



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص: تنمية وتسيير المورد البشرية

بموضوع:

ضغوط العمل والحوادث المهنية

دراسة ميدانية بمؤسسة صوفاكت "تيسمبيلت"

إشراف:

أ. يحيى عبد الملك

إعداد:

مصطفى زهرة

عوار فاطمة الزهرة

السنة الجامعية: 2014 - 2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وعرفان

الشكر أولاً للحق سبحانه وتعالى

الذي أهدانا اختيار هذا الموضوع ويسر لنا السبل لفهمه وأمدنا بالعون حتى
أخرجناه إلى حيز الوجود

نتقدم بجزيل الشكر وجميل العرفان إلى الأستاذ الفاضل "ياحي عبد المالك"
الذي نعتز بإشرافه على إعداد هذا العمل، والذي أمدنا بالكثير من
إرشاداته وتوجيهاته التي كان لها أبلغ الأثر في إخراج هذا العمل على هذه
الصورة، وإننا ندعو الله عز وجل أن يجزيه عنا خير الجزاء.

كما لا ننسى توجيه الشكر

إلى كل أساتذة قسم العلوم الإجتماعية الذين لم يخطوا علينا
بمعلوماتهم القيمة، وإلى كل من أهدى إلينا معلومة أو أهدى إلينا نصيحة
كل تقدير واحترام

ونسأل الله أن يوفقنا جميعاً لخدمة الدين والعلوم إنه سميع مجيد.

إهداء

كما تكمل النجوم السماء تكمل السعادة الأحباء وحين نشاركهم فرحتنا فهذا هو الوفاء

وأقول لكل الأعبة مني لكم هذا الإهداء

إلى من ذكراهم فينا خالدة

إلى من تركوا الحياة بعدهم صامدة إلى من يستحيل نسيانهم

إلى الغاليين موسى - خيرة

إلى من هو في الدنيا سند وحبه خالد إلى الأبد إلى تاج من زهر إلى أغلى والد إلى

الغالي

أبي

أنتك بالنسبة لعالم مجرد إنسان وبالنسبة لي أنتك كل العالم

إلى من أسميها القدر إلى من حملتني تسعة أشهر إلى من تدمع عينايا كلما إسمها ذكر

إلى الغالية ماما

إلى نصف حياتي إلى أحبائي وأحبتي إلى سكوني وحركاتي إلى سعادتي وذنيتي إلى

كل إخوتي وأخواتي

إلى كل براعم العائلة

إلى الأخوات والصديقات

وإلى كل أساتذة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قائمة

المحتويات

البسمة.

التشكر.

الإهداء.

فهرست المحتويات.

قائمة الجداول.

مقدمة..... أ- ب

الفصل الأول: الإطار النظري والتصوري للدراسة.

تمهيد..... 04

أولاً: أسباب الدراسة..... 04

1- أسباب ذاتية..... 04

2- أسباب موضوعية..... 04

ثانياً: الإشكالية..... 05

ثالثاً: فرضيات الدراسة..... 07

رابعاً: أهمية الدراسة..... 09

خامساً: أهداف الدراسة..... 09

1- أهداف نظرية..... 09

2- أهداف تطبيقية..... 09

سادساً: تحديد المفاهيم الأساسية..... 10

10	1- مفهوم ضغوط العمل.....
11	1-1- أنواع الضغط.....
12	1-2- مراحل تطور ضغوط العمل.....
14	1-3- مصادر الضغط.....
16	1-4- عناصر ضغوط العمل وأتماطها.....
17	1-5- آثار ضغوط العمل.....
21	1-6- النتائج المترتبة عن الضغوط.....
23	1-7- إستراتيجيات المنظمات في التعامل مع الضغوط.....
24	1-8- المداخل النظرية المفسرة لضغوط العمل.....
27	2- مفهوم الحوادث المهنية.....
29	2-1- العوامل المسؤولة عن حوادث وإصابات العمل.....
30	2-2- برامج حوادث العمل.....
31	2-3- وسائل منع الحوادث بالتدريب.....
33	2-4- نتائج حوادث العمل.....
34	2-5- المداخل النظرية المفسرة للحوادث المهنية.....
36	سابعاً: الدراسات السابقة.....
36	1- الدراسات السابقة لضغوط العمل.....
38	2- الدراسات السابقة للحوادث المهنية.....
41	خلاصة.....

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

43	تمهيد.....
----	------------

43أولاً: مجالات الدراسة.
431- المجال المكاني (الجغرافي).
462- المجال البشري.
473- المجال الزمني.
47ثانياً: أدوات جمع البيانات.
481- الإستمارة.
482- الملاحظة.
493- المقابلة.
504- السجلات والوثائق.
50ثالثاً: منهج الدراسة.
51رابعاً: عينة الدراسة وكيفية إختيارها.
59خلاصة.

الفصل الثالث: عرض وتحليل ومناقشة البيانات.

61تمهيد.
62أولاً: غموض الدور يؤدي إلى زيادة البعد النفسي للعامل.
72ثانياً: زيادة عبء العمل تؤدي إلى زيادة في البعد السلوكي للعامل.
87ثالثاً: نتائج الدراسة.
871- نتائج الدراسة في ضوء فروضها.
871-1- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الأولى.
881-2- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثانية.

892-نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.....
903- النتيجة العامة للدراسة.....
91رابعا: القضايا التي تثيرها الدراسة.....
93خاتمة.....
95قائمة المراجع.....

الملاحق

قائمة

المجاهدين

الصفحة	عنوان الجدول	رقم بالجدول
52	يمثل العينة حسب متغير الجنس	01
53	يمثل العينة حسب متغير السن	02
54	يمثل العينة حسب الحالة المدنية	03
55	يمثل عينة حسب الوضعية التعليمية	04
56	يمثل المستوى الوظيفي لكل عامل	05
57	يمثل العينة حسب المدة المقضاة في العمل الحالي (الأقدمية)	06
58	يمثل العينة حسب موقع السكن	07
62	يمثل إذا ما كانت اللوائح التنظيمية واضحة في العمل.	08
63	يمثل إذا ما كان الاختصاص يتناسب مع الوظيفة	09
64	يبين مدى ملاءمة العمل لقدرات وكفاءة العمال.	10
65	يمثل عدم استطاعت العامل القيام ببعض المهام الموكلة له.	11
66	يمثل إذا ما كان العامل يعتمد على زملائه في إنجاز عمله.	12
67	يمثل قيام العامل بعمل جيد ورد فعل المشرف	13
68	يمثل مدى إنزعاج العامل من رئيسه إن أراد تقويم عمله	14
69	يمثل إذا ما كان العامل يعاقب من طرف مسؤوله	15

	المباشر إذا لم يتم بإنجاز علمه على أكمل وجه.	
70	يمثل إذا ما كانت هناك عدالة في التعامل مع العمال من طرف الهيئة الإدارية العليا	16
71	يمثل إذا ما كان العامل البسيط يستطيع اخذ القرارات المتعلقة بالعمل دون الرجوع إلى المشرف المباشر	17
72	يمثل طبيعة المهام التي يقوم بها العامل	18
73	يمثل ما إذا كان العمل الذي يقوم به العامل يتطلب منه تركيز كبير	19
74	يمثل إذا ما كانت المهام الموكلة للعامل سهلة قليلة وقليلة.	20
75	يمثل إذا ما كانت المهام الموكلة للعامل كثيرة تجعله غير قادر على التزام بها	21
76	يمثل ما إذا كان العامل يقوم بأعمال متعددة في وقت واحد	22
77	يمثل ما إذا كان العامل مرغم على القيام بعمل غيره	23
78	يمثل إذا ما كانت ساعات العمل كافية لأداء الواجبات المطلوبة من العامل	24
79	يمثل ما إذا كان العامل يستطيع التوفيق بين واجباته الخارجية وواجباته اتجاه المؤسسة	25
80	يمثل ما إذا كانت هناك مهام تصادف العامل وتشعره بالخوف من الفشل عند تنفيذها	26

81	يمثل إذا ما كانت هناك صعوبة في استرجاع الأحداث التي وقعت في المؤسسة بالسبة للعمال	27
82	يمثل مدى رضا العامل عن عمله داخل المؤسسة	28
83	يمثل عينة حسب الجنس والمستوى الوظيفي	29
84	يمثل عينة حسب الحالة المدنية والمستوى الوظيفي	30
85	يمثل العينة حسب الوضعية التعليمية والمستوى الوظيفي.	31
86	يمثل تناسب الوظيفة مع الاختصاص	32

حققت حقاً

يعرف العالم حالياً تطورات ومتغيرات متسارعة على مستوى المؤسسة تعتبر هذه الأخيرة بمثابة الركيزة الأساسية التي تساهم في تطوير الاقتصادية وارتفاع الكفاية الإنتاجية وأمام هذا التطور أصبحت الجزائر ملزمة بالإهتمام أكثر بمؤسسة صوفاكت لتلبية حاجات وتطلعات العاملين بها. لذا تعد ضغوط العمل ومصادرها، واثارها على العاملين في المؤسسات والتنظيمات المختلفة من المواضيع التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين خاصة في الآونة الأخيرة، ورغم ارتباط الظاهرة بوجود الإنسان نتيجة لما تسببه هذه الضغوط من نتائج سلبية على نفسية العاملين وإنخفاض الأداء لديهم وعدم إستقرارهم الوظيفي وبالتالي يكبد خسائر كبيرة تتمثل في تعويضات العاملين وإنخفاض الإنتاج أو يتعرض عمال مؤسسة المنظمات المختلفة إلى درجات متباينة من الضغوط أثناء أدائهم لأعمالهم، ومن ثم يتفاوتون في تبنينهم أو لجوئهم لأساليب متنوعة لمواجهة تلك الضغوط.

كما تعتبر الحوادث المهنية من المواضيع الهامة أيضاً، التي تتطلب البحث فيها للتعرف على العوامل الأساسية المؤدية إليها، حيث يعود الحادث بالضرورة على كل من المصلحة والعامل نفسه بخسائر معنوية، ومادية، ونفسية إذ إزداد تداول حوادث العمل داخل أماكن العمل بمختلف أنواعها، فكثرة عبء العمل وغموض الدور، والتوتر، والقلق، تسبب العراقيل المرتبطة بزيادة على هذا يتأثر العامل بدرجة كبيرة بكل ما يصدر عن مكان عمله سلبي أو إيجابا بإعتباره مكسبا للرزق، والأمن، والمركز الاجتماعي بين الآخرين.

وتحقيق لهدف الدراسة وأغراضها تم تقسيم الدراسة إلى جانبي، الجانب النظري والجانب الميداني. حيث ضم الجانب الأول فصل مخصص للإطار النظري والتصوري للدراسة، الذي تم فيه تحديد الإشكالية بالإضافة الى صياغة فرضيات الدراسة والمفاهيم العامة والإجرائية، إضافة إلى المداخل إلى المداخل النظرية المفسرة لموضوع الدراسة. وفي الاخير عرجنا على بعض الدراسات التي لها صلة بموضوعنا، أما الجانب الميداني فقد تم التطرق فيه إلى فصلين الفصل الاول خاص بالإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة بدءا بمجالات الدراسة، المنهج، أدوات جمع البيانات، العينة وكيفية

إختيارها وخصائصها. وفي الفصل الثالث خصصناه لعرض وتحليل نتائج الدراسة في ضوء فروضها وفي ضوء الدراسات السابقة، بالإضافة إلى النتائج العامة وإقتراح أسئلة لبحوث أخرى.

الفصل الأول

الإطار النظري

والتصوري

للدراصة

تمهيد:

يشكل الإطار النظري والتصوري للدراسة عنصرا أساسيا ومحوريا في الدراسات السوسولوجية لأنه يساعد الباحث على التموّج في إطار نظري ومنهجي محدد، يتخذ كإداة إرشادية يسترشد بها الباحث في تحديده أو بنائه للإشكالية البحثية، وفي صياغته لفرضيات الدراسة، وتقديم تبريرات علمية وافية لاختيار زاوية بحثية معينة مستعينا بذلك على مرتكزات بحثية أساسية مطالباً من خلالها الباحث بتحديدتها تحديدا نظريا وإجرائيا كما يساعدنا على فهم وتفسير ضغوط العمل في زيادة معدلات الحوادث المهنية قبل التحقق منها إمبريقيا.

أولا: أسباب الدراسة

إن الأسباب الرئيسية التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع تتمثل في ما يلي:

1- أسباب ذاتية:

- ❖ تتمثل في الرغبة في تناول هذا الموضوع والاطلاع عليه أكثر من كافة جوانبه.
- ❖ الميل الشخصي لدراسة مثل هذه المواضيع التي لها صلة مباشرة بالواقع التنظيمي.
- ❖ حداثة الموضوع وقلة الدراسات لجامعة ابن خلدون التي تناولت العلاقة بين متغيري الدراسة شجعنا إلى البحث فيه.

2- أسباب موضوعية:

- ❖ تتمثل في بروز الظاهرة وفرض نفسها نظرا لما أصبحت تعاني منه المؤسسات الجزائرية وموظفيها من ضغوط مهنية.
- ❖ محاولة كشف الأبعاد الجوهرية لمتغير الضغوط المهنية والحوادث المهنية ميدانيا.
- ❖ إدراك ومعرفة الضغوط المهنية السائدة على المؤسسة الجزائرية وتشخيص واقعها الآني.

- ❖ قابلية الموضوع للبحث العلمي وامكانية التحقق منه ميدانيا واخضاعه لإجراءات مهنية.
- ❖ حاجات المؤسسة الجزائرية (صوفاكت) لمثل هذه المواقع التي تحمل الحفاظ على سلامة العاملين.
- ❖ تعتبر الحوادث من الظواهر المنتشرة في المجتمع الجزائري وخاصة حوادث العمل التي تحدث على مستوى المنظمات الجزائرية.
- ❖ اندراج الظاهرة البحثية من اهتمامات البحث العلمي في الجزائر.

ثانيا: الإشكالية

يعاني العديد من العاملين في معظم المؤسسات أنواعا كثير من الضغوط في حياتهم المهنية منها ما يرجع إلى الظروف الخاصة بالعمال أنفسهم، ومنها ما يرجع إلى المؤسسة التي يعملون بها وهذا ما جعل مؤسسة صوفاكت لصناعة الأغذية النسيجية تسن قوانين تسعى إلى إصلاح كل ما يتعلق بوضعية العامل، سواء كانت مادية أو اجتماعية على الرغم من تعدد مصادر العمل، إلا أنها قد تترك آثار سلبية على العامل، وعلى المؤسسة على حد سواء ويقصد بالضغوط المهنية مجموعة العوامل التي تتسبب في إرهاق العامل، من خلال ممارسته المهنية أو مهامه المختلفة مما يؤدي إلى حوادث العمل وبالتالي شعور العامل بالقلق، التوتر، التعب، وتولد ضغوط العمل حالات من عدم التوازن النفسي والسلوكي، وتنشأ هذه الضغوط عادة من عوامل موجودة في العمل والتي بدورها يمكن أن تكون مصدر ضغط للفرد العامل في أي منظمة ، ولقد كشفت بعض الدراسات على أنه من مصادر الضغوط غموض الدور، والذي يكون عبارة عن مدى الجهل السائد في عدم المعرفة التامة بالواجبات والمسؤوليات، وعدم معرفة تفاصيل المهام والهدف من الدور وأيضا ما يسمى بزيادة أعباء الوظيفة، ويحدث ذلك عندما تفوق إجمال المهام المسندة إلى الفرد مما يستطيع القيام به في الظروف العادية، وعندما تتجاوز قدراته المهنية والجسدية، وذلك نظر لعدم إنجاز المهام في وقتها، والحجم الساعي الكبير، فهناك العديد من الأطر النظرية والأدبيات التي تناولت هذا الموضوع من بينها نظرية اتخاذ القرار "هاربرت سيمون" و "مارتن" حيث رأى كل منهما أن وضوح اللوائح والقواعد، تقسيم العمل

والتخصص فيه، وبالتالي وضوح الدور يساعد في عملية اتخاذ القرار. ونظرية الإدارة العلمية التي اعتمدت على دراسة الحركة والزمن لضبط سلوك العامل، واعتباره مجرد آلة داخل المؤسسة وهذا ما يشكل لديه ضغط وبالتالي ارتكاب الأخطاء (الحوادث)، لذلك تعتبر حوادث العمل، في البيئة المهنية من القضايا الهامة، والأساسية التي تأخذ حيزا كبيرا من التفكير والاهتمام حيث أصبحت المنظمة تلوم الموظف وتسند له الأسباب وتحمله مسؤولية الوقوع في هذه الأخطاء المهنية، ومن جهة أخرى يرجع العامل السبب إلى الظروف التي يعمل فيها أو طريق الإدارة في تعاملها مع العامل، حيث تصل الحوادث في بعض الحالات إلى نتائج كبيرة وخطيرة على كل من العامل، والمؤسسة بخسائر معنوية، ومادية إذ ازدادت تداول حوادث العمل، في أوساط العمل، داخل أماكن عملهم بمختلف أنواعها، حيث يرى بعض الباحثين سبب وقوع حوادث العمل يكون في كثير من الحالات بسبب تصرف خاطئ من طرف العامل نفسه بينما ترجع فئة أخرى السبب إلى عامل تكنولوجي و تعقد الآلات و تقنيات التعامل معها، والتي تفوق قدرات ومستوى تكوين العامل، وترجع دراسات أخرى الأسباب الرئيسية لإرتكاب العامل للحوادث إلى عوامل شخصية لعدم انجاز العامل لعمله، أو إلى ضعف دافعيته للبقاء في مكان عمله وبالتالي عدم التزامه داخل العمل، والتباطؤ في إنهاء المهام في وقت المحدد، وهذا ما أشارت إليه النظرية الاجتماعية التي ربطت حوادث العمل بالعامل، وخاصة بظروف اجتماعية غير ملائمة. ونظرية الضغط والتكيف التي أكدت على أهمية طبيعة بيئة العمل ونظرية الحرية والأهداف واليقظة التي تحدثت عن السلوك السيئ الذي يحدث في البيئة التكنولوجية غير مواتية أو غير مشجعة.

وفي ظل هذا السجل النظري القائم بين متغيري الدراسة تتبلور معالم الإشكالية البحثية في

التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تساهم ضغوط العمل زيادة معدلات الحوادث المهنية؟

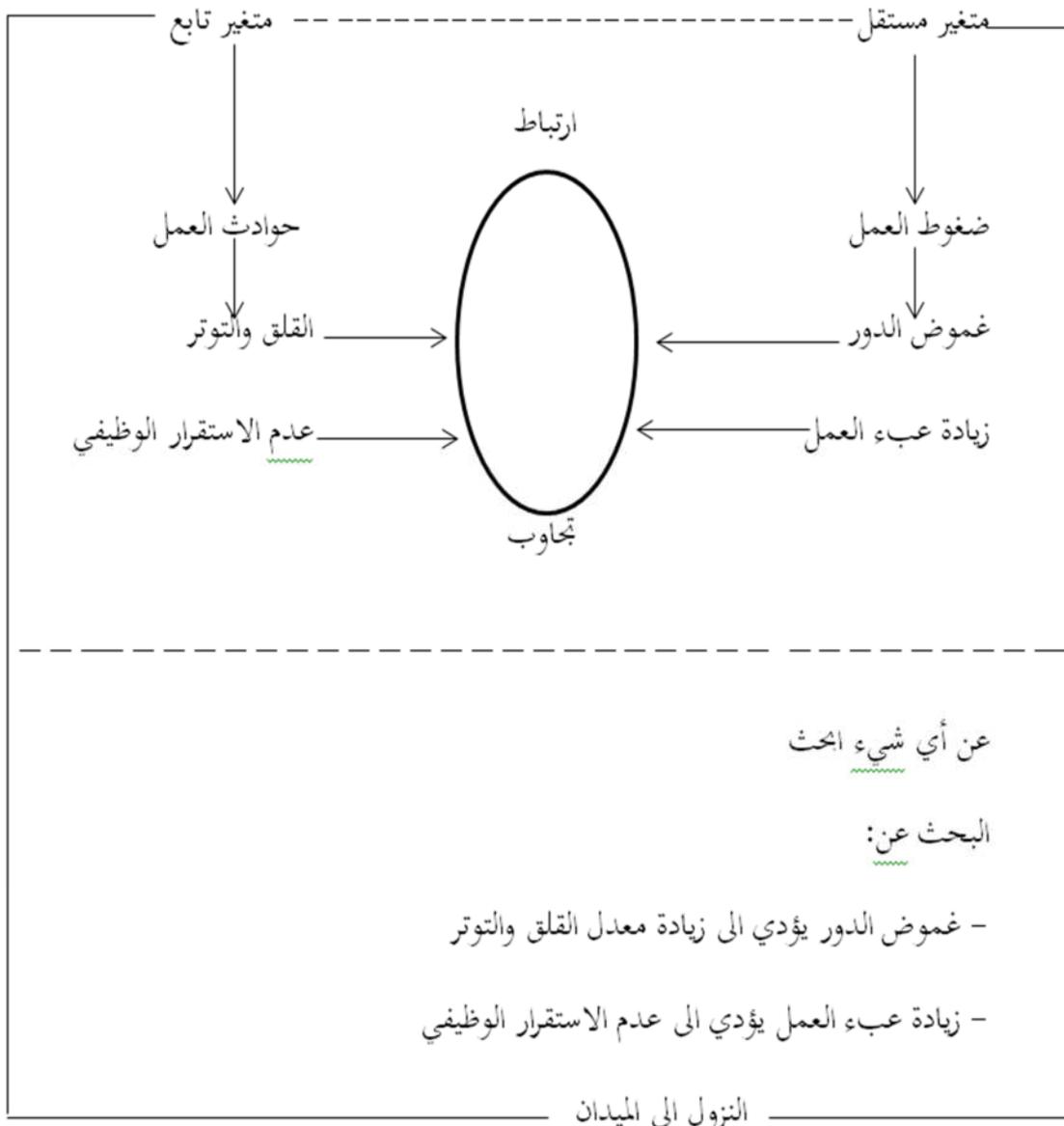
- التساؤلات الفرعية:

1- إلى أي مدى يؤدي غموض الدور في تغيير السلوكات النفسية للعامل؟

2- إلى أي مدى يؤدي زيادة عبء العمل إلى عدم التزام العامل في عمله؟

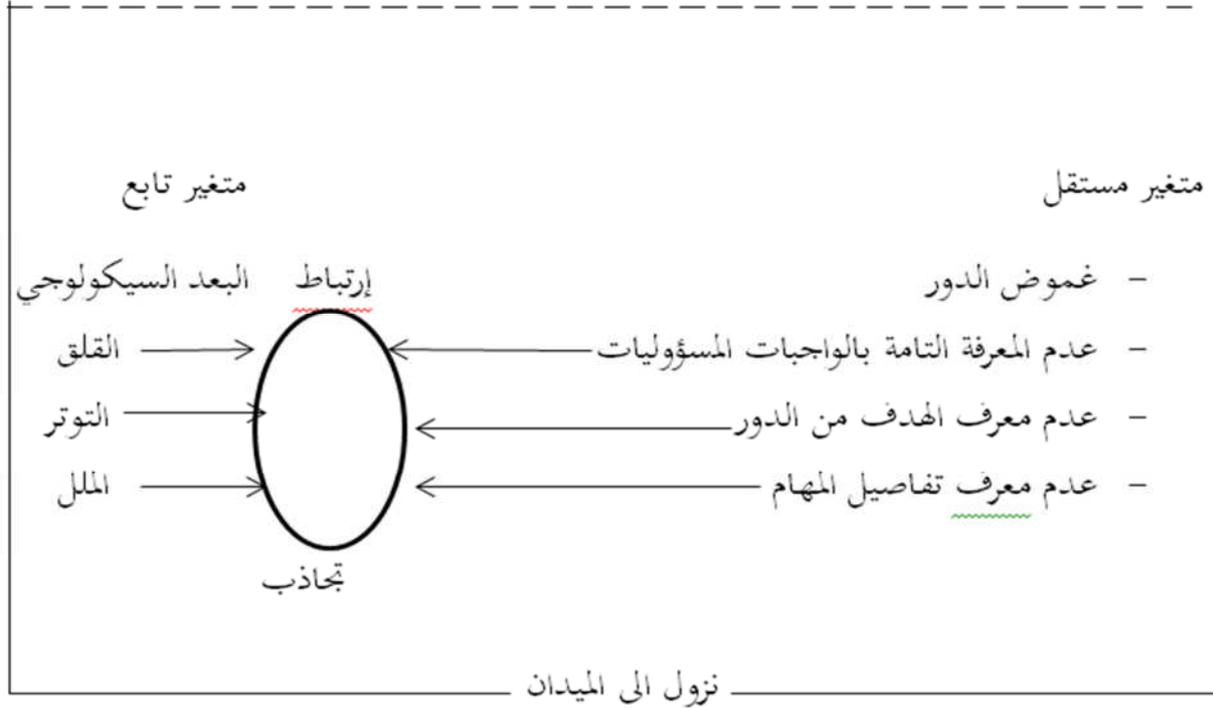
ثالثا: فرضيات الدراسة

1- الفرضية العامة: كلما كانت ضغوط العمل كثيرة أدى ذلك إلى زيادة معدلات الحوادث .

