

**ه-من حيث تجنبها :** ثمة حوادث من المحتمل تجنبها، وأخرى يتعذر تجنبها كعطل مفاجئ في آلة تم اختبار صلاحيتها. (طارق كمال، 2008، ص 152)

**التصنيف الثاني :**

-حوادث يمكن تجنبها :وهي تلك الحوادث المتعلقة بدرجة كبير 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 وراءها لا أضرار بشرية ولا مادية، ما عدا ضياع للوقت أو تعطل في الإنتاج.(حمد عبد المتولي،1984،ص ص 201-202).

وهذا فيما يخص أنواع حوادث العمل،والتي تتنوع حسب طبيعة العمل وصعوبته.

**3-النظريات والرؤى المفسرة لحوادث العمل :**

لقد تباينت النظريات والرؤى العلمية المفسرة للحوادث،ويمكن أن توضح ذلك على النحو الآتي :

**3-1-نظرية الميل لاستهداف الحوادث :**تعتبر هذه النظرية من أقدم النظريات التي

وضعت لتفسير الحوادث من الناحية السيكولوجية،ومن أكثر النظريات شيوعا،فالناس الذين يرتكبون بصورة متكررة كثيرا من الحوادث يطلق عليهم اسم مستهدفي الحوادث والسبب

في ذلك وجود بعض السمات الوراثية الخاصة فإنهم يقحمون أنفسهم في السلوك الخطير

أي القابلية للتعرض للحوادث،وقد يكون ذلك لإشباع بعض الدوافع في داخل الفرد

نفسه،ولكن ليس من الضروري أن ترجع هذه النزعة إلى عوامل وراثية فقط.

\*هذه النظرية تجانب الحقيقة كثيرا،فإذا حكمنا بصحتها لا بد أن نجد أشخاص معينين من

العمال يتعرضون للحوادث المهنية دون غيرهم إلا أنه من الملاحظ أن الحوادث لا تختار

عمال معينين، إنما تقع على مختلف من العمال كما أنه تبين كلما توفرت الحماية والوقاية اللازمة كلما انخفضت نسبة الحوادث. (عبد الرحمان عيسوي، ص 106)

**3-2- نظرية الحرية والأهداف واليقظة** :طبقا لهذه النظرية تعتبر الحادثة سلوكا عمليا رديئا، أي ناتجة عن بعض السلوك السيئ الذي يحدث في بيئة سيكولوجية غير مؤاتية أو غير مشجعة حيث لا يتلقى العامل المكافأة على عمله، فملكا كان المناخ الصناعي فيه وفرة من الفرص السيكولوجية والاقتصادية كلما كان سلوك العامل خاليا من الحوادث، أن المناخ السيكولوجي الصحي الذي يوفر للعامل المكافأة والجزاء على ما يبذل من جهد يجب أن يوفر هذا المناخ للعامل فرصة وضع الأهداف، فينبغي أن يكون العامل قادرا على إثارة بعض الموضوعات وعلى المساهمة في وضع حلولها ومثل هذه الفرصة تقود إلى تكوين عادة التيقظ وجودة الإنتاج، فالظروف السيكولوجية والاقتصادية الطيبة تشجع العامل على اليقظة والانتباه والحيطة، أن الدراسات التي أجريت على المناخ السيكولوجي والحوادث تعطي كثيرا من الأدلة لتعزيد نظرية اليقظة هذه وأثرها في الوقاية من حوادث العمل.

\* هذه النظرية لم تجانب الصواب حينما دعت إلى يقظة العامل، وحثت على توفير العوامل التي تساعد وحتم عليه وتجعله يقظا، إذ من الطبيعي جدا عدم الحذر وعدم الاسترخاء يجعل العامل غير مدرك لما يحيط به التي تشكلها عليه الآلات، ولكن إن اليقظة وحدها لا تكفي لتجنب الحوادث، وبالتالي لا بد توفر الأمن الصناعي داخل المؤسسة لاستعمال هذه الآلات في ظروف فيزيقية مناسبة لها.

**3-3- نظرية الضغط والتكيف** : هذه النظرية كالنظرية السابقة، تؤكد أهمية طبيعة بيئة العمل ومناخ العمل كعامل محدد أساسي للحوادث، وتبعا لهذه النظرية فإن العامل الذي يقع تحت ظروف الضغط والتوتر يكون أكثر عرضة للتورط في الحوادث عن العامل المتحرر من الضغط والتوترات، ولقد أشار "كير" Keer إلى أن نظرية اليقظة والنظرية



الضغط وكذلك نظرية استهداف الحوادث تكمل بعضها بعضا، فهذه النظريات ليست متعارضة وإنما هي متكاملة. (عبد الرحمان عيسوي، ص ص 107-108)

**3-4- الرؤية القدرية:** ومفادها هذه النظرية أن الناس يقعون على طرفي خط أحدهما عند طرف السعادة والآخر عند طرف التعاسة، فالسعيد لديه حصانة ضد الحوادث، وغير السعيد محروم من هذه الحصانة، وأنه أميل للتورط في الحوادث، وقد أكدت نتائج البحوث التي أجراها (جرين، ودوس woods, green) عكس ما يشير له أنصار الرؤية القدرية.

إذا أن الحوادث تقع لبعض الأفراد كنتيجة منطقية ولأسباب ومتغيرات يمكن ملاحظتها.

**3-5- الرؤية الطبية:** ومضمون هذه الرؤية أن الشخص الذي يميل في الحوادث غالبا ما يعاني من أمراض جسمية أو عصبية، وأن هذه الأمراض هي التي تؤدي به للوقوع في الحوادث لكن لا يمكن أن تكون هي وحدها المسؤولة عن التورط في الحوادث، فلقد أوضح جراف GRAF أن 75.9% من الحالات ليس لها أسباب طبية، وأن 1.4% من الحوادث يمكن أن ترتبط بأسباب طبية يتمثل أغلبها في الخلل السمعي والبصري.

**3-6- رؤية التحليل النفسي:** أن التورط في الحوادث من منظور التحليل النفسي يرجع لأسباب لا شعورية كالهفوات، فوقوع السائق في حادثة واصطدامه بالشجرة راجع للصراع الذي ينشأ بينه وبين زوجته والشجرة رمز للزوجة التي يريد أن يقتلها ويتخلص منها على مستوى اللاشعور، والإصابة الجسدية عند مدرسة التحليل النفسي تعتبر عدوان لا شعوري موجه للذات، إذ أن سائق السيارة نتيجة لاصطدامه بالشجرة أصبح كسيحا، وهكذا يؤكد

فرويد أن التورط في الحوادث ما هو إلا تعبيراً عن الصراعات العصابية. (حمدي

ياسين، علي عسكر وآخرون، 1999م، ص ص 199-200)

وقد أثبتت معظم البحوث العلمية الحديثة أنه لا يوجد أفراد معينون تقع لهم الحوادث دون أفراد آخرين وإنما هناك ظروف وأسباب إذا توفرت تقع الحادثة سواء كان في مكان الحادثة هذا الشخص أو ذلك، والذي يأخذ على هذه النظرية إنها تفتقر على المنطق ولا تعبر عن اتجاه علمي.

**3-7- رؤية علم النفس التجريبي** : تذهب الدراسات التجريبية السيكولوجية إلى أن للحوادث أسبابا مادية يمكن ملاحظتها وقياسها، فالخلل البصري والسمعي للسائق أو العامل يمكن أن يؤدي للتورط في الحوادث، كما أن الضوء المبهر والطرق الوعرة وعدم ضبط الإطارات أو خلل الفرامل والماكينة ووجود ضباب أو الظلام الدامس أو صغر سن العامل وخبرته وما إلى ذلك من متغيرات تجريبية يمكن أن تؤدي إلى التورط في الحوادث).  
(حمدي ياسين، علي عسكر وآخرون، 1999م، ص ص 199-200)

#### 4-العوامل المؤدية لحوادث العمل :

##### 4-1- الأسباب الشخصية :

**4-1-1- التعب** : يؤدي التعب إلى تناقص القدرة على العمل بسبب الجهد المبذول فيه ويؤدي التعب إلى تناقص الإنتاج كما وكيفا كما يؤدي إلى زيادة معدلات الحوادث، ويذكر "شولتز" ملحوظة مهمة وهي أن المصانع التي تكون فترة العمل فيها عشر ساعات يوميا فان معدل الحوادث يرتفع بشدة في الساعتين الأخرتين.

**4-1-2- سمات الشخصية** : من الأفكار الشائعة في أروقة علم النفس الصناعي أن العمال الذين يتورطون في الحوادث أكثر من غيرهم يتسمون بسمات شخصية معينة، ورغم عدم وجود دلالة قطعية على صحة هذه الفكرة إلا أن هناك العديد من الدراسات التي تؤيدها.

وتشير الدراسات التي يوردها "شولتز" إلى خصائص معينة يتصف بها العمال ذوي معدلات الحوادث المرتفعة مثل عدم الثبات الانفعالي والعدوانية و القلق والاندفاعية ونفاد الصبر والطموح الزائد والتوتر النفسي، ورغم انتقادات عديدة توجه إلى تلك الدراسات التي تشير إلى أثر العوامل النفسية في التورط في الحوادث إلا أنه من المنطقي أن نتصور أن العامل الذي يعاني من تأزم نفسي بسبب ضائقة مالية أو مشكلة اجتماعية يكون أقل انتباهاً أثناء العمل وأضعف تركيزاً وبالتالي أكثر تورطاً في الحوادث من غيره، ويورد "شولتز" دراسات تشير إلى استقصاء الظروف والملابسات النفسية التي صاحبت وقوع حوادث العمل حيث تبين أنه في أكثر من 50% من هذه الحوادث كان العامل في حالة من الحزن أو الاكتئاب. (محمد شحاته ربيع، 2010، ص ص 213-214)

**4-2-1- الذكاء:** يميل التفكير الشائع إلى افتراض أن الشخص الغبي يتعرض للحوادث أكثر من الذكي، ولكن الدراسات العلمية لا تجد من النتائج ما يبرر هذا التعميم، ولقد قام "فارمر" و"شامبرز" بدراسة هذه المشكلة ولم يجد أي ارتباط بين تقديرات الذكاء، وبين تعدد الحوادث بين عمال صبيان في ترسانة بحرية، ولقد اقترح أن الذكاء يرتبط بالحوادث التي تتضمن أخطاء في الحكم ولا يتضمن والتي ترتبط بالمهارات اليدوية وقد يفسر هذا الاقتراح عدم وجود ارتباط في دراسة "فرامرز" و"شامبرز" إلا أنه ما يزال في حاجة إلى دراسة تدعمه.

