

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

مطبوعة في مادة:

## سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

الموجه لطلبة السنة أولى ماستر علم اجتماع التنظيم والعمل

الاستاذة: حواطي أمال

السنة الجامعية: 2023/2022

فهرس المحتويات

الصفحة	عنوان المحاضرة	رقم المحاضرة
02-01	الدرس التمهيدى	01
13 -03	سوسىولوجيا المخاطر	02
25 -14	إدارة المخاطر	03
36 -26	حوادث العمل	04
44 -37	الامن الصناعى	05
54 - 45	الأمراض المهنية	06
62 -54	الصحة والسلامة المهنية	07
76 -63	الضغوط المهنية	08
88 - 77	العنف وسط العمل	09
100 - 88	القلق فى وسط العمل	10
107 -100	التطور التكنولوجى	11
118 -107	قائمة المراجع	



## المحاضرة الاولى: الدرس التمهيدي

السداسي: الثاني

اسم الوحدة: وحدة التعليم الأساسية

اسم المادة: سوسيولوجيا المخاطر الصناعية والتكنولوجية

الرصيد: 5

المعامل: 2

أهداف التعليم: تهدف هذه المادة إلى إكساب الطالب المعارف النظرية المتعلقة بالمخاطر المختلفة المرتبطة بالصناعة والتكنولوجيا داخل المؤسسة.

المعارف المسبقة المطلوبة:

طريقة التقييم: مراقبة مستمرة، امتحان... إلخ

امتحان كتابي + مراقبة مستمرة

محتوى المادة: (إجبارية تحديد المحتوى المفصل لكل مادة مع الإشارة إلى العمل الشخصي للطلاب)

1. سوسيولوجيا المخاطر.

2. المخاطر الصناعية (حوادث العمل، الأمراض المهنية.....)

3. التطور التكنولوجي وانتشار المخاطر.

4. القلق في الوسط المهني.

5. العنف وسط العمل.

6. التحديات الاقتصادية وضغوطات العمل.

7. تطور المجتمعات وتنامي المخاطر الاجتماعية.

المراجع: كتب و مواقع الكترونية حول الموضوع

1. BAREL, Yves, La société du vide, Paris, Ed. du Seuil , 1984.
2. BECK, U, le Cœur de la modernité, le monde de débats, novembre, 1999 : 12-15.
3. BECK, U., Risk society, towards a new modernity, Londres, Sage Publication, 1992.
4. DUCLO, D., La construction sociale du risque : le cas des ouvriers de la chimie face aux dangers industries, in Revue Française de Sociologie , vol., XVIII, 1987 : 17-41.
5. GIDDENS, A., Les conséquence de la modernité, Paris : L'Harmattan, 1991.
6. LAGADEC, La civilisation du risque, catastrophes technologiques et responsabilité sociale, Paris : Seuil, 1981.
7. LE BRETON, D., la Sociologie du risque, Paris : PUF, 1995.

## المحاضرة الثانية: سوسولوجيا المخاطر

تمهيد:

تعتبر المؤسسات بشتي أنواعها أنظمة مفتوحة تؤثر وتتأثر بالتغيرات والتطورات الحاصلة في البيئة الخارجية والداخلية مما جعلها عرضة للعديد من المخاطر التي يمكن أن تؤثر على استمرارها واستقرارها، مما فرض عليها ضرورة مواجهتها وتسييرها وذلك من خلال تحديد مجمل المخاطر التي يمكن أن تصادفها ومحاولة إيجاد الاستراتيجيات التي تساعد على المحافظة على توازنها وتحقيق أهدافها.

### 1. مفهوم المخاطر:

- "هي حدث عشوائي يهدد المؤسسة ويحول دون تحقيقها لأهدافها المسطرة"<sup>1</sup>

- "هي أحداث غير متوقعة تؤثر عند حدوثها على نشاط المؤسسة وعلى ذمتها المالية وتؤدي إلى تغيير مركزها المالي ونتائجها".

- "تلك الخسارة المادية المحتملة والخسارة المعنوية التي يمكن قياسها نتيجة لوقوع حادث معين. مع الأخذ بعين الاعتبار جميع العوامل المساعدة لوقوع الخطر".<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> -Caroline Aubry : **La gestion des risques dans les entreprises françaises** , Comptabilité et connaissances , V 01 , Mars 2011, France , p02.

<sup>2</sup> فريدة بوبكري: دور التدريب في إدارة المخاطر والأزمات، رسالة ماجستير في علم اجتماع التنظيم والعمل، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2012/ 2013، ص 113.

- "كما عرفتها اللجنة الأمريكية لحماية التنظيمات الادارية " بأنه احتمال حصول خسارة إما بشكل مباشر عن طريق خسائر في نتائج الأعمال أو في رأسمال، أو بشكل غير مباشر نتيجة وجود قيود تحد من قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها والاستمرار في تقديم أعمالها وكذلك تحد من القدرة على استغلال الفرص المتاحة في بيئة الأعمال".<sup>1</sup>

## 2. الفرق بين الخطر و المخاطر و المجازفة:<sup>2</sup>

.الخطر: هو السبب في الخسارة الحادثة (مصدر المخاطر).

.المخاطر: النتيجة المحتملة الناتجة عن الخطر.

.المجازفة: هي حالة تخلق أو تزيد من فرصة نشوء خسارة من خطر ما.

## 3. صفات الخطر:<sup>3</sup>

-عدم التأكد أو الاحتمالية: أي أن الحادث يكون احتماليا غير مؤكد الحدوث وغير مستحيل.

-يكون نتيجة لحادث مفاجئ: أي يكون غير متعمد ولا ارادي (لأنه إذا كان الحادث متعمدا و مدبرا فهذا ينفي صفة الاحتمالية).

-يحدث في المستقبل: حتي يكون هناك خطر فلا بد أن يكون احتماليا و هذا لا يأتي إلا إذا كان الحادث لم يقع بعد.

---

<sup>1</sup> Financial Services Roundtable, **Guiding Principles In Risk Management for US Commercial Banks**, Report of the Subcommittee and Working Group On Management Principles, June 1999, P5.

<sup>2</sup> لطيفة عبدلي: دور ومكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية، سالة ماجستير في ادارة الأفراد وحوكمة الشركات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2011 / 2012، ص 8.

<sup>3</sup> ممدوح حمزة أحمد: إدارة الخطر والتأمين، (بدون دار نشر)، (بدون بلد)، (بدون تاريخ)، ص ص 19 . 23

-يترتب على تحققه خسارة مالية: ويقصد بها النقص الكلي أو الجزئي في الدخل والثروة بسبب تحقق الحادث الطارئ.

4. أنواع المخاطر: توجد عدة تصنيفات للمخاطر، وأهم هذه التصنيفات نجد:

1.4. حسب معيار التأكد: وتنقسم الى نوعين هما:<sup>1</sup>

1.1.4. المخاطر الخارجية غير متوقعة: وهي المخاطر التي تكون خارج نطاق المؤسسة وهي غير متوقعة بالمرّة، ويمكن

جمعها في قائمة ولكن يصعب تحديد أي منها سوف يواجه المؤسسة.

2.1.4. المخاطر الخارجية المتوقعة وغير مؤكدة: هي المخاطر التي نتوقع أن تحدث ولكن لا يعرف إلى أي مدى

سوف تؤثر على المؤسسة.

2.4. حسب معيار الطبيعة:<sup>2</sup>

1.2.4. الأخطار الطبيعية: هي تلك الأخطار التي يتسبب في وجودها ظواهر طبيعية وليس للانسان دخل فيها

ولايستطيع تجنبها ويترتب عليها خسائر مالية، وكل ما يمتلكه الفرد هو امكانية تدبير وسيلة لمواجهة نتائجها.

2.2.4. أخطار المضاربة (الدينامية): هي الأخطار التي يتسبب الانسان في نشأة الظواهر المسببة لها (الفرد هو الذي

يخلق الخطر) وهذه الظواهر المسببة لهذه الأخطار تنطوي على تحقيق ربح أو خسارة وكلاهما غير مؤكد.

وأخطار المضاربة يصعب التنبؤ بها وقياسها.ومن بينها:

---

<sup>1</sup>عاطف عبد المنعم (اخرين): تقييم وادارة المخاطر، مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث، القاهرة، 2008، ص10

<sup>2</sup>ممدوح حمزة أحمد، مرجع سابق، ص ص 26. 28.



-أخطار السوق: تقلبات الأسعار. الدورة الاقتصادية. تغير الأذواق والعادات. تغير أولويات الشراء. ظهور منتجات جديدة.

-الأخطار السياسية: تلعب العوامل السياسية دورا مهما في تحديد مصير المؤسسات الاقتصادية، حيث أن أي تغير جذري في نظام الحكم وحلول فلسفة سياسية جديدة ينعكس مباشرة على السياسات الاقتصادية وبالتالي تؤثر على أعمال المؤسسة.

-أخطار الانتاج: نقص التموين. مخاطر التكنولوجيا. تعطل الآلات.

-أخطار الادارة: وهي تحدث بسبب اتخاذ قرارات غير صائبة ناتجة عن قلة المعلومات المتاحة لمتخذ القرار أو افتقاره للتجربة.<sup>1</sup>

-الأخطار المالية: تمثل الادارة المالية إحدى الوظائف الأساسية للإدارة حيث أن النقص في وسائل التمويل والادارة غير كفوءة للموارد المالية تمثل سببا في اخفاق المؤسسة.

-أخطار الابتكار: وهو يقترن بادخال مبتكرات جديدة حيز التطبيق وتصنيع منتجات جديدة لم يسبق تسويقها ويصعب معرفة حجم الطلب عليها.

### 3.4. حسب معيار السبب و النتائج:<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> سليم علي الوردى: إدارة الخطر والتأمين، مكتبة التأمين العراقي، بغداد، 2016، ص ص 27. 29.  
عز الدين عطية: تقييم المخاطر الغير نظامية في المؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير في الدراسات المالية، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم  
التسيير، جامعة عمار ثليجي ، الأغواط، 2014/ 2015، ص 06.

1.3.4. المخاطر العامة: هي التي يتسبب في حدوثها ظواهر عامة اقتصادية. اجتماعية. سياسية تؤثر على جميع المنشآت مثل: الحروب. التضخم. انخفاض الطلب، وتقع مسؤولية التقليل من هذه المخاطر على عاتق الدولة ولا يمكن للمؤسسة تجنبها أو تسييرها.

2.3.4. المخاطر الخاصة: وتنشأ هذه المخاطر من أحداث خاصة بالمؤسسة نتيجة سوء التسيير، ولا تمس بقية المؤسسات وتقع خسائرها على المسؤولية الفردية.

#### 4.4. حسب معيار الشيء المعرض للخطر:<sup>1</sup>

1.4.4. أخطار الأشخاص: هي الأخطار التي يؤدي تحققها إلى خسارة مباشرة في الفرد سوء في جسمه أو دخله.

2.4.4. أخطار الممتلكات: هي الأخطار التي يؤدي تحققها إلى نقص أو فناء الممتلكات.

#### 5. أهم مكونات المخاطر: تتكون المخاطر من:<sup>2</sup>

-المخدورات: وتمثل منظومة القوى الواسعة التي قد تؤدي إلى نتيجة غير مرغوبة.

-الموارد: وهي التي يمكن أن تتأثر بالمخدورات (عوامل الانتاج).

-العوامل المقيدة: هي مجموعة العوامل (الداخلية أو الخارجية) والتي من شأنها زيادة امكانية تحول المخدور إلى حقيقة واقعة أو تخفيفه. أو زيادة وطأة عواقبه.

-العواقب: وهي الآثار والنتائج التي تسببها المخدورات على الموارد.

<sup>1</sup>ممدوح حمزة أحمد، مرجع سابق، ص 31

<sup>2</sup>فريدة بوبكري، مرجع سابق، ص 114.

6. تقنيات التعامل مع المخاطر: أهم الاساليب المستخدمة في مواجهة المخاطر تتمثل في:

1.6. تحاشي الخطر: وهو التخلي عن الأنشطة أو فعاليات معينة تمثل مكمنا للخطر<sup>1</sup>. ويعد تفادي الخطر من

الأساليب السلبية في معالجة الاخطار ولا يلجأ اليه إلا في حلقات معينة وليس كموقف شامل.

-ويمكن اللجوء إلى هذه الطريقة في الأحوال التالية:<sup>2</sup>

\* عندما يتعذر ايجاد طريقة علمية لمواجهة الخطر.

\* إذا كان من الممكن توقع الخطر قبل تحققه.

ومن الناحية الاقتصادية فإن اتباع طريقة الوقاية والمنع للحد من المخاطر يترتب عليه أمران متقابلان وهما:

\*تحمل تكاليف ثابتة تتمثل في التركيبات الهندسية والتجهيزات الفنية التي تتطلبها اجراءات الوقاية والمنع

\*تخفيض القيمة المعرضة للخطر وتخفيض معدل الخسارة<sup>3</sup>.

2.6. تقليل المخاطر: ويتحقق هذا من خلال الحد من فرص تحقق الحوادث وتقليل حجم الخسائر الناجمة عنها عن

طريق استخدام وسائل الوقاية وتدابير السلامة المهنية.

3.6. الاحتفاظ بالمخاطر: عندما لا يتم اتخاذ اجراء ايجابي لتفادي المخاطر أو تقليلها يتم بذلك الاحتفاظ باحتمال

الخسارة التي تنطوي عليها تلك المخاطر (يحتفظ الشخص المعرض للخطر بالعواقب المالية للخسارة المحتملة).

---

<sup>1</sup> سليم علي الوردى، مرجع سابق، ص 32.

<sup>2</sup> لطيفة عبدلي، مرجع سابق، ص 19

<sup>3</sup> موسى شقيري (واخرون): ادارة المخاطر، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الاردن ، ط1، 2012 ، ص28.

-ويعتبر هذا الأسلوب مشروع للتعامل مع الخطر، بل أنه في بعض الأحيان يكون أفضل الطرق ويجب على المنظمة أن تعرف أي المخاطر التي يجب أن تحتفظ بها وأيها ينبغي عليها أن تتفادها أو تحويلها بناء على قدرتها على تحمل المسؤولية.

ويتبع هذا الأسلوب عندما تكون الخسائر المتوقعة صغيرة الحجم مع توفر القدرة المادية على مواجهة هذه الخسائر، أو عند عدم وجود سياسات أخرى يمكن لصاحب المخاطر اتباعها. ويتم تحمل المخاطر باحدى الطريقتين:

\*تحمل المخاطر بدون تخطيط وتستخدم هذه الطريقة عندما تكون الخسائر صغيرة القيمة وغير متكررة.

\*تحمل المخاطر مع وجود تخطيط وتستخدم عندما تكون الخسائر نتيجة لتحقق مسبب الخطر متكرر ويمكن حساب قيمتها مقدما وبدقة.<sup>1</sup>

تعتبر طريقة الاحتفاظ بالخطر بصفة عامة من أكثر الطرق شيوعاً، وتتمتع بمزايا كثيرة من بينها :

\* تدعم عنصر الادخار.

\*تشجع ممارسة طرق الصيانة والوقاية من الحوادث.

\* تساعد علي الاستخدام الأمثل للسيولة النقدية.

بالرغم من ذلك، توجد بعض السلبيات لهذه الطريقة منها:

\* قد تكون الخسارة المتحققة أكبر من حجم الأموال المدخرة مما لا يمكن تعويضها.

---

<sup>1</sup>. موسى شقيري(واخرون)،مرجع سابق،ص 30

\* ارتفاع التكاليف بسبب الاعتماد علي طرق الوقاية والتحكم بالخسائر، حيث تكون هذه التكاليف أكبر من الوفر المتحقق في حالة عدم وجود أقساط تأمين يتم سدادها.<sup>1</sup>

**4.6. تحويل المخاطر:** من الممكن تحويل المخاطر من شخص إلى آخر أكثر استعداد لتحمل المخاطر، وبمقتضى هذه الطريقة يتم نقل الخطر إلى طرف آخر عن طريق عقد يتعهد فيه صاحب الخطر الأصلي بدفع تكلفة الخطر إلى الطرف المنقول اليه الخطر والذي يتعهد هو الآخر بتحمل عبء الخسارة عند تحقق الحادث.

وعادة ما يتبع هذا الأسلوب في مواجهة الأخطار التي تكون فيها درجة احتمال الخطر ضئيلة.

**5.6. تجزئة المخاطر:** ويقصد بها تجزئة الشيء المعرض للخطر بشكل يضمن عدم تعرض جميع الأجزاء في وقت واحد لتحقيق سبب الخطر. كقيام صاحب رأسمال بتوزيع استثماراته على عدة مجالات عوض مجال واحد، و يشترط لتطبيق هذا الأسلوب توافر شرطين وهما:

\*امكانية تجزئة الشيء المعرض للخطر.

\*وجود مقدرة مالية تمكن مدير الخطر من مواجهة أية خسائر فور حدوثها.<sup>2</sup>

وتستعمل طريقة التجزئة في حالة الأفراد والمؤسسات التي تمتلك وحدات خطر ضخمة ومتعددة ومتجانسة، وبذلك يمكن فرزها وتنويعها من جميع الجهات (النوع، المدة، الحجم، الشكل) فتتخفف

---

<sup>1</sup> ناصر المهدي: الأهمية الاقتصادية لاساليب ادارة الخطر في المؤسسة، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد01 ، العدد 08، جامعة خميس مليانة، الجزائر، ماي 2013 ، ص 97

<sup>2</sup> . موسى شقيري(واخرون)،مرجع سابق، ص 28.

درجة الخطورة بالنسبة لكل وحدة خطر منها، وبالتالي تنخفض الخسارة المتوقعة سواء من ناحية التكرار أو الحجم.<sup>1</sup>

## 7. العوامل المؤثرة في المخاطر: الشكل الموالي يوضح أهم العوامل التي تؤثر على المخاطر:

الشكل رقم 01: العوامل المؤثرة في المخاطر



المصدر: بلعزور بن علي، استراتيجيات إدارة المخاطر في المعاملات المالية، مجلة الباحث، العدد 7. جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2010. ص 332

<sup>1</sup>. ناصر المهدي، مرجع سابق، ص 99

8. مداخل نظرية في دراسة المخاطر: تختلف مداخل دراسة المخاطر وجوانب التركيز الخاصة بكل منها باختلاف اهتمامات وخلفيات وتخصصات القائمين بالدراسة<sup>1</sup>.

أولاً: المدخل الكلاسيكي: بصفة عامة هذا المدخل لا يعترف بوجود مخاطر إلا بعد حدوثها فعلياً وعندما تأخذ أبعاد متعددة وتترتب عليها نتائج خطيرة بحيث يصبح تجاهلها أمراً مستحيلاً، وبالتالي فإن هذا المدخل يميل إلى التعامل مع المخاطر من خلال أسلوب الهروب، و مسؤولي هذه المؤسسات عادة لا يسعون إلى التعرف على المجالات والجوانب والمشاكل التي يمكن أن تتحول إلى أزمات في المستقبل، وحتى إن بدت بعض الإشارات الدالة عن احتمال حدوث الخطر فإنهم يتجاهلوها. وترجع أسباب تبني هذه الاتجاه في التعامل مع المخاطر إلى:

- يرى البعض أن مجرد ذكر الأزمات الماضية التي تعرض لها المؤسسة يعد إفشاء لأسرارها.
- إن تحديد المخاطر التي تتعرض لها المنظمة يعني صراحة أن المنظمة بها نقائص و عيوب.
- إن تحديد المخاطر يعني أنهم لا يقومون بواجباتهم على أفضل وجه.
- انخفاض مستويات الكفاءة والخبرات والمهارات لدى المديرين.

و لعل أهم المشاكل الأخرى التي كانت تواجه هذه المؤسسات التقليدية في تعاملها مع المخاطر هو إدراك مسؤوليها لحاجة التغيير، غير أنهم يفتقدون للأساليب التي تمكنهم من إحداث التغيير المطلوب، و لعل السبب في ذلك راجع إلى الجمود البيروقراطي والهيكلية في مؤسساتهم وهو ما يجعلهم يتمسكون بالوضع القائم ولم تكن لهم القدرة ولم يكتسبوا المعرفة لإدارة المخاطر.

---

<sup>1</sup> فريدة بوبكري، مرجع سابق، ص ص 47. 52

ثانيا: المدخل الحديث: حسب هذا المدخل فإن إدارة المخاطر لا تقتصر على التعامل مع الخطر حين حدوثه، ولكنه نشاط يسبق ذلك يتضمن العمل على تتبع كيفية نشوء المخاطر ومحاولة السيطرة عليها وهذا من خلال اكتشاف إشارات الإنذار التي تنبئ ببروز مخاطر ومن ثم العمل على الإعداد والتخطيط لمواجهتها واستعادة النشاط واستخلاص الدروس المستفادة منها.

ويتميز هذا المدخل بخصائص وسمات أهمها :

- أنها أكثر قدرة على مواجهة القلق الناشئ عن المخاطر.

- أنها أكثر قدرة على مواجهة التصرف بحزم في مواجهة الأحداث المتصاعدة.

- المسؤولين أكثر قدرة على تحمل المسؤولية.

ثالثا: المدخل الايكولوجي: ويعتمد هذا المدخل في تحليله لإدارة المخاطر على المبادئ التالية:

- الاهتمام بالمتغيرات التنظيمية والسعي نحو تحقيق الهدف النهائي وهو استثمار ما هو متاح من الموارد وتنميتها

وتحسين توزيعها واستخدامها لإدارة المخاطر.

- إدخال أفكار جديدة تؤثر على الخطط الحالية والمستقبلية للأفراد و المنظمات لمواجهة المخاطر بحيث تتناسب مع التطوير .

- مشاركة القادة والعاملين في تحديد المشكلات والاحتياجات في تخطيط وتنفيذ برامج.

وعليه فإن مجمل أفكار المدخل الايكولوجي تدور حول فكرة ضرورة مزج العناصر المختلفة المكونة للنظام

الايكولوجي مع بعضها البعض ووضع الإجراءات الضرورية من خطط وقائية وإدارية للتعامل مع الخطر ومنع تطوره.



## المحاضرة الثالثة: إدارة المخاطر

تمهيد:

تعد إدارة المخاطر جزءاً أساسياً في الهيكل التنظيمي لأي مؤسسة نظرًا للدور الكبير الذي تقوم به في دراسة وتحليل مختلف التغيرات الطارئة واكتشاف الأخطار المحيطة بها ووضع أساليب لمعالجة كل خطر على حدة بناءً على الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة. إضافة إلى تطوير وتنمية الموارد البشرية التي تعد مورداً أساسياً يساهم وبشكل فعال في تنمية المؤسسة وتطويرها.

### 1. نشأة ومفهوم إدارة المخاطر:

**1.1 نشأة إدارة المخاطر:** بدأ الاتجاه العام لمصطلح إدارة المخاطر في مجلة هارفارد ريفو 1956. وكانت البنوك هي أول المؤسسات التي قامت بإدارة مخاطرها. حيث طرح هارفارد بيريس فكرة جديدة مفادها وجود شخص داخل المؤسسة يكون مسؤولاً عن إدارة المخاطر. وفي ذلك الوقت كان يوجد مركز وظيفي (مدير التأمين) في عدد من الشركات الكبرى. وفي عام 1929 عقد اجتماع بواشنطن لمناقشة المشكلات التأمينية ذات الاهتمام المشترك. في عام 1931 قامت رابطة الإدارة الأمريكية بتأسيس قسم للتأمين تابع لها لتبادل المعلومات ونشرها.

وحدث الانتقال من إدارة التأمين إلى إدارة المخاطر عبر فترة من الوقت وسار بشكل موازي لتطوير علم إدارة المخاطر الأكاديمي حيث عرفت مدارس الأعمال تغييراً في مناهجها الدراسية فتم إدخال علم بحوث العمليات والإدارة. ومن هذه البداية جاء علم إدارة المخاطر الذي يقوم على فكرة مؤادها أن الإدارة يمكنها التعرف على المخاطر التي تتعرض لها والقيام بتقييمها لتفادي حدوث الخسائر أو أن تقلل من تأثيراتها إلى حد أدنى.

وفي عام 1975 انتشرت إدارة المخاطر بعدما شهدته سنوات الستينات من القرن الماضي من ثورة في مجال الابتكارات المالية. ومن الدلائل التي توضح الاهتمام الكبير بإدارة المخاطر قيام جمعية إدارة المخاطر والتأمين بنشر مجلة اسمها إدارة المخاطر كما يقوم قسم التأمين في رابطة الادارة الامريكية بنشر مجموعة من التقارير والدراسات لمساعدة مديري المخاطر في أداء مهامهم.<sup>1</sup>

## 2.1. مفهوم إدارة المخاطر:

- "هي مجال التوصل لمنع الخطر والتقليل من حجم الخسائر عند حدوثه، والعمل على عدم تكراره بدراسة أسباب حدوث كل خطر لتلافيه مستقبلا. وتمتد إدارة المخاطر إلى تدبير الأموال اللازمة لتعويض الخسائر حتي لا يتوقف المشروع عن الانتاج".<sup>2</sup>

- "الأسلوب العلمي لتحديد الأخطار التي يتعرض لها الفرد أو المشروع وقياسها ثم اختيار أنسب الوسائل لمواجهة الخسائر المترتبة عليها بأقل تكلفة"<sup>3</sup>

- "هي تنظيم متكامل يهدف إلى مجابهة المخاطر بأفضل الوسائل وأقل التكاليف وذلك عن طريق اكتشاف الخطر وتحليله وقياسه وتحديد وسائل مجابهته مع اختيار أنسب هذه الوسائل لتحقيق الهدف المطلوب"

وعليه فإدارة المخاطر هي مدخل علمي للتعامل مع المخاطر الواضحة والمجردة واكتشاف أي خطر محتمل والتعامل معه قبل حدوثه، وتصميم الاجراءات التي تقلل من وقوع المخاطر وتحويلها إلى واقع، والتخفيف من أثرها في حال وقوعها. وتتضمن ادارة المخاطر مايلي:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بلعوز بن علي (وأخرون)، مرجع سابق، ص ص 48 . 49

<sup>2</sup> عاطف عبد المنعم (وأخرون)، مرجع سابق، ص 06

<sup>3</sup> ممدوح حمزة أحمد، مرجع سابق، ص 186

- تحديد سبب وقوع المشكلة ومعالجته بشكل مسبق قبل حدوثه.
- تحديد المخاطر التي تأخذ أولوية تعامل أعلي.
- تطبيق الاستراتيجيات اللازمة للتعامل مع هذه الاخطار.

وتستند وظيفة ادارة المخاطر إلى شخص يسمى مدير المخاطر تنحصر وظيفته في:

- اكتشاف المخاطر المتعلقة بكل نشاط على حدى.<sup>2</sup>
- تحليل هذه المخاطر (أسبابها. طبيعتها. علاقتها بالمخاطر الأخرى)
- قياس درجة الخطورة واحتمال حدوث الحادث والخسائر المترتبة عليه.
- اختيار الوسيلة المناسبة لادارة المخاطر الموجودة.