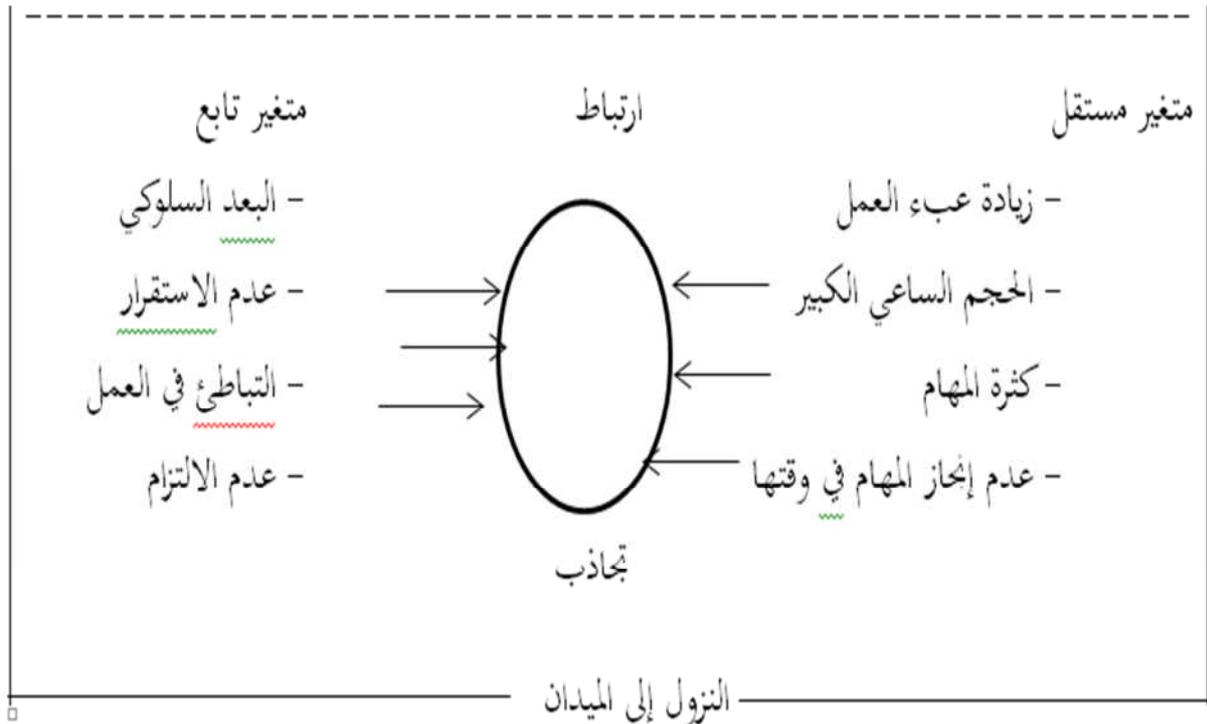


2- الفرضيات الجزئية:

الفرضية الأولى: غموض الدور يؤدي إلى زيادة البعد النفسي للعامل.



الفرضية الثانية: زيادة عبء العمل تؤدي إلى زيادة في البعد السلوكي للعامل.



رابعاً: أهمية الدراسة

تتوقف الجدوى لأي بحثا علمي على أهمية الظاهرة المدروسة وعلى قيمتها العلمية والعملية ومدى إسهاماتها في إثراء المعرفة النظرية من جهته والميدانية من جهة أخرى وتكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة لأنها تشاور موضوع حساسا داخل المؤسسة الجزائرية (صوفاكت) ألا وهو ضغوط العمل، والحوادث المهنية التي تعد عاملا من العوامل، التي تتسبب من حوادث العمل.

خامساً: أهداف الدراسة

1- أهداف نظرية:

- محاولة معرفة طبيعة العلاقة من بين ضغوط العمل والحوادث المهنية.
- محاولة تسليط الضوء على ظاهرة الضغوط المهنية ومحاولة فهمها والتعرف على مصادرها.
- التعرف على حوادث العمل وأسباب وقوعها.
- الوقوف على أبعاد وعناصر حاسمة جديدة للضغوط المهنية.

2- أهداف تطبيقية:

- ❖ معرفة طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل، والحوادث المهنية وذلك من خلال حقيقة هدفين أولاهما
- ❖ علاقة غموض الدور، بالسلوكات النفسية للعامل، وعلاقة عبء العمل، الالتزام لي العمل.
- ❖ السعي لمعرفة الظروف المناسبة تنظيمية، نفسية، اجتماعية التي يتوجب أن تسود في المؤسسة.
- ❖ تشخيص الواقع الفعلي.

سادسا: تحديد المفاهيم الأساسية

1- مفهوم ضغوط العمل:

ترجع كلمة الضغط في مفهومها اللغوي إلى (ضغط) فقد جاءت في قاموس المحيط للفيروز أبادي (ضغطة) بمعنى عصره، وزجه إلى شيء ما و(الضغطة) بالضم الضيق، والاكراه، والشدة. ويشير حريم 1997 إلى أن كلمة ضغوط ترجع إلى الكلمة اللاتينية (strinyere) والتي تعني ينسحب بشدة، وقد استخدمت كلمة ضغوط في القرن الثامن عشر لتعني الاكراه، والقسر، والجهد القوي¹.

الضغوط مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة، وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية مثل كثرة المعلومات التي تؤدي إلى اجتهاد انفعالي كما أنها تظهر نتيجة تهديد، الخطر وتؤدي إلى تغيرات في العمليات العقلية وتحولات انفعالية، وبنية دافعية متحولة للنشاط، وسلوك لفظي وحركي قاصر².

أما الكاتبان Mattson, Ivancévich: فقد عرفا ضغط العمل أنه استجابة متكيفة تعدلها وتتوسطها الشخص أو عملياته النفسية التي هي (الاستجابة) نتيجة عمل أو ظرف أو حادث خارجي، يصنع متطلبات خاصة، بدنية أو نفسية على الشخص.

- الضغط الاداري:

هو كل تأثير مادي أو نفسي معنوي يأخذ أشكالا مؤثر على سلوك متخذ القرار، ويعيق توازنه النفسي والعاطفي، ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد إتجاه المواقف الادارية والتنفيذية التي تواجه متخذ القرار في المنشأة³.

¹ - محمد، حسن محمد حمدات. "السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية". (ط1). عمان: دار حامد للنشر والتوزيع، 2008، ص161.

² - فاروق، السيد عثمان. "القلق وإدارة الضغوط النفسية". (ط1). عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع، 2008، ص123.

³ - محسن، أحمد الخضري. "الضغوط الادارية". (دط). القاهرة: مكتبة مدبولي للنشر والتوزيع، 2008، ص12.

- تعريف آخر للضغط: حالة يشعر فيها الفرد باختلال بين الإدراك والرغبات¹.

عرفه الكاتب جيسون وزملائه بأنه: «استجابة متكيفة تعدلها الفروق الفردية أو العوامل النفسية التي (استجابة) تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد مطالب، تحديات نفسية أو جسدية عادية».

- التعريف الاجرائي: الضغط هي تلك الصعوبات التي يتعرض لها الأفراد العاملين داخل المنشأة، والتي تؤدي به إلى عدم التوازن النفسي والسلوكي، وذلك نتيجة غموض الدور وزيادة العبء الوظيفي لديه.

1-1 أنواع الضغط:

يقدم سيلبي (selye) «أن يكون المرء من دون ضغوط فهذا يعني الموت»، وبهذا المفهوم نلاحظ أن الضغط يحمل معنى إيجابي مع أن المتعارف عليه بأن الضغط يحمل معنى سلبي وعادة عند مناقشة الضغط فإننا نتحدث عن الضغط السلبي مع أننا نربط بينه وبين بعض المواقف أو المناسبات السارة أي أن أي تغيير -إيجابي كان أو سلبي- يتطلب استجابة من أجسامنا بغرض التكيف والرجوع إلى حالتها الطبيعية المتزنة والمتوافقة نسبيًا. وفرق العالم سيلبي بين نوعين من الضغط وهما:

1-1-1 الضغط الايجابي:

وهذا الضغط يعد دافعا أو حافزا يرفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الابداع وتنمية الثقة بالنفس².

¹ - عبد الحكيم، أحمد الخرامي. "آفة العصر، ضغوط العمل والحياة بين المدير والخبير". (دط). القاهرة: مكتبة ابن سينا للنشر والتوزيع، 2006، ص15.

² - حسين، حريم. "إدارة الموارد البشرية إطار متكامل". (ط1). عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2013، ص363.

1-1-2 الضغط السلبي:

وهو ما يطلق عليه بالضيق، وهو صورة مدمرة للضغوط ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن وكذلك اختلال في الاستجابة المعرفية السلوكية النفسية الأمر الذي يؤدي إلى ضبط الأداء¹.

1-2-1 مراحل تطور ضغوط العمل:

لا يشعر الفرد عضو الجماعة بالضغط نتيجة التزامه بقواعد وشروط الانتماء لفريق العمل، بل قد تنشأ الضغوط بسبب طبيعة العمل الذي يؤديه ضمن فريقه. إن طبيعة العمل لها تأثيرا ضاغطا نفسيا وجسديا عليه ومنه تمر الضغوط بمراحل منها²:

1-2-1 المرحلة الأولى - التنبيه بالخطر (الانذار):

وهي تمثل مرحلة رد الفعل الأولى اتجاه ضغوط العمل والتي تتمثل في التفاعلات والجسمانية والنفسية والتي يترتب عليها توتر الاعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض³.

1-2-2 المرحلة الثانية: مرحلة المقاومة

بعد عملية الانذار واختفاء منبهاتها يعود الجسم إلى وضعيته الطبيعية ولكن إذا ما بقية عوامل الضغط لازمة للفرد المتعرض لها نجد أن الجسم يواصل مواجهتها بشدة مما يؤدي إلى زيادة النشاط الأدرينوكورتيك (أي النشاط الهرموني للكظر)، وعند استمرار هذا الوضع ولمدة طويلة فإن المواد الغذائية والفيتامينات تنقص تدريجيا إلى أن تنفذ وهذا ما يؤدي إلى المرحلة الموالية وهي درجة الإرهاق⁴.

¹ - محمد حسن، محمد حمدات. مرجع سابق، ص 161.

² - علي، عباس. "إدارة الموارد البشرية". (ط1). عمان: دار البترا للنشر والتوزيع، 2008، ص 269.

³ - جمال الدين المرسي، ثابت عبد الرحمان ادريس. "السلوك التنظيمي نظرية ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك والمنظمة". (دط). عمان: الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2002، ص 517.

⁴ - ناصر الدين، زبدي. "سيكولوجية المدرس دراسة وصفية تحليلية". (دط). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، 2007، ص 159.

1-2-3 المرحلة الثالثة: مرحلة الارهاق

وتظهر هذه المرحلة مع انهيار المقاومة وظهور العديد من الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل ارتفاع ضغط الدم أو الصداع المستمر أو القرحة المعدية وغيره من المخاطر التي تمثل تهديدات مباشرة أو غير مباشرة لكل من الفرد والمنظمة.

ويوضح الشكل رقم 01 تلك المراحل والأعراض الخاصة بضغوط العمل ولكي تحقق المنظمة فعالية في التعامل مع مراحل وأعراض ضغوط العمل يتطلب الأمر أن يراعي المديرون مجموعة من الاعتبارات الأساسية أهمها الاستعدادات وقدرة الفرد الذهني والجسدية، لتحمل ضغوط العمل لها حدود وليست مطلقة.

الشكل رقم (1): مراحل وأعراض ضغوط العمل¹.

مستوى الظواهر أو الأعراض	التأكد من استمرارية العمل	التأكد من استمرارية عوامل ضغوط العمل	● الاقتناع بحتمية التأقلم المستوى الطبيعي للمقاومة
● عدم استمرارية العمل	● بدء عملية المقامة	● بدء عملية المقامة	● تأقلم الجسم مع عوامل الاجهاد
● عوامل ضغوط العمل	● عند المستوى الطبيعي	● عند المستوى الطبيعي	● استنزاف الطاقة
● عوامل ضغوط العمل	● تزايد المقاومة مع نهاية المرحلة.	● بدء مرحلة التكيف والتعايش	● التكيف اللاإرادي
● عوامل ضغوط العمل	● تزايد المقاومة مع نهاية المرحلة.	● بدء مرحلة التكيف والتعايش	● أمراض عديدة مرتبطة بالضغط النفسي

المرحلة الاولى

(الانذار)

المرحلة الثانية

(المقاومة)

المرحلة الثالثة

(الارهاق)

المصدر: علي عباس. "إدارة الموارد البشرية". (ط1). عمان: دار البترا للنشر، 2008.

¹ - علي، عباس. مرجع سابق، 269، 270.

1-3 مصادر الضغط:

هناك العديد من المتغيرات التي تمثل أحد أهم مصادر الضغط بحيث تؤثر على كل من متخذي القرار وعلى العاملين معه ومع المتعاملين مع المنشأة ومن بين هذه المصادر:

1-3-1 الضغوط الناجمة عن تغييرات النظم:

فالتغيير في النظام السياسي و الاقتصادي يفرض قيوده ومحدداته وآلياته وسلوكياته وهي بدورها جميعا تولد ضغوطا شديدة التأثير وعلى السلوك وعلى قرارات متخذي القرار في المشاريع. فالتحول إلى نظام اشتراكي يقوم على التخطيط المركزي والتحكم الكامل في عوامل الانتاج وفي إدارة المشروعات بشكل مركزي والتحول إلى نظام رأسمالي يقوم على حرية تفاعل قوى السوق واستخدام آليات العرض والطلب يولد ضغوطا على متخذي القرار وبالتالي فإن كل نظام يلقي بآلياته الفاعلة على متخذي القرار وبضغوطه أيضا.

1-3-2 الضغوط الناجمة عن تغييرات المعلومات:

المعلومات هي ناتج تشغيل وتحليل البيانات، وكثيرا ما ترتبط المعلومة المستخرجة بشخصية القائم بعملية تحليل البيانات ومع تغير البيانات وتغير الأشخاص القائمين بعملية التحليل يتغير أيضا محتوى ومضمون المعلومات ومن ثم يؤثر القائم بالتحليل برؤيته الشخصية على متخذي القرار الإداري¹.

1-3-3 الضغوط الناجمة عن صراع الدور:

يحدث إن كان هناك تعارض بين متطلبات الدور. فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة كأن تتطلب وظيفة العمل ساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة قد يتعارض²

¹ - محسن، احمد الخضري. مرجع سابق، ص91.

² - محمد، حسن محمد حمادات. مرجع سابق، ص 173.

ذلك مع متطلبات دوره بصفته زوجاً أو أباً فإنه حينئذ يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد، يقع تحتها الفرد سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو مرؤوسه بحيث تتعارض مجاراة الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل مع مجاراة مجموعة أخرى من التوقعات مما يؤدي إلى صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد¹.

1-3-4 العمل الزائد عن طاقة الفرد:

والمقصود بالعمل الزائد عن طاقة الفرد هو ان مهام وظيفته ومتطلبات عمله تكون فوق طاقة وتحمل الفرد، ويؤدي ذلك الى الارهاق الجسماني والنفسي، وينتج عن ذلك الرضا عن العمل، التوتر في العمل، انخفاض التقدير الذاتي، الشعور بالتهديد والحيرة، ارتفاع معدل الكليسترول في الدم، زيادة دقات القلب، ميل الافراد الى عادات سيئة كالتدخين².

1-3-5 الضغوط الناتجة عن غموض الدور:

وهي عبارة عن مدى الجهد السائد في العلاقات الوظيفية حيث يكون ذلك ناتجاً عن عامل أو أكثر من العوامل التالية:

- ❖ نقص المعلومات المتاحة لتأدية الأهداف المتوقعة.
- ❖ جهد الافراد في السلوكيات المطلوبة أثناء تأدية العمل.
- ❖ عدم إلمام الأفراد بالنتائج المترتبة على عدم اتباع هذه السلوكيات مثل منع المكافآت أو الترقية أو الفصل أو أي عقاب آخر.

ويترتب على غموض الدور مجموعة من العوامل التي تسبب ضغوط سلبية لدى الأفراد أهمها:

- الشعور بالاستياء واللامبالاة والاهمال³.

¹ - محمد، حسن محمد حمادات. مرجع سابق، ص 173.

² - صلاح الدين، محمد عبد الباقي. "السلوك الانساني في المنظمات". (دط). الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2001، ص 287.

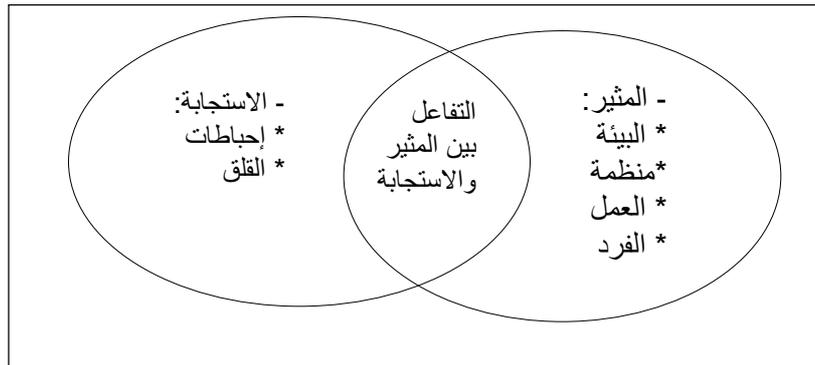
³ - سيد محمد، جاد الرب. "الاتجاهات الحديثة في إدارة المخاطر والأزمات التنظيمية". (د ط). مصر: مطابع الدار الهندسية، 2011، ص 417.

- إنخفاض درجة الرضا عن الوظيفة.
- زيادة التوترات المصاحبة للوظيفة
- الاحباط وانخفاض الثقة بالنفس
- انخفاض دوافع العمل مع زيادة حجم القلق النفسي¹.

1-4 عناصر الضغوط المهنية وأنماطها:

تحتوي الضغوط المهنية على عناصر متعددة تظهر في أشكال مختلفة من العلاقات بين الافراد داخل المؤسسة مثل الجامعة، الكلية أو القسم الاكاديمي ويوجد ثلاث عناصر رئيسية للضغوط المهنية هي: المثير، الاستجابة، التفاعل، ويحددها الشكل الآتي:

الشكل رقم (2): عناصر الضغوط المهنية



المصدر: فاروق فليه، السيد محمد عبد المجيد. "السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. (د ط). عمان: (د ت)، ص 305، 306.

والمثير هو ما تعرض له من مؤثرات ناتجة عن الفرد او المنظمة أو البيئة ويترتب عليها شعور الفرد بالضغط اما الاستجابة فتتكون من ردود الفعل الفيسيولوجية والنفسية والسلوكية اتجاه الضغط وتتمثل في الإحياب أو القلق أو التكيف بينما يشير العنصر الثالث إلى التفاعل الذي يحدث بين²

¹ - سيد محمد، جاد الرب، مرجع سابق، ص 417.

² - فاروق عيدة فليه، السيد محمد عبد المجيد. "السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية". (د ط). عمان، (د ت) ص 305.

مسببات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أو بيئية أو علاقات شخصية ومشاعر إنسانية أو بينما يحدث من استجابات ويمكن إضافة عنصرين آخرين للضغوط المهنية في ضوء تطور مفهوم العمل وهما عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية فالإدراك العقلي له دور فعال في مدى احساس الفرد بالعوامل الضاغطة عليه والفروق الفردية تفسر العلاقة بين قدرة الافراد على التعامل مع مسببات الضغوط المهنية والسيطرة عليها والتأثير عليها سلبا وإيجاباً¹.

1-5 آثار الضغوط المهنية

1-5-1 الآثار الفيزيولوجية:

- إلى استمرار الضغط الواقع على الفرد لفترة معينة يؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط لديه.
- زيادة الضغط بدوره يترتب عليه تدهور صحة الفرد.

أوضحت نتائج البحوث الطبية أن أكثر من 50 من الأمراض يواجهها الفرد ترتبط بالضغوط التي يتعرض لها خلال حياته، تتمثل هذه الأمراض في أمراض القلب، سكر الدم، ارتفاع ضغط الدم وزيادة عبء العمل وغموض الدور يؤدي إلى زيادة ضربات القلب وارتفاع الكوليسترول في الدم .

