

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع



عنوان المذكرة:

ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ

دراسة ميدانية بالمؤسسة الإفريقية للزجاج - جيجل -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل  
من إعداد الطالبة:

إشراف الأستاذ الدكتور:

• خميسي بسمة

• بلعور الطاهر

لجنة المناقشة:

د/ سمير لعرج - أستاذ محاضر - أ - جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل - رئيسا

أ.د/ بلعور الطاهر - أستاذ التعليم العالي - جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل - مشرفا ومقررا

د/ نويصر بلقاسم - أستاذ محاضر - أ - جامعة سطيف 2 - مناقشا

السنة الجامعية 2014 - 2015

# تَشْكُرَات

الحمد لله الذي هدانا إلى هذا وما كنا لنهتدي لولا أن  
هدانا الله .

و بعد شكر الله و حمده نتقدم بكلمة شكر و عرفان

إلى الأستاذ المشرف

" بلعبور الطاهر "

على كل ما قدمه لنا من توجيه وإرشاد

وذلك نتفضل بالشكر الجزيل للأستاذ بوابه رضوان

وإلى كل أساتذة قسم علم الإجتماع

إلى من علمنا أو سيعلمنا حرفا من جنود رسالة العلم

وإلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذه

الرسالة جزيل الشكر و العرفان

جزاكم الله خيرا  
بجزاكم الله خيرا

# الإهداء

إلى التي خصها الله بالشرف الرفيع والعز المنيع إلى التي أهدتها الحياة  
التعب والحرمان، فأهدتني الدفاء و الحنان إلى أغلى شيء في الوجود  
أمي الغالية "ذهبية" أطال الله في عمرها وحفظها لي  
إلى رمز التضحية والعطاء الذي لولاه لما وصلت إلى ما أنا عليه  
أبي الغالي "صالح" الذي تعب كثيرا من أجل دراستي أطال الله في عمره  
وحفظه لي

إلى كل إخوتي و أخواتي

إلى جدي وجدتي رحمهما الله وأسكنهما فسيح جنانه

إلى "مريم" و "أمال" و "زليخة" "سارة" "عبلة" إلى كل زميلاتي في

الماجستير "لطيفة" "حنان" "زينب" "مريم" "فتيحة" و إلى كل

الزملاء وجميع الأقارب والأحباب

والى كل أساتذة علم الإجتماع وأخص بالذكر "بواب رضوان" "تالي جمال"

"خرفان حسان" وإلى كل من قدم لنا يد العون أهدي له هذا العمل.

بسمه

## فهرس المحتويات

- شكر وتقدير

- فهرس الجداول

- فهرس الأشكال

الصفحة

مقدمة.....أ

الجانب الأول: الإطار النظري

الفصل الأول: موضوع الدراسة

تمهيد.....03

أولاً: إشكالية الدراسة.....04

ثانياً: فرضيات الدراسة.....07

ثالثاً: مبررات اختيار الموضوع.....07

رابعاً: أهمية الدراسة.....08

خامساً: أهداف الدراسة.....09

سادساً: تحديد المفاهيم.....10

سابعاً: الدراسات السابقة.....17

ثامناً: النظريات المفسرة للموضوع.....34

1- النظريات الكلاسيكية.....35

2- النظريات النيوكلاسيكية.....44

3-51 النظريات الخاصة بكل من ضغوط العمل وحوادث العمل.....51

أ- النظريات والنماذج المفسرة لضغوط العمل.....51

4- النظريات المفسرة لحوادث العمل.....59

خلاصة.....63

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

تمهيد.....64

أولاً: عناصر الضغوط.....65

ثانياً: خصائص وأهمية ضغوط العمل.....66

1- خصائص ضغوط العمل.....66

2- أهمية ضغوط العمل.....66

ثالثاً: أعراض ضغوط العمل.....67

رابعاً: مراحل التعرض للضغط.....68

خامساً: أنواع ضغوط العمل.....71

1- الضغوط الإيجابية.....71

2- الضغوط السلبية.....71

سادساً: مصادر ضغوط العمل.....73

1- مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد.....73

2- مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية للمؤسسة.....78

3- مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية.....92

سابعاً: آثار ضغوط العمل.....93

- 93..... 1- الآثار التنظيمية
- 94..... 2- الآثار لضغوط العمل على الفرد
- 95..... 3- الآثار الإجتماعية
- 96..... خلاصة

### الفصل الثالث: حوادث العمل

- 97..... تمهيد
- 98..... أولا: أسباب حوادث العمل
- 98..... 1- الأسباب المادية
- 99..... 2- الأسباب المرتبطة بظروف العمل
- 102..... 3- الأسباب التنظيمية
- 103..... 3- الأسباب المتعلقة بالفرد
- 106..... ثانيا: تصنيف حوادث العمل
- 107..... ثالثا: مصادر المعلومات عن الحوادث
- 109..... رابعا: الإستهداف للحوادث
- 110..... خامسا: تكاليف حوادث العمل
- 110..... 1- التكاليف المباشرة
- 111..... 2- التكاليف غير المباشرة
- 112..... سادسا: الوقاية من الحوادث
- 112..... 1- أسس الوقاية من حوادث العمل

115.....	2- أبعاد الوقاية من حوادث العمل.....
116.....	سابعا: آثار حوادث العمل .....
116.....	1- الآثار المتعلقة بالعامل .....
116.....	2- الآثار المتعلقة بالمنشأة.....
118.....	خلاصة .....

#### الفصل الرابع: الإطار المنهجي للدراسة

119.....	تمهيد.....
120.....	أولاً: مجالات الدراسة .....
120.....	1- المجال المكاني.....
125.....	2- المجال البشري.....
125.....	3- المجال الزمني.....
126 .....	ثانياً: عينة الدراسة وطريقة اختيارها.....
127.....	1- طريقة اختيارها.....
128.....	- خصائص عينة الدراسة.....
136.....	ثالثاً: منهج الدراسة .....
137.....	رابعاً: أدوات الدراسة.....
138.....	1- الوثائق والسجلات.....
138.....	2- الملاحظة.....
139.....	3- المقابلة.....

140.....4-الاستمارة.....

141.....خامسا: أساليب التحليل.....

#### الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات

143.....تمهيد.....

144.....أولا: عرض وتحليل الجداول الخاصة بالفرضية الأولى.....

165.....ثانيا: عرض وتحليل الجداول الخاصة بالفرضية الثانية.....

176.....ثالثا: عرض وتحليل الجداول الخاصة بالفرضية الثالثة.....

#### الفصل السادس: مناقشة النتائج

188.....تمهيد.....

189.....أولا: عرض وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.....

190.....1- تحليل ومناقشة النتائج في ضوء الفرضية الأولى.....

192.....2- تحليل ومناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثانية.....

193.....3- تحليل ومناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثالثة.....

194.....ثانيا: مناقشة النتائج العامة للدراسة الميدانية.....

196.....ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.....

199.....خاتمة.....

200.....التوصيات والإقتراحات.....

قائمة المراجع و المصادر

201.....أولا:الكتب باللغة العربية.....

1-الكتب.....201

2-المجلات والدوريات.....207

3-القواميس والمعاجم.....208

4-الرسائل الجامعية.....209

ثانيا: الكتب باللغة الفرنسية.....210

قائمة الملاحق

أولاً: دليل المقابلة.....212

ثانيا: الاستمارة.....213

ثالثاً: قائمة الأساتذة المحكمين.....221

ملخص الدراسة

## قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	جدول يوضح الحالات التي يواجهها المورد البشري في عمله حسب نموذج كارازاك.	58
02	جدول يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية.	73
03	جدول يوضح الفرق بين نمط الشخصية ( أ ) ونمط الشخصية ( ب ) .	74
04	جدول يوضح الأعمال الأكثر ضغطا في الولايات المتحدة الأمريكية ترتيب مهن مختارة من تقييم ( 250 ) مهنة.	82
05	جدول يوضح آثار ونتائج ضغوط العمل.	95
06	جدول يوضح يمثل توزيع العمال في المؤسسة .	125
07	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	128
08	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية.	129
09	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حسب عدد الأولاد.	131
10	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	132
11	جدول يوضح إستجابات أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل.	133
12	جدول يوضح إستجابات أفراد العينة حسب الأجر .	134
13	جدول يوضح إستجابات أفراد العينة حسب مستوى الضجيج في مكان العمل.	144
14	جدول يوضح إستجابات أفراد العينة حسب درجة الحرارة في مكان العمل.	146
15	جدول يوضح إستجابات أفراد العينة حسب مستوى التهوية في مكان العمل.	147
16	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حول ما إذا كانت الإضاءة في مكان العمل مناسبة.	149
17	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حول فترات الراحة الممنوحة.	150
18	جدول يوضح إستجابات أفراد العينة حسب التصميم الداخلي ( مكان العمل ) و مدى ملائمته لطبيعة العمل.	151

153	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حسب طبيعة الآلات التي يعمل عليها العامل من حيث الخطورة و الحادثة.	19
154	جدول يوضح إستجابات أفراد العينة حول صيانة الآلات.	20
155	جدول يوضح إستجابات أفراد العينة حسب توفير الملابس و المعدات الوقائية.	21
155	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حسب الوسائل و المعدات من حيث النوعية.	22
156	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حسب إلتزام العامل بمعدات الوقاية الشخصية.	23
158	جدول يوضح إستجابات أفراد العينة حول اعتماد المؤسسة على وضع برامج و أساليب الوقاية و السلامة في بيئة العمل و كيف يتم ذلك.	24
159	جدول يوضح إستجابات أفراد العينة حسب إلتزام العمال بتطبيق هذه البرامج و الأساليب.	25
160	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حول سبق و أن تعرضت لحادث عمل.	26
162	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد الإصابات.	27
163	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حسب أن الآلة التي تعمل عليها يمكن أن تكون سببا في وقوع الحوادث.	28
164	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب نظافة مكان العمل.	29
165	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حسب نوع المهام المسندة للعامل.	30
166	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حسب حجم المهام المسندة للعامل و في حالة أنها تفوق طاقة العامل إلى ماذا تؤدي بك.	31
168	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حسب كفاية الوقت المخصص لإنجاز كل المهام المسندة لك.	32
169	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حسب تطلب العمل درجة عالية من التركيز و الانتباه.	33
170	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حسب خطورة العمل.	34

171	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حسب إنجاز الطلبة المستعجلة بسرعة.	35
173	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حول ما إذا كان الأجر الذي يتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول	36
174	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حسب تلقي التدريب على العمل الذي يقوم به	37
176	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حسب معاملة المشرف المباشر على العمل معك	38
177	جدول يوضح استجابة أفراد العينة مراقبة المشرف المباشر سير العمل بصفة دورية	39
179	جدول يوضح استجابة أفراد العينة حسب الشعور بالاستياء عند بذل مجهود أكبر و لا يجد الاهتمام من طرف المشرف	40
180	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حول تقديم المشرف على العمل النصائح و الإرشادات للعاملين	41
182	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حول تلقي الدعم و المساندة من طرف المشرف في حال التعرض لإصابة معينة	42
183	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حول تميز علاقة العامل بزملائه	43
184	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الشعور بالارتياح للجماعة التي يعمل معها في حالة عدم الإرتياح لماذا	44
185	جدول يوضح إستجابة أفراد العينة حول ما إذا كان قلة التركيز و الإنتباه من أحد الزملاء يمكن أن يؤدي للتعرض للحوادث	45
186	يوضح إستجابة أفراد العينة حسب تلقي الدعم والمساندة من الزملاء في حالة تعرضت لحادث عمل.	46

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
49	شكل يوضح سلم الحاجات عند ماسلو	01
52	شكل يوضح نموذج سيلاي	02
53	شكل يوضح نموذج ميتشغن	03
54	شكل يوضح نموذج لازاروس	04
55	شكل يوضح نموذج كرايتر و كينيكي	05
56	شكل يوضح ضغوط العمل لبيبرونيومان :	06
57	شكل يوضح نموذج جيبسون و زملائه لدراسة ضغوط العمل	07
58	شكل يوضح نموذج كارازاك في تفسير ضغوط العمل	08
65	شكل يوضح عناصر الضغط.	09
70	شكل يوضح مراحل التعرض للضغط	10
129	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	11
130	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية	12
131	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد الأولاد	13
133	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	14
134	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية	15
136	شكل يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأجر	16

مقدمة

تعد ظاهرة ضغوط العمل في التنظيمات المختلفة أحد أهم الموضوعات التي استحوذت على اهتمام الباحثين والدارسين في هذا المجال، وذلك بسبب التأثيرات المباشرة وغير المباشرة التي تتركها على الأفراد العاملين فيها، حيث تختلف مصادر وأشكال الضغوط من مؤسسة إلى أخرى ومن فرد إلى آخر.

فضغوط العمل ليست وليدة العصر الحديث وإنما وجدت منذ وجود الإنسان على الأرض، لكنها ازدادت بصورة أكبر في هذا العصر نتيجة للتطورات الهائلة في مجال التكنولوجيا والمعلومات وتطور الحياة الاجتماعية والإقتصادية، بالإضافة إلى زيادة العدد الهائل للعاملين في المنظمات وكذلك كبر حجمها وزيادة أعباء العمل فيها. لذلك أصبحت ظاهرة عامة لا يمكن تجنبها، حيث أنها تشمل كل المنظمات سواء كانت إنتاجية أو خدمية، وكذلك على العاملين فيها سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين لكن تأثيرها يكون بدرجات متفاوتة.

فتعرض العاملين لمستويات مختلفة من الضغوط، سواء كان ذلك في البيت أو في الشارع أو في العمل سوف يؤثر على حياتهم اليومية والعملية، حيث أنهم كثيرا ما يواجهون مواقف وظروف مختلفة يتعرضون من خلالها لحالات من التوتر والقلق والاضطراب وهذا ما يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية والجسدية والسلوكية، والتي تنعكس بدورها على أدائهم الوظيفي، كما يمكن أن يترتب عليها أيضا التعرض لحوادث العمل.

وتعتبر ظاهرة حوادث وإصابات العمل من التحديات الكبيرة التي تواجه المجتمعات المعاصرة واقتصاد الدول. ولعل أخطر ما تنطوي عليه الصناعات هو ما يحيط بالقوى العاملة من مخاطر مهنية تتعلق بطبيعة العمل والصناعة التي يعملون فيها، ومن ذلك المخاطر الفيزيائية والكيميائية وكذلك الميكانيكية والكهربائية والنفسية، إذ تعد في طبيعة المخاطر الرئيسية التي كانت ولا تزال تشكل تهديدا لحياة العامل وصحته.

وتختلف أشكال الحوادث وأسبابها من قطاع لآخر، فقطاع البناء مثلا تكون الحوادث فيه السقوط من المرتفعات، وقطاع النقل يخلف حوادث المرور، أما القطاع الصناعي فيترك عدة أنواع وأشكال من الحوادث، حيث تعدد العوامل والأسباب المؤدية لها فمنها ما يرجع للعامل نفسه، كما يمكن أن تكون الآلات التي يعمل عليها مصدرا لها، أو الظروف الفيزيائية التي يعمل فيها. وتختلف هذه الحوادث آثارا مختلفة قد تؤدي إلى عجز كلي أو جزئي للعامل أو قد تؤدي بحياته إلى الوفاة، كما يترتب عليها أيضا تلف في الإنتاج والمعدات وهذا ما يكلف الدولة خسائر مادية وبشرية كبيرة.

ومع ذلك يظل هناك دور كبير ملقى على عاتق العامل الذي يجب عليه أن يكون محتاطا لنفسه، حريصا على حماية ذاته من المخاطر التي تحف بطبيعة عمله وفي نفس الوقت حريصا على سلامة زملائه العاملين معه من خلال إتباعه لقواعد السلامة في بيئة العمل.

ومن أجل دراسة موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج. قسمت هذه الدراسة إلى بابين نظري وميداني وتضم في مجملها ستة فصول ثلاثة في الباب النظري وثلاثة في الباب الميداني وتناولت هذه الفصول ما يلي:

فيما يخص الإطار النظري فقد احتوى على ثلاث فصول:

الفصل الأول: تطرقنا فيه إلى موضوع الدراسة والذي يضم أسباب ومبررات اختيار الموضوع وأهمية وأهداف الدراسة ثم الإشكالية، وتحديد المفاهيم وعرض الدراسات السابقة لموضوع الدراسة والنظريات المفسرة للموضوع.

الفصل الثاني: فتطرقنا فيه إلى ضغوط العمل وأهم ما تضمنه عناصر وخصائص وأهمية ضغوط العمل وأعراضها وكذلك مراحل التعرض للضغط وأنواعها ومصادرها وآثارها.

الفصل الثالث: تعرضنا فيه إلى حوادث العمل ويندرج تحته كل من أسباب حوادث العمل وتصنيفاتها وكذلك مصادر المعلومات عنها، والاستهداف للحوادث وتكاليفها وأساليب الوقاية منها وآثارها.

الباب الثاني: خصص للإطار الميداني وقد تم تقسيمه إلى ثلاث فصول.

الفصل الرابع: تعرضنا فيه إلى الإجراءات المنهجية للدراسة حيث تم توضيح مجالات الدراسة ( المجال البشري والمجال المكاني والزمني )، كما تم تحديد المنهج المستخدم وأدوات الدراسة والعينة وكيفية اختيارها، وكذلك أساليب التحليل .

الفصل الخامس: تم فيه تفسير وتحليل البيانات الميدانية.

الفصل السادس: تم فيه مناقشة واستخلاص النتائج التي توصلت لها الدراسة في ضوء الفروض وفي ضوء الدراسات السابقة والتوصل للنتيجة العامة.

وفي الأخير ختمنا عملنا هذا بخاتمة ووضعنا اقتراحات وتوصيات ثم تليها قائمة المراجع والملاحق.



# الفصل الأول

## الفصل الأول: موضوع الدراسة

تمهيد:

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: مبررات اختيار الموضوع

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: تحديد المفاهيم

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: النظريات المفسرة للموضوع

خلاصة

**تمهيد:**

قبل القيام بأي بحث علمي لابد على الباحث أن يكون على دراية بالموضوع الذي يريد دراسته وذلك من خلال الإطلاع على أهم ما كتب عليه وكذلك الإطلاع على مختلف الدراسات التي تناولت نفس الموضوع أو تتشابه معه لأن ذلك يساعد الباحث على تحديد أبعاد موضوعه.

ولعل موضوع ضغوط العمل وحوادث العمل من الظواهر التنظيمية المهمة التي يجب دراستها والكشف عن حيثياتها، وسنحاول من خلال هذا الفصل تحديد الإشكالية وصياغة التساؤلات التي سيتم وضع الفروض على أساسها كما سنحاول توضيح أسباب اختيار الموضوع وأهمية وأهداف الدراسة وتحديد المفاهيم الأساسية التي احتوتها هذه الدراسة، بالإضافة إلى عرض الدراسات السابقة حول الموضوع والتعقيب عليها والاعتماد على مجموعة من النظريات التي يمكننا في ضوءها تفسير موضوع الدراسة.

## أولاً: الإشكالية

مع تزايد سرعة المواقف الحياتية وتلاحق أحداثها في ضوء التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتقدم التكنولوجي المذهل في وسائل الإعلام والاتصال وتعدد أساليب الحياة تزايدت معها الضغوط الحياتية حتى أصبح يطلق على هذا العصر بعصر الضغوط، حيث أصبح الفرد يعيش حالة توتر نفسي وفكري كبير نتيجة ذلك، فأصبحت هذه الأخيرة مظهراً من مظاهر الحياة الإنسانية لا يمكن تجنبها.

حيث أن المثيرات والمواقف المتعددة في بيئة العمل التي قد يلاحظها أو يعيشها الأفراد العاملين فيها، سواء كانت منها مادية أو سيكولوجية أو تنظيمية جعلتهم يتأثرون بها، ويتمثل هذا التأثير في حدوث ضغوطات تجعلهم قلقين ومتوترين ومضطربين، بحيث تسهل استثارتهم وتكثر انفعالاتهم وهذا ما يؤثر على سلوكياتهم والتي تنعكس بدورها على أدائهم الوظيفي بشكل عام.

ويرى " سكر " أن الضغط هو أحد أهم المكونات الطبيعية في حياة الفرد اليومية وأنه ينشأ عن طريق تفاعل الفرد مع البيئة المحيطة به ومن ثم لا يستطيع الفرد تجنبه، وبما أن الفرد العامل يمضي ما بين ثماني إلى عشر ساعات يومياً في عمله، فهذا لا يمنع أنه سوف يكون تحت تأثير الضغوط الموجودة في المؤسسة التي يعمل فيها، والتي تختلف مسبباتها ومصادرها من مؤسسة إلى أخرى، وذلك بحسب المتغيرات التنظيمية السائدة فيها، فالثقافة التنظيمية والنمط الإشرافي السائد فيها والفلسفة الإدارية المتبعة وكذلك طبيعة العمل فيها والمناخ المادي والعلاقات الإنسانية كلها تلعب دوراً كبيراً في إحداث الضغط لديه الذي يكون إما مرتفعاً أو متوسطاً أو منخفضاً، كما يمكن أن يكون الفرد هو مصدراً لها، من خلال شخصيته وسلوكياته و الحالة الاجتماعية التي يعيشها، بالإضافة إلى المواقف والأحداث غير العادية التي يتعرضون لها في مكان العمل مثل غموض الدور أو صراع الأدوار وعبء الدور وفضلاً عن المتطلبات و المهام الكثيرة التي تطلب منهم والتي تتجاوز في كثير من الأحيان إمكانياتهم وقدراتهم مما يؤدي في بعض الأحيان إلى صعوبة التكيف معها .

ولما كان معظم الناس يواجهون أنواع متعددة من الضغوط أثناء عملهم سواء كان بسبب العمل أو خارجه فإن ذلك أدى إلى اهتمام الباحثين في علم النفس والسلوك التنظيمي خاصة بدراساتها، وهذا راجع إلى الآثار التي تتركها ضغوط العمل على الفرد، وبإلقاء نظرة على ضغوط العمل من وجهة نظر بعض الباحثين في السلوك التنظيمي وفي هذا الصدد نجد كل من "جيبسون وزملائه " عملوا على تطوير نموذج يوضح العلاقة بين المثيرات البيئية و الضغوط المهنية وآثار ذلك على العامل محاولين من خلاله إبراز

العوامل المتسببة في إحداث ضغوط العمل لديه، و التي حصروها في أربعة عوامل منها ضغوط بيئة العمل المادية من إضاءة وحرارة وتلوث، إضافة إلى ضغوط فردية من صراع الدور أو غموض الدور وكذلك ضغوط جماعية كالعلاقات بين الرؤساء و المرؤوسين والعلاقات مع الزملاء والضغوط التي تسببها المنظمة والتي تشمل سياسات غير واضحة. ومن هنا فقد أكد كل من " جيبسون وزملائه " على أن الناس يتفاوتون فيما بينهم في الثبات أمام هذه العوامل والمثيرات التي تخلق الضغط في العمل وذلك بحسب الفروق الفردية، ذلك أن الأفراد بطبيعتهم مختلفون في استجاباتهم وتأثرهم بالضغوط، وانتهى هو وزملائه من خلال هذا النموذج إلى التمييز بين مجموعة من الآثار المترتبة عن ضغوط العمل وهذه الآثار إما أن تكون سيكولوجية كالأضطراب والقلق والتوتر، أو تكون جسدية كالصداع، ضغط الدم، وإما أن تكون معرفية كعدم القدرة على اتخاذ القرارات، ضعف التركيز والانتباه في العمل، أو تنظيمية كالغياب المتكرر، دوران العمل، انخفاض الإنتاجية، أو سلوكية كالتدخين الإدمان على الخمر، الميل للحوادث.

ولعل المؤسسة الصناعية كغيرها من المؤسسات الأخرى لا تخلوا من الضغوط، ووقوع العامل تحت تأثيرها من شأنه أن يجعله عرضة لحوادث العمل، والتي تعتبر أكبر مهدد لصحة وسلامة العامل في المؤسسة نظرا لآثار التي تتركها عليه.

وباعتبار العامل المحرك الرئيسي في العملية الإنتاجية، وجب على المؤسسة أن تسعى أكثر للإهتمام به وذلك من خلال خلق جو تنظيمي ملائم يساعده على أداء عمله بكفاءة. فحماية العنصر البشري من مخاطر العمل يعني حماية الإقتصاد الوطني والمجتمع، وإذا ما نظرنا إلى البيانات المتوافرة حول حوادث العمل وما ينتج عنها من حالات وفاة أو عجز كلي أو جزئي أو آثاره السلبية الأخرى على مختلف الأصعدة الإنسانية والإجتماعية والإقتصادية . فمن الناحية الإنسانية مثلا تعكس حوادث العمل مزيجا من الخوف والاضطراب في نفوس العمال، وانخفاض في الروح المعنوية لديهم ويترتب على هذا وقوع أضرار مادية ونفسية متفاوتة الخطورة بحسب ما ينتهي به الحادث من كسور أو خدوش أو جروح أو قلق نفسي وقد ينتهي الأمر به ربما بالوفاة، إضافة إلى العديد من الآثار الإجتماعية والإقتصادية التي تنعكس سلبا على المجتمع بأسره. "وحسب الإحصائيات المقدمة من طرف المنظمة العالمية للعمل ( O I T ) لسنة

2009 خلال الذكرى التسعون لتأسيسها فإنها سجلت حوالي 2.3 مليون حالة وفاة إما بسبب حوادث العمل أو الأمراض المهنية.<sup>1</sup>

ومع تزايد معدلات الحوادث في المؤسسات الصناعية على اختلاف نشاطاتها اتجهت الدول المتقدمة إلى تخصيص ميزانيات ضخمة وتكليف خبراء ومتخصصين من أجل الحد أو التقليل من هذه الظاهرة وذلك للحفاظ على صحة وسلامة العاملين و حماية الإنتاج.

ونظرا لخطورة ظاهرة حوادث العمل فإنها قد نالت مركزا مهما من الدراسة والبحث في علم النفس الصناعي، وعلم الاجتماع التنظيم ذلك أن العاملين في مكان العمل يتعرضون للعديد من الأخطار التي قد يترتب عنها وقوع الحوادث. حيث تتعدد العوامل و الأسباب التي تؤدي إليها، فأصحاب العمل يرون أن الأسباب المباشرة للحوادث هي قلة تركيز وانتباه العمال في العمل و إهمالهم أو قد تكون نتيجة لقصور الفرد سواء كان ذلك بشكل مباشر أو غير مباشر، بينما العمال يرجعونها إلى نقص قواعد السلامة المهنية في بيئة العمل التي يتواجدون فيها، وعدم توفير وسائل الحماية والوقاية من النوعية الجيدة، وأحيانا أخرى ترجع إلى ظروف العمل غير الآمنة، بالإضافة إلى الآلات التي يعمل عليها فنقص صيانتها أو عدم صلاحيتها للعمل يمكن أن يترتب عنه إلحاق الضرر بالعامل أو بالإنتاج. فضلا عن الأضرار الفادحة المادية منها أو المعنوية التي تسببها الحوادث وإصابات العمل سواء بالنسبة للفرد المصاب أو زملائه و أسرته أو المؤسسة التي يعمل بها. والجزائر كغيرها من الدول وقفت على خطورة هذه المشكلة فقامت بوضع العديد من التشريعات و القوانين في مجال الأمن والوقاية من حوادث العمل والعمل على تنفيذها ووضعها من أولويات برامج التنمية من أجل النهوض بالإقتصاد الوطني.

ونجد فئة عمال التنفيذ أكثر تعرضا لحوادث العمل مقارنة بالفئات الأخرى الموجودة في المؤسسة نظرا لكونهم منفذين للعمل مباشرة، وكون النشاط الممارس في المؤسسة الإفريقية للزجاج صناعي فلا يمكن أن يخلو من حوادث العمل. ومن هنا فإن دراسة موضوع ضغوط العمل وعلاقته بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج يعد أمرا مهما بسبب أهمية عينة البحث في المجتمع وأهمية هذين المتغيرين لكونهما من صميم الحياة اليومية و العملية. وانطلاقا من هذا طرحنا التساؤل الرئيسي التالي:

<sup>1</sup> - سعدي لمياء، "أهمية الأرغونوميا التصحيحية في التخفيف من حوادث العمل - دراسة ميدانية لتصحيح مركز المراقبة (الحراسة في مؤسسة سونطراك )"، رسالة ماجستير، قسم علم النفس وعلوم التربية و الأروطونيا، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة الجزائر ( 2 )، 2010-2011، ص 4.

هل هناك علاقة بين ضغوط العمل وحوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج؟  
وتفرعت عنه أسئلة فرعية :

-هل الظروف الفيزيائية لبيئة العمل تؤدي إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج؟

-هل أعباء الدور تؤدي إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج؟

-هل العلاقات الإنسانية داخل المصنع تؤدي إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج؟

### ثانيا: فرضيات الدراسة

إن صياغة فرضيات الدراسة يكون بالاعتماد على مشكلة الدراسة، وهي عبارة عن حلول مقترحة لمشكلة الدراسة التي سوف يتم التحقق من صدقها أو بطلانها ميدانيا. ومنه فإن الدراسة الحالية احتوت على الفرضيات التالية:

### الفرضية الرئيسية:

تؤدي ضغوط العمل إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج.

أما الفرضيات الفرعية فتمثلت في:

-تؤدي الظروف الفيزيائية لبيئة العمل إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج.

-تؤدي أعباء الدور إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج.

-تؤدي العلاقات الإنسانية داخل المصنع إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج.

### ثالثا: مبررات اختيار الموضوع

إن اختيار الباحث لأي موضوع من أجل الدراسة والبحث لا يتم اعتباطا أو من دون تفكير مسبق لأن اختيار موضوع جدير بالدراسة والبحث يجب أن يخضع لأسس وقواعد علمية كأن تكون المشكلة قابلة للبحث. إذ نجد عدة أسباب لاختيار موضوع ما منها أسباب موضوعية وأخرى ذاتية. ونذكر فيما يلي المبررات والدوافع التي دفعتنا لاختيار موضوع ضغوط العمل وعلاقته بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ:

### 1- الأسباب الذاتية:

- رغبة الباحثة في دراسة هذا الموضوع لإحساسها بمدى خطورة هذه الظاهرة على صحة وسلامة المورد البشري.

- اهتمامنا الخاص بهذا الموضوع ومحاولة توسيع معرفتنا به لما له من أهمية بالغة في المجتمع.

- ميولنا الشخصي في التعرف على مستويات الضغوط التي يعاني منها العمال وكذلك حجم الحوادث الموجودة في المصنع.

### 2- الأسباب الموضوعية:

- محاولة دراسة مشكلة من بين المشكلات التي تعاني منها المؤسسات الصناعية الجزائرية والمتمثلة في ضغوط العمل وحوادث العمل وتشخيص العوامل والأسباب المؤدية لها ومحاولة الوصول إلى نتائج دقيقة حولها من أجل إيجاد الحلول المناسبة للحد أو التقليل من هذه الظاهرة.

- انصب اختيارنا لهذا الموضوع نظرا لأهميته ولأنه يدخل ضمن تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل.

- قابلية المشكلة للدراسة نظريا وميدانيا، وإمكانية أن نطبق عليها الأساليب والقواعد المنهجية.

### رابعاً: أهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تبحث فيه باعتباره من الموضوعات التي لها أهمية بالغة على المستوى العلمي والعملية.

#### 1. الأهمية العلمية:

- إضافة نتائج جديدة إلى التراث المعرفي حول موضوع ضغوط العمل وحوادث العمل لدى عمال التنفيذ في المؤسسة الصناعية.

- محاولة الكشف عن واقع الضغوط التي يعاني منها العمال في المؤسسة الصناعية وهل لها علاقة بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ وذلك بطريقة سسيولوجية علمية.

- قلة الدراسات الميدانية التي تناولت علاقة ضغوط العمل بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ في المؤسسة الصناعية.

#### 2. الأهمية العملية:

تتمثل أهمية معالجة هذا الموضوع من الناحية العملية في:

- أهمية الكشف عن مصادر الضغوط التي يعاني منها العمال في المؤسسة الصناعية.

- أهمية الكشف عن العوامل الحقيقية المؤدية لحوادث العمل في المؤسسة الصناعية.
- استفادة المؤسسة التي أجرينا فيها الدراسة الميدانية من النتائج المتوصل إليها من أجل التخفيف والقضاء على المشكلة.

### 3. الأهمية المجتمعية:

- ارتباط ظاهرة ضغوط العمل بمشاكل اجتماعية أخرى كالإدمان على الخمر والمخدرات... والتي تؤثر بشكل سلبي على الفرد وكذلك المجتمع.
- تعتبر ظاهرة حوادث العمل من أخطر الظواهر سواء على الفرد أو المؤسسة، فعلى الفرد قد تؤدي به إلى عجز كلي أو جزئي وقد تؤدي به إلى الوفاة وهذا ما ينعكس عليه وعلى عائلته بشكل سلبي، أما على مستوى المنظمة فتؤدي إلى خسارة اليد العاملة ذات الكفاءة والخبرة العالية والمدرية وبالتالي تراجع الاقتصاد الوطني، وأيضا الخسائر المادية والتكاليف المالية التي تتكفل بها الدولة سواء من أجل تعويض المصاب أو إصلاح المعدات والأجهزة أو استبدالها.

### خامسا: أهداف الدراسة

إن الهدف من أي دراسة علمية لأي موضوع كان هو الكشف أو التقصي عن خلفيات وأبعاد المشكلة واستنباط العلاقات بين متغيراتها، وتعتبر أهداف الدراسة هي الغاية التي يريد الباحث الوصول إليها من خلال إجراء هذا البحث، حيث نجد أن كل بحث علمي يسعى لتحقيق إلى مجموعة من الأهداف وذلك بوضع فروض علمية ومحاولة التحقق من صدقها إمبيريقيا. وتسعى الدراسة الحالية إلى الوصول إلى مجموعة من الأهداف والمتمثلة في ما يلي:

#### 1. الأهداف الشخصية:

- محاولة القيام بدراسة هذا الموضوع وذلك من خلال معرفة واقع الظاهرة في الميدان وكذلك من أجل اكتساب الخبرات والمهارات اللازمة التي تساعدني في القيام بالبحوث القادمة.

#### 2. الأهداف المجتمعية:

- استثمار النتائج المتوصل إليها وذلك بتبيان مدى خطورة هذه الظاهرة سواء على المستوى الفردي أو على مستوى المجتمع.
- محاولة معرفة مدى حجم الخسائر التي تسببها سواء ضغوط العمل أو حوادث العمل والتكاليف التي تتكبدها الدولة من أجل معالجتها ومحاولة القضاء عليها.

### 3. الأهداف العلمية

- السعي للكشف عن الضغوط التي يعاني منها العمال في المؤسسة الصناعية وهل لها علاقة بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ.
- معرفة ما إذا كانت الظروف الفيزيائية لبيئة العمل تؤدي إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ.
- معرفة ما إذا كانت أعباء الدور تؤدي إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ.
- معرفة ما إذا كانت العلاقات الإنسانية داخل المصنع تؤدي إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ.
- التشخيص الفعلي لواقع الظاهرة موضوع الدراسة وذلك بإتباع خطوات البحث العلمي.

#### سادسا: تحديد المفاهيم

يشكل الإطار المفاهيمي الخلفية التي ينطلق منها الباحث في انجاز بحثه، إذ تتطلب كل دراسة أو بحث العناية بحصر وتدقيق مفاهيمها قصد تكوين رؤية واضحة عن الموضوع المراد البحث فيه وقد اشتملت دراستنا على المفاهيم التالية: الضغط، ضغوط العمل، الظروف الفيزيائية لبيئة العمل، أعباء الدور، العلاقات الإنسانية، الحادث، حوادث العمل.

#### 1. مفهوم الضغط:

\***لغة:** " من الضغط يضغط، ضغطا بمعنى اعتصره، حتى تضاعل حجمه، وعليه فالضغط هو العصر ضغط عليه بمعنى شد. <sup>1</sup>

ويعرف **الضغط:** " على أنه الشعور بالتوتر أو القلق أو الهم. <sup>2</sup>

ويعرف أيضا على أنه: " القلق والقهر والإضطراب. <sup>3</sup>

**الضغط:** " مشتق من الفعل اللاتيني stringers الذي يعني ضيق، شدة ومنه أخذ الفعل الفرنسي etreinder بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الإختناق الذي يسبب القلق. <sup>4</sup>

#### \*إصطلاحا:

" يعرف "سيلاي" الضغط: الإستجابة غير المحددة لما تفرضه الظروف على الفرد من متطلبات.

<sup>1</sup> - جوزيف إلياس، المجاني المصور، دار المجاني، ط2، دون مكان النشر، 2000، ص 534.

<sup>2</sup> - عادل بن صلاح بن عمر عبد الجبار ومحمد مترك مسعود القطاني، علم النفس التنظيمي والإداري، مكتبة الملك فهد الوطنية، دون مكان النشر، 2007، ص 183.

<sup>3</sup> - ابن منظور، لسان العرب، دار صادر للنشر، لبنان، دون سنة النشر، ص 42.

<sup>4</sup> - شحاتة حسين وزينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003، ص 208.

ويعرفه أيضا ( PAKES DEKOTUS ) الضغوط بأنها إدراك أو شعور الفرد باختلال في حالته البدنية والنفسية كرد فعل للأحداث والظروف الموجودة في بيئة العمل.

في حين عرفها: COOPER , MARSHAL "بأنها مجموعة من العوامل البيئية السلبية ( مثل خوض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبئ العمل الزائد والتي لها علاقة بأداء عمل معين. "1

أما "عويد سلطان المشعان " يعرف الضغط: هو تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه. "2

أما "جيبسون " فعرف الضغط على أنه إستجابة مكيفة تتوسطها الفروق الشخصية والعمليات السيكولوجية والتي تحدث نتيجة أو فعل بيئي خارجي بحيث تضع متطلبات سيكولوجية أو مادية مفرطة على الفرد. "3

أما " معجم علم الاجتماع فيرى أن الضغط على نفوذ الفاعل إلى جانب فئة إجتماعية من القرارات التي يتخذها الأفراد أو الفئات الأخرى في تكوين الأداء، وتبني المواقف وهي وسيلة من وسائل الضغط الإجتماعي. "4

ومن خلال عرض التعاريف السابقة للضغط فقد توصلت الباحثة إلى تعريف إجرائي له: الضغط هو عبارة عن ردود الأفعال التي تصدر من العامل سواء كانت نفسية أو بدنية أو سلوكية نتيجة تعرضه لمجموعة من المثيرات والأحداث والظروف الموجودة في الشركة الإفريقية للزجاج والتي تتجاوز قدرته على التحمل.

## (2) - مفهوم العمل:

1. لغة: " مشتق من الفعل عمل يعمل عملا ويعني هذا المفهوم في معناه العام أي نشاط أو جهد موجه نحو إنجاز هدف معين. "5

<sup>1</sup> - عبد السلام أبو قحف، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، د ط، 2001 ص ص 169، 190.

<sup>2</sup> - عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، 1994، ص 303.

<sup>3</sup> - إسماعيل طه والطاف ياسين، " الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة "، مجلة البحوث التربوية والنفسية، بغداد، العدد 12، بدون سنة النشر، ص 4.

<sup>4</sup> - هارون توفيق الرشيد، الضغوط النفسية " طبيعتها ونظرياتها"، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، 1999، ص 15.

<sup>5</sup> - فاروق مداس، قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دار مدني للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، ص 189.

## 2. إصطلاحاً:

يعرف مصطفى الفيلاي: " الجهد المبذول من جانب الإنسان العامل يشغل من وقته جزء مقدر، ويواصله العامل على امتداد هذا الوقت ويريد به غاية معلومة وله فيه مقاصد معينة. " <sup>1</sup>

أما معجم العلوم الاجتماعية فيعرف العمل بقوله: العمل مجهود إرادي عقلي أو بدني يتضمن التأثير على الأشياء المادية وغير المادية لتحقيق هدف اقتصادي مفيد، كما أنه وظيفة اجتماعية تتحقق فيها شخصية الفرد. " <sup>2</sup>

كما عرف العمل أيضاً: " فعالية غرضية تهدف إلى إنتاج القيم الإستعمالية وتملك ما وجد في الطبيعة من أجل إشباع مطالب الإنسان. " <sup>3</sup>

بينما يعرفه " هشام مصطفى الجمل ": " هو العمل البشري وهو يشمل جميع المجهودات البدنية والذهنية التي يبذلها الإنسان بصدد تحقيق المنافع وزيادتها وهو في هذا يشمل كل عمل إنتاجي سواء كان في مجال إنتاج السلع وغيرها. " <sup>4</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة فإن الباحثة قد توصلت إلى تعريف إجرائي للعمل: هو ذلك النشاط العضلي الذي يمارسه العامل في المصنع والمتمثل في صناعة الزجاج حيث يهدف من خلاله تلبية حاجاته المختلفة وتحقيق أهدافه.

### (3) - ضغوط العمل:

" يمكن تعريف ضغط العمل بأنه حالة يتعرض فيها العامل للتوتر بشكل دائم بسبب مواقف تتجاوز قدرته على التحمل. " <sup>5</sup>

<sup>1</sup>-كمال عبد الحميد الزيات، العمل وعلم الاجتماع المهني ( الأسس النظرية والمنهجية )، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص 124.

<sup>2</sup> - أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان، ط 3، 1982، ص 236.

<sup>3</sup>- طوني بينيت ولورانس غروسبيرغ ميغان موريس، معجم مصطلحات الثقافة والمجتمع، ترجمة سعيد الغنمي، مركز دراسات الوحدة العربية للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2010، ص ص 509، 510.

<sup>4</sup>- هشام مصطفى الجمل، دور الموارد البشرية في تمويل التنمية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 20.

<sup>5</sup>- محمد شحاتة ربيع، علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 251.

ويعرفها " عسكر " ( 1987 ) على أنها مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود فعله أثناء مواجهة للمواقف المحيطة به التي تمثل تهديدا له. <sup>1</sup>

وقد عرفها " الكبيسي " على أنها: " ظروف وأحداث أو مواقف غير عادية يتعرض لها العاملون العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها فتؤثر سلبا على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية والجسدية أو كليهما معا. " <sup>2</sup>

بينما يرى " كامل " أن القاسم المشترك الذي يجمع كل الضغوط هو الجانب النفسي فهي الضغوط الناجمة عن إرهاق العمل ومتاعبه في الصناعة أولى نتائجها الجوانب النفسية المتمثلة في حالات التعب والملل اللذين يؤديان إلى القلق النفسي حسب شدة أو الضغط الواقع على الفرد، وآثار تلك النتائج على التكيف في العمل والإنتاج فإذا ما استفحل هذا الإحساس لدى العامل في عمله فسوف يؤدي إلى تدهور صحة العامل الجسدية والنفسية وأولى الأعراض زيادة الإصابات في العمل والحوادث، وربما قاتلة فضلا عن زيادة الغياب أو التأخر عن العمل، وربما يصل إلى الإنقطاع عنه وتركه نهائيا. <sup>3</sup>

كذلك عرفها كل من COOPER – MARSHAL على أنها " مجموعة من العوامل والبيئية السلبية مثل غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل، عبء العمل الزائد والتي لها علاقة بأداء عمل معين. " <sup>4</sup>

ويعرف الضغط في مجالات العمل بأنه " مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط ". <sup>5</sup>

<sup>1</sup> - حسن أحمد الطعاني، " مصادر ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية ( الأساسية والثانوية ) في محافظة الكرك من وجهة نظرهم "، مجلة جامعة دمشق، المجلد 21، العدد الثاني 2005، دمشق، ص 203.

<sup>2</sup> - سعد بن عميقان سعد الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية ( دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية )، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005، ص 21.

<sup>3</sup> - عبد الله الضريبي، " أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات - دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق - "، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الرابع، 2010، دمشق، ص 679.

<sup>4</sup> - عبد السلام أبو قحف، مرجع سابق، ص 169.

<sup>5</sup> - محمد بومخولف، واقع الأسرة الجزائرية والتحديات التربوية في الوسط الحضري ( القطيعة المستحيلة لمخبر الوقاية والأرغونوميا )، دار الملكية للطباعة والنشر والتوزيع والإعلام، الجزائر، 2008، ص 33.

كما أن هناك من يعرف ضغط العمل على أنه: " مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تنتسب في حالة عاطفي أو وجدانية غير سارة كالتوتر والقلق."<sup>1</sup>

بعد عرضنا للتعريف السابقة نضع **التعريف الإجرائي** لضغوط العمل ونقصد به في هذه الدراسة: الإستجابة للمثيرات التي تتواجد في المؤسسة الإفريقية للزجاج بمدينة جيجل ( الجزائر ) مما يؤدي بالعامل إلى الشعور بالتوتر وعدم الإرتياح تجاه المواقف التي يتعرضون لها والتي ينتج عنها عواقب سلبية تؤثر على العامل والعمل.

#### 4- مفهوم الحادث:

" الحادثة بمعناها الواسع هي كل ما يحدث دون أن يكون متوقع الحدوث بحيث ينجم عنه أضرار تصيب الفرد أو تصيب الآخرين."<sup>2</sup>

" وتعرف الحادثة أيضا بأنها كل ما يمكن أن يصيب أو يحدث دون أن يكون متوقع الحدوث مما ينجم عنه في العادة ضرر للأفراد والممتلكات فلو ترتب عليها إصابة أحد من الناس سميت إصابة."<sup>3</sup>

كما يمكن أن تعرف كذلك بأنها: " كل ما يحدث دون أن يكون متوقع الحدوث مما ينجم عنه في العادة ضرر للناس أو الأشياء فلو ترتب عليه إصابة أحد الناس سميت إصابة."<sup>4</sup>

في حين هناك من عرف الحادث " بأنه كل ما يمس جسم الإنسان ويتحقق منه ضرر ويكون ذو أصل خارجي ويتسم بالمفاجأة، أو هي شيء غير متوقع يحدث فيسبب ضررا لبعض الأفراد في أغلب الأحيان."<sup>5</sup>

من خلال هذه التعاريف يمكن الوصول إلى تعريف إجرائي للحادث: هو كل حادث مفاجئ وغير متوقع يؤدي في بعض الأحيان إلى إلحاق الضرر بالعامل أو المؤسسة أو كلاهما معا.

<sup>1</sup>- عبد الفتاح خليفات وشرين محمد المطارنة، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد (2+1)، الأردن، 2010، ص 603.

<sup>2</sup> - محمد شحاتة ربيع، مرجع سابق، ص 209.

<sup>3</sup>-فتح محمد موسى، التكيف في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، د ط، 2009، ص 147.

<sup>4</sup>- أشرف محمد عبد الغني شريت، علم النفس الصناعي "أسسه وتطبيقاته"، المكتب الجامعي الحديث"، مصر، د ط، 2001، ص 251.

<sup>5</sup>- سامي محسن الختاتنة، علم النفس الصناعي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص 167.

## 5- حوادث العمل:

يعرف حادث العمل: " بأنه كل حادث مفاجئ يقع أثناء العمل أو بسببه وقد تشمل أضراره وسائل الإنتاج أو القوى البشرية أو كليهما معا. <sup>1</sup>"

وهناك من يعرفها على أنها " كل ما يقع في أثناء العمل وبسببه مباشرة سواء تعلق تلك الأسباب بالعامل نفسه أو بالأجهزة ومعدات العمل أو بظروف أدائه. <sup>2</sup>"

كما يعرفه التشريع الجزائري حادث العمل في المادة السادسة من القانون 83 / 13 الصادرة بالجريدة الرسمية رقم 28 المؤرخة في 5 جويلية 1983 بكونه " كل حادث خلف إصابة بدنية ناتج عن سبب مفاجئ وخارجي في إطار تأدية علاقة العمل " كما تنص المادة التاسعة من نفس القانون على أنه يعتبر حادث عمل كل إصابة أو وفاة حدث في مكان ووقت العمل أو في وقت يلي الحادث مباشرة أو أثناء معالجة آثاره.

أما القانون الفرنسي فيعرف الحادث المهني في المادة 1 / 411 L من قانون الحماية الإجتماعية بكونها " كل حادثة تلحق بالعامل أو الأجير أو مجموعة منه مهما كان منصبه أثناء أو بسبب العمل، مهما كانت الأسباب وبغض النظر عن المكان الذي وقعت فيه. <sup>3</sup>"

بالإضافة إلى أن هناك تعريف آخر لحوادث العمل: " أنه أي حادثة تحصل أثناء سير العمل والتي تؤدي إلى ضرر جسدي أو عقلي، ويشتمل على حالات إصابات شديدة أو حالات أذى متعمدة من قبل أشخاص آخرين. والحوادث بهذه الطريقة هي التي يمكن الإعتراف بها طبيا، وبأنها حالة صحية ناتجة عن العمل المهني، أو ظروفه المحيطة التي يمارس الفرد عمله ضمنها. ولكن الباحثين والمتخصصين في علم النفس وفي مجال سيكولوجيا الحوادث يرون أن عدم القصد والتوقع شرطان أساسيان لوقوع

<sup>1</sup> - زاهر عبد الرحيم، مفاهيم جديدة في إدارة الموارد البشرية، دار الرياء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 234.

<sup>2</sup> - نادر أحمد أبو شيخة، إدارة الموارد البشرية " إطار نظري وحالات عملية "، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 488.

<sup>3</sup> - سمير صلحاي، "الحوادث المهنية وآثارها على تنافسية المؤسسة " دراسة حالة مؤسسة سونلغاز وحدة بسكرة" ، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2007-2008، ص ص 61، 62.

الحادث، والحادثة لا تتحدد بنتائجها، وإنما كل حدث في السلوك أخل بالأمان وأدى إلى التوقف عن العمل.<sup>1</sup>

" وحسب (ERIC VATTTEREVILLE) فإن حادث العمل هو حدث غير متوقع أو مخطط له مسبقا يكون أحيانا نتيجة لمكان العمل أين يتواجد العامل، وينتج عنه ضرر جسدي قد يؤدي إلى الموت.<sup>2</sup> أما بالنسبة للتعريف الإجرائي الذي وضعتة الباحثة في هذه الدراسة لحوادث العمل: كل حادث مفاجئ وغير مقصود يقع أثناء أداء العمل وذلك بسبب فعل خاطئ من العامل أو خلل في الآلات والمعدات مما يؤدي إلى تعطيل العمل أو إلحاق الضرر بالمؤسسة أو ينتج عنها إصابة العامل وقد تكون هذه الإصابة بسيطة أو خطيرة.

## 6- العامل:

" ولقد عرفه القانون رقم 28 لسنة 1972 لمجلس الشعب عرف العامل في المادة الثانية منه: " يعتبر عاملا من يعمل عملا يدويا أو ذهنيا في الزراعة أو الصناعة أو الخدمات، ويعتمد بصفة رئيسية على دخله الناتج عن هذا العمل على أن لا يكون منظما لنقابة مهنية أو مقيد في السجل التجاري أو من حملة المؤهلات العليا وكذلك من بدأ حياته عاملا وحصل على مؤهل عال، وفي الحالتين يجب اعتبار الشخص عاملا أن يبقى مقيدا في نقابة عمالية. كما يقصد به أي فرد يؤدي أعمالا يدوية أو غير يدوية ولا يمارس سلطات إشرافية. ويقصد به كذلك كل ذكر أو أنثى يعمل لقاء أجر مهما كان نوعه في خدمة صاحب عمل وتحت سلطته وإشرافه.

<sup>1</sup> - سهيلة محمد، " حوادث العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية - دراسة ميدانية مقارنة لدى عينة من العاملين في شركة مصفاة بانياس للنفط في محافظة طرطوس - " مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الرابع، دون مكان النشر، 2010، ص 725.

<sup>2</sup> - فاتح مجاهدي، " استخدام سياسة HSE كمدخل للتقليل من الحوادث المهنية في المؤسسات الصناعية - دراسة حالة مديرية الصيانة بالأغواط DML التابعة لشركة سونطراك -"، الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، الشلف، العدد 8، 2012، ص 24.

وعرفه أحد الباحثين: هو كل ذكر أو أنثى يعمل بصفة منتظمة في خدمة صاحب عمل وتحت سلطته وإشرافه في مقابل أجر في مجالات الصناعة، الزراعة، التجارة والخدمات ويستوي في هذا العمل أن يكون يدويا أو ذهنيا. <sup>1</sup>

أما التعريف الإجرائي للعامل: هو كل شخص سواء كان ذكر أو أنثى يعمل تحت سلطة رب العمل سواء كان شخص مادي أو معنوي مقابل أجر محدد.

#### - عامل التنفيذ:

هو ذلك الشخص الذي يتولى تنفيذ المهام الموكلة إليه ولا يملك حق اتخاذ القرار ويقع في أسفل الهيكل التنظيمي.

#### سابعاً: الدراسات السابقة

إن مراجعة وإطلاع الباحث على الدراسات والبحوث السابقة التي تناولت نفس موضوع بحثه من أهم مراحل البحث الاجتماعي، حيث تسمح له بالتأسيس النظري والمنهجي للموضوع وإثراء فكره، بالإضافة إلى معرفة جوانبه وأبعاده المختلفة وتجنب الأخطاء التي وقعوا فيها. " والدراسات السابقة هي تلك الدراسات التي تحترم القواعد المنهجية في البحث العلمي أي يجب أن يتوفر بها موضوع ومنهج وهدف ونتائج. <sup>2</sup> ولقد أجرى العديد من الباحثين دراسات وأبحاث تناولت متغيري ضغوط العمل وحوادث العمل لكن بشكل مستقل ولقد قمنا بتجميع عدد من الدراسات ونظرا لنقص الدراسات التي تناولت العلاقة بين المتغيرين اعتمدنا في تصنيفها على دراسات تناولت ضغوط العمل من جهة وحوادث العمل من جهة أخرى ( تم التصنيف على أساس المتغير ).

<sup>1</sup> - صفوت محمود درويش، العمال والمخدرات " المشكلة والحل "، دون دار النشر، دون مكان النشر، دون سنة النشر، ص-ص 14-17.

<sup>2</sup> - رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، دار هومة للنشر والتوزيع، ط 3، الجزائر، 2008، ص 137.

1. الدراسات المتعلقة بضغط العمل:

(أ) الدراسات المحلية:

1-دراسة شاطر شفيق:

دراسة بعنوان " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية " - دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز - جيجل - ، رسالة ماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة أعمال، كلية العلوم الإقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2009- 2010. انطلقت هذه الدراسة من سؤال رئيسي: - ما طبيعة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية ؟ وانبثقت عنها أسئلة فرعية:

-ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية ؟

-ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية ؟

-ما طبيعة تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد البشري على الرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية ؟

-ما طبيعة العلاقة بين مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية ؟ ولإجابة على هذه التساؤلات قام الباحث بصياغة الفرضيات التالية:

-تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية سلبا على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.

-تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية سلبا على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.

-تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد البشري سلبا على الرضا الوظيفي في المؤسسة الصناعية.

-هناك علاقة عكسية بين مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية. ولقد هدفت الدراسة إلى:

-إلقاء الضوء على ضغوط العمل للتعرف على طبيعتها في المؤسسة الاقتصادية عموماً والمؤسسة الصناعية خصوصاً ومعرفة مختلف عناصرها ومصادرها وأسبابها وتتبع آثارها على الرضا الوظيفي وعلى صحة الموارد البشرية وأداء المؤسسات ومن تم تحديد مختلف الأساليب الممكنة للتعامل مع هذه الضغوط.

- هدفت أيضاً إلى أن تساعد نتائجها ومقترحاتها متخذي القرار في هذه المؤسسة إلى وضع إستراتيجيات فعالة للحد من الآثار السلبية لضغوط العمل والرفع من مستوى شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي.

إعتمد الباحث في دراسته على مزيج من المناهج منها: المنهج الموجبي، المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي وكذلك منهج دراسة الحالة والمنهج الإحصائي وكان الاستبيان الأداة الرئيسية لجمع المعلومات.

أما النتائج التي توصلت إليها الدراسة فتمثلت في أن الموارد البشرية بمؤسسة إنتاج الكهرباء تعاني من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل وتتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي، إضافة إلى ذلك فقد كشفت الدراسة بأن ضغوط العمل بمصادرها ترتبط بعلاقة عكسية ذات دلالة إحصائية مع الرضا الوظيفي.

**مدى الاستفادة من هذه الدراسة :** لقد تناولت هذه الدراسة ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية وفي حين أن الدراسة الحالية تتناول ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى العمال التنفيذيين حيث نجد أن هذه الدراسة تشترك مع الدراسة الحالية في متغير ضغوط العمل. وقد أفادتنا في تحديد جوانب وأبعاد ضغوط العمل وكذلك وضع الفرضيات واستخراج مؤشرات ضغوط العمل واستفدنا منها أيضاً في التراث النظري.

## 2.دراسة العرابوي سحنون:

دراسة بعنوان " الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية "، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في نظريات ومناهج التربية البدنية والرياضية، معهد التربية البدنية والرياضية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2008-2009. ولقد انطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي: ما نوع العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية الرياضية ؟

وتفرعت عنها أسئلة فرعية:

- ما هي الضغوط المهنية لأساتذة التربية البدنية والرياضية ؟

- هل أساتذة التربية البدنية والرياضية راضون وظيفيا في ظل هذه الضغوط المهنية ؟

- هل هناك علاقة بين الضغوط المهنية لأساتذة التربية البدنية والرياضية والرضا الوظيفي ؟

وللإجابة على هذه الأسئلة قام الباحث بصياغة فرضية عامة: هناك علاقة إرتباطية بين الضغوط المهنية لأساتذة التربية البدنية والرياضية والرضا الوظيفي.

أما الفرضيات الفرعية:

- توجد جملة من الضغوط المهنية لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية.

- هناك نوع من الرضا الوظيفي لأساتذة التربية البدنية والرياضية بالرغم من وجود الضغوط المهنية

- توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائيا بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية.

ولقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد نوع العلاقة بين الضغوط المهني والرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية. ولقد اعتمد الباحث في على المنهج المسحي في دراسته. أما عينة الدراسة فاشتملت على 100 أستاذ التربية البدنية والرياضية، وكانت الإستمارة الأداة الرئيسية للدراسة ولقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن مدرس التربية البدنية والرياضية تربطه علاقة حسنة بالتلاميذ وبأساتذة المواد الأخرى بحيث أنها تشجعه وتحفزه على العمل.

- أما فيما يخص علاقته مع الإدارة والمفتش، الإمكانيات المادية، الراتب الشهري كلها عوامل تؤثر عليه وتتعكس سلبا على مردوده المهني ورضاه عن العمل بالإضافة إلى عامل الأجر، فعدم اعتراف المسؤولين بالمجهود الذي يبذله أستاذ التربية البدني والرياضية وعدم تقدير المجتمع لدورهم هو الآخر عاملا قويا من عوامل عدم الرضا الوظيفي.

- وكشفت الدراسة أيضا أن الأساتذة أكثر ضغطا وأكثر قلقا، واستهدافا للإصابة بالأمراض الناتجة عن الضغط والسبب في ذلك يعود إلى الاختلاف في بعض المتغيرات الخاصة بالبيئة المدرسية وإلى بعض الخصائص الفردية.

مدى الاستفادة من هذه الدراسة: على الرغم من أن ميدان هذه الدراسة بعيدا عن ميدان دراستنا لأنها درست الضغوط المهنية في الميدان التربوي أما دراستنا فتمت في الميدان الصناعي، ويمكننا الاستعانة بهذه الدراسة في تحديد الإشكالية والإجراءات المنهجية وصياغة أسئلة الاستمارة.

### 3. دراسة مانع صبرينة:

بعنوان " ضغوط العمل وآثارها على أداء الأساتذة الجامعيين " - دراسة حالة أساتذة كلية الاقتصاد والتسيير ، " مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2007-2008. وانطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي:

ما مدى تأثير ضغوط العمل على أداء الأساتذة الجامعيين ؟

وتفرعت عنها أسئلة:

- ما هو مستوى أداء الأساتذة الجامعيين بكلية الإقتصاد والتسيير ؟

- ما مستوى ضغوط العمل على أساتذة كلية الإقتصاد والتسيير بجامعة باتنة ؟

- هل لمستوى ضغوط العمل على تأثير على مستوى الأداء لدى أساتذة كلية الإقتصاد والتسيير ؟

- ما هي الإجراءات المقترحة لتقليل أثر ضغوط العمل على أداء الأستاذ الجامعي ؟

- هل لضغوط العمل دائما آثارا سلبية على الأداء ؟

- هل يمكن للجامعة التخلص من الآثار السلبية لضغوط العمل على الأداء ؟

ولقد قام الباحث بوضع مجموعة من الفرضيات:

- يعتبر كل من عبء الدور، صراع الدور، غموض الدور، قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي، طبيعة العمل والتوتر في العلاقات من أهم مصادر ضغوط العمل لدى أساتذة كلية الإقتصاد والتسيير بجامعة الحاج لخضر باتنة.

- إن تعدد الأدوار والمهام التي يؤديها الأستاذ الجامعي من وظيفة أكاديمية تحتوي على الأداء التدريسي والبحثي، ووظيفة إدارية يؤثر سلبا على مستوى أدائه.

- إن مستوى ضغوط العمل التي يعيشها الأستاذ الجامعي تأثير على مستوى الأداء الذي حققه.

**وتهدف** هذه الدراسة إلى: تحديد مستويات ضغوط العمل لدى أساتذة كلية الإقتصاد والتسيير بجامعة الحاج لخضر باتنة وإلى أي مدى يصل تأثير ضغوط العمل على أداء الأساتذة وكذلك التعرف على مصادر ونماذج وآثار ضغوط العمل على أداء الأساتذة.

-التوجه بأداء الأساتذة نحو الأفضل من خلال إدارة الضغوط التي يواجهونها.

اتبعت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي وكانت الاستمارة هي الأداة الرئيسية للبحث واشتملت العينة على 65 أستاذ، كما توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-أهم مصادر ضغوط العمل لدى الأستاذ الجامعي بكلية الإقتصاد والتسيير تتمثل في انخفاض الأجر وما يترتب عليه من مشاكل في السكن، النقل وتلبية الإحتياجات.

-إنخفاض عبء العمل، قلة فرص التدريب، تعلم مهارات جديدة، غياب التحفيزات المادية والمعنوية، أيضا تعدد الأدوار لدى الأستاذ الجامعي يؤثر سلبا على مستوى أدائه.

-وتوصلت أيضا إلى أنه كلما كان مستوى ضغوط العمل مرتفع نسبيا كلما كان أداء الأستاذ الجامعي متوسط نسبيا.

**مدى الاستفادة من هذه الدراسة:** هناك تباين بين الدراسة الحالية وهذه الدراسة حيث تركز الدراسة الأولى على علاقة ضغوط العمل بحوادث العمل في المؤسسة الصناعية بينما تركز الثانية على ضغوط العمل وأثرها على أداء الأساتذة الجامعيين إلا أنهما تشتركان في متغير ضغوط العمل، حيث تساعدنا هذه الدراسة في تحديد الإشكالية وأبعادها، كما أفادتنا في إثرائها للجانب النظري المتعلق بضغط العمل، كذلك تحديد مؤشرات ضغوط العمل ومنهج الدراسة.

#### 4.دراسة صبايحي كريمة:

بعنوان " ضغوط العمل في المؤسسة الإستشفائية الجزائرية وأثرها على الأداء المهني للمرضى " -دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة في الأمراض المعدية الهادي فليسي القطار -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 2010-2011. وانطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي ما هي العوامل البارزة التي تشكل مصدر ضغوط العمل للمرض داخل المؤسسة الإستشفائية الجزائرية ؟ وتفرعت عنها أسئلة فرعية تمثلت:

-كيف تؤثر على أدائه المهني ؟

-كيف تؤثر الأساليب الهجومية التي ينتجها الممرض داخل المستشفى كرد فعل على ضغوط الذي يواجهه في أدائه المهني ؟

-كيف يستغل الممرض الجزائري مناطق الارتياح ليجعلها متنفسا لضغط العمل الذي يعاني منه ؟

-كيف يصبح تأثير هذه الأخيرة على أدائه المهني ؟

وللإجابة على هذه الأسئلة قام الباحث بوضع مجموعة من الفرضيات:

-تعتبر ظروف العمل التي تسود المؤسسة الإستشفائية الهادي فليسي أحد أهم العوامل التي تشكل مصدر ضغوط العمل لدى الممرض.

-الممرض عند تعرضه لضغط عمل سيقترجم هذا الضغط بأساليب هجومية تؤثر سلبا على أدائه المهني

-الممرض بتعرضه لضغط عمل يستغل مناطق الارتياح التي يتمتع بها داخل المستشفى فيخلق مجالا يتنفس من خلاله هذا الضغط مما يقلل من تأثير هذا الأخير أدائه على المهني.