لكي تكون ادارة المخاطر فعالة لا بد أن تتم في ثلاث مستويات وهي:<sup>3</sup>

- المستوى الأول والذي يتم فيه:

- ✓ تحديد الاهداف بناء على العلاقة بين هيكل المؤسسة ومحيطها الداخلي (ثقافتها التنظيمية ومواردها المتاحة).
- ✓ تحديد العلاقات والصلاحيات والمسؤوليات.
- ✓ تحديد امكانية قبول المخاطر.

<sup>1</sup> رولا نايف المعاينة و صالح سليم الحموري: ادارة الموارد البشرية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان ، 2012، ص 228

<sup>2</sup> عاظم عبد المنعم (واخرون)، مرجع سابق، ص 06

<sup>3</sup> Bondo Wa Mandzila Eustache et Zégghal Daniel: **Management des risques de l'entreprise**, La Revue des Sciences de Gestion, N° 237-238, Mars 2009, pp. 5-14

- المستوى الثاني ويتم فيه تطبيق خطوات ادارة المخاطر (تحديد المخاطر وتقييمها، تحديد المخاطر المقبولة والبدائل المتاحة للمواجهة).

-المستوى الثالث الذي يتم فيه عملية مراقبة ومتابعة الهدف من خلال عمليات الاتصال.

## 2.الفرق بين إدارة المخاطر وإدارة الازمات:

-تعرف الأزمة بأنها"خلل مفاجي نتيجة أوضاع غير مستقرة يترتب عليها تطورات غير متوقعة نتيجة عدم القدرة على احتوائها من قبل الأطراف المعنية".<sup>1</sup>

- مفهوم الأزمة من الناحية التنظيمية: هي نوع من التوتر والحيرة لدى المسؤولين داخل المؤسسة مما يؤثر هذا سلبا في الجوانب الادارية وأداء العاملين وكيان المؤسسة ككل. كما أنها تؤثر على علاقة المؤسسة بالجمهور والأهداف التي بنيت عليها. وبل وقد تؤثر على استمراريتها وبقائها".<sup>2</sup>

-مفهوم ادارة الازمات " هي مجموعة الاستعدادات والجهود الادارية التي تبذل لمواجهة أو الحد من الدمار المترتب على الأزمة"

-"عملية ادارة خاصة من شأنها انتاج استجابة استراتيجية لموقف الأزمات من خلال مجموعة من الادارين المنتقين مسبقا والمدربين تدريبا خاصا والذين يستخدمون مهاراتهم بالإضافة إلى اجراءات خاصة من أجل تقليل الخسائر إلى الحد الأدنى"<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ماجد عبد المهدي المساعدة: ادارة الازمات.المدخل المفاهيم .العمليات،دار الثقافة للنشر و التوزيع، الاردن، ط1، 2012، ص 22

<sup>2</sup> السيد السعيد: إستراتيجيات إدارة الأزمات و الكوارث، دار العلوم للنشر و التوزيع، القاهرة، ط 1، 2006 ، ص 31

<sup>3</sup> ماجد عبد المهدي المساعدة،مرجع سابق ، ص 37

الفرق بين إدارة المخاطر وإدارة الأزمات يتطلب التفريق بين مفهومي الخطر والأزمة، فالخطر مفهوم مرتبط بالاحتمالية و عدم التأكد، أما الأزمة فهي تعبر عن حدث وقع فعلا. كما أن النتائج المترتبة عن الخطر هي خسائر محتملة عكس نتائج الأزمة التي هي خسائر مؤكدة. أي أن إدارة المخاطر تتعامل مع المستقبل وتعتمد على التنبؤ أما إدارة الأزمات فهي تتعامل مع الحاضر وتقوم على واقع ملموسة.

### 3. أهمية إدارة المخاطر: تكمن أهميتها في النقاط التالية:

\*تحديد الأخطار التي يمكن تحمل خسائرها دون توقف المؤسسة وبين الأخطار التي تؤدي إلى فناءها أو عدم قدرتها على الاستمرار والاستعداد لمواجهة هذه الأخطار.

\*المساهمة في زيادة الانتاج من خلال تخفيض التكاليف وزيادة الدخل أو زيادة كفاءة العمل بالنسبة للمؤسسات الخدمائية.

\*تحرير الادارة وأصحاب المؤسسات من الشد العصبي والنفسي وبالتالي التفرغ للمهام الأخرى وأدائها بكفاءة عالية.<sup>1</sup>

### 4. أهداف إدارة المخاطر: تهدف إدارة المخاطر إلى تحقيق جملة من الأهداف تتمثل في:

\*حماية موارد المؤسسة من الأخطار التي تتعرض لها والحفاظ على موقع المؤسسة في السوق.<sup>2</sup>

\*القيام بدراسة بيئات المخاطر من خلال تحديد مكامن تواجد الخطر كما تعمل على تحديد ومعرفة التهديدات وفهمها.

\* وضع أنسب السياسات لمواجهة المخاطر.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ممدوح حمزة أحمد، مرجع سابق، ص ص 196. 200.

<sup>2</sup> سليم علي الوردی، مرجع سابق، ص 44.

\*تقدير حجم الأخطار وطبيعتها وتقدير الزمن المتوقع للتصرف.

\*القيام بتشكيل لجنة متخصصة بدراسة المخاطر ووضع مقترحات لتجنب حدوثها مستقبلا.

و عليه يمكن القول أن إدارة المخاطر تقوم بثلاث وظائف رئيسية:<sup>2</sup>

-وظيفة وقائية: للوقاية من المخاطر المتوقعة أو التي يمكن توقعها قبل حدوثها.

-وظيفة اكتشافية: لكشف المشاكل قبل وقوعها والتعرف عن النتائج غير المرغوب فيها ودراسة مدى تأثيرها.

-وظيفة تصحيحية: لتدارك آثار المخاطر المكتشفة والعمل على عدم تكرارها.

5. خصائص ادارة المخاطر: تتميز ادارة المخاطر بالخصائص الاتية:<sup>3</sup>

\* إدارة المخاطر عبارة عن نظام شامل ومتكامل: أي أنه يتضمن مجموعة من الإجراءات والعمليات

المتكاملة والتي تمس جميع أعمال المؤسسة والعاملين وهي تهدف إلى التحكم والسيطرة على كل المخاطر المحيطة

بالمؤسسة في كلتا البيئتين الداخلية والخارجية.

\* الإجراءات والعمليات التي يتكون منها نظام إدارة المخاطر يجب أن تكون منظمة وفقا لمنهج علمي: ويعني

ذلك أن المشرفين على هذه الإجراءات والعمليات يجب عليهم أن يستخدموا الطرق العلمية في عملهم حتى لا يقعوا

في فخ العشوائية والاعتباطية في العمل.

---

<sup>1</sup>ممدوح حمزة أحمد، مرجع سابق، ص 191.

<sup>2</sup> بلعوز بن علي (وأخرون)، مرجع سابق، ص 48

<sup>3</sup> عمران بوريب: تطوير آليات ادارة المخاطر في البنوك الاسلامية، اطروحة دكتوراه في إدارة الاعمال والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم

التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021/2020، ص 158.

\* إدارة المخاطر هي جزء من الهيكل التنظيمي للمؤسسة: ويعني ذلك أن المشرفين على عملية إدارة المخاطر ينتمون

إلى قسم مستقل عن أقسام المؤسسة وظيفته هي إدارة المخاطر<sup>1</sup>.

\* إدارة المخاطر تعتمد على الأساليب والتقنيات والأدوات العلمية.

\* إدارة المخاطر عملية هادفة: حيث تسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف.

6. آليات نجاح إدارة المخاطر: يتطلب عمل فريق ادارة المخاطر حتي ينجح في انجاز المهام الموكلة له ضرورة اتباع

الإجراءات الآتية:

\* المرونة في الأهداف: أي قدرة متخذ القرار على تغيير وتحويل وتقديم وتأخير الأهداف حسب الضرورة.

\* الاعتماد على إطار تخطيطي واضح: أي تحديد نوع ووصف الخطر، مع إيضاح الطرق والأساليب لمواجهةته.

\* تحديد الأدوار والمسؤوليات: أي وضع كل عامل حسب اختصاصه وقدراته البدنية والعقلية.

\* التساند الوظيفي بين مختلف الوحدات: أي تكريس مبدأ العمل الجماعي في اتخاذ القرار ووضوح

العمليات الاتصالية ليكون الجميع على علم خاصة بما يخص التدريب.

\* الشفافية: يجب أن يكون هناك ملف خاص به كل ما يتعلق بالمخاطر داخل العمل وطرق معالجتها، وإخطار

الجميع بها، وتقييم الأداء في التخطيط لمواجهةها<sup>2</sup>.

\* وضع أسس لاختيار القادة أو المشرفين: أنه من المهم الاختيار الجيد للقائد أو المشرف على تسيير الخطط التي

تعمل على حماية العمال.

---

<sup>1</sup>عمران بوريب، مرجع سابق، ص 158.

<sup>2</sup>أحمد الزايد (آخرون): اشكاليات السياسة الاجتماعية في ادارة المخاطر بدول مجلس التعاون الخليجي، المكتب التنفيذي، البحرين ، ط 1، 2013،

ص 29.

\*توسيع قاعدة المشاركة: تضافر الجهود الخارجية للمؤسسات والداخلية من خلال التنسيق بين الأدوار وتقسيم العمل.

\*تطوير نظم المعلومات والاتصالات لتسهيل عملية جمع المعلومات ونشرها.

\* ضرورة تنمية وتطوير الأداء الاداري والاعتماد على الأساليب العلمية الحديثة في انجاز المهام والواجبات الادارية.

\* التواجد المستمر في مكان الخطر لأن الأمر يتطلب التدخل الفوري و المباشر.<sup>1</sup>

7. مبادئ ادارة المخاطر: إن إدارة المخاطر كعملية تستند في أرض الواقع إلى ثلاث المبادئ تتمثل في:<sup>2</sup>

أولاً: لا تجازف بأكثر مما يستطيع تحمل خسارته: المقصود بهذه القاعدة هو أنه على مسيري المؤسسة ألا يدخلوا في

مشاريع تكون على درجة عالية من المخاطر التي لا يستطيعون الاحتفاظ بها.

ثانياً: فكر في الاحتمالات: فالقائم على إدارة المخاطر كلما كانت لديه معلومات تساعد على التنبؤ باحتمالات

حدوث الخسائر وشدتها كلما تمكن من اختيار أحسن البدائل المتاحة أمامه من أجل مواجهة الخسائر.

ثالثاً: لا تجازف بالكثير مقابل القليل: أي أنه لا بد من ضبط العلاقة بين التكلفة المحتملة في إدارة المخاطر وقيمة

الخسارة المتوقعة.

---

<sup>1</sup> محمد جاد الله: ادارة الأزمات، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2010، ص 29.

<sup>2</sup> عمران بوريب، مرجع سابق، ص 165.



## 8. مراحل إدارة المخاطر: تمر ادارة المخاطر بالمراحل الأتية:

1.8. **مرحلة تحديد الهدف:** وهي تحديد الأهداف وتقرير احتياجات المؤسسة من برنامج إدارة المخاطر حيث تحتاج

المؤسسة إلى خطة معينة للوصول إلى أقصى منفعة ممكنة من جراء نفقات برنامج الخطر. و يتمثل الهدف الأساسي

لإدارة الخطر هو حماية كفاءة أنشطة المؤسسة ، وهذا الهدف يتضمن أمرين هما:<sup>1</sup>

- تجنب الخسائر الضخمة.

- حماية العاملين بالمؤسسة من الأخطار.

2.8. **مرحلة تحديد أو اكتشاف الخطر:** و يتم في هذه المرحلة دراسة أوجه النشاط المختلفة (انتاج. تخزين. تمويل)

واختيار العاملين وتدريبهم وذلك بهدف اكتشاف الأخطار التي تتعرض لها المنظمة.

3.8. **مرحلة تقييم الخطر:** ويتم في هذا المرحلة تقييم مادي للأضرار والخسائر المترتبة على التحقق الفعلي للأخطار

المتوقعة. فقياس الخطر يتضمن تحليل العائد والتكلفة وتحديد عامل عدم التأكد وتقدير خطورة الضرر أو احتمال

وقوعه ( تحديد الظروف الخطرة والقرارات المؤدية للخسارة)<sup>2</sup>.

وتتم عملية التقييم عبر الخطوات التالية:<sup>3</sup>

1. التحليل النوعي للمخاطر (تحديد الخصائص).

2. التحليل الكمي للمخاطر(قياس احتمالية الحدوث والنتائج المترتبة).

---

<sup>1</sup> موسى شقيري(اخرن)، مرجع سابق، ص 31.

<sup>2</sup> عبد الله بلوناس ولجد بوزيدي: ادارة المخاطر في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، دراسات اقتصادية،مركز البصيرة للبحوث و الاستشارات والخدمات

التعليمية، العدد 17، الجزائر، اكتوبر 2010. ص 49

<sup>3</sup> رولا نايف المعايطه و صالح سليم ، مرجع سابق، ص229.

3. تصنيف المخاطر (مخاطر حرجة. مخاطر مهمة. مخاطر غير مهمة).

4. تخطيط الاستجابة للمخاطر.

.و الجدول الموالي يوضح نموذج لتحليل وتقييم الخطر:

### الجدول رقم 01 : نموذج تحليل وتقييم الخطر

رقم الخطر	وصف الخطر	بيئته و نتائجه	القرارات المعالجة	الأهداف	التاريخ المتوقع	المسؤولية	ملاحظة

المصدر: عبد الله بلوناس ومجد بوزيدي، مرجع سابق، ص 50

4.8. مرحلة تحديد البدائل واختيار الوسائل المناسبة لمواجهة الخطر: وتعد هذه المرحلة من مراحل اتخاذ القرار

بشأن أنسب الطرق المتاحة في التعامل مع كل خطر، مع الأخذ بعين الاعتبار احتمال وقوع الخسارة وحجم الخسارة

المادية المحتملة والعوامل المساعدة للخطر والموارد المتاحة لمواجهة الخطر، ويمكن اختيار الوسيلة

التي تزيد فيها المزايا عن التكاليف، وكلما كان الاختيار دقيقا للوسيلة المساعدة في مواجهة الخطر كلما كانت الكفاءة

والفعالية أكبر في مواجهة ومقاومة المخاطر.<sup>1</sup>

5.8. مرحلة التنفيذ: ويتم في هذه المرحلة إتباع الطرق المخططة للتخفيف من آثار

المخاطر. كما يجب استخدام التأمين في حالة المخاطر التي يمكن نقلها إلى شركة تأمين، وكذلك يتم تجنب

<sup>1</sup> لطيفة عدلي، مرجع سابق، ص 55

المخاطر التي يمكن تجنبها دون التضحية بأهداف السلطة، كما ويتم التقليل من المخاطر الأخرى والباقي يتم الاحتفاظ به<sup>1</sup>.

6.8. مرحلة مراجعة و تقييم الخطة: تعد الخطط المبدئية لإدارة المخاطر ليست كاملة، فمن خلال الممارسة والخبرة والخسائر التي تظهر على أرض الواقع، تظهر الحاجة إلى إحداث تعديلات على الخطط، واستخدام المعرفة المتوفرة لاتخاذ قرارات مختلفة، ويجب تحديث نتائج عملية تحليل المخاطر وكذلك خطط إدارتها بشكل دوري، وذلك يعود للأسباب التالية:

- من أجل تقييم وسائل التحكم المستخدمة سابقا إذا ما زالت قابلة للتطبيق وفعالة.
- من أجل تقييم مستوى التغييرات المحتملة للمخاطر في بيئة العمل.

---

<sup>1</sup> ناصر المهدي، مرجع سابق، ص 101

9. ادارة المخاطر في الموارد البشرية:

الجدول رقم 02 : مخاطر ادارة الموارد البشرية

اسم النشاط	المخاطر المحتملة	الاعتبارات المحتملة
التعويضات والمنافع	اساءة الاستخدام المالي	1. من الشخص المسؤول عن منح الصلاحيات؟ 2. هل يوجد تدقيق واجراءات لضمان التوازن؟
التوظيف	التوظيف الخاطئ	1. هل تم اعداد القوائم النهائية بناء على المتقدمين الكفؤين الذين تتوفر فيهم الشروط؟ 2. هل تم مراعاة التشريعات المنظمة للتوظيف؟
السلامة الصحية والمهنية	تعرض الموظف للإصابة أو الموت	1. هل تم تزويد المؤسسة بظروف أمنة يتم فحصها باستمرار؟ 2. هل تم تدريب الموظف بالشكل المطلوب؟ 3. هل تم التأكد من استخدام الموظف لأدوات الوقاية؟ 4. هل يوجد سياسات واجراءات الأمن في مكان العمل؟
الإشراف على الموظفين	الإساءة الى سمعة المؤسسة نشر معلومات شخصية	1. هل تم تدريب وتوجيه كافي للموظفين؟ 2. هل يوجد اشراف كافي للوظائف التي تمارس عملها خارج المؤسسة؟ 3. هل يوجد نظام إدارة الأداء في المؤسسة؟ 4. هل يتم تطبيق الارشادات الموضوعية لحماية المعلومات؟
السلوك التنظيمي	الإساءة الى سمعة المؤسسة	1. هل يوجد توصيف للوظائف؟ 2. هل يتم توجيه الموظفين وتدريبهم؟ 3. هل تم تزويد الموظفين بدليل الموظف؟ 4. هل يتم الاحتفاظ بوثائق عن قضايا الأداء؟

المصدر: رولا نايف المعاينة و صالح سليم، مرجع سابق، ص 231.

## المحاضرة الرابعة: حوادث العمل

تمهيد:

يعتبر موضوع حوادث العمل من الموضوعات الهامة التي يهتم بها علماء النفس وعلماء الاجتماع في الصناعة. فهي تعد مشكلة انسانية واجتماعية واقتصادية، وذلك لما تسببه من خسائر على المستوى الفردي والجماعي والمجتمعي. لذلك أجريت العديد من البحوث والدراسات العلمية للوقوف على أسباب الحوادث والعوامل المؤثرة فيها والنتائج المترتبة عنها سواء على الفرد العامل أو المؤسسة أو المجتمع ومحاولة إيجاد حلول لها.

**1. تعريف الحادثة:** " هي كل ما يحدث دون أن يكون متوقع الحدوث مما ينجم عنه في العادة ضرر للناس أو الأشياء"<sup>1</sup>

-الحادثة " كل ما يمس العامل أو يتورط فيه من غير قصد أو توقع، وينتج عنه أضرار متفاوتة تصيب الفرد أو المعدات، وهي سبب الكثير من الإعاقات والوفيات".<sup>2</sup>

- " هي واقعة غير مرغوب فيها تحدث دون توقع ، وهناك أفعال متشابهة تؤدي إلى نتائج مختلفة، وأفعال مختلفة تؤدي إلى نتائج متشابهة، لكن الفهم الكامل لطبيعة الحوادث ومنعها يتطلب بين الأفعال ونتائجها بعناية ودقة"<sup>3</sup>

وتعرف الحادثة من الناحية الاجتماعية على أنها" أحد المخاطر التي يتعرض لها العاملون ولها أبعاد خطيرة على حياة العامل والمجتمع على السواء، حيث تؤدي إلى إصابة العامل بعاهة من العاهات التي تفقده القدرة على العمل والحياة العادية مما يؤثر على أسرته"

---

<sup>1</sup> عبد العزيز خواجه : علم النفس الاجتماعي للعمل، دار الغرب للنشر و التوزيع، وهران، 2005.ص 210

<sup>2</sup> عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، الكويت، ط 1 ، 1994، ص 144

<sup>3</sup> عبد الفتاح محمد دويدار، أصول علم النفس المهني و تطبيقاته، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، بيروت، 1995، ص 251

## 2. خصائص حوادث العمل: تتميز الحادثة ب:

- تحدث فجأة أي ليس لها أي مؤشرات سابقة وليست مرتقبة.<sup>1</sup>
- تسبب أضرارا مادية تصيب العامل ووسائل الانتاج.
- أن يكون لها طابع مهني أي أن الحادث وقع في اطار علاقة العمل.<sup>2</sup>
- أن يكون الحادث خارجيا أي أن تكون الاصابة خارج جسم المصاب.<sup>3</sup>

## 3. أسباب حوادث العمل : لقد كشفت معظم الدراسات التي أجريت في مجال حوادث العمل أن العوامل البشرية

(العنصر البشري) هو السبب الرئيسي في وقوع الحوادث.<sup>4</sup>

وإن الحديث عن أسباب حوادث العمل يقودنا إلى وجود طائفتين من الأسباب وهي: ظروف غير آمنة وأفعال غير آمنة، فالأولى تتضمن جوانب البيئة الفيزيائية التي تجعل من الممكن وقوع الحوادث، أما الثانية فهي تتمثل في أنماط السلوك التي تؤدي إلى وقوع الحوادث أو الفشل في أداء العمل الذي ينتج عنه حصول حوادث. والواقع أن الأفعال والظروف الخطرة لا تعمل كل منها مستقلا عن الآخر، وإنما يحدث تضافر وتفاعل بين حركات العامل الخاطئة والظروف الفيزيائية الرديئة، وليس من الضروري أن يكون المسؤول عن الحوادث عامل واحد من العوامل الفيزيائية وعامل واحد من العوامل السلوكية و إنما يمكن أن يكون المسؤول عن الحادث عدد من العوامل البيئية والسلوكية.

## 1.3. الأسباب الخارجية للحوادث:

<sup>1</sup> محمد مسلم: مدخل إلى علم النفس العمل، دار قرطبة، الجزائر، ط1، 2007، ص 147.

<sup>2</sup> الطيب سماتي: حوادث العمل والامراض المهنية في التشريع الجزائري، دار الهدي للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 21

<sup>3</sup> وفاء برهان برفاوي: ادارة الموارد البشرية. المفهوم و الوظائف و الاستراتيجيات، دار البازوري، الاردن، ط1، 2013، ص 408

<sup>4</sup> كامل محمد عويضة: علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت، ط1، 1996، ص 122

- **ظروف العمل البيئية:** تبين أن سوء الإضاءة والتهوية والضوضاء الشديدة قد تؤدي إلى تعرض العامل للإصابة وحوادث العمل.

- **أجهزة العمل ومعداته:** إن الآلة التي تنقصها الصيانة تصبح سببا للحوادث.<sup>1</sup>

- **عدم تنظيم أماكن العمل ونظافتها:** حيث يجب أن يكون مكان العمل نظيفا وأرضيته مستوية (يوضع كل شيء في مكانه).<sup>2</sup>

- عدم حجب وتسوير الأجزاء المتحركة من الآلة.

- تكديس أماكن العمل بالألات.

- وجود بعض العوامل التنظيمية السيئة مثل:<sup>3</sup>

✓ كثرة الصراع التنظيمي تولد لدى الأفراد صفات عدم الثقة بالنفس وبالآخرين والكراهية والعدوانية.

✓ عدم تحقيق العدالة التنظيمية في نظم وسياسات الأجور والمكافآت والترقية.

✓ اختلال الهيكل التنظيمي وعدم وضوح العلاقات التنظيمية والمهام.

✓ عدم وجود سياسات تنظيمية فعالة للتطوير والتنمية المهنية والادارية.

- **نوعية المواد الأولية المستعملة:** تكون المواد الأولية سببا في الحوادث سواء أثناء نقلها أو استعمالها في العملية الانتاجية.

### 2.3. الأسباب الانسانية والاجتماعية للحوادث:

<sup>1</sup> عبد العزيز خواجه، مرجع سابق، ص 210.

<sup>2</sup> عويد سلطان المشعان، مرجع سابق، ص 156.

<sup>3</sup> سيد محمد جاد الرب: ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية، دار النهضة العربية، مصر، 2009، ص ص 409. 410.

- **العمر:** حيث أن صغار السن وكبارها يكونون أكثر استهدافا للحوادث ممن هم متوسطو العمر.<sup>1</sup>

- **مستوى الذكاء:** يرى البعض أن هناك علاقة عكسية بين مستوى الذكاء ومعدل الحوادث.

- **الخبرة:** إن معدل حوادث ينخفض كلما زادت مدة خدمة العامل "خبرته".<sup>2</sup>

- **الحالة الانفعالية:** إن الحالة الانفعالية تقلل من وظائف العمليات المعرفية وتباعد بينها وبين المعالجات الناجمة للمواقف الضاغطة.

- **الدافعية:** باعتبارها القوة الداخلية الموجهة للسلوك الفرد فإن إنتاجيته تختلف حسب دافعيته، وعليه فالعلاقة عكسية فكلما قلت الدافعية للعمل لدى العامل زاد تورطه في الحوادث.<sup>3</sup>

- **الوعي الوقائي المهني:** تكثر حوادث العمل عند الأفراد الذين لا يعرفون مخاطر المهنة التي يمارسونها أو لا يتبعون أسلوب العمل السليم أو لا يلتزمون بقواعد السلامة المهنية.<sup>4</sup>

- **الجنس:** إن نسبة الحوادث عند الاناث أكثر مما هي عليه بين الرجال ويرجع ذلك إلى الفروقات بين الجنسين فيما يخص الإلتزان النفسي الفيسولوجي.<sup>5</sup>

- **سوء الاختيار المهني:** إن عدم ملائمة العامل لعمله يرفع من احتمال تسببه في الحوادث.

- **عدم كفاية فترات الراحة:** إن غياب أو قلة فترات الراحة أثناء العمل أو قصر مدتها مصدر أساسي للحوادث خصوصا في الأعمال الصعبة التي تسبب الاجهاد وتشتت ذهن العامل وفقدان تركيزه.

---

<sup>1</sup> فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي و التنظيمي، دار المعارف، القاهرة، ط6 ، 1988، ص 300

<sup>2</sup> كامل مجد عويضة، مرجع سابق، ص 135

<sup>3</sup> حمدي ياسين (وأخرون): علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق، دار الكتاب الحديث، الاسكندرية، ط1 ، 1999، ص202

<sup>4</sup> يوسف حليم الطائي(وأخرون): ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، الوراق للنشر والتوزيع، الاردن، ط 1، 2006، ص 461.

<sup>5</sup> حمدي ياسين (وأخرون)، مرجع سابق، ص 204



– نقص التدريب والتكوين المهني: إن نقص التكوين حول الأخطار وطرق تجنبها يؤدي إلى بروز مواقف وسلوكيات تكون سببا في الحوادث.

– الصحة البدنية: إن الفرد السليم جسمانيا وقوي البنية يتعرض لنسبة حوادث أقل من الأشخاص الضعفاء والذين يعانون مشاكل صحية.<sup>1</sup>

**4. مصادر المعلومات حول حوادث العمل:** تكتب تقارير الحوادث من المصادر الرئيسية التالية:

– تاريخ وقوع الحادث: إن ظروف المحيطة بالعامل تتغير من يوم لآخر ومن ساعة إلى آخر ومن دورية إلى أخرى (الشهر. اليوم. الساعة. الوردية).<sup>2</sup>

– تصنيف العمل و إعداده: وهي تعطي معلومات نوعية عن طبيعة العمل.

– أنماط الحوادث: تتضمن المعلومات المطلوبة هنا وصف طبيعة الحوادث.

– الأسباب المباشرة التي أدت إلى وقوع الحوادث.<sup>3</sup>

نتائج الحادثة: وصف الإصابات في جسم العامل وكذا وصف للخسائر في الآلات والخامات.

– الخبرة: يجب أن يوضح تقرير الحوادث مقدار الخبرة المطلوبة لأداء العمل.