وكشف إحدى الدراسات أن تعرض الفرد لموجات عديدة من الضغوط النفسية يؤدي بالجهاز العصبي وجهاز الغدد الصماء إلى نشاط دائم وغير متوازن.

1-5-2 الآثار النفسية:

يمكن تخيص الآثار النفسية المحتملة للضغوط المهنية في :

❖ الهروب وعدم المواجهة وذلك من خلال تفادي مصدر الضغط، والانسحاب من الموقف دون مبررات².

¹ - فاروق عيدة فليه، السيد محمد عبد المجيد. مرجع سابق. ص 306.

² - عبدالله. فاروق، عبد المجيد محمد. "السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية". (ط2). عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع 2009، ص311.

- ❖ التصلب والجمود في الرأي مما يترتب عليه عدم التصرف الصحيح في المواقف الضاغطة .
- ❖ التصلب من المواقف الضاغطة والاستفادة منها خلال الحكم و السيطرة
- ❖ الإحساس بالصراعات النفسية التي قد حدثت بين الفرد وزملائه في العمل التي تؤدي إلى ضعف القدرة على تكوين علاقات اجتماعية¹.

1-5-3 الآثار الاجتماعية :

تؤدي ضغوط العمل مدة إلى الكثير من الآثار الاجتماعية منها:

- الشعور بالاغتراب عن مجال الذي ينتمي إليه الفرد، فبالرغم من وجود الشخص في العمل لكنه لا يشعر بالانتماء إليه.
- التأثير السلبي في العلاقات العائلية والعجز عن مواجهة المشكلات المترتبة على ضغوط العمل فيبدأ بإسقاطها في المنزل بشكل غضب أو إصدار أوامر صعبة أو فرض السيطرة وهو الأمر الذي قد يؤثر في العلاقة الزوجية.

1-5-4 الآثار التنظيمية:

تؤكد الدراسات أن الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية لا تقتصر على الفرد وحده إنما تنعكس على المنظمة التي ينتمي إليها، وطالما كان العنصر البشري هو أهم عناصر الإنتاج في المنظمة فإن الخلل الذي يصيب العامل ينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة وعلى قدراتها على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة².

¹ - عبدالله. فاروق، عبد المجيد محمد. ص311.

² - هيجان، عبد الرحمن أحمد. مرجع سابق، ص45.

1-5-5 آثار ضغوط العمل على المنظمة:

يشير ماهر بأنه يترتب على ضغوط العمل، مجموعة من الآثار السلبية التي تصيب المنطقة والتنظيم تتمثل في الآتي: تأثير ضغوط العمل، على الأداء: لضغوط العمل تأثير بل الأداء ويختلف هذا التأثير من شخص لآخر فقد يكون التأثير سلبى وقد يكون إيجابى.

● الجانب الاقتصادية والتكاليف المالية المترتبة على الضغوط:

تبين بأنه يمكن تقسيم تكاليف ضغوط العمل إلى تكاليف مباشرة مثل تكاليف التأخر عن العمل، وتكاليف الغياب عن العمل، والتوقف عن العمل، والتوقف عن العمل، وتكاليفه، دوران العمل، وتكلفة تعين عمال، جدد وتكاليف غير مباشرة مثل، ضعف الروح المعنوية وتكاليف سوء الاتصال، وتكاليف اتخاذ قرارات خاطئة وسوء العلاقات في العمل، وتكلفة الفرصة البديلة.

● الغياب والتسرب الوظيفي:

إن الغياب بالنسبة للفرد قد يؤدي إلى تفاقم مشكلة الضغوط عليه نتيجة لما قد يترتب عليه من مساءلة أو تأخير ترقية أما فيما يتعلق بالمنظمات فإنها قد تعاني كثيرا من تأخير وغياب الموظفين حيث يترتب على ذلك التوتر العلاقات بينها وبين منسوبيها نتيجة لاضطرار الإدارة للممارسة حتى في ضبط العاملين ومحاسبتهم مما يقودهم الى كثرة التذمر والشكوى وبالتالي يؤدي إلى انخفاض الانتاج.

● عدم الدقة في اتخاذ القرارات :

ان اتخاذ القرار تحت الضغط يؤدي الى عدم جودة القرار المتخذ ويظهر تأثير الضغوط على عملية اتخاذ القرار من خلال مواقف متعددة مثل تجنب اتخاذ القرار واتخاذ القرارات الغير سلبية والخوف من النتائج المترتبة عن القرار وهذا الخوف قد يصنع الشخص تحت الضغوط بحيث يتردد في اتخاذ القرارات¹.

¹ - هيجان عبد الرحمن أحمد. "الولاء التنظيمي". (د ط). السعودية: مطابع جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 1998. ص 45.

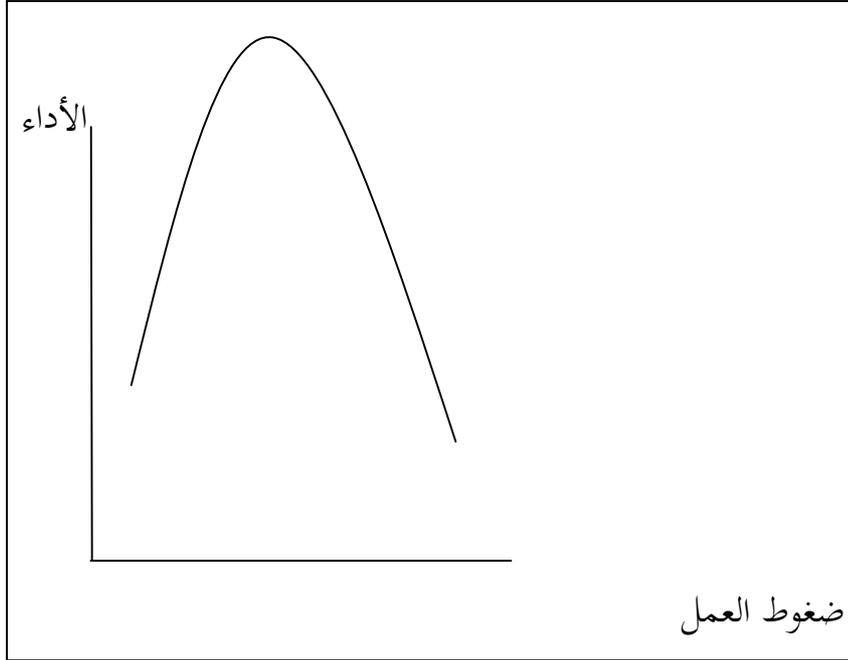
1-5-6 تأثير ضغوط العمل على الأداء:

يعتمد مقدار ضغوط العمل على الأداء على مدى إدراك وشعور وتفسير الفرد لهذه الضغوط إلا أن الثابت هو وجود مقدار معقول ومناسب من الضغوط يجعل الأفراد يشعرون بالتوتر، الأمر الذي يدفعهم ويحمسهم للسيطرة على هذا التوتر، كما أن بعض التوتر الناتج عن صعوبة العمل يمثل مقدار من التحدي لقدرات العاملين، مما يزيد الرغبة في الإنجاز. ومقدار مناسب من العمل يمثل ذلك الجزء من الإثارة لحياة العمل لكي يشعر الفرد بالتسلية، والتجديد، والتغيير، والمتعة والتحدي، وأكثر من هذا فإن وجود مقدار معقول من الضغوط يجعل إقرار مادة (الأورينالين) اللازمة لنشاط وحيوية الجسم في أنسب صورة، بالشكل الذي يزيد عن أداء العاملين. وبالإضافة إلى هذا، فإن وجود مشاكل في العمل قد تكون مثيرة لقدرات العاملين في ابتكار حلول لهذه المشاكل واتخاذ قرارات علمية¹.

وإذا قلنا أن مقدار مناسب من ضغوط العمل هو مساعد على أداء العمل وارتفاع مستوى فإنه يمكننا القول أنه كلاهما ارتفاع مستوى ضغوط العمل عن هذا المقدار المناسب أو انخفاض عنه سيكون ذو تأثير سلبي على أداء العمل. وهذا ما يوضحه لنا الشكل (03).

¹ - المشعان، عويد سلطان، "علم النفس الصناعي" (ط1). بيروت: مكتبة فلاح للنشر، 2010 ص314.

الشكل (3): يوضح علاقة ضغوط العمل بالأداء .



المصدر: المشعان، عويد سلطان، "علم النفس الصناعي" (ط1). بيروت: مكتبة فلاح للنشر ص314.

1-6 النتائج المترتبة عن الضغوط:

يترتب على ضغوط العمل، مجموعة من النتائج تتمثل في التالي:

1-6-1 النتائج السلبية:

- الأعراض والاضطرابات النفسية: يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه فب العمل، حدوث بعض الاضطرابات السيكوسوماتية (النفسية، الفسيولوجية) وهي اضطرابات متعددة ومتداخلة ويصعب حصرها.

ويشير هيبان بأن الاضطرابات النفسية والجسمية هي حالات معينة يكون فيها التغيرات التكوينية في الجسم راجحة بصفة رئيسية إلى اضطرابات انفعالية وتحدث الضغوط تغيرات في أجهزة¹

¹ - المشعان، عويد سلطان. مرجع سابق. ص 315.

الجسم تؤثر على الصحة حيث يزداد إفراز الهرمونات خلال الاستشارة وبالتالي تؤثر الهرمونات على جهاز الدورة الدموية ويضطرب عمل القلب مما يؤدي إلى موت مفاجئ.

- الاضطرابات السلوكية:

بين الهداوي بأن هناك بعض التغيرات السلوكية التي تطرأ على الفرد نتيجة لنعرض لضغوط

العمل تتمثل في الآتي:

- ❖ اللامبالاة.
- ❖ السلوك المنفر.
- ❖ التغير في عادات النوم.
- ❖ العدوانية.
- ❖ عدم احترام الأنشطة المرعية.
- ❖ التوتر العصبي وممارسة العنف.
- ❖ التدخين نتيجة القلق والتوتر.
- ❖ الإدمان وتعاطي المخدرات.

1-6-2 النتائج الإيجابية :

❖ قد تؤدي ضغوط العمل إلى اقتراب وتلاحم الزملاء مع بعضهم لمواجهةها مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية بين العاملين ورفع مستوى الشعور بالرضا وهو ما ينعكس على الاستقرار في الحياة العملية في المنظمة وتحقيق الأداء المتميز.

❖ قد تؤدي كذلك إلى تدعيم وتقوية العلاقات الإيجابية بين العاملين في المنظمات المختلفة حيث تقتضي تلك الضغوط وجود اتصال وتعاون مشترك بين قائم بالعمل، وبقية زملاءه من أجل ، التعاون في مواجهة تلك الضغوط أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة¹.

¹ - هيجان، عبد الرحمن أحمد. مرجع سابق، ص46.

- ❖ قد تؤدي الى زيادة مهارات العاملين العملة ورفع كفاءاتهم على اداء الاعمال الموكلة اليهم.
- ❖ قد تؤدي ضغوط العمل الى اكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة بين العاملين بالمنظمات المختلفة.
- ❖ قد يؤدي الخوف من الفشل ، نتيجة ضغوط العمل لزيادة تركيز الفرد في العمل، وتركيز على نتائج العمل، مما يؤدي الى للشعور بالإنجاز والقدرة على العودة الى الحالة النفسية الطبيعية¹.

7-1 استراتيجيات المنظمات في التعامل مع الضغوط:

هناك بعض الأساليب المتخصصة التي يمكن أن تستفيد منها الإدارة في محاولة تقليل الأضرار الناتجة عن التعرض للضغوط، من هذه الأساليب:

1-7-1 تطوير نظم الاختيار والتعيين:

فنظم الاختيار والتعيين المستخدمة العالية من المنظمات تقيس قدرة القيام بالعمل، المطلوب، وتحمل مسؤوليات من الناحية الكمية بكفاءة دوما اهتمام بقياس قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناحية عن ذلك العمل، ومن ثم تلك النظم يلزمها التطوير بشكل يمكنها من اختيار أفراد لديهم القدرة على التعامل، مع ضغوط العمل، المتولدة عن الوظيفة المعلن عنها.

2-7-1 برامج مساعدة العاملين:

وتتضمن هذه الاستراتيجية بتوفير خدمات طبية وعلاجية للعاملين وتقديم الإجراءات الوقاية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الأطباء والأخصائيين النفسيين².

¹ - هيجان، عبد الرحمن أحمد. مرجع سابق، ص 46، 47.

² - المشعان، عويد سلطان. مرجع سابق. ص 317.

1-7-3 نظم الحوافز وتقييم الأداء:

أن إحساس الفرد بأن أداءه محل تقييم موضوع عادل عن المنطق يدفع الفرد بالاستعداد لتقليل ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة وظيفته إلى حد كبير.

1-7-4 الأنشطة الاجتماعية:

الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة وإزالة ما قد تولده احتكاكات العمل، اليومية من ضغوط في جو من الألفة بعيدا عن رسميات العمل.

1-7-5 نظم وقانون الاتصال:

ويشعر العاملون بالمنظمة أن شكاويهم تصل إلى أعلى مستوى، وأن دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة.

1-7-6 المؤازرة الاجتماعية:

من خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية من الأفراد بحيث يشعر الفرد بأن زملاءه ورؤيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويستغروا بأنه مقبول منهم وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته، مما يبدد شعور الفرد بالعزلة، الاغتراب¹.

1-8 مداخل نظرية مفسرة لضغوط العمل:

إن الضغوط المهنية تتضح من خلال الآثار السلبية التي تتركها على صحة الانسان إن استمرارها يؤدي إلى ارتكاب الكثير من الأخطاء وتدهور الأداء وفقدان الدافعية وعدم الاهتمام²

¹ - يوسف، جمعة سيد. "إدارة الضغوط". (ط1). القاهرة: مركز تطوير الدراسات العليا للنشر والتوزيع، 2007، ص48

² - نوري، منير. "تسيير الموارد البشرية". (د ط). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية. (د ت)، ص52.

بالعمل. وهناك نظريات عديدة قد فسرت الضغوط التي يتعرض لها الانسان من زوايا مختلفة ونحن نود أن نبرز علاقتها بالحوادث المهنية وفيمايلي عرض لأهم هذه النظريات:

1-8-1 نظرية الإدارة العلمية:

إن بداية الحركة العلمية تقترن باسم فردريك تايلور (1856/1915م) المنظر الرئيسي لأفكار هذه الحركة. لذلك يعتبر أبو الادارة العلمية وذلك لقدرته الكبيرة على تفسير السلوك الانساني في العمل وقناعته الراسخة بأنه يمكن السيطرة على سلوك الأفراد من خلال تصميم مثالي للوظائف ومنح حوافز مجزية للعاملين لذلك نجد أن تايلور اعتمد على مبادئ للإدارة نلخصها فيمايلي:

❖ الاعتماد على الأساليب الفنية في العمل (بدلاً من الأوامر التعسفية).

❖ الاختيار العلمي والتطوير الايجابي للعمال بحيث لا يسند العمل إلى للشخص الذي هو كفو له.

❖ تعليم وتدريب العامل حتى يتسنى له أن يرفع من مستواه.

❖ نظام الأجر بالقطعة

❖ دراسة أسلوب الحركة والزمن.

وبصفة عامة فإن (تايلور) كان يرى أن الاعتماد على الأساليب العلمية هو الطريق الامثل لإرضاء العاملين الذين يهتمهم الحصول على أجور مرتفعة.

وكذلك ارضاء أصحاب المصالح الذين يحاولون بكل وسيلة تخفيض تكاليف العمل كان من المحبذين لفكرة التعاون بين العمال وإدارتهم لان مصلحة العامل ومؤسسته تقتضيان رفع الانتاج والتفاني في أن يخدم بعضهما البعض.

إن اعتماد (تايلور) على دراسة الوقت والتحكم في مصير العامل جعل هذا الأخير بمثابة آلة مسخرة لخدمة أصحاب المصانع كما أن التركيز على النواحي العلمية في العمل وليس على الانسان قد يزيد من تعقيد المشاكل وبالتالي يخلق المواجهات بين الادارة وعمالها وهذا ما يؤدي إلى اعتقاد العامل بأنه مهمش وأنه مجرد آلة داخل المؤسسة وبالتالي يشكل عليه ضغط وعدم التركيز في العمل وهذا ما قد يؤدي إلى ارتكاب الحوادث¹.

¹ - نوري، منير. مرجع سابق، ص52، 53.

1-8-2 نظرية العلاقات الانسانية:

ظهرت مدرسة العلاقات الانسانية في الولايات الأمريكية المتحدة قبل الحرب العلمية الثانية ثم انتشر تأثيرها إلى بريطانيا لفترة قصيرة فيما بعد الحرب¹. ترتبط تحليلات هذه النظرية باسهامات (ألتون مايو) وزملائه في جامعة هارفالد وتجاربهم الشهيرة التي أجريت على مصنع (هاوثورن) التابع لشركة ويسترن اليكتريك والتي بدأت منذ عام 1927 واستمرت لعدة مراحل حتى نهاية عقد الأربعينيات وكان الغرض الأساسي لهذه الدراسة تحديد تأثير المتغيرات المادية في العمل (الإضاءة، الأجور، الراحة، التهوية، التدفئة) على انتاجية العاملين ومن ثم العمل على تعديلها بما يتناسب مع معايير السلوك للعاملين من خلال التجارب الميدانية التي تركز منها على سبيل الإيضاح تجربة الإضاءة².

تهدف هذه التجربة إلى الكشف عن العلاقة بين الإضاءة في المصنع والكفاءة الانتاجية للعمال من حيث كثافة ووسطية وانخفاض الإضاءة على الافراد أثناء تأدية عملهم وملاحظة ذلك على أداء وصحة العاملين.

ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها في هذه النظرية مايلي:

* أن المنشأة نظام اجتماعي بالإضافة لكونها نظام وظيفي

* إن العمال يتجاربون مع ظروف العمل كمجموعة واحدة.

تكمن أهمية هذه النظرية في محاولتها في التركيز على دور الظروف الفيزيائية المحيطة بالعمل كالإضاءة وغيرها في رفع الروح المعنوية للعمال وهذا ما يجنب الضغوط لديهم فهذه النظرية تهتم بالعامل وبالحوافز والظروف التي يمكن أن تؤثر عليه وعلى أدائه داخل المنشأة³.

¹ - عبد الله، محمد عبد الرحمن. "إدارة المؤسسات الاجتماعية بين الاتجاهات النظرية والممارسات الواقعية". (دط). مصر: دار المعرفة الجامعية، 2009، ص365، 366.

² - محمد رسلان الجيوسي، جميلة جاد الله. "الإدارة علم وتطبيق". (ط3). عمان: دار المسيرة، 2008، ص47، 48.

³ - طلعت، ابراهيم لطفي. "علم اجتماع التنظيم". (دط). القاهرة: دار غريب، 2007، ص102.

1-8-3 نظرية اتخاذ القرارات:

ترتبط نظرية إتخاذ القرارات بالدراسات التنظيمية المكثفة التي أجراها كل من (مارتن وسيمون) في كتابهما "المميز" عن التنظيم حيث أشار إلى أن طبيعة وجود عدد من المتغيرات الأساسية مثل تقسيم العمل والتخصص فيه ووجود القواعد واللوائح المحددة، وتعتبر هذه المتغيرات من العوامل الهامة التي تؤثر في عملية إتخاذ القرارات ولاسيما بواسطة مستويات الإدارية العليا بالاضافة إلى أهمية مشاركة المستويات الدنيا العاملة في التنظيمات والمؤسسات الاجتماعية في عملية صنع القرار أو المشاركة فيه ورسم السياسات التنظيمية والأهداف العامة ولاسيما ان اشترك الفئات المهنية والادارية سواء من المستويات الدنيا والمتوسطة والعليا في عملية إتخاذ القرار تؤدي إلى تحقيق هذه القرارات وانجازها وتحقيق السياسات العامة والاهداف بصورة شاملة وفي هذا الإطار يتبين لنا أن عملية إتخاذ القرارات تدخل فيها عدة عوامل قد تؤثر عليها ومن بين هذه العوامل وضوح وتحديد اللوائح والقواعد وتقسيم العمل والتخصص فيه أي وضوح الدور وكلما كان الدور واضح والأهداف محددة ساعد ذلك في عملية إتخاذ القرار المناسب¹.

2 - مفهوم الحوادث المهنية:

يعرف الحادث بأنه: «أي طارئ مفاجئ وغير متوقع أو غير مخطط له يقع خلال العمل أو سبب ما يتصل به ويشمل ذلك أي تعرض لمخاطر طبيعية أو ميكانيكية أو كيميائية أو اجهاد حاد وغير ذلك من المخاطر التي قد تؤدي إلى الوفاة أو الإصابة البدنية أو المرض الحاد للعامل المصاب»².

- أنه حدث يقع دون توقع أو سابق معرفة نتيجة مسببات خارجية أو اخطاء يرتكبها العامل ينتج عنه أضرار تصيب العامل أو الآخرين أو الممتلكات أو المعدات أو كل ذلك وبالتالي هو حدث غير³

¹ - العربي، بلقاسم فرحاني. "تأهيل الموارد البشرية" (ط1). عمان: دار أسامة للنشر، 2012، ص220.

² - راشد، محمد القسط. "حوادث واصابات العمل". (دط). عمان: دار الراجحة للنشر والتوزيع، 2007، ص9.

³ - سهيلة، محمد. "حوادث العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية". مجلة جامعة دمشق، العدد 04، المجلد 26، 2010، ص725.

مخطط له أو مقصود من قبل العامل وإن كان في بعض الأحيان سبب مباشر للوقوع فيه وينتج عنه توقع العامل أو الآخرين أو المنشآت والمعدات عن العمل لفترة زمنية معينة تتناسب مع الضرر الذي لحق به¹.

- تعريف حوادث العمل:

يعرف الضرر الذي يصيب العامل بسبب وقوع حادث معين بأن (إصابة) أي أن الإصابة هي النتيجة المباشرة للحوادث التي يتعرض لها العامل وتعرف إصابة العامل بأنها الإصابة التي تحدث للعامل محل مكان العمل وكذلك تعتبر الإصابات التي تقع للعمال عن طريق ذهابهم إلى العمل أو طريق الجوع من العمل بشرط أن يكون الطريق الذي سلكه العامل هو الطريق المباشر دون توقف أو إنحراف².

- محمد شحاتة ربيع أنه: «هل كل ما يحدث دون أن يكون متوقع الحدوث بحيث ينجم عنه أضرار تصيب الفرد وتصيب الآخرين»³.