**4-2-2- حدة البصر:** إن مدى حدة البصر وسلامته عامل يسهم في التعرض للحوادث وهناك من الشواهد ما يدل على هذا، وقد قام "تيفين" وزميل له بتحديد ما تتطلبه كل جماعة عاملة من مطالب بصرية وذلك بالنسبة لأثنى عشرة مجموعة من العاملين ثم فحصوا لتبين ما إذا كانت الخواص البصرية اللازمة متوافرة لدى كل فرد في هذه المجموعات أم لا، ولقد بينت النتائج أن نسبة العاملين الذين لم يتعرضوا للحوادث كانت أعلى

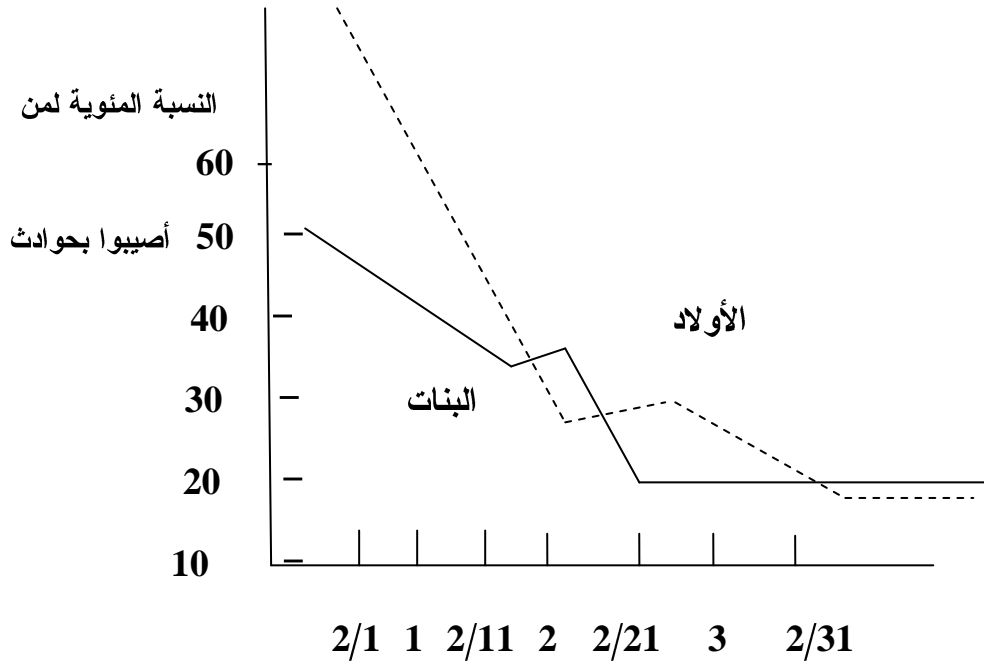
بين الذين نجحوا في الاختبار أو الفحص عن أولئك الذين رسبوا وذلك في احدي عشر مجموعة، ولم توجد فروق في مجموعة واحدة وقد تكونت كلية من عمال غير مهرة.

**4-2-3- التوافق أو التأزر الحركي:** لقد عزل بعض الباحثين التوافق العضلي كعامل له تأثير على الاستهداف للحوادث، ويبدو من المعقول أن نفترض أن البطء في الاستجابة تؤثر في تكرار الحوادث، ومع هذا فقد ظهر أن السرعة في الاستجابة في حد ذاتها ليس لها علاقة ذات دلالة بتكرار الحوادث بالصناعة، ولكن يبدو أن الاستجابات الأكثر تعقيدا هامة، وقد استخدم "فارمر" و"شامبرز" بطارية من الاختبارات تتكون من اختبار تنقيط، وأداة لقياس سرعة الاستجابة الإشارة، واختبار آخر يتطلب أن يغير المفحوص أدائه العضلي بما يتفق مع الإرشادات المتغيرة وحين قسم 500 من العاملين إلى مجموعتين على أساس تقديراتهم إلى مجموعة متفوقة في الأداء ومجموعة أقل تفوقا، وجد أن المجموعة الأخيرة تعرضت إلى 48% من الحوادث أكثر من المجموعة المتفوقة، بل لقد وجد أن نسبة الحوادث في الرباعي الأدنى كانت أزيد بمقدار 51% عنها في الرباعيات الثلاثة الأخرى مما يدل على أننا لو استبعدنا 25% من الموظفين لنقص عدد الحوادث إلى حد كبير. ومعنى هذا أن الارتباك ونقص المهارة وبطء الاستجابة وما تتعرض له أعضاء الحس من عيوب يسهم في وقوع الحوادث، وبناء على ذلك يصعب على الأشخاص الضعاف في هذه النواحي الحسية الحركية تجنب المواقف التي تعرضهم للإصابة بالحوادث، وقد لا يكون هؤلاء الأشخاص مهملين أو مندفعين، ومع ذلك يتعرضون للحوادث

**4-2-4- السن والخبرة:** يوضح الشكل الآتي العلاقة بين الخبرة والحوادث فوجدوا أن 50% من الأفراد قد أصيبوا بحوادث في الشهور الستة الأولى وكانت نسبة من أصيبوا في حوادث بعد أن قضاوا عامين ونصف في عملهم هي 3%.

ونسبة الإصابة بين الموظفين الجدد عالية إلى حد ملحوظ في الشهور القليلة الأولى من عملهم عنها في الشهور أو السنوات التالية. (عويد سلطان المشعان، 1994، ص 148)

شكل رقم (4): العلاقة بين الحوادث التي وقعت للشباب وبين سنوات الخبرة

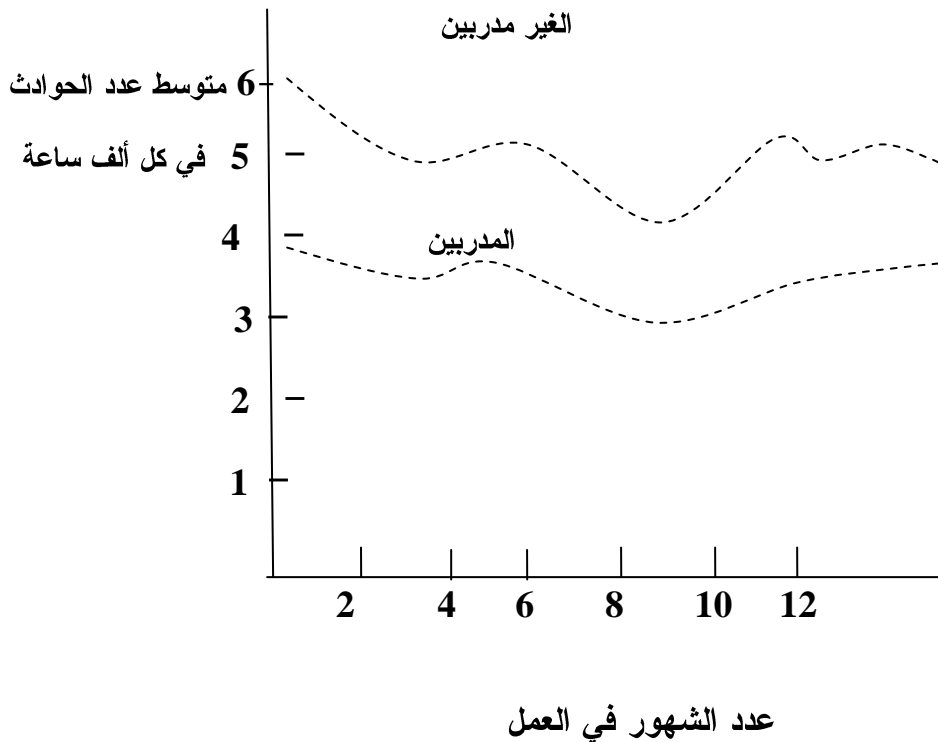


المصدر: (عويد سلطان المشعان، 1994، ص ص 149-150)

ففي إحدى المؤسسات الصناعية للمعادن كان وقوع الحوادث لمجموعتين من العمال بين 5،6 في الإلف خلال الشهر الأول، وفي الشهر الثالث نقصت هذه النسبة فأصبحت تتراوح بين 4،5 في الإلف وفي نهاية الشهر الثالث انخفضت تلك النسبة فأصبحت 2،3 في الألف، وأوحت هاتان الدراستان بالحاجة إلى تدريب فعال يمتد خلال فترات زمنية أطول ينصب على العادات السليمة التي غالبا ما تحذف من برامج التدريب، وفي هذه المؤسسة الصناعية الكبيرة للمعادن أخذت مجموعتان تلقى إحداهما تدريبا خاصا بأساليب العمل والأمن الصناعي، فتناقصت الإصابات بسرعة عنها في حالة المجموعة التي لم تتلقى أي تدريب.

ووصلت المجموعة المدربة إلى 8 و 3 الشهر الثالث وهو معدل لم تقترب منه المجموعة الأخرى حتى الشهر السابع كما يوضح ذلك الرسم البياني التالي :

شكل رقم (5) :معدل وقوع الحوادث بين الأفراد المدربين والأفراد الغير المدربين



المصدر: (عويد سلطان المشعان، 1994، ص 151)

والواقع أن معدل وقوع الحوادث يتناقص باتساق مع العمر ويوضح الجدول الآتي معدل وقوع الحوادث إذا ما قورن بالسن لكل من الرجال والنساء في إحدى المؤسسات الصناعية.

## جدول رقم (1) :معدل وقوع الحوادث وعلاقته بالعمر

معدل الإناث بالمائة	معدل ذكور بالمائة	فئة العمر
41	173	21-18
32	75	28-21
18	65	35-28
26	50	45-35
37	43	60-45
صفر	35	+60

المصدر : (عويد سلطان المشعان، 1994، ص 151)

فظهر أن الحوادث تتناقص بانتظام مع العمر في حالة الرجال، ولكن لم يوجد ارتباط واحد بين الحوادث والعمر في حالة النساء، ولا شك أن النقص في معدل الحوادث مع زيادة السن يعقده متغيران، الأول زيادة الخبرة مع التقدم في السن والتي يصحبها أيضا نقص في وقوع الحوادث، والثاني أثر الانتقاء فالأفراد المعرضون للحوادث قد يتركون العمل. ويجب أن نشير أيضا إلى أنه لا يمكننا معرفة إلى أن كل المجموعات تقوم بنفس العمل ويتعرضون بنفس فرصة الإصابة للحوادث ومعدل وقوع الحوادث منخفض بين النساء لان كثيرا منهن يقمن بأعمال كتابية وإدارية، ومع ذلك يبدو من غير المحتمل أن الزيادة الكبيرة في عدد الحوادث أصابت الشباب ترجع إلى مزالق خاصة بالعمل. والخلاصة أن معظم الأبحاث التي أجريت في هذا المجال لم تكشف عن نتائج ثابتة من مؤسسة إلى أخرى أو من صناعة إلى صناعة مخالفة لها، وبينت كذلك هذه الدراسات أن معدل وقوع الحوادث كان أعلى بين العمال الصغار في السن الذين يقلون في خبرتهم عن غيرهم، إلا أنه يجب أن نؤكد أن هذه العلاقة قد توجد في جميع الصناعات، فلقد توصلت بعض الدراسات إلى نتائج مخالفة تماما لم سبق فوجد في بعض المؤسسات الصناعية

زيادة نسبة وقوع الحوادث بزيادة عمر العمال وبين "شروزبري" shrosbree أن أخصاءات إحدى الصناعات تشير إلى أن العمال قضوا مدة طويلة في المؤسسة قد يكمن الخطر في سلوكهم لأنهم قد اعتادوا على الخطر، ومن ثم فإنهم يكونون أقل احتراسا عن غيرهم من العمال، وعلى الرغم أن القاعدة العامة فيما يبدو هي نص الحوادث بتزايد سن العمال، إلا أن بعض الدراسات كما أوضحنا تبين عدم ثبوت هذه القاعدة فقد يوجد عكسها أحيانا.

