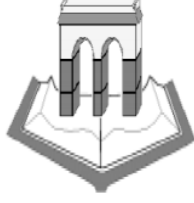


سلسلة إصدارات
مخبر تحليل و استشراف و تطوير الوظائف و الكفاءات
جامعة معسكر



كتاب اللقاء الوطني الثاني
حول وظيفة الموارد البشرية
يوم 04 ماي 2015

الصحة و السلامة في العمل

بالتعاون مع كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية
و علوم التسيير - جامعة معسكر

إشراف و تنسيق

د. ثابتي الحبيب

ماي 2015

اللقاء الوطني الثاني حول وظيفة الموارد البشرية

الصحة والسلامة في العمل

يوم 04 ماي 2015

رئيس اللقاء

د. ثابتي الحبيب

رئيس اللجنة العلمية

د. بن عبو الجيلالي

رئيس لجنة التنظيم

د. حسيني إسحاق

أعضاء لجنة التنظيم

د. حسيني إسحاق

أ. لقام حنان

أ. حداب محي الدين

أ. عرباش زينة

أ. مختاري خالد

زارة أمينة

بلعربي مريم

مخلوفي كنزة

عبد الوهاب حنيفة

مشور محمد الأمين

بوثلجة حسين

أعضاء اللجنة العلمية

أ.د. بندي عبد الله عبد السلام

أ. د. يوسف رشيد

د. بن عبو الجيلالي

د. تشيكو فوزي

د. صوار يوسف

د. ثابتي الحبيب

د. برحو زوييدة

د. دياب زقاي

د. قوراري عيسى

د. شليل عبد اللطيف

د. مغراوي محي الدين

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الصحة و السلامة في العمل

إشكالية اللقاء

يشكل الاهتمام بالعامل و حمايته من مختلف المخاطر المهنية - لا سيما حوادث العمل و الأمراض المهنية - أحد الانشغالات الأساسية لإدارة الموارد البشرية، و مرد هذا الاهتمام بالخصوص إلى المكانة التي يحتلها الإنسان في البنية التنظيمية باعتباره دعامة أساسية لخلق القيمة و اكتساب المزايا التنافسية، الأمر الذي دفع المهتمين بعلم المواءمة البشرية (الأرغونوميا) إلى ابتكار نماذج و أدوات متطورة لتشخيص ظروف العمل (المادية و السيكو - سوسولوجية) و تهيئتها بما يستجيب لمتطلبات الإنسان الفيزيولوجية و النفسية.

بيد أنه و بالرغم من كل الجهود المبذولة على شتى الأصعدة و المستويات بغرض الحفاظ على صحة العامل و سلامته، يلاحظ استمرار تدهور الظروف المهنية معرضة العمال لمخاطر جسيمة، كما تؤكد تقارير الهيئات الدولية و المحلية المتخصصة.



فقد أورد تقرير المنظمة الدولية للعمل الصادر سنة 2013 تحت عنوان **الوقاية من الأمراض المهنية** أن 2,34 مليون شخص يموتون سنويا بسبب حوادث العمل و الأمراض المهنية، 14 % منهم نتيجة الحوادث بينما تتسبب الأمراض المهنية (أو ما يسميه التقرير بالوباء الخفي) في وفاة 86 % من العدد المذكور (أي 2,02 مليون)، و بعبارة أخرى يبلغ عدد الوفيات يوميا 6300 (أي 5 وفيات في كل دقيقة).

تكلف حوادث العمل و الأمراض المهنية سنويا 4 % من الناتج الداخلي الخام العالمي أي ما قيمته 2800 مليار دولار أمريكي كتكاليف مباشرة و غير مباشرة (حسب نفس التقرير).

و سجلت الجزائر 619 حالة وفاة بسبب حوادث العمل خلال العام 2013، و بلغ عدد حوادث العمل قرابة 50.000 حادث، و تقدر نفقات الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي المتعلقة بحوادث العمل و الأمراض المهنية أكثر من 20 مليار دج سنويا.

هذه المعطيات تضاف إلى ما يترتب عن هذه الحوادث و الأمراض من انعكاسات اقتصادية و اجتماعية على العمال و أسرهم و على الدولة و مؤسساتها المختلفة لاسيما المؤسسات الصحية، الأمر الذي يفرض على كل المعنيين و المهتمين التكفل بهذه المعضلة و العمل على تدارك هذا الواقع بشتى السبل الممكنة.

لذلك ارتأت اللجنة العملية للقاء الوطني حول وظيفة الموارد البشرية تخصيص اللقاء الثالث لموضوع "الصحة و السلامة في العمل"، و قد ساهم فيه عدد من الأساتذة الباحثين و طلبة الدكتوراه و الممارسين الميدانيين بمدخلات قيمة انتقينا بعضها في الصفحات الموالية.

و للتذكير فإن اللقاء الوطني حول وظيفة الموارد البشرية الذي دأب مخر تحليل و استشراف و تطوير الوظائف و الكفاءات على تنظيمه منذ سنة 2014، يتناول سنويا موضوعا متخصصا يندرج في إطار الاهتمامات المتعلقة بالإدارة البشرية، حيث خصص اللقاء الأول لموضوع "تسيير الموارد البشرية من منظور الممارسين"، و الثاني لموضوع "الصحة و السلامة في العمل"، و سيخصص اللقاء الثالث إن شاء الله لموضوع "التكوين المتواصل و تطوير الكفاءات".

تطمح هذه اللقاءات إلى تحقيق جملة من الأهداف، أهمها:

- ✓ تدريب طلبة الدكتوراه على إعداد مدخلات علمية و عرضها و مناقشتها؛
- ✓ تكثيف و تعميق الدراسات الميدانية المتعلقة بممارسات إدارة الموارد البشرية؛
- ✓ المساهمة في تكريس تكوين نوعي يستجيب لمتطلبات السياقات الخصوصية المحلية مع مراعاة الاستفادة من التجارب و الاسهامات العالمية.

و في الختام لا يسعنا إلا أن نتقدم بجزيل الشكر لكل الذين يساهمون في نجاح هذه اللقاءات و استمرارها، و أخص بالذكر: الدكتور تشيكو فوزي عميد كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الأستاذ الدكتور بن عبو الجيلالي نائب العميد المكلف بالبحث العلمي و دراسات ما بعد التدرج، السيد قدور شريف مُجَّد المفتش الولائي للوظيفة العمومية، السيد ثابتي عبد الرحيم رئيس قسم الموارد البشرية بالمؤسسة الجزائرية للمياه و السيد حنون محي الدين إطار بوزارة العمل و الضمان الاجتماعي.

الدكتور ثابتي الحبيب

مدير مخر تحليل و استشراف و تطوير الوظائف و الكفاءات

رئيس اللقاء الوطني لوظيفة الموارد البشرية

إدارة المخاطر البسيكوسوسيولوجية في المؤسسة (MRPS)

MANAGEMENT DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- دراسة حالة - الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار (ANDI) لولاية معسكر

مصطفى عومرية (طالبة دكتوراه)

amina_grh@hotmail.fr

كلية العلوم الاقتصادية - جامعة معسكر

ملخص :

في خضم زمن أصبح فيه الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية اهم رهان للمؤسسات التي تسعى لكسب التنافسية وتحقيق الاستمرارية ، وأمام البحث عن اهم مسببات المخاطر المهنية برز نوع حساس من المخاطر ذات اسباب وممارسات غير ملموسة ونتائج معنوية ألا وهي المخاطر البسيكوسوسيولوجية ، مخاطر يعد التعامل معها والحد منها اوعلى الاقل التقليل منها و الوقاية منها قبل كل شئى ليس بالإجراء الهين وإنما تحدي يتطلب ادارة ثنائية (الادارة والإفراد) بداية بالاعتراف بها، ادراكها ، تشخيصها وصولا الى تبني المناهج والادوات الحديثة للحد منها.

الكلمات المفتاحية : المخاطر البسيكوسوسيولوجية (RISQUES PSYCHOSOCIAUX) ، الضغط المهني (LE STRESSE PROFESSIONNELLE) ، الاحتراق النفسي المهني (BURNOUT) ، التحرش المعنوي (MOBBING) ، القلق القاتل (KAROSHI) ، إدارة المخاطر النفسية - الاجتماعية .

مقدمة :

اتناء الحديث عن السلامة والصحة المهنية عادة يفتح بابان للنقاش : الحوادث المهنية ، والأمراض المهنية الناتجة عن بيئة فيزيولوجية مادية يمكن ملاحظتها ، فماداً عن المخاطر الناتجة عن ضغوطات ومسببات تؤثر على نفسية العامل ، مصدرها المحيط الاجتماعي للعمل (المخاطر النفسية - الاجتماعية) ما يطلق عليه بالمخاطر البسيكوسوسيولوجية ، التي من أولى أعراضها الكارثية ، زيادة الإصابات في العمل والحوادث ، وربما تكون قاتلة فضلا عن زيادة الغياب أو التأخر عن العمل وربما يصل إلى الانقطاع عنه أو تركه نهائيا ، فما هي أهم هذه المخاطر النفسية - الاجتماعية ؟ وماهي استراتيجيات المؤسسات في إدارة هذا النوع الحساس من المخاطر ؟ من خلال تحليلها وتشخيصها قبل كل شئى للوقاية والحد منها ، وهل أصبحت للأمراض الناتجة عن هذه المخاطر مكانة ضمن الامراض المهنية المعترف بها التي تستحق تعويضا و تأمينا اجتماعيا كغيرها من الأمراض ؟ .

حيث انه وبإطلاعي شخصيا على مداخلة السيد وزير العمل والتشغيل و الضمان الاجتماعي بمناسبة إحياء اليوم العالمي للأمن و الصحة في العمل 28 أبريل 2011 و التي صرح من خلالها عن جملة من الاجراءات التي اجريت في الامن والصحة في العمل مثل إلحاق مؤسسة طب العمل "بريستيماد" إلى وزارة العمل والتشغيل و الضمان الاجتماعي،..... مجموعة تصريحات لم ينل منها وللأسف موضوع المخاطر النفسية - الاجتماعية حظا أو تصريحاً محددا .

1) معالم المخاطر النفسية - الاجتماعية :

1-1) مفهوم وعناصر المخاطر النفسية والاجتماعية :

مفهوم المخاطر النفسية - الاجتماعية :

- هي كل ما يحدث اضطرابا نفسيا أو جسديا أو عقليا مما يخلق لنا عدم القدرة على القيام بأعمالنا وواجباتنا على الوجه الأكمل ، ناتجة ومؤثرة في الأغلب بتفاعل اجتماعي . (Gaussin J., Karnas G. (1995a))

عناصر المخاطر النفسية والاجتماعية : (معن محدود عياصرة، مروان محمد بني أحمد 2008)

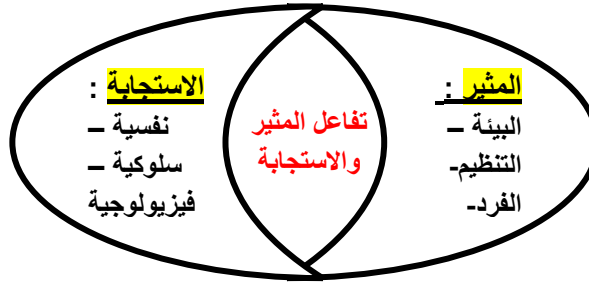
تتكون هذه المخاطر من ثلاث عناصر رئيسية هي عنصر المثير عنصر الاستجابة و عنصرا لتفاعل. وفيما يلي شرح لهذه العناصر :

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

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

ثالثا - **عنصر التفاعل** : هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات .أي أن المشكل النفسي- الاجتماعي الذي يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذا العوامل المرتبطة بالموارد البشري ، وهناك من يضيف عنصرين آخرين عنصر الإدراك وعنصر الفروق الشخصية وسوف يتم التطرق الى هذه المثيرات و الاستجابات بنوع من التفصيل في المطلب الثاني في صيغة أهم أسباب ونتائج هذا النوع من المشاكل . والشكل التالي يلخص العناصر السابقة الذكر :

الشكل رقم : 1 عناصر الضغوط النفسية والاجتماعية



المصدر :معن محدود عياصرة، مروان محمد بني أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2008 ، ص113 :

1-2) مصادر وأسباب المخاطر النفسية – الاجتماعية : " المثيرات " :

المقاربة الفردية للمشكلة: Approche individualiste du problème :

ترى Mme Judas و Mme Bonfillon مختصتان نفسيتان في طب العمل ان السبب الرئيسي للمشكلة هو طبيعة وشخصية الفرد نفسه (السريعة التأثر) ، فتحدث المشكلة عند الأشخاص فاقدي التوازن ضعيفي المقاومة الغير قابلين للتألم مع مختلف الوضعيات المثيرة للقلق، ترى اذن هذه المقاربة أن المشكلة لا تنتشر وانما هي موجودة أصلا وشخصية الأفراد هي التي تساعد على تضخمها إذا العامل هو المتحمل والمسئول الرئيسي لتضخم هذه المشكلة .

المقاربة المتعددة الأبعاد " التفاعل مع المحيط " 'approche multifactorielle'

وفق Catherine Vasey " سبب هذه الظاهرة ليس الفرد لوحده وإنما تشكيلة معقدة ، أثبتت Catherine Vasey ان المحيط ومكوناته المعقدة هي السبب الرئيسي في تحفيز هذه الظاهرة، وجهة النظر هذه تم تعزيزها كذلك من طرف المفتشة وطبيبة العمل Mme Conne-Perreart لـ Office Cantonal de l'Inspection FMH à l'OCIRT (Office Cantonal de l'Inspection des Relations au Travail) التي تجزم ان هذه الظاهرة هي نتيجة مجموعة من العمليات الجماعية " processus collectif، التي تتشكل أصلا مع تشكل الفرق والمجموعات.

المقاربة الهيكلية أو التنظيمية " l'approche structurelle "

يعتبر الخبراء في هذه المقاربة ان عنصر التنظيم في العمل هو أهم عامل للمشكلة. بدليل ان هناك بعض المهن الأكثر عرضة لهذه المخاطر عن غيرها ، مثل عدم التوافق بين الأعمال المطلوبة والوسائل المتاحة لتنفيذها ، عدم التوافق بين الجهود المبذولة و المكافآت الممنوحة، عدم التوافق بين الأهداف الخاصة والعامة ، عدم إتاحة الفرص لتفجير الكفاءات " كبت القدرات " العمل الروتيني ، تغيير المخططات في آخر لحظة ، قلة الدعم ، قلة الحوافز ، قلة التدريب ، ضيق الوقت..... الخ (2008. Le Matin Dimanche.)

والجدول التالي يلخص يصنف أهم مصادر الضغوطات كالتالي : (من إعداد الطالبة)

المنظمة " التنظيم "	الفرد
<p>زيادة عبئ العمل - الأعمال الروتينية والمتكررة (وظائف غير مرنة تفتقد لصفة التطور) ضعف أنظمة الاتصالات (مشاكل علاقاتية مع المشرفين أو الزملاء) - قلة الوقت الممنوح - سوء التخطيط والتنظيم - تعدد وتعارض الأهداف - سوء تحديد الأولويات - تعدد المستويات التنظيمية - محدودية نطاق الاشراف - صراع الأدوار - غموض الدور وتعدد المهام - عدم تكيف الوظائف مع قدرات الافراد أو مع طموحاتهم- عدم التوازن بين الجهد المبذول و ما يقابله من تعويض مادي أو معنوي و نقص الحوافز - عدم تهيئة المناخ الفيزيولوجي "الارغوميا" مثل قلة التهوية ، تأثير الإضاءة ، تأثير الألوان - الضوضاء والتشويش - غياب دور التنظيمات النقابية التوسيطية حيث يجد العامل نفسه مظطر لمواجهة المسؤولين بشكل مباشر - نقص كفاءة المؤثرين السامين و مديري الموارد البشري ، الذين لا يملكون ادنى خبرة عن شروط الوقاية أ و السيطرة على المشاكل النفسية</p>	<p>الميل للتفكير المتشائم وكثرة الخوف - قلة الثقة بالنفس - والاحسلس بعدم القدرة على التغلب على العقبات -عدم توفر الكفاءات والمعارف المطلوبة (مبدا ببيتر الذي يقول ان الفرد يتأثر بمستواه الغير كفؤ) - ضعف القدرة على التحكم في الوقت - فقدان السيطرة على الامور- الاحداث الاجتماعية (الوفاة ، الطلاق ، المرض ، الخلافات الزوجية)- المسؤولية الاجتماعية- عدم القدرة على التكيف مع البيئة (افتقاد فن التعامل مع الاخرين) ضعف التطلعات المستقبلية المهنية لدى العامل (faibles perspectives professionnelles) والخوف من فقدان الوظيفة</p>
البيئة	
ظروف اقتصادية ،سياسية ،اجتماعية ، تكنولوجية - تفشي الصراعات.....	

1-3) : مراحل المخاطر النفسية- الاجتماعية على اختلاف أنواعها : (فاروق السيد عثمان 2001)

وفق Hans Seley فإن استجابة الإنسان للضغوط على اختلاف أنواعها تمر بثلاث مراحل (GAS) :

1/مرحلة الإنذار Période d'Alarme

وهي المرحلة الأولى والتي تكون فيها مقاومة الفرد للضغوط ضعيفة تولد علاقة الضغط النفسي بمركز الضبط هجوم مضاد تنشيط فيه الآليات الدفاعية لديه.

2/مرحلة المقاومة Période de Résistance

وفيهما يصل الفرد إلى قدرته القصوى على التكيف، وفي الأحوال المثلى فإنه يعود إلى التوازن؛ إلا أن استمرار تأثير مسببات الضغوط يؤدي إلى انتقاله للمرحلة التالية.

3/مرحلة الإنهاك Période d'Epuisement

يدخلها الفرد إذا فشل في استعادة توازنه واستمر العامل المجهد في التأثير أو كان قويا ، فتستنفد طاقة الجسم وتنهار آليات التكيف من جديد ويؤدي ذلك في حالة استمرار الوضع إلى الانهيار الجسدي أو الانفعالي أو الموت. تمثل هذه المرحلة الطبيعية المرضية للإجهاد فخلالها تتطور أمراض الإجهاد(أو أمراض التكيف) كالقرحة المعدية، و الربو، و الأمراض العصبية...الخ.

1-4) : أهم نتائج المخاطر النفسية - الاجتماعية " الاستجابات " :

يؤثر هذا النوع من المخاطر على جوانب عدة أهمها نفسية ، سلوكية ، جسدية و أهم هذه النتائج ملخص في الجدول التالي :
 (S. L. Dolan, G. Lamoureux)

سلبيات جسدية	سلبيات سلوكية	سلبيات نفسية
تلاحق الأمراض والتعرض للحوادث صداع - توتر أمراض عقلية أو عضوية ذات منشأ نفسي كضغط الدم - السكري - أمراض القلب الإرهاق الدائم - الأرق Déséquilibres hormonaux	النزاعات الشخصية والجماعية في بيئة العمل تدني مستوى الأداء - عدم الرضا - الغياب الخسارة دوران العمل - ضعف القدرة على الابتكار - انخفاض الإنتاجية - عدم انجاز المهام وغياب الدافعية - عدم التكيف - ضعف القدرة على عدم التحكم في الوقت كثرة الاستقالات وطلب الانتقال إلى أماكن أخرى - ارتفاع معدل الشكاوى - احتباس المعلومة - العزلة - الانتحار - العنف Agressivité	التوتر - الاكتئاب و الملل - الإحباط - الغضب النسيان - اللامبالاة القلق - حدة الطبع عدم التركيز - الغضب المكبوت - التفكير المتشائم كثرة الخوف قلة الثقة بالنفس والإحساس بعدم القدرة على تحمل العقبات وعدم القدرة على الأداء بشكل سليم (Négativisme)

1-5 (أشهر المخاطر النفسية - الاجتماعية :

1-5-1 (القلق أو الضغط المهني : le stress professionnelle

تعريفه : يعرف الضغط المهني حسب وكالة الصحة والسلامة المهنية " Bilbao " أنه الحالة التي تحدث لما تكون متطلبات العمل تتعدى قدرات العامل في مواجهتها او التحكم فيها. بمعنى عدم تكيف الشخص مع محيطه المهني أما القلق المهني Anxiety هو حالة نفسية تعبر عن عدم شعور الفرد بالراحة أو السعادة اتجاه المستقبل ، وهو نتيجة نفسية لتعرض الفرد للضغط و نقص إشباع الحاجات ومن هنا تبرز نقطتان أساسيتان للاختلاف بين الضغوط و القلق هما : الضغوط هي أحد الأسباب المباشرة لظهور القلق. ، للضغوط جانبان أحدهما سلبي و الآخر ايجابي في حين أن القلق يعبر عن الجانب السلبي فقط (D. Fromageat)

ويفحص مجموعة من التعاريف حول الضغط والقلق يمكن تلخيص معظمها في انها ظواهر ناتجة عن مشكلة التوافق بين الهدف والقدرات او بين المطلوب والوسيلة او بين الجهد والتعويض ... حيث يشير عبد المنعم الحنفي في موسوعة الطب النفسي الى الضغط بأنه : تتسبب الضغوط والصراعات والاحباطات في مشاكل التوافق. (C. Guillevic1999)
نماذج تحليل القلق المهني :

❖ نموذج : KARASEK et JOHNSON

قدم (Robert karasek) في سنة 1990 نموذجا لتفسير ضغوط العمل يرتكز على بعدين أساسيين هما -درجة التحكم في العمل :ويقصد به درجة الاستقلالية التي يتمتع بها المورد البشري في اتخاذ القرارات المرتبطة بعمله. -درجة عبء العمل :ويقصد به مجموعة الواجبات أو المهام التي تسند إلى المورد البشري من أجل أدائها والتي قد تكون أكثر أو أقل مما يجب القيام به. (Service public fédéral emploi - 2004)

❖ نموذج : SIEGRIST

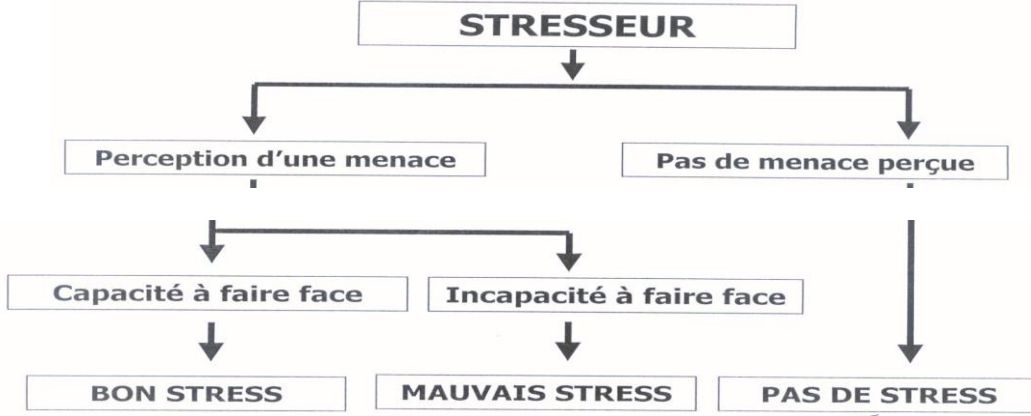
قدم Johannes Siegrist سنة 1986 نموذجا لتفسير ضغوط العمل يرتكز على بعدين أساسيين هما :

-المجهودات : وهي عبارة عن تلك القدرات الفكرية و /أو العضلية التي يقدمها المورد البشري أثناء عمله.
-التعويضات : وهي عبارة عن العوائد التي يتحصل عليها المورد البشري مقابل تأديته لعمله. وقد تكون هذه العوائد مادية مثل الأجر العلاوات...الخ و/أو معنوية مثل التقدير الاحترام...الخ.