- عرفها عبد الفتاح دويدار: «واقعة غير مرغوب فيها تحدث دون توقع وهناك أفعال متشابهة تؤدي إلى نتائج مختلفة وأفعال مختلفة تؤدي إلى نتائج متشابهة»⁴.

التعريف الإجرائي: إن الحوادث المهنية، تعتبر بمثابة الطارئ المفاجئ أو غير المتوقع والمخطط له مسبقاً يقع أثناء العمل، يعود على كل من العامل والمنظمة بخسار مادية ومعنوية وبالتالي عدم استقرار العامل في عمله وتوتره، وعدم إنجاز المهام الموكلة إليه في وقتها المحدد.

¹ - سهيلة، محمد. مرجع سابق، ص725.

² - رمضان، السيد. "حوادث العمل في ضوء علم النفس". (دط). مصر: دار المعارف للنشر والتوزيع، 1999، ص32.

³ - يوسف، حجم الطائي. "إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي". (ط2). عمان: الوراق للنشر والتوزيع، 2000، ص21.

⁴ - محمد، شحاتة ربيع. "أصول علم النفس الصناعي". (ط1). القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع، 2007، ص104.

2-1 العوامل المسؤولة عن حوادث وإصابات العمل:

هناك العديد من العوامل المسؤولة عن حوادث العمل منها العوامل الشخصية ومنها أيضا العوامل البيئية.

- العوامل الشخصية المسؤولة عن الحوادث:

هناك عوامل شخصية عديدة تدخل في حوادث العمل منها:

أ- الذكاء وصلته بالحوادث:

لقد اوضحت إحدى الدراسات المبكرة في هذا الميدان أنه لا يوجد أي ارتباط ذو دلالة إحصائية بين درجات الأفراد في اختبارات الذكاء وبين عدد تكرار حدوث الحوادث بين العمال الذين كانوا تحت التدريب بإحدى ترسانات السفن ويبدو اننا يمكن أن نتوقع أن يرتبط الذكاء بالحوادث التي تتضمن أخطاء في الحكم وليس بالحوادث التي تتضمن مهارات يدوية لان الذكاء يرتبط بقدرة الفرد على إصدار الاحكام الصائبة وفي دراسة أخرى وجد أن هناك نسبة أكبر من الحوادث بين العمال الذين يقل ذكاؤهم عن المتوسط عنها عند أولئك الذين يمتلكون ذكاء متوسط والواقع أن هذا التناقض في النتائج يمثل معظم التراث. إن الذكاء قد يكون هام في بعض الوظائف وغير هام في وظائف اخرى.

ب - التعب: على الرغم من أن التعب يؤدي إلى ارتكاب الحوادث ولكن النقطة المحددة من التعب التي عندها نستطيع أن نقول أن العامل سوف يرتكب حادثا ما لم يستطيع أن نحدهه تحديدا مطلقا ولكن من المؤكد أن التعب الشديد يقود إلى زيادة نسبة ارتكاب الحوادث وعلى سبيل المثال في إحدى مصانع القنابل والقذائف في أثناء الحرب العالمية الثانية في الجنترنا انخفض معدل الحوادث بنسبة 60% بين العمال عندما انخفضت ساعات العمل في 13 ساعة يوميا إلى 10 ساعات يوميا¹.

¹ - عباس، محمد مكي. "هواجس العمل من القلق المؤسسة إلى تحديات العلاج النفسي والإداري". (ط1). لبنان: المؤسسة الجامعية للدراسات للنشر والتوزيع، 2007، ص102.

ج- الخبرة: لا شك أن خبرة العامل بنوع العمل الذي يمارسه تساعده على تجنب الوقوع في الحوادث ويؤيد هذه الحقيقة سيكولوجية التعلم وكثير من الأبحاث ففي إنجلترا أجرى كل من فارموز E.farmers وشامبرز E. caambers دراسة سيكولوجية عن الفروق في معدل الحوادث ووجدوا أن هناك علاقة وثيقة بين الخبرة بالمهنة وارتكاب الحوادث.

والجدول الآتي يوضح طول مدة الخدمة أي خبرة العامل بوظيفته ومعدل ما يرتكبه من حوادث¹.

جدول رقم (1): طول مدة الخدمة وارتباطه بمعدل الحوادث

معدل الحوادث	طول مدة الخدمة
181	أقل من شهر واحد
127	1-3 شهور
87	3-8 شهور
62	8-12 شهر
57	1-5 سنوات

مصدر: كريم ناصر علي، احمد محمد مخلف الدليمي. "علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل".

(ط1). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2009، ص 159.

2-2 برامج حوادث العمل:

نظرا للخسائر المادية والمعنوية بسبب اصابات العمل والحوادث يصبح لازما على إدارة المنشأة الصناعية أن تضع تصورا للتدريب والتأهيل تحصر الاحتياجات التدريبية وتضع برامج تدريبية لمنع الوقوع في حوادث وإصابات العمل².

¹ - كريم ناصر علي، احمد محمد مخلف الدليمي. "علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل". (ط1). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2009، ص 159.

² - كريم ناصر علي، احمد محمد مخلف الدليمي. مرجع سابق، ص 159.

وقد تعددت وتنوعت البرامج من هذه البرامج:

- ❖ تعيين خبراء للسلامة الصناعية.
- ❖ تدريب العاملين على اجراءات السلامة.
- ❖ تحليل حوادث العمل ومعرفة ظروفها ومواقفها أو العوامل التي أدت إلى حدوثها.
- ❖ تطبيق قواعد السلامة العامة عن طريق إجراءات الانضباط في العمل.
- ❖ العناية بظروف العمل من حرارة وبرودة وضوء، أو ضجيج الآلات أو الاهتزازات وغيرها.
- ❖ العناية بشراء الآلات ودراسة ترتيبها وأوضاعها في المصنع واتخاذ وسائل الوقاية للحد من أخطارها.
- ❖ شراء واختيار ومعرفة تركيب واستخدام معدات الوقاية اللازمة لسلامة العمال أثناء العمل.
- ❖ الربط بين البرامج الطبية طبقاً لطبيعة العمل والحوادث وسبل الوقاية¹.
- ❖ تأمين موقع الحادث واتخاذ الاجراءات اللازمة لمنع اقتراب أو دخول أحد إلى موقع الحادث²
- ❖ منها حيث ترتبط برامج الامان الصناعي بالبرامج الصحية وتعتبر متصلة بها.
- ❖ إعطاء النصح فيما يختص بوسائل التخزين والصيانة والتوظيف والتفتيش.
- ❖ كتابة وترتيب الأحداث وتسلسلها حتى وقوع الأحداث.

3-2 وسائل منع الحوادث بالتدريب:

يلعب التدريب الذي تعده الإدارة وتقوم به اتجاه العاملين في الحد من حوادث العمل وإصابات العمل، وهي تقوم في نفس الوقت باتخاذ الوسائل لذلك من هذه الوسائل³.

¹ - هاشم حمدي، رضا. "التدريب التأهيل الاداري". (ط1). عمان: دار اليازة للنشر والتوزيع، 2010، ص141.

² - بشار، الوليد. "المفاهيم الإدارية الحديثة". (ط1). عمان: اليازة للنشر والتوزيع، 2009، ص99، 100.

³ - هاشم، حمدي رضا. مرجع سابق، ص142، 143.

2-3-1 الوسائل الميكانيكية:

ويتم ذلك عن طريق تصميم الآلات والمعدات داخل المصنع بطريقة تكون فيها ملائمة للعامل من الناحية البدنية وبحيث تحافظ على سلامة العامل وتقلل من مخاطر الإصابات والحوادث.

2-3-2 استخدام معدات الأمن:

وهذا يعني إيجاد بعض المعدات المصممة ليستخدمها العمال أثناء عملهم على الآلات لتقييمهم من مصادر الخطر من هذه الآلات.

2-3-3 تحسين بيئة العمل:

حيث أن بيئة العمل تلعب دورا هاما في خلق الحوادث والاصابات لذلك ينبغي العمل على تهيئة الظروف المناسبة للعمل مثل الإضاءة ودرجات الحرارة الملائمة للعمال ووضع معايير محددة لسرعة الآلات والمناولة، والتنقل والنقل وغيرها. والاقبال من الضجيج والاهتزازات بسبب الآلات.

2-3-4 تكوين العادات السليمة لتحقيق الأمن الصناعي:

حيث ينبغي تدريب العمال على أنماط السلوك والعادات الحسنة الملائمة لتقليل من العمل والاصابات.

المعدلات الشائعة الاستخدام في قياس حوادث العمل في المنشآت الصناعية بشكل خاص هي معدل تكرار الحادث، ومعدل شدة أو فداحة الحادث.

ولغرض استخراج هذه المعدلات لابد لإدارة الموارد البشرية من احتفاظها بسجل خاص (سجل الحوادث)، يوضح فيه عدد ونوع الحوادث وكذلك الأشخاص الذين أصيبوا بها وتكاليف كل حادث¹.

¹ - هاشم، حمدي رضا. مرجع سابق، ص 143.

إن معدل تكرار الحوادث incidence rate عبارة عن عدد الحوادث خلال فترة معينة في الشركة إجمالاً أو في قسم معين فيها قياساً بعدد ساعات العمل الفعلية للشركة ككل أو للقسم المعني خلال نفس الفترة مضروباً في مليون.

$$\text{معدل تكرار الحوادث} = \frac{\text{عدد الحوادث}}{\text{مجموع}} \times 1.000.000$$

أما معدل شدة أو فداحة الحادث severity rate، فهو مقياس يقاس به الحوادث في فترة معينة وذلك باحتساب الوقت المفقود بالأيام بسبب مجموع ساعات العمل الفعلية.

$$\text{معدل شدة الحادث} = \frac{\text{عدد العدد أيام العمل المفقودة بسبب الحادث حوادث}}{\text{مجموع ساعات العمل الفعلية خلال الفترة}} \times 1.000.000$$

ملاحظة:

إن الرقم 1000000 هو متوسط عدد ساعات العمل في منشأة بها 500 موظفة. عدد ساعات العمل للفرد هو (2000) ساعة عمل أي (40 ساعة عمل أسبوعياً أسبوع عمل خلال السنة). ومن ثم يكون مجموع العمل لجميع العاملين مليون عمل (500×2000)¹.

2-4 نتائج حوادث العمل:

هناك نتائج للحوادث يمكن التعرف عليها بدون أي صعوبة من ذلك مايلي:

❖ نتائج لا تتضمن أي إصابة لأي شخص فهي حوادث لا تسبب الإصابات من أمثلة ذلك اصطدام عامل في آلة متحركة وينتج عنها مجرد تلطخ ملابسه بالشحم أو قطع أزرار من لأقارول أو ما شبه ذلك².

¹ - مؤيد، سعيد السالم. "إدارة الموارد البشرية" مدخل استراتيجي تكميلي". (24). عمان: دار اثراء للنشر و التوزيع، 2014، ص 371، 372.

² - فيصل، حسونة. "إدارة الموارد البشرية". (ط2)، عمان -الأردن : دار أسامة للنشر و التوزيع، 2011، ص 113

❖ هناك حوادث الإصابات الحقيقية ومن أمثلة ذلك العامل الذي يصطدم بنفس الآلة المتحركة ولكن يعاني من مجرد تمزق أو تهتك بسيط في جلد ذراعه أو يده.

❖ حوادث الإصابات الخطيرة ومن أمثلة ذلك إدارة الآلات التي تسبب تشويه الأيدي أو تمزقها أو فرمها ويصبح بذلك من الضروري بترها أو قمعها.

- الحوادث التي تسبب تحطيم الآلات و المعدات و الماكينات من أمثلة ذلك أن العامل قد يصطدم بإحدى الآلات وينتج عن ارتداده أن يسقط الونش المجاور فوق طقم الآلة المتحركة فيحكمها ومعنى ذلك أن هناك حوادث تتحطم فيها الآلات دون أن تحدث أية إصابات جسمية فهناك نتائج مختلفة اختلافا واسعا للحوادث المتشابهة.

2-5 المداخل النظرية المفسرة لحوادث العمل:

تمثل حوادث العمل، مشكلة أساسية في الحقل الصناعي وتزداد هذه الحوادث بازدياد النهضة الصناعية في مجتمعنا العربي الناهض ولذلك تقوم دراسة أسباب وقوع الحوادث ونتائجها ووضع البرامج الوقائية للحماية وإصاباته حدا كبيرا من الخسائر في الأرواح والمعدات والخامات والإصابات.

2-5-1 النظرية الاجتماعية:

تعد النظرية الاجتماعية من النظريات التي ربطت حوادث العمل بالعامل وخاصة بظروف اجتماعية غير ملائمة فالحالة الاجتماعية الصعبة للعامل المتعلقة بالسكن، الأسرة، المحيط الاجتماعي تولد حالة من الانفعال والاضطراب المستمر وبتفاعلها مع ظروف العمل المادية تكون سبب وقوع الحوادث ومعالجة هذه الأسباب يتطلب الأمر تحسين الحالة الاجتماعية والاقتصادية للعامل، ومعالجة مختلف المشاكل المرتبطة بهذا المجال¹.

¹ - فيصل، حسونة. مرجع سابق، ص 114.

2-5-2 نظرية الضغط والتكيف:

هذه النظرية تؤكد أهمية طبيعة بيئة العمل ومناخ العمل كعامل محدد أساسي للحوادث وتبعاً لهذه النظرية فإن العامل الذي يقع تحت ظروف الضغط والتوتر يكون أكثر عرضة للتورط في الحوادث عن العامل المتحرر من الضغط والتوترات وقد تبدو هذه النظرية لأول وهلة أنها تشبه نظرية نزعة استهداف الحوادث ولكن الحقيقة غير ذلك إن النظرية نزعة استهداف الحوادث تشير إلى وجود دائم طبيعي تكوين في بناء الانسان أو في تكوينه فالنظرية استهداف الحوادث تشير إلى خلل مستمر في تكوين الشخص أو عدم ملاءمة الظروف الطبيعية التكنولوجية في الفرد أما نظرية التكيف للضغوط فتشير إلى التكيف العادي للضغوط الناتجة عن الظروف الوقائية مثل الإضاءة أو درجة الحرارة أو مرض العامل، أو الضعف الناتج عن إدمان الخمر.

2-5-3 نظرية الحرية والأهداف واليقظة:

طبقاً لهذه النظرية تعتبر الحادثة سلوكاً عملياً رديئاً أي ناتجة عن بعض السلوك السيء الذي يحدث في بيئة تكنولوجية غير مؤاتية، أو غير مشجعة حيث لا يتلقى العامل، المكافأة على عمله فكلما كان المناخ الصناعي فيه وفرة من الفرص السيكولوجية والاقتصادية فكان سلوك العامل حالياً من الحوادث أن المناخ البيئي الذي يوفر للعامل فرصة وضع الأهداف بعيدة المدى والأهداف القريبة على أن يكون في الإمكان تحقيق هذه الأهداف فينبغي أن يكون العامل قادراً على إثارة بعض الموضوعات وعلى المساهمة ووضع حلولها ومثل هذه الفرص تقود إلى تكوين عادة التيقظ وجودة الانتاج فالظروف السيكولوجية والاقتصادية الطيبة تشجع العامل على اليقظة والانتباه والحيطة إن الدراسات التي أجريت على المناخ السيكولوجي والحوادث تعطي من الأدلة لتعظيم نظرية اليقظة هذه وأثرها في الوقاية من حوادث العمل¹.

¹ - محسن، احمد الخضري. مرجع سابق، ص 106، 107.

سابعاً: الدراسات السابقة

1- الدراسات السابقة لضغوط العمل:

1-1 دراسة "سعيد محمد عبد الله غلام" جاءت تحت عنوان ضغوط العمل لدى المراقب الجوي وعلاقتها بسلامة الحركة الجوية، دراسة ميدانية على المراقبين الجويين بالمطارات الدولية في المملكة العربية السعودية، وتمثلت أهمية هذه الدراسة في: الكشف عن أهم أسباب ضغوط العمل، وتغيير معلومات دقيقة تدعم اتخاذ القرار لعلاج مشكلة الضغوط، كما هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهم مصادر ضغوط العمل التي يعاني منها المراقبين الجويين بالمطارات الدولية بالمملكة العربية السعودية وعلاقتها بخصائصهم الشخصية والوظيفية والتعرف على مستوى ضغوط العمل لدى المراقبين الجويين محل الدراسة من خلال الأعراض النفسية والسلوكية والجسدية، وكذا الكشف عن طبيعة العلاقة بين مستوى ضغوط العمل لدى المراقبين الجويين وما يترتب عليها من نتائج بالنسبة لسلامة الحركة الجوية، وتمثلت هذه الدراسة في مجموعة من الأسئلة وهي:

✓ ما أهم مصادر ضغوط العمل الجوهرية لدى المراقبين الجويين محل الدراسة؟

✓ ما مستوى ضغوط العمل الجوهرية لدى المراقبين الجويين محل الدراسة؟

✓ هل هناك فروق جوهرية في مصادر ضغوط العمل للخصائص الشخصية والمهنية لدى

المراقبين الجويين محل الدراسة؟

واعتمد في دراسته على المنهج الوصفي الذي يعد مناسباً لأغراض الدراسة كما استخدم أسلوب البحث المكتبي لمراجعة أدبيات الدراسة وتحديد الإطار النظري والدراسات السابقة فيما استخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات التي غطت مجتمع الدراسة بالكامل، والذي بلغ حجمه 212 مفردة.

ومن بين النتائج التي وصلت إليها الدراسة الأخيرة.

- ❖ وجد ثمانية أبعاد واضحة من مصادر ضغوط العمل، مثل ضغط الإمكانيات المساندة وعبء العمل والعبء النفسي، وضعف الدعم الاجتماعي وغيرها.
- ❖ هناك مستويات عالية من ضغوط العمل لدى المراقبين الجويين محل الدراسة حيث يوضح المؤشر العام للضغوط أن متوسط الدرجة (180) بانحراف معياري قدره (0.42).
- ❖ يوجد فروق دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل للخصائص الشخصية والمهنية لدى المراقبين الجويين محل الدراسة.
- ❖ اظهرت نتائج الدراسة انخفاض سلامة الحركة الجوية من حيث تفادي نسبة حالات التعارض بين الطائرات، وكذلك من خلال سلوكيات المراقب الجوي التي تسبق أو تتزامن مع حالات تعارض نتيجة ارتفاع مستوى ضغوط العمل.

1-2 دراسة "علي بن محمد بن سليمان التوشان" جاءت تحت عنوان ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات.

دراسة مسحية على القيادات الإدارية لعدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض وتكمن أهمية هذه الدراسة في أن موضوع الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة تعد من المواضيع الهامة التي تتعلق بعنصر مهم في المنظمات وهو العنصر البشري الذي يعتبر الأساس الذي تقوم عليه المنظمات، حيث أن الاهتمام بهذا العنصر بشكل فعال ينعكس على الفرد والمنظمة وذلك بتحقيق الأهداف المرجوة بها، وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات الجديدة التي لم يسبق وأن تم التطرق لها كما تميزت هذه الأخيرة مقارنة بالدراسات الأخرى التي تم إجرائها لأنها تحاول التعرف على مستوى ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات وتفسيرها وذلك من أجل التوصل إلى العمليات المناسبة لهذه الدراسة.

وتمثل التساؤل المركزي للدراسة في مدى أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية؟ وتمثلت التساؤلات الفرعية للدراسة فيما يلي:

✓ ما مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية؟

✓ ما مدى تباع القيادات الإدارية لخطوات عمليات اتخاذ القرار؟

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية لذلك تم استخدام المنهج الوصفي المسحي الذي يقوم على جمع بيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة وذلك لغرض وصفها وتحليلها وفي الأخير توصلت هذه الدراسة إلى بعض النتائج تمثلت في النقاط التالية:

❖ أن مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية للأجهزة الأمنية موضوع الدراسة بمدينة الرياض أقل من الوسط وأن مستوى الضغوط أعلى لدى القيادات الإدارية المدنية مقارنة بالقيادات الأمنية.

❖ أن معظم القيادات الإدارية بالأجهزة الأمنية والمدنية يقومون باتباع جميع خطوات عملية اتخاذ القرارات بمستوى عال.

❖ وبالنسبة لتساؤل الدراسة الأساسي فأوضحت نتائج الدراسة نماذج الانحراف الخطي للمتغيرات التابعة ومتغيرات المفسرة وأن ضغوط العمل لها تأثير ودلالة إحصائية على اتباع خطوات عملية اتخاذ القرارات.

2- الدراسات السابقة للحوادث المهنية:

1-2 دراسة "سهلية محمد" جاءت تحت عنوان حوادث العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية

دراسة ميدانية مقارنة لدى عينة من العاملين في شركة مصفاة بانياس للنفط في محافظة طرطوس، تمثلت أهمية هذه الدراسة في أنها تأتي من خلال البحث الحالي بتأثيره على جوانب مختلفة من العملية الانتاجية، فالارتباط يرتبط الى حد كبير بحوادث العمل التي قد تصيب الألات وأدوات العمل، أو منشأة العمل بشكل كامل فتأثر على الانتاج كما ونوعا، أو قد تؤدي الى موت العامل، أو عجزه، أو

تغيبه عن العمل، وقد كشفت نتائج الاحصاءات تحليل الحوادث في مصر ان هناك حوالي 1000 أسرة سنويا تفقد عائلتها نتيجة الموت أو العجز المستديم وبالتالي ضرورة تدريب عامل جديد ليقوم بالعمل المطلوب. و تكمن أيضا أهمية البحث في كونه يتناول أبعاد هامة من شخصية الفرد العامل، تتمثل في عمره، وعدد سنوات خدمته، ومؤهله العلمي و الذي ثبت تأثيره في سلوك الافراد، وتكمن أهمية هذا البحث أيضا من خلال الوقوف على بيانات ومؤشرات لبناء برامج أو دورات التي تعيق تحقيق الكفاية الانتاجية في الوقت المناسب.

كما هدفت هذه الدراسة الى تحقيق الهدفين الترتيبين التاليين: التعرف على طبيعة العلاقة بين حوادث العمل وبعض المتغيرات الشخصية(العمر، المستوى التعليمي، العمر المهني، ومستوى خطورة العمل لدى أفراد عينة البحث) وتمثلت الدراسة في الفرضيات التالية:

- ❖ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسط العمر بين العمال الذين تعرضوا لحوادث العمل
- ❖ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المستوى التعليمي والتعرض لحوادث العمل.
- ❖ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متوسط العمر المهني بين العمال الذين تعرضوا لحوادث العمل، والعمال الذين لم يتعرضوا لها.
- ❖ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مستوى خطورة العمل والتعرض لحوادث العمل.
- ❖ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى العجز بين العمال الذين تعرضوا لحادث العمل تبعاً لمتغيرات شخصية.