وتهدف هذه الدراسة إلى معرفة ما تأثير ضغوط العمل في المؤسسة الإستشفائية الجزائرية على الأداء المهني للممرض. واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي، أما عن أدوات الدراسة فقد كانت الإستمارة والمقابلة، وقد قام الباحث بمسح شامل لجميع أفراد مجتمع البحث والذي تكون من 88 ممرض. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-إن تجاوب الممرض في هذه المستشفى مع الضغوط التي يواجهها في عمله اختلف من شخص لآخر، حيث وجدت أن فئة قليلة تتجه لسلوكات تؤثر سلبا على أدائهم المهني من بين هذه السلوكات ( التهرب من أدائهم لمهام العمل، عدم احترام مواقيت العمل، التأخر ) في حين وجدت أن أشخاص آخرين يمثلون الأغلبية يتجهون للقيام بسلوكات غير سلبية وبالتالي لا تؤثر على أدائهم المهني، فهؤلاء يتعاملون مع الضغوط التي يواجهونها في عملهم بشكل ينفسون به عنها ويقللون من حدتها، أيضا توصل الباحث إلى أن الإدارة غائبة تماما ولم تحرك ساكنا أمام هذه الظاهرة، مما جعل الممرض يعمل على خلق حل بنفسه للمشكلة التي يعاني منها.

مدى الإستفادة من هذه الدراسة: إن علاقة هذه الدراسة بدراستنا تكمن في أنها تمس جانبا مهما من دراستنا ألا وهو ضغوط العمل، ولقد استفدنا منها من خلال الإطلاع على الإجراءات المنهجية المنهج المتبع والمتمثل في المنهج الوصفي والذي سوف نعتمده في الدراسة الحالية، بالإضافة إلى اعتمادها على الاستمارة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات والتي سوف تعتمدها هذه الدراسة أيضا، كما أفادتنا في تحديد الإشكالية.

ب) الدراسات العربية:

1. دراسة سعد بن عميقان سعد الدوسري:

بعنوان " ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية " - دراسة ميدانية على مستوى شرطة المنطقة الشرقية -، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005. وانطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي: ما علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي للعاملين بشرطة المنطقة الشرقية ؟

وتفرعت عنها أسئلة فرعية:

- ما هي مستويات ضغوط العمل لدى العاملين بشرطة المنطقة الشرقية ؟

- ما هي مستويات الولاء التنظيمي لدى العاملين بشرطة المنطقة الشرقية ؟

- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي للعاملين بشرطة المنطقة الشرقية ؟

ولقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين مستوى ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى العاملين بشرطة المنطقة الشرقية. كما اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي بشقيه المسحي والإرتباطي وقد لجأ الباحث إلى اعتماده على المسح الشامل لمجتمع الدراسة والذي يتكون من 250 ضابطاً دون اللجوء إلى العينة وتمثل الإستبانة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة. وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به الضباط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام متوسط نسبياً حيث بلغ المتوسط الحسابي ( 2.755 ).

- أهم المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الضباط من أفراد مجتمع الدراسة من وجهة نظرهم بحسب ترتيبها التنازلي من الأكثر ضغوطاً إلى الأقل جاء على النحو التالي: ( طبيعة العمل قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي، صراع الدور، عبء العمل، غموض الدور ). مستوى الولاء التنظيمي الذي يشعر به الضباط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام مرتفعاً نسبياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي ( 3.910 ).

- وجود علاقة إرتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

- وجود علاقة إرتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين كل من ( عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي، من جهة والولاء التنظيمي من جهة أخرى.

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات ضغوط العمل بين ضباط الشرطة على أساس العمر لصالح أولئك الذين أعمارهم من 25 سنة فأقل وكذلك لصالح الذين تتراوح أعمارهم من 25 سنة فأقل، وكذلك لصالح الذين تتراوح أعمارهم من 26-أقل من 30 سنة.

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات ضغوط العمل بين ضباط الشرطة على أساس الراتب الشهري لصالح أولئك الذين رواتبهم تتراوح من 10000-أقل من 13000 ريال

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات ضغوط العمل بين ضباط الشرطة على أساس مدة الخدمة لصالح الذين خدمتهم أقل من 5 سنوات وكذلك لصالح الذين خدمتهم ما بين 10 - 15 سنة.

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات الولاء التنظيمي بين ضباط الشرطة على أساس علاقتهم بزملائهم في العمل لصالح الذين درجة علاقتهم ممتازة.

**مدى الاستفادة من هذه الدراسة:** على الرغم من أن ميدان هذه الدراسة بعيدا نوعا ما عن ميدان دراستنا حيث تناولت هذه الدراسة ضغوط العمل على الأجهزة الأمنية في حين أن دراستنا درست ضغوط العمل في المجال الصناعي، ولقد أفادتنا في تحديد أبعاد ومؤشرات ضغوط العمل كما أفادتنا نتائجها في صياغة فرضية دراستنا والمتمثلة في بعد من أبعاد ضغوط العمل ألا وهو عبئ الدور، كما يمكننا مناقشة نتائج دراستنا في ضوءها.

## 2.دراسة محمد صلاح الدين أبو العلا:

بعنوان " ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة "، قدم هذا البحث استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009. وانطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي: ما أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي للمدراء العاملين في وزارة الداخلية والأمن الوظيفي في قطاع غزة؟

أما فرضيات الدراسة فتمثلت في:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية 0.005 بين مستوى ضغوط العمل وبين درجة الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة كفرضية رئيسية وانبثقت عنها أسئلة فرعية وتمثلت في:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى صراع الدور وعلاقتها بضغط العمل وأثره على الولاء التنظيمي.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور وعلاقته بضغط العمل وأثره على الولاء التنظيمي.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور وعلاقته بضغط العمل وأثره على الولاء التنظيمي.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأعباء الوظيفية وعلاقتها بضغط العمل وأثره على الولاء التنظيمي.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين البيئة المادية وعلاقتها بضغط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التقدم الوظيفي وعلاقته بضغط العمل وأثره على الولاء التنظيمي.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإبداع والتميز وعلاقته بضغط العمل وأثره على الولاء التنظيمي.

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وعلاقته بضغط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي.

ولقد سعت هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف:

- التعرف على مستويات ضغوط العمل لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة.

- التعرف على درجة الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة.

- التعرف على العلاقة بين مستويات ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين بقطاع غزة والتي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

ولقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج المسح الشامل، كما اعتمد على الإستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، بينما عينة الدراسة فلقد اشتملت على 147 مفردة من المدراء العاملين بوزارة الداخلية.

وخصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- إن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيف حيث بلغ الوزن النسبي 53.13% وأن عبئ العمل هو أكثر العوامل تأثيراً على الضغوط ثم صراع الدور، وتليها الثقافة التنظيمية.

-توصلت الدراسة أيضا إلى وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المدراء بنسبة 82.49%.  
-عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات والوظيفية.

مدى الإستفادة من هذه الدراسة: لقد تناولت هذه الدراسة ضغوط العمل وهو جزء رئيسي ومهم في دراستنا حيث أفادتنا في تحديد أبعاد ضغوط وكذلك الاستعانة بها في الفصل النظري الخاص بضغط العمل، وتشترك هذين الدراستين في اعتمادهما على نفس المنهج والمتمثل في المنهج الوصفي التحليل والإستمارة كأداة للبحث.

## (2)- الدراسات المتعلقة بحوادث العمل:

### 1. دراسة سمير صلحاي

بعنوان " الحوادث المهنية وأثارها على تنافسية المؤسسة " - دراسة حالة مؤسسة سونلغاز - وحدة بسكرة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تنظيم الموارد البشرية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2007-2008. وانطلقت الدراسة من السؤال الرئيسي: ما مدى تأثير حوادث العمل على تنافسية المؤسسة؟ وكيف يحدث ذلك؟ وانبثقت عنها أسئلة فرعية:

- ما هي التنافسية؟ وهل من طرق لقياسها؟ وكيف يمكن للمؤسسة أن تحسن من تنافسياتها؟
- ما هو الحادث المهني؟ وما هي أثاره؟
- ؟ وهل هذه السيطرة كاملة أم جزئية؟

وللإجابة على هذه التساؤلات تم صياغة الفرضيات التالية:

-تؤثر الحوادث المهنية بشكل سلبي على أداء المؤسسات وهل يمكن السيطرة على الحوادث المهنية قدراتها.

-يمكن للمؤسسات الحد من الحوادث المهنية إذا ما نجحت في تحديد مسبباتها ومعالجتها.

-تولي المؤسسة الجزائرية أهمية كبيرة للحوادث المهنية والوقاية منها.

ولقد اعتمد الباحث على عينة عشوائية بنسبة 25% من مجتمع الدراسة التي ما يعادل 32 فردا من المجتمع الكلي وكانت المقابلة والإستبيان أداتين رئيسيتين للدراسة.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

-احتكار المؤسسة التام للسوق الوطنية التي تعتبر فيها المتعامل الوطني التاريخي في مجالي الكهرباء والغاز وأن الأداء الجيد للمؤسسة خصوصا على مستوى عالي من حيث أرقام الأعمال المحققة طيلة السنوات الماضية.

-تمتع المؤسسة بقدرات بشرية كبيرة ذات تأهيل وخبرة كبيرتين مما يمنحها أفضليات جد هامة وأيضا تسجيل المؤسسة عددا كبيرا من الحوادث المهنية كل سنة مما ينتج عنه أثارا سلبية متعددة أهمها الكم الكبير من أيام العمل الضائعة والأقساط التأمينية على الحوادث المهنية المرتبطة مباشرة بأعداد هذه الأخيرة والروتين الذي يطبع أغلبية الأعمال في المؤسسة نتيجة للقيام بنفس الوظائف بشكل متكرر، حتى وإن كان البعض منها متنوع المهام وأيضا غياب هامش الحرية الذي يتيح للعامل اتخاذ البعض من القرارات التي تتعلق مباشرة بمهامهم ومناصبهم، الخطورة التي تتسم بها أغلب الوظائف نظرا لما تلحقه بالعامل من إرهاق ومتطلبات السرعة في التنفيذ التي تفرضها على شاغلها ومستوى الحذر المطلوب في أدائها.

-التأثير الكبير والسلبى للحوادث المهنية على نفسية وأداء العاملين مما ينعكس على المؤسسة ككل.

-تدني مستويات الرضا الوظيفي للعمال مما يشكل انعكاسا سلبيا على أدائهم وإنتاجيتهم.

-غياب الوعي لدى بعض العمال بأهمية الإستعانة بوسائل الحماية والفائدة من توفرها لهم.

-توفير المؤسسة لظروف حسنة على العموم ما من شأنه أن يعزز من رضا العمال اتجاه هذا الجانب.

-تبذل المؤسسة مجهودها في سبيل توفير كافة أنواع تجهيزات الحماية الفردية لكافة عمالها، وعيا منها بأهميتها في حمايتهم من المخاطر المهنية.

مدى الإستفادة من هذه الدراسة: لقد تناولت هذه الدراسة الحوادث المهنية وأثارها على تنافسية المؤسسة بينما الدراسة الحالية فقد تناولت ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل فكلتا الدراستين تشترك في دراسة متغير حوادث العمل ويمكننا الاستفادة من هذه الدراسة في تحديد العينة وكذلك بناء أسئلة الاستمارة.

## 2.دراسة سعدي لمياء:

بعنوان " أهمية الأرغونوميا التصحيحية في التخفيف من حوادث العمل " - دراسة ميدانية لتصحيح مركز المراقبة ( الحراسة في مؤسسة سونطراك ) -، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر ( 2 )، 2011-2012. وانطلقت هذه الدراسة من سؤال رئيسي:

إن ارتفاع حوادث العمل في مراكز الحراسة يعود إلى عدم موائمة تصميم الخصائص الهندسية لمركز العمل مع الخصائص الأنثروبومترية للعمال وإلى سوء الظروف الفيزيائية للعمل ؟  
وقد هدفت الدراسة إلى:

- تحليل ظاهرة حوادث السقوط من مركز الحراسة، وجمع أكبر عدد من المعلومات المتعلقة بالعوامل والظروف المسببة لها.

- تحليل مركز العمل بطريقة أرغونومية ودراسة مدى ملائمته مع الخصائص الجسدية والنفسية للعاملين  
- اقتراح تصحيح أو إعادة تصميم مركز الحراسة أو المراقبة وفقاً للأبعاد الجسمية ( الأنثروبومترية ) لعمال هذا المركز مع تقديم الاقتراحات لتحسين الظروف الفيزيائية والمحيطية به، من أجل التخفيف من حوادث العمل خاصة تلك المتصلة بالسقوط.

واعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي، أما عينة الدراسة فتشكلت من 107 عون. أما أدوات الدراسة فتمثلت في استبيان تحليل وتقويم ظروف وتنظيم مركز العمل لأعوان الأمن الداخلي وكذلك قياس الخصائص الهندسية لمركز المراقبة والخصائص الأنثروبومترية لأعوان الأمن الداخلي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- بروز عوامل كثيرة مسببة لحوادث سقوط أعوان الأمن الداخلي من سلم مركز المراقبة وتتمثل هذه العوامل في سوء الظروف الفيزيائية والتنظيمية وإن اختلفت المنطقة ومن أسوأ هذه الظروف: وضعية الوقوف السائدة في العمل، موقع العمل المحفوف بالمخاطر، انعدام الإضاءة وسوء الظروف المناخية، انعزال المركز وانعدام التواصل والعلاقات مع الزملاء، عدم الإهتمام والمبادرة في مركز العمل.

- عدم الاعتماد على المعايير الأرغونومية والقوانين التنظيمية في تصميم مراكز المراقبة وقد تسبب هذا التصميم غير المناسب أو الناقص لعدم تعديله في بعض المراكز إلى وقوع حوادث العمل المتمثلة في السقوط معظمها تخلف أيام مرضية تتراوح من 20-60 يوم.

- عدم موائمة الخصائص الهندسية للمراكز المدروسة مع الخصائص الجسمية لأعوان الأمن العاملين فيه  
- اقتراح تحسين تصميم مراكز المراقبة وفقاً للأبعاد الجسمية لأعوان الأمن للتخفيف من حوادث السقوط منه.

يضم هذا المركز كل التسهيلات التي تضمن العمل الجيد والمريح للعون بما فيها التخلص من وضعية الرفوف الستاتيكية.

مدى الإستفادة من هذه الدراسة:

يمكننا القول بأن هذه الدراسة تخوض في دراسة أهمية الأرغونوميا التصحيحية في التخفيف من حوادث العمل بينما دراستنا تقوم على دراسة علاقة ضغوط العمل بحوادث العمل لدى العمال التنفيذيين، حيث أنه يمكننا الإستفادة من هذه الدراسة في تحديد المفاهيم، كما أن النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة كانت منطلقا لنا في صياغة إحدى فرضيات الدراسة والمتمثلة في الظروف الفيزيائية لبيئة العمل وعلاقتها بحوادث العمل، كما أعطتنا صورة واضحة عن أسباب حوادث العمل.

3.دراسة سمير حذبي:

بعنوان " حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية " - دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات C-P-G على العمال التنفيذيين بعين سمارة - مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والسلوك التنظيمي، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة قسنطينة، 2008-2009. وانطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي: هل هناك علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية لدى العمال التنفيذيين بمركب الجارفات والرافعات C-P-G ؟

وانطلاقا من هذا التساؤل انبثقت عنه أسئلة فرعية تمثلت في ما يلي:

-هل يؤدي الوقوع المستمر في حوادث العمل إلى التقليل من الروح المعنوية لدى العمال ؟

-هل لتوفر الأمن الصناعي أثناء العمل دور في رفع الروح المعنوية لدى العمال ؟

أما فرضيات الدراسة فتمثلت في:

الفرضية العامة: هناك علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية لدى العمال.

أما الفرضيات الفرعية:

-الوقوع المستمر في حوادث العمل يقلل من الروح المعنوية لدى العمال.

-يساهم توفير الأمن الصناعي في رفع الروح المعنوية لدى العمال.

ولقد اعتمد لباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي، أما عينة الدراسة فقد إشملت على 60 مفردة من أصل المجتمع 140 عامل وتم اختيارها بطريقة عشوائية، وكانت الإستمارة هي الأداة الرئيسية لجمع البيانات.

ولقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج:

- هناك علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية، ولمسنا ذلك عن طريق التأثير الذي تمارسه هذه الحوادث على معنويات الأفراد العاملين بنوعيه الإيجابي عند توفر الأمن وغياب حوادث العمل والسلبي عند وقوعهم في إحباطات وفشل مهني وترك العمل، بالإضافة إلى تراجع الدافعية للعمل ونقص الأداء.
- الوقوع المستمر والمتوالي في حوادث العمل يقلل من الروح المعنوية لدى العمال، خاصة إذا كانت درجة الخطورة بالإصابة كبيرة مما يؤثر سلباً على الفرد العامل جسدياً ومعنويًا خاصة حين يصبح العامل يعمل في جو يسوده التوتر والخوف من الوقوع في حوادث العمل.
- توفر الأمن الصناعي من شأنه أن يرفع من الروح المعنوية لدى العمال إذ يمكن للعامل أن يعمل في جو يسوده الاستقرار النفسي والابتعاد عن الإنفعالات كالتوتر والخوف من الحوادث، بالإضافة إلى الشعور بالطمأنينة والارتياح أثناء العمل.

#### مدى الاستفادة من هذه الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تتناول جانباً مهماً من دراستنا ألا وهو حوادث العمل، حيث نجد الدراسة الأولى تتناول العلاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية أما الدراسة الحالية فتتناول ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل، ويمكننا الاستفادة من هذه الدراسة في إختيار العينة وكذلك المنهج، بالإضافة إلى اعتمادنا عليها في صياغة أسئلة الاستمارة.

#### 4.دراسة دوباخ قويدر:

بعنوان " دراسة مدى مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية - دراسة ميدانية بمؤسسة صناع الكوابل E-N-I-C-A-B - بسكرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الوارد البشرية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2008-2009. وانطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي: هل يستفيد العمال من الأمن الصناعي لوقايتهم من إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية ؟

وتفرعت عنها الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يستفيد العمال من مشاركتهم في التدريب الخاص بمجال الأمن الصناعي لوقايتهم من إصابات حوادث العمل ؟

- هل يستفيد العمال من مشاركتهم في التدريب الخاص بمجال الأمن الصناعي لوقايتهم من إصابات الأمراض المهنية ؟

- هل يستفيد العمال من محتويات أساليب التوعية الوقائية التي توفرها المؤسسة لوقايتهم من إصابات حوادث العمل ؟

- هل يستفيد العمال من محتويات أساليب التوعية الوقائية التي توفرها المؤسسة لوقايتهم من إصابات الأمراض المهنية ؟

أما الفرضية العامة فتمثلت في:

يستفيد العمال من الأمن الصناعي لوقايتهم من إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية.

أما الفرضيات الفرعية:

- يستفيد العمال من خلال مشاركتهم في التدريب الخاص بمجال الأمن الصناعي لوقايتهم من إصابات حوادث العمل.

- يستفيد العمال من خلال مشاركتهم في التدريب الخاص بمجال الأمن الصناعي لوقايتهم من إصابات الأمراض المهنية.

- يستفيد العمال من محتويات أساليب التوعية الوقائية التي توفرها المؤسسة لوقايتهم من إصابات حوادث العمل.

- يستفيد العمال من محتويات أساليب التوعية الوقائية التي توفرها المؤسسة لوقايتهم من إصابات الأمراض المهنية.

لقد تم اعتماد الباحث على المنهج الوصفي في دراسته، أما عينة الدراسة فتكونت من 38 عامل وأختارها بطريقة عشوائية بسيطة، واعتمد في دراسته على المقابلة والملاحظة والاستبيان وتمثلت الأساليب الإحصائية في الأسلوب الكمي.

وخلصت هذه الدراسة إلى: أن العمال يستفيدون من التدريب الخاص بمجال الأمن الصناعي وكذا محتويات أساليب التوعية الوقائية التي توفرها المؤسسة لوقايتهم من إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية، ومنه نستطيع القول أن العمال يستفيدون من الأمن الصناعي لوقايتهم من إصابات حوادث العمل والأمراض المهنية.

**مدى الاستفادة من هذه الدراسة:** لقد هدفت هذه الدراسة إلى دراسة مدى مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية أما دراستنا فقد تناولت ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث

العمل لدى العمال التنفيذيين هما تشتركان في متغير حوادث العمل، ويمكننا الاستعانة بهذه الدراسة في صياغة الإشكالية وكذلك تحديد العينة والمنهج المتبع.

### تعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من خلال تتبع وعرض الدراسات السابقة أن هناك دراسات تناولت ضغوط العمل ودراسات تناولت حوادث العمل من جهات مختلفة، حيث توزعت بين دراسات أجريت في بيئات محلية وأخرى عربية وكذلك تم تطبيقها في مجالات مختلفة، حيث نجد أن بعضها ركزت على دراسة ضغوط العمل في مجال التعليم وتمثلت في دراسة ( العريايي سحنون، مانع صديرة )، بالإضافة إلى دراسات تناولت ضغوط العمل في المجال الصحي منها دراسة ( صبايحي كريمة )، ودراسة أخرى في المجال الأمني مثل دراسة ( سعد بن عميقان سعد الدوسري ) ودراسة أخرى تناولت ضغوط العمل عند المدراء العاملين في وزارة الداخلية وهي دراسة ( محمد صلاح الدين أبو العلا ) أما دراستنا فقد تناولت ضغوط العمل في المجال الصناعي. في حين أن هناك دراسات تناولت حوادث العمل، حيث نجد دراسة ( سمير صلحايي ) ربطت حوادث العمل بالتنافسية، أما دراسة ( سعيد لمياء ) ركزت على دراسة أهمية الأرغونوميا التصحيحية في التخفيف من حوادث العمل في حين نجد دراسة ( سمير حذبي ) حوادث العمل ربطها بالروح المعنوية، أما دراسة ( دويخ قويدر ) هدفت إلى دراسة مدى مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية. حيث نجد أن أغلب الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي ما عدى دراسة "محمد صلاح الدين أبو العلا" اعتمد على المنهج الوصي والمسح الشامل، أما دراسة " العريايي سحنون " اعتمدت على المسح الشامل، في حين دراسة " شاطر شفيق " اعتمدت على مزيج من المناهج: المنهج الموجبي، المنهج الوصفي التحليلي، المنهج التاريخي، منهج دراسة الحالة أما " سعد بن عميقان سعد الدوسري " اعتمد على المنهج الوصفي بشقيه المسحي والإرتباطي، أما الدراسة الحالية فقد اعتمدت على المنهج الوصفي، أغلب الدراسات اعتمدت على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات بالإضافة إلى المقابلة والملاحظة أيضا وكذلك الدراسة الحالية اعتمدت علي كل من الاستبيان والمقابلة الحرة والملاحظة. أما العينة فأغلبها عينة عشوائية، وكذلك دراستنا اعتمدت على العينة العشوائية البسيطة. وبهذا فإن هذه الدراسات عمقت لنا فهما شاملا حول موضوع البحث وتحديد أبعاده المختلفة وإن كانت كل الدراسات التي تطرقنا إليها لم تتطرق إلى العلاقة بين ضغوط العمل وحوادث العمل وهذا يعود إلى عدم تمكن الباحثة من الحصول على هذه الدراسات التي تناولت العلاقة بينهما رغم البحث الحثيث، وذلك بسبب قلة هذه الدراسات على حد علم الباحثة ولهذا فإن دراستنا تكتسب مكانة خاصة عن الدراسات

السابقة حيث ركزت على دراسة ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى العمال التنفيذيين، كذلك استهدفت فئة مهمة من فئات المؤسسة الصناعية وهي العمال التنفيذيين وهذا ما تختلف به دراستنا عن الدراسات التي تيسر لنا الحصول عليها.

### ثامنا: النظريات المفسرة لموضوع الدراسة

لدراسة أي موضوع أو ظاهرة اجتماعية ما دراسة علمية منهجية يجب على الباحث إدراج موضوعه ضمن مقارنة نظرية أو تصور نظري معين، باعتبار أن النظرية هي الخلفية الأساسية التي يعتمد عليها الباحث في محاولتها إعطائه فهم وتفسير شامل لواقع الظاهرة، وذلك لاحتوائها على مفاهيم عامة يمكن في ضوءها معالجة موضوع الدراسة، كما تساعده في بناء المفاهيم ومختلف إجراءات البحث الأخرى.

إن المقاربة السوسولوجية من أهم الخطوات المنهجية التي يعتمد عليها الباحث في علم الاجتماع كما تعتبر إحدى الضروريات الهامة في الدراسة السوسولوجية لتفسير وتحليل الظاهرة التي يعمل على دراستها.

ونقصد بالمقاربة السوسولوجية ذلك الإطار النظري الذي يتبناه الباحث في عمله أي اعتماده على نظرية أو مجموعة من النظريات عند قيامه بالدراسة والبحث، وعليه تعد المقاربة النظرية من المراحل الحاسمة في البحث العلمي، حيث يستحيل الانطلاق من العدم من دون أي إطار نظري أو نظرية عند القيام بالبحث السوسولوجي فالنظرية أو النظريات السوسولوجية هي التي تعطي للبحث قوته وتؤسسه علميا. وعليه فعلى الباحث عند القيام بالدراسة لظاهرة اجتماعية ما الإطلاع من مقارنة أو مقاربات تتماشى وطبيعة موضوعه.<sup>1</sup>

ونظرا لتعدد الظاهرة الاجتماعية وذلك بسبب تداخل أسبابها، أدى إلى عدم وجود نظرية موحدة وعامة لتفسيرها ما أدى إلى وجود نظريات متعددة. ومن هنا فإننا سوف نعتمد في دراستنا على مقاربتين نظريتين رئيسيتين لنظرية التنظيم كفيلتين بأن تجعل هذه الدراسة تفهم في إطارها النظري وتصل إلى أهدافها في فهم مشكلة ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل ووصفها وتحليلها، وتتمثل هذين المقاربتين في : النظرية الكلاسيكية ونعتمد فيها على الإدارة العلمية ( فريدريك تايلور، وهنري فايول )، والنظرية النيوكلاسيكية ونتناول فيها المدرسة السلوكية والتي تتضمن ( حركة العلاقات الإنسانية، ونظرية الحاجات

<sup>1</sup> - جمال معتوق، منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي، دار الكتاب الحديث، د ط، القاهرة، 2012، ص ص 53، 54.

لماسلو )، بالإضافة إلى النظريات الحديثة والخاصة بكل من ضغوط العمل وحوادث العمل حيث نتناول من خلالهما ما يتناسب مع طبيعة الدراسة وأهدافها مع عرض مبسط لهما وتوضيح الأسباب التي أدت بالباحثة إلى اختيارهما.

### 1. النظريات الكلاسيكية :

تعتبر النظريات الكلاسيكية من أقدم النظريات شيوعا. حيث جاءت هذه النظريات نتيجة للمشاكل التي خلفها التطور الاقتصادي والسياسي المذهل واتساع الطرق ووسائل المواصلات، واستخدام الآلات الحديثة والباهظة الثمن في الصناعة وكذلك ظهور اختراعات حديثة والتي كانت بفعل الثورة الصناعية. وقد صاحب كل هذا ظهور الكثير من المشكلات التي واجهتها الإدارة، فجأت هذه النظريات من أجل إيجاد الحلول المناسبة لها ومن بين هذه النظريات ما يلي :

#### أ)- حركة الإدارة العلمية :

" تعتبر الثورة الصناعية المحرك الأساسي للإبداع في مجال علوم الإدارة والتنظيم والحاجة الماسة لإيجاد السبل الكفيلة بتحقيق تنظيم فعال للنشاط الصناعي يسمح بتحقيق مستويات أداء عالية.<sup>1</sup> ونتيجة للمشاكل التي خلفتها الثورة الصناعية أصبح البحث عن إيجاد الحلول لها وذلك من خلال التجارب والبحوث، حيث ظهرت على إثر ذلك ما تسمى بالإدارة العلمية ولقد سميت الإدارة العلمية بهذا الاسم نسبة إلى تطبيق وإحلال الأسلوب العلمي في الإدارة، أن هذه الإدارة ركزت على الدراسة العلمية لطرق العمل ومن أبرز رواد هذه الإدارة نجد :

#### 1. فريدريك تايلور f taylor ( 1856 - 1917 ) :

يعتبر فريدريك تايلور من أبرز رواد حركة الإدارة العلمية والمنظر الأساسي لها، لذلك لقب ( بأبو الإدارة العلمية )، لقد كان تايلور عامل مبتدئ في أحد مصانع الصلب ثم تدرج بعد ذلك إلى أن صار أحد كبار المهندسين المراقبين. ولقد لاحظ تايلور أثناء تواجده بالورشة مع العاملين أنهم لا يبذلون أقصى جهدهم ولا يستخدمون كامل طاقاتهم في أدائهم للعمل مما أدى إلى زيادة التالف والهالك في الإنتاج ومن ثم انخفاض إنتاجية العامل.

<sup>1</sup> - - يوسف مسعوداوي، أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع، ط، الجزائر، 2013، ص 160.

لقد اهتم تايلور بزيادة الإنتاجية وذلك من خلال ربطه الإنتاج بالحوافز المادية، فقام بإعادة تصميم العمل من خلال نظام جديد للأجور وذلك على أساس الكمية المنتجة، حيث يكون هناك توافق بين أجر العمال ومستوى الإنتاجية ( الأجر بالقطعة )، كما أكد تايلور على ضرورة تحسين ظروف العمل المادية ( الإنارة، التهوية... ) التي يعمل فيها العامل لضمان زيادة إنتاجيته. كما نجد "ان تايلور قد نادى بضرورة تطبيق المنهج العلمي في الإدارة وان تطبيقه أمر إجباري ولازم لأن ذلك مهم جدا حيث يقوم على أساس مبدأ التخصص الوظيفي وتقسيم العمل إلى قطع صغيرة"<sup>1</sup>

وتقوم الإدارة العلمية عند تايلور على أسس أربعة:

-تطور حقيقي للإدارة بتجزئة وظيفة الفرد إلى أجزاء صغيرة، ومعرفة أنسب الطرق لأداء كل مهمة.

-الاختيار العلمي للعاملين، ويأتي ذلك باختيار الفرد بطريقة تتناسب العمل ويجب أن يدرّب عليها بالطريقة المصممة والسليمة.

-الاهتمام بتنمية وتطوير العاملين، وقيام الإدارة بمهام تصميم الوظائف والأجور والتعيين ويضطلع العمال بأداء وتنفيذ المهام الموكلة إليهم.

-التعاون الحقيقي بين الإدارة والعاملين.<sup>2</sup>

ومن بين التجارب التي قام بها تايلور في دراساته دراسة سميت " دراسة الحركة والزمن " وكان الهدف منها " التوصل إلى أقصر طريقة يمكن للعامل استخدامها لإنجاز عمله في أقل زمن ممكن، تلك التجربة التي طبقها على أحد العمال بأن استطاع أن يرفع إلى عربات القطار ما قدره 47.5 طنا من الحديد بعد أن كان يحمل 12.5 طنا فقط، غير أن العامل واجه في اليوم التالي صعوبات صحية حالة دون تمكنه من الذهاب إلى العمل. وفي مجال التطبيق قام تايلور بعدد من الدراسات حول موضوعي الحركة والزمن باعتبارهما من وجهة نظره أهم ركيزتين في زيادة إنتاجية العامل. أما في "موضوع التعويضات ركز تايلور على الحوافز المادية، وفي هذا المجال وضع نظاما للأجور يقوم على أساس عدد القطع المنتجة خلال

<sup>1</sup> - MR DIMER ARNAUD , ECONOMIE DENTREPRISE , IUFMD DAUVERGNE PREPARATION CAPET , PLP , P 11.

<sup>2</sup> - حسين عبد الحميد أحمد رشوان، علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، د ط، الإسكندرية، 2004، ص 56.

فترة زمنية محددة وبأجر محدد لكل قطعة، فإذا زاد عدد القطع التي ينتجها العامل خلال نفس الفترة يتم رفع أجرة جميع القطع التي أنتجها.<sup>1</sup>

مثال: "إذا كان المطلوب من العامل إنتاج 10 قطع خلال وقت العمل اليومي ( 8 ساعات عمل بأجر 60 قرشا لكل قطعة فإن الأجر الذي يتقاضاه في نهاية يوم العمل هو : 10 قطع × 60 قرشا = 600 دينار".

أما إذا أنجز 12 قطعة أي بزيادة قطعتين خلال نفس العمل اليومي فإنه يتقاضى زيادة في أجر القطعة مثلا 70 قرشا : 12 قطعة × 70 قرشا = 840 قرشا ( 8. 40 دينار )

ونلاحظ أن الحافز المادي كبير ففي الوقت الذي ينتج فيه العامل قطعتين زيادة على مستوى الإنتاجية يتقاضى زيادة 240 قرشا وهو حافز كبير.<sup>2</sup>

رغم الأفكار الجديدة التي جاء بها تاييلور والتي ساهمت في تطور الإدارة وزيادة الكفاءة الإنتاجية وتحقيق الفعالية إلا أنه لم يسلم من الانتقادات كغيره من المنظرين ومن بينها :

-افتراضات الإدارة العلمية في العاملين والتي اعتمدت على افتراضات نظرية الرجل الاقتصادي التي كانت سائدة في ذلك العصر وتتضمن : الأنانية، الكسل، الاستجابة للحافز المادي فقط.

-استنزاف جهود العامل واعتباره كآلة وهذا واضح من خلال نظام الحوافز الذي ابتدعه تاييلور.

-اقتصرت إسهاماتهم على مستوى ورش العمل والمصانع الصغيرة ( مستوى الإدارة الدنيا ) أو الإدارة التنفيذية. وبذلك لم تتمتع الإدارة العلمية بالشمولية مما أدى إلى الوقوع في الأخطاء كما هو الحال في التنظيم الوظيفي لتاييلور، حتى أن الهيكل التنظيمي بدا وكأنه هيكل إنتاجي فقط.

-اعتبرت المنظمة نظاما مغلق وأهملت التنظيم غير الرسمي وناصبته العداء وحاولت التخلص منه.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - علي عباس، أساسيات علم الإدارة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط 2، عمان، الأردن، 2007، ص 47.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص 48.

<sup>3</sup> - محمود أحمد فياض، مبادئ الإدارة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص 46.

كما "توصف الإدارة العلمية عند تايلور 1911 بنظرية الآلة لأنها أغفلت آدمية الفرد أو العامل الإنساني داخل التنظيم، واعتبر الفرد كآلة من منظور اقتصادي محض يقوم على استغلال أقصى طاقة فيزيقية لدى الفرد في العمل."<sup>1</sup>

إن الهدف الذي جاءت من أجله حركة الإدارة العلمية بقيادة فريدريك تايلور هو زيادة ورفع الكفاءة الإنتاجية وتحسين جودة الإنتاج وذلك باعتمادها على الحافز المادي لتحقيق ذلك. لكن هذه النظرية لم تسلم من النقد وذلك لتعظيمها للحوافز المادية على حساب الجانب الإنساني، حيث نجد أن العمال بالمنظور التايلوري يعملون من أجل الحصول على المال فقط وأن ما يدفعهم للعمل هو الأجر فقط، وبالنسبة للحد الذي وضعه تايلور في الإنتاج ( أي إنتاج أكبر كم من القطع ويتقاضى عليها العامل مقابل ذلك ) ومحاولة العاملين الوصول إلى ذلك الحد يتطلب منهم بذل مجهود بدني كبير، حيث يعملون كآلات تحت ظروف عمل صعبة حرارة عالية صعوبة العمل لساعات طويلة وهذا ما يسبب لهم الشعور بالتعب والإرهاق، وكذلك الشعور بضغط العمل يكون كبيرا وذلك من أجل تحقيق المستوى المطلوب والكمية المحددة. ما نجده ينعكس سلبيا على صحة العاملين الجسدية والنفسية مما يؤدي في بعض الأحيان ببعض العاملين إلى الانسحاب والتهرب من العمل والغياب المتكرر.

كما أن تحميل العامل بأعباء عمل تفوق قدراته وطاقاته وإنجازها في وقت محدد يجعله يشعر بالضغط والقلق والتوتر، بالإضافة إلى بذله مجهود عضلي كبير والذي ينتج عنه الشعور بالإرهاق والتعب وهذا ما يؤدي به إلى الوقوع في الأخطاء التي ينجم عنها التعرض للإصابات وحوادث العمل، كما أن عدم الاهتمام بالجانب الإنساني وإهمال الحوافز المعنوية ينقص من رغبة العامل ببذل المزيد من الجهد وعدم الإبداع فيه ما دام أنه لا يتلقى التشجيع والمدح من رئيسه المباشر. كذلك القرار المجحف الذي وضعه تايلور والمتمثل في أنه يجب على العامل أن ينتج وفق المعدل المطلوب وإلا يفصل من العمل، وهذا ما يجعل العمال عرضة للتوتر والقلق الشديد فهو يعمل ولكنه يشعر بالخوف من أنه يطرد من وظيفته مما يزيد من فقدان تركيزه وانتباهه أثناء أدائه للعمل وهذا ما يزيد من احتمال ارتكاب الأخطاء بسبب ذلك وبالتالي التعرض للإصابات والتي تكون في بعض الأحيان بسيطة وأحيانا أخرى خطيرة.

<sup>1</sup> - اعتماد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة الأنجلو المصرية للنشر و التوزيع، مصر، 1994، ص 70.

(ب)-الإدارة الإدارية ( التقسيم الإداري عند هنري فايول ) :

يعتبر "هنري فايول" أول من قام بتطوير مدخل عام للإدارة، كما بلور عددا من المبادئ العامة في نظرية الإدارة، وقد أثر في عدد كبير من المنظرين الإداريين.<sup>1</sup> ولقد ركز فايول في كتابه " الإدارة الصناعية والعامة " على الوظائف الرئيسية للإدارة بعد أن صنفها ووزعها إلى عدة وظائف : التخطيط، التنظيم، القيادة، التنسيق، والرقابة<sup>2</sup>. " وتركز هذه النظرية أو المدرسة الكلاسيكية الإدارية على أهمية مبدأ تقسيم العمل، هذا بالإضافة إلى أهمية الإشراف والتحكم والسلطة داخل التنظيمات الحديثة"<sup>3</sup> ، حيث نجد أن فايول قد قام بوضع أربعة عشر مبدأ واعتبر تطبيقها أساسي لزيادة الإنتاج وأن هذه المبادئ قابلة للتطبيق في كل المجالات وتتمثل هذه المبادئ في :

- تقسيم العمل على أساس التخصص واعتبار ذلك آلية لازمة لزيادة الإنتاج وإتقانه.
- توازن السلطات مع المسؤوليات وعدم الإخلال بهذا التوازن.
- الانضباط والالتزام مما يعني احترام الموظفين للقواعد والتعليمات.
- وحدة الأمر ويعني ذلك أن يكون هناك مدير واحد مسؤول عن توجيه النشاطات التنظيمية التي تخدم هدفا واحدا.
- أولوية مصلحة العامة على المصالح الفردية.
- ضرورة دفع أجور عادلة للعاملين.
- إتباع درجة مناسبة من المركزية واللامركزية.
- التسلسل الرئاسي بما يضمن ربط كل مستوى إداري بمستوى إداري أعلى.
- التمسك بالنظام كأساس للعمل والتعامل مع الناس.
- ضرورة الاستقرار الوظيفي للعاملين من خلال التخطيط للقوى العاملة.
- تشجيع المبادرة الفردية.

<sup>1</sup> - سعد عيد مرسي بدر، الأيديولوجيا و نظرية التنظيم ( مدخل نقدي )، دار المعرفة الجامعية للطبع و النشر و التوزيع، د ط، الإسكندرية، 2006، ص 135.

<sup>2</sup> - موسى خليل، الإدارة المعاصرة ( المبادئ، الوظائف، الممارسة )، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، ط 2، بيروت، لبنان، 2011، ص 27.

<sup>3</sup> - عبد الله محمد عبد الرحمان، علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، د ط، الإسكندرية، 2005، ص 307.

▪ تشجيع روح الفريق.<sup>1</sup>

▪ " مكافئة الأفراد : تعويض الأفراد ومكافئتهم بشكل عادل يوفر رضا العمال وأصحاب العمل ويناسب مستوى المعيشة وسوق العمل ووضع المؤسسة.

▪ السلطة : تعني حق المديرين بإصدار الأوامر لإنجاز النشاطات.<sup>2</sup>

أما فيما يخص أنشطة المنظمة فقد لخصها في ست أنشطة وهي:

1. **الأنشطة الفنية:** أي عملية إنتاج السلع والخدمات وتحويل عناصر الإنتاج إلى سلع وخدمات لتلبية حاجة ورغبة أصحاب العمل والمستهلكين.

2. **الأنشطة التجارية:** وتعني الأنشطة المتعلقة بشراء وتأمين عناصر الإنتاج وغيرها من مستلزمات المنظمة وكذلك بعملية بيع منتجاتها وما يتطلبه ذلك من أنشطة.

3. **الأنشطة المالية:** وتعني تأمين رأسمال المنظمة لتغطية كافة نشاطاتها والتزاماتها المالية.

4. **أنشطة الضمان والوقاية:** وهي تلك الأنشطة التي تتعلق بالمحافظة على أصول وخصوم المنظمة وحماية الوثائق والسجلات وغيرها من أمور لها علاقة بحقوق وواجبات المنظمة وحقوق العاملين فيها والمتعاملين معها.

5. **الأنشطة المحاسبية:** وهي تلك المتعلقة بحساب تدوين التكاليف والنفقات المالية والوثائق المتعلقة بها وكل ماله علاقة بالمصروفات المالية.

6. **الأنشطة الإدارية:** ركز فايول على هذه الأنشطة معتبرها الأساس في وجود ونجاح الأنشطة الأخرى الواردة أعلاه.

هناك بعض الانتقادات حول هذه النظرية كحالها من النظريات الأخرى والتي لا تخلوا من أشياء سلبية وتتمثل في :

- ركزت في دراساتنا على المستوى الإداري وأغفلت التركيز على المستوى الفني أو الإنتاجي.

- ركزت على التعامل الإداري وأغفلت الجانب الإنساني في التعامل مع الموظف أو العامل.

<sup>1</sup> - محمد قاسم القريوتي، نظرية المنظمة و التنظيم، دار وائل للنشر و التوزيع، ط 4، عمان، الأردن، 2010، ص ص 78، 79.

<sup>2</sup> - موسى خليل، مرجع سابق، ص ص 27، 28.

-كما نجدها ركزت على الإدارة العليا في أغلب تعاملاتها، ولم تركز على العاملين في المراتب الدنيا ( لعمال ).

إن اهتمام فايول انصب على المستويات الإدارية العليا وأن تطبيق المبادئ التي وضعها سوف يضمن رفع مستوى الكفاءة خاصة لدى المديرين باعتباره أنه اهتم بهذه الفئة، حيث نجد أنه لم يهتم بمشاكل العمال ومطالبهم، كما أن عدم إشراكهم في القرار الخاص بعملهم وتمركز السلطة في يد المدير فقط سوف ينتج عنه نوع من التوتر والقلق وشعور العامل بنقص أهميته وعدم الأخذ برأيه رغم أنه هو أدرى وأعلم بخفايا وأجزاء عمله وبالتالي ما قد ينجر عنه احتمال التعرض للإصابات وحوادث العمل.

### ج)- النظرية البيروقراطية :

تعتبر البيروقراطية إحدى الظواهر التنظيمية التي ظهرت في خضم الثورة الصناعية بأوروبا، حيث نشأت مع نشوء الدولة الحديثة التي كانت معززة بالحجم الكبير للموظفين وكذلك رجال الإدارة من ذوي الاختصاص والسياسيين الذين كانوا لهم نفوذ في الدولة وقراراتها. وقد ظهرت بفضل الجهود التي قام بها العالم الاجتماعي الألماني " ماكس فيبر " ( MAX. WEBER ) الذي عاش بين الفترة الممتدة ما بين ( 1864 - 1920 ) وكلمة البيروقراطية هي كلمة من أصل لاتيني وإغريقي فكلمة ( bureau ) تعني المكتب والكلمة الثانية ( cracy ) تعني القوة أو النفوذ أو السلطة والمقصود بها حكم المكتب

ويمكن تعريف البيروقراطية " على أنها بناء اجتماعي يتكون من التدرج الهرمي للمكانات والأدوار، وتتسم بوجود مجموعة من القواعد والإجراءات الواضحة التي تنظم أفعال أعضائها، وتتطلب نظاما دقيقا من حيث التخصص وتقسيم العمل. ويعد ماكس فيبر واضع ما يسمى بالنموذج المثالي للتنظيم البيروقراطي وهو عبارة عن بناء عقلي يتم تكوينه على أساس ملاحظة سمات أو خصائص معينة من الواقع.<sup>1</sup>، إن أهم الدراسات التي أسهم بها فيبر فيما يتعلق بالدراسات التنظيمية والإدارية هي نظريته الخاصة بهياكل السلطة وقد قسمها إلى ثلاث أنواع :

<sup>1</sup> - طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، د ط، 2007، ص 98.

**1-السلطة الكارزمية :** وممارسة السلطة فيها تكون مرتبطة بالصفات الشخصية التي تميز الفرد (صفات خارقة مثل الشجاعة والقوة... ) وعلى أساسها تكون الطاعة والولاء له.

**2-السلطة التقليدية :** وتكون ممارسة السلطة فيها على أساس قدسية العادات والتقاليد والأعراف المتوارثة.

**3-السلطة القانونية الرشيدة :** وتكون ممارسة السلطة فيها من خلال الشكل البيروقراطي للتنظيم أي بإتباع قوانين وإجراءات ولوائح مقننة. ويقول فيبر انه لا يمكن لأنواع السلطة الثلاثة أن يتضمنها تنظيم واحد.

" وإذا كانت السلطة تشير إلى حرية التصرف واتخاذ القرار لتنفيذ مهام معينة فإن المسؤولية هي الالتزام بتنفيذ وتحقيق تلك المهام على الوجه المستهدف، أما القوة فيعرفها فيبر بأنها احتمال قيام أحد الأفراد بفرض سلوكه على الآخرين، أو القدرة على جعل أشياء معينة تحدث والحصول على نتائج معينة. ويشير النفوذ إلى استخدام الإقناع أو الترغيب أو الإيحاء لجعل الفرد يتقبل شيئاً ما."<sup>1</sup>

لقد كان فيبر يهدف من خلال دراساته التي قام بها إلى تحقيق تنظيم على أعلى قدر ممكن من الكفاءة والرشد لذلك وضع نمودجه المسمى " بالنمودج المثالي للبيروقراطية " والذي يقوم على مجموعة من المبادئ وتتمثل في :

1. العلاقات بين الأفراد هي علاقات لا شخصية فهي علاقات بين الوظائف فقط.
2. بواسطة هذا النوع من التنظيم يمكن محاربة المحاباة والمحسوبية فهو يعتمد على المعايير الموضوعية في التوظيف(الكفاءة، الأقدمية،الشهادات...)
3. العلاقة بين المناصب محددة سلفا بواسطة قواعد ولوائح قانونية والتنظيم الهيكلي فالأفراد يدركون مسبقا حقوقهم وواجباتهم."<sup>2</sup>
4. "هيرارشية في تنظيم المناصب أي أنها تقوم على مبدأ التدرج الهرمي حيث يخضع كل منصب أدنى إلى مسؤولية إشراف المنصب الأعلى.

<sup>1</sup> - بلقاسم سلاطينية وإسماعيل قيرة، التنظيم الحديث للمؤسسة ( التصور و المفهوم )، دار الفجر للنشر و التوزيع، 2008، الجزائر، ص 122.

<sup>2</sup> - إبراهيم عباس نتو وهنري الينز، المفاهيم الأساسية في علم الإدارة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دط، 1980، ص23.

5. يجب التفريق بين وسائل العمل أو الإنتاج الخاصة بالتنظيم والممتلكات الخاصة لشاغل الوظيفة. بحيث لا يكون هنالك أي حق في تملك المنصب الرسمي وما يتبعه.

6. لابد من تدوين وتوثيق كل الإجراءات الإدارية والقرارات الرسمية. " <sup>1</sup>

وهذه النظرية تلقت بعض الانتقادات كحال غيرها من النظريات والتي لا تخلو من أشياء سلبية وخاصة عند تطبيقها ومن بينها :

- إهمالها للجانب الإنساني في التعامل مع العاملين.
- تركيز السلطة في يد فئة قليلة في المستويات العليا.
- عزل الموظف في عمله عن حياته الخاصة وعدم فتح المجال للتداخل بينهما.
- تجاهلها لدور الفرد في التنظيم ومعاملته كآلة.
- القضاء على المبادرة والابتكار والإبداع والنمو الشخصي.
- كما أن الالتزام بتطبيق القوانين والإجراءات بحذافيرها يؤدي نفور العاملين من العمل وكذلك التمرد عليها.
- تضخم الأعباء الروتينية.

إن تطبيق مبادئ البيروقراطية التي أتى بها فيير في المصنع باعتباره تنظيم رسمي مبني على أساس التسلسل الهرمي للسلطة وكذلك يقوم على مبدأ تقسيم العمل حيث يجب على إدارة المصنع الأخذ بالإيجابيات البيروقراطية وتجنب مساوئها، لأن بعض المبادئ التي نصت عليها البيروقراطية والمتمثلة في عدم إشراك العمال في اتخاذ القرار وكذلك إبعاد الأمور التي تتعلق بالحياة الخاصة بالعامل أثناء عمله وهذا أمر غير ممكن لأن العامل في عمله يأتي بظروف حياته وخاصة الأمور المتعلقة بالمشاكل الأسرية فهي تؤثر على أداء العامل فمجرد التفكير فيها، يسبب له التوتر والقلق والضغط، وكذلك القيام بنفس الأعمال يوميا وبصفة روتينية يصبح العامل لا يبالي في أدائه لعمله وكذلك جمود الإجراءات والقوانين والتقييد بها يؤدي بالعاملين إلى الشعور بالملل والقلق ما قد يجعلهم عرضة للوقوع في الأخطاء التي تتسبب أحيانا في التعرض للإصابات وحوادث العمل.

<sup>1</sup> - رايح كعباش، علم اجتماع التنظيم، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، قسنطينة، الجزائر، دط، 2006، ص55.

## 2. النظريات النيو كلاسيكية :

لقد قام الرواد الأوائل في الفكر الإداري أمثال تايلور، هنري فايول، ماكس فيبر بدراسات وتجارب بني على أساسها الفكر الإداري الحديث حيث اهتمت بدراسة المشكلات التي أفرزتها المصانع ومحاوله تعظيم الربح وزيادة الإنتاجية واهتمامها بالتنظيم الرسمي وتركيزها المادي، إلا أن إهمالها للجوانب الإنسانية المرتبطة بالعاملين أدى إلى انعكاسات سلبية على الإنتاج، وعلى إثر ذلك ظهرت نظريات جديدة جاءت كرد فعل على إخفاق النظريات الكلاسيكية في حل مشكلات التنظيم، وعلى العكس من ذلك فإن نظرية الإدارة السلوكية قد اهتمت بما أهمله الكلاسيكيون، إذ اهتمت بدراسة وتحليل تصرفات الأفراد العاملين داخل التنظيمات مع إبراز كافة العوامل المؤثرة فيها، كما انه لا يمكن معالجة الفرد كوحدة منعزلة، ولكن معالجته كعضو في جماعة يتعرض لضغوطاتها وتأثيراتها. ومن أهم هذه النظريات نجد :

### (أ)-مدرسة العلاقات الإنسانية :

جاءت مدرسة العلاقات الإنسانية كرد فعل على النظريات الكلاسيكية ( البيروقراطية، الإدارة العلمية والتقسيم الإداري لهنري فايول ) والتي افترضت أن الحوافز المادية هي كل ما يهم العاملين وبالتالي إهمالها للعوامل الاجتماعية والإنسانية، كما كان يسيطر عليها الفكر التنظيمي العلمي الذي يهتم بترشيد الأساليب والطرق والهيكل التنظيمي أكثر ما يهتم بالعنصر البشري والعلاقات الإنسانية داخل التنظيم. " إن الأفكار والمبادئ التي جاءت بها نظرية العلاقات الإنسانية كانت قد استندت إلى التجارب التي جرت في مصانع " هاوثورن " التابعة لشركة وسترن إلكتريك في مدينة شيكاغو في أمريكا... وذلك للتأكد من افتراضات المدرسة الكلاسيكية حول العوامل المادية وعلاقتها بالكفاية الإنتاجية مثل ظروف العمل والأجور، حيث تم إجراء أربع تجارب ابتداء من عام 1924 - 1936. ولقد كانت تجارب طويلة تم فحص واختبار صحة الأفكار والمبادئ الكلاسيكية وتناولت مواضيع كثيرة : الأجور، ساعات العمل، ظروف العمل، الإنتاج، الحوافز، العلاقات الإنسانية، الإجهاد، الاتصالات، المشاركة في اتخاذ القرارات...." <sup>1</sup>

أما المقصود بالعلاقات الإنسانية هي ذلك النوع من علاقات العمل التي تنشأ في إطار العمل والتي تهتم بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المنظمة، وهي بذلك تهدف إلى الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج

<sup>1</sup> - حسين حريم و آخرون، أساسيات الإدارة، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 1998، ص ص 51، 52.

في ضل أفضل ما يمكن أن يؤثر عليهم سواء من الناحية النفسية أو المعنوية باعتباره إنسانا وجدانيا أكثر منه رشيد وعقلاني.

ومن أبرز رواد هذه النظرية نجد :

### 1- إلتون مايو :

لقد تم تطوير أعمال " إلتون مايو " في أوائل العشرينيات من القرن الماضي حيث ذهب إلى نقد النهج الذي جاء به تايلور والمتمثل في الرجل الاقتصادي<sup>1</sup>. " ومن المعروف أن إلتون مايو هو رائد نظرية العلاقات الإنسانية وقد وضع نظريته هذه من خلال خبراته ودراساته وممارساته الإدارية في شركة ويسترن إلكترونيك في الو.م.أ<sup>2</sup>. حيث قام هو وزملائه بمجموعة من الأبحاث والتجارب والدراسات سميت بدراسات "هاوثورن" وكان الغرض من هذه الأبحاث هو مراقبة سلوك العاملين أثناء العمل، كما قام هو وفريق عمله العلاقة بين مجموعة من المتغيرات مثل : كثافة الإضاءة، فترات الراحة، نظام الأجور ومدى تأثيرها على الإنتاجية.

قام مايو وزملائه بتقسيم العاملات إلى مجموعتين : مجموعة ضابطة ومجموعة تجريبية، حيث كانت الظروف الفيزيائية في المجموعة الأولى ثابتة في حين أن المجموعة الثانية قام بالتلاعب بالإضاءة أحيانا بالزيادة وأحيانا أخرى بالنقصان. وكانت النتيجة هي زيادة كمية الإنتاج لكلا المجموعتين وبالتالي توصلوا إلى عدم وجود علاقة واضحة بين تلك المتغيرات والإنتاجية. وأمام هذا الوضع بدأ البحث والتساؤل عن السر وراء زيادة الإنتاجية لكلا المجموعتين وقد أجمعت الإجابات بهذا الخصوص، أن الزيادة في إنتاجية العمال تعود إلى ما يلي :

- "التغير في الموقف الاجتماعي للعمال ( الموقف الاجتماعي ).
- التغير في مستوى رضا العمال النفسي عن العمل ( الرضا النفسي ).
- أنماط التفاعل الاجتماعي بين العمال فيما بينهم من جهة، وبينهم وبين ممثلي الإدارة من جهة ثانية ( تفاعل اجتماعي مفتوح ).

<sup>1</sup> - MICHEL FOUDEIAT , SOCIOLOGIE DES ORGANISATIONS , EDUCATION France , 2 EDITION , 2007 , P109.

<sup>2</sup> - علي عباس، مرجع سابق، ص 60.

ولعل أهم النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات والبحوث، هو اكتشافها لأهمية العوامل الاجتماعية في الإنتاج، حيث أن تماسك الجماعة والالتزام بمبادئها يؤثر بكل وضوح على إنتاجية العمال وسلوكهم أثناء العمل.<sup>1</sup>

وعليه يمكن تلخيص أهم مبادئ مدرسة العلاقات الإنسانية في الأتي:

- 1- يتأثر الناس في سلوكهم داخل العمل باحتياجاتهم الاجتماعية.
- 2- يشعر الناس بأهميتهم وذواتهم من خلال العلاقات الاجتماعية مع الآخرين.
- 3- إن التخصص وتقسيم العمل والاتجاه إلى الآلية والروتينية في العمل تفقد هذا العمل جوانبه الاجتماعية وتجعله غير مرض للعاملين به.
- 4- يتأثر الناس بعلاقاتهم الاجتماعية وزملائهم في العمل أكثر من تأثرهم بنظم الرقابة الإدارية والحوافز المادية.
- 5- على الإدارة أن تأخذ المبادئ الأربعة السابقة عند تصميم في التعامل مع العاملين، على أن تظهر هذه السياسات اهتمامها بمشاعر العاملين.<sup>2</sup>

لقد استغرقت تجارب مصنع هاوثورن مدة خمس سنوات، شارك فيها فريق من الباحثين برئاسة إلتون مايو وعضوية زميليه : روثلسبورغر roethlisberger، ووليام ديكسون w.dickson. وقد أجرى فريق البحث طوال هذه المدة خمس تجارب متتالية :

**1. التجربة الأولى :** وتهدف إلى دراسة المتغيرات الفيزيائية على إنتاجية العمال وقد شملت تلك المتغيرات ظروف موقع العمل ( درجة الحرارة، نسبة الرطوبة، شدة الإضاءة وتوزيعها...) وإحداث تغيرات في عدد ساعات العمل اليومي، إدخال فترات راحة متباينة من حيث عددها ومدتها.

ولقد أكدت نتائج التجربة الأولى على عدم وجود تأثير واضح للمتغيرات الفيزيائية على الإنتاج، وحدوث تغير جوهري في توجهات العاملات نحو عملهن ونحو المشرفين عليهن.

**2. التجربة الثانية :** وأجريت هذه التجربة للتأكد من نتائج التجربة الأولى بخصوص طبيعة الإشراف،

<sup>1</sup> - علي غربي و آخرون، تنمية الموارد البشرية، الدار الجزائرية للطبع و للنشر و التوزيع، الجزائر، 2007، ص 35.

<sup>2</sup> - عبد الرزاق الرحاحلة وزكريا أحمد العزام، السلوك التنظيمي، مكتبة المجتمع الغربي، عمان، الأردن، 2011، ص32.

وطبيعة العمل داخل المصنع، وأوضحت نتائج التجربة مدى الثقة المتبادلة بين العاملات من جهة وبينهن وبين المشرفين من جهة أخرى، وكذلك المستوى العالي في الأداء وارتفاع الروح المعنوية.

**3. التجربة الثالثة :** جاءت للتأكد من نتائج التجريبتين السابقتين.

**4- التجربة الرابعة :** تلخصت في دراسة العلاقة بين زيادة إنتاجية العاملات وارتفاع روحهن المعنوية، وإلى أي مدى تؤثر الحوافز المادية في زيادة الكفاية الإنتاجية. وقد كشفت التجربة على وجود علاقة قوية بين المتغيرين... كما أثبتت النتائج أن الأجور التشجيعية والحوافز المالية يؤثران في الكفاية الإنتاجية بمعدلات متفاوتة وبدرجة أقل نسبياً عن تأثير الروح المعنوية

**5- التجربة الخامسة :** وتهدف إلى دراسة سلوك العمال داخل جماعة العمل في ظل ظروف بيئية معينة، ومعرفة مدى تأثير تصرفات العامل ومشاعره بتلك الظروف. وقد أسفرت التجربة على تأكيد قدرة العامل على التكيف الاجتماعي، وعدم اقتصار التكيف على العوامل النفسية فقط.<sup>1</sup>

وقد توصلت أبحاث هاوثورن إلى مجموعة من النتائج :

- أن العنصر البشري هو محور العملية الإنتاجية.

- إن تلقي الإشراف الجيد يخلق نوع من الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين.

- كذلك مشاركة العمال في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل يخلق مناخ جيد للعمل.

- إن الحافز المادي وحده لا يكفي لزيادة الإنتاجية بل إن الحوافز المعنوية تساهم في ذلك أيضاً.

- إن عمل الأفراد في جماعات وتحت ظروف عمل واحدة يخلق نوع من المشاعر والألفة بينهم مما يساهم في زيادة الإنتاج.

- كذلك الاهتمام بالعمال ومعرفة حاجاتهم ومحاولة إشباعها يزيد من الإنتاجية كما أن سيادة العلاقات غير الرسمية تساهم في ذلك.

إن هذه التجارب قد ساعدت في إلقاء الضوء على المتطلبات الأساسية الواجب توافرها لخلق التعاون الفعال بين الإدارة والعمال فالعمال ليسوا أفراداً منعزلين بعضهم عن بعض، كما لا يمكن النظر إليهم

<sup>1</sup> - علي غربي و آخرون، مرجع سابق، ص ص37، 38.

كوحدة متفرقة، فهم يشكلون جماعة واحدة وتعاونهم وتضافر جهودهم وحماهم في العمل يتحقق الهدف التي تسعى المنظمة تحقيقه.

لقد ركزت مدرسة العلاقات الإنسانية على فكرة رئيسية مفادها أن العاملين يستجيبون للبيئة الاجتماعية التي يعملون بها، والتي تشمل على الظروف الاجتماعية والمشاعر والتفاعل بين الأفراد. وعلى الرغم من إسهامات المدرسة في تطوير الفكر الإداري إلا أنها لم تسلم من الانتقادات ومنها ما يلي : "

- التركيز على العنصر البشري وإهمال باقي العناصر الأخرى في البيئة التنظيمية مثل : الهيكل التنظيمي، العوامل المادية، التكنولوجيا وغيرها من العوامل

- النظر إلى المنظمة باعتبارها عائلة سعيدة وإغفال حقيقة وجود صراعات وخلافات داخل التنظيم.

- التركيز على الحوافز المعنوية وإغفال أثر الحوافز المادية في تشجيع الأفراد على العمل وتحقيق الأهداف.

- نظرت العلاقات الإنسانية مثلها مثل الاتجاه الكلاسيكي للمنظمة باعتبارها نظاما مغلقا يتوقف أدائه على أداء عناصره الداخلية دون وجود تأثير لعناصر البيئة الخارجية.<sup>1</sup>

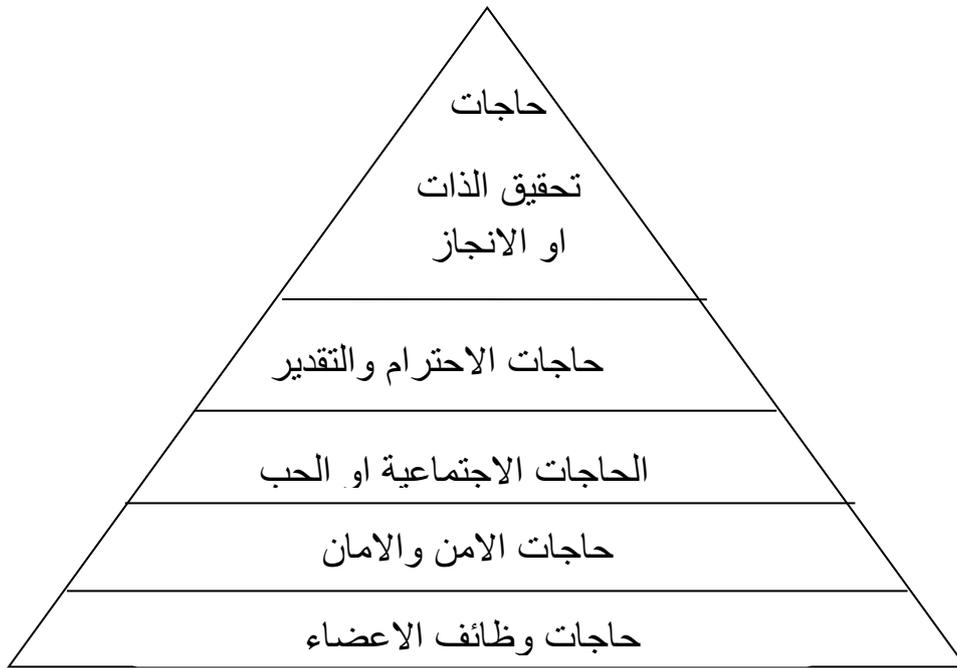
إن شعور العامل بالاهتمام والتقدير والاحترام من طرف الجماعة التي ينتمي إليها سوف يزيد من رفع الروح المعنوية لديه ويزيد من رضاه عن العمل، كذلك سيادة العلاقات غير الرسمية بين الرؤساء والمرؤوسين سوف يخلق نوع من الألفة والثقة بينهم، مما يساهم في التقليل من الشعور بالضغط والتوتر مما يقلل نسبة احتمال التعرض للحوادث والإصابات العمل. كذلك نجد أن هذه المدرسة قد اهتمت بدراسة ظروف العمل من حرارة وتهوية وإضاءة وكذلك فترات الراحة... وتحسينها سوف يسمح بتحسين الأداء والزيادة في الكفاءة الإنتاجية، وبالتالي يقل الشعور بالضغط وتقل المخاطر داخل بيئة العمل ما يؤدي إلى التقليل من احتمال التعرض لإصابات العمل وكذلك تقل الخسائر بالنسبة للمؤسسة سواء منها المادية أو البشرية.

