

جامعة مولود معمري - تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس



دور المرافقة المهنية في تسيير مخاطر العمل

دراسة ميدانية في مؤسسة DIVINDUS لتوزيع مواد البناء تيزي وزو

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس

تخصص: عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف:

- د. سعودي ملحة

إعداد الطالبان:

- كادر حياة.

- مهدي سعيدة.

السنة الجامعية: 2023/2022

كلمة الشكر

الحمد لله عز وجل الذي اعاننا على إتمام هذا العمل المتواضع

نتقدم بالشكر الجزيل للوالدين الكريمين

الليدان كانت دعوتها كفيلة لإتمامنا لهذا العمل.

ويسعدني ان أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة المشرفة

"سعودي ملحة"

التي وجهتنا و أشرفت علينا لإتمام مذكرتنا،

و الى كل من ساعدنا بإنجاز هذا البحث

من قريب او بعيد.

الإهداء

ارفع رأسي بالشكر الجزيل و الحمد لله الذي تتم بفضلته
الصالحات.

اما بعد أتقدم بالشكر الجزيل الى

والداي ابي وامي الغاليين

الليان ساعداني في مشواري لإتمام هذا العمل
واخواتي الصغيرات،

والى كل من ساعدني في وساندي من قريب او بعيد

خاصة الأستاذة المشرفة "سعودي ملحة" لصبرها و مساعدتها الدائمة لنا.

كادر حياة.

الاهداء

الى سر وجودي وكياني ومنبع حناني
امي وابي اطال الله في عمرهما سانداني خلال مسيرتي الدراسية.
واهديتها الى اعز ما املك و سندي في هذه الدنيا
اخواني و اخواتي و صديقتي الغالية حياة
و الى زوجي الغالي يسر الله في اموره.
كما اهدي هذا العمل المتواضع الذي هو ثمرة جهدي و اجتهادي
لكل من ساعدني في القيام به.

مهدي سعيدة.

فهرس المحتويات

كلمة شكر.

الاهداء.

الاهداء.

ملخص الدراسة.

ملخص باللغة الاجنبية.

مقدمة.

الفصل الأول: الإطار العام لاشكالية البحث.

- | | | |
|--------|---------------------------|----|
| 4..... | اشكالية البحث. | -1 |
| 7..... | فرضيات البحث. | -2 |
| 8..... | اهداف البحث. | -3 |
| 9..... | اهمية البحث. | -4 |
| 9..... | المفاهيم الاجرائية للبحث. | -5 |

الجانب النظري.

الفصل الثاني: المرافقة المهنية.

- | | | |
|---------|---------------------------------------|----|
| 12..... | تمهيد. | |
| 13..... | تعريف المرافقة المهنية. | -1 |
| 14..... | المصطلحات المرتبطة بالمرافقة المهنية. | -2 |
| 15..... | اهمية المرافقة المهنية. | -3 |
| 16..... | اهداف المرافقة المهنية. | -4 |

- 5- صفات المرافق المهني الناجح.....17
- 6- دور المرافق المهني.....18
- 7- مسؤوليات و مهام المرافق المهني.....21
- 8- عناصر المرافقة المهنية.....22
- خلاصة الفصل.....24

الفصل الثالث: مخاطر العمل.

- 1- تعريف مخاطر العمل.....26
- 2- المفاهيم المرتبطة بمخاطر العمل.....26
- 3- التصنيفات المختلفة لمخاطر العمل.....27
- 4- الظروف المهنية التي تؤدي الى مخاطر العمل.....28
- 5- عواقب الاخطار النفسية الاجتماعية.....38
- 6- الوقاية من الاخطار النفسية الاجتماعية.....39

خلاصة الفصل.