والمهم في هذا الصدد هو معرفتنا لعدم وجود قاعدة فريدة يمكن تطبيقها على كل صناعة من الصناعات العديدة الموجودة، ولكن في أي صناعة فان ظروف العمل وغيرها من العوامل الأخرى من الممكن أن ينتج عنها علاقة من نوع ما. إن الخبرة مرتبطة بالعامل ومدة عمله الميداني أي أنها تتوقف على طول المدة الزمنية التي يقضيها العامل في ميدانه.

**4-2-5-العوامل الانفعالية:** وجد أن هناك عاملين انفعاليين يتصلان بالحوادث التي تقع للأفراد في المؤسسات الصناعية وهما النضج الانفعالي والحالة الانفعالية وقت وقوع الحادثة، وثمة تحليل لأسباب الاستهداف للحوادث لدى 50 عاملا في إحدى المؤسسات الصناعية الأمريكية بين أن أربعة عناصر هي: الاتجاه الخاطئ - والتسرع - والعصبية والخوف - والقلق والاكنتاب وكانت هذه العناصر مسئولة عن 33% من الحوادث بين أفراد المجموعة التي تمت دراستها، ولما كانت هذه العناصر انفعالية في طبيعتها فقد تستبدل من ذلك على أن الحالة الانفعالية تعتبر مسئولة عن نسبة كبيرة من الحوادث.

ومن المعروف جيدا أن الأفراد يتفاوتون في حالاتهم الانفعالية العامة من حالة انفعالية عالية (طيبة) إلى حالة انفعالية منخفضة (سيئة)، وحدثت هذه الانفعالات منتظم في الغالب ويظهر بشكل دوري يمتد بين هاتين النهايتين.

والعلاقة بين هذه النوبات الانفعالية وبين تكرار وقوع الحوادث توضحه إحدى الدراسات التي قام بها "هيرسي" hersey فوجد أن العامل المتوسط يكون منخفض في الحالة



الانفعالية حوالي 30% من الوقت وأن أكثر من نصف الأربعمائة حادثة بسيطة التي قام بدراستها وقعت أثناء مثل هذه الفترات، ويؤكد غيره من علماء النفس مثل "كاردول" دور عدم الثبات الانفعالي وتسببه في وقوع كثير من الحوادث.

وبين "هيرسي" أهمية الحالة الانفعالية العامة للعامل فأوضح أن إنتاج العمال الصناعيين يكون أعلى بحوالي 7% وذلك خلال الفترات التي يكون فيها هؤلاء العمال سعداء فرحين ويكونون أكثر تعاوناً في هذه الحالة مما لو كانوا متضايقين ومتشائمين قلقين، وهكذا فالحالة الانفعالية لا تعتبر أمراً مرغوباً فيه فحسب من ناحية الأمن الصناعي ولكن أيضاً من ناحية الإنتاج.

وكثيراً ما عرف المشرفون على العمال والذين يتناولون مشكلات العلاقات الإنسانية هذه الناحية وأن هناك أفراداً يختلفون من يوم إلى آخر من حيث وداعتهم ومسايرتهم لزملائهم، ومثل أولئك العمال الذين يعانون من تقلبات حالتهم الانفعالية قد لا يستطيعون مساعدة أنفسهم ويكونون أشد تعاسة نتيجة لحالتهم هذه غيرهم الذين يحتكون بهم. وإلى جانب هذه التقلبات الشائعة في الناحية الانفعالية، التي توجد بالتأكيد على الأقل، بين عدد صغير من أي جماعة عمالية، فهناك موضوع النضج الانفعالي في الاستجابات. (عويد سلطان المشعان، 1994، ص152)

الذي يتفاوت بدرجة كبيرة من شخص إلى آخر، فقد نجد شخصاً عمره 50 عاماً ولكنه قد يكون كطفل من حيث مستوى سلوكه الانفعالي. وهناك مستوى للنمو الانفعالي يميز كل حالة من عمليات النمو السوي، وعلى أي حال فقد نجد من آن لآخر شخصاً من المفروض أن يكون ناضجاً إلا أنه ينضج انفعالياً فيتشاجر مع غيره كالأطفال ويصرخ مثلهم ويتبرم كالمراهقين. وواضح أن مثل هذا النوع من السلوك لا يتسم صاحبه بتحمل المسؤولية التي تعتبر ضرورية لنواحي الأمن في المؤسسات الصناعية الحديثة. ويمكن في الغالب الكشف عن الخصائص الانفعالية للعمال عن طريق اختبارات الشخصية، غير أن هذه مثل الاختبارات تكون قليلة القيمة في قياس الشخصية أو الصفات

الانفعالية للفرد الذي يكره أن تقاس فيه هذه الصفات، وللأسف فغالبا ما تتعدم الرغبة في القياس لدى العمال الذين يعتبرون في أمس إلى الحاجة إلى النمو الانفعالي، وعدم الرغبة هذه تعتبر عرضا من أعراض سوء التوافق. وتتطلب مثل هذه الحالات علاجا نفسيا ناجحا، وعلى الرغم من قصور اختبارات الشخصية في الكشف عن التعرض للحوادث إلا أن هناك أسباب تدعو للاعتقاد بوجود صلة بين التعرض للحوادث وسوء التكيف وقد ذكر "هملر" himler قائمة مكونة من 28 سمة من سمات الشخصية، واعتبرها مؤدية لوقوع الحوادث ويرتبط أكثر من نصف عدد هذه السمات بسوء التوافق، ولعل السبب في ذلك يرجع إلى أن سوء التوافق يؤدي إلى انشغال الفرد بمشاعره وزيادة شعوره بالإحباط مما قد يسهم في إغفال وسائل الأمان مما يعرض الفرد للحوادث. (عويد سلطان المشعان، 1994، ص ص 153-154)

#### 4-2- الظروف الفيزيائية:

-الرطوبة: لا تخلو أي بيئة عمل من وجود الرطوبة النسبية، خاصة في أماكن العامل الخاصة بصناعة الثلجات والمرطبات، وأعمال التبريد وكذلك الصناعات التي تحتوي على مصادر الحرارة والتسخين، والتي تؤدي إلى ارتفاع نسبة الرطوبة في بيئة العمل، وخاصة عند ثبوت درجات الحرارة في درجة مرتفعة تؤدي إلى إعاقة العامل عن القيام بعمله وشعوره بالتعب والإرهاق السريع وهذا توافقا مع درجة حرارة الجسم وعدم تبخر العرق عن سطح الجلد وهذا يسمى بالصدمة الحرارية.

-الحرارة: نجد أن الحرارة الطبيعية تصل إلى 37°، بالرغم من تأثير الجسم بالحرارة المحيطة إلا أنه يحتفظ بدرجة حرارته وذلك بفضل التبادل الحراري، وقد وجد أن أفضل درجة حرارة لبيئة العمل 22°. (أمل البكري وآخرون، 2002، ص ص 103-104).

-الإضاءة: إن الإضاءة الموزعة توزيعا منتظما شرط أساسي لضمان تأثيرها على الأعمال العقلية والجسمية وقد ثبت في العديد من الدراسات التي أجريت إن الإنتاج ممكن أن يزداد كما يقل التعب إذا ما زود المصنع بإضاءة طبيعية وأن شدة الإضاءة عديمة

الأهمية نسبيا لأن للعين قدرة على التكيف عند نسبة معينة، والإضاءة الجيدة تساعد العامل على رفع مستوى إنتاجه بمجهود أقل فكثيرا ما يحتاج العامل إلى سرعة الإدراك البصري والدقة في التمييز بين الأشياء والإضاءة قد تختلف تبعا لنوع العمل والعامل فكلما كان العمل دقيقا احتاج إلى كمية، أكبر من الضوء، وكلما زاد سن العامل احتاج لإضاءة أشد لتحسين إنتاجه.

والوهج يشتم الانتباه ويسبب الصداع والضوء الغير المباشر والموزع توزيعا جيدا يزيل الظلال هو الضوء المناسب لعملية الإنتاج، وان ضوء النهار المكتمل من أفضل أنواع الإضاءة ويمكن استخدام الإضاءة صناعية مع ضوء النهار إذا كان مكان العمل يحتاج إلى ذلك، فذلك أفضل وأكثر راحة للبصر. (كامل محمد محمد عويضة، 1996، ص ص 144-145)

-**الضوضاء:** نجد إن الضوضاء أو الضجيج يؤثر تأثير سلبي على العامل حيث يؤدي هذا الأخير إلى تشويش الذهن، وتشتم الانتباه والتركيز خاصة أثناء القيام بالأعمال الدقيقة كما قد تؤدي إلى التوتر والإصابة بالصمم.

-**التلوث:** يعتبر التلوث نتاج انتشار واستخدام المواد الكيماوية والسامة، حيث يتعرض العاملون لعدد كبير من المواد التي يمكن أن تكون ضارة وذلك لاستخدامها في مواقع العمل لأغراض البناء والتأثيث، وهذا ما نجده لدى عمال المناجم الذين يتعرضون لغازات قاتلة وعمال الزراعة الذين تصيبهم الأسمدة الكيماوية الخطرة والمبيدات الحشرية السامة، أيضا الجراحين الذين يتعرضون لغازات ضارة تطلقها أدوات التخدير وهذا ما يؤدي إلى الإصابة بسرطان الإشعاعات، أمراض التنفس، أمراض جلدية، لذا فان تلوث بيئة العمل يمثل وضع كارثي يهدد صحة العامل. (رونالد ريجيو، 1999، ص 583)

-**عدم تنظيم اماكن العمل ونظافتها:** حيث يجب ان يكون مكان العمل نظيفا وأرضيته مستوية ولا تتناثر في أرجائه العدد والآلات والقاعدة الأساسية والتنظيم السليم هي :

إن كل شئ له مكان وكل شئ يوضع في مكانه وفي إتباع هذا منع لحوادث السقوط والانزلاق وسقوط الأشياء فوق رؤوس العاملين وهي تسبب نسبة كبيرة من الحوادث في جو العمل (عويد سلطان المشعان، 1994، ص ص 154-156).

#### 4-3- الأسباب التقنية :

وتشمل مختلف الأسباب المتعلقة بجملة المشاكل التي قد تتعرض لها الآلة فتسبب حوادث فهي كالآتي :

4-3-1- طبيعة المعدات : يقصد به وجود النقص في وسائل أمانها وصيانتها مع التباين

في تصميمها غير مناسبة. (زكريا طاحون، 2006، ص 19)

4-3-2- أجهزة العمل ومعداته : قد تنشأ الحوادث من الآلة نفسها وهذا يرجع ذلك إلى

عدة أسباب منها :

4-3-2-1- عدم العناية بتخزين المواد الكيماوية والقابلة للاشتعال في أماكن مناسبة قد

يؤدي الى احتراقها ونشوب حرائق بسببها.

4-3-2-2- إهمال الآلات وعدم صيانتها : مما يترتب عليه التوقف المفاجئ، أو كسر

بعض أجزائها وتناثرها ويؤدي كل هذا إلى حوادث مؤسفة.

4-3-2-3- تكديس أماكن العمل بالآلات : ينشأ عن إصابات وحوادث كثيرة وعلى

الأخص في حالة حدوث حريق أو انفجار حيث لا يتمكن من الإسراع بالخروج من هذه

الأماكن المكدسة بالآلات وغيرها.