<sup>1</sup> - علاء الدين عبد الغني محمود، إدارة المنظمات، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2011، ص ص 95، 96.

2-نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو : ( 1908 - 1970 )

" اشتهر ماسلو بنظريته " الحاجات التصاعدية " التي عالجت الحوافز الإنسانية والوظيفية لإشباع حاجات الفرد في المنظمات " <sup>1</sup>، " وقد انطلق ماسلو في دراسته للدافعية من فرضية أن معظم الناس يحفزون من خلال الرغبة في إشباع مجموعات محددة من الحاجات ووضع نموذجاً لهرمية هذه الحاجات مبتدأً بالحاجات الأساسية في قاعدة الهرم وتليها الحاجات الأخرى تباعا إلى قمة الهرم " <sup>2</sup>. ويمكن إبراز هذه الحاجات في الشكل التالي :

الشكل رقم (01) : يوضح سلم الحاجات عند ماسلو



المصدر : صبحي جبر العتيبي، تطور الفكر والأساليب في الإدارة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 45.

من خلال هرم الحاجات الذي وضعه ماسلو نجد أن الحاجات حسبها تتدرج في شكل هرمي، حيث تبدأ بالحاجات الأساسية والتي تتمثل في المأكل والمشرب والمأوى... التي لا يمكن لأي شخص أن يستغني عنها، ثم تليها حاجات الأمن والتي تتلخص في توفير العنصر المادي ( الأجر ) والذي يحمي العامل من الأخطار المادية والمعنوية، ثم تأتي الحاجات الاجتماعية أو ما تسمى بالحاجة إلى الحب والانتماء أي أن

<sup>1</sup> - موسى خليل، مرجع سابق، ص 34.

<sup>2</sup> - صبحي جبر العتيبي، تطور الفكر و الأساليب في الإدارة، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 44.

العامل يحتاج لأن يكون محبوباً من طرف جماعة العمل التي ينتمي إليها وبعد ذلك تأتي حاجات الاحترام والتقدير وتعتبر هذه الحاجات من أهم الأمور التي تؤثر على سلوك العامل في المنظمة حيث تقود العامل إلى الشعور بالثقة وكذلك الشعور بالمكانة الاجتماعية، وبعد إشباع العامل كل هذه الحاجات تأتي حاجات تحقيق الذات، و" بواسطة هذه الحاجة يستطيع العامل أن يتحقق بشكل كامل من الفرص المتاحة أمامه والمتعلقة بمواهبه وقدراته وكفاءاته، وحينما يختلف الدور والمكانة الاجتماعية للفرد فإن ذلك يتبعه تغيير في النواحي الخارجية المتعلقة بالحاجة إلى تحقيق الذات<sup>1</sup>."

إن هذه الحاجات مترابطة مع بعضها البعض، وليس في الإمكان إشباع أية حاجة منها إلى حد الإشباع الكامل، فإذا فكرنا بطريقة واقعية من زاوية إشباع الحاجات الواردة في النظرية، لوجدنا أن النسبة المؤوية للإشباع تتناقص كلما صعدنا في سلم الترتيب، وكما أن العملية التي تبرز فيها إحدى هذه الحاجات عملية تدريجية وتعتمد على إشباع الحاجات السابقة<sup>2</sup>.

" أي إخفاق في العمل قد يخفي ورائه البحث عن مجالات لإشباع حاجات معينة يكون الفرد في غنى عن إمكانية إشباعها حالياً لأنه سينشغل بالحاجة الأدنى فمثلاً عندما يصبح الفرد عاطلاً عن العمل، سيكون سعيه الأساسي هو إشباع الحاجة الأساسية وليس لتحقيق الذات، لأن هذه الحاجة الأخيرة ستتعطل مرحلياً حتى يتم الانتقال بالإشباع من حاجة لأخرى<sup>3</sup>." ويمكننا القول بأن "هرم ماسلو يمكن أن يكون أداة مفيدة للمشرفين لتحليل مصادر الدوافع ومشكلاتها على أن يكونوا حذرين في أخذ الفروق الفردية بعين الاعتبار، وأن يكونوا على يقين بأن الحلول المقترحة لإشباع حاجات معينة تختلف بين الأشخاص<sup>4</sup>."

رغم ما جاء به ماسلو من أفكار قيمة حول الدافعية للعمل إلا أنه تعرض للنقد لأن ليست كل الحاجات الإنسانية ترتب بنفس الترتيب الذي وضعه ماسلو فحاجات الفرد تختلف من شخص لآخر وبالتالي يجب مراعاة الفروق الفردية بينهم.

إن عدم إشباع العامل لحاجة من حاجاته سواء كانت وظيفية مثل الحصول على الترقية سواء بالزيادة في الأجر أو الانتقال من منصب أدنى إلى منصب أعلى وكذلك حاجاته المختلفة من بيت أو مأكل...

<sup>1</sup> - أشرف محمد عبد الغني شريت، مرجع سابق، ص - ص 322 - 324.

<sup>2</sup> - عادل بن صلاح بن عمر عبد الجبار و محمد بن مترك القحطاني، مرجع سابق، ص 83.

<sup>3</sup> - شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، 2010، ص 97.

<sup>4</sup> - أحمد قوراية، فن القيادة ( المرتكزة على المنظور النفسي الاجتماعي و الثقافي )، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2007، ص 231.

سوف تتولد لديه الرغبة من أجل الوصول إليها وإشباعها وبذلك سوف يشعر بالتوتر والضغط والقلق ولا يزول ذلك إلا بعد إشباعها، وكذلك فتعتبر الحاجة إلى الاحترام والتقدير والأمان الوظيفي من أهم الحاجات التي يسعى العامل إلى إشباعها وتحقيقها، لأن عدم احترامه وتقديره من طرف رئيسه وزملائه وعدم شعوره بالأمان الوظيفي (الأجر غير كافي) سوف يخلق له نوع من التوتر والضيق وبالتالي يجعله عرضة للارتكاب الأخطاء التي قد ينجم عنها الوقوع في الحوادث.

3. النظريات الخاصة بكل من ضغوط العمل وحوادث العمل : وسوف نتناول فيها كل من النماذج المفسرة لضغوط العمل وكذلك النظريات المفسرة لحوادث العمل.

#### أ)- النظريات المفسرة لضغوط العمل :

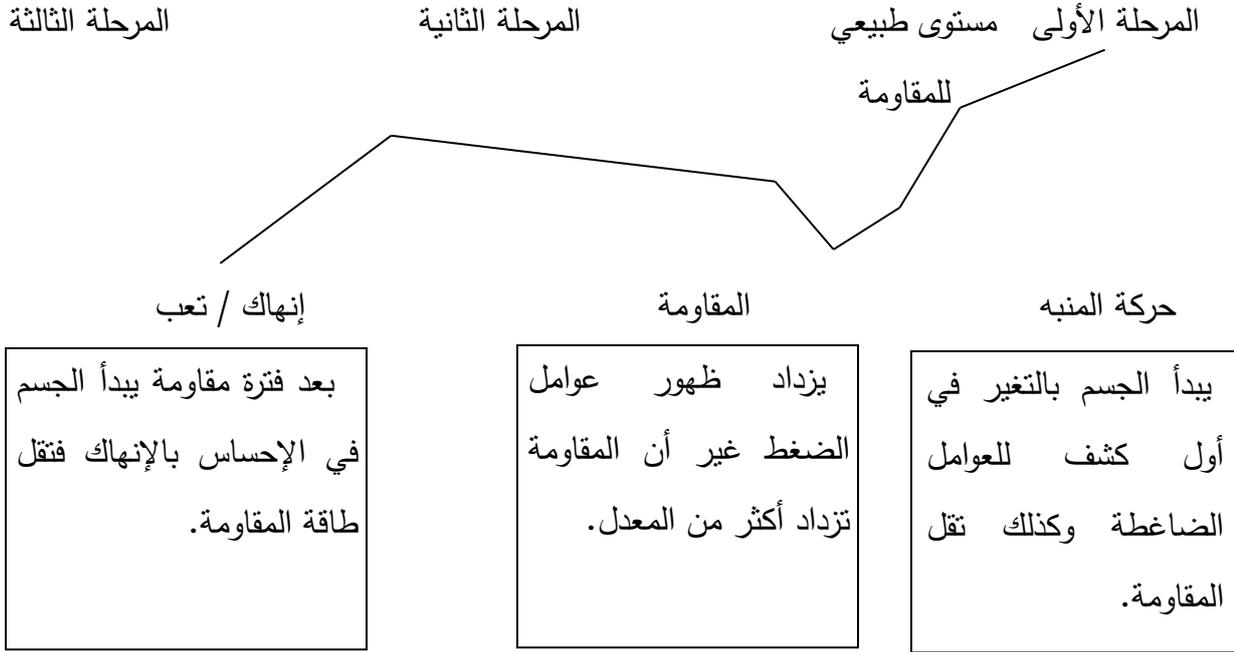
لقد اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة ضغوط العمل وذلك تبعاً لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وانطلقت منها، وكل عالما من زاوية معينة وذلك حسب توجهه وتخصصه وهذا يعود إلى تعقد ظاهرة ضغوط العمل وسوف نحاول التطرق إلى أهمها :

#### 1. نظرية هانز سيللي :

يعتبر هانز سيللي من أحد أهم الرواد للمفهوم الحديث للضغوط، حيث كان لطبيعة تخصصه كطبيب أثر كبير في صياغة نظريته حول الضغوط، لقد كان " متأثراً بتفسير الضغط تفسيراً فسيولوجياً وتنطلق نظريته من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الإستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج. " <sup>1</sup> وتعتبر هذه الاستجابة دليلاً على وجود الضغط، كما يعتبر حدوثها مصحوباً بأعراض تمثل بالفعل حدوث ضغط. ويوضح سيللي في نموذج هذا ردود أفعال الجسم البدنية والنفسية، حيث اقترح أن استجابة الفرد للضغوط تمر بثلاث مراحل وهي :

<sup>1</sup> - جميل حسن الطهراوي، الضغوط النفسية و طرق التعامل معها في القرآن الكريم، المؤتمر العلمي الدولي الأول، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص 451.

الشكل رقم ( 02 ) : يوضح نموذج سيلاي



المصدر : عاشور خديجة، ضغوط العمل ( النظريات والنماذج )، مجلة العلوم الإنسانية، دون رقم المجلد، العدد السادس والعشرون، بسكرة، الجزائر، دون سنة النشر، ص 200. ويمكن شرح هذه مراحل الضغط حسب هذا النموذج كما يلي :

-مرحلة الإنذار أو التنبيه : وفيها يبدأ الجسم بالتغير وذلك استجابة للتهديدات التي تواجهه مثل : زيادة التنفس، ارتفاع ضغط الدم، زيادة السكر.

-مرحلة المقاومة : وفيها يبدأ الجسم بمواجهة وصد الضغط ومحاولة التكيف معه.

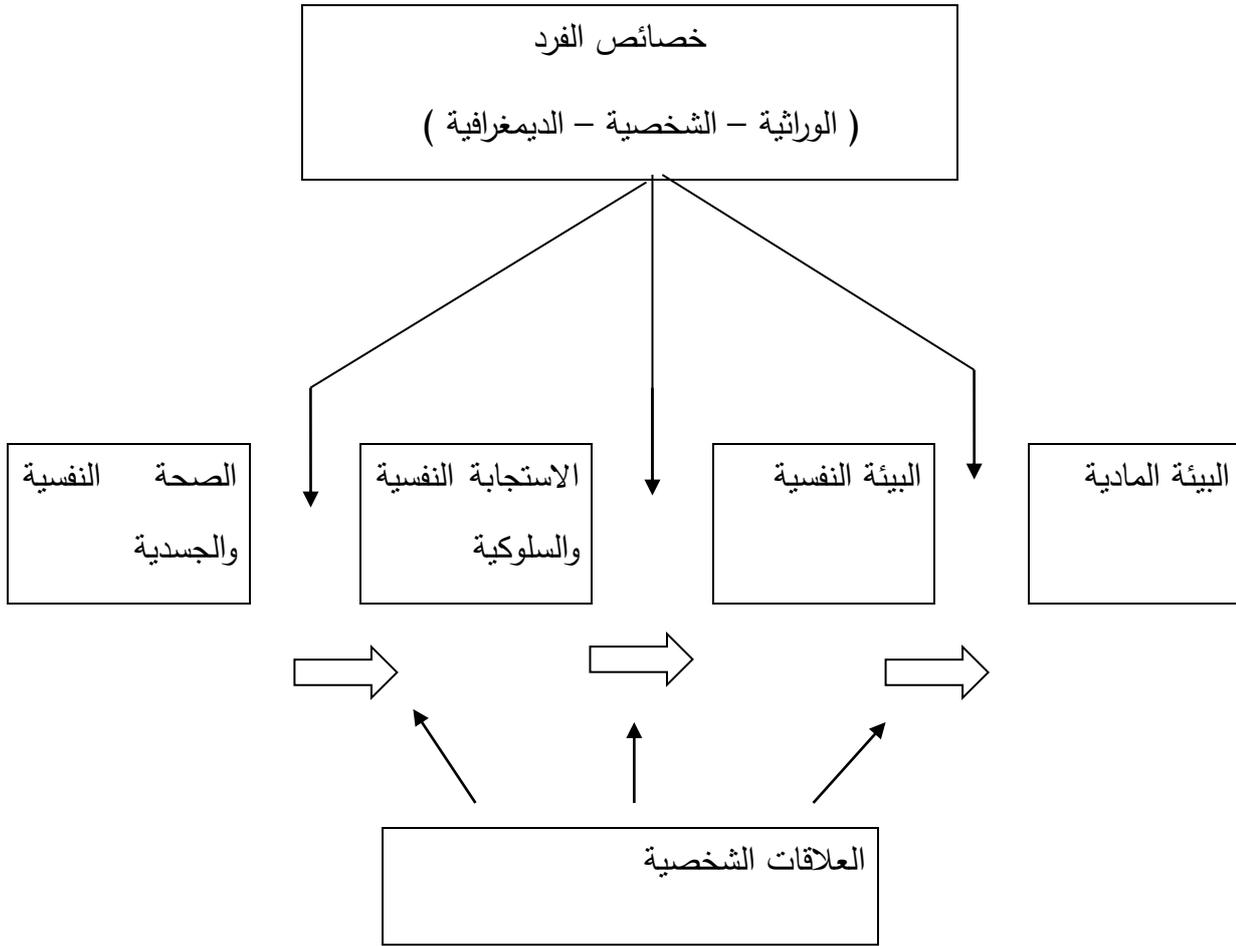
-مرحلة الاستنزاف : إن عدم تمكن الفرد من التكيف مع الضغط واستمراره يزيد من استنزاف طاقته وقدراته في التكيف والتغلب عليها.

2.نموذج ميتشغن ( توافق الفرد مع البيئة ) :

" يوضح هذا النموذج تأثير البيئة على إدراك الفرد لها، مما يؤثر بدوره على استجابته ومن ثم على صحته، وبشكل عام تركز هذه النظرية على العلاقة بين إدراك الفرد لعمله وإدراكه لقدراته وبيئته.<sup>1</sup> والشكل التالي يوضح تأثير البيئة على الفرد، مما يؤثر بدوره على استجابته ومن ثم على صحته

<sup>1</sup> - عاشور خديجة، مرجع سابق، ص 201.

الشكل رقم (03) يوضح نموذج ميتشغن



المصدر : عاشور خديجة، مرجع سابق، ص 201.

من خلال هذا النموذج نلاحظ أن ميتشغن قام بتفسير ضغوط العمل من منطلق المثيرات البيئية والنفسية التي تؤثر على الفرد العامل، حيث تختلف استجابته لها بحسب خصائصه الوراثة والشخصية وكذلك الديمغرافية.

### 3- نموذج ريتشارد لازاروس

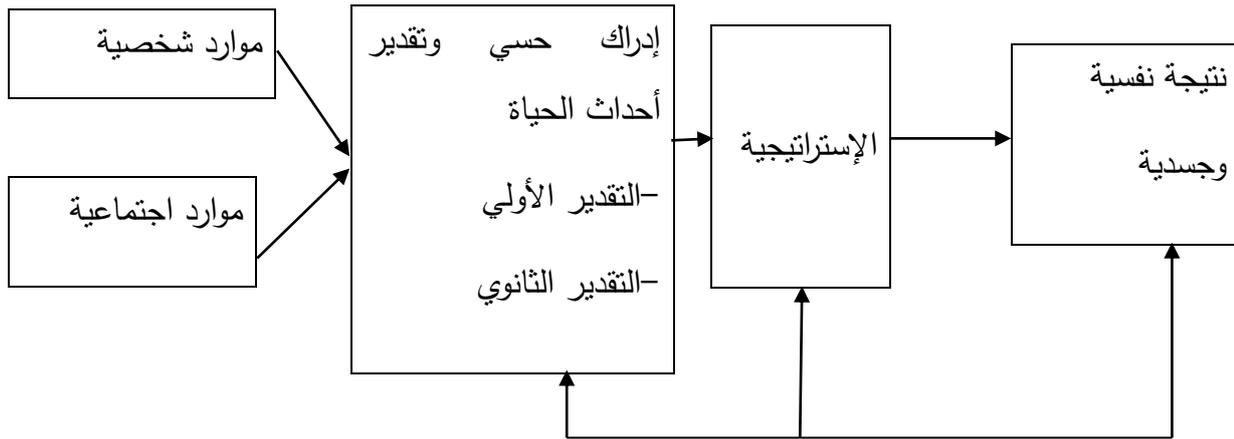
" وقد نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك أو التقييم الذهني ورد الفعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك للعناصر المكونة للموقف ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته

الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الإجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفس. وتعرف نظرية التقدير المعرفي " الضغوط " بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين<sup>1</sup> هما :

المرحلة الأولى : وهي المرحلة الخاصة بتحديد ومعرفة بأن بعض الأحداث والمواقف هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

المرحلة الثانية : وهي المرحلة التي يحدد فيها الفرد الطرق التي تساعد على كيفية التغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف.

#### الشكل رقم (04) يوضح نموذج لازاروس



المصدر:

1-Eric albert ,larence sander, stress fr ( comment l'entreprise peut-elle agir face au stress de se collaborateurs ? ), eyrolles , group eyrolles , 2010, p19.

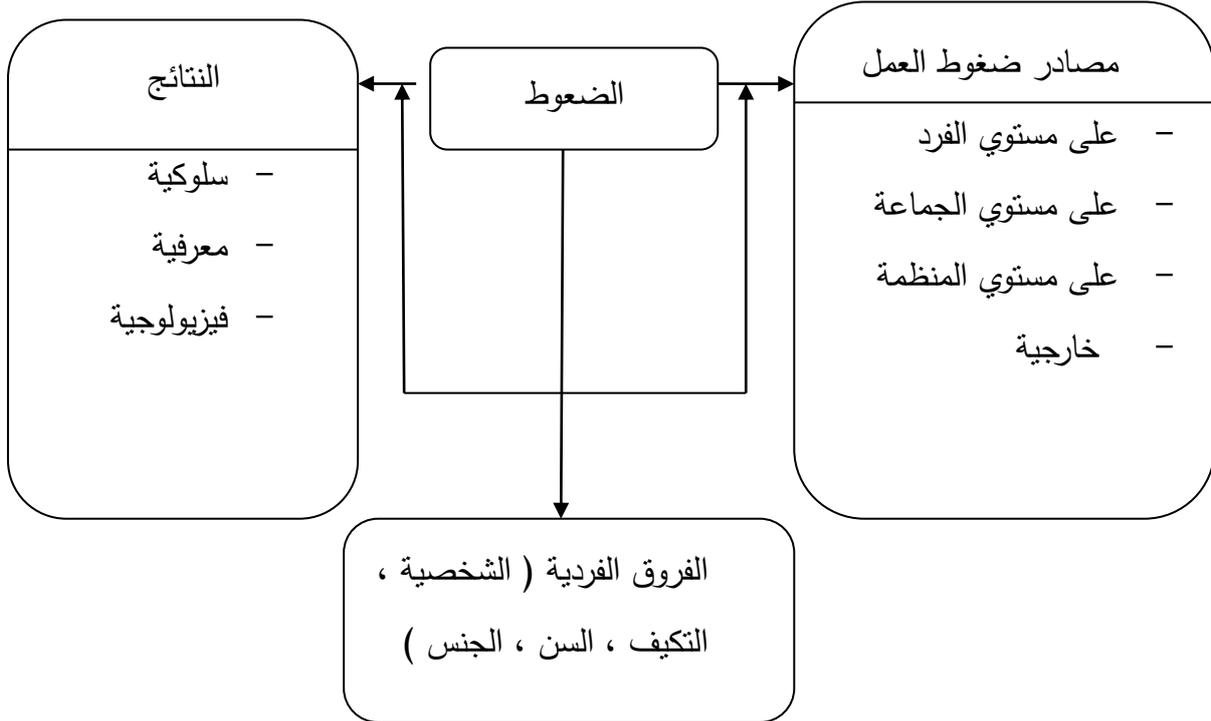
#### 4. نموذج كرايتر وكينيكي :

" وقد اعتمدا في تطوير نموذجهما على النموذج الذي طوره " إلفانوفيش - ماتوسيموا " 1979، ويوضح هذا النموذج مسببات الضغوط التنظيمية ( عمل الفرد والجماعة والمنظمة )، والمسببات الخارجية

<sup>1</sup> - جميل حسن الطهراوي، مرجع سابق، ص ص 452، 453.

(الأوضاع الإقتصادية والأسرية ونوعية الحياة وغيرها). وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها، كما يوضح النموذج التالي إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة.<sup>1</sup>

الشكل رقم ( 05 ) : يوضح نموذج كرايتر وكينيكي



المصدر : حسين حريم، السلوك التنظيمي ( سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال )، دار الحامد للنشر والتوزيع، د ط، عمان، 2004، ص 287.

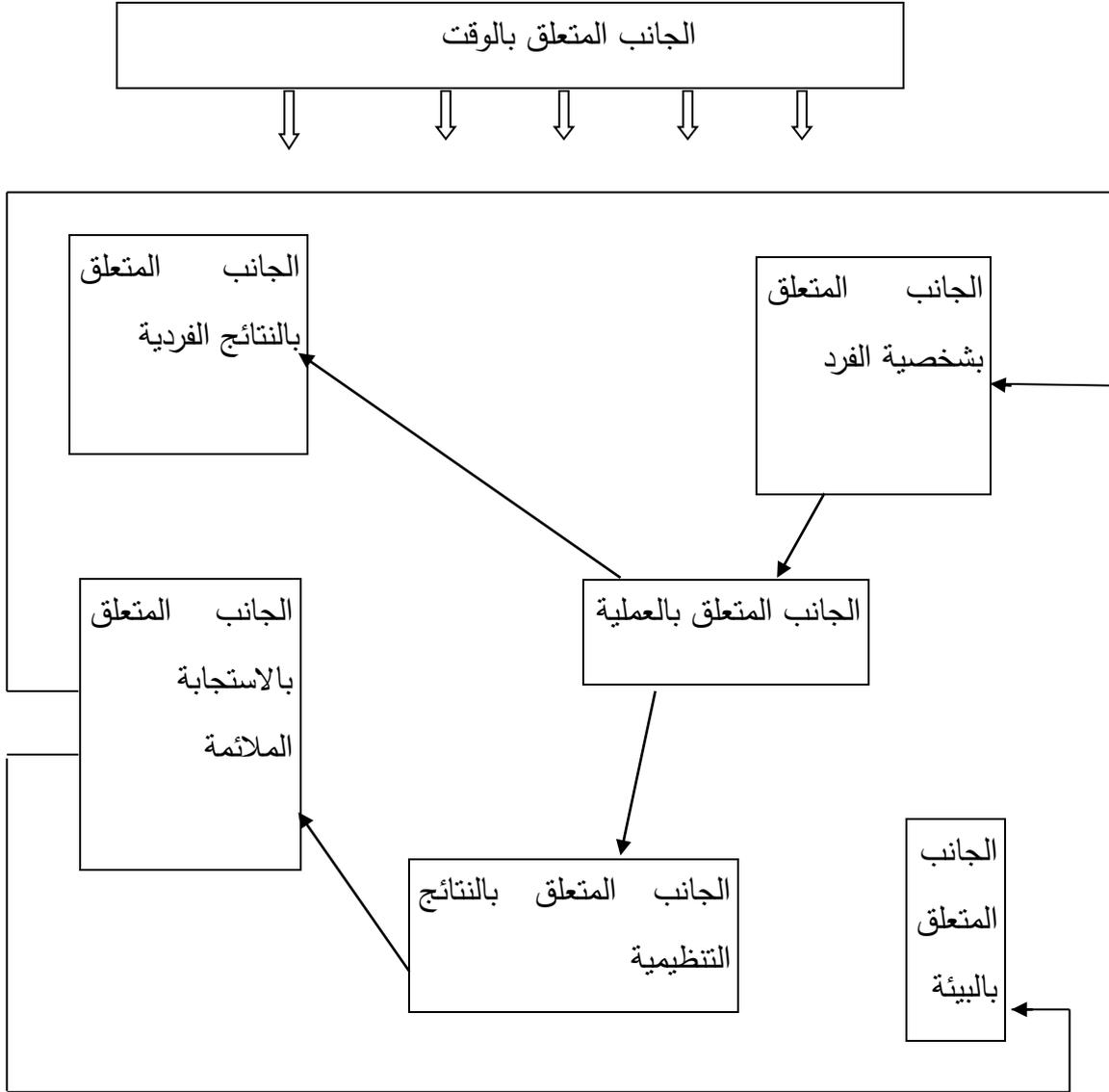
من خلال هذا النموذج يمكننا القول بأن هناك أربع مصادر لضغوط العمل : ( على مستوى الفرد، على مستوى الجماعة، على مستوى المنظمة، خارجية )، حيث أن هناك فروق فردية حيث تختلف إستجابة الفرد لهذه الضغوط من شخص لآخر وذلك بحسب نمط الشخصية، السن، الجنس وينتج عن هذه الضغوط مجموعة من النتائج ( سلوكية، معرفية، فزيولوجية ).

5. نموذج ضغوط العمل لبيبرونيومان : ويفترض هذا النموذج أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل إنما تأتي من مصدرين رئيسيين هما الفرد والمنظمة، حيث أن التفاعل بين هذين المصدرين

<sup>1</sup> - حسين حريم، مرجع سابق، ص 287.

في زمن محدد قد يؤدي إلى الضغوط التي تترك آثارها على الفرد والمنظمة، مما يدفع كلا منهما إلى الإستجابة الملائمة لهذه الضغوط.

الشكل رقم ( 06 ) يوضح ضغوط العمل ليبيرونيومان :



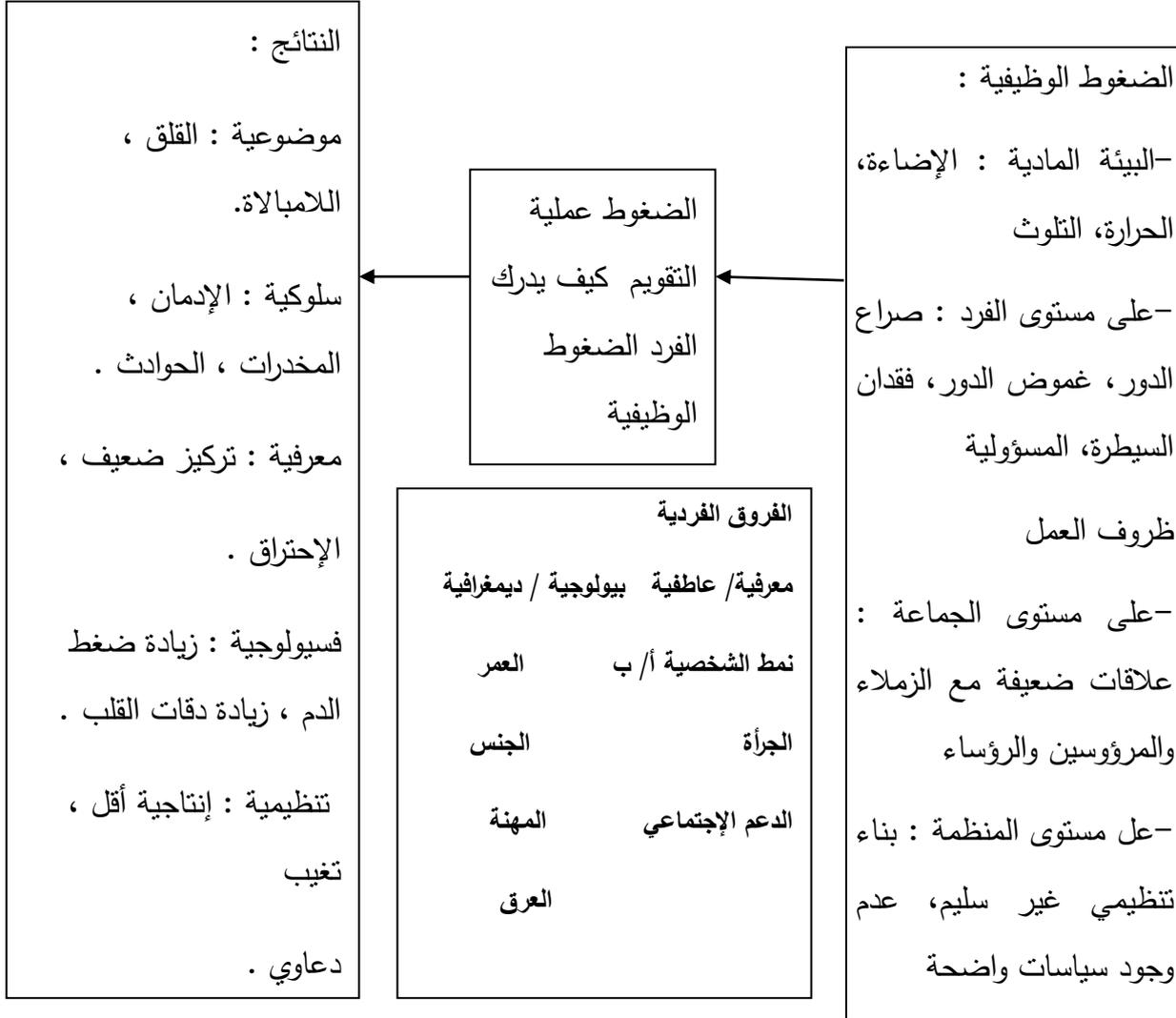
المصدر : عاشور خديجة، مرجع سابق، ص 203.

6. نموذج جيبسون، إفسغش، دونلي :

" يوضح النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة، وتأثير عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد وبالتالي على نتائج وآثار الضغط ويشير النموذج إلى دور الفروق

الفردية ( معرفية، عاطفية، بيولوجية، ديموغرافية ) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها ويوضح الشكل التالي عناصر النموذج والعلاقات فيما بينها.<sup>1</sup>

الشكل رقم ( 07 ) يوضح نموذج جيبسون وزملائه لدراسة ضغوط العمل



المصدر : حسين حريم، مرجع سابق، ص 286.

سابعاً : نموذج كارازاك في تفسير ضغوط العمل :

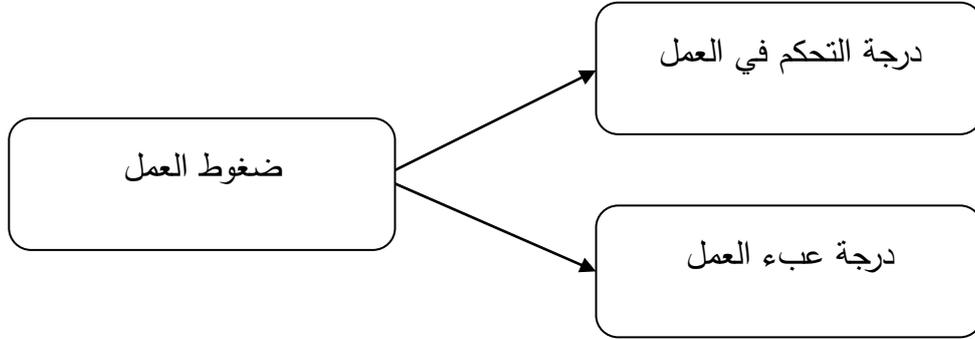
قدم كارازاك في سنة 1990 نموذجاً لتفسير ضغوط العمل ويرتكز على بعدين أساسيين هما :

1-درجة التحكم في العمل : ويقصد به درجة الإستقلالية التي يتمتع بها المورد البشري في اتخاذ القرارات المرتبطة بعمله.

<sup>1</sup> - حسين حريم وآخرون، مرجع سابق، ص 286.

2-درجة عبء العمل: ويقصد به مجموعة الواجبات أو المهام التي تسند إلى المورد البشري من أجل أدائها والتي قد تكون أكثر أو أقل مما يجب القيام به.<sup>1</sup> والشكل التالي يوضح نموذج كارازاك :

الشكل رقم ( 08 ) يوضح نموذج كارازاك في تفسير ضغوط العمل



المصدر : شاطر شفيق، " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز "، رسالة ماجستير، فرع إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2009-2010، ص 106. هناك أربع حالات يمكن أن يواجهها المورد البشري في عمله تجعله يشعر بضغوط العمل ويمكن أن نوضحها في الجدول التالي :

جدول رقم ( 01 ) يوضح الحالات التي يواجهها المورد البشري في عمله حسب نموذج كارازاك

درجة عبء العمل			
مرتفع	منخفض		
عمل مرهق	عمل ممل	منخفض	درجة التحكم في العمل
عمل متعب	عمل سهل	مرتفع	العمل

المصدر: المرجع نفسه، ص 106.

وفي ما يلي سوف نشرح الحالات التي يوضحها الجدول السابق :

<sup>1</sup> - شاطر شفيق، " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز "، رسالة ماجستير، فرع إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2009-2010، ص ص 105، 106.

-**الحالة الأولى :** في هذه الحالة يكون عبء العمل منخفض مع درجة التحكم في العمل منخفضة أيضا وهنا يكون الفرد مضطر للرجوع إلى رئيسه قبل اتخاذ أي قرار يخص العمل المكلف به أي أنه لا يتمتع بالإستقلالية وهذا ما يجعله عرضة للشعور بالملل والقلق والروتين وانعدام التحدي فيترتب عليه الشعور بضغط عمل مرتفع.

-**الحالة الثانية :** في هذه الحالة يكون ضغط العمل منخفض ودرجة التحكم في العمل مرتفعة وهذا ما يتيح للفرد الشعور بالإستقلالية في اتخاذ القرارات الخاصة بعمله وهنا يكون الشعور بالضغط أقل من الحالة السابقة لكن العمل السهل الذي يؤديه لا يتيح له إبراز كامل طاقاته وقدراته مما يجعله عرضة للشعور بالضغط.

-**الحالة الثالثة :** في هذه الحالة يكون عبء العمل مرتفع مع درجة التحكم في العمل منخفضة، وهنا يجد الفرد نفسه غير قادر على مواجهة متطلبات الوظيفة لأنها تفوق وتتعدى طاقاته الجسدية والفكرية وهذا ما يجعله عرضة لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل.

- **الحالة الرابعة :** وفي هذه الحالة يكون عبء العمل مرتفع وكذلك درجة التحكم في العمل مرتفعة، وبالتالي يكون الفرد أقل شعورا بالضغط بالمقارنة بالحالة السابقة لكن يبقى العمل مرهق ومتعب له وهذا ما يجعله يواجه ضغوط العمل.

(ب)- **النظريات المفسرة لحوادث العمل :**

### 1. نظرية الإستهداف للحوادث :

تعتبر نظرية الإستهداف للحوادث من أقدم النظريات في تفسير حوادث العمل وأكثرها شيوعا. والإستهداف للحوادث معناه أن هناك أشخاص لديهم ميل وتكوين داخلي وصفات وراثية تدفعهم للقيام بسلوك غير سليم مما يجعلهم عرضة للوقوع في الحوادث بصفة متكررة، أي لديهم القابلية للتعرض للحوادث دون غيرهم ويطلق على هذه الفئة من الأشخاص اسم المستهدفون للحوادث.

" وعلى الرغم من شيوع هذه النظرية إلا أن الأدلة العلمية على صحتها متعارضة. حقيقة أن هناك الأشخاص الذين يرتكبون كثيرا من الحوادث بصفة مكررة وحقيقة أن نسبة كبيرة من الحوادث ترتكب بواسطة نسبة قليلة من الناس. فإن هذا بالذات لا يعد دليلا على صحة نظرية الإستهداف للحوادث...

وعلى ذلك فالدليل الوحيد لتأكيد نظرية الإستهداف للحوادث هو الأمثلة التي تتكرر فيها الحوادث بما يزيد عن الصدفة.

ولقد دل التحليل الإحصائي الذي أخذ في الاعتبار عامل الصدفة على وجود حوالي 15% فقط من مجموع الحوادث يمكن إرجاعها إلى نزعة الإستهداف للحوادث، وعلاوة على ذلك فإن العوامل الأخرى غير الإستهداف للحوادث لم تكن مضبوطة... ومعظم الدراسات كانت تفشل في أن تأخذ في الاعتبار مقدار ما كان يتعرض له العامل من عنصر المخاطرة فيما يقوم به من أعمال. فالمفروض ان يكون القدر من المخاطرة المتضمن في العمل متساوي فقد يرتكب العامل حوادث أكثر من غيره لأنه كان يتعرض لمواقف خطيرة أكثر من غيره من زملاء.

## 2. نظرية الحرية والأهداف واليقظة :

ترى هذه أن الحادث هو عبارة عن سلوك رديء، ينتج عن مناخ سيكولوجي غير مريح وغير مشجع للعامل، حيث أنه كلما كان المناخ أكثر ملائمة وراحة وبتلقى فيه العامل التشجيع عن طريق المكافآت والحوافز كلما كان سلوك العامل خال من الحوادث وكذلك تزيد نسبة اليقظة والانتباه لديه وبالتالي يرتفع معدل إنتاج العامل كما ونوعاً. فعندما يكون المناخ التنظيمي السائد غير سوي وغير محفز وعدم اهتمام الإدارة بالعمال والعلاقات الإنسانية داخل المصنع، فهذا يجعل العامل حديث المهنة أقل إنتباهاً ويقظة في عمله ما يجعله من المحتمل أن يتعرض للحوادث والإصابات.

" وبتشجيع المناخ الشخصي للعامل لكي يحقق أهدافه القصيرة المدى وكذلك أهدافه طويلة المدى باحتمال الحصول على عمل معقول يتكافأ وإمكاناته وقدراته هنا يشعر العامل بأنه مشارك ذو قيمة، وتؤدي المشاركة في العمل إلى تكوين عادات الانتباه واليقظة وحل المشاكل المثارة وتؤكد النظرية أن سيكولوجية العمل يجب أن تكافئ العامل لكونه منتبهاً ويقظاً، وكذلك لمحاولته في الاقتراحات البناءة وإعطاء مكافأة للعامل المتعاون الذي يقوم بعمله على أحسن ما يكون والذي يعرف كيف يتجنب الإصابة، وهنا يجب أن يشعر العامل بأنه حر في تأثيره على البيئة"<sup>1</sup>

وما يؤكد هذه النظرية أن أكثر هو أن الأقسام الموجودة في المصنع والتي يكون بها مشاركة كبيرة من أعضاء العمال تكون نسبة الحوادث والإصابات قليلة عكس الأقسام التي يكون بها مشاركة العاملين، كذلك القسم الذي يحتوي على المكافآت والحوافز تكون معدلات الحوادث والإصابات أقل.

<sup>1</sup> - سامي محسن الختاتنة، مرجع سابق، ص 180.

" ويلاحظ أن الحوادث والإصابات تتكرر أكثر في الأعمال التي لا يتوفر فيها العامل على مكانة اجتماعية مرتفعة في محيطه. وتفسير هذا أن مناخ العمل يجعل العامل قادر على المحافظة على مستواه المهني وقد تأكد هذا من خلال (400) حادث وجد، أن نصف هذا العدد من الحوادث يرجع في أسبابه إلى حالة من القلق والخوف، والحالة الإنفعالية المنخفضة.<sup>1</sup> وتقترح نظرية الحصول على الهدف بالانتباه واليقظة توفير مناخ يحتوي على فرص للعامل من أجل الترتي وكذلك الجو المريح والمحفز للانتباه واليقظة مثل الحوافز الإقتصادية والمكافآت، وتمثيل العمال في المؤسسات والمجالس وكل هذه الحوافز والمكافآت تساهم في زيادة مستوى الانتباه واليقظة لدى العامل.

### 3. نظرية الضغط والتكيف :

" هذه النظرية كالنظرية السابقة تؤكد على أهمية طبيعة بيئة العمل ومناخ العمل كعامل ومحدد أساسي للحوادث. وتبعاً لهذه النظرية فإن العامل الذي يقع تحت ظروف الضغط والتوتر يكون أكثر عرضة للتورط في الحوادث عن العامل المتحرر من الضغط والتوترات. وقد تبدوا هذه النظرية لأول وهلة أنها تشبه نظرية النزعة للإستهداف للحوادث ولكن الحقيقة غير ذلك. إن نظرية النزعة للإستهداف للحوادث تشير إلى وجود دائم طبيعي تكويني في بناء الإنسان أو في تكوينه... أما نظرية التكيف للضغوط فتشير إلى التكيف العادي للضغوط الناتجة عن الظروف الوقتية مثل الإضاءة أو درجة الحرارة أو مرض العامل أو الضعف الناتج عن إدمان الخمر ولقد أشار " كيبير " إلى أن نظرية اليقظة ونظرية الضغط وكذلك نظرية إستهداف الحوادث تكمل بعضها البعض فهذه النظريات ليست متعارضة وإنما هي متكاملة. وفي نظر كيبير يحدث معدل الحوادث في المجالات الصناعية على النحو التالي

النسبة	النظرية أو التفسير
1-15%	نظرية استهداف الحوادث
30-40%	نظرية اليقظة
45-60%	نظرية الضغط

وواضح أن نظرية الضغط تعد مسؤولة عن أكبر نسب الحوادث.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - سامي محسن الختاتنة، مرجع سابق، ص 181.

<sup>2</sup> - عبد الرحمان محمد عيسوي، علم النفس الإنتاج، دار المعرفة الجامعية، الأزاريطة، الإسكندرية، د ط، 2003. ، ص ص

**4. نظرية التحديدات التكميلية والتفسيرية :**

من الحكمة أن نؤكد أن نظريات الأمن الصناعي السابقة وخاصة نظرية تكرار الإستهداف للحوادث إنما تؤكد جميعها على عدد من النقاط أهمها :

أنه حتى عند وجود مناخ سيكولوجي متفائل وملئم للعامل والعمل فإن العمال الذين تتقصم المميزات الضرورية للعمل من المحتمل أن يستمروا في التعرض للحوادث، مما يؤكد ضرورة النظرة التكاملية للحوادث أو ظاهرة التعرض أو الإستهداف للحوادث. فالمناخ السيكولوجي وما ينتظم شخصية العامل من مكونات ميزاجية وعقلية وجسمية وحركية لازمة للعمل وظروف فيزيقية وميكانيكية مناسبة للعمل والعمال وعلاقات إنسانية راضية ومرضية بين العمال بعضهم وبينهم وبين إدارة المصنع، كل هذه عوامل تتظافر في ما بينها وتتكامل في التقليل من معدلات الحوادث أيا كانت كما أنها تؤدي من ناحية أخرى إلى التوافق المهني للعامل وسعادته ورضاه عن عمله، مما يكفل في النهاية زيادة الإنتاج ومن هنا يجب أن نركز على عامل ونترك باقي العوامل الأخرى.

**خلاصة الفصل:**

من خلال هذا الفصل الذي تم فيه عرض موضوع الدراسة حيث تم فيه تحديد إشكالية الدراسة ووضع فرضيات من أجل الإجابة على الأسئلة التي تم طرحها في الإشكالية وكذلك تحديد أهمية وأهداف الدراسة بالإضافة إلى تحديد المفاهيم التي تضمنتها الدراسة والدراسات التي تم الاعتماد عليها والإستفادة منها من خلال تحديد الإشكالية ومختلف جوانب الموضوع، والتطرق إلى النظريات التي يمكننا في ضوءها تحليل موضوع الدراسة.



## الفصل الثاني: ضغوط العمل

تمهيد

أولاً: عناصر ضغوط العمل

ثانياً: خصائص و أهمية ضغوط العمل

ثالثاً: أعراض التعرض للضغط

رابعاً: مراحل التعرض للضغط

خامساً: أنواع ضغوط العمل

سادساً: مصادر ضغوط العمل

سابعاً: آثار ضغوط العمل

خلاصة

## تمهيد:

إن المثيرات والمواقف المتعددة في بيئة العمل التي قد يلاحظها أو يعيشها العاملون جعلتهم يتأثرون بها، حيث تختلف الاستجابة لهذه المثيرات من عامل إلى آخر وذلك حسب إمكانياته الفسيولوجي والذهنية والنفسية ومهاراته وخبرته في العمل، وتتعدد مصادر ضغط العمل فقد يكون الفرد نفسه مصدرا للضغط، كما قد تكون طبيعة الوظيفة وأعبائها وسياسات المنظمة وهيكلها التنظيمي أحد أهم مسببات ضغط العمل بالإضافة إلى مصادر خارجية مثل الحياة الأسرية وكذلك المشاكل العائلية والمالية... والتي تجعلهم قلقين ومتوترين، وبذلك يسهل استثارتهم وتكثر انفعالاتهم مما ينعكس على حالتهم النفسية والجسمية وكذلك سلوكهم الوظيفي وفي هذا الفصل سوف نتناول ما يلي: عناصر وخصائص وأهمية ضغوط العمل وأعراضها وكذلك مراحل التعرض للضغط وأنواعها ومصادرها وآثارها.

أولاً: عناصر الضغوط

يرى سيزلاجي ووالاس (1987 sizilagyi and wallace) أن خبرة الضغوط النفسية لدى الفرد في مجال العمل تنشأ عنها حالة عدم اتزان نفسي أو فسيولوجي أو اجتماعي.

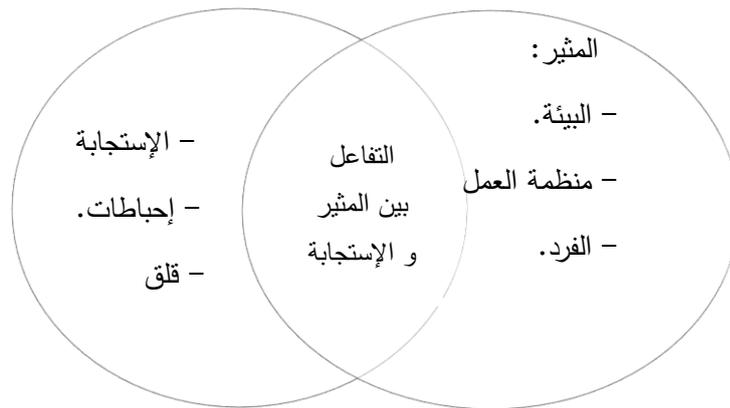
ويمكن تحديد عناصر الضغوط بثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة هي:

(أ) - **عنصر المثير:** " ويمثل القوى المسببة للضغط والتي تفضي إلى الشعور بالضغط النفسي وقد تأتي من البيئة أو منظمة العمل أو الفرد ذاته مثال لذلك: تعطل الآلة الرئيسية في وقت حرج يمثل عاملاً مثيراً أو موقفاً ضاغطاً لمراقب الإنتاج.<sup>1</sup>"

(ب) - **عنصر الاستجابة:** " يتكون هذا الفعل من ردود الفعل الفسيولوجية ( الجسمية ) والنفسية والسلوكية اتجاه الموقف الضاغط مثل الإحباط والقلق.

(ج) - **عنصر التفاعل:** وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات والاستجابات ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات وانفعالات.<sup>2</sup>

الشكل رقم ( 9 ):عناصر الضغط.



المصدر : محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، دط، الإسكندرية، 1999، ص86.

<sup>1</sup>- محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، دط، الإسكندرية، 1999، ص86.

<sup>2</sup>- صلاح الدين عبد الباقي، سلوك الإنسان في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص 285.

ثانيا: خصائص وأهمية دراسة ضغوط العمل

### 1- خصائص ضغوط العمل:

تتميز ضغوط العمل بمجموعة من الخصائص ونوردها في ما يلي: "

-تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، فقد تخدم الضغوط أغراضا مفيدة بحيث تكون دافعا لرفع جودة العمل، المنافسة والتفوق وقد تشكل فرصا للتحسين والتطوير، كما قد تكون مصدرا للابتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية، لكن من جهة أخرى قد تسبب أضرارا كثيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي.

-إن إدراك الناس للضغوط وكيفية تفسيرهم لها يخلق اختلافا في استجاباتهم وردود أفعالهم اتجاهها، فكثرة العمل وكذلك العمل لساعات طويلة يخلق عند البعض القلق والتوتر، بينما يعتبره آخرون فرصة للتحدي وإثبات الذات، وقلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها البعض سوء تقديرهم لمهاراتهم وغياب فرص التي يريدونها، بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات، لذلك نجد أن الضغوط تسبب آثارا نفسية ضارة عند البعض قد يعتبرها آخرون مصدرا للطاقة والنشاط.

-لا توجد وصفة تكفل خلو الحياة من الضغوط، لكن هناك أساليب تخففها إلى حد ما الأدنى.

-إن المعاناة من الضغوط لا يمكن اعتبارها أحد علامات الضعف.<sup>1</sup>

### 2- أهمية دراسة ضغوط العمل:

" أصبحت ضغوط العمل سمة من سمات العصر الحديث حيث يطلق عليها الباحثين القائل الصامت، وأصبحت العديد من المنظمات والمؤسسات تعاني من ازدياد ضغوط العمل وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها، وثبت أن استمرارها يترك آثارا سلبية على صحتهم البدنية والنفسية ومن ثم أدائهم الوظيفي. ويرى كل من ( LOI. baruch ) أن أهمية دراسة ضغوط العمل ترجع إلى ما يترتب عليها من تحمل المؤسسات تكلفة غياب العاملين وتركهم العمل، وفقدان الرغبة في الإبداع وانخفاض الدافعية والالتزام

<sup>1</sup> - مانع صبرينة، ضغوط العمل و آثارها على أداء الأساتذة الجامعيين - دراسة حالة أساتذة كلية الإقتصاد و التسيير بجامعة

الحاج لخضر -، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2007 - 2008، ص 72.

بالعمل، ذلك إلى جانب خطرهما على العاملين والذي يتمثل في عدم الرغبة في الرضا المهني وضعف الدافعية للعمل والشعور بالإرهاك النفسي مما يؤثر على جودة الأداء المطلوب.<sup>1</sup> بالإضافة إلى دراسة أهمية ضغوط العمل تساعد كذلك:

- تفعيل اتخاذ القرارات في المؤسسة ومن ثم تفادي أي قرار خاطئ يمكن أن يكون ناتجا عن الظروف الصعبة التي يواجهها متخذ القرار.

- الرفع من ربحية المؤسسة، وهذا بتفادي التكاليف المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل.

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

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

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

- تحقيق رقابة فعالة لسلوكيات الموارد البشرية في كافة المستويات الإدارية.<sup>2</sup>

### ثالثا: أعراض ضغوط العمل

" عندما يفشل الفرد في التحكم في المصادر التي تسبب له ضيقا وإزعاجا ( ضغوط نفسية )، فإن جسمه يمر بخبرة أو حالة تعرف بالمواجهة أو الهروب وعلى إثر ذلك تزداد ضربات القلب ويتحول الدم من الأطراف إلى العضلات الداخلية... والضغط النفسي عكس ما يعتقد البعض فليس هو بالأمر السيئ دائما، وقد يكون دافعا فعالا للإنجاز. ويمكن تصنيف أعراض الضغط إلى ما يلي:

#### ❖ أعراض جسدية:

ومن الأعراض الجسدية للتوتر نجد: العرق الزائد، التوتر العالي، الصراع بأنواعه، آلام العضلات وبخاصة الرقبة والأكتاف وعدم انتظام النوم، الأرق أو النوم الزائد، الإستيقاظ المبكر على غير العادة، الإمساك عن الهضم، التعب، فقدان الطاقة.

<sup>1</sup> - لطيفة عريق، الود حبيب، " اقتراح نموذج علمي من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الذين يعانون من ضغط العمل في المؤسسات الصناعية "، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد الأول، سبتمبر 2013، الوادي، الجزائر، ص، ص، 170، 771.

<sup>2</sup> - شاطر شفيق، مرجع سابق، ص 77.

❖ أعراض انفعالية:

ومن بينها: سرعة الانفعال، تقلب المزاج، العصبية، سرعة الغضب، العدوانية، الاكتئاب، سرعة البكاء.

❖ الأعراض الذهنية:

مثل النسيان، صعوبة التركيز، صعوبة اتخاذ القرارات، تشويش التفكير، استحواذ فكرة واحدة على الفرد، انخفاض الدافعية تزايد الأخطاء.

❖ الأعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية:

عدم الثقة غير المبررة بالآخرين، لوم الآخرين، التفاعل الآلي مع الغير بلا اهتمام، التهكم والسخرية من الآخرين، تصعيد الأخطاء.<sup>1</sup>

رابعاً: مراحل التعرض للضغط

تمر عملية التعرض للضغط بالمراحل التالية:

**1- المرحلة الأولى: مرحلة التعرض للضغط ( مرحلة الإنذار المبكر ):**

" ويطلق عليها البعض مرحلة الإحساس بوجود الخطر وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخلياً أو خارجياً، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر: زيادة ضربات القلب، الأرق، توتر الأعصاب، الضحك الهستيري، سوء استغلال الوقت، الاستهداف للحوادث.

**2- المرحلة الثانية: مرحلة رد الفعل ( التعامل مع الضغوط ):**

" تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه المتغيرات وبأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما المواجهة أو الهروب وذلك في محاولة للتغلب عليها أو الهروب والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغوط.

<sup>1</sup> - عبد الفتاح الخواجة، الإدارة الذكية المطورة للمروسين و التعامل مع الضغوط النفسية، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2010، ص 17.

### 3- المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة:

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينتقل الفرد للمرحلة التالية "1.

### 4- المرحلة الرابعة: الاستنزاف ( مرحلة الإنهاك والإرهاق ):

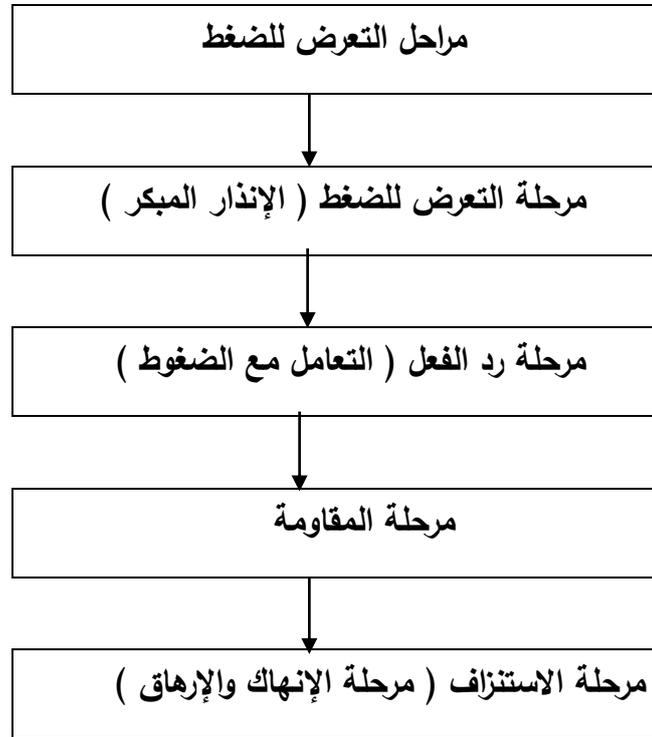
" ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ويمكن الإستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار أهمها:

- الاستياء من جو العمل.
  - الإصابة بالأمراض العضوية مثل: قرحة المعدة، السكر ضغط الدم.
  - انخفاض معدلات الإنتاج والتفكير في ترك الوظيفة.
  - الإصابة بالأمراض النفسية مثل: النسيان المتكرر، السلبية واللامبالاة."2
- ويمكن أن نلخص مراحل التعرض للضغوط العمل وذلك من خلال الشكل التالي:

<sup>1</sup> - محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، د ط، الإسكندرية، 2005، ص ص 44،45.

<sup>2</sup> - عبد السلام أبو قحف، مرجع سابق، ص - ص 172-184.

شكل رقم (10) يوضح مراحل التعرض للضغط



المصدر: من إعداد الباحثة

من خلال الشكل السابق يمكننا القول بأن العامل عند تعرضه لضغط العمل فإنه يمر بهذه المراحل حيث يكون هناك مثير معين يتسبب في حدوث الضغط له ويختلف هذا المثير فقد يكون البيئة التي يعمل فيها أو المنظمة التي ينتمي إليها، وبعدها تأتي مرحلة رد الفعل والمتمثلة في استجابة العامل لهذا المثير فينتج عنه ردود أفعال سلوكية أو نفسية أو جسمية، ثم بعدها تأتي مرحلة المقاومة حيث يحاول أن يتكيف ويتأقلم مع الوضع أو الموقف الذي يسبب له الضغط، لكنه إذا فشل في ذلك فسوف ينتقل إلى المرحلة الأخيرة والتي يكون فيها في حالة تعب وإرهاق جراء عدم تمكنه وعجزه عن الاستمرار في المقاومة وعدم قدرته على التكيف بشكل كامل.

### خامسا: أنواع ضغوط العمل

يمكن تقسيم ضغوط العمل من حيث تأثيرها إلى نوعين هما:

❖ **الضغوط الإيجابية:** وهي الضغوط المفضلة والمرغوب فيها والتي لها انعكاسات إيجابية على الفرد العامل حيث تزيد من قدرته على الإنتاج بسرعة، مما تولد لديه الشعور بالسعادة والسرور، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل للعديد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية معينة للترقي أو للتنقل إلى موقع وظيفي أفضل، أو تحقيق معدلات الأداء العالية أو أن يحوز على رضا رئيسه المباشر عنه عندما يلتزم بالأداء وفي المواعيد المحددة... وقد أوضح فوربس FORBES المؤشرات التالية فيما يتعلق بالضغوط الإيجابية التي تحدث بين الموظفين:

-ارتفاع حجم النشاط وقوته.

-زيادة الدوافع.

- تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغط.

-القدرة على إدراك وتحليل المشاكل.

-زيادة القدرة على التصرف والتذكر والاسترجاع والتركيز.

- التفاوض نحو المستقبل.

- تعتبر الضغوط الإيجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين

بأقل قدر ممكن من الضرر.<sup>1</sup>

ويمكن للمدير أن يستعين بهذه المؤشرات من أجل معرفة مستويات الضغوط التي يتعرض لها العاملين ما إذا كانت إيجابية، أو ينتبه إلى وجود ضغوط سلبية في بيئة العمل يجب معالجتها.

❖ **الضغوط السلبية:** وهي الضغوط غير المرغوبة والمفضلة، حيث تلحق الأذى والضرر للأفراد الذين يقعون تحت تأثيرها، ونجد معظم الكتاب والباحثين يتعاملون مع الضغوط بمفهومها السلبي.

" والضغط السلبي كما عرفه أحد الكتاب " عبارة عن قليل أو كثير من الاستثارة التي ينتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد " وتفرز الضغوط السلبية آثارا ضارة بالفرد سواء من الناحية الصحية مثل

<sup>1</sup> - محمد الصيرفي، الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية للطباعة والنشر، د ط، الإسكندرية، د س، ص 51.

( تعرضه لبعض أمراض القلب وتصلب الشرايين والسكتة ) أو من الناحية النفسية مثل ( الفتور واللامبالاة والتسيب والسأم و الأرق والنظرة التشاؤمية للأمور...الخ ) أو من الناحية الوظيفية مثل ( انخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب وغيرها ). " <sup>1</sup> ويمكن للمدير أن يدرك هذه المؤشرات ومن خلالها يتعرف على الضغوط التي يعاني منها العاملين معه ويساعدهم على التعامل معها وعلاجها.

كما نجد أن هناك تصنيف آخر لأنواع الضغوط وذلك حسب المعيار المستخدم في التصنيف وفق ما يلي:

**1- معيار النفع أو الضرر:** بموجب هذا المعيار يكون لدينا ضغط عمل عادي وأثره نافع، حيث يسهم في خلق عنصر التحدي والإثارة وعدم الملل، ويقع الضغط هنا عادة ضمن إمكانات الفرد المتنوعة، وفي المقابل يكون لدينا ضغط ضار، ويحدث إذا كان خارج نطاق إمكانات الفرد، ويحدث أثارا سلبية في صحته ونفسيته.

**2- معيار النطاق:** بموجب هذا المعيار يتشكل لدينا ضغط ذو نطاق ضيق أو محدود يشمل فئة من الوظائف والعاملين فيها، أو مجالات عمل محددة. كما يتشكل بموجب هذا المعيار ضغط ذو نطاق واسع يشمل فئات ومجالات عمل متعددة وكثيرة داخل المنظمة.

**3- معيار الخطورة:** يصنف ضغط العمل هنا إلى ضغط عمل له آثار وانعكاسات صحية خطيرة على الفرد، وضغط عادي مقبول أثاره ليست بهذه الخطورة.

**4- معيار المصدر:** يمكن تصنيف ضغط العمل من خلال هذا المعيار إلى ضغط ناتج عن الفرد نفسه بسبب ضعف إمكاناته، وضغط ناتج عن وظيفته نفسها حيث تتصف بطابع الصعوبة والتعقيد وسرعة الأداء... وضغط ناتج عن بيئة العمل المادية والاجتماعية.

**5- معيار الاستمرارية:** هناك ضغط عمل مستمر ودائم وهذا يشكل خطرا على الفرد وضغط غير مستمر أي متقطع وأثره السلبي أقل من الأول. " <sup>2</sup>

<sup>1</sup> - محمد الصيرفي، التحليل على مستوى المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي، الجزء الرابع، بدون مكان النشر، 2009، ص 74.

<sup>2</sup> - عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، (بعد إستراتيجي)، دار وائل للنشر و التوزيع، ط 2، الأردن، عمان، 2009، ص 595.

جدول رقم (2) يوضح: المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ انخفاض الروح المعنوية</li> <li>▪ تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه</li> <li>▪ الشعور الأرق والتعب</li> <li>▪ الشعور بالقلق</li> <li>▪ الإحساس والشعور بالفشل</li> <li>▪ انخفاض الإنتاجية</li> <li>▪ النظرة التشاؤمية للمستقبل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ تزيد من الدافعية للعمل</li> <li>▪ القدرة على التحليل والتفكير</li> <li>▪ التفاؤل نحو المستقبل</li> <li>▪ الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغط</li> <li>▪ تمنح الإحساس بالمتعة</li> <li>▪ تمنح الشعور بالإنجاز</li> <li>▪ تمد الفرد بالقوة والثقة</li> </ul>

المصدر: من إعداد الباحثة

ومنه يمكننا القول بأن للضغط شقين شق سلبى وشق إيجابى ويختلف تأثير هذه الضغوط على الفرد بحسب نوع الضغط ( سلبى / إيجابى )، كما نجد أن الضغط ليس دائما لديه تأثير سلبى بل نجد أن هناك ضغوطا إيجابية تولد لدى الفرد القوة والعزيمة والتحدى من أجل بلوغ الأهداف التي يصبو إليها الفرد والمنظمة وكذلك تخطي المشاكل التي يمر بها كليهما.

سادسا: مصادر ضغوط العمل

إن العوامل والمؤثرات التي يمكن أن تشكل مصدر ضغط للفرد عديدة ومتنوعة فمنهم من يرجعها إلى طبيعة الفرد نفسه ومنهم من يرجعها إلى بيئة العمل الداخلية والخارجية، حيث تعتبر هذه المصادر من أهم المسببات الرئيسية للضغط.

❖ : مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالفرد:

" تؤثر طبيعة الفرد وملامح الشخصية في تحديد مستوى الضغوط التي يتعرض لها وأيضا كيفية الاستجابة أو التعامل مع هذه الضغوط " <sup>1</sup> ومن أهمها:

<sup>1</sup> - عبد السلام أبو قحف، مرجع سابق، ص 175.

