جامعة يحي فارس . المدية.

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع:

# أثر ضغوط العمل على فعالية نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية

## دراسة حالة مؤسسة سونلغاز - ولاية المدية -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

**تخصص**: إدارة الأعمال

**من اعداد الطالبتين:**

رحمة بن ربحة

عقيلة بن عبد الباقي

**تحت إشراف الأستاذ:**

الدكتور محمد طلحة

**لجنة المناقشة**

| | | | |
|---|---|---|---|
| الدكتور محمد سليماني | محاضر أ | جامعة المدية | رئيسا |
| الدكتور محمد طلحة | محاضر أ | جامعة المدية | مشرفا ومقررا |
| الدكتور عبد العزيز بوخرص | محاضر أ | جامعة المدية | ممتحن |

**السنة الجامعية: 2023/2022**

جامعة يحي فارس . المدية.

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع:

# أثر ضغوط العمل على فعالية نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية

## دراسة حالة مؤسسة سونلغاز - ولاية المدية -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

**تخصص**: إدارة الأعمال

**من اعداد الطالبتين:**

رحمة بن ربحة

عقيلة بن عبد الباقي

**تحت إشراف الأستاذ:**

الدكتور محمد طلحة

**لجنة المناقشة**

| | | | |
|---|---|---|---|
| الدكتور محمد سليماني | محاضر أ | جامعة المدية | رئيسا |
| الدكتور محمد طلحة | محاضر أ | جامعة المدية | مشرفا ومقررا |
| الدكتور عبد العزيز بوخرص | محاضر أ | جامعة المدية | ممتحن |

**السنة الجامعية: 2023/2022**

# الشكر والعرفان:

الحمد لله والشكر له وحده على ما وهب من النعم... وأمدني بالصحة والعافية... ويسر لي من السبل... وفتح علي بالعلم والمعرفة...

وأفضل الصلاة على خير الأنام محمد صلى الله عليه وسلم...

إن الحمد والشكر لله على نعمه وتوفيقه لي في انجاز هذا العمل...

أتقدم بخالصي الشكر والتقدير لأستاذي المحترم **(محمد طلحة)** الذي كان نعم المشرف...

نشكره على صبره معنا ومرافقته لنا لإنجاز مذكرتنا... والذي لم يبخل علينا بتقديم النصائح والتوجيهات القيمة... أدامه الله ذخرا ينير دروب الطلبة.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لجميع موظفي وعمال مؤسسة سونلغاز فرع المدية على حسن تعاونهم معنا طيلة القيام بالدراسة الميدانية بمؤسستهم.

كما نشكر كل من دعمنا وساندنا ولو بكلمة طيبة...

إلى كل من قدم لنا يد العون من قريب أو من بعيد...



# إهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا:

إلى الوالدين الكريمين نظير تربيتهما وصبرهما...

إلى جميع أفراد العائلة كبيرا وصغيرا...

إلى كل الأهل والأقارب...

وكل الأصدقاء والصديقات...

إلى جميع زملاء وزميلات دفعة ماستر 2023...

إلى كل من يسعى جاهدا في سبيل طلب العلم...

**رحمة بن رنجة.**



# إهداء

الحمد لله الذي نحمده حمدا طيبا والصلاة والسلام على الصادق الأمين عليه أفضل الصلاة وأزكى السلام...

أهدي ثمرة هذا الجهد إلى من ربتني وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات إلى أغلى انسانة في هذا الوجود " أمي" الحبيبة...

وإلى من يكد وعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا عليه " أبي" الكريم أدامه الله لي سندا في الحياة...

إلى إخوتي وأخواتي كل باسمه...

وإلى من قاسمتني جهد انجاز هذا العمل صديقتي " رحمة "...

إلى كافة رفيقاتي..

إليكم جميعا أهدي ثمرة جهدي المتواضع...

**عقيلة بن عبد الباقي.**

# مستخلص:

## أثر ضغوط العمل على فعالية نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية

## - دراسة حالة مؤسسة سونلغاز-

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على فعالية نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية لدى مؤسسة سونلغاز فرع المدية.

ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا مجموعة من الأسئلة المرتبطة بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية لانشاء استبانة وتوزيعها على عينة من عمال المؤسسة والإجابة عليها من أجل الحصول على بيانات وتحليلها بالاعتماد على برنامج SPSS.

وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ضغوط العمل ونظام إدارة الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة سونلغاز فرع المدية، حيث احتلت ظروف العمل المادية المرتبة الأولى لتليها في المرتبة الثانية بعد عبئ العمل وبعدها صراع الدور وأخيرا غموض الدور.



**الكلمات المفتاحية:** إدارة الصحة والسلامة المهنية، ضغوط العمل، مؤسسة سونلغاز.

***Abstract***:

# The Impact Of Work Stress On The Effectiveness Of The Occupational Health and Safety Management System

## - Sonelgaz Case Study -

This study aimed to identify the impact of work stress on the effectiveness of the occupational health and safety management system at Sonelgaz Medea Branch.

To achieve the objectives of the study, we adopted a set of questions related to the occupational health and safety management system to create a questionnaire and distribute it to a sample of the institution's workers and answer it in order to obtain and analyze data based on the SPSS program.

This study found a statistically significant relationship between the dimensions of work stress and the occupational health and safety management system in Sonelgaz Medea branch, where the material working conditions ranked first followed by the second place after the workload, then the role struggle and finally the ambiguity of the role.

**Keywords**: Occupational Health and Safety Management, Work Stress, Sonelgaz Foundation.

# فهرس المحتويات

# فهرس المحتويات

**قائمة المحتويات:**


| العنوان | الصفحة |
|---|---|
| شكر وعرفان | |
| الإهداء | |
| ملخص | |
| قائمة المحتويات | I |
| قائمة الجداول | III |
| قائمة الأشكال | IV |
| قائمة الملاحق | V |
| **مقدمة** | أ- خ |
| **الفصل الأول : الإطار النظري لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية** | |
| **تمهيد** | **02** |
| **المبحث الأول : الصحة والسلامة المهنية** | |
| المطلب الأول : ماهية الصحة والسلامة المهنية | **03** |
| المطلب الثاني : تطور الصحة والسلامة المهنية | **06** |
| المطلب الثالث : مسؤولية وبرامج الصحة والسلامة المهنية | **10** |
| **المبحث الثاني : الأمن والوقاية من الحوادث المهنية** | |
| المطلب الأول : المخاطر المهنية | **20** |
| المطلب الثاني : الحوادث المهنية | **23** |

# فهرس المحتويات


| | |
|---|---|
| **المبحث الثالث : المعايير المتعلقة بالجودة والبيئة والصحة والسلامة المهنية** | |
| المطلب الأول : نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية | **30** |
| المطلب الثاني : نظام إدارة الجودة ISO 9001 | **35** |
| المطلب الثالث : مواصفة الجودة العالمية الخاصة بجودة الخدمات البيئية ISO 14001 | **39** |
| **خلاصة** | **41** |
| **الفصل الثاني : الإطار النظري لضغوط العمل** | |
| **تمهيد** | **43** |
| **المبحث االأول : ماهية ضغوط العمل** | |
| المطلب الأول : مدخل لضغوط العمل | **44** |
| المطلب الثاني : أنواع ومستويات ضغوط العمل | **48** |
| المطلب الثالث : مراحل ضغوط العمل | **54** |
| **المبحث الثاني : أسباب وآثار ضغوط العمل** | |
| المطلب الأول : أسباب ومصادر ضغوط العمل | **57** |
| المطلب الثاني : نماذج ومؤشرات ضغوط العمل | **65** |
| المطلب الثالث : آثار ضغوط العمل واستراتيجية التعامل معها | **74** |
| **خلاصة** | **79** |
| **الفصل الثالث : الدراسة التطبيقية** | |
| **تمهيد** | **81** |
| **المبحث الأول : تقديم المؤسسة محل الدراسة (سونلغاز فرع المدية)** | |

# فهرس المحتويات


| | |
|---|---|
| المطلب الأول : التعريف بمؤسسة سونلغاز | 82 |
| المطلب الثاني : موقع مؤسسة سونلغاز المدية | 83 |
| المطلب الثالث: أهداف ومهام مؤسسة سونلغاز بالمدية | 85 |
| **المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية** | |
| المطلب الأول : منهج ومجتمع وعينة الدراسة | 87 |
| المطلب الثاني : أدوات الدراسة | 87 |
| المطلب الثالث : اختبار التوزيع الطبيعي وتقييم صحة وثبات أداة الاستبيان | 88 |
| **المبحث الثالث : تحليل نتائج الدراسة** | |
| المطلب الأول : عرض وتحليل البيانات الشخصية | 94 |
| المطلب الثاني : عرض وتحليل النتائج المتعلقة بعبارات الاستبيان | 95 |
| المطلب الثالث : اختبار صحة الفرضيات | 99 |
| **خلاصة** | 103 |
| **خاتمة** | 105 |
| **قائمة المصادر والمراجع** | 109 |
| **قائمة الملاحق** | 120 |


**قائمة الجداول:**


| رقم الجدول | عنوان الجدول | الصفحة |
|---|---|---|
| 2_1 | المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية | 51 |
| 3_1 | اختبار كولجروف-سميرنوف لتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات | 88 |

| | | |
|---|---|---|
| | الدراسة | |
| 3_2 | معاملات الارتباط سبيرمان بين درجة عبارات المحور الاو مع الدرجة الكلية للمتغير نفسه | 89 |
| 3_3 | معاملات الارتباط سبيرمان بين درجات عبارات أبعاد متغير ضغوط العمل مع الدرجة الكلية للمتغير نفسه | 90 |
| 3_4 | معامل الارتباط سبيرمان بين كل متغير من متغيرات الدراسة والدرجة الكلية للاستبيان | 92 |
| 3_5 | معامل الفا كرومباخ لقياس ثبات المتغيرات والدرجة الكلية للاستبيان | 93 |
| 3_6 | النتائج المتحصل عليها من خلا تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة | 94 |
| 3_7 | نتائج أراء عينة الدراسة الخاصة بالمحور الأو من استبيان | 95 |
| 3_8 | نتائج أراء عينة الدراسة الخاصة بالمحور الثاني من استبيان | 97 |
| 3_9 | نتائج اختبار صحة الفرضيات | 99 |


**قائمة الأشكال:**


| رقم الشكل | عنوان الشكل | الصفحة |
|---|---|---|
| 1_1 | مسؤولية السلامة المهنية | 10 |
| 1_2 | عناصر تنفيذ برامج الصحة والسلامة المهنية | 33 |
| 1_3 | حلقة ديمنج | 38 |
| 2_1 | عناصر ضغوط العمل | 47 |
| 2_2 | أنواع ضغوط العمل | 49 |

# فهرس المحتويات


| | | |
|---|---|---|
| 2_3 | تحول الضغط البناء إلى الضغط الهدام داخل بيئة العمل | 50 |
| 2_4 | مراحل ضغوط العمل | 56 |
| 2_5 | نموذج الضغوط لماكجرات | 65 |
| 2_6 | نموذج بير ونيومان | 66 |
| 2_7 | نموذج سيرلافيو والاس | 68 |
| 2_8 | نموذج KINICKI و KREITNER | 69 |
| 3_1 | الهيكل التنظيمي لمجمع سونلغاز المدية | 84 |


**قائمة الملاحق:**


| الرقم | العنوان | الصفحة |
|---|---|---|
| 1 | الاستبيان | 119 |
| 2 | مخرجات SPSS | 122 |

# مقدمة عامة

# مقدمة عامة

## ❖ توطئة

تعد التنمية البشرية إحدى المحددات الأساسية اللازمة لبقاء المؤسسات واستمرارها في بيئة تسودها المنافسة والميزة التنافسية الأكثر استدامة تتمثل في ما تملكه المؤسسات من موارد بشرية كفؤة ومؤهلة لذا أصبحت صيانتها من الضغوط التي قد تؤدي إهلاك قدراتها جوهر متطلبات نمو تلك المؤسسات.

تعتبر ضغوط العمل من عوائق هذا العصر حيث أصبحتتشكل مظهر طبيعيا من مظاهر الحياة الانسانية لا يمكن تجنبه، ولا تكاد توجد مهنة بمعزل عن الضغوط كما يعاني العاملون في المؤسسة الواحدة أيضا ألوانا من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية، فهي من الظواهر الملازمة لأي ممارسة تنظيمية، حيث أنها تؤثر على كل أعضاء المؤسسة، سواءا كانوا رؤساء أم مرؤوسين وبدرجات متفاوتة، ولكن يكن الحد من شدتها وآثارها من خلال الاهتمام بسلامة العاملين.

تعد السلامة المهنية أحد أهم العناصر التي تحرص المؤسسة على توفيرها من خلال تهيئة مناخ عمل مناسب يحفز على العمل والانجاز، فالسلامة المهنية تهدف إلى حماية الأفراد العاملين من مختلف أنواع المخاطر المرتبطة بالعمل أو ظروفه، عن طريق معالجة العوامل الشخصية أو النفسية التي يمكن أن تؤدي إلى هذه المخاطر، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين بيئة العمل، بحيث يبقى العمال بصحة بدية وعقلية دائمة.

### ❖ إشكالية الدراسة:

مما سبق توصلنا إلى تحديد مشكلة الدراسة وطرح التساؤل الرئيسي التالي:

**ما مدى تأثير ضغوط العمل على فعالية نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية ؟**

ولمعالجة هذه الإشكالية نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 حول بعد عبئ العمل والصحة والسلامة المهنية ؟
- ✓ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 حول بعد غموض الدور والصحة والسلامة المهنية ؟
- ✓ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 حول بعد صراع الدور والصحة والسلامة المهنية ؟
- ✓ هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 حول بعد ظروف العمل المادية والصحة والسلامة المهنية ؟

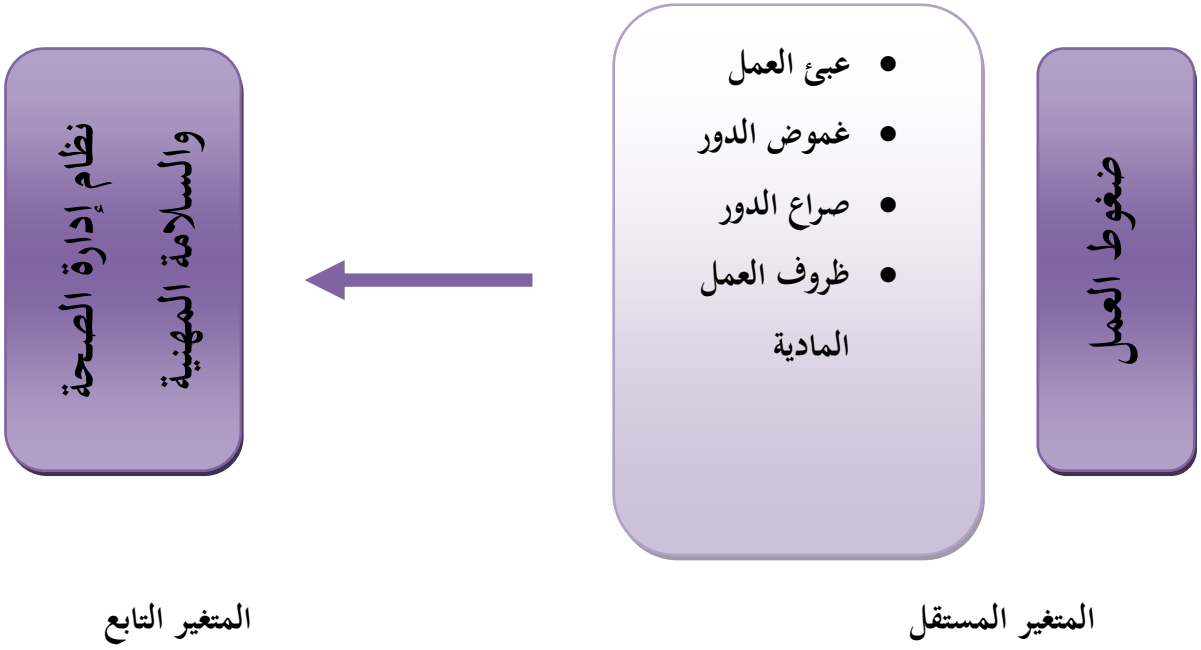
❖ **فرضيات الدراسة:**

وللإجابة على التساؤلات الفرعية المطروحة قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات كانت كالآتي:

- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 حول بعد عبئ العمل والصحة والسلامة المهنية.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 حول بعد غموض الدور والصحة والسلامة المهنية.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 حول بعد صراع الدور والصحة والسلامة المهنية.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 حول بعد ظروف العمل المادية والصحة والسلامة المهنية.

❖ **نموذج ومتغيرات الدراسة:**

في ضوء مشكلة البحث وأهدافه تم وضع مخطط توضيحي يبين متغير البحث المستقل والتابع فالمتغير المستقل هو ضغوط العمل، أما التابع فهو الصحة والسلامة المهنية.



❖ **أسباب اختيار الموضوع:**

- ✓ الميول الشخصي للموضوع.
- ✓ ارتباط موضوع البحث بتخصص إدارة الأعمال.
- ✓ أهمية الموضوع في الآونة الأخيرة.
- ✓ اعتبار أن المورد البشري من أهم الموارد نظرا لكونه يحدد فرص المؤسسة في البقاء والنجاح مساهمته في تحقيق التميز.
- ✓ التعرف على مدى تطبيق أنظمة الصحة والسلامة المهنية لدى مؤسسة سونلغاز فرع المدية.

❖ **أهداف الدراسة:**

- ✓ إبراز أهمية ودور نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية في الحد من ضغوط العمل.
- ✓ تحديد طبيعة العلاقة بين نظام الصحة والسلامة المهنية والضغوط العمل.
- ✓ التوصل إلى مدى تأثير تطبيق نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية في الحد من ضغوط العمل في مؤسسة سونلغاز فرع المدية.

❖ **أهمية الدراسة:**

- ✓ تكمن أهمية الدراسة كونها تعالج موضوع مهم في إطار تخصص إدراة الأعمال وكونها تجمع بين موضوعين مهمين وحديثين وهما نظام الصحة والسلامة المهنية وضغوط العمل، حيث يعتبر نظام الصحة والسلامة المهنية أسلوب حديث متبع من قبل إدارة المؤسسات في التعامل مع العاملين وتحسين كفائتهم وأدائهم والحد من ضغوطهم.
- ✓ توفير بيئة عمل سليمة وآمنة للعمال والتقليل من ضغوط العمل التي تواجههم.

❖ **حدود الدراسة:**

- ✓ **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على الدور الذي تؤديه أنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية في الحد من ضغوط العمل.
- ✓ **الحدود المكانية:** مؤسسة سونلغاز فرع المدية.
- ✓ **الحدود الزمانية:** غطت الدراسة الفترة الزمنية الممتدة من 2023/03/01 إلى 2023/05/20.
- ✓ **الحدود البشرية:** شملت عينة من عمال مؤسسة سونلغاز المدية.

❖ **منهج الدراسة:**

من أجل دراسة إشكالية البحث وتحليل أبعاده واختبار الفرضيات، يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك في الجانب النظري، وهي طريقة يعتمد عليها الباحثون في الحصول على بيانات وافية ودقيقة لتصور الواقع والوصول إلى المعرفة الدقيقة التفصيلية وتحقيق فهم أفضل وأدق، ولأنه مناسب لوصف الظاهرة محل البحث، أما

فيما يخص الجانب التطبيقي فقد تم استخدام منهج دراسة حالة معتمدين على أداة الاستبيان لمحاولة تفسير الظاهرة المدروسة.

❖ **صعوبات الدراسة:**

- ✓ قلة الأبحاث والدراسات السابقة في موضوع نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.
- ✓ عدم توفر معلومات كافية من طرف المؤسسة نظرا لانشغالاتهم الكثيرة.
- ✓ تحفظ بعض العمال أثناء الإجابة على بعض الأسئلة أو عدم الإجابة.
- ✓ استغراق وقت طويل للإجابة على الاستبيان.

❖ **الدراسات السابقة:**

1. **دراسة (بن خرور خير الدين) بعنوان علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، رسالة ماجستير، تخصص علم اجتماع التربية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2011.**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي بالمؤسسات التربوية مجال الدراسة، وتوضيح العلاقة بين مصادر الضغوط لدى المدرسين والضغط العام لهم في المؤسسات.

تم جمع المعلومات عن طريق دراسة ميدانية بمؤسستين تربويتين بولاية تبسة، استعمل الطالب المسح الشامل في بحثه حيث قام بدراسة ميدانية على 90 عامل منهم 78 مدرس و 12 مدير حيث اعتمد الاستبيان والملاحظة.

من أهم ما توصل إليه الباحث أن مجتمع بحثه يعاني العديد من ضغوط العمل، الضغوط المهنية تؤثر على درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسستين المدروستين، كذا توصلت الدراسة إلى أن كل المؤسسات تعاني جملة من الضغوط وتختلف طبيعتها وحدتها باختلاف طبيعة وبيئة كل مؤسسة، وبهذا فالضغوط في المؤسسة التربوية تختلف حتما على الضغوط في مؤسسات القطاع الصحي مثلا إلى أن تلك الضغوط تؤثر على الرضا الوظيفي للعامل.

2. **دراسة (شفيق شاطر) بعنوان أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة محمد بوقرة، ببومرداس، 2010.**

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على ضغوط العمل للتعرف على طبيعتها في المؤسسة الاقتصادية عموما والمؤسسة الصناعية خصوصا ومعرفة مختلف عناصرها ومصادرها وأسبابها وتتبع آثارها علر الرضا الوظيفي وعلى صحة الموارد البشرية وأداء المؤسسات ومن تم تحديد مختلف الأساليب الممكنة

للتعامل مع هذه الضغوط، وهدفت أيضا إلى أن تساعد نتائجها ومقترحاتها متخذي القرار في هذه المؤسسة إلى وضع استراتيجيات فعالة للحد من الآثار السلبية لضغوط العمل.

توصلت هذه الدراسة إلى أن الموارد البشرية بمؤسسة انتاج الكهرباء تعاني من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل وتتمتع بمستويات منخفضة من الرضا الوظيفي بالاضافة إلى ذلك فقد كشفت الدراسة بأن ضغوط العمل بمصادرها ترتبط بعلاقة عكسية ذات دلالة احصائية مع الرضا الوظيفي.

3. **دراسة (بخته هدار) بعنوان دور معايير السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،2012.**

هدفت هذه الدراسة إلى الإلمام بكافة جوانب السلامة والصحة المهنية والتعرف على إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كما هدفت إلى معرفة تقييم الموارد البشرية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتوضيح العلاقة بين زيادة أداء العاملين ووجود نظام السلامة والصحة المهنية في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.

أوضحت نتائج الدراسة أن تعمل إدارة السلامة والصحة المهنية على المحافظة على العاملين، وتوفر بيئة مناسبة للعمل من أجل رفع من إنتاجية العاملين. تعتبر مؤسسات الصغيرة والمتوسطة نوع من أنواع المؤسسات وهذا حسب تصنيف المؤسسات و أهم مورد تركز عليه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة هو المورد البشري، نظرا لقلة الأيدي العاملة بها وتتمتع بكفاءة.كما أوضحت نتائج الدراسة أن هناك تطبيق لمعايير السلامة والصحة المهنية في بعض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، و لكن يوجد إهمال من طرف العاملين.

4. **دراسة (أميمه المغني) بعنوان واقع إجراءات الأمن والسلامة المهنية المستخدمة في منشآت قطاع الصناعات التحويلية في قطاع غزة– فلسطين، رسالة ماجستير إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بفلسطين، 2006.**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الواقع الذي تعيشه منشآت قطاع الصناعات التحويلية في قطاع غزة من حيث التزامها بتطبيق وتطوير وتوفير الأنظمة واللوائح والقوانين الخاصة السلامة والصحة المهنية، وتحديد الدور الذي تلعبه الجهات الخارجية في الرقابة على المنشآت الصناعية في قطاع غزة .

أوضحت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية و بين الالتزام بتطبيق وتوفير وتطوير الأنظمة واللوائح والقوانين الخاصة بالسلامة والصحة المهنية على صعيد المؤسسات الرقابية والصناعية.

كما أوضحت النتائج أن هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين مستوى التأهيل على صعيد المؤسسات الرقابية والصناعية وبين فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية. كما أوضحت النتائج بأن

المنشآت الصناعية لا تهتم بعمل التقارير الخاصة بحوادث وإصابات العمل، كما أن المنشآت الرقابية لا تتخذ الإجراءات التأديبية في حالة عدم التزام المؤسسات الصناعية بتطبيق قواعد السلامة والصحة المهنية في حيت أن المنشآت الصناعية تهتم بهذه الإجراءات.

❖ **ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة**

| أوجه التشابه | أوجه الاختلاف |
|---|---|
| • توافق دراستنا في متغيرها المستقل مع كل من دراستي ( خير الدين خرور وشفيق شاطر).<br>• توافق دراستنا في متغيرها التابع مع كل من دراستي (أميمه صقر وبختة هدار).<br>• تشابه دراستنا مع جل الدراسات السابقة من حيث استخدام الأساليب الاحصائية واستخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات. | • جمعنا للمتغيرين في دراستنا على عكس الدراسات الأخرى.<br>• المجال الزمني لدراستنا في المجال 2023/2022.<br>• المجال المكاني حيث ان دراستنا تمت بمؤسسة سونلغاز بالمدية.<br>• اختلاف حجم العينة المأخوذة في دراستنا عن حجم العينة المأخوذة في بقية الدراسات.<br>• ترتيب العناصر النظرية وتحليلها وقائمة المراجع المأخوذة منها. |

**المصدر** : من اعداد الطالبتين.

❖ **هيكل الدراسة:**

للإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول تسبقهم مقدمة عامة وتليهم خاتمة عامة.

حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى الإطار النظري لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وتقسيمه إلى ثلاثة مباحث تشمل الصحة والسلامة المهنية، الأمن والوقاية من الحوادث المهنية والمعايير المتعلقة بالجودة والبيئة والصحة والسلامة المهنية.

أما الفصل الثاني تطرقنا إلى الإطار النظري لضغوط العمل حيث تم تقسيمه إلى مبحثين تشمل ماهية ضغوط العمل، وأسباب وآثار ضغوط العمل.

أما بالنسبة للفصل الثالث دراسة حالة مؤسسة سونلغاز فرع المدية، حيث يشمل تعريف المؤسسة وكل الجوانب النظرية المتعلقة بها، بالاضافة إلى استخدام أداة الاستبيان من أجل معرفة أثر أنظمة الصحة والسلامة المهنية في الحد من ضغوط العمل.

# الفصل الأول:

## الإطار النظري لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية

**تمهيد**

يعد مجال الصحة والسلامة المهنية من المجالات الهامة التي استدعت اهتمام العديد من دول العالم والباحثين والمؤسسات لأسباب إنسانية، اجتماعية واقتصادية. اذ تسارعت مختلف الدول في إصدار القوانين والتشريعات التي تنظم هذا المجال، كما لم يتهاون الباحثون والمفكرون في دراسة وتحليل وتقسيم مختلف جوانبه، وقد ظهر الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية، في اعتبارها وظيفة أساسية كباقي الوظائف الموجودة في المؤسسات. وتعتبر مسؤوليتها مسؤولية عدة أطراف داخل المؤسسة وخارجها وذلك بتوفير بيئة عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث أو الاصابات أو الأمراض المهنية أو بعبارة أخرى هي مجموعة من الاجراءات والقواعد والنظم في اطار تشريعي تهدف إلى الحفاظ على العامل من خطر الإصابة والحفاظ على الممتلكات من خطر التلف.

وعليه يتم تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث :

- ✓ **المبحث الأول**: الصحة والسلامة المهنية؛
- ✓ **المبحث الثاني**: الأمن والوقاية من الحوادث المهنية؛
- ✓ **المبحث الثالث**: المعايير المتعلقة بالجودة والبيئة والصحة والسلامة المهنية.

## المبحث الأول: الصحة والسلامة المهنية

الصحة والسلامة المهنية مجال جديد يستدعي الاهتمام والدراسة خاصة من طرف المؤسسات الصناعية، فتواجد العامل في بيئة عمل معينة لأداء عمله، قد يترتب عنه عدة مخاطر تؤثر سلبا على عناصر الإنتاج، لذا فمسؤولية الصحة والسلامة المهنية هي مسؤولية اجتماعية واقتصادية يلتزم بها كل فرد داخل المؤسسة وحتى خارجها.

### المطلب الأول: ماهية الصحة والسلامة المهنية

إن الاهتمام بالصحة والصلامة المهنية انطلاقا من مفهومها الانساني الذي يسعى إلى حماية العامل من حوادث ومخاطر المهنة التي يمارسها لذا يعتبر موضوع الصحة والسلامة المهنية من المواضيع التي يجب أن يكون العامل على علم بها نظرا لعلاقتها المباشرة بحياته اليومية وخاصة بما يتعلق بالمهنة التي يمارسها.

#### أولا: تعريف الصحة والسلامة المهنية

إن السلامة والصحة المهنية مصطلح مركب ولتحديد تعريف إجمالي له يجب أولا تعريف كل مصطلح على حدًا.

**1. السلامة المهنية**

هي حماية العاملين والموظفين من الإصابات التي قد يتعرضون إليها بسبب مزاولتهم العمل.[1]

وكذا تعني بأنها جميع الأنشطة الهامة التي تهدف إلى حماية العاملين والمواد والأجهزة والمعدات من التعرض للحوادث والإصابات خلال العمل، أي أن السلامة المهنية ترتكز على تقديم الخدمات والتجهيزات والانشاءات ووضع الترتيبات اللازمة لحماية جميع عناصر الانتاج وفي مقدمتها العنصر البشري، بحيث تتوفر تلك الظروف المادية والنفسية المناسبة للأفراد العاملين لأداء أعالهم بالشكل المطلوب.[2]

**2. الصحة المهنية**

عرفت لجنة الصحة المهنية المشتركة بين كل من مؤسسة العمل الدولية ومؤسسة الصحة العالمية في اجتماعها الأول سنة 1950 الصحة المهنية بأنها: وقاية العاملين من كافة المخاطر الصحية في أماكن العمل، ووضع العامل في بيئة عمل

[1] محمد بن عوض بازهير، **رحلتنا نحو الصحة العامة والمعلوماتية الصحية**، دون ذكر الطبعة، دار الميسون للطباعة والنشر، المملكة العربية السعودية، 2021، **ص** 47.

[2] قويدر دوباخ، **مساهمة برامج الأمن الصناعي في التقليل من اصابات العمل بالمؤسسة الجزائرية**، مجلة أنسنة للبحوث والدراسات، المجلد 07، العدد 01، المسيلة، 2016، **ص** 260.

ملائمة لإمكاناته الفيسيولوجية والنفسية ويتلخص ذلك في تكيف كل عامل مع عمله، وذلك لأن الصحة المهنية تهدف إلى الإرتقاء بصحة العاملين في جميع المهن، ومنع الانحرافات الصحية التي قد تتسبب للعاملين من ظروف العمل.[1]

ومن وجهة نظر الإدارية تعرف أيضا على أنها حماية العاملين في مواقع العمل من الأمراض، سواء كانت جسدية أو نفسية، والتي يحتمل الإصابة بها.[2]

ومن هذا المنطلق أصبحت مفاهيم الصحة والسلامة المهنية تعني الأداء الأمن في بيئة ومكان العمل الذي يضمن عدم وقوع الحوادث أو الاقلال منهاقدر الإمكان وإلى المستوى الأدنى أثناء التعامل مع الآلات المختلفة كما يجب أن توفر الصحة المهنية للعاملين أماكن عمل آمنة وخالية من المؤثرات الضارة للصحة العامة، مثل ملوثات الهواء والضوضاء والحرارة والرطوبة والإضاءة وغيرها مما يتسبب في الإصابة بالكثير من الأمراض.[3]

وكتعريف إجرائي هو مستوى مضمون عن طريق سياسات المؤسسة من الأداء الآمن في بيئة ومكان العمل والذي يضمن ابتعاد العمال من جميع المخاطر المهنية.

**ثانيا: أهمية السلامة والصحة المهنية**

تتمثل أهمية السلامة والصحة المهنية في التالي :

- ✓ **تقليل تكاليف العمل** : إن الإدارة السليمة لبيئة العمل تجنب المؤسسة الكثير من المشاكل المتمثلة بحوادث والأمراض الصحية، هذه الحوادث التي تكلف المؤسسة الكثير من التكاليف المادية والمعنوية المتضمنة لتعويضات المدفوعة للعاملين أو لعوائدهم، وكذلك تعطل العمل؛
- ✓ **توفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر**: إن الإدارة مسؤولة عن توفير المكان المناسب والخالي من المخاطر المؤدية إلى الإضرار بالعاملين أثناء عملهم إن هذه المسؤولية أصبحت متزايدة في ظل التطور التكنولوجي وبصورة خاصة في المؤسسة الصناعية؛
- ✓ **توفير نظام العمل المناسب**: من خلال توفير الأجهزة والمعدات الواقية واستخدام السجلات النظامية حول أية إصابات أو حوادث وأمراض؛
- ✓ **تدعيم العلاقة الإنسانية بين الإدارة و العاملين**: إن توفير الحماية للعاملين و الاهتمام بها من قبل الإدارة يشعرهم بأهميتهم ويبني جسور التعاون بينهم و بين إدارتهم؛

[1] هناء عرعور، **السلامة والصحة المهنية في بيئة العمل**، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 05، العدد 03، الجلفة، 2020، **ص** 401.

[2] سعاد قورين، **دور تدقيق الصحة والسلامة المهنية في تحسين أداء الأسلاك الطبية وشبه الطبية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية ، جامعة فرحات عباس بسطيف، 2021، **ص** 07.

[3] محمد زكرياء محمد عبد الوهاب طاحون، **السلامة والصحة المهنية وبيئة العمل**، طبعة 01 ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، عمان، 2006، **ص** 292.

- ✓ **التقليل من الآثار النفسية الناجمة عن الحوادث والأمراض الصناعية:** إذ أن الحوادث لا يقتصر تأثيرها على الجوانب المادية في العمل وإنما تمتد آثارها إلى مشاعر العاملين داخل المؤسسة وكذلك الزبائن المتعاملين؛
- ✓ تخلق الإدارة الجيدة السلامة المهنية والصحية والسمعة الجيدة للمؤسسة تجاه المنافسين، هذه السمعة ينتج عنها استقطاب الأفراد الكفوئين و الاحتفاظ بأفضل الكفاءات.

**ثالثا: أهداف الصحة والسلامة المهنية**

تتلخص أهداف السلامة والصحة المهنية في حماية عناصر الإنتاج من الضرر والتلف الذي يلحق من جراء وقوع حوادث وإصابات العمل وذلك عن طريق تطبيق مجموعة من الإجراءات والاحتياطيات الوقائية بهدف تامين بيئة عمل آمنة خالية من المخاطر المهنية سواء للعاملين أو المترددين على المؤسسة الصناعية، وذلك بتطبيق مجموعة من الإجراءات والاحتياطات الوقائية كالتالي:

- ✓ حماية العنصر البشري العامل أو ما يسمى حديثا بالبيئة العاملة.
- ✓ حماية المهارات و الخبرات والتخصصات وتنميتها.
- ✓ رفع المستوى الفني للعاملين وذلك بالتمرين والتدريب المستمر.
- ✓ تحديد طرق الأداء و تسييرها بأقل المجهودات وأقل المخاطر.[1]
- ✓ حماية عناصر الإنتاج كهدف ملزم لجميع العاملين المباشرين وغير المباشرين.
- ✓ خفض تكلفة الإنتاجية مع زيادة الإنتاج ومحاولة تقليل الفارق في المواد الخام قدر المستطاع.
- ✓ منح الثقة في المنشآت الاقتصادية وتشجيعها باستمرار.
- ✓ المشاركة في تنمية الاقتصاد القومي.[2]
- ✓ خلق الوعي لدى العاملين فيما يتعلق بالأساليب والطرق الآمنة لأداء العمل وأهمية الالتزام بقواعد السلامة والتي من شأنها تدعيم السلامة والصحة المهنية وكذلك رفع معنويات العاملين وزيادة ثقتهم بأنفسهم وبالتالي زيادة إنتاجيتهم.
- ✓ تطبيق كافة تعليمات السلامة والصحة المهنية في بيئة العمل بهدف الحفاظ على الممتلكات المادية والأفراد العاملين ضمن بيئة العمل.

[1] بلول أحمد، صغير بورقدة، **استراتيجية السلامة المهنية والوقاية من الحوادث داخل بيئة العمل**، مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية، العدد 17، الجلفة، 2020، **ص** 02.

[2] سهيلة بوسعيد، **دور إدارة السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين بالمؤسسات الصغيرةوالمتوسطة الصناعية**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،جامعة قاصدي مرباح بورقلة،2015، **ص** 16.

- ✓ بث روح الاندفاع للعمل والطمأنينة في قلوب العاملين أثناء قيامهم بأعمالهم والحد من حالات القلق والفزع التي تنتابهم وهو يعايشون في بيئة العمل بحكم ضروريات الحياة مع أدوات ومواد وآلات يكمن بين ثناياها الخطر الذي يهدد حياتهم وتحت ظروف غير آمنة تعرض حياتهم بين حين وآخر لأخطار وإصابات وحوادث فادحة.[1]

**المطلب الثاني: تطور الصحة والسلامة المهنية**

سوف نتناول تطور الصحة والسلامة المهنية من خلال ثلاث نقاط : جذورها التاريخية، التشريع، والنظريات الإدارية وهذا ما يبرز أكثر تطور المجال وأهميته.

**أولا: الجذور التاريخية لمفهوم الصحة والسلامة المهنية**

أصبحت السلامة المهنية حقيقة واقعية أملتها الظروف وقبل أن يتبنى التشريع القانوني إفرازات تقنيات العمل عاشت الطبقة العالية ترزخ مئات السنين تحت وطأة بيئة العمل وتعاني الأمراض المهنة ومخاطرها، ويقع آلاف الضحايا بسبب إصابات العمل أسرى للعجز، ولم تقدم الدولة في الماضي السحيق لهذه الطبقة الرعاية الطبية الملائمة أو التعويض المناسب.

ثم تتابع التطور السريع في الاعتماد الكلي على الاقتصاد الزراعي إلى الاقتصاد الصناعي المبني على الصناعات الزراعية، ثم إلى الاقتصاد الصناعي، وعلى أثر قيام المؤسسات الصناعية الكبرى، غلب على حوادث العمل الطابع الجماعي بعد أن كانت ذات مظهر فردي إبان عصر الإنتاج الحرفي واليدوي، وأفرز هذا التحول أثارا ضارا في الجوانب الإنسانية والأخلاقية انعكست في ازدياد الهوة التي تفصل بين العاملين وأرباب العمل. حيث كان طبيعيا أن يكون التدخل التشريعي في بدايته متواضعا[2]، إذ كان التطور الفعلي لمفهوم علاقة العمل بصحة العامل ترجع إلى القرن التاسع عشر حيث بدأ بنشوب الثورة الصناعية في أوربا. فقد رافق الثورة الصناعية صدور أول قانون للصحة وظروف العمل، ذلك القانون الذي صدر في انجلتر عام 1802م، والذي تحدد بموجبه ساعات العمل للأطفال بـ 12 ساعة دون أن يعملوا في الليل. ثم جاءت قوانين أخرى من بينها قانوني 1832مو 1898م الذين تضمنا ضوابط العمل، وقد أنشئت أول هيئة للتفتيش في المصانع في سنة 1830م.

كما ظهرت قوانين الصحة والسلامة في أوروبا (سويسرا والدانمارك) سنة 1840، وفي أمريكا سنة 187،ثم تلا ذلك ظهور تشريعات مشابهة في كثير من دول العالم، كان غرضها تحسين بيئة العمل وأوضاع العاملين. أما في الجزائر

[1] أحمد علي حسين، **إدارة السلامة والصحة المهنية وانتاجية العاملين (العلاقة والأثر)**، مجلة الاقتصاد للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 05، العدد 16، 2009، **ص** 76.