❖ نموذج: LAZARUS et de FOLKMAN (2002 Hugo D'Hertefelt)

يرى هذا النموذج أن حالة القلق المهني يمكن ربطها بشكل مباشر مع تصور العامل نفسه (facteur de perception) في مواجهة حالة من التهديد فالأشخاص الذين يعتبرون انفسهم بعيدين عن تهديدات متوقعة هم أشخاص بعيدين عن حالة القلق المهني أما الأشخاص الذين لديهم تصورات مسبقة عن وضعية مهددة ما هم أشخاص يعانون من خطر القلق المهني وفي هذه الحالة يميز النموذج بين نوعين من هذا القلق السلبي والايجابي فالأشخاص المتمكنين من مواجهة هاته التهديدات يصنف قلقهم في النوع الايجابي باعتباره انه يجعلهم في حالة يقظة وتأهب مستمر في العمل أما الأشخاص الغير قادرين على مواجهة هاته التهديدات يصنف قلقهم في النوع السلبي الذي يسبب حالة الاحباط النفسي في العمل . والشكل التالي يبسط الوضعية :



❖ نموذج Trucotte : (2010 Xavier Molenat)

قدم ثريكوت عام 1983 نموذجا لتفسير ضغوط العمل يوضح فيه أهم العلاقات التفاعلية التي تؤدي إلى شعور المورد البشري بضغط العمل. حيث يرى ثريكوت أن المورد البشري يبدأ بالمقارنة ما بين المتطلبات البيئية، مثلا متطلبات العمل، متطلبات الأسرة... الخ، التي يجب عليه تحقيقها والإمكانات التي يتوفر عليها مثل الإمكانيات العقلية، الجسدية، المادية... الخ؛ فإذا تجاوزت هذه المتطلبات إمكانيته فإنه سيكون في حالة عدم التكيف أو لا توازن والتي من شأنها أن تترك عليه آثار ضغط سلبية) اضطرابات نفسية، جسدية، سلوكية. (أما إذا حدث العكس، أي أن إمكانيات المورد البشري كانت مساوية أو أكبر من المتطلبات البيئية، فإنه في هذه الحالة سيكون في وضعية تكيف أو توازن وهذا من شأنه أن يترك عليه آثار ايجابية مثل الطمأنينة، تحقيق الذات، زيادة الثقة بالنفس... إل

❖ نموذج L'INRCT

قدم الباحث سيمون مورس (Simon Moors) من المعهد الوطني البلجيكي للبحث حول ظروف العمل، في سنة 1994 نموذجا لتفسير ضغوط العمل يركز على بعدين هما :

- متطلبات العمل مثل قيود الإنتاج الكمية و/أو النوعية، قيود الوقت... الخ.
- المؤهلات التي يتمتع بها المورد البشري مثل القدرات الفكرية والجسدية، الخبرات... الخ

1-5-2) الاحتراق النفسي المهني : Burnout= Epuisement professionnel :



تعريفه : تتعدد المصطلحات (الوهن – الانهالك – الارهاق – الإنزاف (الوظيفي) و المعاناة واحدة :

Le BURN – OUT : هو مصطلح حديث النشأة حيث تم تعريفه لأول مرة خلال السبعينات من طرف " Docteur Herbert Freudenberger " طبيب نفساني امريكي ، وبعده اهتمت بالموضوع الباحثة " Christina Maslach " بداية بالمهن ذات الطبيعة الاجتماعية ثم شملت الدراسة المهن الاخرى ، والتي عرفته على انه وضعية انفسامية في

المسار الوظيفي للأفراد الذين يزاولون أنشطة اجتماعية ، و في الواقع لا يوجد الى حد الان تعريف رسمي محدد له . مصطلح burn-out هو مصطلح انجليزي يعني ادبيا الاحتراق الذي يبدأ من الداخل ويؤدي الى الاهتلاك الكامل ويسمى باللغة الفرنسية " usure professionnelle » ou « épuisement professionnel » الذي يمكن تعريفه كعرض أو نتيجة لظاهرة القلق الثابت ، عالمة النفس Catherine Vasey تشير إلى انه ليست حالة واحدة وانما هو احد النتائج النهائية لتسلسل مجموعة من حالات التعب الجسدي والنفسي (Pasteur ، 2008)



من اجل اعطاء مفهوم شامل :

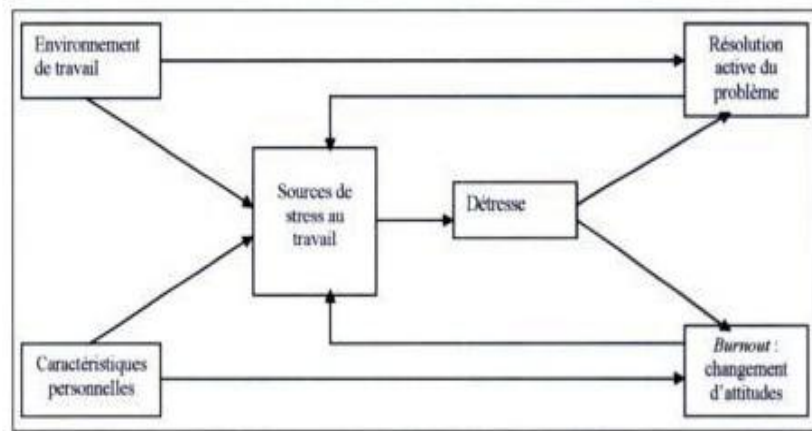
هو حالة من الشعور بالإرهاك الداخلي الذي يؤدي الى اختلالات وضعف في الشخصية " dépersonnalisation " ، وتدني في مستوى الاداء ، يواجه خاصة الافراد الذين يزاولون مهن ذات طبيعة علاقاتية: المهن الاجتماعية ، الطبية ، مهن لتعليم الخ

(مقال نشر في 2006 " Le magazine suisse HR Today (Human Ressource Today) " يصرح انه هناك مهن خاصة هي الاكثر عرضة لهذا المرض النفسي " مثل المهن الطبية ، الاجتماعية ، التعليمية فهي اكثر المهن المعتمدة والمتشعرة لمعنويات العمال)..... (Menge olivier 2000)

و هو ظاهرة تؤثر على أربع مستويات مختلفة : ذهنية ، سلوكية وعلاقاتية ، معنوية ، جسدية " intellectuel, relationnel et comportemental, émotionnel et aussi physique

من أهم أعراضه : التعب النفسي والجسدي المزمن و المتواصل الذي لا يمكن تصديده حتى ولو منح العامل فترة من الراحة ، إحباط " decouragement " ، الاحساس بعدم اهمية الذات " devalorisation de soi. "،

وللأسف ما زالت هذه الظاهرة تعرف احتشاما من حيث الاعتراف بها كمرض مهني بالرغم من ان الاحصائيات الصادرة عن (l'OFS (Office Fédéral sur la statistique) تشير إلى أنه حوالي 20 بالمائة من العمال المهنيين يعانون من هذه الظاهرة. اقترح العالم النفساني الامريكي " Carl Cherniss " سنة 1980 نموذج يوضح عملية التفاعل الموجودة بين العامل - عمله والديناميكية الناتجة عن هذا التفاعل لتفسير ظاهرة الاحتراق أو الإنهاك الوظيفي



le modèle du burn-out selon Cherniss

من خلال التمعن في الشكل تبرز العملية المتداخلة والمعقدة و العكسية بين القلق المهني وظاهرة الاحتراق المهني

❖ **مقياس MBI للاحتراق النفسي** : حدد Maslach بجامعة بالو التو بكليفورنيا نموذج MBI لقياس ظاهرة الاحتراق النفسي لاستخدامه في مجالات الخدمات الاجتماعية والإنسانية ، يقيس ثلاثة ابعاد رئيسية للاحتراق النفسي (الاجهاد الانفعالي (EP) l'épuisement professionnel – تبدل المشاعر (D) dépersonnalisation – نقص الشعور بالانجاز (AP) l'accomplissement personnel ثم قدما كل من (1984 Burke et al) نموذج اخر مبسط لهذا النموذج .

1-5-3 (التحرش المعنوي أو الاضطهاد المعنوي أو النفسي : " Harcèlement moral au travail)

: MOBBING = travail

Heinz Leymann هو أول من تطرق إلى هذه الظاهرة في كتابه " Mobbing. La persécution au travail. « حسب Heinz Leymann يصل العامل (الضحية) ألى حالة " MOBBING " أثناء معاملته بعنف وبشكل متكرر ، على الأقل مرة في الاسبوع على مدار ستة أشهر كأقل حد من طرف شخص او عدة اشخاص .

(<http://www.mobbing-zentrale.ch/>)

يمكن أن تكون فكرة تشكيل الفرق و المجموعات هي من أهم أساليب محاربة هذا النوع من المخاطر والتي تساهم في تشجيع مشاعر التضامن والمساواة ، و الدفاع الجماعي ...ألخ (Gabrielle Wennubst ، 1999)

وبالرغم من تأثيره السلبي على الفرد إلا أنه يستخدم أحيانا ضمن استراتيجيات المؤسسة ، كممارسة بعض الضغوطات المعنوية (اللعب بمعنويات العمال) المتعمدة من اجل خلق التنافسية بين العمال لتحسين الاداء ، أو يستخدم مثلا كأسلوب استفزازي من اجل بلوغ ما يسمى بالتسريح الطوعي " le départ spontané " بمعنى دفع العامل إلى مغادرة المؤسسة بشكل ارادي بتقديم الاستقالة لأجل تقادي حمل تكاليف وتعويضات التسريح " licenciemnt => démission)

1-5-4 (مخاطر أخرى : Karoshi (القلق القاتل) ، Violence au travail (العنف المهني) ،

les conflits (الصراعات) :

اضافة الى ما سبق ، تتعدد المخاطر البسيكوسوسيولوجية باختلاف مستوياتها ودرجة تأثيرها فهناك القاتلة Karoshi وهناك المحطمة لعلاقات وروابط الافراد Violence au travail ، conflits....

Karoshi (القلق القاتل) : يعرفه المعهد الوطني الياباني " للصحة المهنية " على أنه الحالة الناتجة عن ممارسة ضغوطات مهنية مؤثرة على نفسية العمل ، كما انها تؤثر على النظام البيولوجي ، والتعب الجسدي ، مصاحبة لارتفاع الضغط الدموي ، والتي تؤدي الى الانهيار الحتمي قد يصل الى الوفاة (4000 حالة موت سنويا). (1999) Jaques thomas

يعرفه إليسون Ellisson على أنه عبارة عن استجابة كيميائية جسدية لحالة تهديد من مؤثر معين بهدف المحافظة على الذات، ولكن باستمرار تعرضه للمؤثر، يمكن أن يسبب له أمراضا كأمراض القلب والسرطان...والضغط بهذا المفهوم يختلف باختلاف العوامل الضاغطة من حيث شدتها، تكرارها...وعادة يحدث نتيجة شعور الفرد بحالة من الإنذار المبكر حينما يدرك الموقف الذي يعيشه، فيزيد الجسم من إفراز هرمون الأدرينالين في الدم و يدخل سلسلة من التغيرات الفيزيولوجية كزيادة ضربات القلب و وتيرة التنفس..الخ. وإذا لم تجد هذه الطاقة المعبئة طريقة تصريف عضلي، فإنها تتقلب على الجسم وتحطمه مما يؤثر على الوظيفة العضوية

- **Les conflits (الصراعات)** : يمكن ان تكون ما بين الزملاء أو ما بين العمال والمشرفين وقد يؤدي تطورها الى

ظاهرة العنف الوظيفي ، بسبب الاعمال الانفرادية او الاعمال الليلية – الاعمال المتصلة مع الزبائن -

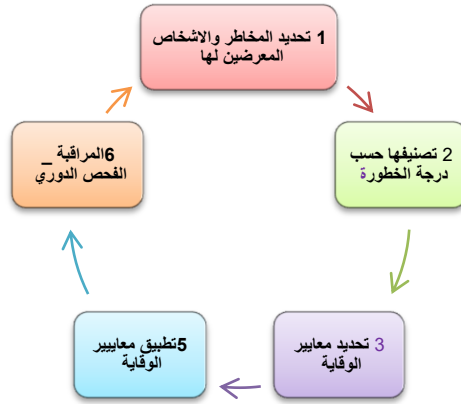
2 (إدارة المخاطر النفسية – الاجتماعية :

2-1 (الادوات والطرق الحديثة لتحليل المخاطر النفسية – الاجتماعية :

إن إدارة المخاطر البسيكو- سوسولوجية أصبحت تعالج بطرق علمية عديدة ومن خلال برامج تدريب عملية تساعد على التخفيف والقضاء على المعاناة منها ، من خلال خطة تنفيذية مصممة ، ويعد نموذج التشخيص – التحليل – التقييم – المعالجة من أهم خطط التعامل مع هذا النوع من المخاطر في العمل : و أغلب الادوات الحديثة في تحليل هذا النوع من المخاطر تعتمد هذا النموذج مثل طريقة :

Les profils – طريقة Check-list – طريقة La méthode heepo (Homme Equipement Environnement – طريقة La méthode KINNEY - de poste: التي تعتبر من أشهر الطرق تبنيًا في المنظمات المتطورة لمعالجة المخاطر وبالأخص المخاطر النفسية – الاجتماعية : والتي تعتمد على اربع مراحل استراتيجية في تحليل المخاطر : =dépistage =تقص وكشف المشاكل - , l'observation = الملاحظة - l'analyse et l'expertise = التحليل واللجوء للخبراء

2-2 (أهم مراحل ادارة المخاطر النفسية – الاجتماعية :



2-3 (الاستراتيجيات الثنائية لإدارة المخاطر النفسية – الاجتماعية (عقون اسيا، 2012)

تشير كلمة استراتيجية إلى مجموعة من الأفعال والإجراءات التي يستخدمها الفرد و المنظمة لمواجهة المواقف الضاغطة والتعامل معها بطريقة فعالة وناجحة ، وعلى هذا تهدف إدارة الضغوط والمشاكل النفسية لى خفض الأحداث الضاغطة أو تغيير التقييم المعرفي الذي يصدر عن الفرد اتجاهها وعلى هذا تعرف استراتيجيات إدارة الضغوط على أنها أساليب شعورية ،سلوكية، ومعرفية التي يتعرضون لها في بيئتهم والتكيف معها كما أنها لها أهمية بالغة في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي لدى الأفراد كما تساهم في إخفاض التكتلات النفسية لدى الفرد ، حيث أن الافراد والمنظمات اللذين يستخدمون استراتيجيات المواجهة أكثر فاعلية وتوافقيه في مواجهة الضغوط ، حيث يتمتعون بمستوى ملائم من الصحة النفسية والشعور المرتفع من الرضا عن الحياة.

ويرى بعض العلماء أن هناك أسلوبين للتدخل في مواجهة الضغوط والمشاكل النفسية هما:

1- **الأسلوب الأول أسلوب إدارة الضواغط :** ويستهدف خفض الضواغط في بيئة الفرد وزيادة مصادر المواجهة لدى الفرد في التعامل مع الضواغط وهي عبارة عن استراتيجية مواجهة مباشرة يحاول من خلالها الفرد إحداث تغيير في الموقف .-

2- **أما الأسلوب الثاني : أسلوب إدارة الضغوط:**

الذي يهدف لتعديل استجابات الفرد نحو الضواغط وهو عبارة عن استجابات مواجهة فعالة تستخدم في مواجهة المواقف الضاغطة ، فإدارة الضغوط عبارة عن إدارة لردود الأفعال .

فبالأسلوب الأول إدارة الضواغط يكون بإحداث تغيير في المواقف وخفض هذه المواقف في البيئة أما بالنسبة للأسلوب الثاني إدارة الضغوط يهدف إلى تعديل استجابات الفرد في المواقف ضاغطة وخفض شدة الأعراض أو الآثار السلبية المختلفة الناجمة عن الاستجابة للضغوط من خلال عدة فنيات عند التدريب على الاسترخاء وغيرها من الفنيات وتعلم الفرد لاستراتيجيات المواجهة

2-4 (النماذج المستخدمة في إدارة المشاكل النفسية - الاجتماعية :

هناك نماذج عدة استخدمت في خفض مشاكل العمل النفسية والحد من تفاقمها لدى الأفراد حتى يستطيعون القيام بمحاولات التعامل معها , وفيما يلي عرض لبعض النماذج المستخدمة في إدارة هذه المخاطر النفسية في مجال العمل.

1- نموذج جوردن : 1993

لقد وضع جوردن برنامج للتعامل مع الضغوط على مستوى الفرد وعلى مستوى المنظمة مستخدماً بذلك الاستراتيجيات التالية:

1-1- استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة:

ومن خلال هذه الاستراتيجية يمكن إدارة الضغوط على مستوى الفرد عن طريق :

1-التكيف الإدراكي : حيث يستطيع الفرد تعلم التكيف مع الضغوط من خلال إدراكه للضغوط التي تسبب المواقف الضاغطة في العمل.

2-إدارة الوقت : حيث ينبغي على الأفراد العاملين التدريب على إدارة الوقت بطريقة فعالة تعتمد على التخطيط والتنظيم الجيد ووضع أولويات المهام وتحديد الوقت الكافي لأداء كل مهمة.

3-الدعم والمساندة من أفراد العمل : لا شك أن حصول الأفراد العاملين على المساعدة من

أقرانهم في العمل أو من الرؤساء يعتبر مصدر قويا وحافزا على مواجهة المواقف الضاغطة في بيئة العمل.

4-تغيير الوظائف : من خلال إتاحة قدر من الحرية للأفراد العاملين للانتقال إلى عمل أو وظيفة تتناسب مع التوقعات الخاصة بهم ومع قدراتهم وإمكاناتهم.

كما يمكن إدارة الضغوط على مستوى المنظمة من خلال استراتيجية المواجهة المتمركزة على المشكلة وذلك عن طريق ما يلي:

1-إعادة تصميم الوظيفة : بهدف التخلص من غموض الدور وصراع الدور وعبئ الدور والظروف البيئية للعمل.

2-الانتقاء : من خلال تقييم إمكانات وقدرات الفرد حتى يتم اختيار الوظيفة التي يتناسب معها بحيث لا تمثل عبئ عليه في المستقبل.

3 التدريب : يعتبر ذا أهمية خاصة للقضاء على مصادر الرئيسية المسببة للضغوط وينبغي أن يشمل ذلك توضيح الدور وتحديد واجبات الوظيفة وتفعيل العلاقات الشخصية بين العاملين في المنظمة أو المؤسسة التي يعملون بها.

4 بناء فرق العمل : وتتطلب إدارة الضغوط بناء فريق عمل داخل المنظمة بحيث يسود بيئة العمل روح الفريق في ظل مناخ مشجع على التفاعل والتعامل الإيجابي.

1-2- الاستراتيجيات الموجهة المتمركزة حول الانفعال :

تستطيع المنظمة إدارة الضغوط من خلال خفض الحالات الانفعالية السلبية للأفراد العاملين بها وذلك من خلال:

التواصل المفتوح : حيث يزداد مستوى شدة الضغوط في العمل في ظل انغلاق الأفراد على أنفسهم وعدم تعاونهم مع أقرانهم في العمل في حين أن قنوات التواصل مفتوحة بين الأفراد في المنظمة تؤدي إلى تحسين أدائهم.

-برامج مساعدة الموظف : تسعى بعض المنظمات إلى وضع برامج مساعدة للموظف تعتمد على تقديم الخدمات الإرشادية والتوجيهية التي تعمل على تدعيمهم وجدانها.

برامج الرعاية الصحية : حيث تتيح المنظمات للأفراد العاملين بها الحصول على أي

إجازات للنقاهة والاسترخاء بهدف التخلص من التوترات والقلق الناجم عن ضغوط العمل ويمكننا إدارة الضغوط بالنسبة للفرد ومن خلال استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الانفعال , وذلك عن طريق ما يلي:

-الاسترخاء :حيث يساعد على خفض توتر العضلات ومعدل ضربات القلب والتنفس , وضغط الدم.

-التأمل العقلي : وينتج عن ذلك التأمل انخفاض مصدر ضربات القلب واستهلاك الاكسجين وضغط الدم.

-التمارين الرياضية : لقد اتضح حديثا أن التغيرات الفسيولوجية والبيوكيميائية الناتجة عن التمرين تقلل من آثار الضغوط وهذه التمارين تقلل من درجات القلق والاكتئاب والعدوان.

2-نموذج" ستيرز (1994) "و" بلاك : "

ويستند البرنامج الذي وضعه "ستيرز" للتعامل مع الضغوط المتعلقة بالعمل على وضع استراتيجيات خاصة بالفرد والمنظمة وفيما يلي نعرض ذلك :

1-2- استراتيجيات خفض الضغوط على مستوى الفرد:

وذلك من خلال:

-تنمية الوعي الذاتي : يمكن للأفراد أن يزيدوا من الوعي بكيفية معرفتهم للعمل ويمكنهم من تعلم حقوقهم وواجباتهم وتكهن المشكلات الكامنة والناجمة عن الضغوط والعمل والوعي بمشاعرهم وانفعالاتهم والقدرة على التحكم والسيطرة عليها

-تنمية الاهتمامات الخارجية : يمكن للأفراد الاشتراك في الأنشطة البديلة التي تأخذهم بعيدا عن ضغوط العمل في بيئة المنظمة ومحاولة الاندماج فيها.

ترك المنظمة : عندما يكون الفرد غير قادر على تحسين موقفه وسلوكه في العمل لا بد من إتاحة الفرصة له لترك المنظمة وإيجاد عمل بديل في مكان آخر.

التمارين الرياضية : حيث تمثل وسيلة فعالة لمساعدة الجسم التعامل مع الضغوط.

-التقييم المعرفي : تنتج الضغوط من عملية التقييم المعرفي السلبي وتفسير الأحداث التي توجد حول الفرد في بيئة العمل ومن ثم لخفض الضغوط والتعامل معها لا بد من إعادة التقييم المعرفي للضغوط المرتبطة بالعمل بطريقة ايجابية.

-2-2-استراتيجيات خفض الضغوط على مستوى المنظمة:

ويمكن إدارة الضغوط على مستوى المنظمة وذلك من خلال مجموعة من الأساليب التي تتصدى بها المنظمة للضغوط والتكيف معها وهي:

الانتقاء : بحيث يصبح للمدير القدرة على الانتقاء الأفراد العاملين , حيث تتناسب قدراتهم وإمكاناتهم مع الوظيفة والأعمال التي يؤدونها.

التدريب : ويمكن تقليل ضغوط العمل من خلال اجراءات للتدريب على المهارات المتعلقة بالوظيفة حيث يتعلم الأفراد كيفية أداء عملهم بشكل أكثر عملية وأقل ضغط.

إعادة تصميم الوظيفة : يستطيع المدير تغيير جوانب معينة من الوظيفة أو طريقة التي يؤدي بها الأفراد هذه الوظيفة بحيث تصبح توقعات كل دور تتطلبها الوظيفة واضحا ويصبح الفرد قادر على إدراكها.

البرامج الإرشادية : حيث تتوقف فعالية برامج خفض الضغوط على مدى دعم المديرين للأفراد العاملين نفسيا واجتماعيا وتقديم النصح والتوجيه والخدمات الإرشادية والعلاجية المناسبة لهم.

المشاركة : يجب إتاحة فرصة للأفراد العاملين للمشاركة بشكل فعال في عملية صنع القرارات داخل بيئة العمل لان ذلك يساعدهم على الإدماج في المجتمع.

تماسك الجماعة : كلما ازداد الارتباط بين أفراد الجماعة وبين جماعات العمل ازدادت عملية التواصل الايجابي بين الأفراد ومنه ينخفض صراع الدور وغموض الدور في المنظمة.

برامج النقاها والمرح : ويتمثل ذلك في قيام بعض المنظمات بعمل برامج للنقاها الصحية والترفيه والمرح بحيث يساعد ذلك الأفراد العاملين بالمنظمة على تعلم واكتساب القدرة على تعديل أنماط سلوكهم.

3- (نموذج هامفريز 1995 :

ويشير هذا النموذج الوقاية هي خير العلاج لذلك ينبغي العمل على تقليل الضغوط داخل بيئة العمل من خلال ما يلي:

تحديد الأولويات : وذلك من خلال توضيح المهام والأعمال التي يؤديها الفرد في العمل ودورها في إشباع الاحتياجات الخاصة به.

إدارة الوقت : ينبغي توزيع الوقت على المهام بحيث يتناسب مقدار الوقت مع ما يؤديه الفرد من أدوار في العمل.

تفويض السلطة : يساعد تفويض المدير لبعض من سلطته للآخرين على تحفيز الأفراد العاملين لأداء أدوارهم بطريقة فعالة ويستطيع مدير المنظمة تحفيز المرؤوسين على التكيف مع الضغوط من خلال ممارسة الاسترخاء والفصل بين العمل والحياة العائلية وممارسة التمارين البدنية بطريقة منظمة يؤدي إلى تشجيع الأفراد على العمل ويخفض من القلق والخوف لديهم وممارسة الهوايات.