1- نمط الشخصية:

" تعرف الشخصية بأنها ذلك النظام الكامل نسبيا، والمتكون من الميول والاستعدادات الجسمية والعقلية التي تعتبر مميّزا خاصا للفرد وبمقتضاها يتحدد أسلوبه الخاص للتكيف مع البيئة المادية والاجتماعية"<sup>1</sup>. حيث نجد أن لكل فرد مجموعة من الخصائص والسمات الشخصية التي تميزه عن باقي الأفراد والتي يمكن أن تكون سببا في شعوره بالضغط ويختلف تأثير هذه الضغوط على الفرد بحسب نمط شخصيته ويميز العلماء بين نوعين من نمط الشخصية: نمط الشخصية ( أ ) ونمط الشخصية ( ب ) ولكل نمط مميزات خاصة به ونوردها في الجدول التالي:

جدول رقم (3): يوضح الفرق بين نمط الشخصية ( أ ) ونمط الشخصية ( ب )

نمط الشخصية ( أ )	نمط الشخصية ( ب )
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ شخصية تنافسية</li> <li>▪ شخصية موجهة بالإنجاز</li> <li>▪ يضع معايير عالية للأداء</li> <li>▪ يشعر بتأنيب الضمير في حالة الاسترخاء</li> <li>▪ يفضل إنجاز الأشياء بنفسه</li> <li>▪ يقاطع عادة الآخرين أثناء الحديث</li> <li>▪ يأكل ويتحرك بصورة سريعة</li> <li>▪ ينضم وقته لتحقيق أقصى استفادة ممكنة</li> <li>▪ يحاول إنجاز أكثر من شيء في وقت واحد</li> <li>▪ لا يحب الإنتظار</li> <li>▪ يستعجل النتائج والآخرين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ شخصية غير تنافسية</li> <li>▪ شخصية موجهة بالإنجاز والأفراد</li> <li>▪ يضع معايير مقبولة للأداء</li> <li>▪ يفضل الاسترخاء والحصول على الراحة</li> <li>▪ يميل إلى الاعتماد على الآخرين</li> <li>▪ متوازن في انفعالاته</li> <li>▪ يأكل ويتحرك بصورة طبيعية</li> <li>▪ عامل الوقت غير حرج</li> <li>▪ يمكنه الإنتظار دون ملل</li> <li>▪ لا يستعجل النتائج والآخرين</li> <li>▪ يعمل دون مغالاة</li> <li>▪ يخصص وقت محدد لكل نشاط</li> </ul>

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على طارق طه، السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت دار الجامعة الجديدة، د ط، الأزاريطة، الإسكندرية، 2007، ص 594.

<sup>1</sup> - ناصر دادي عدون، إدارة الموارد البشرية و السلوك التنظيمي (دراسة نظرية و تطبيقية)، دار المحمدية العامة، د ط، الجزائر، 2003، ص 115.

و من خلال الجدول يمكننا القول بأن نمط الشخصية ( أ ) يشعر بضغط العمل أكثر من نمط الشخصية ( ب ) وبالتالي فهو يقع تحت التأثير السلبي للضغط أكثر من النمط الثاني لذلك فهو معرض للأمراض كالأمراض القلبية وارتفاع ضغط الدم، الأرق، التوتر والعصبية...

## 2- تأكيد واحترام الذات:

" بصفة عامة فإن الأفراد الذين يتسمون بوجود مستويات مرتفعة لتأكيد الذات يثقون في قدراتهم وبالتالي فهم أقل احتمالا للشعور بالتهديد أو القلق مقارنة بلؤلئك الذين يتسمون بتوافر مستوى أقل من تأكيد الذات علاوة على ذلك فإنه عند مواجهة التهديد فإن الفئة الأولى من المحتمل أن يتعامل معه بسرعة وفعالية، وأقل قدر ممكن من النتائج والآثار السلبية بالمقارنة بالفئة الثانية.<sup>1</sup>"

## 3- مركز التحكم في الأحداث:

" بمعنى مدى تحكم وسيطرة الفرد على الأحداث المحيطة به وبين الشعور بالضغط في العمل، وتصنف الدراسات الأفراد إلى أصحاب مركز تحكم داخلي وأصحاب مركز تحكم خارجي، فأصحاب مركز التحكم الداخلي يعتقدون بأن ما يحدث لهم يتحدد بعوامل وقوى خارجة عن تحكمهم وسيطرتهم مثل: الحظ أو الفرصة أو القضاء والقدر. وتشير نتائج الدراسات أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الداخلي يتميزون بأنهم أكثر احتمالا للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم وأنهم أقل قلقا وأقل معاناة من ضغط العمل في حين أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الخارجي يتميزون بارتفاع مستوى القلق والعدوانية وأكثر معاناة من ضغوط العمل في كثير من المواقف التي تحيط بهم لأنهم يدركون أن ما يحدث لهم هو نتيجة عوامل خارجية لا يمكن السيطرة عليها.<sup>2</sup>"

## 4- الأسرة:

" قد تكون الأسرة مصدرا للضغوط بسبب توقعاتها من الفرد، وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة، المرض...."<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - خضير كاضم حمود وياسين كاسب الحرشة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص 156.

<sup>2</sup> - محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص ص 49، 50.

<sup>3</sup> - محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر و التوزيع، ط 2، عمان، 2004، ص ص

### 5- عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم:

" ويتمثل ذلك بتعارض الرغبات الفردية في التصرف بحرية والعمل على تحقيق الذات، مع ما تنص عليه التعليمات واللوائح والإجراءات " <sup>1</sup>، وذلك بإجبارهم على الالتزام بالأنظمة والإجراءات والقواعد الرسمية التي تحد من المبادأة أو الابتكار والإبداع، ويلقي ذلك التعارض ضغوطا نفسية على العاملين.

### 6- اختلال العلاقات الشخصية:

" يتطلب أداء العمل إلى ضرورة إقامة العديد 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 تؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة إلى الحرية الشخصية أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية، وقد يزيد حجم العلاقات الشخصية بدرجة عالية إلى الحد الذي يمثل إثارة عالية لا يمكن تحملها، وقد تقل هذه العلاقات بدرجة كبيرة إلى الحد الذي يمثل انفصال واغتراب من قبل الفرد." <sup>2</sup>

### 7- الحالة النفسية والجسمية:

" تعتبر الحالة النفسية والجسمية للفرد ذات تأثير على مستوى معاناته من الضغوط، فالحالة النفسية هي التي تحدد طبيعة الاستجابة، والتعب والإجهاد الشديد له تأثير كبير على إدراك الفرد لمصادر الضغوط ومن ثم له تأثير على إدراكه لمستوى الضغوط... وكذلك تؤثر الحالة الجسمية للفرد على مستوى معاناته من الضغوط فالصحة الجيدة تجعل الفرد أقل تعرضا للمرض في مواجهة المواقف الضاغطة الحادة كذلك فإن الأفراد الأصحاء يكونون قادرين على التكيف مع وسيطرة على الضغوط بشكل أفضل من الأفراد غير الأصحاء." <sup>3</sup>

### 8- اضطراب العلاقة بين الرئيس والمرؤوس:

" تعتبر العلاقات مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين تفاعل بين أشخاص، وتتوقف فاعليته على فهم الأشخاص لبعضهم البعض فكل فرد يعتبر نفسه على الأقل - ممارسا للإنسجام مع الأشخاص

<sup>1</sup> - محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي (دراسة السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في منظمات الأعمال)، دار وائل للنشر و التوزيع، ط 5، دون مكان النشر، 2009، ص، 289.

<sup>2</sup> - عويد سلطان المشعان، مرجع سابق، ص 310.

<sup>3</sup> - محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص ص، 52، 53.

الآخرين... وتوحي العلاقات الإنسانية نتيجة طبيعية وهي الثقة والتفاهم المتبادلين في العلاقات بين الرؤساء والزملاء والمرؤوسين، وتزدهر هذه العلاقات بتوافر الإطمأنان والثقة... ويتالي فإنه يجب على كل طرف أن يفهم ويحترم الطرف الآخر، الرئيس يحترم المرؤوس والمرؤوس يحترم رئيسه.<sup>1</sup> لكن وجد أن " أكثر أسباب ضغوط العمل انتشارا على الإطلاق وأكثر ضحايا ترددا على عيادة الطب النفسي من هذه الفئة، فإذا كان التعامل مع شخص غير متفاهم في الحياة العاملة يخلف حالة من الضغط... فإن المشكلة تكون مهددة في مجال العمل خاصة إذا كان هذا الشخص يمتلك قوة الحكم كونه رئيس عمل، حيث يعاني بعض الموظفين من ضغوط نفسية شديدة نتيجة لعدم شعورهم بالتفهم والتقدير أو المساندة من قبل رئيسهم، ويزيد من سوء الموقف إذا كان الرئيس غير كفي إداريا أو فنيا فإنه غالبا ما يلقي اللوم على الآخرين إذا حدث خطأ ما ولا يقبل المناقشة حتى لا يواجه عيوبه، وهذا يخلق حالة من اللامان وعدم الثقة بين الرئيس والمرؤوس، ويحاول كل منهما حماية نفسه بأي طريقة متاحة، ولا حل إلا باختيار الرئيس الكفاء القادر على تفهم موظفيه وتقدير جهودهم وتقديم الدعم الكافي لهم.<sup>2</sup>

#### 9- الأحداث الضاغطة في حياة الفرد:

كل فرد في حياته معرض لمواقف وأحداث يمكن أن تسبب له التوتر والقلق والضغط النفسي سواء كان ذلك في المنزل أو خارجه أو في العمل، وهذه المواقف والأحداث بما تسببه من توتر وقلق لها تأثير مباشر على صحة الفرد وعلى العمل الذي يمارسه فيشعر بالضغط. " ولقد أجرى كل من " هولمز وراه " بحثا على مجموعة كبيرة من الأفراد وطلب من كل منهم ترتيب 43 حدث من أحداث الحياة التي مرت بهم حسب كمية التغيير التي أدخلتها هذه الأحداث على حياتهم، وأتضح أن أكبر كمية من التغيير في حياة الأفراد قد حدثت نتيجة للضغوط المرتبطة بوفاة الزوجة / الزوج ويلي ذلك الطلاق.<sup>3</sup> ومن الأمثلة الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها الفرد:

- وفاة عزيز
- قرب إحالة على القاعد
- زواج، أو طلاق

<sup>1</sup> - محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص 61.

<sup>2</sup> - محمد الصيرفي، السلوك الإداري ( العلاقات الإنسانية )، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007، ص ص، 330، 331.

<sup>3</sup> - محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص 49.

- الحمل
- تغيير الوظيفة
- نقل إلى مكان عمل آخر
- التركيب النفسي الخاص بالفرد، طبيعة الشخصية الفردية
- درجة الدافعية، مستوى الإدراك<sup>1</sup>

## 10- نقص الإمكانيات:

" وهي متنوعة فلدينا إمكانيات جسدية أي القدرة على تحمل الجهد المطلوب من العمل، ولدينا القدرة الذهنية التي تساعد على التفكير الصحيح وتحمل صعوبة العمل، ولدينا القدرة النفسية التي تتمثل بالشخصية المتوازنة وعدم وجود مشاكل نفسية كالاكتئاب مثلا. فهذه الإمكانيات تساعد على تحمل ضغط العمل بشكل أكبر، فالفرد الذي لديه جرأة وحب المسؤولية، وحب عنصر التحدي، نجده يتحمل ضغط عمل أكثر بكثير من الشخص الذي يخالفه في هذه الإمكانيات أو الذي لا يمتلكها.<sup>2</sup>"

### ❖ : مصادر ضغط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية للمؤسسة:

ونقصد بالبيئة الداخلية للمؤسسة هي تلك الخصائص المادية وغير المادية التي تحتوي عليها المؤسسة، حيث تعتبر المصدر الأول والرئيسي لضغوط العمل وذلك لما لها من تأثير مباشر على الفرد العامل لكونه جزء منها.

## 1- ضغوط العمل الناجمة عن الظروف المادية:

إن كل بيئة تسودها مجموعة من الظروف المختلفة وهذه الظروف تؤثر بشكل سلبي أو إيجابي على أداء العامل وسلوكه ومن بينها: الحرارة، الرطوبة، التهوية، ساعات العمل...

### \*الحرارة:

" قد تؤثر درجة الحرارة على أداء الفرد، بصفة خاصة عندما يكون خارج المباني وفي جو شديد الحرارة أو البرودة، فعندما تتجاوز درجة الحرارة الحدود القصوى لتحمل الفرد، فإن قراراته لن تكون بالجودة

<sup>1</sup> - محمد قاسم القريوتي، مرجع سابق، ص 290.

<sup>2</sup> - عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص 599.

المطلوبة، ويصبح أكثر تعرضاً للحوادث.<sup>1</sup> لأنه ينبغي أن تتوفر بيئة العمل على درجة حرارة معتدلة حتى لا يتأثر أداء الفرد ولا صحته الجسمية والنفسية بشكل سلبي، " وتحدد درجة الحرارة المناسبة لكل بيئة وذلك بحسب نوع العمل وكذا اختلاف الأفراد والقطاع الجغرافي.<sup>2</sup>

#### \*الضوضاء:

" تعتبر الضوضاء أحد أهم مصادر ضغوط العمل لما لها من تأثير سلبي على إنتاجية العامل وذلك لأنها تفقده التركيز في العمل وتشتت انتباهه وكذلك تسبب له القلق والتوتر، مما يؤدي به إلى انخفاض إنتاجه رغم الجهد الذي يبذله. بالإضافة إلى أن الضوضاء المرتفعة تتسبب في مشكلة صحية كبيرة للعاملين، وتعد مشكلة فقدان السمع إحدى المشكلات الواسعة الانتشار في الولايات المتحدة الأمريكية لذلك يجب أن تحدد جهات للرقابة الصحية وإرشادات عن مستويات الضوضاء المقبولة في المهن المختلفة، ويتطلب الأمر في بعض الأماكن ارتداء الأفراد أجهزة حماية الأذن.<sup>3</sup>

#### \*التهوية:

" أثبتت بعض الدراسات أن للتهوية أثر كبير في نشاط العامل وإنتاجه وأن سوء التهوية يؤدي إلى شعور العامل بالنعاس والخمول والتعب الضيق، ولقد أثبتت إحدى الدراسات أن إدخال تكييف الهواء في مكاتب العاملين وحجراتهم أدى إلى نقص الوقت الضائع نتيجة انخفاض الإجازات المرضية للعاملين وذلك بنسبة 45%. فالآثار الضارة التي تسببها التهوية السيئة راجعة لعدم تمكن الكائن الحي من التقليل من حرارته الخاصة نظراً لارتفاع درجة الحرارة والرطوبة، ومن الضروري أن يتخلص الجسم باستمرار من الحرارة الزائدة لديه... ومن هنا يتبين أن جودة التهوية تساعد الفرد على الحيوية والنشاط وبذل الجهد وسوء التهوية يؤدي إلى عكس ذلك.<sup>4</sup>

#### \*الإضاءة:

"في الواقع أن شدة الضوء تختلف باختلاف نوع العمل وخصائص العامل، فكلما كان العمل دقيقاً احتاج إلى كمية أكبر من الضوء، وقد وجد أن شدة الضوء تزيد من دقة الإنتاج في الأعمال الدقيقة،

<sup>1</sup> - أحمد جاد عبد الوهاب، السلوك التنظيمي (دراسة سلوك الأفراد و الجماعات داخل منظمات الأعمال)، المكتبة العصرية بالمنصورة للنشر و التوزيع، مصر، 2003، ص 103.

<sup>2</sup> - فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي و التنظيمي، دار الوفاء للنشر و التوزيع، ط 9، القاهرة، مصر، 2001، ص 250.

<sup>3</sup> - أحمد جاد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 103.

<sup>4</sup> - كامل محمد محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت . لبنان، 1996، ص ص 145، 146.

وكلما زاد عمر العامل احتاج إلى إضاءة أشد لإتقان عمله، ويجب أن تقترن بتوزيع متجانس للضوء، وإلا كانت الشدة مصدر اضطراب للعمل وإزعاج للعامل ومن المعروف أن شدة الإضاءة إن نجمت عن ضوء مباشر كانت مصدر إزعاج شدي <sup>1</sup> وتعتبر الإضاءة سواء كانت زائدة أو غير كافية من بين أهم الأسباب المؤدية إلى الشعور بضغط العمل.

#### \* ساعات العمل:

" تعتبر ساعات العمل من مصادر الضغوط في العمل وذلك يرجع إلى عدم تنظيم ساعات العمل يؤدي إلى إصابة الفرد بالإجهاد والتوتر بالإضافة إلى أن طول ساعات العمل اليومي يؤدي في كثير من الأحيان إلى إرهاق وملل الفرد وضعف صحته... كذلك ترتبط زيادة ساعات العمل دائما بزيادة معدلات الحوادث والأخطاء بالإضافة إلى ارتفاع معدلات الغياب وذلك بسبب الإرهاق والإجهاد الذي يصاحب تلك الزيادة مما يدفع الأفراد إلى الغياب أو التأخير عن الحضور إلى العمل كرد فعل سلبي نتيجة هذه الزيادة".<sup>2</sup> " وفي دراسة حول طول ساعات العمل وعلاقتها بضغط العمل وجدت أن حوالي 40% من العمال وافقوا بشدة بينما 25.7 % وافقوا، ذلك أنهم يعملون ساعات طويلة وهذا الأمر غير مرغوب فيه وهو مصدر أساسي يسبب لهم الشعور بضغط العمل".<sup>3</sup>

#### \* سرعة الأداء:

" تعد السرعة في أداء العمل وخاصة على خطوط الإنتاج التي تعمل في توقيت متزامن بين المراحل التي يتكون منها الخط، عامل ضغط فسيولوجي يتعب الفرد ويرهقه بسرعة، فالعمل المتسارع الذي تقوم به الآلة مثلا، يتطلب من الفرد رقابة مستمرة لها، وهذا بحد ذاته يشكل إرهاقا وضغطا عليه " <sup>4</sup>. وتعد صناعة الزجاج من الصناعات التي تتطلب السرعة في الأداء وكذلك التركيز والانتباه الشديد لأن غفلة أو عدم انتباه من العامل قد يضر به وبالمنتج أيضا.

#### \* صعوبة العمل:

<sup>1</sup> - عويد سلطان المشعان، مرجع سابق، ص 164.

<sup>2</sup> - عبد السلام أبو قحف، مرجع سابق، ص 196.

<sup>3</sup> -Asia Manzoor and onother , « Investugating the inpack off work stress on job performanance : Astudy on textile sector of faisalabeb » , asian journal of business and management sciences , vol 2 NO. 1 (20\_28 ) , ISSN : 2047- 2528 ,P 25.

<sup>4</sup> - عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص 598.

لا شك أن تعقد العمل وصعوبته يسبب للعامل الشعور بالضغط، حيث أنه كلما زادت درجة صعوبة العمل كلما زاد ضغط العمل على العامل، لكن هذه الدرجة متباينة بين الأفراد وذلك باختلاف إمكانياتهم وقدراتهم وتنوعها.

### \*رتابة العمل:

إن هناك بعض الأعمال تتسم بطابع الروتين، وهذا بسبب أن الأداء فيها يكون على نمط واحد دون أن يكون هناك تغيير أو تجديد في العمل، فالعامل عندما يقوم بنفس العمل وب نفس الطريقة كل يوم يشعره بالملل والسأم ما قد يؤدي به إلى إصابته بالاكتئاب النفسي، والعمل الروتيني يقتل في العامل روح الإبداع والابتكار والتحدى، كما قد يصاب أيضا بالشرود الذهني خلال أدائه لعمله مما يحدث في بعض الحالات حصول حوادث خطيرة قد تؤدي به إلى خسارة حياته خاصة إذا كان يعمل على آلة خطيرة وسريعة.

### 2- ضغوط العمل الناجمة عن طبيعة الوظيفة:

يتباين ضغط العمل من وظيفة إلى أخرى وذلك حسب طبيعتها وصعوبتها وكذلك موقعها في الهيكل التنظيمي. فهناك " أشخاص يعانون من ضغط العمل رغم أن عدد ساعات العمل قليلة ولكن أعمالهم تتطلب دقة ومهارة وتعرض لأخطار عديدة مثل أعمال الطيران المدني أو العسكري وأعمال التحاليل الطبية والجراحة. " <sup>1</sup> والجدول التالي يوضح نتيجة دراسة تمثل عينات للمهن الأكثر ضغطا وتليها مباشرة مهنة المقاتل الحربي ثم المدير التنفيذي، وهناك جوانب أخرى لهذه الأعمال المتخصصة ومتطلبات مهامها تتعلق بكل من السلامة والأمن، زيادة عبء العمل فالسلامة تتعلق المناجم، وعمال الإطفاء، أما الأمن فهو مطلب آخر يمكن أن يسبب ضغط في العمل. " <sup>2</sup>

<sup>1</sup> - محمد شحاتة ربيع، مرجع سابق، ص 258.

<sup>2</sup> - حسن صادق حسن عبد الله، ضغوط العمل ( مصادرها، مسبباتها و آثارها ) ضغوط و صراعات العمل، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، د ط، 2006، ص 7.

يمثل الجدول رقم (4) الأعمال الأكثر ضغطا في الولايات المتحدة الأمريكية ترتيبا مهنا مختارة من تقييم ( 250 ) مهنة:

نقاط الضغط	المرتبة	نوع العمل	نقاط الضغط	المرتبة	نوع العمل
42.1	103	محلل بحوث التسويق	176	1	رئيس الو.م. أ
41.8	104	مسؤول التوظيف في شؤون العاملين	110.9	2	المقاتل الحربي
39.6	113	المسؤول الإداري في المستشفى	108.6	3	المدير التنفيذي
38.7	119	المحلل الاقتصادي	99.5	6	الطبيب الجراح
38.3	122	المهندس الميكانيكي	83.1	10	مراقب حركة الطيران
35.4	144	موظف البنك	78.5	12	مدير العلاقات العامة
34.9	149	موظف مبيعات تجارة القطاع	74.6	16	مدير حسابات الإعلانات
34.8	150	محصل الضرائب	73.1	17	وكيل بيع العقارات
34.6	154	مهندس الطائرات	68.7	22	الطيار
32.1	166	المصمم الصناعي	66.9	25	المهندس المعماري
31.1	173	المحاسب	64.3	31	المحامي
28.9	193	وكيل المشتريات	64	33	الطبيب العام
28.5	194	كاتب التأمين	63.3	35	وكيل التأمين
26.5	212	مبرمج الكمبيوتر	59.9	42	موظف المبيعات و الإعلانات
26.3	216	المخطط المالي	56.3	47	موظف بيع السيارات
24.2	229	فني الإذاعة	54.2	50	الأستاذ الجامعي
21.5	241	موظف المكتبة	51.7	60	مدير المدرسة
			50	67	الطبيب النفسي

المصدر: حسن صادق حسن عبد الله، ضغوط العمل ( مصادرها ومسبباتها، آثارها )، ضغوط وصراعات العمل، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، د ط، 2006، ص 8.

" وتتضمن الوظائف السابقة الذكر مستويات عالية من الضغوط لعدة أسباب منها:

- أنها تتضمن اتخاذ قرارات حساسة.

- أنها تحتاج إلى تركيز وصبر كبيرين.

- أنها تتطلب قدرات فكرية عالية.

- أنها تتطلب التفاعل مع الآخرين، وما يتطلب ذلك من مشقة لإرضاء الرغبات.<sup>1</sup>

### 3- خصائص الدور الذي يقوم به الفرد كمصدر للضغط:

" يمكن تعريف الدور على أنه عبارة عن توقعات معينة يتوقعها الرؤساء والزملاء والمرؤوسين من الفرد بحكم مركزه في وظيفته.

وهذا الدور الذي يلعبه الفرد في المنظمة له عدة سمات من أهمها:

- أن الدور لا يتم تحديده على أساس شخصي، فالتوقعات المطلوبة بالنسبة لأداء وظيفة معينة لا يتم تحديدها على أساس شخصي، فالوظيفة ذاتها هي التي تحدد التوقعات وليست الخصائص الذاتية لفرد معين.

- أن تلك التوقعات تتعلق بتصرفات سلوكية مرتبطة بتلك الوظيفة.

- أن هناك صعوبة في تحديد أبعاد الدور نظرا لأن هناك اختلافا كبيرا بين تصورنا لما يريده الغير منا وتصورهم لما يتبقى أن نقوم به في الواقع العملي.

- أن أبعاد الدور يمكن للفرد إستيعابها بسرعة، كما يمكنها أن تحدث تأثير سريع في سلوكه.<sup>2</sup>

أما في ما يخص متطلبات الدور الوظيفي: "فهي تشمل على الخلافات والغموض بمعنى ان الدور يتضمن ما يتوقعه منك الآخرون وقد تكون توقعاتهم متقاربة يصعب عليك تحقيقها، أو لا تتوافق مع ما تؤمن به من قيم أو لا تستطيع ترجيحها من الأصل، وبذلك تشعر بالغموض والالتباس وهذا الصراع الأخلاقي يسبب ضغطا عصبيا." <sup>3</sup>

<sup>1</sup> - شاطر شفيق، مرجع سابق، ص 90.

<sup>2</sup> - محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص 55.

<sup>3</sup> - بيورك برس، علم نفسك بالطريقة المثلى مهارات الإدارة، مكتبة لبنان ناشرون، بيروت، لبنان، 2003، ص 318.

إذا كان الدور الذي يقوم به الفرد العامل متعارض مع قيمه ومبادئه فهذا يطلق عليه صراع الدور، أما إذا كانت المهام المنوطة به غير واضحة ومبهمة فتسمى بغموض الدور، في حين إذا كانت المهام والأعمال الموكلة للفرد تزيد عن قدرته للتحمل فتسمى بعبء الدور. وبالتالي تنشئ عن متطلبات الدور ثلاث أنواع من الضغوط:

**\* غموض الدور:**

" يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات ويعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصه، وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه، وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه، كذلك افتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة، وطرق تقييم الأداء وغيرها مما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضا عن العمل والميل إلى تركه.

ولقد أوضحت إحدى الدراسات أن غموض وعدم كفاية المعلومات المتعلقة بوظائف العاملين يمثل مصدرا لضغوط العمل بالنسبة لثلث العاملين، في حين أن 10 % فقط منهم شعروا بأن لديهم معلومات كافية عن وظائفهم والشركة التي يعملون بها، وتبين أن هذا الغموض يؤدي إلى زيادة التوتر والشعور بعدم الجدوى والأهمية وانخفاض الرضا الوظيفي.<sup>1</sup>

" وفي دراسة عن غموض الدور قام كل من " فرنش " وزملاءه باستخدام أربع قوائم استقصاء لقياس غموض الدور، وقاموا أيضا بقياس الرضا الوظيفي للعاملين ومشاعرهم بشأن إلى أي حد عملهم يهدد سلامتهم العقلية والجسدية، بالإضافة إلى ذلك فإن المديرين قالوا أنه كلما زاد غموض الدور كلما قل استخدامهم لقدراتهم ومهاراتهم العقلية وكلما شعروا بتناقص فرص التقدم الوظيفي. واستنتج " فرنش وكابلان " أن الضغط لدى المديرين محل الدراسة قد ولد بعض الآثار الجانبية غير السارة فضاؤهم الوظيفي أقل واعتقدوا أن فرصهم في الترقى أقل وبعضهم شعر بالتهديد من العمل على صحته العقلية وراحته الجسدية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - عبد السلام أبو قحف، مرجع سابق، ص، ص، 187، 188.

<sup>2</sup> - صديق محمد عتيقي وأحمد إبراهيم عبد الهادي، السلوك التنظيمي (دراسة التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية)، المكتب العربي الحديث، ط 10، الإسكندرية، مصر، 2003، ص 315.

\*صراع الدور:

يعتبر صراع الدور من أهم المسببات الرئيسية لضغط العمل ونعني بصراع الدور أنه عبارة عن تعارض متطلبات دورين أو أكثر المسندة للفرد العامل. " ومن أشهر الأمثلة في هذا المجال هو الصراع العمل والأسرة، فأحيانا قد يتطلب الغياب عن الأسرة لفترة مثل السفر في مهمة معينة، وهنا قد يصاحب الإبقاء على متطلبات دور معين بعض أعراض التوتر النفسي مثل الإجهاد مما يجعل من الصعب الإبقاء بمتطلبات الدور الآخر <sup>1</sup>، " وينشأ صراع الدور من التناقض الموجود في الوظيفة حيث يجب على العامل الالتزام والتقيد بمطالب الدور المنوط به، كما يجد صعوبة في العمل بسبب التزامه بمطالب أخرى. <sup>2</sup>

" وكذلك يظهر صراع الدور حينما يكون الفرد واقعا تحت أكثر من قيادة ويتلقى أوامر من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة كما لوحظ أيضا أن هناك علاقة وثيقة بين صراع الدور وتوتر الفرد في المنظمة. وينشأ أيضا صراع الدور عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة أو عندما يعمل أشياء لا يرغب فيها أصلا أو لا يعتقد أنها جزء من عمله، وهناك عدة صور من صراع الدور في المنظمات:

-تعارض أولويات مطالب العمل.

-تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة.

-تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة.

-تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل فيها. <sup>3</sup>

<sup>1</sup> - راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004، ص 402.

<sup>2</sup> - warraich usman ali and onothers , « IMPACT OF STRESS ON JOB PERFORMANCE : EN EMPIRICAL STUDY OF THE EMPLOYEES OF PRIVATE SECTOR UNIVERSITIES IF KARACHI » , RESEARCH JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCES , VOL.3 ( 7 ) , ISSN 2319 – 1171 , 14 – 17 JULY 2014 , PAKISTAN , P 15.

<sup>3</sup> - أحمد جاد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 101.

كما توجد أربع أنواع رئيسية لصراع الدور هي: صراع الدور الذي يكون مصدره شخص واحد، صراع الدور الذي يكون مصدره أكثر من شخص، صراع الدور الناتج عن التعارض بين متطلبات الدور والقيم الشخصية، وصراع الدور الناتج عن تعدد الأدوار.

### 1. ضغوط العمل الناجمة عن صراع الدور الذي يكون مصدره شخص واحد:

في هذا النوع من صراع الدور يكون الفرد واقع تحت توقعات متعارضة من الشخص نفسه، مثلاً: قد يطلب المدير العام للتسويق من مدير المبيعات أن يزيد في نسبة المبيعات ب 10% خلال السنوات الخمس القادمة بدون زيادة في مصاريف الدعاية والإعلان، وبالتالي فإن مدير المبيعات سوف يواجه في هذه الحالة مطلبين متعارضين، الزيادة في المبيعات لا بد أن يصاحبها زيادة في نفقات الترويج والدعاية، وهنا فإن مدير المبيعات سوف يعاني من صراع الدور والذي يكون مصدره مدير التسويق.

### 2. ضغوط العمل الناجمة عن صراع الدور الذي يكون مصدره أكثر من شخصين:

" يحدث هذا النوع من الصراع عندما يواجه الفرد متطلبات متعارضة من شخصين أو أكثر في نفس الوقت، يتوقع المدير العام لشركة من مدير الأفراد أن يركز عند التعيين في الوظائف الفنية على اختيار الأشخاص ذوي الكفاءة العالية، في حين أن مدير الأفراد يكون مضطر تحت ضغط النقابة أو قانون العمل أن يقبل نسبة من الأشخاص الأقل كفاءة."<sup>1</sup>

### 3. ضغوط العمل الناجمة عن صراع التعارض بين متطلبات الدور والقيم الشخصية:

ويحدث هذا النوع من الصراع الدور عندما تتعارض قيم ومعتقدات الفرد مع التوقعات المطلوبة منه في وظيفته، مثلاً: قد تطلب الشركة من مدير الأفراد تعيين عمال جدد وتكليفهم بأداء أعمال ومهام تفوق قدراتهم ومهاراتهم وتزيد عن المعايير الموضوعية لتحقيق زيادة في الإنتاجية وبالتالي زيادة في الأرباح.

### 4. ضغوط العمل الناجمة عن صراع الدور الناتج عن تعدد أدوار الفرد:

يمكن أن يحدث هذا النوع من صراع الدور عندما تكون للفرد أدوار متعددة حيث تتعارض هذه الأدوار مع بعضها البعض، حيث يمكن أن يكون هناك صراع في الأدوار عندما لا يوجد تنسيق بين متطلبات هذه الأدوار مثل: الأستاذ الجامعي الذي يتوقع منه أن يكون مدرس وباحث وإداري.

<sup>1</sup> - محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص ص 57، 58.

\*ضغوط العمل الناجمة عن تباين عبء الدور:

ونقصد بعبء الدور هو أن يكلف العامل بمجموعة من المهام والمسؤوليات التي تتعلق بوظيفته والتي قد تكون أكثر من طاقاته وإمكاناته الجسدية والنفسية والذهنية، أو أن يكون عبء الدور أقل من إمكانات الفرد مما يسبب له الشعور بالملل وكذلك عدم استخدامه لكامل قدراته وطاقاته. ويأخذ تباين عبء الدور شكلين: عبء الدور الزائد عن طاقات الفرد وهو نوعين: زيادة عبء العمل الكمي مرتبط بكثرة الأعمال، وآخر نوعي مرتبط بعدم توفر القدرات و المهارات اللازمة لأداء الأعمال. بالإضافة إلى عبء الدور الأقل و ذلك بتحميل العامل أقل مما يجب سواء من الناحية الكمية أو من الناحية النوعية لأن ذلك يعني الاستهانة بقدراته و إمكاناته.

1.زيادة أعباء الدور ( نوعيا ):

لقد وجد بأن هناك علاقة بين الأعباء التي يحتوي عليها الدور وشعور الفرد بالضغط في العمل. حيث نجد بأن عبء الدور يتضمن نوعية وكمية العمل التي تطلب من العامل إنجازها في وقت محدد ويكون عبء الدور على نوعين إما بالزيادة أو النقصان، فبالزيادة تعني أن قيام الفرد بمهام وواجبات لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد، أو أن هذه المهام والمسؤوليات تتطلب مهارات وقدرات عالية لا يمتلكها الفرد، مما يصعب عليه أدائه لتلك المهام وهذا ما يسبب له الشعور بالضيق والخوف والتهديد وكذلك عدم الرضا عن العمل وذلك يمكن أن يترتب عليه الإصابة بأمراض جسدية مختلفة مثل: ارتفاع ضغط الدم، زيادة ضربات القلب....

إذا كانت الزيادة في أعباء العمل تمثل عند كثير من العاملين مصدرا للضغط فإن انخفاض عبء العمل يمثل مشكلة عند البعض ويقصد به " أن الفرد لديه عمل قليل أو أن عمله غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته، فالعامل على خط الإنتاج الذي يستخدم قدرة واحدة من قدراته يكون عرضة للشعور بالملل والرتابة، وبالتالي يفتقر الفرد إلى الشعور بالأهمية أو التحدي أو الإثارة في عمله، كما يؤدي انخفاض عبء الدور إلى انخفاض شعور الفرد بتقدير ذاته وزيادة معدلات الغياب والشكاوي والعصبية والعزلة."<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص، 60.

## 2. زيادة أعباء الدور كميًا:

معناه أن كمية العمل ومهام ومتطلبات العمل المسندة إلى العامل تكون فوق طاقة وتحمل العامل، مما يؤدي به إلى عدم إنجاز مهامه بطريقة صحيحة وسليمة ما يترتب عنه الشعور بالتعب والإرهاق الجسمي والنفسي، وكذلك عدم الرضا عن العمل... أو أن كمية العمل تكون قليلة لا تتناسب مع مؤهلات وقدرات العامل وهذا ما يتسبب في الشعور بالنقص وكذلك الملل وانخفاض التقدير الذاتي إن تحميل الفرد بأعباء أكثر أو أقل مما يجب، " يعتبر مصدرا من مصادر الضغوط، وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازه في الوقت المحدد. كما قد يكون زيادة عبء العمل في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة.

ومن مصادر الضغط أيضا تحميل الفرد بأقل مما يجب سواء من الناحية الكمية أو من الناحية النوعية، لأن ذلك يعني استهانة بقدراته وإمكاناته. <sup>1</sup>

ويمكن أن نرجع زيادة عبء الدور إلى الأسباب التالية: "

-زيادة محتوى الوظيفة وأهدافها عن القدرات الذهنية أو العقلية للفرد.

-ارتفاع متطلبات أعباء الوظيفة وواجباتها ومسؤولياتها عن إمكانيات الفرد الفنية والإدارية.

-عدم كفاية الوقت المستغرق في أداء العمل والاضطرار للعمل لساعات إضافية دون القدرة على الوفاء بمتطلبات الوظيفة.

-عدم كفاية الجهد المبذول في أداء مهام الوظيفة والوفاء بمتطلباتها رغم القيام بجهد إضافي غير عادي.

ولا شك أن وتوفر هذه الأسباب... ينتج عنها درجة ما من الإرهاق الجسماني أو النفساني لدى الفرد والذي عادة ما يكون مصحوبا بمستوى معين من عدم الرضا عن الوظيفة نتيجة لما يلي:

-الإحساس بالتوتر في العمل نتيجة التخوف من مستوى الأداء وتقييم الكفاءة.

- إدراك درجة أقل من تقدير الذات مع تكرار صعوبة تحقيق الأهداف المطلوبة.

-الإحساس بالخطر والتهديد نتيجة عدم القدرة على إنجاز الأعمال.

<sup>1</sup> - جيرالد جرينبيرج و روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة: رفاعي محمد رفاعي و إسماعيل علي بسبوني، دار المريخ للنشر، د ط، الرياض، 2004، ص 260.

-الشعور بالحيرة والقلق نتيجة المقارنة بين الجهد المبذول والنتائج المحققة.

-الاتجاه إلى سلوك بعض العادات السيئة مثل التدخين وغيرها. <sup>1</sup>

#### 4- ضغوط العمل الناجمة عن جماعة العمل:

" غالبا ما يؤدي الفرد عمله في المنظمة ضمن جماعة عمل معينة ( دائرة أو قسم أو شعبة ) وتشير الدراسات العديدة إلى التأثير الكبير للجماعة على الفرد، وليس مستغربا أن نجد بعض الضغوط التي يتعرض لها الفرد مصدرها الجماعة التي يعمل معها ومن أهم هذه الضغوط:

- الافتقار إلى تماسك الجماعة.
- افتقار الفرد إلى دعم الجماعة ومؤازرتها.
- التنزاع والصراع بين أفراد الجماعة. <sup>2</sup>

#### -الصراع بين أعضاء جماعة العمل:

" يعتبر الصراع من المشاكل السلوكية الرئيسية التي يواجهها الأفراد والمديرون في عملهم اليومي، والصراع يعني تعارض المصالح وعدم اتفاق الرغبات بين طرفين أو أكثر، وللصراع صورتان السلبية والإيجابية فصور الإتجاه السلبي نحو الصراع في المنظمة متعددة ، فإذا كان الفرد يواجه بصفة متكررة مواقف ذات درجة عالية من الصرع فقد تتنابه مظاهر الإنسحاب السيكولوجي مثل عدم المبالاة والإبتعاد أو مظاهر الإنسحاب المادي مثل التعب والغياب وترك العمل، أو السلوك العدواني مثل التخريب والسرقة والإضراب، كما يؤدي إلى تحريف الحقيقة والمعلومات مما يؤثر سلبا على عملية إتخاذ القرارات في المنظمة أما الإتجاه الإيجابي نحو الصراع فيتمثل في الإعتقاد بأن الصراع يدفع الأطراف إلى البحث عن طريق لحل اختلافاتهم مما يؤدي إلى عمليات الإبتكار والتغيير بالإضافة إلى أنه يعطي فرصة للأفراد للحصول على مكافآت مادية ومعنوية. <sup>3</sup>

<sup>1</sup> - مصطفى محمود أبو بكر، الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، د ط، الإسكندرية، 2006، ص 140.

<sup>2</sup> - حسين حريم، السلوك التنظيمي ( سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال )، دار الحامد للنشر و التوزيع، د ط، عمان، 2004، ص 289.

<sup>3</sup> -محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص 62.

### 5- الضغوط التي تسببها المنظمة:

" حيث تسبب المنظمة ضغوطا كثيرة لأعداد كبيرة من العاملين فمنها ما يتعلق بالهيكل التنظيمي، و بعضها بثقافة المنظمة، و البعض الآخر له علاقة بعمليات الاتصال و القيادة و اتخاذ القرارات و قد صنف ( luthans ) المسببات المنظمة للضغوط على النحو التالي:

#### 1-عوامل تتعلق بسياسات المنظمة وتتضمن:

- تقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة.
- عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والأجور.
- إجراءات غير واضحة.
- تنقلات متكررة بين العاملين لمواقع مختلفة.<sup>1</sup>

#### 2-الهيكل التنظيمي ويتضمن:

##### \*الضغوط المرتبطة بالقرارات الوظيفية:

" يتوقف اتخاذ الفرد لمثل هذه القرارات على وجود بدائل متاحة وعلى المعلومات المتوافرة عن كل بديل وعلى مدى المخاطرة التي ينطوي عليها كل بديل، فكل بديل له خصائص إيجابية وسلبية، ويشعر الفرد بالضغوط عندما يكون عليه الاختيار بين أحد هذه البدائل وكثير من الأفراد يتخذون قرارات وظيفية من خلال الأخذ في الاعتبار البدائل المتاحة في وقتها، كما أنهم يفكرون في البدائل الأخرى التي قد تظهر أمامهم أيضا، فهم يتأثرون إلى درجة كبيرة بالتزامهم بقرار معين ويرأي الآخريين فيهم، وهذا يشعر هؤلاء الأفراد بالضغوط الشديد إلى أن يتم اتخاذهم للقرار"<sup>2</sup>

##### \*العمليات: وتتضمن:

- ✓ - اتصالات ضعيفة.
- ✓ - تغذية راجعة.
- ✓ - نظم رقابية غير عادلة ومعلومات غير رسمية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - معن محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد، إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص ص، 115، 116.

<sup>2</sup> - راوية حسن، مرجع سابق، ص 408.

<sup>3</sup> - معن محمود عياصرة، مروان محمد بني أحمد، مرجع سابق، ص 116.

**\*الأمان الوظيفي:**

يعتبر الأمان الوظيفي أحد أهم المصادر المؤدية إلى ضغط العمل والتي ترتبط بمدى وجود فرص للترقية والتقدم الوظيفي إلى مناصب أعلى، ومدى الإعتماد في الترقية على أسس ومعايير عادلة وكذلك فإن المستقبل الوظيفي والتغير من وظيفة إلى أخرى يعتبر أحد أهم مصادر الضغوط التي تؤدي بالفرد العامل إلى الشعور بالتوتر والضغط وذلك عندما يكون الفرد غير متأكد بأنه سوف يستمر في الوظيفة أو لا.

**\*الأجر:**

" يعتبر الأجر هو المحدد الرئيسي لمستوى معيشة الفرد، كما أنه يتوقف عليه مركزه ومكانته بين زملائه في العمل وفي المجتمع بصفة عامة، بالإضافة إلى الأجور من أهم البواعث المالية التي يتم عن طريقها إشباع الحاجات الأساسية للأفراد ( من مأكّل، مشرب، مسكن، ملابس ترفيه) اللازمة للمحافظة على بقائهم واستمرارهم... إن عدم كفاية الأجر يعتبر أحد أهم مصادر الضغوط التي تواجه الفرد في عمله إذ يترتب عليها أن يصبح الفرد دائماً شارد الذهن والتفكير نحو كيفية إشباع حاجاته من أجر غير كافي مما يؤدي إلى التأثير السلبي على الحالة النفسية للفرد، الأمر الذي يترتب عليه ارتفاع معدل دوران العمل.<sup>1</sup>"

**\*نقص الدافعية:**

" يحدث هذا النقص بسبب عدم وجود محفزات تخلق لدى الفرد الدافعية للعمل فيشعر بضغوطه، فنقص التحفيز المادي والمعنوي المستمر يحدث لديه إحباطاً، ويضع عائقاً أمامه يحول دون إنجاز ما هو مطلوب منه، فالإحباط الناتج عن ضعف التحفيز، يشكل بداخله حالة نفسية سلبية تتمثل بعدم السعادة التي يعبر عنها بعدم الرغبة في العمل، مما يشعره بضغوطه بشكل أكبر. إذا يمكن القول بأن نقص الدافعية يخلق شعوراً يتملك الفرد بأنه غير قادر على تحقيق ما يصبو إليه من خلال عمله في المنظمة، لوجود عوائق تحول دون ذلك، و هذا ما يدعى بالإحباط التنظيمي.<sup>2</sup>"

1 - محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص ص، 98، 99.

2 - عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص 200.

\* نمط الإشراف السائد:

لا شك أن النمط القيادي الذي يتبعه الرؤساء مع مرؤسيهم يعتبر من أهم مصادر ضغوط العمل التي تمارس ضغطاً نفسياً عليهم، فالنمط الدكتاتوري مثلاً الذي يعتمد على السلطة والنفوذ والإجبار، مما ينتج عنه جمود في العلاقات بين الرئيس ومرؤسيه، وهذا ما يجعل جو العمل غير مريح يسوده نوع من الخوف والرهبة وبالتالي يشعرون بالضغط والتوتر ما يؤثر على أدائهم.

\* مشاكل الخضوع للسلطة:

"تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية ويختلف المرؤسين في قبولهم لتنفيذ سلطة الرؤساء. وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض".<sup>1</sup>

❖ الضغوط الناتجة عن تحمل مسؤولية الآخرين:

"أسفرت الدراسات أن الأشخاص المسؤولين عن الآخرين وعليهم التعامل معهم ومحاسبتهم سواء بالسلب (العقاب) أو بالإيجاب (الترقية) يقعون تحت التوتر العصبي أكثر من أي شخص يقوم بأعمال أخرى في المنظمة وغالباً ما يكون هذا الشخص هو المدير ويدرج ذلك تحت سببين رئيسيين:

- أن المدير هو المسؤول عن نقل التعبير عن أداء المنظمة وقراراتها وسياساتها للإدارة العليا.

- أيضاً عملهم الأساسي هو التعامل مع الإحتكاكات والخلافات الموجودة في أي مجتمع فيه أفراد يعملون سوياً، ومنها الاستماع إلى الشكاوي والفصل في هذه الخلافات.<sup>2</sup>

❖ ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة:

إن النظرة التقليدية الكلاسيكية التي كانت سائدة ترى بأن المؤسسة عبارة عن نظام مغلق لا يتفاعل مع البيئة الخارجية، لكن جاءت نظريات تثبت العكس أي أن المؤسسة عبارة عن نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة الخارجية (نظرية الأنساق المفتوحة)، وبالتالي يصبح من الصعب أن تقتصر الضغوط التي يتعرض لها العامل على ما يوجد في المؤسسة وسياساتها، فالعامل عند مجيئه للعمل يحمل معه عادات

<sup>1</sup> - محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص 163.

<sup>2</sup> - محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، ط، الإسكندرية، 2002، ص 265.

وتقاليد وقيم المجتمع الذي ينتمي إليه وكذلك ظروف حياته، فكل هذا يأتي به إلى مكان العمل ويتفاعل كل هذه الأحداث يتولد لدى العامل الإحساس بالضغط والتوتر " ومن بين المسببات البيئية للضغط نذكر:

- ضغوط الحياة وتأتي في مقدمتها مشاكل الأسرة.
- الظروف الاقتصادية السائدة واتجاهاتها في المستقبل، كمرور بحالة الكساد، وانخفاض مستويات الدخل، وانتشار البطالة، وارتفاع معدلات التضخم.
- التغيرات الاجتماعية وظهور بعض المشاكل في المجتمع كانتشار المخدرات.
- تلوث البيئة وسوء تخطيطها.
- تباين الثقافات داخل المجتمع.
- الكوارث الطبيعية والحرائق والحروب.
- التكوين الثقافي. إن للتكوين الثقافي للمجتمع له اثر واضح على الإحساس بضغط العمل.<sup>1</sup>

#### سادسا: آثار ضغوط العمل

إن العديد من المنظمات تنتظر إلى ضغط العمل على أنه شر وأمر سلبي يجب عليها مكافحته والقضاء عليه أو التخفيف من حدته لأنه لا يرجع عليها ولا على العامل فيها في كثير من الأحيان بالفائدة، لكن هذا لا يعني أن كل الضغوط سلبية، فهناك بعض الضغوط الإيجابية التي تزيد من دافعية الفرد العامل وتزيد قوة التحدي لديه من أجل تحقيق أهدافه وأهداف المؤسسة التي يعمل فيها، إلا أن أغلب الباحثين يجمعون على أن الضغوط لها أثر سلبي أكثر منه إيجابي لما له من آثار سلبية وضارة على نفسية وصحة العامل و كذلك التأثير السلبي الذي يلحق بالمنظمة.

و تتمثل هذه الآثار في ما يلي:

#### (1)-الآثار التنظيمية:

" إن العواقب التنظيمية للضغط تكون متعددة ومتنوعة فإن هناك سمة واحدة مشتركة بينهم " <sup>2</sup>، على الرغم من أنه لا توجد إحصاءات دقيقة حول مقدار ما تتكلفه المنظمات أو الدولة أو الأفراد أنفسهم

<sup>1</sup> - حسن صادق حسن عبد الله، مرجع سابق، ص 6.

<sup>2</sup> - عادل بن صلاح عمر عبد الجبار ومحمد بن مترك القحطاني، مرجع سابق، ص 206.

للتعامل مع الآثار السلبية لضغوط العمل إلا أن بعض التقديرات لتكلفة الضغوط تصل إلى ما يزيد عن 150 بليون دولار سنويا.<sup>1</sup>

وتتمثل هذه الآثار في ما يلي:

- " الآثار المباشرة مثل الغياب عن العمل أو التأخر في الحضور إليه وكثرة الشكاوي والتظلمات وزيادة معدل دوران العمل ونقصان كمية الإنتاج أو انخفاض جودة المنتج وكثرة الحوادث وتوقف الآلات.
- الآثار غير المباشرة مثل فقدان الروح المعنوية والحماس للعمل وعدم الرضا عن المهنة، وقلة عمليات الاتصال المباشر.<sup>2</sup>

## (2)-آثار ضغوط العمل على الفرد:

- آثار سلوكية: إن إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه سوف يؤثر ذلك على بعض عاداته وتصرفاته حيث يترتب على ذلك الشعور بالأرق، وفقدان الشهية وكذلك تؤدي به إلى الإدمان على الخمر، التدخين، عدم احترام الأنظمة وقوانين المؤسسة، الميل إلى الحوادث...
- آثار نفسية: " يترتب على ذلك إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل وذلك بحدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقته بالآخرين ومن أهم تلك الأعراض النفسية ما يلي: الحزن والكآبة والشعور بالقلق، النظر إلى المستقبل بتشاؤم، التصرف بعصبية شديدة، عدم القدرة على التركيز، فقدان الثقة...
- 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 الضغوط في العمل ما يلي: الصداع، قرحة المعدة، السكري، أمراض القلب وضغط الدم.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - جمال الدين محمد مرسى وثابت عبد الرحمان إدريس، السلوك التنظيمي ( نظريات و نماذج و تطبيق لإدارة السلوك في المنظمة )، الدار الجامعية، د ط، الإسكندرية، 2004، ص 534.

<sup>2</sup> - محمود فتحي عكاشة، مرجع سابق، ص 92.

<sup>3</sup> - محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص ص 122، 123.

- آثار اجتماعية: " تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى كثير من الآثار الاجتماعية السالبة، منها الشعور بالاغتراب في العمل، ويؤدي الفرد العمل بدون رغبة، وفي مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة أو الفعالية المطلوبة.<sup>1</sup>

ويوضح الجدول التالي آثار ونتائج الضغوط سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنظمة وهذه الآثار مرتبطة ببعضها البعض أي أن أثر الضغط لا ينعكس فقط على الفرد وإنما على المنظمة في نفس الوقت، فمثلاً تعاطي الخمر له لآثار سلبية على الفرد ولكن هذه الآثار السلبية نفسها تتسحب على المنظمة التي يعمل فيها الفرد وتؤثر فيها.<sup>2</sup>

الجدول رقم (5) يوضح: آثار ونتائج ضغوط العمل:

تنظيمية	معرفية	فسيولوجية	سلوكية	سيكولوجية
الغياب المتكرر	عدم القدرة على	تزايد نسبة الغلوكوز	الميل للحوادث	القلق، العدوانية
الدوران	اتخاذ القرارات	في الدم، زيادة	الإدمان على	اللامبالاة
الوظيفي	ضعف التركيز	ضربات القلب	الخمر	الملل، الإكتئاب
انخفاض	انتباه قصير المدى	زيادة في ضغط الدم	استخدام المخدرات	الإرهاق
الإنتاجية	حساسية زائدة	ارتفاع وانخفاض	والمسكنات	الإحباط، فقدان
العزلة عن	اتجاه النقد	حرارة الجسم	التدخين	المزاج
الزملاء	حواجز ذهنية		الإفراط في الأكل	والأعصاب،
عدم الرضا			الإنفجار العاطفي	عدم تقدير
الوظيفي			السلوك العدواني	الذات، الوحدة
انخفاض التزام			العنف وانتهاك	
الموظف وولائه			الأنظمة	

المصدر: حسن صادق حسن عبد الله، مرجع سابق، ص 15.

<sup>1</sup> - طارق طه، السلوك التنظيمي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 200.

<sup>2</sup> - حسن صادق حسن عبد الله، مرجع سابق، ص 15.

## خلاصة الفصل:

من خلال عرضنا لهذا الفصل الذي تناولنا فيه ضغوط العمل نستخلص بأن الأفراد في المنظمات المختلفة يتعرضون لشتى أنواع الضغوط حيث تختلف مصادرها ومسبباتها فيمكن أن يكون الفرد هو مصدرا لها أو تكون الوظيفة التي يشغلها أو سياسات المنظمة التي ينتمي إليها بالإضافة إلى جماعة العمل التي يعمل معها، كما يمكن أن تكون البيئة الخارجية مصدرا لها وتختلف إستجابات الأفراد لهذه الضغوط. حيث أن هناك ضغوطا إيجابية تنمي روح الإبداع والتحدي لدى الفرد بالإضافة إلى الضغوط السلبية التي تترك أثارا سلبية على نفسية الفرد الواقع تحتها وعلى صحته وسلوكه وأدائه وهذا ما جعل معظم الدول تبحث عن الأساليب التي يمكن من خلالها القضاء أو التخفيف من حدتها لما تنفقه من مبالغ ضخمة جراء ذلك.

الفصل الثالث

## الفصل الثالث: حوادث العمل

تمهيد

أولاً: أسباب حوادث العمل

ثانياً: تصنيف الحوادث

ثالثاً: مصادر المعلومات عن الحوادث

رابعاً: الإستهداف للحوادث

خامساً: تكاليف حوادث العمل

سادساً: الوقاية من الحوادث

سابعاً: آثار حوادث العمل

خلاصة

**تمهيد:**

تعتبر ظاهرة حوادث العمل من الموضوعات التي لقيت اهتماما واسع النطاق من طرف الباحثين والمتخصصين، خصوصا وأن هذه الظاهرة في تزايد مستمر رغم التدابير والإجراءات المتاحة للتقليل منها، وذلك نظرا للتشابه وتعدد العوامل المسببة لها وتفاعلها مع بعضها البعض. كما أنها تعد ظاهرة خطيرة لما لها من تأثير سلبي على صحة العامل وكذلك على الخسارة التي تسببها للمؤسسة، ولذلك يلزم دراسة أسباب الحقيقية وراء وقوع الحوادث ونتائجها من أجل وضع الإجراءات اللازمة للتقليل منها وسوف نتناول في هذا الفصل ما يلي:

أسباب حوادث العمل وتصنيفاتها وكذلك مصادر المعلومات عن الحوادث والاستهداف للحوادث وأيضا كل من تكاليف الحوادث وأساليب الوقاية منها وآثارها.

أولاً: أسباب حوادث العمل

"تتعدد وتختلف الأسباب والعوامل التي تؤدي إلى وقوع حوادث العمل ويمكن إرجاع هذه الأسباب إلى ما يلي:

(1) - الأسباب المادية:

يجب على المؤسسة عدم إهمال جانب آخر ومهم مسؤول عن حوادث العمل للعمال وهو الجانب المادي حيث يجب على الإدارة أخذه بعين الاعتبار والمتمثل في الآلات ومعدات التشغيل وكذلك ظروف العمل.

\*الأسباب الفنية:

تتأثر كفاءة العامل في أداء واجبات ومسؤوليات وظيفته بدرجة صلاحية الآلة التي يستخدمها في أدائه لتلك الواجبات، ففي حالة عدم ملائمة الآلة سواء لوجود خطأ في تصميمها أو وجود خلل في طريقة عملها، فإن احتمال تكرار الحوادث سيرتفع. وهذا سيؤدي إلى ارتفاع درجة المخاطر التي يتعرض لها العامل الذي يستخدم هذه الآلة.

**1. تصميم الآلات:** هناك أنواع عديدة من الآلات التي يعمل عليها العمال في المصانع بحيث يمكن أن تكون هذه الآلات السبب المباشر في وقوع الحادث وذلك إما بسبب تلف أو عطل فيها. كما أن هناك بعض الآلات تكون لديها سرعة زائدة وأيضا تكون أجزاء منها مكشوفة مما يتسبب بالحادث.

**2. تكديس أماكن العمل بالآلات:** "ينشأ عنها إصابات وحوادث كثيرة وعلى الأخص في حالة حدوث حريق أو انفجار حيث لا يتمكن من الإسراع بالخروج من هذه الأماكن المكدسة بالآلات وغيرها"<sup>1</sup>.

**3. عدم كفاءة الصيانة:** "الكثير من حوادث وإصابات العمل كانت بسبب عدم كفاءة عملية الصيانة الفنية للآلات والأدوات والمعدات... إلخ المستخدمة في مكان العمل. فعلى سبيل المثال وليس للحصر كثير من الحرائق كانت بسبب إهتراء سلك كهربائي ولد شرارة نارية أحدثت هذه الحرائق...

ونفس الخال بالنسبة للسيور الناقلة العلوية التي تحمل المنتج تحت الصنع من مكان لآخر، أو تحمل المواد اللازمة للعمل فإذا لم تفحص فنيا بشكل جيد ودوري قد تنقطع ويسقط ما تحمله على رؤوس الذين

<sup>1</sup> - عويد سلطان المشعان، مرجع سابق، ص 156.

يعملون تحتها فتقتلهم أو تصيبهم بكسور خطيرة. و يتضح من ذلك أن عدم كفاءة أعمال الصيانة في منظمة ما، مصدر خطر لحدوث إصابات وحوادث عمل كثيرة ومتنوعة.<sup>1</sup>

(2)- الأسباب المرتبطة بظروف العمل: " تؤثر الظروف المحيطة بالعمل في معدل تكرار حدوث الإصابات والحوادث، فعدم توافر ظروف عمل مناسبة للعاملين سواء ما تعلق بدرجة الحرارة، الضوضاء أو ما تعلق بالأبخرة والأتربة والروائح الكيماوية والتهوية، يؤثر في درجة احتمال تكرار الحوادث.<sup>2</sup>

### 1. البيئة الفيزيائية:

" أدت التكنولوجيا الحديثة وما تضمنته من تقنية بالغة التعقيد واستخدام الإنسان الآلي، إلا أن تطوير الآلات يسير بسرعة أكبر بكثير من تطوير قدرات العامل على التعامل مع هذه الآلات حتى نتج عن ذلك عدم قدرة العامل على التكيف مع الآلة مما يعرضه إلى سوء استخدامها ومن ثم تتلف الآلة أو يتعرض هو لحادث عمل.

### 2. ساعات العمل:

قد نتوقع انه كلما زادت ساعات العمل زادت معدلات الحوادث، ولكن الدراسات لا تشير إلى علاقة محددة بالذات... ولكن إنقاص ساعات العمل لم يؤدي إلى تخفيض الحوادث بحيث يرى " شولتز" أن العلاقة بين ساعات العمل والحوادث علاقة غير محسومة. كما يثار سؤال آخر هل ترتبط حوادث العمل بنظام العمل بالورديات؟ اتضح أن نظام الورديات يرتبط بمعدلات الحوادث حيث تزيد معدلات الحوادث في الوردية الثانية والثالثة على الأولى رغم استخدام التكنولوجيا الحديثة في نظام الإضاءة على مدار الربع والعشرين ساعة يوميا في المصانع الأمريكية ومع ذلك فإن العلاقة وثيقة بين سوء الإضاءة وزيادة معدلات الحوادث وتشير دراسات عديدة يوردها " شولتز" إلى أن سوء الإضاءة يتسبب في حوالي 25 % من الحوادث.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص 586.

<sup>2</sup> - نادر أحمد أبو شيخة، مرجع سابق، ص 490.

<sup>3</sup> - محمد شحاتة ربيع، مرجع سابق، ص 211، 212.

## 3. نوع الصناعة:

ترتبط حوادث العمل بصناعات دون غيرها حيث نجد أن هناك صناعات تكثر فيها الحوادث مثل: صناعة المناجم، الحديد والصلب... بينما هناك صناعات تقل فيها معدلات الحوادث مثل صناعة الأدوات المنزلية، كما نجد أن هناك نوع من المهن تكون فيها الإصابات قاتلة وخطيرة مثل الأعمال الكهربائية. "وقد يرجع تفاوت معدل الحوادث بين الحرف أو بين الأعمال داخل الحرفة الواحدة حسب طبيعة العمل وصعوبته، وما يستلزمه من مجهود عضلي، يؤيد ذلك إحدى الدراسات لمجموعتين من العمال إحداهما تقوم بأعمال ثقيلة أو صعبة تستلزم مجهود عضلي كبير، وأخرى تشتغل بأعمال خفيفة أجريت بغرض مقارنة معدلات الحوادث للمجموعتين، وقد وجد أن إنتاجية المجموعة الأولى التي تشتغل بأعمال ثقيلة في فترة ما بعد الظهر أقل من إنتاجية المجموعة الأخرى التي تعمل بأعمال خفيفة، وباحتساب معدل الحوادث لكل وحدة إنتاجية وجد أن معدل الحوادث في الأعمال التي تتطلب مجهود عضلي كبير غير ملائم بالنسبة للفئة الأخرى وهذا يدل على أن معدل الحوادث يرتفع كلما زادت صعوبة العمل." <sup>1</sup>

"ففي دراسة قام بها " جون تيفين" حول الحوادث التي أصابت عمال عشرة أقسام في أحد المصانع ولوحظ اختلاف معدل الحوادث من قسم لآخر فتوصل إلى أن العمل نفسه يعد مسؤولاً نظراً لطبيعة الخطورة وتوفر أسباب وقوع الحوادث وبالتالي وجد ارتفاع في معدل الحوادث في بعض أقسام المصنع بينما لوحظ إنخفاض في البعض الآخر ويرجع ذلك أساساً لاختلاف طبيعة العمل في قسم من غيره من الأقسام الأخرى المتواجدة في المصنع بالنسبة لدرجة الخطورة المرتبطة به." <sup>2</sup>

## 4. الإضاءة:

"من الواضح أن درجة الإضاءة ووضوح الرؤية تؤثران في معدل الحوادث، ومن المؤكد أن نسبة الحوادث التي تقع في ضوء النهار أي في الضوء الطبيعي أقل منها في أي نوع من الإضاءة الصناعية، ولقد أجريت إحدى شركات التأمين إحصاء لجميع الحوادث الصناعية وتبين أن 25 % من هذه الحوادث ترجع إلى رداءة وسوء الإضاءة..." <sup>3</sup>

<sup>1</sup> - عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، د ط، الإسكندرية، 2010، ص 496.

<sup>2</sup> - فرج عبد القادر طه، سيكولوجيا الحوادث وإصابات العمل، دار النهضة العربية، د ط، بيروت، 1993، ص 25.

<sup>3</sup> - عويد سلطان المشعان، مرجع سابق، ص 114.

**5. الحرارة:**

" ينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة، وسواء كان العمل عضليا أو ذهنيا فإن كفاءة الفرد تقل فيه كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت عن المعدل المناسب. ذلك أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل ( سواء ارتفاعا أو انخفاضاً ) تسبب ضيق لدى العامل، كما تؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفسيولوجية للعامل مما يزيد إحساس العامل بالضيق ويقلل كفاءته في العمل.<sup>1</sup>"

**6. عدم كفاية فترات الراحة ومدتها أثناء العمل:**

" إن الراحة خير علاج للتعب، ولقد أدت فترات الراحة إلى زيادة في الإنتاج تتراوح ما بين 8% و 20% إلا أن هناك شكا في مدى التحسن الذي تسببه فترات الراحة لدافعية الأفراد ولمدى ما يمكن أن تسهم به نحو تخفيف وطأة التعب. وذلك نظرا لأن هذين العنصرين متداخلان في أثرهما على الأداء ومن الصعب التمييز بينهما.<sup>2</sup> وقد ثبت من خلال الممارسة والتجربة أن عدم وجود أو قلة فترات الراحة أثناء العمل أو قصر مدتها، مصدر هام من مصادر وقوع حوادث وإصابات العمل، وخاصة إذا كان العمل سريعا أو صعبا وسواء أكان العمل ذهنيا أم عضليا، حيث يتعرض الفرد للإجهاد والإعياء بسبب ذلك وظهور احتمال وقوع إصابة أو حادثة عمل. فالإجهاد يزيد من نسبة مادة الأدرينالين في الدم التي تفرزها الغدة الكظرية في الجسم، وهذا ما يجعله يشعر بالإعياء ويعرضه إلى الإصابة بذبحة صدرية أو إغماء في مكان العمل.<sup>3</sup>"

**8. أجهزة العمل ومعداته:**

يمكن أن تنشأ الحوادث من الآلة نفسها وقد يرجع ذلك إلى وجود خلل فيها أو تلفها، أو عدم تنظيفها.