الفصل الرابع: الضغط المهني

تمهيد

- 1- تعريف ضغوط العمل.....44
- 2- المصطلحات المرتبطة بضغوط العمل.....44
- 3- انواع ضغوط العمل.....46
- 4- الاثار المترتبة عن الضغوط في العمل.....46
- 5- العلامات الدالة على الضغوط.....48

49.....مستويات الضغط.....-6

خلاصة الفصل

الفصل الخامس: العنف النفسي في العمل

تمهيد

- 1- تعريف العنف النفسي في العمل.....54
- 2- العوامل التي تساهم في ظهور العنف في العمل.....54
- 3- الاسباب المميزة للعنف النفسي في العمل.....56
- 4- السلوكات المميزة للعنف النفسي في العمل.....57
- 5- خصائص العنف النفسي في العمل.....58
- 6- اثار جريمة العنف النفسي في العمل.....59

خلاصة الفصل

الجانب التطبيقي

الفصل السادس: الاجراءات المنهجية للبحث.

تمهيد

- 1- الدراسة الاستطلاعية.....65
- 2- منهج الدراسة.....67
- 3- خصائص وعينة البحث.....67
- 4- أدوات جمع البيانات74
- 5- ادوات تحليل البيانات.....74

76..... أساليب المعالجة الإحصائية -6

الفصل السابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

78..... 1- عرض نتائج الدراسة

78..... - عرض نتائج الفرضية الاولى

78..... - عرض نتائج الفرضية الثانية

79..... - عرض نتائج الفرضية الثالثة

79..... - عرض نتائج الفرضية الجزئية الاولى

80..... - عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية

82..... 2- تفسير وتحليل مناقشة نتائج الدراسة

84..... استنتاج عام

85..... اقتراحات

87..... قائمة المراجع

الملاحق.

فهرس الجداول:

الرقم	العنوان	ص
1	الضجيج و قياسه من بعض المصادر	30
2	كيفية تحليل الاخطار الجديدة التي يتم تحديدها	37
3	خصائص العينة حسب الجنس	68
4	خصائص العينة حسب متغير السن	69
5	خصائص العينة حسب متغير الحالة العائلية	70
6	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	71
7	توزيع افراد العينة حسب متغير الاقدمية في المركز	72
8	توزيع افراد العينة حسب الاقدمية في المؤسسة..	73
9	الصدق البنائي لاستبيان الدراسة	75
10	ثبات مقياس الدراسة	76
11	نتائج الفرضية الأولى	78
12	نتائج الفرضية الثانية	78
13	نتائج الفرضية الثالثة	79
14	نتائج الفرضية الرابعة	80
15	نتائج الفرضية الخامسة	81

فهرس الاشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
67	رسم بياني (1) يمثل خاصية السن	.1
68	رسم بياني (2) يمثل خاصية الاقدمية في المركز	.2
69	رسم بياني ي (3) مثل خاصية الاقدمية في المؤسسة	.3
70	رسم بياني (4) يمثل خاصية الجنس	.4
71	رسم بياني (5) يمثل خاصين الاقدمية في العمل	.5
72	رسم بياني (6) يمثل خاصية الاقدمية في المؤسسة	.6

ملخص الدراسة:

قمنا بهذه الدراسة كمحاولة للتعرف على الدور الذي تلعبه المرافقة المهنية في تسيير مخاطر العمل، وقمنا بدراسة ميدانية في مؤسسة "Divindus" لتوزيع مواد البناء بتيزي وزو والإطلاع على أهم القوانين التي تقوم عليها هذه المؤسسة للوقاية من مخاطر العمل.

للإجابة على تساؤلات الدراسة، اعتمدنا على أدوات لجمع البيانات تتمثل في المقابلة، الملاحظة، دراسة الوثائق، وتصميم استمارة استبيان مقتبسة من المقياسين التاليين: استبيان مقتبس من مقياس ليمان للعنف النفسي في العمل، واستبيان مقتبس من مقياس دافينش للضغط المهني. وتم توزيعها على عينة عشوائية تبلغ "60" عامل.