4-3-2-4- عدم حجب وتسوير الأجزاء المتحركة من الآلة : حيث قد وجد أن أكثر

مصادر الخطر والحوادث هي الأجزاء المتحركة في الماكينات والآلات سواء كانت

الحركة دائرية أم مترددة. (عويد سلطان المشعان، 1994، ص ص 154-156)

\*تزداد أهمية هذه العوامل بوجود المخاطر المرتبطة بعمل المنظمة في حد ذاتها، والتي

تتنوع من مخاطر كيميائية و التي تسببها بعض المواد و التفاعلات ، مخاطر بيولوجية و

أخرى ميكانيكية.

## 5- الآثار المترتبة على حوادث العمل :

## 5-1- الآثار المتعلقة بالعامل :

قد تؤدي الحوادث وما ينتج عنها من إصابات إلى وفاة العامل أو تعرض البعض الآخر إلى عاهات مستديمة كلية تقعه إلى العمل أو عاهات جزئية تجعل العمل الذي كان يزاوله للعامل لم يعد يناسبه مما يضطره إلى البحث عن عمل آخر قد يكون أقل أجرا من العمل السابق و تظرب على اثر ذلك حياة الأسرة.

## 5-2- الآثار المتعلقة بالمنشأة :

-كثرة الإصابات في المنشآت الصناعية يؤدي إلى تدهور كبير في الروح المعنوية لجميع العاملين نتيجة شعورهم بفقدان الأمن على حاضرهم ومستقبلهم مما يؤدي إلى الارتفاع في معدل دوران العمل.

-كثرة الإصابات في المنشآت الصناعية التي يتعرض لها العاملون المدربون تؤثر على إنتاجية المنشأة الصناعية من حيث الكم والكيف.

-تتحمل المنشأة الصناعية الكثير من التكاليف نتيجة إصابات العمل سواء منها المباشرة مثل التعويضات التي تدفع للعاملين المصابين ونفقات العلاج والمصاريف الطبية وأخرى غير مباشرة مثل الخسائر المترتبة على النقص في الإنتاج نتيجة إصابات العمال وما ينتبعه من خسارة للاقتصاد القومي بصفة عامة.(عويد سلطان المشعان،1994،ص 157)

\*كما يوجد تصنيف آخر للآثار حوادث العمل :

تلقي الحوادث المهنية بظلالها على أكثر من جانب، و تظهر أثارها السلبية من خلال :

1- البعد الاقتصادي :ينعكس هذا البعد على:

-المنظمة :و يتجلى أثر هذا البعد:

أولا من خلال التكلفة التي تتحملها المؤسسة من أجل تغطية:

- علاج حوادث و إصابات العمل
- رواتب و أجور المصابين خلال فترة علاجهم

- تعويضات العجز الدائم و الوفيات .
- خسارة إنتاجية وقت العمل الضائع بسبب الحوادث.
- خسارة قوة عمل يجب تعويضها .

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

-**الاقتصاد الوطني**: و تظهر آثار هذا البعد:

أولا من خلال انخفاض الناتج الوطني نتيجة لما تدفعه مختلف الوحدات الاقتصادية لتحمل تكاليف الحوادث المهنية، حيث بلغت في بريطانيا مثلا سنة 1999 ما يقارب 15 مليار جنيه إسترليني. ثانيا من خلال تأثيرها على القوة العاملة للدولة، و هو ما يسبب تدهور طاقاتها الإنتاجية.

**2- البعد الاجتماعي**: تؤثر الحوادث المهنية و الآثار الصحية الناتجة عنها كالإعاقات، الأمراض المزمنة و الوفيات بشكل عميق و سلبي على الحياة الاجتماعية و الأسرية، إذ تلقي بأعباء 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 و توترات تؤثر على صحة العمال النفسية و البدنية. و يترجم هذا البعد في مستويات متدنية للرضا الوظيفي و سيادة جو من التوتر و العدوانية.

**4- البعد القانوني و النقابي**: 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. و تعزز موقفها هذا بمختلف القوانين و التشريعات التي تشدد على السلامة في العمل. (عمر وصفي عوطي، 2005، ص-ص 574-577).

\*ومن هنا كان على الأمن الصناعي كان أن يعمل بقدر المستطاع على منع الحوادث من خلال توفيرها على كافة الاحتياطات الكفيلة لمنع وقوعها.

### 6- استراتيجيات الوقاية من حوادث العمل :

**6-1- 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 و هل الحادثة راجعة إلى إهمال من العامل أو شرود ذهنه أو بسبب خطأ في تصميم الآلة أو قصور في إجراءات الأمن الصناعي...

**6-2- إستراتيجية تصميم بيئة العمل :** و ذلك من خلال تهيئة بيئة عمل سليمة من حيث درجة الحرارة المعتدلة ، و الإضاءة الكافية و أن 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، و التي يجب أن توضع في أماكن معروفة يسهل الوصول إليها، ذلك أن الوقت الذي يضيع في البحث عن مطفأة الحريق قد يتسبب في كارثة.

**6-3- إستراتيجية الجو التنظيمي :** إن للجو التنظيمي أثر نفسي كبير على العمال من حيث التورط في الحوادث، و يورد " شولتز " العديد من الدراسات التي تؤكد على العلاقة بين الجو النفسي الآمن في المؤسسة الصناعية وبين معدلات التورط في الحوادث. (محمد شحاتة ربيع،ص ص 279-280)

**6-4- إستراتيجية التدريب على وسائل الأمن الصناعي :** يعتقد بعض الخبراء في الأمن الصناعي أن تدريب العمال على أساليب الوقاية و الأمن الصناعي هو من أهم أساليب التقليل من معدلات التورط في الحوادث، و هذا النوع من التدريب على الأمن الصناعي بالغ الأهمية ، لأنه يعرف العمال بالأخطار المحتملة من العمل و كيفية تجنب هذه الأخطار قدر

الإمكان ، كما يعرفهم بنوعية الحوادث التي تقع و أسبابها ، كما يشتمل البرنامج على كيفية استخدام الأدوات و الإسعافات الأولية، و أسلوب إخلاء المصابين في حالة الحوادث و نقلهم بسرعة إلى الأماكن العلاجية المتخصصة .

### 6-5- اشتراك العمال في برامج الأمن الصناعي :لقد تجمعت أدلة كثيرة في السنوات

الأخيرة تؤكد أهمية اشتراك العمال في إثارة اهتمامهم وتشجيعهم في تنفيذ الأمور التي يقصد بها حمايتهم ورعايتهم،وعلى سبيل المثال فقد أكد بعض الباحث أننا إذا شجعنا العمال على الاشتراك والمساهمة في تحديد متطلبات الأمن الصناعي لوظائفهم فإنهم سوف يضعون أنفسهم القواعد وسوف يقبلونها ويحترمونها وينفذونها لأنها تكون نابعة منهم،ولقد طبق هذا المنهج على عمال صناعة الصلب،حيث دربوا على ارتداء الأحذية الواقية ولقد تم اختيار بعض العمال الذين كانوا يتمتعون بمكانة عالية بين زملائهم والذين كانوا يتمتعون بحبهم،ولقد عرض عليهم كثير من البيانات التي توضح حدوث نسبة كبيرة من الإصابات في أقدام العمال،وطلب منهم أن يقدموا الاقتراحات أو التوصيات التي تحمي العمال من مثل هذه الإصابات ولقد ناقش المشرفون معهم مشكلة الأمن الصناعي من زواياها المتعددة وتم اقتراح استعمال الأحذية الواقية،كما تقرر استخدام أنواع مختلفة من الأحذية المختلفة على سبيل التجريب ولم يتدخل مهندس الأمن الصناعي،ولم يضع أي اقتراحات بينما ترك ذلك للعمال أنفسهم وكان دوره قاصرا على إثارة المناقشة ومساعدة العمال على الوصول لقرارات محددة،وكان هؤلاء العمال يناقشون زملائهم ويأخذون رأيهم.(عبد الرحمان العيسوي،ص 124)

\*ومعنى ذلك أن الاقتراحات والتوصيات لم تكن قاصرة على هذه الفئة المختارة من العمال،وإنما كانت نابعة من جميع العمال،وفي النهاية قررت المجموعة أن يرتدي العمال نوعا معينا من الأحذية الواقية طوال وقت العمل،وكانت النتيجة أن تقبل جميع العمال هذه التوصية بحماسة رائدة



## خلاصة الفصل :

تشكل الحوادث المهنية هاجسا كبيرا للمؤسسات لما تمثله من مصدر هام للتكاليف التي من شأنها أن تمس بمكانتها وقدراتها على مواجهة باقي منافسيها، وتتجلى خطورة هذه الحوادث بالأخص في كونها عامل تأثير الأول والمباشر على السلامة البدنية والنفسية لأهم موارد المؤسسة ممثلا في طاقاتها البشرية.

لذا تلجأ أغلب هذه المؤسسات لكافة السبل الكفيلة بتجنب هذه الحوادث وتقليل المخاطر المهنية التي يتعرض لها العمال في إطار أدائهم لمهامهم المختلفة بغية التحكم ولو جزئيا فيها.

الجانب التطبيقي

# الفصل الرابع: الاطار المنهجي

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

2- مجالات الدراسة

3- منهج الدراسة

4- عينة الدراسة

5- أدوات الدراسة

6- الأساليب الاحصائية المستخدمة

خلاصة الفصل

**تمهيد**

بعدها تم التطرق للجانب النظري في الفصول السابقة، سنتطرق في هذا الفصل للجانب التطبيقي أو الميداني، الذي يعتبر أهم خطوات البحث العلمي بما في ذلك الأدوات المستخدمة والتقنية المتبعة وتفصيل عن عينة البحث التي يليها عرض النتائج ومناقشتها في ضوء الفرضيات، ويتم التعرف فيها الى فروض الدراسة التي يتم اختبار فيها مدى صحتها أو خطئها.

## 1- الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من الإجراءات الأساسية في البحوث الميدانية وقد استعان بها الباحث في اختيار مكان مناسب لإجراء الدراسة الميدانية لبحثه ولأنها تساعده في الإجابة عن اشكاليته، وبما أن موضوع دراستنا يتمحور حول " الضغوط المهنية وحوادث العمل" جاء التساؤل على النحو التالي :

هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الضغوط المهنية وحوادث العمل؟ وفي سعينا للإجابة عن هذا التساؤل قمنا بإجراء دراستنا في مؤسسة النسيج والتجهيز -بسكرة- ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر "برانيس" -بسكرة- في الفترة ما بين 2014/04/14 الى 2014/04/27 وخلال هذه الفترة قمنا بزيارة المؤسستي محل الدراسة عدت مرات.

ففي بداية الدراسة أجرينا مقابلة مع مسؤول الأمن والحماية في مؤسسة النسيج والتجهيز وقمنا بطرح بعض الأسئلة من أجل الحصول على المعطيات الأولية وكانت الأسئلة كالتالي :

- هل توجد حوادث عمل في المؤسسة؟ وإذا كانت الإجابة بنعم -كم عدد الحوادث التي تسجلها المؤسسة كل سنة؟

وهل هي تتناقص ام تتزايد مقابل السنوات الماضية؟

وفي رده له، توصلنا أن عدد الحوادث التي سجلت من سنة 2006 الى 2014 هي 20 حادثة .