**9. الضوضاء:**

تعتبر الضوضاء العالية في مكان العمل من الأسباب الرئيسية التي تؤدي لتعرض العامل للحدث، لأنها تشكل له مصدر للإزعاج والشعور بالضيق والتوتر والإجهاد العصبي، وكذلك تفقده التركيز والانتباه أثناء أدائه للعمل بالإضافة إلى أنها تفقده السمع تدريجيا.

<sup>1</sup> - كامل محمد عويضة، مرجع سابق، ص 136، 137.

<sup>2</sup> - عويد سلطان المشعان، مرجع سابق، ص 120، 121.

<sup>3</sup> - عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص 572.

**10. التهوية:**

إن كل الأعمال نجدها تحتاج إلى التهوية الجيدة وذلك من أجل التخفيف من حرارة المكان، فنقص التهوية يؤدي إلى ارتفاع نسبة الرطوبة وتراكم الأتربة وتلوث الهواء، مما يؤدي إلى ضيق في التنفس بسبب نقص الأكسجين وهذا يؤدي إلى التوتر والحمول والكسل مما يساعد في وقوع الحوادث.

**9. عدم كفاءة التصميم الداخلي للبناء:**

" يسبب التصميم الداخلي السيئ للبناء مخاطر متنوعة على العاملين في مكان العمل، ومن المؤشرات هذا التصميم السيئ ما يلي:

\* ضيق المساحات والممرات، مما يسبب إزدحاما وتلوثا في الجو الداخلي وخطورة التصادم، هذا إلى جانب أنه يسبب ضيقا نفسيا وعصبية لدى العنصر البشري في مكان العمل، وارتفاعا في مستوى الضجيج والضوضاء فيه.

\* أرضية البناء غير المدروسة التي قد تسبب في بعض أماكن العمل مخاطر الإنزلاق وما ينتج عنها من كسور عظيمة متنوعة.

\* عدم وجود منافذ للنجاة كافية مما يشكل خطرا على الموارد البشرية في مكان العمل عند حدوث حريق، أو ظرف يخلي المكان بسرعة.

\* عدم كفاءة الترتيب الداخلي للبناء، ويقصد به عدم توزيع تجهيزات العمل ( لآلات، سيور ناقلة، مفروشات )، على المساحة الداخلية بشكل مدروس، مما يسبب إصابات وعدم الراحة فيه.<sup>1</sup>

**(3)- الأسباب التنظيمية:**

"إن عدم كفاءة التنظيم الداخلي للمصنع يؤثر في زيادة عدد حوادث العمل فيه، فسوء ترتيب الآلات قد يكون سببا إضافيا لزيادة احتمال حصول الحوادث، كما أن عدم الدقة في صياغة خطط الإنتاج تؤثر في معدل تكرار الحوادث وكذلك تداخل العمليات الإنتاجية."<sup>2</sup>

1 - عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص 571.

2 - نادر أحمد أبو شيخة، مرجع سابق، ص ص 490، 491.

**4- الأسباب المتعلقة بالفرد:**

"وهي مجموعة العوامل الإنسانية المرتبطة بالفرد كالنقص في قدرات الفرد أو تدريبه وتأهيله أو قلة خبرته وضعف ذكائه أو عدم ملائمة العمل الموكل له لإمكاناته الفسيولوجية أو الذهنية"<sup>1</sup>. "بالإضافة إلى الخصائص الشخصية ( كالسن، عيوب البصر... ) وكذلك النزعة للتعرض للحوادث"<sup>2</sup> و لقد وجد بان العوامل الإنسانية تستحوذ على أكثر من 80% من أسباب حوادث العمل.

**1. الحالة الصحية العامة:**

" وجد أن هناك ارتباطا وثيقا بين الحالة الصحية العامة للعامل وحوادث العمل من ذلك ما ظهر من أن سائقي السيارات المصابين بضغط الدم مرتفع ممن تجاوزوا سن الخمسين يرتكبون من الحوادث ضعف ما يرتكبه غيرهم ممن هم في نفس سنهم وغير مصابين به، وتقاس الحالة الصحية بعدد الأمراض أو عدد مرات تردد العامل على العيادة الطبية بالمصنع."<sup>3</sup>

**2. السن والخبرة:**

إن عاملي السن والخبرة لديهما ارتباط مباشر بحوادث العمل حيث أثبتت بعض الدراسات أن العمال صغار السن وخبرتهم قليلة في مجال العمل أكثر تعرضا للحوادث من كبار السن وذوي الخبرة الكبيرة، حيث نجد أن صغار السن يتميزون بالاندفاع والاستخفاف بالمخاطر بالإضافة إلى نقص الخبرة عكس كبار السن. كما أنه لا شك أن خبرة العامل بعمله والتحكم فيه وأدائه بشكل صحيح تساعده على تجنب وقوعه في حوادث العمل عكس العامل الذي تكون خبرته قليلة أو وظيف حديثا نجده أكثر عرضة للحوادث أكثر من الذين لديهم خبرة طويلة وذلك لعدم معرفته بمهام وأخطار عمله.

**4. الإهمال:**

إن عدم تقييد العامل بقواعد وتعليمات المنظمة قد يجعله عرضة للوقوع في الحوادث، كما أن الإهمال وعدم الاهتمام بالعمل وعدم إدراك خطورته احتمال أن يؤدي به إلى الإصابة التي قد تكلفه حياته.

<sup>1</sup> - مصطفى يوسف كافي، إدارة الموارد البشرية ( من منظور إداري - تنموي - تكنولوجي - عولمي )، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 276.

<sup>2</sup> - سعاد نائف برونوطي، إدارة الموارد البشرية ( إدارة الأفراد )، دار وائل للنشر و التوزيع، ط 3، عمان، 2007، ص 470.

<sup>3</sup> - أشرف محمد عبد الغني شريت، مرجع سابق، ص 256.

**5. الذكاء:**

" قد يكون من المعقول أن نفترض أن ثمة ارتباطا وثيقا بين الذكاء وعدم التورط في الحوادث وأن يكون العمال الأقل ذكاء أكثر تورطا في الحوادث ولكن نتائج البحوث لا تؤيد هذه الافتراضات ومع ذلك فإن تدني نسبة الذكاء إلى حدود الضعف العقلي قد يتسبب في وقوع الحوادث لأن ضعيف العقل يكون بوجه عام غير قادر على التبصر بالأخطار.<sup>1</sup>"

**6. التوتر النفسي:**

يرجع الشعور بالتوتر والقلق النفسي لدى العامل إلى مجموعة من الأسباب منها إصابة العامل بمرض مزمن وكذلك المعاملة السيئة التي يتلقاها من طرف رئيسه، أو طبيعة الوظيفة التي يعمل فيها والتي تولد الضغط لديه." وقد تبين من دراسات عديدة أنه كلما زاد التوتر النفسي للعامل كلما زادت نسبة وقوع الحوادث، وقد أجريت تجربة في الو. م على عدد من الطيارين فتبين للباحث أن الحوادث تزيد مع تزايد التوتر النفسي، وأنه إذا قل التوتر النفسي فإن نسبة وقوع الحوادث تعود إلى معدلها الطبيعي<sup>2</sup>

**7. الحالة المزاجية:**

تلعب الحالة المزاجية للعامل دورا كبيرا في تعرضه لحوادث العمل، حيث أن عدم الاكتراث واللامبالاة والاندفاع وكذلك القلق والتوتر تعد من أهم الأسباب والعوامل المؤدية للحوادث، ونجد أن الحالة المزاجية تتراوح بين الصعود والهبوط وقد أثبتت بعض الدراسات أنه كلما كانت الحالة المزاجية جيدة وعالية كلما قل وقوع العامل في الحوادث، وكلما كانت الحالة المزاجية غير جيدة ومنخفضة زاد معدل الحوادث.

**8. الجنس:**

" لما كانت المرأة تختلف عن الرجل فسيولوجيا فيجب أخذ ذلك بعين الاعتبار أي لا يجوز التساوي في بعض المهن مثل إذا كلفت المرأة بالقيام بأعمال شاقة فإنها تتعرض للإصابة أكثر مما لو كلف الرجل للقيام بنفس العمل.<sup>3</sup>"

<sup>1</sup> - محمد شحاتة ربيع، مرجع سابق، ص 212.

<sup>2</sup> - طارق كمال، علم النفس المهني و الصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008، ص 156.

<sup>3</sup> - عاطف زاهر عبد الرحيم، مفاهيم جديدة في إدارة الموارد البشرية، دار الراجية للنشر و التوزيع، د ط، الأردن، عمان،

2010، ص 237.

**9. عيوب البصر:**

" من الغريب أن سلامة البصر لا تلقى من العناية والفحص الدقيق عند انتقاء العمال، مع أن عيوب البصر المختلفة ذائعة بين الناس إلى حد يبهر ويروع، من ذلك ما ظهر من فحص لإبصار 3500 عامل متقدمين لأحد الأعمال التي تتطلب دقة في الإبصار... إن أقل من الثلث يتمتعون بقدرة سوية على الإبصار بكلتا العينين، ومن فحص آخر تناول 71 عاملا ارتكبوا عدد أكبر من الحوادث في أحد المصانع، واتضح أن 23 من هؤلاء تقل قوة الإبصار لديهم في عين أو في العينين عن نصف القوة السوية، وأن بينهم 23 حالة من التآزر البصري المعيب وتقصير في التآزر البصري الحركي".<sup>1</sup>

**10. الخمر والمخدرات:**

لكل من الخمر والمخدرات علاقة وثيقة بالحوادث وذلك أن كليهما يقلل من تركيز وانتباه العامل، كما أنها تولد شعورا زائفا بالثقة بالنفس بالإضافة إلى أنها تضعف تحمل المسؤولية لديه وكذلك عدم تطبيق التعليمات التي يحتوي عليها العمل في المصنع.

**11. التواصل الاجتماعي:**

أكدت نتائج بعض الدراسات في علم النفس الصناعي أن أغلب الحوادث التي تقع ترجع إلى ضعف العملية الاتصالية بحيث أن نقص المعلومات وسط هذه العملية وضعف مشاركة العامل في قرارات تخص العمل يؤدي بالعامل إلى الشعور بالملل ومن ثم يضعف تركيزه وانتباهه وكذلك تضعف دافعيته للعمل مما يجعله عرضة للحوادث.

**12. نقص المهارة:**

إن نقص المهارة اللازمة لأداء العمل تشكل في كثير من الأحيان خطرا على صحته وسلامته وكذلك من يعملون معه، مثلا عامل لديه مهارة متواضعة وغير كافية للأداء السليم للعمل فهي لا تساعد على تجنب خطورة العمل مما لا تساعد على حماية نفسه وقد يضر من حوله وقد ثبت أن أصحاب المهارة المتواضعة هم الأكثر تعرضا للحوادث.

<sup>1</sup> - فتحي محمد موسى، مرجع سابق، ص 159.

### 13. نقص الدافعية:

إن نقص الدافعية عند العامل أثناء قيامه بعمله يمكنها أن تورطه في الحوادث، حيث أن الحوادث تكثر خاصة في الورشات التي تكون فيها فرص الترقية أقل، كما أن انخفاض دافعية العامل وفشل الإدارة في استئثارها يمكن أن تزيد من توتر العامل وبالتالي احتمال تعرضه للحوادث.

ومنه فإن حوادث العمل يمكن أن تقع إما بسبب العامل أو بسبب بيئة العمل ويمكننا تلخيصها فيما يلي: "

#### ■ أسباب لها علاقة بالعاملين:

- عدم الانتباه والتركيز في العمل.
- قلة التدريب والخبرة.
- عدم اتباع قواعد وتعليمات السلامة.
- علاقات العمل.
- عدم ارتداء معدات الوقاية الصحية

#### ■ أسباب لها علاقة ببيئة العمل:

- عوامل كيميائية ( أبخرة، غازات... )
- عوامل فيزيائية ( ضوءاء، حرارة... )
- عوامل بيولوجية ( بكتيريا... )
- قلة نظافة وترتيب مكان العمل
- أخطاء في مرحلة التخطيط والتنفيذ
- نقص في معدات السلامة<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - رمضان عمومن وحزمة معمري، حوادث العمل ( أسبابها و أساليب خفضها )، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر، عدد خاص، ص 557.

### ثانياً: تصنيف حوادث العمل

تصنف حوادث العمل وفقاً لعدة معايير منها:

#### 1. من حيث نوعها:

حوادث مرور وحوادث مناجم وحوادث طائرات أو حسب طبيعة العمل، أو إلى حوادث خطيرة وأخرى غير خطيرة.

#### 2. من حيث نتائجها:

إلى حوادث تتلف الآلات أو المنتجات أو تصيب الأشخاص بإصابات مختلفة كالحروق أو الكسور أو فقد أحد الحواس أو الأعضاء أو التشوهات المختلفة أو الموت.

#### 3. من حيث خطورتها:

يمكن تصنيف حوادث العمل من حيث الخطورة إلى حوادث مميتة وأخرى تؤدي إلى عجز كلي دائم كفقْد أحد أعضاء الجسم مثل العينين وأخرى تؤدي إلى عجز جزئي دائم كفقْد عين واحدة، بينما هناك حوادث ينتج عنها عجز كلي مؤقت حيث يمنع العامل من العمل لفترة معينة، وأخرى تحتاج إلى إسعافات أولية.

#### 4. من حيث أسبابها:

" إلى حوادث ترجع في المقام الأول إلى عوامل بشرية كإهمال العامل أو شرد 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 مادة لزجة على الأرض أو تلف مفاجئ في بعض الآلات." <sup>1</sup>

#### 5. من حيث إمكانية تجنبها:

" بموجب هذا المعيار تصنف الحوادث إلى حوادث يمكن تجنبها وأخرى لا يمكن تجنبها وبالتالي فإن التخطيط ووضع البرامج الخاصة يساعد على تجنب بعض الحوادث، أما تلك التي لا يمكن تجنبها فإنها تفرض وجود سياسات سلامة مهنية تركز على محاولة تقليل الخطر الناشئ عن الآلات أو المعدات أو طرق العمل أو المواد المستخدمة." <sup>2</sup>

<sup>1</sup> - أشرف محمد عبد الغني شريت، مرجع سابق، ص 252.

<sup>2</sup> - نادر أحمد أبو شيخة، مرجع سابق، ص 489.

**ثالثاً: مصادر المعلومات عن الحوادث**

للحصول على المعلومات حول حادث معين يتطلب منا اللجوء إلى التقارير الخاصة بالحوادث والتي تعتبر من أهم المصادر الرئيسية التي تحتوي على تلك المعلومات، والتقارير الجيد يحتوي على المعلومات التالية:

**1. تاريخ وقوع الحادثة:**

"يعني تحديد الساعة واليوم والدورية والشهر ومكان وقوع الحادث، وكذلك الظروف المحيطة بالعامل أثناء وقوع الحادث.

**2. تصنيف العمل وإعداد وحداته:**

إن معرفة هذه الأشياء تعطي معلومات نوعية عن طبيعة العمل الذي وقعت فيه الحادثة، إن إمكانية حدوث الضرر من بعض الأعمال والعمليات تختلف من عمل لآخر فإذا فرضنا أن ( نقاش ) سقط من فوق السلم أثناء نزوله عليه، فإننا نصنف عمله كنقاش، والعملية التي حدث فيها السقوط تكون استعمال السلم ووحدة العمل نفسها سوف تكون عبارة عن النزول من فوق السلم<sup>1</sup>

**3. أنماط الحوادث:**

بمعنى وصف طبيعة ونوع الحادث الذي وقع، وليس من الضروري أن نتقدم بمعلومات مفصلة حوله.

**4. السبب المباشر للحادث:**

" في هذا البند نذكر الأسباب المباشرة لوقوع الحادث سواء أكانت من الأفعال أم من الظروف المحيطة بالعمل أو منهما معا... أي ما هي القاعدة أو القواعد التي خرقتها العامل أو لم ينفذها، وكان من جرائها حصول الحادثة. ما الذي حدث وأدى إلى الحادثة أو ما الذي أهمل في عمله العامل وأدى إلى ذلك ؟ ماذا حدث أو لم يحدث وأدى لحدوث الحادثة؟"<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - سامي محسن الختاتنة، مرجع سابق، ص ص175، 176.

<sup>2</sup> - عبد الرحمان العيسوي، سيكولوجية العمل و العمال، دار الرتب الجامعية، د ط، بيروت، لبنان، دون سنة النشر، ص

**5. نتائج الحادثة:**

ويشمل هذا البند على النتائج المترتبة عن الحادثة، سواء كانت إصابة لحقت بالعامل ومن ثم وصف نوع الإصابة التي تعرض لها، وكذلك وصف الخسائر التي لحقت بالآلات والمعدات والمواد، ولكن في بعض الأحيان القائم بإعداد تقرير الحادث ليست لديه المعلومات الكافية لوصف الحادث ولذلك يستعين بالأطباء وبعض المختصين من أجل الحصول على المعلومات الصحيحة حول الحادث، حتى يتمكن من إعداد التقرير بشكل جيد.

**6. الخبرة:**

يجب أن يحتوي التقرير على مقدار الخبرة التي يجب أن تتوفر لأداء عمل معين، والتي يؤدي نقصها الوقوع في الحوادث، وكما هو معروف أن هناك علاقة بين نقص الخبرة والحوادث.

**7. المعطيات السيكولوجية:**

" يجب أن يحتوي التقرير على نتائج تطبيق اختبارات الاستعدادات، وكذلك اختبارات الشخصية واختبارات التحصيل على الأشخاص الذين تأثروا بالحادث، مثل هذه المعلومات تساعدنا في التعرف عما إذا كان هناك أسباب شخصية متصلة بوقوع الحادث، فقد تكشف اختبارات الاستعدادات عن عدم وجود الاستعدادات الطبيعية الكافية واللازمة لأداء العمل، وقد تكشف اختبارات الشخصية عن بعض سمات العدوان أو الإهمال أو الهستيريا أو الصرع، كذلك قد تكشف الاختبارات التحصيلية عن عدم إلمام العامل بالمهارات المطلوبة لأداء العمل."<sup>1</sup>

وبالاعتماد على هذه البنود السبعة يتم من خلالها جمع كل المعلومات المتعلقة بالحادث ومن ثم تحليلها وذلك من أجل الاستفادة منها في وضع برامج الأمن الصناعي، كما يجب أن يشمل التقرير على كل الحوادث سواء التي نتجت عنها إصابات وخسائر وكذلك الحوادث التي لم يترتب عليها إصابات أو خسائر.

<sup>1</sup> - عبد الرحمان العيسوي، مرجع سابق، ص 96.

رابعاً: الاستهداف للحوادث

الاستهداف للحوادث يعني أن بعض الأفراد تكون معدلات تعرضهم للحوادث أكبر من غيرهم في مكان العمل ويطلق على هذه الفئة اسم "المستهدفون للحوادث"، ويعتبر العمال المستهدفون للإصابة فئة من الناس تعاني من صراعات وأزمات نفسية عنيفة تحول دون تكامل شخصياتهم ووحداتها واتزانها وتميل بهم إلى حدوث الانحراف<sup>1</sup> والمستهدفون للحوادث يتميزون بمجموعة من المميزات والخصائص:

1. **عدم الانتباه:** فالمستهدفون ضعيف والانتباه للعمل وشاردو الذهن.
2. **ضعف الإدراك للخطر الذي ينطوي عليه التصرف:** فالمستهدفون يتميزون بضعف إدراكهم للخطر الذي ينطوي عليه التصرف.
3. **الانفرادية ومخالفة الجماعة:** فالفرد المستهدف للحوادث لا يمتثل لرأي الجماعة ويميل إلى تكوين رأي مستقل عن الجماعة.
4. **مخالفة التقاليد الاجتماعية:** فالفرد المستهدف لا يحترم التقاليد السائدة كما أنه لا يقيم وزناً للشعور بالإحساس الجماعي.
5. **الميل إلى إيذاء وعقاب النفس:** فالفرد المستهدف لا يكثر بالحوادث وما يترتب عليها من نتائج، وينسى ما وقع له في الماضي من حوادث.
6. **الغطرسة والاعتزاز بالنفس:** فالفرد المستهدف للحوادث يعتز بنفسه كثيراً، ولا يكثر بالإجراءات الوقائية ويعتقد أن هذه الإجراءات تؤدي إلى إرباك وتعطيل العمل ولا منفعة منها.
7. **ضعف دافع الانتماء للجماعة:** فهو يميل إلى معاداة الآخرين ودفاعيته ضعيفة إلى الانتماء إلى جماعة معينة أو نظام معين، ولا يتعاون مع الآخرين.<sup>2</sup>

خامساً: تكاليف حوادث العمل

"حسب إحصاءات منظمة الصحة العالمية فإنه يموت 650 مليون شخص بسبب الحوادث وذلك في كل أنحاء العالم وذلك سنة 1960.<sup>3</sup> حيث " تعمل المنظمات جاهدة على تجنب الحوادث والأخطار التي

1 - كامل محمد عويضة، مرجع سابق، ص 146.

2 - نادر أحمد أبو شيخة، مرجع سابق، ص 493.

3 - L. G ,ROAD TRAFFIK ACCIDENTS EPIDEMIOLOGY , CONTROL , AND PREVENTION , WORLD HEALTH ORGANIZATION GENEVA, LONDON , 1962 , P 13.

يتعرض لها العاملون نظرا للتكاليف الكبيرة التي تتحملها عند حدوث هذه الأخطار.<sup>1</sup> ولا تقتصر تكاليف حوادث العمل على التكاليف المباشرة لعلاج العامل المصاب ودفع تعويضات ومستحقات علاجه، بل تتعدى إلى أبعد من ذلك وتتمثل في تكاليف الخسائر في المعدات والمنشآت والآلات وكذلك تعطيل الإنتاج.

ويمكن تقسيم تكاليف الحوادث إلى نوعين أساسيين هما:

### 1. التكاليف المباشرة: ( المؤمن عليها ):

"وهي التكاليف الناجمة عن الحادث مباشرة، أي تكاليف الإصابة المباشرة التي سببها الحادث، وتغطي هذه التكاليف كليا أو جزئيا بالتأمين ضد حوادث وإصابات العمل من قبل شركات التأمين"<sup>2</sup> وتتضمن هذه التكاليف في ما يلي: "

\*مجموع المبالغ المدفوعة للمصاب كأجر عن الأيام التي انقطع فيها عن العمل بسبب الإصابة.

\*تكاليف تعويض الأفراد العاملين المصابين إضافة إلى تكاليف تدريب العمال الجدد على العمل لغرض القيام بنفس عمل الفرد المصاب وب نفس المستوى من الكفاءة.

\*أجور العلاج الطبي كاملة والتي تتمثل في أجور الأطباء والمستشفيات وأجور العلاج والتحليل المخبرية والأشعة وغيرها.

\*ما تدفعه شركة التأمين للمصابين نتيجة خضوعهم لوثيقة التأمين على الحياة.<sup>3</sup>

### 2. التكاليف غير المباشرة ( غير المؤمن عليها ):

" وهي التكلفة الناجمة عن الخسائر التي حدثت في الإنتاج نتيجة الحادث بصورة غير مباشرة، وتكون غير معطاة بالتأمين ضد حوادث وإصابات العمل. وهناك صعوبة في قياس هذه التكاليف، وبخاصة أن هناك قسما منها غير منظور، مثل الآثار النفسية التي تتركها الحوادث على العاملين، ولكن يمكن أن تتضمن التكاليف غير المؤمن عليها العناصر التالية:

<sup>1</sup> - عادل حرحوش صالح ومؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية ( مدخل استراتيجي )، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع، ط 2، عمان، 2006، ص 254.

<sup>2</sup> - سليمان خليل الفارس و آخرون، إدارة الموارد البشرية ( الأفراد )، دون دار النشر، دمشق، دون سنة النشر، ص 323.

<sup>3</sup> - زاهر عبد الرحيم عاطف، مرجع سابق، ص ص 240، 241.

\*تكلفة الوقت الضائع للعمال الموجودين في مكان الحادث.

\*تكاليف إصلاح الأضرار في الأجهزة والمعدات والمواد أو تعويضها أو استبدالها بأجهزة أخرى.

\*الأجور المدفوعة للعاملين خلال فترة توقفهم عن العمل نتيجة الحادث.

\*الأجور الإضافية المدفوعة عن الوقت الإضافي لتعويض النقص في الإنتاج الناجم عن الحادث.

\*تكلفة الوقت الضائع للمشرفين في جمع البيانات والتحقق وكتابة التقارير عن الحادث.

\*تكلفة الوقت اللازم لتدريب عامل جديد ( بواسطة المشرف )

\*المصاريف الطبية غير المؤمن عليها والتي تتحملها المنظمة مثل مصاريف الرعاية الصحية للمصابين

داخل المركز الطبي في المنظمة.<sup>1</sup>

\*تكلفة الإنتاج وتشمل:

\*تكلفة تعطل الإنتاج عند حدوث الإصابة.

\*تكلفة المواد التالفة و مواد التنظيف والتسوية بعد الحادث.

\*تكلفة المعدات التالفة.

تكلفة غرامات التأخير التي قد يطالب بها العملاء نتيجة لتأخر تسليم الطلبات.<sup>2</sup>

لذلك يجب على المؤسسة أن تضع قوانين ولوائح من أجل حماية العاملين من التعرض للحوادث وإتباع إجراءات صارمة لكل من يخالفها، كما يجب عليها توفير بيئة عمل سليمة وصحية وآمنة، وكذلك توفير الفرص لكل العاملين من أجل التدريب على العمل الموكل لهم خاصة إذا كان هذا العمل يحتاج إلى مهارات فنية عالية، كذلك يجب على المؤسسة من حين لآخر القيام بحملات توعية للعاملين حول الأخطار التي يمكن أن يتعرضوا لها إن خالفوا قواعد الأمن والسلامة داخل بيئة العمل.

<sup>1</sup> - سليمان خليل الفارس و آخرون، مرجع سابق، ص ص، 323، 324.

<sup>2</sup> - عادل حرحوش صالح ومؤيد سعيد السالم، مرجع سابق، ص 254.

### سادسا: الوقاية من الحوادث

تعني الوقاية من حوادث العمل توفير كل ما يلزم من ظروف عمل مناسبة، وكذلك وضع سياسات و إجراءات تنظيمية من أجل سلامة وصحة العمال وذلك لمنع وقوع الحوادث. وتهدف الوقاية من الحوادث إلى ما يلي: "

1- حماية العنصر البشري من التعرض للحوادث والإصابات، وبالتالي منع أو تقليل ما يقاسيه البشر من آلام بسبب الحوادث وإصابات العمل، وحماية أسرة العامل المصاب من التشرد والضياع.

2- تخفيض الخسائر وتمثل الخسائر التي تلحق بالمنظمة في تكلفة الوقت الضائع للعمال الموجودين في مكان الحادث، وتكاليف إصلاح أو استبدال الأجهزة والمعدات والمواد، كما تتمثل في الأجور المدفوعة للعاملين المصابين رغم تعطيلهم عن العمل.. وكذلك تكلفة الوقت المنقضي في تدريب عامل جديد. " 1

3- الرفع من معنويات العاملين وتوفير جو تنظيمي محفز وخالي من الحوادث لأن تكرار الحوادث سوف يؤدي بالعاملين إلى الشعور بالخوف والقلق وكذلك الاستياء من الإدارة بسبب الإهمال وعدم الاهتمام بهم.

### ❖ أسس الوقاية من حوادث العمل:

لتجنب أو التقليل من حوادث وإصابات العمل يجب مراعاة الأمور التالية:

#### 1-أمور تتعلق بمكان العمل:

\* يجب أن يكون البناء متينا وأسقفه قوية لكي لا يقع.

\* يجب أن تكون بيئة العمل صحية مثل التهوية الجيدة والإضاءة الصحيحة ودرجة الحرارة الثابتة إلى غير ذلك من الأمور.

\* يجب طلاء جدران موقع العمل بلون مناسب غير منفر وغير مثير للأعصاب.

\* يجب أن تكون مساحة موقع العمل واسعة بحيث يمكن وضع الأجهزة بشكل نظامي لا يؤثر على حركة العاملين الأجهزة. " 2

1 - سنان الموسوي، إدارة الموارد البشرية و تأثيرات العولمة عليها، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص ص 266، 267.

2 - يوسف حجيم الطائي و آخرون، إدارة الموارد البشرية ( مدخل إستراتيجي متكامل )، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2006، ص 461.

## 2. أمور تتعلق بالمعدات والأجهزة:"

\* يجب أن تتوفر كل مستلزمات السلامة في الأجهزة والمعدات.

\* يجب أن يكون هناك صيانة دورية على كل الأجهزة والمعدات لضمان عدم اشتغال أي جهاز أو آلة غير آمنة.

\* يمنع تكديس الآلات والأجهزة في مواضع ضيقة.

\* وجوب وضع علامات تحذير على الأجهزة والآلات التي تحمل خطورة وذلك لجلب انتباه الأفراد في وجود الخطر.

## 3. أمور تتعلق بالعملية الصناعية:

\* إحاطة منطقة الخطر بحواجز تمنع وصول أجزاء جسم الإنسان كالأطراف أو الشعر أو الملابس المتدلّية إلى مصدر الخطر.

\* إجراء تعديل في تصميم الآلات بحيث يمنع بروز أو ظهور الأجزاء المتحركة التي ينجم عنها مخاطر الإصابة.

## 4. أمور تتعلق بالعاملين أنفسهم:

\* وضع العامل المتدرب في المكان المناسب من العملية الصناعية بحيث تكون لديه القدرة والخبرة والدراية الكافية للقيام بالعمل.

\* المراقبة المستمرة من قبل المهندسين والخبراء والفنيين ومسؤول السلامة المهنية على سير العمل وكيفية تنفيذه شرط أن يرافق ذلك التوجيه والنصح والإرشاد لكل عامل باستمرار لكي يعمل بشكل صحيح ويكون يقضا وحذرا باستمرار.

\* تحديد مسؤولية الفرد ومنعه منعا كاملا من تجاوز مسؤوليته بالعمل.

\* إلزام العاملين بارتداء معدات الوقاية الشخصية ومحاسبة المقصرين ( النظارات الواقية، أغطية الرأس، سدادات الأذنين، الكمامات....).<sup>1</sup>

بالإضافة إلى أسس أخرى ندرجها في ما يلي:"

<sup>1</sup> يوسف حجيم الطائي و آخرون، مرجع سابق، ص 462.

-التحكم في مستوى الضجيج والضوضاء في مجال العمل.

-توفر قواعد السلامة في استخدام المواد السامة والخطرة وطرق تخزينها وكيفية المعالجة في حالات الطوارئ.<sup>1</sup>

- القيام بالفحص الطبي الدوري لجميع العاملين.

-استبعاد العاملين المستهدفين للحوادث وتكليفهم بأعمال لا يتعرضون فيها لأخطار الحوادث.

-القيام من وقت لآخر بحملات مكثفة لمنع الحوادث والعناية بأعمال الإسعاف والإنقاذ وتدريب العمال عليها.

-تحسين المستوى الصحي لبيئة العمل والعناية بنظافة مكان العمل وتعليمه باستمرار وضمان تهويته وإضاءته.

-نشر الوعي الوقائي بين العاملين عن طريق الإعلانات والندوات وتوجيه انتباههم إلى ضرورة الأخذ بعين بالأسباب الوقائية ووسائلها.<sup>2</sup>

#### ❖ أبعاد الوقاية من حوادث العمل:

إنه يمكن الحد أو التقليل من حوادث وإصابات العمل وذلك باعتماد الوحدة التنظيمية المعنية بإدارة الموارد البشرية سياسة إدارية ذات الأبعاد التالية: هندسية، صحية، أمنية، خدمية، تنظيمية، بيئية.

#### 1. البعد الهندسي:

أي عند تصميم المباني والمصانع يجب مراعاة خصوصية النشاط الوظيفي وتصميمه بشكل يلائم ذلك النشاط، بالإضافة إلى توفير ظروف عمل مناسبة كالإضاءة والتهوية والحرارة المناسبة... وكذلك تخصيص مسافات مل بين الآلات لمنع الاكتظاظ وضيق المكان.

#### 2. البعد الصحي:

عند تقدم أي شخص لشغل وظيفة ما يجب على المؤسسة إجراء فحوصات طبية للتأكد من الصحة الجسمية والعقلية ومدى ملائمتها لشغل الوظيفة، كما يجب على المؤسسة إجراء فحوصات دورية

<sup>1</sup> - بديع محمود مبارك القاسم، علم النفس المهني بين النظرية و التطبيق، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2001، ص 59.

<sup>2</sup> - علي غربي و آخرون، تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر و التوزيع، د ط، القاهرة، 2007، ص 123.

للعاملين وإلزام العمال بالتقيد بالوسائل الوقاية أثناء العمل من أجل سلامتهم.

### 3. البعد الأمني:

يجب على العاملين الإطلاع على برامج الأمن والسلامة المهنية والتقيد بقواعدها والعمل بها وذلك من أجل الإبتعاد عن الخطر وتوعيتهم وتعليمهم من خلال تلك البرامج كيفية اجتناب الوقوع في الخطر ومواجهته أو التعرض للإصابة، وذلك بتوفير الوسائل الوقائية التي تحمي من الإصابات.

### 4. البعد التنظيمي:

الهدف من هذا البعد هو إيجاد هيئة متخصصة لتقديم برامج السلامة والأمن الصناعي، بحيث تتولى توعية القيادات العليا بأهمية العلاقات الإنسانية داخل العمل وتوفير ظروف عمل مشجعة ومحفزة للعاملين.

### 5. البعد الخدمي:

توفير الخدمات الأساسية التي تخفف من معاناة العاملين كخدمات النقل المجاني المريح والسريع من أماكن سكنهم إلى أماكن عملهم، وتوفير المساكن الصحية، بالإضافة إلى توفير السلع والمواد الغذائية الأساسية للعاملين من خلال الجمعيات التعاونية الاستهلاكية.

### 6. البعد البيئي:

يركز هذا البعد على البيئة الداخلية للمنظمة من مخاطر الإصابات والأمراض التي تسببها العوامل الطبيعية والمناخية المحيطة بالمنظمة، وتقليل الآثار و الأضرار التي تحدثها هذه المنظمة في البيئة الخارجية.<sup>1</sup>

### سابعا: الآثار المترتبة عن حوادث العمل

لاشك أن حوادث وإصابات العمل لها نتائج وآثار سلبية سواء على العامل أو بالنسبة للمنظمة، ذلك أنها قد تؤدي بالعامل إلى إصابة خطيرة قد ينجم عنها خسارة حياته أو إصابته بالعجز وأيضا قد تسبب للمؤسسة خسائر كانت مادية أو بشرية مما سوف يكلفها الكثير سواء من أجل تعويض ومعالجة العامل المصاب من جهة أو إصلاح الآلات وإعادة الإنتاج من جهة أخرى.

### 1. الآثار المتعلقة بالعامل:

إن تعرض العامل إلى حوادث العمل قد ينتج عنها إصابة على مستوى الجسم وبالتالي فإن المصاب

<sup>1</sup> - سنان الموسي، مرجع سابق، ص 268.

هنا سوف يشعر بالآلام ومعاناة نتيجة تعرضه للحدث الذي قد يؤدي به إلى عجز جزئي أو كلي كامل نتيجة فقدانه لأحد أعضاء الجسم مما يترتب عليه عدم مقدرته على القيام بمهام عمله، وقد يضطر إلى قبول أي عمل حتى لو كان بأجر أقل ويتناسب مع درجة عجزه.

- لا يقتصر تأثير الإصابة فقط على العامل المصاب وإنما ينتقل ذلك إلى أسرته حيث تفقد مصدر رزقها وكذلك تعاني بسبب إصابته.

## 2. الآثار المتعلقة بالمنشأة:

- كثرة الإصابات في المنشأة الصناعية يؤدي إلى تدهور كبير في الروح المعنوية لجموع العاملين نتيجة شعورهم بفقدان الأمن على حاضرهم ومستقبلهم مما يؤدي إلى الارتقاع 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 يتبعه من خسارة للاقتصاد القومي بصفة عامة.<sup>1</sup> بالإضافة إلى نتائج أخرى تتمثل في: "

- نتائج لا تتضمن أي إصابة لأي شخص، فهي حوادث لا تسبب الإصابات من أمثلة ذلك اصطدام عامل في آلة متحركة وينتج عنها مجرد تلطخ ملابسه بالشحم أو قطع زرار الملابس.

- هناك حوادث الإصابات الخفيفة ومن أمثلة ذلك العامل الذي يصطدم بنفس الآلة المتحركة ولكنه يعاني من مجرد تمزق أو تهتك بسيط في جلد ذراعه أو يده. حوادث الإصابات الخطيرة ومن أمثلة ذلك إدارة الآلات التي تسبب تشويه الأيدي أو تمزقها أو فرمها ويصبح بذلك من الضروري بترها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - عويد سلطان المشعان، مرجع سابق، ص 157.

<sup>2</sup> - عبد الرحمان محمد عيسوي، علم النفس الإنتاج، دار المعرفة الجامعية، الأزاريطة، الإسكندرية، د ط، 2003، ص 255، 256.

**خلاصة الفصل:**

باعتبار أن حوادث العمل من أهم وأخطر المشكلات التي تعاني منها المؤسسات الإنتاجية خصوصا، لما لها من تأثير كبير على صحة الموارد البشرية التي تعتبر محور العملية الإنتاجية بالإضافة إلى الخسائر التي يمكن أن تترتب عليها سواء للمعدات أو الأجهزة أو الإنتاج، مما يكلف المؤسسة خسائر مادية كبيرة، لذلك لابد من وضع برامج متكاملة للوقاية من هذه الحوادث ونشر الوعي بين العمال حول مخاطر حوادث العمل وما يترتب عنها من أضرار وذلك من أجل تجنبها.



## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

أولاً: مجالات الدراسة

1-المجال المكاني

2-المجال البشري

3-المجال الزمني

ثانياً: منهج الدراسة

ثالثاً: العينة وطريقة اختيارها

رابعاً: وسائل جمع البيانات

1-الوثائق والسجلات

2-الملاحظة

3-المقابلة

4-الإستمارة

خامساً: أساليب التحليل

1-التحليل الكمي

2-التحليل الكيفي

خلاصة

**تمهيد:**

بعد عرضنا للجانب النظري المتعلق بمتغيرات الدراسة والمتمثلة في كل من ضغوط العملو حوادث العمل ووضع الفرضيات المقترحة لحل المشكلة، يأتي الجانب الميداني الذي سوف نحاول من خلاله اختبار فرضيات الدراسة والذي سوف يتم في المؤسسة الإفريقية لإنتاج الزجاج بالطاهير -جيجل- وذلك من خلال تقديم للمؤسسة التي ستجرى فيها الدراسة والاعتماد على الإجراءات المنهجية للدراسة والمتمثلة في:

- تحديد المجال المكاني الذي يتم إجراء الدراسة فيه المجال الزمني المستغرق في الدراسة.
- تحديد المنهج الذي سوف نتبعه وأسباب اعتمادنا عليه.
- عينة الدراسة ومبررات اختيارها.
- أدوات ووسائل جمع البيانات.
- أساليب التحليل الكمي والكيفي.

### أولاً: مجالات الدراسة:

للقيام بأي دراسة ميدانية لابد على الباحث أن يحدد مجالات دراسته تحديداً دقيقاً حتى تكون دراسته أكثر وضوحاً ودقة، وبالتالي فإن الموضوع هو الذي يحدد طبيعة المجتمع الذي يريد أن يختبر عليه فرضيات دراسته وكذلك المكان الذي سوف يجري فيه الدراسة بالإضافة إلى تحديد المجال الزمني الذي استغرقت فيه الدراسة.

### 1- المجال المكاني:

ويتمثل في النطاق المكاني الذي أجريت به الدراسة الميدانية والمتمثل في الشركة الإفريقية للزجاج بأولاد صالح - جيجل - تعد الشركة الإفريقية للزجاج امتداد لوحدة الزجاج المسطح ثم مركب الزجاج قبل أن يتم إعطائها التسمية الحالية وذلك في إطار إعادة هيكلة المؤسسات الوطنية عام 1996 لتصبح منذ ذلك التاريخ فرع من فروع مجمع المؤسسة الوطنية للزجاج والمواد الكاشطة (GROUPE-ENAVA).

ويمكن تلخيص أهم مراحل تطور الشركة زمنياً في ثلاث مراحل هي:

**أولاً - مرحلة النشأة 82-87:** في إطار دراسة قام بها مكتب انجليزي مختص ( PELKINGTON ) في عقد السبعينات وبناء على استنتاجه، تم إبرام عقد انجاز بين الشركة الوطنية للصناعات الكيماوية ( SNIC ) والشركة الفرنسية (TECHNIP) سنة 1982 وذلك لانجاز وحدة الزجاج الأمني بطاقة 20.000 ط/س من زجاج البناء الشفاف و 44000 وحدة من الزجاج السيارات الأمامي ثم انجاز المشروع الزجاج المسطح بين سنتي 82 و 86 وقد عرف بعض التأخر لأسباب تقنية ومالية وانطلق عملياً في الإنتاج في 01 أوت 1987، خلال مدة الانجاز تواكبت ثلاث مؤسسات وطنية على متابعة أشغال الانجاز وهي: - شركة SNIC: 82-84 انجاز.

• شركة EDIC: 84-86 متابعة الأشغال.

• شركة ENAVA: استلمت المشروع في ماي 86 الاستغلال.

**ثانياً - مرحلة التسويق 87-96 :** بعد انطلاق وحدة الزجاج المسطح في النشاط ووفقاً لسياسة تنمية وتطوير معتمدة أنا ذاك تم تسطير برنامج توسيع الوحدة إلى وحدات جديدة تشمل انجاز مشاريع أخرى لصناعة أنواع متعددة من الزجاج بمختلف استعملاته وأنواعه، تمثلت هذه المشاريع في انجاز:

**1- وحدة جديدة للزجاج الأمني:** زجاج سيارات أمامي، جانبي وخلفي، زجاج مصفف -feuillete- زجاج مقاوم -trempe- زجاج مصقع -blinde- انطلقت في الإنتاج سنة 1992 وأنجزت من طرف شركة فنلندية تدعى TAMGLASS.

الطاقة النظرية للإنتاج:

زجاج السيارات ( زجاج أمامي، خلفي، جانبي) 200.000 وحدة سنويا.

زجاج مصفف 80.000 م/س.

أ/الزجاج الأمني:

منتوج الزجاج الأمني وبسبب خاصته الأمنية واسع الاستعمال في مجالات الصناعة، البناء، والأمن مثل:

➤ الزجاج الأمني الخاص بالسيارات، الشاحنات، وآلات الأشغال العمومية.

➤ الزجاج الأمني المصفف - FEUILLETE - الخاص بحماية الأفراد والممتلكات في البنوك، الوكالات التأمينية، المتاحف، السجون...

➤ الزجاج الأمني المقاوم للحرارة والصدمات -TREMPE- وتستعمل في قطاع البناء، الصناعات الكهرومنزلية...

- أهم زبائن الشركة:

\*زجاج السيارات:

- شركة صناعة السيارات والشاحنات بروبية - SNVI

- شركة صناعة عتاد الأشغال العمومية بقسنطينة ENMTP

الوكلاء المعتمدون وتجار الجملة الخواص.

ب/الزجاج المصفف - FEUILLETE - والزجاج المقاوم -TREMPE-:

شركات البناء مثل: ECM سيدي موسى، ACUOR، الجزائر EPLA الجزائر، ENIE تيزي وزو

## 2- وحدة جديدة للزجاج السائل:

وتظم هذه الوحدة ثلاث خطوط للإنتاج الزجاج المطبوع، الأجر الزجاجي والأكواب أنجزت هذه الوحدة من طرف شركة BASSE SAMBRE البلجيكية، وانطلق خط إنتاج الزجاج المطبوع سنة 1994 في حين انطلق مشروع الأجر الزجاجي في نهاية نفس السنة ليتوقف هذا الخط عن الإنتاج 1996 لأسباب تجارية بحتة مرتبطة بعدم استيعاب السوق للكمية المعروضة وتكلفة الإنتاج الكبيرة، أما الخط الثالث فلم ينطلق لنفس الأسباب رغم توفر التجهيزات واكتمال المشروع ولمواجهة إشكالية استغلال هاذان الخطان لجأت الشركة إلى تحويل الأفران لإنتاج

مادة سيليكات الصودا التي تستعمل عادة كمادة أولية لصناعة المنظفات détergents .

### - أهم زبائن الشركة:

شركة ENAD صناعة المنظفات، شركة هنكل (HENKEL)، شركة خاصة مثل النسر GSPIH وVOR.

### \* الطاقة النظرية للإنتاج:

- الزجاج المطبوع 15000 طن /سنويا.
- سيليكات الصودا 12000 طن/سنويا.

## 3- وحدة إنتاج ومعالجة المواد الأولية:

إضافة إلى الورشة تم انجاز وحدة جديدة لمعالجة المواد الأولية مثل: رمل السيليس، اندولومي... ونشاط الوحدة المذكورة يمثل أهم ورشة مدعمة للمادة الأولية لوحدة الزجاج السائل، أنجزت هذه الوحدة المذكورة أيضا من طرف شركة BASSAMBR وانطلقت سنة 1994.

### \* طاقة الإنتاج النظري:

- رمل سيليس 30.000 طن/س.
- معالجة الدولومي (Dolomie)
- معالجة الفلدسباط. (FELDSPATH)

- معالجة الكالكير (calcaire)

إضافة إلى هذه المشاريع التي أنجزت وانطلقت في الإنتاج كما هو مبين هنالك مشاريع أخرى تغيرت وتوقفت لأسباب مالية مرتبطة بالظروف الاقتصادية العامة باعتبار تمويل انجازها مصدره خزينة الدولة فان عملية التمويل توقفت مع مطلع سنة 1994 كما توقفت هذه المشاريع بدورها وهي:

1- مشروع تجديد فرن الزجاج المسطح:

كون أفران الزجاج تشتغل بدورات حياة محددة عادة بين خمسة وتسع سنوات فان فرن الزجاج المسطح توقف عن الإنتاج في فيفري 1994، بعد سبع سنوات تقريبا من النشاط ونظرا لعدم توفر غلاف مالي لتجديده حينها ونظرا للتطور التكنولوجي الحاصل في مجال صناعة الزجاج تم التخلي نهائيا عن عملية تجديده أملا في الحصول على شراكة تمكن من انجاز مشروع زجاج الفلوت - FLOAT - الأكثر ملائمة تكنولوجيا.

2- مشروع الزجاج المقعر H 28:

رغم اكتمال انجاز خط هذا المشروع التابع لوحدة الزجاج السائل، ورغم وجود كل التجهيزات فان عملية انطلاقه تغيرت لأسباب مرتبطة أساسا بالنجاعة باعتبار طاقة إنتاجه تفوق طاقة استيعاب السوق المحلي إضافة إلى وجود منافسة شديدة في هذا المجال تجعل عملية تسويق منتوجاته في غاية الصعود بسبب النوعية وسعر التكلفة.

3- مشروع الزجاج الحراري - BOROSILICATE -:

نسبة انجاز هذا المشروع وصلت إلى حدود 80 % ورغم وجود التجهيزات والآلات بالمصنع لم ينطلق لأسباب مالية وتجارية أيضا، هذا المشروع كان موجه لإنتاج الأواني المنزلية، مصابيح السيارات والزجاج المضغوط.

ثالثا- مرحلة الاستقلال مند 1997:

أخذت الشركة الإفريقية للزجاج استقلاليتها عن الشركة الأم في جانفي 1997، حيث أصبح لدينا ذمة مالية وشخصية معنوية ومن أهم ما تهدف إليه هذه الشركة نجد:

تلبية حاجيات وطلبات الاقتصاد الوطني من مواد الزجاج في قطاع البناء، قطاع تركيب وصناعة السيارات، قطاع الصناعة الكهرومنزلية.

- السهر على إعطاء الوجه الحضاري للشركة من خلال استعمال تقنيات حديثة تتلاءم مع متغيرات العصر.

- العمل على تصدير المنتجات وإدخالها في منافسة السوق الدولية.

- تحسين وتطوير منتوجات الشركة وتوسيع شبكة التوزيع.

رابعا: أهمية وأهداف التدريب في الشركة الإفريقية للزجاج

### 1- أهمية الشركة:

تلعب صناعة الزجاج الدور الفعال في تطور اقتصاديات الدول بسبب الاستعمالات المتعددة لهذه المادة التي تدخل في عدة نشاطات صناعية وتجارية منها كقطاع البناء، صناعة لزجاج السيارات، الصناعات الكهرومنزلية وتبرز أهمية الشركة بصفة عامة وصناعة الزجاج بصفة خاصة.

حيث تلعب دورا اجتماعيا واقتصاديا هاما لما لها من أثر فعال في بعض النشاطات التجارية والصناعية، إذ تعتبر مجالا خصبا للتشغيل خاصة في القطاع الجغرافي ولها نفس الأهمية في المجال الصناعي حيث أن مادة الزجاج بمختلف أنواعه تدخل كمادة أولية مكتملة لبعض الصناعات الأخرى.

تشكيلة منتجات الشركة الإفريقية للزجاج، تبرز أهمية الشركة في المجال الاقتصادي الوطني وذلك باعتبارها الممول الرئيسي لعدة شركات أخرى ذات أهمية بالغة مثل: الشركة الوطنية للسيارات الصناعية (روبية)، المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية (قسنطينة)، شركات التنظيف (هنكل).

2- أهداف الشركة: تهدف الشركة الإفريقية للزجاج إلى تحقيق ما يلي:

- تنمية صناعة الزجاج في الجزائر.
- تلبية حاجيات وطلبات الاقتصاد الوطني في مواد الزجاج في قطاع البناء
- قطاع صناعة وتركيب السيارات، قطاع الصناعة الكهرومنزلية.
- مواكبة التطور التكنولوجي.

- العمل على تصدير المنتجات وإدخالها في السوق الدولية.
- تحسين رأس مال الشركة.
- وضع سياسة تجارية فعالة لاقتحام في السوق الوطني والدولي على حد سواء.
- المساهمة في ترقية السوق الوطني.
- تدعيم منتج الزجاج وفتح ورشات في مختلف أنحاء الوطن.

## 2- المجال البشري:

إن تحديد المجال البشري للدراسة يعتبر خطوة هامة في البحث الاجتماعي، ويتضمن جميع العناصر البشرية التي يعتمد عليها الباحث في دراسته، والمؤسسة الإفريقية للزجاج تحتوي على حوالي 263 عامل من كل المستويات وفيما يلي جدول يوضح توزيع العمال في الشركة:

الجدول رقم (06) يمثل توزيع العمال في المؤسسة.

العدد الإجمالي	الفئات المهنية
40	إطارات
33	عمال مؤهلين
190	عمال التنفيذ
263	المجموع

المصدر: مديرية الموارد البشرية.

3- المجال الزمني: إن تحديد المجال الزمني لأي بحث أو دراسة ميدانية من الأمور الأساسية والمشروطة لإجراء بحث علمي، ونقصد به الوقت الذي استغرقناه في إجراء الدراسة، حيث شرعنا في هذه الدراسة من بداية شهر سبتمبر إلى غاية الوصول إلى النتائج، ويمكننا أن نقسم المراحل التي مر بها البحث إلى ثلاث مراحل:

-**المرحلة الأولى:** بدأت من شهر سبتمبر 2014 إلى غاية فيفري، حيث قمنا فيها بجمع المادة العلمية وقمنا بصياغة الإشكالية ووضع الفرضيات وتم فيها تناول الجانب النظري للدراسة من خلال إعداد الفصول النظرية.

- **المرحلة الثانية:** وفيها كانت بداية نزولنا إلى الميدان للاستكشاف ميدان الدراسة هل صالح وملائم لطبيعة الدراسة وذلك بين شهري فيفري وأفريل 2015، وتم إعداد أداة الدراسة وعرضها على المشرف ثم عرضناها على مجموعة من المحكمين من أجل ضبطها لتصبح قابلة للتطبيق.

- **المرحلة الثالثة:** وهي مرحلة تطبيق أداة الدراسة وجمع البيانات وكانت في نهاية شهر أفريل وبداية شهر ماي بغرض تحليلها وتفسيرها، وذلك من أجل الوصول إلى نتائج والخروج بالتوصيات.

#### ثانيا: عينة الدراسة وكيفية اختيارها:

إن هدف كل باحث هو الوصول إلى نتائج علمية صحيحة وصادقة حول المجتمع الأصلي الذي تم اختيار العينة منه حيث يتم ذلك عن طريق اختيار فئة ممثلة لهذا المجتمع تمثيلا صحيحا، فاختيار العينة المناسبة للدراسة تعتبر من الإجراءات المنهجية المهمة لنجاح الباحث في دراسته، " فبعد وضعنا لفرضيات الدراسة، والقيام بتحديد المفاهيم وبنائها واستخراج الأبعاد والمؤشرات، حيث تلعب هذه الأخيرة دورا هاما في البحث لأنها تساعد الباحث وتوجهه نحو البيانات التي يحتاجها لاختبار فرضياته، ولا يكون ذلك الاختبار إلا على عينة من مجتمع البحث والتي تكون لها نفس خصائص المجتمع الأصلي حتى نتمكن من تعميم النتائج المتوصل إليها. وبهذا تكون العينة إحدى المراحل الأساسية في منهجية البحث في علم الاجتماع، لأن العينة نقطة ارتكاز أساسية ومحورية في عملية التحقق من الفرضيات.<sup>1</sup>

ويمكن تعريف العينة على أنها " ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا." <sup>2</sup>

<sup>1</sup> - سعيد سبعون و حفصة جرادي، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات و الرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصة للنشر و التوزيع، د ط، الجزائر، 2012، ص ص 135، 136.

<sup>2</sup> - كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 139.

ولقد اعتمدنا في بحثنا هذا على العينة العشوائية البسيطة والتي يمكن تعريفها على أنها: طريقة تخضع لقانون الاحتمال ( الصدفة )، وذلك بأن نضمن لكل مفردة من مفردات المجتمع الأصلي فرصا متكافئة في الاختيار لتكون عضوا في العينة.<sup>1</sup>

ويعرفها البعض أنه " يتم في هذه الطريقة حصر ومعرفة كامل العناصر التي يتكون منها مجتمع الدراسة الأصلي، ومن تم يتم الاختيار من هذه العناصر ويعطى لكل عنصر من عناصر المجتمع الأصلي للدراسة نفس فرصة الظهور في العينة المختارة وتكون فرصة الظهور لكل عنصر معروفة ومحددة."<sup>2</sup>

أما عن طريقة اختيارنا لهذه العينة:

" تختلف أنواع العينات باختلاف الطرق التي تتبع في اختيارها وإن كانت جميعها تهدف إلى تمثيل جميع مميزات وخواص المجتمع الأصلي، وأن تعدد الطرق في اختيار العينة يوجب على الباحث المفاضلة بينها."<sup>3</sup>

وفي هذه الدراسة كانت العينة مأخوذة من فئة عمال التنفيذ ويتمثل العدد الإجمالي لعمال التنفيذ 190 عامل وقمنا بأخذ نسبة 34 % من المجتمع الأصلي أي 65 مفردة .

وقد تم اختيارنا لهذه العينة بطريقة عشوائية بسيطة والتي تعتمد على المساواة بين احتمال ظهور كل فرد من أفراد المجتمع الأصلي، ولاختيار أفراد العينة نتبع الخطوات التالية:

- إعداد قوائم تتضمن جميع أفراد مجتمع العينة، ككتابة جميع أسماء العاملين في مصنع....

- ثم يتم إعطاء أرقام متسلسلة لأفراد القوائم.

- ثم يتم تحديد حجم العينة عن طريق تحديد النسبة المؤوية لحجم العينة بالمقارنة مع الجمهور.

<sup>1</sup> - المرجع نفسه، ص 141.

<sup>2</sup> - عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية و الإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 2، بن عكنون، الجزائر، 2010، ص 214.

<sup>3</sup> - عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي ( دليل الطالب في كتابة الأبحاث و الرسائل العلمية )، مؤسسة الثقافة الجامعية، د ط، الإسكندرية، 2008، ص - ص 113-119.

- ثم يتم اختيار أفراد العينة بناء على الخطوات السابقة عن طريق القرعة أو بالاستعانة بجدول الأرقام العشوائية.<sup>1</sup>

أما عن خصائص عينة الدراسة فيمكننا إيجازها في الجداول التالية:

الجدول رقم ( 07): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

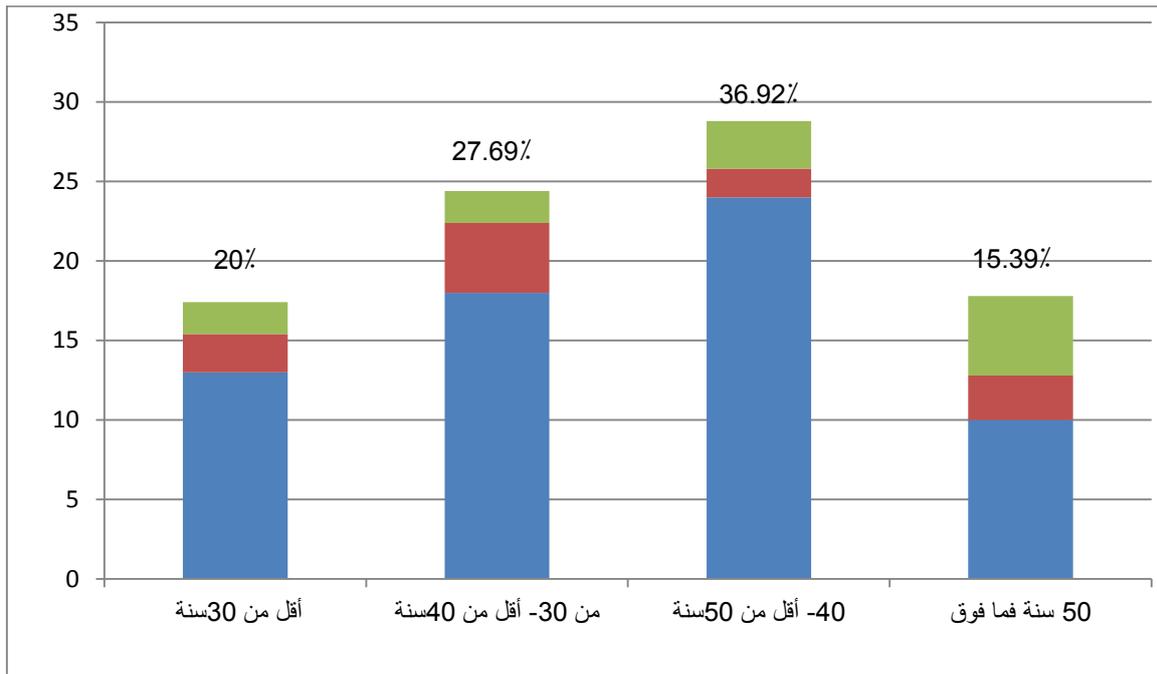
النسبة %	التكرار	الاحتمال / العينة
20	13	أقل من 30 سنة
27.69	18	30- أقل من 40 سنة
36.92	24	40- أقل من 50 سنة
15.39	10	50 سنة فما فوق
100	65	المجموع

من خلال الجدول رقم ( 7 ) نلاحظ أن العمال الذين تتراوح فئتهم العمرية من ( 40- أقل من 50 سنة ) يمثلون أعلى نسبة تقدر ( 36.92 % ) وهي فئة الكهولة وصاحبة خبرة وتجربة في العمل، وتليها الفئة العمرية ( 30 - أقل من 40 سنة ) وتقدر نسبتها ( 27.69 % ) هي فئة شابة بمقدورها النهوض بالمؤسسة وزيادة إنتاجها نظرا لامتلاكها طاقات وقدرات في العمل أكثر من غيرها من الفئات الأخرى، أما الفئة العمرية الأقل من 30 سنة فنسبتها ( 20 % ) بينما العمال الذين يتراوح عمرهم 50 سنة فما فوق يمثلون أدنى نسبة والتي تقدر ( 15.39 % ).

ويمكننا أن نستنتج هيمنة الفئتين العمريتين التي تتراوح من ( 40 - أقل من 50 سنة والفئة من 30 - أقل من 40 سنة ) وهذه نتيجة منطقية نظرا لسنوات العمل الطويلة بالمؤسسة التي يعملون فيها وكذلك ثبات العمال في عملهم، أما الفئة العمرية التي تقل عن 30 سنة فيعود السبب إلى أن المؤسسة الإفريقية للزجاج قامت بفتح مناصب شغل جديدة واستقطاب يد عاملة شابة بهدف زيادة الإنتاجية، أما الفئة الأكثر من

<sup>1</sup> - عامر مصباح، مرجع سابق، ص 215.

خمسين سنة فهي الفئة القليلة حيث تصبح دافعتهم للعمل أقل بسبب الروتين الذي تعودوا عليه في العمل وكذلك تضعف طاقاتهم الجسمية. ومن خلال كل هذا نتوصل إلى أن الفئات العمرية العالية النسبة تتمحور في الفئات الأكثر من 30 سنة حيث نجد أن هذه الفئة تتمتع بخبرات ومهارات كبيرة في العمل مما يسهل عليها التحكم فيه وسهولة أدائه مقارنة بالفئات الأقل من 30 سنة.

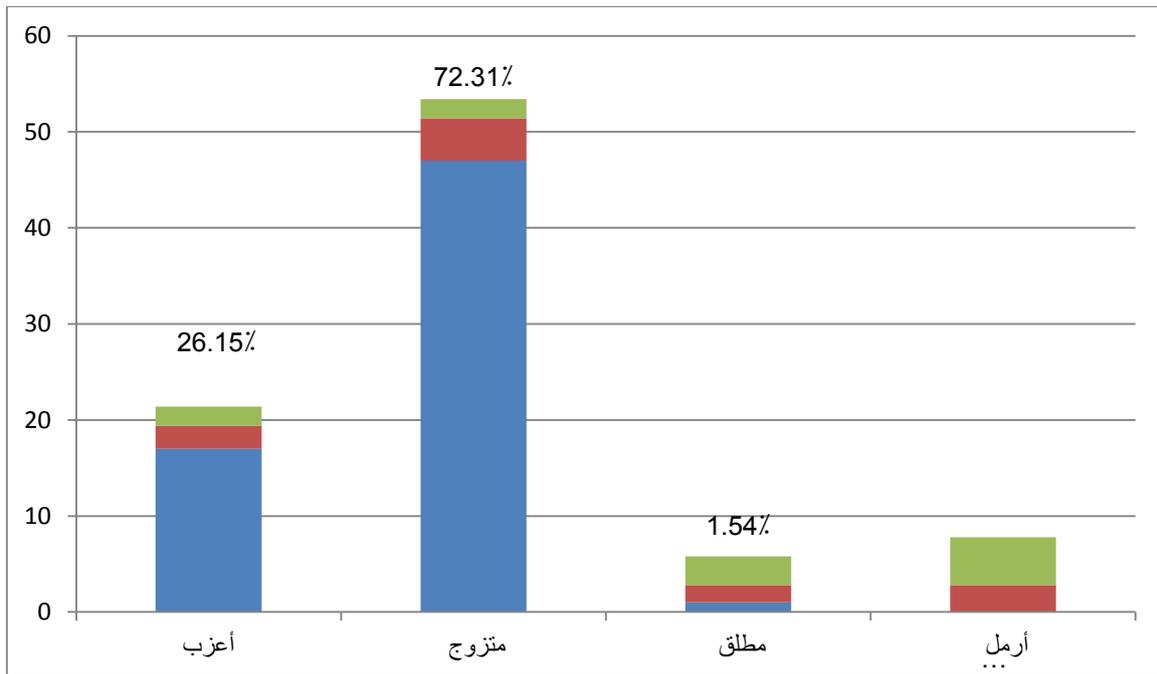


الشكل رقم (11) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

الجدول رقم (08): يوضح إستجابة أفراد العينة حسب الحالة الإجتماعية

النسبة %	التكرار	الإحتمال / العينة
26.15	17	أعزب
72.31	47	متزوج
1.54	1	مطلق
-	-	أرمل
100	65	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يمكننا القول بأن أكثر الفئات العمالية متزوجون إذ يمثلون نسبة ( 72.31% ) ثم تليها فئة العزاب والتي تقدر نسبتهم ( 26.15% ) و نجد أضعف نسبة من العمال مطلقين إذ تقدر نسبتهم ( 1.54% ) أما بالنسبة للأرامل فلم نجدهم. ومما سبق نستنتج أن فئة المتزوجين تحتل الغالبية الساحقة من العمال مقارنة بالفئات الأخرى وهذا أمر طبيعي لأن الحاجة إلى الدخل الشهري أمر حتمي لتغطية تكاليف الأسرة والأبناء، وعليه يمكننا القول بأن العامل الأسري ضروري لاستقرار العامل في مكان العمل لأنه ينعكس على الجانب النفسي له ويجعله أكثر تفهما وتقبلا للأوضاع المهنية مهما كانت، كما أن هذه الفئة أكثر انشغالا وتفكيراً بالأهل والأمور العائلية فكثرة المسؤوليات الملقاة عليها نتيجة لإختلاف الأدوار وتعددتها باعتباره ( أب وزوج وعامل... ) بحيث يجب عليه أن يعطي لكل ذي حق حقه سواء الأسرة أو المؤسسة فبالنسبة للأسرة يتحتم عليه تلبية جميع حاجاتهم من مأكّل ومشرب ومأوى ورعاية صحية والحاجات الخاصة به ، أما فئة العزاب فهي النسبة التي تلي فئة المتزوجين وهذا يعود إلى حاجة هذه الفئة للعمل من أجل ضمان مستقبلها الوظيفي.