وباتباع خطوات المنهج الوصفي تم جمع المعلومات المتحصل عليها ومعالجتها احصائيا وفي الأخير توصلنا الى ان:

- المرافقة المهنية دورا إيجابيا في تسيير مخاطر العمل في مؤسسة "Divindus" لتوزيع مواد البناء.
- للمرافقة المهنية دور في التقليل من العنف النفسي عند العمال في مؤسسة "Divindus" لتوزيع مواد البناء.
- للمرافقة المهنية دور في التقليل من مخاطر الضغط الهني لدى عمال في مؤسسة "Divindus" لتوزيع مواد البناء.
- كما توصلنا الى انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تسيير مخاطر العمل لدى عمال مؤسسة "Divindus" لتوزيع مواد البناء تبعا لمتغيرات التالية : السن، الجنس والأقدمية في العمل و المتفرعة بدورها الى :
- لا توجد فروق فردية في تسيير مخاطر العمل لدى عمال مؤسسة "Divindus" لتوزيع مواد البناء تبعا لمتغير السن

- و انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تسيير مخاطر العمل لدى عمال "Divindus" لتوزيع مواد البناء تبعا لمتغير الجنس
- وأيضا لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تسيير مخاطر العمل لدى عمال مؤسسة divindus لتوزيع مواد البناء تبعا لمتغير الاقدمية في العمل
- **الكلمات المفتاحية:** المرافقة المهنية، تسيير مخاطر العمل، العنف النفسي، الضغط المهني .

Résumé de l'étude:

Nous avons mené cette étude pour tenter d'identifier le rôle que joue le tutorat professionnel dans la gestion des risques professionnels. Nous avons mené une étude de terrain au sein de l'institution « Divindus » de distribution de matériaux de construction à Tizi Ouzou et pour connaître les lois les plus importantes sur lesquelles reposent cette institution est fondée sur la prévention des risques professionnels.

Pour répondre aux questions de l'étude, nous nous sommes appuyés sur des outils de collecte de données, à savoir l'entretien, l'observation, l'étude documentaire et la conception d'un formulaire de questionnaire adapté des deux échelles suivantes : un questionnaire adapté de l'échelle de Lyman pour la violence psychologique au travail, et un questionnaire adapté de l'échelle de stress professionnel de Davinch. Il a été distribué à un échantillon aléatoire de 60 travailleurs.

En suivant les étapes de la démarche descriptive, les informations obtenues ont été collectées et traitées statistiquement, et au final nous avons conclu que :

Le tutorat professionnel a un rôle dans la réduction des risques liés au travail au sein de la Fondation Divindus pour la distribution de matériaux de construction.

Le tutorat professionnel joue un rôle dans la réduction de la violence psychologique chez les travailleurs de la Fondation Divindus pour la distribution de matériaux de construction.

Le tutorat professionnel joue un rôle dans la réduction des risques professionnels pour les travailleurs de la Fondation Divindus pour la distribution de matériaux de construction.

Nous avons également constaté qu'il n'y a pas de différences dans la gestion des risques professionnels parmi les travailleurs de l'institution « Divindus » de distribution de matériaux de construction selon les variables suivantes : âge, sexe et ancienneté au travail, qui à leur tour sont subdivisées en :

- Il n'y a pas de différences individuelles dans la gestion des risques professionnels parmi les travailleurs de la Fondation « Divindus » pour la Distribution de Matériaux de Construction selon la variable d'âge.

- Il n'y a pas de différences individuelles dans la gestion des risques professionnels parmi les travailleurs du « Divindus » pour la distribution des matériaux de construction selon la variable genre.
- Il n'y a pas non plus de différences dans le comportement des risques professionnels parmi les travailleurs de la Fondation Divindus pour la Distribution de Matériaux de Construction selon la variable d'ancienneté au travail.

Mots clés : le tutorat professionnel, gestion des risques professionnels, violence psychologique, pression professionnelle..