ولكي نجمع المعلومات حول دراستنا قمنا بتوزيع استمارات للعمال للذين تعرضوا لحوادث العمل.

## 2-مجالات الدراسة :

2-1-المجال المكاني :تم اجراء الدراسة بمؤسسة الغزل والنسيج -بسكرة-ومؤسسة "باباهم" للآجر الاحمر-برانيس-بسكرة.

-التعريف بالمؤسسة محل الدراسة :

أ-مؤسسة النسيج والتجهيز :

-نشأة المؤسسة الأم **sonitex**

ظهرت المؤسسة الوطنية للصناعات النسيجية بعد سنوات من تبعية شبه تامة للخارج من جانب المنتجات النسيجية وكان انشاؤها عبارة عن محاولة للتخلي عن الخارج والسعي وراء النهوض بالوطن نحو الاستقلال الانتاجي.

-في بداية الأمر تم إنشاء شركة للخياطة وشركة للصناعات النسيجية ثم أدمجتا في شركة واحدة وهي الشركة الوطنية للصناعات النسيجية وذلك بموجب المرسوم رقم **66/218** وتطورت هذه الشركة وتوسعت بعد سنوات انفصلت من الشركة الأم إلى أن حلت **SONITEX** وأصبح النسيج قائما على المركبات أو المديریات المنفصلة نذكر منها :

**ECOTEX,SONITEX,ELATEX**

-تقع مؤسسة النسيج والتجهيز في المنطقة الصناعية بسكرة برأس مال قدره 839.000.000 وتم انفصالها عن **ELATEX** بتبسة سنة 1998 وأسند هذه المؤسسة لعدة شركات أجنبية متخصصة.

-بدأت الأشغال بالوحدة في ماي 1982 بطاقة عمالية قدرت ب 880 عامل أما حاليا فأصبحت بحوالي 278 عامل.

2-2- المجال البشري :يتكون من 278 عامل.

2-3-المجال الزمني : امتدت الدراسة ما بين 2014/04/14 الى 2014/04/27.

2-4-الهيكل التنظيمي :

-تحليل الهيكل التنظيمي :من المتعارف عليه أن لكل مؤسسة هيكل تنظيمي خاص بها ويميزها عن المؤسسات الأخرى وبتغيير هذا الهيكل يتغير شكلها أو نشاطها الذي تمارسه والهيكل التنظيمي لمؤسسة النسيج و التجهيز الذي نحن بصدد دراسته ويتكون من :

-رئاسة المديرية العامة :بها رئيس مدير عام تستند اليه جميع القرارات.

-المديرية العامة :يرأسها مدير عام خاضع للرئيس العام مدعم بسكرتارية عامة ومصالحة الأمن وتتضمن هذه المديرية مديريات فرعية :

أ-مديرية الموارد البشرية :تتكون من سكرتارية ومصلحتين :

\* مصلحة الموارد البشرية :مهمتها توظيف العمال وتكوينهم وتسيير شؤونهم الاجتماعية.

\*مصلحة الوسائل العامة :تقوم بتغطية أعمال السحب و الطباعة والهاتف.

ب- مديرية المالية و المحاسبة :وتضم سكرتارية ومصالحة واحدة :

\*مصلحة المحاسبة العامة :تسجل العمليات في الدفاتر لتحليلها ومعرفة المركز المالي

للمؤسسة وإعداد القوائم المالية.

ج-مديرية الصيانة :بها سكرتارية ومصلحتين :

\*مصلحة الملحقات :وتهتم بترميم المباني وطلائها.

\*مصلحة الصيانة :تقوم بصيانة وتصلح كل الأعطاب الميكانيكية والكهرباء بالإضافة إلى

تصنيع بعض قطع الغيار.

د-مديرية الاستغلال :وتضم سكرتارية وثلاث مصالح :

\*مصلحة النسيج :تقوم بتحضير النسيج وصناعته وتقديمه للمعالجة والمراقبة.

\*مصلحة البرمجة :وتقوم باختيار الطرق المناسبة لتحديد الوقت والأسلوب الملائم.

\*مصلحة التجهيز النهائي ومراقبة النوعية :مهمتها غسل وتحضير النسيج ومتابعته خلال مراحل انتاجه ومراقبة نوعيته والقيام بالدراسات التقنية لإخراج النسيج في شكله النهائي والمواصفات المطلوبة.

ه-مديرية التموين والتجارة :تتكون من سكرتارية ومصلحتين :

\*مصلحة تسيير المخزون :وتقوم بتموين المؤسسة بالمواد الأولية للحفاظ على سير العمل.

\*مصلحة التجارة :تقوم بتسويق وتوزيع منتجات المؤسسة.

ب- مؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر :تقع مؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر ببلدية برانيس وبالضبط في منطقة دار عروس التي تبعد عن مقر البلدية ب 7 كلم حيث يحده من الشمال الطريق الوطني رقم 78 بين بسكرة وبلدية البرانيس أما من الجنوب والشرق فأراضي شاسعة خالية أما غربا فيحده مشروع آخر من نفس الانتاج،حيث يقع على بعد 10 كلم من نقطة تقاطع بسكرة، باتنة أما مكتب الرسمي فهو كائن تحت اسم "باباهم" في دائرة لوطاية قرب AFI حيث تحصلت شركة "باباهم" للأجر الأحمر اعتمادها الوزاري من اللجنة الوطنية في 7/6، وبتطبيق هذا الاعتماد سخرت المؤسسة كل طاقتها 1987 لانجاز هذا الاستثمار الخاص.

وقد تم التحصل على رخصة الاستيراد الاجهزة في اوت 1988 وابرام عقد مع شركة فرنسية لانجاز هذا المشروع (المعدات) التركيب وقد كانت البداية التجريبية خلال ثلاثي



الثالث لسنة 1994 والبداية الفعلية سنة 1995 وأسباب التأخر في الانطلاق كانت للظروف الصعبة خلال تلك الفترة (راجعة للأسباب التي تمر بها البلاد).

حيث تقدر سعة المؤسسة الانتاجية المتوسطة لهذا ب 100000 ألف طن في السنة مع البيع بالفواتير حيث يعمل في هذه المؤسسة فريقان بالتناوب كل منهما يعمل 8 سا في اليوم 2609 يوم في العام من أجل انتاج مختلف أنواع وأحجام.

2-1-المجال البشري :يتكون من 152 عامل منهم 6 اطارات و 10 مختصين،أما الاداريين 5 وبالتالي فن مجتمع البحث يتشكل من 152 عامل والذين مجموع العمال على اختلاف وظائفهم.

2-2- المجال الزمني :كانت بداية الدراسة في أوائل أبريل حيث خصص الأسبوع الأول الى زيارة المؤسسة والاتصال بمديرها وأخذ اذن منه لقبول و اجراء دراستنا في المؤسسة،وكانت الزيارة الثانية في الأسبوع الثاني من أواخر شهر أبريل حيث تم توزيع الاستمارة على العينة.

3-منهج الدراسة :جاءت دراستنا الحالية حول "العلاقة بين الضغوط المهنية وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز-بسكرة-ومؤسسة "باباهم" للآجر الأحمر"برانيس" -بسكرة-"،ولقد اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب لأغراض الدراسة وهذا ما يتفق به مع دراسة عطوي سعد الدين 2009 سطيف ودراسة عاشور خديجة 2008 بسكرة ،وهذه الأخيرة تتطلب جمع بيانات لكي تختبر الفروض أو تتم الإجابة عن الأسئلة التي تتعلق للحالة الراهنة للموضوع قيد البحث.

والمنهج الوصفي هو : " طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة ، وتصنيفها وتحليله أو إخضاعها للدراسة الدقيقة".  
(محمد شفيق ، 1985 ، ص8 )

### 3- عينة الدراسة :

لقد تم اجراء هذه الدراسة على عينة تتكون من 20 عامل من عمال مؤسسة النسيج والتجهيز-بسكرة- و 10 من عمال مؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر-برانيس- بسكرة، نظرا وقد تم اختيارهم بطريقة قصدية من العاملين الذين تعرضوا لحوادث العمل في الفترة الممتدة ما بين 2006 الى غاية 2014.(مأخوذة من سجلات المؤسسة).

### 4- أدوات الدراسة :

تكتسي أدوات جمع البيانات أهمية بالغة في عملية البحث العلمي، باعتبارها الوسيلة الهامة التي تعتمد عليها كافة العلوم في جمع المعلومات والحقائق حول الظاهرة المدروسة، وتتوقف دقة وصدق النتائج المتوصل إليها في أي بحث على دقة الأدوات المستخدمة ودرجة مصداقيتها، ومن هذا المنطلق، فإن الأداة التي اعتمدنا عليها لجمع البيانات في هذا البحث هي الاستبيان، ويعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات ومعتقدات أو تصورات أو آراء الفرد الإنسانية. (محمد عبيدات و آخرون، 1999 ، ص6 )

لقد صمم هذا الاستبيان لغرض الدراسة الحالية وهو يتكون من :

26- بندا خاص بالضغوط المهنية منها :

12 بندا خاص بالظروف البيئية

14 بندا خاص بطبيعة العمل

10- بندا خاص بحوادث العمل.

\*صدق المحكمين :للتأكد من استمارتين الضغوط المهنية وحوادث العمل والتي كانت مكونة الأولى من 26 بندا والثانية من 10 بنود قمنا بعرضها على خمسة محكمين وطلب منهم ابداء رأيهم وعلى ضوء الملاحظات التي ادلى بها المحكمين لنسبة البنود فكانت كلها تقيس.

والأساتذة المحكمين الذين قمنا باختبارهم :

اسم الاستاذ	الدرجة العلمية	الجامعة
تاويريت نورالدين	أستاذ التعليم العالي	جامعة محمد خيضر بسكرة
رابحي اسماعيل	أستاذ مساعد - ب-	جامعة محمد خيضر بسكرة
أوزليفي ناجي	أستاذ علم النفس	جامعة محمد خيضر بسكرة
قشي الهام	أستاذ مساعدة - ب-	جامعة محمد خيضر بسكرة
ساعد صباح	دكتوراه علوم	جامعة محمد خيضر بسكرة

#### \*الثبات

استعملنا لإيجاد ثبات الاستبيان طريقة التجزئة النصفية والتي تعتمد على تقسيم البنود الاستبيان الى نصفين (بنود زوجية وبنود فردية) وتم بعد ذلك حساب الارتباط الجزئي ب "بيرسون" حصلنا على معامل الثبات يساوي 0.80 وهو معامل ارتباط قوي وبعد التصحيح بمعامل "سيربمان براون" وجدنا معامل الثبات يساوي 0.88 وهو يعبر عن درجة عالية من الثبات.

$$r = \frac{n(\text{سم} \times \text{ص}) - (\text{سم})^2 - (\text{ص})^2}{\sqrt{[n(\text{ص})^2 - (\text{ص})^2][n(\text{سم})^2 - (\text{سم})^2]}}$$

حيث أن :

ن : عدد الأفراد

س : درجات المتغير الاول الفردية

ص : درجات المتغير الثاني الزوجية

$$r = 0.80$$

وبتعويض في معادلة "سيبرمان براون" حيث :

$$r = \frac{r^2}{r+1} = \frac{1.6}{1.8} = 0.88$$

### 5- الأساليب الاحصائية المستعملة :

بعد جمع المعلومات المعطيات الخاصة يلجأ الباحث الى وصفها وتحليلها وذلك من خلال معالجتها احصائياً، وهذا باستخدام بعض الاساليب الاحصائية التي تتماشى مع طبيعة الدراسة ومن الأساليب التي اعتمدنا عليها في البحث هي :معامل الارتباط "بيرسون" وذلك لأننا بصدد دراسة العلاقة بين الضغوط المهنية وحوادث العمل وكذلك معامل ارتباط "سيبرمان براون" وذلك من اجل تصحيح معامل الثبات.