2- (5) دور المنظمة والفرد في إدارة المشاكل النفسية – الاجتماعية : (مطاظة موسى ، 2010)

لقد ركزت النماذج السابقة الذكر على مجموعة من الاجراءات المتبعة في ادارة المشاكل النفسية –الاجتماعية ، سواء من المنظمة أو الفرد (الادارة الذاتية) : وفيما يلي بعض الاساليب والاجراءات التي لا يمكن التغافل عنها نظرا لدورها الفعال في حصر وادارة هذه المشاكل البسيكوسوسيولوجية :

1- دور المنظمة في إدارة المشاكل النفسية والاجتماعية :

يجب على إدارة المنظمة أولا أن تعرف طبيعة الضغوط النفسية التي يتعرض لها الأفراد بتحليلها وتصنيفها والبحث في اسبابها سواء كانت الضغوط متعلقة بشخصية أو دور أو مهام أو بيئة مادية أو علاقات شخصية ومن أهم الاستراتيجيات التي تستخدمها المنظمة في هذا المجال:

- إعادة تصميم العمل.
- تبني منطقتي التغيير والمرونة قدر الإمكان من خلال إثراء المهام وتوسيعها ، وتدوير المناصب من أجل تفادي الملل بالعمل
- معالجة المشاكل السلوكية.
- الاعتراف بمخاطر هذه المشاكل
- تصميم نظم حوافز تساعد على تقليل من مستوى الضغوط.
- العمل على التخطيط للبرامج التدريبية التي تعالج قضايا المشاكل النفسية في مجالات متعددة.
- محاولة إشراك العاملين في اتخاذ القرار وإعطائهم الاحساس بالاهمية والمسؤولية والاستفادة من قدراتهم الإبداعية و توفير نمط قيادي تشاركي يعطي فيه القائد المثل الأعلى من خلال حسن إصغائه لمشاكل العمال

- إتباع الاساليب السليمة في الادارة لمنع الصراعات والاحتكاك بين العاملين ، خلق مناخ اجتماعي مناسب عن طريق بناء شبكة الدعم الاجتماعي كالاندية والرحلات
- حل المشاكل الاجتماعية للعاملين كتوفير السكن والمواصلات والتعليم والترفيه والمصحات
- الاختيار المناسب للعاملين عن طريق إدماج الاختبارات النفسية في التوظيف مثل اختبارات الاستقرار النفسي لوضع العامل المناسب في المكان المناسب له .
- المتابعة النفسية للعمال عن طريق متابعة معدلات الغياب والحوادث للاكتشاف المبكر عن الاضطرابات النفسية
- الاستقلالية وإعطاء الفرد الحرية في انجاز عمله بالإضافة الى اشراكه في القرارات Participation -Autonomie
- تنوع المهام Diversité dans le travail et la Possibilités d'apprentissage
- يجب التنبيه الى انه بعض العمال لا تظهر عليهم الاعراض بالرغم الانهالك الوظيفي المهلك لهذا لا يجب على المؤسسة ان تتصرف لوحدها وإنما يجب دائما اللجوء الى أطباء ومختصين نفسانيين
- تخفيف الأعباء البدنية للمنصب من خلال تبسيط الحركات، تحسين وضعيات العمل، التقليل من المهام المسندة للفرد والتقليل من الجهد المطلوب لأداء الأعمال.
- تخفيف الأعباء النفسية للمنصب باعتماد فترات للراحة والتقليل من درجة الانضباط المبالغ فيه داخل المؤسسة...
- (Automatisation) .تغيير طرق أداء الوظيفة من خلال أتمتة العمليات
- تحسين المناخ الوظيفي (L'agronomie) : الاضاءة – التهوية – اتساع المكان
- 2- دور الفرد في إدارة المشاكل النفسية والاجتماعية (الإدارة الذاتية) :
- يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة من أهمها:
- حصر الأعمال التي تحتاج إلى إنهاء وتحديد أولوياتها
- إيجاد رؤية للحياة والمستقبل وتحديد الأهداف الشخصية على ضوءها
- التمارين الرياضية : فقد أظهرت الدراسات أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة أقل عرضة لتوتر والضغوطات من غيرهم.
- الاسترخاء : ويتم باتخاذ وضع مريح واقفال العينين، الفكاهة ، التأمل .
- ضبط السلوك ذاتيا : من خلال أن يقوم بالسيطرة على الأشياء والأمور التي تسبق السلوك وتعيقه وبذلك يستطيع أن يسيطر على سلوكه
- إعادة البناء المعرفي : وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بان اخفاقه المتقطع يجب أن لا يعني له بأنه إنسان فاشل.
- شبكة العلاقات : تشجيع الفرد على الاندماج في الجماعات المختلفة وتوثيق مدى الصداقة بينه وبين زملائه.
- الاهتمام بالفرد : وهي طريقة تتعدى مسألة تخفيف التوتر على السعي نحو تحقيق توازن منسجم ومتناغم ومنتج بين جوانب الحياة الفسيولوجية والعقلية والاجتماعية للفرد.
- نستنتج مما سبق أن كل من المنظمة والفرد واستراتيجيات كيفية التعامل مع الضغوطات النفسية والتخفيف من حدتها لتفادي المخاطر والمشكلات التي تنجز عنها , وكل ذلك من أجل توفير الراحة النفسية للعامل وتفادي المخاطر الوخيمة للمشاكل النفسية – الاجتماعية .

الدراسة الميدانية : دراسة حالة الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار لولاية معسكر (ANDI)

هدف الدراسة:

هذه الدراسة هي عبارة عن مجرد دراسة استطلاعية وصفية (دراسة حالة) ، تهدف إلى تشخيص مستوى المخاطر البسيكوسوسيولوجية لدى عمال المؤسسة ودرجة استشعار العمال لهذه المخاطر ، ومدى وعيهم بخطورتها وأهم الإجراءات المتبعة لإدارتها (تشخيص – تحليل – علاج)

تقديم المؤسسة والوسائل المستخدمة في الدراسة الميدانية :

الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار لولاية معسكر: ANDI : مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي ، نشاطها الرئيسي هو تطوير عملية الاستثمار من خلال تقديم جملة من الامتيازات الجبائية للمشاريع الكبرى أثناء عملية الانشاء أو الاستغلال ، تم انشاءها بمقتضى قانون الاستثمار 2001 ، إلا أن الشباك الوحيد الغير مركزي لولاية معسكر تم انشاءه في جوان 2011 الذي يشمل حاليا 33 عامل وهي عينة الدراسة .

الهيكل التنظيمي للمؤسسة :

الملاحظة الايجابية لهذا الفرع فيما يخص التقسيم الهيكلي انها تختزل العديد من المستويات الهرمية (التقسيم الأفقي) فلا تجد رئيس مصلحة أو مشرف وإنما كل العمال المنفذين تابعين للمدير بشكل مباشر دون تدخل المستويات الوسيطة ، والشيء المهم في هذا التقسيم أنه يعتمد على نظام التسيير بالعمليات (لا يوجد تسلسل هرمي وإنما تسلسل للعمليات ، بالإضافة إلى الاعتماد على اسلوب " la polyvalence " بالزام كل عامل على تعلم مهام الوظائف الأخرى بالإضافة إلى مهامه ، ويمكن لهذا التقسيم الهيكلي ان يلعب دور كبير في التأثير على نفسية العمال سواء بشكل ايجابي أو سلبي وهذا التقسيم يوضح في الشكل التالي :

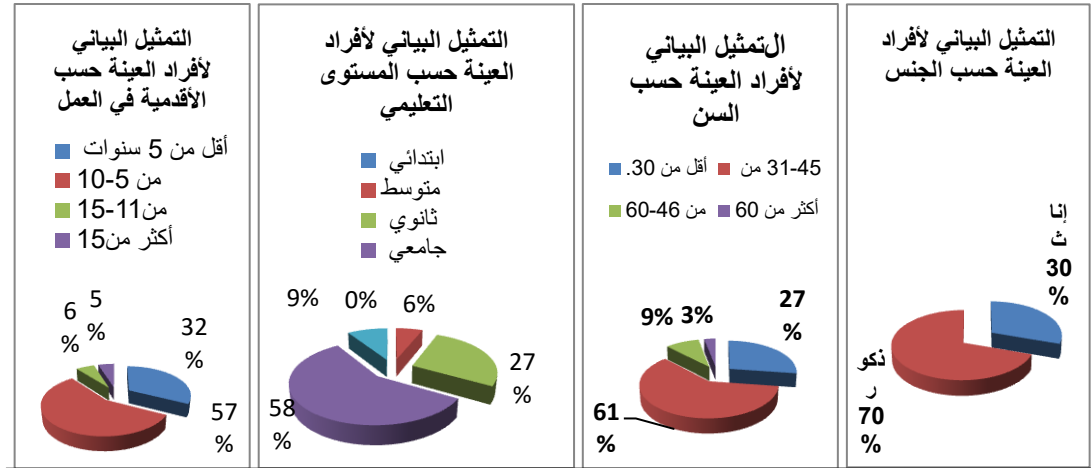
Le directeur

• les réceptions 1	• Les cadres d'accueilles 4	• L'agent comptable 1	• cadre évaluateur 1	• cadre vérificateur 1	• la scréteur 1	• cadre de notification 1	• cadre némitation 1	• Informaticienne 1	• l'archivage 1	• Cadre de suivi 1	• Cadre de statistique 1	• des REPRES – ADMI 10	• Des agents service 2	• Des agent sécurité 3	• Des famés de minages 2
--------------------	-----------------------------	-----------------------	----------------------	------------------------	-----------------	---------------------------	----------------------	---------------------	-----------------	--------------------	--------------------------	------------------------	------------------------	------------------------	--------------------------

الأدوات المستعملة للحصول على معلومات : الملاحظة : هي اداة تم الاعتماد عليها المقابلة – الاستمارة – وقد تم الاعتماد على النسب المؤوية والتكرارات لإجابات عينة البحث

عرض وتحليل نتائج الدراسة :

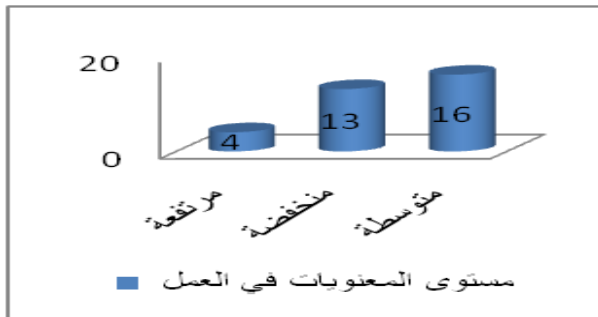
1- تحليل خصائص عينة الدراسة : لقد شملت الدراسة عينة من 33 عامل (كل عمال المؤسسة) ، منهم فقط 10 إناث أي ما يقارب نسبة 30 % والباقي ذكور ، ويمكن لهذا التفاوت ان يكون له اثر كبير على نفسية العامل . كما انه كذلك أكبر نسبة كان عمرها ما بين 31 و 45 سنة بنسبة 61% ونسبة 57 % مدة أقدميتهم في العمل ما بين 5 – إلى 10 سنوات (ملاحظة : اخذت سنوات العمل خارج المؤسسة بعين الاعتبار) ، أما المستوى التعليمي فأغلبيتهم من المستوى الجامعي بنسبة 58 % ، وكل هذه المواصفات هي مواصفات لفئة نشيطة ناضجة علميا ، مهنيا... تتعامل الى حد ما بشكل موضوعي وإدراكي مع الضغوطات النفسية للعمل .



تحليل إجابات العينة :

من أجل الوصول إلى أهم الاهداف الثلاثة الرئيسية تم استعمال عشرة (10) أسئلة بسيطة وغير مباشرة ، يرمي كل منها الى غاية محددة ، والتي نحاول من خلالها إسقاط ما سبق ذكره على مسرح الواقع في هذه المؤسسة و كانت النتائج كالتالي :

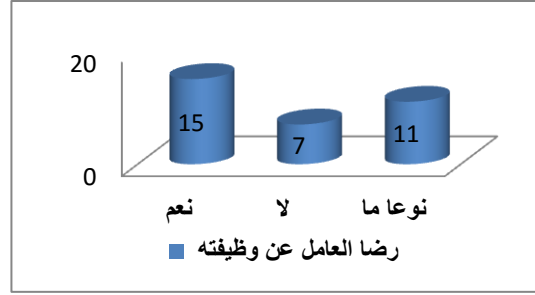
❖ **السؤال الأول : كيف تقيم معنوياتك ونفسيتك عادة أثناء العمل ؟**
 ❖ **خلفية السؤال :** معنويات العمال في العمل تعكس بشكل أو بآخر ما إذا كانت هناك ضغوطات أو بشكل عام مشاكل نفسية -اجتماعية
 ❖ **تحليل النتيجة :** أكبر نسبة كانت للعمال المتوسطي المعنويات بنسبة 48.48 % ثم تليها بنسبة 39 % من العمال معنوياتهم منخفضة وهي نسب مؤشرة وبشكل مباشر إلى وجود مشاكل نفسية -اجتماعية في المؤسسة.



النسب المؤوية	التكرارات	الاجابة
12.12	4	مرتفعة
39.39	13	منخفضة
48.48	16	متوسطة
100	33	المجموع

❖ **السؤال الثاني : هل تحب عملك / هل أنت راض عن وظيفتك ؟**
 ❖ **خلفية السؤال :** الرضا الوظيفي سبب ونتيجة في نفس الوقت للحد من المشاكل النفسية - الاجتماعية
 ❖ **تحليل النتيجة :** بالرغم من وجود مؤشرات عن حالة من عدم الاستقرار النفسي في العمل الى انه وجدنا ان هناك نسبة 45 % وهي أعلى نسبة هم عمال راضين عن وظيفتهم ويمكن تفسير هذا التناقض ان هناك نوع من الادارة والسيطرة الذاتية لضغوطات العمل من طرف العمال نظرا لتمسكهم بوظائفهم واعتبارها البديل الأفضل حسب

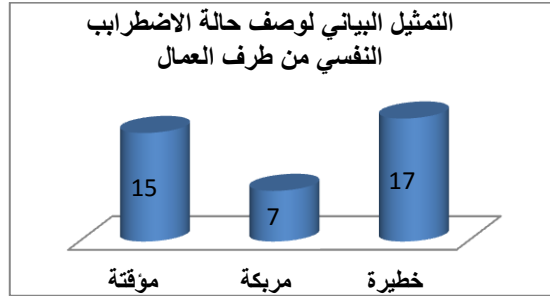
النسب المئوية	التكرار	الأجابة
45.45	15	نعم
21.21	7	لا
33.33	11	نوعا ما
100	33	المجموع



❖ السؤال الثالث : كيف تصف هذه الحالة من الاضطراب النفسي في العمل ؟

- ❖ خلفية السؤال : معرفة إذا ما تطور هذا القلق المهني الى قلق مزمن أو أكثر من ذلك (وفق تعريف Catherine Vasey للاحتراق النفسي)
- ❖ تحليل النتيجة : فعلا نسبة 45% فقط من العمال هم الذين يرون ان هذه الحالة مؤقتة اما ما تبقى يرونها انها حالة مربكة وخطيرة (قد تصل الى احتراق نفسي)

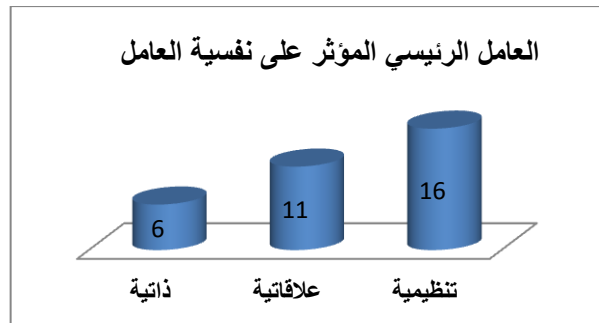
النسب المئوية	التكرار	الأجابة
45.45	15	مؤقتة
21.21	7	مربكة
51.51	17	خطيرة
100	33	المجموع



❖ السؤال الرابع : في رأيك ما هو العامل الرئيسي المؤثر على نفسك ؟

- ❖ خلفية السؤال : معرفة اهم الاسباب الرئيسية المسببة للمشاكل النفسية – الاجتماعية في العمل (المؤثرات)
- ❖ تحليل النتيجة : وقد عكست نسب الإجابات أن أغلبية هذه الأسباب هي اسباب تنظيمية تخلقها طبيعة المهنة

النسب م	التكرار	الإجابة
18.18	6	عوامل ذاتية
33.33	11	علاقاتية
48.48	16	تنظيمية / طبيعة المهنة
100	33	المجموع



❖ السؤال الخامس : هل يمكنك التحديد بدقة سبب المشكلة ؟

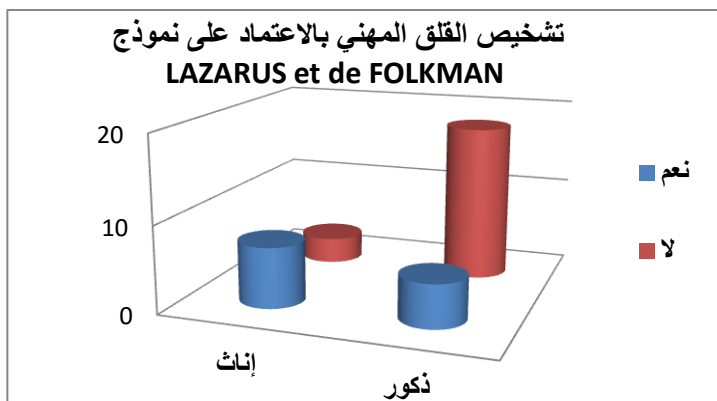
لقد تعددت الاجابات ، وتفاوتت من شخص لأخر حاولنا أن نوجز فيما يلي أغلب الاجابات المكررة والمتقاربة في مضمونها فيما يلي :

- عدم التناسق والتناغم بين العناصر الثلاثة الرئيسية :
(تعدد المهام -----ضيق الوقت ----- نقص التعويض المقابل سواء مادي أو معنوي)
 - صلابة الإجراءات التنظيمية ، والقيود المشددة في تنفيذ المهام (هذه الأمور التي تعبر عن قلة المرونة في روتينية المهام وتشديد الرقابة)
 - وكانت بعض الإجابات المحتشمة تشير إلى أن سبب الضغط ناتج عن بعض الاسباب والمشاكل الشخصية التي يصعب على العامل فصلها عن حياته المهنية .
- وهذه الاجابات التفصيلية تثبت النتائج المحصل عليها في السؤال السابق التي تشير أن العوامل التنظيمية وطبيعة المهام هي أكثر مصدر للضغوط النفسية للعامل. وبالاعتماد على مقياس **J.B.Rotter** لمركز الضبط " Le lieu de commande " تشير النتائج ان أغلب هؤلاء العمال لديهم مركز ضبط خارجي (يتميزون باعتقادهم أن سلوكهم يتأثر بأسباب خارجية لا يمكنهم التحكم فيها عكس أصحاب مركز الضبط الخارجي وهم النوع الأكثر عرضة للضغط النفسي حسب أعمال Cohen&Edward 1989)

❖ السؤال السادس : هل تملك القدرات الكافية لمقاومة وضعية ما مربكة في العمل ؟

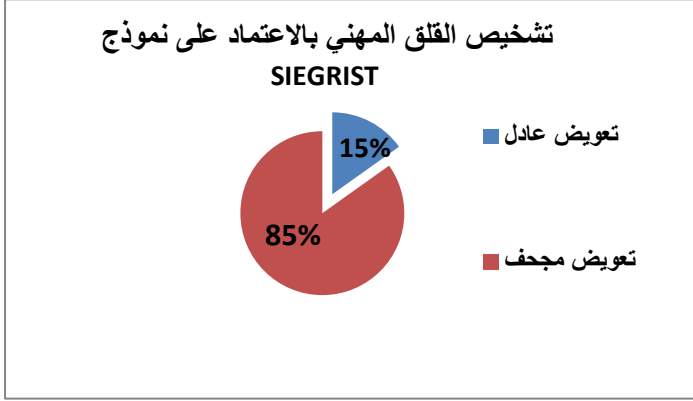
خلفية السؤال : تشخيص تواجد حالة من القلق أو الضغط المهني الفعلي حسب نموذج LAZARUS et de FOLKMAN (سبق شرحه) الذي يشخص درجة القلق المهني من خلال تصورات الأفراد لمدى قدرتهم على مقاومة وضعية ما مهددة

❖ **تحليل النتيجة :** ومن خلال النتائج الموضحة في البيان نستنتج ن العمال يعانون فعلا من حالة من القلق والضغط المهني بحيث أن أكبر نسبة كانت للأشخاص المعترفين بوجود بعض الامور المربكة مع اعترافهم باضمحلال القدرات والإمكانيات التامة لمواجهة مثل هذه الضغوطات ، هذا بشكل عام الا انه وبتحليل نسبة الاناث لوحدها نجد اغليبيتهن قادرات على مواجهة الضغوطات عكس الرجال ، مما يعني قدرة الاناث على الادارة الذاتية لمثل هذه المخاطر في هذه المؤسسة.



الإجابة	ذكور	إناث	المجموع
لا املك القدرة	18	3	21
نعم املك القدرة	5	7	12
المجموع	23	10	33

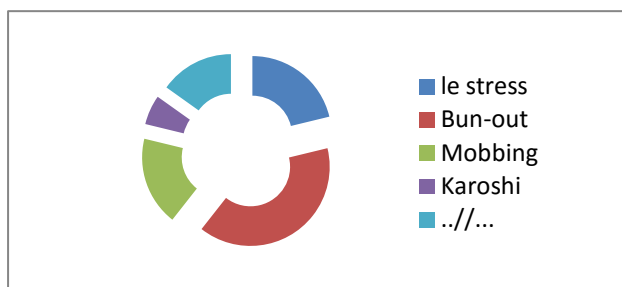
- ❖ السؤال السابع : حسب رأيك هل يقابل جهدك المبذول ما يستحقه (ماديا أو معنويا)
- ❖ خلفية السؤال : تشخيص تواجد حالة من القلق أو الضغط المهني حسب نموذج SIEGRIST (سبق شرحه) ،
- ❖ تحليل النتيجة : والنتيجة تقريبا هي نفس نتيجة النموذج السابق إلا أنها أكثر سلبية منه حيث ان نسبة القلق المهني المشخصة عن طريق هذا النموذج أكبر من نسبته في النموذج السابق .



النسب م	التكرار	الإجابة
15.15	5	تعويض عادل
84.84	28	تعويض مجحف
100	33	المجموع

- ❖ السؤال الثامن : على الأغلب في أي خانة تصف أقرب وضعية لك من بين الحالات التالية ؟

- غير قادر على ان تتكيف مع وظيفتك بالرغم من مجهوداتك المبذولة
- تحس بنوع من القلق والاضطراب النفسي والجسدي المنهك ، منذ فترة من الزمن ، والذي يمنعك عن أداء مهامك بشكل طبيعي ؟
- تحس أحيانا أنك ضحية بعض الإضطهادات المتعمدة .
- هل سبق لك وأن انهرت جسديا بسبب اضطراب نفسي أوصلك مثلا إلى المستشفى (اضطرابات في الضغط الدموي أو السكري ، انهيار عصبي ...الخ
- ولا حالة مما سبق
- ❖ خلفية السؤال : التحديد بدقة هوية المشكلة البسيكوسوسيولوجية المصاحبة للعمال أو تشخيص المستوى الفعلي لها : 1- قلق مهني le stress professionnel أو 2- احتراق نفسي burn-out 3- التحرش المعنوي le Mobing أو 4- Karoshi: القلق القاتل بحيث يعكس كل سؤال نوع معين من هذه الأنواع المذكورة حسب مجموعة من التعاريف و الخصائص المعتمدة، وقد كشف هذا التشخيص حقيقة مقلقة حيث ان أكبر نسبة بحوالي 39,39 % وضعت نفسها في الاقتراح الثاني والذي كان يقيس حالة الاحتراق النفسي Bun-out وهي نتيجة خطيرة تستوجب التصرف .



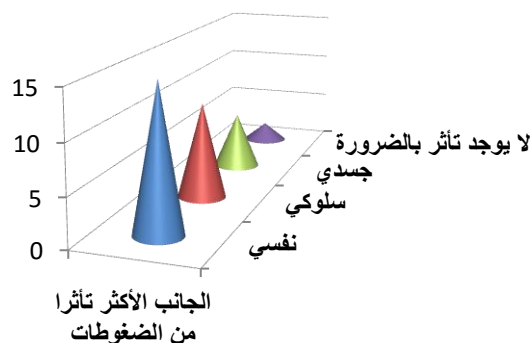
النسب م	التكرار	الإجابة
21.21	7	1-le stresse
39.39	13	2-Bun-out
18.18	6	3-Mobbing
6.06	2	4-Karoshi
15.15	5	5- ../...
100	33	المجموع

❖ السؤال التاسع : حسب رأيك ما هو أكبر تأثير لهذه الضغوطات عليك : نفسي ، سلوكي ، جسدي ؟

❖ خلفية السؤال : معرفة أهم جانب تؤثر عليه المشاكل النفسية - الاجتماعية في هذه المؤسسة: نفسي سلوكي أم جسدي .(الاستجابات)

❖ تحليل النتيجة : أشار أغلب العمال قبل الإجابة المحددة ، ان التأثير في الواقع هو ثلاثي الابعاد الا انه و بتقييدهم على اختيار الجانب الاكثر تأثرا بالنسبة لهم كانت النتيجة ان الجانب النفسي هو الاكثر انكسارا في ظل تضاحم هذه الضغوطات ثم يليها الجانب السلوكي ثم الجسدي حسب رأيهم .

النسب م	التكرار	الإجابة
45.45	15	نفسي
30.30	10	سلوكي
18,18	6	جسدي
6.06	2	لا تأثر بالضرورة
100	33	المجموع



❖ السؤال العاشر : حسب رأيك هل هناك إجراءات للحد من هذه المشاكل النفسية – الاجتماعية سواء ذاتية أو إدارية (نعم /لا)...أذكرها ؟

❖ خلفية السؤال : تقييم درجة تحكم وإدارة هذه المخاطر من طرف الفرد أو المؤسسة

الإجابة	ذاتية	إدارية	المجموع
نعم	10	3	13
لا	20		20
المجموع	33		33

تحليل النتائج :

كانت النتائج سلبية الى حد ما حيث ان اغلبية العمال ترى انه لا يوجد تحكم او ادارة لمثل هذه المخاطر وان كانت فاعليتها مبادرات فردية في محاولة تكثيف العلاقات الاتصالية ، واعتماد مبدا المشاورات الجماعية في حل المشاكل.



أما فيما يخص بعض الإجراءات الادارية المتبعة لإدارة هذا النوع من المخاطر فكخطوة مهمة أجرتها المديرية العامة لتنظيم دورة تكوينية لمدراء الوكالة الوطنية لتطوير الاستثمار في ماي 2014 حول la Communication Interpersonnelle بإشراف مجموعة من المختصين من مختلف دول العالم لما له من أهمية كبيرة في فهم وتشخيص نفسيات الأفراد والتعامل مع التعدد الثقافي للأفراد مهما كان جنسهم ، وهذه خطوة من بين الخطوات التي تستحق التشجيع والتعميم .