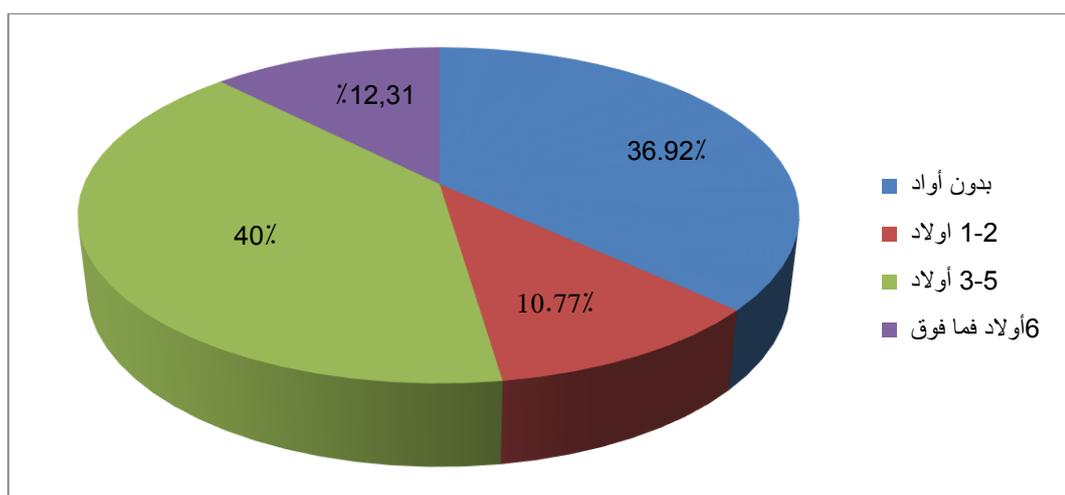


الشكل رقم (12): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الجدول رقم ( 9 ): يوضح إستجابة أفراد العينة حسب عدد الأولاد

النسبة %	التكرار	الإحتمال / العينة
36.92	24	بدون أولاد
10.77	7	2 - 1
40	26	5-3
12.31	8	6 فما فوق
100	65	المجموع

من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل عدد الأولاد نجد أن العمال الذين لديهم أولاد من 3 - 5 أولاد يمثلون أعلى نسبة إذ تقدر ( 40% ) وتليها الذين بدون أولاد ( 36.92% ) في حين عدد الأولاد من 1 - 2 فنسبتهم ( 10.77% ) أما العمال الذين لديهم أولاد من 6 فما فوق تقدر نسبتهم ( 12.31% ) ويمكننا أن نستنتج أن أغلب العمال متزوجون ولديهم أولاد، ونسبتهم 63% وهذا يعود إلى أن النسبة الساحقة من أفراد العينة أعمارهم تتجاوز الثلاثين في حين أن الذين ليس لديهم أولاد يعود السبب في ذلك إلى أنهم عزاب أو متزوجون حديثاً أو ربما غير قادرين على إنجاب الأولاد.

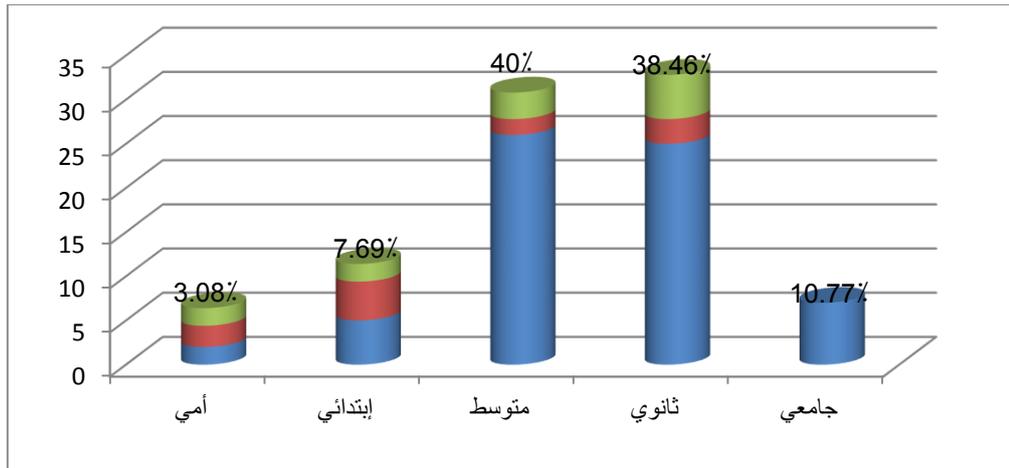


الشكل رقم (13): يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد الأولاد

الجدول رقم ( 10 ): يوضح إستجابة أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	الإحتمال / العينة
3.08	2	أمي
7.69	5	إبتدائي
40	26	متوسط
38.46	25	ثانوي
10.77	7	جامعي
100	65	المجموع

من خلال قراءة الجدول رقم (10) نلاحظ اختلاف في المستوى التعليمي لعينة الدراسة حيث سجلنا أعلى نسبة في المستوى المتوسط وقدرت نسبتهم ( 40 % ) ويليهما المستوى التعليمي الثانوي بنسبة ( 38.46 % ) أما المستوى الجامعي فقدرت نسبتهم ( 10.77 % ) في حين المستوى الابتدائي نسبتهم قدرت ( 7.69 % ) أما الأميين فتمثل نسبتهم ( 3.08 % ) ويمكننا أن نستنتج أن الأغلبية الساحقة من العمال لديهم مستوى تعليمي متوسط بالدرجة الأولى ثم الثانوي ويمكن إرجاع ذلك إلى طبيعة العمل في المؤسسة ( صناعة الزجاج ) وباعتبارهم عمال تنفيذ فالعمل يتطلب جهد عضلي أكثر منه فكري باستثناء المناصب الإدارية التي تحتاج إلى ذوي الشهادات الجامعية، فالحاجة للعمل هي التي تدفع بالرجال إلى ترك الدراسة من أجل بناء وضمان مستقبلهم الوظيفي أما العمال ذوي المستوى الجامعي نسبتهم قليلة وهذا يعود إلى أن أغلبهم يقومون بتسيير الآلات ومعدات الإنتاج.



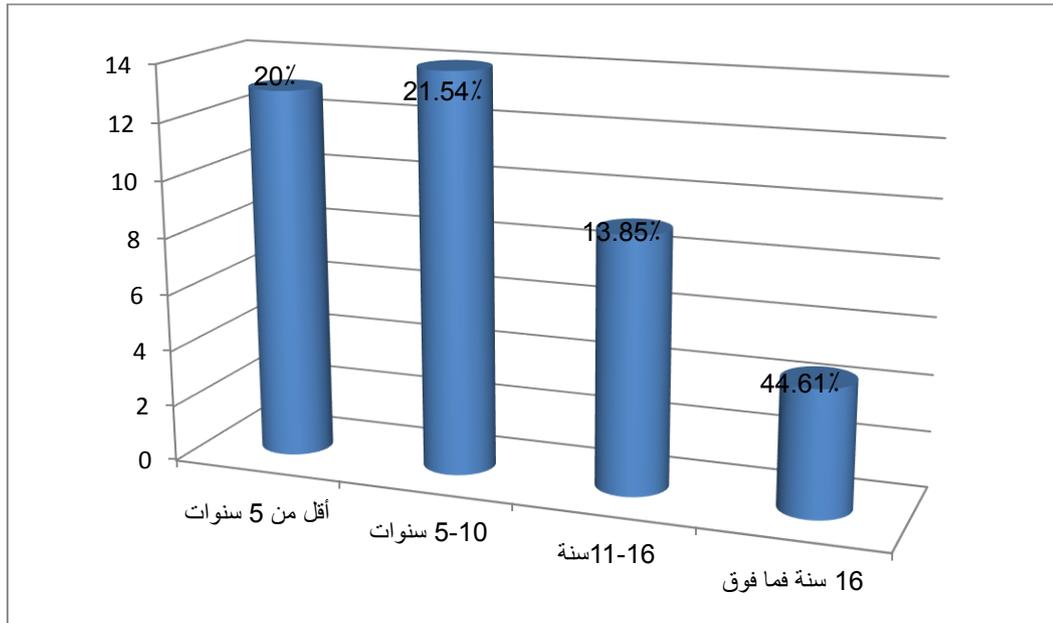
الشكل رقم (14): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

جدول رقم ( 11 ) : يوضح إستجابات أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل

النسبة %	التكرار	الإحتمال / العينة
20	13	أقل من 5 سنوات
21.54	14	5 - 10 سنوات
13.85	9	11 - 16 سنة
44.61	29	16 سنة فما فوق
100	65	المجموع

من خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول أعلاه نجد أن أعلى نسبة من أفراد العينة تزيد خبرتهم عن ( 16 سنة فما فوق ) وقدرت نسبتهم ( 44.61 % ) من الحجم الإجمالي لأفراد عينة الدراسة ويليها العمال الذين تتراوح خبرتهم من ( 5 - 10 سنوات ) ونسبتهم ( 21.54 % ) في حين العمال الذين خبرتهم تتراوح ما بين ( 11 - 16 سنة ) فقدرت نسبتهم ( 13.85 % ) بينما بلغ عدد أفراد العينة الذين تقل أقدميتهم في العمل عن ( 5 سنوات ) ما نسبتهم ( 20 % ) ومن خلال هذه النتائج يمكننا القول بأن غالبية أفراد العينة ونسبتهم ( 80 % ) لهم أقدمية في العمل طويلة التي لا تقل عن ( 5 سنوات ) وهذا إن دل إنما يدل على أقدمية العمال ومواكبتهم للعمل بالمؤسسة، وهذا عامل مهم سوف يساعد المؤسسة محل الدراسة على

ضمان استمرارية العملية الإنتاجية وفي التقليل من التعرض للحوادث في العمل، كما أن طول مدة خدمة العامل في عمله يصبح بفضلها أكثر إماما وتحكما في العمل ومعرفة بكل ما يتعلق به ويصبح يؤديه بطريقة سهلة وآمنة. أما الفئة التي تقل خبرتها عن 5 سنوات نسبتها قليلة ونجدها أقل تحكما في العمل بالمقارنة مع الذين لديهم خبرة طويلة وهم أكثر تعرضا للحوادث وارتكابا للأخطاء في العمل.



الشكل رقم (15): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

جدول رقم (12) يوضح إستجابات أفراد العينة حسب الأجر

النسبة %	التكرار	الإحتمال / العينة
32.31	21	أقل من 20000 دج
46.15	30	20000 - أقل من 30000 دج
16.92	11	30000 - أقل من 40000 دج
4.62	3	40000 فما فوق
100	65	المجموع

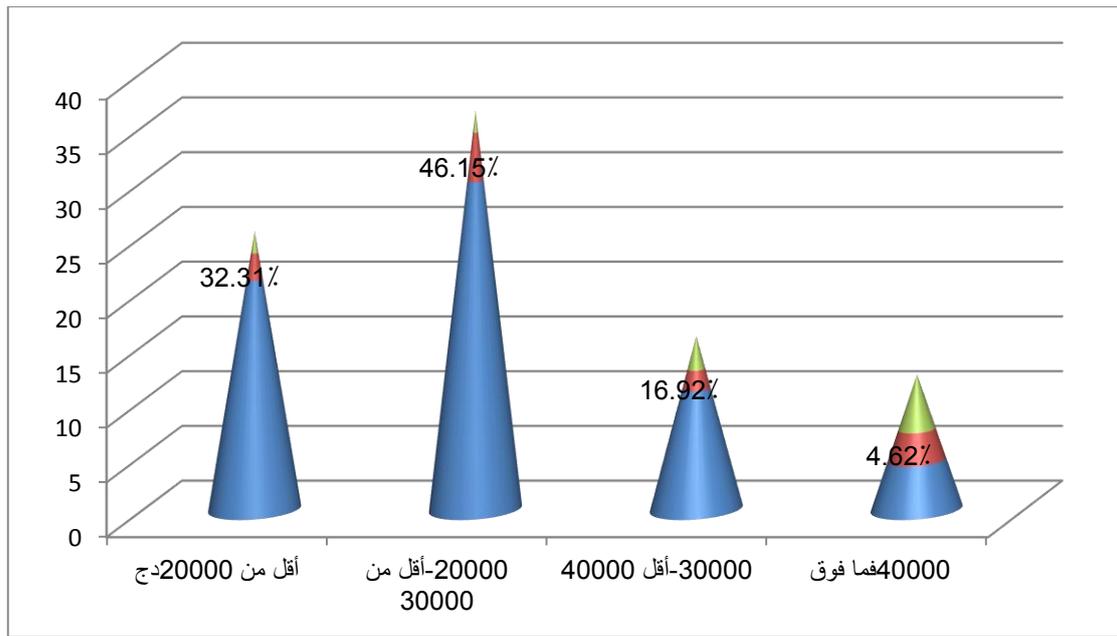
يعتبر الأجر أحد أهم المحددات الرئيسية لمستوى معيشة الفرد، فمن خلاله يتحدد مركزه ومكانته في المؤسسة والمجتمع ككل. والأجر هو مقابل مادي يحصل عليه العامل مقابل الجهد الذي يؤديه سواء كان عضلي أو فكريا، فالأجور ذات أهمية بالغة سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المؤسسة وتتمثل أهمية الأجور على مستوى الفرد في أنها الوسيلة المهمة لإشباع وتحقيق حاجات الفرد المختلفة من مأكلاً ومشرب ومأوى وإشباع الحاجات الضرورية المختلفة، كذلك يسمح الأجر المناسب بشعور الفرد في بالأمان والاندماج في العلاقات الاجتماعية باعتباره الوسيلة المناسبة للشعور بالتقدير والاحترام من طرف أفراد المجتمع الذي ينتمي إليه ( لأنه في هذا العصر نجد أن الشخص الذي يملك المال الكثير تجد كل الناس تحترمه وتسعى لإرضائه وقضاء حاجاته، عكس الشخص الذي لا يملك المال )، أما على مستوى الشركة فإن الأجر يلعب دورا بالغ الأهمية لأنه يؤدي الوظائف التالية:

- الأجر هو وسيلة الشركة للإبقاء على أفضل الكفاءات العاملة حاليا بها.

- الأجر هو وسيلة الشركة المناسبة لجذب الكفاءات المناسبة لها.

من خلال الجدول أعلاه يمكننا القول أن أعلى نسبة من أفراد العينة يتقاضون أجر من ( 20000 - أقل من 30000 دج ) وتمثل نسبتهم ( 46.15 % ) وتليها فئة الذين يحصلون على أجر يقدر ( أقل من 20000 دج ) ونسبتهم ( 32.31 % ) أما العمال الذين يتحصلون على أجر من ( 30000 - أقل من 40000 دج ) فقدرت نسبتهم ( 16.92 % ) وتأتي الفئة الأخيرة من العمال التي تتقاضى أجر ( يفوق 40000 دج ) وهي فئة قليلة وقدرت نسبتها ( 4.62 % ).

ويمكننا أن نستنتج أن الفئة العمالية التي تتقاضى ( 20000 - أقل من 30000 دج ) هي الفئة الغالبة ويمكن أن نرجع ذلك إلى أن لها أقدمية في العمل. أما الفئة التي تتقاضى أجر أقل من 20000 دج فالسبب في ذلك يعود إلى أن المؤسسة يعمل فيها عمال ما قبل عقود التشغيل وهذا ما حصلنا عليه من مصلحة الموارد البشرية، في حين الفئة التي تتقاضى ( أكثر من 40000 دج ) يعود السبب بأن لها أقدمية طويلة في العمل، ومن خلال حوارنا مع بعض العمال وجدنا أن أغلبهم يعانون من الأجر المتدني الذي يحصلون عليه وهذا ما يسبب لهم التوتر والقلق خاصة لدى العمال المتزوجون نظرا للأعباء التي يتحملونها حيث أنه لا يكفي لسد حاجاتهم ومتطلباتهم.



الشكل رقم ( 16 ): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الأجر

### ثالثاً: منهج الدراسة

من المؤكد أن أي دراسة علمية لن تستطيع الوصول إلى هدفها بدقة وموضوعية دون استخدام مجموعة من القواعد العامة التي يسترشد بها الباحث للوصول إلى هدفه الصحيح بأسلوب علمي يضمن له دقة النتائج التي سوف يتوصل إليها.

و " مصطلح المنهج ترجمة للكلمة اللاتينية *méthode* ويعرف المنهج بأنه مجموع القواعد التي تنظم عملية البحث وتحدد مسارها والإجراءات المتبعة خلالها.<sup>1</sup>

" ويمكن تعريف المنهج بأنه الطريق العلمي المؤدي أو الموصل لهدف البحث وهو الخيط غير المرئي الذي يشد فقرات البحث إلى بعضها. والمنهج يختلف عن الوسيلة أو الأداة المستخدمة في البحث.<sup>2</sup>

مما يجدر الإشارة إليه أن هناك مناهج علمية متنوعة حيث أن لكل منهج وظيفته وخصائصه التي يستخدمها كل باحث في ميدان اختصاصه وذلك حسب طبيعة وأهداف المشكلة التي يعالجها أو بصدد

<sup>1</sup> - فادية عمر الجولاني، تصميم البحوث الاجتماعية وتنفيذها، المكتبة المصرية للطباعة والنشر والتوزيع، د ط، الإسكندرية، 2006، ص 101.

<sup>2</sup> - محمد أزهر سعيد السماك، طرق البحث العلمي أسس و تطبيقات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، دط، الأردن، عمان، 2011.

دراستها وعلى الإمكانيات التي يتيحها في جمع المعلومات. وانطلاقاً من كون الدراسة الحالية تهدف إلى التعرف على العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل وحوادث العمل لدى عمال التنفيذ وذلك من خلال وصف وتفسير وتحليل العلاقة الموجودة بينهما، ولذلك توجب علينا اختيار المنهج الوصفي لأنه المنهج المناسب لدراستنا.

ويعتبر المنهج الوصفي من أكثر المناهج استعمالاً في العلوم الاجتماعية ويمكن تعريفه على أنه " أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية، ودقيقة عن ظاهرة، أو موضوع محدد، من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية. ويعرف كذلك وصف أو رصد لظاهرة أو موضوع محدد بهدف فهم مضمونها أو مضمونه.

ويعرف أيضاً على أنه وصف لحالة تتعلق بظاهرة طبيعية أو مجتمعية خلال فترة زمنية محددة، لمعرفة أسبابها، ونتائجها ومن ثم تعميمها على الحالات المشابهة لها.<sup>1</sup>

#### رابعاً: أدوات جمع البيانات

يتوقف اختيار الباحث لأدوات جمع البيانات على عوامل كثيرة منها ما هو متعلق بالمشكلة ونوع المعلومات المراد جمعها. و" أداة البحث تعني الوسيلة التي تجمع بها المعلومات اللازمة للإجابة عن أسئلة البحث أو اختبار فروضه، وقد يستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة. ومن بين الأدوات التي استعملناها في دراستنا: الملاحظة المقابلة الاستبيان، الوثائق والسجلات ولكل طريقة من الطرق السابقة خصائصها ومميزاتها الإيجابية والسلبية ويعتمد اختيار الباحث لطريقة جمع المعلومات على عدة عوامل منها:

1\_ طبيعة البحث ومدى ملائمة طريقة جمع المعلومات.

2\_ طبيعة مجتمع وعينة الدراسة.

3\_ ظروف الباحث وقدراته المالية والوقت المتاح له.

<sup>1</sup> - غازي عناية، منهجية إعداد البحث العلمي ( باكوريوس، ماجستير، دكتوراه )، دار المناهج للنشر والتوزيع، د ط، عمان، الأردن، 2008، ص ص 77، 78.

4\_ مدى معرفة الباحث بالطريقة او الأداة المستخدمة.<sup>1</sup>

وقد اعتمدت الباحثة على الأدوات التالية:

## 1. الوثائق والسجلات:

تعتبر الوثائق والسجلات أحد أهم الأدوات التي يستعين بها الباحث من أجل جمع البيانات الخاصة بموضوع بحثه إذ تزوده بمعلومات لا يمكن الحصول عليها بالأدوات الأخرى. وتقدم هذه الوثائق والسجلات الكثير من المعلومات المهمة للباحث وخاصة في المراحل الأولى التي يسعى الباحث من خلالها إلى تكوين خلفية نظرية عامة حول المشكلة أو موضوع الدراسة ، ومن خلالها يمكننا أيضا معرفة التغيرات والتطورات التي تحصل في المؤسسة، كما أن المعلومات التي نحصل عليها عن طريقها تساهم في إثراء بحثنا وخاصة منها الوثائق المتعلقة بالحوادث التي وقعت في المؤسسة حيث زدنا مراسل الضمان الاجتماعي بمعلومات حول الحوادث التي حدثت في المؤسسة وذلك من خلال التقارير حول الحوادث من سنة 2010 - 2014 مع الأسباب التي أدت إلى الحادث وكذلك النتائج التي ترتبت عنها وكذلك نموذج عن الشهادة الطبية. بالإضافة إلى أن مصلحة الموارد البشرية زدتنا بالهيكل التنظيمي للمؤسسة وكذلك كل المعلومات حول المؤسسة الإفريقية للزجاج.

## 2. الملاحظة:

وهي واحدة من بين الأدوات المهمة في جمع البيانات، حيث تساعد الباحث على الاحتكاك بالميدان وملاحظة الظاهرة عن قرب. " فالملاحظة هي المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة وتسجيل الملاحظات عنها، والاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات." <sup>2</sup> واعتمدنا في دراستنا على الملاحظة البسيطة حيث قمنا بملاحظة الظروف الفيزيائية التي يعمل فيها العمال وكذلك الآلات والمعدات التي يستخدمونها في العمل بالإضافة إلى ملاحظة العلاقات السائدة بين العمال أنفسهم، كما ساعدتنا في كيفية وضع أسئلة الاستمارة والتي تتناسب مع الفئة المستهدفة بالبحث.

<sup>1</sup> - محمد عبد الجبار خندقجي و نواف عبد الجبار خندقجي، **مناهج البحث العلمي ( منظور تربوي معاصر )**، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد، الأردن، 2012، ص ص 141، 142.

<sup>2</sup> - عبد الله محمد الشريف، مرجع سابق، ص - ص 113-119.

## 3. المقابلة:

تعتبر المقابلة كذلك أحد أهم الأدوات والوسائل المستخدمة بكثرة في البحوث الاجتماعية التطبيقية ذلك لأنها تمكن من الحصول على المعلومات الوفيرة من الأفراد مباشرة خاصة إذا كانت غير مقننة والمقابلة:

" محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى الحقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة." <sup>1</sup>

ويمكن تعريفها أيضا على أنها " تعتبر المقابلة إحدى أدوات البحث العلمي اللازمة لجمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة ويستعين العديد من الباحثين بالمقابلة كأداة بحثية لما تحققه من أهداف قد لا تمكن أدوات البحث العلمي الأخرى الباحثين من الحصول عليها." <sup>2</sup>

ونظرا لأهمية المقابلة في جمع البيانات الميدانية فقد اعتمدنا في دراستنا على المقابلات الحرة مع كل من مسؤول الأمن الصناعي وكذلك مراسل الضمان الاجتماعي بالإضافة إلى مجموعة من العمال.

فالمقابلة الحرة التي أجريناها مع مسؤول الأمن الصناعي هدفت إلى معرفة ما يلي:

- محاولة معرفة ما إذا كانت المؤسسة تقوم بحملات تحسيسية حول الوقاية من حوادث العمل.
- محاولة معرفة الأسباب وراء الحوادث التي يتعرض لها العمال في المؤسسة.
- محاولة معرفة الإجراءات التي تقوم بها المؤسسة في حال تعرض عامل لحادث عمل.
- معرفة ما إذا كانت المؤسسة تسهر على ضمان صحة وسلامة العمال في المصنع وما إذا كانت توفر لهم الظروف المناسبة للعمل.

أما عن المقابلة التي أجريناها مع مراسل الضمان الاجتماعي فقد أفادتنا في معرفة الحوادث التي وقعت في المؤسسة بالإضافة إلى إطلاعنا على تقارير الحوادث التي وقعت للعمال وكذلك زدونا بمعلومات مهمة حول الأسباب المباشرة للحوادث الإجراءات التي تتبعها المؤسسة في وضع وصياغة تقرير خاص بحادث العمل. كما زدونا بعدد الحوادث التي وقعت من سنة 2010-2014 والأسباب الكامنة ورائها.

<sup>1</sup> - ربحي مصطفى عليان، طرق جمع البيانات و المعلومات لأغراض البحث العلمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، الأردن، عمان، 2009، ص ص 77، 78.

<sup>2</sup> - سماح سالم سالم، البحث الاجتماعي الأساليب، المناهج، الإحصاء، مرجع سابق، ص 163، ملاحظة، 171، 172.

كما قمنا بمقابلات حرة مع بعض العمال فقد كان الحوار يدور حول الأسباب التي تسبب لهم ضغطا في العمل.

#### 4. الإستمارة:

تعد الاستمارة من أكثر أدوات جمع البيانات استخداما في علم الاجتماع، حيث تم الإعتماد عليها كأداة رئيسية نظرا لملائمتها لطبيعة موضوع الدراسة، فبعد تحديد العينة والمفردات التي يتم إختبار فرضيات الدراسة عليها وتشخيص المكان الجغرافي وبعد تحديد المؤشرات الخاصة بالفرضيات والتي يمكن أن نلمسها في الواقع يبدأ الباحث بتصميم استمارته. "والاستمارة تحتوي عادة على مجموعة أسئلة بعضها مفتوحة وبعضها مغلقة وبعضها يتعلق بالحقائق وبعضها الآخر يتعلق بالآراء والمواقف وبعضها عام وبعضها متخصص".<sup>1</sup>

ويمكن تعريفها أيضا " مجموعة من الأسئلة المكتوبة والتي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين ".<sup>2</sup>

وبعد تصميم الباحثة للاستمارة بمساعدة من طرف الأستاذ المشرف تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين من ذوي الإختصاص والخبرة للإدلاء برأيهم حولها وهل تغطي جوانب الموضوع ، ثم تم تطبيقه على عينة تجريبية من العمال وكان عددهم ( 10 ) وذلك قصد الإدلاء برأيهم حول محاور الإستمارة وتوضيح نقاط الضعف والغموض فيه. وبعد ذلك تم تعديله من طرف الباحثة بناء على ملاحظات الأساتذة المحكمين وكذلك الإختبار التجريبي لها. وفي ضوء الإنتقادات والإقتراحات والتوجيهات المقدمة من طرف الأساتذة المحكمين، تم تعديل الإستمارة من خلال إضافة أسئلة جديدة وحذف بعض الأسئلة الغامضة والتي لا تقيس وإعادة صياغة بعض الأسئلة بشكل مبسط وواضح خاصة وأنا نتعامل مع عمال التنفيذ الذين أغلبهم لديهم مستوى متوسط وثانوي، ومن بين الأسئلة التي تم حذفها على سبيل المثال:

-نوع السكن: سكن عائلي  منزل خاص  منزل مستأجر

<sup>1</sup> - احسان محمد الحسن، *مناهج البحث الإجتماعي*، دار وائل للنشر، ط 2، الأردن، عمان، 2009، ص 225.

<sup>2</sup> - ربحي مصطفى عليان و عثمان محمد غنيم، *أساليب البحث العلمي ( الأسس النظرية و التطبيق العلمي )*، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط 2، 2008، ص 88.

- ما نوع الظروف الفيزيائية السائدة في المؤسسة ؟ جيدة  حسنة  سيئة
- ما هي الوسائل التي تستخدمها في العمل ؟ الألبسة الوقائية  الخوذة  القفازات
- سدادات الأذن  الأحذية الوقائية
- واستبداله هل توفر المؤسسة الألبسة والمعدات الوقائية ؟

- أما الأسئلة التي تم تعديلها وأخرى تمت إضافتها نذكر على سبيل المثال

- عدد الأولاد: بدون أولاد  3- 5 أولاد  6 فما فوق

- الأجر: 180000 - 20000 دج  20000 - 25000 دج

30000 - 35000 دج  40000 دج فما فوق

- كيف ترى مستوى الضوضاء في مكان عملك ؟ مرتفع  متوسط  منخفض

- كيف يكون إلتزامك بهذه البرامج والأساليب ؟ دائما  أحيانا  نادرا

وبعد كل هذه التعديلات تم وضع الإستمارة في صورتها النهائية والتي تكونت من (39) سؤال موزعة على أربع محاور:

المحور الأول: ويضم الأسئلة من 1 - 6.

المحور الثاني: ويضم الأسئلة من 7 - 23.

المحور الثالث: ويضم الأسئلة من 24 - 31.

المحور الرابع: ويضم الأسئلة من 32 - 40.

#### خامسا: أساليب التحليل

لقد اتبعت هذه الدراسة في تحليلها للمعطيات الميدانية على الأسلوب الكمي والكيفي ويمكن تعريفهما:

- التحليل الكمي للبيانات غير الكمية: هو ذلك النوع من التحليل الذي يسمح للباحث أن يستخرج إحصائيات تصف السلوك في موقف اجتماعي معين من مادة غير كمية مثل: المقابلات غير المقننة، أو الاستبيان المفتوح، أو مذكرات تسجيل الملاحظات الميدانية، أو سجلات الأرشيف بأنواعها المختلفة

- **التحليل الكيفي:** في مثل هذا النوع من التحليل يتم التعبير عن البيانات الخام ونتائج التحليل بصورة غير كمية، على الرغم من أن التعبيرات الكمية العامة أو الإجمالية يمكن أن تكون داخلية كمكون أساسي في هذه الصياغات الكيفية.<sup>1</sup>

\* التكرارات: لمعرفة تكرار كل بديل من بدائل أسئلة الاستمارة.

\* النسب المئوية: لمعرفة نسبة اختيار كل بديل من بدائل الإستمارة.

\* الرسوم البيانية: أعمدة بيانية ودائرة نسبية وذلك من أجل توضيح القيم المحل عليها بيانياً.

\* اختبار كا<sup>2</sup>: تم استخدام هذا الاختبار قصد معرفة الدلالة الإحصائية للفروق بين التكرارات ويتم حساب كا<sup>2</sup> وفقاً للعلاقة التالية:

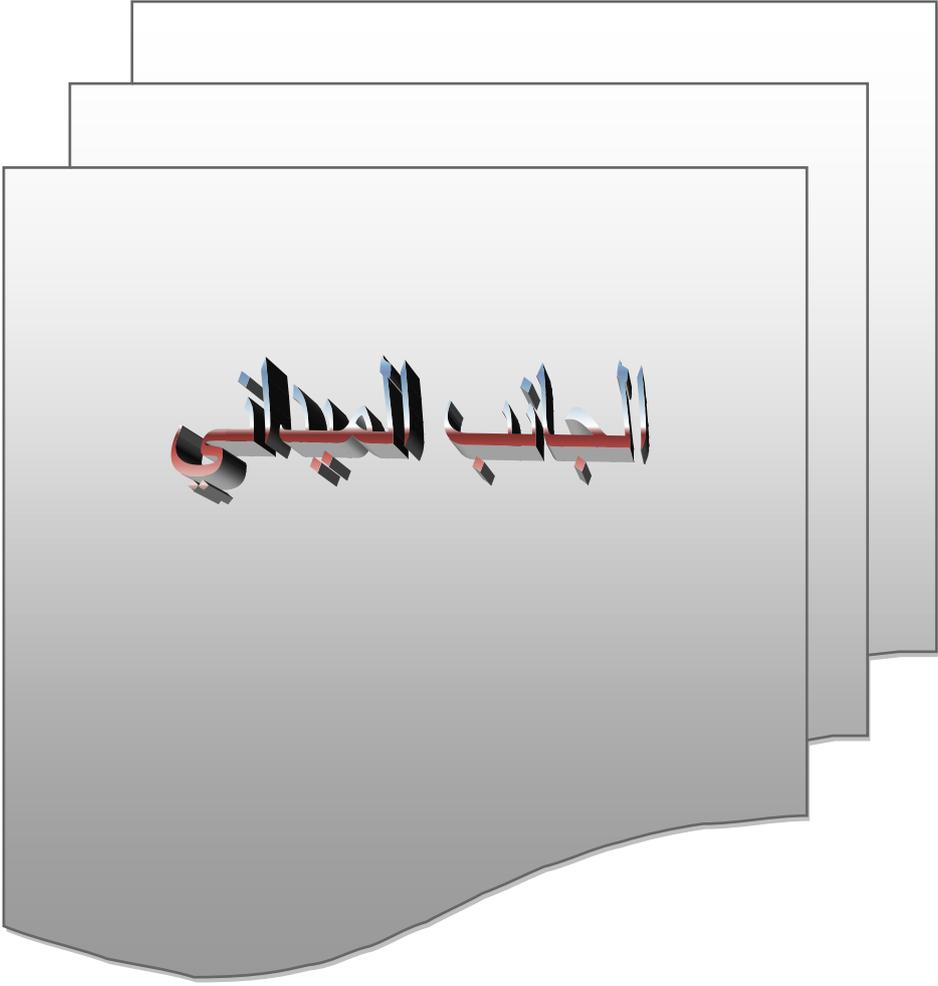
$$\chi^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

بحيث  $f_0$ : يمثل التكرار المشاهد (المتحصل عليه)

$f_e$ : التكرار المتوقع (النظري)

ويتم بعد ذلك الكشف عن دلالة كا<sup>2</sup> المحسوبة من خلال تفحص الجدول الإحصائي المتعلق بقيم اختبار كا<sup>2</sup> عند درجة الحرية  $k-1$  ومستوى الدلالة 0.05 بحيث أن  $k$ : هو عدد الأعمدة.

<sup>1</sup> - محمد الجوهري، طرق البحث الاجتماعي، الدار الدولية للإستثمارات الثقافية، القاهرة 2008، ص ص 114 - 116.





## الفصل الخامس: عرض وتفسير وتحليل البيانات

تمهيد

أولاً: عرض البيانات الخاصة بالفرضية الأولى

ثانياً: عرض البيانات الخاصة بالفرضية الثانية

ثالثاً: عرض البيانات الخاصة بالفرضية الثالثة

## تمهيد :

بعد أن تطرقنا في الفصول السابقة إلى التراث النظري الخاص بموضوع الدراسة، نصل إلى تبويب وعرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من ميدان الدراسة. من خلال الإجابات التي تحصلنا عليها من أفراد عينة الدراسة حول مؤشرات الفرضيات التي تم وضعها.

ويضم هذا الفصل:

أولاً: عرض الجداول الخاصة بالفرضية الأولى وتحليلها وذلك من الجدول رقم (13) إلى الجدول رقم (29).

ثانياً: عرض الجداول الخاصة بالفرضية الثانية وتحليلها وذلك من الجدول رقم (30) إلى الجدول رقم (37).

ثالثاً: عرض الجداول الخاصة بالفرضية الثالثة وتحليلها وذلك من الجدول رقم (38) إلى الجدول رقم (46).

أولاً : عرض الجداول الخاصة بالفرضية الأولى وتحليلها.

الجدول رقم (13): يوضح استجابات أفراد العينة حسب مستوى الضجيج في مكان العمل

النسبة %		التكرار		في حالة الإجابة مرتفع	العينة الإحتمال
53.85	29.41	35	15	تقلل من تركيزك	مرتفع
	15.69		8	تسبب مشاكل صحية ( الصداع، نقص السمع )	
	25.49		13	تشنت الانتباه	
	19.61		10	التوتر والقلق	
	9.80		5	معا	
	100		51	المجموع	
40		26		متوسط	
6.15		4		منخفض	
100		65		المجموع	
5.99 : x <sup>2</sup> t				23.48 : x <sup>2</sup> c	

إن زيادة الإنتاجية في المؤسسة تتوقف على مدى توفيرها لظروف جيدة حتى يتمكن العمال من أداء عملهم بشكل سليم، وإخفاق المؤسسة في ذلك قد يترتب عنه انخفاض في أداء العمال وإنتاجهم ومن بين الظروف الفيزيائية السائدة في المؤسسة نجد الضجيج. ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النسبة الغالبة من أفراد العينة يرون بأن الضجيج في المؤسسة مرتفع وتقدر نسبتهم (53.85%) ويعود السبب في ذلك إلى الأصوات المنبعثة من الآلات والأجهزة ومعدات العمل حيث يرى العمال أن الضجيج المرتفع يؤثر عليهم بشكل سلبي ويؤثر خاصة على تركيزهم حيث يقلل من التركيز أثناء العمل (

29.41% ) ويشنت انتباههم وذلك نسبة ( 25.49% ) في حين أن نسبة ( 19.61% ) يرون بأن الضجيج يشكل لهم مصدرا للشعور بالتوتر والقلق. " وقد تبين من دراسات عديدة أنه كلما زاد التوتر النفسي للعامل كلما زادت نسبة وقوع الحوادث، وقد أجريت تجربة في الو. م على عدد من الطيارين فتبين للباحث أن الحوادث تزيد مع تزايد التوتر النفسي، وأنه إذا قل التوتر النفسي فإن نسبة وقوع الحوادث تعود إلى معدلها الطبيعي<sup>1</sup>، كما أن الإرتفاع الدائم والمستمر للضجيج في مكان العمل يجعل العامل يعاني من آلام في الرأس وكذلك يسبب له مشاكل في السمع وأمراض أخرى وقدرت نسبتهم ( 15.69% ) في حين أن نسبة من العمال يرون أنه يسبب لهم كل ما سبق وقدرت ( 9.80% ) وهذا أمر طبيعي لأن الضجيج المرتفع له تأثير سلبي على صحة وسلامة العامل لأنه يشكل مصدرا للإزعاج والشعور بالضيق والتوتر وكذلك فقدان التركيز والانتباه أثناء أداء العامل لمهامه بالإضافة إلى أنه يسبب له مشاكل صحية ك فقدان السمع والشعور بالصداع وهذا ما يمكن أن يتسبب في تعرض العامل لحوادث العمل، ومن خلال نزولنا للميدان ودخولنا للمصنع لاحظنا بأن مستوى الضجيج مرتفع جدا نظرا لطبيعة العمل الذي يتطلب استخدام آلات ومعدات كبيرة الحجم والتي تصدر أصوات مزعجة وعالية. وهذا ما يتفق مع دراسة شاطر شفيق<sup>2</sup> حيث احتلت كثرة الضجيج في مكان العمل المرتبة الأولى من حيث أنها تسبب لهم الشعور بضغط العمل ". أما العمال الذين يرون بأن الضجيج في مكان العمل متوسط يمثلون نسبة ( 40% ) فهذا يعود ربما إلى استعمالهم للأجهزة الواقية لتقليل من سماع الضجيج في حين أن نسبة ( 9.23% ) من أفراد العينة يرون أن نسبة الضجيج منخفضة وربما يعود هذا لكونهم لا يعملون على تلك الآلات وإنما يؤدون مهام بسيطة بعيدا عن تلك الآلات.

تبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن  $x^2$  دالة عند مستوى 0.05 لأن (  $x^2 c > x^2 t$  ) بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية، وقد جاءت هذه الدلالة لصالح البديل الأول مرتفع حيث أجمع أغلب الباحثين محل الدراسة أن الضجيج في مكان العمل مرتفع.

<sup>1</sup> - طارق كمال، مرجع سابق، ص 156.

<sup>2</sup> - شاطر شفيق، مرجع سابق، ص 179.

الجدول رقم ( 14 ): يوضح استجابات أفراد العينة حسب درجة الحرارة في مكان العمل

النسبة %		التكرار		في حالة الإجابة مرتفعة	العينة الاحتمال
55.39	33.33	36	15	الشعور بالتعب والإرهاق	مرتفعة
	17.78		8	القلق والضيق	
	11.11		5	فقدان التركيز	
	20		9	قلة الإنتاج	
	8.89		4	التعرض للحوادث	
	8.89		4	معا	
	100		45	المجموع	
38.46		25		معتدلة	
6.15		4		منخفضة	
100		65		المجموع	
5.99 :x <sup>2</sup> t				24.4 :x <sup>2</sup> c	

ينبغي على العامل أن يعمل في بيئة عمل تتوفر على درجة حرارة معتدلة سواء أكان العمل ذهنياً أو عضلياً لأن كفاءة العامل تقل فيه كلما كانت درجة الحرارة مرتفعة أو منخفضة على المعدل المطلوب. ومن خلال الجدول نلاحظ أن أكثر نسبة من أفراد العينة أجابوا بأن درجة الحرارة مرتفعة وقدرت نسبتهم ( 55.39 % ) حيث أن الحرارة المرتفعة تسبب للعامل الشعور بالضغط وكذلك تشكل خطراً على صحته، والسبب في ذلك يعود لكون طبيعة العمل ( صناعة الزجاج ) تتطلب درجة حرارة عالية خاصة العمل أمام الفرن الذي يحتوي على حرارة كبيرة وهذا ما يسبب للعامل الشعور بالتعب والإرهاق حيث أن نسبة

( 33.33% ) من العمال يرون ذلك والذين سبب لهم القلق والضيق ( 17.78% ) في حين الذين يرون بأن الحرارة العالية تؤدي إلى قلة الإنتاج ( 20% )، ونسبة ( 8.89% ) يرون أن درجة الحرارة المرتفعة يمكن أن تؤدي بهم إلى التعرض للحوادث، وكذلك نجد نفس النسبة عند الذين يرون أنها تسبب لهم كل ما سبق، أما فئة أخرى من العمال ونسبتهم ( 38.46% ) يرون بأن الحرارة معتدلة في العمل وهذا أمر يساهم بشكل إيجابي في إنتاجية العامل ولا تضر بصحته أما فئة قليلة من العمال يرون بأن درجة الحرارة في مكان العمل منخفضة وذلك بنسبة ( 6.15% ) وهي نسبة منخفضة جدا بالمقارنة مع النسب الأخرى وربما يعود السبب لعمل هذه الفئة بعيدا عن الأفران.

تبين من خلال نتائج الجدول أعلاه  $\chi^2$  دالة عند مستوى 0.05 لأن (  $\chi^2 c > \chi^2 t$  ) أي وجود فروق ذات دلالة إحصائية، وقد جاءت هذه الدلالة لصالح البديل الأول مرتفع.

الجدول رقم ( 15 ): يوضح إستجابات أفراد العينة حسب مستوى التهوية في مكان العمل

النسبة %		التكرار		في حالة الإجابة غير كافي	العينة الإحتمال
38.46		25		كافي	
61.54	37.29	40	22	الشعور بالضيق	غير كافي
	18.64		11	الخمول والنعاس	
	35.60		21	الإرهاق والتعب	
	8.47		5	الإختناق	
	100		59	المجموع	
100		65		المجموع	
$\chi^2 t : 3.84$			$\chi^2 c : 3.46$		

تعتبر التهوية المناسبة في بيئة العمل من العوامل المهمة التي يجب توفيرها وذلك لأن لها تأثيراً على صحة العامل وأدائه إما بشكل سلبي أو بشكل إيجابي. ومن خلال الجدول أعلاه نجد نسبة كبيرة من أفراد العينة يرون بعدم كفاية التهوية في مكان العمل وقدرت (61.54 %) وهذا ما يؤثر على نفسية العامل وأدائه ولاستجلاء الأمر وضعنا مجموعة من الاقتراحات من أجل معرفة كيف تؤثر نقص التهوية عليهم، فوجدنا نسبة (37.29 %) من يسبب لهم ذلك الشعور بالضيق والتوتر بحيث يؤثر ذلك على حالتهم النفسية والتي تؤثر بدورها على إنتاجيتهم، بينما الذين تسبب لهم عدم كفاية التهوية الشعور بالتعب والإرهاق (35.60 %) ويمكن أن ينجر عنهما نقص في التركيز والانتباه وهذا ما يترتب عليه ارتكاب الأخطاء أثناء أدائهم لعملهم، أما الذين تسبب لهم الشعور بالخمول والنعاس فنسبتهم (18.64 %) في حين فئة قليلة جداً من أفراد العينة ترى أنها تسبب لها الشعور بالاختناق بنسبة (8.47 %) لأن عدم تحرك الهواء وعدم كفاية منافذ التهوية يمكن أن يتسبب في نتائج غير مرغوبة. أما فئة أخرى من أفراد العينة ترى أن مستوى التهوية في مكان العمل كافي ونسبتهم (38.46 %) ويمكن إرجاع ذلك إلى طول مدة العمل في المؤسسة الأمر الذي جعلهم يتعودون عليها حتى وإن كانت غير كافية. ولقد بينت إحدى الدراسات أن الحرارة المرتفعة والهواء الراكد يخل بالعمل البدني، ومن المعروف أن العمال في مثل هذه الأجواء يكونون أكثر عرضة للأمراض كالروماتيزم وأمراض ضيق التنفس وأن ذلك يعوق من قدرة الجسم على تنظيم حرارته ومن هنا يأتي شعور العامل بالضيق والخمول والإرهاق والاختناق مع عدم تحرك الهواء لذلك ينصح بتكييف الهواء وإيجاد منافذ كافية من أجل تجديده بغية الحصول على النتائج المرغوبة.

نلاحظ من خلال بيانات الجدول أن  $X^2$  غير دالة، لأن (  $X^2 C < X^2 t$  ) وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين وهذا يعني أن إجابات المبحوثين تخضع للصدفة ولا تعبر عن الواقع.

الجدول رقم ( 16 ) : يوضح إستجابة أفراد العينة حول ما إذا كانت الإضاءة في مكان العمل كافية

النسبة %	التكرار	العينة
		الإحتمال
73.85	48	نعم
26.15	17	لا
100	65	المجموع
3.84 :x <sup>2</sup> t		14.78 :x <sup>2</sup> c

إن الإضاءة الكافية والمناسبة في مكان العمل تعتبر عامل هام جدا لا بد من توفره كشرط للعمل ذاته ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة من أفراد العينة يرون بأن الإضاءة في مكان العمل مناسبة وقدرت نسبتهم ( 73.85 % ) ويمكن إرجاع ذلك إلى أن المؤسسة توفر الإضاءة بشكل جيد لأن طبيعة العمل تفرض ذلك خاصة وأن العمل بها يكون بالمناوبات أي يتم العمل ليلا لذلك يتحتم عليها توفيرها بشكل مناسب، كما أن الإضاءة الجيدة غالبا ما تساعد العامل على رفع كفايته الإنتاجية بمجهود أقل لأن هذه الكفاية غالبا ما تتوقف على الإدراك والدقة في التمييز بين الأشياء المستعملة في العمل (آلات، أدوات...)، بالإضافة إلى أنها تسمح للعامل برؤية عناصر بيئة العمل باعتباره أمر ضروري وغاية في الأهمية وذلك لضمان سير العمل بصورة سليمة وصحيحة وبالتالي ترتفع إنتاجيته ويتحسن أداءه وهذا ما يتفق مع نظرية الإدارة العلمية التي تنادي بضرورة تحسين الظروف الفيزيائية ومن بينها الإضاءة وذلك لضمان زيادة الإنتاج. فأجزاء الآلات والوسائل المستخدمة في العمل والمواد الخام لا يتم التعامل معها إن لم يكن بالإمكان رؤيتها، في حين نسبة ( 26.15 % ) من أفراد عينة الدراسة يرون أن الإضاءة ليست مناسبة لأنها تقلل من تركيزهم أثناء أداء العمل، بالإضافة إلى أنها تضعف رؤيتهم لأجزاء الآلات وهذا ما قد يؤدي بهم إلى ارتكاب الأخطاء في العمل والتعرض للإصابات. ومن خلال مقابلتنا لمراسل الضمان الإجتماعي وضمن تقارير الحوادث التي وقعت في المؤسسة وجدنا حالة تعرض فيها عامل لحادث عمل وكان السبب وراءه هو ضعف الإضاءة حيث كان هذا العامل يعمل في المناوبة الليلية وفجأة سقط في

حفرة داخل ورشة العمل ما أدى إصابته. "ولقد أجريت إحدى شركات التأمين إحصاء لجميع الحوادث الصناعية وتبين أن 25 ٪ من هذه الحوادث ترجع إلى رداءة وسوء الإضاءة..."<sup>1</sup>

ونسنتج أنه يجب توفير الإضاءة بشكل مناسب في كل الأعمال لأنها عامل مهم يساعد على التركيز في العمل وكذلك كي لا تصاب العين بالإجهاد أثناء العمل وذلك حتى لا يقع العمال في أخطاء أو حوادث قد تكلفهم الكثير.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن  $\chi^2$  دالة عند مستوى 0.05 لأن  $(\chi^2 c > \chi^2 t)$  معناه توجد فروق ذات دلالة، وجاءت هذه الدلالة لصالح البديل نعم.

الجدول رقم ( 17 ): يوضح إستجابة أفراد العينة حول فترات الراحة الممنوحة

النسبة ٪	التكرار	العينة الإحتمال
58.46	38	كافي
41.54	27	غير كافي
100	65	المجموع
$\chi^2 t : 3.84$		$\chi^2 c : 1.86$

إن العمل الذي يؤديه الفرد مهما كان يحتاج إلى فترات من الراحة حتى يستطيع تجديد طاقته في العمل مرة أخرى، ومن خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول أعلاه نجد أن أكبر نسبة من أفراد العينة يرون بأن فترات الراحة الممنوحة لهم كافية وقدرت نسبتهم ( 58.46 ٪ ) وهذا أمر جيد لأنها تعطي للعامل المزيد من الطاقة لبذل مجهود أكبر في العمل وكذلك يكون أدائه سليم لأن الراحة هي خير علاج للتعب، أما فئة أخرى من أفراد العينة يرون بأن فترات الراحة الممنوحة لهم غير كافية ونسبتهم ( 41.54 ٪ ) حيث أن ذلك يعرض العامل للإجهاد والتعب الذي ينجم عنه ضعف طاقته وقدرته على أداء عمله بشكل صحيح وسليم، خاصة إذا كان العمل الذي يؤديه العامل شاق ومتعب وعدم حصول

<sup>1</sup> - عويد سلطان المشعان ، مرجع سابق ، ص 114 .

العامل على قسط كافي من الراحة يجعله أكثر عرضة للوقوع في الأخطاء. " وقد ثبت من خلال الممارسة والتجربة أن عدم وجود أو قلة فترات الراحة أثناء العمل أو قصر مدتها، مصدر هام من مصادر وقوع حوادث وإصابات العمل، وخاصة إذا كان العمل سريعاً أو صعباً وسواء أكان العمل ذهنياً أم عضلياً، حيث يتعرض الفرد للإجهاد والإعياء بسبب ذلك وظهور احتمال وقوع إصابة أو حادثة عمل. فالإجهاد يزيد من نسبة مادة الأدرينالين في الدم التي تفرزها الغدة الكظرية في الجسم، وهذا ما يجعله يشعر بالإعياء ويعرضه إلى الإصابة بنزحة صدرية أو إغماء في مكان العمل.<sup>1</sup>

نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق أن  $X^2$  غير دالة لأن  $(X^2 C < X^2 t)$  وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين.

الجدول رقم ( 18 ): يوضح استجابات أفراد العينة حسب التصميم الداخلي ( مكان العمل ) ومدى

ملائمته لطبيعة العمل

النسبة %		التكرار		في حالة الإجابة لا	العينة الإحتمال
46.15		30		نعم	
53.85	28.57	35	10	ترتيب الآلات غير مناسب	لا
	31.43		11	ضيق المساحات والممرات	
	20		7	عدم وجود منافذ كافية للنجاة	
	20		7	أرضية مكان العمل غير صالحة	
	100		35	المجموع	
100		65		المجموع	

<sup>1</sup> - عمر وصفي عقيلي ، مرجع سابق ، ص 572 .

إن توفير بيئة عمل مناسبة وصحية أمر ضروري لأنها تساهم في ضمان صحة وسلامة العامل، حيث أن التصميم الداخلي السيئ للبناء يترتب عنه مخاطر متنوعة على العاملين. ويتبين من خلال الشواهد الكمية في الجدول رقم (18) أن نسبة ( 53.85 %) من إجمالي أفراد العينة يرون بأن التصميم الداخلي لمكان العمل غير ملائم لطبيعة العمل،، ولقد استفسرنا على الأمر فقدمنا لهم مجموعة من اقتراحات توضيحية حول ذلك فوجدنا تباين في إجابات المبحوثين فوجدنا نسبة ( 31.43 %) قالوا بأن ذلك يعود إلى ضيق المساحات والممرات أما نسبة ( 28.57 %) فقد أرجعوها إلى أن ترتيب الآلات غير مناسب، أما الذين صرحوا بعدم وجود منافذ كافية للنجاة فكانت نسبتهم ( 20 %) ونجد نفس النسبة أقرروا بأن السبب في ذلك يعود أرضية مكان العمل غير صالحة، ومن خلال الزيارات الميدانية للورشات وجدنا بأن الآلات وأجهزة العمل مرتبة أمام بعضها ولا توجد مساحة واسعة بين الآلة والأخرى وهذا ما يشكل خطرا على صحة العامل وسلامته، وكذلك يسبب ازدحام وتلوث في الجو الداخلي بالإضافة إلى أن ترتيب الآلات أمام بعضها يزيد من ارتفاع الضجيج في المصنع وهذا يؤثر بشكل سلبي على العامل مما يفقده التركيز والانتباه أثناء العمل، فمثلا لو حدث انفجار في آلة معينة قد يؤدي إلى خسارة الآلات الأخرى لذلك يجب وضع الآلات وترتيبها بشكل صحيح مع ترك مسافات واسعة بين الآلة والأخرى حتى يمكن تجنب أي خطر يمكن أن يحدث، أما بالنسبة لعدم كفاية منافذ النجاة داخل الورشات ففي إحدى الورشات وجدنا أنها تحتوي على ثلاث أبواب فقط وهذا غير كافي خاصة وأن هذه الورشات تتضمن معدات وآلات كثيرة ومنها الخطيرة، مما يشكل خطرا على العمال خاصة عند حدوث حريق أو ظرف مفاجئ يتحتم عليهم إخلاء المكان بسرعة، أما عن أرضية مكان العمل فيجب أن تكون نظيفة وخالية من بقايا الزجاج والمياه لأن عدم تنظيفها قد ينجم عنها التعرض للإصابات المتفاوتة الخطورة ( كسرور، جروح، خدوش... ). أما أفراد العينة الذين يرون بأن تصميم مكان العمل ملائم لطبيعة العمل قدرت نسبتهم ( 46.15 ) ويعود السبب في ذلك ربما إلى تعودهم عليه حتى لو كان يحتوي على آلات كثيرة وخطيرة وعدم وجود مساحات واسعة بينها.

الجدول رقم ( 19 ): يوضح إستجابة أفراد العينة حسب طبيعة الآلات التي يعمل عليها العامل

النسبة %	التكرار	العينة		النسبة %	التكرار	العينة	
		الإحتمال	جديدة			الإحتمال	الخطورة
33.85	22	جديدة	الخطورة	72.31	47	خطيرة	
66.15	43	قديمة	الخطورة	27.69	18	آمنة	
100	65	المجموع		100	65	المجموع	

يتبين من خلال الجدول رقم ( 19 ) أن أكبر نسبة من أفراد العينة يقرون بأن الآلات التي يعملون عليها تتسم بالخطورة ونسبتهم ( 72.31 % ) في حين أن ( 27.69 % ) يرون أن الآلات التي يعملون عليها آمنة، في حين نجد أعلى نسبة من أفراد العينة أجمعوا على أن الآلات التي يعملون عليها قديمة وقدرت نسبتهم ( 66.15 % ) أما نسبة ( 33.85 % ) من أفراد العينة يرون بأن آلات العمل جديدة. ومن خلال هذه المعطيات يمكننا أن نستخلص بأن غالبية العمال أجمعوا على خطورة آلات العمل ومن خلال ملاحظتنا الميدانية رأينا أن أغلب الآلات التي يعملون عليها ذات الحجم الكبير والخطير ( خاصة آلة قطع وثقب الزجاج )، بالإضافة إلى آلات أخرى. حيث يجب على العامل أن يتعامل معها بحذر ودقة شديدة وأن عدم انتباهه أو فقدان التركيز أثناء العمل عليها قد يتسبب في تعرضه للإصابات، أما أفراد العينة الذين يرون بأنها آمنة هي فئة قليلة ويمكن أن يعود السبب في ذلك إلى تعودوا العمل عليها وبالتالي أصبحوا يرونها لا تشكل خطرا عليهم. أما في ما يخص حالة قدم الآلات فأكثر نسبة من أفراد العينة صرحوا بها وهذا يعود إلى إنشاء المؤسسة منذ وقت طويل، بالإضافة إلى أن قدم هذه الآلات يؤثر على الإنتاج وعلى العامل أيضا لأن استعمالها لمدة طويلة يقلل من صلاحيتها في العمل وكذلك تصبح تشكل خطرا على صحة وسلامة العامل، في حين أن هناك من يرون أن الآلات التي يتعاملون معها جديدة وهم فئة أقل ويعود السبب في ذلك إلى إحضار المؤسسة لآلات وأجهزة عمل جديدة وهذا من خلال المعلومات التي قدمت لنا من طرف مسؤول الأمن الصناعي. حيث نجد أن هذه الآلات رغم أنها جديدة يمكن أن تشكل خطرا على العامل، وذلك بسبب عدم تعوده العمل عليها أو ربما تحتاج إلى مهارات فنية عالية لتشغيلها مما يستعدي التدريب من أجل العمل عليها.

الجدول رقم ( 20 ) يوضح إستجابات أفراد العينة حول صيانة الآلات

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمال
50.77	33	بصفة دورية
43.08	28	بعد وقوع العطب
6.15	4	بعد وقوع الحادث
100	65	المجموع

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم ( 20 ) والمتعلقة بصيانة الآلات فإن نسبة ( 50.77 % ) من أفراد العينة يقرون بأن الصيانة تتم بصفة دورية في حين نسبة ( 43.08 % ) يرون بأن الصيانة تتم بعد وقوع العطب أما الفئة التي تقول بأنها تتم بعد وقوع الحادث فهي نسبة منخفضة جدا وقدرت ( 6.15 % )، ويمكننا القول بأن صيانة آلات العمل أمر ضروري وغاية في الأهمية وذلك لضمان صحة وسلامة العامل وكذلك الحفاظ على الإنتاج، فالصيانة الدورية هي النسبة الغالبة ويعود ذلك إلى طبيعة العمل، أي أن صناعة الزجاج ليس بالأمر الهين فيجب على عمال الصيانة تفقد صلاحية الآلة دائما لأن التعامل مع هذه المادة خطير جدا، وكذلك يمكننا أن نفسر هذه النتيجة بمدى الوعي بأخطار حوادث العمل لذلك يفرض على الإدارة أن تقوم بصيانة الآلات ومراقبتها باستمرار لتجنب وقوع الحوادث ومن ثم الحفاظ على سلامة العمال والعتاد على حد سواء و الإنتاج أيضا. فمثلا وجود بقايا الزجاج داخل الآلة وعدم تنظيفها جيدا من الغبار يؤدي إلى الإحتكاك بين مادة الزجاج والغبار فيمكن أن يتسبب في ضياع الزجاج وتلفه أو إصابة العامل وهذا من خلال بعض المعلومات التي قدمها لنا مسير الآلات. بالإضافة إلى أن هناك آلات عمل خطيرة يتوجب على المؤسسة القيام بصيانتها بصفة دورية حتى يمكن تجنب أي خطر يمكن أن يحدث. وتأتي الفئة الموالية من أفراد العينة الذين أدلوا بأن الصيانة تتم بعد وقوع العطب وهذا ليس في صالح المؤسسة خاصة أن بعض الآلات تحتاج للصيانة بصفة مستمرة وأن إهمال الصيانة من طرف المؤسسة قد يؤدي إلى أضرار فادحة سواء للآلات أو للإنتاج أو للعامل، وكذلك الأمر بالنسبة للفئة التي تقول بأن الصيانة تتم بعد وقوع الحادث.

الجدول رقم ( 21 ) : يوضح إستجابات أفراد العينة حسب توفير الملابس والمعدات الوقائية

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمال
100	65	نعم
-	-	لا
100	65	المجموع

من خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول يتبين لنا أن كل أفراد العينة أجابوا بأن المؤسسة توفر الملابس والمعدات الوقائية وكانت نسبتهم 100 % وهذا راجع إلى ضرورة استخدام العامل لها في العمل لأنها تساهم في حمايته من مخاطر بيئة العمل وكذلك من العمل نفسه، ذلك أن صناعة الزجاج تتطلب معدات ووسائل خاصة مثل: القفازات والتي تحميه من التعرض للإصابة في يديه أثناء حمله للزجاج ونقله من مكان إلى آخر بالإضافة إلى أحذية خاصة بالعمل التي تجنب العامل من أي ضرر قد يصيبه في رجليه، كما أن استخدام العامل لسدادات الأذن يساعده على تخفيف سماع الضجيج الناتج من الآلات مما يساعده على التركيز في العمل ونستنتج أن توفير المؤسسة لمثل هذه الملابس و المعدات يضمن سلامة وصحة العامل في العمل و كذلك يقلل من فرص تعرضه للمخاطر والإصابات الموجودة في بيئة العمل.

الجدول رقم ( 22 ) : يوضح إستجابة أفراد العينة حسب الوسائل والمعدات من حيث النوعية

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمال
9.23	6	جيدة
64.62	42	عادية
26.15	17	سيئة
100	65	المجموع

من الرهانات الكبيرة التي تحملها إدارة المصنع على عاتقها هي مدى قدرتها في الحفاظ على هذه الموارد وصيانتها مثلها مثل باقي الموارد المادية الأخرى وهذا يعني توفير وسائل ومعدات الحماية والوقاية يجب أن يكون ملائم لطبيعة العمل وذلك لمنع التعرض للإصابات والأمراض المهنية ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يرون بأن وسائل الحماية والوقاية المقدمة لهم من النوع العادي ويمثلون نسبة ( 64.62 %) وهذا ما يؤثر على سلامة وصحة العامل خاصة وأن التعامل مع مادة الزجاج يتطلب وسائل حماية جيدة، فالنوعية العادية لوسائل الحماية والوقاية لا تضمن للعامل الحماية والسلامة الكافية من الأخطار التي تحيط بالعمل، وتليها نسبة ( 26.15 %) يرون بأن الوسائل المستخدمة في العمل سيئة وهذا ليس في صالح العامل بحيث لا تساعده على تصدي الأخطار والأضرار التي قد تتجم في العمل. فمن خلال المقابلة مع مراسل الضمان الاجتماعي أطلعنا بأن المؤسسة في السنوات الماضية قامت بشراء ألبسة وأحذية جديدة نظرا لأن الحوادث التي وقعت في معظمها يعود السبب فيها إلى رداءة وسائل الحماية والوقاية، وذلك من أجل التقليل منها وضمان صحة وسلامة العامل بحيث قامت بوضعت إجراءات صارمة لمن لا يلتزم بها، أما فئة ضعيفة تقول بأنها جيدة ونسبتها ( 9.23 %) وهذا حسب نظرهم حيث أنها تحميهم وتضمن سلامتهم.

الجدول رقم ( 23 ): يوضح إستجابة أفراد العينة حسب إلتزام العامل بمعدات الوقاية

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمال
35.38	23	دائما
52.31	34	أحيانا
12.31	8	نادرا
100	65	المجموع

من خلال الشواهد الكمية في الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يكون إلتزامهم بمعدات الوقاية الشخصية أحيانا وتمثل نسبتهم ( 52.31% ) في ما أكد نسبة ( 35.38% ) أنهم ملتزمون بها دائما أما فئة قليلة من أفراد العينة يكون التزاهم بها نادرا وقدرت نسبتهم ( 12.31% )، فالنسبة الغالبة تعود لأحيانا ثم تليها دائما ويمكننا القول بأن وسائل الحماية أمر ضروري ومهم بالنسبة للعامل لأنها تغطي وتحمي أجزاء جسمه وكذلك تضمن سلامته وصحته وتجنبه التعرض للحوادث والإصابات في العمل وتقلل من الخطر الناجم من تأثير المخاطر المهنية الموجودة في مكان العمل فمثلا يجب على العامل قبل دخوله لمقر العمل أن يرتدي الملابس والأحذية الخاصة بالعمل لكي تجنبه التعرض لمخاطر الزجاج، أما الذين لا يلتزمون بها إلا نادرا فهم أكثر عرضة للتعرض للحوادث والأخطار الموجودة في بيئة العمل. ومن خلال المقابلة الحرة مع مراسل الضمان الاجتماعي زودنا بمعلومات حول حادث وقع لعامل بالمصنع فأتثناء نقله للزجاج ووضعها في شاحنة النقل سقط الزجاج من بين يديه وأصيب على مستوى الرجل وبعد التحقيق في الحادث وجد أن السبب في ذلك يعود إلى إهمال العامل وعدم ارتدائه للأحذية الواقية المقدمة من طرف المؤسسة وهذا ما تسبب في إصابة رجله. لذلك يجب على كل عامل أن يحمي نفسه بهذه الوسائل وذلك ضمانا لسلامته.