[2] محمد أمين بوخلخال، التومي بوخالفة، **اتجاهات العمال نحو فعالية اجراءات السلامة المهنية في التقليل من حوادث العمل**، مجلة القضايا المعرفية، العدد 02، 2019، **ص** 04.

فقد ظهر أول قانون للسلامة المهنية في سنة 1966 وتضمن تعويض الأمراض والحوادث المهنية، لتتوج هذه المجهودات والإصلاحات العالمية بقرار مكتب العمل الدولي في سنة : 2003 بتخصيص «يوم عالمي للصحة والسلامة المهنية» وأختير تاريخ 28 أفريل ليكون مناسبة لإحياء هذا اليوم.[1]

**ثانيا: السلامة المهنية في التشريع**

إن السلامة والصحة المهنية في بيئة العمل هي مجموعة الإجراءات والقواعد والنظم الموضوعة ضمن إطار تشريعي يهدف إلى حماية العامل البشري من كل الأخطار التي تهدده أثناء العمل أو بمناسبته، والحفاظ على كل مقومات الإنتاج من أخطار الضياع والتلف. ولا تقتصر على حماية الإنسان داخل بيئة العمل، بل تتعداها لحماية الآلة والمعدات الإنتاج نفسها. وكل العناصر المادية لبيئة العمل، كحماية المنشآت وسلامتها وما تحتويه من أجهزة ومعدات، والعمل على ملائمتها مع طبيعة الإنسان وتكييفه معها. تفاديا لوقوع أي حوادث أو إصابات وأمراض مهنية.[2]

وهاته الأخيرة لها أبعاد إنسانية واقتصادية تستدعي تدخل الدولة لتنظيمها، فمن الأبعاد الإنسانية هي ما يتعرض له الأفراد من أمراض وحوادث بسبب العمل، لذلك تريد الدولة التأكد من تحمل أصحاب العمل لمسؤوليتهم في الحد من هذه الحوادث وتعويض العاملين إذا تعرضوا لها، وهي تعتبر أصحاب العمل مسؤولين عن الإصابات التي تحدث بسبب العمل أو خلاله، باستثناء بعض ما يحصل عن سهو أو بشكل متعمد.

تحتاج الدولة التأكد من تحمل أصحاب العمل لبعض هذه الأضرار، لذلك تكاد لا توجد دولة في العالم حالياً لا تنظم هذه الأحداث بإصدار مجموعة من القوانين التي تتناول الحوادث والإصابات الناجمة عن العمل. بل تهتم المؤسسات الدولية مثل "مؤسسة العمل الدولية " ومنظمات العمل الإقليمية ومنها العربية كمؤسسة العمل العربية بتوفير إطار للتعاون الدولي لإنضاج هذه التشريعات، وحتى الوسائل لتطبيقها، فمثلاً أصدر كل من إتحاد العمال العرب ومجلس الوزراء العرب العديد من الإحصاءات والأدلة الخاصة بمرافقة تنفيذ هذه التشريعات، كما يبين أحدثها وهو "الجدول الاسترشادي لإجراءات تفتيش العمل" المعد بإشراف مجلس وزراء العمل العربي.

وتختلف هذه القوانين والأنظمة باختلاف نضج الاقتصاد ونضج القوانين، فكلما كان الاقتصاد ناضجاً وازداد عدد وتنوع الشركات الصناعية، كلما كانت قوانين تنظيم مسؤوليات هذه الشركات أكثر، لأن العمل فيها ينطوي على مخاطر متعددة.

[1] عتيقة حزيرية، **الصحة والسلامة المهنية في الجزائر من التشريع إلى التثقيف**، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد 17، 2017، **ص** 03.

[2] محمد جهل، **بيئة العمل والتزام السلامة والصحة المهنية في التشريع الجزائري**، أطروحة دكتوراه في القانون، تخصص القانون الاجتماعي، جامعة وهران 2، 2018، **ص** 06.

أما بالنسبة لأنواع القوانين التي تنظم ذلك، مثل "قانون العمل" "Code de Travail" ويتناول كل ما يتعلق بتنظيم شروط العمل، و"قانون الضمان الاجتماعي" "Code d'Assurance Social" ويتناول التعويضات التي يستحقها الذين يتعرضون للإصابات، وقد تصدر الدولة أنظمة وتعليمات خاصة بمجال أو آخر، كأن تصدر تعليمات خاصة لمن يتعاملون مع مواد كيميائية أو غيرها، وغالباً ما تحدد هذه القوانين إجراءات وقائية.

وفي الدول الصناعية المتقدمة فالاتجاه هو إصدار قوانين أكثر تشدداً تتناول أوجه مختلفة من السلامة والصحة المهنية، كما تتوسع في تحديد مسؤوليات أصحاب العمل، وعمليات التفتيش وتلزم أصحاب العمل بدفع غرامات كبيرة جداً إذا اكتشف المفتشون تقصيراً في مجال معين، لذلك فإن أكثر الكتب الحديثة عن الموارد البشرية تتضمن فصولاً تفصيلية عن هذه القوانين ومتطلباتها، لأن الاهتمام بتنفيذ ما يرد فيها يشكل مسؤولية كبيرة جداً لإدارات الموارد البشرية فيها، بل هناك تخصص فرعي لتهيئة مختصين في السلامة المهنية.[1]

**ثالثا: الصحة والسلامة المهنية في مدارس الفكر الإداري**

تناولت بعض النظريات الإدارية موضوع الصحة والسلامة المهنية واختلف تحليلها لهذا الموضوع، حسب اختلاف وجهة نظر كل مفكر وأهم هذه النظريات ما يلي :

**1. نظرية الإدارة العلمية لفايول**

محاولة منه لتنظيم العمل الإداري، قسم فايول العمليات المختلفة للمؤسسة إلى ستة وظائف، يعتمد بعضها على بعض وهي الوظيفة الفنية، الوظيفة التجارية، الوظيفة المالية، الوظيفة الأمنية، الوظيفة المحاسبة والوظيفة الإدارية.

ويعد فايول أحد الأوائل الذين أشارو مباشرة إلى الأهمية التي يجب أن تأخذها الوظيفة الأمنية في المؤسسة، ذلك أن تحقيق هذه الأخيرة لأهدافها المتمثلة في حماية الموارد البشرية والمادية المتاحة يؤدي إلى تحقيق مستوى مرتفع من الكفاءة الإنتاجية. إن مساهمة فايول هذه نقلت الوظيفة الأمنية من اهتمام تدافع عند التشريعات العمالية إلى وظيفة فنية ضرورية في المؤسسة لا تقل أهمية عن الوظائف الأخرى (الإنتاج، المالية....).[2]

**2. مدرسة العلاقات الإنسانية**

أ. **نظرية سلم الحاجات لماسلو:** تقوم هذه النظرية على أساس تعدد حاجات الإنسان، وأن عملية إشباع حاجة من الحاجات يؤدي إلى السعي لإشباع حاجة أخرى، وقد قسم ماسلو هذه الحاجات إلى خمسة أقسام

[1] بلال مشعلي، **دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية**، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة فرحات عباس بسطيف، 2011، **ص** 114.

[2] حنان علي موسى، **الصحة والسلامة المهنية وأثرها على الكفاءة الانتاجية في المؤسسة الصناعية**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري بقسنطينة، 2007، **ص** 18.

تدرج حسب أهميتها تبدأ بالحاجات الطبيعية كالطعام، اللباس، السكن الخ .... ثم تليها في الأهمية احتياجات الأمن والحماية، فشعور الإنسان بالأمن والحماية من المخاطر أيا كان نوعها يكون ضمانا لاستمراره في إشباع حاجاته الطبيعية وغيرها، ثم تليها الحاجات الاجتماعية كحب العلاقات مع الزملاء، ثم حاجات تأكيد الذات.

يرى بعض العلماء أن حاجات إشباع الأمن هي أهم دوافع الإنسان العامل وأقواها، إذ أفردت هذه النظرية أهمية خاصة لحاجة الأمن في الترتيب الهرمي بنسبة 70% من هذا التقييم وبعض العلماء يرى أن التقسيم يقوم على أساسين هما حاجات أولية، تشتمل الحاجات الطبيعية وحاجات الأمن، وأخرى ثانوية تشمل باقي الحاجات، مما يعكس أهمية الأمن والسلامة في هذه النظرية.

**ب. نظرية العاملين لهزبرغ** : حسب هذه النظرية، تقسم حاجات الإنسان إلى [1]:

مجموعة العوامل الخارجية وهي العوامل التي توجد في محتوى العمل الخارجي أكثر من وجودها في العمل نفسه، و تسمى العوامل الصحية مثل سياسة المؤسسة الإدارة، الاعتراف بالعامل، ظروف العمل، مستوى العلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين المركز الاجتماعي، الأمن الوظيفي والحياة الشخصية ويؤدي عدم وجود هذه العوامل إلى الاستياء وعدم رضا العاملين إذا نظرنا لهذه العوامل، نجدها جميعا تصب في إطار الصحة والسلامة النفسية و الاجتماعية، إضافة إلى الصحة و السلامة الجسدية للعامل خاصة في بند ظروف العمل.

- ✓ **مجموعة العوامل الدافعة** : وهي العوامل التي تتعلق بالعمل نفسه، وتوفيرها يؤدي إلى رضا العامل مثل تحدي العمل، الإنجاز، الاعتراف بجهود العامل، التقدم، النمو في العمل و المسؤولية هذه العوامل كذلك لها تأثيرا على صحة و سلامة العامل و إن كانت بطريقة غير مباشرة. طبقت هذه النظرية في كثير من الدراسات، وكانت نتائجها أن الأفراد يشعرون بدرجة عالية من الرضا أي الاطمئنان والأمان وكانو أكثر إنتاجية وأقل عرضة للحوادث.

### 3. النظريات الإنسانية

ازداد الاهتمام بالعلاقات الإنسانية بعد الثورة الصناعية وما صاحبها من مشاكل، فقد كان ينظر للعامل على أنه آلة دون اعتبار لمشاعره الإنسانية غير أن هذه النظرة تغيرت بفعل المدارس والاتجاهات الإدارية والفلسفية، التي نادت باحترام إنسانية العامل ومن أهم روادها التن مايو كانت دراسة التن مايو وفريقه في تجربة هاوثورن، منصبة على دراسة ظروف العمل المادية وأثرها على الكفاءة الإنتاجية للعمال، و هذا دليل على الاهتمام بصحة وسلامة العمال لأن ظروف العمل المادية تعد قسما من هذا المجال، وبالرغم من أن التجربة لم تمكن من تحديد العلاقة مباشرة بين ظروف العمل المادية والكفاءة الإنتاجية، إلا أنها توصلت إلى حقائق كثيرة، كان لها الأثر الكبير في تغيير العديد من المفاهيم

[1] حنان علي موسى،مرجع سبق ذكره، **ص** 18.

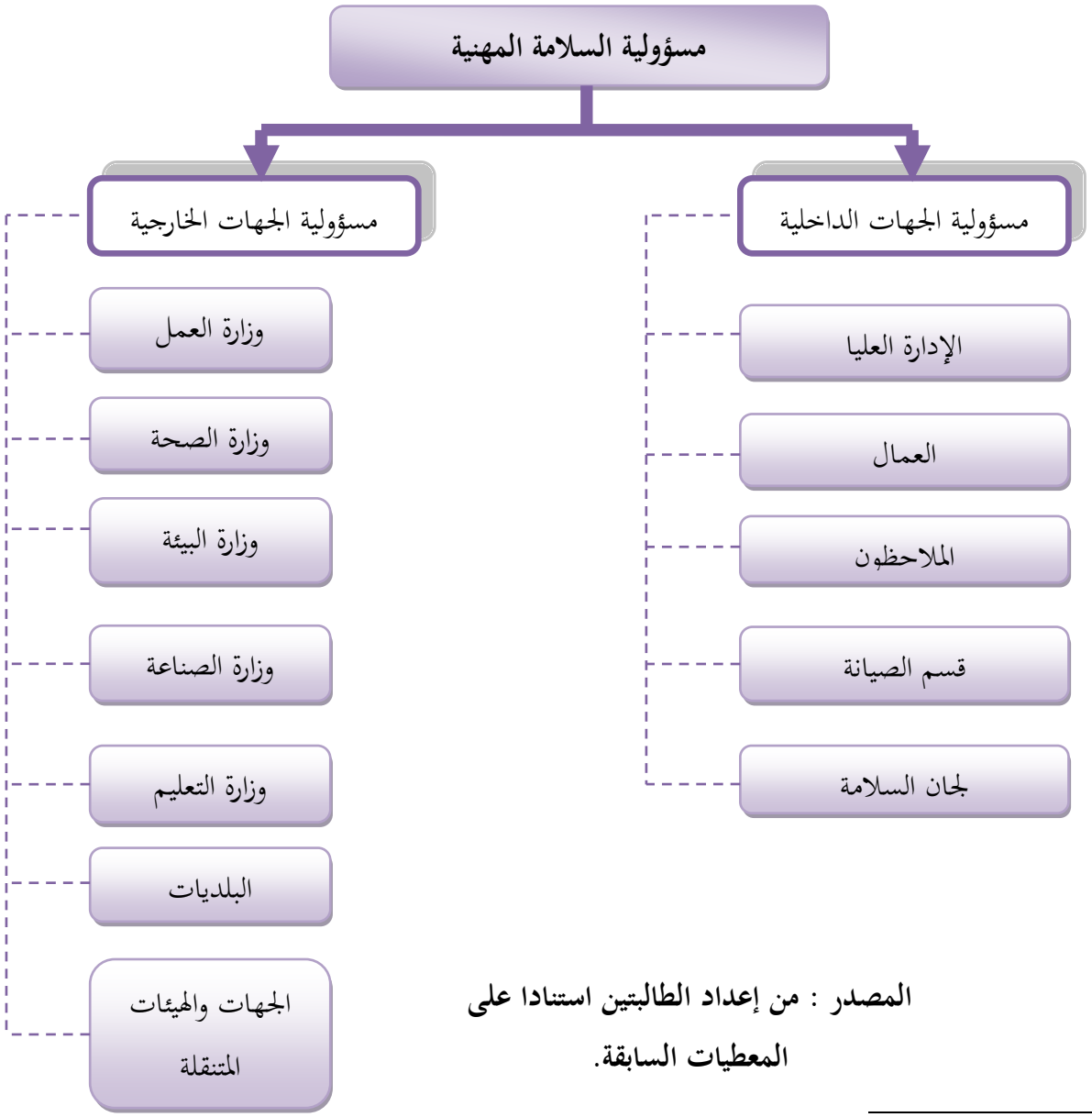
تمثلت في اكتشاف وجود علاقات إنسانية وتنظيمات غير رسمية، لها أثر على صحة وسلامة وكفاءة العمال إذ تمثل العلاقات الإنسانية والاتصالات قسما هاما من بيئة العمل، ما يؤكد تناول هذه النظرية لموضوع الصحة والسلامة المهنية وخاصة من جانب بيئة العمل المادية والاجتماعية.[1]

**المطلب الثالث: مسؤولية وبرامج الصحة والسلامة المهنية**

**أولا : مسؤولية الصحة والسلامة المهنية**

تقع مسؤولية الصحة والسلامة المهنية على عدة جهات مختلفة وهي موضحة في الشكل التالي :

**الشكل رقم (01-01) : مسؤولية السلامة المهنية**




**المصدر : من إعداد الطالبتين استنادا على المعطيات السابقة.**

[1] حنان علي موسى، مرجع سبق ذكره، ص 18.

**أ. الجهات الداخلية**

يقصد بالجهات الداخلية هي الجهات التي تقوم بتوفير السلامة والصحة المهنية داخل المنشآت الصناعية، حيث إن مسئولية السلامة في المنشأة الصناعية مسئولية يتحملها كل فرد في المنشأة بقدر يتناسب مع موقعه التنظيمي ومدى مسئولياته، حيث تقع مسئولية السلامة والصحة المهنية داخل المنشأة على عدة جهات منها [1]:

1. **مسؤولية الإدارة العليا** : المدير العام أو رئيس المؤسسة هو صاحب السلطة وهو المسئول الأول عن سلامة موارد المؤسسة من موارد بشرية وآلات وتجهيزات ومباني ونظام العمل، وتمتد مسئوليته لتشمل أي شخص في مواقع العمل أو في مباني المؤسسة حتى ولو لم يكن من العاملين في المؤسسات.
2. **مسؤولية العمال** :تقع كذلك مسئولية السلامة والصحة المهنية في أي مؤسسة على العاملين بداخلها من خلال قيامهم بالعمل وفقاً للطرق الآمنة لمزاولة العمل، وإتباع تعليمات ونظم السلامة والصحة المهنية وتقديم الاقتراحات اللازمة لمنع الإصابات والحوادث.
3. **مسؤولية الملاحظين** : يهتم الملاحظين بمراقبة العاملين في أدائهم لعملهم طبقاً للتعليمات كما يهتموا بتقديم التوعية والتدريب للعمال الذين تحت إشرافهم والتبليغ عن أي مصدر من مصادر الأخطار في مجال عملهم، كما يجب عليهم التأكد من أن العمل يظل دائماً في حالة نظافة وترتيب.
4. **مسؤولية قسم الصيانة** : يعمل قسم الصيانة من أجل توفير السلامة والصحة المهنية داخل المنشآت من خلال :
   - ✓ الاشتراك في لجان السلامة المهنية للمنشآت؛
   - ✓ التعاون في تصميم الحواجز والأجهزة الوقائية؛
   - ✓ العمل على تنفيذ أوامر التشغيل الخاصة باحتياجات السلامة المهنية؛
   - ✓ إعداد خطط الصيانة للأجهزة والآلات وتنفيذها؛
   - ✓ عمل برامج تفتيش طبقاً لمقتضيات السلامة المهنية دوريا.
5. **مسؤولية لجان السلامة والصحة المهنية** :تعتبر اللجان بصفة عامة من الأدوات المساعدة والفعالة للإدارة، وبصفة خاصة في مجال الوقاية من الحوادث حيث تقع على اللجان عدة مهام منها بحث إصابات العمل ووضع الاحتياطات لمنع تكرارها.
   - ✓ بحث إصابات العمل ووضع الاحتياطات لمنع تكرارها.
   - ✓ بحث الحوادث الجسيمة ووضع الاحتياطات لمنع حدوثها.

[1] أميمة صقر المغني، **واقع ادراءات الأمن والسلامة المهنية المستخدمة في منشئات قطاع الصناعات التحويلية في قطاع غزة**، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، الجامعة الإسلامية بغزة، 2006، **ص** 20.

- ✓ بحث ظهور الأمراض المهنية ووضع الاحتياطات الكفيلة بمنعها.
- ✓ تقديم الاقتراحات اللازمة لمنع الأخطار ومسبباتها.
- ✓ التعاون في تنفيذ قوانين وتشريعات السلامة والصحة المهنية.

**ب. الجهات الخارجية**

تقع مسؤولية السلامة والصحة المهنية من خلال وضع القوانين واللوائح والأنظمة المتعلقة بالسلامة والصحة المهنية والعمل على تطبيقها وتطويرها ويمكن تلخيص دور الحكومة في مجموعة نقاط ملقاة على عاتقها نذكر منها :

- ✓ جمع المعلومات عن أسباب وظروف الحوادث والاستفادة من هذه المعلومات؛
- ✓ عمل دراسات عن طريق إحصاء الإصابات في كل صناعة ومعرفة المخاطر القائمة فيها ودراسة القوانين التي تطبق في حالة حدوث الحوادث ومدى فعالية وكفاية الاحتياطات المتخذة لتجنب هذه المخاطر؛
- ✓ تشجيع البحث العلمي في أحسن الطرق للإرشاد الصناعي؛
- ✓ تنظيم المؤتمرات الدورية بين هيئات التفتيش الحكومية وأصحاب العمل وكذلك العمال لاستعراض حالات الحوادث وبحث مقترحات تحسينها؛
- ✓ تشجيع إنشاء معارض السلامة والصحة المهنية الدائمة؛
- ✓ أخذ أراء أصحاب العمل والعمال قبل إصدار اللوائح المتعلقة بمنع الحوادث؛
- ✓ إثارة اهتمام العمال بمنع الحوادث والمحافظة على السلامة والصحة المهنية وضمان تعاونهم، بواسطة المحاضرات والمطبوعات والأفلام وزيادة المنشآت الصناعية.

كما أن الدولة تهتم بإنشاء مجموعة من المؤسسات التي تهتم بتحقيق السلامة والصحة المهنية للعاملين والمترددين عليها ومن هذه المؤسسات [1]:

**1. وزارة العمل**

تهتم وزارة العمل بتنفيذ تشريعات العمل التي نصت عليها القوانين وذلك من خلال أجهزة التفتيش التابعة لها والتي تفتش على شروط وظروف العمل المختلفة ونظراً لأهمية موضوع السلامة والصحة المهنية وضرورة تشكيل جهاز تفتيش فني للوقوف على ظروف العمل والتحقق من سلامتها وتطبيق المعايير الخاصة بها، كما تناط هذه المهمة أيضاً بجهات حكومية ذات علاقة بوزارات العمل كهيئات الضمان والتأمين الاجتماعي كلياً أو جزئياً أو يتم التعاون بينها وبين وزارات العمل.

[1] أميمة صقر المغني، مرجع سبق ذكره، **ص_ص** 21_22.

### 2. وزارة الصحة

إن وزارة الصحة وأجهزتها الفنية تساهم في مراقبة ورعاية صحة العمال في مواقع العمل والتي لا تتوفر فيها أجهزة متفرغة ومخصصة لهذه المسئولية كما تقع على وزارة الصحة أيضاً مهام إنجاز الفحوص الطبية للعمال قبل التشغيل والفحوص الطبية الدورية وتقوم بتلك المهام الوقائية بالتعاون مع الجهات الطبية التابعة لمؤسسات التأمين

الاجتماعي وخبراء الصحة والسلامة المهنية من الأطباء أيضا.

### 3. وزارة البيئة

تساهم هذه الوزارة بسلامة البيئة العامة من أخطار التلوث الناجم عن النشاط الإنساني بمختلف أشكاله وتعد مخلفات الصناعة والاستخدامات المهنية والصناعية المختلفة من الملوثات الهامة للبيئة العامة، لذلك فإن رصد هذه الملوثات يعتبر مسئولية وزارة البيئة وكذلك فإن اختيار مواقع المنشآت الصناعية ذات مصادر التلويث للبيئة يخضع لاعتبارات بيئية ويستوجب مشاركة هذه الجهات المعنية بالبيئة في اختيارها ووضع الشروط لإقامتها.

### 4. وزارة الصناعة

إن المشاركة في وضوح سياسة الصحة والسلامة المهنية لا تقل أهمية عن دور الوزارات السابقة حيث تقع على هذه الوزارات مسئولية تنفيذية أحيانا في توفير شروط وظروف عمل ملائمة من حيث استخدام المواد ذات التأثير الضار على العمال كونها مصدر تلويث كيماوي أو فيزيائي أو حيوي كما أنها تكون ذات مصدر تلويث بيئي عام يتطلب تطبيق شروط عمل ملائمة وتوفير وسائل وقاية عامة واستخدام تقنيات صناعية تمنع انتشار الملوثات ووصولها إلى البيئة العامة.

### 5. وزارة التربية والتعليم

تقوم على إدراج برامج ومناهج تعليمية تتضمن معلومات أساسية عن السلامة و الصحة المهنية تتفق مع مراحل التعليم المختلفة لما قبل الجامعة حيث أن هذه البرامج التعليمية ذات اثر تثقيفي وتوجيهي عام وتدخل البرامج المتخصصة في قضايا السلامة والصحة المهنية في مرحلة التعليم الجامعي.[1]

### 6. البلديات

تساهم البلديات في مسائل توفير السلامة والصحة المهنية من حيث إعطاء التراخيص لإقامة المنشآت الصناعية في مواقع السكن وأثرها على سلامة الجوار والبيئة العامة وكذلك تساهم في أعمال سلامة المدن وتخلصها من نفايات الصناعة ومخلفاتها السائلة والغازية المختلفة مما يساهم في حفظ وسلامة البيئة العامة وسلامة السكان أيضاً.

[1] أميمة صقر المغني، مرجع سبق ذكره، **ص_ص** 21_22.

**7. الدفاع المدني**

تساهم مديرية الدفاع المدني بتقديم الإرشاد والإنقاذ والإسعافات الأولية كما تتدخل في حالة حدوث انفجارات وحرائق في المنشآت الصناعية.

**ثانيا: برامج الصحة والسلامة المهنية**

تختلف تفاصيل البرنامج الذي تحتاجه المؤسسة إلا أن أي برنامج يستدعي ما يلي :

**1. سياسة واضحة في طريقة معالجة التهديدات لأمن العاملين**

يمكن للمؤسسة أن تعتمد أي سياستين لكن منهما تأثيرات على مضمون برامجها، فقد تتبنى سياسة وقائية وهذا يقتضي اتخاذ اجراءات تمنع حدوث الإصابات، وقد تعتمد سياسة علاجية، أي سياسة تهتم فقط بتعويض من يتعرضون لإصابة.

الواضح بأن السياسة الوقائية تتركز على خلق بيئة خالية من مصادر التهديد لصحة وأمن العاملين أما العلاجية فتهمل ذلك وتكتفي بتعويض من تعرضوا للأذى.[1]

**2. سياسة حول صحة التغطية والحماية من التهديدات**

تختلف المؤسسات في سعة الخدمات الوقائية التي تقدمها، وهذه قد تتراوح من حصر التغطية بأقل ما يمكن (وهذا يعني فقط تنفيذ ما تنص عليه القوانين والتشريعات)، إلى وكحد أعلى حماية شاملة من المخاطر بأنواعها الطبيعية والمهنية والاقتصادية، وهذه تشمل :

أ. **حماية من الاصابات المرضية (البدنية والنفسية)** : وهي حماية من للاصابات التي تحدث مباشرة بسبب العمل نفسه أو بشكل غير مباشر ولأسباب أخرى، بل أن بعض المؤسسات تهتم حاليا بتقديم خدمات وقائية وعلاجية لمعالجة فقط المشاكل النفسية (كمعالجة التوتر الناجم عن العمل وغيره). وإنما أيضا تقديم المساعدة للمدمنين على الكحول أو المخدرات أو غيره... باعتبارها جميعا أحداث تنعكس على العمل وتحتاج المؤسسة أن تقدم الرعاية والخدمات التي يحتاجها العاملون لتجاوزها.

ب. **حماية حوادث العمل بأنواعها** : وهذه تختلف باختلاف نوع النشاط.

ت. **حماية من الأخطار الاقتصادية والمهنية** : أي الحماية من البطالة وفقدان الوظيفة خاصة الفقدان الناجم عن المتغيرات التكنولوجية أو التنظيمية، فبعض المؤسسات توسع تغطيتها الحمائية لتشمل إعادة تأهيل العاملين الذين

[1] سعاد نايف برنوطي، **إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)**، الطبعة 01، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2001، **ص** 475.

يفقدون وظائفهم بسبب تغيرات في التكنولوجيا التي تجريها بها، أو بسبب تغيرات تنظيمية كأن تتوقف عن انتاج وتتوسع في آخر، تلغي فروع وتتوسع في أخرى...الخ.[1]

**3. تحديد طريقة تصميم وإدارة برنامج السلامة المهنية**

يمكن للمؤسسة أن تنفرد بوضع البرنامج وتحديد تفاصيله وإدارته أو أن تسند ذلك إلى لجان مشتركة من الإدارة والعاملين، يحددون تفاصيل البرنامج ويشتركون في تنفيذه وإدارته وتمثل اللجان المشتركة الأسلوب المفضل لمؤسسة تهتم بتوفير رعاية شاملة في هذه الحالة يمكنها أن تترك التفاصيل إلى العاملين ليحددوا المجالات المشمولة في ضوء أولوياتهم وحاجاتهم.

**4. توفير وسائل تحقيق السلامة**

تختلف الوسائل باختلاف المؤسسة وسعة تغطية البرنامج، فيما يلي أمثلة لها [2]:

أ. **إعادة تصميم الوظائف وإعادة ترتيب مواقع العمل** : قد يقضي توفير السلامة إعادة ترتيب مواقع العمل لتقليل احتمالات التعرض لإصابة أهم من ذلك، قد يقتضي إعادة تصميم وظائف معينة تعرض الذين يؤدونها لمخاطر، للتقليل من ذلك فقد يؤدي العامل ما يتطلب التعامل مع مواد متفجرة، في حين يمكن تقليل المخاطر التي يتعرض لها لو تم تجزئة العمل إلى مرحلتين ووظيفتين بحيث تنحصر المخاطر في كل مرحلة.

ب. **توفير معدات وممارسات واقية من مصادر التهديد** : يمكن أن تندرج هنا كل المتطلبات المادية لتوفير بيئة آمنة بعض هذه قد يكون في قوانين العمل، وسائل أخرى تقترحها لضمان السلامة.

**5. تدريب العاملين على السلوك السليم**

لا بد من تدريب العمال الذين يمكن أن نعرضهم لمصادر تهديد، إذ يمكن تقليل المخاطر (الحوادث والأمراض) بالتدريب الجيد للعاملين بحث يؤدون عملهم، ويستخدمون وسائل الوقاية بشكل يحميهم منها، فإذا كان عامل معين يؤدي عمله بطريقة تزيد من احتمال تعرضه لحادث، يمكنها تقليل هذه الاحتمالات بتدريبه ليؤديه بطريقة تجنبه المخاطر، وإذا كان بعض من يتعاملون مع أجهزة خطرة لا يلبسون المواد الواقية الضرورية، يمكن معالجة ذلك بتدريب يغير سلوكهم، وهذا يتطلب تحديد مجالات التدريب والأشخاص الذين يحتاجونه.

[1] سعاد نايف برنوطي، مرجع سبق ذكره، **ص** 476.

[2] نفس المرجع، **ص** 476.

**6. إعداد خطط طوارئ واصدار تعليمات السلامة**

أي اصدار التعليمات الضرورية للوقاية من الحوادث والإصابات وكذلك لمعالجة الأحداث التي تحصل، وإذا كان هناك احتمال حصول حوادث وإصابات خطيرة ونتعددة كما بالنسبة لمؤسسة معرضة لاحتمال الانفجار أو الحريق أو انتشار وباء أو تسريب سموم...الخ، فهي تحتاج إلى خطط لكل من هذه الأحداث الطارئة تبين كيفية معالجة الموقف ومسؤوليات الأطراف المختلفة في كل موقف.

**7. القيام بنشاط توعية وإعلام**

أي القيام بنشاطات توعية وإعلام تعرف العاملين على سبل تجنب التهديدات وقد يشمل محاضرات، توزيع مواد إعلامية، وضع لافتات في أماكن مختلفة.... إلى غير ذلك من وسائل تذكر العاملين بضرورة وكيفية حماية أنفسهم من الحوادث والإصابات.

**8. القيام بالتفتيش الدوري**

عنصر أساسي في أي برنامج للسلامة المهنية هو التفتيش الدوري لمواقع العمل المختلفة للتأكد من التزام الجميع بالتعليمات وشروط السلامة.

**9. جمع المعلومات وتحليلها واستخدامها**

ويتم جمع المعلومات لتقدير أحجام وأنواع وتكاليف والإصابات التي تحدث، بل أن هذا النشاط يعتبر نشاطا أساسيا لأية مؤسسة تتعامل مع أنشطة خطرة وتكثر فيها الإصابات.[1]

**ثالثا: إجراءات السلامة والصحة المهنية**

إجبار كل من أرباب الأعمال والعمال أنفسهم على إتباع أساليب واجراءات واضحة في مجال السلامة المهنية، وأهم هذه الإجراءات حسب الحمداني كما يلي:

**1. تحسين ظروف العمل**

تعتبر ظروف العمل من أهم مصادر الحوادث المهنية لذا فإن العناية بتحسينها والحد من مخاطرها يعتبر من أهم إجراءات السلامة المهنية، حيث أن هذا الاهتمام يساعد على التقليل الحوادث وحصر أثارها وذلك عن طريق:[2]

[1] سعاد نايف برنوطي، مرجع سبق ذكره، **ص_ص**، 477_478.

[2] نسيمة ملاك، **الاجراءات المتخذة لتوفير السلامة المهنية والخدمة الصحية لتحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مستشفى منعم لوناس عزازقة**، مجلة تطوير، المجلد 08، العدد 02، 2021، **ص** 06.

أ. **تعديل الوظيفة وبيئتها** : يتعمق بإجراء تحسينات جزئية لا تؤثر على تنظيم العمل وأساليبه، إلا أنها في المقابل تحدث أثار ونتائج ملموسة، ولقد تشكل هذا الاتجاه في ظل ما يعرف بعلم الحركة والوقت والذي أعتقد في أسسه على مبدأ تراكم المعرفة والمهارة لدى شاغل الوظيفة، واستغلال ذلك في عمليات تصميم المهام. اختيار الوسائل والآلات وكذا أنظمة الإنتاج، من أجل الوصول إلى أعلى أداء ممكن من خلال تحقيق التناغم مابين العامل والآلة، لذا في حالة عدم قدرة هذا العامل على تحقيق متطلبات المنصب نلجأ إلى التخفيف من هذه الأعباء والمتطلبات عن طريق :

- ✓ تخفيف الأعباء البدنية للمنصب من خلال تبسيط الحركات، تحسين وضعيات العمل، التقليل من المهام المسندة لمفرد والتقليل من الجيد المطلوب لأداء الأعمال؛
- ✓ تخفيف الأعباء النفسية للمنصب باعتماد فترات للراحة، والتقليل من درجة الانضباط المبالغ فيه داخل المؤسسة...الخ . ومن ناحية أخرى يوجه الاهتمام نحو تحسين الظروف المادية والتنظيمية، التي تمارس من خلالها الوظيفة من خلال العمل على:

- **توفير الإضاءة المناسبة**

إذا يجب على خبراء مختصون مسؤولية تصميم نظام الإضاءة سواء كانت طبيعية أو اصطناعية، وذلك بزيادة نوافذ الضوء الطبيعي واستخدام واقيات وأقنعة في مواقع العمل، للتقليل من وهج الإضاءة وتوزيع متساوي ومنتظم للإنارة على مكان العمل.

### 2. استخدام معدات ووسائل الوقاية الشخصية

إن الوحدة التنظيمية المسئولة عن إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، معنية بتوفير المعدات والوسائل الخاصة بالسلامة المهنية لوقاية العاملين من الإصابات، كذلك توفير مستلزمات الحرائق وصيانة المعدات، وتتمثل معدات ووسائل الوقاية الشخصية في الآتي:[1]

أ. **الملابس الوقائية:** يعتمد نوع الملابس الواقية على نوع العمل المطلوب أداءه مثل :المآزر والغرض من استعمالها هو حماية ووقاية الجزء الأمامي من الجسم(الصدر، البطن، الساقين)من المخاطر المحتمل حدوثها مثل الاحتراق بالمواد الملتهبة أثناء عمليات الحدادة والمحام والمواد الكيمائية أو بالمواد المشعة كما تستعمل ضد البلل والزيوت.

ب. **أدوات حماية الوجه والعينين:** توجد أدوات حماية الوجه والعينين على هيئة أقنعة ونظارات تصنع عادة من المدائن أو المعادن.

[1] نسيمة ملاك، مرجع سبق ذكره، **ص_ص**، 06_07.

ت. **أدوات حماية اليدين:** تتعرض أيدي العاملين أثناء العمليات الصناعية إلى الجروح ودرجات الحرارة المرتفعة والتلوث بالمواد الكيميائية والصدمات الكهربائية...إلخ. لذلك قد صممت القفازات المختلفة الأشكال والأنواع لحماية العاملين من الإصابات المحتمل حدوثها أثناء تأدية المهام.

ث. **أدوات حماية الرأس:** وهي التي تتمثل في الخوذات الصلبة المصنوعة من البلاستيك والمعادن والقماش والألياف الصناعية، وهي تستخدم في وقاية ال أرس من المخاطر المحتمل حدوثها أثناء العمل.

ج. **أدوات حماية القدمين:** تستخدم الأحذية الآمنة الواقية المصنوعة بمواصفات خاصة، لحماية القدمين من خطرسقوط المواد عليها أو تعرضها لاصطدام بالمواد.

ح. **أدوات حماية السمع:** يتعرض بعض العاملين في أماكن عملهم لمخاطر الضوضاء، مما ينتج عنه ما يسمى بالإصابة بالصمم الميني. وتستخدم أدوات حماية السمع من التأثيرات السلبية الضارة على الجهاز السمعي وعلى الجسم بشكل عام.

خ. **توفير درجات الحرارة المناسبة:** ينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة، وسواء كان العمل عضليا أو ذهنيا، فإن كفاءة العامل تقل فيه كلما زادت درجة الحرارة وانخفضت عن المعدل المناسب.

د. **معالجة الضجيج:** يشكل الضجيج عنصرا أساسيا في الأعمال ذات المخاطر المرتفعة، لذا وجب على المسؤولين على سلامة العمال معالجته من خلال:

- ✓ تزويد العاملين المتعرضين للضوضاء بكاتمات الصوت بحيث تؤمن للعمال إيصال الأصوات ضمن الحدود المسموح بها والتي تعتبر طبيعية؛
- ✓ فحص المكائن والمعدات وتحديد مسببات الضوضاء ومعالجتها؛
- ✓ إعداد تصاميم متكاملة معتمدة على حجم وشكل وطبيعة حالة وعدد المكائن الموجود.

### 3. اشتراك العمال في وضع برامج السلامة المهنية

لقد تجمعت أدلة كثيرة في السنوات الأخيرة تؤكد أهمية اشتراك العمال في إثارة اهتمامهم وتشجيعهم في تنفيذ الأمور، التي يقصد بها حمايتهم ورعايتهم وعلى سبيل المثال فقد أكد بعض الباحثين أنو: إذا تم تشجيع العمال على الاشتراك والمساهمة في تحديد متطلبات السلامة المهنية لوظائفهم، فإنهم سوف يضعون أنفسهم القواعد وسوف يقبلونها ويحترمونها وينفذنها لأنها تكون نابعة من أنفسهم. ولقد طبق هذا المنهج على عمال صناعة الصلب، حيث دربوا على ارتداء الأحذية الواقية، ولقد عرض عليهم كثير من البيانات، التي توضح نسبة كبيرة من الإصابات.

### 4. التدريب على منع الحوادث

من المعروف أن التدريب المني يقوم على أساس من نظريات التعلم أو علم أساس التطبيق العملي لنظريات التعلم، إن وظيفة التدريب الأساسية هي أن يتعلم العامل بعض الأساليب الجديدة لمسموك، في مجال الوقاية من الحوادث، فإن

التدريب يستهدف خفض عدد الحوادث وعلى المدرب يقع عبء تغير سلوك العامل، والدليل على حدوث هذا التغير هو القيام بالسلوك الأمن السليم، بدلا من السلوك الخطير المؤدي إلى وقوع الحوادث. ومهما يكن طبيعة البرامج التدريبية فإنها تعد عديمة الأهمية لم تؤدي حقيقة إلى انخفاض معدلات الحوادث عند المتدرب. ويمكن تخفيض معدل الحوادث إذا تعمم العامل كيفية القيام بالسلوك السليم في وظيفته، وقد يكون العامل ملما حقا بقواعد السلامة المهنية وشروطها، ولكن هذه المعرفة في حد ذاتها لا تضمن أنه سوف ينفذ هذه القواعد. وعلى ذلك فإن برامج التدريب يجب أن تستهدف جانبين:[1]

- ✓ إلمام العامل بالطرق السليمة في أداء العمل؛
- ✓ حثه أو تشجيعه أو إثارته نحو تنفيذ هذه المعرفة.