الخاتمة

وفي خضم كل هذه النتائج والانعكاسات الخطيرة للمشاكل النفسية والاجتماعية ، تبدو المؤسسات الجزائرية بعيدة عن هذا الواقع وغائبة عن المساعي التي تبذل في سبيل هدف التقليل منها على الأقل، الذي يوفر في حال تحقيقه فرصاً كبيرة لتحسين الأداء من جهة وتفادي مصدر هام للتكاليف من جهة أخرى. فالجزائر هي من الدول التي لا تحتوي تشريعاتها على ضمانات قانونية فعلية واجرائية لحفظ الصحة وحمايتها ، اذ لا زال ينظر الى المعاناة الناتجة عن هذه الظواهر ، وكذا الامراض كما لو انها ناتجة عن عوامل فردية سيرا مع ايدولوجية ترجع كل المتاعب بكل بساطة الى عوامل نفسية متعلقة بالفرد نفسه في تجاهل العوامل الظرفية او الهيكلية المرتبطة بظروف وتنظيم العمل.

التوصيات :

- الاعتراف بهذه الامراض الفتاكة كأخطر الامراض المهنية ، وحتى وان حدث ذلك يبقى الاشكال أن هناك صعوبة في قياس درجة الضرر حتى يكون التعويض موضوعي ، لذلك يجب اللجوء الى احدث المقاييس والطرق لكشف وتقييم مثل هذه الامراض
- اللجوء الى مختصين نفسانيين و أطباء العمل لصعوبة تشخيص هذا النوع من المرض .

المراجع العربية :

- عقون اسيا ، الضغط النفسي المهني وعلاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي ، تخصص الضغط النفسي ، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، 2011-2012 ، ص 63
- فاروق السيد عثمان، (2001) القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي للنشر و التوزيع، الأردن، 2008 ، ص113
- مطاطة موسى ، ضغوط العمل علاقتها بالتوافق المهني ، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة ، 2010 ، ص 112
- معن محدود عياصرة، مروان محمد بني أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، دار الحامد، 2012، ص 94

المراجع الأجنبية :

- C. Guillevic, *Psychologie du travail, Comprendre et analyser le comportement de l'homme au travail*, Nathan, 1999, p 25
- D. Fromageat, *Stress au travail*, OCIRT, Genève, mars 1998, p 14
- Gabrielle Wennubst - MOBBING - Le harcèlement psychologique analysé sur le lieu de travail - Editions Réalités sociales – 1999 p 28
- *Gaussin J., Karnas G. Canevas de prédiagnostic du stress en entreprise Etude commanditée par le Ministère de l'Emploi et du Travail et de la Politique de l'Egalité des Chances, U.C.L. - U.L.B. 1995 P 43*
- <http://www.mobbing-zentrale.ch/>
- Hugo D'Hertefelt, *Le stress au travail*, « La mesure de la charge psychosociale sur le lieu de travail », Newsletter BTS, n°19-20, septembre 2002. P 8
- Jaques thomas –les maladies psychosomatiques – ACHETTE -1989
- Le manque de reconnaissance au travail mène au burnout », TDG janvier 2008, p 12
Pasteur C. - [http://www.tdg.ch/layout/set/print/\(contenu\)/178753](http://www.tdg.ch/layout/set/print/(contenu)/178753)
- Menge olivier – épuisement professionnel des enseignants de la formation professionnelle (enquête vaudoise) – office de recherche et documentation pédagogiques – janvier 2000. P 33
- S. L. Dolan, G. Lamoureux et E. Gosselin, *Psychologie du travail et des organisations*, Ed. Gaëtan Morin, Montréal, 1996 P 22
- Service public fédéral emploi, le stress au travail : facteurs de risques, évaluation et prévention, SPf emploi , 2010 , p 47
- travail et concertation sociale, Belgique, 2004 , p 55

أثر تصميم العمل على الصحة والسلامة المهنية

دراسة تطبيقية بمؤسسة سونلغاز لولاية معسكر

بن حواء زهور و لزرق نوال

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة معسكر

الملخص:

تتناول هذه المداخلة إشكالية واقع تصميم العمل و أثره على الصحة والسلامة المهنية بالمؤسسة الجزائرية من خلال دراسة حالة مؤسسة سونلغاز لولاية معسكر.

وتهدف هذه المداخلة إلى معرفة هل يؤثر تصميم العمل بأبعاده المختلفة (الارغونوميا، ظروف العمل و الدعم الاجتماعي) على ا لصحة والسلامة المهنية للعامل، و قد خلصت الدراسة الى إن تصميم العمل له ارتباط ضعيف وتأثير بسيط جدا على الصحة والسلامة المهنية للعامل، يرتبط كل من متغير الارغونوميا و ظروف العمل والدعم الاجتماعي بعلاقة ارتباط قوية وموجبة و لها تأثير ايجابي على متغير الصحة والسلامة المهنية للعامل.

الكلمات المفتاحية: الأرغونوميا، تصميم العمل، الصحة والسلامة المهنية.

المقدمة:

إن أهم الأسس التي يبني عليها حاضر المؤسسة ومستقبلها هو المورد البشري والذي يمثل اللبنة الأولى في طريق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كما يعتبر أهم أضلاع مثلث الإنتاج الذي يتكون من المورد البشري والعمل وبيئة العمل وهو أكثر الموارد تأثرا بتصميم العمل وبيئة العمل فعندما يكون تصميم العمل محققا للصحة والسلامة البدنية والنفسية للعامل وملائما لقدراته وإمكانياته، فإن هذا من شأنه أن يسهل للمورد البشري الوصول إلى الأهداف المنشودة، ولعل من أهم العلوم التي تسعى لجعل العمل مناسبا للموارد البشرية وتحسين مستوى الصحة والسلامة المهنية . من اجل تحقيق التفاعل بين المورد البشري و العمل الذي يؤديه . هو الأرغونوميا، وعلى ضوء هذا تطرق بحثنا لدراسة أثر تصميم العمل على الصحة والسلامة المهنية للعامل.

الإشكالية الأساسية:

ما مدى مساهمة تصميم العمل في تحقيق الصحة والسلامة المهنية للعامل؟

ويمكن أن تتفرع عن إشكالية البحث تساؤلات فرعية :

- ما هو واقع الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة سونلغاز؟

- ما هو تأثير متغير تصميم العمل وأبعاده الفرعية (بعد الارغونوميا، بعد الدعم الاجتماعي، بعد شروط العمل) على الصحة والسلامة المهنية؟

الفرضية الأساسية:

يؤثر تصميم العمل على صحة وسلامة العمال

الفرضيات الفرعية:

- يؤثر تطبيق الارغونوميا على صحة وسلامة العمال
- تؤثر شروط العمل على صحة وسلامة العمال
- يؤثر الدعم الاجتماعي على صحة وسلامة العمال

نموذج الدراسة

تصميم مناصب العمل

متغير مستقل

أبعاد نموذج تصميم العمل:

الاستقلالية

معالجة المعلومات

حل المشاكل

تنوع المهارات

تنوع المهام

التخصص

اهمية العمل

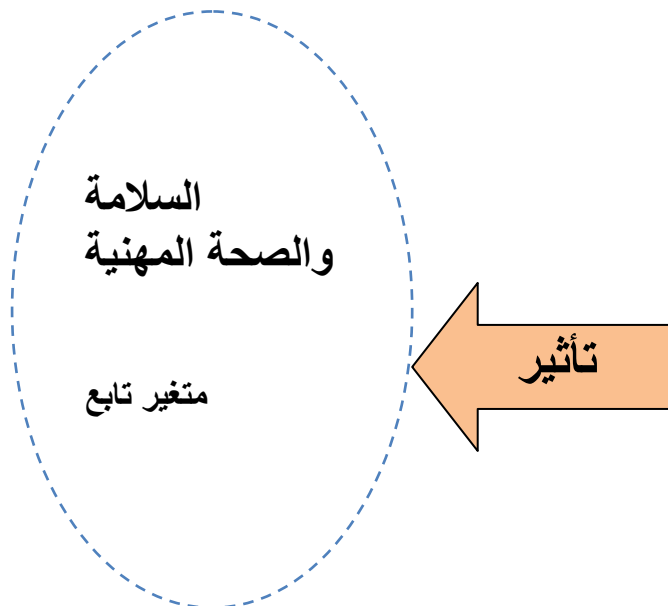
هوية العمل

التغذية الراجعة من العمل

درجة تعقد العمل

الارتباط

التفاعل خارج المؤسسة



الدراسات السابقة

السنة	نتائج الدراسة	الكاتب	عنوان الدراسة
2014	تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر تصميم العمل على أداء الموظفين من خلال الرضا الوظيفي الذي اعتبروه متغير بسيط ، وتم الاعتماد على نموذج (أولدمان وهاكمان،1976) الذي يضم خمسة أبعاد للوظيفة (تنوع المهارات،هوية العمل،أهمية العمل،الاستقلالية،التغذية الراجعة) لقد أجريت هذه الدراسة لمعظم المؤسسات التي تعمل في صناعة المواد الاستهلاكية المتعددة الجنسيات التي تعمل بباكستان. النتائج التي توصل إليها البحث هي وجود علاقة إيجابية بين تصميم الوظائف وأداء الموظفين. ووجود تأثير إيجابي للرضا الوظيفي على أداء الموظف. وفسروا هذه النتائج بأن المؤسسات تسعى لإيجاد طرق فريدة لتعزيز أداء الموظفين، وهذا من شأنه أن يساعد على تطوير البحوث الخاصة بتصميم الوظائف من اجل زيادة أداء الموظف.	Nisbat Ali1 & Muhammad Zia-ur-Rehman	أثر تصميم العمل على أداء الموظف
العدد الرابع و العشرون للمجلة العراقية للعلوم الادارية	تهدف الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين تصميم العمل و الإجهاد الوظيفي للعاملين في المستشفيات الخاصة العاملة في محافظة السليمانية، توصلت الدراسة إلى إن الأعمال في المستشفيات الخاصة مصممة بشكل جيد و أنها تتضمن اغلب خصائص العمل من تنوع للمهارات و أهمية العمل والتحقق من هوية العمل والاستقلالية والتغذية العكسية ، كما أشارت نتائج الدراسة بأن العاملين يشعرون بدرجة مقبولة من الإجهاد الوظيفي ، كما تبين بأن هناك علاقة عكسية معنوية بين تنوع المهارات، وأهمية العمل ، والاستقلالية والتغذية العكسية من جهة و الإجهاد الوظيفي من جهة أخرى ، كما تضمنت الدراسة بعض التوصيات ومن أهمها ، ضرورة زيادة اهتمام الإدارات في المستشفيات الخاصة بتنوع المهارات والاستقلالية والتحقق من هوية العمل للأعمال التي يكلف بها العامل	د. قيس ابراهيم حسين	اثر تصميم العمل في الاجهاد الوظيفي دراسة ميدانية في- المستشفيات الخاصة محافظة السليمانية-
2013	يهدف هذا البحث الى تقديم لمحة عامة اهم القضايا المتعلقة بالسلامة المهنية لعمال النظافة في مستشفيات مدينة جنين في الضفة الغربية فلسطين.تبين من النتائج انخفاض مستوى السلامة المهنية لعمال النظافة لعدة اسباب منها عدم وجود تدريب كاف لعمال النظافة حول كيفية التعامل مع النفايات الطبية وتجنب مخاطرها إذ افاد25 %من العمال انهم ليسوا على دراية بالأمراض التي يمكن ان تنتقل عن طريق التعرض للنفايات الطبية و45 % يلبسون احذية غير مقاومة لوخز الابرا او الادوات الحادة الاخرى و16 %من عمال النظافة بانهم غير راضين عن عملهم وأفاد 32% انهم قد تعرضوا لجروح من الأدوات الحادة الموجودة في النفايات. تضمنت هذه الدراسة مجموعة توصيات اهمها ضرورة وجود تشريع قوي وواضح وخطط تنفيذية وتعليمات تحمي عمال النظافة من المخاطر المهنية ،ومراعاة الجوانب النفسية لهم.	عصام احمد الخطيب	تأثير ممارسات التعامل مع النفايات الطبية على السلامة المهنية لعمال النظافة في مستشفيات مدينة جنين فلسطين

الإطار النظري

مفهوم الأرغونوميا في بيئة العمل:

تعرف الأرغونوميا أو الهندسة البشرية وفق التعريف القياسي البريطاني بأنها العلاقة بين الإنسان ومهنته وبيئته وبشكل خاص تطبيق المعرفة النفسية والفسولوجية والتشريحية على مشكلات هذه العلاقة. والواقع إن تكييف الآلات ومواقع العمل لخصائص الإنسان وأبعاده الأنتروبومترية له مبرراته الأساسية وذلك لعدم قدرة الإنسان على استخدام هذه الآلات بكفاءة في حالة عدم ملاءمتها لقدراته وخصائصه.¹

أهداف الارغونوميا:²

- تصميم المنتجات والمهام ومكان العمل والادوات مع الاخذ في الاعتبار الاختلافات والفرقات في الحجم والقوى العضلية والتحمل والقدرة على استقبال وادراك والتعامل مع الاشياء والمعلومات لقطاع كبير من المستخدمين
- انقاص الازخاء والعمل على تقليل فرص حدوثها خاصة تلك المؤدية لمخاطر جسمية
- رفع مستوى السلامة وتقليل الحوادث والاجهاد والضغط المختلفة الواقعة على الافراد
- تحسين الاداء وتعزيز الفاعلية والكفاءة التي يتم بها انجاز المهام الصناعية والادارية
- تحقيق ملائمة الاعمال والادوات والبيئات لمستخدميها وتصميم الوظائف التي تلائم الافراد
- تحسين بيئة العمل، تعظيم قدرة الانسان على التفاعل مع المنتجات والادوات وبيئات العمل
- انقاص الضجر والرتابة
- زيادة تقبل ورضا العامل عن العمل وبيئته وظروفه المختلفة
- التقليل من ضياع الوقت ومن استهلاك المعدات .

مفهوم تصميم العمل:³

¹نجم عبود نجم،دراسة العمل والهندسة البشرية، طار الطباعة لنشر والطباعة والتوزيع،2012، عمان ،ص221

<http://www.myqalqilia.com/Ergonomics.htm>

²سمير زهير الصوص،فلسطين،2008،

هو مجموعة الإجراءات التي يتم ترتيبها وتنظيمها في الوظيفة، لكي تحقق اعلي مستوى من التلائم ما بين العاملين و أعمالهم ووظائفهم، وبما يحقق التوافق و التلائم الفعال بتحسين ظروف العمل الذي يؤدي إلى كفاءة الإنتاج وتقصير الزمن لتحقيق أهداف المؤسسة، ويأتي تصميم العمل من منطلق أن كل عمل أو وظيفة يحتوي على أكثر من طريقة أو أسلوب للأداء، وتختلف هذه الطرق فيما بينها من خلال اختلاف جودتها.

أو هي الطريقة التي يتم فيها إجراء أقصى التنسيق بين امتيازات ومواصفات الوظيفة الحالية والمؤهلات المطلوبة في العاملين المرشحين لها بشكل يوفر الرضا للعاملين، ويقدم الدعم لتحقيق أهداف المؤسسة، مع الأخذ بنظر الاعتبار إن أحد أهم أسس النجاح في المؤسسة هو كيفية الاستثمار الأقصى لمهارات العاملين إضافة إلى تحقيق تعلقهم و أعمالهم مع حصولهم على جميع الامتيازات والحوافز التي تأتي نتيجة هذه العلاقة الترابطية

إن من أهم العوامل التي تراعى عند تصميم العمل:

➤ الصحة والسلامة المهنية :

هي حماية العامل من المخاطر والإصابات والحوادث التي قد يتعرض لها بسبب أداء العمل و أثناء تواجده في العمل سواء كان ذلك بفعل أي نوع من المعدات أو الآلات مباشرة أو بسبب استمرار التعرض لذلك الخطر المحتمل أو بسبب تصرف خطأ من آخرين أو بسبب تقصير أو إهمال من إدارة المؤسسة أو المشرفين على العمل أو بسبب عدم تطبيق القوانين و اللوائح أو بسبب نتيجة خطأ بشري من قبل نفسه أو من الآخرين، وتم تعريفها من قبل المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية: مجال يهدف إلى حماية العاملين من مختلف المخاطر المرتبطة بالعمل أو شروطه من خلال معالجة العوامل التقنية أو شخصية المؤدية إلى هذه المخاطر وتحسين بيئة العمل وشروطه، بشكل يوفر تمتع العمال الدائم بالصحة بدنية وعقلية واجتماعية مناسبة⁴

➤ تحقيق أهداف المؤسسة:

وذلك من ناحية مراعاة أهداف المؤسسة عند إجراء أي خطوة تصميمية بالعمل، حيث يجب أن تتم عملية التصميم دون أن تؤثر على مستوى الوظيفة وليس على حساب درجة نشاطها باعتبارها جزء من وسائل تحقيق أهداف المؤسسة⁵

³د.أسامة خيري، الإدارة العامة، دار الراجحة لنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص254.
⁴بشار الوليد، المفاهيم الإدارية الحديثة، دار الراجحة لنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص133.

⁵د.أسامة خيري مرجع سابق ذكره، ص، 255.

➤ تحقيق رضا العاملين:

تعني حالة توافق العاملين وشعورهم بالراحة اتجاه التصميم الذي اجريت عليه وظائفهم لأنه لم يكن بالشكل الذي يضغط على حرياتهم الشخصية، لذلك فالتصميم الجيد للوظيفة يعمل على تشجيع العاملين على حسن الأداء بالشكل الذي يلائم طموحهم ويحقق رغباتهم

➤ الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا المتوفرة:

والتي تعني عملية تصميم العمل بالشكل الذي يمكن فيه الاستثمار الأقصى للتكنولوجيا المتوفرة في المؤسسة ويقصد بها الأجهزة والآلات، إلى جانب تحقيق أقصى استفادة من مهارات العاملين، وتنظيم العمل وتصميمه واستغلال كل الفرص لزيادة الكفاءة الإنتاجية فمثلا يتم توجيه انجاز الأعمال التي تعطي إنتاج أكثر وجودة أكبر من خلال الآلات، ليتم عملها بالآلات وليس يدويا من قبل العاملين، والعكس صحيح.

➤ الهيكل التنظيمي:

تختلف الهياكل التنظيمية من مؤسسة الى أخرى، فكل شكل من أشكال الهياكل التنظيمية له دور بارز في التأثير على البناء التنظيمي بكل أبعاده بما في ذلك الوظائف وتصميم الوظائف والعمليات والاجراءات واساليب العمل المعمول بها فالهيكل التنظيمي الميكانيكي الذي يتميز بالتخصص الشديد والجمود في تحديد المهام والمسؤوليات يؤدي الى صعوبة بالغة في عمليات التغيير على الوظائف، الأمر الذي يشكل تحديا في وجه عمليات البناء الوظيفي أو إعادة تصميم الوظائف، بينما يتوافر في الهياكل التنظيمية العضوية درجة عالية من المرونة مع القدرة على التأقلم مع البيئة المحيطة، الأمر الذي يترتب عليه سهولة القيام بتصميم الوظائف و الإجراءات وأساليب العمل⁶

➤ سلوك القائد:

هناك دور كبير للقائد في التصميم والبناء الوظيفي الفعال، فإذا تبين للقيادة أن هناك درجة من الانسجام والتوافق بين حاجات العاملين والتصميم وإعادة التصميم الوظيفي، فإن عليهم دعم ذلك وتسهيل عملية تحقيقه، أما إذا وجدت القيادة بأنه لا يوجد توافق بين حاجات المرؤوسين وإعادة التصميم و أن ذلك لا يساعد على إشباع حاجاتهم فعلى القيادة العمل على إزالة كل المعوقات لتجنب هذه السلبية⁷

8 مهام إدارة السلامة:

- ✓ توفير معدات وتجهيزات السلامة في العمل
- ✓ توفير كافة التجهيزات الحماية الشخصية في العمل

⁶د. موسى اللوزي، التنظيم وإجراءات العمل، دار وائل لنشر، عمان، 2007، ط2، ص192.

⁷د. أسامة خيري، مرجع سابق ذكره، ص255.

⁸بشار الوليد، مرجع سابق الذكر، ص133

- ✓ التأكد من تطبيق كافة القوانين والتشريعات السلامة في العمل
- ✓ إجراء تقييم وتخمين وتحليل للمخاطر لكافة مقرات العمل
- ✓ إجراء تقييم وتخمين لكل الأجهزة و الآلات والمعدات
- ✓ إجراء تفتيش دوري لإجراءات السلامة في مقر العمل
- ✓ التأكد من تنفيذ سياسة السلامة الموضوعية من قبل المنشأة او المؤسسة
- ✓ تدريب العمال الجدد على أساسيات السلامة للأعمال المخصصة لهم
- ✓ عمل برامج تدريبية اختصاصية في السلامة المهنية
- ✓ إعداد سجلات حوادث العمل ومتابعتها.
- ✓ إعداد سجلات للتدريب
- ✓ إعداد خطط الطوارئ والإخلاء
- ✓ التأكد من التزام العمال بإجراءات السلامة في العمل
- ✓ دراسة شكاوى العمال بما يخص السلامة المهنية
- ✓ التحقيق في الحوادث ومعرفة الأسباب وتدوينها.

الدراسة الميدانية:

1. منهج الدراسة

سيتم التحقق من الأهداف الموضوعية لهذه الدراسة، واختبار مدى صحة الفروض من خلال تبني المنهج الوصفي والمنهج التحليلي كما يلي:

المنهج الوصفي:

على صعيد البحث الوصفي تم إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية المتعلقة بكل من تصميم العمل والصحة والسلامة المهنية كما تم الحصول على الدوريات من مجلات علمية محكمة و اخرى متاحة على المواقع الالكترونية.

المنهج التحليلي:

تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان الذي مثل أداة الدراسة الرئيسية والهدف من استخدام الباحثين للاستبيان هو الكشف عن آراء العينة حول عدد من المتغيرات والفروض التي تعد اساس البحث العلمي وتم معالجة المعلومات بالبرنامج الإحصائي **spss**

2. تصميم استمارة الاستسقاء:

اشتمل الاستبيان على جزئين رئيسيين تمثلا بمتغيرات البحث فضلا عن المعلومات الوصفية لخصائص عينة الدراسة ، قام الباحث بالاعتماد على نموذج تصميم العمل (WDQ) ل نموذج Stephen E. و Frederick P. Morgeson و Humphrey⁹ و نموذج Geremy Stranks,2001 لصحة والسلامة في العمل¹⁰. تضمن الجزء الأول 38 فقرة موزعة على 11 بعد لقياس تصميم العمل ، أما الجزء الثاني تضمن 13 فقرة لقياس الصحة والسلامة المهنية تم استخدام سلم ليكارت likert الخماسي في جميع أسئلة الاستبيان ماعدا السؤال المفتوح

⁹ The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and Validating

a Comprehensive Measure for Assessing Job Design and the Nature Of Work , Frederick P. Morgeso, Stephen E. Humphrey, N475 North Business Complex.

¹⁰ جريمي سترانكس، دليل المدير الى الصحة والسلامة في العمل، ترجمة بها شارين،،مجموعة النيل العربية، القاهرة2003.

مؤسسة محل الدراسة : هي سونلغاز Sonelgaz (المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز أو سونلغاز توزيع الغاز والكهرباء لولاية معسكر): هي شركة عمومية **جزائرية** مجال نشاطها إنتاج و نقل **الطاقة** وتوزيعها، وقانونها الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى من قطاعات الأنشطة ذات الأهمية بالنسبة إلى المؤسسة ولاسيما في ميدان تسويق الكهرباء والغاز نحو الخارج.

- **طموح سونلغاز هو:** أن تغدو مؤسسة تنافسية لكي تقوى على مواجهة المنافسة التي تلوح ملامحها في الأفق، وأن تكون في الأمد المنظور من بين أفضل المتعاملين التابعين للقطاع في حوض **البحر الأبيض المتوسط**.
- وهي شركة مساهمة في مشروع **محطة توليد الكهرباء بالطاقة الشمسية والغاز في حاسي الرمل**

3. تحليل محاور الاستثمار

تم اختيار طريقة العينة العشوائية في الدراسة التطبيقية لانها تسمح بإجراء عدد كبير من الاتصالات في اليوم . بخصوص العينة تمت عملية المعاينة لحوالي 150 عامل بالمؤسسة من كافة الفئات العمرية، تم استرجاع 93

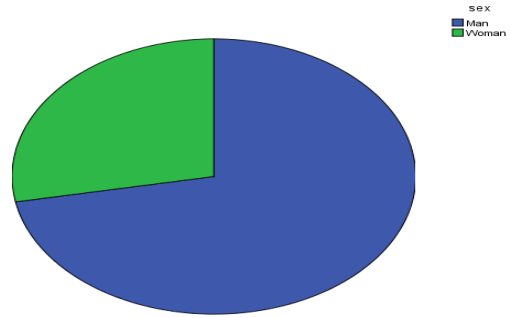
هدفنا من هذه الدراسة التطبيقية هو الكشف عن تأثير تصميم العمل على صحة وسلامة العمال هذا من جهة والكشف عن واقع الصحة والسلامة المهنية في مؤسسة محل الدراسة من جهة أخرى.