الجدول رقم ( 24 ): يوضح إستجابات أفراد العينة حول اعتماد المؤسسة على وضع برامج وأساليب

الوقاية والسلامة في بيئة العمل

النسبة %		التكرار		في حالة الإجابة نعم	العينة الإحتمال
95.38	11.76	62	8	بطاقات إرشادية	نعم
	57.35		39	الملصقات والإعلانات الجدران	
	16.18		11	دورات تكوينية	
	14.71		10	حملات تحسيسية	
	100		68	المجموع	
4.62		3		لا	
100		65		المجموع	

يتبين من خلال الجدول أعلاه والذي يوضح مدى اعتماد المؤسسة على وضع برامج الوقاية والسلامة في بيئة العمل حيث وجدنا أعلى نسبة من أفراد العينة أقرروا بأن المؤسسة تعتمد على وضعها وقدرت ( 95.38% ) في حين نسبة منخفضة جدا قدرت ( 4.62% ) بعدم وضع المؤسسة واعتمادها على ذلك. ويمكننا أن نستخلص بأن النسبة العالية من أفراد العينة قالوا بأن المؤسسة تعتمد على وضع البرامج الوقائية والسلامة في بيئة العمل وهذا أمر منطقي وللازم لأن المؤسسة ذات نشاط صناعي وليس نشاط خدماتي، وذلك من أجل ضمان سلامة عمالها وتحقيق أهدافها حيث وجدنا أن المؤسسة تسعى إلى تصميم ووضع برامج خاصة لمواجهة المخاطر والأضرار المادية، إضافة إلى المخاطر الصحية في أماكن العمل ومن الإجراءات وبرامج السلامة التي تعتمد عليها المؤسسة الإفريقية للزجاج على الملصقات والإعلانات الجدران وهي النسبة الأعلى حيث قدرت ( 57.35% ) ويمكن أن نفسر هذه النسبة الأعلى إلى مدى أهمية هذه الملصقات في مكان العمل نظرا لأنها تحتوي على تعليمات مهمة لضمان سلامة

العامل مثلا توضع علامات تحذير على الأجزاء الخطرة في الآلات حتى لا يلمسها العامل ويتجنبها أثناء العمل، ممنوع التدخين، كما توجد برنامج لا تقل أهمية عن الأولى وهي الدورات التكوينية حيث تعتمد عليها المؤسسة أيضا حيث تقوم بتدريب العمال على كيفية مواجهة الأخطار التي يمكن أن تحدث أثناء العمل وكانت بنسبة ( 16.82 % ) ثم تليها الحملات التحسيسية وقدرت ( 14.71 % ) وهي أيضا لا تقل أهمية عن سابقتها حيث أن الهدف منها هو توعية وتحسيس العمال بالأخطار التي يمكن أن تحدث وكيفية وقاية أنفسهم منها. حيث أخبرنا مسؤول الأمن الصناعي بأن المؤسسة تقوم بإحضار خبراء ومختصين في مجال الأمن الصناعي حيث يقوم هؤلاء بتشخيص الأسباب والأخطار التي يمكن أن تحدث نتيجة ذلك ومحاولة تقديم النصائح والإرشادات من أجل تجنبها وكيفية مواجهتها، أما اعتمادها على البطاقات الإرشادية بنسبة ( 11.76 % ) ورغم أن هذه النسبة منخفضة فهذا لا يقلل من أهميتها ربما تحتوي على معلومات حول السلامة المهنية لا يمكن أن تقدم لهم في الدورات التدريبية أو غير ذلك. يمكننا القول بأن المؤسسة تنوع من برامجها وهذا أمر جيد ومهم، حيث أن الهدف من هذه البرامج هو تقديم النصح والإرشاد للعاملين وكذلك تبصير العاملين بالأضرار والمخاطر التي قد تؤثر على صحتهم و سلامتهم في بيئة العمل وكيفية تجنبها.

الجدول رقم ( 25 ) يوضح إستجابات أفراد العينة حسب إلتزام العمال بتطبيق هذه البرامج والأساليب

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمال
23.08	15	دائما
55.38	36	أحيانا
21.54	14	نادرا
100	65	المجموع

يتبين من خلال الجدول بأن أغلب أفراد العينة يلتزمون بتطبيق هذه البرامج أحيانا ونسبتهم ( 55.38 % ) في حين أن ( 23.08 % ) من أفراد العينة يلتزمون بتطبيقها دائما أما الذين يلتزمون بها نادرا فنسبتهم ( 21.54 % )، إن اعتماد المؤسسة على وضع برامج وأساليب التوعية الوقائية يرجع إلى

الدور الذي تلعبه هذه الأساليب في تسليط الضوء على خطورة حوادث العمل والعواقب التي قد تتجم عنها سواء بالنسبة للعامل أو المؤسسة. ويمكننا أن نستنتج من هذه المعطيات أن النسبة الغالبة من أفراد عينة الدراسة تعود إلى الإلتزام بهذه البرامج ( أحيانا ) وهذا يقلل من فرص تجنبهم للحوادث والأخطار الموجودة في بيئة العمل بعكس الذين يلتزمون بها دائما تجدهم أكثر حرصا على تطبيقها والتزاما بها وذلك لضمان سلامتهم وسلامة زملائهم في العمل وكذلك حماية الإنتاج من التلف، كما أن وضوح محتويات وبرامج التوعية الوقائية يجعل العمال يقبلونها ويستفيدون من محتوياتها والتي تضمن لهم الأمان والإستقرار في العمل وتجنبهم التعرض لإصابات وأخطار العمل، وكذلك تساعدهم في التعرف على الأسباب المؤدية لها حتى تساعدهم على تجنبها ومواجهتها. أما العمال الذين لا يلتزمون بتطبيقها إلا نادرا فهم أكثر عرضة للتعرض للحوادث والأخطار نتيجة عدم عملهم بها.

الجدول رقم ( 26 ): يوضح إستجابة أفراد العينة حول سبق وأن تعرضت لحدث عمل

النسبة %		التكرار		في حالة الإجابة نعم-ما نوعها	العينة الإحتمال
69.23	39.66	45	23	خدوش	نعم
	13.79		8	كسور	
	3.45		2	حروق	
	43.10		25	جروح	
	100		58	المجموع	
30.77		20		لا	
100		65		المجموع	

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه نرى بأن أعلى نسبة من أفراد العينة تعرضوا لإصابات العمل وذلك بنسبة ( 69.23 % ) في حين نسبة ( 30.77 % ) من أفراد العينة لم يتعرضوا للحوادث ومن أجل معرفة ما نوع الإصابة التي تعرض لها، قدمنا لهم مجموعة من الاقتراحات فوجدنا أن

أعلى نسبة من أفراد العينة تعرضوا لجروح ونسبتهم (43.10%) وتليها الذين تعرضوا لخدوش فنسبتهم (39.66%) أما الذين تعرضوا لكسور فكانت نسبتهم (13.79%) في حين من تعرضوا لحروق مثلت نسبتهم (3.45%) ويمكننا أن نستخلص من هذه المعطيات أن أكبر نسبة من أفراد العينة تعرضوا للحوادث ويمكن أن نرجع السبب في ذلك إلى أمور قد تتعلق بالعمل فعدم إلتزام العامل بمعدات الوقاية والسلامة من شأنه أن يعرضه لحوادث العمل وهذا ما بينه الجدول رقم (23) أي أن أغلب أفراد عينة البحث لا يلتزمون بها إلا أحيانا (52.31%)، وكذلك من خلال المعلومات التي قدمها لنا مراسل الضمان الاجتماعي حيث أقر بأن أكبر الأسباب التي تؤدي بالعمال للتعرض للحوادث في المؤسسة تعود بالدرجة الأولى للإهمال وعدم ارتداء كل المعدات الواقية، بالإضافة إلى أن الألبسة الوقائية من النوع العادي والتي لا تسمح بحمايته بشكل جيد وهذا ما يثبتته الجدول رقم (22) بنسبة (64.62%)، بالإضافة إلى فقدان الانتباه والتركيز أثناء العمل لأن التعامل مع مادة الزجاج يتطلب من العامل الدقة العالية والتركيز الشديد وأيضا يمكن أن نرجع السبب إلى أن أغلب أفراد العينة الذين تم الحوار معهم عن السنوات التي تعرضوا فيها للحوادث كان أغلبهم تعرضوا لها في السنوات الأولى من العمل وذلك بسبب عدم تحكمهم وعدم خبرتهم بالعمل، أما الفئة التي لم تتعرض للحوادث يمكننا أن نرجع السبب في ذلك إلى إلتزام هذه الفئة بارتداء المعدات الواقية وكذلك الخبرة الطويلة والتحكم الجيد في العمل. أما فيما يخص نوع الإصابات التي تعرض لها العمال نستنتج بأن أغلب الإصابات تتراوح ما بين الجروح والخدوش ويمكن أن يعود السبب في ذلك إلى طبيعة العمل الذي يمارسه العمال والمتمثل في صناعة الزجاج حيث أن التعامل مع هذه المادة قد يسبب جروح أو خدوش خاصة إذا كان الزجاج ليس في شكله النهائي، كما أنه عند تجميع الزجاج ووضعه في المخزن يمكن أن يسبب جروح للعمال، حيث أن أغلب الحوادث والإصابات التي حدثت في المؤسسة كانت أغلبها في مكان تجميع الزجاج فأى غفلة أو إهمال من العامل قد يسبب له خدوش أو جروح وكان أغلبها فتح على مستوى اليد، حيث حصلنا على هذه المعلومات من مراسل الضمان الاجتماعي من خلال تقارير الحوادث. كما يمكن أن يسقط الزجاج على العامل أثناء نقله أو حلمه من مكان لآخر فيسبب له جروحا، أما الفئة التي تعرضت للحروق يمكن إرجاع السبب في ذلك ربما إلى أنه عند إخراج الزجاج من الآلة يكون ساخن وهذا ما قد يسبب له حروق خاصة إذا لم يستخدم العامل القفازات ومعدات الوقاية كلها. أما الذين تعرضوا لكسور فيمكن إرجاع السبب في ذلك إلى سقوط الزجاج عليه أو إنزلاقه نتيجة وجود بقايا الزجاج على الأرض مما يسبب ذلك.

الجدول رقم ( 27 ) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد الإصابات

النسبة %	التكرار	العينة
		عدد الإصابات
35.56	16	إصابة واحدة
22.22	10	إصابتين
42.22	19	أكثر من 3 إصابات
100	45	المجموع

من خلال البيانات الواردة في الجدول أعلاه نلاحظ بأن عدد الإصابات التي تعرض لها أفراد العينة كانت متفاوتة حيث تمثل نسبة ( 42.22 % ) من تعرضوا لثلاث إصابات فأكثر ثم تليها نسبة ( 35.56 % ) تعرضوا لإصابة واحدة و أخيرا نسبة ( 22.22 % ) تعرضوا لإصابتين. ويمكننا أن نستخلص من هذه المعطيات أن أكبر نسبة من أفراد العينة تعرضوا للحوادث بحيث تراوح عدد الإصابات ما بين ثلاث إصابات فأكثر وإصابة واحدة وهذا يعود إلى طبيعة العمل في المؤسسة فالتعامل مع مادة الزجاج وكذلك الآلات التي أغلبها تتسم بالخطورة وهذا ما أثبتته الجدول رقم ( 19 ) كل هذا يمكن أن يتسبب في تعرض العامل للعديد من الإصابات.

الجدول رقم (28): يوضح إستجابة أفراد العينة حسب أن الآلة التي تعمل عليها يمكن أن تكون سببا

في وقوع الحوادث

النسبة %		التكرار		في حالة الإجابة بنعم	العينة الإحتمال
63.08	18	41	9	قلة الصيانة	نعم
	22		11	قلة نظافة الآلة	
	60		30	خطورة الآلة	
	-		-	عدم صلاحية الآلة للعمل	
	100		50	المجموع	
36.92		24		لا	
100		65		المجموع	

من خلال المعطيات الواردة في الجدول أعلاه وجدنا أن أعلى نسبة من أفراد العينة أقروا بأنه يمكن أن تكون الآلات التي يعملون عليها سببا في وقوع الحوادث وقدرت نسبتهم ( 63.08 % ) أما الفئة المتبقية من أفراد العينة يرون بأن الآلات لا يمكن أن تكون سببا في وقوع الحوادث وتمثلت نسبتهم ( 36.92 % ) ويمكننا القول أن آلات وأجهزة العمل يمكن أن تكون سببا رئيسيا في وقوع الحوادث ولتدعيم إجابات المبحوثين حول هذا الرأي قدمنا لهم مجموعة من الإقتراحات، فوجدنا أعلى نسبة حسب رأي أفراد العينة يعود إلى خطورة الآلات التي يعملون عليها ونسبتهم ( 60 % ) وهذا ما أثبتته الجدول رقم ( 19 ) ومن خلال الزيارات الميدانية لورشات العمل لاحظنا أن آلات العمل ذات الحجم كبير جدا وهذا قد يسبب للعامل الشعور بالقلق والخوف أثناء العمل عليها خاصة بالنسبة للعمال الجدد الذين لم يتعودوا عليها، كما أن هناك آلات خاصة بتقليم وثقب الزجاج حيث أنها تتسم، بأي غفلة وعدم انتباه منه أثناء العمل عليها قد يعرض نفسه للخطر نتيجة تفاعل الزجاج مع الماء أثناء العمل عليها ( آلة تقليم الزجاج ) أو يمكن أن يعرض ممن حوله للخطر نتيجة ذلك، بالإضافة إلى أن الأفران التي يصنع فيها الزجاج تحتوي على

درجة حرارة عالية والتي يمكن أن تؤثر بشكل سلبي على صحة وسلامته وسلامته خاصة إذا لم يستخدم العامل وسائل ومعدات الحماية أثناء العمل. بينما هناك من أرجع السبب في ذلك إلى قلة نظافة الآلة حيث كانت نسبتهم ( 22% ) فقلة نظافة الآلات من الأسباب التي يمكن أن تعرض العامل للخطر وما يدعم قولنا من خلال المقابلة الحرة التي أجريناها مع مسير الآلات حيث أكد لنا أنه لو كان الزجاج يحتوي على الغبار وتم إدخاله للآلة فسوف يسبب ذلك اصطدام قد ينجم عنه تناثر الزجاج ما يسبب خطرا على العامل وكذلك يتلف الإنتاج ( لذلك يتم وضع مادة على الزجاج لمنع حدوث ذلك )، أما فئة أخرى ترى أن الآلة يمكن أن تتسبب في حادث عمل بسبب قلة الصيانة ونسبتهم ( 18% ) فمن المفروض أنه قبل القيام بالعمل يجب التأكد من مدى ملائمتها وصلاحياتها للعمل ولذلك يجب صيانة الآلات والمعدات بصفة دورية ومستمرة لتفادي أي خطر يقع للعامل والذي قد ينجم عنه وقوع الحادث، أو تلف في الإنتاج وتعطله، فلو أهملت المؤسسة ذلك قد يسبب لها خسائر كبيرة. حيث نجد أن "الكثير من حوادث وإصابات العمل كانت بسبب عدم كفاءة عملية الصيانة الفنية للآلات والأدوات والمعدات...."<sup>1</sup>، أما أن تكون عدم صلاحية الآلة فهي منعدمة وهذا أمر منطقي فلو كانت الآلة غير صالحة للعمل فإنها لا تستخدم.

الجدول رقم (29): يوضح توزيع أفراد العينة حسب نظافة مكان العمل

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمال
60	39	نعم
40	26	لا
100	65	المجموع

من خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول نرى بأن ( 60% ) من أفراد العينة يرون بأن مكان العمل يتسم بالنظافة، ذلك أن نظافة مكان العمل شرط أساسي لأي عمل وذلك تجنباً للأمراض التي قد تنتج عن قلتها أو إنعدامها، ومن خلال الملاحظة الميدانية لمكان العمل وجدنا أنه نظيف حيث أن هناك

<sup>1</sup> - عمر وصفي عقيلي ، مرجع سابق ، ص 586 .

حاويات خاصة توضع فيها بقايا الزجاج، في حين نسبة ( 40% ) من أفراد العينة يرون أن مكان العمل لا يتسم بالنظافة ويمكن أن يعود السبب في ذلك إلى وجود بقايا الزجاج على الأرض بالإضافة إلى وجود غبار ورائحة كريهة حيث لمسنا هذا في إحدى الورشات الخاصة بصناعة الزجاج السائل وذلك نظرا للمواد المستعملة في ذلك وهذا يعود بالضرر على صحة العامل. و" يمكننا القول بوجه عام بأن عدم النظافة في مكان العمل ووجود أوساخ ومخلفات إنتاج ( وخاصة الصناعية الخطرة ) ناتجة عن ممارسة الأعمال، هي مناخ ملائم لانتشار الأمراض ووقوع حوادث متنوعة.<sup>1</sup>

ثانيا : عرض الجداول الخاصة بالفرضية الثانية وتحليلها

الجدول رقم (30): يوضح إستجابة أفراد العينة حسب نوع المهام المسندة للعامل

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمال
61.54	40	صعبة
38.46	25	بسيطة
100	65	المجموع

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح أن نسبة ( 61.54% ) من أفراد العينة يرون أن المهام التي يقومون بها صعبة، في حين نسبة ( 38.46% ) يرون أن المهام الموكلة لهم بسيطة، وما يمكن أن نستنتجه بأن معظم أفراد العينة الأعمال الموكلة لهم صعبة وذلك نظرا لطبيعة عمل المؤسسة المتمثل في صناعة الزجاج أي أن هذا العمل ليس بالسهل والبسيط لأنه يشكل خطرا على صحة العامل وسلامته، كما أن أعمالهم تحتاج إلى دقة وتركيز عالية، وأن أي إهمال من العامل أو غفلة قد يؤدي إلى تلف في الإنتاج أو إصابته، وخاصة العمال المكلفون بتسيير الآلات فشرود أو قلة تركيز منه قد يسبب في خسارة الإنتاج. وكذلك الأمر بالنسبة للعمال الذين يعملون أمام آلات ( قطع وثقب الزجاج هما من أخطر الآلات التي يعملون عليها ). وهذا ما يؤكد الجدول رقم ( 26 ) أن أغلب أفراد

<sup>1</sup> - عمر وصفي عقيلي ، مرجع سابق ، 583 .

العينة تعرضوا لحوادث عمل وهذا ما يثبت أن المهام التي يقومون بها صعبة، كما أن العمل الصعب والمعقد يؤدي للوقوع في الأخطاء، و" لاشك أن ضغط العمل يتناسب طرذا مع درجة صعوبته، فكلما زادت درجة الصعوبة زاد ضغط العمل على الفرد، مع الإشارة إلى أن هذه الدرجة متباينة بين الأفراد حسب إمكاناتهم المتنوعة.<sup>1</sup> وهذا ما يتفق مع دراسة " فرنون " الذي يرى بأن معدل الحوادث يتأثر بطبيعة العمل، فإذا كانت صعبة تكون لها علاقة وتأثير كبير في وقوع الحوادث، وإذا كان العمل يتعب العامل ويرهقه نتيجة للصعوبة التي يحتويها هذا العمل فإن هذا الفرد يقوم ببذل مجهودات كبيرة لإنجازه في الوقت المحدد ومقابل هذه الصعوبة والجهد الكبيرين يجد العامل نفسه مرهقا ومتعبا فيصبح غير قادر على القيام بالحركات اللازمة لأداء العمل على أحسن وجه هذا ما يجعله عرضة للوقوع في الحوادث.<sup>2</sup> في حين الذين يكلفون بأعمال بسيطة تقل درجة تعرضهم للخطر مقارنة بالذين يؤدون مهام صعبة.

الجدول رقم (31): يوضح استجابة أفراد العينة حسب حجم المهام المسندة للعامل

النسبة %		التكرار		في حالة الإجابة تفوق طاقاته	العينة الإحتمال
21.54	26.09	14	6	الشعور بالقلق والتوتر	تفوق طاقتك
	21.74		5	ارتكاب الأخطاء	
	34.78		8	التعب والإرهاق	
	17.39		4	معا	
	100		23	المجموع	
69.23		45		تتناسب مع طاقتك	
9.23		6		نقل عن طاقتك	
100		65		المجموع	

<sup>1</sup> - عمر وصفي عقيلي ، مرجع سابق ، ص 598 .

<sup>2</sup> - لونيس علي و صحراوي عبد الله ، مرجع سابق ، ص 460.

من خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول فإن أعلى نسبة من أفراد العينة وتمثلت ( 69.23%) يرون أن حجم المهام المسندة لهم تتناسب مع طاقاتهم، أما نسبة ( 21.54% ) من أفراد العينة يرون بأن المهام المسندة لهم تفوق طاقاتهم، في حين نسبة ( 9.23% ) يرون أن المهام الموكلة لهم تقل عن طاقاتهم، ويمكننا أن نستنتج بأن أغلب أفراد العينة يكلفون بمهام تتناسب مع طاقاتهم وهذا ما يقلل من شدة الضغط عليهم مما يجعلهم قادرين على أداء مهامهم دون ارتكاب أخطاء كثيرة في العمل، عكس أفراد عينة الدراسة الذين يكلفون بمهام تفوق طاقاتهم والتي تؤثر عليهم، حيث قدمنا لهم مجموعة من الإقتراحات حول كيف تؤثر عليهم فنجد نسبة ( 34.78% ) من أفراد العينة الذين يكلفون بمهام تفوق طاقاتهم يؤدي بهم إلى الشعور بالتعب والإرهاق وذلك نتيجة بذل مجهود أكبر في العمل، في حين نسبة ( 26.09% ) تسبب لهم الشعور بالقلق والتوتر. وكذلك إسناد لها كثيرة للعامل يفقده القدرة على التركيز ويقلل من انتباهه وهذا ما يجعله عرضة للوقوع في الأخطاء ونسبتهم ( 21.74% )، أما نسبة ( 17.39% ) ترى بأنها تسبب لهم كل ما سبق. أما نسبة قليلة من أفراد العينة تسند لهم أعمال قليلة وهذا يجعلهم عرضة للشعور بالملل ونقص التقدير الذاتي وذلك لعدم استغلال كامل طاقاتهم في العمل. إن تحميل الفرد بأعباء أكثر أو أقل مما يجب، " يعتبر مصدرا من مصادر الضغوط، وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازه في الوقت المحدد. كما قد يكون زيادة عبء العمل في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة، ومن مصادر الضغط أيضا تحميل الفرد بأقل مما يجب سواء من الناحية الكمية أو من الناحية النوعية، لأن ذلك يعني استهانة بقدراته وإمكاناته. " <sup>1</sup>

<sup>1</sup> - جيرالد جرينبيرج و روبرت بارون ، مرجع سابق ، ص 260

الجدول رقم ( 32 ): يوضح استجابة أفراد العينة حسب كفاية الوقت المخصص لإنجاز كل المهام

المسندة لك

النسبة %		التكرار	حالة الإجابة بلا	العينة الإحتمال
66.15		43	نعم	
33.85	10	22	3	الفشل
	16.67		5	القلق والتوتر
	40		12	التعب والإرهاق
	33.33		10	ارتكاب الأخطاء
	100		30	المجموع
100		65	المجموع	

من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل كفاية الوقت المخصص لأداء كل المهام المسندة للعامل حيث وجدنا أعلى من نسبة أفراد العينة أجابوا بأن الوقت المخصص للعمل يكفيهم لإتمام كل المهام وقدرت نسبتهم ( 66.15 % ) أما نسبة ( 33.85 % ) أجابوا بأن الوقت المخصص للعمل لا يكفيهم، فحسب الرأي الأول لأفراد العينة يمكننا أن نفسر ذلك بأنهم يقومون بأداء مهامهم بدون بذل مجهود كبير وهذا ما يجعلهم لا يشعرون بالقلق والتوتر الكبير من أجل إنهاء مهامهم كما أن أدائهم يكون سليم ونسبة ارتكاب الأخطاء تقل. أما الفئة التي لا يكفيها الوقت المخصص لأداء المهام فقد تم تقديم مجموعة من الإقتراحات حول كيف يؤثر عدم كفاية الوقت عليهم فوجدنا أن بعض العمال من عينة الدراسة يصابون بالتعب والإرهاق نتيجة زيادة جهدهم من أجل إتمام المهام المنوطة بهم في الوقت المحدد وكانت نسبتهم ( 40 % ) ونجد نسبة ( 33.33 % ) يرتكبون الأخطاء أثناء ذلك في حين أن نسبة ( 16.67 % ) يسبب لهم عدم كفاية الوقت الشعور بالتوتر والقلق، ويكونون أقل إرتياح من أفراد العينة الذين يكفيهم الوقت

وتليها نسبة (10%) يؤدي بهم ذلك إلى الشعور بالفشل مما يقلل من دافعيتهم للعمل. ويمكننا القول بأن عامل الوقت يؤثر على أداء العمال وعلى صحته.

الجدول رقم (33): يوضح إستجابة أفراد العينة حسب تطلب العمل درجة عالية من التركيز والانتباه

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمال
83.08	54	نعم
16.92	11	لا
100	65	المجموع

من خلال إجابات أفراد العينة يتضح لنا أن أكبر نسبة أجابوا بأن عملهم يتطلب درجة عالية من التركيز والانتباه حيث قدرت (83.08%) بينما نسبة قليلة من أفراد العينة يرون بأن عملهم لا يتطلب درجة عالية من التركيز والانتباه ونسبتهم (16.92%)، ويمكننا أن نستنتج بأن هناك أعمال تحتاج إلى درجة عالية من التركيز والانتباه في حين أعمال أخرى لا تحتاج للتركيز الكبير، وأن طبيعة العمل هي التي تفرض ذلك، وباعتبار العمل في المؤسسة يختص بصناعة الزجاج فهذا أمر طبيعي لذلك يتطلب أعلى درجات من الانتباه والتركيز الشديد لأن أي إغفال أو شرود من العامل قد يسبب مخاطر كبيرة له أو لزملائه أو للإنتاج ونظرا للتعامل مع مادة الزجاج يجب أن يكون العامل حذرا جدا فأي كسر في حدوده قد يسبب جروح للعامل أو بتر في أصابعه خاصة وأن العمل يمر بمجموعة من المراحل وكل مرحلة يجب أن يكون العامل تتطلب درجة من التركيز، بالإضافة إلى أن آلات العمل أغلبها خطيرة وهذا ما أثبتته الجدول رقم (19) لذلك يجب عليه أن يكون حذرا أثناء العمل عليها وما يدعم هذه النتيجة صعوبة العمل الذي يؤديه وهذا من خلال الجدول رقم (30) بحيث أن نسبة (61.54%) أقرروا بأن الأعمال الموكلة لهم صعبة. أما باقي أفراد العينة فإن عملهم لا يتطلب درجة عالية من التركيز ويمكن أن يعود السبب في ذلك إلى أنهم يكلفون بمهام بسيطة لا تحتاج لذلك.

الجدول رقم ( 34 ): يوضح إستجابة أفراد العينة حسب خطورة العمل

النسبة %		التكرار		في حالة الإجابة نعم	العينة الإحتمال
61.54	23.26	40	10	يهدد صحتك	نعم
	27.91		12	ارتكاب الأخطاء	
	34.88		15	التعرض للإصابة	
	13.95		6	فقدان الشعور بالأمن	
	100		43	المجموع	
38.46		25		لا	
100		65		المجموع	
3.84 :x <sup>2</sup> t				3.46 :x <sup>2</sup> c	

مما لا شك فيه أن طبيعة عمل المؤسسة يشكل مصدرا أساسيا ومسببا للحوادث، حيث أن العاملين في المؤسسات التي يتميز نشاطها بمستوى مرتفع من الخطورة نجدهم أكثر تعرضا للحوادث بالمقارنة مع نظرائهم في الأعمال متدنية الخطورة.

ومن خلال البيانات الكمية الواردة في الجدول رقم (34) الذي يوضح إستجابة أفراد العينة حول خطورة العمل حيث وجدنا أكبر نسبة من أفراد العينة أقرروا بأن العمل الذي يمارسونه خطير وتمثلت نسبتهم ( 61.54 % ) بينما نسبة ( 38.46 % ) يرون بأن العمل الذي يمارسونه ليس بالخطير ويمكننا أن نفسر رأي الفئة الأولى بأن العمل الذي يشتغلونه خطير والمتمثل في صناعة الزجاج حيث تعتبر هذه المادة في حد ذاتها خطيرة، وتختلف هذه الخطورة بحسب نوع وحجم الزجاج ( زجاج ذو الحجم الكبير الذي يستخدم في العمارات )، ولاستجلاء الأمر حول ذلك قدمنا لهم مجموعة من الإقتراحات من أجل معرفة ماذا يمكن أن تسبب هذه الخطورة للعامل فوجدنا أن إحتمال التعرض للإصابة بنسبة ( 34.88 % ) أي أنه كلما كان العمل خطير زادت نسبة الحوادث وتليها نسبة احتمال ارتكاب الأخطاء ( 27.91 % ) كذلك هناك من أفراد العينة من يرون بأن العمل الخطير الذي يمارسونه يشعرون بأنه يهدد صحتهم وذلك بنسبة ( 23.26 % )

في حين نسبة ( 13.95% ) يسبب لهم فقدان الشعور بالأمن. وهذا ما أكدته النسبة الغالبة من الحوادث التي وقعت للعمال أفراد عينة الدراسة من خلال الجدول رقم ( 26 ). أما باقي أفراد العينة الذين يرون بأنه ليس خطير ربما يعود السبب إلى أن المهام التي يقومون بها بسيطة. وهذا ما يتفق مع دراسة قام بها " جون تيفين" حول الحوادث التي أصابت عمال عشرة أقسام في أحد المصانع ولوحظ اختلاف في معدل الحوادث من قسم لآخر فتوصل إلى أن العمل نفسه يعد مسؤولاً عن ذلك نظراً لطبيعة الخطورة و كذلك توفر أسباب وقوع الحوادث وبالتالي وجد ارتفاع في معدل الحوادث في بعض أقسام المصنع بينما لوحظ إنخفاض في البعض الآخر ويرجع ذلك أساساً لاختلاف طبيعة العمل في قسم من غيره من الأقسام الأخرى المتواجدة في المصنع بالنسبة لدرجة الخطورة المرتبطة به.<sup>1</sup>

نلاحظ من خلال بيانات الجدول السابق أن  $\chi^2$  غير دالة لأن (  $\chi^2 c < \chi^2 t$  ) وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين.

الجدول رقم (35): يوضح إستجابة أفراد العينة حسب إنجاز الطلبة المستعجلة بسرعة

النسبة %		التكرار		في حالة الإجابة نعم	العينة الإحتمال
76.92	21.05	50	12	التعب والإرهاق	نعم
	22.81		13	نقص التركيز والانتباه	
	26.32		15	التعرض للإصابة	
	12.28		7	فقدان الشعور بالأمن	
	17.54		10	ارتكاب الأخطاء في العمل	
	100		57	المجموع	
23.08		15		لا	
100		65		المجموع	

<sup>1</sup> - فرج عبد القادر طه، مرجع سابق، ص 25.

من خلال المعطيات الواردة في الجدول يمكننا القول بأن أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة أجابوا بأنهم ينجزون الأعمال المستعجلة بسرعة ونسبتهم قدرت ( 76.92% ) بينما نسبة ( 23.08% ) أقرروا بأنهم لا يسرعوا في إنجازها ويمكن أن نفسر ذلك بأنه عندما يكلف العامل بمهام مستعجلة وتسلم في وقت محدد وهذا ما يجعل العمال يقومون بأدائها بسرعة ولتدعيم إجابات المبحوثين الذين يسرعون في العمل قدما لهم إقتراحات توضيحية والتي تعبر عن ما قد يترتب عن ذلك فوجدنا نسبة ( 26.32% ) يرون أن السرعة في العمل تؤدي بهم إلى التعرض للإصابة. حيث أنه يمكن أن " تؤدي السرعة في إنجاز العمل وفي كثير من الأحيان إلى زيادة معدلات حوادث العمل ويرجع ذلك لسببين: أولهما أنه عندما يعمل الفرد بسرعة تزيد فرص احتمالات تعرضه للحوادث، وثانيها أنه عندما يعمل بسرعة لا يستطيع تخصيص العناية والحذر الكافيين مثل الفرد الذي يعمل ببطء، حيث أن متابعة العمل في هذه الحالة يستغرق معظم إهتمامه.<sup>1</sup> ثم يليها التعب والإرهاق بنسبة ( 21.05% ) وهذا أمر طبيعي فالعامل عندما يسرع في إنجاز العمل يخسر الكثير من طاقاته فيؤدي به ذلك إلى الشعور بالتعب والإرهاق، أما الذين تسبب لهم السرعة في العمل فقدان التركيز والانتباه فوجدنا نسبتهم ( 22.81% )، في حين نسبة ( 17.54% ) تؤدي بهم إلى ارتكاب الأخطاء بينما وجدنا نسبة ( 12.28% ) تؤدي بهم السرعة إلى فقدان الشعور بالأمن. أما الفئة الأخرى التي لا تسرع في العمل فيمكننا أن نرجع ذلك إلى خوفها من التعرض للإصابة بحيث أنها تؤديه ببطء مما يزيد من درجة التركيز وبالتالي انخفاض ارتكاب الأخطاء في العمل.

<sup>1</sup> - رمضان عمومن و حمزة معمري ، مرجع سابق ، ص 554.

الجدول رقم ( 36 ): يوضح إستجابة أفراد العينة حول ما إذا كان الأجر الذي يتقاضاه يتناسب مع

الجهد المبذول

النسبة %		التكرار	العينة الإحتمال	
7.69		5	نعم	
92.31	7.32	60	6	التغيب عن العمل
	19.51		16	عدم الاهتمام بالعمل
	35.37		29	الرغبة في ترك العمل
	37.80		31	القلق والتوتر
	100		82	المجموع
100		65	المجموع	
3.84 :x <sup>2</sup> t			46.54 :x <sup>2</sup> c	

تفيد بيانات الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من أفراد العينة في المؤسسة الإفريقية للزجاج يقرون بأن الأجر الذي يتقاضونه مقابل الجهد الذي يبذلونه غير كافي وتمثل نسبتهم ( 92 % ) بينما فئة قليلة جدا 7.69 (%) ترى بأنه كافي، وبغية إستجلاء الأمر حول عدم كفاية الأجر وماذا يسبب لهم ذلك تم تقديم مقترحات توضيحية عديدة حيث أجاب الأكثرية منهم أن الأجر القليل الذي يتقاضونه يسبب لهم ذلك الشعور بالقلق والتوتر وقدرت نسبتهم ( 37.80 % ) وهذا ما أخبرنا به بعض العمال أثناء مقابلتهم وعند استفسرنا عن أكثر شيء يسبب لهم الشعور بالضغط والقلق في العمل فالأغلبية الساحقة يعانون من ضعف الأجر وهذا بالضرورة يؤثر على طريقة أدائهم حيث أن التفكير في ضعف الأجر يسبب لهم الشروء أثناء العمل ما قد يؤدي بهم إلى إرتكاب الأخطاء، وهذا من خلال بعض تصريحات العمال، بينما هناك فئة أخرى يدفعها ذلك إلى الرغبة في ترك العمل وقدرت نسبتهم ( 35.37 % ) في حين أن هناك البعض منهم يسبب لهم عدم الإهتمام بالعمل ونسبتهم ( 19.51 % ) ويمكن أن نفسر هذا الرأي بأن

لو كان الأجر الذي يحصل عليه العامل مناسب للجهد الذي يبذله لزاد إهتمامه بالعمل أكثر وبيدّل مجهود أكبر لتطوير هذه المؤسسة فلو اهتمت إدارة المصنع بزيادة الأجر فهذا يرجع بالفائدة عليها وعلى العاملين فيها بحيث سوف تقل فرص دوران العمل، أما نسبة قليلة جدا يدفعها الأجر الغير كافي إلى التغيب عن العمل وكانت نسبتهم ( 7.31% ) وهذا ما يتفق مع نظرية الحاجات التي جاء بها ماسلو حيث أن العامل لا يمكنه أن يقدم كل ما لديه وحاجاته الأساسية غير مشبعة وتأتي حاجة الأمن في المرتبة الثانية في هرم ماسلو والتي تتلخص في العنصر المادي ( الأجر ) لأنه يحمي العامل من الأخطار المادية والمعنوية فلو كانت هذه الحاجة غير مشبعة فسوف تسبب له توترا وقلقا ولا يمكن أن يزول ذلك ويرتاح العامل إلا بعد الزيادة فيه، ووجدنا من خلال الجدول الخاص بالأجر أن أعلى نسبة من أفراد العينة يتقاضون أجرا يتراوح ما بين عشرين وأقل من ثلاثين ألف. ومع غلاء المعيشة كيف يمكن للعامل سد كل حاجاته لذلك هناك ربما من يبحث عن عمل يكون الأجر فيه أكبر أو الاضطرار للقيام بعمل آخر لسد حاجات الأسرة. بينما النسبة القليلة يتناسب الأجر مع ما يبذلون من مجهود ويمكن أن نرجع السبب في ذلك إلى ربما هؤلاء لديهم أقدمية طويلة في العمل وبالتالي فالأجر الذي يتقاضونه يكون أكبر من غيرهم.

تبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن  $\chi^2$  دالة عند مستوى 0.05 لأن (  $\chi^2 c > \chi^2 t$  ) بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية حيث جاءت هذه الدلالة لصالح البديل لا أي ان الأجر لا يتناسب مع الجهد المبذول.

الجدول رقم (37): يوضح إستجابة أفراد العينة حسب تلقي التدريب على العمل الذي تقوم به

النسبة %		التكرار		العينة	
				في حالة الإجابة بلا	الإحتمال
44.62		29		نعم	
55.38	30.76	36	20	نعم	لا
	24.62		16	لا	
100		65		المجموع	

إن المؤسسات القادرة على المنافسة على جميع الأصعدة هي التي تضع الاستثمار في مواردها البشرية من أولوياتها الإستراتيجية وذلك من أجل منحها فرص لتجديد معلوماتها واكتساب مهارات جديدة وزيادتها وتنمية قدراتها الفكرية والإبداعية، حيث أن التدريب الجيد للعمال يساعد على تزويد العمال بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى الأداء الجيد في العمل والذي يترتب عليه الزيادة في الإنتاج.

ويظهر من خلال الجدول أن أغلب أفراد عينة البحث لم يتلقوا التدريب على العمل الذي يقومون به وقدرت نسبتهم ( 55.38% )، بينما ( 44.62% ) تلقوا التدريب ويمكن أن نستنتج أن المؤسسة الإفريقية للزجاج لا تعطي فرص كبيرة للعمال من أجل التدريب واكتساب المهارات الجديدة في العمل وهذا ما يمكن أن يؤدي بالعمال إلى الوقوع في الأخطاء والتي قد ينجم عنها التعرض للحوادث، حيث أن الفئة التي لا تحضى بفرص التدريب يرون بأن ذلك هو السبب في تعرضهم للإصابة قدر ( 30.76% ) في حين البقية لا يرون بأن ذلك هو السبب في التعرض للإصابة ونسبتهم ( 24.62% ). أما الذين يحضون بفرص التدريب على العمل فذلك يساعدهم على أداء عملهم بكفاءة، حيث أنه يمكن اعتبار التدريب من أحد المعايير المهمة لنجاح العملية الإنتاجية فمن خلاله يتحسن أداء العامل وينتظر وذلك بفعل ما يكتسبه من مهارات ومعلومات حوله، كما يساعده في التحكم في العمل بشكل جيد وتزيد ثقته بنفسه مما يحقق له نوعاً من الإستقرار النفسي وبالتالي يقلل من إحتمال الوقوع في الأخطاء والتي قد ينجم عنها التعرض للحوادث، ونجد هذا يتفق مع ما تنادي به الإدارة العلمية فمن أجل زيادة الإنتاجية يجب على الإدارة أن تهتم بتنمية وتطوير وتدريب العاملين من أجل أداء وتنفيذ مهامهم بشكل صحيح وسليم وهذا ما يضمن جودة الإنتاج. وتكمن أهمية التدريب خاصة إذا كان العمل الممارس يتسم بالخطورة وأن عدم التدريب عليه يشكل خطراً على صحة العامل وسلامته وكذلك الإنتاج

ثالثا: عرض الجداول الخاصة بالفرضية الثالثة وتحليلها

الجدول رقم (38): يوضح إستجابة أفراد العينة حسب معاملة المشرف المباشر على العمل معك

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمال
55.39	36	متفاهم
7.69	5	صارم
18.46	12	المساواة
18.46	12	متحيز
100	65	المجموع
7.82 :x <sup>2</sup> t		34.01 :x <sup>2</sup> c

" تعتبر العلاقات مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين تفاعل بين أشخاص، وتتوقف فاعليته على فهم الأشخاص لبعضهم البعض فكل فرد يعتبر نفسه على الأقل - ممارسا للإنسجام مع الأشخاص الآخرين... وتوحي العلاقات الإنسانية نتيجة طبيعية وهي الثقة والتفاهم المتبادلين في العلاقات بين الرؤساء والزملاء والمرؤوسين، وتزدهر هذه العلاقات بتوافر الإطمأنان والثقة...وبتالي فإنه يجب على كل طرف أن يفهم ويحترم الطرف الآخر، الرئيس يحترم المرؤوس والمرؤوس يحترم رئيسه."<sup>1</sup>

ويبدو من خلال الجدول أعلاه أن العمال تربطهم علاقة تفاهم مع مشرفهم المباشر وهو ما أقره أغلب أفراد العينة بنسبة ( 55.39 % ) وتليها النسبة ( 18.46 % ) يرون أن معاملة المشرف معهم تقوم على المساواة ونفس النسبة يرون بأن معاملة المشرف لهم تكون متحيزة، أما أضعف نسبة ( 7.96 % ) تكون معاملتهم صارمة من قبل المشرف. ومنه يمكننا أن نستنتج بأن للأساليب الإشرافية لها تأثير على أداء العاملين لأن نجاح العاملين في أداء أدوارهم بشكل جيد يعتمد على مدى معاملة المشرف لهم فإذا كان المشرف المباشر على العمل يفهمهم ويقدر تعبهم فهذا يؤثر على نفسياتهم مما يجعلهم أقل تعرضا للضغط

<sup>1</sup> - محمد إسماعيل بلال، مرجع سابق، ص 61.

كما ينمي بينهم الشعور بالثقة المتبادلة وكذلك تكون الروح المعنوية لديهم مرتفعة وبالتالي يقل شعوره بالقلق، وكذلك الأمر بالنسبة للذين يساوي بينهم في المعاملة وهو ما يجعلهم مرتاحين ويشعرون بأنهم غير مهمشين وهذا ما يتفق مع نظرية العلاقات الإنسانية التي أن العلاقات الجيدة بين المشرفين والعمال تساهم في زيادة الروح المعنوية للعمال وتزيد من دافعيتهم للعمل، بعكس الذين يعاملون بتحيز، حيث يبت فيهم روح الغيرة والحقد نتيجة التفريق في المعاملة بينهم ويشعرون بالإغتراب والتهميش في العمل وهو ما يجعلهم يشعرون بالقلق وتوتر وضغط أكبر من أفراد الفئات الأولى وبالتالي تضعف روحهم المعنوية مما قد يؤدي بهم إلى الوقوع في الأخطاء. أما الذين يتلقون معاملة صارمة فيمكن أن يعود السبب في ذلك ربما إلى إهمالهم لمهامهم وعدم أدائهم لها بشكل صحيح أو اللامبالاة في عملهم لذلك يتلقون معاملة صارمة. تبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن  $\chi^2$  دالة عند مستوى 0.05 لأن  $\chi^2 t > \chi^2 c$  ( بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية حيث جاءت هذه الدلالة لصالح البديل متفاهم ونسبتهم (55.39%).

الجدول رقم (39): يوضح استجابة أفراد العينة مراقبة المشرف المباشر سير العمل بصفة دورية

النسبة %		التكرار	في حالة الإجابة نعم	العينة الإحتمال
64.62	16.39	42	10	الشعور بالأمان
	19.67		12	انعدام الحرية في العمل
	24.59		15	زيادة التركيز والانتباه
	14.76		9	القلق والتوتر
	24.59		15	أخرى تذكر: إستحسان مراقبة المشرف للعمل
	100		61	المجموع
35.38		23	لا	
100		65	المجموع	

يتبين لنا من خلال الجدول الذي يوضح مراقبة المشرف للعمل بصفة دورية حيث وجدنا أعلى نسبة من أفراد العينة أقرروا بأن المشرف يسهر على مراقبة سير العمل بصفة دورية بنسبة (64.62%) بينما (35.38%) أجابوا بلا، فمراقبة المشرف لسير العمل أمر ضروري لكي يؤدي كل عامل عمله بشكل جيد ولقد قدمنا مجموعة من المقترحات التوضيحية من أجل تدعيم العمال لرأيهم بماذا يشعرون أثناء مراقبة المشرف على العمل فوجدنا تباين بين إجاباتهم، حيث كانت نسبة (24.59%) يزيد من تركيزهم وانتباههم في العمل فالعامل عندما يكون مراقب تجده يحاول قدر المستطاع أن يكون تركيزه وانتباهه منصب على العمل الذي يؤديه حتى يكون أدائه جيد وذلك من أجل إرضاء رئيسه ويحاول قدر المستطاع تجنب الوقوع في الأخطاء، بينما كانت نسبة (19.67%) تؤدي بهم الرقابة إلى إنعدام الحرية في العمل مما يسبب لهم الخوف من أن يكون أدائهم ليس في المستوى المطلوب وهذا قد يعرضهم للتوبيخ من طرف المشرف ونجد هذه الفئة تعاني من الضغط في العمل أكثر من غيرها، في حين فئة أخرى ترى أن ذلك يجعلها تشعر بالأمان (16.39%) حيث يساهم ذلك في رفع معنوياتهم وكذلك يقدم لهم نصائح من أجل تفادي الأخطاء في العمل، بينما هناك فئة من أفراد العينة تسبب لهم رقابة المشرف عليهم القلق والتوتر (14.76%) مما يؤثر على أدائهم في العمل بشكل سلبي، كما أن أغلب العمال استحسنوا مراقبة المشرف للعمل (24.59%). إن الرقابة المباشرة للمشرف على العمل تمكن العاملين من الاستفادة من تعليماته وتوجيهاته نظرا لخبرته بالعمل كما تساعد على تحسين أدائهم. أما الذين أجابوا بأنه لا يراقب العمل ربما يعود السبب في ذلك إلى أنه يكلفهم بالمهام وينصرف وهذا تحصلنا عليه من خلال رأي بعض العمال أثناء نزولنا إلى الميدان.

الجدول رقم (40): يوضح استجابة أفراد العينة حسب الشعور بالاستياء عند بذل مجهود أكبر ولا يجد

الاهتمام من طرف المشرف

النسبة %		التكرار	في حالة الإجابة نعم	العينة الإحتمال
63.08	25	41	11	نقص الدافعية
	27.27		12	الشعور بعدم التقدير والإحترام
	2.27		1	انعدام الثقة
	31.82		14	إنخفاض الروح المعنوية
	13.64		6	القلق والتوتر
	100		44	المجموع
36.92		24	لا	
100		65	المجموع	

من خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول أعلاه وجدنا أن أكبر نسبة من أفراد العينة يشعرون بالإستياء من المشرف عندما يبذلون جهد أكبر ولا يجدون الإهتمام من طرفه وقدرت نسبتهم (63.07%) بينما نسبة (36.92%) لا يشعرون بذلك. ويمكننا تفسير هذه البيانات بأنه عندما يبذل الفرد جهدا كبيرا أثناء العمل يشعر بأنه قام بإنجاز كبير ومن المفروض أنه يتلقى التشجيع والمدح والإهتمام من طرف المشرف نتيجة القيام بذلك، في حين وجدنا أن أغلب أفراد عينة الدراسة يشعرون بالإستياء نتيجة عدم الإهتمام بذلك مما يؤدي بهم إلى انخفاض الروح المعنوية حيث قدرت نسبتهم (31.82%) وهذا ما قد ينجم عنه الوقوع في الأخطاء نتيجة عدم الإهتمام والتقدير للجهد الذي يبذله وبالتالي ينخفض رضاه عن عمله ويمكن أن يتسبب في تعرضه للحوادث. وتليها الشعور بعدم تقدير وإحترام جهودهم (27.27%) لأنه يشعر بأن جهده لا قيمة له بالنسبة للمشرف، بينما هناك من يسبب لهم ذلك انخفاض في الدافعية

للعمل وقدرت نسبتهم ( 25% )، حيث " يحدث هذا النقص بسبب عدم وجود محفزات تخلق لدى الفرد الدافعية للعمل فيشعر بضغوطه، فنقص التحفيز المادي والمعنوي المستمر يحدث لديه إحباطا، ويضع عائقا أمامه يحول دون إنجاز ما هو مطلوب منه، فالإحباط الناتج عن ضعف التحفيز، يشكل بداخله حالة نفسية سلبية تتمثل بعدم السعادة التي يعبر عنها بعدم الرغبة في العمل، مما يشعره بضغوطه بشكل أكبر. إذا يمكن القول بأن نقص الدافعية يخلق شعورا يمتلك الفرد بأنه غير قادر على تحقيق ما يصبو إليه من خلال عمله في المنظمة، لوجود عوائق تحول دون ذلك، وهذا ما يدعى بالإحباط التنظيمي".<sup>1</sup> بينما وجدنا ( 13.64% ) يسبب لهم ذلك الشعور بالقلق والتوتر وهذا أمر طبيعي لأن عدم تقدير الجهد وقلة الإهتمام تسبب ذلك، ونسبة منخفضة ( 3.08% ) يؤدي بهم ذلك إلى فقدان الثقة. أما باقي أفراد العينة لا يشعرون بذلك وربما يعود الأمر إلى أنهم هم أيضا لا يبالون بالمشرف فهم يقومون بتنفيذ العمل المطلوب منهم فقط ونجدهم أقل ضغطا مقارنة بأفراد العينة الآخرين.

الجدول رقم (41): يوضح إستجابة أفراد العينة حول تقديم المشرف على العمل النصائح والإرشادات

للعاملين

النسبة %		التكرار		في حالة الإجابة	العينة الإحتمال
				نعم	
64.62	27.69	42	18	دائما	نعم
	29.23		19	أحيانا	
	7.69		5	نادرا	
35.38		23		لا	
100		65		المجموع	
3.84 :x <sup>2</sup> t				10.56 :x <sup>2</sup> c	

<sup>1</sup> - عمر وصفي عقيلي ، مرجع سابق ، ص 200 .

يظهر من خلال الجدول الذي يوضح تقديم المشرف على العمل نصائح وإرشادات للعاملين من أجل تجنب التعرض للحوادث حيث وجدنا أن أعلى نسبة من أفراد العينة أجابوا بنعم ( 64.62%) في حين (نسبة 35.38%) لا يقدم لهم نصائح وإرشادات ويمكن أن نستخلص بأن المشرفين على العمل يسهرون على ضمان سلامة وصحة العمال وذلك من أجل ضمان زيادة الإنتاج لأن تعرض العاملين للحوادث يؤدي بهم إلى خسارتهم خاصة إذا كانوا من أصحاب المهارات العالية وهذا يعود بالسلب عليهم، بالإضافة إلى أن ذلك يمكن أن يتسبب في خسارة الإنتاج أو تلف في المعدات، ولذلك وجدنا أكبر نسبة من أفراد العينة أقرروا بأنهم يتلقون النصائح والإرشادات لتجنب التعرض للحوادث حيث يعرفهم بمخاطر العمل ومحاولة تجنب الوقوع في الأخطاء وذلك ضمانا لسلامتهم وصحتهم خاصة الذين يولكون بمهام صعبة وهذا ما وضعه الجدول رقم ( 29 ) ولإستفسارنا عن مدى إلتزامهم وتطبيقهم لهذه النصائح وجدنا نسبتين متقاربتين بين الذين يعملون بها أحيانا ودائما (29.23%) و (27.69%) ويمكننا أن نفسر ذلك بأن هؤلاء على وعي بمخاطر العمل لذلك يعملون بها وكذلك يمكننا أن نعزى هذه النتيجة أيضا إلى إحترام العمال للمشرفين عليهم لذلك يتوجب عليهم العمل بنصائحهم، أما نسبة منخفضة جدا أجابوا بنادرا ( 7.69%) ويعود السبب ربما إلى تحكهم الجيد بالعمل. تبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن  $\chi^2$  دالة عند مستوى 0.05 لأن (  $\chi^2 c > \chi^2 t$  ) بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية حيث جاءت هذه الدلالة لصالح البديل نعم أي أن أغلب أفراد العينة أقرروا بأن المشرف على العمل يقدم لهم النصائح و الإرشادات من أجل تجنب التعرض لحوادث العمل.

الجدول رقم (42): يوضح إستجابة أفراد العينة حول تلقي الدعم والمساندة من طرف المشرف في حال

التعرض لإصابة معينة

النسبة	التكرار	العينة الإحتمال
63.08	41	نعم
36.92	24	لا
100	65	المجموع

يظهر لنا من المعطيات الواردة في الجدول بأن أكبر نسبة من أفراد العينة يتلقون الدعم والمساندة من طرف المشرف على العمل أثناء تعرضهم للإصابة وقدرت نسبتهم (63.08%) بينما نسبة (36.92%) لا يتلقون ذلك، من خلال عرضنا لهذه النتائج يتبين لنا أن أغلب أفراد العينة يتلقون الدعم والمساندة من طرف مشرفهم وهذا يؤدي إلى تخفيف النتائج المترتبة عن أضرار الإصابة كما يساعدهم على تخطيها ومحاولته بث الثقة فيه من جديد من أجل إستئناف العمل وهنا يمكننا القول بأن تكوين علاقات قائمة على المساندة والدعم بين المشرفين والعمال لها تأثير كبير عليهم خاصة من الناحية النفسية وهذا ما عبر عنه الجدول رقم (38) أي أن العلاقة بين العمال والمشرفين قائمة على التفاهم والإحترام. بينما توجد فئة أخرى لا تتلقى ذلك وهذا ما يؤثر عليهم بشكل سلبي حيث يشعر بأنه مغترب عن المؤسسة التي يعمل فيها حيث إن معاناتهم من أضرار الإصابة تكون كبيرة بعكس الذين يتلقوا المساندة لأن الفرد مهما كان فعندما يتعرض لمشكل أو حادث معين يحتاج إلى أشخاص يساندونه من أجل تخطي ذلك الأمر، ومن هنا يمكننا القول أن هناك تمييز في المعاملة بين العمال.

الجدول رقم (43): يوضح إستجابة أفراد العينة حول تمييز علاقة العامل بزملائه

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمال
4.62	3	تنافسية
29.23	19	تعاونية
53.84	35	تقدير واحترام
12.31	8	نزاع
100	65	المجموع
7.82 :x <sup>2</sup> t		32.77 :x <sup>2</sup> c

يتبين لنا من خلال الجدول الذي يوضح بماذا تتميز علاقاتك بزملائك فوجدنا أن هناك تباين في طبيعتها حيث وجدنا أكبر نسبة من أفراد العينة العلاقات قائمة بينهم على أساس التقدير والإحترام المتبادل بنسبة ( 53.84%) وتليها العلاقة التعاونية بنسبة ( 29.23%) في حين يذهب بعض أفراد العينة إلى وصف علاقاتهم بزملائهم في العمل قائمة على النزاع ونسبتهم ( 12.31%) بينما هناك أضعف نسبة وصفوا بأن علاقاتهم بزملائهم تقوم على التنافس بنسبة ( 4.62%). ومن خلال البيانات الإحصائية التي تم عرضها نرى بأن أغلب أفراد العينة أجمعوا على أن العلاقات السائدة بينهم تتراوح ما بين التقدير والإحترام وكذلك التعاون فتكوين علاقات مبنية على الإنسجام والتعاون في العمل يتحقق عن طريق التفاعل المتبادل بين العاملين وهذا ما يندرج ضمن مبادئ الإدارة الإدارية عند "هنري فايول" والمتمثل في " مبدأ روح التعاون ". ومن هنا يمكننا القول بأن كل فرد يسعى دائما للحصول على إقامة علاقات ودية مبنية على أساس التعاون والإحترام المتبادل وبالتالي يشعره ذلك بقيمته الذاتية في وسط الجماعة التي ينتمي إليها بحيث أنه لو تعرض أحد أفراد هذه الجماعة لمشكل ما تجدهم متحدين ومساندين لبعضهم، بعكس العمال الذين تقوم علاقاتهم على النزاع بحيث يصبح كل فرد يسعى للتفوق على الآخر ما يؤثر بشكل سلبي على أدائهم وعلى دافعيتهم للعمل ويقبل التعاون فيما بينهم، أما فئة منخفضة جدا علاقاتهم مع زملائهم تتسم بالتنافس وربما يكون ذلك من أجل الحصول على الترقية أو إثبات الذات.

يمكن أن نستنتج بأن حجم المؤسسة وما يتضمنه من تعداد عمالي ليس بالكبير وهذا ما أثر بصورة إيجابية على العلاقات الأفقية داخل المؤسسة مجال الدراسة، كما أن شعور العامل بالتقدير والإحترام من طرف زملائه يزيد من اشباع حاجته للتقدير والإحترام والشعور بالإنتماء لتلك الجماعة وهذا ما أقرته نظرية الحاجات عند ماسلو.

تبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن  $\chi^2$  دالة عند مستوى 0.05 لأن  $(\chi^2 c > \chi^2 t)$  بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية حيث جاءت هذه الدلالة لصالح البديل الثاني أي ان العلاقات بينهم قائمة على الإحترام و التقدير.

الجدول رقم (44): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الشعور بالارتياح للجماعة التي يعمل معها

النسبة %		التكرار		في حالة الإجابة لا	الإحتمال العينة
73.85		48		نعم	
26.15	6.15	17	4	الاختلاف في التفكير	لا
	6.15		4	لا يوجد تفاهم	
	4.62		3	غياب الدعم والمساندة	
	9.23		6	علاقات مبنية على المصلحة	
100		65		المجموع	
$\chi^2 t : 3.84$			$\chi^2 c : 14.78$		

الملاحظ من خلال إجابات المبحوثين أن نسبة كبيرة منهم يشعرون بالارتياح لجماعة العمل التي يعملون ضمنها وقدرت نسبتهم ( 73.85 %) بينما يوجد أفراد من العينة لا يشعرون بذلك ونسبتهم ( 26.15 % )، من خلال عرضنا لنتائج الجدول يتبين لنا أن أعلى نسبة من العمال يشعرون بالارتياح ضمن الجماعة التي ينتمون لها وهذا يعني بأن عامل الشعور بالارتياح والأمان وسط الجماعة يلعب دورا مهما في تخفيف حدة الضغط عليهم، حيث أن جماعة العمل يمكن أن تكون مصدرا لراحة العامل أو مصدرا للتوتر والقلق، فشعور العامل بالارتياح والاطمئنان لجماعة العمل يزيد من دافعيته للعمل كما ترتفع الروح المعنوية لديه مما ينعكس بشكل إيجابي على أدائه وتزيد إنتاجيته، وهذا ما يتفق مع نظرية

العلاقات الإنسانية حيث ترى بأن عامل العلاقات الإنسانية يلعب دورا حاسما في المؤسسة لأن عمل الأفراد في جماعات وتحت ظروف عمل واحدة يخلق نوع من المشاعر والألفة بينهم مما يساهم في زيادة الإنتاج، وبالتالي يعمل على الإستقرار الإقتصادي والنفسي والإجتماعي للعامل، في حين أن فئة أخرى من أفراد العينة لا يشعرون بالإرتياح وسط جماعتهم ولتوضيح السبب في عدم شعورهم بذلك قدمنا لهم مجموعة من التوضيحات فوجدنا نسبة ( 9.23%) لا يشعرون بذلك نتيجة أن علاقاتهم مبنية على المصلحة بينما وجدنا نفس النسبة ( 6.15%) للذين يرجعون السبب في ذلك إلى الإختلاف في التفكير وكذلك عدم التفاهم أما نسبة ( 4.02%) لا يشعرون بذلك نتيجة غياب الدعم والمساندة من طرفها.

وما يمكن توضيحه بالنسبة لهذه النتائج والتي تخص الشعور بالإرتياح للجماعة العمل التي يعمل معها جاءت أغليبيتهم يشعرون بالإرتياح وهذا ما تؤكدته نتائج الجدول رقم (43) بأن العلاقات بين العمال أنفسهم تتسم بالتقدير والإحترام والتعاون. تبين من خلال نتائج الجدول أعلاه أن  $x^2$  دالة عند مستوى 0.05 لأن (  $x^2 c > x^2 t$  ) بمعنى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية حيث جاءت هذه الدلالة لصالح البديل نعم أي ان أغلب أفراد العينة يشعرون بالإرتياح لجماعة العمل التي ينتمون لها.

الجدول رقم ( 45 ): يوضح إستجابة أفراد العينة حول ما إذا كان قلة التركيز والإنتباه من أحد الزملاء يمكن أن يؤدي للتعرض للحوادث

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمال
75.38	49	نعم
24.62	16	لا
100	65	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة يرون بأن قلة التركيز والإنتباه من أحد الزملاء في العمل يمكن أن يتسبب في التعرض لحوادث العمل وكانت نسبتهم ( 75.38% ) بينما قليلة من أفراد العينة لا يسبب لهم قلة التركيز من أحد الزملاء التعرض للإصابات ونسبتهم ( 24.62%)، ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن طبيعة العمل في الشركة تفرض الإنتباه والتركيز في العمل

لأن صناعة الزجاج تتطلب ذلك وهذا ما لمسناه من نتائج الجدول رقم (33) لذلك يجب على العاملين أخذ الحيطة والحذر أثناء أدائهم لأعمالهم وذلك لضمان سلامتهم وسلامة زملائهم حتى يمكنهم من تجنب التعرض للحوادث والإصابات في العمل، فلو فقد أحد العمال التركيز والانتباه أو غفل في العمل يمكن أن يؤدي بنفسه وبزملائه للتعرض للإصابة، ومن خلال المقابلة الحرة مع أحد العمال أخبرنا أنه فرضاً لو كان العامل يعمل على آلة خاصة بتقليم الزجاج فالعمل على هذه الآلة يتطلب درجة انتباه كبيرة لأن غفلة أو شرود أو إهمال منه يمكن أن يعرضه نفسه وزملائه للخطر. أما الفئة التي ترى بأن قلة التركيز من أحد الزملاء لا يمكن أن تعرضهم للحوادث وربما يعود ذلك إلى أن هؤلاء دائماً يحرصون على سلامتهم مما يجعلهم يقظين دائماً ومنتبهين حتى يتجنبوا التعرض للحوادث. ومنه نستنتج أن أكبر نسبة من أفراد العينة يرون أن قلة التركيز والانتباه من أحد العمال قد تعرضهم للحوادث أي أن التركيز والانتباه في العمل ضروري حتى يتجنب العامل تعريض نفسه وزملائه للخطر.

الجدول رقم (46): يوضح إستجابة أفراد العينة حسب تلقي الدعم والمساندة من الزملاء في حالة

تعرضت لحادث عمل.

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمال
92.31	60	نعم
7.69	5	لا
100	65	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة كبيرة من العمال يتلقون الدعم والمساندة من طرف زملائهم في العمل في حالة تعرضوا لحادث عمل وقدرت نسبتهم ( 92.31% ) أما فئة قليلة جداً من أفراد العينة لا يتلقون ذلك وقدرت نسبتهم ( 7.69% )، ومن خلال النسب الإحصائية التي تم عرضها أن أعلى نسبة من أفراد العينة يتلقون الدعم والمساندة في حالة تعرض أحد أعضاء الجماعة لحادث عمل وهذا إن دل إنما يدل على روح الفريق الموجودة بينهم، حيث أنه إذا تعرض أحد أعضائها إلى حادث أو مشكل تجدهم يقفون مع بعضهم مما يدفع العامل المصاب إلى الشعور بأهميته ومكانته الإجتماعية بينهم

وهذا ما أثبتته النتائج في الجدول رقم (43) فأغلب أفراد العينة تربطهم علاقات قائمة على التقدير والإحترام وروح التعاون في ما بينهم، فعندما يتلقى العامل المساندة من طرف زملائه يساعده ذلك على محاولته تخطي الأمر بسرعة، مقارنة بالذين لا يتلقون المساندة من طرف زملائهم فتجدهم أكثر معاناة، كما أن روحهم المعنوية تنخفض بسبب التعرض للإصابة وكذلك مواجهة الأمر لوحده بدون مساندة من طرف جماعته.