### 5. توفير الإسعافات الأولية والمساعدة الطبية (طب العمل)

انطلاقا من دوره في حماية العمال، يعتبر طب العمل أحد المقومات الأساسية لنظام السلامة المهنية في المؤسسة، ذلك أنه يهدف بدرجة أولى إلى وقاية العمال من الحوادث ثم إيجاد عمال أصحاء يساهمون في رفع الكفاية الإنتاجية، يعتبر الهدف الأول لطلب العمل. فهو وسيلة لتحديد قوة العمل.

### 6. الصيانة الدورية للأجهزة والآلات

وذلك بتشحيم الأجهزة والآلات واصلاح واستبدال الأجزاء التالفة، والإسهام في تخطيط وترتيب هذه الأجهزة بطريقة ملائمة، وتعديلها لتشغل مساحة أقل وللمحافظة على القوى العاملة، وبذلك يمكن خفيض معدلات الحوادث.[2]

[1] نسيمة ملاك، مرجع سبق ذكره، **ص** 08.

[2] نفس المرجع، **ص** 09.

## المبحث الثاني: الأمن والوقاية من الحوادث المهنية

لقد انتشرت المخاطر المهنية بصفة مذهلة في بيئة العمل، خاصة مع التطور التكنولوجي الذي عرفه هذا الأخير، فالبرغم من كون هذا العمل مصدر لعيش الأفراد إلا أنه قد يكلفه الكثير أمام تزايد المخاطر المهنية التي تضر بصحته، مخلفة ورائها حوادث عمل وأمراض مهنية، الأمر الذي جعل المؤسسات تعمل جاهدة للحد من هذه المخاطر باتباع اجراءات علمية ممنهجة، وهذا بتسخير طاقات بشرية مختصة وتخصيص مبالغ مالية ضخمة للتخلص نهائيا من هذه المخاطر أو على الأقل التقليل منها.

### المطلب الأول: المخاطر المهنية

قبل التطرق لمختلف التعاريف لمصطلح الخطر، تجدر الإشارة إلى أن الخطر يدعى أحيانا بالمخاطرة رغم الاختلاف الموجود بينهما في اللغة الفرنسية (Risque/ Danger).

- ✓ **لغة:** يجدر مصطلح الخطر "Risque" في المقام الأول مصدره من الكلمة اللاتينية "Resecun"، التي تقطع في وقت لاحق من العصور الوسطى نجد كلمة "Riscare" المترجمة بالفرنسية بكلمة "Risque" في قاموس **فيروني** الايطالي-الفرنسي وفي الاسبانية تعني كلمة "Risco" كلمة "Rocher" أي بمعنى الصخرة.
- ✓ **اصطلاحا:** هو ذلك الالتزام الذي يحمل في جوانبه الريبة وعدم التأكد المرفقين باحتمال وقوع النفع أو الضرر حيث يكون هذا الأخير إما تدهورا أو خسارة.

لمفهوم المخاطرة عدة معاني ومنها المراهنة أي كل ما يعتمد لفظ دون أن يكون للإنسان تدبير فيه احتمالية الخسارة والضياع، أو هو التصرف الذي قد يؤدي إلى الضرر، ويقال خاطر بنفسه أي فعل ما يكون الخوف منه أغلب.[1]

### أولا: تعريف الخطر المهني

يعرف الخطر على أنه احتمال وجود وضعية مضرة، يمكن أن تسبب في حدوث إصابة حادث عمل أو مرض مهني، ويتعلق الخطر المهنب بكل عمل مؤجر، أي يتقاضى العامل مقابل انجازه راتب معين، وهو ينتج نتيجة لميكانيزمات الانتاج، استعمال مواد كيميائية عديدة، تعدد الأنشطة، وهذا ما يزيد من الحوادث والأمراض في المؤسسة.[2]

---

[1] عثمان عزالدين، **تقييم وإدارة المخاطر المهنية دراسة أرغونومية بواسطة مواصفات (أوشا OSHA)**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاجتماعية، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة وهران، 2019، **ص** 10.

[2] أوبراهيم ويزة، **تقسيم المخاطر المهنية بالمؤسسة الصناعية**، مجلة الخلدونية، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، 2016، **ص** 521.

كما تُعرف المخاطر في قاموس الأعمال بأنها احتمال أو خطر حدوث ضرر أو إصابة أو عائق أو خسارة أو أي حدث سلبي آخر ينتج عن نقاط ضعف خارجية أو داخلية، ويمكن تجنب ذلك من خلال إجراء وقائي.[1]

**ثانيا: تصنيف المخاطر المهنية**

**1. المخاطر الميكانية**

تعتبر الآلات المتواجدة بأماكن العمل مصدر خطر بالنسبة للعمال، إذ تشير بعض الإحصائيات إلى أن العوامل الميكانيكية مسؤولة 05 % عن أسباب الحوادث في الصناعة، في حين أنها مسؤولة عن 20 % عن الوفيات الناجمة عن اصابات العمل ويعرف المعيار الفرنسي (NF-EN 292-1) المخاطر الميكانيكية على أنها كل العوامل الفيزيائية المتواجدة ببيئة العمل، وهي متعددة وكثيرة كإصابة العمال بضربة مطرقة والتي يمكن أن تسبب تورم اليد، كما يمكن للأجزاء المتحركة للآلة بطريقة دورانية أن تتبب في جذب العامل نحوها، كما يعتبر انفصال هذه الأجزاء باتجاه العامل خطرا أيضا. أي أن المخاطر الميكانيكية تنتج عن الخصائص الميكانيكية للآلة (الحركة والطاقة).

ويمكن ذكر الأنواع التالية من المخاطر الميكانيكية (خطر الصدم، خطر الارتطام، خطر الجذب،خطر الوخز، خطر السوائل المقذوفة من طرف الآلة)، فينصح بتوفير الحواجز الواقية بأنواعها المختلفة، بالإضافة إلى استخدام وسائل مساعدة متنوعة كاستعمال الأدوات المساعدة لرفع المواد التحكم عن بعد للآلات.

**2. المخاطر البيولوجية**

وهي المخاطر التي تنتج عن التعامل مع الكائنات الحية المجهرية المتواجدة في أماكن العمل (الفيروسات، الميكروبات، الجراثيم، الطفيليات، الفطريات) ويؤدي احتكاك العامل مع مثل هذه الكائنات إلى إصابته بالسرطان المهني السل، الحمى الخبيثة، والتي تنتج عن فيروس الأنتراكس ممرض الشقاوة والذي ينتج عم ملامسة حيوان مصاب أو لمس مخلفاته عن طريق الجلد الأنف والفم.

وعادة ما يتعرض العمال في الصناعات النسيجية، القطنية، الصناعات الجلدية، الصناعات الدوائية والكيميائية مثل هذه المخاطر نظرا لانتشار الكائنات المجهرية الحية بها.[2]

[1] ريادة الأعمال، **كل ما تريد أن تعرفه عن أنواع المخاطر المختلفة وخطوات إدارتها**، على الرابط: https://blog.mostaql.com/risk-management-steps/?nowprocket=1 تاريخ الاطلاع: 2023/03/15 على الساعة 20:59.

[2] أوبراهيم ويزة، مرجع سبق ذكره، **ص_ص** 521_522.

### 3. الأخطار الفيزيائية

يؤثر هذا الصنف من الأخطار تأثيرا كبيرا على أداء العامل وكفاءته نظرا لتأثيره على الحواس والأعضاء وأهم أنواعه:

أ. **الضجيج**: هو كل صوت مزعج مهما كان مصدره يؤدي إلى القلق في مراحله الأولى لكن التعرض له لفترة طويلة قد تؤدي إلى الإصابة بالصمم الدائم أوالمؤقت وذلك إذا ازدادت شدته ولمدة 08 ساعات وهي الحدود القصوى المتعارف عليها دوليا.

ب. **الاضاءة**: تعتبر الاضاءة في أماكن العمل من العناصر الهامة لتحسين كفاءة الانتاج وذلك لأثرها على صحة العاملين وأبصارهم حيث تقاس الاضاءة بواسطة جهاز **اللوكس متر** أو **الفوتومتر** وهي محددة ب 15 % من مجموع حوادث العمل التي تقع داخل مواقع العمل ترجع إلى سوء الاضاءة ومصادر الاضاءة إما طبيعية متمثلة في الشمس وإما اصطناعية باستخدام الطاقة الكهربائية وفي حالة ما إذا كانت الاضاءة ضعيفة في العمل يتطلب اضاءة قوية فذلك يؤدي إلى إرهاق العين، وإذا استمر العمل في هذا الظرف لمدة طويلة يؤدي ذلك إلى الصداع وألم العين واحتقان حول القرنية، أما إذا كانت الاضاءة قوية جدا فقد يؤدي ذلك إلى إلتهاب العين العضوي أو عتمة في عدسة العين.

ت. **البيئة الحرارية**: يتعرض بعض العاملين إلى تغيرات كبيرة في الحرارة إما بتعرض لدرجات حرارة مرتفعة كما هو الحال في المناجم وأفران صهر المعادن... مما يؤدي إلى الصدمة الحرارية وتشمل التنظيم الحراري في الجسم وحدوث اضطرابات في الدورة الدموية، وانهيار الجسم نتيجة توسع الأوعية الدموية وانخفاظ ضغط الدم ونقص فعالية القلب.

وإما بتعرضهم إلى انخفاض كبير في درجات الحرارة كما هو الحال في صناعة الثلاجات وأعمال التبريد وغيرها، وتعتبر أفضل درجة حرارة في بيئة العمل هي 22 مع نسبة رطوبة في حدود 45%.

ث. **تلوث الهواء**: يؤثر التلوث الموجود في بيئة العمل تأثيرا كبيرا على صحة وسلامة العاملين ومن أهم ملوثات الهواء أكسيد الكبريت والنيتروجين وأول أكسيد الكربون وأكسيد الرصاص بالاضافة إلى الجسيمات الدقيقة العالقة وبالتالي فمصادر التلوث نوعان: مصادر طبيعية ليس للإنسان دخل فيها، وأخرى صناعية من انتاج الانتاج.[1]

### 4. المخاطر النفسية الاجتماعية

كلما كانت بيئة العمل مريحة للعامل كلما زادت الدافعية للعمل والانجاز، فالبيئة التي تتميز بالنزاعات النفسية (القلق، العنف... الخ) يكثر فيها المخاطر النفسية الاجتماعية.

[1] فيروز قالية، **الحماية القانونية للعامل من الأخطار المهنية**، رسالة ماجستير في القانون، تخصص قانون المسؤولية المهنية، جامعة مولود معمري بتيزي وزو، 2012، **ص** 56.

فقد بينت الدراسات حول التغيب والعطل المرضية أن المخاطر النفسية الاجتماعية تمثل عبئا ثقيلا على المؤسسات وأن الآثار الناتجة عن المتطلبات المهنية المرتفعة والمراقبة غير المتحكم فيها أو المحيط المهدد هي في غالب الأحيان العوامل المسببة للضغط.[1]

### 5. الأخطار الكهربائية

لا شك أن لقوة التيار الكهربائي أخطار متعددة تصيب العامل بصفة خاصة والممتلكات، وبالرغم من أن التيار الكهربائي مبعثا للخطر خاصة في محيط الصناعة والانتاج إلا أن هذا الخطر لا وجود له إذا توافرت التحوطات الوقائية والمواصفات الفنية اللازمة التي تتعلق بالأجهزة والمحركات الكهربائية وما تتطلبه من عدد وأدوات وأما إذا ما داهم الإهمال وعدم العناية بهذه التحوطات فإن الطاقة الكهربائية تصبح مصدر خطر ومن الخطار الشائعة ما يلي:[2]

أ. **الصدمة الكهربائية:** وتحدث عندما يتعرض العامل لصدمة التيار الكهربائي وسيرانه في جسمه وينتج عنها آثار سيئة تؤدي بالمصاب في كثير من الحالات إلى الهلاك ومفارقة الحياة.

ب. **الحروق الجلدية:** وتحدث بفعل التعرض للومضات الكهربائية وهي أقل خطرا من الصدمة الكهربائية إلا أنها يمكن أن تشمل جزءا كبيرا من الجسم وقد تكون في بعض الأحيان شديدة وبطيئة الشفاء.

ت. **السقوط بسبب الصدمة:** وتحدث هذه الحالة التي قد تؤدي إلى إصابات جسيمة نتيجة لصدمة التيار الكهربائي التي قد تؤدي إلى اختلال توازن المصاب فيسقط ويشتد الخطر في مثل هذه الحالة إذا حدث ذلك في مكان مرتفع ويسقط المصاب على الأرض.

ث. **الصعقة الكهربائية:** وهي شحنة كهربائية قد تؤدي إلى خطف البصر وتحدث دوارا واغماء المصاب.

ج. **اشتعال الحرائق:** ويحدث نتيجة تماس كهربائي أو بفعل زيادة التحميل الذي يؤدي إلى حدوث قصور في الدائرة الكهربائية فيصدر من جراء ذلك شرر يتسبب في اشتعال الحرائق.

## المطلب الثاني: الحوادث المهنية

تعتبر حوادث العمل من أهم الموضوعات المطروحة في مجال العلم، فقد اهتم بهذا المتغير كثير من العلماء وفي مختلف التخصصات، فنجده أخذ حيزه في الاقتصاد وكذا علم النفس وعلم الاجتماع وغيرهم من العلوم، وذلك للوقوف على معرفة الأسباب الحقيقة للحوادث ومعرفة أهم العوامل التي تؤدي بالعامل في الوقوع في الأخطاء المهنية، وذلك بهدف

[1] أوبراهيم ويزة، مرجع سبق ذكره، **ص** 528.

[2] طارق المهدي، **السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل وحماية البيئة ومقترحات تطويرها في ليبيا**، رسالة ماجستير في الهندسة الكيميائية، تخصص الدراسات والهندسة البيئية، معهد التبين للدراسات المعدنية بليبيا، 2008، **ص** 31.

توفير الوسائل ومعرفة السبل التي تقلل من الوقوع في الحوادث حفاظا على العنصر البشري وهذا سوف نستدركه في هذا المطلب.

**أولا: ماهية حوادث العمل**

**1. مفهوم حوادث العمل**

قبل أن نباشر في تحديد مفهوم حوادث العمل لا بد أن نتطرق أولا لمفهوم الحادث:

**أ. مفهوم الحادث :**

- ✓ **لغة:** فاعل من حدث، يحدث حدوثا، فهو حادث، والمفعول محدوث عنه، حدث الأمر: وقع وحصل، أو وقوع أمر طارئ على مكان الحادث الذي حدث فيه.
- ✓ **اصطلاحا:** الحادثة كل ما يسمى العامل أو يتورط فيه من غير قصد أو توقع وتنتج عنه أضرار متفاوتة تصيب العامل أو الآخرين أو المعدات وتسبب الكثير من الإعاقات والوفيات.

يعرف الفقه والقضاء أنه كل ما يمس جسم الإنسان ويتحقق منه ضرر ويكون ذو أصل خارجي، ويتسم بالمفاجأة، أو هي شيئ غير متوقع يحدث فيسبب ضررا لبعض الأفراد في أغلب الأحيان.

كما يعرف بأنه حدث غير متوقع حدوثه ولم يكن متقررا يوقف العمل الطبيعي، ويتسبب في حادث العمل أو تأخير تأدية العمل.[1]

**ب. مفهوم حوادث العمل:**

يعرف حادث العمل على أنه أمر مفاجئ، وهو أيضا أمر عارض، يترتب عليه تغيير في الأوضاع الموجودة قبل حدوثه .وبالتالي فإنه يمس بالقيمة التي يحرص الإنسان على الحفاظ عليها.

ويعرف **الخبراء الاجتماعيون** حادث العمل : بأنه كل إصابة أو خلل، يصيب العامل سواء كان لحسابه أو لحساب غيره .وكذلك خلال قيام العامل بعمله أو بدخوله أو خروجه منه.

فنجد بأن هذا التعريف ركز على أن الحادث يكون بالضرورة داخل العمل، أو خارج المؤسسة التي يعمل بها. وبالتالي يجب أن يشترط في الحادث أن يكون في إطار علاقة العمل.

[1] رشا لغرابة، **حوادث العمل وأثرها على الاستقرار المهني للعامل داخل المؤسسة**، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، 2019، **ص** 09.

في حين نجد بأن **علماء الاقتصاد** ربطوا تعريفاتهم لحوادث العمل، بالعملية الإنتاجية وبعدد الساعات في العمل والخسائر التي تلحق بالعمال وبالمؤسسة .ومن بين التعريفات نجد من عرفه بأنه كل إصابة تؤدي إلى خسائر سواء كانت مادية أو بشرية.[1]

## 2. أسباب حوادث العمل

كأول خطوة للوقاية من الحوادث المهنية ومنع تكرارها، يجب البحث عن أسباب هذه الأخيرة، لأن تحديد هذه الأسباب يعتبر من أهم عوامل نجاح أي برنامج وقاية، وبصفة عامة يمكن ارجاع أسباب الحوادث المهنية إلى مجموعة من العوامل منها ما هو متعلق بالعامل نفسه، أو بيئة العمل، إضافة إلى أسباب وعوامل فنية، وفيما يلي إيراد لبعض هذه الأسباب والعوامل:

أ. **أسباب مرتبطة بالعامل** : السمات والخصائص المرتبطة بالعامل العامل نفسه يمكن لهذه الخصائص والسمات أن تكون سببا رئيسيا في الحوادث المهنية ومن هذه الخصائص نذكر :

- ✓ **الموقف والاتجاه غير السليم يتضمن**[2] :
  - الإهمال المتعمد وعدم الاكتراث عند تأدية العمل؛
  - عدم الولاء والتفاني في العمل؛
  - سرعة الانفعال في المواقف الحرجة؛
  - النفور والخوف من تأدية العمل.
- ✓ **نقص المعرفة والمهارة** : والتي تنتج عن :
  - عدم إحاطة العامل بالمعلومات المتعلقة بالعمل المكلف به؛
  - سوء فهم الأوامر والتعليمات؛
  - نقص أو انعدام الخبرة.

ب. **أسباب وعوامل فنية** : هي تلك الأسباب الناتجة عن عدم اتباع السياسات الرشيدة في اختيار موقع المشروع، تصميمه وعدم الاختيار السليم للأجهزة والمعدات وغيرها ويمكن ادراج هذه الأسباب في:

- ✓ عدم اختيار الموقع المناسب لانشاء المصنع سواء من حيث المكان أو المساحة الملائمة؛
- ✓ سوء عملية التقسيم الداخلي لمساحات المصنع، مما يؤدي إلى ارتطام الأشخاص والمعدات؛
- ✓ عدم اتباع المواصفات الهندسية في التأمين وبناء وارتفاعات وأطوال المصنع.

---

[1] أمينة سلامة، **الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية**، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2018، **ص_ص** 35_36.

[2] سلمى لحمر، **تحليل تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية العمومية**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2013، **ص** 89.

✓ عدم اتباع نظم سليمة للإضاءة والتهوية والرطوبة الملائمة لطبيعة العمر.

**ت. أسباب مرتبطة بمكان العمل:** تضم كل من:

✓ **أسباب فيزيائية** : وتشمل كل أوجه التقصير في تهيئة ظروف العمل الفيزيائية، من درجة حرارة، التهوية، الرطوبة، الضوضاء، النظافة...إلخ.

✓ **أسباب آلية** : هذه الأسباب ناجمة عن سوء استخدام الآلات والمعدات[1].

بالإضافة إلى هذا نجد :

✓ **أسباب تنظيمية** : التنظيم لا يعد هدف في حد ذاته بل هو أداة لتحقيق الأهداف التنظيمية، وكل تنظيم لا يسعى لتحقيق أهداف العاملين ما له الفشل لا محالة، وكثيرا ما يكون البناء التنظيمي سببا رئيسيا في زيادة حالة التوتر والصراع وما يتسبب عن ذلك من حوادث وإصابات تصل لحد الوفاة أحيانا ومن بين الأسباب التنظيمية التي تؤدي إلى حوادث العمل نذكر:

- اختلال الهيكل التنظيمي وعدم وضوح العلاقات التنظيمية؛
- الاهمال واللامبالاة في عملية الاختيار والتعيين؛
- التركيز على المواقع التنظيمية العليا، واهمال المشرفين والملاحظين والعاملين على مستوى الإدارة الوسطى؛
- الافتقار إلى الأمن الوظيفي خاصة في ظل اتباع سياسات التشغيل المؤقت.[2]

**ثانيا: تصنيف حوادث العمل وبعض النظريات**

**1. تصنيف حوادث العمل**

يتم تصنيف وتبويب الحوادث المهنية حسب عدة أسس، أما على اساس مسببات الحادث، أ والآثار الناجمة أو طبيعته... الخ، على أن ينبغي مقارنة الحوادث التي من نفس النوع حتى تكون المقارنة دقيقة، وتصنيفات الحوادث المهنية تساعد على فهم ظاهرة حوادث العمل، وبالتالي التقليل منها.

أ. **التصنيف حسب المسببات** : وتنقسم إلى:

✓ **حوادث عمل نتيجة أسباب انسانية:** وهي التي يكون العامل الإنساني سببا مباشر في وقوعها. سواء المرتبطة بأداء العمل أ والخارجة عنه،وأهمها سوء الاختيار، نقص التدريب، إهمال القواعد والتعليمات الوقائية، علاقات العمل...الخ.

[1] ايمان توايمية، لبنى قوالجية، **الوقاية من الحوادث المهنية ودورها في تقليص دوران العمل**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة 08 ماي 1945 بقالمة، 2019، **ص_ص** 24_25.

[2] رمضان عمومن، حمزة معمري، **نظام الصحة والسلامة المهنية**، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 03، العدد 02، 2011، **ص_ص** 275_276.

- ✓ **حوادث عمل نتيجة أسباب تقنية:** و يرتبط سببها مباشرة اما بج وانب تقنية ا رجعة لطبيعة الآلات والمعدات، أ ولنوعية المواد المستعملة، أ ولعدم كفاءة اعمال الصيانة...الخ.
- ✓ **حوادث عمل نتيجة أسباب بيئية:** و هي المتعلقة بظروف العمل، كالإضاءة، الحرارة، التهوية، الضوضاء، ساعات العمل....الخ، والتي تؤدي إلى وقوع حوادث وإصابات.

**ب. التصنيف حسب الاثر الناتج** :وتنقسم إلى :

- ✓ **حوادث تضر باستمرارية العمل:** وتنقسم بدورها إلى حوادث تؤدي إلى توقف العمل، وحوادث لا تؤدي إلى توقف العمل.
- ✓ **حوادث العمل التي تصيب العاملين:** والإصابة يمكن أن تكون عبارة عن عجز كلي مؤقت، وهو العجز الذي يؤثر على قابلية العامل في الاستمرار بالعمل لفترة قصيرة ثم العودة إلى العمل. عجز جزئي دائم وينتج عنه عدم المقدرة على استعمال عضو أو جزء من عضو مثل :رجل، أصبع، يد...الخ، ويمكن للعامل يؤدي بعض الاعمال دون الأخرى ويمكن للحادث أن يؤدي إلى الوفاة نتيجة الإصابات الخطيرة كالانفجارات والحرائق والانهيارات...الخ.
- ✓ **حوادث العمل التي تصيب العناصر التقنية:** و تنقسم إلى حوادث تلحق الضرر بالمنشآت، الآلات، معدات الانتاج .حوادث تلحق الضرر بالمواد والمنتجات، وتقع اثناء نقل المواد الاولية أو المنتجات النهائية، أو أثناء تخزينها، أوأثناء العملية الانتاجية.

أو حوادث تلحق الضرر بالبيئة، سواء كانت بيئة العمل الداخلية أو الخارجية، كمخلفات الحرائق، الانفجاريات...الخ، الناتجة عن حوادث العمل، لها أثر كبير على الجوار وعلى البيئة العامة.

- ✓ **حوادث عمل بسيطة:** ويكون معظمها غير مسجلة، لكونها اصابات بسيطة سطحية، لا تستدعي التسجيل، غير أن الكثير من الباحثين يرى أنه بالرغم من بساطتها إلا انها تلحق أضرار بالمؤسسة، نتيجة ارتفاع عدد الاجازات المرضية، التي يطلبها المصابين، وبالتالي تأثيرها على انتاجية العمل[1].

بالإضافة إلى حوادث حسب نوع الحادث: حوادث المرور،حوادث المناجم، حوادث الطائرات، أو أي حوادث أخرى خطيرة او غير خطيرة.

وإضافة إلى هذه التصنيفات هناك تصنيفات أخرى تتمثل في التالي: حوادث تصنف حسب نوع الصناعة نفسها مثلا في معمل صناعة الزجاج تنتشر الحوادث مثل: الجروح وقطع الأصابع أو الأطراف.

[1] محمد عادل غول، **دور برامج الأمن المهني في تحسين أداء العاملين**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2015، **ص_ص** 32_33.

وقد تصنف الحوادث بسبب العامل وقدرته على عدم تركيز وعدم الانتباه وكسله في العمل، أو بسببهما معا.[1]

**2. النظريات المنتشرة**

هناك عدة نظريات تفسر ظاهرة حوادث العمل وسيقتصر الحديث على أهم هذه النظريات التي تطرقت إلى هذا الموضوع

أ. **النظرية الطبية:** وتقول هذه النظرية أن الشخص دائم الإصابة وهو يعاني من خلل جسدي أو عصبي وإن هذا الخلل هو السبب في هذه الحوادث، ونحن لا ننكر هذا، ولكن ننكر أن يكون هذا هو السبب القوي والفعال والوحيد في هذه الحوادث المتكررة.

ب. **نظرية التحليل النفسي:** تعتبر هذه النظرية أن الحوادث هي أفعال مقصودة لا شعوريا وهي تشبه الهفوات، يعتقد أصحاب هذه المدرسة التحليلية، أن الإصابة الجسدية إنما هي عدوان لا شعوري موجه للذات، فالحوادث تعبيرا عن صراعات عصبية، أن عقاب الذات هو إحدى المركبات التي تستند عليها سببية الحوادث وهي الدافعية اللاشعورية، وقد كشف كثير من علماء التحليل النفسي عن طبيعة الدوافع اللاشعورية التي تدفع الناس لأن يعملوا بطريقة تؤدي إلى وقوع الحادثة أن الدافع العام الغالب هو الاحساس الخفي بالذنب، ذلك الشعور الذي تكف عنه الضحية بتوقيع العقاب على نفسها، أو أن يجعل مشكلة وبذلك يظهر بالسلام الداخلي إلى جانب ذلك قد تكون دوافع لاشعورية في العمل في احداث الحوادث مثل الرغبة اللاشعورية في تجنب المسؤولية أو أن يجذب الانتباه له ليكون موضع عناية ورعاية أو تكون الحادثة وسيلة للحصول على تعويض.[2]

ت. **نظرية الميل لاستهداف الحوادث:** تعتبر هذه النظرية من أقدم النظريات التي وضعت لتفسير حوادث العمل وأكثرها شيوعا وتطلق على العمال الذين يرتكبون الحوادث بصفة دائمة ومستمرة باسم مستهدفي الحوادث ويرجع ذلك إلى وجود بعض الصفات الوراثية الخاصة التي تجعل أشخاص ذوي قابلية للتعرض للحوادث، ويكون ذلك لإشباع بعض الدوافع داخل العامل نفسه. وقاموا بتفسير الحوادث على أساس ميل الأشخاص إلى التو رط في الحوادث باستمرار يرجع إلى وجود خصائص نفسية وأخرى جسمية تدفعهم إلى القيام بسلوك غير سليم في مجال نشاطهم. وقد حاول ( **أرجونس** ) و ( **أريك** ) في العديد من الأبحاث لاختبار مدى صحة هذه النظرية فوصلا من خلال الإحصائيات المختلفة للحوادث والتي مفادها أن الاستهداف حقيقة موجودة، لكن هما اعترفا بأ نهما لم ينجحا في تعريفه وتقدير أبعاده وعناصره كما أنهما لم يصلا إلى أسلوب يضعه موضع استخدام[3].

---

[1] خديجة مولاي، جمعة سرقمة، **الحوادث المهنية وتأثيرها عاى استقرار العامل داخل المؤسسة**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة أحمد دراية بأدرار، 2018، **ص** 21.

[2] مريم ضبع، **حوادث العمل و الأمراض المهنية أسبابها والوقاية منها**، مجلة علمية محمكة، العدد 03، 2014، **ص** 78.

[3] رجاء مشانة، **العوامل المؤدية لحوادث العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة حمة لخضر بالوادي، 2017، **ص_ص** 31_32.

ث. **نظرية الحرية والأهداف واليقظة:** تعتبر الحادثة وفقا لهذه النظرية سلوكا عمليا رديئا، أي ناتجة عن بعض السلوكات السيئة التي تحدث في بيئة سيكولوجية غير منتجعة، حيث لا يتلقى العامل المكافأة على عمله، فكلما كان المناخ الصناعي غني بالفرص السيكولوجية والاقتصادية كلما كان سلوك العامل عاليا، فالمناخ النفسي الذي يوفر العامل المكافأة والجزاء على ما يبذله من جهد فيجب أن يوفر هذا المناخ للعامل فرص وضع الأهداف القريبة والبعيدة المدى على أن تكون ممكنة التحقيق، فينبغي أن يكون العامل قادرا على اثارة بعض الموضوعات والمشكلات ووضع حلول لها، هذه الموضوعات تقود إلى تكوين عملية اليقظة وجودة الانتاج، فالظروف السيكولوجية والاقتصادية الصحية تشجع العامل على اليقظة والانتباه والحذر، ثم إن الدراسات التي أجريت على دور المناخ السيكولوجي في الحوادث تعطي الكثير من الأدلة لتدعيم هذه النظرية وأثره في الوقاية من حوادث العمل والاصابات المهنية.[1]

ج. **نظرية الضغط والتكيف:** ترى هذه النظرية أن العامل الذي يوضع تحت ضغوطات وتوترات غالبا ما يكون هذا العامل معرضا للحوادث،كما نشير إلى التكيف العادي للضغوطات المنبثقة من الظروف الخارجية، مثل الإضاءة، درجة الحرارة، الفوضى، التهوية، الدخان والبخار.... الخ.

فلا يكفي أن تكون بيئة العمل مكتملة من حيث توافر الأجهزة والأدوات، بل من المهم وجود علاقات اجتماعية قوية وكذا التجانس بين العمال، فغن شعور العامل بنقص التواصل وضعف المشاركة من شأنه أن يولد الضغط والتوتر الذي يجعل العامل عرضة للحوادث واصابات العمل.

ح. **نظرية علم النفس التجريبي:** هذه النظرية تشترك مع تصورات خبراء عالم الشغل والذين يرون أن للحوادث أسباب كثيرة ومتعددة، فالسائق مثلا يكون تحت تأثيرات متغيرة وعديدة فالسيارات وقواعد المرور كلها مؤشرات، لها أثرها على الوظائف النفسية للسائق، والإدراك الحسي والذاكرة، والتفكير...الخ ويمكن أن نقول أن هناك أسباب شخصية وأسباب خارجية للحوادث. فمثلا الاختلالات السمعية أو البصرية للعامل يمكن أن تؤدي للوقوع في حوادث كما أن الطرق الوعرة وعدم ضبط الاطارات أو ظل الفرامل ووجود الضباب أو الظلام وغيرها منالمتغيرات التجريبية قد تؤدي إلى وقوع الحوادث وهي متغيرات تسهل ملاحظتها وقياسها وضبطها والتحكم فيها.[2]

[1] سمير حديبي، **حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية**، رسالة ماجستير في علم النفس، تخصص علم النفس العمل والسلوك التنظيمي، جامعة منتوري بقسنطينة، 2009، **ص** 51.

[2] مريم ضبع، مرجع سبق ذكره، **ص** 78.

**المبحث الثالث: المعايير المتعلقة بالجودة والبيئة والصحة والسلامة المهنية**

يقوم مفهوم الصحة والسلامة المهنية، على أنه حماية العامل من كل المخاطر التي قد تتسبب في إصابته بأذى، مرضه أو وفاته والمخاطر أنواع فيزيائية كالحرارة، البرودة، شدة الإضاءة، الضوضاء.... الخ.

ومنها كذلك المخاطر الميكانيكية كالأسطح المنزلقة، الأجزاء المتحركة، الحافات الحادة، الأجزاء الساقطة، العمل بالأماكن العالية، الأماكن الضيقة والمركبات والمصاعد وقد تكون المخاطر الكهربائية، بيولوجية أو كيميائية كالمواد المؤكسدة، المواد القابلة للاشتعال، المسرطنة... الخ. مما تطلب ظهور معايير عالمية في نظام الصحة والسلامة المهنية، وهذا ما سنتطرق إليه من خلال هذا المبحث.

**المطلب الأول: نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية**

**أولا: مفهوم نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية**

1. **تعريف نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية** : يعرف على انه جزء من النظام العام للإدارة يهدف لتسهيل وتيسير المخاطر والحوادث المرتبطة بنشاطات المؤسسة.[1]
2. **تعريف نظام الصحة والسلامة المهنية (OHSAS 18000)**: تم انشاء هذا النظام عبر تضافر جهود العديد من الهيئات العالمية والمعايير الوطنية وهيئات إصدار الشهادات والهيئات الاستشارية الخاصة، وتمثل رموزها أوائل الكلمات الإنجليزية التالية وهي:

| | | |
|---|---|---|
| **O**: | Occupational | مهني؛ |
| **H**: | Healt | الصحة؛ |
| **S**: | Safty | السلامة؛ |
| **A**: | Assesmen | التقييم؛ |
| **S**: | Series | السلسلة. |

ويعرف نظام الصحة والسلامة على أنه تقدير رسمي مدعم بقوانين، ويتعلق بالحوادث الخطيرة في العمل.

إن نظام الصحة والسلامة المهنية هو نظام عالمي لإدارة الصحة والسلامة المهنية ويتألف من جزأين 18001، 18002 كما يعد نظام 18001 الأول وهو تطبيق تقسيمي لأنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية وقد تم وضعه لكي يساعد المؤسسات على تلبية التزاماتها بالسلامة والصحة بأسلوب كفء وفعال.

[1] نسيمة متاحة،**تقييم كفاءة نظام الصحة والسلامة المهنية في الحد من حوادث العمل**، مذكرة ماستر في عاوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، 2018، **ص** 06.

كما يقدم نظام الصحة والسلامة المهنية 18002 إرشادات لتطبيق نظام 18001، وهما معا يؤلفان معايير وأساليب ناشئة للتعامل مع السلامة والصحة المهنية داخل المؤسات.[1]

ويعتبر نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية المعمول به وفقا للمواصفة OHSAS 18001 كقاعدة أساسية لتمكين المؤسسة المطبقة له (القطاع العام أو القطاع الخاص) من التحكم في المخاطر المتصلةبالسلامة والصحة المهنية وتحسين أدائها.[2]

**ثانيا: متطلبات المواصفة الدولية OHSAS 18001 للصحة والسلامة المهنية**

تتضمن المواصفة الدولية لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية تحت رقم 118001 متطلبات أساسية والتي يتم من خلالها منح إشهاد المطابقة بناء على مراجعة مدى تطبيق هذه المتطلبات والتزام المؤسسة بالعمل بها، ويمكن إيجاز هذه المتطلبات فيما يلي:

**1. سياسة السلامة والصحة المهنية**

يجب على المؤسسة أن تقوم بوضع سياسة للسلامة والصحة المهنية وأن تتم المصادقة عليها من قبل الإدارة العليا للمؤسسة وتعلن فيها بوضوح الأهداف والالتزامات التي تطمح إلى تحقيقها والوصول اليها والتي تتمثل خاصة في الظفر ببيئة عمل لائقة تتنافى مع كل ما من شأنه الأضرار بصحة وسلامة العمال وبالمؤسسة على حد سواء وتتجسد هذه الالتزامات التي على المؤسسة بيانها من خلال هذا النظام الذي تتبعه في كل من :[3]

- ✓ الالتزام بالتشريعات المطبقة في مجال بيئة العمل.
- ✓ أن تكون هذه السياسة موثقة ومطبقة ومحافظ عليها.
- ✓ أن تكون هذه السياسة تم الإعلان عليها بشكل يسمح للعمال بالاطلاع عليها.
- ✓ أن تكون متاحة وفي متناول الأطراف ذات المصلحة والجهات المعنية، كما يجب مراجعة هذه السياسية بشكل دوري للتأكد من مواجهتها للتطورات الحاصلة في مجال البيئة.

[1] أمال بكار، **نجاعة الهندسة البشرية في تحقيق السلامة المهنية للأفراد العاملين**، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، 2016، **ص** 81.

[2] فيصل فقاير، **إدارة الصحة والسلامة المهنية (OHSAS 18001) بين التطبيق والمزايا**، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 12، العدد 01، 2021، **ص** 06.

[3] عسري بلعميري، الحبيب بوجمعي، **مدى التزام المؤسسة الاقتصادية بنظام ادارة الصحة والسلامة المهنية الايزو (OHSAS 18001)**، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 04، العدد 02، 2019، **ص_ص** 06_07.

### 2. التخطيط

يقصد بالتخطيط تحديد مصادر الخطر وتقييمه قبل وقوعه ومحاولة التحكم فيه في المؤسسة، وفي إطار التخطيط لنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية يجب على المؤسسة الأخذ بعين الاعتبار جميع الجوانب المؤثرة على قرارات المؤسسة في هذا المجال وكمثال عن ذلك (النصوص التشريعية والتنظيمية التي تخضع لها المؤسسة في مجال الصحة والسلامة المهنية، التخطيط لحدود ومجال تطبيق نظام الصحة والسلامة المهنية، التخطيط لتحديد الأخطار والفرص المتاحة في هذا المجال...إلخ)

### 3. الالتزام ببرنامج المواصفة

بالنسبة لبرنامج الصحة والسلامة المهنية فتقوم المؤسسة بوضع برامج لتجسيد ما خطط له من أهداف ويتعين أن تراعي في ذلك ما تتضمنه مواصفة الصحة والسلامة المهنية التي تم تبنيها من طرفها ويستدعى ذلك توثيق المسؤوليات من قبل السلطات المعنية لتحقيق الأهداف المسطرة وتوزيعها على المستويات والمناصب ذات العلاقة داخل المؤسسة، بالإضافة إلى توفير الوسائل والموارد اللازمة لتحقيق هذه الأهداف كما أن هذه البرامج يجب أن تراجع وفقا لفترات دورية ومخططة ويمكن أن يتم تعديلها إذا ألزم الأمر لملائمة التغييرات الواقعة في الأنشطة والمنتجات والخدمات وظروف العمل في المؤسسة.

### 4. الاستعداد والاستجابة للطوارئ

على المؤسسة وفي إطار التقيد بمتطلبات الصحة والسلامة المهنية القيام بإنشاء وتطبيق إجراءات تتمثل خاصة في:

- ✓ تحديد حالات الطوارئ المحتمل حدوثها.
- ✓ إعداد خطة لمواجهة حالات الطوارئ.
- ✓ تكوين العمال بصفة دورية ومنتظمة بغرض تمكينهم من كيفية التصرف في حالة حدوث طوارئ مع تقييم تجارب الطوارئ.

### 5. التوثيق

تلتزم المؤسسة بوضع وحفظ المعلومات في حوامل مناسبة مثل الأوراق أو أجهزة الإعلام الآلي بشكل دقيق ومنتظم وذلك مع تعيين مكان إيجاد هذه الوثائق لتسهيل عملية الرجوع اليها عند الحاجة، وهذا من خلال إيجاد نظام داخل المؤسسة تتم بواسطته مراقبة جميع الوثائق والبيانات المتعلقة بهذا النظام وكذا عملية تغييرها وتعديلها.[1]

[1] عسري بلعميري، الحبيب بوجمعي، مرجع سبق ذكره، **ص_ص** 07_08.