– المعطيات السيكولوجية: يجب أن يحتوي على نتائج تطبيق اختبارات الاستعدادات (وجود استعداد كافي لأداء

---

<sup>1</sup> سيد مجّد جاد الرب، مرجع سابق، ص 406

<sup>2</sup> كامل مجّد عويضة، مرجع سابق، ص 129

<sup>3</sup> قيس هادي أحمد: علم النفس الصناعي، دار الكتب العملية، بغداد، ط1، 2014، ص148

العمل)، واختبارات الشخصية ( وجود السمات العدوانية) واختبارات التحصيل (الامام بالمهارات المطلوبة للعمل)  
على الأشخاص الذي تأثروا بالحادثة<sup>1</sup>. والشكل الموالي يوضح نموذج لتقرير الحوادث:

### الشكل رقم 02: نموذج تقرير الحادثة:

اسم المنشأة:.....
اصابات لم يترتب عليها ضياع وقت: <input type="checkbox"/> اصابات ترتب عليها ضياع وقت: <input type="checkbox"/>
اسم العامل المصاب:.....
رقم العامل أو رقم ضمانه:.....
تاريخ الاصابة:..... ساعة الاصابة:.....
عمر العامل:.....
مدة خدمته بالمنشأة:..... مدة خدمته في عمله الحالي الذي أصيب به:.....
المهنة:..... نوع الاصابة:.....
وصف الحادث:.....
ماهو التصرف الغير المأمون الذي قام به العامل:.....
ماهي العيوب التي كانت موجودة في محيط العمل وفي طريقة أداء العمل:.....
الاجراءات الواجب اتخاذها لمنع تكرار هذا الحادث:.....
توقيع المحقق
القسم

المصدر:قيس هادي أحمد، مرجع سابق، ص163

<sup>1</sup> عبد الرحمن العيسوي: سيكولوجية العمل والعمال، دار الراتب الجامعية، بيروت، (بون تاريخ)، ص 96

## 5. تصنيف الحوادث: تصنف حوادث العمل إلى:

### الجدول رقم 03: تصنيف حوادث العمل

المعيار	حسب النوع	حسب النتائج	حسب الخطورة	حسب الاسباب
الأصناف	1. حوادث خطيرة	1. حوادث تتلف الآلات	1. حوادث مميتة	1. حوادث ترجع إلى عوامل بشرية
	2. حوادث غير خطيرة	2. حوادث تتلف المنتجات	2. حوادث تؤدي إلى عجز كلي أو جزئي دائم	2. حوادث ترجع إلى عوامل مادية
		3. حوادث تصيب الأشخاص	3. حوادث تؤدي إلى عجز جزئي أو كلي مؤقت	3. حوادث ترجع إلى عوامل ميكانيكية

المصدر: عويد سلطان المشعان، مرجع سابق، ص 145

## 6. النظريات المفسرة للحوادث العمل:

1.6. النظرية الاجتماعية: وقد عمدت هذه النظرية الى ربط حوادث العمل بالعامل وخاصة ظروفه الاجتماعية غير

الملائمة. فالحالة الاجتماعية الصعبة للعامل والمتمثلة في وجود مشاكل مرتبطة بالسكن الأسرة والمحيط الاجتماعي تولد

حالة من الانفعال والاضطراب المستمر والتي بتفاعلها مع ظروف العمل المادية تكون سببا في وقوع الحوادث.

وبغية معالجة هذه الأسباب يتطلب الأمر تحسين الحالة الاجتماعية والاقتصادية للعمال ومعالجة مختلف المشاكل

المرتبطة بهذا الجانب.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>عباس مجد عوض: حوادث العمل في ضوء علم النفس، دار المعارف، مصر، 1985، ص30.

**2.6. النظرية النفسية:** تركز هذه النظرية على الدوافع اللاشعورية العميقة المتصارعة التي تدفع صاحبها لاتيان الفعل الذي ينجم عنه الاصابة كحل لهذا الصراع، وهي في دفعها لصاحبها عادة ما تجدد شيئاً مناسباً في المواقف الخارجية يصلح حلاً لهذا الصراع، فالإصابة في مثل هذه الحالات قد تكون تعبيراً لاشعورياً عن رغبات مكبوتة وقد تكون حلاً لصراع لاشعوري.<sup>1</sup>

وترى نظرية التحليل النفسي أن العدوان غريزة فطرية في النفس البشرية والإصابة قد تكون اشباعاً لدوافع العدوان يوجه نحو شيء أو شخص بطريقة مباشرة، وقد يتخذ الشخص أو الشيء رمزاً لأشياء أخرى وقد يرتد العقاب نحو الذات إذا كانت هناك رغبة لاشعورية لإنزال العقاب بالذات.

**3.6. نظرية الحرية والأهداف واليقظة:** حسب هذه النظرية فإن الحادث عبارة عن سلوك عملي رديء، يحدث في بيئة سيكولوجية غير مشجعة حيث لا يتلقى العامل المكافأة على عمله. فكلما كان المناخ الصناعي فيه وفرة من الفرص السيكولوجية والاقتصادية كلما كان سلوك العامل خالياً من الحوادث. إن المناخ السيكولوجي الصحي الذي يوفر للعامل المكافأة والجزاء على ما يبذل من جهد ويسمح له بإثارة بعض الموضوعات والمساهمة في وضع حلول يؤدي إلى تكوين عادة اليقظة والحيطة.<sup>2</sup>

**4.6. نظرية الاستهداف للحوادث:** يعرف الاستهداف للحوادث بأنه استعداد يقوم على مجموعة من الصفات والمميزات الشخصية التي تهيء الشخص للوقوع في الحوادث فتجعل معدلها عنده أعلى دائماً من معدل ما يقع على غيره من الأفراد الذين يعملون في نفس ظروف عمله واجراءات الأمن الوقائية فيه. فالاستهداف يتوقف على الفرد نفسه لا على الموقف الخارجي. ويتميز المستهدفون من الحوادث بالخصائص الآتية :

<sup>1</sup>حمدي ياسين(واخرون)، مرجع سابق، ص ص 199. 200

<sup>2</sup>عبد الرحمن العيسوي، مرجع سابق، ص 107

✓ انخفاض الذكاء وعدم الانتباه وشروء الذهن.

✓ الافتقار إلى التوافق الحسي والحركي.<sup>1</sup>

✓ الانفرادية ومخالفة التقاليد الاجتماعية والميل إلى معاداة الآخرين.

✓ الميل الى ايذاء وعقاب النفس.

✓ الغطرسة والاعتداد بالنفس وعدم الاكثرات بالاجراءات الوقائية.

5.6.. النظرية الوظيفية: تفسر هذه النظرية حوادث العمل تفسير شاملا بحيث ترى أن حوادث العمل ظاهرة لها

أسباب متعددة ومتراطة فيما بينها، ولا يمكن إرجاعها إلى عامل واحد بل إلى مجموعة من العوامل الانسانية

والمادية. فحادث العمل يمثل ظاهرة معقدة لتعدد وتداخل أسبابها.<sup>2</sup>

7. طرق قياس الإصابات: من أبرز المعدلات المستخدمة لقياس الحوادث مايلي:<sup>3</sup>

مجموع عدد الاصابات التي وقعت × الأساس (عدد ساعات عمل الموظفين)

1.7. نسبة الحوادث =

مجموع الساعات الفعلية للعمل

عدد أيام العمل المفقودة بسبب الحادث

2.7. معدل شدة الإصابة =

مجموع الساعات الفعلية للعمل

3.7. معدل تكرار الحوادث =

عدد الحوادث

× 1000000.

<sup>1</sup> قيس هادي أحمد، مرجع سابق، ص 150

<sup>2</sup> محمود نجيب توفيق وعبد الله محمد بازغة: العلاقات الصناعية في الشركات والمؤسسات العامة، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، 1996، ص 597

<sup>3</sup> .وفاء برهان براقوي، مرجع سابق، ص 411. 412.

مجموع الساعات الفعلية للعمل

8. الآثار المترتبة عن حوادث العمل:

1.8. الآثار الاقتصادية: ادية: تنقسم إلى:

- التكاليف المباشرة: وهي التي تقوم فيها مؤسسة التأمينات الاجتماعية بدفع التعويضات ومصاريف العلاج الطبي نيابة عن المؤسسة الصناعية مقابل أقساط يلتزم المشروع بدفعها، تحددها مؤسسة التأمينات حسب معدلات الحوادث لكل شركة، كما تتضمن تكاليف الآلة المعطلة وقطع الغيار المستبدلة وتكلفة شراء الوسائل والمعدات.
- التكاليف الغير مباشرة: وهي التكاليف التي تتحملها المنظمة ولا تدخل في نظام التأمين الاجتماعي، ويمكن تلخيصها في:

- الإضرار بسمعة المؤسسة .<sup>1</sup>

- ضياع الانتاج.

- نقص معدل إنتاج العامل بعد عودته للعمل

- عدم إيمان الوفاء بالتزامات الإنتاج المقررة في الخطة

- اجراءات الآثار القضائية التي قد يلجأ اليها في بعض الحوادث.<sup>2</sup>

2.8 الآثار الاجتماعية: تتضمن التكاليف التي يتكبدها المجتمع بسبب الحوادث وهي: تنافسية أقل / التقاعد المبكر

/ التغيب عن العمل / البطالة.

9. كيفية التقليل من حوادث العمل:

- التكوين على الأمن بالنسبة لكل المنخرطين الجدد في المؤسسة.

<sup>1</sup>عبد العزيز خواجه، مرجع سابق، ص 216

<sup>2</sup>قيس هادي أحمد، مرجع سابق، ص 146.

- إيجاد لجان متخصصة في النظافة والأمن وظروف العمل في كل الوحدات.<sup>1</sup>

- تحسين الظروف الفيزيائية للعمل بحيث تصبح أكثر ملائمة للعمل وهذا يحتاج إلى القيام بدراسات تبين أنسبها للعامل بحيث تختلف باختلاف المهن.

- تطوير الوسائل الوقائية وارشاد العاملين إلى استعمالها.

- استخدام الاختبارات المختلفة التي تكشف عن السمات العدوانية والغير طبيعية واستخدام نتائجها في عمليات الاختيار و التوجيه.<sup>2</sup>

- حل المشكلات النفسية والشخصية التي يعاني منها العامل ومساعدته على التخلص من مشكلاته.

- تطبيق المبادئ الأساسية للوصف الوظيفي بحيث يتم وضع الفرد المناسب في المكان المناسب الذي يتوافق مع استعدادته ومؤهلاته.

- مشاركة العاملين في حل المشكلات والتوصل إلى مقترحات ترضى جميع العاملين بما يحقق التنسيق والتعاون والاستقرار الوظيفي.

- التحديد الواضح للمهام والأدوار الوظيفية وكذلك تحديد المستويات الادارية والعلاقات التنظيمية.<sup>3</sup>

- تحليل حوادث العمل ومعرفة أماكن وقوعها وظروفها والأسباب المؤدية لوقوعها والعمل على السيطرة عليها.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup>مُحَمَّد مسلم، مرجع سابق، ص 156. 157

<sup>2</sup>فرج عبد القادر، مرجع سابق، ص 328. 330

<sup>3</sup>سيد مُحَمَّد جاد الرب، مرجع سابق، ص 411.

<sup>4</sup>وفاء برهان برقواوي، مرجع سابق، ص 41

## المحاضرة الخامسة: الأمن الصناعي

تمهيد:

يعد موضوع الأمن الصناعي من المواضيع المطروحة للنقاش والدراسة فهو ميدان أو فرع يستهدف رفع الكفاءة الإنتاجية للعامل والحرص على راحته وأمنه، كما يهتم بالكشف عن أفضل الظروف الإنسانية للعمل وحل المشكلات الصناعية حلا علميا، فانعدام ونقص وسائل الوقاية أو سوء ظروف محيط العمل تؤدي للعامل إلى الوقوع في الأخطار المهنية والإصابات، لذلك أولت المنظمات اهتماما كبيرا لهذا الموضوع وذلك بهدف الحفاظ عليه، وذلك من خلال عدة إجراءات وتدابير اتخذتها للحد أو التقليل من الأخطار التي تواجهه أثناء مزاولته لعمله.

**1. تعريف الأمن الصناعي:** " إيجاد البرامج المناسبة لتلافي ما يمكن أن يؤثر بطريقة أو باخرى على سلامة العاملين والممتلكات وسير العملية الإنتاجية، وذلك عن طريق متخصصين في هذا المجال تتوفر فيهم الخبرة والكفاءة لتصميم هذه البرامج وتحقيق الهدف المنشود، ألا وهو توفير كافة أساليب الحماية الوقائية".<sup>1</sup>

— الأمن الصناعي هو الذي يتضمن نظامين متكاملين هما:<sup>2</sup>

- توفير الوقاية للموارد البشرية من أخطار وحوادث العمل.
  - التأمينات الاجتماعية التي توفر رعاية وحماية ضد الأخطاء المختلفة التي يتعرض لها الموظف في موقع العمل.
- كما يعرف على أنه: "هو مجموعة الإجراءات والتدابير الوقائية، وكذا مجموعة الوسائل التي تتخذها المنظمة بمشاركة العاملين فيها، وتحفيزهم على تطبيقها واستخدامها بغية توفير ظروف عمل تضمن الصحة والسلامة وتجنب وقوع

<sup>1</sup> يونس لعوي و أحمد منيغد: مقومات الامن الصناعي ودورها في التقليل من حوادث العمل، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية ، العدد (01)34، جامعة زيان عاشور، الجلفة، أفريل 2018 ، ص 398.

<sup>2</sup> مصطفى يوسف كافي: إدارة الموارد البشرية من منظور إداري. تنموي. تكنولوجيا. عولمي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2014، ص 272



إصابات عمل ناتجة عن حوادث عمل أو أمراض مهنية قد تكون فيما بعد عبء ثقيل على المنظمة والعاملين فيها على حد سواء.<sup>1</sup>

وعليه فمفهوم الأمن الصناعي يرتبط بالبيئة المادية للعمل والتي تشمل:<sup>2</sup>

✓ مراعاة الجوانب الهندسية والمعمارية لمواقع العمل وسلامة المباني.

✓ توافر الآلات والمعدات الانتاجية الآمنة.

✓ توافر المواد الخام النقية والخالية من أي أخطار أو أمراض.

✓ توافر نظم الوقاية والعلاج وتوافر نظم التأمين على العاملين والمنظمة ضد مخاطر العمل.

- الفرق بين الأمن الصناعي و إدارة المخاطر: تتمثل أهمية الأمن الصناعي داخل المؤسسة في أنه أصبح هو الدرع

الواقى لمقومات الإنتاج من الأضرار والمخاطر التي يمكن أن تتعرض لها العملية الإنتاجية، حيث يهدف إلى اتخاذ

الاحتياطات اللازمة وتهيئة بيئة عمل صالحة وآمنة داخل المؤسسة .

وعليه فإن مفهوم الأمن الصناعي يلتقي مع مفهوم إدارة المخاطر في أن كليهما يهتمان بدراسة وتتبع المخاطر التي

من شأنها أن تؤثر على سيرورة العمل، وكذا على مختلف الأنشطة الفاعلة داخل المؤسسة، ويختلفان في أن الأمن

الصناعي يركز أكثر على التعامل مع الأخطار الناتجة عن المحيط الداخلي وما تعلق منه بالعمليات التشغيلية المرتبطة

بالإنتاج وعلاقته بالعنصر البشري من خلال العمل على تقليل الحد الأدنى للمخاطر المرتبطة بحوادث العمل، أما إدارة

المخاطر فتركز على تحليل المخاطر المرتبطة بعوامل البيئة الداخلية والخارجية على حد سواء.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>قويدر دوباخ، مساهمة برامج الأمن الصناعي في التقليل من اصابات العمل بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، مجلة أنسنة للبحوث والدراسات، المجلد 07، العدد 01، جامعة زيان عاشور، الجلفة، جوان 2016، ص260

<sup>2</sup>سيد محمد جاد الرب، مرجع سابق، ص ص 400 . 401

<sup>3</sup> لطيفة عبدلي، مرجع سابق، ص 29

## 2. أهداف الأمن الصناعي: يهدف الأمن الصناعي إلى تحقيق جملة من الأهداف تتمثل في:

- المحافظة على سلامة العاملين وحمائهم من جميع المخاطر في العمل.
- المحافظة على سلامة المعدات والالات من خلال اجراء الصيانة الدورية اللازمة.<sup>1</sup>
- حماية المواد الاولية والمنتجات من الضياع أو التلف من خلال اتباع الطرق السليمة أثناء المناولة أو التداول.
- حماية المنشأة الصناعية من خلال اتباع تعليمات السلامة المهنية.
- التأهيل والعلاج: ويتضمن هذا سرعة علاج وتأهيل العامل المصاب وكذلك ضمان دخل مناسب له طيلة فترة العلاج.<sup>2</sup>

## 3. أهمية الأمن الصناعي: تكمن أهمية الأمن الصناعي في كونه يساعد المؤسسة في أداء وظائفها من خلال:

- يساعد الأمن الصناعي على الاستقرار النفسي للعمال لشعورهم بالأمن والاطمئنان مما يؤدي إلى رفع مستوى أدائهم. كما أن انخفاض الحوادث يوفر للمنشآت الصناعية الكثير من نفقات العلاج والتعويضات. إذا أن كثرة الحوادث تسيء إلى الروح المعنوية ويشيع روح التمرد لدى العاملين ويزيد معدل غيابهم.<sup>3</sup>
- تساهم استراتيجية الأمن الصناعي في زيادة القدرة التنافسية للمنظمة في البيئة الخارجية من خلال: سمعة مميزة. انتاج عالي الجودة. تكاليف وأسعار تنافسية. استقرار في السوق مع زيادة أسعار الأسهم.<sup>4</sup>

## 4. برنامج الأمن الصناعي: يضم الأمن مجموعة من المكونات أهمها:

- الأهداف و السياسات: وجود سياسة واضحة وخطط دقيقة للتكفل بأمن العامل في موقع عمله.

<sup>1</sup> ناصر منصور الروسان (وأخرون): الأمن الصناعي والسلامة المهنية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2014، ص 12

<sup>2</sup> مصطفى يوسف كافي: مرجع سابق، ص 273.

<sup>3</sup> قيس هادي أحمد، مرجع سابق، ص 149.

<sup>4</sup> سيد محمد جاد الرب، مرجع سابق، ص 403

– مساندة الإدارة العليا لهذا البرنامج: على اعتبارها المسؤولية عن وضع أي قرار مع تشكيل لجنة الأمن الصناعي.

– التنظيم: على التنظيم التزام الشروط والقواعد الأمنية الداخلية، كما أن العامل يتوجب عليه احترامها بارتداء ألبسة الوقاية.

– تحديد مسؤولية الأمن: أي تحديد شخص مسؤول عن الأمن الصناعي وصيانة الأفراد.

– هندسة العمل: أي الالتزام بالشروط الهندسية الواجب توفرها في موقع العمل والمتمثلة في: توفير النظافة ، تحديد الإجراءات استخدام أجهزة الوقاية.

– التعليم والتدريب: من خلال التركيز على الإجراءات الصحيحة في العمل، وإرشاد الأفراد وتوجيههم فيما يتعلق بالتعليمات والضوابط الخاصة بالصيانة والأمن الصناعي. ومن بين أهم وسائل التوعية الوقائية المستخدمة نجد: اللوائح وملصقات الأمن، المطبوعات، المحاضرات، المؤتمرات، الندوات، الارشادات...<sup>1</sup>

– طبيعة العمل: يجب أن يكون العمل مصمما ومحددا ومنظما ويراجع من خلال أساليب الأمن الصناعي للتأكد من صلاحيته.

5. قواعد الأمن الصناعي: وهي تظهر الكيفية التي يجب على العمال إتباعها عند استخدامهم للآلات ووجوب تفادي السلوك المحظور لعدم وقوع الحوادث، ومن شروط وقواعد الأمن الصناعي نجد:

– أن تكون واضحة ومحددة وتبين طريقة أداء العمل.

– أن لا تكون هذه القواعد واللوائح متعبة مما يجعل الالتزام بها غير ممكن.

– عدم الإكثار منها مع التركيز على القواعد الأساسية الواجب تطبيقها.

– أن تتماشى مع التغيرات التي تحدث في بيئة العمل.

---

<sup>1</sup> فويدر دوباخ، مرجع سابق، ص 262.

6. إجراءات الأمن الصناعي: لتوضيح قواعد الأمن للعمال يجب أن تدعم بإجراءات الأمن لاستيعابها جيدا، وتضم

تعليمات يسهل فهمها وتطبيقها وهي:<sup>1</sup>

- استعمال ألبسة الوقاية " القفاز، الحذاء الواقي، الخوذة".
- عدم وضع الأسلاك الكهربائية في طريق العمال أو في طريق عربات اليد.
- تفادي تصادم العامل بعامل آخر أو بأجسام أخرى نتيجة لعدم الرؤية أو لحمل صناديق كبيرة.
- اجتناب السرعة في الحركة والمشى والابتعاد على مصادر الإشعاع الضوئي.
- استشارة ذوي الخبرة وضرورة الاستماع إلى التعليمات.
- ضرورة معرفة مواطن الخطر الموجودة في أماكن العمل.
- احترام كمية الحمولة وعدم وضع أية زيادة فوق العربات.

7. مراحل تطبيق الامن الصناعي: يقسم تحقيق الأمن الصناعي إلى ثلاث مراحل رئيسية:<sup>2</sup>

- المرحلة الاولى: تصميم واختيار الآلات ومواد العمل الأكثر امانا وانشاء المباني المناسبة هندسيا لطبيعة العمل.
- المرحلة الثانية: في أثناء الاستثمار والتشغيل والانتاج، عن طريق وضع تعليمات التشغيل الأمانة وتنظيم مكان العمل وتخطيط سير المواد وحركة العمال وتحديد مصادر الخطر والتعريف بطرق الوقاية من الحوادث والأمراض المهنية وتوصيف معدات الوقاية الفردية بما يتناسب مع طبيعة العمل ومواده .

---

<sup>1</sup> كامل مجد عويضة، مرجع سابق، ص 141. 142.

<sup>2</sup> عمر بزوي و ليلي خنيش: دور الأمن الصناعي في الوقاية من الأمراض المهنية في المؤسسة الصناعية، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، المجلد5،

العدد01، جامعة حمه لخضر، الوادي، جوان 2022، ص 225

- المرحلة الثالثة: عند وقوع الحوادث وتشمل اجراء الاسعافات الأولية وعمليات الانقاذ بفرق اسعاف متخصصة ومؤهلة لتعامل مع الاصابات والجروح الأكثر احتمالا بحسب مجال العمل وطبيعة مواد العمل. كما يجب تعليق لوحات وتعليمات حول كيفية اجراء الاسعافات الأولية واخلاء المصابين وأسماء وعناوين الأطباء والمستشفيات المختصة بمعالجة الاصابات الأكثر احتمالا .

8. لجنة الأمن الصناعي: تتكون اللجنة المثالية من أعضاء مختلفين منهم الإداري، الفني، المشرف، السيكولوجي، مهندس الأمن، الطبيب المهني الأخصائي الاجتماعي وعدد من العمال، ومن أهم وظائفها الأساسية:<sup>1</sup>

- تحليل أسباب الحوادث وظروفها.

- الفحص الدوري المتواصل للآلات والمعدات والأجهزة للتأكد من سلامتها.

- الإشراف على الظروف الفيزيكية للعمل.

- العناية بالاختيار المهني للعمال، حالتهم الصحية، توزيع فترات الراحة.

- نشر الوعي الوقائي بين العمال عن طريق الإعلانات والأحاديث ... وغيرها.

وقد تكلف بالإشراف على الخدمات الطبية والصحية بالمصنع على أن ترفع جميع ما تراه من اقتراحات ووصايا لازمة لمنع الحوادث للإدارة.

9. مقومات بناء وإدارة نظام فعال للأمن الصناعي:

- دعم الإدارة العليا من خلال توفير التسهيلات اللازمة لإنشاء النظام وتنفيذه.

- اختيار الأفراد المناسبين للعمل.

- وضع استراتيجية قصيرة ومتوسطة المدى لتدريب وتطوير العاملين في مجال الأمن الصناعي.

---

<sup>1</sup> عويد سلطان المعشان، مرجع سابق، ص ص 171 . 172

- ترشيد عمليات اختيار وشراء الالات.<sup>1</sup>

- التنبؤ بالأعمال والمواقف التي تؤدي إلى حدوث الاصابات ( تحديد و تعريف الاخطار العملية).<sup>2</sup>

## 10. وسائل الأمن الصناعي:

- التشريع: وذلك بتحديد الشروط الواجب توافرها في المباني الصناعية وبيئة العمل واختصاصات أصحاب

المشروعات وتنظيم العلاقة بين العمال وأصحاب الأعمال.

- الترميم: وذلك بتنميط المواصفات والمقاييس للتركيبات والمباني والأجهزة وأدوات الوقاية ويتم ذلك بصفة رسمية أو

اتفاقية.

- المراقبة والتفتيش: وتعلق باكتشاف الأخطاء ومحاولة السيطرة عليها واتخاذ الاجراءات لمعالجتها.

- البحوث والدراسات : وذلك بتجميع بيانات الحوادث، وهي تتمثل في:<sup>3</sup>

• البحوث الفنية: وهي تتمثل في دراسة الطرق المثلي للقيام بالعمل.

• البحوث السيكولوجية: وهي متمثلة في دراسة استعداد العامل للقيام بعمله.

• البحوث الاحصائية: وهي تتمثل في معرفة معدل الحوادث.

- الدعاية وذلك باستخدام الملصقات والوسائل الإعلانية المختلفة إضافة إلى التعليم والتوعية.

- التأمين على العمال ضد الحوادث وإصابات العمل لضمان تعويض مناسب لهم.

- تحسين ظروف العمل الفيزيكية للعمل مع تكييف العمل للعامل.

---

<sup>1</sup> سيد محمد جاد الرب، مرجع سابق، ص 419

<sup>2</sup> ناصر منصور الروسان (واخرون)، مرجع سابق، ص 30

<sup>3</sup> نور الدين زحوني ومختار عيواج: دور المسير في إدارة نظام الصحة والسلامة المهنيين في بيئة العمل، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 02، العدد 01، جامعة

عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2019، ص 16

**1.1. مداخل دراسة الأمن الصناعي:** هناك عدة مداخل حاولت دراسة الأمن الصناعي من زوايا مختلفة ولكنها متكاملة. وأهم هذه المداخل نجد:<sup>1</sup>

**1.1.1. المدخل الهندسي:** وهو يختص بتصميم الأجهزة والمعدات تصميا أمنا مما يؤدي إلى تقليل احتمال وقوع الحوادث إلى أدنى حد، كما يختص أيضا بخلق بيئة عمل مناسبة وأمنة في أماكن العمل وتخفيض الأخطار الناتجة عن التطور التكنولوجي.

**2.1.1. المدخل السيكولوجي:** ويهتم بدراسة العوامل الانسانية وعلاقتها بالمخاطر والدفاع إلى الاستهداف للحوادث والنواحي المتصلة بالتدريب وتعليم قواعد العمل المأمون وسيكولوجية الادارة والاشراف وطرق الاختيار والتوجيه المهني والمسائل المتصلة بالاجهاد الذهني، الانفعالات، حالات القلق، الاضطرابات النفسية وعلاقتها بحوادث العمل.