القسم الأول: البيانات الشخصية لعينة الدراسة

الجدول 1: متغير الجنس بالنسبة لعينة الدراسة

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
رجل	67	72
إمرأة	26	28
المجموع	93	

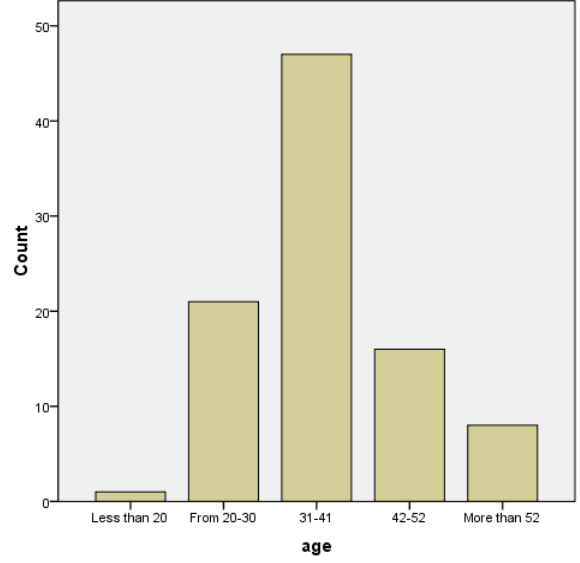
الشكل 1: نسبة الرجال والنساء بالنسبة لعينة الدراسة



الجدول 2: متغير العمر بالنسبة لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	
1,1	1	أقل من 20 سنة
22,6	21	من 20 إلى 30
50,5	47	من 31 إلى 41
17,2	16	من 42 إلى 52
8,6	8	أكثر من 52
100	93	المجموع

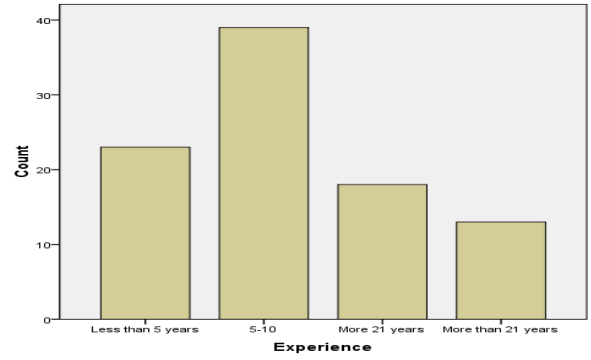
الشكل 2: أعمدة بيانية تمثل أعمار عينة الدراسة



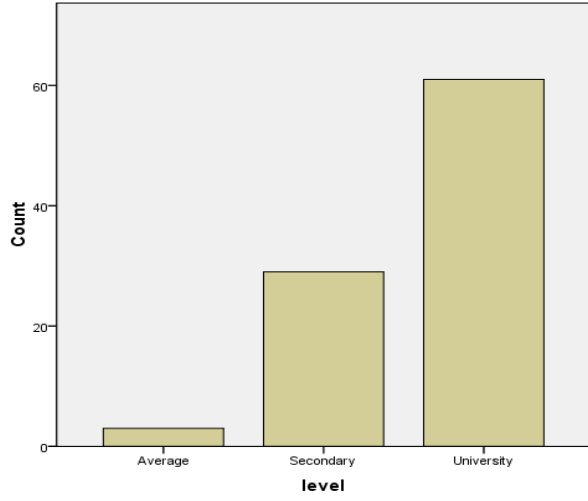
الجدول 3: متغير الخبرة بالنسبة لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة
24.7	23	أقل من 5 سنوات
41.9	39	من 5 إلى 10
19.4	18	من 11 إلى 21
14	13	أكثر من 22
100	93	المجموع

الشكل 3: أعمدة بيانية تمثل خبرة عينة الدراسة



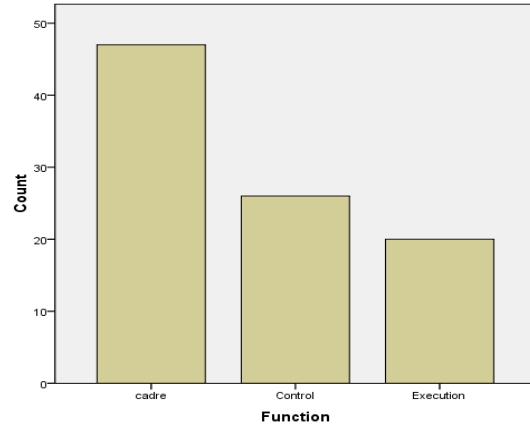
الشكل 4: أعمدة بيانية تمثل المستوى الدراسي لعينة الدراسة



الجدول 4: المستوى الدراسي لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الدراسي
0	0	ابتدائي
3.2	3	متوسط
31.2	29	ثانوي
65.6	61	جامعي
100	93	المجموع

الشكل 5: أعمدة بيانية تمثل المستوى الوظيفي لعينة الدراسة



الجدول 5: المستوى الوظيفي لعينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الوظيفي
50.5	47	إطار
28	26	تحكم
21.5	20	تنفيذ
100	93	المجموع

قياس صدق وثبات الأسئلة:

الجدول 6: قياس صدق وثبات الاسئلة

المتغيرات	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات
تصميم العمل	38	0.78
الصحة والسلامة المهنية	13	0.88
كافة متغيرات الاستبيان	51	0.84

لقد تم استخدام اختبار (الفاكرونباخ) لقياس مدى ثبات وصدق أداة القياس . يلاحظ أن جميع فقرات الاستبيان مقبولة من ناحية الاتساق الداخلي مما يعكس ثبات وصدق الأداة .

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
13	3,87	1	يوجد فحص دوري للعمال مرتفع
12	3,73	1,19	يوجد إشراف طبي على العمال مرتفع
1	3,4	1,39	يتوافر مكان عملي على : جودة الإضاءة مرتفع
2	3,21	1,32	يتوافر مكان عملي على :اعتدال درجة الحرارة والرطوبة متوسط
8	3,17	1,23	يوجد سجلات خاصة بالإصابات وحوادث العمل والأمراض المهنية متوسط
3	3,15	1,43	يتوافر مكان عملي على النظافة متوسط
11	3,1	1,29	يوجد توجيهات وإرشادات مكتوبة خاصة بالصحة المهنية متوسط
9	3,09	1,52	يوجد سجل لفحص ومراجعة وصيانة أدوات العمل متوسط
4	3,06	1,34	يتم تدريب العاملين على الصحة والسلامة المهنية في حالة :إدخال أدوات عمل جديدة متوسط
5	2,94	1,22	يتم تدريب العاملين على الصحة والسلامة المهنية في حالة: نقل أو تغيير في المهام والمسؤوليات متوسط
6	2,89	1,44	يتم تدريب العاملين على الصحة والسلامة المهنية في حالة: زيادة ساعات العمل متوسط
7	2,82	1,14	يتم تسجيل المخاطر والاحتياطات اللازمة من جانب العاملين في مكان العمل متوسط
10	2,63	1,16	يوجد قياس وتقييم للعوامل والعناصر الموجودة في مكان العمل والتي قد تضر بصحة العامل متوسط
	3,15	1,28	متغير الصحة والسلامة المهنية متوسط

الجدول 07: مستوى إجابات أفراد عينة الدراسة على الصحة والسلامة المهنية

يلاحظ من الجدول (7) :أن مستوى الصحة والسلامة المهنية للموظفين في مؤسسة سونلغاز كان متوسط إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.15) بانحراف معياري (1.28) ,وجاءت فقرات الاستبيان بين المستويين المتوسط والمرتفع ,إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.63-3.87) وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (13) التي تنص على (يوجد فحص دوري للعمال) بمتوسط حسابي 3.87

و انحراف معياري 1.0، بمستوى مرتفع .وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (10) التي تنص على (يوجد قياس وتقييم للعوامل والعناصر الموجودة في مكان العمل والتي قد تضر بصحة العامل). بمتوسط حسابي 2.63 و انحراف معياري 1.16، بمستوى متوسط.

اختبار الفرضيات:

لدراسة العلاقة التأثيرية بين متغيرات الدراسة تم الاعتماد على نموذج الانحدار وتطبيقاته وتقوم هذه الدراسة على اختبار تأثير تصميم العمل و ابعاده (الارغونوميا ،شروط العمل،الدعم الاجتماعي)على الصحة والسلامة المهنية

ولاختبار صحة الفرضية الرئيسية لدراسة قامت الباحثة بما يلي:

أولا: حساب معامل الارتباط البسيط بين تصميم العمل(المتغير المستقل) والصحة والسلامة المهنية(المتغير التابع)

ثانيا: قياس تأثير تصميم العمل على الصحة والسلامة المهنية

ثالثا: قياس تأثير أبعاد تصميم العمل(الارغونوميا،شروط العمل،الدعم الاجتماعي) على الصحة والسلامة المهنية.

الجدول 08: معامل ارتباط تصميم العمل مع الصحة والسلامة المهنية

الصحة والسلامة المهنية	المتغيرات	
0.20	معامل الارتباط	تصميم العمل
0.02	المعنوية	
0.00	الدلالة	

نلاحظ من خلال الجدول :

يرتبط متغير تصميم العمل مع الصحة والسلامة المهنية بعلاقة موجبة عند مستوى المعنوية 0.05

ثانيا: قياس تأثير تصميم العمل على الصحة والسلامة المهنية

جدول 09: نموذج الانحدار لاختبار اثر تصميم العمل على الصحة والسلامة المهنية

معامل الارتباط	معامل الانحدار	معامل الانحدار المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
0.20	0.042	0.032	0.714

نلاحظ من خلال الجدول: أن 4% من الانحرافات الكلية في مستوى الصحة والسلامة المهنية تفسرها العلاقة الخطية أي نموذج

الانحدار، و96% ترجع إلى عوامل عشوائية كأن تكون هناك متغيرات مهمة لم تضمن في النموذج . كما يمكننا ان نفسر هذا

بعدم ملائمة تصميم العمل في مؤسسة سونلغاز لصحة والسلامة العمال

الجدول 10: نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صحة النموذج لإختبار اثر تصميم العمل على الصحة والسلامة المهنية

المصدر	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة F
الانحدار	1	2.043	2.043	3.998	0.049
الخطأ	91	46.488	0.511		
الكلية	92	48.531			

إن قيمة مستوى المعنوية F ، ($p\text{-value}=0.04<0.05$) التي تدعونا لرفض فرضية العدم H_0 بمستوى دلالة 5% أي أن مستوى الإنحدار معنوي.

الجدول 11: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار اثر تصميم مناصب العمل على الصحة والسلامة المهنية

B	الخطأ المعياري	BETA	القيمة المحسوبة T	مستوى الدلالة SIG
2.59	0.29		8.7	0.000
0.18	0.09	0.205	2	0.049

يتضح من خلال نتائج الجداول و متابعة معامل Beta واختبار t أن تصميم العمل له تأثير بسيط جدا على الصحة والسلامة المهنية للعمال حيث بلغت قيمة Beta 20% وهي دالة احصائيا عند مستوى 0.05

ثالثا: قياس تأثير أبعاد تصميم العمل (الارغونوميا، شروط العمل، الدعم الاجتماعي) على الصحة والسلامة المهنية

الجدول 12: معامل ارتباط أبعاد تصميم العمل (الارغونوميا، شروط العمل، الدعم الاجتماعي) مع الصحة والسلامة المهنية

معامل الارتباط	معامل الانحدار	معامل الانحدار المعدل	الخطأ المعياري للتقدير
0.60	0.37	0.36	0.5
0.61	0.37	0.37	0.5
0.40	0.16	0.15	0.6

نلاحظ من خلال الجدول:

أن 60% من الانحرافات الكلية في مستوى الصحة والسلامة المهنية تفسرها العلاقة الخطية أي نموذج الانحدار، بين الارغونوميا والصحة والسلامة المهنية أي، 60% من التغيرات التي تحصل على مستوى صحة وسلامة العامل راجعت لتطبيق الارغونوميا ، و61% من الانحرافات الكلية في مستوى الصحة والسلامة المهنية تفسرها العلاقة الخطية أي نموذج الانحدار، بين شروط العمل والصحة والسلامة المهنية أي 61% من التغيرات التي تحصل على مستوى صحة وسلامة العامل راجع لتطبيق شروط العمل و40% من الانحرافات الكلية في مستوى الصحة والسلامة المهنية تفسرها العلاقة الخطية أي نموذج الانحدار، بين الدعم الاجتماعي والصحة والسلامة المهنية، أي 40% من التغيرات التي تحصل على مستوى صحة وسلامة العامل راجع لوجود الدعم الاجتماعي في المؤسسة.

الجدول 13: نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صحة النموذج لإختبار اثرأبعاد تصميم العمل (الارغونوميا، شروط العمل، الدعم الاجتماعي) على الصحة والسلامة المهنية

مستوى الدلالة SIG	القيمة المحسوبة T	BETA	الخطأ المعياري	B	
0.000	7.79		0.214	1.66	الثابت
0.049	7.306	0.60	0.06	0.44	الارغونوميا
0.000	8.68		0.20	1.74	الثابت
0.000	7.42	0.61	0.064	0.47	شروط العمل
0.000	6.61		0.20	1.94	الثابت
0.000	4.24	0.40	0.08	0.35	الدعم الاجتماعي

يتضح من خلال نتائج الجدول و متابعة معامل Beta واختبار t بعد الارغونوميا وشروط العمل والدعم الاجتماعي لهم تأثير على الصحة والسلامة المهنية للعمال بحيث بلغت قيمة Beta 40% بالنسبة للدعم الاجتماعي و60% للارغونوميا و 61% لشروط العمل و وهي دالة احصائيا عند مستوى 0.05

الجدول 14: نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار اثر ابعاد تصميم العمل على الصحة والسلامة المهنية

مستوى الدلالة F	قيمة F الحسوبة	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجة الحرية	المصدر	
0.000	53.37	17.9	17.9	1	الانحدار	الارغونوميا
		0.33	30.5	91	الخطأ	
			48.531	92	الكلية	
0.000	55.09	18.30	18.30	1	الانحدار	شروط العمل
		0.33	30.23	91	الخطأ	
			48.53	92	الكلية	
0.000	18.033	8.02	8.026	1	الانحدار	الدعم الاجتماعي
		0.445	40.50	91	الخطأ	
			48.53		الكلية	

إن قيمة مستوى المعنوية F لكل من الارغونوميا وشروط العمل والدعم الاجتماعي كانت ، (p<0.05) value=0.00 التي تدعوننا لرفض فرضيات العدم H0 بمستوى دلالة 5% أي أن مستوى الإنحدار معنوي.

تفسير نتائج التحليل الاحصائي

I. تفسير نتائج وصف عينة الدراسة:

- نلاحظ من خلال الجدول 1 أن نسبة الرجال أكثر من النساء وهذا يرجع لطبيعة الوظائف في المؤسسة.
- اظهرت النتائج ان اغلب افراد عينة الدراسة من حملة شهادة الجامعية وهذا مؤشر على بدأ الاهتمام باستقطاب الكفاءات هذا من جهة ومن جهة اخرى احتواء المؤسسة على فئة متعلمة يساعد على استيعاب فكرة تصميم العمل وكيفية جعله يراعي صحة وسلامة العامل .
- لاحظنا من خلال الجدول 3 ان نسبة العمال الذي تتراوح خبرتهم بين 5-10 هي النسبة الكبيرة وهذا مؤشر على ان هناك مجال واسع لتعلم التنظيمي وتكوين كفاءات لتطوير المؤسسة.

II. تفسير مستوى إجابات أفراد عينة الدراسة على الصحة والسلامة المهنية

عكست قيمة المتوسط الحسابي لمتغير الصحة والسلامة المهنية مستوى الصحة والسلامة المهنية في المؤسسة والذي كان متوسط وهذا ما وافق استنتاجاتنا من المقابلات التي أجريت مع العمال بحيث يرجع تفسير هذه النتيجة لعدة عوامل من أهمها انعدام أو ضعف التخطيط للسلامة والصحة المهنية، غياب معايير الارغونوميا في بيئة العمل، عدم مراعاة صحة وسلامة العامل عند تصميم مناصب العمل

تفسير نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

✓ إن تصميم العمل له ارتباط ضعيف مع الصحة والسلامة المهنية وله تأثير بسيط جدا على الصحة والسلامة المهنية للعمال عند مستوى معنوية 0.05 ويمكننا ان نفسر هذا ب:

المؤسسة لا تولي اهتمام كبير لفكرة تصميم منصب عمل يناسب الصحة الجسمية والنفسية للعامل بحيث انهم يركزون على المستوى العلمي للفرد عند خلق منصب عمل من خلال زيارتنا لمصلحة الصحة والسلامة المهنية لاحظنا انه لا توجد برامج أو دورات تكوينية حول الصحة والسلامة المهنية. يتوجه كل اهتمامهم في تسجيل حوادث العمل.

✓ يرتبط كل من متغير الارغونوميا وشروط العمل والدعم الاجتماعي بعلاقة ارتباط قوية وموجبة مع متغير الصحة والسلامة المهنية للعمال ولهم تأثير ايجابي على الصحة والسلامة المهنية للعمال عند مستوى معنوية 0.05 وفسرنا هذا ب: وجود علاقة طردية بين بيئة العمل وصحة وسلامة العمال بحيث كلما كانت بيئة العمل صحية وبعيدة عن الأخطار المهنية كلما قلت الأمراض المهنية وحوادث العمل. وهذا الاستنتاج استخلصناه من خلال تحليل السؤال المفتوح المذكور في الاستبيان. بحيث أن العمال في اقتراحاتهم يطالبون بان يكون مكتب العمل واسع ونظيف وآخرين طالبوا بان تكون أدوات العمل توائم صحتهم حتى يتسنى لهم العمل في امن ووقاية من الأخطار. كما أنهم اقترحوا تنظيم دورات تدريبية عن الوقاية من الأمراض المهنية (الجسمية والنفسية) وكيفية معالجة حوادث العمل خاصة الحرائق، تسربات الغاز، الصدمات الكهربائية.

وبتالي تم قبول فرضيات الدراسة :

- ❖ يؤثر تصميم العمل على الصحة والسلامة المهنية
- ❖ تؤثر الارغونوميا على الصحة والسلامة المهنية
- ❖ تؤثر شروط العمل على الصحة والسلامة المهنية
- ❖ يؤثر الدعم الاجتماعي على الصحة والسلامة المهنية

توصيات الدراسة:

انطلاقا من النتائج التي وصلت إليها دراستنا ودراسة اقتراحات عمال المؤسسة حول موضوع تصميم العمل والصحة والسلامة المهنية نتقدم بهذه التوصيات بغرض الاستفادة منها :

- ❖ اعطاء فرصة للعمال في المشاركة بتصميم العمل لأنهم هم أدري بالمخاطر المهنية التي تواجههم في ميدان العمل للوصول الى العمل اللاتق والامن
- ❖ الاهتمام بأبعاد تصميم العمل : الاستقلالية لانجاز الأعمال ، تمكين العمال من اتخاذ القرارات وحل المشاكل التي تواجههم ، تشجيعهم على التعلم المتواصل لتطوير كفاءاتهم ، العمل بمعايير الايزو لتحقيق الجودة في بيئة العمل ، نشر ثقافة المؤسسة أسرة للعامل وذلك بتدعيم العمل الجماعي (القائد و أعونه) كل هذا من اجل الوقاية من الأمراض النفسية مثل الاحتراق النفسي ، القلق و الإجهاد الوظيفي و الأمراض الجسمية مثل :أمراض القلب ،السكر... هذا من جهة و الوصول الى جودة الخدمة المقدمة للزبون من جهة أخرى
- ❖ إنشاء مصلحة البحث في الارغونوميا في بيئة العمل لتسهيل قياس وتقييم العوامل والعناصر الموجودة في مكان العمل والتي قد تضر بصحة العامل

❖ إكساب العمال فرص التدريب على وضعيات العمل الخطيرة وذلك سعياً لزيادة فعالية الممارسة وتحقيق المبادئ المهنية للوصول إلى جودة الخدمة المقدمة للزبون

❖ تدريب العمال على استعمال التكنولوجيا الجديدة

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

1. قيس إبراهيم حسين، اثر تصميم العمل في الإجهاد الوظيفي دراسة ميدانية في - المستشفيات الخاصة محافظة السلیمانية، العدد الرابع و العشرون للمجلة العراقية للعلوم الإدارية
2. بشار الوليد، المفاهيم الإدارية الحديثة، دار الراية لنشر والتوزيع، عمان، 2014.
3. جريمي سترانكس، دليل المدير الى الصحة والسلامة في العمل، ترجمة بها شارين، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2003
4. أسامة خيرى، الإدارة العامة، دار الراية لنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013،
5. موسى اللوزي، التنظيم وإجراءات العمل، دار وائل لنشر، عمان، 2007، ط2
6. سمير زهير الصوص، فلسطين، 2008، <http://www.myqalqilia.com/Ergonomics.htm>
7. عصام احمد الخطيب، تأثير ممارسات التعامل مع النفايات الطبية على السلامة المهنية لعمال النظافة في مستشفيات مدينة جنين فلسطين، دراسات، العلوم الهندسية، المجلد 39، العدد 2013، 1.
8. نجم عبود نجم، دراسة العمل والهندسة البشرية، طار الطباعة لنشر والطباعة والتوزيع، عمان، 2012.

المراجع الأجنبية:

1. Nisbat Ali& Muhammad Zia-ur-Rehman, Impact of Job Design on Employee Performance, Mediating Role of Job Satisfaction: A Study of FMCG's Sector in Pakistan, International Journal of Business and Management; Vol. 9 No. 2; 2014
2. The Work Design Questionnaire (WDQ): Developing and Validating a Comprehensive Measure for Assessing Job Design and the Nature Of Work , Frederick P. Morgeso, Stephen E. Humphrey, N475 North Business Complex.

دور الأروغونوميا في الوقاية من الضغوط المهنية¹¹

دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز-وحدة معسكر-

وزارة أمينة

طالبة دكتوراه- مخبر تحليل و استشراف وتطوير

الوظائف و الكفاءات-جامعة معسكر

Aminagr2014@yahoo.fr

عليق فطيمة زهرة

طالبة دكتوراه-مخبر تحليل و استشراف وتطوير

الوظائف و الكفاءات-جامعة معسكر

allikfatima@yahoo.fr

بن عبو الجليلي

أستاذ محاضر أ- (رئيس فرقة بحث على مستوى

مخبر LAPDEC)-جامعة معسكر

djbenabou@yahoo.fr

Résumé:

*Le présent article se propose d'étudier le rôle de l'ergonomie dans la prévention du stress professionnel. Pour réaliser cet objectif nous avons entamé une enquête auprès d'un échantillon de salarié de **SONELGAZ** moyennant un questionnaire élaboré par l'institut de recherche en hygiène et sécurité professionnelle (**Robert –Sauvé**). Cette étude nous a permis de mettre en exergue le rôle que joue l'ergonomie dans la gestion du stress professionnel.*

Mots clés :

l'ergonomie, le stress professionnel, questionnaire Robert –Sauvé, enquête, entreprise sonelgaz, une étude statistique.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان الدور الذي تلعبه الأروغونوميا في الوقاية من الضغوط المهنية في المؤسسة الجزائرية، و لتحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي بإجراء دراسة استقصائية بواسطة استبيان مطور من طرف معهد البحوث في مجال الصحة و السلامة المهنية Robert –Sauvé . (IRSST) و المستعمل عالميا من طرف العديد من الباحثين وزع على مجموعة من العمال في المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز. و قد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط و تأثير بين الأروغونوميا و ضغوط العمل.

الكلمات المفتاحية:

الأروغونوميا، الضغوط المهنية، استبيان Robert –Sauvé، تحقيق، مؤسسة سونالغاز، دراسة إحصائية.

¹¹البحث تم إعداده في إطار نشاطات مخبر البحث : تحليل و استشراف و تطوير الوظائف و الكفاءات (جامعة معسكر-الجزائر).

يعتبر العمل من المواضيع الهامة جدا و التي تناولتها العديد من العلوم، و ذلك لما له من تأثير حول حوادث العمل وصعوبته و عدم تأقلم الإنسان مع بعض الأعمال و المواقف، و كما نعلم جميعا أن الوقت الذي يقضيه الإنسان في العمل نسبته كبيرة مقارنة بحياته، و يتعرض و هو يزاوله إلى العديد من الضغوط و المشاكل، بغض النظر عن طبيعة و نوع العمل الذي يقوم به، فظاهرة الضغوط المهنية زادت خطورتها و درجة تكرارها في العقود الأخيرة مما جعلها تحظى باهتمام كبير خاصة في المؤسسات الاقتصادية ، إذ تشير إحصائيات وزارة العمل و الضمان الاجتماعي إلى أن عدد الوفيات جراء الحوادث المهنية قدر ب 619 شخص في سنة 2013 ، هناك عدة دراسات اهتمت بهذا الموضوع من منظور دور الأرغونوميا في التقليل من الحوادث المهنية من بينها الدراسة التي قام بها المكتب الدولي للعمل (BIT) سنة 2006 بالتعاون مع الجمعية الدولية للأرغونوميا (IEA) و الوكالة الوطنية لتحسين ظروف العمل بفرنسا (ANACT)، مما دفعنا إلى إجراء دراستنا هذه و التي تهدف إلى تبيان واقع الأرغونوميا في المؤسسة الجزائرية الاقتصادية و دورها في الوقاية من الضغوط المهنية.