### 6. التطبيق والتشغيل

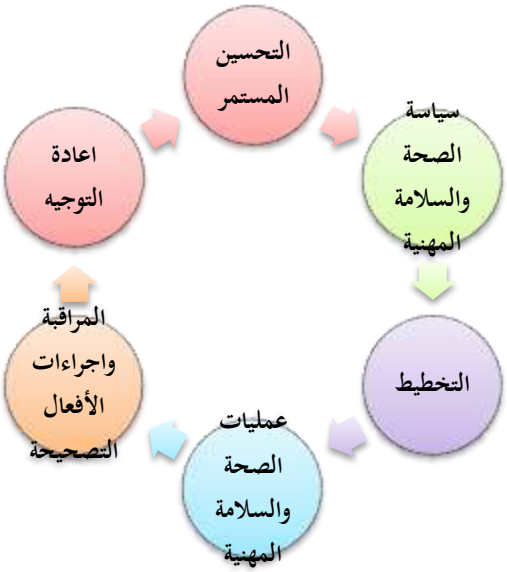
تقع المسؤولية النهائية بخصوص الصحة والسلامة المهنية على عاتق المؤسسة حيث تقوم بتعيين عضو من الإدارة العليا للمؤسسة الذي تسند اليه سلطات ومسؤوليات للتأكد من أن نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية مطبق بطريقة صحيحة كحرصه على إنشاء وتطبيق متطلبات نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وفقا لما جاء في المواصفة الدولية، كما يجب عليه في هذا الإطار التأكد من توفير الموارد اللازمة للتطبيق الصحيح.[1]

### 7. التحقق ومراجعة الإدارة

حيث يجب على المؤسسة إنشاء وتطبيق وصيانة إجراءات المراقبة وقياس الأداء الصحة والسلامة المهنية في فترات منتظمة وهذه الإجراءات يجب أن تمد بالقياسات الكيفية والكمية المناسبة لاحتياجات المؤسسة بالإضافة إلى القياسات التصحيحية والوقائية وتقييم فرص التحسين والحاجة إلى تغيير نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.[2]

والشكل التالي يوضح عناصر تنفيذ برامج الصحة والسلامة المهنية:

**الشكل رقم (02_01): عناصر تنفيذ برامج الصحة والسلامة المهنية**




**المصدر**: عبد الرحيم رحمي، حنيفة بن ربيع، **تقييم برامج إدارة الصحة والسلامة المهنية في المستشفيات الجزائرية وفق المواصفة الدولية OHSAS 18001**، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 14، 2018، ص47.

[1] نفس المرجع عسري بلعميري، الحبيب بوجمعي، مرجع سبق ذكره، ص 09.

[2] عبد الرحيم رحمي، حنيفة بن ربيع، **تقييم برامج إدارة الصحة والسلامة المهنية في المستشفيات الجزائرية وفق المواصفة الدولية OHSAS 18001**، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 14، 2018، ص47.

**ثالثا: أهداف المواصفة الدولية OHSAS 18001**

يسعى لتحقيق الأهداف التالية والتي تتمثل في:[1]

1. الحماية من المخاطر وذلك من خلال إزالة الخطر عن منطقة العمل، وتقليل الخطر إذا لم تتم إزالته، والعمل على حماية أفراد المؤسسة من حوادث العمل بالتخفيض من نسبة حدوث هذه الحوادث وضمان حقوقهم بتوفير إطار قانوني يقوم بمعالجة هذه الحوادث والأمراض المهنية، وكذلك العمل على منع الأسباب والأفعال التي قد تؤدي إلى الإصابة أو الحوادث أثناء العمل.
2. تحقيق بيئة عمل آمنة خالية من المخاطر وتوفير المعدات الوقائية والحفاظ على صحة العاملين، وكذلك توفير المناخ المهني المناسب من حيث الإضاءة والرطوبة ودرجة الحرارة والتأكد من إلتزام العاملين بإرتداء تجهيزات الوقاية الشخصية أثناء العمل والقيام بتفتيش دوري على أماكن العمل.
3. مساعدة المؤسسة على تخفيض التكاليف التي قد تنشأ عن الخسائر المادية والبشرية الناجمة عن مخاطر وحوادث العمل والمحافظة على سمعة المؤسسة أمام العاملين لديها وجمهور المتعاملين معها وذلك من خلال توفير بيئة عمل ملائمة وأجواء مناسبة في مزاولة نشاطاتها الإنتاجية أو الخدمية.
4. التجاوب مع القوانين والأنظمة والتشريعات الحكومية ولوائح العمل وغيرها من القوانين الدولية التي تفرض قانونيا على المؤسسة لتوفير متطلبات الصحة والسلامة المهنية، وخاصة المعايير الدولية التي تصدرها مؤسسة العمل الدولية ومساعدة المؤسسة على توفير إطار قانوني يوضح المتطلبات الضرورية لبرامج الصحة والسلامة المهنية ويساعد على تحديد المخاطر العملية ومسبباتيا والعمل على تفاديها.
5. زيادة شعور العاملين بالانتماء للمؤسسة التي تعمل على المحافظة عليهم مما يدفعهم للعمل بإخلاص للوصول إلى مستويات عالية من الأداء، وكذلك تعزيز ثقتهم بالمؤسسة ما يساعد في تحفيزهم على العمل بطريقة لأكثر كفاءة وتحقيق أفضل أداء، وبالتالي زيادة إنتاجية المؤسسة، وبالتالي تحقيق ميزة تنافسية.

[1] أمير عبد الفتاح، أحمد زيد، أشرف عبد الحميد زهران، **تصور مقترح لإدارة السلامة والصحة المهنية في ضوء المعياريين الدوليين للسلامةوالصحة المهنية**، مجلة الدراسات والبحوث البيئية، المجلد 09، العدد 01، 2019، ص 78.

## المطلب الثاني: نظام إدارة الجودة ISO 9001

### أولا: مفهوم نظام إدارة الجودة ISO 9001

#### 1. تعريف الجودة

الجودة (Quality) كمصطلح كلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية (Qualitive) والتي تعني طبيعة الشيء ودرجة صلاحه، وهي مفهوم نسبي يختلف النظر إليه باختلاف جهة الاستفادة منه سواء كان المؤسسة، المورد، العميل، المجتمع، وغيره...

وعرفت على أنها الملائمة للغرض أو للإستعمال، أي أن السلع والخدمات يجب أن تلبي احتياجات مستخدميها.[1]

#### 2. إدارة الجودة

عرفتها الهيأة العالمية للتقييس بأنها نشاطات منسقة تسمح بتوجيه ومراقبة مؤسسة ما فيما يتعلق بالجودة، وتتضمن هذه النشاطات رسم سياسة الجودة، وتحديد أهداف الجودة، وتخطيط الجودة والتحكم بالجودة، وضمان الجودة، وتحسين الجودة.[2]

#### 3. تعريف نظام ISO 9001

هي سلسلة من المواصفات العامية والتي تعمل على تحديد المستلزمات والمتطلبات الأساسية لتطبيق نظام إدارة جودة مقبول وفعال في المؤسسات مهما كان نوعها وحجمها، وتركز هذه المواصفات على العمليات وليس المنتج، كما تركز هلى إدارة المؤسسة، أدائها، ضمان انتاج منتجات جديدة من أجل تعزيز رضا العميل، تتكون هذه السلسلة من ثلاثة مكونات رئيسية، وهي:[3]

- ✓ أساسيات نظام إدارة الجودة، ومعاني المصطلحات التي تتضمنها هذه المواصفة؛
- ✓ متطلبات نظام إدارة الجودة؛
- ✓ مرشد نظام إدارة الجودة.

---

[1] غزوم بشرى، **التحكم في نظام إدارة الجودة من خلال سلسلة المعايير ISO 9001**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الانتاج والتموين، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2020، **ص** 17.

[2] نسرين عبد الله المهيزع، **تصور مقترح لتطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001**، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 04، العدد 02، 2018، **ص** 88.

[3] عيسى والي، **أثر تبني نظام إدارة الجودة ISO 9001 على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماستر في علوم التسيير**، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2018، **ص** 21.

**ثانيا: مبادئ نظام إدارة الجودة**

هذه المواصفة الدولية مبنية على قواعد نظام إدارة الجودة الموصوفة في الايزو 9000، هذا الوصف يشمل نص كل مبدأ والأساس المنطقي لسبب أهمية ذلك المبدأ للمؤسسة وبعض الأمثلة للفوائد المرتبطة به، وهته المبادئ هي:[1]

- ✓ التركيز على العميل؛
- ✓ القيادة؛
- ✓ منهجية العمليات؛
- ✓ مشاركة العاملين؛
- ✓ التحسين؛
- ✓ بناء قرار مبني على الأدلة؛
- ✓ إدارة العلاقات.

**ثالثا: فوائد نظام إدارة الجودة**

تكون الفوائد الرئيسية التي تنشأ نتيجة تنفيذ نظام إدارة الجودة إما ذات طابع تقني وفوائده للموارد البشرية هي تحسين عملية الانتاج فضلا عن زيادة ثقة العملاء الجدد في منتجات الشركة والفائدة الرئيسية المتعلقة بالموارد البشرية هي تحسين التواصل بين مختلف إدارات المؤسسة، وقد تم تحليل فوائد للمؤسسات إلى مجموعتين: فوائد داخلية وفوائد خارجية.

وقد تم تحديد الفوائد الداخلية التالية:[2]

- ✓ انخفاض في التكلفة؛
- ✓ انخفاض في معدل الخسائر؛
- ✓ تطوير منتجات جديدة؛
- ✓ الحافز الشخصي؛
- ✓ تحسين الاتصالات داخل المؤسسة؛
- ✓ التعاون بين الإدارات.

وتنقسم الفوائد الخارجية إلى ما يلي:

[1] مي محمد عبد المنعم، محمد دين، **دور استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في تطبيق نظام إدارة الجودة ايزو 9001**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الجودة والامتياز، جامعة العلوم والتكنولوجيا بالسودان، 2019، **ص** 37.

[2] اسماعيل القزاز، **التطبيق العملي لمواصفة الايزو 9001**، الطبعة 1، دار الدجلة، عمان، 2009، **ص** 17.

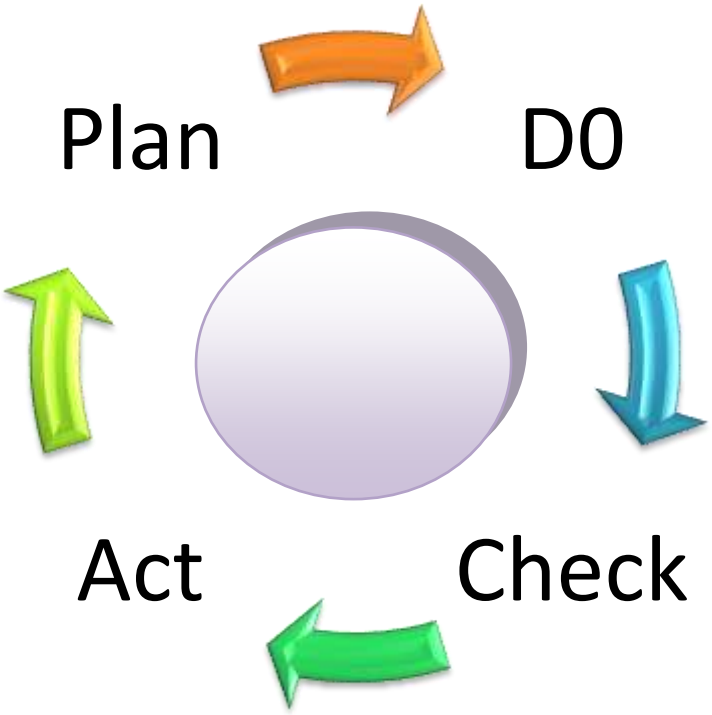
- ✓ انخفاض شكوى العملاء؛
- ✓ الزيادة في المبيعات والحصة السوقية؛
- ✓ ميزة تنافسية؛
- ✓ تحسين صورة المؤسسة؛
- ✓ فرصة لاختراق الأسواق الأجنبية.

**رابعا: حلقة التحسين المستمر لديمينج**

ويستند مفهوم هذه العملية لحلقة ديمينج (Deming) حلقة PDCA (الخطة، هل، راجع، القانون) تم تصميمها في الخمسينات لرصد أداء الأعمال على أساس مستمر. وعند تطبيق هذا المبدأ على السلامة والصحة المهنيتين، ينطوي "الخطة" على وضع سياسة السلامة والصحة المهنيتين والتخطيط بما في ذلك تخصيص الموارد وتوفير المهارات وتنظيم النظام وتحديد المخاطر وتقييم الأخطار. وتشير خطوة "هل" إلى التنفيذ الفعلي وإلى تشغيل برنامج السلامة والصحة المهنيتين. من جهتها، تتخصص خطوة "راجع" في قياس أداء البرنامج النشيط والمتفاعل. وأخيرا، تغلق خطوة "القانون" الحلقة مع استعراض النظام في سياق التحسين المستمر وتهيئة النظام للحلقة المقبلة.[1]

[1] **تقرير العام 2011 لليوم العالمي لنظام إدارة السلامة والصحة المهنيتين**: أداة للتحسين المستمر، **ص** 02، على الرابط:
https://www.google.com/url?esrc=s&q=&rct=j&sa=U&url=https://www.ilo تاريخ الاطلاع: 2023/03/19 الساعة: 15:20.

**الشكل رقم (03_01)**: حلقة ديمنج




**المصدر: تقرير العام 2011 لليوم العالمي لنظام إدارة السلامة والصحة المهنيتين:** أداة للتحسين المستمر، ص 02،، على الرابط:

https://www.google.com/url?esrc=s&q=&rct=j&sa=U&url=https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_154272.pdf&ved=2ahUKEwjWrbyKyt7-AhUuwAIHHTgeBXMQFnoECAUQAg&usg=AOvVaw08_1jEAJJumOumRTsP2oRf تاريخ الاطلاع: 2023/03/19.

## المطلب الثالث: مواصفة الجودة العالمية الخاصة بجودة الخدمات البيئية ISO 14001

### أولا: تعريفها

مدى اصدار المواصفة (ISO 14001/2004) لغرض أن تكون قابلة للتطبيق في كل أنواع المؤسسات بغض النظر عن حجمها وطبيعة عملها ولتلائم مختلف الثقافات والظروف الاجتماعية، حيث تعد أكثر المواصفات أهمية وشهرة في مجال اعتماد استراتيجيات تنافسية لإدارة البيئة (STEVEN, 2009, 1100) وهي المواصفة الوحيدة التي يجرى تدقيقها من قبل مسجل معتمد، لذا تسمى بالمواصفة المعيارية وهي بذلك تساعد المؤسسات على صياغة سياستها وأهدافها البيئية ضمن اطار هيكلي فعال يأخذ بالحسبان الوائمة مع التشريعات البيئية ومعالجة التأثيرات البيئية.[1]

### ثانيا: أهداف الإدارة البيئية

تعد الغاية التي تم لها وضع نظام الإدارة البيئية وإعداد المواصفة الدولية (ISO 14001) هي تهيئة وإعداد المؤسسات للتعامل مع القضايا البيئية وإدارتها ضمن سياسة واضحة للإدارة البيئية تراعي الإجراءات والقوانين البيئية السائدة وبما يعزز تحقيق الهداف التالية:

- ✓ تمكين المؤسسات من التعامل مع القضايا البيئية وعناصرها المختلفة؛
- ✓ مساعدة المؤسسات على وضع الأهداف والسياسات الخاصة بالإدارة البيئية؛
- ✓ إعداد النظم والأساليب الاقتصادية للحفاظ على البيئة والاسهام في تعظيم العائد الاقتصادي الناتج عن المحافظة على البيئة من ناحية المصادر الطبيعية والطاقة والموارد الخام؛
- ✓ إعداد طرق ونظم المحاسبة للمخالفات وتوقع الجزاءات والعقوبات؛
- ✓ الالتزام بتطبيق التشريعات واللوائح الخاصة بالحفاظ على البيئة وهذا في النهاية يؤدي إلى منع استنزاف وتدهور الموارد الطبيعية ومنع التلوث بصورة مختلفة؛
- ✓ إعداد نظم وطرق المراقبة لمستويات التلوث المختلفة.[2]

[1] عباس صباح طالب، **أثر تطبيق نظام التكاليف على أساس النشاط في تخفيض التكالف وفقا لماعيير إيزو 14001**، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 42، 2019، ص 120.

[2] فيصل حكمت صلع الدوري، **استراتيجية إعادة التدوير وأثرها في تعزيز آلإدارة البيئية (إيزو 14001)**، المجلة العالمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 08، العدد 02، 2017، ص 690.

**ثالثا: فوائد تطبيق نظام الإدارة البيئية الايزو 14001**

يمكن تقسيم فوائد تطبيق نظام الإدارة البيئية إلى:[1]

1. **الفوائد الاقتصادية:** تتمثل في:
   - ✓ زيادة الانتاجية؛
   - ✓ وفرات في التكاليف؛
   - ✓ وفرات مالية في مجالات عديدة؛
   - ✓ تحقيق مزايا تسويقية.
2. **الفوائد الاجتماعية:** تتمثل في:
   - ✓ تحسين الصورة العامة للمؤسسة أمام مجتمعها وقواه الفاعلة في مجال حماية المستهلك والبيئة وتمكين المؤسسات بالتالي من كسب مدهم ودعمهم؛
   - ✓ تقليل المخاطر المؤثرة على صحة وأمن الانسان الناتجة عن الانبعاثات والاصدارات الصناعية.
3. **الفوائد البيئية:** وتتمثل في:
   - ✓ تقليل كمية النفايات وإعادة استخدام المواد؛
   - ✓ استخدام أكفأ للموارد الطبيعية كالأراضي والمياه والطاقة.

[1] عز الدين دعاس، **أثر تطبيق نظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والصحة على الأداءالبشري للمؤسسة الصناعية**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، جامعة الحاج لخضر بباتنة، 2019، **ص_ص** 29_31.

**خلاصة الفصل**

تعتبر إجراءات السلامة المهنية مهمة في الوقاية والحفاظ على العاملين في المؤسسة، فهذه الاجراءات تحقق بيئة عمل مثالية خالية من المخاطر، لذا على كل المؤسسات الالتزامبقواعد السلامة المهنية لأنها تعطي الاستقرار والرضا عن العمل وزيادة في الانتاجية وعلى كل عامل تطبيق تعليمات السلامة المهنية من أجل حماية نفسه وزملائه من الحوادث والحفاظ على المعدات والمحافظة عليها من أجل عدم تعريض المؤسسة للخسائر، كذا على المؤسسة توجيه العمال وارشادهم فيما يخص السلامة المهنية وتنفيذ البرامج فهي المسؤول الأول على تخفيض حوادث العمل.

# الفصل الثاني:

## الإطار النظري لضغوط العمل

**تمهيد**

يعيش العامل خلال سيرورة حياته داخل دائرة من المتطلبات والحاجات المادية والنفسية والاجتماعية التي يحتاج إلى اشباعها من محيطه، إلا أن هذا الأخير يعوق العامل نحوتحقيق طموحاته واشباع حاجاته نظرا لتعقيداته، مما يجعل الواقع واقعا غير صحي، يولد العامل بشتى صراعات وضغوطات بشتى أنواعها، بما في ذلك الضغط المهني أي ذلك الضغط الناتج عنبيئة العمل بمختلف ظروفها كالضوضاء والتشويش، رداءة الأثاث، قلة التهوية...الخ. أو لظروف اجتماعية كتدهور العلاقات الاجتماعية والمهنية...الخ. وحت الظروف النفسية كالتعب، الاحساس بالملل، الروتين...الخ. مما يجعل التكيف معها صعبا نوعا ما، وتحول العامل نحو أداء مهنته على أكمل وجه هذا من جهة ومن جهة أخرى قد تكون حافزا قويا نحو بذل الجهود لتغيير البيئة وتحدي الوتقع والعمل والمثابرة لتقديم مزيد من الابداع في العمل، ومن هنا تم تقسيم الفصل الى ثلاثه مباحث هي:

- ✓ **المبحث الأول**: ماهية ضغوط العمل؛
- ✓ **المبحث الثاني**: أسباب وآثار ضغوط العمل.

**المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل**

تعتبر ضغوط العمل من أبرز المشاكل التي يعاني منها العاملون بشكل عام في أماكن العمل وهي تؤثر سلبا في أغلبها على حالتهم الصحية والاجتماعية وعلى مستوى انجازهم المهني، هذا ما ينجر عنه تحمل المؤسسة تكلفة غياب عامليها أو تركهم العمل وانخفاض الدافعية والالتزام الوظيفي وفقدان الرغبة في الابداع ومن ثم تراجع فعالية المؤسسة.

**المطلب الأول: ضغوط العمل**

إن نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات، كما يعتبر ضغوط العمل جزءا مهما من هذه المتغيرات وتعد أيضا من الموضوعات الأساسية التي يركز الباحثون في مجال الإدارة على دراستها من حيث المسببات والآثار باعتبار أن ضغط العمل هو أحد التحديات التي تواجهها المؤسسات المعاصرة، حيث أن وجود مستويات مرتفعة من الضغط الوظيفي قد يؤثر سلبا على الأداء العاملي وبالتالي على أداء المؤسسة.

**أولا: تعريف ضغوط العمل**

لقد أولى موضوع ضغوط العمل الاهتمام من قبل الباحثين، وكثرت الدراسات والبحوث التي تناولته بحيث تعددت وجهات النظر حول مفهومه ولم يوضع تعريف محدد وشامل يتفق عليه الجميع وعليه نعرض بعض التعاريف محاولين بذلك تقديم المفهوم الدقيقلضغوط العمل، وابراز مصادره.

- ✓ **لغة:** تعود كلمة ضغوط Stress لغويا إلى الكلمة اللاتينية Stringer والتي تعني الضيق والشدة.
- ✓ **اصطلاحا** :فقد تعددت تعاريفها ولم يتفق جميع الباحثون على تعريف واحد لها، يعود السبب في ذلك لاختلاف نظرة كل باحث إلى ضغوط العمل، فبعضهم ركز على البيئة الخارجية للفرد واعتبرها مصدر رئيس لضغوط العمل، وبعضهم ركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها العامل، وقد اعتبرها آخرون ناشئة عن صعوبات تقف أمام العامل.[1]

تعرف بأنها المثيرات النفسية والفيزيولوجية التي تضغط على العامل وتجعل من الصعب عليه أن يتكيف معالمواقف تحول دون أدائه لعمله بفعالية.

[1] فارس بوشريط، ياسر براهيمي، **أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين في المؤسسة**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة يحي فارس بالمدية، 2021، ص 04.

كما تعرف ضغوط العمل بأنها تلك الظروف الدينامكية التي يواجه فيها العامل بفرصة تتضمن مكاسب محتمله له وقيود تحد من قدراته على تحقيق ما يرغبه ومطالب قد تتسبب في خسارته وفقده لما يرغب في تحقيقه.[1]

يرى كويك أن الضغوط تتخذ أصولها من المتطلبات التنظيمية والحياة الشخصية، فأي متطلبات سواء كانت طبيعية وفسيولوجية أو نفسية تعد من برامج العيش والحياة تعرف بأنها مثيرات ضاغطة، واستجابة الضغوط تظهر كنتيجة لتفاعل العامل ورد فعله للمثيرات الضاغطة.[2]

كما يعرف بارون ضغط العمل بأنه استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها.

في حين يعرف سيزلاغي وأخرون ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تحدث إختلال نفسي لدى العامل وينتج عن العوامل البيئة الخارجية أو المؤسسة أو العامل نفسه.[3]

وقد عرفها المشعان بأنها المصادر التي توجد في مجال العمل وتفرض عملا زائدا على العاملين، ويترتب عليها درجة من التوتر والضيق ويسعى العامل إلى تجنبها أو التقليل منها.[4]

يعرف (CAPLAN) ضغوط العمل أنها أية خصائص موجودةفي بيئة العمل التي تخلق تهديدا للعامل ويقصد بتعريفه هذا جميع الخصائص والعوامل السلبية التي لها علاقة بأداء عمل معين.

يعرفها كل من (FRENCH, ROGERS AND COB) أنها عدم المواءمة بين ما يمتلكه العامل من مهارات وبين متطلبات عمله و يسلط الضوء هنا على عدم التناسب بين قدرات العامل و المطالب الواجب القيام بها داخل عمله.[5]

يعرفها (هيجان): على انها تجربة ذاتية للفرد تحدث نتيجة لعوامل في العامل او البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المؤسسة، يترتب على هذه العوامل حدوث آثار او نتائج جسمانية ،او نفسية، او سلوكية على العامل تؤثر بدورها على ادائه للعمل مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة.

---

[1] فاطمة بلقاسمي، ابتسام داودي، العارم خوني، خديجة الخذير، **تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاقتصادية**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2022، **ص** 03.

[2] أمين منداس، **ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الأطباء**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، 2021، **ص** 21.

[3] عيسى ابراهيم المعشر، **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009، **ص** 16.

[4] لبنى زياد خالد الساكت، **أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة عمان، 2014، **ص** 13.

[5] فراح هادية، **أثر ضغوط العمل على الابداع الإداري لدى العاملين في المؤسسة** ، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال المؤسسة، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي ، 2016، **ص** 14.

ويعرفها (عبد الباقي) : "بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل الافراد والذي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال تظهر في سلوك الافراد في العمل، او في حالتهم النفسية، او الجسمانية،اوفي ادائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط.[1]

تعرف **فونتانا** الضغوط على أنها حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والامكانيات الشخصية للكائن الحي.[2]

في حين يعرف **عبد العفو** الضغوط المهنية على أنها تشير إلى وجود عوامل خارجية تحدث لدى العامل احساسا بالتوتر، وعندما تزداد شدة هذه الضغوط قد يفقد العامل قدرته على الاتزان ويغير من نمط حياته.

وكذا يعرف محمد مسلم الضغوط على أنها شعور العامل بعدم قدرته على التجاوب مع متطلبات المحيط ويحدث الضغط المهني عندما يكون العامل غير قادر على الاستجابة الملائمة والفعالة للمثيرات الخارجية المتمثلة في متطلبات العمل والمحيط، فهو حالة نفسية ترافقها أعراض فيزيولوجية ونفسية وسلوكية كمحاولة فاشلة لتكيف.[3]

ومن خلال ما سبق نستنتج أن الضغط المهني هو شعور العامل بعدم قدرته على مواجهة متطلبات وأعباء مهنته بسبب المصادر الموجودة في محيط العمل في تفاعلها مع العوامل الشخصية بحيث يترتب عن ذلك مجموعة من الآثار النفسية والفيزيولوجية والسلوكية، ومنه التأخر عن تحقيق الهدف ويزداد الشعور بالاحباط كلما زاد مستوى الضغط.

**ثانيا: عناصر ضغوط العمل**

يرى (Wallace & szilagi) أنه يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية للضغوط في المؤسسة وهي كالتالي:

- ✓ **المثير:** هو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة، وكذلك العوامل المرتبطة بالمورد البشري، والتي تولد لديه شعورا بالضغط.
- ✓ **الاستجابة:** يمثل هذا العنصر في ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها العامل أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات مثل القلق والتوتر، الإحباط وغيرها.

[1] ابتسام حبة، **أثر ضغوط العمل على الابداع الإداري لدى العاملين بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2020، **ص_ص** 18_19.

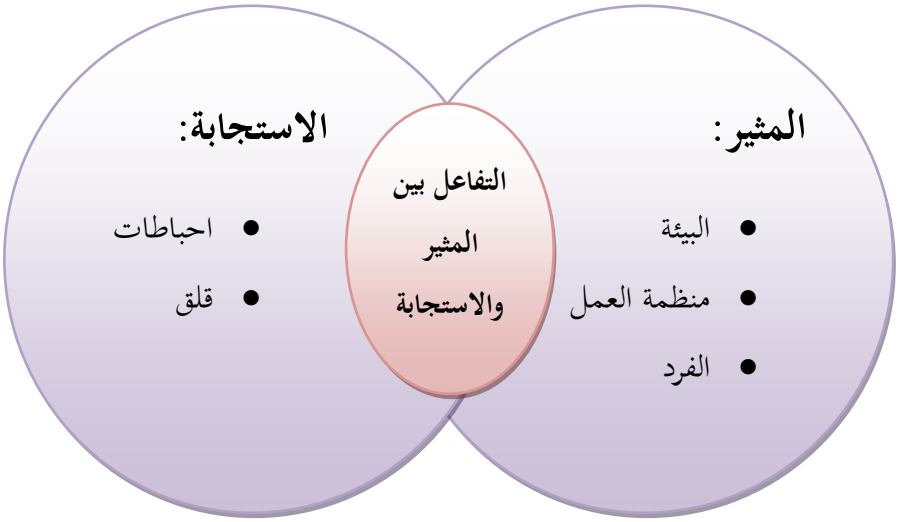
[2] عبد الوهاب بلواضح، زين الدين ضياف، **الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود المحددة المدة**، المجلد 07، العدد 29، 2018، **ص** 104.

[3] كريمة يطير، نورة باعلي، **الحوافز وأثرها على الضغط المهني لدى الأستاذ الجامعي**، مذكرة ماستر في علم النفس، تخصص علم النفس المدرسي، جامعة أحمد دراية بأدرار، 2018، **ص** 46.

✓ **التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة. مما يعني أن الضغط الذي يواجهه العامل ناتج عن التفاعل المركب بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذا العوامل المرتبطة بالعامل.[1]

ويوجد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط المهنية ويحددها الشكل التالي:

**الشكل رقم (01_02)**: عناصر ضغوط العمل




**المصدر**: اسماعيل الأشهب، **علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص: تنظيم وعمل، جامعة محمد لخضر بالوادي، 2017، **ص** 31.

والمثير هو ما يتعرض له من مؤثرات ناتجة عن العامل أو المؤسسة أو البيئة ويترتب عليها شعور العامل بالضغط. أما الاستجابة فتتكون من ردود الفعل الفيسيولوجية والنفسية والسلوكية تجاه الضغط، وتتمثل في الاحباط أو القلق أو التكيف. بينما يشير العنصر الثالث إلى التفاعل الذي يحدث بين مسببات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أم بيئية أم علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات.[2]

**ثالثا: خصائص ضغوط العمل**

تتميز ضغوط العمل بمجموعم من الخصائص، فهي ظاهرة لا تكاد تخلو من أي مجتمع سواء كان كبيرا أو صغيرا، متطورا أو غير ذلك ومن أهم تلك الخصائص نذكر ما يلي :

[1] بسمة غناي، **أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي عند عاملات الاستقبال والسكريتاريا**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2016، **ص** 28.

[2] اسماعيل الأشهب، **علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة حمة لخضر بالوادي، 2017، **ص_ص** 31_32.

1. تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد بحيث يمكن يكون عامل مفيد في شكل دافع لرفع جودة العمل والمنافسة الايجابية وكذا الابداع والابتكار من جانب آخر يمكن أن تكون الضغوط عامل سلبي من خلال الأضرار التي قد تتسبب فيها على المستوى الشخصي أو التنظيمي.[1]
2. يختلف الناس في استجاباتهم وردود أفعالهم اتجاه الضغوط، وهذا نتيجة إدراكهم لتلك الضغوط والمعاني التي يعطونها لها، العمل المفرط والجدتول المرهقة تعني القلق والتوتر لدى البعض، بينما يرى البعض الآخر أنها فرصة لتحدي واثبات أنفسهم والعمل بأقل من المقدار المطلوب، ويعتبره البعض تقديرا ضعيفا لمهاماتهم وغياب فرصة النجاح التي يريدونها، بينما يرى الآخرون أنها فرصة للراحة والتحرر من المشاكل، لذلك نجد أن الضغوط التي تسبب تأثيرا نفسيا للبعض يمكن أن تصبح مصدر طاقة ونشاط للآخرين.[2]
3. ضغوط العمل منتشرة دائما، وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر فازدحام المكاتب مثلا أو زيادة طلبات الجمهور، أو تكاثم الواجبات وتعاظم المسؤوليات أو زيادة الضوضاء.... كل ذلك يشكل ضغطا على تفكير العامل وأعصابه وحالته المزاجية.[3]
4. لا توجد وصفة تكفل خلو الحياة الضغوط، لكن هناك أساليب تخفضها إلى حدها الأدنى.
5. إن المعاناة من الضغوط لا يمكن اعتبارها أحد علامات الضعف.[4]

**المطلب الثاني: أنواع ومستويات ضغوط العمل**

**أولا: أنواع ضغوط العمل**

إن ضغوط العمل من الأمور الجسيمة التي لابد من وجودها في المؤسسة فلا يمكن القضاء عليها تماما، وحتى في حياتنا اليومية فهي جزء لا يتجزأ منها، فالعامل الذي يواجه الضغوط هو انسان ميت أو في حالة غيبوبة.

[1] مقران سامي محمد الأمين، تأثير **تسيير ضغوط العمل على أداء العاملين في قطاع الصحة في ظل جائحة كوفيد 19**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2022، **ص** 22.

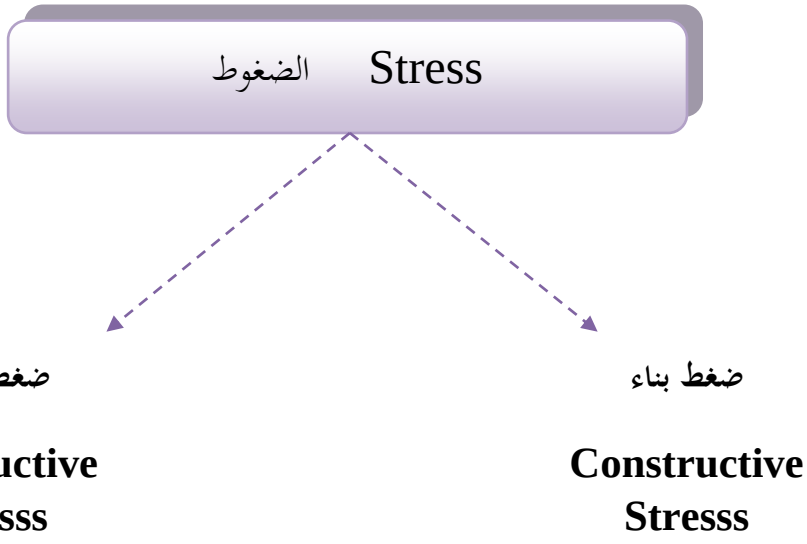
[2] حمام أحمد، مراكشي عفاف، **ضغوط العمل وأثرها على الموظف داخل المؤسسة**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة يحي فارس بالمدية، 2022، **ص** 39.

[3] مهدي فطيمة الزهرة، **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين**، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال المؤسسات، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2020، **ص** 13.

[4] خميسي نسيمة، **ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ**، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، 2015، **ص** 66.

فضغوط العمل متعددة الأنواع ومختلفة الأشكال، إلا أن معظم الكتاب والباحثين جمعوا على تصنيفها إلى نوعين أساسين: ضغوط العمل الايجابية وضغوط العمل السلبية.[1]

**الشكل رقم (02_02)**: أنواع ضغوط العمل




**المصدر**: جابر أوبيش، تاج الدين بالي، زكرياء بوترعة، **أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، 2022، **ص** 15.

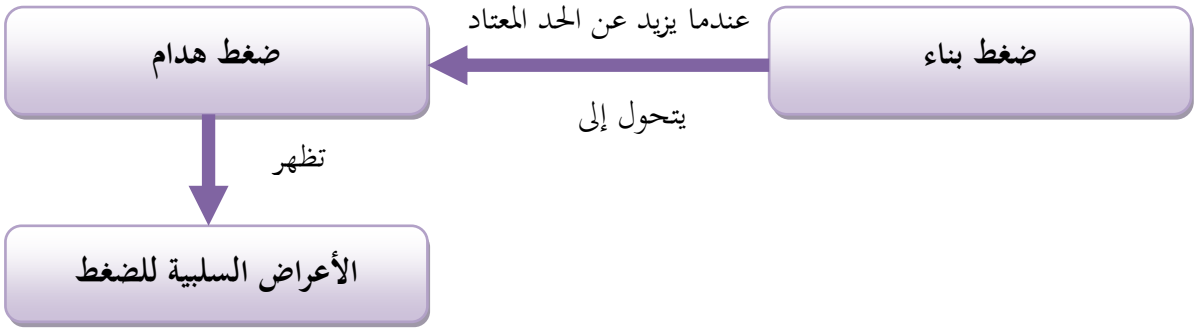
1. **الضغط البناء**: وهو الضغط الذي يدفع العامل داخل بيئة العمل إلى زيادة المجهود، محاولة التطوير والتجديد، إعادة تنظيم الوقت والجهد.
2. **ضغط هدام**: وهو الضغط الذي يؤدي إلى احباط العامل واليأس والأداء المنخض للأفراد داخل بيئة العمل أو اللامبالاة.

ومن ذلك توجد علاقة بين شدة الضغط البناء عن الحد المعتاد أي يتحمله العامل بالمؤسسة يتحول إلى ضغط هدام ما يعرف بالأعراض السلبية للضغط وذلك ما يوضحه الشكل التالي:[2]

[1] جابر أوبيش، تاج الدين بالي، زكرياء بوترعة، **أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين**، مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، 2022، **ص** 15.

[2] فهيمة حمدي، أثر ضغوط العمل على أداء المورد البشري، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة أم البواقي، 2014، **ص_ص** 14_15.

**الشكل (03_02)**: تحول الضغط البناء إلى هدام داخل بيئة العمل




**المصدر**: فهيمة حمدي، **أثر ضغوط العمل على أداء المورد البشري**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة أم البواقي، 2014، **ص_ص** 14_15.

❖ **ضغوط العمل وفقا لمعايير الآثار المترتبة على حدوثها**

**1. الضغوط الايجابية**

هي الضغوط التي تزود العامل بالطاقة التي يحتاجها حتى يستطيع القيام بأعماله بكفاءة، فعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل للعديد من الضغوط مثل: اختبار ما أو دورة تدريبية معينة للترقية أو للنقل إلى موقع وظيفي أفضل، أو ينال رضا رئيسه عندما يلتزم بالأداء ويكون منضبطا في مواعيده، وقد أوضح بعض الباحثين الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة حيث أن الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كمنبه أو كأداة تحذير للمشاكل التي يمكن أن تتعرض لها المؤسسة أو الأفراد، للتقليل من حدتها وآثارها.[1]

**2. الضغوط السلبية**

ويقد بها باقي أنواع الضغوط التي تؤثر بشكل سلبي على كل متخذي القرار والعاملين به، مما يولد عدد من المشكلات الإدارية والنفسية، وتبرز فيما يلي:

- ✓ انعدام الرغبة في العمل وكبت جميع دوافع الابداع؛
- ✓ اتباع الأسلوب الروتيني في العمل والكف عن أي مبادرة سلبية؛
- ✓ زيادة الشعور بالإحباط والعدوانية وتحقير الذات.

[1] خديجة عاشور، **ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع**، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2015، **ص** 41.

ومثل هذا وغيره يؤدي إلى تراجع مستوى الأداء واضطراب العلاقات الإدارية والتنظيمية.[1]

والجدول التالي يوضح المقارنة بين الضغوط السلبية والضغوط الايجابية:

**الجدول رقم (01_02)**: المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية

| الضغوط الايجابية | الضغوط السلبية |
|---|---|
| • تمنح دافعا للعمل<br>• تساعد على التفكير<br>• تحافظ على التركيز على النتائج<br>• تجعل العامل ينظر إلى العمل بتحدي<br>• تحافظ على التركيز على العمل<br>• النوم جيدا<br>• تمنح الاحساس بالمتعة<br>• القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر<br>• تمد العامل بالقوة والثقة<br>• التفاؤل بالمستقبل<br>• القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة | • تسبب انخفاظا في الروح المعنوية<br>• تولد ارتباكا<br>• تدعو للتفكير في الجهد المبذول<br>• تجعل العامل يشعر بتراكم العمل عليه<br>• تشعر العامل بأن كل شيء يمكن أن يقاطعه ويشوش عليه<br>• الشعور بالأرق<br>• الاحساس بالقلق<br>• ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها<br>• تؤدي إلى الشعور بالفشل<br>• تسبب للعامل الضعف<br>• عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة |

**المصدر**: مريم عثمان، **الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية**، رسالة ماجستير في علم النفس، تخصص علم نفس تربوي، جامعة الاخوة منتوري بقسنطينة، 2010، **ص** 28.