**3.1.1. المدخل الانتقائي:** يهتم هذا الاتجاه بالكشف عن خصائص الأفراد المستهدفين للحوادث واستبعادهم أو علاجهم ومراعاة عدم تعيين عمال جدد يتصفون بهذه الصفات. ويرى أصحاب هذا المدخل ضرورة استخدام الاختبارات لمعرفة القدرات الذهنية والميكانيكية للأفراد لوضع الشخص المناسب في المكان المناسب من أجل تقليل احتمال وقوع الحوادث.

**4.1.1. المدخل الطبي (العلاجي):** يهتم بتهيئة الظروف الصحية في أماكن العمل والكشف عن العمال المرضى وعلاجهم، وتقديم مختلف الخدمات الصحية التي تساهم في تخفيض معدلات الحوادث والأمراض المهنية.

---

<sup>1</sup> يونس لعوي و أحمد منيغدا ، مرجع سابق، ص ص 399. 400

## المحاضرة السادسة: الأمراض المهنية

### تمهيد:

يعتبر موضوع الأمراض المهنية من المواضيع الهامة التي أثرت اهتمام مختلف العلماء والباحثين في شتى التخصصات نظرا لارتباطه بالصحة والسلامة الجسدية والنفسية للموارد البشرية في بيئة العمل. وقد حالي تناوله بالوصف والتحليل للوقوف على أسباب المرض المهني وأهم العوامل المؤثرة فيه وماهي الظروف التي أدت إلى انتشاره في الأوساط المهنية. وذلك من أجل الوصول إلى وضع استراتيجيات من شأنها التقليل من أثاره وتوفير بيئة آمنة خالية من المخاطر.

### 1. تعريف الأمراض المهنية:

- هي " تلك الأمراض المرتبطة مباشرة بالأعمال المهنية المختلفة والناجمة عن تعرض العامل لظروف عمل سيئة كالحراة أو البرودة أو استنشاق الأبخرة السامة والأتربة والغازات التي تتصاعد في مواقع العمل".<sup>1</sup>

- المرض المهني هو " علة جسمية تنشأ بسبب العمل وتتركب على طبيعته وظروفه خلال فترة من الزمن، كما ينشأ تدريجيا نتيجة امتصاص الجسم لمواد ضارة أو التعرض لها، وأعراضها لا تظهر إلا بعد فترة معينة من الزمن تطول أو تقصر حسب ظروف العمل والاستعداد الجسماني للعامل".<sup>2</sup>

- كما يعرف على أنه " المرض الذي يصيب العامل بسبب عمله في مهنة ما مدة قصيرة أو طويلة وذلك نتيجة تعرضه لعوامل مختلفة ذات تأثير ضار يحدث تغيرات مرضية على الجسم".<sup>3</sup>

ومنه فإن المرض المهني ينتج عن الممارسة العادية لمهنة معينة، وهو يرجع لعاملين أساسيين هما:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> وفاء برهان برفاوي، مرجع سابق، ص395.

<sup>2</sup> سهيلة لفقير: واقع تطبيق متطلبات نظام ادارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية وانجاهات الاطارات نحوها، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر2، الجزائر، 2016/ 2017، ص132.

<sup>3</sup> عبد الفتاح دويدار، مرجع سابق، ص349.



- عامل ذاتي: أي قابلية الفرد من حيث تكوينه البيولوجي للتعرض للأمراض مهنية.

- عامل مهني: وهو يرتبط بظروف العمل.

## 2. الفرق بين المرض المهني وحادث العمل: يعتبر الحادث حدث مادي يسبب إصابة جسدية يسهل

ملاحظتها زد الى ذلك أن الحادث يحدث في مكان وزمن معين ومحدد كما تسهل عملية التحقق منه

(امكانية اثبات العلاقة بين الاصابة وسبب الحادث)، بينما المرض المهني فهو ناتج عن تعرض العامل

المستمر إلى خطر فيزيائي أو كيميائي أو بيولوجي أو لتعرضه لظروف غير ملائمة في عمله، بحيث يصعب

تحديد بدايته بالضبط (بعض الأمراض تظهر بعد توقف العامل على مزاوله نشاطه بحيث يصعب اثبات

العلاقة بين المرض وطبيعة النشاط)، كما يكمن الاختلاف بينهما في التعويضات من طرف صندوق

الضمان الاجتماعي ففي حال حادث العمل يحق للعامل التمتع بالحماية الكاملة مادامت صلته بالعمل

قد أثبتت، أما المرض المهني فلا يمكن للعامل الحصول على الحماية القانونية إلا في حالة ما اذا كان المرض

محدد من قبل التشريع على أنه مرض مهني.<sup>2</sup>

## 3. لمحة تاريخية عن الأمراض المهنية: لقد وضع قدماء المصريين شيئاً عن المرض الذي يصيب العمال

الذين كانوا يقومون بين السكاكين، كما ذكرت المراجع أن أبو قراط ( 460- 370 ق م) قدم وصف

للأعراض المرضية التي كانت تنتاب عمال استخدام المعادن وعمال الصياغة والذين يعملون بإسطبلات

الخيول. ثم تطورت حصيلة المعرفة بالأمراض المهنية وعلى رأسهم أطباء القرون الوسطى من أمثال جورج

أمبريكولا. وزاد الاهتمام بها بعد الثورة الصناعية والتقدم العلمي والتطور في النظم العلمية والتحليلية

والمعملية حيث اتجهت أنظار الكثير من الأطباء المعينين بهذا النوع من الأمراض إلى اتخاذ البيئات الصناعية

<sup>1</sup>الطبيب سماتي، مرجع سابق، ص ص 26. 27

<sup>2</sup>عمر بزيو وليلي خنيش، مرجع سابق، ص 226

1. ميدانا تجريبيا ومعمليا بالنسبة لدراساتهم التحليلية للأمراض المهنية  
وإذا تتبعنا تطور فكرة المرض نجد عند البدائيين أن مرضهم مرتبطا بالأرواح، ولقد تغير تفسير المرض في  
أوائل العصر الاغريقي ولكنه ظل يعتبر بأنه نتيجة أسباب فوق طبيعية، إلى أن ظهور أبو قراط وفسر  
الأمراض على أنها ظواهر طبيعية، ومع تقدم علم الأمراض الحديث ظهر تفسير أدق لطبيعة المرض حيث  
أصبح ينظر إليه باعتباره نتيجة لعدة عوامل مرتبطة بالعمل وظروفه<sup>2</sup>، وقد أخذت الأمراض والمشكلات  
الصحية تتطور مع تطور ونشوء الصناعة والتعدين والحرف اليدوية والصناعية والبيئية إلى أن وصلت إلى  
ماهي عليه الآن من تشعب وإختلاف وإنتشار.

#### 4. خصائص المرض المهني: يتميز المرض المهني بـ:

- هو نتيجة تعرض العامل لخطر فيزيائي، كيميائي، بيولوجي أي أنه ناجم عن ظروف العمل التي يمارس فيها العامل نشاطه.<sup>3</sup>
- أن تؤدي طبيعة النشاط إلى اصابة العامل أثناء مزاولته لعمله بمرض يجد من مردود بدنه.
- أن يكون المرض مدرجا في جدول الأمراض المهنية المتعارف عليها.<sup>4</sup>
- لا يمكن تحديد بداية الاصابة بالمرض المهني بدقة.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> نادية محمد السيد: علم الاجتماع الطبي - المفهوم والمجالات، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2004، ص 289.

<sup>2</sup> عصام حمدي الصفدي (وأخرون): علم الاجتماع الصحة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، ط1، 2003، ص 59

<sup>3</sup> محمد مسلم، مرجع سابق، ص 159

<sup>4</sup> وفاء برهان بركاوي، مرجع سابق، ص 396.

<sup>5</sup> الطيب سماتي، مرجع سابق، ص 24.

5. تصنيف الأمراض المهنية: تطرق الباحثون والمختصون في مجال طب العمل والأمراض المهنية إلى عدة

تصنيفات للأمراض المهنية فمنهم من صنفها حسب طبيعة العمل ومنهم من صنفها حسب طبيعة

مسبباتها، ومن التصنيفات الشائعة والمتداولة نذكر ما يلي:<sup>1</sup>

1.5. التصنيف حسب طبيعة المهنة : وينقسم إلى :

\*أمراض مهنية للعاملين في مصانع البترول.

\*أمراض مهنية للعاملين في مصانع البتروكيماويات.

\*أمراض مهنية للعاملين في مصانع الغزل والنسيج.

\*أمراض مهنية للعاملين في صناعة الزجاج.

\*أمراض مهنية للعاملين في المستشفيات والمختبرات.

2.5. التصنيف حسب طبيعة المسبب: ويتمثل فيما يلي:

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

شأنها أن تؤدي إلى الإصابة بأمراض مهنية، وتشمل الظروف الفيزيقيه: تغيرات درجة الحرارة، التعرض لإضاءة غير

مناسبة أو لضوضاء مزعجة أو مضرّة أو لتغيرات الضغط الجوي أو التعرض للإشعاعات أو الكهرباء أو للذبذبات

والاهتزازات.

\*أمراض مهنية ناتجة عن عوامل بيولوجية: تنتج عن عدوى الميكروبات أو الفيروسات المتواجدة في جو العمل

و تنتقل من إنسان لآخر.

\*أمراض مهنية ناتجة عن عوامل نفسية: ومن أمثلة ذلك تقلصات العضلات عند عمال التلغراف.

---

<sup>1</sup>سهيلة لفقير، مرجع سابق، ص ص 133. 135.

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

### 3.5. التصنيف حسب طبيعة المصاب: وقد تكون الإصابة في :

الجهاز التنفسي، الجهاز الهضمي، الجهاز الدوراني أو الجهاز الحركي، الجهاز العصبي، الجلد ، العينين الأذنان والأنف والحنجرة ، أو الإصابة في أكثر من جهاز.

6.العوامل المؤدية للإصابة بالأمراض المهنية: هناك العديد من العوامل التي تجعل الفرد العامل يصاب بأمراض مهنية على المدى القريب أو البعيد، وذلك من خلال مزاولته لعمله واحتكاكه بمواد كيميائية سامة، أو العمل تحت ظروف فيزيقية غير ملائمة له، ومن بين تلك العوامل المؤدية لإصابته بأمراض مهنية نذكر ما يلي:

- **العوامل الطبيعية (الفيزيكية):** وهي العوامل التي توجد في بيئة العمل وتؤثر على العاملين نتيجة خواصها الطبيعية مثل: الاضواء، الضوضاء ، الحرارة ، الرطوبة، التهوية، الاهتزازات ...
- **العوامل الكيماوية:** معظم الأمراض المهنية تأتي بسبب كثرة استعمال المواد الكيماوية المختلفة في الصناعة والتي تعد خطرة على صحة العامل، والمواد الكيماوية المستعملة قد تكون على شكل مواد صلبة كالمعادن والرصاص الفسفور الزئبق أو سائلة كالحوامض أو على شكل غازات كثنائي اكسيد الكربون والنتروجين أو أتربة كأتربة الكربون .<sup>1</sup>

<sup>1</sup>عمر بزيو وليلي خنيش، مرجع سابق، ص 227

- **عوامل سلوكية:** وتتعلق بالسلوكيات اللاوقائية التي يقوم بها العامل أو نتيجة لضعف تكوينه وخبراته في منصب

عمله، مثل: إهمال العامل وشروود ذهنه، نقص المهارة، وجود نقص بدني، التعامل الخاطئ مع بيئة العمل.<sup>1</sup>

**العوامل الميكانيكية:** وهي التي تنشأ عن الاصطدام أو الاتصال بين جسم العامل و جسم صلب كمخاطر

الانشاءات، اضافة إلى مخاطر الاجهزة والالات والمعدات.<sup>2</sup>

. **العوامل الحيوية:** وتنتج عن البكتيريا والفيروسات بانتقالها من مصادر عضوية إلى الانسان أو من انسان إلى انسان

أو من حيوان الى انسان .

8. **مداخل الأمراض المهنية :** تنتقل الأمراض المهنية إلى جسم الانسان عن طريق ثلاث مداخل وهي:<sup>3</sup>

- **الجلد:** تدخل العوامل المسببة للأمراض عن طريق الجلد أما بإختراقه مباشرة وهو سليم دون أن يشعر

الفرد ك الاشعاع، الميكروب، المواد الكيميائية، التي ترسو على الجلد فيذيبها العرق وتتسرب إلى الجسم،

وإما بإختراقه في مواطن ضعيفة حيث يكون هناك خدش، التهاب، جرح ويعتبر امتصاص السموم من

الجلد مسؤولاً عن الكثير من الأمراض المهنية الغير جلدية والجلدية مثل: القرحة، الالتهابات، الأورام.

-**التنفس:** إذا كان الهواء يحتوى مواد ضارة فإنها تختفي في الصدر وتمتص في الرئة مع الدم، وتحدث آثار

ضارة في جميع أنحاء الجسم حيث تصل إليها عن طريق الدورة الدموية.

- **الفم:** إن تناول الطعام في مكان العمل يعرض الطعام للتلوث بمواد الصناعة، كما أن الأكل بغير غسل

اليدين والفم يلوث الطعام بما يعلق بها من مواد الصناعة.

---

<sup>1</sup>عماد الدين بريهموش، واقع الأمن الصناعي في المؤسسة الصناعية الجزائرية، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الانسانية

والاجتماعية، جامعة الجزائر2، الجزائر، 2014/ 2015، ص 80

<sup>2</sup> سيد مجّد جاد الرب، مرجع سابق، ص 396

<sup>3</sup>عبد الفتاح دويدار، مرجع سابق، ص ص 252. 253.

## 9. طرق تحديد الأمراض المهنية و اجراءات اثباتها:

### 9.1. طرق تحديد الأمراض المهنية: يمكن تحديد المرض المهني بثلاث طرق تتمثل في:<sup>1</sup>

-طريقة التغطية الشاملة (نظام الغطاء العام أو الطريقة المرنة): يتم موجب هذه الطريقة حماية للعامل في حالة إصابته بمرض يثبت أصله المهني، عند الأخذ بهذا النظام يعهد إلى هيئة معينة للبحث في كل حالة على حدى من حيث كونها مرضا مهنيا أم لا، وغالبا ما تشكل هذه اللجنة من أطباء متخصصين أو أطباء وخبراء في الأمن الصناعي، وهنا لا تتحدد ماهية المرض المهني، إلا بعد الإصابة به .

\*مزايا هذه الطريقة: التوسيع من دائرة الضمان بالنسبة للعامل لأنها تغطي كافة الأمراض.  
\*عيوبها: إلقاء عبء إثبات العلاقة السببية على العامل الذي عليه أن يثبت أن المرض كان بسبب العمل الذي يقوم به. لكن ارتأت الدول التي تعتمد هذه الطريقة ضرورة التقليل من عبء الإثبات على العامل من خلال تعيين هيئة مختصة تتولى مهمة البحث والبت في علاقة العمل بالإصابة، فمن الناحية القانونية يقع عبء الإثبات على العامل ولكن من الناحية العملية يقع على اللجنة المكونة من الخبراء .

- **نظام الجداول:** تدرج الأمراض المهنية في جدول مقسم لشقين، الأول يحدد فيه اسم المرض وفي الشق الثاني الأعمال المسببة لهذا المرض، وبمجرد إصابة العامل بمرض من هذه الأمراض المحددة في الجدول وكان يمارس مهنة أو عملا تسببه وفقا للجدول، اعتبر مرضا مهنيا .  
وتنقسم الجداول إلى صنفين: جداول مغلقة تحدد فيها الأمراض والمهن التي تسببها دون السماح لأي جهة بإضافة أمراض جديدة بعد وضع الجدول، أما الصنف الثاني فهي الجداول المفتوحة التي تسمح بإضافة أمراض مهنية جديدة

<sup>1</sup> عماد الدين بويهموش، مرجع سابق، ص ص 81. 82

كلما ظهرت الحاجة لذلك بموجب إجراءات تشريعية بسيطة، أو بموجب قرار إداري من الجهة المسؤولة على التأمين ضد إصابات العمل والأمراض المهنية.

\*مزايًا طريقة الجداول: أنها تخفف عبء الإثبات على العامل باعتبار الإصابة مرضًا مهنيًا مادام وردا في الجدول.

\*عيوب الجداول المغلقة: لا تواكب الواقع العملي والبحث العلمي الذي بإمكانه الكشف عن أمراض جديدة لها صفة المرض المهني، مما يؤدي بالعامل إلى فقدان حقه في الحماية.

-**الطريقة المزدوجة:** تجمع هذه الطريقة بين نظام التغطية الشاملة ونظام الجداول، ويظهر ذلك من خلال تعريف المرض المهني وإرفاق قانون الضمان بجدول الأعمال الذي يتضمن الأمراض المهنية التي تسببها على سبيل المثال لا الحصر. أما فيما يتعلق بعبء إثبات العلاقة السببية فتميز حالتين: إذا كان المرض وردا في الجدول فيعفى العامل عن إثبات العلاقة السببية بين المرض والعمل، أما في حالة عدم ذكر المرض بالجدول فهنا فالعامل ملزم بإثبات العلاقة السببية بين المرض والعمل .

**2.9. اجراءات اثبات المرض المهني:** يتم اثبات المرض المهني اعتمادا على القواعد العامة بكل وسائل الاثبات باعتباره واقعة مادية:

- التصريح بالمرض المهني من قبل المصاب أو من ينوب عنه لدى هيئة الضمان الاجتماعي في مدة تتراوح بين 15 إلى ثلاثة أشهر التي تلي المعاينة الطبية الأولى للمرض.

- تقوم هيئة الضمان الاجتماعي بإرسال نسخة من التصريح إلى مفتش العمل المختص إقليميا، والهدف من وراء التصريح هو تمكين هيئة الضمان الاجتماعي من ممارسة رقابتها من خلال الطبيب المستشار التابع للصندوق للتأكد من الحالة الصحية للمؤمن له. فإذا كان بالقبول فإن المؤمن له تقدم له الأدعاءات اللازمة عن المرض، أما إذا تم رفض

الطابع المهني للمرض فإن المصاب يحق له الطعن في قرار هيئة الضمان الاجتماعي أمام اللجنة المحلية الولائية ثم أمام اللجنة الوطنية المؤهلة للطعن ثم أمام القضاء.<sup>1</sup>

## 10. وسائل الوقاية من الأمراض المهنية: تتم الوقاية من الأمراض المهنية باتباع وتنفيذ استراتيجيات

الوقاية التي تعمل على منع الخطر، و يمكن اجمال في:

### 1.10. الإستراتيجية الهندسية: وتتمثل في الإجراءات التالية :

\* تغيير طريقة العمل أو إحلال مادة بأخرى: ذلك باستبدال مادة خطرة بأخرى آمنة تحقق الغرض المطلوب.

\* العزل: وذلك بعزل مواقع العمل التي تسبب حالات مرضية كالمواقع التي فيها حرارة عالية، ضوضاء مرتفعة ومزعجة.<sup>2</sup>

\* حصر العمليات الضارة داخل إطار من الأسوار الحصينة: ويقصد بذلك وضع المواد الخطرة في أماكن محددة، ويتم التعامل معها بحذر وحيطة.

\* التهوية: ذلك بخلق بيئة عمل آمنة وتخفيض فرص التعرض للملوثات.

\* الترطيب: يقصد به التقليل من انتشار المواد الخطرة في بيئة العمل.

\* مراعاة الترتيب والنظافة.<sup>3</sup>

\* التخلص من ملوثات الجو (الغازات ، البخار ، الدخان ، الأتربة).

### 2.10. الإستراتيجية الطبية: وتتمثل في الإجراءات التالية:

\* الكشف الطبي الابتدائي: ومن أهم فوائده وقاية العمال من توظيفهم في الأعمال التي تلقي بهم في مواطن الخطر.

---

<sup>1</sup> الطيب سماتي، مرجع سابق، ص ص 63. 64.

<sup>2</sup> قويدر دوباخ، مرجع سابق، ص 265

<sup>3</sup> عبد الفتاح دويدار، مرجع سابق، ص 252



\*الكشف الطبي الدوري: وهو يساعد على اكتشاف المرض المهني في أولى مراحلها قبل استفحاله.

\*التثقيف العمالي: يقصد به إلمام العامل ومعرفته بطبيعة عمله ومدى خطورة المواد التي يتعرض لها.<sup>1</sup>

\*الفحص الطبي العام الخاص: يهدف إلى الرغبة في تكليف شخص بعمل جديد يستدعي التأكد من لياقته البدنية وسلامته.

\*الفحص الطبي عند نهاية الخدمة: ويهدف إلى التأكد من مدى تأثيرها السلبي على العامل.

\*تأمين وسائل وقائية: أي توفير وسائل الوقائية والإسعافات الأولية وتدريب العمال.

3.10. الإستراتيجية الشخصية: وهي تتمثل في ضرورة استعمال الفرد العامل لوسائل الوقاية الفردية إضافة إلى الاهتمام بالنظافة الشخصي.

## المحاضرة السابعة : الصحة والسلامة المهنية

### تمهيد:

تعتبر الصحة والسلامة المهنية من العوامل الأساسية التي تساعد المؤسسات على تحقيق كفاءة عالية في الأداء من خلال توفير بيئة آمنة خالية من مخاطر العمل، مما استدعى الاهتمام به من قبل الباحثين وأرباب العمل باعتبارها مسؤولية اجتماعية واقتصادية يلتزم بها جميع الأفراد بعض النظر عن مستوياتهم الادارية.

### 1. مفهوم الصحة والسلامة المهنية:

1.1. مفهوم السلامة المهنية: ظهر علم السلامة الصناعية في القرن الماضي عام 1931، وتعرف بـ " العلم الذي يهتم في المقام الأول بالحفاظ على سلامة وصحة الانسان وعلى عناصر الانتاج في مكان العمل (الالات. المواد.

<sup>1</sup>قويدر دوباخ، مرجع سابق، ص 265

المباني)، وذلك بتوفير بيئة عمل آمنة خالية من مسببات الحوادث والاصابات والأمراض المهنية. فهي مجموعة من الاجراءات والقواعد والنظم تهدف إلى الحفاظ على الانسان من خطر الاصابة والحفاظ على الممتلكات من خطر التلف والضياع".<sup>1</sup>

- كما تعرف على أنها "توفير ظروف عمل آمنة ومناسبة لكل من العامل وأداة العمل".<sup>2</sup>

- هي مجموعة الاجراءات التي تتخذها إدارة المنظمة لأجل حماية الموارد البشرية العاملة لديها من الأمراض والأخطار المتعلقة بعملهم، ويتبع تطبيق هذه الاجراءات توفير البرامج التثقيفية المناسبة للعاملين والعمل على رعايتهم وتقديم الخدمات العلاجية لهم".<sup>3</sup>

2.1. مفهوم الصحة المهنية: "تعنى الحفاظ على العاملين من الأمراض النفسية والبدنية الناجمة عن العمل".<sup>4</sup>

إن مفهومي الصحة والسلامة متصلان ببعضهما ويتم فهمهما بنفس الاطار الا أنهما يختلفان، فعبارة الصحة بقصد بها خلو الفرد من الأمراض العقلية والجسدية، بينما السلامة فهي تعبر عن سلامة الفرد من الحوادث وتجنبيه الاصابة بها.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> حمزة الجبالي: السلامة المهنية في المنشآت التعليمية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الاردن، ط1، 2006، ص05.

<sup>2</sup> زكريا طاحون: السلامة والصحة المهنية وبيئة العمل، شركة ناس، عابدين، 2006، ص 18

<sup>3</sup> محفوظ أحمد جودة: إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن، ط1، 2010، ص 361

<sup>4</sup> خضير كاظم حمود و ياسين كاسب الخرشنة: إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط4، 2011، ص225

<sup>5</sup> محفوظ أحمد جودة، مرجع سابق، ص 361

## 2. الفرق بين السلامة المهنية والامن الصناعي:

### الجدول رقم 04: الفرق بين السلامة المهنية والامن الصناعي

الامن الصناعي	السلامة المهنية
- يرتبط بالصناعة و المصانع. - يرتبط بمنع الحوادث والاصابات	- يرتبط بكل أنواع العمل داخل المصانع وخارجها. - يرتبط بمنع الحوادث والاصابات والعناية بالغذاء المتوازن

المصدر: زكريا طاحون، مرجع سابق، ص 18

### 3. مراحل تطور السلامة المهنية: مر هذا التطور بثلاث مراحل وهي:<sup>1</sup>

#### 1.3. مرحلة الاهتمام بالأمن الصناعي: بدأ الاهتمام بالأمن الصناعي والسلامة الصناعية مع بداية الثورة

الصناعية في القرن 19 لتلافي الأخطار التي يتعرض لها العمال في المنظمات الصناعية.

#### 2.3. مرحلة الاهتمام بالسلامة المهنية: وذلك بعد التطور التكنولوجي الذي أدى إلى تصاعد حوادث

العمل في المنظمات غير الصناعية.

#### 3.3. مرحلة الاهتمام بتوفير بيئة آمنة: أي الاهتمام بسلامة وصحة الفرد وخلوه من الأمراض والحوادث

بغض النظر عن مصدرها.

<sup>1</sup> عطالله محمد الشرعة وغالب محمود سنجدق: ادارة الموارد البشرية- الاتجاهات الحديثة وتحديات الالفية الثالثة، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، الاردن،

#### 4. أهمية السلامة المهنية: تظهر أهمية السلامة المهنية من خلال :

- تجنب حوادث العمل التي تكلف مبالغ كثيرة وذلك لرفع الروح المعنوية لدى العاملين وزيادة كفاءتهم الانتاجية كما ونوعاً.<sup>1</sup>
- توفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر.
- التقليل من الآثار النفسية الناجمة عن الحوادث والأمراض الصناعية.
- تدعيم العلاقة الانسانية بين الادارة والعمال، كما أنها تخلق السمعة الجيدة للمؤسسة اتجاه المنافسين.<sup>2</sup>
- خلق وتيرة تنافسية في الأسواق وجذب المهارات والكفاءات واستقرارها وتقليص دوران العمل.<sup>3</sup>

#### 5. أهداف السلامة والصحة المهنية: تهدف السلامة المهنية إلى الحد من الأخطار التي يواجهها العامل بسبب

استخدامه لمختلف الآلات والمعدات، وكذلك السلامة الصحية من الأمراض الناتجة عن ممارسة الأعمال المهنية. وعليه تسعى السلامة المهنية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- حماية العنصر البشري (العامل).
- تحديد طرق الأداء و تسييرها بأقل المجهودات وأقل المخاطر.
- رفع المستوى الفني للعاملين (التدريب المستمر).
- منح الثقة في المنشآت الاقتصادية وتشجيعها باستمرار.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> ربيع محمود القاسم: علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2001، ص 56.

<sup>2</sup> نور الدين زحوفي ومختار عيواج، مرجع سابق، ص 14

<sup>3</sup> خضير كاظم حمود و ياسين كاسب الخرشنة، مرجع سابق، ص 226.