كما استخدم الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة البحث من 200 عامل منهم 120 عامل تعرضوا لإصابات، و80 عامل لم يتعرضوا لإصابات العمل.

ومن أجل تحقيق أهداف البحث استخدمت الباحثة بطاقة رصد حوادث العمل بعينة الكشف عن حوادث العمل التي تعرضوا لها من خلال ممارستهم العمل و لمعرفة البيانات الشخصية للدراسة.

ولقد توصلت الدراسة في الاخير الى بعض النتائج تمثلت في: وجود فروق ذات دلالة احصائية بين العاملين الذين تعرضوا لإصابات العمل، فيما يتعلق بمتغير خطورة العمل، سواء فيما يتعلق بوجهة نظر العاملين أنفسهم، ومن وجهة نظر رئيس القسم، ومن وجهة نظر مشرف الصحة والسلامة المهنية.

2-2 دراسة "مروان طاهر الزغبي" جاءت تحت عنوان "حوادث العمل وعلاقتها ببعض العوامل الانسانية"

دراسة ميدانية الكهرياء الاردنية. ولقد هدفت هذه الدراسة الى استقصاء بعض العوامل التي تزيد من احتمال تعرض الافراد للحوادث و التنبؤ بتكرار الحوادث وتساعد على تصميم وسائل الامن والحماية المناسبة من جهة، واختيار الموظفين للاعمال المناسبة من جهة اخرى. كما سعت الى ابراز دور العوامل الانسانية في حوادث العمل، والاشارة الى ماتفتقر اليه سجلات حوادث العمل من معلومات نفسية تساعدنا في فهم افضل لاسباب حوادث العمل. وتمثلت فرضيات الدراسة فيما يلي:

- ❖ هناك علاقة مباشرة ما بين العوامل التي سعت الدراسة الحالية للتحقق منها والخبرة القابلة للتشتت، سوء التكيف الاجتماعي وتأزر العين واليد مع تكرار الحوادث.
- ❖ تلعب العوامل الوسيطة التالية (مدى التعرض للاخطار، ولاجازات المرضية) دورا في العلاقة بين العوامل المستقلة وتكرار الحوادث، بحيث يسهم التفاعل مع كل منهما في زيادة القدرة على التنبؤ بوقوع الحوادث.

وفيما يخص عينة الدراسة فتم جمع بيانات الدراسة من 144 موظفا من العمالي المصنفين ضمن الفنيين في شركة الكهرياء الاردنية وقد تم اختيار 125 فردا منهم بطريقة عشوائية، اما ادوات الدراسة فتم الاعتماد على سجلات الشركة لحساب اعمار الموظفين المتضمنين في عينة الدراسة. وفي الاخير توصلت الدراسة الى نتائج تمثلت في استقصاء اثر المتغيرات النفسية في وقوع الحوادث. اما بشكل مباشر من خلال تفاعلها مع عوامل وسيطة اخرى فتم اجراء سلسلة من تحليلات الانحدار

ادخلت فيها المتغيرات المستقلة كلا على حدى كاثار رئيسية وأدخلت التفاعلات بين كل من متغير مستقل منها وبين المتغيرين الوسيطين المعتمدين في هذه الدراسة للتنبؤ بالمتغير التابع وهو عدد، الحوادث ومن ثم جرى ادخال المتغيرات المستقلة جميعها مع تفاعلاتها من تحليل مسار لفحص نموذج احصائي يجمعها في منظومة واحدة.

خلاصة:

تم استعراض في هذا الفصل، اشكالية الدراسة والفرضيات المقترحة الواجب التأكد من صحتها والأهداف المتوقعة من الدراسة، وكذا أهميتها والمفاهيم الأساسية التي توضح متغيرات الدراسة وكذا الدراسات التي تدعم هذا الموضوع والتعقب عليها، وكذلك تم التطرق الى الإطار النظري الذي تم فيه شرح المتغيرات المتناولة، الضغوط المهنية، و حوادث العمل عند العامل في مؤسسة صناعية.

الفصل الثاني

الإجراءات

المنهجية

للدراسة

تمهيد:

أصبحت الدراسات والأبحاث الاجتماعية في مختلف مجالاتها لا تكتفي بمجرد التفسيرات النظرية بل هي الأخرى تسعى الى التقرب من الواقع. وذلك بإجراء الدراسات الميدانية لتحقيق الكثير من النتائج والأهداف دون الاكتفاء بالتأهل العقلي والتصور النظري كأساس للوصول الى الحقائق التي تفسر الواقع الاجتماعي، حيث تظهر حاليا النتائج الكثيرة التي بلغت الدراسات الاجتماعية والسوسيولوجية في الدول المتقدمة نظرا لتقدم تحليل الواقع الاجتماعي والوصول الى نتائج علمية ما أمكن ذلك ولا يكون ذلك الى بالنزول الى الميدان وهو الجانب المهم في الدراسة مع الاعتماد الجانب النظري الذي يساعد على التوفيق، والتكامل المنهجي في دراسته بأن يربط بين التصور النظري والواقع الميداني لاستخلاص النتائج الجيدة من ثم اقتراح الحلول.

أولا: مجالات الدراسة

يعد مجال الدراسة نقطة أساسية في البحث الاجتماعي، لما يكتسبه من أهمية أثناء الدراسة الميدانية حيث يتفق كل المشتغلين لمناهج البحث الاجتماعي. لكل دراسة ثلاث مجالات رئيسية هي: المجال الجغرافي، المجال البشري، والمجال الزمني.

1 - المجال المكاني (الجغرافي):

يقصد بالمجال الجغرافي النطاق المكاني لإجراء البحث الميداني، حيث أجريت هذه الدراسة بمؤسسة صوفاكت بتيسمسيلت.

1-1 موقع المؤسسة:

تقع مؤسسة صناعة الأعطية النسيجية "صوفاكت" في الشمال الشرقي لمدينة تيسمسيلت حيث تبعد عنها بحوالي 1 كلم. وما جعل موقعها استراتيجيا كونها تقع بالقرب من الطريق الوطني رقم 14 الذي يربط غرب البلاد بوسطها.

تتربع المؤسسة تقدر ب 10 هكتارات و3 آرات، وتبلغ المساحة المغطاة 5.3 هكتار أين يوجد الورشات، المخازن والمرافق الاجتماعية والادارة.

1-2 نشأة المؤسسة:

أنشأت شركة صناعة الأغذية النسيجية بتيسمسيلت بموجب القرار رقم 2 لمجلس الصندوق القابض للصناعات التحويلية. "هولدمن" المنعقد بتاريخ 9 نوفمبر 1997 وذلك على اثر حل الشركة الأم وهي شركة ذات أسهم والتي أنشأت بدورها بتاريخ 20 جانفي 1987 (1) بموجب القرار المذكور أعلاه تقرر انشاء اربع مؤسسات فرعية والتي كانت تابعة للمؤسسة الأم نذكرها فيمايلي:

- ✓ شركة صوفاكت بولاية تيسمسيلت.
- ✓ شركة فيتال باب الزوار ولاية الجزائر.
- ✓ شركة صافيلكو عين جاسر ولاية باتنة.
- ✓ شركة مانتال ولاية تلمسان.

كل هذه المؤسسات الأربعة مختصة في صناعة الأغذية النسيجية والحيط الخشن ثم الانشاء الرسمي لمؤسسة صوفاكت (شركة ذات أسهم) بتاريخ 15 مارس 1998 برأسمال اجتماعي يقدر بمليون دينار جزائري بموجب عقد توثيقي ثم رفعه الى 7000.000.000 دج بموجب قرار الجمعية العامة الغير عادية المنعقدة بتاريخ 24 جوان 2000، وذلك مراعاة للنتائج الايجابية التي حققتها المؤسسة منذ انعقاد أول اجتماع لمجلس ادارة المؤسسة بحضور الموثقة، حيث أنتخب الرئيس المدير العام المكلف بتسيير انشاء الشؤون الادارية والمالية للمؤسسة من جهة وتروؤس مجلس ادارتها من جهة أخرى. بعد انشاء المؤسسة رسميا قامت بعدة نشاطات تمهيدية وتكميلية حيث تم فتح سجل تجاري بتاريخ 10 ماي 1998 يحمل رقم 12020070889 وحساب بنكي لدى البنك الوطني الجزائري وكالة تيسمسيلت.

1-3 نشاط المؤسسة:

تختص المؤسسة في انتاج وتسويق الأغذية النسيجية المصنوعة من مادة الأكرليك المستوردة من عدة دول أهمها: اسبانيا، تركيا، الولايات المتحدة الأمريكية وأندونيسيا.

كما تنتج المؤسسة الجيوب الغليظة التي تباع في الغالب الى القطاع الخاص بالنسج التقليدي للإشارة فإن مادة الأكرليك مشتقة من البترول وهي سهلة الإشتغال، كما أن سعرها يتغير بتغير سعر النفط.

تقدر الطاقة الإنتاجية للمؤسسة بمليون غطاء و 2000 طن من الخيوط الغليظة سنويا إلا أن الإنتاج الحالي للمؤسسة لا يتعدى 650 ألف غطاء سنويا لكون المؤسسة لا تعمل إلا بفوجين فقط عوض ثلاثة أفواج.

1-4 أهداف المؤسسة ودورها في الاقتصاد الوطني:

ككل مؤسسة نحرص على بقائها في السوق وتصبو إلى نجاحها أهداف تسطرها وتسعى إلى تحقيقها، هكذا فإن مؤسسة صوفاكت وضعت أهدافها الخاصة بها من أجل تطوير نفسها من جهة و بغرض المساهمة في إنعاش الإقتصاد من جهة أخرى.

1-4-1 أهداف المؤسسة:

لقد عرفت مؤسسة صوفاكت تطورا ملحوظا واستقرار كبير مقارنة بماثلاثها من المؤسسات الوطنية العمومية، لذا فهي تسعى إلى تحقيق أهدافها باستمرار.

❖ المحافظة على هذا المكسب العظيم - مركب الأغذية - والذي يعتبر من الهياكل القاعدية في الصناعة النسيجية.

❖ إستعمال أحدث الوسائل و التكنولوجيا في الإنتاج بغرض تحديد مواصفات المنتج وزيادة كميته لإعطائها قدرة تنافسية.

- ❖ الحصول على شهادة للجودة والنوعية.
 - ❖ التحكم في تقنية الإنتاج لتفادي الإنحرافات.
 - ❖ تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح لغرض تطوير المؤسسة وتطوير الإقتصاد الوطني.
- 1-4-2 دور المؤسسة في الإقتصاد الوطني:**

لقد ورثت صوفاكت مديونية ضخمة عن المؤسسة الأم وبالرغم من هذا المشكل تبقى ظروفها الإنتاجية، التجارية، والتسييرية في تحسن مستمر بل أكثر من ذلك أصبحت تساهم بشكل كبير في تدعيم خزينة الدولة عن طريق الضرائب التي تدفعها بإنتظام لمصلحة الضرائب.

إن المؤسسة لاتلجأ إلى الدولة في تمويلها بالموارد الأولية من الخارج بل هي تعتمد على الأموال الخاصة لكون ميزانيتها إيجابية منذ سنة 1998.

- ❖ تشغل المؤسسة عددا لابأس به من العمال إذ تساهم في إمتصاص البطالة.
- ❖ تعتبر ولاية تيسمسيلت من الولايات النائية التي تفتقر للمؤسسات الإقتصادية لذا نجد أن مؤسسة صوفاكت تساهم بشكل كبير في فك العزلة عن هذه المنطقة وتحاول أن تعطي لها طابعا صناعيا إلى جانب الطابع الفلاحي الذي يطغى عليها.
- ❖ تسيير مؤسسة صوفاكت على أساس تنظيم ميزة التنسيق والتعاون بين مختلف المديرات لذا نجد نوعين من العلاقات:

- **علاقات سلمية:** إذ نجد على رأس المؤسسة الرئيس المدير العام الذي تخول له عدة صلاحيات تمكنهم من التحكم في تسيير المؤسسة.
- **علاقات وظيفية:** كل مديرية تقوم بوظيفتها مع نزاعات تحديد الاختصاص.

2- المجال البشري:

يعتبر المجال البشري لدراسة المجتمع الأصلي الذي تطبق على أفراده مختلف الوسائل لجمع البيانات الموضوعية و الواقعية، حيث أن مجتمع الدراسة هو مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر

المحدودة من قبل، و التي تكون مجالات للملاحظة وحتى تكون الدراسة علمية و عملية. ولكي يصل الباحث إلى نتائج واقعية أو موضوعية. لابد من تحديد المجتمع الأصلي للدراسة تحديدا دقيقا وواضحا حتى يسمح بتحديد العينة المطلوبة للإختبار ويجمع المعطيات من أفرادها عن طرق إستخدام الوسائل و الأدوات المناسبة، أما مجتمع الدراسة الذي يعمد إلى جمع المعلومات منه، هم العمال حيث يبلغ عددهم 202 عامل. منهم 23 اطار، و42 عون تحكم، 37 عون تنفيذ بمؤسسة صوفاكت بتيسمسيلت.

3- المجال الزمني:

ويقصد به الوقت الذي استغرقتة هذه الدراسة الميدانية حيث بلغت مدة إجراء هذه الدراسة ما يقارب 10 أيام ذلك أن الزيارة كانت تتم احيانا في فترات صباحية، وأحيانا مسائية، وأحيانا أخرى في الفترتين، وقد مرت فترات إجراء هذه الدراسة بمرحلتين موزعتين كالتالي:

1-3 المرحلة الأولى: وهي عبارة عن جولات إستطلاعية دامت أربعة أيام من 22 أبريل 2015 إلى 26 أبريل 2015 تم من خلالها التعرف على جماعات العمل، وملاحظة طريقة العمل داخل المؤسسة، وتأثير ضغوط العمل على سير التنظيم فيها، كما سمحت لنا هذه الدراسة الإستطلاعية بجمع المعلومات الكافية عن مجال الدراسة، كما أننا قمنا بزيارة أغلب الأقسام والمصالح.

2-3 المرحلة الثانية: استغرقت ستة أيام من 26 أبريل إلى 2 ماي 2015 حيث تم توزيع الاستمارة على المبحوثين

ثانيا: أدوات جمع البيانات

1- الإستمارة:

إن الإستمارة هي مجموعة من الأسئلة المنظمة والمصنفة حسب محاور وكل محور يمثل بعدا، أو جانبا في مشكلة الدراسة، فهي مرتبطة في صياغتها بالفروض، وتساؤلات الدراسة بشكل عام ن كما تعتبر من الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في البحوث الكمية.

كما هو معروف فإن الإستمارة هي الوسيلة المناسبة لدراسة الظواهر الاجتماعية وما تكون من أسئلة إيجابية وعبارات يستجيب لها المبحوث إيجابيا وسلبيا.

تتضمن أسئلة متعلقة بما نترقبه من المبحوث من المعلومات التي نحصل عليها بواسطة هذه الأسئلة و تميز كما يلي:

❖ صيغة الأسئلة بلغة سهلة وبسيطة ومفهومة للجميع.

❖ تم تسجيل الإجابات مما سمح لنا بتحقيق مقدار أكبر من الدقة وبما أن العمال فيهم من هو أمي أخذوها معهم إلى بيوتهم وأجابوا على أسئلتها بالتعاون مع آخرين حيث جاءت مقسمة إلى ثلاث محاور.

المحور الأول خاص بالبنيات الشخصية ويتضمن سبع أسئلة، والمحور الثاني خاص بالفرضية الأولى ويتكون من عشرة أسئلة، والمحور الثالث خاص بالفرضية الثانية ويتكون من إثني عشر سؤال، وهذا بعد ان قمنا بتحكيماها، وعرضها على اساتذة وبعد ذلك قمنا بطرح الاستمارة في الميان بتجريبها أوليا وطبقت على خمسة عشر عامل.

2- الملاحظة:

تعرف الملاحظة على أنها توجيه الحواس لمشاهدة ظاهرة ما كما هي في الواقع بهدف رصد تغيرات هذه الظاهرة¹.

¹ - علي، غري. "أبجدية المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية". (ط2). قسنطينة: منشورات جامعة منتوري، 2009

وقد تم الإعتماد على الملاحظة غير المباشرة. حيث تم رصد بعض أفعال عينة الدراسة وتصدر الإشارة إلى أن الملاحظة افادتنا فيما يلي:

❖ التعرف على الأقسام والوحدات التنظيمية المختلفة الموجودة في المؤسسة.

❖ معرفة مدى تجاوب بعض العمال مع أهداف البحث ومتطلباته وفي المقابل رصد بعض ردود الأفعال غير الإيجابية فيما يخص التعاون مع أعضاء البحث.

3- المقابلة:

تعرف بأنها عبارة عن المواجهة أو المعاينة أو الاستجواب وهي تقوم على الإيصال الشخصي والاجتماع وجهها لوجه بين الباحث أو معاونيه المتمرنين والمبحوثين كل على حدى، وتحت مناقشة من اجل جمع البيانات التي يريد الباحث الحصول عليها وذلك لغرض معين.

كما تعرف على انها تفاعل لفظي بين شخصين أو أكثر في موقف المواجهة، فمن خلالها قمنا بالتعرف على اراء ومعتقدات المبحوثين والحصول على بعض البيانات الموضوعية لذلك نتصدر الإشارة إلى أننا استخدمنا المقابلة الحرة، بحيث تم وضع محاور الأسئلة ثم بقيت الأسئلة تم طرحها بشكل إرتجالي¹.

حيث تمت المقابلة الأولى مع رئيس مصلحة الموارد البشرية، وبعد ذلك تقديم موضوع الدراسة. ثم إجراء حوار بشأنه وعلى الوفر تم قبول تربصنا في هذه المؤسسة فتم توجيهنا إلى مرشد ميداني وبعد اخذ ورد في مجال موضوع الدراسة تم ضبط مواعيد رسمية لإجراء التربص الميداني، وبعد ذلك تم إجراء مقابلات مع عدد محدود من العمال. وذلك لأسباب جد موضوعية حسب رأيهم، ويرجع ذلك إلى الأعباء والمهام الإدارية الموكلة إليهم، كما تعتبر الأخطاء الموجودة داخل المؤسسة من أهم العوائق التي حالة دون إجرائنا لمقابلات كافية مع العمال في ورشات العمل، وذلك لكثرة مهام المرشد الميداني.

¹ - علي، غربي، مرجع سابق، ص 87.

4- السجلات والوثائق:

تكمن أهمية السجلات والوثائق في كونها توفر على الباحث الكثير من الجهد والوقت فهي تساعد على معرفة مختلف التغيرات والتطورات التي طرأت على مؤسسة صوفاكت لذلك فقد تحصلنا على بعض الوثائق والسجلات في كل من الجانب التنظيمي والتاريخي للمؤسسة، وتصميم الهيكل التنظيمي والنظام الداخلي للمؤسسة ومختلف الأنشطة ومعدل الغيابات لهذه السنة.

ثالثاً: منهج الدراسة

يعرف المنهج على أنه "فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الافكار العديدة إما للكشف عن الحقيقة حيث تكون بها الجاهلين ومن أجل البرهنة عليها حين نكون بها عارفين".
"الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل أو تهديد عمليته حتى يصل إلى نتيجة معلومة"¹.

وقد إستخدمت الدراسة أسلوب الحصر بالعينة كأحد اساليب المنهج الوصفي ويعد المنهج الوصفي الأنسب ليمثل هذه الدراسات إذ حاولنا وصف المتغير المستقل ووصف المتغير التابع وإيجاد طبيعة العلاقة الموجودة بينهم، كما أن هذا المنهج يسمح بجمع أوصل دقيقة وعملية للظاهرة المدروسة ووصف تقييم "ضغوط العمل والحوادث المهنية" بمؤسسة صوفاكت ونحاول من خلال هذا المنهج الوصفي أن نفسر هذه الظاهرة من أجل الوصول إلى تعميمات ذات معنى يزيد من رصيد المعرفة عن الموضوع وصولاً إلى استنتاجات تساهم في معرفة ضغوط العمل بالشكل الأمثل والحد من الحوادث التي يتعرض لها العامل أثناء عمله من إختيار وقلق وعدم استقرار داخل المنشأة.

¹ - محمد، خليل عباس. "مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس". (ط3). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011، ص 218.

رابعاً: عينة الدراسة وكيفية إختيارها وخصائصها

وتعرف العينة على أنها: "هي مجموعة جزئية من مجتمع البحث و ممثلة لعناصر المجتمع أفضل تمثيل بحيث يمكن تعميم نتائج تلك العينة على المجتمع بأكمله. لذا عينة البحث يجب أن تحتفظ بجميع خصائص المجتمع الأصلي حتى تكون ممثلة لذلك المجتمع"¹

أما عن تحديد العينة في هذا يجب مراعاة شروط الموضوعية العلمية التي يجب أن تتصف بها عينة البحث و المتمثلة في ملائمتها لفروض البحث و المجتمع الأصلي.

وبما أن مجتمع الدراسة متكون من 202 عاملا و نظرا لعدم تجانس مجتمع البحث و لأنه مقسم إلى مجموعة من الطبقات كان من الواجب إختيار عين عشوائية طبقية بنسبة 30% و عليه كان حجم العينة يساوي 61 مفردة حيث تم حساب ذلك كما يلي:

$$x = \frac{202 \times 30\%}{100\%}$$

$$x = 60.6$$

$$x = \frac{23 \times 30\%}{100\%}$$

$$x = 6.6$$

إطارات

$$x = \frac{42 \times 30\%}{100\%}$$

$$x = 12.6$$

عون تحكم

$$x = \frac{137 \times 30\%}{100\%}$$

$$x = 41.1$$

عون تنفيذ

¹ - محمد، خليل عباس، مرجع سابق، ص 219.

وللضرورة التعامل مع المتغير الإحصائي المنفصل (عامل يساوي عدد صحيح ثم التقريب بالزيادة
 $\chi \geq 0.5 = 0.1$.

جدول رقم (01): يمثل العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	العينة الجنس
59.01	36	ذكر
40.98	25	أنثى
100	61	المجموع

من خلال قراءتنا لهذا الجدول وجدنا أن (59.01%) من مجموع أفراد العينة تمثل الذكور في حين نجد أن (40.98%) من مجموع أفراد العينة تمثل الإناث وهذا ما لاحظناه خلال تواجدها في المؤسسة، حيث رأينا أن نسبة الإناث لا تقل بكثير عن نسبة الذكور.