مقدمة:

لقد كان الاهتمام بالعنصر البشري بشكل كبير في منتصف القرن العشرين، لإعتباره العنصر الأساسي والجوهري لنجاح أي مؤسسة ووصولها إلى أهدافها المقصودة في ظل تحديات والتحول والمنافسات التي يستهدفها العالم، ومن أجل الوصول إلى المستوى المرغوب من الإنتاجية والاستقرار والحد من المخاطر، والعمل على تنمية الموارد البشرية والتي تركز على : المرافقة المهنية، تسيير المخاطر في العمل، القيادة، التدريب وغيرها من العمليات التي تعمل على تطبيقها بوضع برامج مع مختصين وتنفيذها بدقة لتسيير المخاطر التي يتعرض لها الافراد وتطوير مهاراتهم واستمرار المؤسسة بحد ذاتها.

وعلى هذا الأساس نتضح لنا ضرورة وجود مرافقة مهنية فعالة كأداة للتغيير والتطوير والتسيير نحو الأفضل وهي مطلب أساسي لسير العمل كما أنها تعمل على تنمية السلوك الاجتماعي للعمال ولجماعات العمل وإعطاء دافعية وقابلية أكثر للعمل، وإعطاء العامل دوافع واتجاهات جديدة وثقة عالية فيتولد بذلك تكيفا ومرونة في سلوكه العامل مع محيطه وبالتالي يؤثر ذلك في التقليل من المخاطر التي يتعرض لها وتسييرها، والإنتاج الذي ينتجه.

وفي هذا السياق نبرر الدور الذي تلعبه المرافقة المهنية في تسيير مخاطر العمل ونحاول الكشف عنه في واقع المؤسسة الجزائرية من خلال تقسيم البحث إلى جانبين:

الجانب النظري التي ينقسم إلى فصول والتي تتمثل في:

الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية فيه قمنا بتحديد مشكلة الدراسة فرضيتها،

أهدافها، وأهمية البحث وتحديد المفاهيم الإجرائية لمتغيرات البحث والدراسات السابقة المعتمد عليها وتوظيفها في سياق دراستنا الحالية.

أما الفصل الثاني: فقد تناولنا فيه المعالجة النظرية لعملية المرافقة المهنية وذلك من خلال تعريف المرافقة المهنية والمرافق وصفاته وأدواره، أيضا قمنا ببرز المعوقات والعناصر التي تقوم عليها المرافقة المهنية، وأهدافها وأهميتها.

أما الفصل الثالث: فقد قمنا بالتعرض إلى ماهية مخاطر العمل والمفاهيم المرتبطة به، والتصنيفات المختلفة بمخاطر العمل وتحليل الاخطار المهنية وعواقب الاخطار النفسية الاجتماعية وكيفية الوقاية منها.

وأیضا الفصل الرابع: وقد تناولنا في الفصل الرابع إلى ماهية ضغوط العلم والمفاهيم المتعلقة به أنواع الضغوط والاثار المترتبة عن الضغوط والعلامات الدالة على الضغوط المهنية ومستوياته.

الفصل الخامس: وقد درسنا فيه العنف النفسي في العلم والعوامل التي تساهم في ظهور العنف في العمل، الأسباب المميزة لهذا العنف وخصائصه المختلفة، والاثار التي تترتب عليه.

ثم تطرقنا إلى الجانب الميداني أين قمنا بمعالجة وعرض وتحليل البيانات المتحصل عليها ومناقشة النتائج على ضوء الفرضيات ثم قدمنا النتائج والمقترحات والذي بدوره تم التطرق الى فصلين آخرين

الفصل السادس: الإجراءات التطبيقية للبحث والمتمثلة في الدراسة الاستطلاعية ونتائجها، حدود الدراسة، منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، الأساليب الإحصائية.

الفصل السابع و الذي فيه تم مناقشة وتفسير نتائج الدراسة والذي يتفرغ إلى مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات، تفسير نتائج الدراسة، الاستنتاج العام، الاقتراحات الدراسة.