<sup>4</sup> زكريا طاحون، مرجع سابق، ص 20

- المشاركة في تنمية الاقتصاد القومي وخلق الوعي لدى العاملين فيما يتعلق بالأساليب والطرق الآمنة لأداء العمل وأهمية الالتزام بقواعد السلامة والتي من شأنها تدعيم السلامة والصحة المهنية وكذلك رفع معنويات العاملين وزيادة ثقتهم بأنفسهم وبالتالي زيادة إنتاجيتهم .
- تخفيض كلفة الإنتاج وذلك بتوفير الأموال التي تدفع نتيجة وقوع حوادث العمل من تعويضات ومصاريف علاج ونقل وإصلاح واستبدال المعدات والأجهزة أو المنشآت التي تتعرض للتلف والدمار.
- الاستعداد والاستجابة للأحداث الطارئة.
- تستهدف السلامة والصحة المهنية كمنهج علمي تثبيت الأمان والطمأنينة في قلوب العاملين أثناء قيامهم بأعمالهم والحد من نوبات القلق والفرع.<sup>1</sup>
- ومن هذا المنطلق فان برامج السلامة المهنية تعنى ب:<sup>2</sup>
- الفرد: باعتباره الأساس ببرامج السلامة والصحة المهنية.
- الالة: باعتباره الأداة المحققة لاتمام العملية الانتاجية بنجاح وفق خطة مدروسة وموضوعة بواسطة الخبراء والمتخصصين.
- الاقتصاد: إن التقدم الاقتصادي يتحقق بزيادة الانتاج في اطار الجودة المستمرة للمنتجات.
- المجتمع: إن رفاهية المجتمع لا تتحقق إلا بخطط انتاج طموحة تضع في اعتبارها أهمية المحافظة على العنصر البشري والعناية به.

ولكي تحقق الأهداف السابقة لا بد أن تتوافر المقومات التالية:<sup>1</sup>

<sup>1</sup>عطالله مجد الشريعة وغالب محمود سنجد، مرجع سابق، ص 308

<sup>2</sup>زكريا طاحون، مرجع سابق، ص 21

- التخطيط الفني السليم والهادف لأسس الوقاية في المنظمة.
- التشريع النابع من الحاجة إلى تنفيذ هذا التخطيط الفني.
- التنفيذ المبني على الأسس العلمية السليمة عند عمليات الانشاء مع توفير الأجهزة الفنية المتخصصة.

## 6. أبعاد الصحة والسلامة المهنية: وهي تتمثل في:<sup>2</sup>

- **البعد الهندسي:** فيتمثل في ضرورة إيجاد التصميم الملائم للمباني وتوفير الظروف الفيزيائية المناسبة إضافة إلى توفير الآلات ذات المواصفات المناسبة وتزويدها بالحواجز الواقية .
- **البعد الصحي:** يفرض ضرورة إجراء الفحوصات الطبية الشاملة للمرشحين للتعيين للتأكد من سلامتهم الجسدية والنفسية قبل تعيينهم، إضافة إلى إجراء الفحوصات الدورية للعامل، كذلك العمل على إجراء عمليات التطعيم الدوري ضد الأمراض المعدية للعاملين ووضع سياسة واضحة للتأمين الصحي.
- **البعد الأمني:** فيوجب توعية العاملين بأهمية السلامة المهنية وتعليمهم أصول السلامة وقواعدها، ووضع إشارات وتعليمات على الأماكن الخطرة والتأكد من التقيد بها.
- **البعد التنظيمي:** يهدف إلى إيجاد وحدة تنظيمية متخصصة تقع تحت مظلة وحدة إدارة الموارد البشرية، الهدف منها تقديم البرامج اللازمة للسلامة المهنية .
- **البعد الخدماتي:** توفير الخدمات الأساسية التي تخفف من معاناة العاملين.
- **البعد البيئي:** يركز على أهمية حماية البيئة الداخلية للمؤسسة من مخاطر الإصابات والأمراض وتقليل الآثار والأضرار التي تحدثها هذه المخاطر في البيئة الخارجية.

<sup>1</sup> .عطالله محمد الشرعة وغالب محمود سنحوق، مرجع سابق، ص 308

<sup>2</sup> سهيلة لفقير، مرجع سابق، ص ص 60 . 61

## 7. خطوات وضع نظام السلامة المهنية: قد اعتادت المؤسسات وضع برنامج شامل للسلامة المهنية يتضمن الخطوات

والاجراءات الآتية:<sup>1</sup>

- القيام بفحص دوري لجميع العاملين.
- ايجاد الخدمات الاجتماعية والنفسية ومساعدة العاملين على حل مشاكلهم.
- نشر الوعي الوقائي عن طريق الاعلانات وكذلك القيام بحملات مكثفة لمنع الحوادث.
- استبعاد العاملين المستهدفين للحوادث.
- تحسين المستوى الصحي لبيئة العمل.
- تشجيع العاملين على تطبيق تعليمات السلامة المهنية.
- تقليل أخطار العمل و الصيانة الدورية للالات.

## 8. مفهوم إدارة الصحة والسلامة المهنية: تم انشاء ادارة السلامة الصحة المهنية كإدارة داخل دائرة القوى

العاملة في الولايات المتحدة الأمريكية، وهي تضم مجموعة من المفتشين مهمتهم الأساسية هي التأكد من

الالتزام بمبادئ السلامة والتقييد بتنفيذها.<sup>2</sup>

هي وتعرف بأنها " الإدارة التي تقع عليها مسئوليات وواجبات الإدارة والتوجيه والتخطيط والتنفيذ والمتابعة

لكل ما يتعلق بالأمن والسلامة المهنية في المؤسسة أو المنشآت ووضع القواعد والتعليمات الفنية لضمان

---

<sup>1</sup> ربيع محمود القاسم، مرجع سابق، ص ص 58 .59.

<sup>2</sup> محفوظ أحمد جودة، مرجع سابق، ص 374.

سلامه العاملين والممتلكات والبيئة ووضع استراتيجية سواء في برامج التدريب أو التثقيف والوعي التي يمكن من خلالها الارتقاء بمستوى أداء العاملين".<sup>1</sup>

## 9. مهام ومسؤوليات إدارة الصحة والسلامة المهنية: لتحقيق أهداف السلامة والصحة المهنية لابد من

توفر مهام ومسؤوليات تقوم بها إدارة الصحة والسلامة المهنية، وهي كما يلي :

-وضع معايير الأمن والسلامة والصحة المهنية.

-الاشراف والمتابعة للتحقق من تطبيق التعليمات والتفتيش الدوري لمقرات العمل.

- وضع البرامج التدريبية للعاملين لتعريفهم بأساسيات الأمن والسلامة المهنية.

-نشر الوعي والتثقيف في الأمن والسهر على تنفيذ معايير الجودة.<sup>2</sup>

## 10. اجراءات تحسين ادارة الصحة والسلامة المهنية: وهي تتمثل في:<sup>3</sup>

- توفير كادر متخصص في أمور السلامة العامة على مستوى المؤسسة.

- انشاء مراكز معلومات قادرة على الحصول على معلومات إضافية حول كيفية نشر معلومات الصحة

والسلامة المهنية.

- التعاون مع المؤسسات العلمية والطبية والفنية المتخصصة في هذا المجال والتعاون مع الهيئات الدولية

المتخصصة في مجال الأمن.

- توفير مختلف الأدوات التقنية وأدوات الاتصال والاعلام.

---

<sup>1</sup> أحمد بلول وصغير بورقده: استراتيجيات السلامة المهنية والوقاية من الحوادث داخل بيئة العمل، مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية ،

العدد17، جامعة زيان عاشور، الجلفة، مارس 2020، ص 24

<sup>2</sup> وليد يوسف الصالح: ادارة المستشفيات والرعاية الصحية والطبية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011، ص127

<sup>3</sup> نور الدين زحوي ومختار عيواج، مرجع سابق، ص 17



- تحمل إدارة المؤسسة مسؤوليتها تجاه نظام الصحة والسلامة المهنية.

- متابعة تنفيذ تعليمات سلامة العاملين ومكافأة العمال الملتزمين باجراءات وقواعد السلامة.

## 11. نتائج العمل بنظام الصحة والسلامة المهنية: يمكن أن تقسم نتائج العمل بنظام الصحة والسلامة

المهنية إلى نتائج مباشرة ونتائج غير مباشرة، وهي كما يلي<sup>1</sup> :

### 1.11. نتائج مباشرة: إن تعرف العامل بالخطر الكامن في العمل ومعرفة سبل تلاقيه يؤدي إلى:

- تقليل إصابات العمل والأمراض المهنية للعمل.
- ندرة الحوادث والكوارث الناتجة عن الأعمال الضارة بالمنشأة وآلاتها ومواردها.

### 2.11. نتائج غير مباشرة: يؤدي تلاقي حوادث العمل إلى:

- المحافظة على الأيدي العاملة الماهرة مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وبالتالي منشأة فعالية واقتصاد رابح.
- توفير المصروفات إصلاح الآلات المتضررة أو شراء الآلات جديدة وبالتالي تطوير العمل.

<sup>1</sup>الهام رفعت عبد العزيز: السلامة المهنية ،

<https://www.eaaa.gov.eg/portals/0/eaaaReports/N-sustdev/August2017/IndustrialZonesTraining> .2022/11/03

## المحاضرة الثامنة: ضغوط العمل

تمهيد:

تعتبر ضغوط العمل من بين أكثر موضوعات التي جذبت اهتمام الباحثين خاصة في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي، ولقد تطرق الباحثون إلى عرض نماذج مختلفة حاولوا من خلال تعريف مفهوم الضغوط بشكل عام وضغوط العمل بشكل خاص، إلى جانب تحديد مصادر هذه الضغوط وأثار والتأثيرات الناجمة عنها وكذا كيفية التعامل معها.

**1. مفهوم ضغوط العمل:** "هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوكهم في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لعملهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوى الضغوط."<sup>1</sup>

- "هي ظروف أو أحداث أو مواقف غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها، فتؤثر على سلبا على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية والجسمية أو كليهما معا".

- كما تعرف بأنها " تلك التغيرات النفسية التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقاته وإمكانياته وهذا بالنسبة له يعتبر تهديد يمارس ضغطا نفسيا عليه."<sup>2</sup>

وعليه فإن الضغوط تحدث عندما يكون طبيعة العمل، حجمه، المواقف والظروف المحيطة أكبر من طاقة الفرد الفسيولوجية والنفسية والذهنية، وخارج نطاق خبرته ومهارته بحيث يكون غير قادر على التكيف والتعايش مع جوانب

<sup>1</sup> أندرودي سيزلاني وهارك جي والاس: السلوك التنظيمي والأداء، تر: جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1991، ص 283.

<sup>2</sup> شاطر شفيق: المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 4، جامعة محمد الصديق بن يحيى،

جيجل، ديسمبر 2018، ص 46

العمل ومعالجته كلياً أو جزئياً ولا يمكن اعتبار الضغط إلا إذا كانت الجوانب متكررة ومستمرة الحدوث، وعند فشل الفرد في معالجة الضغط الذي سيحدث له ضرر صحي ونفسي قد يشكل خطراً على حياته.

- إن شيوع استخدام مفهوم ضغوط العمل قد أدى إلى ظهور بعض الأفكار التي لا تعبر عن فهم صحيح لضغوط العمل، وهذا مادفع أحد الكتاب إلى التنبيه إلى هذه الأفكار وتصويبها ومنها:<sup>1</sup>

➤ إن ضغوط العمل ليست مجرد توتر عصبي فحسب وذلك أن التوتر العصبي ربما ينشأ لدى الفرد نتيجة تعرضه لضغوط.

➤ إن ضغط العمل ليس مرادف للقلق، وذلك أن القلق يعتبر أحد ردود الفعل للضغوط التي تواجه الفرد.

➤ إن ضغوط العمل ليست بالضرورة ضارة أو سيئة، بل يمكن أن يكون لها نتائج إيجابية إذا كانت في معدلات مقبولة ومعتدلة.

➤ ضغوط العمل لا يمكن تجنبها مادام الفرد يتفاعل مع بيئته فإنه عرضة لمطالب العمل التي تؤدي إلى الضغوط .

➤ ضغوط العمل ليست حادثة أو ظرف وإنما استجابة لهذه الظروف.

➤ إن غياب الضغوط تعني موت الإنسان .

➤ إن ضغوط العمل لا تحدث دائماً نتيجة الاستشارة الزائدة إذ من الممكن أن تحدث الضغوط نتيجة لغياب

المطالب أو عدم كفايتها.

---

<sup>1</sup>حسين حريم، إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2013، ص 363

## 2. خصائص ضغوط العمل: تتميز ضغوط العمل بجملة من الخصائص تتمثل في:

- ظاهرة عامة وشاملة توجد في كافة أنواع المؤسسات ويتعرض لها أي فرد يعمل في إطار وظيفة وفي أي مستوى

إداري.<sup>1</sup>

- ظاهرة لا تتصف بالثبات ذلك أن الظروف المؤدية لحدوث الضغوط غير ثابتة.

- مسألة ضغوط العمل مسألة هلامية لا يمكن السيطرة عليها بشكل تام، ولكن يمكن التحكم بها بشكل نسبي (

التخفيف من أثارها السلبية).

- يختلف تأثير ضغوط العمل من فرد لآخر، فالبعض يستطيع تحمل الضغوط ولفترات طويلة بينما البعض لا يمكنه

تحمل سوء مواقف ضاغطة قليلة.<sup>2</sup>

- أن ضغوط العمل تنتقل بالعدوى.

3. عناصر ضغوط العمل: يوجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية، والتي حددها "سيزلاقي" و"إلاس" في ثلاث

عناصر أساسية وهي<sup>3</sup>:

- عنصر المثير: ويمثل القوى المسببة للضغط والتي تفضي إلى الشعور بالضغط النفسي وقد تأتي من البيئة أو منظمة

العمل أو الفرد ذاته، مثال لذلك: تعطل الآلة الرئيسية في وقت حرج يمثل عاملا مثيرا أو موقفا ضاغطا لمراقب

الإنتاج.

<sup>1</sup> عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2005، ص 595

<sup>2</sup> سعيد يس عامر وعلي محمد عبد الوهاب: الفكر المعاصر في التنظيم، (بدون دار نشر)، القاهرة، ط2، 1998، ص 373

<sup>3</sup> فاروق عبده فليه والسيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2015، ص 306

- **عنصر الإستجابة:** ويمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق، التوتر، الإحباط وغيرها.

- **عنصر التفاعل:** هو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة. وهذا التفاعل يكون بين عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات.

**4. مسببات ضغوط العمل:** تنقسم مسببات ضغوط العمل إلى :

#### **1.4.1. مسببات تنظيمية:**

- **صعوبة العمل:** تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان، وترجع صعوبة العمل إلى عدم معرفة الفرد لجوانب عمله أو عدم فهمه له، أو إلى أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء أو أكبر من قدرات الفرد.

- **عدم وضوح الأدوار:** عبارة عن غياب تصور واضح للمورد البشري لما يجب أن يؤديه في عمله وعلى الأهداف التي ينبغي عليه تحقيقها وعلى المعلومات الخاصة بمحدود سلطته ومسؤوليته.<sup>1</sup>

- **مشاكل الخضوع للسلطة:** يختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ وسلطة الرؤساء، وعادة ما يتطلب من المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالتوتر.

- **التنافس على الموارد:** تتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول على أكبر قدر من الموارد، ويطلب ذلك اللجوء إلى المساومة والمناورة وهي أمور تؤدي إلى الشعور بالضغط.<sup>2</sup>

- **اختلال ظروف العمل:** إن اختلال ظروف العمل يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه وبالتالي الشعور بالتوتر.

<sup>1</sup> شاطر شفيق، مرجع سابق، ص 47

<sup>2</sup> عويد سلطان المشعان، مرجع سابق، ص ص 309 . 310

- نمط الإشراف الإداري السائد: إن نمط الديكتاتوري (مركزية، رسمية، علاقات رسمية، استخدام السلطة) سيجعل

جو العمل غير مريح ويشكل ضغط على الفرد العامل.<sup>1</sup>

-اختلال العلاقات الشخصية بين الأفراد داخل المنظمة.

-عبء الدور: وهو العمل الذي يتضمن زيادة أو انخفاضاً في الدور الذي يكلف به العامل. وقد تكون الزيادة كمية

كمطالبة العامل بالقيام بمهام كثيرة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد، أو عبئاً نوعياً كالتكليف بأداء مهام تتطلب

قدرات ومهارات لا يملكها العامل، أما انخفاض عبء الدور فيقصد به أن العامل لديه عمل قليل غير كاف

لاستيعاب طاقاته وقدراته لأن لديه إمكانيات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها.<sup>2</sup>

-صراع الدور: يعنى به التعارض بين الواجبات والممارسات والمسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر

للعامل، أو من تعدد التوجيهات. من صور صراع الدور: تعارض أولويات مطالب العمل، تعارض حاجات العامل

مع متطلبات المنظمة، تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، تعارض قيم العامل مع قيم المنظمة التي يعمل

به.<sup>3</sup>

-سرعة الأداء: تعد السرعة في الأداء خاصة على خطوط الإنتاج التي تعمل على توقيت متزامن بين مراحل خطوط

الإنتاج عامل ضغط فسيولوجي يتعب الفرد ويهرقه بسرعة.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> عمرو وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص 600

<sup>2</sup> عبد المجيد أونيس: مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي، دار البازوري للنشر والتوزيع، الاردن، (ب.ت)، ص 49.

<sup>3</sup> خمار زديرة: الرقابة التنظيمية وعلاقتها بضغط العمل لدى العامل في المؤسسة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 35، جامعة

قاصدي مرياح، ورقلة، سبتمبر 2018، ص 1074

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

## 2.4. مسببات شخصية:

- **الحالة النفسية:** هي التي تحدد طبيعة الاستجابة لمختلف الضغوط والمواقف في بيئة العمل، والحالة المزاجية أيضا تؤثر على مستوى الشعور بضغط العمل، إضافة إلى الصحة البدنية، فالصحة الجيدة تجعل العامل أقل تعرضا لأمراض الناجمة من ضغوط العمل.<sup>1</sup>

- **الخبرة السابقة للفرد:** فالعامل حين تعرضه لضغوط العمل ومع تكرار المواقف المسببة لها يكتسب خبرة في التعامل مع الأخطاء والتوترات الناجمة عن أحداث مرتبطة بالضغط، وبالتالي يستطيع أن يتعامل جيدا مع الضغوط المستقبلية.

- كثرة الالتزامات المالية على الفرد وعدم كفاية الراتب لتغطيتها.<sup>2</sup>

- وجود مشاكل عائلية ك: الطلاق، مرض أحد أفراد العائلة، عبء الدور المنزلي.

- نقص القدرات الجسمية والذهنية لدى الفرد العامل.

وعليه يتكون الضغط المهني من المتغيرات الآتية:<sup>3</sup>

-متغيرات سببية التي تشمل العوامل الشخصية والمحيطة التي تسبب الضغط سواء كان بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

-متغيرات السيرورة السيكولوجية والعضوية للفرد العامل.

- متغيرات النتائج والمتمثلة في العوامل النفسية والعضوية والسلوكية.

-متغيرات الاستجابة التكيفية لكل من الفرد والمنظمة والمحيط الخارجي.

-متغيرات زمنية وهي تتمثل في زمن تطور حدوث الضغط المهني.

---

<sup>3</sup> عبد المجيد أونيس، مرجع سابق، ص 39.

<sup>2</sup> عمرو وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص 599

<sup>3</sup> عزيزة عنو: الانتحار والضغط المهنية في الوسط المهني، مجلة دراسات في العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 11، جامعة الجزائر، 2009، ص 39.

5. أنواع ضغوط العمل : تنقسم ضغوط العمل إلى:

### 1.5. حسب معيار أثرها:

- **ضغط عمل نافع:** توجد ضغوط عمل مفيدة تلعب في دور الدافعية للإنجاز، فتمنح الفرد القوة، النشاط، القدرة على مواجهة التحديات والرغبة في التفوق وزيادة الإنتاج، وفي الحالة التي تكون فيها الضغوط ناعمة تبتسم شدتها بالانخفاض أو الاعتدال فتقع ضمن قدرات الفرد المتنوعة.<sup>1</sup>

- **ضغط عمل ضار:** في مثل هذه الحالة يظهر الجانب السيئ والخطير لضغوط العمل. فتبرز بذلك انعكاساته السلبية على الجانب الصحي والنفسي والسلوكي للفرد.

### 2.5. حسب معيار النطاق:

- **ضغط عمل ذو نطاق ضيق:** يشمل فئة معينة من العاملين الذين يشغلون وظائف معينة في التنظيم.

- **ضغط عمل ذو نطاق واسع:** إن ضغط العمل ذو النطاق الواسع يشمل فئات ومجالات عمل متعددة داخل التنظيم. فنجد داخل المؤسسة العمال الذين يعانون من الضغوط لايشغلون نفس الوظائف كما أنهم ولا ينتمون إلى نفس الرتب في السلم الإداري.

### 3.5. حسب معيار المصدر:

- **ضغط عمل ناتج عن الفرد نفسه:** يكون الفرد مصدرا للضغوط التي يعاني منها في عدة حالات، نذكر منها: ضعف الشخصية، قصور قدرات الفرد، ضعف إمكانيات العامل مقابل ما تتطلبه المهنة.

- **ضغط عمل ناتج عن المهنة:** وهي تتعلق بخصائص المتعلقة بتصميم الوظيفة من حيث التنوع، الاستقلالية، الرسمية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص 595



- **ضغط عمل ناتج عن المؤسسة:** إن الوضعية الجيدة والسليمة لبيئة العمل المادية (الحرارة، الضوضاء، التهوية، الاضاءة)، الاجتماعية (طبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة) والتنظيمية (الرقابة الصارمة أو عدم العدالة في الأجور، الترقيات والمكافآت، البيروقراطية وعدم المشاركة في اتخاذ القرار، الروتين المفرط، سوء عملية الاتصال، الأهداف الغامضة أو المتعارضة، الطرق المتبعة في تقييم الأداء)، تلعب دورا كبيرا في تفادي مصادر الضغط في المنظمة.<sup>2</sup>

- **ضغط عمل ناتج عن المجتمع:** أي تنظيم عبارة عن نسق مفتوح ينتقل الفرد بينه وبين المجتمع الأم، وكما تؤثر الضغوط الناتجة من البيئة الداخلية للتنظيم على العلاقات العائلية والاجتماعية للعامل، فإن المشاكل التي يعاني منها الفرد في العائلة أو المجتمع قد تكون بدورها مصدر الضغط للعمل، حيث أن جميع التوترات التي يعيشها العامل في حياته العائلية تجعل الفرد يأتي لعمله وهو مشغول الفكر هذا الأمر يجعل الفرد يشعر بضغط عمل أكثر من غيره.

#### 4.5. حسب معيار الموضوع :<sup>3</sup>

- **ضغوط مادية:** وهي التي تتعلق بالمزايا المادية التي تسعى إلى الحصول عليها قوى الضغط: الأجر، المكافآت... إلخ.

- **ضغوط معنوية:** تتصل بالمناخ العاطفي والنفسي العام لمتخذ القرار التي قد تؤدي إلى اضطراب تفكيره وقدرته على اتخاذ القرار السليم في الوقت المناسب .

- **ضغوط سلوكية:** وهي تتعلق بالقيود المفروضة على الفرد كالنظم والقوانين والتعليمات إلخ.

<sup>1</sup> غني دحام الزبيدي (واخرون): إدارة السلوك التنظيمي، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2015، ص 158.

<sup>2</sup> محمد علي شهيب: السلوك الانساني في التنظيم، دار الفكر العربي، مصر، 1990، ص 331.

<sup>3</sup> غني دحام الزبيدي(واخرون)، مرجع سابق، ص 163.

- ضغوط وظيفية: وهي تتصل بطبيعة الوظيفة والهيكل التنظيمي وموقع الوظيفة ( خطوط السلطة، الاتصال، المكانة).

### 5.5. حسب معيار المدة الزمنية:<sup>1</sup>

- الضغوط قصيرة المدى: مدتها من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة نتيجة التعرض لأحداث قليلة الأهمية أو مضايقات.

- الضغوط متوسطة المدة: مدتها من ساعات إلى أيام تحدث بسبب أعمال إضافية أو زيارة مسؤول غير مرغوب فيه.

- الضغوط طويلة المدة: والتي تستمر لأسابيع أو لأشهر أو سنوات تنجم عن أحداث كالنقل من مكان العمل أو الإيقاف عن العمل.

### 6. أهمية دراسة ضغوط العمل: تعود أهمية دراسة ضغوط العمل:

- تفعيل اتخاذ القرارات في المؤسسة.<sup>2</sup>

- الرفع من ربحية المؤسسة عن طريق تفادي التكاليف المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل.

- توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تأدية الأعمال بفعالية .

- تحسين الإنتاجية وهذا من خلال تنمية القدرات والمهارات الإدارية لمتخذي القرار مما يساعدهم على تأدية وظائفهم بكفاءة عالية.

<sup>1</sup> غني دحام الزبيدي(واخرون)، مرجع سابق، ص 162.

<sup>2</sup> شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشري بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير في ادارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية علوم التسيير، جامعة أمجد بوقرة، بومرداس، 2009 / 2010، ص 77

-تفسير سلوك العاملين سواء كان سلبيا أو ايجابيا.

-العمل على التزود بمعلومات من شأنها دعم الخطط التطويرية بالمنظمة بالكشف عن عوامل الضعف التي تؤثر في أداء

العاملين <sup>1</sup>.

- تمكن المنظمة من تحسين أداء عاملها بإتباع الوسائل المختلفة والفاعلة للمتابعة والإشراف والتوجيه للتعرف على

نواحي القوة والضعف في أداء العاملين.

## 7. مراحل التعرض للضغط : تمر عملية التعرض للضغط بالمراحل التالية:<sup>2</sup>

- مرحلة التعرض للضغط (مرحلة الإنذار المبكر): ويطلق عليها البعض مرحلة الإحساس بوجود الخطر وتبدأ هذه

المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط

معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض

الفرد لهذه الضغوط، ومن أهم هذه المظاهر زيادة ضربات القلب، الأرق، توتر الأعصاب، الاستهداف للحوادث.

- مرحلة رد الفعل ( التعامل مع الضغوط) : تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة

العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه المتغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما المواجهة أو

الهروب، وذلك في محاولة للتغلب عليها أو الهروب أو لتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، واذ لم

ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية .

<sup>1</sup> عبد المجيد أونيس، مرجع سابق، ص10

<sup>2</sup> محمد اسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2005، ص ص 44 . 45

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

- **مرحلة الاستنزاف:** ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف. من مظاهر هذه المرحلة: انخفاض معدل الانجاز، ترك الوظيفة، اللامبالاة، الاكتئاب، الاستياء من جو العمل.<sup>1</sup>

## 8. نتائج وأثار ضغوط العمل :

**1.8. الآثار السلبية:** يتفق الباحثون أن تعرض الفرد لضغوط شديدة يمكن أن تسبب في نتائج سلبية على الفرد والمنظمة، وهي تتمثل في:

- نتائج سلوكية: تتمثل في كثرة الحوادث، الإدمان على المخدرات والخمور، السلوك العدواني والعصبية... الخ  
- نتائج إدراكية: وتشمل عدم المقدرة على اتخاذ القرارات السليمة، ضعف التركيز والانتباه، حواجز ذهنية... الخ  
- نتائج فسيولوجية: ارتفاع ضغط الدم، ارتفاع أو انخفاض درجات الحرارة، زيادة ضربات القلب وزيادة نسبة غلوكوز في الدم،<sup>2</sup>

- نتائج تنظيمية: وهي تشمل كثرة الغياب والدوران الوظيفي، انخفاض الإنتاجية وعدم الرضا الوظيفي إضافة إلى انخفاض الالتزام والولاء التنظيمي وانخفاض الروح المعنوية والدافعية للعمل مما يسبب ارتفاع تكلفة التشغيل بسبب كثرة الأخطاء وعلاج الأمراض والحوادث وهدر الوقت.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> غني دحام الزبيدي (واخرون)، مرجع سابق، ص 160.

<sup>2</sup> حسين حريم، مرجع سابق، ص 369.

<sup>3</sup> عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص 597.

2.8. الآثار الايجابية: يعتقد الكثير من الباحثون أن ضغوط العمل ليس كلها ضارة، بل يؤكدون أن تعرض الفرد

لضغوط عادلة تشكلا تحديا له يحفز ويستثير نشاطه وحماسه للعمل على مواجهة التحدي، وتمثل النتائج الايجابية

في:

- تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المنظمة.

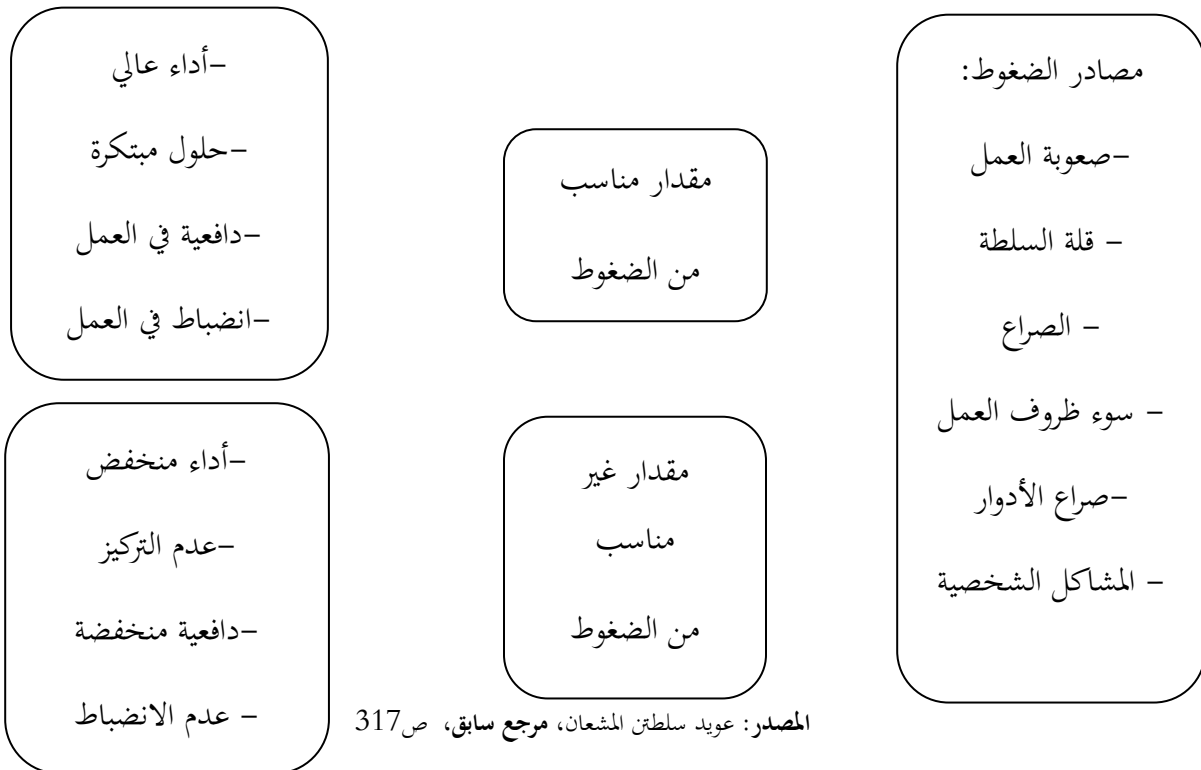
- زيادة مهارات الفرد ورفع كفاءته في العمل الإداري الذي يقوم به (الوقوف على جوانب القصور ومحاولة تلافيتها من

خلال اكتساب المهارات). وتنمية الاتصالات بين العاملين واكتشاف الكفاءات والقدرات المتميزة.

- تنمية المعرفة لدى الفرد بالإضافة إلى إثارة الدوافع القوية نحو القيام بالعمل والسعي إلى تحقيق متطلباته.<sup>1</sup>

- معالجة المشكلات التي تواجه العمال.

### الشكل رقم 03: يمثل تأثير ضغوط العمل على الفرد



المصدر: عويد سلطن المشعان، مرجع سابق، ص 317

<sup>1</sup>فاروق عبده فليبه والسيد محمد عبد المجيد، مرجع سابق، ص 309

## 9. استراتيجيات ووسائل إدارة الضغوط المهنية:

أولاً: استراتيجيات إدارة الضغوط المهنية: وهي تنقسم إلى مجموعتين هما:

- استراتيجيات قصيرة المدى: وهي تركز على تعليم العاملين وتدريبهم وتنمية مهاراتهم في مواجهة الضغوط، إضافة إلى استخدام المنهج العلمي في التوظيف.

- استراتيجيات طويلة المدى: ويتم فيها تحديد مصادر الضغوط وتحليل أسبابها واتباع المنهج العلمي في تقييم الأداء إضافة إلى تنمية الثقة بين العاملين فيما بينهم وبين الإدارة.<sup>1</sup>

ثانياً: مراحل معالجة الضغوط: هناك منهجية معروفة للتعامل مع الضغوط إذ أنه لا يجوز التعامل معه بشكل ارتجالي غير مدروس، وفيما يلي منهجية التعامل مع الضغط:

- تحديد مصدر الضغط: إن معرفة المصدر يساعد على معرفة الأسباب التي أدت إلى تشكيكه.

- تحديد أسباب حدوث الضغط: إن معرفة الأسباب وتحليلها يساعد في وضع الحل المناسب لازالته أو التخفيف من شدته، وينصح في مجال التحليل البحث عن:

✓ كيف نشأ الضغط، مصدره، نوعه؟

✓ العوامل التي ساعدت على تشككه؟

✓ ماهي شدته؟ وماهي المرحلة التي وصلها إليها؟

✓ ماهو نطاق وشموليته؟

✓ هل هو ضغط مستمر أو متقطع؟ ماهو اتجاه (متصاعد، مستقر، نازل)؟<sup>2</sup>

-وضع حلول: تتمثل هذه المرحلة في وضع خطة فعالة لحل مشكلات الضغوط.

<sup>1</sup> محفوظ أحمد جودة، مرجع سابق، ص 371

<sup>2</sup> عمر ووصفي عقيلي، مرجع سابق، ص ص 601. 602

-التنفيذ والمتابعة: ويتم فيها اتخاذ الإجراءات اللازمة لتنفيذ برامج إدارة الضغوط من خلال لجان التنفيذ.<sup>1</sup>

ثالثا: وسائل إدارة ضغوط العمل:

### الجدول رقم 05: وسائل إدارة ضغوط العمل

الوسائل التنظيمية	الوسائل الفردية
- تحليل الأدوار وتوضيحها.	- التمارين الرياضية.
- إعادة النظر في تصميم الأعمال.	- التغذية البيولوجية الراجعة.
- إيجاد مناخ تنظيمي ملائم.	- إعادة البناء الفكري.
- المؤازرة الاجتماعية.	- ضبط السلوك ذاتيا.
- التطبيق الجيد لمبادئ الادارة والتنظيم.	- الاسترخاء والتأمل
- تخطيط وتطوير المسارات الوظيفية للأفراد.	- شبكة العلاقات الاجتماعية.
- برامج مساعدة الأفراد.	
- نظم المشاركة في اتخاذ القرار	

المصدر: عويد سلطان المشعان، مرجع سابق، ص 324 وحسين حريم: مرجع سابق، ص 372. 375

<sup>1</sup> غني دحام الزبيدي(واخرون)، مرجع سابق، ص164

## المحاضرة التاسعة: العنف وسط العمل

تمهيد:

تعد ظاهرة العنف من أكثر الظواهر الاجتماعية التي تستدعي الاهتمام والبحث في مختلف المؤسسات، فهي قضية قديمة ومتجددة تحتاج إلى مزيد من التقصي والدراسة، وقد ظهر مفهوم العنف الوظيفي في سياق مواءمة بين علم الاجتماع والعلوم الإدارية، وارتبطت بداياته بدراسات العنف الوظيفي الذي تتعرض له المرأة العاملة ثم انتقلت إلى دراسة السلوك العدواني الذي يتعرض له العاملون بجميع تخصصاتهم ومراكزهم الإدارية.

### 1. تعريف العنف المهني:

- يعرف العنف من الناحية الاجتماعية بأنه: "سلوك أو فعل يبتسم بالعدوانية، يصدر عن طرف قد يكون فرد أو جماعة أو طبقة اجتماعية بهدف إخضاع أو استغلال طرف آخر في إطار علاقة قوة غير متكافئة مما يسبب في أحداث أضرار مادية أو معنوية أو نفسية لفرد أو جماعة أو طبقة اجتماعية".<sup>1</sup>

كما يعرف على أنه "استجابة سلوكية تتميز بطبيعة انفعالية شديدة قد تنطوي على انخفاض مستوى البصيرة والتفكير، حيث أن العنف سلوك يبتسم بالقسوة والعدوان والقهر والإكراه، تستثمر فيه الدوافع والطاقات العدوانية استثمارا صريحا".<sup>2</sup>

- عرف العنف في العمل "أنه كل وضعية يتعرض من خلالها العامل إلى الاضطهاد والتهديد كما يعتدي عليه نفسيا وجسميا أثناء تأديته أو تنفيذه لعمله"<sup>3</sup>

- "هو أي حادث يساء فيه للعامل أو يتم تهديده أو الاعتداء عليه أثناء العمل".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> اعتماد محمد غلام وإجلال إسماعيل حلمي: علم اجتماع التنظيم، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 2013، ص 183

<sup>2</sup> ربحي مصطفى عليان: العنف الجامعي "وجهات نظر"، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 28

<sup>3</sup> ليلة أيت وراس وخلفان رشيد: الاطار القانوني لظاهرة العنف النفسي في العمل، REVUE CRITIQUE DE DROIT,

Université Mouloud Mammeri, tizi ousou, N2, 2016, p411,



- وقد عرفت الهيئة التنفيذية للسلامة والصحة المهنية في المملكة المتحدة العنف في مكان العمل كما يلي:  
"أي عارض يساء فيه لعامل، أو يهدد خلاله، أو يعتدى عليه، من قبل أحد الأشخاص في ظروف ناشئة عن عمل العامل أو العاملة، يمكن أن يكون المعتدون زبائن أو حتى زملاء العامل"<sup>2</sup>  
وعليه فالعنف المهني هو كل اعتداء جسدي أو نفسي يقع على العامل وهو يزاول مهامه في مكان العمل، وإن كان الاعتداء الجسدي والمماس بالسلامة المهنية للعامل واقعة يمكن رؤيتها وإثباتها من الناحية الطبية، فالاعتداء النفسي هو أخطر أنواع العنف التي يصعب إثباتها لان الأمر بتعلق بالعنف الغير الظاهر وهو يمس السلامة النفسية والعقلية للعامل.

بالتالي هناك ثلاث اتجاهات في تعريف العنف وهي:<sup>3</sup>

- الاتجاه الأول ينظر إليه باستخدام الفعلي للقوة المادية بشتى صورها، يقوم به فرد أو جماعة بغية الحاق الضرر بالآخرين سواء تمثلت هذه الصور في القهر، الإكراه، القسر أو انزلقت إلى أعمال التعذيب والضرب.
- الاتجاه الثاني أنه لا يكتفى بالاستخدام الفعلي للقوة المادية بل يمتد إلى مجرد التهديد باستعمالها في سبيل تحقيق أهداف غير قانونية أو مرفوضة.
- الاتجاه الثالث ينظر للعنف على أنه نتاج خلل وتناقض في البناء.
- 

---

<sup>1</sup>Nicole Moreau :**violence au harcèlement psychologique au travail problématique**, direction des études et des politique,ministère du travail gouvernement du québec,1999 ; p21

<sup>2</sup>مكتب العمل الدولي:موسوعة الصحة والسلامة المهنية الفصل 51 حول العنف، تر:منظمة العمل العربي، المعهد العربي بالصحة والسلامة المهنية، دمشق، مجلد 2، ط1، 2015 ، ص 13

<sup>3</sup> ربحي نصطفى عليان، مرجع سابق، ص ص 26. 27

## 2. خصائص العنف المهني:

- تعتمد الايذاء حتى وإن كان لم يحدث.
- قد يكون العدوان فرديا يمارسه فرد ضد آخر أو ضد نفسه أو فرد ضد جماعة أو عدونا يمارس من طرف جماعة.<sup>1</sup>
- يكون العدوان ذا طابع مادي أو ذا طابع لفظي.
- يمكن للعدوان أن يكون إيجابيا أو سلبيا.
- يكون العدوان استجابيا حين يحدث كرد فعل لأحد إشكالات المضايقات من الطرف الآخر.
- نمط من أنماط السلوك ينتج عن حالة من الاحباط.<sup>2</sup>
- وقوعه في مكان العمل.

## 3. انتشار العنف في مكان العمل:

- **التقبل الثقافي للعنف:** ثمة تحمل واسع الانتشار للعنف ضمن أو ضد بعض الفئات في كثير من المجتمعات ورغم أن العنف مرفوض من الكثيرين، إلا أنهم يبررونه على أنها إستجابة طبيعية للمنافسة ويتم التغاضي عنه بين الأقليات كاستجابة عادلة للتمييز والفقير ونقص العدالة الاجتماعية والاقتصادية التي تؤدي بدورها إلى تدني الاعتداد بالنفس وتدني قيمة الحياة الإنسانية. وكنتيجة لهذا فإنه ينظر إلى الاعتداء على أنه نتيجة للعيش في مجتمع يسوده العنف وليس نتيجة للعمل في مكان عمل غير مأمون.

<sup>1</sup> بلقاسم سلاطينة وسامية حميدي: العنف والفقير في المجتمع الجزائري، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، (ب.ت)، ص ص 11. 12

<sup>2</sup> ربحي مصطفى عليان، مرجع سابق، ص 30

- **نقص نظم الإبلاغ:** إن نسبة قليلة من المنظمات وضعت سياسة واضحة بشأن العنف، وصممت تدابير خاصة للإبلاغ عن حوادث العنف المزعومة بمكان العمل واستقصائها.

- **الخوف من اللوم والانتقام:** قد يخشى العمال من تحمل المسؤولية عندما يهاجمون من قبل زبون، كما أن الخوف من انتقام المعتدي يعتبر عائقاً كبيراً في وجه الإبلاغ، لاسيما إذا ما كان المعتدي مشرفاً على العامل وفي موقع يؤثر فيه على الوضع المهني للعامل.

- **قلة الاهتمام من جانب صاحب العمل:** إن قلة اهتمام صاحب العمل بشأن استقصاء الحوادث السابقة والتصرف حيالها سيثبط العزيمة بشأن الإبلاغ، كما أن المشرفين قد لا يشجعوا وقد يمنعوا العمال في الوحدات التي يشرفون عليها على الإبلاغ عن الحوادث إذا ما شعروا بأن ذلك قد يؤثر سلباً على قدراتهم الإدارية.<sup>1</sup>

#### 4. أسباب العنف في بيئة العمل ومصادره:

##### 4.1. أسباب العنف في بيئة العمل: تتعدد أسباب العنف في الوسط المهني، وهي تتمثل في:

- الخصائص النفسية كالأحباط والقلق والضعف الأخلاقي والعقلي وعدم الثقة إضافة إلى حب السيطرة كلها عوامل تؤدي للسلوك العدواني، كما أن العادات السيئة في الحياة الشخصية كالإدمان على الكحول والمخدرات تؤثر في الوظائف العصبية البيولوجية.<sup>2</sup>

- الصراعات والنزاعات الفردية الجماعية بسبب اختلاف في الآراء والمعتقدات والأيديولوجيات.<sup>3</sup>

- الإجراءات الإدارية الروتينية الطويلة والمعقدة التي تهيئ الفرصة للاستفزاز وبالتالي الاعتداء على العامل.

<sup>1</sup> مكتب العمل الدولي، مرجع سابق، ص 14، 15

<sup>2</sup> Duncan Chappell et Vittoria Di Martina : **La violence au travail**, Bureau international du travail, 2000, p 54

<sup>3</sup> خضير كاظم حمود وياسين كاسب الخرشة، مرجع سابق، ص 227.

- ضعف الثقافة القانونية وعدم احترام القانون إضافة إلى عدم معرفة الحقوق والواجبات.

-أسباب تربوية وأخلاقية التي تعود إلى البيئة والتنشئة الاجتماعية الخاطئة.<sup>1</sup>

- عوامل مرتبطة بطبيعة العمل حيث أن بعض الأعمال والظروف المرتبطة بالعمل ترتبط بشكل خاص بخطر ممارسة العنف أو عرضة لحدوث العنف، وهي تشمل: الأنشطة الجنائية والتعامل مع الجمهور.

- العنف في المجتمع: إن العاملين الذين تتطلب وظائفهم الاقتراب من الأماكن التي تتأصل فيها الجريمة من العوامل المهمة لشيوع العنف.

- نقص الذكاء وعدم امتلاك المهارات اللازمة والفعالة لحل المشاكل.

- ظروف العمل الغير ملائمة تؤدي إلى شعور الفرد بالتعب والاحباط والغضب والتي تعتبر سببا لممارسة العنف.<sup>2</sup>

#### 2.4. مصادر العنف المهني: وهي تشكل ثلاث مصادر رئيسية وهي:

-الزملاء في العمل: يعتبر الزملاء في العمل (الأقران في الوظيفة) الذين يتمتعون بالمنصب نفسه أو المؤهل العلمي والمستوى الوظيفي من أوائل الأشخاص الذين يمارسون العنف.

-الرؤساء: تعد فئة الرؤساء أحد مصادر العنف وذلك إما بسكوهم عن العنف الممارس ضد العامل أو بممارستهم العنف بشكل مباشر ضد العامل في مكان العمل، وفي كثير من الأحيان تكون المستويات الإدارية العليا على علم بالعنف الموجود داخل مؤسساتها.

<sup>1</sup> صفوان مبيضين: العنف المجتمعي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2018، ص ص 72. 73

<sup>2</sup>مكتب العمل الدولي، مرجع سابق، ص ص 22. 24

-الزبائن(العملاء): وهم الفئة التي تتلقى الخدمات والمنفعة المختلفة من المؤسسة، ومن الممكن أن يكونوا عدوانيين عند عدم رضاهم عن الخدمات المقدمة.

## 5. أنماط (أنواع) العنف :

- **العنف الجسدي** : وهو الأكثر الأنواع شيوعا وذلك لإمكانية ملاحظته واكتشافه ،ونظرا لما يتركه من آثار على الجسد أي أنه يرتبط بسلامة جسد العامل (أي فعل أو امتناع يؤدي إلى الإخلال الطبيعي بوظائف الأعضاء أو ينقص من تكامل الجسد)، كما انه يمكن اثباته من الناحية القانونية.<sup>1</sup>

- **العنف النفسي**: كل فعل يمس عن طريق تكراره وخطورته بكرامة ووحدة العامل ، و يمكن أن يتخذ عدة أشكال حيث يأتي خاصة عن طريق السب والاحتقار والتهديد والابتزاز واتهامات تكون في بعض الأحيان علانية، وأحيانا أخرى يعبر عنها بنصف كلمة وكذا تلميحات لا معنى لها وأعمال انتقامية غير مبررة، وانتقادات مستمرة موجهة أكثر نحو شخصية العامل أكثر ما هي موجهة نحو العمل المنفذ أو المنجز بحد ذاته<sup>2</sup>. ومن بين الأشكال الرئيسية للعنف النفسي:

➤ **العنف اللفظي**: يعتبر من أشد أشكال العنف خطرا لأنه يؤثر على الصحة النفسية للفرد العامل، وخاصة أن الألفاظ المستخدمة تسيء إلى شخصية العامل ومفهومه عن ذاته، وهو يتمثل في السب، الشتيم، التهديد والعبارات التي تحط من كرامة العامل والتي يقصد بها الإهانة. كما أن العنف اللفظي لا يعاقب عليه القانون لأنه يصعب قياسه وتحديدته وإثباته.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمود سعيد الخولي: العنف المدرسي. الأسباب وسبل المواجهة، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، ط1، 2008 ، ص 94

<sup>2</sup> ليلة أيت وراس ورشيد خلفان، مرجع سابق، ص 413

<sup>3</sup>محمود سعيد الخولي، مرجع سابق، ص 94.

➤ **الاستبداد:** وهو نوع من التحرش أو الإساءة والتي درست أولاً في الوسط المدرسي وفي مجال العمل وهي مجموعة من الضغوطات.

➤ **التحرش النفسي:** وهو يأخذ شكل اضطهاد اجتماعي مبني على اضطهادات غير أخلاقية، يتضمن المحاصرة التي تستمر لمدة طويلة وذلك بأفعال عدوانية ممارسة من طرف شخص أو مجموعة من الأشخاص ضد شخص آخر .

➤ **التحرش الجنسي:** وهو فعل يصدر من رجل ضد أنثى سواء كان لفظي، جسدي تنتج عنه تأثيرات مرتبطة بالجنس لدى الأنثى والتي لا تقبل هذا الفعل أو السلوك الذي يترك لها أذى نفسي أو مادي أو اجتماعي. ومن أشكال التحرش الجنسي: التعليقات الجنسية الشكلية مثل: الغمز بالعين والبصبة، والتعليقات الجنسية اللفظية مثل: النكت والألفاظ الجنسية السلوك الجنسي المعتمد على اللمس.<sup>1</sup>

- **العنف الاجتماعي:** وهو يشمل توبيخ الآخر أمام الآخرين مروراً بمقاطعته والتهجم عليه بتهم باطلة وانتهاء بتقييد حريته وتجميد أنشطته أو حرمانه من فرص الترقى والتدريب لتطوير مهاراته المهنية.<sup>2</sup>

- **العنف الإداري:** يقصد به ممارسة القوة وتسلط المستخدم ضد الآخر داخل الإطار الوظيفي، وهو يضم شكلين: المنع من الأعمال الإدارية الحساسة أو فرض عقوبات إدارية صارمة عليه إذا اخطأ مما يفقده الثقة في نفسه وتنخفض الروح المعنوية لديه.

---

<sup>1</sup> حياة دعاس وحمودي رواق: دراسة تشخيصية لأهم العوامل المؤسسية المؤدية إلى العنف ضد المرأة في بيئة العمل، مجلة Les cahiers LAPSI، العدد 14، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة، ديسمبر 2017، ص 83

<sup>2</sup> اعتماد مجّد علام وإجلال إسماعيل حلمي، مرجع سابق، ص 187.

وهناك تصنيف حسب طبيعة العلاقة بين المعتدي والضحية : العنف في مكان العمل يختلف باختلاف العلاقة

معتدي - ضحية وخاصة حسب سلم الرتب ، حيث نجد:<sup>1</sup>

- **العنف الداخلي**: يتمثل في أشكال التعبير المتعددة للعنف بين الموظفين ، وهو يتقسم إلى:

➤ **العنف الأفقي**: وهو عنف يقع بين موظف وآخر بدون أن يكون هناك فرق في الرتب أو في السلطة.

➤ **العنف العمودي**: أي هناك تسلسل في الرتب أي فرد أعلى من آخر في الرتبة والسلطة.

- **العنف الخارجي**: يمكن أن يحدث العنف من طرف معتدي خارجي له علاقة بالمؤسسة، وهذا يكون لسببين :

المستفيد غير راض عن الخدمة أو احتجاج ضد مهنة أو مراقبة .

## 6. النظريات المفسرة للعنف في بيئة العمل:

1.6. **نظرية تقدير الذات**: إن كل فرد لديه عدة ذوات وكل ذات تتطلب دورا مختلفا وتوقعات للدور

واحترم الذات والتفاعل الاجتماعي داخل الإطار الرسمي والغير رسمي للتنظيم، وفي نفس الوقت يتأثر هذا

الفرد بتوقعات الآخرين ورؤيتهم له وحكمهم على سلوكه وينعكس ذلك على تقدير الذات وعلى تقرير

مصيره المهني، حيث أن رؤية الفرد لذاته تعتمد على كيفية رد فعل زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه ، كما تعتمد

على خبرته ومدى ثقته بنفسه حيث أن العمل في بيئة سيئة ومناخ مؤسسي يسوده العنف والشغف يهدد

احترام الذات بالنسبة للضحية، مما يجعلها تشعر بالعجز والقلق مما ينعكس على أدائها وقد تلجأ الضحية

في المقابل إلى العنف المضاد مثل التقصير في العمل.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حياة دعاس وحمودي رواق، مرجع سابق، ص ص 85. 86

<sup>2</sup> اعتماد محمد علام وإجلال إسماعيل حلمي، مرجع سابق، ص 192.

2.6. نظرية الاحباط والعدوان: إن العلاقة بين الإحباط والعدوان صلة سهلة التوضيح ففشل الفرد في الحصول على ما يريد يثير الإحباط لديه، كما أن الطاقة التي يولدها الإحباط تدفعه إلى الاعتداء على العائق الذي يعتقد أنه حجه عن أهدافه، وحين يعجز الفرد عن الاعتداء على هذا العائق فإنه يوجد تلك الطاقة العدوانية إلى هدف آخر من خلال استبدال الاستجابة أو استبدال الهدف، فعندما يوجد الاحباط مصحوبا بالمشبطات قوية فيمكن إعادة توجيه النزعة العدوانية أو ازاحتها نحو شخص آخر أو شيء آخر أكثر راحة و أيسر منالا و أقل تهديدا، و الإزاحة أو النقل هي أسلوب دفاعي يتم بمقتضاه نقل المشاعر والرغبات المحظورة التي لا يقرها المجتمع من موضوعها الأصلي إلى موضوع آخر يمكن توجيه هذه المشاعر إليه.

كما أن درجة الحفز السلوك العدواني تتباين بشكل مباشر مع درجة الاحباط ، وهناك ثلاثة عوامل حاسمة وهي:<sup>1</sup>

● القيمة التددعيمية (أهمية الهدف الذي تم إحباطه)

● درجة التدخل باستجابة المحيط.

● عدد الاستجابات المحيطة كلما زادت درجة الاغواء للسلوك العدواني.

وتفسر العنف المهني الناتج عن حالة الإحباط التي قد يصل إليها العامل نتيجة الفشل داخل مجال عمله أو في حياته الشخصية، وهذا ما يحوله لشخص عدواني ضد المحيطين به، كما أن الصراع والعنف قي بيئة العمل نتاج طبيعي لأفراد لديهم احتياجات وأهداف أساسية لكنها لا تتحقق أو يستجاب لها. إن تزايد العنف المهني يكلف المؤسسة الكثير

---

<sup>1</sup> بلقاسم سلاطنية وسامية حميدي، مرجع سابق، ص 43.