أ- معامل ارتباط بيرسون :

(عبد الكريم بوحفص، 2005، ص 221)

ب-معامل الارتباط سيبرمان براون :

(عبد الكريم بوحفص، 2005، ص 221)

### خلاصة الفصل

إن ما جاء في هذا الفصل يتضمن أساساً منهجياً سير العمل الميداني لموضوع الدراسة الميدانية الأساسية بالاعتماد على المنهج الوصفي الذي يلائم الموضوع والعينة وأدوات القياس وكيف تم العمل بها مع توضيح الأساليب الإحصائية المستخدمة والمعتمدة والتي مكنتنا من معالجة فرضيات الدراسة.

# الفصل الخامس:

## عرض ومناقشة النتائج

تمهيد

1- عرض النتائج

2- مناقشة النتائج

3- مناقشة نتائج الفرضية العامة

خلاصة الفصل

## تمهيد

تطرقنا في الفصل السابق الى الجانب المنهجي الى اجراءات المنهجية المتبعة التي اعتمدنا عليها في في دراستنا،أما من خلال هذا الفصل سنتناول فيه عرض النتائج وكذا تحليلها ومناقشتها،حيث لا تكتمل قيمة البحث العلمي إلا بعد ملامسته للواقع،وذلك باعتباره السبيل الرئيسي لقياس درجة صحة وتطابق المعلومات النظرية بالميدان.



**1- عرض النتائج :****1-1 عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:**

تنص الفرضية الجزئية الأولى على أن : هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الظروف البيئية وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر.

جدول رقم (2) : يوضح نتائج الفرضية الأولى.

الأفراد	ر المحسوبة	ر المجدولة	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية
30	0.28	0.34	28	0.05

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم ( 2 ) والمقصود به عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى، والتي تنص ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الظروف البيئية وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر "برانيس" -بسكرة-، حيث بلغ معامل الارتباط (0.28) وهو معامل ضعيف، حيث ر المحسوبة أقل من ر المجدولة والتي تقدر ب ( 0.34) عند مستوى الدلالة 0.05، اذن لا توجد علاقة ارتباطية بين الظروف البيئية وحوادث العمل.

**1-2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:**

تنص الفرضية الجزئية الثانية على أن : هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين طبيعة العمل وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر.

جدول رقم (3) :يوضح نتائج الفرضية الثانية.

الأفراد	ر المحسوبة	ر المجدولة	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية
30	-0.14	0.34	28	0.05

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم ( 3 ) والمقصود به عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية ،والتي تنص ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين طبيعة العمل وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر"برانيس" -بسكرة-،حيث بلغ معامل الارتباط ( -0.14 ) وهو معامل ضعيف ،حيث ر المحسوبة أقل من ر المجدولة والتي تقدر ب ( 0.34 ) عند مستوى الدلالة 0.05،اذن لا توجد علاقة ارتباطية بين طبيعة العمل وحوادث العمل.

### 1-3- عرض نتائج الفرضية العامة :

تنص الفرضية العامة على أن هناك :هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الضغوط المهنية وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر.

جدول رقم(4) يوضح نتائج الفرضية العامة

الأفراد	ر المحسوبة	ر المجدولة	درجة الحرية	الدلالة الاحصائية
30	-0.18	0.34	28	0.05

من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم ( 4 ) والذي يوضح نتائج الفرضية العامة حول وجود علاقة ارتباطيه بين الضغوط المهنية وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر "برانيس"-بسكرة-، يتضح أن معامل الارتباط قد بلغ ( -0.18 ) عند مستوى الدلالة 0.05 وهو معامل ضعيف أي لا توجد علاقة بين الضغوط المهنية وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر "برانيس"-بسكرة-.

## 2- تفسير نتائج في ضوء الفرضيات :

### 2-1- تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الأولى :

تنص الفرضية الأولى على ما يلي : هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الظروف البيئية وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر.

بينت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم ( 2 ) الذي يوضح النتائج الخاصة بظروف البيئية التي تعتبر أحد أبعاد الضغط المهني حيث تعتبر مهمة في وجود الضغط والتي يجب أخذها بعين الاعتبار حتى يتحقق للعامل المناخ الجيد، ومن خلال التحليل الاحصائي الذي قمنا به فقد يظهر لنا على أن الفرضية غير محققة وبالتالي غير دالة احصائيا ولا توجد علاقة بين الظروف البيئية وحوادث العمل بالرغم من أن ظروف العمل التي رأيناها ملائمة للعمل بحيث أن بيئة العمل التي يعملون كدرجات الحرارة و الإضاءة والضوضاء لا تؤثر عليهم بشكل سلبي لا تؤدي إلى إعاقة العامل وأنها تساعده على رفع مستوى إنتاجه.

ودرستنا هذه لا تتفق مع دراسة تايلور ويلسن 1994 الذي توصل الى وجود علاقة بين دالة احصائيا بين مستوى التكيف ومصادر ضغط بيئة العمل.

وهذا عكس ما جاء به دراسة **عطوي سعد الدين 2009** الذي أظهر من خلال نتائجه أن "عدم مناسبة الظروف البيئية للعمل من ضوضاء وتهوية وإضاءة... الخ جاءت في المرتبة الأولى.

كذلك هذا ما لا يتفق مع دراسة **شاطر شفيق 2009** حيث أظهرت أن الظروف المادية للعمل تؤدي بدرجة عالية إلى شعورهم بضغط العمل، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد العينة على تسبب الظروف المادية للعمل في الشعور بضغط العمل 3,54 من 5 وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس (ليكارت الخماسي) من 3,41 إلى ( 4,20 وهي الفئة التي تشير إلى الخيار "أوافق" الذي يعبر عن المستوى "المرتفع" لضغوط العمل."

كما يتضح من نتائج الجدول أن هناك اتساق مقبول في رؤية أفراد العينة لمدى تسبب الظروف المادية للعمل في شعورهم بضغط العمل، حيث بلغ الانحراف الكلي ( 0,71 ) وهو انحراف أقل من الواحد ( 1 ) الصحيح.

## 2-2- تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية :

تنص الفرضية الثانية على ما يلي : هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين طبيعة العمل وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر.

بينت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم ( 3 ) الذي يوضح النتائج الخاصة بطبيعة العمل التي تعتبر أحد أبعاد الضغط المهني حيث تعتبر مهمة في وجود الضغط والتي يجب أخذها بعين الاعتبار، ومن خلال التحليل الاحصائي الذي قمنا به فقد يظهر لنا على ان الفرضية غير محققة وبالتالي غير دالة احصائيا ولا توجد علاقة بين طبيعة العمل وحوادث العمل.

وهذا عكس ما جاءت به دراسة التي بينت دراسة شاطر شفيق 2009 أن طبيعة الوظيفة تؤدي بدرجة عالية إلى شعورهم بضغط العمل ، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمدى موافقة أفراد العينة على تسبب طبيعة الوظيفة في الشعور بضغط العمل 3,78 من 5 ، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكارت الخماسي من ( 3,41 الى 4,20 وهي الفئة التي تشير إلى الخيار أوافق " الذي يعبر عن المستوى " المرتفع "لضغط العمل. كما يتضح من نتائج الجدول أن هناك اتساق في رؤية أفراد العينة لمدى تسبب طبيعة الوظيفة في الشعور بضغط العمل، حيث بلغ الانحراف الكلي ( 0,56 ) وهو أقل من الواحد ( 1 ) الصحيح.

### 3-مناقشة نتائج الفرضية العامة :

تنص الفرضية على مايلي :توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الضغوط المهنية وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر"برانيس"-بسكرة-.

من خلال نتائج المتحصل عليها بعد التحليل الاحصائي للفرضية العامة والتي ترى وجود علاقة ارتباطية عند مستوى الدلالة عند 0.05 بين الضغوط المهنية وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر.

حيث لم تتحقق هذه الفرضية ووجدنا أن لا توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر"برانيس"-بسكرة-.

### 3- خلاصة النتائج :

ومن خلال عرضنا لنتائج الفرضيات ومناقشتها تبين لنا :

\*من نتائج الفرضية الجزئية الأولى أنه لا توجد علاقة بين الظروف البيئية وحوادث العمل.

\*من نتائج الفرضية الجزئية الثانية أنه لا توجد علاقة بين طبيعة العمل وحوادث العمل.

\*من خلال نتائج الفرضية العامة تبين أنه لا توجد علاقة بين الضغوط المهنية وحوادث العمل.

وتبقى في الأخير النتائج المتوصل إليها اولية وخاصة بالعينة التي طبقت عليها الدراسة، ولا يمكن تعميمها قبل اجراء المزيد من الدراسات واستخدام عينات أكبر وأدوات أفضل.

خاتمة

## خاتمة

يتضح لنا من خلال ما سبق ذكره، وكذا من النتائج الميدانية أن موضوع الضغط المهني ميدان يستحق الدراسة بتمعن حتى يتسنى الخروج ببعض الآليات والاستراتيجيات كوقاية من الوقوع في حوادث العمل التي تعود على كل من العامل والمنظمة التي يعمل بها. فقد هدفت دراستنا الكشف عن وجود علاقة بين الضغوط المهنية وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر.

أن الدراسة التي قمنا بها مقسمة إلى جانبين، جانب نظري يتناول الظواهر المدروسة التي هي الضغوط المهنية وحوادث العمل وجانب تطبيقي للبحث في العلاقة بين هذه الظواهر. -لقد كشفت دراستنا الميدانية أن هناك العديد من المتغيرات التي لها تأثير مباشر أو غير مباشر على الضغوط المهنية، فظروف البيئية وطبيعة العمل كلها عوامل لها دور في ظهور الضغوط المهنية لدى العمال في المنظمة، الأمر الذي قد يؤدي بدوره الى تعرض العامل في حوادث العمل.

-على الرغم من أن دراستنا لم تكشف على عن وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية وحوادث العمل فهذا لا ينفي أن من بين اسباب الضغوط المهنية في المنظمات هو حوادث العمل.

-لذلك لتجنب المساويء والنتائج السلبية لظاهرتي الضغوط المهنية وحوادث العمل يجب تحديد مصادرها تحديدا دقيقا ليتمكن المختصون فيما بعد من اعطاء برامج واستراتيجيات تعمل على التخفيف منها وبالتالي التحكم فيهما ومن ثم تعديلهما وتوجيهها نحو الأحسن مما ينعكس بالإيجاب على الفرد العامل والمنظمة على حد سواء.