[1] فاطمة عبد الباقي، **مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة بالمؤسسات الخاصة**، مذكرة ماستر في علم النفس، تخصص تربية خاصة، جامعة وهران 02، 2022، **ص_ص** 20_21.

❖ **ضغوط العمل وفقا لمعيار المدة الزمنية**

**1. ضغوط قصيرة المدة**

ومدتها من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن أحداث قليلة الأهمية أو مضايقات صادرة من أشخاص غير مهمين.

**2. ضغوط متوسطة المدة**

ومدتها من ساعات إلى أيام وتنجم عن بعض الأمور كمدة عمل إضافية، أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب به.

**3. ضغوط طويلة المدة**

وهي التي تستمر لأسابيع أو أشهر أو سنوات، والتي تنجم عن أحداث كبيرة كالنقل من مكان العمل أو الايقاف عن العمل.

أ. **ضغوط العمل وفقا لمعيار المصدر** : تختلف أنواع الضغوط حسب هذا المعيار باختلاف البيئة التي تحيط بالعامل د أو المؤسسة وهناك ثلاثة أنواع من الضغوط، ضغوط ناتجة عن البيئة المادية وضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية وضغوط ناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري وهي:

✓ **الضغوط الناتجة عن البيئة المادية**

هي تلك الضغوط التي تتعلق بالظروف المادية، والتي يتعرض لها العامل داخل المؤسسة أثناء ممارسته مسؤولياته ومهام وظيفته،مثل ضعف الإضاءة،الضوضاء.

✓ **الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية**

هي ضغوط تنتج عن خلافات وصراعات في المحيط الاجتماعي الذي ينتمي إليه العامل العامل،والتفاعلات في العمل مع الزملاء مثل خلاف مع الرئيس المباشر أو غيره.

✓ **الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري**

تظهر هذه الضغوط في الخصائص الشخصية المتوازنة أو المكتسبة والتي تنتج عن الفروقات بين الموظفين مثل الجنس العرق أو الديانة.[1]

[1] ريان حمزاوي، **أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2020، ص_ص 16_17.

**ب. ضغوط العمل وفقا لمعيار عنف وشدة الضغط** : تصنف ضغوط العمل وفقا لهذا المعيار إلى الأنواع التالية:[1]

✓ **ضغوط شديدة القوة**

هي ضغوط هيكلية متصلة بنيان وكيان المؤسسة، وهي ضغوط طويلة الأجل ترتبط باستراتيجيات المؤسسة، خاصة استراتيجيات النمو والتوسع والاستمرار.

✓ **ضغوط متوسطة القوة**

هي ضغوط تشمل عادة سياسات ولوائح المؤسسة، وهي بذلك تحكم العمل داخل المنشأة أو تتسبب في تأثيرات متشابكة متداخلة تلقي بثقلها على العاملين لفترة متوسطة الأجل وإن كانت أقل وطأة من النوع الأول.

✓ **ضغوط هادئة موقفية**

هي ضغوط تتصل بالمواقف اللحظية واليومية للمؤسسة، والتي تنشأ عن المعاملات اليومية، وصراعات العمال، وعلاقتهم بالرؤساء والمرؤوسين والزملاء في اطار العمل اليومي لكل منهم وهي إلى ذلك ضغوط قصيرة الأجل غير دائمة تتصف بالفورية فهي تظهر فجأة وتختفي فجأة ولا تملك الاستمرار.

**ت. ضغوط العمل وفقا لمعيار السبب**

✓ **الضغوط الأسرية**: (الإنفصال، التنافر الأسري، وفاة...الخ).

✓ **ضغوط النقص**: (نقص الممتلكات والأصدقاء).

✓ **ضغوط العدوان**: (سوء المعاملة من العائلة والأقارب).

✓ **ضغوط السيطرة**: (التأديب، العقاب القاسي).[2]

[1] فتيحة فني، كريمة معيزي، **خدمة العملاء وعلاقتها بضغوط العمل في المؤسسة الخدماتية**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، المركز الجامعي أحمد بن يحي بالونشريس، 2016، **ص** 54.

[2] سعاد منصوري، ريان عمبار، **ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة 08 ماي 1945 بقالمة، 2022، **ص** 38.

**ثانيا: مستويات ضغوط العمل**

تقسم مستويات ضغوط العمل إلى ثلاث أقسام هي:[1]

**1. المستوى المرتفع**

وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر العامل بتراكم العمل عليه وتسبب انخفاضا في روحه المعنوية وتولد ارتباكا عنده وتشعره بالفشل والتشاؤم والقلق وقد تؤدي إلى فقدان رغبته في العمل.

**2. المستوى المقبول**

وهي من الضغوط الايجابية والتي يشعر العامل بالمتعة في العمل وعلى قدراته الفائقة على حل المشكلات وتتميز بأنها تعطي شخصية العامل الحيوية والنشاط والتفاؤل الدائم والقدرة العالية على التفكير بتركيز وحل المشكلات، كضغوط المدير على العاملين للمحافظة على حيويتهم ودافعيتهم لانجاز الأعمال.

**3. المستوى المنخفض**

وهي من الضغوط السلبية التي يشعر العامل بالملل والإجهاد والإحباط له الشعور بالضعف.

**المطلب الثالث: مراحل ضغوط العمل**

يعتبر هانز سيلاي من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بضغوط العمل، وقد قام باكتشاف الضغط من خلال قيامه بعدة تجارب في المجال الطبي على الحيوانات والبشر، وتوصل من خلالها إلى أن الضغط يمر بثلاث مراحل مهمة عرفها بالتكيف العام المتزامن وهي:

**1. مرحلة الإنذار أو التنبيه**

تتمثل هذه المرحلة في رد فعل أولي اتجاه الضغط، تبدأ هذه المرحلة بالانتباه لوجود حدث يخرج عن المألوف، وهذا الانتباه يولد بدوره عددا من ردود الفعل الفسيولوجية الفورية، بمعنى أن العامل يواجه ضغطا بفعل مثير خارجي، ينشط نظام الضغط الداخلي ويتم استشارة وسائل الدفاع إلى العامل، من أهم ردود الفعل الفسيولوجية في هذه المرحلة: ارتفاع معدل ضربات القلب، التعرق أو احمرار الوجه. وترفع ردود الأفعال تلك إلى الجهاز العصبي، الذي يفرز بعض المواد التي تزيد من قدرة الجسم، كما أن الأنسجة الدموية في الجسم ككل تفرز الطاقة التي خزنت من قبل في صورة هرمون ليفرز

[1] حنان فواري، **الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية**، رسالة ماجستير في علم النفس، تخصص علم النفس الاجتماعي، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2014، **ص** 41.

السكريات في الدم ويأمر المخ بإفراز الهرمونات التي تمنع الإحساس بالآلام وتزيد هذه الاستجابات لكي تحذر الجسم وتعده للتعامل في أي موقف ينطوي على خطورة.[1]

### 2. مرحلة ردة الفعل ( التعامل مع الضغوط )

وتبدأ هذه المرحلة بعد حدوث التغيرات السابقة ويأخذ رد فعل أحد الاتجاهين إما المواجهة لمحاولة التغلب عليها أو الهروب ومحاولة التخلص منها وبذلك يعود المشرف إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح ينتقل للمرحلة الثانية حيث يكون قد أصيب بالضغوط. [2]

### 3. مرحلة المقاومة

تبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل وارتفاع مستوى القلق والتوتر وعادة ما يترتب على هذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية منها إصدار قرارات متعددة وعاجلة وحدوث صدامات أو نزاعات قوية.[3]

### 4. مرحلة التعب الانهاك

تظهر هذه المرحلة إذ لم يستطع العامل التغلب على مسببات الضغط واستمر يعاني منها فترة طويلة، فإن طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهدة، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من العامل والمؤسسة، ويستدل على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها الاستياء من جو العمل، انخفاظ معدلات الانجاز، التفكير في ترك العمل، الاصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر، والسلبية واللامبالاة والاكتئاب، الإصابة بالأمراض العضوية مثل : قرحة المعدة والسكري وارتفاع ضغط الدم.[4]

والشكل الموالي يوضح مراحل ضغوط العمل:

---

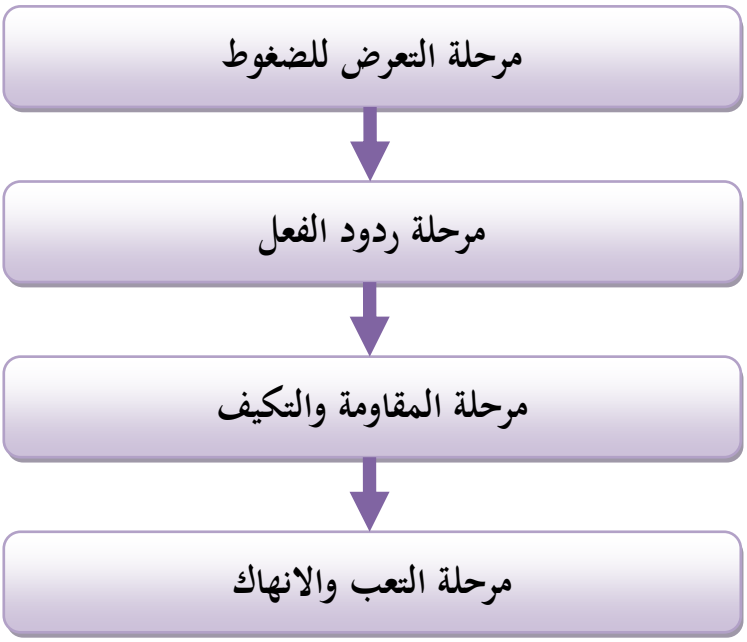
[1] مبروك بن طكوكة، العياشي ساعد السعود، **تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف في الإدارة العمومية**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد البشير الابراهيمي ببرج بوعريريج، 2022، **ص** 29.

[2] محمد حسن خميس أبو رحمة، **ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة**، رسالة ماجستير في علوم التربية، تخصص إدارة تربوية، الجامعة الاسلامية بغزة، 2012، **ص** 17.

[3] عائشة امساعد، **ضغوط العمل وأثرها على التقاعد المسبق في المؤسسات التربوية الجزائرية**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة مسيلة، 2013، **ص** 38.

[4] يسمينة بركات، **أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2020، **ص** 05.

**الشكل (04_02)**: مراحل ضغوط العمل




**المصدر**: من إعداد الطالبتين استنادا على المعطيات السابقة.

## المبحث الثاني: أسباب وآثار ضغوط العمل

أصبحت ضغوط العمل سمة من سمات العصر الحديث، حيث يطلق عليه بعض الباحثين القاتل الصامت، وأصبحت العديد من المؤسسات تعاني من ازدياد ضغوط العمل بشكل أوسع بين العاملين فيها، وثبت أن استمرارها يترك آثار سلبية على صحتهم البدنية والنفسية ومن ثم على أدائهم الوظيفي.

### المطلب الأول: أسباب ومصادر ضغوط العمل

#### أولا: أسباب ضغوط العمل

تم تقسيم أسباب ضغوط العمل إلى:[1]

1. **الأسباب التنظيمية:** ومنها:

- ✓ الإختلاف المهني.
- ✓ غموض الدور.
- ✓ تعرض الدور.
- ✓ عبء العمل.
- ✓ المسؤولية عن الأفراد.
- ✓ المستقبل الوظيفي .
- ✓ الإفتقار إلى المشاركة في إتخاذ القرارات .
- ✓ المساندة الاجتماعية.

2. **الأسباب العاملية** : ومنها:

- ✓ نمط الشخصية.
- ✓ مصدر الضغط.
- ✓ القدرات والحجات.
- ✓ معدل التغير في حياة العامل.
- ✓ سمات شخصية أخرى.

هذا بالإضافة إلى المشكلات الشخصية والمنزلية والاجتماعية والمالية والتي تسهم بدورها في حدوث الضغوط.

[1] هناء كلاش، **أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2020، ص_ص 24_25.

بحيث يرى العديد من الباحثون أن السمات الشخصية وخاصة لدى أولئك الأكثر إخلاصا وإلتزاما في عملهم والأكثر تمسكا بالقيم والمثاليات تؤدي إلى تعرضهم للكثير من الضغوط.

كما أن العاملين الإنبساطيين كانوا أكثر مقاومة للإحتراق النفسي بينما كان العاملون الإنطوائيون أكثر عرضة للضغوط.

وفي تقسيم آخر الذي قدمه أحد الباحثين والذي أوضح فيه الأسباب الشخصية التالية:

- ✓ أحداث الحياة المختلفة التي تمر بالعامل بإيجابياتها وسلبياتها مثل الزواج، الطلاق، تغيير مكان الإقامة، حالات الوفاة، العطل التقاعد.
- ✓ الفروق العاملية في درجة التفريغ أو التخلص من التوتر، وتدخل ضمن ذلك درجة القدرة على ترك هموم العمل في المكتب مع نهاية الدوام وتنمية أنشطة أو هوايات تنسى العامل الهموم.
- ✓ نمط الشخصية، حيث يمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين: أالمحدمها أكثر قابلية لضغوط العمل بسبب رغبته في إنجاز أكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته وكأنه يسابق الزمن، هذا النمط يعرف بالنمط يكون على عكس النمط الذي يتميز بالثقة والهدوء ويأخذ الأمور ببساطة أكثر ويأخذ وقته في التعامل مع الأمور التي تواجهه.
- ✓ قدرات وحاجات العامل ومدى توافقها مع متطلبات المؤسسة، هذا التوافق الذي يحقق للفرد من خلال تحقيق حاجات العامل وشعوره بكفاءته وأهليته للقيام بالعمل المطلوب منه، وهذا بدوره يؤدي إلى تقليل معاناته من ضغوط العمل

**ثانيا: أبعاد ضغوط العمل**

إن ضغوط العمل لا تؤثر على العانل وحده لأنه لا يعيش في بيئة منعزلة عمن حوله، وإنما تؤثر عليه باعتباره أحد مكونات النظام الذي يتفاعل معه، لذلك فإن شعور العامل بضغوط العمل يكون له أبعاد متعددة تحددها طبيعة العامل ومن بين هذه الأبعاد ما يلي:

**1. البعد الاجتماعي ( العلاقات الاجتماعية )**

وهي كل اتصال للإنسان بغيره، وهو يقوم بنشاطه اليومي كعلاقة الجوار والتعليم والوظيفة وعلاقات البيع والشراء، والعلاقات الثقافية والفنية والرياضية وغيرها وتتعدد بتعدد النشاط الإنساني واتساعه الذي يشمل كافة مناحي النشاطات السياسية والاقتصادية والثقافية.

### 2. البعد الأسري (العلاقات الاسرية)

هي تلك العلاقات الاجتماعية التي تقوم بين أعضاء الأسرة الواحدة (الأب ،الأم ،الأبناء ) على نحو يحقق التوازن داخل الأسرة.[1]

### 3. البعد القيمي (منظومة القيم)

هي مجموعة قواعد ومعايير وعادات وتقاليد يتبناها العامل ويرتضيها المجتمع، تسهم في اكسابها للأفراد جميع المؤسسات، وتتحول بعد تشبع العامل بها الى سلوك ظاهري وملموس عند مواجهة موقف ما على ان يكون اكتساب تلك القيم وفق ضوابط الشريعة الإسلامية.[2]

**ثالثا: مصادر ضغوط العمل**

### 1. المصادر الشخصية

ويقصدر بالمصادر الشخصية لضغوط عمل تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالعامل التي أدت الى تكوين شخصيته كالوراثة، والبيئة التي عاش وتربى فيها، بالإضافة إلى التركيبة الذاتية الخاصة بكل فرد والتيتتكون من طبيعة الأحداث التي يتعرض لها وأثرها في بناء شخصيته، هذا إلى جانب وعي العامل بذاته وفهمه لها، وإستيعابه لردود أفعاله تجاه المؤثرات التي يتعرض لها في حياته، سواء كان ذلك في نطاق العمل أوخارجه.

ومن أبرز العوامل التي تتعلق بالمصادر الشخصية نذكر ما يلي:

أ. **نمط الشخصية** : توصلت الدراسات التي قام بها الدكتور راي روزنمان المدير المساعد لمركز أمراض القلب في المركز الطبي لمستشفى سان فرانسيسكو في الستينيات من القرن الماضي، إلى أنه يوجد فصائل للشخصية كما يوجد فصائل الدم، تدعى بأنماط سلوك الشخصية، وتم تصنيفها إلى نمطين هما نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)، وأن لهذه الفصائل من الأنماط السلوكية علاقة مباشرة بأمراض القلب، والأوعية الدموية من ضغط الدم وزيادة نسبة الكولسترول.

ويتميز صاحب الشخصية (أ) بخاصية الإقدام والتنافس والمثابرة والنشاط الزائد وكثرة الحركة، والإقبال على العمل. ولكنه يتحدث بإنفعال ويستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله، كما أنه يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام

[1] عبد الرحمان بن خيرة، **أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة ذات هدف الوسيلة**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2017، **ص** 55.

[2] مسعود خليفي، عمار قدور، **ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2019، **ص** 10

في أقل وقت، وهو غير صبور ويكره الإنتظار وفي صراع دائم مع الأحداث والأفراد، ويحب أن يكون مشغولا دائما، ويكره أن يكون له وقت فراغ. لذا فإن صحته ضعيفة ومعرضة أكثر من غيره للإصابة بمرض القلب وتصلب الشرايين والدورة الدموية، نتيجة لتأثره بضغوط العمل وإستجابته لها بقدر كبير.

أما صاحب نمط الشخصية (ب) فهو شخص هادئ الطباع ومسترخي الأعصاب، ويتميز بحساسية الطباع والتفوق العلمي. لذا يقل تعرضه لأمراض القلب والدورة الدموية. الجدير بالذكر أن الدراسات التي تلت تلك الدراسة خرجت بنتائج قسمت نمط الشخصية (أ) فئتين الفئة الأولى هي الشخص الذي يرى الكون فيستخدم عبارة أنا أفعل، أنا أهتم، أنا أعتقد، وغيرها من العبارات التي تدل على أنه يرى نفسه محور كل شيء، وهذه الفئة هي التي تتعرض لأمراض القلب ونوبة القلب. أما الفئة الأخرى التي لا تتحدث كثيرا عن نفسها ولا تركز على ذاتها فإنها أقل تعرضا لأمراض القلب وتتساوى مع نمط الشخصية (ب).

ب. **الجنس:** يعد عامل الجنس من ذكور وإناث من الخصائص الشخصية المؤثرة في دراسة ضغوط العمل، لاسيما مع زيادة معدلات دخول الإناث في سوق العمل، والتي يختلف موقعها الإجتماعي والوظيفي عن الرجل من تداخل مسؤولياتها بين العمل والمنزل والعزلة الإجتماعية التي يفرضها عليها مجتمعنا، ومحدودية الدور الوظيفي الذي يسمح لها به، ناهيك عن التفرقة في التعامل كونها إمرأة عند الترقية أو إختيارها لمناصب عليا.

ت. **التوافق بين قدرات العامل وحاجات العمل:** تتحد مواقف الأفراد وسلوكياتهم بناء على مقدار ما يتمتعون به من قدرات شخصية وإحتياجات وظيفية، لذا يعد عدم التوافق بين قدرات العامل وحاجات العمل من العوامل المؤدية لضغوط العمل. ويرى "عسكر" أن الموظف الذي يمتلك مهارات عالية لن يعاني من الضغوط الحادة لقدرته على مواجهة متطلبات الإنتاج والتصدي للمشكلات الطارئة، لذا يعد التعليم والخبرة من الخصائص الشخصية التي تؤثر في ضغوط العمل ومستوياتها لدى العاملين. لأن المعرفة والخبرة السابقة تمكنهم من التعامل مع الضغوط وتساعدهم على فهم الضغوط الجديدة وإدراكها ومعالجتها.[1]

### 2. مصادر التنظيمية :

يقصد بالضغوط التنظمية تلك الضغوط التي تسببها السياسات التنظمية أو الوظيفية داخل المؤسسة والتي ينتج عنها تعارض بين أهداف المؤسسة والعاملين فيها، لذلك فالضغوط التنظمية على العاملين في أي مؤسسة تفرز نوعا آخر هو الضغوط المرتدة من العاملين على المؤسسة مما يضاعف حجم الأعباء الملقاة على عاتق الإدارة العليا في المؤسسة في محاولة منها للتوفيق بين أهداف المؤسسة وهذه الضغوط.

[1] علاء الدين بوعطية، **أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، 2022، **ص** 14.

أ. **طبيعة العمل**: إن طبيعة العمل الذي يقوم به العامل من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة أو مدى أهمية العمل وكميته ونوعية المعلومات المرتدة من تقييم الأداء كلها من العوامل التي من المحتمل أن تكون مصدرا أساسيا للإحساس بالضغوط. بعض الوظائف بطبعتها تتضمن ضغوطا عالية مثل رجال الإطفاء وكبار المديرين والجراحين، في حين أن وظائف أخرى مثل المحاسبين وخبراء التأمين أقل ضغوطا. وفي دراسة (The Institute for Occpational Safety and Health) عن مستوى الضغط لأكثر من 130 مهنة، تبين أن هناك مهنا تعاني من مستوى عال من ضغط العمل أكثر من غيرها، وفي مقدمة هذه المهن حسب ترتيبها مهنة المدير والسكرتير والمشرف ومدير المكتب، وتبين أن بعض المهن تتعرض لمستوى منخفض من الضغوط مثل مهنة العامل الزراعي والخادمة.

ب. **عبء العمل**: يقع العمل الزائد والاحساس بضغط الوقت، موقع تهديد وضغط للفرد وهو ما يشكل الارباك في العمل، وهو يعني زيادة عبء القيام بمهام لا يستطيع الشخص انجازها في الوقت المتاح وهذه المهام تتطلب مهارات عالية قد لا يملكها العامل، ويقسم عبء العمل إلى:

- ✓ **عبء عمل كمي**: حيث يتعين على الموظف أداء أعمال كثيرة في وقت قصير وغير كاف؛
- ✓ **عبء عمل كيفي**: وهو عبء ناتج عن نقص المهارت المطلوبة لأداء مهام معينة.

وتعتبر زيادة عبء العمل سببا رئيسيا لحدوث ضغط العمل ويترتب عليه كثرة الأخطاء وتدني مستوى صحة العامل إضافة إلى أنه قد ترجع صعوبة العمل إلى أن كمية العمل أكبر من قدرات الفر ولهذا فقد يكون للاسترخاء فائدة أحيانا في تحديد النشاط وابتعاد الاحساس بالضغط مما يجدد حيوية الشخص ويجعله أكثر نشاطا في مجال عمله ويعتبر قلة عبء العمل عامل آخر مسبب للضغط ومصدر إزعاج للفرد فالعمل الذي يأخذ ميزة الرتابة والتكرار وقلة الدافعية والذي لا يرضى قدرات وطاقات واهتمامات وحماس العامل يعد سببا من أسباب الضغط المهني، كما أن حجم العمل المتوقع يعتبر مسببا للضغط وإذا زادت أعباء العمل بسبب الآخرين أو مبادرة فردية دون مبررات واضحة صار العاملين في موقف صعب، إذ عليهم أن ينجزوا عدة أعمال في وقت واحد مما يؤدي إلى الإرهاق والإجهاد وما يتبع ذلك من استهلاك طاقتهم، في تحمل بعض الموظفين العبء الأكبر دونا عن باقي الموظفين الذين يقومون بأعمال محدودة ولا يساهمون في تحمل الأعباء ولا يكون هناك حل إلا على فئة دون أخرى مما قد يؤدي إلى هبوط المعنويات ونقص الإنتاجية لجميع العاملين على المدة الطويل.

ت. **صراع الدور**: يظهر صراع الدور في العمل حينما يقوم العامل بأداء مهام كثيرة تتطلب سرعة كبيرة لانجازها ويشعر العامل عند أدائه لهذه المهام بعدم رغبته في أدائها ويعتبرها جزءا من مهام وظيفته، بالاضافة إلى أن هذه المهام تكون متشعبة ومتداخلة مع مهام أو أدوار أخرى يؤديها العامل، وأمثلة ذلك تداخل عمل العامل مع واجباته العائلية أو عدم اهتماماته الشخصية في هذه الوظيفة، ولا يعتبرها محببة إلى نفسه وبالتالي يشعر العامل

بالاستياء من عمله وبالضغوط الواقعة عليه، كذلك يظهر صراع الدور حينما يكون العامل واقعا تحت أكثر من قيادة ويتلقى أوامر من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة كما لوحظ أيضا ان هناك علاقة وثيقة بين صراع الدور وتوتر العامل في المؤسسة، وينشأ أيضا صراع الدور عندما يواجه العامل العديد من طلبات العمل المتناقضة أو عندما يعمل أشياء لا يرغبها أصلا أو لا يعتقد أنها جزء من عمله، وهناك عدة صور من صراع الدور في المنظمات تتكون من العناصر التالية :

- ✓ **تعارض أولويات مطالب العمل:** تظهر حين تتداخل مطالب العمل من حيث الأولويات وهذا حينما يجد بعض الموظفين أنفسهم في مأزق نتيجة حاجتهم لإنجاز الأعمال التي تمليها عليهم، أدوارهم اليومية ومطالب أخرى يكلفهم بها رؤسائهم في العمل ويتوقعون منهم الانجاز الفوري لها، هذا يتكرر بشكل أكبر أو أكثر لدى مديري الإدارة الوسطى فكثيرا ما يجدون حرجا عندما تتعارض مطالب الإذارة العليا مع مطالب الإدارة الإشرافية أو التنفذية.
- ✓ **تعارض حاجات العامل مع متطلبات المؤسسة:** يحدث هذا التعارض كما يقول آرجرس عندما الأفراد تحاول المنظمات تطبيق الصيغ أو الإجراءات بشكل الرسمي في معاملاتها في الوقت الذي يفضل العاملين بها إتباع الشكل غير الرسمي في إنجاز أعمالهم، ويضيف ارجرس أن عدم التوافق بين الأفراد والمنظمات يزداد خاصة إذا كان الأفراد ذوي شخصيات ناضجة ويسعون لتحقيق ذواتهم في الوقت ذاته تحاول المؤسسة أن تجعلهم معتمدين عليها من خلال التخصص الدقيق في العمل ووحدات السيطرة والتحكم؛
- ✓ **تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المؤسسة:** يحدث هذا التعارض خاصة بين الموظفين الجدد، حيث يجدون حرجا في الإبقاء على إلتزامات الأدوار والمسؤوليات المدرجة ضمن الوصف الوظيفي لأعمالهم التي تتطلب منهم التقيد بالمهام وبين طلبات المساعدة من قبل الزملاء مما يعني الخروج عن واجباتهم ومسؤولياتهم، وفيما يكون الموظفون القدامى قد تعودوا على تقديم المساعدة فيما بينهم، نجد أن الموظف الجديد يكون في حالة من الخوف والتردد في أداء هذه الأعمال لا سيما إذا كانت تتعارض مع توجيهات رئيسة المباشر؛
- ✓ **تعرض قيم العامل مع قيم المؤسسة:** إن تعارض قيم العامل والتي يستند عليها في الحكم على الأشياء وقيم المؤسسة يعد مشكلة من المشكلات التي يتعرض لها العامل والتي تحول دون الإنسجام بين أهدافه وأهداف المؤسسة التي يعمل بها مما يؤدي إلى العجز في تحقيق تلك الأهداف المزدوجة.[1]

**ث. غموض الدور:** فغموض الدور يعتبر من أهم المصادر، حيث أن العامل الذي يعمل في مكان لتكون له فيه دور محددا ولا مكان محدد ولا يعرف مهامه ولا مسؤولياته مما يجعله في ارتباك و وكذلك قلق وتوتر يجعله يشعر

[1] فوزية رباحي، **أثر ضغوط العمل على الابداع الإداري**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2016، ص_ص 25_27.

بالضغط النفسي وعدم الرضا وقد يحدث غموض الدور عندما يعجز المدير عن تخصيص وقت كافي لتقسيم الأعباء وتخصيص الأدوار.

ج. **ظروف العمل المادية:** وهي الظروف التي توتر بين العامل مباشرة مثل وجود الحرارة، الضوضاء، الرطوبة ...إلخ فهذه العناصر جد مهمة للعامل واختلافها يسبب لها الضغوط كما أنه من الممكن أن تتسع لتشمل العوامل الخارجية في الظروف الاقتصادية فالتذبذب في الوضع الاقتصادي يحدث القلق سواء كان بالتدهور أو بالازدهار.[1]

ح. **الهيكل التنظيمي:** تحتاج أية مؤسسة إلى تصميم وبناء هيكل تنظيمي فعال يساعد في تقسيم الأعمال وتوزيع المهمات الإدارية والفنية وكذلك النشاطات المختلفة من أجل السهولة في تحقيق الأهداف العامة والخاصة، كما أن هذا الهيكل التنظيمي يحدد سلوك جميع الأفراد العاملين سواء كانوا أفراد أو جماعات بناء على موقعهم داخل المؤسسة، والهيكل التنظيمي قد يكون مصدر للضغوط إذا كان تصميمه لا يسمح بتحقيق الأهداف التنظيمية ولا يتلاءم مع فرص النمو والترقية وله تأثير سلبي على العمال حيث يعيق القدرات الإبداعية لهم ويقلل من نشاطهم ولا يوضح الاختصاصات والسلطات والمسؤوليات ويصبح عائقا لعملية الاتصال وذلك نتيجة عدم كفاءة الهيكل التنظيمي من حيث المستويات الادارية التي تمر بهما عملية الاتصالات يؤدي إلى الكثير من التشويه للمعلومات وبالتالي عدم كفاءة عملية الاتصال.[2]

### 3. مصادر بيئة العمل المادية

لكل عمل ظروف مختلفة تؤثر على إتجاهات العامل نحو العمل وتؤثر على سلوكه، وعدم توفرها بالشكل المناسب يكون مصدرا أساسيا لضغوط العمل، وتتمثل هذه العوامل في: ساعات العمل، الإضاءة، التهوية، الضوضاء، الأمان الوظيفي، الأجور والحوافز.

### 1. ساعات العمل

تعتبر ساعات العمل من مصادر الضغوط في العمل وذلك يرجع إلى أن عدم تنظيم ساعات العمل بالإضافة إلى طول ساعات العمل اليومي يؤدي إلى إصابة العامل بالإجهاد والتوتر، والذي قد ينتج عنها زيادة معدلات الحوادث والأخطاء بالإضافة إلى إرتفاع معدلات الغياب.

[1] عديلة بولحبال، ريمة العايب، **أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي، 2021، **ص_ص** 14_15.

[2] فوزية رباحي، مرجع سبق ذكره، **ص_ص** 18_19.

### 2. الإضاءة

تعد الإضاءة الجيدة من أهم عوامل ظروف العمل حيث أنها تساعد على زيادة الإنتاج وتخفيض التعب وبالتالي فلا غنى عنها بالنسبة لصحة وسلامة وكفاءة العمال، وبدون الإضاءة المناسبة يتوقع ضعف في مقدرة العيون على الإبصار وزيادة حوادث العمل.

### 3. التهوية

تؤثر التهوية تأثيرا كبيرا في أداء العامل ونشاطه وسلوكه، كما تبين إحدى الدراسات أن سوء التهوية تؤدي إلى الشعور بالضيق والتفكير في ترك مكان العمل والذي قد ينتج عنه إنخفاض معدلات الإنتاج.

### 4. الضوضاء

تعتبر الضوضاء أحد مصادر ضغوط العمل التي يكون لها تأثير سلبي على مقدرة العامل على زيادة الإنتاجية من ناحية سرعة الإنتاج، وعادة ما تظهر آثار الضوضاء في سرعة تعب الأفراد ومللهم من العمل وفي أعصابهم المتوترة وفي عدم الرغبة في العمل ومحاولة ترك مكان العمل... إلخ.

### 5. الأمان الوظيفي

يرتبط الأمان الوظيفي بمدى وجود فرص مناسبة للترقية إلى مناصب أعلى ومدى عدالة الأسسالتي يعتمد عليها في الترقية لهذا فإن الترقية بمثابة حافز أو مكافأة للأفراد على قيامهم بواجباتهم وتحملهم لمسؤولياتهم على أكمل وجه وعلى طول خدمتهم في المؤسسة، وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن عدم وجود فرص مناسبة للترقية يترتب عنه إنخفاض معنويات الأفراد، إرتفاع معدلات الغياب، إنخفاض الإنتاجية، عدم الرضا الوظيفي.

### 6. الأجور والحوافز

إن عدم كفاية الأجر تعتبر أحد مصادر الضغوط التي تواجه العامل في عمله إذ يترتب عليها أن يصبح العامل دائما شارد الذهن والتفكير نحو كيفية إشباع حاجاته من أجر غير كاف مما يؤدي إلى التأثير السلبي على الحالة النفسية للفرد، الأمر الذي يترتب عليها إرتفاع معدلات دوران وترك العمل وما ينتج عن ذلك من عدم إستقامة وإنتظام برامج التصنيع نتيجة لعدم إستقرار أحوال العاملين مما يكون له مردود سلبي على نتائج أعمال المنظمات المختلفة.

وبهذا نكون قد تعرفنا على مختلف مسببات ومصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمؤسسة والمتعلقة بالعامل والمتعلقة ببيئة العمل المادية، ننتقل الآن إلى التعرف على مستويات ومراحل ضغوط العمل.[1]

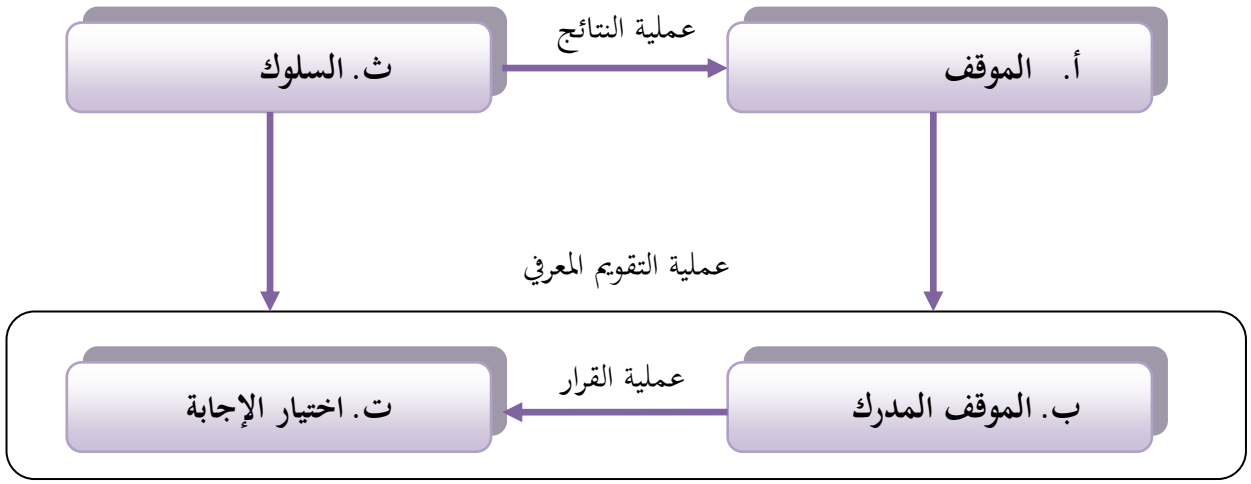
**المطلب الثاني: نماذج ومؤشرات ضغوط العمل**

**أولا: نماذج ضغوط العمل**

**1. نموذج الضغوط المهنية "ماكجرات MCGRATH"**

ظهر هذا النموذج من دراسات "**ماكجرات MCGRATH**" في عام 1976، والتي ركز فيها على إدراك العامل للموقف البيئي ويشير "**ماكجرات MCGRATH** " إلى أن إدراك العامل لضغوط العمل يتم بعد تقويم العامل لموقف الضغط وتحديد استجابة معينة تجاه هذا الموقف، وبما أن هذا التقويم من قبل العامل للموقف قد يقوده إلى القيام باستجابة محددة تجاه هذا الموقف فإن "ماكجراتMcgrath" يرى أن هذه الاستجابة سلوكية تطوعية وليست استجابة فيسيولوجية عضوية في المقام الأول.

**الشكل رقم (05_02)**: نموذج الضغوط لماكجرات




**المصدر**: سلوى عبد اللي، **علاقة الضغوط المهنية بحوادث العمل لدى الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوحفص**، مذكرة ماستر في علم النفس، تخصص العمل وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، 2018، ص 22.

[1] مسعودة بلاص، بشرى بن زكري، **أثر ضغوط العمل في دوران العمل داخل المؤسسة**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، 2018، **ص_ص** 29_30.

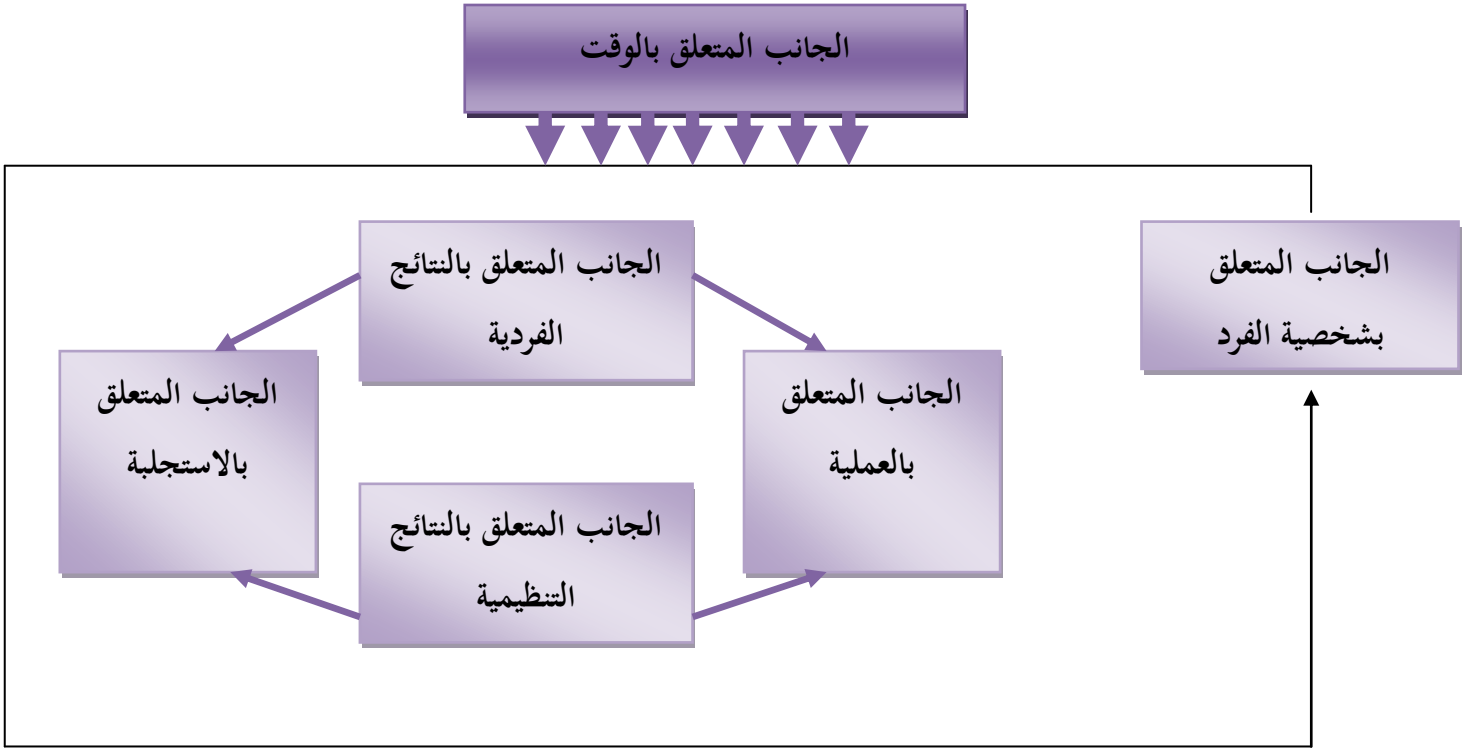
من خلال ما تم عرضه عن نموذج "**ماكجرات Mcgrath**" نلاحظ أن النموذج ركز على التقييم الذاتي للفرد للموقف، بعد تقييم العامل لهذا الموقف سيدركه ويختار الاستجابة المناسبة على حسب ادراكه، وإن ردة الفعل في هذه الحالة تتحدد بسلوكات وليس برد فعل فيسيولوجي، فعملية الاستجابة حسب "**ماكجرات MCGRATH** " عملية سلوكية.[1]

## 2. نموذج "بير و نيومان BEEHR & NEWMAN"

يقوم ضد النموذج على افتراض أن الضغوط التي يتعرض لها العامل في بيئة عمله لها مصدران : العامل والمؤسسة، حيث أن هذين العنصرين في زمن محدد قد يؤدي إلى ضغوط تترك أثرها على كل من العامل والمؤسسة، وهذا يدفع كلاهما إلى الاستجابة إلى هذه الضغوط بشكل ملائم.