من الجانبين الاقتصادي والبشري حيث يؤدي إلى الاكتئاب، دوران العمل، الغياب، انخفاض الإنتاجية والروح المعنوية.<sup>1</sup>

3.6. نظرية التعلم بالتقليد "التعلم بالنمذجة" "التعلم بالملاحظة": يعود الفضل في ظهور هذه النظرية إلى باندورا وقبله إلى كل من دولدر وميلر، والإطار النظري لهذه النظرية يتمثل في حدوث التعلم نتيجة لملاحظة سلوك الآخرين و تقليدهم. يرى باندورا أن التحليل الشامل للسلوك العدواني يتطلب مراعاة ثلاث قضايا وهي:

✓ الطريقة التي يتم بها اكتساب السلوك.

✓ العوامل التي تحفز على قيام هذا السلوك.

✓ الظروف التي تساند أدائه.

حسب باندورا فإن الكشف عن السلوك العدواني يتم من واقع عوامل عدة مثل: الاستشارة المباشرة من الآخرين، التعرض لنماذج عدوانية، درجة عالية من الاستشارة الفسيولوجية، الظروف البيئية التي تجعل الفرد مهياً للاستجابة العدوانية من خلال تأثيرها على بعض وظائفه الحيوية مثل: كالسمع ونبض القلب. كما أن الشخصية لا تفهم إلا من خلال السياق الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي والسلوك عنده يتشكل بملاحظة سلوك الآخرين. فالعمليات المعرفية مثل: الانتباه، التذكر، التخيل، التفكير لها القدرة على التأثير في اكتساب السلوك كما أن قدرة الإنسان على توقع النتائج قبل حدوثها يؤثر على توجيه سلوكه.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> اعتماد محمد علام وإجلال إسماعيل حلمي، مرجع سابق، ص 190

<sup>2</sup> بلقاسم سلاطينية وسامية حميدي، مرجع سابق، ص 53

4.6. **نظرية الفريق المظلوم:** ترى هذه النظرية أن العنف هو نتاج لما تتعرض له الجماعة المظلومة حيث تشعر أنها

مستبعدة من عملية اتخاذ القرار والتحكم في ظروف عملها من قبل الإدارة مما يعرضها للإجهاد، وبالتالي الشعور

بالاعتراب عن العمل وانخفاض الروح المعنوية (الاستبعاد في البناء التنظيمي يؤدي إلى التوتر النفسي والصحي).<sup>1</sup>

7. **استراتيجيات الوقاية** إن الحيلولة دون حدوث العنف في مكان العمل هي من مسؤوليات صاحب

العمل بشكل رئيسي، ومن أهم الاستراتيجيات التي تساعد على التقليل والوقاية من العنف المهني:

- صياغة ونشر سياسة تحظر بوضوح السلوك التمييزي والمسيء واللجوء للعنف.

- **تقييم الخطر:** إن تفتيش مكان العمل، ومن ثم تحليل الأحداث السابقة و/أو المعلومات من المسوح

التي تُجرى على العمال ستمكن الخبراء من تقييم عوامل الخطر المتعلقة بالعنف واقتراح تدخلات واقية.

- إن فحص النمط السائد للإدارة والإشراف وتنظيم العمل قد يظهر مستويات عالية من الكرب في

العمل الذي يمكن أن يهيئ لحدوث العنف.

- ضرورة وجود نظام أمني مصمم بطريقة جيدة.

- تدريب العاملين والمشرفين بشأن إدراك التوتر والغضب مما يقلل من الاستجابة العدوانية.<sup>2</sup>

- **الحوار الهادف:** أن الحوار الهادف والمنافسة الجادة والمناظرة العلمية كفيلة لرد الممارسين للعنف، وذلك

لسببين:<sup>3</sup>

➤ أن الحوار يزيل الجهل المركب الذي يسببه يمارس العنف.

➤ أن الحوار يدحض الشبهات التي تدفع للممارسة العنف

<sup>1</sup> اعتماد محمد علام وإجلال إسماعيل حلمي، مرجع سابق، ص 189.

<sup>2</sup> مكتب العمل الدولي، مرجع سابق، ص ص 30, 35.

<sup>3</sup> بوسعدية مسعود، ظاهرة العنف في الجزائر و العلاج المتكامل، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر و التوزيع، الجزائر، ط 01، 2011، ص 79.

\_\_ البرامج المنتظمة للتفتيش والمراقبة للعاملين أثناء العمل إضافة إلى تفعيل الاجراءات التأديبية والانضباطية للمقصرين.

-الاهتمام بالقيم والعادات والأعراف الاجتماعية الداعية لتجاوز المظاهر السلبية ك: زرع المحبة، وروح التعاون والثقة بين العاملين.<sup>1</sup>

- تشكيل لجنة الاستجابة للعنف يكون مهمتها الأساسية البحث في التهديدات الأمنية المحتملة.

- تقييم الأخطار التي تهدد المؤسسة والعاملين بها، وبعد الانتهاء من عملية التقييم يمكن البدء برسم سياسات وآليات التعامل مع العنف في مكان العمل ونظم العقوبات وشروط الدخول في برامج مساعدة العاملين.

### المحاضرة العاشرة: القلق في وسط العمل

#### تمهيد:

شهدت أواخر القرن العشرين الكثير من التغيرات والتفاعلات المصحوبة بالعديد من التعقيدات في مختلف المجالات التي أثرت على كافة مظاهر الحياة، وذلك من خلال زيادة معدلات الإصابة بالاضطرابات النفسية وانحرافات السلوك وغيرها من المظاهر السلبية، ومن بين هذه التعقيدات مشكلة القلق التي أثبتت عدة دراسات أنه عبارة عن حالة انفعالية مركبة غير سارة تمثل مزيجاً من مشاعر الخوف المستمر نتيجة توقع خطر قد يؤدي إلى إلحاق أضرار نفسية وجسدية للفرد العامل.

---

<sup>1</sup> خضير كاظم حمود وياسين كاسب الخرشة، مرجع سابق، ص ص 227, 228.

## 1. مفهوم القلق المهني:

1.1. مفهوم القلق: يرى براون أن القلق مفهوم يتضمن جانبين هما الظروف البيئية التي تواجد فيها الفرد والتي

تشكل تفاعلاتها وعناصرها مصدر القلق للفرد، وردود الفعل النفسية بما تحمله من مشاعر بالحزن الموجود داخل نفسية الأفراد.<sup>1</sup>

## 2.1. مفهوم القلق المهني:

- يعرفه على أنه "حالة نفسية تعبر عن عدم شعور الفرد بالراحة أو السعادة اتجاه المستقبل، وهو نتيجة نفسية لتعرض الفرد للضغط ونقص إشباع الحاجات".<sup>2</sup>

- كما عرف بأنه "شعور من عدم الرضاء الوظيفي والتي يرجع لأكثر من سبب، ومنها: الاحباط الذي يعتري الفرد لعدم الاهتمام به وإنتاجيته أو بتطوير مهاراته، تخطي الفرد في الترقية أو في الابتعاث لدورة أو لسفرة، عدم التمكين في العمل والاستثمار بكل الصلاحيات، دوران الوظيفة وعدم استقرار الفرد بمكان واحد لحرص الإدارة على نقل أكثر من مهارة، وعادة ما يكون هذا القلق الوظيفي سبباً في كثرة الاستقالات والغياب عن العمل والتمارض وقلة الإنتاجية".<sup>3</sup>

- هو "حالة من التوتر تعترى الفرد أثناء العمل تؤدي إلى تضرر في الأداء، وكلما ازدادت حدة هذا التوتر ازداد معه الخلل في الأداء ما قد يفقد الفرد القدرة على السيطرة، وقد يصاب بالشلل المؤقت أو الدائم

<sup>1</sup>محمد الصيرفي: الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، 2007، ص 168.

<sup>2</sup>عمومية مصطفى والجيلالي بن عبو: إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في المؤسسة الجزائرية، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، المجلد 6، العدد 2، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2017، ص 806

<sup>3</sup>ماجدة رحيمة الحلفي: القلق الوظيفي لدى القيادات العليا في جامعة ميسان وعلاقته بأدائهم الوظيفي، (د.ب.ن)، العراق، 2014، ص 09

لأسباب قد تكون موضوعية تتعلق بالمهنة كطبيعة العمل، أو موقفية كحصول حادث للفرد أو لغيره في محيط العمل، أو لأسباب نفسية تتعلق بالفرد كونه يعاني من القلق أصلاً".<sup>1</sup>

وعليه فالقلق هو أي انفعالات فزيولوجية ونفسية تنتاب الإنسان في حالات إحساسه بالتهديد أو الخطر. وهذا الخطر قد يكون تهديدا حقيقيا أو تهديدا متخيلا، ويمكن أن يكون عاديا أو نافعا إذا بقي في مستويات معينة، كما يمكن أن يكون مزمنًا وفي هذه الحالة نكون أمام حالة تستدعي المعالجة لأنها قد تتسبب للإنسان في أمراض عضوية أو نفسية.

**- الفرق بين الضغوط والقلق:** هناك نقطتان أساسيتان للاختلاف بين الضغوط والقلق هما:<sup>2</sup>

- الضغوط هي أحد الأسباب المباشرة لظهور القلق.

- للضغوط جانبان أحدهما سلبي والآخر ايجابي، في حين أن القلق يعبر عن الجانب السلبي فقط.

**2. أسباب القلق المهني:** تتعدد الأسباب التي تجعل الفرد يشعر بالقلق في بيئة عمله، ويمكن اجمال هذه الأسباب في:

- الفشل في انجاز المهام المطلوبة حيث أن احتمال الفشل وفقدان القدرة على التعامل مع مواقف العمل يكون من مشيرات القلق، حيث يكون لدى الفرد قصور في الكفاية.

- الحوادث والمخاطر الجسدية: حيث أن بيئة العمل الغير أمن التي تتضمن مواد خطيرة يؤدي إلى اضطرابات نفسية.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> علي كاظم عجة الشمري: قياس الرضا المهني والقلق المهني لدى الشرطة العراقية، مجلة شبكة العلوم النفسية العربية، العدد 13، العراق، 2007 ص 42

<sup>2</sup> عومرية مصطفى والجيلالي بن عبو، مرجع سابق، ص 806

<sup>3</sup> عرفات صلاح شعبان: القلق الوظيفي وعلاقته بالاندماج في العمل، المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد 24، العدد 82، مصر، جانفي 2014، ص ص 158. 159

-الاضطرار إلى القيام بأعمال إضافية وتعلم أشياء جديدة من أجل عملية التغير مما يعنى استهلاك الوقت والعمل لساعات إضافية.

- الخوف من المجهول.<sup>1</sup>

- الإرهاق الدائم وعدم الحصول على قسط مناسب من الراحة يجعل الفرد عرضة للقلق والارق باستمرار.

-عدم اتاحة الفرصة للفرد في عمليات صنع القرارات ولاسيما تلك القرارات التي تتعلق بعمله وعدم شعوره بالانتماء لجماعة العمل إضافة إلى ضعف نظم الاتصالات بين أجزاء المنظمة.

- التكنولوجيا والاختراعات الجديدة تشكل مصدر تهديد لأمن الأفراد واستقرارهم الوظيفي.

- العلاقات الاجتماعية السيئة وكثرة الصراعات سوء بين العاملين فيما بينهم أو بين العاملين ورؤسائهم.

-عدم الاستقرار السياسي والاقتصادي.<sup>2</sup>

**3. مكونات القلق:** يضم القلق عدة مكونات وهي:<sup>3</sup>

- **المكون الانفعالي:** ويظهر في مشاعر الخوف والفرع والضيق وعدم الاستقرار.

- **المكون المعرفي:** يظهر من خلال انخفاض قدرة الفرد على إدراك المواقف بشكل صحيح وعلى

التفكير الموضوعي وعلى الانتباه والتركيز والتذكر وغيرها، فيفقد الفرد ثقته بنفسه وينخفض أداءه

ويشعر بقلّة الكفاءة، وسيطر عليه التفكير في الفشل وفي فقدان التقدير.

---

<sup>1</sup> شهاب أحمد خضر ومحمود الباشقالي: اختبار العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي، المجلة العربية للإدارة، مجلد 35، العدد 1، بدون بلد، جوان 2015، ص 341

<sup>2</sup> محمد الصبري: الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، 2007، ص ص 226. 228

<sup>3</sup> كميليا شموري: القلق وعلاقته بالتوافق المهني لدى المعلمين والمعلمات في المرحلة الابتدائية، رسالة ماجستير في علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016/2017، ص 35.

- **المكون الفسيولوجي:** ويظهر في التغيرات الفسيولوجية التي تنتج عن إثارة الجهاز العصبي المستقل، مثل ارتفاع ضغط الدم وتقلص الشرايين وزيادة خفقان القلب وسرعة التنفس والتعرق.

4. أنواع القلق: ويصنف القلق إلى:

#### 1.4.1. التصنيف الأول:<sup>1</sup>

- القلق العادي المؤقت: الذي تسببه مواقف معينة بسيطة وطارئة.
- القلق المزمن: الذي يتحول إلى استعداد سلوكي وسمة من سمات الشخصية لأنه يفسر الحوادث العادية بأنها تهديد لسلامته.
- القلق الأخلاقي: وينتج عندما يرتكب الفرد أعمالا مخالفة للضمير أو يفكر في ارتكابها.
- القلق العصبي: لا يستطيع الفرد بهذا النوع من القلق التمييز بوضوح نتيجة الكبت.

#### 2.4.2. التصنيف الثاني:<sup>2</sup>

- **القلق الموضوعي:** ويطلق عليه اسم القلق الواقعي أو القلق السوي، ويحدث هذا في مواقع التوقع أو الخوف من فقدان الشيء، مثل القلق المتعلق بالنجاح في عمل جديد.
- **القلق العصبي المرضي:** ويكون مصدره داخل الفرد نفسه لكنه لا يعرف أصلا أو يجد له مبررا موضوعيا فهو خوف أسبابه مكبوتة لاشعوريا.

---

<sup>1</sup> شهاب أحمد خضر ومحمود الباشقالي، مرجع سابق، ص 340

<sup>2</sup> كميليا شموري، مرجع سابق، ص 29.

#### 3.4. التصنيف الثالث: وينقسم إلى نوعان:<sup>1</sup>

- القلق الخارجي: هو القلق لمقابلة التحديات وما سيجري من الأحداث التي تعارض المصالح.

- القلق الداخلي: هو قلق الفرد من نفسه ومن داخل ذاته بحيث لا يمتلك القدرة على التعبير عن ممتلكاته وابداعاته.

#### 5. مستويات القلق: يوجد ثلاث مستويات للقلق وهي:<sup>2</sup>

1.5. المستوى المنخفض: يؤدي إلى حالة من التنبه العام للفرد ويزداد تيقظه وترتفع لديه الحساسية

للمثيرات الخارجية، كما تزداد قدرته على مقاومة الخطر، ويكون الفرد في حالة تأهب لمواجهة مصادر المخاطر في بيئة عمله، فالقلق هنا إشارة إنذارا لخطر وشيك الوقوع.

2.5. المستوى المتوسط: يصبح الفرد أكثر قدرة على السيطرة في سلوكه بمرونة وعفوية، كما تزداد قدرته

على الابتكار، ويزداد الجهد المبذول للمحافظة على السلوك الملائم في مواقف الحياة.

3.5. المستوى العالي: يحدث هنا اضمحلال للتنظيم السلوكي للفرد، وينخفض التأرز والتكامل انخفاضاً

كبيراً، وبالتالي يصبح الفرد غير قادر على التمييز بين المنبهات الضارة وغير الضارة وهذا ما يؤدي به إلى الاكتئاب وتششت الفكر، والوحدة وسرعة التهيج والعشوائية في السلوك. ويمكن ملاحظة ذلك في الكتابة التي تظهر لدى المصاب بالقلق العصبي وفي الذهول والتشتت الفكري والوحدة وسرعة الإثارة والسلوك العشوائي وغيرها.

#### 6. نماذج تحليل القلق المهني: يوجد عدة نماذج لتحليل القلق في بيئة العمل وأهم هذه نماذج:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> شهاب أحمد خضر ومحمود الباشقالي، مرجع سابق، ص 340

<sup>2</sup> فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 2001، ص 28



## 1.6. النموذج الأول: قدم Karasek robert في سنة 1990 نموذجاً لتفسير قلق العمل يركز على بعدين

أساسين هما:

-درجة عبء العمل: ويقصد به مجموعة الواجبات أو المهام التي تسند إلى المورد البشري من أجل أدائها والتي قد تكون أكبر أو أقل مما يجب القيام به.

- درجة التحكم في العمل: ويقصد به درجة الاستقلالية التي يتمتع بها المورد البشري في اتخاذ القرارات المرتبطة بعمله أكثر أو أقل مما يجب القيام به.

## 2.6. النموذج الثاني: قدم Siegrist Johannes سنة 1986 نموذجاً لتفسير قلق العمل يركز على بعدين

أساسيين هما:

- 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.

-المجهودات: وهي عبارة عن تلك القدرات الفكرية و/أو العضلية التي يقدمها المورد البشري أثناء عمله.

## 3.6. النموذج الثالث: يرى هذا النموذج أن حالة القلق المهني يمكن ربطها بشكل مباشر مع تصور العامل نفسه في

مواجهة حالة من التهديد، فالأشخاص الذين يعتبرون أنفسهم 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 هذه التهديدات يصنف قلقهم في النوع الايجابي باعتباره أنه يجعلهم في حالة يقظة وتأهب مستمر في العمل،

---

<sup>1</sup> عومرية مصطفى والجيلالي بن عبو، مرجع سابق، ص ص 807. 808

أما الأشخاص الغير قادرين على مواجهة هذه التهديدات يصنف قلقهم في النوع السلبي الذي يسبب حالة الاحباط النفسي في العمل .

4.6. النموذج الرابع: قدم تريكوت عام 1983 نموذجا لتفسير ضغوط العمل يوضح فيه أهم العلاقات التفاعلية التي تؤدي إلى شعور المورد البشري بضغط العمل. حيث يرى تريكوت أن المورد البشري يبدأ بالمقارنة ما بين المتطلبات البيئية مثال: متطلبات العمل، متطلبات الأسرة... الخ، التي يجب عليه تحقيقها والإمكانيات التي يتوفر عليها مثل: الإمكانيات العقلية، الجسدية، المادية... الخ، فإذا تجاوزت هذه المتطلبات إمكانيته فإنه سيكون في حالة عدم التكيف أو التوازن والتي من شأنها أن تترك عليه آثار 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.

5.6. النموذج الخامس: قدم الباحث سيمون مورس 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

7. النظريات التي فسرت القلق: تعددت النظريات التي فسرت للقلق الوظيفي، وقد يرجع هذا التعدد أو الاختلاف

إلى التوجيهات النظرية المتنوعة<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> ماجد رحيمه الحلفي، مرجع سابق، ص ص 12. 15

**1.7. نظرية سجموند فرويد:** ميز فرويد بين نوعين من القلق هما: القلق الموضوعي والقلق العصبي، كما أنه فسر القلق على أساس أنه حينما تمنع الرغبة الجنسية من الإشباع فإن الطاقة النفسية المتعلقة بالدافع الجنسي "الليبدو" لدى الفرد تتحول إلى قلق بطريقة فسيولوجية، وعدل فرويد عن رأيه الأول وأكد أن جميع المخاوف المرضية في أساسها هي رغبة جنسية غير مقبولة وخوف من العقاب، وقد أبدل فرويد هذا الخوف وحل محله الخوف المرضي، ورأى أن قلق "الأنا" هو ما يحدث أولاً وهو الذي يسبب الكبت ولا ينشأ القلق أبداً من الليبدو.

**2.7. نظرية كارن هورني:** ترى هورني بأن القلق رد فعل انفعالي للخطر أن هناك اختلافاً بين القلق والخوف، فالخوف رد فعل لخطر معروف وواقعي، أما القلق فهو رد فعل لخطر غامض غير معروف، وفي حالة الخوف يكون الخطر خارجياً، أما في حالة القلق فيكون الخطر ذاتياً أو متوهماً، وتهتم كارن هورني بهذا العامل الذاتي المصاحب للقلق والذي يميزه عن الخوف، وهي ترى أن هذا العامل الذاتي يتكون من شعور الفرد بخطر عظيم محقق به مع شعوره بالعجز أمام هذا الخطر. وهي ترى أيضاً أن بعض العوامل النفسية الداخلية تقوم بخلق الخطر أو تقوم بتعظيمه، وأن شعور الفرد بالعجز يكون متوقفاً على اتجاه الفرد نفسه، وأن أساس القلق يرجع إلى عدم قدرة الفرد على الوصول إلى حالة الطمأنينة.

**3.7. نظرية إيرك فروم:** يعد فروم من علماء النفس الذين أعجبوا بعلم الأنثروبولوجيا الاجتماعية واستفاد من نتائجه في تفسيره للظواهر النفسية، ويرى فروم أن الإنسان في مسيرة حياته الطويلة في ظل المجتمع يكون حاجاته النفسية، ولا يمكن فهم سيكولوجية الفرد إلا بفهم هذه الحاجات، ومن هذه الحاجات حاجة الفرد إلى الانتماء، وإلى إثبات هويته الفردية، وإلى أن يكون خلاقاً، ويرى "فروم" أن على المجتمع أن يعمل على تمكين الفرد من إشباع هذه الحاجات، وينتهي "فروم" إلى القول بأن القوى الاجتماعية هي التي تقف وراء كثير من الظواهر التي نطن أنها بيولوجية.

فالفرد يميل إلى كبت رغباته والامتناع عن بعض ما يريد فعله ويكون ذلك مصدرا لقلقه، ويصبح في حالة صراع بين ما يريد إنجازه وبين تحمل نقد الآخرين، ويقود الصراع أحيانا إلى السكوت على ما يريد، ويعني ذلك إحباطا لديه والصراع نفسه يقوده إلى القلق.

**3.7. نظرية القلق بوصفه دافعا:** يمكن اعتبار القلق دافعا من الدوافع الهامة التي تساعد على الإنجاز والنجاح والتفوق، وتؤكد نظريات التعلم على أهمية الدافعية في التعلم بحيث يعتبر الدافع عامل انفعالي يعمل على توجيه سلوك الفرد، ويتمثل دوره في :

- ✓ ينشط القلق سلوك الفرد وينقله من حالة السكون إلى حالة الحركة.
- ✓ القلق يوجه السلوك نحو غرض معين.
- ✓ يعتبر القلق صفة تعزيزية وذلك بعد إنجاز العمل يعود الاتزان إلى ما كان عليه.
- ويؤكد ددسن أنه توجد علاقة بين صعوبة العمل والمستوى الأمثل للقلق اللازم للأداء:
- ✓ القلق العالي يؤدي إلى تسهيل الأداء في حالة اتقان المهارة.
- ✓ القلق العالي يؤدي إلى تعطيل الأداء في حالة عدم اتقان المهارة.
- ✓ يتحسن الأداء للأفراد ذوي القلق المنخفض في حالة الضغوط المرتفعة والاستشارة العالية.
- ✓ يتدهور الأداء للأفراد ذوي القلق العالي في حالة الضغوط المرتفعة والاستشارة العالية.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص ص26. 27

8. أثار القلق المهني: ويمكن أن نوجز الآثار النفسية والبدنية السلبية للقلق الوظيفي بما يلي:

صنف Cox الاثار المتوقعة للقلق على المستوى الفردي الى أربع مجموعات:<sup>1</sup>

- تأثيرات الشخصية كالتعب والانقباض وسرعة الاثارة وعدم الإحساس وتدني احترام الذات.

- تأثيرات سلوكية كالسلوك المندفع وعدم الراحة.

- تأثيرات إدراكية كفقدان الذاكرة وعدم التركيز.

- تأثيرات جسمية كصعوبة التنفس وزيادة ضربات القلب.

اما على مستوى المنظمة: فتتمثل أثار القلق في:

-زيادة معدل الغياب والإهمال في العمل.

-ارتفاع مستوى مقاومة التغيير.

- كثرة الأخطاء في العمل وعدم دقته.

- قرارات غير سليمة وتراجع البناء التنظيمي.

9. 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، من

بين هذه النماذج:

---

<sup>1</sup>شهاب أحمد خضر ومحمود الباشقالي، مرجع سابق، ص 342.

نموذج جوردن: لقد وضع جوردن برنامج للتعامل مع القلق على مستوى الفرد وعلى مستوى المنظمة  
مستخدماً بذلك الاستراتيجيات التالية:<sup>1</sup>

استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة: من خلال هذه الاستراتيجية يمكن إدارة القلق على  
مستوى الفرد عن طريق:

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

-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.

-الدعم والمساندة من أفراد العمل: لا بد أن حصول الأفراد العاملين على المساعدة من أقرانهم في العمل  
أو من الرؤساء.

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

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

-التدريب: وينبغي أن يشمل ذلك توضيح الدور وتحديد واجبات الوظيفة وتفعيل العلاقات الشخصية  
بين العاملين في المنظمة أو المؤسسة التي يعملون بها.

---

<sup>1</sup>عومرية مصطفى والجيلالي بن عبو، مرجع سابق، ص 811.

الاستراتيجيات الموجهة المتمركزة حول الانفعال : تستطيع المنظمة إدارة القلق من خلال خفض

الحالات الانفعالية السلبية للأفراد العاملين بها وذلك من خلال:

التواصل المفتوح: أن قنوات التواصل مفتوحة بين الأفراد في المنظمة تؤدي إلى تحسين أدائهم.

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

والاسترخاء بهدف التخلص من التوترات والقلق.<sup>1</sup>

### المحاضرة الحادية عشر: التطور التكنولوجي وانتشار المخاطر

تمهيد:

يشهد العالم تحولات عميقة وجذرية ساهمت بشكل كبير وملحوظ في خلق أوضاع اقتصادية جديدة ومظاهر

اجتماعية وثقافية لعبت فيها التكنولوجيا الحديثة الدور الرئيسي وشكلت هياكل أساسية لها. كما أنها تشكل من أهم

العوامل المساعدة لتحقيق أهداف المؤسسة حيث تؤثر على معدل الإنتاجية وتنظيم العمل وتنمية الرأسمال البشري من

خلال التأثير في سلوكيات الأفراد العاملين وترشيد الموارد الطبيعية والحصول على المعلومات الضرورية.

#### 1. مفهوم التكنولوجيا:

كلمة مكونة من مقطعين: Techno وتعني فن أو الصناعة اليدوية و logy وهي تعني مذهب أو نظرية.

- وتعرف التكنولوجيا أنها" التطبيق والاستخدام العلمي المنظم للمعرفة الإنسانية في المجالات أو المهام العلمية"<sup>2</sup>

- كما تعرف بأنها" المعارف الإنسانية التطبيقية جميعها التي تساهم إيجابيا في معالجة المشكلات والمواقف التي تواجه

المنظمات أو الأفراد في ايطار تحقيق الأهداف"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> عومرية مصطفى والجيلالي بن عبو، مرجع سابق، ص 812.