الفصل الاول

الإطار العام للإشكالية البحث

1. إشكالية الدراسة.
2. فرضيات البحث.
3. أهداف البحث.
4. أهمية البحث.
5. تحديد المفاهيم الإجرائية للبحث.

1- إشكالية البحث:

ان المورد البشري هو العمود الأساسي للمؤسسات، فهو المسير الرئيسي الذي يتحدد به مصيرها، وينمي كفاءاتها ومعنوياتها مما يجبرها على الاهتمام به والرفع من قدرات الفرد لتحقيق التقدم ومواكبة ومواجهة التحديات الداخلية والخارجية وزيادة الإنتاج.

وفي ظل تطور التكنولوجيا في العصر الحديث ازدادت الحاجة إلى التأهيل والخبرة والكفاءة لدى العمال مما دفع بالدول إلى إنشاء وتشبيد مراكز وجامعات التكوين المهني وذلك من أجل الارتقاء بالفرد العامل وتصورات وإمكانياته والحصول على أيدي عاملة مؤهلة ذات خبرة وكفاءة قادرة على التكيف مع التطور الحاصل في ميدان العمل والتحكم في المعدات والأجهزة والآلات المتطورة بشكل دقيق ومحكم، لهذا وجب الاهتمام بالعملية التكوينية بمختلف برامجها بغية إعداد اليد العاملة إعدادا نظريا وتطبيقيا وذلك لتفادي المخاطر والمشاكل التي يمكن أن تعرقل من مهام المؤسسة (عون ، عليوان ، 2014، ص1).

لذلك سنتطرق في بحثنا الى متغير المرافقة المهنية الذي يعد من المواضيع المهمة والأكثر تقدير في يومنا هذا وذلك لما له من أهمية كبيرة في التأثير على مسارات العمل في كافة المجالات خاصة في المجال الصناعي دون الوقوع في مخاطر، فاليوم أصبحنا نشهد وقوع حوادث داخل الورشات تمس بحياة العمال وتصيبهم بإصابات تلازمهم طوال حياتهم وكل هذا لعدم إشراف دائم ومرافق عليهم يقوم بمهمته على أكمل وجه حتى تتوصل المنظمة إلى أهدافها المنشودة والمحافظة على عمالها (طبيبي، 2020، ص3).

وقد اهتم العلماء بإدراج المرافقة المهنية ضمن أساسيات بحوثهم، إذ يعتبر كحلقة من حلقات الإدارة كونه يتعلق بجانب من قدرات المرافق وخبرته الميدانية وإلمامه بطبيعة العمل وتسييره لجماعة العمال وبذلك نذكر دراسة: زين الدين ضياف (1999) حول السلوك الإشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي في التنظيم الصناعي بوحدة مطاحن الحروش، حيث قام

بدراسة تأثير الإشراف على الرضا الوظيفي للعمال جاعلة بذلك من مشاعر الفرد الوجدانية تجاه وظيفته وذلك لقياس الرضا وانفعالات الحب والكرهية وقد استعان بالمقابلة والاستبيان.

ونجد أيضا دراسة بوعطيط سفيان (2006) حول الإشراف المهني وعلاقته بالتوافق المهني دراسة ميدانية بمركب ميتال ستيل-عنابة-: وقد تم توزيع استمارة استبيان على عينة تبلغ 80 عامل ومن اهم أهدافه معرفة السلوك الاشرافي الموافق للعمال، وتوصل البحث إلى أنه لا توجد علاقة إيجابية بين الاشراف والتوافق المهني، وأنه العوامل الديمغرافية والسلوك الاشرافي يؤثران على مستوى التوافق المهني.

نضيف دراسة حرشاوي سهام (2012) حول السلوك الإشرافي وعلاقته بالأداء المهني دراسة ميدانية بمؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية EATIT حيث تم توزيع استمارة استبيان على عينة تبلغ 53 مشرف ميداني وتوصل إلى أنه علاقة بين السلوك الإشرافي والأداء بغض النظر عن طبيعتها ونوعها.