وهذا راجع إلى طبيعة هذه المؤسسة فهي مؤسسة صناعية " لصناعة الأغذية النسيجية " فهي تحتاج إلى الإناث في الخياطة في المقابل فهي تحتاج إلى الذكور حيث نجد أن العمل يحتاج إلى جهد عضلي من تصليح آلات وقيادتها بالإضافة إلى المناوبة الليلية. ما عدا بعض الوظائف الموجودة في المؤسسة وهذا ما يقلل من فرص استقطاب موارد بشرية إناث بالمؤسسة، ولو بنسبة قليلة مقارنة بالذكور، وكل هذا من أجل تحقيق الأهداف المرجوة.

جدول رقم (02): يمثل العينة حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	العينة الفئات
26.22	16	30-25
13.11	08	35-31
18.03	11	40-36
13.11	08	45-41
14.76	09	50-46
08.19	05	55-51
06.56	04	60-56
100	61	المجموع

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن (26.22%) من مجموع أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 25 - 30 سنة في حين أن (06.56%) من مجموع أفراد العينة تنحصر أعمارهم ما بين 56-60 سنة ومن خلال تواجدها في المؤسسة لاحظنا أن نسبة الشباب أكثر من الكهول لأن الشباب يكون مردوده أقوى مما يبين أن نسبة الإنتاج ستكون أكثر في هذه الحالة، ومن المتعارف عليه أيضا أن الشباب ذوي بنية قوية وكفاءات عالية وهذا ما يؤكد على أن المؤسسة تعتمد على الخبرة فقط، بل تسعى لاستقطاب الكفاءات من الموارد البشرية خارج المؤسسة والتي تكون قادرة على تقديم الإضافة والاستفادة من الإطارات، وخريجي الجامعات والمعاهد.

جدول رقم (03): يمثل العينة حسب الحالة المدنية

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمالات
40.98	25	غير متزوج (ة)
47.55	29	متزوج (ة)
04.92	03	مطلق (ة)
06.56	04	أرمل (ة)
100	61	المجموع

يتضح لنا من خلال قراءتنا للجدول أعلاه أن (47.55%) من مجموع أفراد العينة متزوجون في حين نجد أن (40.98%) من مجموع أفراد العينة غير متزوجين، وفي المقابل نجد أن (06.56%) من مجموع أفراد العينة أرامل، (04.92%) من مجموع أفراد العينة مطلقين، ومنه أن العمال عندما يحظون بالاستقرار الاجتماعي فإن هذا يبعث في المناخ التنظيمي نوعاً من الاستقرار المهني، وهذا بدوره ما ينعكس إيجاباً على الموارد البشرية وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة.

جدول رقم (04): يمثل العينة حسب الوضعية التعليمية

النسبة %	التكرار	العينة الوضعية التعليمية
13.11	08	أمي
26.22	16	ابتدائي
27.87	17	متوسط
27.87	17	ثانوي
04.92	03	جامعي
100	61	مجموع

من خلال قراءتنا لهذا الجدول نجد (27.87%) من مجموع أفراد العينة مجتمعة في متوسط وثنائي وهي قريبة (26.22%) من مجموع أفراد العينة مجتمعة في ابتدائي، في حين أن (13.11%) مجتمعة في أمي.

ويأتي في النقيض (04.92%) تمثل نسبة الجامعي، وهي أقل نسبة في الجدول.

ومن خلال جدول رقم 05 أدناه نجد أن الإطارات (11.47%) ومن المفروض أننا نجد نفس النسبة في المستوى الجامعي وهذا ما أكده لنا بعض الباحثين حيث قالوا أن هذه المؤسسة قديمة ولأن الجزائر كانت تمر بظروف صعبة اقتصادية واجتماعية قاسية، بدأت المؤسسات تشغل العمال دون النظر إلى مستوى الكفاءة.

جدول رقم (05): يمثل المستوى الوظيفي لكل عامل

النسبة %	التكرار	العينة المستوى الوظيفي
11.47	07	إطار
21.31	13	عون تحكم
67.21	41	عون تنفيذ
100	61	المجموع

يتضح لنا من خلال بالجدول أعلاه أن (67.21%) من مجموع أفراد العينة تمثل عون تنفيذ، في حين أن (21.31%) من مجموع أفراد العينة تمثل عون تحكم، وتأتي في المقابل (11.47%) تمثل إطارات، وهذا الاختلاف في النسب هو أمر طبيعي لأن طبيعة هذه المؤسسة تتطلب هذه البنية، ولأن "صوفاكت" مؤسسة إقتصادية يجب أن يكون فيها عون التنفيذ (عمال إنتاج) أكثر من الإطارات، وعون التحكم، ومما لاشك فيه أنها تسعى إلى إنتاج أكبر قدر ممكن من السلع والخدمات، وهذا ما يؤكد الطرح السابق.

جدول رقم (06): يمثل العينة حسب المدة المقضاة في العمل الحالي (الأقدمية)

النسبة %	التكرار	العينة الفئات
65.58	40	5-1
06.56	04	10-6
01.64	01	15-11
01.64	01	20-16
04.92	03	25-21
19.68	12	30-26
100	61	المجموع

من خلال الشواهد لكمية الواردة في الجدول أعلاه يتضح لنا أن (65.58%) من مجموع أفراد العينة يؤكدون على أن المدة التي قضوها في العمل تتراوح ما بين 1-5 سنوات، في حين نجد أن (19.68%) من مجموع أفراد العينة يؤكدون بأن المدة التي قضوها تتراوح ما بين 26-30 في حين نجد أن (06.56%) من مجموع أفراد العينة على أنهم قضوا مدة تتراوح ما بين 6-10 سنوات كما نجد أن (04.92%) من مجموع أفراد العينة يقرون بأن أقدميتهم تتراوح ما بين 21-25 سنة، وهذا الجدول إن دل على شيء إنما يدل على صوفاكت تعتمد على سياسة توظيف ناجحة تقوم على استقطاب موارد بشرية من خارج المؤسسة قادرة على تقديم الإضافة وذلك للإستفادة منها في عدة مناصب وظيفية، وهذا ما أكده لنا بعض المبحوثين من خلال المقابلة الحرة التي أجريناها معهم، وأن المؤسسة لا تعتمد على الأقدمية كمعيار أساسي ووحيد للتوظيف وإنما على الكفاءات والخبرات الجديدة، خصيصا بالنسبة للخريجين من الجامعة والمعاهد الكبيرة مما يبين أيضا أن عنصر الشباب له دور هام وفعال في هذه المؤسسة.

جدول رقم (07): توزيع العينة حسب موقع السكن

العينة	التكرار	النسبة %
موقع السكن		
قريب	36	59.01
بعيد	25	40.98
المجموع	61	100

من خلال هذا الجدول اتضح لنا جليا أن أغلبية العمال يقيمون قريبا من مؤسسة صوفاكت بنسبة (59.01%) بينما كانت النسبة متقاربة للذين أجابوا ببعدهم عن المؤسسة والنسبة كانت (40.98%) ومن خلال تواجدها فيها لاحظنا أنها تبعد عن مقر مدينة تيسمسيلت ب1 كلم.

وهذا يشكل خطرا على الذين يذهبون مشيا إلى هناك، وبمقابلتنا مع بعض العمال أقروا بأن هناك حافلات خاصة بهم، وقد يعود هذا الاختلاف إلى أن الذين أجابوا من بعدهم على المؤسسة راجع بعدها فعلا عن مدينة تيسمسيلت ب1 كلم وهذا ما أقره بعض المبحوثين، وأما الذين أقروا بقرب المسافة فهذا مرده أن المؤسسة تضع حافلات خاصة بالعمال وهذا يدعم موضوعنا بحيث نجد أن بعد موقع السكن عن المؤسسة يشكل لدى العامل ضغط كبير مما يؤدي به في كثير من الأحيان إلى التماطل أو التغيب عن العمل، وهذا ما أكدته بعض المقابلات التي أجريتها مع الإطارات في المؤسسة.

خلاصة:

تناولنا في هذا الفصل إجراءات الدراسة والمنهج المستخدم في هذه الدراسة وأيضاً الحدود والمجالات التي شملتها الدراسة، ووضعنا مجتمع وعينة الدراسة وتطرقنا لأداة جمع البيانات في الدراسات الميدانية، وأساليب المعالجة الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة البيانات.

الفصل الثالث

عرض

وتحليل ومناقشة

البيانات

تمهيد

في هذا الفصل سوف يتم عرض البيانات التي جمعها في شكل بيانات خام، ثم تفرغها وتبويبها في جداول بسيطة ومركبة مع حساب التكرارات المطلقة والنسبة المئوية ثم تأويل هذه البيانات الإحصائية تأويلا سوسولوجيا بغرض إعطائها بعد تخصصي محض وفي الأخير نعرض على عرض النتائج الجزئية الجزئية للدراسة مع الإشارة في نهاية المطاف إلى أهم القضايا التي يمكن أن تثيرها الدراسة.

أولاً: غموض الدور يؤدي إلى زيادة البعد النفسي للعامل

جدول رقم (08): يمثل إذا ما كانت اللوائح التنظيمية واضحة في العمل

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمالات
73.78	45	لا
26.23	16	نعم
100	61	المجموع

من خلال الجدول اعلاه يتضح لنا بأن (73.78%) من مجموع أفراد العينة أقروا بأن اللوائح التنظيمية غير واضحة، في حين نجد أن (26.23%) من مجموع أفراد العينة يقرون ان اللوائح التنظيمية واضحة وهذا راجع إلى عدم وضوح الدور والأهداف غير المحدد، وهذا لا يساعد في عملية اتخاذ القرار وهذا من خلال المقابلة التي أجريناها مع بعض العاملين ولهذا على المؤسسة أن تحقق السياسات العامة، والأهداف بصورة شاملة حتى يتضح للعامل ذلك وهذا ما جاءت به نظرية اتخاذ القرارات (مارتن وسيمون) بحيث رأى بأن متغيري اللوائح والقواعد التنظيمية يعتبران من العوامل الهامة التي تؤثر في عملية اتخاذ القرار.

جدول رقم (09): يمثل إذا ما كان الإختصاص يتناسب مع الوظيفة

النسبة %		التكرار		العينة الإحتمالات	
95.08		58		نعم	
4.92	3.27	3	02	- دائم	لا
	1.64		01	- مؤقت	
100		61		المجموع	

يتضح لنا من خلال الشواهد الكمية لهذا الجدول نجد أن (95.08%) من مجموع أفراد العينة يقرون بأن اختصاصهم يتناسب مع وظائفهم، كما نجد أن (4.92%) من مجموع أفراد العينة يقرون بأن اختصاصهم لا يتناسب مع الوظيفة التي يشغلونها إذ نجد أن (3.27%) يرجعون ذلك إلى أن عملهم دائم. في حين نجد منهم (1.64%) يرجعون ذلك إلى أن عملهم مؤقت.

وهذا ما يفسر أن المؤسسة تعتمد على تحديد دقيق لمنصب العمل وما مدى تطابق خصائص ومواصفات الشخص المتقدم للعمل مع ذلك المنصب وهذا من خلال وضع البرنامج التدريبي الخاص للعمال المتقدمين للعمل مما يبرز الأهمية البالغة لهذا البرنامج في وضعه لأسس وقواعد تساعد المؤسسة على كسب مكانة في السوق تنفرد بها عن غيرها من المؤسسات المنافسة وهذا ما أكدته لنا بعض الإطارات من خلال المقابلة الحرة التي أجريناها معهم، وهذا ما يتوافق مع النظرية الفيبرية التي ترى أن أساس أي عمل يتطلب الإختصاص، ومنه فإن الإختصاص يجعل العامل يعرف تفاصيل المهام مما يجعله مستقر ومرتاح في عمله.

جدول رقم (10): يبين مدى ملاءمة العمل لقدرات وكفاءة العمال

النسبة %		التكرار		العينة الإحتمالات	
59.01		36		مناسب	
29.50		18		نوعا ما	
11.47	01.64	7	01	- ليس ضمن اختصاصه - لأنه يفوق طاقتك - لأنه عمل روتيني	غير مناسب
	03.27		02		
	6.56		04		
100		61		المجموع	

يتضح لنا من خلال قراءتنا لهذا الجدول أن (59.01%) من مجموعة أفراد العينة يتناسب عملهم مع قدراتهم وكفاءتهم في حين نجد أن (29.50%) من مجموع أفراد العينة يرون بأن العمل الذي يقومون به مناسب نوعا ما لقدراتهم وكفاءتهم ويأتي في مقابل هذا أن (11.47%) من مجموع أفراد العينة أقروا بأن عملهم لا يتناسب مع قدراتهم وكفاءاتهم، إذ نجد أن (6.56%) منهم يرجعون ذلك إلى أن العمل الذي يقومون به عمل روتيني، ونجد (03.27%) منهم من يرجع ذلك إلى أن العمل يفوق طاقتهم وقدراتهم، (01.64%) منهم يرجعون ذلك إلى أن عملهم ليس ضمن اختصاصهم ومن خلال تواجدنا في المؤسسة، ومقابلتنا الحرة التي أجريناها مع أفراد العينة، ومما لا شك فيه أن الرغبة في العمل من المؤشرات الرئيسية لقبول متطلبات مهام جديدة، وهذا من شأنه أن يحقق قدر كبير من سعي العامل إلى تحقيق أهداف المؤسسة التي أصبح هو جزء منها، وهذا ما يترجم استقرار العامل ويجعله ينجز مهامه في وقتها.

جدول رقم (11): يمثل عدم استطاعة العامل القيام ببعض المهام الموكلة له

النسبة %		التكرار		العينة الاحتمالات	
39.34		24		لا	
60.66	26.22	37	16	- الاستعانة ببعض الزملاء	نعم
	19.68		12	- القلق والتوتر	
	14.76		09	- التأخر في العمل	
100		61		المجموع	

يتبين لنا من خلال الشواهد الكمية لهذا الجدول بأن (60.66%) من مجموع أفراد العينة سبق لهم وأن لم يستطيعوا القيام ببعض المهام الموكلة إليهم، في أن (39.34%) من مجموع أفراد العينة أكدوا أنهم لم يسبق لهم وأنهم لم يستطيعوا القيام ببعض المهام الموكلة إليهم، ونجد أن (26.22%) من مجموع أفراد العينة الذين لم يستطيعوا القيام ببعض المهام الموكلة إليهم يجعلهم يستعينون ببعض زملائهم في العمل، في حين نجد (19.68%) منهم يجعلهم ذلك قليقين ومتوترين، و(14.74%) منهم أكدوا لنا أن هذا ما يجعلهم يتأخرون في إنجاز أعمالهم في وقتها.

ومن خلال هذا يتبين لنا بأن الفرد العامل لا يستطيع أن يساهم في ابتكار أساليب وأفكار جديدة في أداء عمله، وفي تقديم خدمة متميزة وهذا ما يجعل المؤسسة تفتقر إلى الثقة من طرف زبائنهم.

جدول رقم (12): يمثل إذا ما كان العامل يعتمد على زملائه في إنجاز عمله.

النسبة %		التكرار		العينة	
				الإحتمالات	
44.26		27		لا	
55.74	16.39	34	10	- عدم معرفة بالواجبات الموكلة لك - ضيق الوقت - أنها تفوق قدراتك	نعم
	29.51		18		
	09.84		06		
100		61		المجموع	

إن الجدول أعلاه يوضح أن (55.74%) من مجموع أفراد العينة يقرون بأنهم يلجؤون إلى زملائهم لإنجاز المهام الموكلة إليهم، في حين أن (44.26%) من مجموع أفراد العينة يعتمدون على أنفسهم في إنجاز مهامهم، ومن خلال تواجدهم وإجراء مقابلة مع بعض الباحثين أفروا بأن ضيق الوقت هو الذي يجعلهم يعتمدون على زملائهم في إنجاز عملهم.

في يقر البعض الآخر بأن العمل الذي يقومون به يفوق طاقتهم وقدراتهم وذلك يتمثل في تشغيل الآلات وتصليحها، ورفع معدات ثقيلة لا يستطيع الفرد العامل رفعها لوحدها، في المقابل يقر البعض أن عدم معرفتهم بكامل الواجبات الموكلة إليهم، وعدم معرفة تفاصيل المهام يجعلهم غير قادرين على إنجازها على أكمل وجه وبالتالي الرجوع إلى الآخرين وهذا ما يشكل لديهم ضغط ويجعلهم يفقدون السيطرة في عملهم.

جدول رقم (13): يمثل قيام العامل بعمل جيد ورد فعل المشرف

النسبة %	التكرار	الاحتمالات العينة
34.42	21	يشجعني كثيرا
19.67	12	وسط
19.67	12	قليلًا
26.22	16	لا يشجعني
100	61	المجموع

إذ يتضح من الجدول أعلاه ان هناك فئتين على طرفي نقيض من بعضهما، الاولى هي أعلى نسبة ترى ان المشرف يشجع العامل المجد ب(34.42%) يقابل من لا يشجع أيضا بنسبة لا بأس بها بلغت (26.22%) ونجد بين هاتين الفئتين التشجيع المحتشم والذي ضم فئتي وسط وقليل بنسبتين متساويتين (19.67%) ومنه يمكن أن نستنتج أن شكر العامل يرجع إلى اهتمام المشرف وجديته وبالتالي يكون مشجعا بصورة كبيرة أو متوسطة على الأقل لتحفيز العامل على عمله، ومنه يجعله يؤدي عمله كما هو مطلوب منه أو أكثر، بينما إذا كان لا يتلقى أي تحفيز يجعله يتماطل في عمله ولا يتم العمل المطلوب منه. كما أن هناك عدد من المشرفين يجذب الجديدة في التعامل مع العاملين ولكن لا يشجعهم، وهناك من المشرفين من لا يعطي أهمية لتشجيع من عدمه ولكنه لا يعطي ذلك أهمية على الإطلاق، وقد يعود ذلك إلى أن دوره لا يتطلب هذا الشكر والتشجيع وبالرغم من كل هذا فإن العلاقة يجب أن تكون جيدة بين العمال والمشرفين، لكي يحس العامل بما يسمى بتقدير الذات وهذا حسب نظرية الحاجات لابراهيم ماسلو وفيه أن يحس العامل بالتقدير من الغير.

جدول رقم (14): يمثل مدى انزعاج العامل من رئيسه إن أراد تقويم عمله.

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
62.29	38	نعم
37.71	23	لا
100	61	المجموع

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن (62.29%) من مجموع أفراد العينة يقرون بأنهم منزعجون إن أرد رئيسهم تقويم عملهم في حالة لم يقوموا بعملهم بشكل صحيح، في حين (37.71%) من مجموع أفراد العينة يقرون أن هذا لا يزعجهم ومن خلال مقابلتنا الحرة مع بعض الباحثين استنتجنا أن العامل أثناء فترة العمل إذا رأى أنه مراقب من طرف رئيسه يشعر بالضيق والتوتر، وأنه لا يستطيع ان يقوم بعمله على أكمل وجه وأقروا أن حسن التعامل معه يشعرهم بالثقة في إمكانياتهم وقدراتهم على تحقيق نسبة عالية من المردودية، وتحقيق الإستقرار الوظيفي وبالتالي التقليل من نسبة الحوادث المهنية.

جدول رقم (15): يمثل ما إذا كان العامل يعاقب من طرف مسؤوله المباشر إذا لم يتم بإنجاز مهامه على أكمل وجه.

النسبة %		التكرار		العينة الإحتمالات	
81.97		50		نعم	
18.03	-	11	-	- تربطك علاقة جيدة مع المسؤول	
	-		-	- لأنه لك علاقات قوة	
	08.19		05	- لأني أعمل بكل مجهود	
	09.84		06	- لأنني أقم بأعمال قليلة	
100		61		المجموع	

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن أغلبية العمال أجابوا بأنهم يعاقبون من طرف المسؤول المباشر، إذا لم يقوموا بعملهم على أكمل وجه ب(81.79%) بينما يؤكد البعض الآخر بأنهم لم يعاقبوا من طرف المسؤول وقدرت النسبة ب(18.03%) وهذا راجع إلى أن البعض منهم يقومون بعملهم على أكمل وجه ب(08.19%) والبعض الآخر يرى أن أعمالهم قليلة قدرت ب(09.84%) لذلك فهو يستطيعون أن يقوموا بما كما هو مطلوب منهم، ومن خلال المقابلة الحرة التي أجريناها مع بعض العمال أقروا بأن معاقبة المسؤول لهم تشكل لديهم ضغط كبير وعدم استقرار في العمل وهذا ما جاءت به نظرية الإدارة العلمية "إيلتون مايو" حيث ترى بأن العامل يجب بأن يراقب من طرف المسؤول المباشر والإدارة، ويجب أن يعاقب إن أخطأ، كما أن هذا يساهم في التحكم أكثر في الوظيفة الموكلة إلى كل عامل، وبالتالي الشعور بالمسؤولية وتحمل ما يترتب عن أخطائه، وهذا ما يرفع من نسبة الإنتاجية والتقليل من الأخطاء المهنية.

جدول رقم (16): يمثل ما إذا كانت هناك عدالة في التعامل مع العمال من طرف الهيئة الإدارية العليا.

النسبة %		التكرار		العينة الاحتمالات	
34.42		21		نعم	
65.58	14.75	40	09	- التذمر	»
	19.68		12	- القلق والتوتر	
	19.68		12	- الإحباط	
	11.47		07	- عدم الاستقرار	
100		61		المجموع	

من خلال الشواهد الكمية الواردة في الجدول يتضح بأن (65.58%) من مجموع أفراد العينة يقرون بعدم وجود عدالة في التعامل معهم من طرف الهيئة الإدارية العليا نجد أن (34.42%) من مجموع أفراد العينة أكدوا بأنه توجد عدالة في التعامل معهم من طرف الهيئة الإدارية، بحيث أن الذين أجابوا بلا اقرو بأن هذا يجعلهم محباطين ومتوترين وقلقين بنسبة (19.68%) في حين أن (14.75%) منهم يؤكدون بأن هذا يجعلهم يتذمرون و(11.47%) منهم يجعلهم غير مستقرين.

ومن خلال المقابلة الحرة التي أجريناها لاحظنا أن الإطارات قريبين من المدير مما يجعله يتغاضى عن بعض الأخطاء وهذا ما يؤدي بالعمال الآخرين إلى الافتقار إلى الثقة والإطمئنان، والخوف من طردهم والاستغناء عنهم، وهذا ما نجده يتناقض مع نظرية الحاجات "لإبراهيم مسلو" حيث أن العامل يحتاج إلى الأمن من كل خط، أي العيش بدون خوف في محيط واق منظم.

جدول رقم (17): يمثل ما إذا كان العامل يستطيع إتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل دون الرجوع إلى المشرف المباشر.