I. ماهية الأرغونوميا

أولا: نشأة و تطور الأرغونوميا

منذ ظهور الثورة الصناعية و العامل الصناعي لا يحظى بالاهتمام و الأولوية ضمن العمل، فكان التركيز على كيفية زيادة الإنتاج بغض النظر عن مراعاة ساعات الدوام أو ظروف العمل للعمال (الروسان و آخرون، 2011، ص275). و قد برزت مشكلات و تعقيدات متعلقة بالمجهود البدني و صحة العاملين و سلامتهم إبان الحرب العالمية الأولى، لذلك تشكلت لجنة صحة العاملين في عام 1915 (سجى رياض عباس محروس، 2011، ص32)، و في نهاية الح ع 1 أعيد تشكيل هذه اللجنة، إذ قام المختصون في العلوم الإنسانية بدراسة الإنسان في بيئة العمل الصناعية، و نتيجة لذلك تم تخفيض ساعات عمل النساء والأطفال إلى (10) ساعات بعد أن كانت تصل إلى (12) ساعة يوميا. و في عام 1929، توسع نطاق البحث ليشمل الظروف العامة للعاملين بالصناعة (مجيد حميد عبيد العلي، 2004، ص40).

و كانت الحرب العالمية الثانية 1939، بداية مهمة لبدء الاهتمام بالإنسان و قدراته و خصائصه و حاجاته البدنية والنفسية (نجم عبود نجم، 2012، ص218). و أول ظهور لمصطلح الهندسة البشرية (الأرغونوميا Ergonomics) عام 1940 على يد العالم البولندي ووجيك جاستر زيوسكي **Wojciech Jagtrzebwski** (عبد السلام حسين، 2012، ص463). أما تأسيسه فكان من قبل عالم النفس البريطاني (Hywell Murrell) عام 1949، و كان الشكل الرسمي لتنظيمات الهندسة البشرية في العالم هو ظهور جمعية الهندسة البشرية البريطانية التي تكونت في عام 1952 من أعضاء يحملون العديد من التخصصات شملت علن النفس و علم وظائف الأعضاء و علم الأحياء و غيرهم، و بدأت فعاليات وبحث الأرغونوميا في البلدان النامية الصناعية خلال الستينات. و قد تم التوصل إلى اختيار المصطلح اليوناني لتسمية هذا الحقل (Ergonomics)، و أصل هذه الكلمة مشتق من كلمتين باللغة اليونانية و هي Ergo و تعني العمل و Nomos أي القوانين، و ينطوي نظام الأرغونوميا على كيفية اندماج الموظف نفسيا و جسديا في بيئة العمل الخاصة بهم (Benjamin Niecholson, 2010, p12).

يتضح من خلال استعراض مراحل التطور التاريخي للأرغونوميا، أن هذا المفهوم ليس وليد الساعة إنما هو نتيجة لعدد من التطورات التي يرجع عهدها إلى بداية الثورة الصناعية، و على ضوء ذلك التطور، نلاحظ الاهتمام كان في السابق يركز على تصميم الآلات و المعدات و مواقع العمل، مع الإهمال لخصائص الإنسان و أبعاده البدنية و الذهنية و النفسية، لكن مع الاتجاه الحديث المتمثل بالهندسة البشرية اهتمت بتكيف كل ما يحيط بالإنسان في بيئة عمله من الآلات و المعدات و مواقع العمل

بالشكل أكثر موثمة لقدرات الفرد و قابليته و عبرت عن حاجات بشرية عميقة على صعيد المعرفة و العمل (شيلان فاضل محمود، 2013، ص39).

ثانياً، مفهوم الأرغونوميا

لقد تناول العديد من الكتاب و الباحثين موضوع الأرغونوميا كل حسب تخصصه، و تعددت وجهات نظرهم، حيث يؤثر هذا الحقل المعرفي بالتداخل و التكامل مع العلوم الأخرى، و اختلاف المصطلحات التي أشار إليها الباحثون في الدلالة على الأرغونوميا، و من هذه المصطلحات: هندسة العوامل البشرية (Human Factors Engineering)، هندسة علم النفس (Engineering Psychology)، و الهندسة البشرية (Human Engineering)، الأرغونوميا (Ergonomics)، و هندسة الأداء البشري (Engineering Performan Human) (M.Deborah & others, 1990, p5).

إن الأرغونوميا تقدم معلومات حول سلوك الإنسان و قدراته و حدوده و خصائصه التي تستخدم في تصميم الآلات والأنظمة و المهام (A R.Chapanis, 1971, p227). و تحاول الأرغونوميا في واقع العمل تقليل الآثار أو النتائج الضارة من عدم الاهتمام، و الإهمال و اللامبالاة و غيرها من الأخطاء البشرية، و من هنا تبرز الأهمية الكبيرة و المتزايدة على مر الوقت لضرورة تصميم المعدات و الأجهزة بالشكل الذي يتوافق أو يتواءم مع الخصائص الجسدية و ردود الأفعال لدى الأشخاص الذين يعملون عليها و مع البيئة العامة التي يعملون فيها (Scott Snell & George Bohlander, , 2004, p153)، بغية الوصول إلى الطرق و الأساليب التي يمكن للفرد بموجها أداء العمل بكفاءة عالية، فضلاً عن إيجاد الوسائل التي تؤدي إلى تقليل حالات التعب و الإجهاد التي يتعرض لها الفرد أثناء عمله. (جلال محمد النعيمي، 2009، ص276).

و نظر آخرون إلى الأرغونوميا على أنها ليست من العلوم المنفردة، إنما تمثل مجموعة من المعارف ترتبط مع بعضها البعض كعلم النفس، الطب، الهندسة.... (B.B Wolman, 1973, p178)، فالعلوم الهندسية مثلاً تهتم بالأبعاد القياسية للوسائل والآلات و المعدات و تصميم المنتج، و العلوم الطبية تهتم بدراسة جسم الإنسان، و علم النفس يهتم بدراسة السلوك البشري. كما قد أشاء آخرون إلى أن الأرغونوميا هي ذلك الرفع من التقنية الحديثة التي تهتم بتصميم المعدات و الآلات والعمليات كما تتضمن طرق تأدية العمل و كيفية التعامل مع أدوات العمل و تحسين ظروف العمل بحيث تتناسب مع العامل، وتمكنه من أداء عمله بأكبر قدر ممكن من الكفاءة الإنتاجية و أقل قدر ممكن من الهدر في المواد الخام إلى جانب أقل قدر ممكن في استهلاك الآلات. (محمد شحاته ربيع، 2006، ص220)

و على ضوء المفاهيم السابقة للأرغونوميا، نجد أنها تطرقت إلى مدى إمكانية تكيف الإنسان مع بيئته، و مفاهيم أخرى اهتمت بالعوامل النفسية و الجسدية ذات الأهمية في تكيف الإنسان في بيئة عمله.

ثالثاً: أهداف الأرغونوميا

- أ- إزالة الخطر و توفير الوضع المريح للعامل.
- ب- تحسين مؤشرات أداء العامل من خلال زيادة سرعة الأداء و الدقة و السلامة.
- ت- تقليل مقدار استهلاك الطاقة البشرية و الإجهاد البشري.
- ث- تقليل كلف التدريب.
- ج- تحسين معدل الإنتاج و نوعية الإنتاج.
- ح- منع الإصابات و الأمراض العضلية و الحركية من خلال تقليل الحوادث الناجمة عن الخطأ البشري.
- خ- جمع المعلومات في مكان العمل حول العمال و طبيعة العمل من أجل تقديم النصح الصحيح حسب الأولويات.

د- فهم العلاقة بين الإنسان و الآلة و البيئة.

ذ- زيادة جودة العمل.

ر- معرفة كيفية الأخذ في الحسبان أبعاد العمال و قدراتهم البدنية و النفسية و الاجتماعية و حدودها لتجنب ظروف العمل الضارة. (R.W Baily, 1982,p24)

رابعاً: عوامل الأروغونوميا

1- العوامل البيولوجية: و تشمل القدرة على التفكير و القدرة على الحركة و القدرة البصرية....

2- العوامل النفسية: تشمل الاستعداد و التحفيز و الاهتمام بالعمل، اختيار العامل للمهنة المناسبة له، ظروف العمل، الروح المعنوية للعامل....

3- العوامل المادية: الضوضاء، الاهتزازات، الحرارة، الرطوبة و الإضاءة، وضعية العمل، مقعد العمل، أسطح العمل...

4- العوامل الاجتماعية و التنظيمية: تشمل العوامل التنظيمية (تنظيم العمل، برامج العمل، إدارة الصحة و السلامة المهنية)، و العوامل الاجتماعية كالظروف الاجتماعية، الثقافة و المستوى الثقافي و مستوى المعيشة.... (نجم عبود نجم، ص252).

II. الضغط المهني

أولاً: مفهوم الضغط المهني

يشير تعريف الرابطة الوطنية للصحة و السلامة المهنية في الولايات المتحدة الأمريكية (NIOSH) إلى أن الضغط المهني يمثل " الاستجابات الانفعالية و الجسمية المؤلمة و التي تحدث عندما تكون متطلبات الوظيفة غير ملائمة لاحتياجات الموظف أو قدراته و طاقاته (NIOSH, 1999,p5).

تعرف **Shinn** الضغط المهني على انه: " ضغط بارز السلبي في محيط عمل يعتدي على الفرد (Shinn, M, 1984, pp 864-876). بينما يعرفه **Levasseur** على انه " استجابة الجسم للعوامل الفيزيولوجية أو النفسية، المتكونة من محيط العمل الذي ينشط فيه الفرد (Levasseur, P, 1987)". في حين يعرفه كل من (**Beehr & Newman**) على انه " حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس وأعمالهم وتتسم بإحداث تغييرات في داخلهم وتدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم الطبيعي (مُجد لطفني راشد، 1992)".

ثانياً: أنواع الضغوط المهنية

1. من حيث الآثار المترتبة على القلق المهني تقسم إلى:

أ. الضغط الإيجابي:

يعد الضغط الإيجابي ضروري لكل فرد، وذلك من أجل تحقيق قدر كبير من النجاح في حياته، كما يعد حافزاً لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء، و الضغط الإيجابي يكون ضروري ومفيد ونافع للفرد و المنظمة التي يعمل بها (سعد جلال، 1970، ص102).

ب. الضغط السلبي:

وهو ضغط يرتب آثار سلبية على صحة الإنسان الجسمية و النفسية، وينعكس ذلك على أدائه في العمل، و على حياته الشخصية الخاصة (عثمان لبيب فراج، 1970، ص22).

2. من حيث الفترة الزمنية التي يستغرقها الضغط المهني

ويقسم JAINS "القلق المهني إلى " :

أ. الضغط المهني البسيط:

و يستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة، و يكون ناجما عن مضايقات قليلة صادرة عن أشخاص أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة العملية .

ب. الضغط المهني المتوسط:

و يستمر ساعات إلى أيام و ينجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو خفض مؤقت في الراتب زيارة شخص مسؤول غير مترتبة أو غير مرغوب فيه.

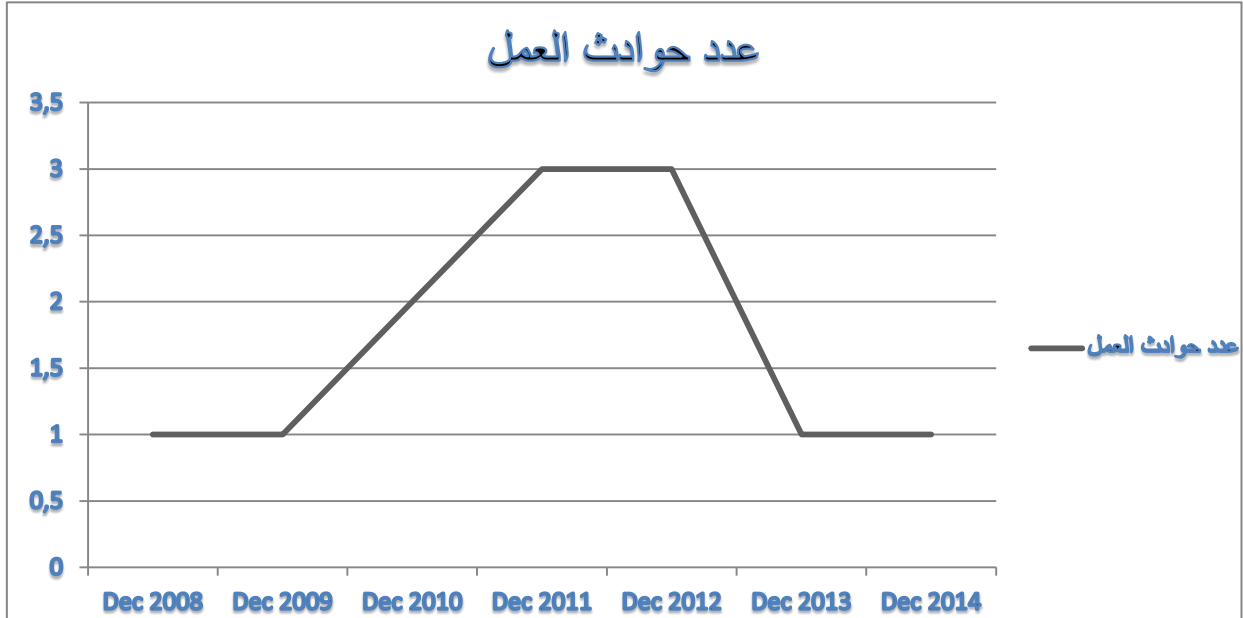
ت. الضغط المهني المستمر:

وهو الذي يستمر لأسابيع و أشهر و ينجم عن مواقف كبيرة كالتقل من العمل، أو الإنزال أو الإيقاف المؤقت أو النهائي عن العمل، أو موت شخص عزيز و هذا النوع من الضغط نجده طاعني على كل شيء من اهتمامات العامل إذ يؤدي به إلى الانخيار و هو مسيطر على كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها (عطية محمود هنا، 1958، ص55).

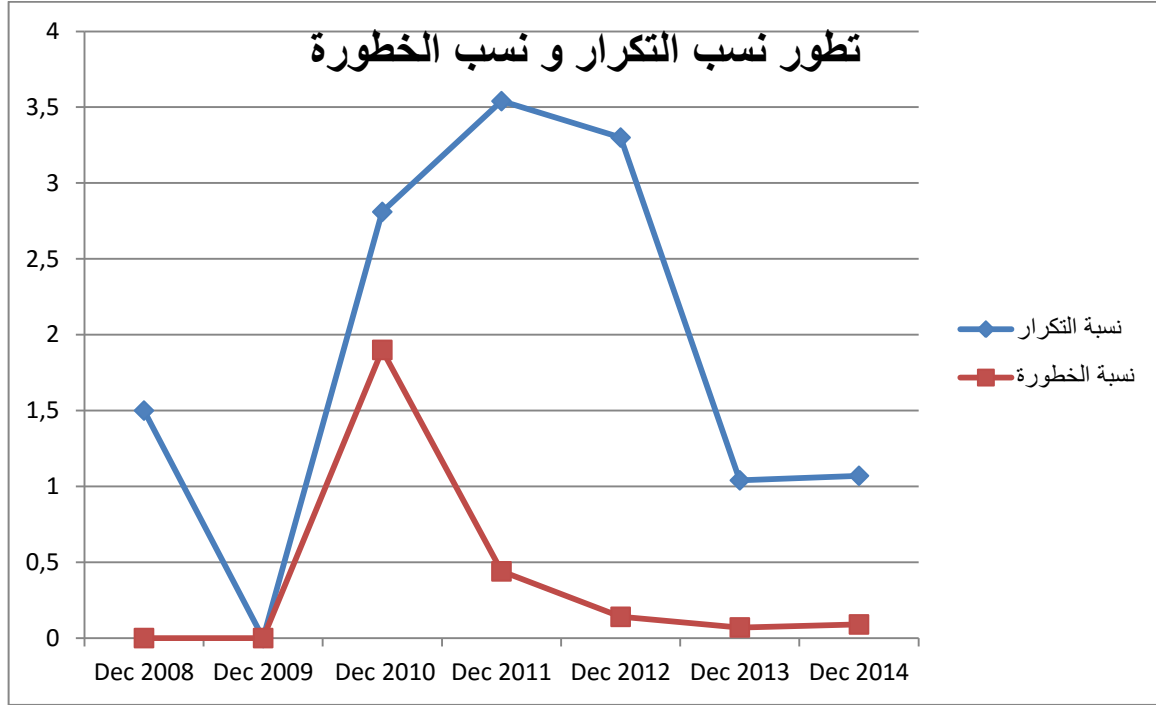
الدراسة الميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز سونالغاز

مؤسسة ذات طابع اقتصادي تجاري، تغطي 16 دائرة و هي؛ معسكر، بوحنيقية، تيغنيف، هاشم، البرج، واد الأبطال، مُجّدية، سيق، عقاز، زهانة، غريس، تيزي، عين فكان، عوف، وادي تاغية، عين فارس. تحدد مهام المؤسسة بمايلي : انتاج الكهرباء، نقل وتوزيع الكهرباء و الغاز، المحافظة على شروط الجودة و الأمن ، البيع بأسعار في إطار تقديم الخدمات العامة.

أولا: تحليل المعطيات المتحصل عليها



الرسم البياني السابق يمثل عدد حوادث العمل في مؤسسة سونالغاز خلال السنوات (2008-2014)، علما أن حوادث العمل هذه لا تتعلق فقط بالعاملين على مستوى المؤسسة، بل و حتى المتعاملين معها كأشخاص أو مؤسسات، و بتالي نلاحظ أن عدد الحوادث الذي بلغ أقصاه 3 حوادث في السنة و ذلك خلال السنوات 2011 – 2012. و في هذا الصدد نستطيع القول أن المؤسسة تعمل جاهدة من أجل الحد من حوادث العمل سواء على المستوى الداخلي أو الخارجي و ذلك من خلال القيام بحملات تحسيسية دورية عبر لقاءات مباشرة مع العمال و حتى المواطنين و كذلك عبر الإذاعات و حتى التلفزيون، ليس ذلك فقط كما أفادنا مسؤول الأمن في المؤسسة، تفرض المؤسسة عقوبات صارمة و مشددة فيما يخص التقصير في أحد إجراءات الأمن و السلامة المهنية التي توفرها المؤسسة و سوء استخدامها، و نخص بالذكر القفازات، القبعة.....



يمثل الرسم البياني السابق تطور نسب التكرار (Taux de Fréquence)، و نسب الخطورة (Taux de gravité)

في مؤسسة سونالغاز، و من خلاله نلاحظ انخفاض في (TF) مقابل انعدام في (TG) في الفترة (2008-2009)، ثم ارتفاع في النسبتين في الفترة (2009-2010) ليواصل ارتفاعه فيما يخص (TF) ليلبغه أقصاه (3,5%) في الفترة (2011-2012)، ثم واصل انخفاضه في سنة 2012 مع ارتفاع طفيف في 2014. أما فيما يخص (TG) فنلاحظ انخفاضه إلى غاية (0,7%) مع ارتفاع طفيف جدا في سنة 2014، و هذا دلالة على الاهتمام المستمر للمديرية للتقليل من الحوادث و الأمراض المهنية .

ثانيا: مجتمع الدراسة و عينتها

يتكون مجتمع الدراسة من الأفراد العاملين في الأقسام الإدارية و بالخصوص القسم التقني لشركة سونالغاز والبالغ عددهم (80) عامل، وقد تم توزيع (80) استبيان وتم استرجاع ما مجموعه (48) استبيان إذ خضعت بكاملها إلى التحليل الإحصائي . و الجدول التالي يوضح عينة الدراسة.

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل
80	50	48

الجدول 1. الاستثمارات الموزعة والمسترجعة

ثالثا: المتغيرات الديمغرافية

كما نجد أن المتغيرات الديمغرافية كان لها أثر كبير في فهم أفراد العينة لأسئلة الاستبيان و الإجابة عنها بموضوعية، والجدول التالي يوضح الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.

1. الجنس

البيان	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	35	72.9%
أنثى	13	27.1%
المجموع	48	100%

الجدول 2 : توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

حسب النتائج المتحصل عليها الممثلة في الجدول وجدنا أن نسبة الإناث قدرت ب:

27.1% أما نسبة الذكور فقد قدرت ب : 72.9% وهذا ما يفسر أن الأعمال التقنية يقوم بها الذكور و ذلك نظرا لخطورتها و لكونها تتطلب قدرات جسدية لا تتوفر عند النساء.

ب. السن

البيان	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 25 سنة	3	6.3%
من 25 إلى 35 سنة	19	39.6%
من 35 إلى 45 سنة	18	37.5%
من 45 إلى 55 سنة	5	10.4%
أكثر من 55 سنة	3	6.3%
المجموع	48	100%

الجدول 3 توزيع عينة الدراسة حسب السن

نستنتج من خلال الجدول أنّ الفئة العمرية الغالبة في عينة الدراسة هي (من 25 إلى 35 سنة) بنسبة 39.6% وأما اقل نسبة فكانت للفئة العمرية (أكثر من 55 سنة) والتي قدرت ب 6.3% إذ يمكن أن نفسر هذه النتيجة التي توصلنا إليها هي أنّ غالبية الموظفين في عينة الدراسة هم من جيل الشباب أي أن المؤسسة تعتمد على الطاقة الشبابية نظرا لمتطلبات الوظائف الجسدية و النفسية.

ج. الوضعية الاجتماعية

البيان	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	14	29.2%
متزوج	34	70.8%
المجموع	48	100%

الجدول 4: توزيع عينة الدراسة حسب الوضعية الاجتماعية

بالنسبة لمتغير الوضعية الاجتماعية فمعظم أفراد عينة الدراسة متزوجون إذ تقدر نسبتهم ب (80.7%) ثم تليها نسبة الأفراد العازبين بنسبة (29.2%)، هذا ما يمكن تفسيره بان الأشخاص المتزوجين لديهم التزامات و مسؤوليات أكثر مما يجعلهم عرضة أكثر للضغوط النفسية و هذا ما ينعكس على صحتهم الجسدية .

د. سنوات الأقدمية

يمثل الجدول والشكل التاليين تلخيصا للنتائج المتوصل إليها بخصوص توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة:

البيان	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5	12	25.0%
من 5 إلى 10	20	41.7%
من 10 إلى 15	1	2.1%
من 15 إلى 20	5	10.4%
أكثر من 25	10	20.8%
المجموع	48	100%

الجدول 5: توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

يتضح من خلال الجدول أنّ فئة الخبرة الأكثر انتشارا في عينة الدراسة هي الممتلئة ب (من 5 إلى و 10 سنوات) بنسبة بلغت (41.7%). و ها ما يمكن تفسيره بأن هذه الفئة مستقرة في وظيفتها و تبحث على تطوير مسارها المهني و ذلك ما يجعل تعرضها للضغط قبلي مقارنة مع الفئات الأخرى مما ينعكس على التركيز في أداء العمل مما يقلل من الأخطار و الحوادث.

البيان	التكرار	النسبة المئوية
اطار	8	16.7%
متحكم	10	20.8%
منفذ	30	62.5%
المجموع	48	100%

الجدول 5: توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الهرمية

من خلال الجدول يتبين لنا أن أغلبية العاملين هم منفذين إذ تمثل بنسبة (5. 62%) و ذلك لطبيعة الأعمال الموكلة إليهم.

و. العمل في مؤسسة أخرى من قبل

العمل في مؤسسة أخرى	التكرار	النسبة المئوية
نعم	28	58.3%
لا	20	41.7%
المجموع	48	100%

الجدول 6: توزيع عينة الدراسة حسب العمل في مؤسسة أخرى

من خلال الجدول يتبين لنا أن هناك تقارب بين النسب لكن الذين لديهم خبرة في العمل سابقا أكثر إذ تقدر نسبتهم ب (3. 58%).

رابعا: عرض و تحليل نتائج الدراسة

أ- اختبار ثبات الاستبيان بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ:

عدد العناصر	ألفا كرونباخ
27	0,833

إحصائيات المصدقية (بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS).

من أجل معرفة إن كان الاستبيان فعلا يسمح لنا بقياس متغيرات الدراسة و إن كان ملائم فعلا للدراسة أم لا اعتمدنا على معامل (cronbach alpha) للتأكد من درجة الصدق (أي أن جميع الأسئلة تخدم نفس الإشكالية أو الموضوع) ، والثبات (أي أنها لا تتغير بعد مدة زمنية) ، إذ يعد ($\alpha \geq 0,60$) مقبولا في البحوث المتعلقة بالإدارة و العلوم الإنسانية و الاجتماعية (sekaran ,2003) ، أما بالنسبة لمعامل الصدق فهو محصور بين [1،-1].