نضيف دراسة طيبي امينة (2020) التي تتمثل في الإشراف المهني ودوره في التقليل من حوادث العمل دراسة ميدانية بمؤسسة سون لغاز بسكرة مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل الجزائر حيث كان من أهداف هذا البحث معرفة مدى مساهمة المشرف في التقليل من حوادث العمل، والكشف على الأهمية التي يلعبها المشرف داخل المؤسسة من اجل توعية العمال تجنباً للوقوع في الأخطاء المهنية وتقاديا للحوادث، وقد توصل البحث إلى ان لوجود المشرف أهمية كبيرة ذلك للدور الذي يلعبه والمسؤوليات التي يقوم بها ومدى فعاليتها ورجوعها بالنفع على العناصر البشرية.

بعد أن أصبحت العناية بالعنصر البشري الشغل الشاغل للمؤسسات من أجل تحقيق أهدافها نذكر المشكل الجدير بالذكر مخاطر العمل بحيث تتعرض معظم هذه المنظمات باختلاف أنواعها سواء الصناعية منها أو الخدماتية الصغيرة والكبيرة العامة منها والخاصة

لمشاكل لا حصر لها تعود لأسباب متنوعة كسوء النمط التسييري أو تكون مرتبطة بشخصية العامل أو المناخ التنظيمي، والتي لها آثار بالغة على الإنتاج والإنتاجية وأيضاً على العامل ونفسيته وصحته وهي مشكلة تواجهها المنظمات وهي نتيجة عوامل متعددة كإهمال المنظمة للعامل من خلال البيئة الداخلية وسوء التجهيزات المادية (رجاء، 2017، ص17).

ونظراً لأهميته قام العديد من العلماء بدراسة هذا المتغير لآثاره السلبية التي تعود على العمال والمنظمات ونذكر بذلك دراسة: دفيش خندود (2006) حول الوعي الوقائي لدى العمال وعلاقته بحوادث العمل بالمؤسسة الصناعية الجزائرية بقسنطينة، وشملت عينة الدراسة كل العمال بمصلحة الميكانيك بجميع ورشاتها حيث بلغ عدد عمال المصلحة 54 عامل، يتوزعون على مناصب عمل مختلفة، وكان اعتماد الباحثة في أدوات جمع البيانات على استمارة استبيان، ومن أهم نتائج الدراسة توجد درجة عالية من الوعي لدى العمال، ومعناه أن أفراد العينة يقومون بأداء أعمالهم بوقاية أنفسهم من خلال الالتزام بتطبيق الإرشادات الوقائية والتعليمات الأمنية والتي تتضمن وسائل وأساليب التوعية المتبعة.

وكذا دراسة سمير حديبي (2009)، حول حوادث العمل وعلاقته بالروح المعنوية بقسنطينة وتمثله عينة البحث لمديرية التصنيع بمركب الجرافات والرافعات البالغ عددها ب 60 عامل من أصل 140 عامل، واستخدام الباحث استمارة استبيان، أما نتائج البحث فتمثل في وجود علاقة بين حوادث العمل والروح المعنوية، ولمس ذلك من خلال التأثير التي تمارسه الحوادث على معنويات العمال بنوعية إيجابية عند توفير الامن وغياب الحوادث، والسلبيات عند وقوعهم في احباطات الفشل المهني وترك العمل.

الى جانبه أيضاً نجد دراسة إسماعيل هابيل وعلاء عايش (2012) بعنوان تقييم مدى فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية من وجهة نظر العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة فلسطين، ثم استخدام المنهج الوصفي

التحليلي لجمع البيانات اللازمة، حيث تم اعتماد استبيان مكون من 04 أبعاد تشمل على 58 فقرة وتم توزيعه على عينة بلغ عددها 218 شخص وكانت نسبة الاستيراد تقدر ب 80 % من الذين شاركوا في هذه الدراسة، إضافة إلى الاعتماد على المقابلات الشخصية، أوضحت النتائج أن الالتزام للإدارة للعليا يؤثر بدرجة متوسطة على فعالية إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية

ويكون المرافقة المهنية خطوة أساسية ومهمة يقوم بها المرافق الناجح ذو كفاءات عالية التي تمكنه من تسيير منتظم للعمل داخل المؤسسات ، واستنادا على الدراسات التي تم ذكرها في هذا الفصل سنتطرق في دراستنا الى معرفة دور المرافقة المهنية في تسيير مخاطر العمل ومن ذلك نطرح التساؤل التالي هل تساهم المرافقة المهنية في تسيير مخاطر العمل لدى عمال مؤسسة «Divindus لتوزيع مواد البناء»؟

2. فرضيات البحث:

الفرضية العامة:

للمرافقة المهنية دور إيجابي في تسيير مخاطر العمل في مؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء.

فرضيات البحث:

- الفرضية الاولى: للمرافقة المهنية دور في تقليل العنف النفسي لدى العمال في المؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء.
- الفرضية الثانية: للموافقة المهنية دور في تقليل الضغوط لدى العمال في المؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء.

- الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تسيير المخاطر المهنية من طرف العمال في المؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء وفقا للمتغيرات التالية: السن، الجنس، الاقدمية في العمل.

تتفرع فرضية البحث الثالثة إلى الفرضيات الجزئية التالية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تسيير مخاطر العمل لدى العمال في المؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء تبعا لمتغير السن.
- توجد فروق في تسيير مخاطر العمل لدى العمال في المؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء تبعا لمتغير الجنس.
- توجد فروق في تسيير مخاطر العمل لدى العمال في المؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء تبعا لمتغير الاقدمية في العمل.

1. اهداف البحث:

- التعرف على مدى مساهمة المرافقة المهنية في تسيير مخاطر العمل.
- كشف ومعرفة الدور الذي تلعبه المرافقة المهنية في التقليل من خواطر العمل لدى عمال مؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء.
- التعرف على دور المرافقة المهنية في التقليل من الضغوط المهنية في مؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء
- معرفة الفروق الموجودة في تسيير المخاطر تبعا للجنس والسن والاقدمية في العمل لدى عمال Divindus لتوزيع مواد البناء.

2. أهمية البحث:

- يشمل بحثنا على تحقيق أهمية علمية وعملية فالأهمية العلمية تتمثل في تزويد المجال العلمي بالدراسات حول المرافقة المهنية وتسيير مخاطر العمل، أما الأهمية

العملية فتمثل في النتائج والاقتراحات المتواصل اليها والدور الذي تلعبه المرافقة المهنية في تسيير مخاطر العمل وكيفية تفاديها، كالاهتمام بالعنصر البشري والجانب وتطوير كفاءاتهم وقدراتهم.

- المساهمة في التوعية لأصحاب المؤسسة في الاهتمام بالمرافقة المهنية واثره على المنظمة وتسيير العمل فيها.

تحقيق النظام داخل المؤسسات وتبادل الآراء والأفكار بين العمال.

- ضرورة القيام بدوريات تكوينية من طرف المرافق لتنمية قدرات وكفاءات العمال وتفاذي حوادث العمل المتكررة.

3. المفاهيم الإجرائية للبحث:

- **المرافقة المهنية:** هي عملية الاشراف التي يقوم بها المرافق على مجموعة من عمال في ورشات تحويل المواد الأولية الى مواد البناء ، بحيث يقوم بتنسيق وتوجيه عملهم لتحقيق أهداف مؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء التي ينتمون إليها.
- **مخاطر العمل:** وهي المخاطر التي يتعرض لها الأشخاص في أماكن عملهم وتتضمن المخاطر المهنية والعنف النفسي والظغوطات المهنية التي تمس العامل في بيئة عمله .

الجانب النظري

الفصل الثاني

المرافقة المهنية

تمهيد.