النسبة %		التكرار		العينة	الإحتمالات
54.09		33		لا	
45.91	22.95	28	14	- وضوح المهام والواجبات.	نعم
	22.95		14	- القرار روتيني.	
	-		-	- المؤسسة تتبنى مفهوم تفويض السلطة.	
100		61		المجموع	

يتضح لنا من خلال الشواهد الكمية بأن (54.09%) من مجموع أفراد العينة أقروا بأنهم لا يستطيعون إتخاذ قرارات متعلقة بالعمل دون الرجوع إلى المشرف المباشر، في حين أن (45.91%) من مجموع أفراد العينة أقروا بأنهم يستطيعون أن يتخذوا قرارات بدون الرجوع إلى المشرف عليهم، وهذا راجع إلى أن البعض يرون بأن وضوح المهام والواجبات لديهم يجعلهم يقررون، في حين أن البعض الآخر يقر بأن هذا راجع إلى روتينية القرار، أما بالنسبة إلى مسألة تفويض السلطة فلم تكن أية إجابة، وهذا إن دل إنما يدل على أن المؤسسة تتبنى النظرية الكلاسيكية (نظرية التنظيم العلمي للعمل) " لفريدريك تايلور" الذي يرى بأن الإنسان مجرد آلة يعمل دون إنقطاع وأنه يسعى إلى تحقيق الحاجات البيولوجية من مأكلا وملبس دون أن يتدخل في العمل وفي قرارات الإدارة، وهذا ما يجعل العامل محبطا وقلقا وبالتالي إنخفاض مستوى الأداء لديه.

ثانيا: زيادة عبء العمل تؤدي إلى زيادة في البعد السلوكي للعامل.

جدول رقم (18): يمثل طبيعة المهام التي يقوم بها العامل

النسبة %	التكرار	العينة الاحتمالات
29.51	18	بسيط
52.46	32	نوعا ما
18.03	11	معقد
100	61	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن طبيعة المهام التي يقوم بها العامل يتطلب جهدا قليلا سواء كان بدنيا أو تقنيا أو فكريا. وقد بلغت نسبته ب(52.46%) وهي النسبة الغالبة في الجدول، في حين يقر بعض الباحثين بأن العمل الذي يقومون به بسيط ولا يتطلب منهم بذل مجهود كبير قدرت ب(29.51%)، في مقابل الأمر نجد بقية الباحثين يقرون بأن العمل الذي يقومون به صعب ومعقد ب(18.03%) وهذا الاختلاف يمكن مرده إلى الاختلاف في المستوى الوظيفي وذلك بالرجوع إلى الجدول رقم 05 فمن الطبيعي أن نجد العامل في الإدارة لا يقوم بمجهود عضلي كبير، لكن ينظر إليه على أنه عمل روتيني ممل وهذا ما أقره بعض الباحثين عند إجراء المقابلة، بينما نجد العامل في الورشة يتعامل مع آلات صعبة ومعقدة تحتاج منه إلى بذل مجهود عضلي أكبر مما هو فكري، مما يتطلب على المؤسسة توظيف عمال جدد شباب وتسريح العمال كبار السن، كما يجب أن توفر للعامل مناخ صناعي ملائم من إضاءة وتهوية حتى يرتاح العامل سيكولوجيا وهذا ما وجدناه منعدما في هذه المؤسسة، وهذا ما يشكل للعامل ضغط ويجعله أكثر عرضة للأخطاء مثل القلق، الإنهيار، عدم الاستقرار، التباطؤ في العمل..إلخ.

جدول رقم 19: يمثل إن كان العمل الذي يقوم به العامل يتطلب منه تركيز كبير.

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
57.37	35	دائما
29.51	18	غالبا
08.20	05	أحيانا
04.92	03	نادرا
-	-	إطلاقا
100	61	المجموع

يتضح من خلال الشواهد الكمية أن (57.37%) من مجموع أفراد العينة عملهم يتطلب دائما تركيز كبير، في حين أن (29.51%) منهم أن عملهم في غالب الأحيان يتطلب تركيز كبير، في المقابل نجد أن (08.20%) و (04.92%) نسبتان مجتمعتان في نادرا وأحيانا ما يتطلب عملهم تركيز كبير، وهذا راجع لطبيعة العمل المؤدى فهناك عمل بسيط نجده يتطلب تركيز كبير بينما إذا كان العمل معقد فهو لا يتطلب تركيز كبير وهذا بالرجوع إلى الجدول رقم 18، كما يمكن رده إلى الوسائل التي يستخدمها العامل، إذا كانت تتطلب منه تركيز كبير، وهذا ما يجعله يتفادى الوقوع في الأخطاء لأن أي عمل تقني قد يجعل العامل أكثر عرضة للخطر أو حتى الموت وهذا ما جاء في نظرية العلاقات الإنسانية من اسهامات "التون مايو" وزملائه في جامعة هارفرد وتجاربهم الشهيرة في مصنع الهاورثون، التي كان غرضها الأساسي تحديد تأخير المتغيرات المادية في العمل.

جدول رقم 20: يمثل ما إذا كانت المهام الموكلة للعامل سهلة وقليلة

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
26.22	16	تشعر بعدم أهمية في المؤسسة
42.63	20	مرتاح في عملك
24.60	15	الارتباط بالمؤسسة
6.55	04	يجعلك تساعد الآخرين على أداء واجباتهم
100	61	المجموع

من خلال قراءتنا للجدول أعلاه يتضح لنا أن (42.63%) من مجموعة أفراد الهيئة أقروا بأن المهام الموكلة لهم سهلة وقليلة جدا مما يجعلهم مرتاحين في عملهم في المقابل 26.22% منهم تشعر العامل بعدم أهمية المؤسسة وهذا راجع إلى عدم الإهتمام من طرف رئيسه ووضعه في مكان لا يتوفر على وسائل الراحة الكاملة، عدم مبالاة أصدقائه به ثم تليها نسبة 24.60 منهم من العمال أقروا بأن ذلك يجعلهم يساعدون الآخرين على أداء واجباتهم فالعمال داخل المصنع تكون مهامهم صعبة جدا لذلك وجدنا عامل يساعد عامل آخر على اتمام مهمته ومن خلال بعض المقابلات الحرة التي أجريناها مع بعض العاملات والعمال، أقرت العاملات بأن مهمتهن أصعب من عمل العامل فالعاملة تقوم بالنسيج والتعامل مع الآلة.

جدول رقم (21): يمثل تمثل إذا ما كانت المهام الموكلة للعامل كثيرة تجعله غير قادر على الإلتزام بها

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
59.01	36	نعم
40.99	25	لا
100	61	المجموع

إذا يتضح لنا من الجدول أعلاه أن المجيبين بنعم كانت نسبتهم عالية إذا بلغت (59.01%) وتأتي تقريبا منها نسبة المجيبين بلا ب(40.99%) وهذا قد يعود إلى أن بعض العمال تكون المهام الموكلة لهم تفوق قدراتهم مما جعلهم غير قادرين على الإلتزام بها كما لاحظنا أيضا أن هناك بعض العاملين الذي وضعوا في المهام غير المهام التي يمكن أن يوضعوا فيها مما يسبب لهم هذا التعب والإرهاق وبالتالي عدم قدرتهم على الإلتزام بالمهام الموكلة لهم وهذا ما أقره لنا بعض العمال من خلال بعض المقابلات الحرة التي أجرينا معهم.

جدول رقم (22): يمثل ما إذا كان العامل يقوم بأعمال متعددة في وقت واحد

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
32.79	20	دائما
29.79	20	غالبا
26.23	16	أحيانا
08.19	05	نادرا
-	-	إطلاقا
100	61	المجموع

من خلال قراءتنا لهذا الجدول من مجموعة أفراد العينة نجد أن احتمال "دائما" و"غالبا" مجتمعان في نفس النسبة (32.79%) من مجموعة أفراد العينة وهي ممثلة في قيام العامل بأعمال متعددة في وقت واحد، في حين نجد أن (26.23%) من مجموع أفراد العينة أقروا بأنهم لا يقومون بأعمال متعددة في وقت واحد، و(08.19%) من مجموع أفراد العينة أكدوا بأنهم نادرا ما يقومون بأعمال متعددة في وقت واحد، ومن خلال تواجدها في المؤسسة ومقابلتنا الحرة لأفراد العينة أقروا بأن هناك ضغط كبير عليهم، وبأنه لو أتاحت لهم فرصة عمل في مكان آخر لتخلو عن العمل داخل هذه المؤسسة، وهذا ما يعكس لنا عدم رغبة العمال، مما يساهم في شعورهم بعدم الرضا، ومما لا شك فيه أن هذا مؤشر أساسي في عدم ولاء العاملين للمؤسسة (صوفاكت)، وهذا ما يؤدي إلى زيادة معدلات الحوادث المهنية.

جدول رقم (23): يمثل إذا ما كان العامل مرغم على القيام بعمل غيره

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
50.82	31	نعم
49.18	30	لا
100	61	المجموع

من خلال الجدول اعلاه يتضح لنا (50.82%) من مجموع أفراد العينة أقرروا بأنهم يجدون أنفسهم مرغمين على القيام بعمل غيرهم في حين نجد، (49.18%) أقرروا أنهم لا يجدون أنفسهم مرغمين على القيام بعمل غيرهم، وهي تقارب النسبة الأولى، وهذا الاختلاف قد يعود إلى طبيعة التعامل داخل المؤسسة وذلك من خلال الرجوع إلى الجدول رقم 15 بحيث وجدنا أن (65.58%) من مجموع أفراد العينة أقرروا بأنه لا توجد عدالة في التعامل من طرف الهيئة الإدارية العليا مما يؤثر على مستوى أدائهم داخل المؤسسة، وتقل نسبة الإنتاج فيها ويشعر العامل بعدم الاستقرار، في حين يقر بعض العمال من خلال المقابلة حرة التي أجريناها معهم بأن غموض الدور عند بعض العمال يجعلهم يقومون بعملهم، وهذا ما يولد ضغط وبالتالي عدم إنجاز المهام في وقتها، وهذا ما يتوافق مع نظرية "X" و"Y" "ماجري جور" "ودوقلاس" حيث أن نظرية "Y" ترى بأن العامل يجب عمله وعلى قد مسؤوليته، وأنه يحتاج إلى شروط تسمح له بالوصول إلى أهدافه لتحقيق حاجاته ونظرية "X" تختلف عنها تماما فهي ترى أن العامل لا يجب العمل وهو كسول، ويعمل جاهدا، وكونه لا يجب العمل فهو لا يبذل جهد لا يسمح للمؤسسة بتحقيق أهدافها إلا إذا كان مجبرا على ذلك تحت المراقبة، والتسيير والتوبيخ لأنه يفضل أن يكون مسيرا.

جدول رقم (24): يمثل إذا ما كانت ساعات العمل كافية لأداء الواجبات المطلوبة من العامل

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
44.26	27	نعم
55.74	34	لا
100	61	المجموع

يتبين لنا من خلال هذا الجدول (55.74%) من مجموع أفراد العينة أقرروا بأن ساعات العمل غير كافية لأداء الواجبات المطلوبة منهم، بالمقابل (44.26%) منهم أقرروا بأن ساعات العمل كافية لأداء كل الواجبات المطلوبة منهم وهذا راجع لكثرة المهام مما يؤدي ذلك إلى التباطؤ في العمل وبالتالي تكون ساعات العمل غير كافية لأداء كل الواجبات المطلوبة منهم، أيضا ذلك راجع إلى ضيق الوقت مما يولد لدى العامل ضغط في العمل خاصة عند أعوان التنفيذ لأن الآلات داخل المؤسسة تتطلب من العامل الوقت الكافي لإتمام المهمة على أكمل وجه وعدم ارتكاب الأخطاء التي قد تؤدي إلى بعض الإصابات وهذا ما أقره لنا عمال التنفيذ من خلال إجراء بعض المقابلات الحرة معهم.

جدول رقم (25): يمثل ما إذا كان العامل يستطيع التوفيق بين واجباته الخارجية وواجباته داخل المؤسسة

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
57.37	35	نعم
42.62	26	لا
100	61	المجموع

من خلال قراءتنا لهذا الجدول تبين لنا أن معظم أفراد العينة يستطيعون التوفيق بين واجباتهم الخارجية وواجباتهم داخل المؤسسة وذلك بنسبة (57.37%)، وتليها نسبة (42.62%) وهي نسبة قريبة من النسبة الأولى حيث نجد أن نسبة العمال التوفيق بين واجباتهم الأسرية وواجباتهم داخل المنشأة، ومن خلال ما لاحظناه واقره بعض المبحوثين أن السبب راجع إلى كثرة المهام وضغط العمل يجعلنا غير قادرين على التوفيق بين واجباتهم الداخلية والخارجية، فكثر الإرهاق والتعب يجعلنا قلقين ومنهارين، وفي حين العود إلى المنزل تصادفهم مشاكل وواجبات أخرى، وبما أن معظم وقته يقضي في العمل فنجد أنه لا يستطيع تقبل الحوار أو مشاكل مما قد يؤدي به إلى التفكك الأسري وبالنسبة للذين أجابوا "بنعم"، وبالرجوع إلى الجدول رقم 02 نجد معظم أفراد العينة شباب وبالرجوع أيضا إلى الجدول رقم 03 نجد أن (40.98%) عزب وهي نسبة يقاس بها، ومن هذا نجد أن غالبيتهم لا يملكون أسر وهذا ما جعلهم يجيبون بنعم.

جدول رقم (26): يمثل إذا ما كانت هناك مهام تصادف العامل تشعره بالخوف من الفشل عند تنفيذها .

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
40.98	36	نعم
59.01	25	لا
100	61	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن (59.01%) من مجموع أفراد العينة يقرون بأن المهام التي تصادفهم تشعرهم بالخوف من الفشل عند تنفيذها، في حين أن (40.98%) من يقرون أن المهام التي تصادفهم تجعلهم يشعرون بالخوف من الفشل عند تنفيذها، وهذا راجع إلى أنه في بعض الأحيان تصادف العامل مهام صعبة تولد لديه نزوع من التوتر والقلق وذلك نتيجة شعوره بالفشل يكون هذا الخوف من أن يطرد من المؤسسة، النزول إلى الرتبة الأدنى بعدما كان في رتبة أعلى، عدم المبالاة بالعمل الذي يقوم به هذا العامل ولا يقيم على عمله، كل هذا يشعر العامل بخوف من الفشل لهذا عليه أن يبذل كل جهده ليقوم بإتمام تلك المهمة الصعبة على أكمل وجه.

جدول رقم (27): يمثل إذا ما كانت هناك صعوبة في استرجاع الأحداث التي وقعت في المؤسسة بالنسبة للعامل.

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
04.90	03	دائما
19.67	12	غالبا
55.83	34	أحيانا
18.03	11	نادرا
01.63	01	إطلاقا
100	61	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أحيانا ما تكون هناك صعوبة استرجاع الأحداث التي وقعت في المؤسسة والتي قدرت ب(55.83%) من مجموع أفراد العينة، و(19.67%) من مجموع أفراد العينة بأنه غالبا ما تكون هنالك صعوبة في استرجاع الأحداث وفي المقابل (18.03%) من مجموع أفراد العينة أقروا بأن نادرا ما تكون لديهم صعوبة في استرجاع الأحداث، و(04.90%) من أفراد العينة أقروا بأنه دائما ما تكون لديهم صعوبة في استرجاع الأحداث التي وقعت في المؤسسة وهذا راجع إلى بعض المشاكل في البيت والضغط الكبير في العمل مما يجعل العامل ينسى الأحداث التي وقعت فيرجع إلى استعمال مذكرة يدون عليها الأحداث التي وقعت أثناء العمل لتسهيل عليه عملية الاسترجاع فيما بعد، وهذا ما عرفناه خلال تواجدها في المؤسسة وأقره لنا بعض المبحوثين.

جدول رقم (28): يمثل مدى رضا العامل عن عمله داخل المؤسسة

النسبة %	التكرار	العينة الإحتمالات
16.39	10	راض
47.54	29	نوعا ما
36.06	22	غير راض
100	61	المجموع

ومن خلال قراءتنا للجدول أعلاه اتضح لنا أن رضا العمال عن عملهم كان نوعا ما سلبيا بنسبة (47.54%) من مجموع أفراد العينة في حين أن (36.06%) من مجموع أفراد العينة أقروا بعدم رضاهم كليا عن العمل داخل المؤسسة ونجد أن (16.39%) من مجموع أفراد العينة أقروا بأنهم راضين عن عملهم.

ومنه نستنتج أن العمال غير مرتاحين في عملهم وهذا ما يزيد من توترهم وقلقهم وبالتالي عدم استقرارهم. ومن خلال الجدول رقم 16 تبين أن العمال يقرون بعدم وجود عدالة وهذا ما يجعلهم غير راضين عن عملهم داخل المؤسسة وهذا ما يدل أيضا على أن الفرد العامل غير قادر على التكيف مع متطلبات العمل كما يتبين لنا أيضا أن المؤسسة تفتقر إلى عامل التحفيز.

الجدول رقم (29): يمثل العينة حسب الجنس و المستوى الوظيفي.

مجموع		عون تنفيذ		عون تحكم		إطارات		المستوى الوظيفي الحالة المدنية
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
59.01	36	48.78	20	76.92	10	85.71	06	ذكر
40.98	25	51.21	21	23.07	03	14.28	01	أنثى
%100	61	%100	41	%100	13	%100	07	المجموع

من خلال قراءتنا لهذا الجدول يتضح ما يلي:

يمكن القول أن العينة في مجموعها ذكورية فيما يخص الإطارات 6(85.71%) من أصل 7 شأنها شأن عون التحكم 10(76.92%) ذكور من أصل 13، و 3 إناث(23.07%) أما فيما يخص عون التنفيذ فنجد ان النسبة تقريبا متساوية بل بالأحرى أن الإناث أكثر بمفرده حيث نجد الذكور 20(48.78%) ، والإناث 21(51.21%)، وهذا وإن دل إنما يدل على شيء واحد وهو أن هذه المؤسسة خاصة بصناعة الأغذية فهم يحتاجون إليها في مجال الخياطة، حيث وجدنا انها تعمل دون انقطاع ولمدة 7 ساعات وهذا ما يشكل لدينا ضغط كبير، وهذا ما أقره بعض المبحوثات خلال المقابلة الحرة التي أجريناها معهن، أما الذكور فهم يحتاجون اليهم في مجالات الصيانة، الكهرباء، كما أنه من المتعارف عليه أيضا أن الذكور ذوي بنية قوية لتشغيل الآلات وغيرها من الأعمال التي لا يمكن للمرأة القيام بها.

الجدول رقم (30): يمثل العينة حسب الحالة المدنية والمستوى الوظيفي

مجموع		عون تنفيذ		عون تحكم		إطارات		المستوى الوظيفي الحالة المدنية
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
40.98	25	46.34	19	38.46	05	14.28	01	غير متزوج (ة)
47.54	29	39.02	16	61.53	08	71.42	05	متزوج (ة)
04.91	03	07.31	03	-	-	-	-	مطلق (ة)
06.55	04	07.31	03	-	-	14.28	1	أرمل (ة)
%100	61	%100	41	%100	13	%100	07	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن غالب أفرادها متزوجين 29(47.54%) وهي نسبة تتقارب مع نسبة العزوبية 25(40.98%) فهي نسبة إلى أن المجتمع نسوي (أي نسبة الإناث) في المجتمع الجزائري تفوق نسبة الذكور، وهذا ما أكدته عدت إحصائيات خاصة إحصائيات 2013-2014 ومن المتعارف عليه أن المجتمع الجزائري من دول العالم الثالث، وهي دول فقيرة لذلك نجد الشباب غير قادري على تأثير حياتهم فوجد عازفين عن الزواج، لذلك هذه النسبة هي نسبة عادية بالنسبة للمجتمع الجزائري، كما يتضح لنا أن النسبة النادرة هي (04.91%) مطلقا (ة).

الجدول رقم (31) : يمثل العينة حسب الوضعية التعليمية والمستوى الوظيفي

مجموع		عون تنفيذ		عون تحكم		إطارات		المستوى الوظيفي الحالة المدنية
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	
13.11	08	19.51	08	-	-	-	-	أمي
26.22	16	34.14	14	15.38	02	-	-	ابتدائي
27.86	17	29.26	12	23.07	03	28.57	02	متوسط
27.86	17	17.07	07	61.53	08	28.57	02	ثانوي
04.91	03	-	-	-	-	42.85	03	جامعي
%100	61	%100	41	%100	13	%100	07	المجموع

الملاحظ أن الأمية تغطي معظم سكان العالم الثالث، والتعليم العام عمره قصير في هذا العالم بما فيه الجزائر كما أن العمل في الصناعة يتطلب مستوى معين من التعليم حتى يصبح بإمكان العامل تعلم أوليات التكنولوجيا إضافة إلى التجربة والخبرة تساعدانه على أكثر، ولذلك فإنه بحسب الجدول نجد الإجابة على السؤال رقم 04 أن نسبة مستوى التعليم قد تركزت على الإطارات، و أعوان التحكم حيث نجد أن نسبة المستوى الثانوي قدرت ب (61.53%) وهي النسبة الأعلى في الجدول وهذا ما يوضح ماقلنا في أن مجال الصناعة يتطلب مستوى معين من التعليم. فيما يخص المستوى الجامعي فهو منعدم (0%) وهذا إن دل إنما يدل على أن المستوى العالي في الجزائر قليل خاصة إذا نظرنا إلى الأقدمية في العمل نجد أن أغلب العمال عمرهم يفوق 40 سنة ولديهم أقدمية في العمل، وهذا راجع إلى أنه في السابق أغلب العمال كانوا لا يملكون دراستهم و هذا راجع إلى ظروف إجتماعية، إقتصادية خاصة بالإينات بما نسبة الإينات غير قليلة عن نسبة الذكور، وتليها نسبة (42.85%) فيما يخص الإيطارات، وهي نسبة قليلة إذا جمعنا نسبة (متوسط) ونسبة (ثانوي) ففي هذا المنصب الفعال خاصة قسم الموارد البشرية يجب أن يكون العمال ذوي كفاءات عالية أي مستوى جامعي. أما في عون التنفيذ فنجد النسبة الغالبة هي (34.14%) تتمثل في مستوى إبتدائي، وهذا أيضا ما يتعارض مع العمل داخل المؤسسة لأنه يتطلب كفاءات عالية.