# قائمة المراجع

### الكتب :

- 1- أحمد ماهر : السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات ،الدار الجامعية، الاسكندرية، 2002.
- 2- أمل بكري : الصحة والسلامة المهنية، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، 2002.
- 3- بلال محمد إسماعيل، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005
- 4- حريم حسين، السلوك التنظيمي :سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهرات للنشر و التوزيع، الأردن.
- 5- حمدي ياسين و علي عسكر ، علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق، دار الكتاب الحديث، 1999.
- 6- خضير كاظم حمود الفريجات، موسى سلامة اللوزي :السلوك التنظيمي(مفاهيم معاصرة)، إثراء النشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 7- راوية حسن :السلوك التنظيمي المعاصر، إسكندرية، 2003
- 8- رونالد ريجيو(ترجمة فارس حلمي) :مدخل إلى على النفس الصناعي والتنظيمي ،دار الشروق، عمان، 1999.
- 9- زكريا طاحون :السلامة والصحة المهنية وبيئة العمل ،شركة ناس بعابدين، مصر، 2006.
- 10- طارق كمال :علم النفس المهني والصناعي، مؤسسة شباب جامعة، اسكندرية، 2007.

## قائمة المراجع

- 11- عادل بن عبد الجبار، محمد بن مترك القحطاني :علم النفس الاداري والتنظيمي، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2007.
- 12- عبد الرحمان العيسوي : سيكولوجية العمل والعمال ،دار الراتب الجامعية، الاسكندرية.
- 13- عبد الكريم بوحفص: الإحصاء المطبق في العلوم الاجتماعية و الإنسانية دوان المطبوعات الجامعية ,دوان الجزائر ،2004.
- 14- عبد الباقي صلاح الدين محمد، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر الإسكندرية، 2002.
- 15- عبد الفتاح محمد دويدار :أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته، دار المعرفة الجامعية، إسكندرية، 2004
- 16- علي عسكر :ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2000.
- 17- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة :بعد إستراتيجي ، دار وائل للنشر، الأردن، 2005 .
- 18- العميان محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الرابع، دار وائل للنشر .الأردن، 2005.
- 19- عويد سلطان المشعان :علم النفس الصناعي ،مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، 1994.
- 20- فاروق مصطفى النعاس :الضغوط المهنية وعلاقتها بالصدمة النفسية، مصراتة، 2008.

## قائمة المراجع

- 21- فاروق عبده فليه ،محمد عبد المجيد :السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،عمان،2009.
- 22- قاسم نايف علوان،نجوى رمضان أحمد :ادارة الوقت ،دار الثقافة للنشر والتوزيع،عمان(الأردن)،2009.
- 23- القريوتي محمد القاسم، السلوك التنظيمي، الطبعة 5، دار وائل للنشر، الأردن، 2009.
- 24- كامل محمد محمد عويضة :علم النفس الصناعي ،دار الكتب العلمية،بيروت(لبنان)،1996.
- 25- الكتبي محسن علي، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق، المكتبة الأكاديمية، الإسماعيلية،2005.
- 26- محمد حسن محمد حمادات :السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية،دار حامد،عمان( الأردن)، 2008.
- 27- محمد شفيق ، البحث العلمي ، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 1985 .
- 28- محمد شحاته ربيع :علم النفس الصناعي والمهني،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،عمان،2010.
- 29- محمد عبيدات وآخرون ، منهجية البحث العلمي " القواعد والمراحل والتطبيقات"، دار وائل للطباعة والنشر ، عمان ، الأردن ، 1999
- 30- معن يحيى الحمداني :الأمن والسلامة المهنية(الإسعافات الأولية)،دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان،2009.

## قائمة المراجع

---

31- مفتاح عبد السلام الشوهيدي :الصحة والسلامة المهنية ،دار الكتب الوطنية،ليبيا،2008.

الرسائل :

32- دوباخ قويدر :دراسة مدى مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من إصابات حوادث العمل و الأمراض المهنية بمؤسسة صناعة الكوابل ،رسالة ماجستير،بسكرة،2008.

33- شاطر شفيق :أثر ضغوط العمل الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية(مؤسسة انتاج الكهرباء)،رسالة ماجستير،جيجل،2009.

34- عاشور خديجة :ضغوط العمل وأثرها على العلاقات الإنسانية بمؤسسة صناعة الكوابل،رسالة ماجستير،بسكرة،2008.

35-- عطوي سعد الدين :الضغط المهني وعلاقته بالصراع التنظيمي بمركز التكوين المهني والتمهين،رسالة ماجستير،بلدية بوقاعة،2009.

مجلات :

36--فرشان لويزة :مجلة العلوم الانسانية(أثر الضغط المهني على حوادث العمل).

ملاحق

## ملحق رقم (1) :

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر-بسكرة-

التخصص : علم النفس العمل والتنظيم

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

السنة ماستر2

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

### إستبيان

الرجاء الإجابة على أسئلة هذه الاستمارة التي تدخل في إطار إعداد مذكرة نيل شهادة ماستر في علم النفس العمل والتنظيم تحت عنوان " :الضغوط المهنية وعلاقتها بحوادث العمل" وذلك بدقة وتركيز مع وضع علامة (X) أمام الخيار المناسب .  
مع ضرورة الإجابة على جميع أسئلة الاستمارة وذلك لضمان دقة وموضوعية النتائج.  
- إن المعلومات التي ستدلون بها ستبقى في كنف السرية ولن تستغل الا لأغراض علمية.  
وشكرا مسبقا على تعاونكم الصادق

السنة الدراسية : 2014/2013

## المحور الأول : الضغوط المهنية

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	لا استطيع التركيز في عملي بسبب كثرة الضجيج			
2	مستوى التهوية في مكان عملي غير مناسب			
3	الرطوبة الشديدة تسبب لي ضيق في التنفس			
4	تعيقني الحرارة المرتفعة على القيام بعملي			
6	الاضاءة الشديدة تعيقني على أداء عملي			
7	اجد صعوبة في سماع من حولي بسبب كثرة الضجيج			
8	كثرة الضوضاء تقلل من قدرتي السمعية			
9	الاضاءة الجيدة تزيد من انتاجي			
10	أشعر بجفاف الحلق لكثرة الحرارة المرتفعة			
11	حركة الهواء في المصنع تزيد لي من اداء في العمل			
12	الاضاءة السليمة داخل المصنع تقلل من الأخطاء			
13	الاضاءة الطبيعية أحسن من الاضاءة الاصطناعية في العمل			
14	الحرارة المعتدلة تزيد من انتاجيتي			
15	المهام المطلوبة في العمل واضحة ودقيقة			
16	هناك صعوبات تواجهني في عملي			
17	اشعر بتحقيق الذات اثناء ادائي لعملي			
18	اكلف بأعمال تتناسب مع طبيعة عملي			



			يتطلب عملي جهد عضلي	19
			عملي روتيني وممل	20
			أشعر بالقلق نتيجة لتكثيفي بالأعمال الإضافية	21
			أنجز عملي على أكمل وجه	22
			تكثيفي بالعديد من المهام يقلل بالاداء فيه	23
			ابرز مهاراتي أثناء أدائي لعملي	24
			أشعر بالارتياح في عملي	25
			اعارض كل ما يقرره لي المسؤول عن عملي	26

## المحور الثاني: حوادث العمل

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	اقوم دائما باستخدام الوسائل الواقية اثناء العمل			
2	تصميم الآلات والمعدات لا يتناسب مع العمل الذي أؤديه			
3	اشرد كثيرا اثناء العمل بسبب مشاكل الشخصية التي تواجهني			
4	توفر لي المؤسسة الوسائل الواقية اثناء العمل			
5	توجد لوحات ارشادية في كل اماكن العمل			
6	اعتقد ان التصميم مكان العمل لا يتناسب مع طبيعة العمل الذي اقوم به			
7	تقوم المؤسسة بتدريب العمل للوقاية من الحوادث			
8	تخضع الآلات و المعدات للصيانة والمراقبة الدورية			
9	تحرص المؤسسة على توفير سدادات للأذن للوقاية من الضوضاء			
10	ترتيب الآلات والمعدات المتواجدة في مكان عملي لا تساعدني على الحركة بحرية			

## ملحق رقم (2) :

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر -بسكرة-

السنة الجامعية 2013-2014

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

الطالبة :سريتي لويـزة/

قسم العلوم الاجتماعية

سنة ثانية ماستر

شعبة علم النفس

المشرف :جوادي يوسف

# استمارة التحكيم

استاذي الفاضل،استاذتي الفاضلة

بعد التحية والسلام..

في اطار التحضير لانجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم،تحت عنوان "الضغوط المهنية وعلاقتها بحوادث العمل"

دراسة ميدانية ب.....

نتقدم الى سيادتكم الموقرة باستبيان يتضمن جزئين يقيسا متغيري الدراسة الضغوط المهنية و حوادث العمل

والمكون من (56) فقرة في جملة كالتالي :

1-الضغوط المهنية :ويتضمن (34) عبارة.

2-حوادث العمل :ويتضمن (12) عبارة.

وعليه نرجو منكم تقويم هذه الاداة وتعديلها ان تطلب الأمر ويتمثل المطلوب فيما يلي :

-وضوح التعليمات. -كفاية الفقرات.

-انتفاء الفقرات للمحاور المحددة. -سلامة الصياغة اللغوية للفقرات.

بيانات الأستاذ المحكم :

الاستاذ :.....

القسم :.....الدرجة العلمية :.....

التخصص :.....

# التعليمات

.....

.....

.....

.....

.....

المحور الاول : الضغوط المهنية

الرقم	الأبعاد	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	ظروف بيئية	لا استطيع التركيز في عملي بسبب كثرة الضجيج			
2		مستوى التهوية في مكان عملي غير مناسب			
3		الرطوبة الشديدة تسبب لي ضيق في التنفس			
4		تعيفني الحرارة المرتفعة على القيام بعملي			
6		الاضاءة الشديدة تعيفني على أداء عملي			
7		اجد صعوبة في سماع من حولي بسبب كثرة الضجيج			
8		كثرة الضوضاء تقلل من قدرتي السمعية			
9		الاضاءة الجيدة تزيد من انتاجي			
10		أشعر بجفاف الحلق لكثرة الحرارة المرتفعة			
11		حركة الهواء في المصنع تزيد لي من اداء في العمل			
12		الاضاءة السليمة داخل المصنع تقلل من الأخطاء			
13		الاضاءة الطبيعية أحسن من الاضاءة الاصطناعية في العمل			
14		الحرارة المعتدلة تزيد من انتاجيتي			

طبيعة العمل

			المهام المطلوبة في العمل واضحة ودقيقة	15
			هناك صعوبات تواجهني في عملي	16
			اشعر بتحقيق الذات اثناء ادائي لعملي	17
			اكف بأعمال تتناسب مع طبيعة عملي	18
			يتطلب عملي جهد عضلي	19
			عملي روتيني وممل	20
			أشعر بالقلق نتيجة لتكثيفي بالأعمال الاضافية	21
			أنجز عملي على أكمل وجه	22
			تكثيفي بالعديد من المهام يقلل بالاداء فيه	23
			ابرز مهاراتي أثناء أدائي لعملي	24
			أشعر بالارتياح في عملي	25
			اعارض كل ما يقرره لي المسؤول عن عملي	26

## المحور الثاني: حوادث العمل

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	أقوم دائما باستخدام الوسائل الوقائية أثناء العمل			
2	تصميم الآلات والمعدات لا يتناسب مع العمل الذي أؤديه			
3	اشرد كثيرا اثناء العمل بسبب مشاكلي الشخصية التي تواجهني			
4	توفر لي المؤسسة الوسائل الوقائية اثناء العمل			
5	توجد لوحات ارشادية في كل اماكن العمل			
6	اعتقد ان التصميم مكان العمل لا يتناسب مع طبيعة العمل الذي اقوم به			
7	تقوم المؤسسة بتدريب العمل للوقاية من الحوادث			
8	تخضع الآلات و المعدات للصيانة والمراقبة الدورية			
9	تحرص المؤسسة على توفير سدادات للأذن للوقاية من الضوضاء			
10	ترتيب الآلات والمعدات المتواجدة في مكان عملي لا تساعدني على الحركة بحرية			

## ملخص الدراسة

جاءت دراستنا هذه للكشف عن العلاقة بين "الضغوط المهنية وحوادث العمل" وهي دراسة ميدانية لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز-بسكرة- ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر برانيس-بسكرة- والضغوط المهنية هي "الضغوط تنشأ من خلال تفاعل الفرد مع البيئة وتتمثل في أعباء العمل، صراع الأدوار وفي شبكة علاقاته مع الآخرين مثل الأصدقاء والأقارب أفراد الأسرة"، أما حادث العمل فهو الواسع "هو كل ما يحدث دون ان يكون متوقع الحدوث بحيث ينجم عنه اضرار تصيب الفرد او تصيب الاخرين".