من خلال معالجة المعطيات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية وذلك بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي spss توصلنا إلى النتائج الممثلة في الجدول الموالي:

ب- العبارات المتعلقة ببعء الصعوبة في أداء العمل :

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات الإجابات
1.173	3.40	1. أقوم بالعمل وفقا لعدد الساعات المطلوبة مني
0.863	3.75	2. يوميا ابدأ العمل بحيوية و طاقة
0.994	3.77	3. ابدأ العمل فور الوصول الى المؤسسة
1.110	3.04	4. أقوم بتأدية العمل دون أن أخذ استراحة إضافية
1.010	3.46	5. احافظ على عملي وفق جدول زمني منتظم
0.957	3.75	6. التحمل عبء العمل المخصص لي
1.067	3.27	7. لدي وتيرة عمل كافية
1.051	3.29	8. أقوم بالانتهاء من العمل في الوقت المحدد له
0.986	3.92	9. أقوم بتأدية عملي دون الوقوع في الخطأ
1.072	3.52	10. اترك انطباع جيد عند الآخرين فيما يخص الحكم على عملي
0.874	3.71	11. اشعر بأنني احقق ذاتي وطموحي اثناء ادائي لعملي
0.875	3.85	12. لدي الشعور بأنني أقوم بما انا قادر على القيام به في عملي

الجدول 7: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة

يظهر من خلال الجدول إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعء الصعوبة في أداء العمل فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة "أقوم بتأدية عملي دون الوقوع في الخطأ" بمتوسط حسابي بلغ (3,92)، وانحراف معياري بلغ (0,986)، و في المرتبة الأخيرة العبارة "أقوم بتأدية العمل دون أن أخذ استراحة إضافية" بمتوسط حسابي بلغ (3,04)، وانحراف معياري بلغ (1,110).

ت- العبارات المتعلقة ببعء المشاكل المتعلقة بالصحة الجسدية و النفسية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات الإجابات
1.128	3.56	1- عملي يتطلب التحرك والتنقل اثناء العمل من مكان لآخر
1.142	2.38	2- عملي يتطلب نقل وحمل أشياء تزن 5 كغ او أكثر اثناء العمل
1.021	3.75	3- أفق أو اجلس في نفس الوضعية أكثر من 15 دقيقة اثناء القيام بعملي

1.084	3.63	4- اكرر نفس الحركات مرات عديدة اثناء القيام بعملي
1.084	3.38	5- عملي يتطلب الانحناء والحركة
1.044	3.13	6- استخدم بعض الأدوات بصفة يدوية
0.821	4.08	7- عملي يتطلب الانتباه والتركيز
0.772	3.85	8- اخطط وأنظم عملي بكفاءة
0.652	4.00	9- اقوم بتأدية عملي بعناية
0.729	4.02	10- أركز جيدا اثناء القيام بعملي
1.064	3.38	11- أقوم بعملي دون السماح بالاستيلاء على افكاري
0.956	3.65	12- اعتمد كثيرا في اتصالاتي مع الاخرين في العمل على تعابير الوجه والعينين
0.922	3.79	13- افضل التحدث شخصا مع الاخرين دون اللجوء الى وسطاء (زميل او سكرتيرة)
0.915	3.81	14- لدي القدرة على التحكم في تصرفاتي ومشاعري اثناء تعاملي مع الاخرين في العمل
0.783	3.94	15- أقوم بمساعدة الآخرين من اجل إتمام العمل

الجدول 8: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة

يظهر الجدول إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة ببعد المشاكل المتعلقة بالصحة الجسدية و النفسية فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة " عملي يتطلب الانتباه والتركيز " بمتوسط حسابي بلغ (4,08)، وانحراف معياري بلغ (0,821)، و في المرتبة الأخيرة العبارة " عملي يتطلب نقل وحمل أشياء تزن 5 كغ او أكثر اثناء العمل " بمتوسط حساب يبلغ (2,38)، وانحراف معياري بلغ (1,142) .

و من اجل دراسة الارتباط الموجود بين كل من الصعوبة في أداء العمل و المشاكل المتعلقة بالصحة النفسية و الجسدية اعتمدنا على معامل بيرسون (corrélation de pearson) والنتائج موضحة في الجدول التالي:

المشاكل	الصعوبة		
	1	معامل بيرسون	الصعوبة
	0.000	مستوى المعنوية	
	48	عدد افراد العينة	
1	**0.559	معامل بيرسون	المشاكل
	0,000	مستوى المعنوية	
	48	عدد افراد العينة	

** : يكون الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى (sig<0,01)

الجدول 9 . معامل الارتباط بين كل من الصعوبة في أداء العمل و المشاكل المتعلقة بالصحة الجسدية و النفسية

يوضح الجدول معامل الارتباط بين كل من الصعوبة في أداء العمل و المشاكل المتعلقة بالصحة الجسدية والنفسية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية إذ بلغ معامل الارتباط بيرسون بينهما (0.559) عند مستوى دلالة (0,01)، و هذا ما يفسر وجود علاقة ارتباط قوية و موجبة أي أن هناك علاقة طردية بين كل من الصعوبة في أداء العمل و المشاكل المتعلقة بالصحة الجسدية و النفسية ..

بما انه هناك علاقة ارتباط بين كل من الصعوبة في أداء العمل و المشاكل المتعلقة بالصحة الجسدية و النفسية..ننتقل إلى دراسة علاقة التأثير الموجودة بينهما و ذلك بالاعتماد على الانحدار البسيط (régression simple) .

معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	مستوى المعنوية (sig)
0.559	0.312	0,00

الجدول 10. معامل الانحدار بين كل من الصعوبة في أداء العمل و المشاكل المتعلقة بالصحة الجسدية و النفسية

يوضح الجدول تأثير كل من الصعوبة في أداء العمل و المشاكل المتعلقة بالصحة الجسدية و النفسية إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حيث كان معامل الانحدار (R^2) يقدر ب (0,312) أي أن 31,2% من المشاكل النفسية و الجسدية سببها غياب عوامل الارغونوميا داخل المؤسسة .

خاتمة

أثارت هذه الدراسة التساؤل الذي يتمحور حول "دور الأرغونوميا في الوقاية من الضغوط المهنية"، و قد توصلنا إلى عدة نتائج ساعدتنا في الإجابة على إشكالية الدراسة مفادها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عوامل الأرغونوميا و مستوى الضغوط المهنية و هذا ما يمكن تفسيره إنطلاقا من المعطيات المتحصل عليها من طرف المؤسسة محل الدراسة. من بين النتائج:

- مقارنة الأرغونوميا تم اعتمادها من طرف مؤسسة سونالغاز و ذلك من خلال محاولة مطابقة وسائل و أدوات العمل للمعايير الدولية (ISO).
- معايير السلامة و الأمن أصبحت أكثر صرامة و حرص.
- تم تخصيص ميزانية معتبرة للتكوين في مجال الأمن و السلامة المهنية.

أما من خلال إجابة العمال على استمارة الأسئلة أضفت مجموعة من النتائج من بينها:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تصور العمال لمفهوم الأرغونوميا و السلامة المهنية و هذا ما يدل على مستوى الوعي لدى عمال مؤسسة سونالغاز.
- تطبيق الأرغونوميا من خلال المعايير الدولية المعتمدة في اقتناء أدوات و وسائل العمل ساهم في التقليل من الحوادث المهنية.

قائمة المراجع:

1. لروسان و آخرون، الأمن الصناعي و السلامة المهنية، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2011.
2. سجي رياض عباس محروس، تأثير استخدام قواعد الهندسة البشرية كفاءة العمليات الصناعية، دراسة استطلاعية الشركة العامة للصناعات الجلدية-معمل الأحذية الرجالية، 2011.
3. مجيد حميد عبيد العلي، تقييم قواعد الهندسة البشرية المتعلقة بتصميم أنظمة العمل على وقف المواصفتين ISO100752, ISO6385، دراسة حالة معمل المحركات بالشركة العامة للصناعات الكهربائية، 2004.
4. نجم عبود نجم، دراسة العمل و الهندسة البشرية، ط1، جامعة الزيتونة الأردنية، دار صفاء للطباعة والنشر و التوزيع، عمان-الأردن، 2012.
5. عبد السلام حسين، نسب مساهمة بعض القياسات الأنثروبومترية في الأداء المهاري بعد تعديل مقاسات الملعب و معداته باستخدام علم الهندسة البشرية (الرجونوميكس) للناشئين بالكرة الطائرة، كلية التربية الرياضية، الجامعة الأردنية، مجلة جامعة النجاح للأبحاث - العلوم الإنسانية - المجلد 26، الإصدار 2، 2012.
6. شيلان فاضل محمود، دور بعض عوامل الهندسة البشرية في الاستغراق الوظيفي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في شركة آسياسيل للاتصالات، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة السليمانية، 2013.
7. جلال مُجد النعيمي، دراسة العمل في إطار الإنتاج و العمليات، ط1، إثراء للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، 2009.
8. مُجد شحاته ربيع، أصول علم النفس الصناعي، ط3، دار غريب للنشر و التوزيع، القاهرة، 2006.
9. منير نوري و فريد كورتل، إدارة الموارد البشرية، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، 2011.
10. سعاد نائف برنوطي، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، ط4، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، 2008.
11. مُجد لطفي راشد، نحو إطار شامل لضغوط العمل و كيفية مواجهتها، مجلة الإدارة العامة الرياض، مجموعة 51 عدد 3، 1992.
12. سعد جلال، في الصحة العقلية، دار المطبوعات الحديثة الإسكندرية، 1970.
13. عثمان لبيب فراج، ضواء على الشخصية و الصحة العقلية، ط1، مكتبة النهضة المصرية، 1970.
14. عطية محمود هنا، الشخصية و الصحة العقلية، مكتبة الأنجلو مصرية -القاهرة، 1958.
15. Benjamin Niecholson, **Ergonomic Assessment and Improvement of the XYZ+ assembly Line**, A resarch paper stbmitted in patial fulfillment of the requirement for the master of science degree in risk control, University of Wisconsin-Stout, 2010.
16. M. Deborah & others, **Human Factors, Ergonomics, and Human Factors Engineering**, An Analysis of Definitions, 1990. <http://www.usability.ru/sources/hfedef.pdf>
17. A R. Chapanis, **The Search For Relevance In Applied Research In W.T. Singleton J.G For & D.C.** white field Measurement of man at work London. Taylor & Francis, 1971.
18. Scott Snell & George Bohlander, **Human Ressource Management**, Pearson Education, printed in the United states of Canada by Nelson Education, Ltd, 2004.

19. B.B Wolman, **Dictionry of behvloal Science**, New York, Van Nostr and Reinhold,1973.
20. R.W Baily, **Human performance Engineering**, A guide for sustem designers Englewood Chiffs.NJ,Prentiee.Hall, Printed in the United of America,1982.
21. R.S Bridger, **Intoduction to Ergonomics**, Routledge, London, 2nd edition,London, 2003.
22. Zafir Mohmed Makhbul & others, **Ergonomics Design on the work Stress Outcomes**, 9th Ltd America.
23. NIOSH,**Stress at Work. U.S. National Institute for Occupational Safety and Health**, DHHS (NIOSH) Publication Number 99-101. NT WorkSafe, Darwin. Safety Management – A guide,1999.
24. Shinn, M, **Coping with job stress and burnout inthe human services**. In Journal Of personality and SocialPsychology, Vol. 46, N° 4,1984.
25. Levasseur, P.,**Gérer ses ressources humaines**, LesEditions de l’Homme, Canada,1987.

واقع الضغوط المهنية في قطاع التربية لولاية معسكر

دراسة حالة أساتذة التعليم الثانوي

الطالب : مختاري ابراهيم ، الدكتور : بن عبو الجيلالي و الأستاذة : بوقسري صارة

الملخص :

يعتبر دراسة القلق المهني من المواضيع الحديثة التي لها نتائج إيجابية على الفرد ، المنظمة ، والاقتصاد ككل حيث تفيد الدراسات أن الولايات المتحدة الأمريكية تكلفها الخسائر الناجمة عن الضغوط المهنية 10 بالمائة من إجمالي الناتج القومي .

تهدف هذه الورقة البحثية الى دراسة الاختلافات في مواجهة الضغوط المهنية لدى أساتذة التعليم الثانوي ، ومعرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين الإستراتيجيات المتبعة والمتغيرات الشخصية ، كالجنس و العمر ، ولقد حاولت هذه الدراسة للإجابة على الإشكالية التالية : فهل هناك إختلافات في مواجهة القلق المهني باختلاف المتغيرات الشخصية لدى أساتذة التعليم الثانوي ؟ وذلك من خلال 32 أستاذ تعليم ثانوي بمختلف الثانويات الواقعة بولاية معسكر . وتمثلت أهم نتيجة توصلت اليها الدراسة إلى إختلاف الاستراتيجيات المتبعة من قبل أساتذة التعليم الثانوي بإختلاف الجنس ، العمر و القرب أو البعد عن مكان العمل .

الكلمات المفتاحية : الضغوط المهنية ، أساتذة التعليم الثانوي ، المتغيرات الشخصية .

مقدمة :

أصبح موضوع القلق المهني يحظى بعناية متزايدة من قبل الباحثين والممارسين في علم نفس العمل خاصة بعد ظهور آثار سلبية لهذه الظاهرة على الأداء والانتاجية ، فتعدد وتنوع المؤثرات التي يعيشها الانسان أثرت عليه في جميع الجوانب الحياتية بل وشملت حتى الحياة العملية للفرد حتى أصبحنا حالياً نتحدث عن ظواهر اجتماعية وأخلاقية لم تكون موجودة في وقت مضى ، ومن هذه الظواهر ما يسمى بمرض العصر وهو الضغط أثناء أداء العمل . فالعاملين في مختلف المؤسسات بتعدد نشاطاتهم يواجهون أنواعا متعددة من ضغوط العمل .

و تشكل المادة الرمادية التحدي الأساسي أمام المؤسسات اليوم حيث تعتمد هذه الأخيرة لاستقطاب أحسن الكفاءات وتوقيع لها كل المتطلبات الضرورية وتحسين نوعية حياة العمل لديها لبعث العملية الإنتاجية والخدمات بلمسات إبداعية ، بقاء نمو، واستمرار المؤسسة مرهون بمدى نجاحها في تسويق منتجاتها بصيغة تشبع بها رغبات كل من زبائنها الداخليين والخارجيين . حيث يشكل الفرد في المؤسسات المتعلمة اليوم الزبون الأول تعتمد على إشباع رغباته من أجل الحصول على أفكار إبداعية تمكنها من مواجهة الأسات الثلاثة وفق كل من هامر وشامبي التغيير المنافسة و في علاقة المؤسسة مع محيطها الجزئي في حين أكبر تحدي يواجه المؤسسة اليوم على مستوى البيئة الجزئية هو كيفية تمكنها من إدارة الضغوط الناجمة عن القلق المهني كمبادرة من طرفها أو كحلول شخصية من طرف أفرادها .

تلعب العلاقة بين المنظمة والفرد العامل فيها دوراً مهماً في عملية الضغوط، وآثارها المختلفة على أداء الأفراد داخل المنظمات، لذلك فإن إدارة الضغوط بشكل جيّد أو سوء إدارتها في منظمات الأعمال، تظهر نتائجها بشكل واضح على الأفراد وإنجازاتهم في العمل.

حيث يرى (كويك وكويك) نقلاً عن بيير بأن صحّة المنظمة تتمثل في «فهم فكرة إدارة الضغوط».

وهذا أمر طبيعي، فانطلاقاً من مقولة «العقل السليم في الجسم السليم» فإن صحة المنظمة تتبع وتأتي من صحة العاملين فيها بوصفها جسداً لهم.

يشكل القلق في الحياة اليومية للأفراد بصفة عامة وفي المنظمة بصفة خاصة موضوع الساعة، حيث تعتمد الكثير من المؤسسات المتعلمة إلى تشكيل محابر بحوث من أجل توفير البيئة الملائمة للعمل للتخلص من كل الشوائب التي تجعل من الفرد لا يحتمل العمل، ولقد طورت العديد من الأساليب الحديثة في الإدارة التي تجعل من الفرد يحس بالراحة أثناء أدائه لعمله وتحقق له المستوي المرغوب من الرضا، كالعامل عن بعد (العمل من البيت) التمكين إثراء المهام فتح المجال للخطأ منح الثقة تطبيق ممارسات تسير الموارد البشرية المنوطة بالمسؤولية الاجتماعية .

هناك ضغوط في بيئة العمل قد تسبب الشعور بالتوتر وتكمن خطورة الضغوط في الإصابة بالاحتراق النفسي والتي تتمثل في حالات التشاؤم واللامبالاة وعدم دقة الأداء وسوء التوافق العام والقيام بالواجبات بصورة تفتقر إلى الاندماج الوجداني الذي يعتبر أحد الركائز الأساسية في مهنة التدريس والطب وغيرها، و لصعوبة قياس مستوى الضغوط التي يتعرض لها الفرد وتحديد مدى تأثيره على مستوى الأداء والانتاجية إرتأينا دراسة الضغوط التي يتعرض لها العامل في قطاع التربية، فهل تختلف الاستراتيجيات التي يستعملها الفرد العامل لمواجهة ضغوط العمل لاختلاف المتغيرات الشخصية؟ هذه الاشكالية تم تقسيمها إلى الاسئلة الفرعية التالية: هل تختلف إستراتيجيات مواجهة القلق المهني لدى أساتذة التعليم الثانوي لاختلاف نوع الجنس (ذكر أو أنثي)؟ هل تختلف إستراتيجيات مواجهة القلق المهني لدى أساتذة التعليم الثانوي لاختلاف مقر سكنهم من حيث البعد والقرب من المؤسسة؟ هل تختلف إستراتيجيات مواجهة القلق المهني لدى أساتذة التعليم الثانوي لاختلاف الفئات العمرية (أقل من 30 وأكثر من 30)؟ هل تختلف إستراتيجيات مواجهة القلق المهني لدى أساتذة التعليم الثانوي لاختلاف سنوات الخبرة؟

أما عن أهمية هذا البحث فيظهر من خلال جانبيين أولها: الجانب النظري والذي يتمثل في اجراء دراسة بعض المراجع الأدبيات التطبيقية التي قامت بدراسة موضع الضغوط المهنية في العمل، أما فيما يتعلق بالجانب الثاني فيتمثل في دراسة ميدانية تطبيقية على بعض الثانويات الجزائرية لمعرفة أنواع الضغوط التي يتعرض لها المدرس الجزائري في قطاع التربية. فههدف الدراسة الحالية هو تحديد استراتيجيات الضغوط المهنية لدى أساتذة الثانوية محل الدراسة .

1) التعريف الاجرائي للضغوط المهنية :

تعددت وتنوعت التعاريف الخاصة بموضوع ضغط العمل وذلك تبعاً لتجاهات الباحث، يعد هانز سلي (H.Selye) من الرواد الأوائل الذين اكتشفوا هذه الظاهرة وحددوا مفهومها واعطاها اسمها الحالي (الضغط العمل، (Job, stress) وظهرت العديد من الدراسات التي تحورت حول معرفة مستويات ضغط العمل وأسبابه وأثاره على أداء وتوافق الفرد العامل.

في العديد من الدول، تلزم القوانين مدراء المؤسسات على الاهتمام بصحة وسلامة وأمن موظفيها. ضغط العمل هو مجموع ردود الأفعال التي تظهر على الموظفين عن تعرضهم لمجموعة من المؤثرات المهنية لا تتوافق مع معارفهم وقدراتهم والتي تضطرهم لمواجهةها. (Amanda Griffiths, 2004) فالضغط يعكس عدم التوافق بين توجهات وطلبات الموظفين من جهة، وبين المعارف والقدرات من جهة أخرى .

كما عرفه المعهد الدولي للأمن المهني والصحة Noish على أنه استجابات جسدية وانفعالية ضارة ومؤذية، تظهر عندما لا يكون هناك تناسب بين متطلبات العمل وقدرات الفرد ومصادره وحاجات العمل.

ويشير هارون توفيق الرشيدى أن الضغوط المهنية يكون منشأها مهنة الفرد وما يقوم به من عمل مثل الخلاف مع الزملاء ضغوط قواعد العمل ، عدم الرضا عن المركز الوظيفي ، المرتب ، الترقية ، التمييز غير المبرر ... ويكون معنى الضغوط هو الشعور بالعبء والتقل الناشئ عن مهنة الفرد والصعوبات التي يواجهها .

(2) **مصادر الضغوط المهنية** : تباينت آراء الباحثين حول مصادر ضغوط التي يتعرض لها العامل ، اجمالا يمكن القول أن ضغوط العمل تنتج من المؤسسة ، ومن المهمة الموكلة للعامل وأخيرا من خلال العلاقة بين العاملين . والتي ظهر من خلال الجدول التالي :

جدول رقم (1):مصادرالضغوط المهنية

المهمة	محيط المؤسسة	العلاقة بين العاملين
عبء العمل ، الخوف من نتائج الأخطاء المحتملة ، عدم تحديد المنصب ، صراع الدور وغموضه ، نقص في التأهيل و التكوين ، تناقض الأوامر وعدم اتساقها .	عدم وجود الاستقرار التنظيمي، صراع من نوع (مؤسسة عامل)، عدم توفر الامكانيات ومختلف الشروط المادية .	سوء العلاقات بين أفراد المؤسسة ، غياب الحوار و الاتصال بين العمال ، عدم وجود مسيرين أكفاء .

المصدر: شارف خوجة مليكة ، مصادر الضغوط المهنية على المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث ، دراسة ميدانية في ولاية تيزي وزو ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة تيزي وزو ، 2010 2011

(3) الدراسات السابقة :

دراسة رزاق بكرة إيمان و رعاش فائزة" (2012) بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة الضرائب بورقلة هدفت هذه الدراسة إلى اظهار أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مؤسسة الضرائب على 40 عامل وتوصلت النتائج إلى أن المصدر الرئيسي لضغوط العمل في المؤسسة هي التي تنتج من الأحداث السيئة في الحياة العملية إذ يكون رد فعل الموظفين اتجاه الضغوط رد متوسط هذا لانتهاجهم أسلوب العمل الجماعي من أجل تحمل المسؤولية الجماعية ، مما جعل من المديرين و المسيرين أن تكون معاملتهم اتجاه الضغوط باللامبالاة وكذا انخفاض مستوى منح الحوافز مما أدى إلى إرتفاع درجة السلبية في أداء العاملين .

دراسة ل Simin Bemana et al 2013 بعنوان The Relationship among Job Stress and Job Satisfaction in Municipality Personnel in Iran : هدف هذه الدراسة هي قياس العلاقة بين ضغط العمل ورضا العاملين في إيران ، أظهرت النتائج عن وجود علاقة سلبية بين رضا العاملين وضغط العمل ، وذلك بالاعتماد على عينة عشوائية بسيطة مكونة من 200 فرد

في نفس السياق دراسة 1998 Landsbergis بعنوان Occupational stress health care workers: A test of the job demands- control model ، التي أظهرت عن وجود مستويات عالية في ضغط العمل مرتبطة بالمستوى المنخفض برضا الموظفين في العمل .

دراسة لشارف خوجة مليكة بعنوان : مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث بولاية تيزي وزو ، هدف هذا البحث دراسة مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين و ان كان هناك فروق ذات دلالة احصائية بين مدرسي التعليم الابتدائي ، مدرسي التعليم المتوسط ومدرسي التعليم الثانوي في مصادر الضغوط المهنية . وذلك على عينة مكونة من 210 مدرس، وتوصلت الدراسة إلى أن مدرسي المراحل التعليمية الثلاث يعانون من مصادر الضغوط المهنية (ضغوط طبيعة العمل ، الضغوط المادية ، الضغوط الاجتماعية و الضغوط العلائقية) وأن مدرسي التعليم المتوسط هم الأكثر شعورا بالضغوط المهنية بالمقارنة مع المراحل التعليمية الأخرى .

4 (الجانب التطبيقي

لتحقيق أهداف الدراسة المحددة سابقا، تم صياغة الفرضية الرئيسية : يعتمد الأساتذة على إستراتيجيات إيجابية في مواجهة القلق المهني . والتي تم تقسيمها الى الفرضيات الجزئية التالية :

تختلف إستراتيجيات مواجهة القلق المهني عند الأساتذة لاختلاف الجنس .

تختلف إستراتيجيات مواجهة القلق المهني عند الأساتذة لاختلاف الفئات العمرية .

تختلف إستراتيجيات مواجهة القلق المهني عند الأساتذة لاختلاف الأعمار .

تختلف إستراتيجيات مواجهة القلق المهني عند الأساتذة لاختلاف سنوات الخبرة .

4-1 مجتمع وعينة الدراسة : وقد تم الاعتماد في معالجة نتائج الدراسة على الأساليب الإحصائية التالية: النسب المئوية: لقد تم استخدام النسب المئوية المستخلصة من تكرارات أفراد العينة وذلك للتأكد من صحة الفرضية العامة و اختبار t لدلالة الفروق: وذلك للتأكد من صحة الفرضيات الجزئية ويستعمل لقياس دلالة الفروق بين متوسطي عينتين، وفي الدراسة الحالية تم تطبيق " ت "لدلالة الفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين.

تم توزيع قائمة استبيان تتكون من 27 سؤال على 42 أستاذ تعليم ثانوي بثانوية بغداد بومدين بولاية معسكر وذلك بطريقة عشوائية بسيطة حيث تم استرجاع 38 إستبانة وتم العمل على 32 إستبانة بعد استبعاد 6 .