# الفصل السادس

**تمهيد:**

أولاً: عرض وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

1- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى

2- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية

3- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثالثة

ثانياً: مناقشة النتائج العامة للدراسة

ثالثاً: مناقشة النتائج العامة في ضوء الفرضيات

رابعاً: الإقتراحات والتوصيات

**تمهيد:**

بعد أن تم تجميع البيانات التي حصلنا عليها من الميدان قمنا بتبويبها ثم تحليلها وتفسيرها، وبعد ذلك سوف يتم استخلاص النتائج الجزئية الخاصة بمؤشرات فرضيات الدراسة. وسنقوم في هذا الفصل والأخير بمناقشة النتائج التي تم التوصل إليها وذلك في ضوء فرضيات الدراسة التي وضعناها ثم نستخلص النتيجة العامة التي توصلنا إليها في هذه الدراسة، كما سنقوم أيضا بمناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.

أولاً: عرض وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

### 1- نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

بعد تحليل وتفسير البيانات التي تم جمعها من الميدان بالإعتماد على الإستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات والتي وزعت على العمل التنفيذيين، سوف نحاول في هذا العنصر تبيان النتائج التي تم التوصل إليها ومدى إيجابتها على فرضيات الدراسة، وذلك من خلال تتبع الميداني لبيانات البحث الكمية والتحليلات الكيفية التي قمنا بها. لذلك فإنه يجب تحليل النتائج التي تم التوصل إليها في ضوء فرضيات الدراسة للكشف عن مدى تحقق هذه الفرضيات التي تم وضعها أم لا والتي تمت صياغتها كما يلي:

#### بالنسبة للفرضية العامة:

تؤدي ضغوط العمل إلى حوادث العمل لدى العمال التنفيذ بالشركة الإفريقية للزجاج.

#### بالنسبة للفرضية الأولى:

تؤدي الظروف الفيزيكية لبيئة العمل إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج.

#### بالنسبة للفرضية الثانية:

تؤدي أعباء الدور إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج.

#### بالنسبة للفرضية الثالثة:

تؤدي العلاقات الإنسانية داخل المصنع إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج.

وفيما يلي سوف نقوم بتحليل النتائج حسب كل فرضية وبعدها استخلاص النتيجة العامة.

## 1- تحليل ومناقشة النتائج في ضوء الفرضية الأولى:

وكانت هذه الفرضية كالتالي:

تؤدي الظروف الفيزيائية لبيئة العمل إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج وبناء على تحليل وتفسير بيانات الجداول من السؤال رقم ( 13 ) حتى السؤال رقم ( 29 ) فقد توصلت إلى النتائج التالية:

نجد أن نتائج الدراسة الميدانية تؤكد من خلال الجدول رقم ( 13 ) أن النسبة الغالبة من أفراد العينة يرون بأن الضجيج في المؤسسة مرتفع وتقدر (53.85%) ويعود السبب في ذلك إلى الأصوات المنبعثة من الآلات والأجهزة ومعدات العمل حيث أن الضجيج المرتفع يؤثر عليهم بشكل سلبي ويؤثر خاصة على تركيزهم ( 29.41% ) ويشتت انتباههم وذلك نسبة ( 25.49% )، أما الجدول رقم ( 14 ) صرح أفراد عينة البحث أن درجة الحرارة مرتفعة وقدرت نسبتهم ( 55.39% ) حيث أن الحرارة المرتفعة تسبب للعامل الشعور بالتعب والإرهاق حيث أن نسبة ( 33.33% ) ولا شك أن شعور العامل بالتعب والإرهاق أثناء العمل يمكن أن يعرضه للحوادث، وكذلك الحرارة المرتفعة تقلل من الإنتاج ( 20% )، كما أن نسبة

( 61.54% ) من أفراد العينة يقرون بأن التهوية في مكان العمل ليست كافية حيث يسبب لهم ذلك الشعور بالضيق والتوتر ( 37.29% ) حيث يؤثر ذلك على أدائهم ونفسياتهم وهذا ما أقره الجدول رقم (15)، أما الجدول رقم ( 16 ) والذي يتعلق بنوع الإضاءة في مكان العمل فأغلب أفراد عينة البحث صرحوا بأنها جيدة ونسبتهم ( 73.85% ) ذلك أن العمل في المؤسسة يتم بالمنوبات لذلك يتحتم عليها توفيرها بشكل جيد كما أن الإضاءة الجيدة تساعد العامل على رؤية أجزاء الآلات والوسائل المستخدمة في العمل وبالتالي تساعده على رفع كفايته الإنتاجية بمجهود أقل لأن هذه الكفاية غالبا ما تتوقف على الإدراك والدقة في التمييز بين الأشياء المستعملة في العمل ( آلات، أدوات... )، بالإضافة إلى أنها تسمح للعامل برؤية عناصر بيئة العمل باعتباره أمر ضروري وغاية في الأهمية وذلك لضمان سير العمل بصورة سليمة وصحيحة، أما فيما يخص فترات الراحة التي تمنحها المؤسسة للعمال فإنهم يرون بأنها كافية وهذا ما جاء في الجدول رقم (17) حيث قدرت نسبتهم ( 58.46% ) وهذا أمر جيد لأنه يعطي للعامل المزيد من الطاقة لبذل مجهود أكبر في العمل وكذلك يتحسن أدائه فالراحة هي خير علاج للتعب، في حين كشفت نتائج الجدول رقم (18) أن نسبة ( 53.85% ) من إجمالي أفراد العينة يرون بأن

التصميم الداخلي لمكان العمل غير ملائم لطبيعة العمل ويعود السبب في ذلك إلى عدم كفاية منافذ النجاة ونسبتهم ( 31.43% ) وهذا ليس في صالح العمال فلو حدث انفجار أو حريق داخل المصنع أو أي وضع يتطلب إخلاء المكان بسرعة فقد يعرقل فرار العامل ويشكل خطرا عليه، وكما يبين لنا الجدول رقم (19) الذي يوضح الآلات التي يعملون عليها فأغلب أفراد العينة أكدوا أنها خطيرة ونسبتهم (72.31%) هذا ما يشكل خطرا على سلامة العامل وصحته فأبي خلل فيها يمكن أن يعرضه للحوادث، أما نسبة (66.15%) يقررون بأن الآلات التي يعملون عليها قديمة وهذا ما يؤثر على العامل وإنتاجه لأن إستعمالها لمدة طويلة يقلل من صلاحيتها في العمل وتصبح تشكل خطرا على صحة وسلامة العامل، في حين توضح لنا بيانات الجدول رقم (20) أن صيانة الآلات تتم بصفة دورية وتمثل نسبتها ( 50.77% ) وهذا أمر ضروري حتى تضمن سلامة الإنتاج، بينما صرح أفراد عينة الدراسة ( 100% ) أن المؤسسة توفر لهم وسائل الحماية والوقاية داخل بيئة العمل وذلك لضمان سلامتهم في العمل وحمايتهم من الأخطار التي قد تنتج أثناء أداء العمل وهذا ما بينته نتائج الجدول رقم (21)، أما فيما يخص نوعية وسائل الحماية والوقاية التي يستخدمها العمال من النوع العادي فأغلب أفراد العينة صرحوا بذلك ( 64.62% ) وهذا ما يجعل حمايتهم من أخطار العمل ضعيف خاصة أن العمل على الزجاج من الأفضل أن توفر لهم وسائل من النوع الجيد خاصة القفازات التي تستخدم في حمل الزجاج بالإضافة إلى الألبسة والأحذية وهذا ما ورد في الجدول رقم (22)، وتبين بيانات الجدول رقم (23) أن إلتزام العامل بمعدات الوقاية يكون "أحيانا" ونسبتهم ( 52.31% ) وهذا ما يجعله يقصر في حماية نفسه مما يجعله عرضة للأخطار التي قد تنجم عن العمل، بينما كشفت نتائج الجدول رقم (24) بأن المؤسسة تعتمد على وضع برامج الوقاية والسلامة في بيئة العمل ( 95.38% ) وذلك نظرا لأهميتها بالنسبة لسلامة وصحة العامل داخل بيئة العمل، حيث تعتمد على الملصقات والإعلانات الجدرانية ( 57.35% ) وهذا أمر منطقي ولإزم لأن المؤسسة ذات نشاط صناعي وليس نشاط خدماتي، وذلك من أجل ضمان سلامة عمالها وتحقيق أهدافها، أما فيما يخص مدى إلتزام العمال بهذه البرامج وأساليب التوعية فقد أظهرت نتائج الجدول رقم (25) أن معظم أفراد العينة يلتزمون بها "أحيانا" ونسبتهم ( 55.38% ) مما يقلل من احتمال تجنبهم لمخاطر العمل، ولقد عبر الجدول رقم (26) بأن أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة سبق وأن تعرضوا لحوادث العمل ونسبتهم قدرت ( 69.23% ) وتمثلت إصابته في أن اغلبهم تعرضوا لجروح ( 43.10% ) ونسبة ( 39.66% ) تعرضوا لخدوش وهذا يرجع لطبيعة العمل الذي يقومون به، في حين عن عدد الإصابات

التي تعرض لها أفراد العينة كانت متفاوتة حيث تمثل نسبة (42.22%) ممن تعرضوا لثلاث إصابات فأكثر وهذا ما ورد في الجدول رقم (27) أما فيما يخص إمكانية أن تكون الآلة سببا في التعرض للحوادث فإن أغلب أفراد العينة صرحوا بأنها يمكن أن تتسبب في ذلك ونسبتهم (63.08%) ويمكن أن يعود السبب في ذلك إلى أن أغلبهم أقرروا بأنها خطيرة (60%) وهذا ما أكدته نتائج الجدول رقم (28)، أما فيما يخص نظافة مكان العمل فنسبة (60%) صرحوا بأنه نظيف وذلك من خلال الجدول رقم (29).

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها وذلك بعد تفسيرنا للجدول يتضح بأن الفرضية الأولى محققة أي أن الظروف الفيزيائية لبيئة العمل تؤدي إلى حوادث العمل وذلك من خلال ارتفاع مستوى الضجيج في العمل وكذلك درجة الحرارة ، بالإضافة إلى عدم كفاية التهوية في مكان العمل، كذلك آلات العمل تتسم بالخطورة وأن معظمها قديمة حيث وجدنا أغلب أفراد العينة تعرضوا لحوادث العمل.

## 2 - تحليل ومناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثانية:

وكانت هذه الفرضية كالتالي:

### تؤدي أعباء الدور إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج

وبناء على تحليل وتفسير بيانات الجداول من السؤال رقم (30) إلى السؤال رقم (37) فقد توصلت النتائج الميدانية إلى ما يلي:

من خلال نتائج الجدول رقم (30) يتضح بأن أغلب أفراد العينة المهام المسندة لهم صعبة وقدرت (61.54%) وهذا يعود لطبيعة عمل المؤسسة المتمثل في صناعة الزجاج لأنه يشكل خطرا على صحة العامل، وكذلك تبين نتائج الجدول رقم (31) أن المهام الموكلة له تتناسب مع طاقاتهم وتمثلت نسبته (69.23%)، أما بالنسبة للوقت المخصص لأداء المهام كافي بحيث يسمح لهم بإنجاز كل المهام المسندة لهم وقدرت نسبته (66.15%) وهذا ما عبر عنه الجدول رقم (32)، في حين وجدنا أكبر نسبة من أفراد العينة أجابوا بأن عملهم يتطلب درجة عالية من التركيز والانتباه وكانت نسبته (83.08%) وهذا من خلال الجدول رقم (33) وهذا يعود لطبيعة العمل في المؤسسة والذي يختص بصناعة الزجاج لذلك يتطلب أعلى درجات من الانتباه والتركيز الشديد لأن أي إغفال أو شرود من العامل قد يسبب مخاطر كبيرة له أو لزملائه أو للإنتاج، أما فيما يخص خطورة العمل الذي يؤديه فإغفال أو شرود من العامل قد يسبب

الدراسة صرحوا بأنه خطير وتمثلت نسبتهم (61.54%) حيث أنه يمكن أن يتسبب في تعرضهم للإصابة نتيجة خطورة العمل بنسبة (34.88%) وهذا ما أقره الجدول رقم (34)، كما تبين نتائج الجدول رقم (35) أنه في حال جاءتهم طلبية مستعجلة فأغلب أفراد عينة الدراسة يسرعون في إنجازها وقدرت نسبتهم (26.32%) حيث تجعلهم السرعة في العمل يشعرون بأنهم معرضون للإصابة ونسبتهم قدرت (76.92%)، أما الجدول في رقم (36) فإن ما نسبته (92%) من أفراد عينة الدراسة أكدوا على أن الأجر الذي يتقاضونه لا يتناسب مع الجهد الذي يبذلونه، وهذا ما يجعلهم يشعرون بالرغبة في ترك العمل وكذلك الشعور بالقلق والتوتر، في حين تبين لنا بيانات الجدول رقم (37) أن أغلب أفراد العينة لا يحضون بفرص تدريب على العمل ومثلت نسبتهم (55.38%) حيث يمكن أن يكون ذلك سببا في تعرضهم للإصابة قدر (30.76%).

ويمكننا أن نستخلص من خلال إجابات المبحوثين أن الفرضية الجزئية الثانية قد تحققت جزئيا أي أن أعباء الدور تؤدي إلى حوادث العمل وهذا ما أقرته إجابات المبحوثين حيث أن العمل الذي يؤديه صعب وخطير ويتطلب درجة عالية من التركيز والانتباه بالإضافة إلى أن أغلب أفراد عينة البحث لا يحضون بفرص التدريب على العمل.

### 3- تحليل ومناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثالثة:

وكانت هذه الفرضية كالتالي:

**تؤدي العلاقات الإنسانية داخل المصنع إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج**

وبناء على تحليل وتفسير بيانات الجداول من السؤال رقم (38) إلى السؤال رقم (46) وكانت النتائج الميدانية التي توصلنا إليها من خلال هذه الفرضية كالتالي:

يبدو من خلال الجدول رقم (38) أن العمال تربطهم علاقة تفاهم مع مشرفهم المباشر وهو ما أقره أغلب أفراد العينة بنسبة (55.39%) ذلك لأن الأساليب الإشرافية لها تأثير على أداء العاملين لأن نجاح العاملين في أداء أدوارهم بشكل جيد يعتمد على مدى معاملة المشرف لهم فإذا كان المشرف المباشر على العمل يفهمهم ويقدر تعبهم فهذا يؤثر على نفسياتهم مما يجعلهم أقل تعرضا للضغط كما ينمي بينهم الشعور بالثقة المتبادلة وكذلك تكون الروح المعنوية لديهم مرتفعة وبالتالي يقل شعورهم بالقلق، أما فيما يخص مراقبة المشرف للعمل فإن نسبة (64.62%) صرحوا بذلك حيث يجعلهم أكثر تركيزا وانتباها في

العمل ونسبتهم ( 24.59% ) أي أنه يحاول قدر المستطاع أن يكون تركيزه وإنتباهه منصب على العمل حتى يكون أدائه جيد وذلك من أجل إرضاء رئيسه وهذا ما جاء في الجدول رقم (39)، في حين تبين نتائج الجدول رقم (40) أن نسبة ( 63.08% ) يشعرون بالإستياء من المشرف عند بذلهم مجهود أكبر في العمل ولا يجدون إهتماما من طرفه، لأن ذلك يسبب لهم إنخفاض في الروح المعنوية لديهم

( 31.82% ) وكذلك نقص الدافعية للعمل ( 25% )، أما بيانات الجدول رقم (41) تبين أن أغلب أفراد عينة الدراسة يتلقون نصائح وإرشادات من طرف مشرفهم من أجل تجنب التعرض للحوادث ونسبتهم

( 64.62% ) نستخلص بأن المشرفين على العمل يسهرون على ضمان سلامة وصحة العمال وذلك من أجل ضمان زيادة الإنتاج لأن تعرض العاملين للحوادث يؤدي بهم إلى خسارتهم خاصة إذا كانوا من أصحاب المهارات العالية وهذا ما يعود بالسلب عليهم، بالإضافة إلى أن ذلك يمكن أن يتسبب في خسارة الإنتاج وتلفه أو تلف في المعدات، حيث يعرفهم بمخاطر العمل وذلك لمحاولة تجنب الوقوع في الأخطاء خاصة أن المهام المسندة لهم غالبيتها صعبة، وهذا ما يبينه الجدول رقم (42) أي أن نسبة ( 63.08% ) يتلقون الدعم والمساندة من طرف مشرفهم في حالة تعرضوا لحادث عمل، أما فيما يخص علاقة ببعضهم فإنها مبنية على أساس الإحترام والتقدير المتبادل بنسبة ( 53.84% ) وهذا ما عبر عنه الجدول رقم (43)، ونجد هذا يتبين من خلال نتائج الجدول رقم (44) أي أن نسبة ( 73.85% ) يشعرون بالإرتياح والاطمئنان لجماعة العمل التي ينتمون إليها ، ويوضح الجدول رقم (45) أن قلة انتباه أو تركيز من العامل أثناء العمل قد يؤدي بزملائه إلى التعرض للحوادث ونسبتهم ( 75.38% ) ، أما نتائج الجدول رقم (46) فقد كانت أعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة يتلقون الدعم والمساندة من طرف زملائهم أثناء تعرضهم للحوادث ونسبتهم ( 92.31% ).

من خلال هذه النتائج التي توصلنا إليها نجد أن العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الإفريقية للزجاج ( بين المشرف والعمال وبين العمال أنفسهم ) تتسم بأنها حسنة وهذا ما يؤكد عدم تحقق الفرضية الثالثة، أي أن العلاقات الإنسانية لا تؤدي إلى حوادث العمل.

#### ثانيا: مناقشة النتائج العامة للدراسة الميدانية:

من خلال تعرضنا للمعطيات الميدانية بالتحليل والتفسير، وبعد تحليل نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات المطروحة توصلنا إلى النتيجة العامة للدراسة الميدانية وهي:

لقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن هناك علاقة بين ضغوط العمل وحوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج، حيث أن الظروف الفيزيائية لبيئة العمل تؤدي إلى حوادث العمل وهذا ما حققته الفرضية الجزئية الأولى بحيث أن الحرارة المرتفعة ومستوى الضجيج المرتفع في مكان العمل وقلة التهوية كل هذا يؤثر على تركيز العامل أثناء أدائه للعمل بالإضافة إلى خطورة الآلات التي يعملون عليها وقدمها وهذا من شأنه يؤدي إلى تعرض العامل لحوادث العمل، كما أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن أعباء الدور تؤدي إلى حوادث العمل وهذا من خلال تحقق الفرضية الثانية جزئياً، حيث أن صعوبة المهام التي يقومون بها وكذلك خطورة العمل وعدم حصولهم على فرص التدريب كل هذا من شأنه يؤدي إلى التعرض للحوادث، في حين أن الفرضية الجزئية الثالثة لم تتحقق وهذا معناه أن العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الإفريقية للزجاج تتسم بأنها حسنة حيث وجدنا أن هناك تفاهم وعلاقة احترام بين العمال و المشرف على العمل وبين العمال أنفسهم كما وجدنا أن أغلب العمال يشعرون بالإرتياح لجماعة العمل التي ينتمون إليها لا تؤدي إلى الوقوع في حوادث العمل لدى عمال التنفيذ أي أنه ليس بالضرورة أن العلاقات الإنسانية الحسنة تؤدي لحوادث العمل.

وهذا يؤيد ما ذهب إليه نظرية الضغط والتكيف أي أن العامل الذي يقع تحت ظروف الضغط والتوتر يكون أكثر عرضة للتورط في الحوادث من العمال المتحررون من التوترات والضغوط. وكذلك يؤيد ما ذهب إليه الإدارة العلمية حيث كانت دراساتنا في المستويات الدنيا أي اقتصرنا على الإدارة التنفيذية وكانت دراساتنا في ورش العمل و المصانع وهذا ما أدى بها إلى ملاحظة الظروف التي يعمل فيها العمال لذلك نادت بتحسين الظروف المادية لبيئة العمل ( إنارة، تهوية...) وذلك لكي تضمن سلامة العامل وبالتالي زيادة إنتاجيته.

ومن خلال التجارب التي قامت بها مدرسة العلاقات الإنسانية توصلت إلى ضرورة قيام علاقات جيدة بين العمال و المشرفين وبين العمال أنفسهم وبين الإدارة، كما أكدت على أهمية العلاقات الإنسانية داخل المصنع في زيادة الإنتاج حيث أن تماسك الجماعة وتعاون أعضائها فيما بينهم يؤثر على إنتاجهم وسلوكهم، بالإضافة إلى تلقي إشراف جيد يخلق نوع من الثقة المتبادلة بين المشرف و العمال وكل هذا يرفع من الروح المعنوية لديهم وبالتالي ينخفض الشعور بضغط الجماعة وتزيد الإنتاجية.

### ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

بعد تحليل وتفسير البيانات الميدانية والوصول إلى نتائج الدراسة حيث تم تحليلها في ضوء الفرضيات، ومن هنا سوف نحاول مقارنة نتائج الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة التي تم التطرق إليها والتي ساعدتنا في بناء وتوجيه البحث، وفيما يلي سوف نحاول التعرض إلى مختلف ما توصلت إليه الدراسات

السابقة التي أجريت في بيئات وأزمنة مختلفة حول مختلف جوانب الموضوع الذي تم معالجته في هذه الدراسة، والتعرض كذلك إلى الإجراءات المنهجية التي اتبعت في تلك الدراسات.

### 1- من حيث المنهج:

هناك تنوع في المناهج التي اعتمدها الدراسات السابقة وذلك حسب ما يتماشى مع طبيعة الموضوع وأهدافه كل دراسة.

ففي دراسة " شاطر شفيق " نجده اعتمد على مزيج من المناهج: المنهج الموجبي، المنهج الوصفي التحليلي، المنهج التاريخي، منهج دراسة الحالة، والمنهج الإحصائي.

أما دراسة " العرابوي سحنون " فقد اعتمد على المنهج المسحي، في حين دراسة " مانع صبرينة " نجدها اعتمدت على المنهج الوصفي، كما نجد أيضا دراسة " صبايحي كريمة " اعتمدت على المنهج الوصفي، في حين دراسة " سعد بن عميفان سعد الدوسري " اعتمدت على المنهج الوصفي بشقيه المسحي والإرتباطي، أما دراسة " محمد صلاح الدين أبو العلا " نجدها اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، لكن دراسة " سمير صلحاوي " لم يحدد لنا المنهج الذي اتبعه، في حين " سعيد لمياء " اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك نجد دراسة " سمير حذبي " اعتمدت أيضا على المنهج الوصفي التحليلي، أما دراسة " دوباخ قويدر " نجدها اعتمدت على المنهج الوصفي.

أما الدراسة الحالية فقد اعتمدت على المنهج الوصفي ونجد نفس المنهج الذي اعتمده دراسة " صبايحي كريمة " و كذلك دراسة " دوباخ قويدر " وذلك نظرا لملائمة هذا المنهج لطبيعة موضوع الدراسة و لمجتمع البحث.

### 2- من حيث وسائل وأدوات جمع البيانات:

لدراسة أي موضوع ما يستخدم الباحث في ذلك مجموعة من الوسائل و الأدوات من أجل جمع البيانات من الميدان، وذلك حسب ما يراه الباحث مناسب لجمع المعطيات من الميدان.

نجد دراسة " دوباخ قويدر " اعتمد في جمع البيانات الميدانية على الإستبيان، أما دراسة " العرابوي سحنون " نجده اعتمد على الإستمارة في جمع البيانات، بينما دراسة " مانع صبرينة " فقد اعتمدت على الإستمارة، في حين دراسة " صبايحي كريمة " اعتمدت على الإستمارة والمقابلة في جمع البيانات، أما دراسة " سعد بن عميفان سعد الدوسري " نجدها اعتمدت على الإستبانة، كذلك نجد دراسة " محمد

صلاح الدين أبو العلا " اعتمدت على الإستبيان، كما اعتمد دراسة " سمير صلحاي " اعتمدت على المقابلة والإستبيان، ونجد دراسة " سعدي لمياء " اعتمدت على الإستبيان، أما دراسة " سمير حذبي " فقد اعتمدت على الإستمارة، في حين تم الإعتماد في دراسة " دوباخ قويدر " على مجموعة من الأدوات: المقابلة، الملاحظة، الإستبيان.

أما الدراسة الحالية فقد اعتمدت على الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات من الميدان، وهذا ما يتفق مع دراسة " العراوي سحنون " ودراسة " مانع صبرينة " حيث اعتمد كلاهما على الإستمارة كأداة رئيسية للبحث.

### 3- من حيث العينة:

عند دراسة أي موضوع يقوم الباحث بالإعتماد إما على العينة إذا كان المجتمع كبير، أما إذا كان المجتمع صغير فيعتمد على المسح الشامل لمجتمع البحث.

لقد تم إجراء البحث في دراسة " شاطر شفيق " على عينة تكونت من ( 57 ) عامل، أما دراسة " العراوي سحنون " فقد قام بإجراء الدراسة على عينة اشتملت على ( 100 ) أستاذ للتربية البدنية، كذلك وجدنا دراسة " مانع صبرينة " أجرت دراستها على عينة تكونت من ( 65 ) أستاذ، بينما دراسة " صبايحي كريمة " قامت بالمسح الشامل لجميع أفراد مجتمع البحث حيث بلغ عددهم ( 88 ) ممرض، أما دراسة " سعد بن عميقان سعد الدوسري " فقد اعتمد على المسح الشامل لجميع أفراد مجتمع البحث حيث بلغ عددهم ( 250 ) ضابط، في حين اعتمدت دراسة " محمد صلاح الدين أبو العلا " عينة قدرت ( 147 ) مدير، أما دراسة " سمير صلحاي " اعتمدت على عينة عشوائية بنسبة ( 25 % )، واعتمدت " سعدي لمياء " على العينة في دراستها حيث بلغ عدد أفراد عينة البحث ( 107 ) عون، كذلك دراسة " سمير صلحاي " اعتمدت على العينة العشوائية حيث بلغ عدد مفرداتها ( 60 )، كما اعتمدت دراسة " دوباخ قويدر " على عينة عشوائية بسيطة بلغت ( 38 ) عامل.

أما الدراسة الحالية فقد تم اختيار مفرداتها بطريقة عشوائية بسيطة حيث بلغ عدد مفرداتها ( 65 ) وهذا ما يتفق مع دراسة " دوباخ قويدر " حيث اعتمد عينة عشوائية بسيطة.

أما فيما يخص النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية والتي تتفق مع نتائج بعض الدراسات السابقة حيث توصلت دراسة " سعدي لمياء " إلى أن سوء الظروف الفيزيائية لبيئة العمل ( انعدام الإضاءة،

موقع العمل المحفوف بالمخاطر، سوء الظروف المناخية ) تؤدي إلى حوادث العمل، وهذا ما يتفق مع نتائج الدراسة الحالية حيث أن الظروف الفيزيائية لبيئة العمل ( ارتفاع درجة الحرارة، عدم كفاية منافذ التهوية، ارتفاع مستوى الضجيج، عدم ملائمة التصميم الداخلي لطبيعة العمل) تؤدي إلى حوادث العمل ولكن من جهة أخرى وجدنا أن هناك اختلاف في العلاقات الإنسانية ففي دراسة سعدي لمياء توصلت إلى أن العلاقات الإنسانية السائدة منعدمة في حين دراستنا تتميز العلاقات الإنسانية بأنها حسنة.

وفي دراسة دوباخ قويدر توصلت نتائج دراسته إلى أن العمال يستفيدون من التدريب وهذا ما يتناقض مع دراستنا حيث وجدنا أن أغلب أفراد عينة البحث لا يستفيدون من التدريب.

كما تتفق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة مانع صبرينة حيث توصلت كلتا الدراستين إلى أن أهم مصدر للضغط العمل يتمثل في انخفاض الأجر.

كما وجدنا أن نتائج دراسة العريايوي سحنون حول العلاقات السائدة بين الأستاذ و التلاميذ حسنة وهذا ما يتفق مع نتائج دراستنا حيث أن العلاقات الإنسانية في مجملها حسنة سواء بين المشرف و العاملين أو بين العاملين أنفسهم.



## خاتمة:

تعد ظاهرة حوادث العمل من أبرز الظواهر الموجودة في المؤسسة الصناعية حيث تتداخل العوامل و الأسباب التي يمكن تؤدي إلى حدوثها، ومن خلال هذه الدراسة حاولنا إلقاء الضوء على ظاهرة ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج، حيث اتبعنا في هذه الدراسة منهجية علمية، تم فيها صياغة الإشكالية ووضع مجموعة من الفرضيات للإجابة عليها، واعتمدنا على المنهج الوصفي من أجل وصف وتحليل وتفسير هذه الظاهرة من أجل الوصول إلى نتائج صادقة.

وتبين لنا من خلال هذه الدراسة أن حوادث العمل ناتجة إجمالاً عن الظروف الفيزيائية المحيطة ببيئة العمل وكذلك المهام و الأدوار التي تسند إلى العامل خاصة إذا كانت صعبة وخطيرة.

ولكن تبقى نتائج الدراسة الحالية بحاجة إلى تأكيد من خلال إجراء بحوث ودراسات أخرى، واستخدام أكثر من أداة وإتباع أساليب إحصائية أخرى للتحقق من النتائج، وتطبيق على عينة كبيرة الحجم لكي يمكننا تعميم النتائج المتوصل إليها.

والدراسة الحالية تبقى مجرد محاولة، الهدف منها هو لفت انتباه الطلبة والباحثين في ميدان علم الاجتماع التنظيم والعمل من أجل التعمق والبحث في الأسباب الحقيقية وراء حوادث العمل حتى نتمكن من الوصول إلى نتائج يمكن أن تستفيد منها المؤسسة ومحاولة التقليل منها.

ورغم ما توصلنا إليه من نتائج إلا أن بحثنا حول ضغوط العمل وحوادث العمل لدى عمال التنفيذ، يمكن أن يكون من المبادرات التي تحتوي على عدة نقائص لهذا فإننا نضع نتائج هذه الدراسة كمنطلق لدراسات أخرى نظراً لأهمية الموضوع المرتكز على العامل البشري داخل المؤسسة.

## الإقتراحات و التوصيات:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية يكن للباحث أن يتقدم بالتوصيات التالية:

1- الإهتمام بالعمال وانشغالاتهم والعمل على تنمية مهاراتهم من خلال التركيز على التدريب المتواصل لكل العمال.

2-تحسين الظروف الفيزيائية التي يعملون فيها من أجل ضمان سلامة العاملين وزيادة الإنتاجية.

3-الإهتمام بالعاملين من خلال تحسين أجورهم لأن أكثر شيء يعاني منه العمال داخل المؤسسة الإفريقية للزجاج هو انخفاض الأجر.

4- لا بد على المؤسسة أن توفر لعمالها وسائل الحماية و الوقاية من النوع الجيد وذلك لضمان لسلامتهم داخل بيئة العمل.

5-السهر على تحديد التصرفات الخاطئة وذلك من خلال تكليف المشرفين على العمال مسؤولية الرقابة الدائمة على مكان العمل وتصحيح الأخطاء المرتكبة من طرف العمال والحرص على عدم تكرارها أو تجنب الوقوع فيها.

6- لابد ن الصيانة الدورية للألات ومعدات العمل وذلك من أجل عدم تلف الإنتاج.

7- لفت الجهات المعنية بمدى خطورة ظاهرة حوادث العمل من أجل تحسين إجراءات الوقاية والأمن داخل بيئة العمل.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

### \*الكتب

#### 1- الكتب باللغة العربية:

- 1- إبراهيم عباس نتو وهنري اليز، المفاهيم الأساسية في علم الإدارة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، دط، 1980.
- 2- احسان محمد الحسن، مناهج البحث الإجتماعي، دار وائل للنشر، ط 2، الأردن، عمان، 2009.
- 3- أحمد جاد عبد الوهاب، السلوك التنظيمي ( دراسة سلوك الأفراد و الجماعات داخل منظمات الأعمال )، المكتبة العصرية بالمنصورة للنشر و التوزيع، مصر، 2003.
- 4- أحمد قوراية، فن القيادة ( المرتكزة على المنظور النفسي الإجتماعي و الثقافي )، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2007.
- 5- أشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي ( أسسه و تطبيقاته )، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2001.
- 6- أشرف محمد عبد الغني شريت، علم النفس الصناعي " أسسه و تطبيقاته "، المكتب الجامعي الحديث "، مصر، دط، 2001.
- 7- اعتماد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة الأنجلو المصرية للنشر و التوزيع، 1، مصر، 1994.
- 8- بديع محمود مبارك القاسم، علم النفس المهني بين النظرية و التطبيق، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2001.
- 9- بلقاسم سلاطينية وإسماعيل قيرة، التنظيم الحديث للمؤسسة ( التصور و المفهوم )، دار الفجر للنشر و التوزيع، 2008، الجزائر.
- 10- جمال الدين محمد مرسي وثابت عبد الرحمان إدريس، السلوك التنظيمي ( نظريات و نماذج و تطبيق لإدارة السلوك في المنظمة )، الدار الجامعية، دط، الإسكندرية، 2004، 2003.
- 11- جمال معتوق، منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي، دار الكتاب الحديث، دط، القاهرة، 2012.
- 12- جيرالد جرينبيرج و روبرت بارون، إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة: رفاعي محمد رفاعي و إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر، دط، الرياض، 2004.

- 13- حrchوش صالح و مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية ( مدخل استراتيجي )، عالم الكتب الحديث للنشر و التوزيع، ط 2، عمان، 2006.
- 14- حسن صادق حسن عبد الله، ضغوط العمل ( مصادرها، مسبباتها و آثارها )، ضغوط و صراعات العمل، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، د ط، 2006.
- 15- حسين حريم، السلوك التنظيمي ( سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال )، دار الحامد للنشر و التوزيع، د ط، عمان، 2004.
- 16- حسين حريم و آخرون، أساسيات الإدارة، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 1998.
- 17- حسين عبد الحميد أحمد رشوان، علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، د ط، الإسكندرية، 2004.
- 18- خضير كاضم حمود وياسين كاسب الحرشة، إدارة الموارد البشرية، دارالمسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2007.
- 19- رابح كعباش، علم اجتماع التنظيم، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحوث والترجمة، قسنطينة، الجزائر، د ط، 2006.
- 20- راوية حسن، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 21- رحي مصطفى عليان، طرق جمع البيانات و المعلومات لأغراض البحث العلمي، دار الصفاء للنشر و التوزيع، الأردن، عمان، 2009.
- 22- رحي مصطفى عليان و عثمان محمد غنيم، أساليب البحث العلمي ( الأسس النظرية و التطبيق العلمي )، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، ط 2، 2008.
- 23- زاهر عبد الرحيم، مفاهيم جديدة في إدارة الموارد البشرية، دار الريبة للنشر و التوزيع، عمان، 2011.
- 24- سامي محسن الختاتنة، علم النفس الصناعي، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2012.
- 25- سعاد نائف برنوطي، إدارة الموارد البشرية ( إدارة الأفراد )، دار وائل للنشر و التوزيع، ط 3، عمان، 2007.
- 25- سعد عيد مرسي بدر، الأيدولوجيا و نظرية التنظيم ( مدخل نقدي )، دار المعرفة الجامعية للطبع و النشر و التوزيع، د ط، الإسكندرية، 2006.

- 26- سعيد سبعون وحفصة جرادي، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات و الرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصة للنشر و التوزيع، د ط، الجزائر، 2012.
- 27- سنان الموسوي، إدارة الموارد البشرية و تأثيرات العولمة عليها، دار مجدلاوي للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 28- شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 29- صبحي جبر العتيبي، تطور الفكر و الأساليب في الإدارة، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2005.
- 30- صديق محمد عقيقي وأحمد إبراهيم عبد الهادي، السلوك التنظيمي ( دراسة التحليل السلوكي للبيروقراطية المصرية )، المكتب العربي الحديث، ط 10، الإسكندرية، مصر، 2003.
- 31- صفوت محمود درويش، العمال و المخدرات " المشكلة و الحل "، دون دار النشر، دون مكان النشر، دون سنة النشر.
- 32- صلاح الدين عبد الباقي،
- 33- سلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.
- 34- طارق طه، السلوك التنظيمي، دار المعرفة الجامعية، ط1، الإسكندرية، مصر، 2007.
- 35- طارق كمال، علم النفس المهني و الصناعي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008.
- 36- طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، د ط، 2007.
- 37- عادل بن صلاح بن عمر عبد الجبار ومحمد بن مترك القحطاني، علم النفس التنظيمي و الإداري، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر و التوزيع، الرياض، 2007.
- 38- عادل خرموش صالح و آخرون، إدارة الموارد البشرية " مدخل إستراتيجي "، عالم الكتب الحديثة، ط3، عمان، 2006.
- 39- عادل سليمان خليل الفارس و آخرون، إدارة الموارد البشرية ( الأفراد )، دون دار النشر، دمشق، دون سنة النشر.
- 40- عاطف زاهر عبد الرحيم، مفاهيم جديدة في إدارة الموارد البشرية، دار الراية للنشر و التوزيع، د ط، الأردن، عمان، 2010.

- 41- عامر مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية و الإعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 2، بن عكنون، الجزائر، 2010.
- 42- عبد الرحمان العيسوي، سيكولوجية العمل و العمال، دار الرتب الجامعية، د ط، بيروت، لبنان، دون سنة النشر.
- 43- عبد الرحمان محمد عيسوي، علم النفس الإنتاج، دار المعرفة الجامعية، الأزاريطة، الإسكندرية، د ط، 2003.
- 44- عبد الرزاق الرحاطة وزكريا أحمد العزام، السلوك التنظيمي، مكتبة المجتمع الغربي، عمان، الأردن، 2011.
- 45- عبد السلام أبو قحف، محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، د ط، 2001.
- 46- عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، د ط، الإسكندرية، 2010.
- 47- عبد الفتاح الخواجة، الإدارة الذكية المطورة للمرؤوسين و التعامل مع الضغوط النفسية، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2010.
- 48- عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي ( دليل الطالب في كتابة الأبحاث و الرسائل العلمية )، مؤسسة الثقافة الجامعية، د ط، الإسكندرية، 2008.
- 49- عبد الله محمد عبد الرحمان، علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، د ط، الإسكندرية، 2005.
- 50- علاء الدين عبد الغني محمود، إدارة المنظمات، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2011.
- 51- علي عباس، أساسيات علم الإدارة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، ط 2، عمان، الأردن، 2007.
- 52- علي غربي و آخرون، تنمية الموارد البشرية، الدار الجزائرية للطبع و للنشر و التوزيع، الجزائر، 2007.
- 53- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة، ( بعد إستراتيجي )، دار وائل للنشر و التوزيع، ط 2، الأردن، عمان، 2009.
- 54- عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، بيروت، 1994.

- 55- غازي عنابة، منهجية إعداد البحث العلمي ( باكالوريوس، ماجستير، دكتوراه )، دار المناهج للنشر والتوزيع، دط، عمان، الأردن، 2008.
- 56- فادية عمر الجولاني، تصميم البحوث الاجتماعية وتنفيذها، المكتبة المصرية للطباعة والنشر والتوزيع، د ط، الإسكندرية، 2006.
- 57- فتحي محمد موسى، التكيف في المؤسسات الصناعية، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، د ط، 2009.
- 58- فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي و التنظيمي، دار الوفاء للنشر و التوزيع، ط 9، القاهرة، مصر، 2001.
- 59- فرج عبد القادر طه، سيكولوجيا الحوادث وإصابات العمل، دار النهضة العربية، د ط، بيروت، 1993.
- 60-
- 61- كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 62- كامل محمد محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت . لبنان، 1996.
- 63- كمال عبد الحميد الزيات، العمل و علم الإجتماع المهني ( الأسس النظرية و المنهجية )، دار غريب للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر، 2001.
- 64- محمد أزهر سعيد السماك، طرق البحث العلمي أسس و تطبيقات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، دط، الأردن، عمان، 2011.
- 65- محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، د ط، الإسكندرية، 2005.
- 66- محمد الجوهري، طرق البحث الاجتماعي، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، القاهرة 2008.
- 67- محمد الجوهري، مقدمة في علم الاجتماع الصناعي، دار الكتب الجامعية، مصر، 1975.
- 68- محمد الصيرفي، التحليل على مستوى المنظمات، المكتب الجامعي الحديث، الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي، الجزء الرابع، بدون مكان النشر، 2009.
- 69- محمد الصيرفي، السلوك الإداري ( العلاقات الإنسانية )، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007.

- 70- محمد الصيرفي، **الضغط والقلق الإداري**، مؤسسة حورس الدولية للطباعة والنشر، د ط، الإسكندرية، د س.
- 71- محمد بومخولف، **واقع الأسرة الجزائرية و التحديات التربوية في الوسط الحضري ( القطيعة المستحيلة لمخبر الوقاية و الأرغونوميا )**، دار الملكية للطباعة و النشر و التوزيع و الإعلام، الجزائر، 2008.
- 72- محمد سعيد سلطان، **السلوك الإنساني في المنظمات**، دار الجامعة الجديدة للنشر، د ط، الإسكندرية، 2002.
- 73- محمد شحاتة ربيع، **علم النفس الصناعي و المهني**، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 74- محمد عبد الجبار خندقجي و نواف عبد الجبار خندقجي، **مناهج البحث العلمي ( منظور تربوي معاصر )**، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، إربد، الأردن، 2012 .
- 75- محمد قاسم القريوتي، **السلوك التنظيمي ( دراسة السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في منظمات الأعمال )**، دار وائل للنشر و التوزيع، ط 5، دون مكان النشر، 2009.
- 76- محمد قاسم القريوتي، **نظرية المنظمة و التنظيم**، دار وائل للنشر و التوزيع، ط 4، عمان، الأردن، 2010.
- 77- محمود أحمد فياض، **مبادئ الإدارة**، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2010.
- 78- محمود سلمان العميان، **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، دار وائل للنشر و التوزيع، ط 2، عمان، 2004.
- 79- محمود فتحي عكاشة، **علم النفس الصناعي**، مطبعة الجمهورية، د ط، الإسكندرية، 1999.
- 80- مصطفى محمود أبو بكر، **الموارد البشرية مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، الدار الجامعية، د ط، الإسكندرية، 2006.
- 81- مصطفى يوسف كافي، **إدارة الموارد البشرية ( من منظور إداري - تنموي - تكنولوجي - عولمي )**، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- 82- معن محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد، **إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل**، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2008.

- 83- موسى خليل، الإدارة المعاصرة ( المبادئ، الوظائف، الممارسة )، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، ط 2، بيروت، لبنان، 2011.
- 84- نادر أحمد أبو شيخة، إدارة الموارد البشرية " إطار نظري و حالات عملية "، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2010.
- 85- ناصر دادى عدون، إدارة الموارد البشرية و السلوك التنظيمي ( دراسة نظرية و تطبيقية )، دار المحمدية العامة، د ط، الجزائر، 2003.
- 86- هشام مصطفى الجمل، دور الموارد البشرية في تمويل التنمية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007.
- 87- هارون توفيق الرشيد، الضغوط النفسية " طبيعتها و نظرياتها "، مكتبة الأنجلو المصرية، مصر، 1999.
- 88- يورك برس، علم نفسك بالطريقة المثلى مهارات الإدارة، مكتبة لبنان ناشرون، بيروت، لبنان، 2003.
- 89- يوسف حجيم الطائي و آخرون، إدارة الموارد البشرية ( مدخل إستراتيجي متكامل )، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2006.
- 90- يوسف مسعوداوي، أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر، 2013.
- 2-المجلات والدوريات:
- 91- إسماعيل طه والطاف ياسين، " الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة "، مجلة البحوث التربوية و النفسية، بغداد، العدد 12، بدون سنة النشر.
- 92- بلقاسم سلاطينية، العلاقات الإنسانية في المؤسسات، مجلة العلوم الإنسانية، بسكرة، العدد الخامس، 2004.
- 93- جميل حسن الطهراوي، الضغوط النفسية و طرق التعامل معها في القرآن الكريم، المؤتمر العلمي الدولي الأول، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.

94- حسن أحمد الطعاني، " مصادر ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية ( الأساسية و الثانوية ) في محافظة الكرك من وجهة نظرهم "، مجلة جامعة دمشق، المجلد 21، العدد الثاني 2005، دمشق.

95- رمضان عمومن، حمزة معمري، حوادث العمل ( أسبابها و أساليب خفضها )، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر، عدد خاص.

96- سهيلة محمد، " حوادث العمل و علاقتها ببعض المتغيرات الشخصية و المهنية - دراسة ميدانية مقارنة لدى عينة من العاملين في شركة مصفاة بانياس للنفط في محافظة طرطوس "، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الرابع، دون مكان النشر، 2010.

97- عبد الله الضريبي، " أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية و علاقتها ببعض المتغيرات - دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق - "، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الرابع، 2010، دمشق.

98- فاتح مجاهدي، " إستخدام سياسة HSE كمدخل للتقليل من الحوادث المهنية في المؤسسات الصناعية - دراسة حالة مديرية الصيانة بالأغواط DML التابعة لشركة سونطراك "، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية، الشلف، العدد 8، 2012.

99- لطيفة عريق والود حبيب، " اقتراح نموذج علمي من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الذين يعانون من ضغط العمل في المؤسسات الصناعية "، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، العدد الأول، سبتمبر 2013، الوادي، الجزائر.

### 3- القواميس و المعاجم:

100- إبن منظور، لسان العرب، دار صادر للنشر، لبنان، دون سنة النشر.

101- أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، لبنان، ط 3، 1982.

102- جوزيف إلياس، المجاني المصور، دار المجاني، ط2، دون مكان النشر، 2000.

103- شحاتة حسين وزينب النجار، معجم المصطلحات التربوية و النفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003.

104- طوني بينيت ولورانس غروسبيرغ ميغان موريس، معجم مصطلحات الثقافة و المجتمع، ترجمة سعيد الغنمي، مركز دراسات الوحدة العربية للنشر و التوزيع، ط1، بيروت، لبنان، 2010.

105- فاروق مداس، قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دار مدني للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر.

#### 4- الرسائل الجامعية:

106- سعد بن عميقان سعد الدوسري، " ضغوط العمل و علاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية ( دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية "، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2005.

107- مانع صبرينة، " ضغوط العمل و آثارها على أداء الأساتذة الجامعيين - دراسة حالة أساتذة كلية الاقتصاد و التسيير بجامعة الحاج لخضر "، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2007 - 2008.

108- سمير صلحاوي، " الحوادث المهنية و آثارها على تنافسية المؤسسة " دراسة حالة مؤسسة سونغاز وحدة بسكرة "، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الحاج لخضر باتنة، 2007 - 2008.

109- محمد صلاح الدين أبو العلا، " ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي -دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة - "، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.

110- صباحي كريمة، " ضغوط العمل في المؤسسة الإستشفائية الجزائرية وأثرها على الأداء المهني للممرض، دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية المتخصصة في الأمراض المعدية الهادي فليسي القطار"، رسالة ماجستير، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، جامعة الجزائر، 2010-2011.

111- شاطر شفيق، " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونغاز "، رسالة ماجستير، فرع إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2009-2010.

112- العرابوي سحنون، " الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية و الرياضية"، رسالة ماجستير، معهد التربية البدنية و الرياضية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2008-2009.

113- سعدي لمياء، " أهمية الأرغونوميا التصحيحية في التخفيف من حوادث العمل " - دراسة ميدانية لتصحيح مركز المراقبة ( الحراسة في مؤسسة سونطراك ) ، رسالة ماجستير، قسم علم النفس و علوم التربية و الأطفونيا، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة الجزائر ( 2 )، 2011-2012

114- سمير حذبي، " حوادث العمل و علاقتها بالروح المعنوية " - دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات c-p-g على العمال التنفيذيين بعين سمارة"، رسالة ماجستير في علم النفس العمل و السلوك التنظيمي، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2008-2009.

115- دوباخ قويدر، " دراسة مدى مساهمة الأمن الصناعي في الوقاية من إصابات حوادث العمل و الأمراض المهنية " - دراسة ميدانية بمؤسسة صناع الكوابل E-N-I-C-A-B - بسكرة"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تخصص السلوك التنظيمي و تسيير الوارد البشرية، قسم علم النفس و علوم التربية و الأطفونيا، كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2008-2009.

#### 5- الكتب بالفرنسية:

113-Assia Manzoor and onother ,« Investugating the inpact off work stress on job performanance : Astudy on textile sector of faisalabeb » , asian journal of business and management sciences , vol 2 NO. 1 ( 20\_28 ) , ISSN: 2047-2528.

114-Eric albert ,laurence sander ,stress fr( comment lentreprise – elle agi rface anstress de ses collaboraters ? ) , eyrolles , groupepyrolles ,2010.

115- G ,ROAD TRAFFIK ACCIDENTS EPIDEMIOLOGY , CONTROL , AND PREVENTION , WORLD HEALT H IRGANIZATION GENEVA, LONDON , 1962.

116-MICHEL FOU DRIAT , SOCIOLOGIE DES ORGANISATIONS , EDUCATION France , 2 EDITION , 2007

117-MR DIMER ARNAUD , ECONOMIE DENTREPRISE , IUFMD DAUVERGNE PREPARATION CAPET , PLP.

118-warraich usman ali and onothers , « IMPACT OF STRESS ON JOB PERFORMANCE: EN EMPIRICAL STUDY OF THE EMPLOYEES OF PRIVATE SECTOR UNIVERSITIES IF KARACHI », RESEARCH JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCES , VOL.3 ( 7 ) , ISSN 2319 – 1171 , 14 – 17 JULY 2014 , PAKISTAN.



الملاحق

## دليل المقابلة :

### المفحوص : مراسل الضمان الإجتماعي

- (1)-هل تسهر المؤسسة على توفير الظروف الملائمة للعمال أثناء العمل ؟
- (2)-هل تقوم المؤسسة بحملات تحسيسية حول مخاطر حوادث العمل و ذلك لمنع الإصابة ؟
- (3)- أغلب الحوادث التي تقع في المؤسسة إلى ماذا يعود سببها ؟
- (4)-هل تضعون تعليمات و لوائح خاصة لتفادي التعرض للحوادث ؟
- (5) في حلة عدم التزام العمال بها هل يتعرضون للعقاب ؟
- (6)-في حالة وقوع حادث عمل ما هي الإجراءات التي تتخذونها؟

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم الاجتماع



استمارة مذكرة بعنوان :

**ضغوط العمل و علاقتها بحوادث العمل لدى العمال  
التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج -الطاهير- جيجل**

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل

تحت إشراف الأستاذ الدكتور :  
بلعيرور الطاهر

إعداد الطالبة:  
خميسي بسمة

ملاحظة : في ظل إنجاز هذه الرسالة نطلب من سيادتكم المحترمة المساهمة معنا في ملئ هذه الاستمارة التي بين أيديكم بكل دقة و عناية ، و نتعهد بان المعلومات و الآراء التي تقدموها لنا تبقى سرية و لا نكشفها لأي جهة كانت . و في الأخير تقبلوا مني فائق التقدير و الشكر على تعاونكم معنا.

يرجى وضع علامة ( × ) في الخانة المعبرة عن رأيك .

السنة الجامعية : 2014 - 2015

المحور الأول : البيانات الشخصية

(1)-السن : أقل من 30 سنة  من 30- أقل من 40 سنة

40 - أقل من 50 سنة  50 سنة فما فوق

(2)- الحالة الاجتماعية : أعزب  متزوج

مطلق  أرمل

(3)- عدد الأولاد : بدون أولاد  1- 2 أولاد

3- 5 أولاد  6 أولاد فأكثر

(4)- المستوى التعليمي : أمي  ابتدائي  متوسط

ثانوي  جامعي

(5)- الأقدمية في العمل : أقل من 5 سنوات  5-10 سنوات

11-16 سنة  16 سنة فما فوق

(6)- الأجر : أقل من 20000 دج  20000 دج - أقل من 30000 دج

30000 دج - أقل من 40000 دج  40000 دج فما فوق

المحور الثاني : الظروف الفيزيائية لبيئة العمل وحوادث العمل لدى عمال التنفيذ

(7) - كيف ترى مستوى الضجيج في مكان عملك ؟ مرتفع  متوسط  منخفض

- إذا كانت الإجابة ب " مرتفع " ماذا تسبب لك ؟

يقلل من تركيزك  تسبب مشاكل صحية ( الصداع ، نقص السمع .. )

يشنت انتباهك  يسبب لك التوتر والقلق  معا

8- كيف هي درجة الحرارة في مكان عملك ؟ مرتفعة  معتدلة  منخفضة

- في حالة " مرتفعة " أو " منخفضة " كيف تؤثر عليك ؟

الشعور بالتعب و الإرهاق  القلق و الضيق  فقدان التركيز

قلة الإنتاج  التعرض للحوادث  معا

9- كيف هو مستوى التهوية في مكان عملك ؟ كافي  غير كافي

- إذا أجبت ب " غير كافي " كيف يؤثر عليك ؟

الشعور بالضيق  الخمول و النعاس  الإرهاق و التعب  الاختناق

10- كيف هي الإضاءة في مكان عملك ؟ جيدة  حسنة  سيئة

- في حالة أجبت " سيئة " كيف تؤثر عليك ؟ ضعف الرؤية  قلة التركيز و الانتباه

ارتكاب الأخطاء  التعرض للإصابات

11- ما رأيك في فترات الراحة الممنوحة لك ؟ كافية  غير كافية

12- هل التصميم الداخلي ( مكان العمل ) ملائم لطبيعة عملك ؟ نعم  لا

- في حالة أجبت ب " لا " إلى ماذا يعود السبب ؟

ترتيب الآلات غير مناسب  عدم وجود منافذ كافية للتنجاة

ضيق المساحات والممرات  أرضية مكان العمل غير صالحة

13- كيف ترى تصميم الآلات التي تعمل عليها من حيث :

- الخطورة : خطيرة  آمنة

- الحداثة : حديثة  قديمة

14- كيف تتم صيانة الآلات ؟

بصفة دورية  بعد وقوع العطب  بعد وقوع الحادث

15- هل تعتمد المؤسسة على توفير الملابس والمعدات الوقائية ؟

نعم  لا

16- كيف هي الوسائل و المعدات الوقائية من حيث النوعية ؟

جيدة  عادية  سيئة

17- كيف يكون التزامك بهذه الوسائل و المعدات ؟

دائما  أحيانا  ناذرا

18- هل تعتمد المؤسسة على وضع برامج الوقاية والسلامة في بيئة العمل ؟

نعم  لا

- في حالة الإجابة " بنعم " كيف يتم ذلك ؟

بطاقات إرشادية  الملصقات و الإعلانات الجدرانة

حملات تحسيسية  دورات تكوينية

19- كيف يكون التزامك بتطبيق هذه البرامج؟

دائماً  أحياناً  نادراً

20- هل سبق وأن وقعت لك حوادث في العمل؟

نعم  لا

- في حالة الإجابة ب " نعم " :

- ما نوعها : خدوش  كسور  جروح

21- في حالة سبق وأن وقع لك حادث عمل كم عدد الإصابات؟

إصابة واحدة  إصابتين  ثلاثة فأكثر

22- هل يمكن أن تكون الآلة التي تعمل عليها سببا في وقوع الحوادث ؟

نعم  لا

- في حالة أجبت ب "نعم " إلى ماذا يعود السبب حسب رأيك ؟

قلة الصيانة  قلة نظافة الآلة

خطورة الآلة  عدم صلاحية الآلة للعمل

23- هل مكان عملك يتسم بالنظافة ؟ نعم  لا

المحور الثالث : أعباء الدور و حوادث العمل لدى عمال التنفيذ

24 - ما نوع المهام المسندة إليك ؟

صعبة  بسيطة

25 - كيف هو حجم المهام المسندة إليك ؟

تفوق طاقتك  تتناسب مع طاقتك  تقل عن طاقتك

-إذا كانت إجابتك " تفوق طاقتك " تؤدي بك إلى :

الشعور بالقلق و التوتر  ارتكاب الأخطاء

فقدان التركيز  التعب و الإرهاق

(26)- هل الوقت المخصص للعمل يسمح بإنجاز كل المهام المسندة إليك ؟

لا

نعم

- في حالة الإجابة ب " لا " بماذا تشعر : بالفشل  القلق و التوتر

التعب و الإرهاق  ارتكاب الأخطاء  الملل

(27)- هل يتطلب عمالك درجة عالية من التركيز و الانتباه ؟

لا

نعم

(28)- هل العمل الذي تشتغله حالياً يتصف بالخطورة ؟

لا

نعم

- في حالة أجبت ب" نعم " لماذا ؟

يهدد صحتك  ارتكاب الأخطاء  التعرض للإصابة

فقدان الشعور بالأمن

(29)- في حال جاءكم طلبية مستعجلة هل يتم إنجازها بسرعة؟

لا

نعم

-في حالة الإجابة ب " نعم " بماذا تشعر ؟

نقص التركيز والانتباه

التعب و الإرهاق

التعرض للإصابة  فقدان الشعور بالأمن  ارتكاب الأخطاء

30- هل الأجر الذي تتقاضاه يتناسب مع الجهد الذي تبذله ؟

نعم  لا

-في حالة الإجابة ب " لا " إلى ما يدفعك ذلك ؟

التغيب عن العمل  عدم الاهتمام بالعمل

الرغبة في ترك العمل  القلق و التوتر

31- هل تلقيت التدريب على العمل الذي تقوم به ؟

نعم  لا

-في حالة الإجابة ب " لا " أترى بأنه هو السبب في تعرضك للحوادث ؟

نعم  لا

المحور الرابع : العلاقات الإنسانية داخل المصنع و حوادث العمل لدى عمال التنفيذ

32- كيف ترى معاملة الرئيس المباشر للعاملين ؟

متفهم  صارم  المساواة  متحيز

33- هل يراقب الرئيس المباشر سير العمل بصفة دورية ؟

نعم  لا

-في حالة الإجابة " نعم " بماذا تشعر ؟

الشعور بالأمن  انعدام الحرية في العمل

زيادة التركيز و الانتباه  القلق والتوتر

-أخرى تذكر .....

(34) - هل تشعر بالاستياء عند بذل مجهود أكبر و لا تجد اهتماما من طرف رئيسك ؟

نعم  لا

-إذا أجبت ب " نعم " يشعرك ذلك ؟

بعدم التقدير و الإحترام  فقدان الثقة

انخفاض الروح المعنوية  القلق و التوتر

(35) - هل يقدم لك رئيسك المباشر النصائح لتجنب الوقوع في الحوادث ؟

نعم  لا

- في حالة أجبت ب " نعم " هل تعمل بها ؟

غالبا  أحيانا  نادرا

(36) - هل تتلقى الدعم و المساعدة من طرف رئيسك في حالة تعرضت لحادث عمل ؟

نعم  لا

37- كيف تتميز علاقتك بزملائك ؟

تنافسية  تعاونية  التقدير و الاحترام  النزاع

38- هل تشعر بالارتياح في جماعة العمل التي تنتمي إليها ؟

نعم  لا

- إذا كانت الإجابة ب " لا " لماذا ؟

الاختلاف في التفكير  غياب الدعم و المساندة   
عدم التفاهم و الانسجام  علاقات مبنية على المصلحة

39- هل قلة انتباه أو تركيز في العمل من أحد زملائك قد يؤدي بك إلى التعرض للحوادث ؟

نعم  لا

40- هل تتلقى الدعم و المساندة من طرف زملائك في حالة تعرضت لحادث عمل ؟

نعم  لا

قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	القسم	الأستاذ
جامعة جيجل	قسم علم الاجتماع	بواب رضوان: أستاذ محاضر - أ -
جامعة جيجل	قسم علم الاجتماع	كوسة بوجمعة : أستاذ محاضر - أ -
جامعة جيجل	قسم علم النفس	سيفور سليم: أستاذ محاضر - أ -
جامعة جيجل	قسم علم الاجتماع	سيساوي فضيلة: أستاذة محاضرة - أ -
جامعة جيجل	قسم علم الاجتماع	بولفلل إبراهيم: أستاذ محاضر - أ -
جامعة جيجل	قسم علم الاجتماع	جمال بوربيع: أستاذ محاضر - أ -

## ملخص الدراسة:

يمثل العامل اللبنة الأولى في طريق التنمية الإقتصادية والإجتماعية، وهو أحد أهم أضلاع مثلث الإنتاج الذي يتكون من العامل والعمل ومعداته و بيئة العمل، وإن تعرضه لشتى أنواع الضغوط في المؤسسة الصناعية من شأنه أن يجعله عرضة للكثير من الأخطار و على رأسها حوادث العمل والتي تعتبر أحد أخطر الظواهر التي تهدد صحة وسلامة العامل، وكذلك الإنتاج.

ولمعرفة العلاقة بين ضغوط العمل وحوادث العمل لدى عمال التنفيذ، تم إجراء الدراسة الميدانية بالمؤسسة الإفريقية للزجاج بجيجل، وانطلقت هذه الدراسة من تساؤل رئيسي مفاده: هل هناك علاقة بين ضغوط العمل وحوادث العمل لدى عمال التنفيذ بالمؤسسة الإفريقية للزجاج ؟ والذي حاولنا الإجابة عليه من خلال الفرضيات التالية:

-تؤدي الظروف الفيزيائية لبيئة العمل إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ.

-تؤدي أعباء الدور إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ.

-تؤدي العلاقات الإنسانية داخل المصنع إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ.

وقد احتوت هذه الدراسة على جانبين: الجانب النظري للدراسة والذي تضمن ثلاث فصول، حيث تناولنا في الفصل الأول موضوع الدراسة، وفي الفصل الثاني تناولنا موضوع ضغوط العمل، أما الفصل الثالث تناولنا فيه موضوع حوادث العمل. أما الجانب الميداني فقد قسمناه إلى ثلاث فصول، في الفصل الرابع تم تحديد الإجراءات المنهجية للدراسة، و الفصل الخامس تم فيه تفسير وتحليل البيانات الميدانية، أما الفصل السادس والأخير تناولنا فيه مناقشة واستخلاص النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية في ضوء الفرضيات والتوصل أخيرا إلى النتيجة العامة للدراسة.

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتم تجميع المعطيات الميدانية بواسطة الإستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات، أما عينة الدراسة فقد بلغت 65 عامل تنفيذ وتم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، وجاءت نتائج الدراسة الميدانية كالتالي:

- الظروف الفيزيائية لبيئة العمل تؤدي إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ.

- تؤدي أعباء الدور إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ.

-لا تؤدي العلاقات الإنسانية داخل المصنع إلى حوادث العمل لدى عمال التنفيذ.

## LE Résumé:

L'ouvrier se considère comme un élément fondamental dans le développement socio- économique, il est l'un des trois axes essentiels triangle de la production qui se compose d'ouvrier, du travail et ses matériaux et du travail. L'ouvrier subit toujours les divers pressions dans l'entreprise industrielle ce qui lui expose aux différent risque. L'un de ces dangers est les accidents du travail qui se considère l'un des phénomènes les plus dangereux qui menace la santé et la sécurité de l'ouvrier voire de la production.

Pour connaître la relation entre les pressions du travail et ses accèdent chez les ouvriers, on fait des études sur le terrain à l'entreprise africaine de vitre à Jijel. On a commencé cette étude par la problématique suivant: est ce qu'il ya une relation entre les pressions des ouvrier et les accidents de travail chez les ouvrier à l'entreprise africaine du vitre ? On a essayé de répondre à cette problématique à travers les hypothèses suivantes :

-il ya une relation enter des conditions physique de l'environnement du travail et ses accidents chez les ouvriers.

-il y a une relation entre le rôle que joue l'ouvrier et les accident travail.

-il ya une relation enter les relations humaines à l'intérieur de l'entreprise et les accidents du travail chez les ouvriers.

Cette Étude se compose de deux grandes parties: la partie théorique qui se divise à son tour à trois chapitres :dans le premier chapitre , on a analysé le sujet d'étude , dans le deuxième chapitre on a bordé les pressions du travail dans le troisième chapitre on a étudié les accidents du travail.

Concernant la partie pratique qui se partage en trois chapitres: dans le quatrième chapitre, on a défini les mesures méthodologie que de l'étude. Dans

le cinquième chapitre :en se basant sur les hypothèses qu'on a émet, on a analysé et interpréter les figures du terrain pour arriver à la fin au résultat générale de l'étude.

-cette étude s'est basé sur la démarche descriptif, on a accueilli les données du terrain à traves

Qui se considère comme moyen essentiel pour accueillir les figures.

L'échantillon de l'étude a atteint 65 ouvriers. On les a choisis de façon aléatoire.

Les résultats de cette étude sont :

- les conditions physiques de l'environnement du travail à une relation avec les accidents du travail.
- le fonction de l'ouvrier à une relation avec les accidents du travail.
- il n'ya pas de relation enter les relations humaines à l'intérieur de l'usine et les accidents du travail.