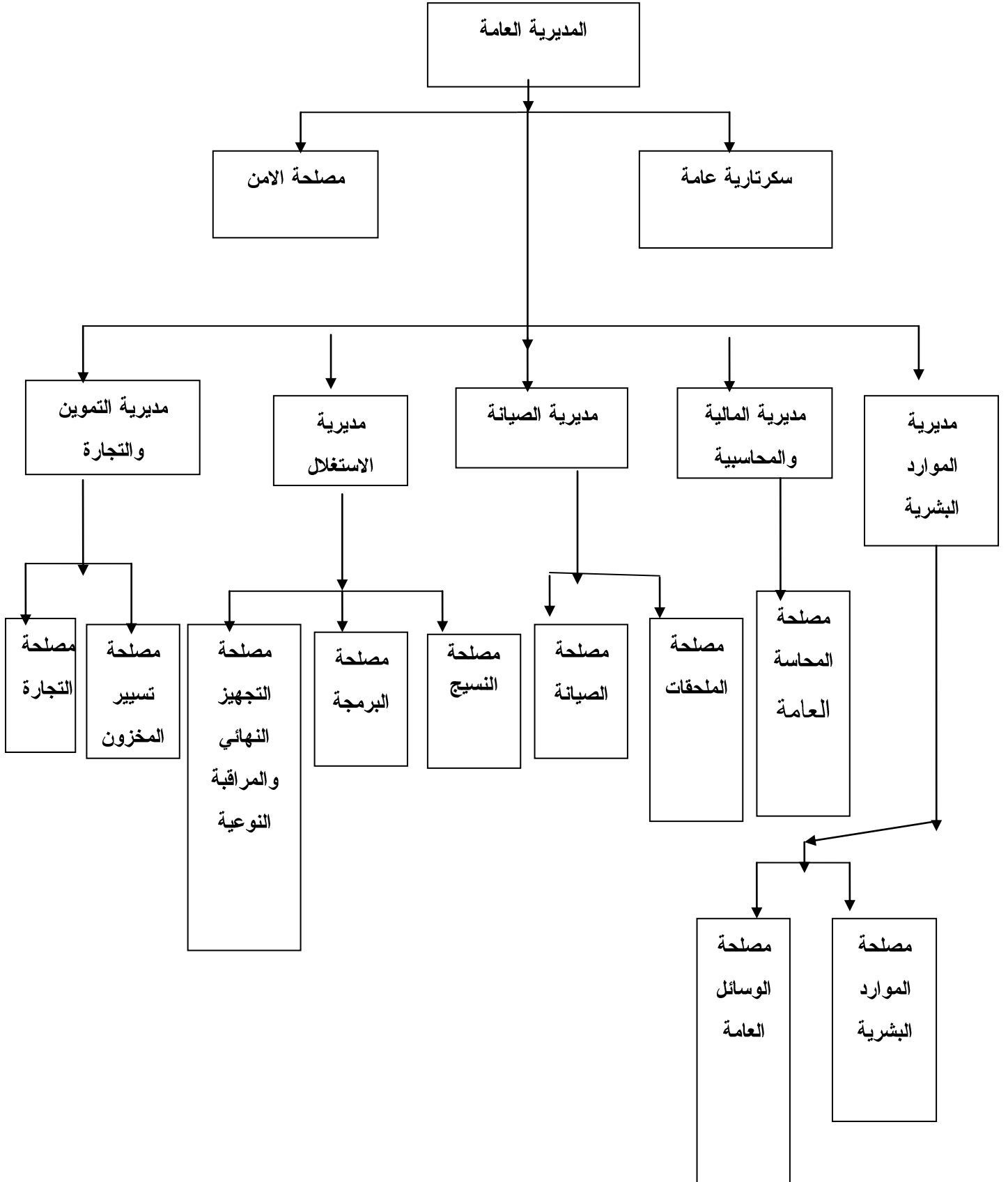
ومن خلال التساؤلات المطروحة في الدراسة والتي تتمثل في :

- هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الضغوط المهنية وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز-بسكرة- ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر برانيس-بسكرة-؟  
- هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الظروف البيئية وحوادث العمل العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز-بسكرة- ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر برانيس-بسكرة-؟  
- هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين طبيعة العمل وحوادث العمل العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز-بسكرة- ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر برانيس-بسكرة-؟  
جاءت الفرضيات التالية كالتالي :

- هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الضغوط المهنية وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز-بسكرة- ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر برانيس-بسكرة-  
- علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الظروف البيئية وحوادث العمل العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز-بسكرة- ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر برانيس-بسكرة-  
- هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين طبيعة العمل وحوادث العمل العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز-بسكرة- ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر برانيس-بسكرة-.



ملحق رقم (3) يبين الهيكل التنظيمي لمؤسسة النسيج والتجهيز



في عصرنا هذا يتعرض الناس الى عدة ضغوطات ناجمة عن الظواهر الانسانية المعقدة في حياتهم بصفة عامة،بالإضافة إلى التطورات التكنولوجية والاقتصادية التي تحتم وجود ضغوطات يصعب التغلب عليها،ويعد التحكم في هذه الضغوطات وتعلم ادائها والتخفيف من حدتها من أعراضها مقدمة لتجنب الكثير من الأمراض النفسية والسيكوماتية وأيضا الأمراض الجسمية،ومن بين الضغوطات التي تواجه العامل في المؤسسة: ظروف العمل القاسية كالحرارة والرطوبة والتهوية اضافة الى سوء العلاقة بين الرؤساء والزملاء بالإضافة إلى متطلبات المهنة التي تتعرض أحيانا مع قدرات وإمكانيات الفرد وقلة التكوين والتحفيز المادي والمعنوي كل هذه العوامل تؤدي الى حدوث الضغط الذي بدوره قد يؤدي إلى الأخطاء التي يتعرض لها العامل أثناء اداء عمله.

وتعتبر حوادث العمل من بين المشاكل التي تعترض المنظمات في عصرنا الحالي والتي جذبت الأنظار والاهتمام كون أن الفرد هو المتضرر الأول منها وهذا نظرا لفداحة الخسائر المادية والبشرية التي عادة ما تكون ناتجة عن سلوكات خاطئة من طرف العامل الذي يعمل تحت اكرهات وضغوطات متعددة الجوانب،حيث أن التشريعات والقوانين أعطت الحق للإنسان في الحصول على بيئة آمنة فحسب احصائيات منظمة العمل الدولية يفقد حوالي مليوني شخص بسبب حوادث وإصابات العمل.

يرجعها أصحاب العمل إلى قلة الانتباه والإهمال من طرف العاملين،خاصة بالنسبة للعاملين الى ظروف العمل المفروضة عليهم ونقص قواعد السلامة والصحة المهنية. ان لحوادث وإصابات العمل خسائر وأضرار فادحة مادية ومعنوية مباشرة وغير مباشرة ويتأثر الجميع من حوادث وإصابات العمل سواء كان الفرد المصاب أو زملاءه أو أسرته أو المؤسسة التابع لها.

ولقد جاء موضوعنا هذا لمعالجة هذه الجوانب المهمة في حياة العامل في المنظمة، وهو بعنوان "الضغوط المهنية وعلاقتها بحوادث العمل" وهي دراسة ميدانية لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر في بسكرة حيث تناولنا في بحثنا هذا الخطة التالية :

جاءت الدراسة مقسمة الى جانبين جانب نظري وجانب تطبيقي حيث الجانب الأول فقد احتوى على ثلاثة فصول :

**الفصل الأول :** تعرضنا إلى اشكالية الدراسة وفرضياتها، توضيح أهميتها وأهدافها وكذا أسباب اختيار الدراسة وفي الأخير الدراسات السابقة  
**أما الفصل الثاني فقد تعرضنا الى :**

- مفهوم الضغط المهني، النظريات والرؤى المفسرة للضغط المهني، أنواع الضغط المهني ، مسببات الضغط المهني ، مراحل حدوث الضغط المهني ، عناصر الضغط المهني ، مصادر الضغط المهني، طرق علاج الضغط المهني.  
**وتطرقنا في الفصل الثالث الى :**

- تعريف حوادث العمل، تصنيف حوادث العمل، النظريات المفسرة لحوادث العمل، مسببات حوادث العمل، آثار حوادث العمل، الوقاية من حوادث العمل.  
**أما الجانب التطبيقي فقد احتوى على فصلين :**

**الفصل الرابع تضمن :** - الدراسة الاستطلاعية، مجالات الدراسة، منهج الدراسة عينة الدراسة، الأساليب الإحصائية المستعملة

**فقد تطرقنا في الفصل الخامس الى :** عرض النتائج، مناقشة النتائج، مناقشة نتائج الفرضية العامة

مقدمة

## ملخص الدراسة

تهدف الدراسة للكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية وحوادث العمل لدى عمال مؤسسة النسيج والتجهيز -بسكرة- ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر "برانيس"-بسكرة-.

ولقد اختيرت عينة الدراسة من مؤسسة النسيج والتجهيز -بسكرة- ومؤسسة "باباهم" للأجر الأحمر "برانيس"-بسكرة-، حيث طبقنا الاستبيان يقيس الضغوط المهنية والثاني يقيس حوادث العمل باتباع المنهج الوصفي في دراستنا الطي يصف الظاهرة كما هي من خلال تشخيصها وتحليلها وتفسيرها ومقارنتها أما عن الاساليب الاحصائية المستخدمة هي معامل الارتباط "بيرسون" المعتمد عليه في البحث.

وقد تم تفسير هذه النتائج ومناقشتها على ضوء الدراسات السابقة حيث توصلنا الى عدم اثبات فرضيات الدراسة