4-2 قياس صدق وثبات المتغيرات :

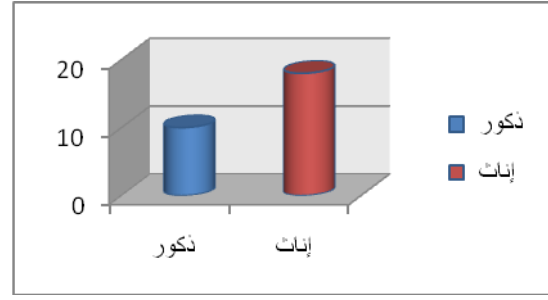
من خلال اداة قياس الثبات Cronbach alpha بينت النتائج أن هناك ثبات في الأسئلة التي تعكس متغير الضغوط المهنية والتي بلغت 0.675

4-3 التحليل الوصفي لأفراد العينة :

من ناحية الجنس : من خلال الشكل رقم 1 يبين لنا أن عدد الإناث بالتقريب ضعف عدد الذكور إذ تشكل نسبة الإناث 62.5 ونسبة الذكور 37.5

12	ذكور
20	إناث

جدول رقم 2: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

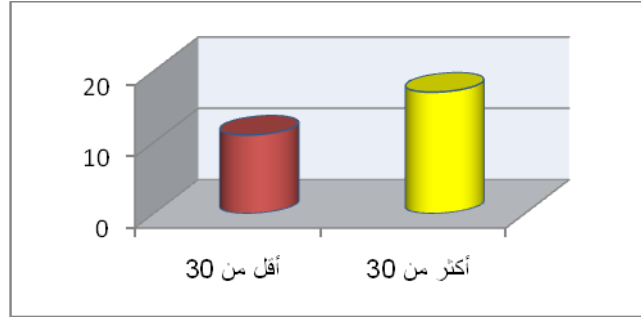


شكل رقم 1 يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

من ناحية العمر : من خلال الشكل رقم 2 يتبين لنا أن الفئات العمرية بالتقريب متقاربة إذ نجد أن نسبة الفئة العمرية التي تقل عن 30 سنة تشكل 40.62 وهو ما يعكس الإستراتيجية المنتهجة من طرف وزارة التربية والتعليم والمتمثلة في فتح المجال أمام الفئة الشبابية من المتخرجين الجامعيين في حين تشكل نسبة الفئة العمرية التي تفوق 30 سنة نسبة 59.37 وهو تعداد في شكل دالة متناقضة .

	الأعمار
13	أقل من 30
19	أكثر من 30

جدول رقم 3 يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الأعمار

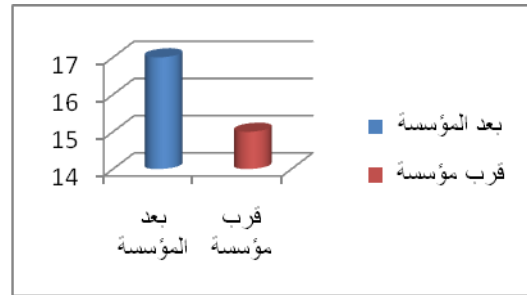


شكل رقم 2 يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الأعمار

من ناحية التموقع الجغرافي : من خلال الشكل رقم 3 يتبين لنا أن نسبة الأساتذة الذين يبعدون عن المؤسسة (مقر السكن) تشكل 53.12 تفوق النصف وهو ما يشكل جملة من التحديات أمام الأستاذ من بينها الوصول في الوقت المحدد مصاريف النقل الإطعام والتعب الناجم عن التنقل باستمرار ما يعكس بالسلب على أداء الأساتذة.

	سكن الأستاذ
17	بعد المؤسسة
15	قرب مؤسسة

جدول رقم 4: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير التموقع الجغرافي

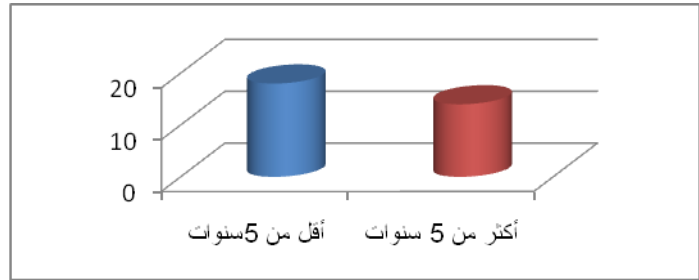


شكل رقم 3 يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير التموقع الجغرافي

من ناحية الأقدمية : من خلال الشكل رقم 4 يتبين لنا أن الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات تشكل نسبة 56.25 وهو ما يؤكد النتائج السابقة والمتعلقة بالتوزيع البياني للفئات العمرية الأقل من 30 سنة .

الخبرة	
أقل من 5 سنوات	18
أكثر من 5 سنوات	14

جدول رقم 5: يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة



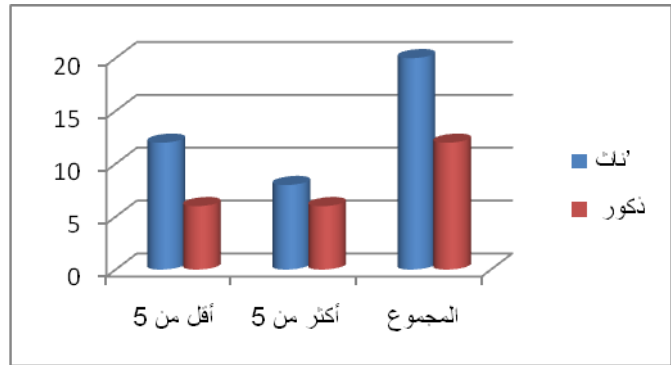
شكل رقم 4 يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة

4-4 عرض نتائج الدراسة من خلال الجداول المتقاطعة بالاستعانة بالمتغيرات الشخصية :

بهدف تحديد العلاقة بين الأقدمية ، العمر و التموقع الجغرافي وبين الجنس تم إعداد الجداول المتقاطعة التالية :

من ناحية الأقدمية :

الأقدمية	ذكور	إناث
أقل من 5	6	12
أكثر من 5	6	8
المجموع	12	20



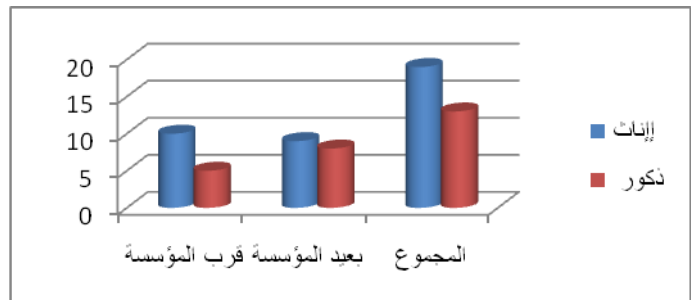
جدول رقم 6: يبين العلاقة بين متغير الجنس الأقدمية

شكل رقم 5 يبين العلاقة بين متغير الجنس الأقدمية

من خلال الشكل رقم 5 يتبين لنا أن نسبة الإناث ذوي الأقدمية أقل من 5 وأكثر من 5 سنوات تفوق نسبة الذكور وهو ما يعكس طبيعة المهنة من جهة وطبيعة النمو الديموغرافي من جهة أخرى ونوعية الجنس من خرجي الجامعات.

من ناحية التموقع الجغرافي :

الموقع الجغرافي	ذكور	إناث
قرب المؤسسة	5	10
بعيد المؤسسة	8	9
المجموع	13	19



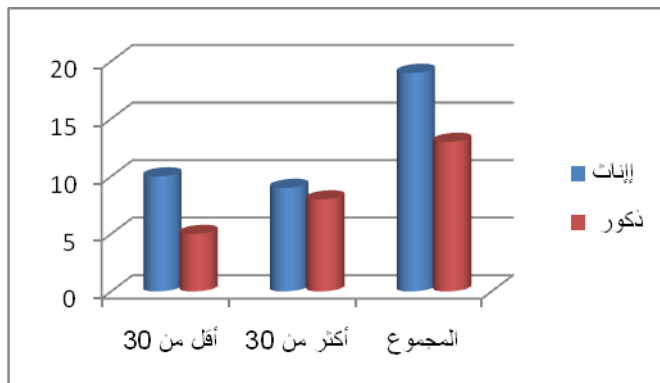
جدول رقم 7: يبين العلاقة بين متغير الجنس التموقع الجغرافي للأساتذة

شكل رقم 6: يبين العلاقة بين متغير الجنس التموقع الجغرافي للأساتذة

من خلال الشكل رقم 6 يتبين لنا أن نسبة الإناث اللواتي يقطن بعيدا عن المؤسسة يشكل 47.36 من نسبة الإناث الكلية في حين تشكل نسبة الذكور الذي يقطن بعيدا عن المؤسسة 61.53 من نسبة الذكور الكلية.

من ناحية العمر :

الأعمار	ذكور	إناث
أقل من 30	4	8
أكثر من 30	9	11
المجموع	13	19



جدول رقم 8: يبين العلاقة بين متغير الجنس ومتغير الأعمار

شكل رقم 7 يبين العلاقة بين متغير الجنس ومتغير الأعمار

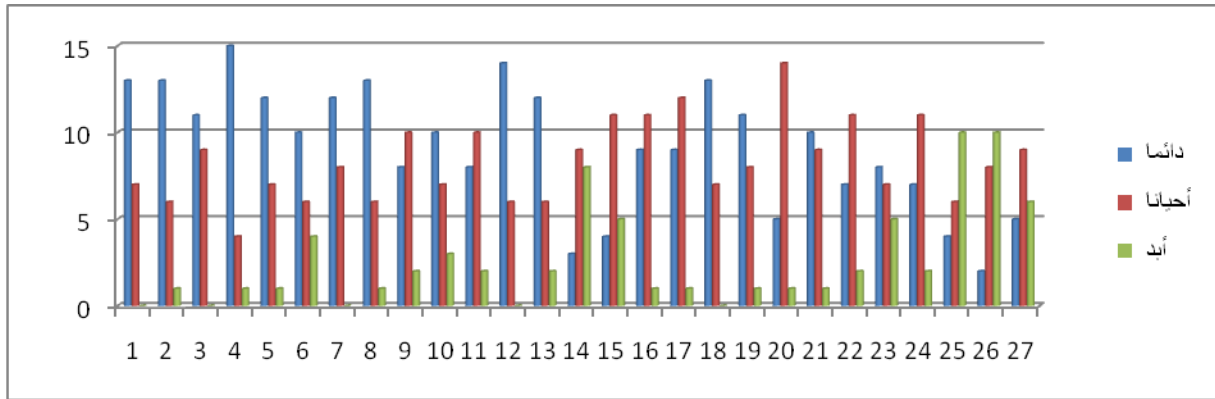
من خلال الشكل رقم 7 يتبين لنا أن نسبة الإناث أقل من 30 سنة تشكل 42.10 من نسبة الإناث الكلية في حين تشكل نسبة الذكور أقل من 30 سنة 30.76 من النسبة الكلية للذكور وهي نسبة معبرة عن التشكيل الشباني في المؤسسة .

عرض نتائج الدراسة من خلال تحديد العلاقة بين متغير الجنس وإجابات أفراد العينة :

الأسئلة	ذكور			إناث		
	دائما	أحيانا	أبد	دائما	أحيانا	أبد
1	6	3	1	13	7	0
2	3	4	3	13	6	1
3	8	2	0	11	9	0
4	7	1	2	15	4	1
5	8	2	0	12	7	1
6	6	3	1	10	6	4
7	5	3	2	12	8	0
8	6	3	1	13	6	1
9	1	1	8	8	10	2

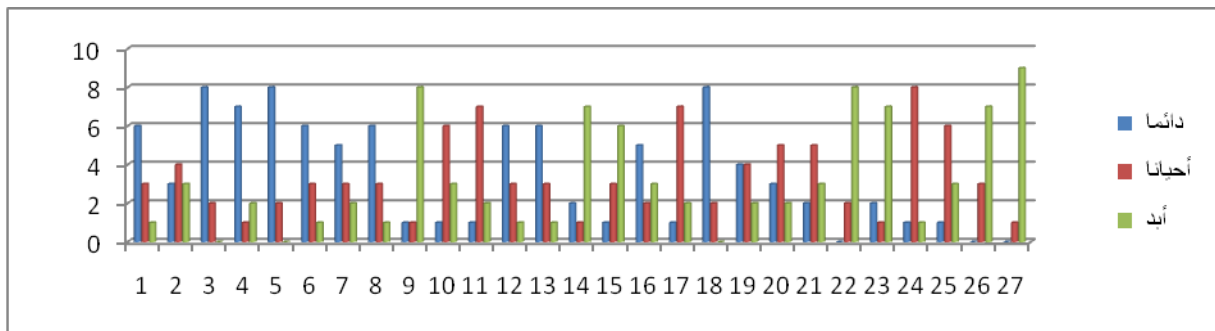
10	1	6	3	10	7	3
11	1	7	2	8	10	2
12	6	3	1	14	6	0
13	6	3	1	12	6	2
14	2	1	7	3	9	8
15	1	3	6	4	11	5
16	5	2	3	9	11	1
17	1	7	2	9	12	1
18	8	2	0	13	7	0
19	4	4	2	11	8	1
20	3	5	2	5	14	1
21	2	5	3	10	9	1
22	0	2	8	7	11	2
23	2	1	7	8	7	5
24	1	8	1	7	11	2
25	1	6	3	4	6	10
26	0	3	7	2	8	10
27	0	1	9	5	9	6

جدول رقم 9 يبين العلاقة بين متغير الجنس وإجابات أفراد العينة



شكل رقم 8 يبين العلاقة بين متغير الجنس (إناث) وإجابات أفراد العينة

من خلال الشكل رقم 8 و الجدول رقم (9) وأسئلة الاستبيان الموضحة في الملحق رقم (1) يتبين لنا أن إجابات أفراد العينة إناث بعبارة (دائماً) شكلت نسبة 44.86 بالمقارنة مع عبارة أحياناً 42.52 وبنسبة أقل عبارة أبداً 12.62 وهو ما يؤكد التطبيق الحسن لإستراتيجية مواجهة القلق المهني من قبل الأساتذة إناث وهو تم عرضه في استمارة الأسئلة وكانت توزيع الإجابات المتعلقة بعبارة أبداً في الغالب وبنسبة أكبر بالمقارنة مع عبارة أحياناً ودائماً في السؤال 27.26.25.24.23.15.14.10.6



شكل رقم 9: يبين العلاقة بين متغير الجنس (الذكور) وإجابات أفراد العينة

من خلال الشكل رقم 9 و الجدول رقم (9) وأسئلة الاستبيان الموضحة في الملحق رقم (1) يتبين لنا أن إجابات أفراد العينة ذكور بعبارة (دائماً) شكلت نسبة 32.86 بالتساوي مع عبارة أحياناً وبنسبة متقاربة بعبارة أبداً 34.28 وهو ما يؤكد تطبيق طبيعة الجنس خاصة فيما يتعلق بالأسئلة الحساسة وكانت توزيع الإجابات المتعلقة بعبارة أبداً في الغالب وبنسبة أكبر بالمقارنة مع عبارة أحياناً ودائماً في السؤال 27.26.25.23.22.16.15.14.13.10.9

4-4-2 إختبار الفرضيات: نقوم أولاً بإختبار الفرضيات الفرعية :

الفرضيات الفرعية :

الفرضية الفرعية الأولى : لا تختلف إستراتيجيات مواجهة القلق المهني عند الأساتذة لاختلاف الجنس .

جدول رقم 11: بين نتائج اختبار الدلالة بين متوسط درجات الأساتذة باختلاف الجنس

الجنس	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	ت الجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الذكور	12	1.5455	0,50965	0,808	2,042	30	0.088
الاناث	20	1.700	0,48305				

من خلال الجدول رقم (11) يتبين أن المتوسط الحسابي لفئة الاناث أكبر من المتوسط الحسابي لفئة الذكور الذي يقدر ب 1.7 وبانحراف معياري قدره 0,509 بالنسبة للاناث كما نلاحظ أن قيمة ت المحسوبة والمقدرة ب0,808 أقل من قيمة ت الجدولية والمقدرة ب2,042 ودرجة الحرية 30 عند مستوى دلالة 0.05 ومنه فالفرضية غير دالة إحصائيا وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ، تختلف إستراتيجيات مواجهة القلق المهني عند الأساتذة باختلاف الجنس .
الفرضية الفرعية الثانية : لا تختلف إستراتيجيات مواجهة القلق المهني عند الأساتذة باختلاف الفئات العمرية.

الفئات العمرية	جدول رقم 12: عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	ت الجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
أقل من 30 سنة	13	1,6818	0,47673	0,968	2,042	31	0.000
أكثر من 30 سنة	19	1,500	0,52705				

إن المتوسط الحسابي لأفراد العينة من حيث الفئة العمرية للأقل من 30 سنة ب1,6818 وهو أكبر من الفئات العمرية الأكثر من 30 سنة أما الانحراف قدر ب 0,47673 كما أن قيمة ت المحسوبة والمقدرة ب0.968 أقل من قيمة ت الجدولية والمقدرة ب2,042 ودرجة الحرية 31 عند مستوى دلالة 0.05 ومنه فالفرضية غير دالة إحصائيا ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة : تختلف إستراتيجيات مواجهة القلق المهني عند الأساتذة باختلاف الفئات العمرية .
الفرضية الفرعية الثالثة: لا تختلف إستراتيجيات مواجهة القلق المهني عند الأساتذة باختلاف التموقع الجغرافي .

جدول رقم 13: بين نتائج اختبار الدلالة بين متوسط درجات الأساتذة باختلاف التموقع الجغرافي

التموقع الجغرافي	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	ت الجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
قريب من المؤسسة	17	1,500	0,51177	1,042	2,042	30	0.057
بعيد عن المؤسسة	15	1,300	0,48305				

إن المتوسط الحسابي لأفراد العينة من حيث التموقع الجغرافي يقدر ب1,5 و بانحراف معياري قدر ب0,5 وهو أكبر من المتوسط الحسابي للأفراد البعيدين عن موقع المؤسسة كما نلاحظ أن قيمة ت المحسوبة والمقدرة ب 1,042 أقل من قيمة ت الجدولية

والمقدرة ب2,042 ودرجة الحرية30 عند مستوى دلالة 0.05 ومنه فالفرضية غير دالة إحصائيا و منه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة : تختلف إستراتيجيات مواجهة القلق المهني عند الأساتذة لاختلاف التموقع الجغرافي.
الفرضية الفرعية الرابعة : لا تختلف إستراتيجيات مواجهة القلق المهني عند الأساتذة لاختلاف سنوات الخبرة.

جدول رقم 13: بين نتائج اختبار الدلالة بين متوسط درجات الأساتذة باختلاف سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	ت الجدولة	درجة الحرية	مستوي الدلالة
أقل من 5 سنوات	18	1,5455	0.50965	0,280	2,042	30	0.549
أكثر من 5 سنوات	14	1,600	0,51640				

إن المتوسط الحسابي لأفراد العينة حسب سنوات الخبرة الأقل من 5 سنوات قدر ب1,5 أما الانحراف قدر ب0,50965 وهو أقل من المتوسط الحسابي لاجابات أفراد العينة حسب الخبرة الأكثر من 5 سنوات كما نلاحظ أن قيمة ت المحسوبة والمقدرة ب 0,280 وهي أقل من قيمة ت الجدولية والمقدرة ب 2,042 عند درجة الحرية30 عند مستوى دلالة 0.05 ومنه فالفرضية غير دالة إحصائيا و منه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة : تختلف إستراتيجيات مواجهة القلق المهني عند الأساتذة لاختلاف سنوات الخبرة .

ومنه إختبار الفرضية العامة :

يعتمد الأساتذة على إستراتيجيات إيجابية في مواجهة القلق المهني .

وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام النسب المئوية حيث تم حساب تكرار الإجابات أفراد العينة في كل بديل من البدائل التالية دائما أحيانا ،وأبدا وتم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه .

جدول رقم 10: يبين توزيع إجابات أفراد العينة حسب البدائل بالمقارنة بين الفقرات السلبية والفقرات الإيجابية

الفقرات	دائما		أحيانا		أبدا		المجموع
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	
الفقرات الإيجابية	260	45.69	237	41.65	72	12.65	569
الفقرات السلبية	78	26.44	132	44.75	85	28.81	295
	338		369		157		864

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة البديل دائما في الفقرات الإيجابية أكبر من نسبة البديل أبدا في الفقرات السلبية وهذا يدل على صحة الفرضية العامة وهذا لاستخدام الأساتذة إستراتيجيات إيجابية لمواجهة الضغوط المهنية حيث قدرت النسب المئوية في البديل دائما بالنسبة للفقرات السلبية 26.44 بالمئة واشتمل البديل أبدا على نسبة 28.81 بالمئة وبهذا تتحقق الفرضية العامة التي مفادها : يعتمد الأساتذة على إستراتيجيات إيجابية في مواجهة القلق المهني .

4-4-3 تفسير النتائج :

من خلال الدراسة الميدانية تبين أن :

-نسبة الإناث في المؤسسة تشكل 62.5 % بالمقارنة مع نسبة الذكور 37.5 وتشكل الفئة الشابة 78.82 %

-نسبة الأساتذة الذين يقطنون بعيد عن المؤسسة من الجنسين تشكل نسبة 53.17 وهي نسبة جد معتبرة وهو ما يأرق الكثير منهم من خلال المقابلات التي تم إجرائها مع البعض منهم .

-نسبة الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات تشكل 52.25 بالمئة هي نسبة جد معتبرة بالخصوص في قطاع التعليم إذ يعتبر من القطاعات الحساسة .

-نسبة الإناث اللواتي يقطن بعيدا عن المؤسسة تشكل 47.36 ما يقارب النصف وهو ما يتعارض مع قيم الكثير من العائلات اللواتي لا يرضين خروج بناتهن باكرا وخاصة في فصل الشتاء .

-وجود اختلاف في كلا من الجنسين في التعامل مع الضغوطات المهنية وهذا طبيعي لقدرة العامل الرجل على التحمل أكثر من المرأة بحكم وجو ارتباطات شخصية للمرأة العاملة غير العمل .

-وجود اختلافات في التعامل مع الضغوطات المهنية باختلاف الموقع الجغرافي فرب أو بعد مكان العمل له تأثير على الحياة المهنية للعامل ، وجود اختلاف في التعامل مع المشكلات المهنية باختلاف الاقدمية في مكان العمل و السن ، فالأقل سنا قد يكون له

قوة على تحمل ضغوطات العمل أكثر من الأكبر سنا والعكس صحيح حسب شخصية الفرد العامل سواء امرأة أو رجلا كان
5-الخاتمة والتوصيات: تعتبر عملية دراسة نوعية ومصدر الضغط الذي يواجهه الفرد في مكان العمل وإستراتيجيات مواجهته من الأساليب الإدارية الصعبة ضبطها ، حاولنا من خلال بحثنا معرفة ان توفرت اختلافات في التعامل مع ضغوطات العمل وتوصلت الدراسة إلى وجود إختلافات في المتغيرات الشخصية في التعامل مع هذه الظاهرة .

وبناء على ذلك يمكن ادراج التوصيات التالية : -توفير المساكن الوظيفية الجماعية للأساتذة .

-تحقيق التفاعل بين كبار الأساتذة ذوي الخبرة والداخلون الجدد للاستفادة منهم .

-توفير مطعم على مستوى المؤسسة خاص بالأساتذة بالإضافة إلى قاعة مجهزة بالأرائك و جهاز تلفزيون ومبرد للاسترخاء .

-تخصيص أيام دراسية عن كيفية التخلص من الأرق والقلق المهني بالتشارك مع الجهات المختصة

-تشكيل فرق لممارسة الرياضة بين الأساتذة . توفير بعض المرافق التي تساعد المرأة العاملة في تخفيف الضغط عليها : مثل توفير روضة خاصة بأطفال النساء العاملات في مكان العمل

بعض الاقتراحات المستقبلية : إجراء المزيد من البحوث والدراسات المتعلقة بإستراتيجية وأساليب مواجهة القلق المهني لدى الأساتذة . توسيع مجال الدراسة من حيث زيادة أفراد العينة .

إجراء دراسة مقارنة بين المؤسسات للبحث في ظاهرة القلق المهني .

قائمة المراجع :

-Amanda Griffiths ,2004, serie protection de la santé des travailleur n3, Organisation du travail et tress : approach systematique du probleme a l intention des employeurs, Stavroula leka .Tom Cox .

-Landsbergis N,1998, Occupational stress health care workers: A test of the job demands- control model, Journal of Organizational Behavior,

-اسماعيل طه و الطاف ياسين الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى اساتذة الجامعة ، جامعة بغداد ، مجلة مركز البحوث التربوية والنفسية العدد 12.

-شارف خوجة مليكة ، مصادر الضغوط المهنية على المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث ، دراسة ميدانية في ولاية تيزي وزو ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة تيزي وزو ، 2010 - 2011

-رجاء مريم و أمل الأحمد ، مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق ، مجلة دمشق المجلد 24 العدد الثاني 2008

-رزاق بكرة إيمان و رعاش فائزة، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة الضرائب بورقلة، مذكرة ليسانس في العلوم الاقتصادية 2012-2013

تسميم وإنباز

مخبر تحليل واستشراف وتطوير

الوظائف والكفاءات

جامعة معسكر

القطب الجامعي سيدي سعيد

الهاتف 0662956404

الفاكس 045707168