والشكل التالي يوضح النموذج:

**الشكل رقم (06_02)**: نموذج بير ونيومان




**المصدر**: سلوى عبد اللي، **علاقة الضغوط المهنية بحوادث العمل لدى الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوحفص**، مذكرة ماستر في علم النفس، تخصص العمل وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، 2018، **ص** 23.

[1] سلوى عبد اللي، **علاقة الضغوط المهنية بحوادث العمل لدى الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوحفص**، مذكرة ماستر في علم النفس، تخصص العمل وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، 2018، **ص** 22.

من خلال هذا النموذج لـ "بير و نيومان" نلاحظ أن النموذج ركز على أن الضغوط لديها مصدران هما شخصية العامل والمؤسسة، إذ أن التفاعل بين هذين الجانبين محدد بوقت معين، يصدر عن هذا التفاعل مجموعة من النتائج على العامل وعلى المؤسسة ككل وهذا ما يفسر به بير و نيومان" تولد الضغوط المهنية.[1]

### 3. نموذج "فرنش وروجرز وكوب"

اقترح هذا النموذج كل من "فرنش وروجرز وكوب" عام 1974، حيث يقدم توضيحا موضوعيا وذاتيا لخصائص العامل وبيئته ويشير النموذج إلى وجود نوعين من عدم الموائمة بين العامل والبيئة، والتي يتوقع أن تقود إلى التأثير سلبيا على صحةورضا العاملين :

- ✓ **النوع الأول**: يتمثل في عدم تطابق بين حاجات العامل وتفضلاته مع مكافآت المؤسسة وما تقدمه من مزايا؛
- ✓ **النوع الثاني**: يتمثل في عدم تطابق بين مهارات العامل وقدراته وميوله وشروط الوظيفة.

ركز نموذج **"فرنش وروجرز وكوب"** في تفسيره للضغوط النفسية على عدم حدوث موائمة بين كل من العامل والبيئة.

### 4. النموذج الاجتماعي البيئي

يمثله كل من الباحثين **"كارتر و كان"** 1989 اللذان يؤكدان وجود عوامل تؤثر على درجة تأثر العامل والضغط واستجابته له، هذه العوامل تتضمن نوعين :

- ✓ **البيئة الموضوعية**: كما تحتويه من عوامل تتعلق ببيئة العمل المادية مثل : (المكتب، الاضاءة، التهوية، والسلامة في المنطمة).
- ✓ **البيئة النفسية**: ويقصد بها تعرض أو عدم تعرض العامل للإضطرابات النفسية مثل: القلق، الإكتئاب، اضطرابات النوم والشخصية ... والتي تؤدي إلى سوء (الأخير) التسيير واتخاذ القرار على المستوى العامل والمتصلة ككل.

يتوقف هذا التأثير على مدى إدراك العامل للمثيرات البيئية والذي يتأثر بدوره بالظروف العاملية بينهم التي مصدرها طبيعة الاستجابة النفسية والسلوكية والعاطفية الموجودة لدة الأفراد والتي تؤثر على الأسلوب الذي يستجيب به الأفراد نحو المؤثرات البيئية.

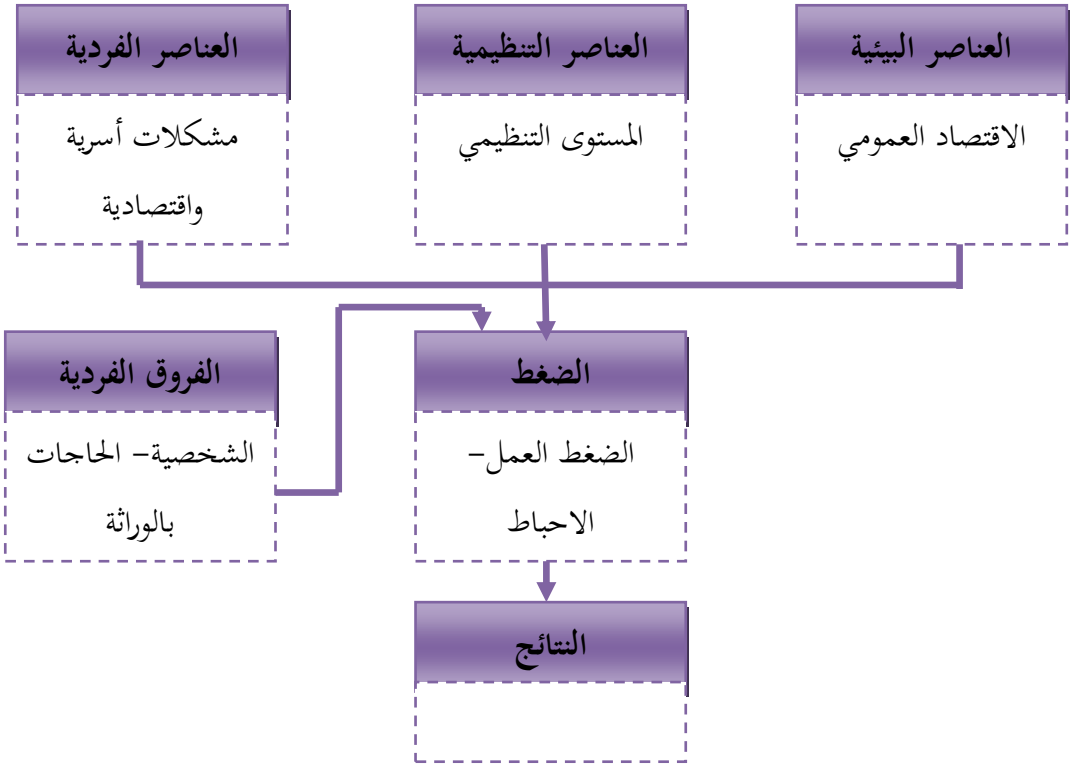
[1] سلوى عبد اللي، مرجع سبق ذكره، **ص** 23.

من خلال النموذج الاجتماعي البيئي، نلاحظ أنه ركز في تفسيره للضغوط على ثلاث عوامل حيث أن تعرض العامل مثلا لاضطرابات نفسية كالقلق يؤدي إلى اضطراب في الآداء، وكذلك عدم ملائمة الظروف البيئية المحيطة ببيئة العمل.

### 5. نموذج "سيرلافيو والاس" 1987

الشكل الموالي يوضح هذا النموذج :

**الشكل رقم (07_02)**: نموذج سيرلافيو والاس




**المصدر**: سلوى عبد اللي، **علاقة الضغوط المهنية بحوادث العمل لدى الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوحفص**، مذكرة ماستر في علم النفس، تخصص العمل وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، 2018، **ص** 25.

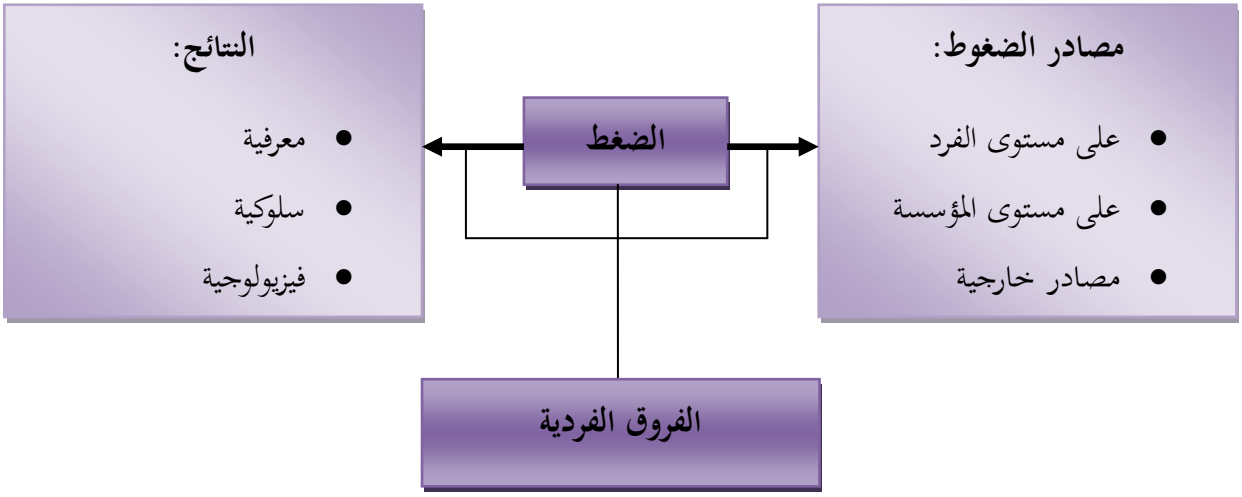
تقوم فلسفة هذا النموذج على أن الضغوط الخاصة بالعمل تتبع من مصادر رئيسية عي البيئة والمؤسسة والعوامل العاملية، وتسهم هذه المصادر مجتمعة في خلق أنماط مختلفة ومتنوعة من الضغوط على العاملين، ولكن الضغوط العاملية تجعل حدة هذه الضغوط تختلف من فرد إلى آخر.[1]

[1] سلوى عبد اللي، مرجع سبق ذكره، **ص** 25.

### 6. نموذج "Kinicki و Kreitner" لضغوط العمل

قد اعتمدا في بناء نموذجيهما على النموذج الذي طوره "ماتسون" و"إيفانسيفيتش" في عام 1979، النموذج هذا يوضح مسببات الضغوط التنظيمية (عمل العامل، الجماعة، المؤسسة) والمسببات الخارجية، وهناك الفروق العاملية التي تؤثر في إدراك العامل لمصادر الضغوط، كما هو موضح في الشكل الموالي:

**الشكل رقم (08_02)**: نموذج "Kinicki و Kreitner"




**المصدر**: سلوى عبد اللي، **علاقة الضغوط المهنية بحوادث العمل لدى الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوحفص**، مذكرة ماستر في علم النفس، تخصص العمل وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، 2018، ص 26.

من خلال عرض النموذج السابق، نلاحظ أنه اتفق مع نموذج "سيرلافيووالاس" في تفسير الضغوط المهنية، إذ أرجع النموذج أيضا حدوث الضغوط بنسبة كبيرة للفوارق الفردية.[1]

**ثانيا: مؤشرات ضغوط العمل**

لأي ظاهرة مؤشراتها الخاصة بها، والتي تتجسد في مظاهر أو سلوكات معينة يسلكها الأفراد، ولضغوط العمل مؤشرات عدة، وبسبب المصادر المختلفة لضغوط العمل، فإنالعاملين يتعرضون لها بشكل أو بآخر. ونظرا لوجود الاختلافات العاملية أيضا فإنهميتباينون في مواجهتها، ويمكن تصنيف مؤشرات ضغوط العمل في المظاهر التالية: مظاهر فيزيولوجية، و مظاهر نفسية سيكولوجية، و مظاهر سلوكية اجتماعية.

وفيما يلي تحليل أهم مؤشرات ضغوط العمل من خلال مظاهرها العامة:

[1] سلوى عبد اللي، مرجع سبق ذكره، ص 26.

### 1. المظاهر الفيزيولوجية

توجهت الاهتمامات الأولية، فيما يتعلق بنتائج الضغوطات إلى المؤشرات الفيزيولوجية وقد يعود سبب ذلك الاهتمام بشكل أساسي إلى حقيقة أن الموضوع تم بحثه من قبل المختصين في العلوم الصحية والطبية، وأدت هذه الأبحاث لاستنتاج بأن الضغط المهني وغيره، يمكن أن يؤدي إلى تغيرات في التمثيل الغذائي، و زيادة ضربات القلب وتسارع التنفس، وارتفاع ضغط الدم، والصداع وربما الاتجاه إلى السكتة القلبية.

وقد أورد الباحث **(HANS.SALY)** واحدا وثلاثين غرضا خطيرا من السهل استكشافه في حالة التعرض لمثير من أحداث الضغوط وهي:[1]

- ✓ القابلية للتهيج والإثارة و الحساسية الزائدة للانفعال أو الإحباط.
- ✓ سرعة ضربات القلب كدليل لارتفاع ضغط الدم.
- ✓ جفاف في الحلق والزور.
- ✓ تدهور في السلوك وعدم استقرار في العواطف.
- ✓ عدم القدرة على التركيز، وهروب الأفكار، والتهاون.
- ✓ تخيل أشياء غير حقيقية، والشعور بالضعف والدوار.
- ✓ الميل لأن تصبح مجهدا، وعدم الإقبال على الحياة .
- ✓ القلق العام: أن تكون خائفا ولكن لا تدري من أي شيء تخاف.
- ✓ التوتر العاطفي، والشعور بالغيظ.
- ✓ الرعشة والتقلص اللاإرادي في عضلات الوجه.
- ✓ الميل لسرعة الإحساس بالرعب عند سماعك أصواتا بسيطة.
- ✓ الضحك الهستيري وسرعة الانزلاق من وإلى أي موضوع.
- ✓ الصعوبة في الكلام مثل" الفأفأة" و "التأتأة".
- ✓ الطحن والاحتكاك الشديد بالأسنان.
- ✓ الأرق Insomnia.
- ✓ الحركة الزائدة Hypernotility.
- ✓ التصبب عرقا Sweating.
- ✓ الحاجة المتكررة للتبول.

[1] خير الدين ابن خرور، **علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية**، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التربية ، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2011، **ص_ص** 64_65.

- ✓ اضطرابات في المعدة وأحيانا الرغبة في القيء.
- ✓ الصداع النصفي Migraine headaches.
- ✓ التوتر قبل الدورة الشهرية أو انقطاع الحيض.
- ✓ آلام الرقبة وأسفل الظهر.
- ✓ فقد شهية الأكل أو الإسراف في الأكل.
- ✓ الإسراف في التدخين.
- ✓ الإسراف في تناول الأدوية المخدرة والمسكنة.
- ✓ إدمان الكحوليات والمخدرات.
- ✓ التعرض للكوابيس في النوم Nightmarss.
- ✓ التصرفات العصبية.
- ✓ الهوس والاضطراب العقلي.
- ✓ القابلية للحوادث Proness to accidents.

والعلاقة بين ضغوط العمل والأعراض الفيزيولوجية ليست واضحة تماما، ويرجع ذلك لتعقد الأعراض وصعوبة قياسها بشكل موضوعي، و لكننا في مجال السلوك التنظيمي لا تعنينا هذه الأعراض الفيزيولوجية بقدر ما تهمنا السلوكيات والاتجاهات المتعلقين بالمظهرين الآخرين.

### 2. المظاهر السيكولوجية النفسية

نظرا لكون الجسم كنظام متكامل، فإن أي خلل جسمي من شأنه التأثير على الجانب العقلي أو النفسي، فالعامل الواقع تحت الضغوط المهنية يوصف بأنه سريع التحول في مزاجه وانفعالاته، لديه تقدير منخفض للذات، غير راض عن عمله، ويتبنى اتجاهات سلبية نحو عمله، ويمكن توضيح مؤشرات ضغوط العمل في المجالات السيكولوجية في النقاط التالية:[1]

أ. **التحول في المزاج والانفعال:** عندما يشعر العامل بالضغط يصاب بحالة من التوتر والإجهاد تنبئ بأن الجسم مهدد باختلال التوازن . وهنا يحاول استخدام بعض الوسائل الدفاعية لتخفيف هذه الضغوط، و إذا فشل فإنه تظهر بعض الأعراض الانفعالية مثل :

- ✓ **الإحباط:** وهو من أبرز علامات الضغوط ويعني الإحساس القاتم الكئيب عن مجمل مواقف العامل في الحياة، توصف هذه الحالة عادة بالحزن، و الخمول، و عدم التحمس للعمل، وصعوبة الاستمرار في التركيز الذهني،

[1] خير الدين ابن خرور، مرجع سبق ذكره، **ص** 66.

تؤدي هذه الرؤية السوداء، وعدم الاكتراث بأمور الحياة إلى عدم قدرة العامل المحبط على أداء أبسط المهام اليومية.

- ✓ **القلق**: الذي ينبع مصدره الجوهري من الاهتمامات الشخصية الزائدة كرد فعل عند توقع خطر ما. وهناك موضوعات متعلقة بالعمل يمكن أن تحرك القلق لدى العامل تتضمن : بيئة إدارية متقلبة، أو بيئة اقتصادية غير مستقرة، عدم وضوح العمل، العزلة الاجتماعية عن الزملاء ....
- ✓ **الاكتئاب**: وهو من بين الأعراض النفسية التي يتعرض لها العامل في ميدان العمل كحالة انفعالية وجدانية تتميز بالحسرة والحزن وخيبة الأمل ناجمة عن مثير مفاجئ مصدره ضغوطات يعاني منها داخل ميدان العمل على الخصوص.

ب. **كراهية العمل**: حيث نتيجة للظروف الاقتصادية، وضيق فرص العمل ومحدودية المجالات التي يمكن للفرد أن يعمل فيها، يقبل العامل على الحصول على أي وظيفة للحصول على أي دخل يكفي للمعيشة، ومن ثم يشعر العامل بالإجبار والإكراه، ويتولد لديه حالة اغتراب ما بين أمانيه وطموحاته وبين الوظيفة أو العمل الذي عثر عليه والتحق به، ويزداد هذا لا شعور ويتنامى داخل نفس العامل حتى يكره عمله، وبالتالي تنخفض إنتاجيته، ويتدنى في إنتاجه، بل قد يصل الأمر إلى أن يكون مدمرا للعمل وللآخرين ( جماعة العمل) ويسعى إلى إفشالهم وإجبارهم على كراهية العمل أو على الانتقال إلى أعمال أدنى لا تناسبهم ليصبحوا صورة للفشل الذي هو مثالا و نموذجا له.

ت. **عدم الرضا الوظيفي**: حيث مع استمرار وجود العامل في الوظيفة التي لا يرغبها، ومع الزملاء غير المناسبين، سواء من حيث الميول والمؤهلات والعادات، ووجوده في ظروف عمل غيرمناسبة، من حيث الإضاءة والتهوية وترتيب وتصميم المكان وإجراءات الأمن والنمط الإشرافي والإداري الذي تتبعه المؤسسة من شأنه بهذه الضغوط كلها أن يحدث عدم الرضا عن الوظيفة ومن ثم تدني إنتاجية العامل وينخفض إنتاجه.

وفي الواقع عدم الرضا عن العمل يعتبر النتيجة الأبسط والأكثر وضوحا من التأثيرات السيكولوجية الأخرى للضغوط المهنية كالتوتر والقلق والانفعال والملل والمماطلة.

وتشير الدلائل إلى أنه حينما يطلب من الأفراد القيام بأعمال ذات متطلبات متعددة، ومتعارضة وغامضة، وعدم وضوح المسؤولية كل ذلك يؤدي لعدم الرضا لديهم المؤشرات تبين أن الأعمال التي توفر مستوى منخفضا من التنوع والأهمية والاستقلالية وكلها عوامل مؤدية للضغوط من شأنها أن تقلل من الرضا والانغماس في العمل.

### 3. المظاهر السلوكية و الاجتماعية

وتشمل المظاهر السلوكية والاجتماعية المرتبطة بالضغوط المهنية كمؤشرات لها متغيرات عدة، أهمها ما يلي:[1]

أ. **عدم الانتظام في العمل و التغيب:** حيث مع شيوع مناخ غير صحي وبيئة غير سليمة، وظروف سيئة للعمل ينقطع الأفراد عن الحضور أو الانتظام في العمل، وتزداد حالات التغيب، واختلاف الأعذار للانصراف عن العمل مبكرا والذهاب إليه متأخرا والهروب منه أثناء ساعات العمل الرسمية سواء بالانصراف إلى أعمال أخرى أو تضييع الوقت والجهد في مناقشات عقيمة أو مشاجرات أو صراعات وظيفية غير مسؤولة وهو ما يؤدي إلى تراجع بازدياد حجم الفاقد و المهدر من ساعات العمل.

ب. **شيوع العادات السلوكية غير السليمة:** والتي تنجم عن ضعف الرقابة و انعدام الجدية، وازدياد التسيب، ومن ثم تشيع سلوكات ضارة و مدمرة، و التي من أهمها: الإسراف في التدخين، تغيرات في عادات الطعام، ومشاكل في النوم، عدم الالتزام بالمواعيد، والتشاجر والتناحر مع الزملاء، عدم الطاعة للمشرفين، تعطيل الآلات أو تخريبها، والبطء في إنجاز ما يكلفون به من أعمال...

ت. **انخفاض الأداء و القدرة على العمل:** إن ارتفاع واستمرار العامل لضغوط مهنية مختلفة يمكن أن يؤدي إلى اختفاء الدافع لدى العامل على فهم ما يقوم به، أو عدم حرصه على معرفة ما ينبغي وما يجب أن يقوم به، وعدم الرضا عن أوضاعه، إضافة إلى انخفاض معنوياته، وهي كلها مؤشران تقيس مدى فقد حيوية العامل جراء الضغوط. والتي تنتهي بضعف أداء العامل العامل، وما يرتبط بهذا الأخير من حوادث وشكاوي وتظلمات، تسفر عن انخفاض في الإنتاجية ودوران في العمل.

ث. **انهيار علاقات العمل أو ضعفها:** يترتب على ضغوط العمل المرتفعة أن يكون الأفراد أقل ثقة وأكثر كرها وحقدا وعداوة وأقل حبا واحتراما لزملائهم الذين يعملون معهم، ومن ثم يصبح جو العمال غير صحي ومن ثم ينخفض الجو والدعم الاجتماعي بينهم. وبضعف علاقات العمل يترتب عليه وجود الصراعات الهدامة والعداوة بين العاملين وبالتالي تنخفض الجهود الموجهة للأداء، فينخفض مستوى الرضا عن العمل.

ج. **ضعف الاتصالات:** يؤثر المستوى المرتفع من ضغوط العمل على أنماط الاتصالات بين الأفراد العاملين في المؤسسات، فتشير الدراسات إلى أن صراع وغموض الدور يؤديان إلى انخفاض في معدل تكرار الاتصالات بين الأفراد العاملين في بيئة العمل، ويترتب على ذلك سوء فهم في إنجاز المهام والأنشطة خاصة التي تعتمد على بعضها البعض. بالإضافة إلى ذلك، فإن ضغوط العمل يترتب عليها تحريف و تشويه الرسائل المرسلة إلى الأطراف المعنية في المؤسسة، وهذا يؤدي إلى تعطيل العمل وعدم السرعة في اتخاذ القرارات و من ثم ستكون النتائج أسوء.

[1] خير الدين ابن خرور، مرجع سبق ذكره، **ص_ص** 67_68.

**المطلب الثالث: آثار ضغوط العمل واستراتيجية التعامل معها**

**أولا: آثار ضغوط العمل**

لضغوط العمل آثار ايجابية وأخرى سلبية:

**1. الآثار الإيجابية لضغوط العمل**

**أ. الآثار الإيجابية لضغوط العمل على العامل:**

نذكر منها ما يلي :

- ✓ تؤدي ضغوط العمل إلى خلق تألف، تضافر وتعاون بين الأفراد وتوحيد جهودهم بغية حل المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة؛
- ✓ تعد ضغوط العمل سببا في زيادة الدافعية ومضاعفة الرغبة في العمل؛
- ✓ تؤدي إلى التنافس البناء بين الأفراد داخل المؤسسة؛
- ✓ تدفع العامل إلى إثبات ذاته، وبالتالي خلق الشعور بالتحدي والرضا الوظيفي؛
- ✓ حب العمل وبالتالي الغياب والتأخر، مما يؤدي إلى انخفاض معدل دوران العمل؛
- ✓ تقوية الشعور بالانتماء وهذا يساعد على تحسين الأداء وجودته؛
- ✓ المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

**ب. الآثار الإيجابية لضغوط العمل على المؤسسة:**

نذكر منها ما يلي:

- ✓ **تدعيم العلاقات الاجتماعية في المؤسسة** : حيث أن ضغوط العمل تتطلب وجود تضامن وتعاون مشترك ومستمر بين مختلف الموارد البشرية في المؤسسة من أجل التقليل من الآثار السلبية لضغوط العمل؛
- ✓ **اكتشاف الكفاءات المتميزة داخل المؤسسة** : وهي التي تستطيع التكيف مع الحالات الصعبة والمعقدة لأنها تظهر تحديات في العمل عند مواجهتها للضغوط، فتفضح قدرات وخبرات الأفراد العلمية في التعامل مع المواقف الصعبة وهكذا يمكن للمؤسسة أن تستغل قدرات عامليها والتي ظهرت أثناء التعامل مع ضغوط العمل؛
- ✓ **حل المشكلات التي تحول دون قيام الأفراد بأداء مهامهم بفعالية** : والتي تظهر أثناء المعاناة من ضغوط العمل المرتفعة، وبالتالي تصبح ضغوط العمل كدافع مهم لحل المشاكل التي تحد من تأدية المؤسسة لأنشطتها اليومية بفعالية؛

- ✓ **تنمية الاتصال الرسمي وغير الرسمي بين مختلف الأفراد في المؤسسة** : حيث يتطلب التعامل مع ضغوط العمل زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال؛
- ✓ **زيادة الشعور بالرضا الوظيفي والثقة للأفراد** : وهو ما ينعكس بالإيجاب على المؤسسة، حيث يعم فيها الاستقرار في العمل ويسود فيها الأداء المتميز.[1]

**2. الآثار السلبية لضغوط العمل**

يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للعمل والمؤسسة نذكر من أهمها ما يلي:

**أ. الآثار السلبية لضغوط العمل على العامل:**

- ✓ **آثار سلوكية** : من بين الآثار التي تترتب على إحساس العامل بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، اضطرابات الوزن وفقدان الشهية.
- ✓ **آثار نفسية** : يترتب على إحساس العامل بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير العامل وعلاقته بالآخرين كالحزن والشعور بالقلق....إلخ.
- ✓ **آثار جسدية** : تمتد نتائج تزايد الضغوط على العامل لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على العامل وسلامته البدنية مثل: الصداع، أمراض القلب....إلخ.

**ب. الآثار السلبية لضغوط العمل على المؤسسة:**

يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المؤسسة فيما يلي:

- ✓ زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته)؛
- ✓ صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية؛
- ✓ الغياب والتأخر عن العمل؛
- ✓ عدم الدقة في اتخاذ القرارات؛
- ✓ سوء الاتصال بسبب غموض وتشويه المعلومات.[2]

[1] اكرام مقراني، أحلام صحراوي، **أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي لدى العاملين**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، 2020، **ص** 14.

[2] ياسمينة بن مساس، الشريفة ناصر، **ضغوط العمل وعلاقتها الاغتراب الوظيفي**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، 2019، **ص_ص** 15_16.

**ثانيا: استراتيجية مواجهة ضغوط العمل**

لجأ الكثير من الأفراد إلى طرق سهلة بغية التخفيف من حدة ضغوط العمل، دون النظر لجدواها وفعاليتها، خاصة على المدى البعيد، حيث اعتمدو المهدئات التي زادت من توتر الشخص وأفرزت أثارا سلبية جانبية كفقدان القدرة على التركيز والإغماء، لذا فإن الأدوية من مهدئات ومنبهات لا تعد حلا شافيا وجذريا للضغوط، مادامت لا تتعامل مع أسبابها الأصلية المباشرة.

وفي هذا الصدد يذكر أن هناك توجها حديثا للأطباء لدراسة علم النفس أو المزاوجة بين العلمين معا (الطب، وعلم النفس) ما يسمى بالطب النفسي لمعالجة الجانبين العضوي والنفسي معا، وقد ظهر هذا التوجه في البلاد العربية فعلا: المملكة السعودية التي انتشر بها مركز خاص بالطب النفسي، ويحظى هذا الأخير باهتمام كبير نتيجة أن الكثير من الأمراض العضوية أساسها نفسي أما عن استراتيجية مواجهة ضغوط العمل فقد تكون على مستويين هما:[1]

**1. استراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى العامل**

حتى يستطيع العامل السيطرة والتحكم أو الخد من مسببات ضغط العمل التي تفوق طاقته الشخصية لا بد له من الاعتماد على مجموعة من الاستراتيجيات، ولنجاح الاستراتيجية التي يتبعها العامل لمواجهة الضغوط ينبغي توفر مجموعة من العناصر نذكر منها:[2]

- ✓ صلابة نمط شخصية المورد البشري.
- ✓ العمل على التكيف العقلي مع مصادر الضغوط.
- ✓ الحد من العوامل المسببة للضغوط.
- ✓ الدعم الاجتماعي من مجموعة الأصدقاء وأفراد الأسرة والزملاء واعطاء فرصة المشاركة في تنفيذ المهام.

ويرى (CHERMAN) أن هناك بعض الأساليب تساعد العمال على التكيف والحد من المواقف الضاغطة، نذكر منها:[3]

- ✓ التعايش مع الضغوط.
- ✓ تغير علاقة العمال مع الضغوط.
- ✓ تغيير الضغوط نفسها.

[1] حولة سميرة طراد، **ضغوط العمل: الواقع، الأسباب وسبل المواجهة**، مجلة الباحث الاجتماعي، العدد 12، 2016، **ص** 165.

[2] حليمة هولي، مديحة زويد، **أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، 2017، **ص** 46.

[3] نفس المرجع ، **ص** 46.

✓ تقبل الموقف وتخفيض الضغوط.

**2. استراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى المؤسسة**

تمارس المؤسسات بعض السياسات التي من شأنها أن تعالج أو تمنع ضغوط العمل نذكر منها:

أ. **التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:** إن المخالفات التي يقع فيها الكثير من المديرين في ممارستهم اليومية بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب كثير من الضغوط النفسية لمرء وسيهم، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد، وهذا بدوره يمكن أن يشيع جوا من الانضباط الإداري و التنظيمي بين المستويات الإدارية.

ب. **تصميم وظائف ذات معنى:** تفقد العديد من الوظائف معناها وقيمتها للعديد من الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي لذة ومتعة في أداء العمل، وينقلب العمل إلى روتيني ممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها، وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية ، وذلك من خلال قيام الوظيفة بالعديد من الأنشطة والمهام.

ت. **إعادة تصميم هيكل التنظيم:** يمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط، فمثلا إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف، أو دمج وظائف ....الخ. ويضاف إلى ذلك إمكانية توصيف العلاقات التنظيمية بين الإدارتين، وإعادة تصميم إجراءات العامل وتبسيطها.

ت. **نظم المشاركة في اتخاذ القرار:** يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات إلى الشعور بالعاملية وضغوط العمل، ومن أمثلة المشاركة: اللجان، برامج الشكاوي، وبرامج المشاركة في الأرباح، وتشجيع الرؤساء على تفويض جزء من سلطتهم لمرؤوسيهم.

خ. **اهتمام الإدارة بثقافة المؤسسة:** وذلك بتحديد وتوضيح القيم التنظيمية السائدة فيها، بحيث تحاول أن تطابق هذه القيم مع قيم الأفراد وتوقعاتهم، ويتم ذلك من خلال حسن استخدام الثقافة الموجودة في المؤسسة وتوظيفها بما يخدم أهداف العامل والمؤسسة على حد سواء ويتم ذلك بما يسمى التطبيع الاجتماعي أي تلقين العاملين ثقافة المؤسسة، وأيضا يتم تحديد دور كل فرد من خلال المهام المطلوب القيام بها وذلك في ضوء ما لديه من إمكانات ومهارات.[1]

[1] أميرة بولحليب، حميدة وحيدة، **أثر ضغوط العمل على الابداع التنظيمي تطبيق نموذج كرازاك**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، 2018، **ص** 37.

**ثالثا: نتائج ضغوط العمل**

1. **النتائج الفسيولوجية:** حيث تبين عدد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين الضغط والاضطرابات الفيسيولوجية كما أن البحوث الطبية تكشف عن أن أكثر من 50 % من الأمراض يرتبط أصلا بالضغط ومن بين هذه الأمراض، الأزمات القلبية، ارتفاع ضغط الدم، قرحة وسكر الدم، والربو، والصداع النصفي، وآلام الظهر، والتهاب المفاصل، ويطلق البعض على هذه الأمراض أمراض التكيف، لأن هذه الأمراض لا تنشأ عن طريق المعدة، العدوى أو الميكروبات.
2. **النتائج النفسية:** يلاحظ أن هناك اهتماما بالنتائج الفسيولوجية للضغط أكثر من اهتمامه بأثره على الصحة العقلية، ومن ذلك يمكن القول أن المستويات العالية من الضغط عادة ما يصاحبها الإحباط، والقلق، والاكتئاب، والغضب، والانفعال، والشعور بالملل، وقلة الأهمية وهذه الحالات تؤدي إلى تغير في المزاج النفسي والعاطفي للفرد ، وضعف القدرة على التركيز في العمل واتخاذ القرارات، وعدم الرضا، وهذه النتائج بلا شك تنعكس على المؤسسة خاصة عندما يعاني منها رجال الإدارة لما لهم من أثر اجتماعي ينعكس على بقية العاملين في المؤسسة.
3. **النتائج السلوكية:** حيث تعتبر هذه النتائج أكثر وضوحا من النتائج النفسية والفسيولوجية ومن ثم تساعد في تحليل آثار ضغوط العمل على الأداء ومن بين هذه النتائج الغياب عن العمل والتأخر عنه، والإسراف في التدخين، وتناول العقاقير والمخدرات، والأرق أو الإفراط في النوم، فقد الشهية أو الإفراط في الطعام،ترك العمل، والميل للوقوع في الحوادث، وشرود الذهن، والاعتداء على الأفراد والاستياء، والانتحار في أقصى حالات الضغط ، ونؤكد من هذا المنطلق بأن نتائج الضغط على العامل لا تقتصر أثارها على العامل وحده بل ينعكس أيضا على حياته خارج العمل.[1]
4. **نتائج موضوعية:** ومنها القلق، العدوانية، فقدان المزاج والأعصاب، حساسية زائدة اتجاه نقد... الخ.[2]

[1] داود خلفي، بن حرز الله جريبيع، **ضغوط العمل وأثرها على الداء الوظيفي**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2017، **ص** 42.

[2] رانية مرواني، **دور إدارة الوقت في مواجهة ضغوط العمل**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير موارد بشرية، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، 2016، **ص** 54.

**خلاصة الفصل**

ضغوط العمل هي حالة تصيب العامل نتيجة تفاعل عدة عوامل ومؤثرات نابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة وكذا من مصادر شخصية للعاملين، والتي بدورها تؤثر على كمية ونوعية الجهد المبذول، حيث ينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والفيسيولوجية والسلوكية.

وعلى الرغم من اختلاف تعاريف ضغوط العمل ونماذج دراستها وتباين أنواعها ومصادرها إلى أن آثارها السلبية التي تمس كل من العامل والمؤسسة دفعت الكثير من المفكرين إلى البحث عن آليات لتفسيرها. وقد قاموا بتقديم العديد من النظريات كل حسب تخصصه ومجال بحثه، وذلك لأنها ظاهرة تتسم بالعمومية فقد اجتاحت جميع أنواع المؤسسات، ومست جميع العاملين باختلاف مستوياتهم الإدارية هذا إلى جانب اتصافها بالعمومية، فهي أيضا غير مستقرة لأن ظروف حدوثها غير ثابتة.

# الدراسة الميدانية

## - دراسة حالة مؤسسة سونلغاز-

**تمهيد**

بعد تحديد الإطار النظري العام لهذه الدراسة في الفصلين الأول والثاني، سنحاول من خلال هذا الفصل تحديد علاقة الصحة والسلامة المهنية بضغوط العمل دور نظام الصحة والسلامة المهنية في الحد من ضغوط العمل في مؤسسة سونلغاز فرع المدية، حيث تأتي أهمية هذا الفصل التطبيقي في الربط بين الدراسة النظرية والواقع العملي في المؤسسة الجزائرية.

لدراسة هذا الجانب من المذكرة اعتمدنا على معلومات ووثائق مقدمة من طرف المؤسسة، إضافة إلى استقصاء الآراء حول موضوع دراستنا بواسطة استبيان موجه لعمال المؤسسة بمختلف مستوياتهم ووظائفهم.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث موزعة كما يلي:

- ✓ **المبحث الأول:** تقديم المؤسسة محل الدراسة (سونلغاز فرع المدية)؛
- ✓ **المبحث الثاني:** الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية؛
- ✓ **المبحث الثالث:** تحليل نتائج الدراسة.

**المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة (سونلغاز فرع المدية)**

**المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة**

**أولا: التطور التاريخي لمؤسسة سونلغاز**

لقد برزت أهمية الصناعة في الجزائر في أوائل الأربعينات، ومن أبرزها استغلال الكهرباء والغاز في تلك الفترة من طرف المستثمرين الفرنسيين الخواص حيث كان إنتاج وتوزيع الكهرباء من مسؤولية مؤسسة (لُبُون)، وبعد انتهاء الحرب العالمية الثانية كانت سياسة الحكومة الفرنسية انتهاج التنمية الاقتصادية في الجزائر، وهذا ما جعل الحكومة الفرنسية آنذاك تقوم بمجهودات كبيرة، فقامت بتطبيق القانون 46/628 المؤرخ في 08/04/1946 المتضمن تأميم المؤسسات الخاصة وتقديم تعويضات لمؤسسة الكهرباء الفرنسي EDF ،كما خضعت الجزائر لنفس الأمر في جوان 1947 حيث ظهرت مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر EGA.

بعد الاستقلال، قررت الجزائر استرجاع مؤسساتها وشرعت في تسخير جهودها لإعادة تنظيم اقتصادها، وفي 31/12/1962 بناء على القانون 62 . 175 قررت بقاء EGA والمحافظة على نظامها القانوني كمؤسسة عمومية وهي بذلك من أقدم المؤسسات الجزائرية.

في جويلية 1969 تم إجراء تعديلات متضمنة في الأمر 69. 59 المؤرخ في 28/07/1969 المتضمن إعلان حل المؤسسة العمومية لكهرباء وغاز الجزائر EGA وقرر إنشاء الشركة الوطنية للكهرباء والغاز "سونلغاز" وكانت من بين صلاحياتها الأساسية: احتكار الإنتاج، النقل والتوزيع، الاستيراد والتصدير للطاقة والكهرباء.

في سنة 1991 تغير نمط مؤسسة سونلغاز إلى مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري بناء على المرسوم التنفيذي رقم 91. 475 المؤرخ في 14/12/1991.

وفي سنة 1995 جاء المرسوم التنفيذي 95. 280 المؤرخ في 17/09/ 1995 ليؤكد على طبيعة سونلغاز على أنها مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري وأنها تحت مسؤولية وزير الطاقة.

شركة سونلغاز طبيعتها القانونية هي شركة ذات أسهم كما جاء في المرسوم الرئاسي رقم 02. 195 الصادر بتاريخ 02/06/2002، يقع مقر المديرية العامة للمؤسسة بالجزائر العاصمة، رأس مالها يبلغ 150 مليار دينار جزائري.