<sup>2</sup> مؤيد سعيد السالم: نظرية المنظمة والهيكل والتصميم، دار وائل للنشر، الأردن، ط3، 2008، ص 96

<sup>3</sup> ماجد عبد المهدي مساعدة: إدارة المنظمات- منظور كلي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2013، ص 233

- كما تعرف على " أنها عبارة عن علم تطبيقي أو طريقة فنية لتحقيق هدف عملي، وهي كذلك جميع الوسائل التي يتم استخدامها لتوفير كل ما هو ضروري لتحقيق مستويات معيشية معينة".<sup>1</sup>

وتنقسم التكنولوجيا إلى: تكنولوجيا كثيفة العمل تعرف أنها تلك التي تزيد الإنتاجية بجدية بمعدل أكبر من معدل زيادة إنتاجية رأس المال، وبالتالي فإنها تمكن من استخدام المزيد من العمل والقليل من رأس المال، أما النوع الثاني فهي التكنولوجيا كثيفة رأس المال والتي يمكن من استخدام المزيد من رأس المال والقليل من العمل.<sup>2</sup>

وتعتبر البحوث والتطوير الأداة الأساسية للتطوير التكنولوجي من خلال ما توفره من موارد مالية وبشرية تساهم في إحداث هذا التطوير وبالأستناد إلى الأعمال الآتية:<sup>3</sup>

- التجارب والنماذج المنجزة من قبل الباحثين.
- فحص وجمع المعطيات التقنية.
- الصيغ، مواصفات المنتجات، مخططات كل من التجهيزات، الهياكل وطرائق التصنيع.

وعليه يجب التفريق بين التقنية والتكنولوجيا حيث أن التقنية تعنى المعرفة العلمية المستجدة في الواقع المادي لتحقيق أهداف معينة، أما التكنولوجيا فتعنى تطبيق المعرفة العلمية لتصنيع المنتجات.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> موسى اللوزي: التنظيم وإجراءات العمل، دار وائل للنشر، الأردن، 2007، ط2، ص146

<sup>2</sup> نسيمه لعراي: دور التطور التكنولوجي والمنظمات في تسيير الموارد البشرية، مجلة الإحصاء والاقتصاد التطبيقي، العدد 28، المدرسة العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي، القليعة، 2017، ص 126.

<sup>3</sup> Rabah. Bettahar, **l'Analyse des forces et faiblesses de l'innovation technologique**, Revue de Ex L'ENSAG, N°2, 1er trimestre, 1996, p.79

<sup>4</sup> ماجد عبد المهدي مساعدة، مرجع سابق، ص 233



## 2. أهمية التكنولوجيا: تكمن أهمية التكنولوجيا في:

- تمثل ظاهرة تكيفية باعتبارها مجموعة الوسائل التي يستخدمها الأفراد للسيطرة على المتغيرات البيئية المحيطة بهم من أجل استخدامها لتحقيق اشباع الحاجات الإنسانية.
- تعد موردا ونشاطا مهما وجزءا مكملا لاستراتيجية المنظمة، إذا يعد التطور التكنولوجي احدى الأنشطة الأساسية التي تساعد على تحقيق مستوى أداء عالية.
- يساهم التطور التكنولوجي في تقديم طرائق وتقنيات جديدة لأداء الأعمال.
- تعتبر التكنولوجيا احدى التحديات الرئيسية التي تواجه إدارة العمليات في مختلف المنظمات، مما استوجب ضرورة الاستغلال الكفؤ والفعال لأساليب التكنولوجيا الحديثة ليس لتحقيق الميزة التنافسية فقط وإنما للمحافظة على بقاءها واستمرارها.
- تبرز أهمية التكنولوجيا بعدة عوامل هي: الإبداع التكنولوجي، طبيعة المنافسة العالمية، التحول من الإنتاج الواسع للمنتوجات النمطية إلى منتوجات وفق طلبات الزبائن التي تتطلب الاعتماد على نظم انتاج ذات مرونة عالية.<sup>1</sup>
- تلعب لتكنولوجيا دورا مهما في تحقيق التنمية الإدارية وتطوير المنظمات من خلال ما توفره من معلومات تسهل العمل الإداري، حيث ساهم التطور في أنظمة الحاسوب في تسهيل عمليات حفظ ومعالجة البيانات بما يتناسب مع احتياجات بيئة العمل والأفراد.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ماجد عبد المهدي مساعدة، مرجع سابق، ص 239

<sup>2</sup> موسى اللوزي، مرجع سابق، ص 151

### 3. خصائص التكنولوجيا: تتميز التكنولوجيا ب:<sup>1</sup>

- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته.
- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة.
- التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس وهي تشتمل مدخلات وعمليات ومخرجات.
- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة.
- التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات.
- التكنولوجيا عملية نظامية تعنى بالمنظومات ومخرجاتها نظم كاملة.
- التكنولوجيا تهدف للوصول إلى حل المشكلات.

### 4. متطلبات استخدام التكنولوجيا: إن استخدام تكنولوجيا في العمل يتطلب توافر عدة متطلبات تتمثل في:

- وجود كوادر إدارية ماهرة قادرة على التعامل معها ومعرفة خصائصها.
- ضرورة العمل على تطوير الأنظمة الإدارية وأنظمة الاتصال لكي تتمكن المنظمة من الاستجابة للتغيرات.
- تدريب قوة العمل وزيادة مهاراتها وقدرتها وتوفير مناخ تنظيمي فعال قادر على تهيئة الأجواء لاستخدام التكنولوجيا.
- توفير الموارد المالية للحفاظ على التكنولوجيا وصيانتها وعمل الدراسات المسحية لمعرفة وتحديد ما تحتاجه هذه

الأجهزة في المستقبل.<sup>2</sup>

### 5. شروط تحقيق التطور التكنولوجي: يتطلب التطور التكنولوجي توفر عدة شروط أهمها:<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> لخصر بن سعيد: التطور التكنولوجي وأثره على التنمية الاقتصادية، رسالة ماجستير في الاقتصاد والتنمية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة بن خلدون، تيارت، 2010/ 2011، ص ص 14 . 15.

<sup>2</sup> موسى اللوزي، مرجع سابق، ص 151

- معرفة الميدان ويتم فيه الحصول على المعلومات العلمية والتقنية اللازمة باستعمال مصادر المعلومات المختلفة .
- القدرة على التقدير وتمثل في القدرة على اكتشاف العرض والتهديدات المتاحة في المحيط الخارجي .
- القدرة على تقييم الإمكانيات المتوفرة بمعنى إمكانية تقييم الإمكانية المتوفرة في المنظمة لمعرفة الفرص المختلفة والمتوفرة .

- معرفة الإمكانيات التكنولوجية الحديثة في المحيط باستمرار .

- القدرة على إدماج عناصر المعرفة المحصلة سواء النظرية منها أو التطبيقية ومختلف الموارد التكنولوجية.

## 6. مكونات التكنولوجيا في المؤسسة: تتكون التكنولوجيا من العناصر الآتية:

- **الموجودات التكنولوجية الجوهرية:** وهي عبارة عن الجوانب التقنية التي تعد الجزء الأول الحيوي للأساس

التكنولوجي في المنظمة والتي تحقق اقتدارها المتميز في الأسواق.<sup>2</sup>

- **الموجودات التنظيمية:** وهي العوامل المساعدة التي تساهم في تطبيق التقنيات الجديدة، وتتضمن خمس عناصر

وهي: مهارات العاملين، الإجراءات اللازمة لاتخاذ القرار، الهيكل التنظيمي، الاستراتيجية، ثقافة المنظمة.

- **الموجودات الخارجية:** وهي التي تكون حلقة ربط بين المنظمة وبيئتها من خلال العلاقة مع العالم الخارجي مثل:

الموردين، الزبائن، المؤسسات التعليمية والبحثية والاستشارية، الجهات المحلية.

- **عمليات التطوير:** وهي تتضمن عمليتين هما:

✓ عمليات تطوير المنتجات والخدمات التي تكون ذات قيمة عالية للزبائن.

✓ عمليات تطوير التكنولوجي والتي تعد جوهرية لتكون الموجودات التكنولوجية للمنظمة.

<sup>1</sup> نسيمه لعراي، مرجع سابق، ص 128

<sup>2</sup> ماجد عبد المهدي مساعدة، مرجع سابق، ص 238.

- الموجودات التكميلية: وهي مجموعة القدرات الداعمة للتكنولوجيا، مثل: نظم المعلومات، التوزيع، التصنيع، الخدمات مابعد البيع.

7. أنواع التكنولوجيا: توجد عدة تصنيفات للتكنولوجيا تتمثل في:

1.7. حسب معيار التطور: توجد عدة أنواع للتكنولوجيا حسب مراحل تطورها وهي:<sup>1</sup>

- التكنولوجيا القاعدية: تكنولوجيا بسيطة ممارسة وموجودة بالتساوي عند كل المنافسين، ولكنها ضرورية لتواجد المؤسسة.

- التكنولوجيا المفتاحية: وهي التي تكون درجة ممارستها محدودة من طرف بعض المنافسين.

- التكنولوجيا البارزة: هي التكنولوجيا الجديدة في مرحلة التطور.

- التكنولوجيا الجنينية: وهي تكنولوجيا لازالت في ميدان البحث وتمارس من طرف القليل من المؤسسات.

2.7. على أساس درجة التحكم: وتنقسم إلى:

- التكنولوجيا الأساسية: وهي تكنولوجيا مشاعة تقريبا، وتمتلكها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن درجة التحكم فيها كبير جدا.

-تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات

الصناعية، وهي تكنولوجيا تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.

3.7. على أساس موضوعها:<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Jean luc charron et sabine separi, **organisation et gestion de l'entreprise**, Paris Dunod; 2001, p 375.

<sup>2</sup> لخضر بن سعيد، مرجع سابق، ص ص 30. 31.

- تكنولوجيا المنتج: وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكون له.
- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة.
- تكنولوجيا التسيير: وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم وتسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية، نظم دعم القرارات، نظم دعم المديرين.
- تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها.

## 8. آليات وسبل اكتساب التكنولوجيا:<sup>1</sup>

- آليات وضع الرؤية: عن طريق استشراف المستقبل وتحليله والتنبؤ التخطيطي القريب ووضع السياسة واعتماده رسميا.
- الآليات المالية: الأسواق المالية للشركات التكنولوجية، آلية ميزانيات البحث والتطوير وألية الاستثمار الحكومي.
- الآليات المؤسسية: وأهم هذه المؤسسات مراكز تطوير المنتج، مراكز التجديد والابتكار، مراكز تطوير التكنولوجيا والمحاضنات التكنولوجية.
- آليات تطوير رأسمال البشري.
- الآليات التشريعية: من أجل نقل التكنولوجيا وحماية المؤسسات الوطنية من تحكم موردي التكنولوجيا فيهم.
- آليات التعاون في مجالات العلوم التطبيقية والتكنولوجية وذلك من خلال التعاون العلمي والتكنولوجي في نقل وتوطين ثم توليد العلوم والتكنولوجيا في اقتصادياتها.
- آليات التوعية والاعلام في المجالات العلمية والتكنولوجية.

<sup>1</sup> سعيدة بوسعدة: واقع اكتساب التكنولوجيا في الجزائر وآليات تفعيله، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، المجلد2، العدد 22، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2010، ص 197. 199

## 9. آثار التكنولوجيا على سلوك المنظمة: تتعدد آراء الباحثين في شأن التكنولوجيا وأثارها، فبعضها يؤكد

الآثار الإيجابية على الفرد والبيئة، بينما يميل البعض إلى الإشارة لأثارها السلبية.

### 1.9. الآثار الايجابية: وتتمثل آثار التكنولوجيا في:

- تساهم في رفع كفاءة الأداء (السرعة، تقليص الهدر في الجهود البشرية والمادية والمالية والمعلومات).
- تحسين الظروف المادية للعمل (الضوء، الحرارة، الضوضاء) بما يتلاءم مع حاجات تحقيق أعلى كفاءة ممكنة في الأداء. كما تحديد المستويات والعلاقات التنظيمية طبقا للاحتياجات الحقيقية في شبكات التدفق العمل.

- تساهم في إيجاد وتحديد شبكات الاتصال بطريقة يتحقق معها التلاحم المنظمي بأقصى كفاءة وفعالية.<sup>1</sup>

- تقليل التكاليف نتيجة تخفيض القوة العاملة واستثمارها العالي في أجهزة الانسان الالي.<sup>2</sup>

- المساهمة في تحسين جودة المنتجات من خلال تخفيض نسبة الأخطاء في العمليات الإنتاجية

### 2.9. الآثار السلبية: وهي تضم:

- سلب حق الانسان في اتخاذ القرارات و انعزال الأفراد عاطفيا وضعف العلاقات الاجتماعية بينهم.

- كما تتجلى أخطار التكنولوجيا في تقادم أساليب الانتاج والمنتجات وضعف كفاءتها الاقتصادية.

- ضعف استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والذي يمكن أن يسبب تسرب المعلومات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> خليل مجد حسن الشماع: نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 2007، 341.

<sup>2</sup> ماجد عبد المهدي مساعدة، مرجع سابق، ص 239.

<sup>3</sup> مجد مصباح: تأمين أخطار المؤسسات الصناعية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي

بن مهدي، ام البواقي، 2012/ 2013، ص 51.

## قائمة المراجع:

1. أحمد الزايد (واخرون): اشكاليات السياسة الاجتماعية في ادارة المخاطر بدول مجلس التعاون الخليجي، المكتب التنفيذي، البحرين ، ط1، 2013.
2. اعتماد مُجَّد علام وإجلال إسماعيل حلمي: علم اجتماع التنظيم، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، 2013
3. السيد السعيد: إستراتيجيات إدارة الأزمات و الكوارث، دار العلوم للنشر و التوزيع، القاهرة، ط 1، 2006
4. الطيب سماتي: حوادث العمل والامراض المهنية في التشريع الجزائري ،دار الهدي للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر،2013.
5. أندرودي سيزلافي وهارك جي والاس: السلوك التنظيمي والأداء، تر:جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1991.
6. بلعوز بن علي (وأخرون): إدارة المخاطر، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الاردن، ط 1، 2013.
7. بلقاسم سلاطينية وسامية حميدي: العنف والفقر في المجتمع الجزائري، دار الفجر للنشر والتوزيع، الجزائر، (ب.ت).
8. حسين حريم، إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر واتوزيع، عمان، ط1، 2013.
9. حمدي ياسين (وأخرون): علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث، الاسكندرية، ط1 ، 1999.
10. حمزة الجبالي: السلامة المهنية في المنشآت التعليمية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الاردن، ط1 ، 2006 .

11. خضير كاظم حمود وياسين كاسب الخرشة: إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط4، 2011.
12. خليل مُجّد حسن الشماخ: نظرية المنظمة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 2007.
13. رجي مصطفى عليان: العنف الجامعي " وجهات نظر"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
14. ربيع محمود القاسم: علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2001.
15. رولا نايف المعايطه وصالح سليم الحموري: ادارة الموارد البشرية، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان ، 2012.
16. زكريا طاحون: السلامة والصحة المهنية وبيئة العمل، شركة ناس، عابدين، 2006.
17. سعيد يس عامر وعلي مُجّد عبد الوهاب: الفكر المعاصر في التنظيم،(بدون دار نشر)، القاهرة، ط2، 1998.
18. سليم علي الوردى: إدارة الخطر والتأمين، مكتبة التأمين العراقي، بغداد، 2016.
19. سيد مُجّد جاد الرب: ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي لتعظيم القدرات التنافسية، دار النهضة العربية ، مصر، 2009.
- 20.
21. صفوان مبيضين: العنف المجتمعي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2018.
22. عاطف عبد المنعم (واخرون):تقييم وادارة المخاطر،مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، القاهرة، 2008.



23. عباس مُجَّد عوض: **حوادث العمل في ضوء علم النفس**، دار المعارف، مصر، 1985.
24. عبد الرحمن العيسوي: **سيكولوجية العمل والعمال**، دار الراتب الجامعية، بيروت، (بدون تاريخ).
25. عبد العزيز خواجة: **علم النفس الاجتماعي للعمل**، دار الغرب للنشر و التوزيع، وهران، 2005.
26. عبد الفتاح مُجَّد دويدار، **أصول علم النفس المهني و تطبيقاته**، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، بيروت، 1995.
27. عبد المجيد أونيس: **مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الاردن، (ب.ت)،
28. عصام حمدي الصفدي (وأخرون): **علم الاجتماع الصحة**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، ط1، 2003.
29. عطالله مُجَّد الشرعة وغالب محمود سنجق: **ادارة الموارد البشرية- الاتجاهات الحديثة وتحديات الالفية الثالثة**، الدار المنهجية للنشر والتوزيع، الاردن، 2014.
30. عمر وصفي عقيلي: **إدارة الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ، ط1، 2005.
31. عويد سلطان المشعان: **علم النفس الصناعي**، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، الكويت، ط1 ، 1994.
32. غني دحام الزبيدي (واخرون): **إدارة السلوك التنظيمي**، دار غيداء للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2015.
33. فاروق السيد عثمان: **القلق وإدارة الضغوط النفسية**، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 2001.
34. فاروق عبده فليه والسيد مُجَّد عبد المجيد: **السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2015.
35. فرج عبد القادر طه: **علم النفس الصناعي والتنظيمي**، دار المعارف، القاهرة، ط6 ، 1988.

36. قيس هادي أحمد: علم النفس الصناعي، دار الكتب العملية، بغداد، ط1، 2014.
37. كامل مُجّد عويضة: علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت، ط1، 1996.
38. ماجد رحيمة الحلفي: القلق الوظيفي لدى القيادات العليا في جامعة ميسان وعلاقته بأدائهم الوظيفي، (ب.د. ن)، العراق، 2014.
39. ماجد عبد المهدي المساعدة: ادارة الازمات. المداخل المفاهيم. العمليات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، ط1، 2012.
40. ماجد عبد المهدي مساعدة: إدارة المنظمات - منظور كلي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2013.
41. محفوظ أحمد جودة: ادارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن، ط1، 2010.
42. مُجّد اسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2005.
43. مُجّد الصيرفي: الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية، الإسكندرية، 2007.
44. مُجّد جاد الله: ادارة الأزمات، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2010.
45. مُجّد علي شهاب: السلوك الانساني في التنظيم، دار الفكر العربي، مصر، 1990.
46. مُجّد مسلم: مدخل إلى علم النفس العمل، دار قرطبة، الجزائر، ط1، 2007.
47. محمود سعيد الخولي: العنف المدرسي. الأسباب وسبل المواجهة، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة، ط1، 2008.
48. محمود نجيب توفيق وعبد الله مُجّد بازغة: العلاقات الصناعية في الشركات والمؤسسات العامة، مكتبة القاهرة الحديثة، القاهرة، 1996.

49. مسعود بوسعدية ، ظاهرة العنف في الجزائر والعلاج المتكامل، مؤسسة كنوز الحكمة للنشر والتوزيع ، الجزائر، ط 01، 2011.
50. مصطفى يوسف كافي: إدارة الموارد البشرية من منظور إداري. تنموي. تكنولوجيا. عولمي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2014.
51. مكتب العمل الدولي: موسوعة الصحة والسلامة المهنية الفصل 51 حول العنف، تر: منظمة العمل العربي، المعهد العربي بالصحة والسلامة المهنية، دمشق، مجلد 2، ط1، 2015 .
52. ممدوح حمزة أحمد: إدارة الخطر والتأمين، (بدون دار نشر)، (بدون بلد)، (بدون تاريخ).
53. موسى اللوزي: التنظيم وإجراءات العمل، دار وائل للنشر، الأردن، ط2، 2007.
54. موسى شقيري (واخرون)، ادارة المخاطر، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الاردن ، ط1، 2012.
55. مؤيد سعيد السالم: نظرية المنظمة والهيكل والتصميم، دار وائل للنشر، الأردن، ط3، 2008.
56. نادية مُجَّد السيد: علم الاجتماع الطبي - المفهوم والمجالات، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 2004.
57. ناصر منصور الروسان (وأخرون): الأمن الصناعي والسلامة المهنية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2014.
58. وفاء برهان برقايوي: ادارة الموارد البشرية. المفهوم و الوظائف و الاستراتيجيات، دار اليازوري، الاردن، ط1، 2013.
59. وليد يوسف الصالح: ادارة المستشفيات والرعاية الصحية والطبية، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2011.

60. يوسف حجيم الطائي (وأخرون): ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، الوراق للنشر والتوزيع، الاردن، ط 1، 2006.

المذكرات:

61. سهيلة لفقير: واقع تطبيق متطلبات نظام ادارة الجودة الشاملة للوقاية من حوادث العمل والأمراض

المهنية وانجاهات الاطارات نحوها، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر2، الجزائر، 2016/ 2017.

62. شاطر شفيق: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشري بالمؤسسة الصناعية، رسالة

ماجستير في ادارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية علوم التسيير، جامعة أمّجد بوقرة، بومرداس، 2009/ 2010.

63. عز الدين عطية: تقييم المخاطر الغير نظامية في المؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير في الدراسات المالية،

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثليجي ، الأغواط، 2014/ 2015.

64. عماد الدين بريهموش، واقع الأمن الصناعي في المؤسسة الصناعية الجزائرية، رسالة ماجستير في علم

النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر2، الجزائر، 2014/ 2015.

65. عمران بوريب: تطوير أليات ادارة المخاطر في البنوك الاسلامية، اطروحة دكتوراه في إدارة الاعمال و

التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2020/2021.

66. فريدة بوبكري: دور التدريب في إدارة المخاطر والأزمات، رسالة ماجستير في علم اجتماع التنظيم والعمل،

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة أمّجد الصديق بن يحي، جيجل، 2012/ 2013.

67. كميليا شموري: القلق وعلاقته بالتوافق المهني لدى المعلمين والمعلمات في المرحلة الابتدائية، رسالة

ماجستير في علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2016 / 2017.

68. لخضر بن سعيد: التطور التكنولوجي وأثره على التنمية الاقتصادية، رسالة ماجستير في الاقتصاد والتنمية،

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة بن خلدون، تيارت، 2010 / 2011.

69. لطيفة عبدلي: دور ومكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية، رسالة ماجستير في إدارة الأفراد وحوكمة

الشركات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2011 /

2012 .

70. محمد مصباح: تأمين أخطار المؤسسات الصناعية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية

والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، 2012 / 2013.

المجلات:

71. أحمد بلول وصغير بورقدة: استراتيجيات السلامة المهنية والوقاية من الحوادث داخل بيئة العمل، مجلة

خفائق للدراسات النفسية والاجتماعية ، العدد 17، جامعة زيان عاشور، الجلفة، مارس 2020.

72. بلعزور بن علي، استراتيجيات ادارة المخاطر في المعاملات المالية، مجلة الباحث ، العدد 7. جامعة قاصدي

مرباح، ورقلة، 2010.

73. ناصر المهدي، الأهمية الاقتصادية لاساليب ادارة الخطر في المؤسسة، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 01 ،

العدد 8، جامعة خميس مليانة، الجزائر، ماي 2013 .

74. حياة دعاس وحمودي رواق: دراسة تشخيصية لأهم العوامل المؤسسية المؤدية إلى العنف ضد المرأة في بيئة العمل، مجلة Les cahiers LAPSI ، العدد 14، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة، ديسمبر 2017.
75. خمارة زديرة: الرقابة التنظيمية وعلاقتها بضغط العمل لدى العامل في المؤسسة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 35، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، سبتمبر 2018 .
76. سعيدة بوسعدة: واقع اكتساب التكنولوجيا في الجزائر واليات تفعيله، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة ، المجلد 2، العدد 22، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2010.
77. شاطر شفيق: المصادر التنظيمية لضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد 4، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، ديسمبر 2018.
78. شهاب أحمد خضر ومحمود الباشقالي: اختبار العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي، المجلة العربية للإدارة، مجلد 35، العدد 1، بدون بلد، جوان 2015.
79. عبد الله بلوناس ولجند بوزيدي: ادارة المخاطر في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، دراسات اقتصادية، مركز البصيرة للبحوث والاستشارات والخدمات التعليمية، العدد 17، الجزائر، أكتوبر 2010.
80. عرفات صلاح شعبان: القلق الوظيفي وعلاقته بالاندماج في العمل، المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد 24، العدد 82، مصر، جانفي 2014
81. عزيزة عنو: الانتحار والضغط المهنية في الوسط المهني، مجلة دراسات في العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 11، جامعة الجزائر، 2009.

82. علي كاظم عجة الشمري: قياس الرضا المهني والقلق المهني لدى الشرطة العراقية، مجلة شبكة العلوم النفسية العربية، العدد 13، العرق، 2007 .

83. عومرية مصطفى والجيلالي بن عبو: إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في المؤسسة الجزائرية، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، المجلد 6 ، العدد 2، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2017.

84. عمر بزيو و ليلي خنيش: دور الأمن الصناعي في الوقاية من الأمراض المهنية في المؤسسة الصناعية، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، المجلد 5، العدد 01، جامعة حمه لخضر، الوادي، جوان 2022.

85. قويدر دوباخ: مساهمة برامج الأمن الصناعي في التقليل من اصابات العمل بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، مجلة أنسنه للبحوث و الدراسات، المجلد 07، العدد 01، جامعة زيان عاشور، الجلفة، جوان 2016.

86. ليلة أيت وراس وخلفان رشيد: الاطار القانوني لظاهرة العنف النفسي في العمل،

REVUE CRITIQUE DE DROIT , Université Mouloud Mammeri,

tizi ouzou, N2 ,2016

87. نسيمة لعراي: دور التطور التكنولوجي والمنظمات في تسيير الموارد البشرية، مجلة الإحصاء والاقتصاد التطبيقي، العدد 28، المدرسة العليا للإحصاء والاقتصاد التطبيقي، القليعة، 2017.

88. نور الدين زحوفي ومختار عيواج: دور المسير في إدارة نظام الصحة والسلامة المهنيين في بيئة العمل، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 02، العدد 01، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2019.

89. يونس لعوي و أحمد منيغند: مقومات الامن الصناعي ودورها في التقليل من حوادث العمل، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية ، العدد 34(01)، جامعة زيان عاشور، الجلفة، أفريل 2018.

90. Bondo Wa Mandzila Eustache et Zéghal Daniel: **Management des risques de l'entreprise**, La Revue des Sciences de Gestion, N° 237-238, Mars 2009.
91. Caroline Aubry : **La gestion des risques dans les entreprises françaises, Comptabilité** et connaissances, V 01, France, Mars 2011.
92. Duncan Chappell et Vittoria Di Martina : **La violence au travail**, Bureau international du travail, 2000.
93. Financial Services Roundtable, **Guiding Principles In Risk Management for US Commercial Banks**, Report of the Subcommittee and Working Group On Management Principles, June 1999
94. Jean luc charron et sabine separi, **organisation et gestion de l'entreprise**, Paris Dunod; 2001.
95. Nicole Moreau : **violence au harcèlement psychologique au travail problématique**, direction des études et des politique, ministère du travail gouvernement du québec, 1999.



96. Rabah. Bettahar, **l'Analyse des forces et faiblesses de l'innovation technologique**, Revue de Ex L'ENSAG, N°2, 1er trimestre, 1996.