الجدول رقم (32): يوضح مدى تناسب الوظيفة مع الإختصاص

المستوى الوظيفي		إطارات		عون تحكم		عون تنفيذ		مجموع
ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن	ت	ن
95.08	58	95.12	39	92.30	12	100	07	نعم
04.91	03	04.87	02	07.69	01	-	-	لا
%100	61	%100	41	%100	13	%100	07	المجموع

يؤكد المجيبون بأن وظائفهم تتناسب مع اختصاصهم والنسبة المئوية تدعم ذلك حيث أن المجيبين بنعم كانت نسبتهم عالية جدا إذ بلغت (95.08%) بينما نجد في المقابل المجيبين بعدم تناسب وظائفهم مع اختصاصهم وهي تظهر في نسبة قليلة جدا (04.91%) مقارنة بنسبة المجيبين بنعم (95.08%)، وهذا إن دل فيدل على أن هذه المؤسسة تتبنى مفهوم وضع الشخص المناسب في المكان المناسب حسب النظرية التaylorية لفريدريك تايلور وعند النظر إلى الإطارات نجد أن تناسب الوظائف مع إختصاص كل واحد منهم حيث أن النسبة مكتملة 100% ونسبة المجيبين بعدم تناسب الوظائف مع الإختصاص منعدمة 0% لكن عند ملاحظتنا للجدول رقم 04 الخاص بالوضعية التعليمية رأينا أنه إذا جمعنا نسبة المتوسط (57.14%) والثانوي في الإطارات وجدناها أكبر من نسبة الجامعي (42.85%) والمتعارف عليه أن التخصص من المفروض تأتي من المستوى العالي (جامعي)، فقد يعود هذا إلى أن المجتمع الجزائري مر بظروف اقتصادية قاسية مما جعل المؤسسات تشغل العمال دون مؤهلات علمية كافية، وهذا بعد تطلعنا على الجدول رقم 06 (الأقدمية في العمل) فنجد معظم الإطارات لديهم أقدمية في العمل تتراوح ما بين 25-32 سنة، كما هو الشأن بالنسبة لأعوان التحكم، حيث نجد أن النسبة العالية هي المجيبين بنعم (92.30%) وتأتي (07.69%) المجيبين بلا عدم تناسب الوظيفة مع التخصص كما نجد أنه لوقعنا في الجدول نجد أن أعوان التنفيذ أجابوا بنعم ب (95.12%)، وهي عالية ، وهذا إن دل إنما يدل على أن تخصصهم لا يحتاج إلى مستوى جامعي لكن قد يكون من مستوى ثانوي أو حتى متوسط أ حتى مهني.

ثالثا: نتائج الدراسة

1- نتائج الدراسة في ضوء فروضها:

1-1- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الأولى:

- ❖ 73.78% من مجموع أفراد العينة أقرروا بأن اللوائح التنظيمية غير واضحة و هذا ما جاءت به نظرية إتخاذ القرار " لمارتن و سيمون " بحيث رأى بأن اللوائح و القواعد التنظيمية متغيران يعتبران من العوامل الهامة التي تؤثر في عملية اتخاذ القرار.
- ❖ 95.08% من مجموع أفراد العينة أقرروا بأن اختصاصهم يتناسب مع وظائفهم.
- ❖ 59.01% من مجموع أفراد العين أقرروا بأن عملهم ملائم لقدراتهم وكفاءاتهم .
- ❖ 60.66% من مجموع أفراد العينة أكدوا بأنهم لم يستطيعوا القيام ببعض المهام الموكلة لهم.
- ❖ 55.74% من مجموع أفراد العينة يعتمدون على زملائهم في إنجاز مهامهم، وهذا راجع إلى ضيق الوقت بنسبة 29.51% وعدم معرفته بالواجبات الموكلة لهم ب 16.39%.
- ❖ 34.42% من مجموع أفراد العينة أقرروا بأن المشرف عليهم في العمل يشجعهم كثيرا. وهذا ما يتوافق مع نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو والتي ترى أن العامل يجب أن يحسس بتقدير من الغير.
- ❖ 62.29% من مجموع أفراد العينة أقرروا بأنهم ينزعجون إن رأى رئيسهم المباشر بأنهم لم يقوموا بعملهم بشكل صحيح وأراد تقويمه.
- ❖ 65.58% من مجموع أفراد العينة أقرروا بأنهم يفتقدون إلى العدالة من طرف الهيئة الإدارية العليا. وهذا ما يجعلهم قلقين ومتوترين ، ويجعلهم يفقدون الثقة، وهذا ما يتعارض مع نظرية الحاجات فالفرد العامل يحتاج إلى الإحساس بالأمن داخل التنظيم.
- ❖ 54.09% من مجموع أفراد العينة أقرروا بأنه لا يمكن لهم إتخاذ قرارات متعلقة بالعمل دون الرجوع إلى المشرف المباشر.

ومن خلال ما تقدم نستنتج بأن الفرضية الجزئية الأولى و التي مفادها " غموض الدور يؤدي إلى التغيير في السلوكات النفسية للعامل " ثبت صدقها ميدانيا.

1- 2 - نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الجزئية الثانية:

- ❖ 52.46 % من مجموع أفراد العينة أقرروا بأن العمل الذي يقومون به يتطلب جهدا. فهو معقد نوعا ما.
- ❖ 57.37 % من مجموع أفراد العينة أقرروا بأن العمل الذي يقومون به يتطلب دائما منهم تركيز كبير.
- ❖ 42.63 % من مجموع أفراد العينة أكدوا بأن قلة العمل وبساطته يجعلهم مرتاحين.
- ❖ 59.01 % من مجموع أفراد العينة أقرروا بأن كثرة المهام تجعلهم غير قادرين على الإلتزام بها.
- ❖ 32.79 % من مجموع أفراد العينة أقرروا بأنهم يقومون دائما بأعمال متعددة في وقت واحد.
- ❖ 50.82 % من مجموع أفراد العين أقرروا بأنهم يجدون أنفسهم مرغمين على القيام بعمل غيرهم.
- ❖ 55.74 % من مجموع أفراد العينة أقرروا بأن ساعات العمل غير كافية لأداء كل الواجبات المطلوبة منهم.
- ❖ 57.37 % من مجموع أفراد العينة أكدوا بأنهم لا يستطيعون التوفيق بين واجباتهم الخارجية وواجباتهم داخل المؤسسة.
- ❖ 59.01 % من مجموع أفراد العينة يقرون بأن المهام التي تصادفهم تشعرهم بالخوف من الفشل عند تنفيذها.
- ❖ 55.73 % من مجموع أفراد العينة يؤكدوا بأن في غالب الأحيان يجدون صعوبة في استرجاع الأحداث التي وقعت لهم في المؤسسة.
- ❖ 47.54 % من مجموع أفراد العينة نجدهم غير راضين عن عملهم داخا المؤسسة.

❖ ومن خلال ماتقدم نستنتج أن الفرضية الجزئية الثانية و التي مفادها "زيادة عبء العمل يؤدي إلى تغيير في سلوكيات العامل" ثبت صدقها ميدانيا.

2- نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

لقد توصلت دراستنا إلى عدد من النتائج العامة و الجزئية التي تتشابه في جوانب و تختلف في أخرى، مع ماتوصلت إليه الدراسات السابقة، وفي هذا الإطار يتضح أن:

1-2 دراسة "سعيد محمد عبد الله غنام" وقد إتفقت دراستنا مع هذه الدراسة من خلال أنه توجد مستويات عالية من ضغوط العمل. إضافة إلى أن ضغوط العمل داخل المؤسسة توجد بمستوى عالي لدى عمال صناعة الأغطية النسيجية، وهذا ما توصلنا إليه من خلال دراستنا الراهنة وهذا راجع لتشابه في منهج العينة.

2-2 دراسة "علي بن محمد بن سليمان التوشان" إتفقت دراستنا مع هذه الدراسة من خلال أن القيادات الإدارية تقوم بإتباع جميع الخطوات العملية لإتخاذ القرارات بمستوى عال، إضافة إلى أن إتخاذ القرار داخل المؤسسة يكون بمستوى عال وهذا راجع لتشابه في المنهج، وتقنيات جمع البيانات والمعلومات.

3-2 دراسة "مروان طاهر الزغبي" حيث إختلفت هذه الدراسة مع دراستنا الراهنة من خلال إجراء سلسلة من تحليلات إنحدار أدخلت فيها المتغيرات المستقلة كل على حدى كأثار رئيسية وأدخلت التفاعلات بين كل من المتغير المستقل منها وبين المتغيرين الوسيطين المعتمدين في هذه الدراسة للتنبؤ بالمتغير التابع. أما في دراستنا تم التركيز على متغيرين فقط مستقل وتابع.

ويعود هذا الإختلاف بين الدراستين إلى الإختلاف في العينة حيث اختار عينة عشوائية، بينما إختارنا في دراستنا عينة عشوائية طبقية وكذا إختلاف في أدوات جمع البيانات حيث اقتصر

صاحب الدراسة على سجلات الشركة لحساب أعمار الموظفين المتضمنين في عينة الدراسة، أما في دراستنا تم استخدام الإستمارة، المقابلة، الملاحظة، كأدوات لجمع البيانات.

2-4 دراسة "سهيلة محمد" اتفقت دراستنا مع هذه الدراسة من خلال الوقوف على بيانات ومؤشرات لبناء برامج وأدوات تتمكن مؤسسات العمل من خلالها من الحد أو التقليل من حوادث العمل، لتحقيق أهداف عامة وتحقيق الكفاية الإنتاجية في الوقت المناسب إضافة إلى أن المؤسسة تضع برامج و دورات للحد من الحوادث المهنية وحماية العامل من إصابات العمل وهذا راجع لتشابه منهج العينة.

3- النتيجة العامة للدراسة:

بما ان الفرضيتين الجزئيتين ثبت صدقهما الميداني، وكثير من نتائج الدراسات السابقة إتفقت مع نتائج دراستنا الراهنة، فإنه يمكن القول بأن الفرضية العامة والتي مفادها "ضغوط العمل تؤدي إلى زيادة حوادث العمل" ذات سند واقعي.

رابعاً: القضايا التي تثيرها الدراسة:

رغم كثرة الأدبيات حول موضوع ضغوط العمل والحوادث المهنية ورغم أننا حاولنا في هذه الدراسة معرفة إذا ما كانت ضغوط العمل تؤدي إلى زيادة حوادث العمل ، فإن الجدال قائم ومستمر حول هذين المتغيرين في ظل الظروف الاجتماعية و النفسية الأمر الذي يدفع بنا إلى طرح التساؤلات التالية والتي نأمل أن تشكل إنطلاقاً لدراسات ميدانية أخرى وهذه الدراسات تتمحور حول:

❖ هل يساهم التدريب في الحد من الحوادث المهنية و إصابات العمل؟

❖ ماهي العوامل الشخصية المسؤولة عن حوادث العمل؟

خلاصة:

ما يمكن أن نستخلص انه انطلاقا من الأساليب الإحصائية المستخدمة وبعد عرض وتحليل البيانات كل فرضية على حدى تم التأكد من صدق كل منهما. غموض الدور يؤدي إلى تغيير في البعد النفسي للعامل. وزيادة عبء العمل تؤدي إلى تغيير في البعد السلوكي للعامل. كما تضمن هذا الفصل تفسيراً لنتائج الدراسة، ومناقشتها، ذلك بتفسير نتيجة كل فرضية على حدى باستخدام الأدلة والبراهين والإحصائيات، وكذا الواقع العملي لدى العمال.

خاتمة

فمن خلال دراستنا الميدانية الراهنة لموضوع ضغوط العمل، والحوادث المهنية، تبين لنا أن الضغط المهني ميدان يستحق الدراسة بتمعن حتى يتسنى الخروج ببعض الأليات او الإستراتيجيات كوقاية من الوقوع في نتائج خطيرة تعود على كل من العامل والمنظمة التي يعمل فيها.

وفي نفس هذا السياق ومن خلال التحليلات الكمية والكيفية التي إستندنا إليها لتحليل متغيرات الفرضيات، ومؤشراتها التي تم ترجمتها في أسئلة الإستمارة فتبين لنا من خلالها ان نسبة التحقق الفروض كانت كبيرة جدا، حيث وجدنا ان هناك عوامل تساهم بدرجة كبيرة في إحداث الضغط على العامل كغموض الدور وزيادة العبء الوظيفي، وبالتالي التأثير على نوعية أدائه. وهذا ايضا ما يؤدي بالعامل إلى عدم إستقراره داخل العمل، والتأخر في إنجاز المهام في وقتها، والتغيير في السلوكات النفسية للعامل فنجده يتوتر عندما يكون هناك ضغط كبير عليه، وعليه فإن الضغط المهني الذي يتعرض له العامل في محيط عمله يعتبر من العوامل التي بإمكانها ان تتصدر الاسباب المؤدية للعامل إلى عدم الرضا عن هذا العمل والتعب والشعور بالإرهاك.

كما إعتمدت دراستنا الراهنة على خطة منهجية تستجيب إلى أهداف الدراسة التي أجريناها في مؤسسة صوفاكت لصناعة الاغطية النسيجية، توصلنا من خلالها إلى جملة من النتائج المتعلقة بالدراسة، وعلى هذا الاساس يتبين لنا أن ضغوط العمل تساهم في زيادة الحوادث المهنية، وهذا ما أوضحته الشواهد الواردة في الفصل الميداني.

ورغم أن هذا الارتباط قد تجسد ميدانيا إلى ان نطاق ومجال الدراسة يدفعنا إلى القول أن هذا ارتباط متغيرا نظريا لجملة من الظروف التي تشكله، وتوجه مساره، فهذه النتائج تعكس واقعا اجتماعيا يقترب أو يبتعد عن نتائج الدراسة السابقة، وعلى عليه تبقى مثل هذه المواضيع تثير المزيد من التساؤلات وبالتالي مزيدا من البحث.

قائمة

المصادر

والمراجع

- 1- بشار، الوليد. "المفاهيم الإدارية الحديثة". (ط1). عمان: الياة للنشر والتوزيع، 2009.
- 2- جمال الدين المرسي، ثابت عبد الرحمان ادريس. "السلوك التنظيمي نظرية ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك والمنظمة". (دط). عمان: الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2002.
- 3- حسين، حريم. "إدارة الموارد البشرية إطار متكامل". (ط1). عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2013.
- 4- راشد، محمد القسط. "حوادث واصابات العمل". (دط). عمان: دار الياة للنشر والتوزيع، 2007.
- 5- رمضان، السيد. "حوادث العمل في ضوء علم النفس". (دط). مصر: دار المعارف للنشر والتوزيع، 1999.
- 6- سهيلة، محمد. "حوادث العمل وعلاقتا ببعض المتغيرات الشخصية والمهنية". مجلة جامعة دمشق، العدد 04، المجلد 26، 2010.
- 7- سيد محمد، جاد الرب. "الاتجاهات الحديثة في إدارة المخاطر والأزمات التنظيمية". (د ط). مصر: مطابع الدار الهندسية، 2011.
- 8- صلاح الدين، محمد عبد الباقي. "السلوك الانساني في المنظمات". (دط). الاسكندرية: الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2001.

- 9- طلعت، ابراهيم لطفي. "علم اجتماع التنظيمي". (دط). القاهرة: دار غريب، 2007.
- 10- عباس، محمد مكّي. "هواجس العمل من القلق المؤسسة إلى تحديات العلاج النفسي والإداري". (ط1). لبنان: المؤسسة الجامعية للدراسات للنشر والتوزيع، 2007.
- 11- عبد الحكيم، أحمد الخرامي. "آفة العصر، ضغوط العمل والحياة بين المدير والخبير". (دط). القاهرة: مكتبة ابن سينا للنشر والتوزيع، 2006.
- 12- عبد الله، محمد عبد الرحمن. "إدارة المؤسسات الاجتماعية بين الاتجاهات النظرية والممارسات الواقعية". (دط). مصر: دار المعرفة الجامعية، 2009.
- 13- عبدالله. فاروق، عبد المجيد محمد. "السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية". (ط2). عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع، 2009، ص 311، 312.
- 14- العربي، بلقاسم فرحاني. "تأهيل الموارد البشرية" (ط1). عمان: دار أسامة للنشر، 2012.
- 15- علي، عباس. "إدارة الموارد البشرية". (ط1). عمان: دار البترا للنشر والتوزيع، 2008.
- 16- علي، غربي. "أبجدية المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية". (ط2). قسنطينة: منشورات جامعة منتوري، 2009.
- 17- فاروق عيدة فليه، السيد محمد عبد المجيد. "السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية". (د ط). عمان، (د ت).

- 18- فاروق، السيد عثمان. "القلق وإدارة الضغوط النفسية". (ط1). عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع، 2008.
- 19- فيصل، حسونة. "إدارة الموارد البشرية". (ط2)، عمان -الأردن : دار أسامة للنشر و التوزيع، 2011.
- 20- كريم ناصر علي، احمد محمد مخلف الدليمي. "علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل". (ط1). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، 2009.
- 21- محسن، أحمد الحضري. "الضغوط الادارية". (دط). القاهرة: مكتبة مدبولي للنشر والتوزيع، 2008.
- 22- محمد رسلا الجيوسي، جميلة جاد الله. "الإدارة علم وتطبيق". (ط3). عمان: دار المسيرة، 2008.
- 23- محمد، حسن محمد حمدات. "السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية". (ط1). عمان: دار حامد للنشر والتوزيع، 2008.
- 24- محمد، خليل عباس. "مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس". (ط3). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2011.
- 25- محمد، شحاتة ربيع. "أصول علم النفس الصناعي". (ط1). القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع، 2007.
- 26- المشعان، عويد سلطان، "علم النفس الصناعي". (ط1). بيروت: مكتبة فلاح للنشر، 2010.

- 27- مؤيد ،سعيد السالم ."إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكميلي". (ط2). عمان: دار إثراء للنشر والتوزيع، 2014.
- 28- ناصر الدين، زبدي."سيكولوجية المدرس دراسة وصفية تحليلية". (دط). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، 2007.
- 29- نوري، منير. "تسيير الموارد البشرية". (د ط). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية. (د ت).
- 30- هاشم حمدي، رضا. "التدريب التأهيل الإداري". (ط1). عمان: دار الراية للنشر والتوزيع، 2010.
- 31- هيجان عبد الرحمن أحمد. "الولاء التنظيمي". (د ط).السعودية :مطابع جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،1998.
- 32- يوسف، جمعة سيد. "إدارة الضغوط".(ط1). القاهرة: مركز تطوير الدراسات العليا للنشر والتوزيع، 2007.
- 33- يوسف، حجم الطائي. "إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي" . (ط2). عمان: الوراق للنشر والتوزيع، 2000.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة بحث

ضغوط العمل والحوادث المهنية

دراسة ميدانية ب مؤسسة صوفاكت لصناعة الأغطية النسيجية بتيسمسيلت

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية

ملاحظة:

الرجاء وضع علامة (X)

إن المعلومات الواردة على الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لأغراض علمية

إشراف:

• يحي عبد المالك

إعداد:

• مصطفى زهرة
• عوار فاطمة الزهرة

السنة الجامعية

2015/2014

الإستمارة

- المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن:

3- الحالة المدنية:

أعزب متزوج مطلق (ة) أرمل (ة)

4- الوضعية التعليمية:

أمي ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

5- المستوى الوظيفي:

6- الأقدمية في العمل:

7- موقع السكن: قريب بعيد

المحور الثاني: غموض الدور يؤدي الى تغيير في السلوكات النفسية.

8- هل ترى أن اللوائح التنظيمية في عملك واضحة؟

نعم لا

9- هل اختصاصك يتناسب مع وظيفتك؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بلا هل هو عمل:

دائم مؤقت

10- هل تشعر أن العمل الذي تقوم به مناسب لقدراتك وكفاءتك؟

مناسب نوعا ما غير مناسب

- في حالة الإجابة بلا هل هذا راجع إلى:

1- ليس ضمن اختصاصك.

2- لأنه يفوق طاقتك.

3- لأنه عمل روتيني.

أخرى تذكر

11- هل سبق لك وان لم تستطع القيام ببعض المهام الموكلة لك؟

نعم لا

- في حالة الإجابة بنعم كيف كانت رد فعلك:

- الاستعانة ببعض الزملاء

- القلق والتوتر

- تأخر العمل

- أخرى تذكر

12- هل تعتمد في أداء بعض مهامك على زملائك؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم هل هذا راجع الى:

1- عدم المعرفة بالواجبات الموكلة لك

2- ضيق الوقت

3- أنها تفوق قدراتك

أخرى تذكر

13- إذا قمت بعملك بشكل جيد كيف يكون تعليق المشرف على ذلك؟

يشجعني كثيرا وسط قليلا لا يشجعني (لا يبالي)

14- إذا رأى رئيسك المباشر أنك لم تقم بعملك كما هو مطلوب وأراد أن يقوم عملك هل هذا يزعجك؟

نعم لا

15- إذا لم تقم بإنجاز مهامك على أكمل وجه هل تعاقب من طرف المسؤول المباشر؟

نعم لا

في حالة الإجابة بلا هل يرجع ذلك إلى:

1- تربطك علاقة جيدة مع المسؤول

2- لأنه لك علاقات قوية

أخرى تذكر.....

16- هل ترى بوجود عدالة في التعامل مع العمال من طرف الهيئة الإدارية العليا.

نعم لا

إذا كانت الإجابة بلا هل تشعر بـ

- التذمر

- القلق والتوتر

- الإحباط

- عدم الاستقرار

- أخرى تذكر.....

17- هل تستطيع أن تتخذ قرارات متعلقة بالعمل دون الرجوع إلى المشرف المباشر؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم هل هذا راجع إلى

- وضوح المهام والواجبات

- القرار روتيني

- المؤسسة تتبنى مفهوم تفويض السلطة

أخرى تذكر.....

المحور الثالث: زيادة عبء العمل تؤدي إلى تغير في سلوكيات العامل.

18- هل ترى أن المهام التي تقوم بها؟

بسيطة نوعا ما معقدة

19- هل عملك يتطلب تركيز كبير؟

دائما غالبا أحيانا نادرا إطلاقا

20- إذا كانت المهام الموكلة إليك سهلة وقليلة جدا هل هذا يجعلك؟

- تشعر بعدم أهميتك في المؤسسة

- مرتاح في عملك

- الارتباط بالمؤسسة

- يجعلك تساعد الآخرين على أداء واجباتك

أخرى تذكر.....

21- إذا كانت المهام الموكلة إليك كثيرة هل هذا يجعلك غير قادر على الالتزام بها؟

نعم لا

22 - هل تجد نفسك تقوم بأعمال متعددة في وقت واحد؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً

23- هل تجد نفسك مرغماً على القيام بعمل غيرك؟

نعم لا

24- هل ساعات العمل كافية لأداء كل الواجبات المطلوبة منك؟

نعم لا

25- هل تستطيع أن توافق بين واجباتك داخل المؤسسة وواجباتك خارجها؟

نعم لا

26- هل تصادفك مهام تشعر بالخوف من الفشل عند تنفيذها؟

نعم لا

27- هل تجد صعوبة في استرجاع الأحداث التي وقعت في المؤسسة؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً إطلاقاً

28- هل انت راضي عن عملك داخل المؤسسة؟

راضي نوعاً ما غير راضي