سنة 2006 إعادة التنظيم الهيكلي لسونلغاز: حيث نظمت هذه الأخيرة عدد من النشاطات المحيطة تحت

شكل وحدات كل وحدة لها جهة معينة، وبهذا قسمت مؤسسة سونلغاز إلى أربع وحدات رئيسية هي: الوحدة الجهوية لتوزيع الكهرباء والغاز بالشرق، الوحدة الجهوية بالغرب، الوحدة الجهوية للجزائر الوسطى إضافة إلى الوحدة الجهوية لتوزيع الوسط الذي مقرها بولاية البليدة وتضم:( البليدة، المدية، الجلفة، تزي وزو، البويرة، ورقلة، بسكرة، غرداية، الوادي، تمنراست، إليزي).[1]

**ثانيا: تعريف مؤسسة سونلغاز بالمدية**

إن مديرية الكهرباء والغاز بالمدية تابعة لشركة توزيع الكهرباء والغاز وسط البليدة SDC وتم إنشاء مركز ولاية المدية سنة 1985 لتتكفل بجميع السكان والهياكل العامة والخاصة لإمدادهم بالكهرباء وبعض المناطق بالغاز اللذان يعتبران عنصران ضروريان بالحياة، فهي مؤسسة مختصة في مجال توزيع الكهرباء والغاز في مختلف أنحاء ولاية المدية، تقوم بمهامها وفقا للصلاحيات المخولة لها، فهي مديرية جهوية أنشئت سنة 2006 مكلفة وهي بتوزيع الطاقة والكهرباء والغاز وتلبية حاجيات الزبائن، وتضمن المديرية ضمان التسيير الإداري واستغلال شبكات الكهرباء والغاز من نوع الضغط العالي والضغط المتوسط والضغط الخفيف وتوكل إليها مهمة تطوير الشبكات وكذلك الشأن بالنسبة لشبكات نقل الكهرباء كما تساهم في تحديد السياسة التجارية للمؤسسة وفي التخطيط العام للشبكات وضمان تسيير وإيصال (Raccordement) للزبائن وتقديم النصائح والمساعدة لهم وهذا ضمن إطار ما يقرره دفتر العامة، ولا تستطيع المؤسسات مهما كان نوعها الاستغناء عنها.

يبلغ عدد عمالها حوالي 779 عامل حيث أنها تضم عدد معتبر من العمال سنة 2017 موزعين على المصالح:

- ✓ 4 إطارات؛
- ✓ 374 أعوان التحكم؛
- ✓ 256 أعوان التنفيذ.

**المطلب الثاني: موقع مؤسسة سونلغاز بالمدية**

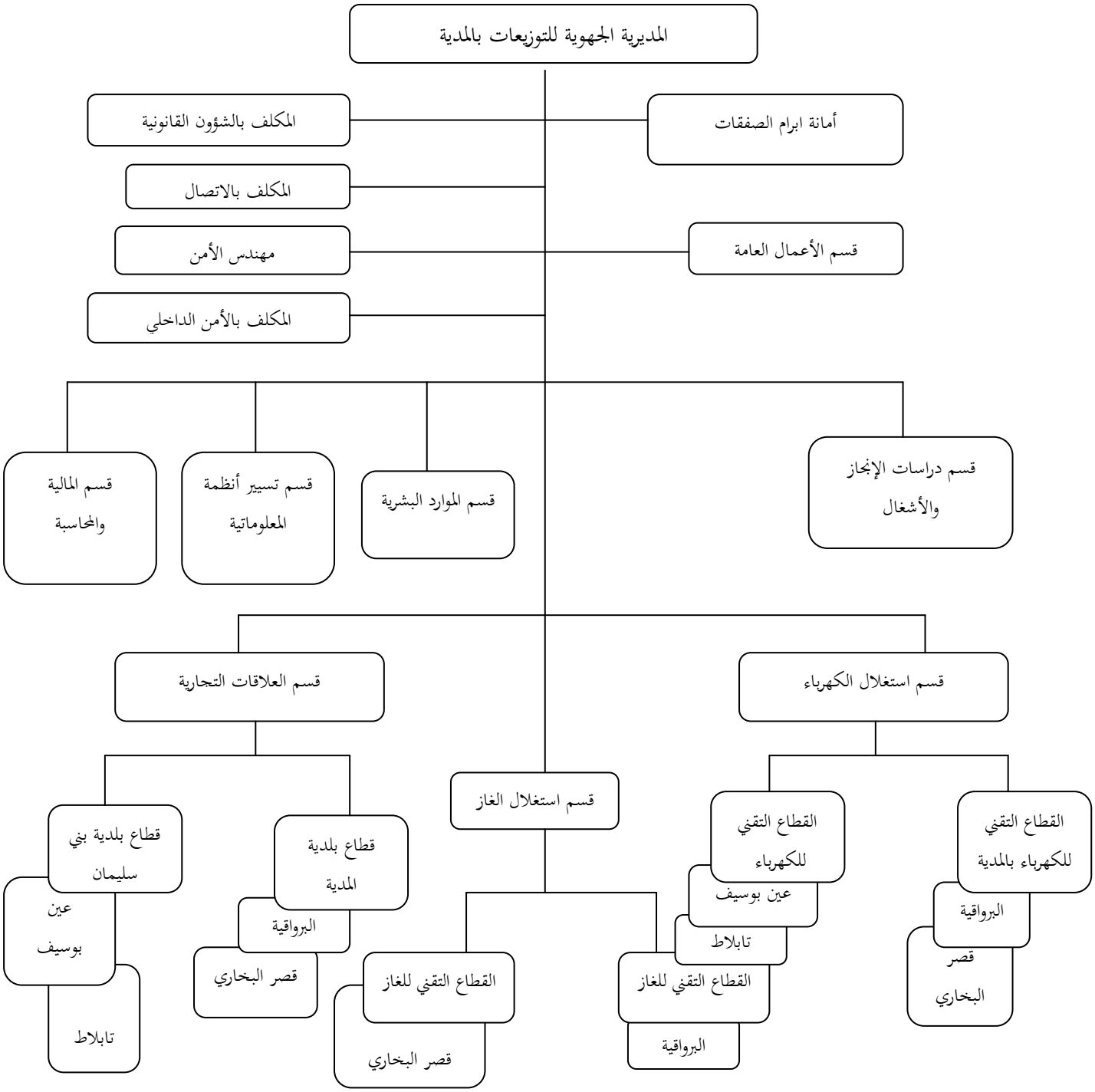
تقع مديرية التوزيع وسط المدينة، يقابلها مستشفى محمد بوضياف، ومن خلفها محطة الغابات وعلى جانبه الأيسر بنك الجزائر، تحتوي شبكة سونلغاز حاليا على 39 فرع متخصص، وتعتبر الوحدة محل التربص والمسماة ب: مديرية التوزيع بالمدية واحدة من فرع شركة توزيع الكهرباء والغاز، مقرها الاجتماعي بالبليدة وتشكل في 6 وحدات منتشرة عبر شركة الولاية حسب التقسيم الإداري القديم وهي على الشكل التالي : وكالة المدية، وكالة

[1] وثائق مقدمة من المؤسسة.

البرواقية، وكالة بني سليمان، وكالة تابلاط، وكالة عين بوسيف، وتتكون هذه الوكالات من مصالح حسب وجود توزيع طاقة الغاز.

تقع المديرية في قلب عاصمة الولاية، وتتشكل وفق الهيكل التنظيمي التالي :

**الشكل رقم (01_03)**: الهيكل التنظيمي لمجمع سونلغاز فرع المدية




**المصدر**: مؤسسة سونلغاز.

**المطلب الثالث: أهداف ومهام مؤسسة سونلغاز بالمدية**

**أولا: أهداف مؤسسة سونلغاز بالمدية**

باعتبار سونلغاز مؤسسة اقتصادية تمارس عملا تجاريا فبمجرد اكتسابها الشخصية المعنوية بموجب القانون فهي تخضع لقواعد القانون التجاري وهي ملزمة بمسك الدفاتر التجارية ولقد لعبت سونلغاز على الدوام دورا مهما في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد ومساهمتها في تجسيد السياسة الطاقوية عبر كامل التراب الوطني في مجال الإنارة الريفية والتوزيع العمومي للغاز حيث سمحت برفع نسبة التغطية من حيث إيصال الكهرباء إلى أكثر من

97 %ونسبة الغاز إلى ما يفوق 43 %. زيادة على أنشطة المؤسسة المعتادة من إنتاج الكهرباء ونقل وتوزيع الكهرباء والغاز، تسعى سونلغاز للعمل والتدخل في اتجاه قطاع المحروقات والقيام على العموم بممارسة أعمال خارج الجزائر، سونلغاز دائما عازمة على فعل المزيد من أجل تحقيق الأهداف التالية :[1]

- ✓ تطوير وتعزيز المنشأة الكهربائية والغازية عبر كامل التراب الوطني،
- ✓ وضع برنامج استثنائي موضع التنفيذ بغية رفع قدراتها الإنتاجية الخاصة بالكهرباء وهدا كان في الفترة بين 2010/2005؛
- ✓ تكثيف شبكتها الناقلة للكهرباء والغاز وجعلها أقوى والعمل على تحسين وتحديث خدماتها الموجهة إلى زبائنها؛
- ✓ بكونها مؤسسة اقتصادية فهي تهدف دائما لتحقيق الأرباح وضمان الاستمرارية؛
- ✓ إنتاج الكهرباء سواء في الجزائر أو في الخارج ونقلها وتوزيعها وتسويقها؛
- ✓ نقل الغاز لتلبية حاجيات السوق؛
- ✓ تطوير كل نشاط له علاقة بالصناعات الكهربائية والغازية؛
- ✓ تطوير وتقديم الخدمات الطاقية بكل أنواعها.

**ثانيا: مهام مؤسسة سونلغاز بالمدية**

- ✓ استقلال وصيانة شبكة توزيع الكهرباء في منطقة الخدمة؛
- ✓ تطوير الشبكة لتمكين وصول الزبائن والمنتجين الذين يطلبون الطاقة الكهربائية أو الغازية؛
- ✓ فعالية وسلامة الشبكة؛
- ✓ التوازن بين العرض الطلب؛
- ✓ ضمان جودة الخدمة؛

[1] وثائق مقدمة من المؤسسة.

- ✓ الامتثال للأنظمة التقنية والنظافة والأمن وحماية البيئة؛
- ✓ تسويق الكهرباء والغاز؛
- ✓ التموين بالطاقة مضمون وآمن، حسن الاستقبال، تكفل تام بالشكاوى المقدمة من طرفهم، النصائح والارشادات اللازمة، تقديم معلومات مفيدة ودائمة، تعبئة شاملة لفرق إصلاح الأعطاب 24 سا/ 24سا.

**المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية**

**المطلب الأول :منهج و مجتمع وعينة الدراسة**

نستعرض من خلال هذا المبحث عناصر الدراسة التي اختيرت بناء على وملاءمتها مع الموضوع بالإضافة إلى مكونات الاستبيان وطرق تبويب الأسئلة والتفريغ والمعالجة المتبعة وكذلك مجتمع الدراسة والجزء محل الدراسة المتمثل في العينة بالإضافة إلى توضيح حدود الدراسة.

**أولا: منهج الدراسة**

المنهج المتبع في الدراسة هذه هو الوضع التحليلي الذي يقوم على دراسة حالة مؤسسة (سونلغاز فرع المدية) والنتائج المتحصل عليها تمثل مجتمع الدراسة العاملين في الميدان موزعين على مختلف الرتب والوظائف، والذين يحوزون مستويات علمية وتكوينية مختلفة.

**ثانيا مجتمع الدراسة**

مجتمع الدراسة وهو يخص جميع الأفراد العاملين و عددهم 30 عامل في مؤسسة سونلغاز فرع المدية .

**ثالثا: عينة الدراسة**

من العوامل الأساسية التي يجب على أي باحث تحديدها قبل البدء في دراسته هي حصر مجتمع الدراسة، وعليه فإن مجتمع الدراسة يتمثل في عاملي مؤسسة سونلغاز فرع المدية، ولقد تم اختيار عينة مكونة من 30 عامل من مجتمع الدراسة وهذا بطريقة ميسرة، وبعد توزيع الاستبانات تم استرجاع 30 استمارة أي استبانة.

**المطلب الثاني: أدوات الدراسة**

**أولا: مضمون الاستبيان لأثر ضغوط العمل على الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة سونلغاز فرع المدية**

- ✓ **الجزء الأول:** يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، وباعتبارها فئة الموظفين، قامت الطالبتين بأخذ بعض المواصفات الضرورية.
- ✓ **الجزء الثاني:** كما قامت الطالبتين بتقسيم الجزء الثاني إلى محورين:
  - **المحور الأول:** متعلق بالصحة والسلامة (المتغير التابع)، حيث اشتمل عى 9 عبارات.
  - **المحور الثاني:**متعلق ضغوط العمل (المتغير المستقل)،حيث اشتمل على 4 أبعاد و 15 عبارة.

واشتمل الاستبيان ككل على 24 عبارة، تم صياغتها بالأسلوب الثابت الإيجابي، وهذا حتى يمكن معالجتها وفقا الاساليب الإحصائية والسلم المستخدم.

**ثانيا: ادوات التحليل الإحصائي**

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها قامت الطالبتين باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

اختبار كولجروف سميرنوف Kolmogorov-sminrov test (k-s) لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

- ✓ معامل ألفا كرومباخ Cronbach alpha للتأكد من درجة ثبات عبارات كل متغير من متغيرات الدراسة
- ✓ معامل الارتباط سيبرمان Spearman correlation لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي والعلاقة بين المتعيرات.
- ✓ التكرارات والنسب المئوية لوصف بيانات العينة من حيث خصائصها.
- ✓ المتوسطات الحسابية من أجل معرفة الأهمية النسبية للمتغيرات والعبارات التي تقسمها.
- ✓ الانحدار الخطي البسيط لمعرفة اثر أبعاد متغير الصحة والسلامة على ضغوط العمل.

**المطلب الثالث: إختبار التوزيع الطبيعي و تقييم صحة وثبات أداة الدراسة**

قبل إجراء التحليل الإحصائي فإنه لابد من التحقيق من بعض المشاكل المتعلقة بجمع البيانات. من أهم هذه المسائل هي: فحص التوزيع الطبيعي للبيانات، الثبات، صدق الاتساق الداخلي و الصدق البنائي وفيما يلي توضيح هذه المسائل.

**أولا: التحقق من التوزيع الطبيعي**

للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا ن قامت الطالبتين باستخدام اختبار كولجروف–سمير نوف وهو اختبار ضروري في حالة استخدام الاختبارات المعلمية مثل تحليل الانحدار حيث يشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيان وحتى تكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حسب ÷ذا الاختبار فبل بد أن تكون مستوى الدلالة للمتغيرات الدراسة أكبر من( **0.05**) والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار.

**الجدول رقم (01_03)**: اختبار كولجروف–سميرنوف لتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

| البيان | اختبار كولمجروف–سمرنوف | | |
|---|---|---|---|
| | قيمة الإحصائية k–s | درجة الحرية Df | مستوى الدلالة P |
| البعد الأول | 0.182 | 30 | 0.44 |
| البعد الثاني | 0.139 | 30 | 0.12 |
| البعد الثالث | 0.239 | 30 | 0.14 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| البعد الرابع | 0.160 | 30 | 0.200 |
| المحور الاول | 0.129 | 30 | 0.143 |
| المحور الثاني | 0.144 | 30 | 0.115 |

**المصدر**: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات SPSS.

**يوضح الجدول رقم (01_03)** أن البيانات تتخذ توزيعا طبعي لأن قيمة الدلالة أكبر من 0.05. هذا المؤشر يعطي امكانية استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية لهذه الدراسة.

**ثانيا: اختبارات الصدق**

يمثل الصدق في البحث الغلمي درجة دقة البحث على قياس الغرض المصمم من أجله، أي مدى تزويد أداة البحث بمعلومات تتعلق بمشكلة البحث من مجتمع الدراسة نفسه، وقد يفهم البعض الصدق كمقابل لعدم الصدق ولكن هذا مفهوم خاطئ ، فالصدق يرتبط بهدف بعينه، وفي الدراسة اعتمدت الطالبتين على:

**1. صدق الاتساق الداخلي**

تم حساب صدق الاتساق الداخلي للاستبانة بإيجاد معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال مع الدرجة الكلية للمجال نفسه، وعليه قمنا بحساب معامل الارتباط سبيرمان (Spearman).

✓ **الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد متغير الصحة والسلامة المهنية**

**الجدول رقم (02_03)**: معاملات الارتباط سبيرمان بين درجة عبارات المحور الاول مع الدرجة الكلية للمتغير نفسه

| العبارات | معامل الارتباط SP | مستوى الدلالة P |
|---|---|---|
| 1- تقدم الادارة باستمرار بمعرفة مصادر الأخطار. | 0.994 | 0,003 |
| 2- توفر سياسة ملائمة للصحة والسلامة المهنية. | 0.017 | 0,000 |
| 3- ألتزم باستمرار بالتعليمات الصحية و الأمنية أثناء القيام بعملي. | 0.082 | 0,007 |

| | | |
|---|---|---|
| 4- البيئة التقنية من وسئل و توجيهات (سيارات،شاحنات) كلائمة لعملي | 0.178 | 0,000 |
| 5- مصلحة HSE تقوم بمهامها بشكل فعال | 0.223 | 0.005 |
| 6- تهتم الادارة باستمرار بتدريب العمال الدد على كيفية التعامل مع معايير السلامة و الأمن | 0.152 | 0.000 |
| 7- توفر منشورات ولوائح ارشادية بشكل كافي لتعريف سياسة الأمن | 0.295 | 0.003 |
| 8- تولي أهمية لتحقيقات في حالة حوادث العمل | 0.117 | 0.001 |
| 9- توفر الطلب المهني في مؤسسستنا بشكل كافي | 0.82 | 0.005 |

**المصدر**: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات SPSS.

يتضح من الجدول رقم (**02_03**) معامل الارتباط كل فقرة من فقرات المحور الاول والمعدل الكلي لفقرات و الذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة **a=0.05** حيث يلاحظ أن مستوى الدلالة لكل الفقرات أقل من (**0.05**) و بذلك تعتبر فقرات المحور الأول صادقة.

✓ **الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد ضغوط العمل**

**الجدول رقم (03_03)**: معاملات الارتباط سبيرمان بين درجات عبارات أبعاد متغير ضغوط العمل مع الدرجة الكلية للمتغير نفسه

| | العبارات | معامل الارتباط Sp | مستوى الدلالة p |
|---|---|---|---|
| عبئ العمل | 1- بسبب كثرة الأعمال أقع في أخطاء كثيرة. | 0.902 | 0,003 |
| | 2-. أشعر بالتعب و الارهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات و مهام | 0.307 | 0,000 |
| | 3- عدم توفر وقت كافي للراحة أثناء أوقات العمل | 0.253 | 0,007 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 4- أعاني من التوتر و القلق بسبب العمل الذي أقوم به | 0.274 | 0,000 |
| غموض الدور | 5- لا أشعر بوجود هدف معين من عملي | 0.090 | 0.003 |
| | 6- التدريب القبلي للوظيفة غير كافي لفهم مهامي و تأديتها | 0.053 | 0.000 |
| | 7- أواجه صعوبة في ايصال المعلومات لزملاء العمل | 0.229 | 0.000 |
| | 8- الأعمال المكلف بها غير واضحة | 0.125 | 0.000 |
| صراع الدور | 9- يتدخل المسؤوولين في أداء عملي بشكل كبير | 0.138 | 0.001 |
| | 10- يوجد تداخل في المهام بيني و بين زملائي في العمل | 0.421 | 0.002 |
| | 11- يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع قيمي و مبادئي | 0.025 | 0.005 |
| | 12- تدخل الأخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداة بأسلوب سليم | 0.193 | 0.005 |
| ظروف العمل المادية | 13- لا تتوفر الأدوات و المواد اللازمة لإنجاز عملي | 0.082 | 0.001 |
| | 14- تتميز البيئة التي أعمل بها بقلة الأمن | 0.181 | 0.003 |
| | 15- ظروف الطقس تؤثر على بشكل سلبي أثناء العمل | 0.086 | 0.002 |

**المصدر**: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على استمارات الاستبيان وعبارات SPSS.

يتضح من الجدول رقم (**03_03**) معامل الارتباط كل فقرة من فقرات المحور الاول والمعدل الكلي لفقرات و الذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة **a=0.05** حيث يلاحظ أن مستوى الدلالة لكل الفقرات أقل من (**0.05**) و بذلك تعتبر فقرات المحور الأول صادقة.

**2. صدق البنائي**

يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، و يبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل متغير من متغيرات أداة الدراسة بالدرجة

الكلية لعبارات الاستبيان ومجتمعه. ومن هذا المنطلق قمنا بحساب معامل الارتباط سبيرمان (Spearman) بين درجة كل متغير مع الدرجة الكلية للاستبيان، والجدوال التالي يوضح ذلك.

**الجدول رقم (04_03)**: معامل الارتباط سبيرمان بين كل متغير من متغيرات الدراسة والدرجة الكلية للاستبيان

| الأبعاد | الدرجة الكلية للاستبيان | |
|---|---|---|
| | معامل sp الارتباط | مستوى الدلالة p |
| البعد الأول: عبئ الدور | 0.350 | 0,003 |
| البعد الثاني: غموض الدور | 0.389 | 0,000 |
| البعد الثالث: صراع الدور | 0.521 | 0,000 |
| البعد الرابع: ظروف العمل المادية | 0.810 | 0,000 |
| الدرجة الكلية لمتغير الصحة والسلامة | 0.999 | 0.001 |
| الدرجة الكلية لمتغير ضغوط العمل | 0.720 | 0.000 |

**المصدر**: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات SPSS.

يتضح من الجدول رقم (**04_03**) أن جميع معاملات الارتباط الظاهرة في الجدول محصورة بين القيمتين (**0.350و0.999 )=SP** هي دالة احصائيا وهذا يعكس صدف البنائي لأداة الدراسة.

**ثالثا: ثبات الاستبيان**

الثبات يفيد الدقة في القياس كما يهتم أيضا بتأثير الأخطاء العشوائية لقياس على استقرار الدرجات.

وقد تم التحقق من ثبات في هذه الدراسة من خلال الاعتماد على معامل ألفا كرومباخ (Alpha Cronbach) كما هو مبين في الجدول الموالي:

**الجدول رقم (05_03)**: معامل الفا كرومباخ لقياس ثبات المتغيرات والدرجة الكلية للاستبيان

| البيان | | | معامل الثبات الفا كرومباخ |
|---|---|---|---|
| | **الدرجة الكلية لمتغير الصحة والسلامة** | | 0.652 |
| ضغوط العمل | **البعد الأول** | عبئ العمل | 0.611 |
| | **البعد الثاني** | غموض الدور | 0.522 |
| | **البعد الثالث** | صراع الدور | 0.690 |
| | **البعد الرابع** | ظروف العمل المادية | 0.710 |
| **الدرجة الكلية لمتغير ضغوط العمل** | | | 0.810 |
| **قيمة الثبات الكلي للاستبيان** | | | 0.860 |

**المصدر**: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات SPSS.

يتضح من الجدول رقم (**05_03**) نلاحظ أن قيم معامل الثبات الفا كرومباخ تتراوح بين (**0** و **1**) فإننا نلاحظ أن نتائج معامل كرومباخ بالنسبة لعوامل الدراسة فيما يتعلق بأبعاد المحور الثاني من الاستبيان تتراوح بين (**0.522** و **0.710**) والدرجة الكلية للمتغير الثاني بلغت قيمة معامل الثبات (**0.810**) و هذا مايدل على ثبات الاستبيان. وبالنسبة للمحور الأول من الاستبيان بلغت قيمة ألفا كرومباخ (**0.625**) فإن هذا يدل على ثبات الاستبيان. وبشكل عام يمكن القول إن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات عالية و مناسبة وتقيس ما وضعت لقياسه، وبالتالي فهي تفي بأغراض الدراسة.

**المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة**

نقوم في هذا المطلب بمعالجة وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة التي سبق لنا جمعها ومن ثم استخلاص النتائج.

**المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية**

اشتملت البيانات الشخصية لعينة الدراسة كما جاء في الاستبيان، حيث سيتم اعتماد التكرارات،النسب المئوية، والرسومات البيانية.

**الجدول رقم(06-03)**: النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة

| المتغير | الفئات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|---|
| **الجنس** | ذكر | 15 | %50 |
| | أنثى | 15 | %50 |
| **السن** | أقل من 25 سنة | 5 | %16.7 |
| | 26سنة إلى سنة45 | 17 | %56.7 |
| | أكثر من 45سنة | 8 | %26.7 |
| **الحالة المدنية** | أعزب | 9 | %30 |
| | متزوج | 21 | %70 |
| | مطلق | 0 | %0 |
| | أرمل | 0 | %0 |
| **المستوى الدراسي** | ابتدائي | 0 | %0 |
| | متوسط | 0 | %0 |
| | ثانوي | 12 | %60 |
| | جامعي | 8 | %40 |

**المصدر**: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

- ✓ **توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للجنس**: نلاحظ من الجدول أعلاه، أن نسبة بين الذكور والإناث كانت متساوية بـ(**50%**)، أي مايعادل **15** فرد لكل فئة من أفراد العينة الذين أجريت عليهم الدراسة.
- ✓ **توزيع عينة الدراسة حسب السن**: يوضح الجدول أن أغلبية موظفي المؤسسة محل الدراسة من عينة الدراسة أعمارهم محصورة بين **26** سنة إلى غاية **45** سنة بنسبة (**56.7%**).

- ✓ **توزيع عينة الدراسة حسب الحالة المدنية:** نلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية موظفي المؤسسة محل الدراسة من عينة الدراسة متزوجون حيث أن **21** من أفراد العينة الذين أجريت عليهم الدراسة من مجموع **30** وذلك بنسبة (**70%**).
- ✓ **توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي:** و يتبين من الجدول أن معضم عينة الدراسة حاصلون على مستوى (ثانوي) بنسبة (**60%**).

**المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بعبارات الاستبيان**

تم الاعتماد على بعض الطرق الإحصائية المتمثلة في المتوسطات الحسابية والانحرافات من أجل حوصلة النتائج للإجابات المقدمة من طرق عينة الدراسة كما تم حساب الحدود الدنيا و القصوى للفئات عن طريق حساب المدى (**5-1=4**) ثم نقسمه على عدد الفئات فنتحصل (**0.8=4/5**) ثم تضاف النتيجة **0.8** بالتدريج ابتداءا من الفئة الأولى:

- ✓ من(**1** إلى **1.80**) يمثل غير موافق تماما.
- ✓ من (**1.81** إلى **2.60**) تمثل غير موافق.
- ✓ من(**2.61** إلى **3.40**) تمثل موافق بدرجة متوسطة.
- ✓ من(**3.41** إلى **4.20**) تمثل موافق.
- ✓ من(**4.21** إلى **5**) يمثل موافق تماما.

**أولا: تحليل نتائج المحور الأول الصحة والسلامة**

من أجل معرفة مدى تحقيق هذا العنصر من طرف عينة الدراسة تم تلخيص النتائج في الجدول التالي:

**الجدول رقم (07_03):** نتائج أراء عينة الدراسة الخاصة بالمحور الأول من استبيان

| العبارة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه العام للعينة |
|---|---|---|---|
| تقدم الادارة باستمرار بمعرفة مصادر الأحطار | 1.30 | 0.562 | غ موافق بشدة |
| توفر سياسة ملائمة للصحة والسلامة تامهنية | 1.50 | 0.603 | غ موافق بشدة |
| ألتزم باستمرار بالتعليمات الصحية والأمنية أثناء القيام بعملي | 1.50 | 0.328 | غ موافق بشدة |
| البيئة التقنية من وسائل و توجيهات (سيارات،شاحنات) كلائمة لعملي | 2.00 | 1.172 | غير موافق |
| مصلحة HSE تقوم بمهامها بشكل فعال | 1.63 | 0.861 | غ موافق بشدة |

| | | | |
|---|---|---|---|
| تهتم الادارة باستمرار بتدريب العمال الدد على كيفية التعامل مع معايير السلامة و الأمن | 1.73 | 0.823 | غ موافق بشدة |
| توفر منشورات ولوائح ارشادية بشكل كافي لتعريف سياسة الأمن | 1.60 | 0.731 | غ موافق بشدة |
| تولي أهمية لتحقيقات في حالة حوادث العمل | 1.67 | 0.644 | غ موافق بشدة |
| توفر الطلب المهني في مؤسستنا بشكل كافي | 2.07 | 1.513 | غ موافق بشدة |
| **المتوسط العام للمحور** | **2.166** | **0.1380** | **غير موافق** |

**المصدر**: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات SPSS.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن اتجاهات عينة الدراسة غير إيجابية في جميع الفقرات المتعلقة باصحة والسلامة لدى عينة الدراسة في المؤسسة محل الدراسة حيث بلغ المتوسط العام (**2.166**) ويشير إلى درجة غير موافق و انحراف معياري الإجمالي قدره بـ (**0.138**) ومنه نستنتج بأن مستوى الصحة والسلامة كان ذو أهمية متوسطة في المؤسسة محل الدراسة.

سنتاول العبارات المحور الأول حسب ترتيبها من الأولى إلى الأخيرة:

- ✓ تأتي في المرتبة الأولى الفقرة الرابعة التي تنص" البيئة التقنية من وسائل وتوجيهات (سيارات،وشاحنات) كلائمة لعملي"حيث أظهرت تحليل نتائج بأن أغلبية العينة غير موافقون على أنهم في صحة والسلامة أثناء العمل حيث حققت متوسط حسابي قدر بـ (**2**) أي درجة الاستجابة غير موافقة في حين قدرت قيمة الانحراف المعياري بـ (**1.172**).
- ✓ تليها في المرتبة الثانية الفقرة السادسة التي تنص "تهتم الادارة باستمرار بتدريب العمال الجدد على كيفية التعامل مع معايير السلامة والأمن" حيث أظهرت تحليل نتائج بأن أغلبة العينة غير غير موافقين بشدة على أنهم في صحة وسلامة في المؤسسة حيث حققت متوسط حسابي قدر بـ (**1.73**) أي درجة استجابة غير موافقة بشدة في حين قدرت قيمة الانحراف المعياري بـ(**0.82**).
- ✓ تليها في المرتبة الثالثة الفقرة الثامنة التي تنص"تولي أهمية لتحقيقات في حالة حوادث العمل" حيث أظهرت تحليل نتائج بأن أغلبية العينة غير موافقين تماما و حققت متوسط حسابي قدر بـ (**1.67**) و انحراف معياري مقدر بـ (**0.644**)، هذا مايدل تشتت الإجابات أي أن إجابات الأفراد كانت في اتجاه واحد لحد ما.
- ✓ أما المرتبة الرابعة كانت للفقرة الخامسة التي تنص"مصلحة HSE تقوم بمهامها بشكل فعال" قدر متوسط الحسابي (**1.63**) بدرجة غير موافق تماما أي أن أفراج العينة غير موافقون بشدة على

المصلحة،في حين بلغ الانحراف المعياري بقيمة (**0.861**) هذا ما يدل تشتت الإجابات في اتجاه واحد لحدما.

- ✓ أما المرتبة الخامسة كانت من نصيب الفقرة السابعة التي تنص"توفر منشورات ولوائح ارشادية بشكل كافي لتعريف سياسة الأمن" جاءت بدرجة استجابة غير موافق تماما بمتوسط حسابي قدره (**1.60**) اي أن افراد العينة غير موافين تماما على التعريف بسياسة الأمن، في حين بلغ الانحراف المعياري (**0.73**) هذا ما يدل على تشتت الإجابات.
- ✓ أما السادسة شملة الفقرتين الثانية و الثالثة قدرتا بـ متوسط حسابي (**1.5**) بدرجة غير موافقة تماما كما قدرت قيمة الانحراف المعياري (**0.603**) في الفقرة الثانية و الفقرة الثالثة (**0.328**) هذا مايدل على تشتت الإجابات في اتجاه واحد لحد ما.
- ✓ و في المرتبة السابعة الفقرة الأولى التي تنص"تقدم الادارة باستمرار بمعرفة مصادر الأخطار" بمتوسط حسابي بلغ (**1.30**) و انحراف معياري قدره (**0.562**) اي ما يدل على تشتت في إجابات أفراد العينة.

**الجدول رقم (08_03)**: نتائج أراء عينة الدراسة الخاصة بالمحور الثاني من استبيان

| الفقرة | المتوسط | الانحراف المعياري | الاتجاه العام للعينة |
|---|---|---|---|
| بسبب كثرة الأعمال أقع في أخطاء كثيرة | 2.23 | 1.357 | غ موافق |
| أشعر بالتعب و الارهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات و مهام | 1.80 | 1.2 | غ موافق |
| عدم توفر وقت كافي للراحة أثناء أوقات العمل | 2.17 | 0.962 | غ موافق |
| أعان من التوتر و القلق بسبب العمل الذي أقوم به | 2.27 | 1.172 | محايد |
| **عبئ العمل** | **2.116** | **0.460** | **غ موافق** |
| لا أشعر بوجود هدف معين من عملي | 3.03 | 0.861 | محايد |
| التدريب القبلي للوظيفة غير كافي لفهم مهامي و تأديتها | 2.73 | 0.823 | غ موافق |
| أواجه صعوبة في ايصال المعلومات لزملاء العمل | 3.37 | 0.731 | غ موافق بشدة |
| الأعمال المكلف بها غير واضحة | 3.33 | 0.644 | غ موافق بشدة |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **غموض الدور** | **3.11** | **0.525** | **محايد** |
| يتدخل المسؤوولين في أداء عملي بشكل كبير | 3.37 | 1.513 | غ موافق بشدة |
| يوجد تداخل في المهام بيني و بين زملائي في العمل | 2.97 | 1.2 | محايد |
| يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع قيمي و مبادئي | 3.80 | 1.41 | موافق |
| تدخل الأخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداة بأسلوب سليم | 3.23 | 0.579 | غ موافق |
| **صراع الدور** | **3.341** | **0.446** | **محايد** |
| لا تتوفر الأدوات و المواد اللازمة لإنجاز عملي | 3.40 | 0.624 | محايد |
| تتميز البيئة التي أعمل بها بقلة الأمن | 3.60 | 0.524 | موافق |
| ظروف الطقس تؤثر علي بشكل سلبي أثناء العمل | 3.55 | 0.574 | غ موافق بشدة |
| **ظروف العمل المادية** | **3.444** | **0.340** | **موافق** |

**المصدر**: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات SPSS.

من خلال الجدول رقم (**08_03**) نلاحظ أن اتجاهات عينة الدراسة كانت متوسطة في إيجابيتها في جميع الفقرات المتعلقة بالمحور الثاني، ونظرا لوجودأبعاد المحور الثاني فيتم تحليل ودراسة نتائج أداء عينة الدراسة بالرجوع إلى كل بعد على حدى و بهدف تحليل محتوى كل بعد من أبعاد المحور الثاني:

- ✓ **بالنسبة للبعد الأول (عبئ العمل)**: تضمن هذا البعد أربع فقرات فقرات مختلفة و لقد حقق متزسط حسابي قدر بـ (**2.116**) يشير إلى درجة غير موافق بإنحراف معياري (**0.460**) وهذا يعني أن أغلبية أفراد عينة الدراسة غير موافقين على توافر بعد عبئ العمل في المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ **بالنسبة للبعد الثاني ( غموض الدور)**: تضمن هذا البعد أربع فقرات مختلفة حقق هذا البعد متوسط حسابي قدر بـ (**3.11**) والذي يشير إلى درجة محايد بإنحراف معياري قدر بـ (**0.525**) وهذا مايدل على غالبية أفراد عينة محايدين على تواجد عنصر غموض الدور في المؤسسة محل الدراسة.
- ✓ **بالنسبة للبعد الثالث (صراع الدور)**: من الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي لجميع عبارات هذا البعد يساوي (**3.34**) وهذا والذي يشير إلى إجابة محايد كما حقق إنحراف معياري قدره (**0.446**) وهذا بدوره يشير إلى أن أغلبية أفراد في المؤسسة محايدين على توافر صراع الدور.

- ✓ **بالنسبة للبعد الرابع ( ظروف العمل المادية)**: اشتمل هذا البعد على ثلاث فقرات حققت متوسط حسابي (**3.444**) والذي يشير إلى استجابة موافقة، وقد حقق الانحراف المعياري قدر بـ (**0.340**) هذا مايدل على أن أغلبية أفراد العينة موافقون على عنصر ظروف العمل المادية في المؤسسة، وتشير هذه النتائج على أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تطوير وزيادة مهارات العاملين وتحسين أدائهم.

**المطلب الثالث: اختبار صحة الفرضيات**

بعد الانتهاء من مناقشة نتائج التحليل الوصفي بإجابات أفراد عينة الدراسة، ننتقل في هذا المطلب إلى اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة، وذلك باستخدام تحليل انحدار البسيط.

سيتم اختبار صحة الفرضية العامة التي تنص على وجود أثر لأبعاد ضغوط العمل و الصحة والسلامة في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية الإحصائية **0.05**.

انطلاقا من الفرضية العامة تم ضياغة مجموعة من الفرضيات الفرعية لها بالاعتماد على أبعاد ضغوط العمل الأربعة ودراسة أثرها على صحة والسلامة المهنية انطلاقا من الجدول التالي:

**الجدول رقم (09_03)**: نتائج اختبار صحة الفرضيات

| **البعد الأول** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **عبئ العمل** | الارتباط R | معامل $R^2$ | معامل B الانحدار | T المحسوبة | مستوى الدلالة |
| | [a]0.924 | 0.615 | 0.65 | 6.742 | 0.000 |
| **البعد الثاني** | | | | | |
| **غموض الدور** | الارتباط R | معامل $R^2$ | معامل B الانحدار | T المحسوبة | مستوى الدلالة |
| | [a]0.110 | 0.314 | 0.04 | 4.958 | 0.000 |
| **البعد الثالث** | | | | | |
| **صراع الدور** | الارتباط R | معامل $R^2$ | معامل B الانحدار | T المحسوبة | مستوى الدلالة |
| | [a]0.297 | 0.716 | 0.17 | 3.260 | 0.003 |
| **البعد الرابع** | | | | | |
| **ظروف العمل** | الارتباط R | معامل $R^2$ | معامل B الانحدار | T المحسوبة | مستوى الدلالة |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| المادية | 0.982 | 0.108 | 0.32 | 7.542 | 0.000 |

**المصدر**: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات SPSS.

**الفرضية الأولى**: وتنص على:

- ✓ **H0**: لايوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير عبئ العمل على الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية 0.05.
- ✓ **H1**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير عبئ العمل على الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية 0.05.

**من خلال الجدول أعلاه نلاحظ** أن قيمة الارتباط بلغت **R= 0.924** وهذا ما يتضح أن العلاقة مرتفعة بين المتغرين، في حين بلغ معدل التحديد التحديد **$R^2$=0.615** أي **61 %** من المتغيرات في الصحة والسلامة المهنية ناتج عن عبئ العمل وهي قيمة متوسطة. وبلغ معامل الانحدار **B=0.65** وهذا يعني زيادة درجة واحدة في عبئ العمل يؤدي إلى الزيادة في الصحة والسلامة المهنية.

إذ بلغت قيمة **T** المحسوبة **T=6.742**، عند مستوى الدلالة **0.000** وهي دالة عند مستوى المعنوية **0.05**، وبالتالي نلرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة التي تنص بأنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبئ العمل على الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية الإحصائية **0.05**".

**الفرضية الثانية**: وتنص على:

- ✓ **H0**: لايوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير غموض الدور على الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية **0.05**.
- ✓ **H1**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير غموض الدور على الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية **0.05**.

**من خلال الجدول أعلاه نلاحظ**: أن قيمة الارتباط بلغت **R= 0.110** وهذا ما يتضح أن العلاقة منخفضة بين المتغرين، في حين بلغ معدل التحديد **$R^2$=0.314** أي **31 %** من المتغيرات في الصحة والسلامة المهنية ناتج عن غموض الدور وهي قيمة منخفضة. وبلغ معامل الانحدار **B= 0.04** وهذا يعني زيادة درجة واحدة في غموض الدور يؤدي إلى الزيادة في الصحة والسلامة المهنية.

إذ بلغت قيمة **T** المحسوبة **T=4.958**، عند مستوى الدلالة 0.000 وهي دالة عند مستوى المعنوية **0.05**، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة التي تنص بأنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور على الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية الإحصائية **0.05**".

**الفرضية الثالثة:** وتنص على:

- ✓ **H0**: لايوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير صراع الدور على الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية **0.05**.
- ✓ **H1**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير صراع الدور على الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية **0.05**.

**من خلال الجدول أعلاه نلاحظ:** أن قيمة الارتباط بلغت **R=0.297** وهذا ما يتضح أن العلاقة منخفضة بين المتغرين، في حين بلغ معدل التحديد **$R^2$=0.716** أي **71%** من المتغيرات في الصحة والسلامة ناتج عن غموض الدور وهي قيمة منخفضة. وبلغ معامل الانحدار**B=0.17** وهذا يعني زيادة درجة واحدة في غموض الدور يؤدي إلى الزيادة في الصحة والسلامة المهنية.

إذ بلغت قيمة **T** المحسوبة **T= 3.260**،عند مستوى الدلالة **0.003** وهي دالة عند مستوى المعنوية **0.05**، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة التي تنص بأنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية صراع الدور على الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية الإحصائية **0.05**".

**الفرضية الرابعة:** وتنص على:

- ✓ **H0**: لايوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير ظروف العمل المادية على الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية **0.05**.
- ✓ **H1**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير ظروف العمل المادية على الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية **0.05**.

**من خلال الجدول أعلاه نلاحظ:** أن قيمة الارتباط بلغت **R=0.982** وهذا ما يتضح أن العلاقة مرتفعة بين المتغرين، في حين بلغ معدل التحديد **$R^2$=0.108** أي **10%** من المتغيرات في الصحة والسلامة المهنية ناتج عن ظروف العمل المادية وهي قيمة منخفضة. وبلغ معامل الانحدار **B=0.32** وهذا يعني زيادة درجة واحدة في غموض الدور يؤدي إلى الزيادة في الصحة والسلامة المهنية.

إذ بلغت قيمة **T** المحسوبة **T=7.542**، عند مستوى الدلالة **0.000** وهي دالة عند مستوى المعنوية **0.05**، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية و نقبل الفرضية البديلة التي تنص بأنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية على الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية الإحصائية **0.05**".

ومنه يمكن ترتيب تأثير ضغوط العمل على الصحة والسلامة المهنية بدلالة معامل الارتباط كالتالي:

1. ظروف العمل المادية والتي أتت بمعامل ارتباط R= 0.982 ؛
2. عبئ العمل والذي أتى بمعامل ارتباط R= 0.924 ؛

3. صراع الدور والذي أتى بمعامل ارتباط R= 0.297 ؛
4. غموض الدور والذي أتى بمعامل ارتباط R= 0.110 .

**خلاصة الفصل**

استهدفت الدراسة الميدانية بشكل أساسي العلاقة بين الصحة والسلامة المهنية وضغوط العمل في مؤسسة سونلغاز فرع المدية، ومن خلال معرفة أراء العاملين في هذه المؤسسة حول تطبيق أنظمة الصحة والسلامة وأثرها على ضغوط العمل كما بينت هذه الدراسة عدة جوانب تتعلق بالمؤسسة محل الدراسة كنشأتها، وهيكلها التنظيمي وأهدافها وخدماتها.

# الخاتمة العامة

# الخاتمة العامة

**خاتمة**

يعتبر كل من مفهوم نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وضغوط العمل من المفاهيم ذات الأهمية البالغة لدى المؤسسات نظرا لارتباطهما بالمورد البشري باعتبار الصحة والسلامة المهنية لها دور كبير في تحقيق التميز التنافسي لدى هذه المؤسسات.

ومن خلال ما تطرقنا إليه في هذه الدراسة حاولنا إبراز دور نظام الصحة والسلامة المهنية في الحد من ضغوط العمل لدى العاملين داخل المؤسسات العاملين فيها.

ولتوضيح ذلك تطرقنا إلى عدة مفاهيم حول هذين المفهومين وذكر عناصر متعلقة بهما إذ توصلنا إلى أن نظام الصحة والسلامة المهنية يعرف على انه جزء من النظام العام للإدارة يهدف لتسهيل وتيسير المخاطر والحوادث المرتبطة بنشاطات المؤسسة.

أما الضغوط تعرف على أنها حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والامكانيات الشخصية للكائن الحي، كما تشمل ضغوط العمل عدة أبعاد وهي البعد القيمي، البعد الأسري، والبعد الاجتماعي كما تطرقنا إلى دراسة تطبيقية حول واقع تطبيق أنظمة الصحة والسلامة المهنية ومستوى ضغوط العمل لدى مؤسسة سونلغاز بالمدية، وذلك للتعرف على مدى اهتمام المؤسسات الجزائرية بهذين المفهومين.

**نتائج الدراسة:**

ومن خلال هذه الدراسة نكون قد توصلنا إلى عدة نتائج نذكرها كالتالي:

**نتائج متعلقة بمدى التزام الإدارة بمعايير الصحة والسلامة المهنية:**

- ✓ انعدام سياسة واضحة وملائمة للصحة والسلامة المهنية؛
- ✓ وجود ضعف في البيئة التقنية من وسائل وتوجيهات؛
- ✓ عدم توفر الطب المهني بالشكل الكافي في المؤسسة؛
- ✓ غياب الالتزام بالتعليمات الصحية والأمنية من طرف العمال؛
- ✓ نقص الفعالية لمصلحة HSE أثناء القيام بمهامها؛

**نتائج متعلقة بواقع ضغوط العمل:**

- ✓ كثرة الواجبات والمهام تشعر العامل بالتعب والإرهاق؛
- ✓ يواجه الأفراد العاملون بالمؤسسة ضغوطات متعددة وأغلبها تكون نفسية تظهر بشكل غير مباشر؛
- ✓ انعدام الأمن في بيئة العمل؛
- ✓ تأثير ظروف الطقس بشكل سلبي على العمال أثناء العمل؛

- ✓ وجود تأثير كبير لضغوط العمل على أبعاد الصحة والسلامة المهنية، حيث احتلت ظروف العمل المادية المرتبة الأولى لتليها في المرتبة الثانية بعد عبئ العمل وبعدها صراع الدور وأخيرا غموض الدور.

**العلاقة بين نظام الصحة والسلامة المهنية وضغوط العمل:**

- ✓ يوجد تأثير دال إحصائيا لبعد ظروف العمل المادية على نظام الصحة والسلامة المهنية؛
- ✓ يوجد تأثير دال إحصائيا لبعد عبئ العمل على نظام الصحة والسلامة المهنية؛
- ✓ يوجد تأثير دال إحصائيا لبعد صراع الدور على نظام الصحة والسلامة المهنية؛
- ✓ يوجد تأثير دال إحصائيا لبعد غموض الدور على نظام الصحة والسلامة المهنية.

الملاحظ أن نظام الصحة والسلامة المهنية مسؤولية عدة أطراف داخل المؤسسة وخارجها وذلك بتوفير بيئة عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث أو الأمراض المهنية، إلا أن ضغوط العمل لها تأثير كبير على نظام الصحة والسلامة المهنية مثلما بينت نتائج اختبار الفرضيات حيث كان تأثير ظروف العمل المادية وعبئ العمل لها تأثير كبير بالدرجة الأولى على نظام الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة محل الدراسة، ليليها بعد صراع الدور وبعد غموض الدور بنسبة أقل وهذا إن دل على شيئ إنما يدل على أن لضغوط العمل تأثير سلبي على نظام الصحة والسلامة المهنية وهذا ما يهدد بقاء واستمرارية المؤسسة.

**توصيات الدراسة:**

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها نستطيع أن نقدم بعض التوصيات والتي نوجزها في ما يلي:

- ✓ ضرورة تبني المؤسسة سياسة واضحة وملائمة للصحة والسلامة المهنية؛
- ✓ تكثيف المتابعة الدورية والمباشرة من قبل إدارة المؤسسة لتطبيق إجراءات وقواعد الأمن والسلامة المهنية؛
- ✓ يجب توفير وسائل ومعدات وأجهزة تساهم وتحافظ على سلامة العاملين أثناء أدائهم لمهامهم؛
- ✓ ضرورة تفعيل مهام مصلحة HSE؛
- ✓ ضرورة التزام العمال بالتعليمات الصحية والأمنية؛
- ✓ توفير مصالح الطب المهني كتشييد عيادة لعلاج المرضى والمصابين أثناء العمل.

**آفاق الدراسة:**

تجدر الإشارة أن هناك عدة مجالات مرتبطة بالبحث لم نتطرق إليها أو تطرقنا إليها بشكل غير مفصل أو ضيق لقلة المعلومات أو عدم خروج بنتائج مؤكدة، والتي يمكن أن تكون آفاق لبحوث أخرى أهمها:

- ✓ شروط نجاح نظام السلامة في المؤسسة.
- ✓ تقييم فعالية نظام الصحة والسلامة في المؤسسات الصناعية.
- ✓ ثقافة المنظمة ودورها في تفعيل نظام الصحة والسلامة المهنية.

- ✓ دور نظام الصحة والسلامةالمهنية في تحسين أداء المورد البشري في المؤسسة.
- ✓ أثر الضغوط العمل على السلوك التنظيمي لدى العاملين.
- ✓ تأثير ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي.

# قائمة المصادر والمراجع

**قائمة المصادر والمراجع:**

## I. كتب


1. اسماعيل القزاز، **التطبيق العملي لمواصفة الايزو 9001**، الطبعة 1، دار الدجلة، عمان، 2009.
2. سعاد نايف برنوطي، **إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)**، الطبعة 01، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2001.
3. محمد بن عوض بازهير، **رحلتنا نحو الصحة العامة والمعلوماتية الصحية**، دون ذكر الطبعة، دار الميسون للطباعة والنشر، المملكة العربية السعودية، 2021.
4. محمد زكرياء محمد عبد الوهاب طاحون، **السلامة والصحة المهنية وبيئة العمل**، طبعة 01 ، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، عمان، 2006.


## II. الرسائل العلمية

- **دكتوراه**


1. أمال بكار، **نجاعة الهندسة البشرية في تحقيق السلامة المهنية للأفراد العاملين**، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، 2016.
2. أمينة سلامة، **الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية**، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2018.
3. خديجة عاشور، **ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع**، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2015.
4. سعاد قورين، **دور تدقيق الصحة والسلامة المهنية في تحسين أداء الأسلاك الطبية وشبه الطبية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية ، جامعة فرحات عباس بسطيف، 2021.
5. عثمان عزالدين، **تقييم وإدارة المخاطر المهنية دراسة أرغونومية بواسطة مواصفات (أوشا OSHA)**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاجتماعية، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة وهران، 2019.

6. عز الدين دعاس، **أثر تطبيق نظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والصحة على الأداءالبشري للمؤسسة الصناعية**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، جامعة الحاج لخضر بباتنة، 2019.

7. محمد جهل، **بيئة العمل والتزام السلامة والصحة المهنية في التشريع الجزائري**، أطروحة دكتوراه في القانون، تخصص القانون الاجتماعي، جامعة وهران 2، 2018.

- **ماجستير**

1. أميمة صقر المغني، **واقع ادراءات الأمن والسلامة المهنية المستخدمة في منشئات قطاع الصناعات التحويلية في قطاع غزة**، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، الجامعة الإسلامية بغزة، 2006.

2. بلال مشعلي، **دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية**، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة فرحات عباس بسطيف، 2011.

3. حنان علي موسى، **الصحة والسلامة المهنية وأثرها على الكفاءة الانتاجية في المؤسسة الصناعية**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري بقسنطينة، 2007.

4. حنان فواري، **الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية**، رسالة ماجستير في علم النفس، تخصص علم النفس الاجتماعي، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2014.

5. خميسي نسيمة، **ضغوط العمل وعلاقتها بحوادث العمل لدى عمال التنفيذ**، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، 2015.

6. خير الدين ابن خرور، **علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية**، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم اجتماع التربية ، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2011.

7. رشا لغرابة، **حوادث العمل وأثرها على الاستقرار المهني للعامل داخل المؤسسة**، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، 2019.

8. سلمى لحمر، **تحليل تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية العمومية**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2013.

9. سمير حديبي، **حوادث العمل وعلاقتها بالروح المعنوية**، رسالة ماجستير في علم النفس، تخصص علم النفس العمل والسلوك التنظيمي، جامعة منتوري بقسنطينة، 2009.

10. طارق المهدي، **السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل وحماية البيئة ومقترحات تطويرها في ليبيا**، رسالة ماجستير في الهندسة الكيميائية، تخصص الدراسات والهندسة البيئية، معهد التبين للدراسات المعدنية بليبيا، 2008.

11. عيسى ابراهيم المعشر، **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، 2009.ذ

12. فيروز قالية، **الحماية القانونية للعامل من الأخطار المهنية**، رسالة ماجستير في القانون، تخصص قانون المسؤولية المهنية، جامعة مولود معمري بتيزي وزو، 2012.

13. لبنى زياد خالد الساكت، **أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة عمان، 2014.

14. محمد حسن خميس أبو رحمة، **ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة**، رسالة ماجستير في علوم التربية، تخصص إدارة تربوية، الجامعة الاسلامية بغزة، 2012.

15. مريم عثمان، **الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية**، رسالة ماجستير في علم النفس، تخصص علم نفس تربوي، جامعة الاخوة منتوري بقسنطينة، 2010.

16. مي محمد عبد المنعم، محمد دين، **دور استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في تطبيق نظام إدارة الجودة ايزو 9001**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة الجودة والامتياز، جامعة العلوم والتكنولوجيا بالسودان، 2019.

- **ماستر**

1. ابتسام حبة، **أثر ضغوط العمل على الابداع الإداري لدى العاملين بمؤسسات التعليم العالي الجزائرية**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2020.

2. اسماعيل الأشهب، **علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة حمة لخضر بالوادي، 2017.

3. اكرام مقراني، أحلام صحراوي، **أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي لدى العاملين**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، 2020.

4. أميرة بولحليب، حميدة وحيدة، **أثر ضغوط العمل على الابداع التنظيمي تطبيق نموذج كرازاك**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، 2018.

5. أمين منداس، **ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الأطباء**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة عبد الحميد بن باديس بمستغانم، 2021.

6. ايمان توايمية، لبنى قوالجية، **الوقاية من الحوادث المهنية ودورها في تقليص دوران العمل**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة 08 ماي 1945 بقالمة، 2019.

7. بسمة غناي، **أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي عند عاملات الاستقبال والسكريتاريا**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2016.

8. جابر أوبيش، تاج الدين بالي، زكرياء بوترعة، **أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين**، مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، 2022.

9. حليمة هولي، مديحة زويد، **أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، 2017.

10. حمام أحمد، مراكشي عفاف، **ضغوط العمل وأثرها على الموظف داخل المؤسسة**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة يحي فارس بالمدية، 2022.

11. خديجة مولاي، جمعة سرقمة، **الحوادث المهنية وتأثيرها عاى استقرار العامل داخل المؤسسة**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة أحمد دراية بأدرار، 2018.

12. داود خلفي، بن حرز الله جريبيع، **ضغوط العمل وأثرها على الداء الوظيفي**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2017.

13. رانية مرواني، **دور إدارة الوقت في مواجهة ضغوط العمل**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنمية وتسيير موارد بشرية، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، 2016.

14. رجاء مشانة، **العوامل المؤدية لحوادث العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة حمة لخضر بالوادي، 2017.

15. ريان حمزاوي، **أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير موارد بشرية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2020.

16. سعاد منصوري، ريان عمبار، **ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي للأساتذة الجامعيين في ظل جائحة كورونا**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة 08 ماي 1945 بقالمة، 2022.

17. سعودة بلاص، بشرى بن زكري، **أثر ضغوط العمل في دوران العمل داخل المؤسسة**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، 2018.

18. سلوى عبد اللي، **علاقة الضغوط المهنية بحوادث العمل لدى الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوحفص**، مذكرة ماستر في علم النفس، تخصص العمل وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، 2018.

19. سهيلة بوسعيد، **دور إدارة السلامة والصحة المهنية في تحسين أداء العاملين بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الصناعية**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة،جامعة قاصدي مرباح بورقلة، 2015.

20. عائشة امساعد، **ضغوط العمل وأثرها على التقاعد المسبق في المؤسسات التربوية الجزائرية**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة مسيلة، 2013.

21. عبد الرحمان بن خيرة، **أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة ذات هدف الوسيلة**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 2017.

22. عديلة بولحبال، ريمة العايب، **أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي، 2021.

23. علاء الدين بوعطية، **أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، 2022.

24. عيسى والي، **أثر تبني نظام إدارة الجودة ISO 9001 على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماستر في علوم التسيير**، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2018.

25. غزوم بشرى، **التحكم في نظام إدارة الجودة من خلال سلسلة المعايير ISO 9001**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الانتاج والتموين، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2020.

26. فارس بوشريط، ياسر براهيمي، **أثر ضغوط العمل على أداء الموظفين في المؤسسة**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة يحي فارس بالمدية، 2021.

27. فاطمة بلقاسمي، ابتسام داودي، العارم خوني، خديجة الخذير، **تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاقتصادية**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، 2022.

28. فاطمة عبد الباقي، **مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة بالمؤسسات الخاصة**، مذكرة ماستر في علم النفس، تخصص تربية خاصة، جامعة وهران 02، 2022.

29. فتيحة فني، كريمة معيزي، **خدمة العملاء وعلاقتها بضغوط العمل في المؤسسة الخدماتية**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، المركز الجامعي أحمد بن يحي بالونشريس، 2016.

30. فراح هادية، **أثر ضغوط العمل على الابداع الإداري لدى العاملين في المؤسسة** ، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال المؤسسة، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي ، 2016.

31. فهيمة حمدي، أثر ضغوط العمل على أداء المورد البشري، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة أم البواقي، 2014.

32. فوزية رباحي، **أثر ضغوط العمل على الابداع الإداري**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2016.

33. كريمة يطير، نورة باعلي، **الحوافز وأثرها على الضغط المهني لدى الأستاذ الجامعي**، مذكرة ماستر في علم النفس، تخصص علم النفس المدرسي، جامعة أحمد دراية بأدرار، 2018.

34. مبروك بن طكوكة، العياشي ساعد السعود، **تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف في الإدارة العمومية**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد البشير الابراهيمي ببرج بوعريريج، 2022.

35. محمد عادل غول، **دور برامج الأمن المهني في تحسين أداء العاملين**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2015.

36. مسعود خليفي، عمار قدور، **ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2019.

37. مقران سامي محمد الأمين، تأثير **تسيير ضغوط العمل على أداء العاملين في قطاع الصحة في ظل جائحة كوفيد 19**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص تسيير عمومي، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2022.

38. مهدي فطيمة الزهرة، **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين**، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال المؤسسات، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2020.

39. نسيمة متاحة،**تقييم كفاءة نظام الصحة والسلامة المهنية في الحد من حوادث العمل**، مذكرة ماستر في عاوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة قاصدي مرباح بورقلة، 2018.

40. هناء كلاش، **أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2020.

41. ياسمينة بن مساس، الشريفة ناصر، **ضغوط العمل وعلاقتها الاغتراب الوظيفي**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل، 2019.

42. يسمينة بركات، **أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي**، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة موارد بشرية، جامعة محمد خيضر ببسكرة، 2020.

## III. مجلات

1. أحمد علي حسين، **إدارة السلامة والصحة المهنية وانتاجية العاملين (العلاقة والأثر)**، مجلة الاقتصاد للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 05، العدد 16، 2009.

2. أمير عبد الفتاح، أحمد زيد، أشرف عبد الحميد زهران، **تصور مقترح لإدارة السلامة والصحة المهنية في ضوء المعايريين الدوليين للسلامةوالصحة المهنية**، مجلة الدراسات والبحوث البيئية، المجلد 09، العدد 01، 2019.

3. أوبراهيم ويزة، **تقسيم المخاطر المهنية بالمؤسسة الصناعية**، مجلة الخلدونية، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، 2016.

4. بلول أحمد، صغير بورقدة، **استراتيجية السلامة المهنية والوقاية من الحوادث داخل بيئة العمل**، مجلة حقائق الدراسات النفسية والاجتماعية، العدد 17، الجلفة، 2020.

5. خولة سميرة طراد، **ضغوط العمل: الواقع، الأسباب وسبل المواجهة**، مجلة الباحث الاجتماعي، العدد 12، 2016.

6. رمضان عمومن، حمزة معمري، **نظام الصحة والسلامة المهنية**، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 03، العدد 02، 2011.

7. عباس صباح طالب، **أثر تطبيق نظام التكاليف على أساس النشاط في تخفيض التكالف وفقا لماعيير إيزو 14001**، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 42، 2019.

8. عبد الرحيم رحمي، حنيفة بن ربيع، **تقييم برامج إدارة الصحة والسلامة المهنية في المستشفيات الجزائرية وفق المواصفة الدولية OHSAS** (**18001**)، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، العدد 14، 2018.

9. عبد الوهاب بلواضح، زين الدين ضياف، **الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العمال بنظام العقود المحددة المدة**، المجلد 07، العدد 29، 2018.

10. عتيقة حزيرية، **الصحة والسلامة المهنية في الجزائر من التشريع إلى التثقيف**، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد 17، 2017.

11. عسري بلعميري، الحبيب بوجمعي، **مدى التزام المؤسسة الاقتصادية بنظام ادارة الصحة والسلامة المهنية الايزو** (**OHSAS 18001**)، مجلة قانون العمل والتشغيل، المجلد 04، العدد 02، 2019.

12. فيصل حكمت صلع الدوري، **استراتيجية إعادة التدوير وأثرها في تعزيز الإدارة البيئية (إيزو 14001)**، المجلة العالمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 08، العدد 02، 2017.

13. فيصل فقاير، **إدارة الصحة والسلامة المهنية (OHSAS 18001) بين التطبيق والمزايا**، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 12، العدد 01، 2021.

14. قويدر دوباخ، **مساهمة برامج الأمن الصناعي في التقليل من اصابات العمل بالمؤسسة الجزائرية**، مجلة أنسنة للبحوث والدراسات، المجلد 07، العدد 01، المسيلة، 2016.

15. محمد أمين بوخلخال، التومي بوخالفة، **اتجاهات العمال نحو فعالية اجراءات السلامة المهنية في التقليل من حوادث العمل**، مجلة القضايا المعرفية، العدد 02، 2019.

16. مريم ضبع، **حوادث العمل و الأمراض المهنية أسبابها والوقاية منها**، مجلة علمية محكمة، العدد 03، 2014.

17. نسرين عبد الله المهيزع، **تصور مقترح لتطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001**، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 04، العدد 02، 2018.

18. نسيمة ملاك، **الاجراءات المتخذة لتوفير السلامة المهنية والخدمة الصحية لتحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مستشفى منعم لوناس عزازقة**، مجلة تطوير، المجلد 08، العدد 02، 2021.

19. هناء عرعور، **السلامة والصحة المهنية في بيئة العمل**، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 05، العدد 03، الجلفة، 2020.

**IV. أنترنيت**

**1. تقرير العام 2011 لليوم العالمي لنظام إدارة السلامة والصحة المهنيتين**: أداة للتحسين المستمر، على الرابط:
https://www.google.com/url?esrc=s&q=&rct=j&sa=U&url=https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_154272.pdf&ved=2ahUKEwjWrbyKyt7-

AhUuwAIHHTgeBXMQFnoECAUQAg&usg=AOvVaw08_1jE
AJJumOumRTsP2oRf

2. ريادة الأعمال، **كل ما تريد أن تعرفه عن أنواع المخاطر المختلفة وخطوات إدارتها**، على الرابط:
https://blog.mostaql.com/risk-management-steps/?nowprocket=1

# الملاحق

**أولا: الاستبيان**

**جامعة يحي فارس بالمدية**

**كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير**

**قسم علوم التسيير**

**تخصص إدارة الأعمال**

**السنة :الثانية ماستر**

**استبيان**

**أخي الموظف:** السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

في إطار انجازنا لمذكرة الماستر تحت عنوان: **أثر ضغوط العمل على فعالية نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية.**

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة لذا نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على الأسئلة الواردة بهذه الاستمارة بدقة وموضوعية.

**أخي الموظف:** إن المعلومات التي ستدلي بها ستحاط بسرية تامة ولا يمكن استخدامها إلا للغرض الذي أعدت من أجله كما لا يفوتنا أن نشكركم على حسن تعاونكم ومساعدتكم وتفهمكم على الاسهام في انجاز هذا البحث ومنحكم لقدر من وقتكم في ملء هذه الاستمارة.

يرجى الاجابة بوضع علامة ( X ) في الخانة المناسبة.

**أسئلة الاستبيان:**

**الأسئلة الشخصية:**

1. **السن:** أقل من 25 ☐ من 26 إلى 45 سنة ☐ أكثر من 45سنة ☐
2. **الجنس:** ذكر ☐ أنثى ☐
3. **الحالة المدنية:** أعزب متزوج ☐ مطلق ☐ أرمل ☐
4. **المستوى الدراسي:** ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

| المحور الأول: إدارة الصحة والسلامة المهنية | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| العبارات | موافق | موافق بشدة | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
| 1. تقدم الإدارة باستمرار بمعرفة مصادر الأخطار. | | | | | |
| 2. توفر سياسة ملائمة للصحة والسلامة المهنية. | | | | | |
| 3. ألتزم باستمرار بالتعليمات الصحية والأمنية أثناء القيام بعملي. | | | | | |
| 4. البيئة التقنية من وسائل وتوجيهات (سيارات، وشاحنات) ملائمة لعملي. | | | | | |
| 5. مصلحة HSE تقوم بمهامها بشكل فعال. | | | | | |
| 6. تهتم الإدارة باستمرار بتدريب العمال الجدد على كيفية التعامل مع معايير السلامة والأمن. | | | | | |
| 7. توفر منشورات ولوائح ارشادية بشكل كافي لتعريف سياسة الأمن. | | | | | |
| 8. توليأهمية لتحقيقات في حالة حوادث العمل. | | | | | |
| 9. توفر الطلب المهني في مؤسستنا بشكل كافي. | | | | | |
| المحور الثاني: ضغوط العمل | | | | | |
| عبئ العمل:<br>1. بسبب كثرة الأعمال أقع في أخطاء كثيرة.<br>2. أشعر بالتعب والارهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام. | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **3**. عدم توفر وقت كافي للراحة أثناء أوقات العمل.<br>**4**. أعاني من التوتر والقلق بسبب العمل الذي أقوم به. | | | | | |
| **غموض الدور:**<br>**1**. لا أشعر بوجود هدف معين من عملي.<br>**2**. التدريب القبلي للوظيفة غير كافي لفهم مهامي وتأديتها.<br>**3**. أواجه صعوبة في ايصال المعلومات لزملاء العمل.<br>**4**. الأعمال المكلف بها غير واضحة. | | | | | |
| **صراع الدور:**<br>**1**. يتدخل المسؤولين في أداء عملي بشكل كبير.<br>**2**. يود تداخل في المهام بيني وبين زملائي في العمل.<br>**3**. يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع قيمي ومبادئي.<br>**4**. تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أدائه بأسلوب سليم. | | | | | |
| **ظروف العمل المادية:**<br>**1**. لا تتوفر الأدوات اللازمة لانجاز عملي.<br>**2**. تتميز البيئة التي أعمل بها بقلة الأمان.<br>**3**. ظروف الطقس تؤثر علي بشكل سلبي أثناء العمل. | | | | | |

## ثانيا: مخرجات SPSS

| Statistiques | | |
|---|---|---|
| الجنس | | |
| N | Valide | 30 |
| | Manquant | 0 |

| الجنس | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide | ذكر | 15 | 50.0 | 50.0 | 50.0 |
| | انثى | 15 | 50.0 | 50.0 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

| Statistiques | | |
|---|---|---|
| الدراسي_المستوى | | |
| N | Valide | 30 |
| | Manquant | 0 |

| الدراسي_المستوى | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide | ثانوي | 12 | 40.0 | 40.0 | 40.0 |
| | جامعي | 18 | 60.0 | 60.0 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

| Statistiques | | |
|---|---|---|
| المدنية_الحالة | | |
| N | Valide | 30 |
| | Manquant | 0 |

| المدنية_الحالة | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide | اعزب | 9 | 30.0 | 30.0 | 30.0 |
| | متزوج | 21 | 70.0 | 70.0 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

| Statistiques | | |
|---|---|---|
| العمر | | |
| N | Valide | 30 |
| | Manquant | 0 |

| العمر | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide | 25 من اقل | 5 | 16.7 | 16.7 | 16.7 |
| | 26-45من | 17 | 56.7 | 56.7 | 73.3 |
| | 45من اكثر | 8 | 26.7 | 26.7 | 100.0 |
| | Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

| Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | t1 | t2 | B1 | b2 | b3 | b4 |
| N | | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Paramètres normaux[a,b] | Moyenne | 1.6667 | 2.9756 | 2.1167 | 3.1167 | 3.3417 | 3.4444 |
| | Ecart type | .37139 | .42973 | .67828 | .72437 | .66787 | .58285 |
| Différences les plus extrêmes | Absolue | .182 | .139 | .239 | .160 | .129 | .144 |
| | Positif | .182 | .139 | .239 | .160 | .129 | .144 |
| | Négatif | -.108 | -.079 | -.148 | -.102 | -.105 | -.115 |
| Statistiques de test | | .182 | .139 | .239 | .160 | .129 | .144 |
| Sig. asymptotique (bilatérale) | | .012[c] | .143[c] | .000[c] | .048[c] | .200[c,d] | .115[c] |

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.

d. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

| Récapitulatif de traitement des observations | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Observations | | | | | |
| | Valide | | Manquant | | Total | |
| | N | Pourcentage | N | Pourcentage | N | Pourcentage |
| t1 | 30 | 100.0% | 0 | 0.0% | 30 | 100.0% |

| Descriptives | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Statistiques | Erreur standard |
| t1 | Moyenne | | 1.6667 | .06781 |
| | Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne | Borne inférieure | 1.5280 | |
| | | Borne supérieure | 1.8053 | |
| | Moyenne tronquée à 5 % | | 1.6440 | |
| | Médiane | | 1.6667 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Variance | .138 | |
| | Ecart type | .37139 | |
| | Minimum | 1.00 | |
| | Maximum | 2.78 | |
| | Plage | 1.78 | |
| | Plage interquartile | .33 | |
| | Asymétrie | 1.104 | .427 |
| | Kurtosis | 1.919 | .833 |

**Tests de normalité**

| | Kolmogorov-Smirnov[a] | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Statistiques | ddl | Sig. | Statistiques | ddl | Sig. |
| t1 | .182 | 30 | .012 | .922 | 30 | .030 |

a. Correction de signification de Lilliefors

**Récapitulatif de traitement des observations**

| | Observations | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Valide | | Manquant | | Total | |
| | N | Pourcentage | N | Pourcentage | N | Pourcentage |
| t2 | 30 | 100.0% | 0 | 0.0% | 30 | 100.0% |

**Descriptives**

| | | | Statistiques | Erreur standard |
|---|---|---|---|---|
| t2 | Moyenne | | 2.9756 | .07846 |
| | Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne | Borne inférieure | 2.8151 | |
| | | Borne supérieure | 3.1360 | |
| | Moyenne tronquée à 5 % | | 2.9691 | |
| | Médiane | | 2.9333 | |
| | Variance | | .185 | |
| | Ecart type | | .42973 | |
| | Minimum | | 2.27 | |
| | Maximum | | 3.80 | |
| | Plage | | 1.53 | |
| | Plage interquartile | | .53 | |
| | Asymétrie | | .356 | .427 |
| | Kurtosis | | -.651 | .833 |

**Tests de normalité**

| | Kolmogorov-Smirnov[a] | | | Shapiro-Wilk | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Statistiques | ddl | Sig. | Statistiques | ddl | Sig. |
| t2 | .139 | 30 | .143 | .956 | 30 | .250 |

| |
|---|
| a. Correction de signification de Lilliefors |

| Variables introduites/éliminées[a] | | | |
|---|---|---|---|
| Modèle | Variables introduites | Variables éliminées | Méthode |
| 1 | B1[b] | . | Introduire |
| a. Variable dépendante : t1 | | | |
| b. Toutes les variables demandées ont été introduites. | | | |

| Récapitulatif des modèles | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Modèle | R | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1 | .110[a] | .012 | -.023 | .37566 |
| a. Prédicteurs : (Constante), B1 | | | | |

| ANOVA[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Modèle | | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F | Sig. |
| 1 | Régression | .049 | 1 | .049 | .345 | .562[b] |
| | de Student | 3.951 | 28 | .141 | | |
| | Total | 4.000 | 29 | | | |
| a. Variable dépendante : t1 | | | | | | |
| b. Prédicteurs : (Constante), B1 | | | | | | |

| Coefficients[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Modèle | | Coefficients non standardisés | | Coefficients standardisés | t | Sig. |
| | | B | Erreur standard | Bêta | | |
| 1 | (Constante) | 1.539 | .228 | | 6.742 | .000 |
| | B1 | .060 | .103 | .110 | .587 | .562 |
| a. Variable dépendante : t1 | | | | | | |

| Variables introduites/éliminées[a] | | | |
|---|---|---|---|
| Modèle | Variables introduites | Variables éliminées | Méthode |
| 1 | b2[b] | . | Introduire |
| a. Variable dépendante : t1 | | | |
| b. Toutes les variables demandées ont été introduites. | | | |

| Récapitulatif des modèles | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Modèle | R | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1 | .085[a] | .007 | -.028 | .37658 |
| a. Prédicteurs : (Constante), b2 | | | | |

| ANOVA[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Modèle | | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F | Sig. |
| 1 | Régression | .029 | 1 | .029 | .206 | .653[b] |
| | de Student | 3.971 | 28 | .142 | | |
| | Total | 4.000 | 29 | | | |
| a. Variable dépendante : t1 | | | | | | |
| b. Prédicteurs : (Constante), b2 | | | | | | |

| Coefficients[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Modèle | | Coefficients non standardisés | | Coefficients standardisés | t | Sig. |
| | | B | Erreur standard | Bêta | | |
| 1 | (Constante) | 1.530 | .309 | | 4.958 | .000 |
| | b2 | .044 | .097 | .085 | .454 | .653 |
| a. Variable dépendante : t1 | | | | | | |

| Variables introduites/éliminées[a] | | | |
|---|---|---|---|
| Modèle | Variables introduites | Variables éliminées | Méthode |
| 1 | b3[b] | . | Introduire |
| a. Variable dépendante : t1 | | | |
| b. Toutes les variables demandées ont été introduites. | | | |

| Récapitulatif des modèles | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Modèle | R | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1 | .297[a] | .088 | .056 | .36087 |
| a. Prédicteurs : (Constante), b3 | | | | |

| ANOVA[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Modèle | | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F | Sig. |
| 1 | Régression | .354 | 1 | .354 | 2.716 | .111[b] |
| | de Student | 3.646 | 28 | .130 | | |
| | Total | 4.000 | 29 | | | |
| a. Variable dépendante : t1 | | | | | | |
| b. Prédicteurs : (Constante), b3 | | | | | | |

| Coefficients[a] | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Modèle | Coefficients non standardisés | | Coefficients standardisés | T | Sig. |
| | B | Erreur standard | Bêta | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | (Constante) | 1.114 | .342 | | 3.260 | .003 |
| | b3 | .165 | .100 | .297 | 1.648 | .111 |
| a. Variable dépendante : t1 | | | | | | |

| Variables introduites/éliminées[a] | | | |
|---|---|---|---|
| Modèle | Variables introduites | Variables éliminées | Méthode |
| 1 | B1[b] | . | Introduire |
| a. Variable dépendante : t1 | | | |
| b. Toutes les variables demandées ont été introduites. | | | |

| Récapitulatif des modèles | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Modèle | R | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
| 1 | .110[a] | .012 | -.023 | .37566 |
| a. Prédicteurs : (Constante), B1 | | | | |

| ANOVA[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Modèle | | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F | Sig. |
| 1 | Régression | .049 | 1 | .049 | .345 | .562[b] |
| | de Student | 3.951 | 28 | .141 | | |
| | Total | 4.000 | 29 | | | |
| a. Variable dépendante : t1 | | | | | | |
| b. Prédicteurs : (Constante), B1 | | | | | | |

| Coefficients[a] | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Modèle | | Coefficients non standardisés | | Coefficients standardisés | t | Sig. |
| | | B | Erreur standard | Bêta | | |
| 1 | (Constante) | 1.539 | .228 | | 6.742 | .000 |
| | B1 | .060 | .103 | .110 | .587 | .562 |
| a. Variable dépendante : t1 | | | | | | |

**Corrélations**

| | t1 | B1 | b2 | b3 | b4 |
|---|---|---|---|---|---|
| Corrélation de Pearson | 1 | .110 | .085 | .297 | -.496** |
| Sig. (bilatérale) | | .562 | .653 | .111 | .005 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Corrélation de Pearson | .110 | 1 | .116 | .347 | .046 |
| Sig. (bilatérale) | .562 | | .541 | .061 | .809 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Corrélation de Pearson | .085 | .116 | 1 | .458* | .050 |
| Sig. (bilatérale) | .653 | .541 | | .011 | .793 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Corrélation de Pearson | .297 | .347 | .458* | 1 | .076 |
| Sig. (bilatérale) | .111 | .061 | .011 | | .689 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Corrélation de Pearson | -.496** | .046 | .050 | .076 | 1 |
| Sig. (bilatérale) | .005 | .809 | .793 | .689 | |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**Corrélations**

| | t1 | B1 | b2 | b3 | b4 |
|---|---|---|---|---|---|
| Corrélation de Pearson | 1 | .110 | .085 | .297 | -.496** |
| Sig. (bilatérale) | | .562 | .653 | .111 | .005 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Corrélation de Pearson | .110 | 1 | .116 | .347 | .046 |
| Sig. (bilatérale) | .562 | | .541 | .061 | .809 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Corrélation de Pearson | .085 | .116 | 1 | .458* | .050 |
| Sig. (bilatérale) | .653 | .541 | | .011 | .793 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Corrélation de Pearson | .297 | .347 | .458* | 1 | .076 |
| Sig. (bilatérale) | .111 | .061 | .011 | | .689 |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Corrélation de Pearson | -.496** | .046 | .050 | .076 | 1 |
| Sig. (bilatérale) | .005 | .809 | .793 | .689 | |
| N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

| Corrélations | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | t1 | B1 | b2 | b3 | b4 |
| Rho de Spearman | t1 | Coefficient de corrélation | 1.000 | .076 | .142 | .245 | -.399* |
| | | Sig. (bilatéral) | . | .691 | .455 | .191 | .029 |
| | | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | B1 | Coefficient de corrélation | .076 | 1.000 | .004 | .357 | .106 |
| | | Sig. (bilatéral) | .691 | . | .984 | .053 | .577 |
| | | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | b2 | Coefficient de corrélation | .142 | .004 | 1.000 | .465** | .082 |
| | | Sig. (bilatéral) | .455 | .984 | . | .010 | .667 |
| | | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | b3 | Coefficient de corrélation | .245 | .357 | .465** | 1.000 | .049 |
| | | Sig. (bilatéral) | .191 | .053 | .010 | . | .799 |
| | | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | b4 | Coefficient de corrélation | -.399* | .106 | .082 | .049 | 1.000 |
| | | Sig. (bilatéral) | .029 | .577 | .667 | .799 | . |
| | | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| *. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral). | | | | | | | |
| **. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral). | | | | | | | |