1. تعريف المرافقة المهنية.
 2. المصطلحات المرتبطة بالمرافقة المهنية.
 3. تعريف المرافقة المهنية.
 4. أهداف المرافقة
 5. صفات المرافق المهني الناجح
 6. دور المرافق المهني.
 7. مسؤوليات ومهام المرافق المهني.
 8. عناصر المرافقة المهنية.
 9. الصعوبات والمعوقات التي يتعرض لها المرافق المهني.
- خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر المرافقة المهنية من الوظائف الأساسية التي يساهم في تطوير وتوجيه العمل، والتي تضمن النجاح وتحقيق الأهداف المنشودة والوصول إلى مخرجات جيدة للمنظمات، كل هذا من خلال الدور الذي يقوم به المرافق في تأدية مهامه حيث يقوم بضمان سير العمل والحرص على سلامة العاملين داخل المنظمة كما يقوم أيضا بدور الموجه ويصدر التوجيهات ويقوم بممارسة حماية الرقابة لتوفير الامن والحماية للعنصر البشري لذا سنتطرق في هذا الفصل إلى تعريف بالمرافقة المهنية.

1. تعريف المرافقة المهنية:

نقدم مجموعة من التعاريف التي قدمها مجموعة من العلماء والباحثين عن المرافقة المهنية والتي تتمثل في:

تعريف المرافقة المهنية بأنها: "فن بناء العلاقات الإنسانية بين المرافق والعامل في جو من التعاون وروح من المسؤولية والهدف هو نجاح العمل المراد إنجازه" (محمد الجوهري، (1972)، ص222).

يعرفه أيضا (خميس إسماعيل، 1986، ص36): بأنه النشاط الإيجابي الذي يباشره شخص معين بوسيلة التأثير والاستمالة أو باستعمال السلطة الرسمية عند الاقتضاء والضرورة.

يعرف أيضا بأنه ضرورة توجيه المرافق العمال إلى ما يجب أن يعلوا، أو أنه عملية نمو مهني يمر بها العامل بمساعدة المرافق يكتسب فيها الميزان التي تجعله أكثر اتقانا وكفاءة في القيام بعمله وكل هذا على أسس علمية سليمة (نصيف فهمي، 2009، ص25).

يعرف أيضا انه اختيار العامل المسؤول الصحيح للوظيفة التي يجعل العامل يهتم بوظيفته ويعلمه كيفية قيام أدائه، ويقوم بتصويب دائه على عمل أكثر صلاحية، كل ذلك بالصبر والعدالة واللباقة حتى يعمل كل فرد على أداء مهامه بمهارة ودقة وشمول وحماس (عن حرشاوي، 2012/2013، ص60).

كما يعرفه ليكرت: المرافقة المهنية عبارة عن قدرة المرافق في التأثير على شخص او مجموعة أشخاص، وتوجيههم من أجل كسب تعاونهم وتحفيزهم على العمل أكثر في سبيل تحقيق الأهداف الموضوعية (عن بن طبة، 2016، ص09).

تركز كل هذه التعاريف على مدى تأثير المرافق في الجماعة العاملة وتوجيههم لتحقيق الأهداف المسطرة، وكل هذا بالاهتمام بالعلاقات الإنسانية التي يجب أن تبني بين المرافق والجماعة التي يشرف عليها.

2. المصطلحات المرتبطة بمصطلح المرافقة المهنية:

نظرا لأهمية المرافقة المهنية في المنظمات، قام العديد من الباحثون والعلماء بدراسة هذا الموضوع ولقد اختلف كل واحد منهم في تسميتها فنجد تعدد في المصطلحات التي تأتي بنفس المعنى فنجد: التأطير المهني، المصاحبة المهنية، التوجيه المهني، المتابعة الميدانية.

3. تعريف المرافق المهني:

نقدم مجموعة من التعاريف عن المرافق المهني الذي يقوم بدور المرافقة المهنية والتي تتمثل فيما يلي:

يعرف محمود فهمي العطروري المرافق بأنه: الشخص الذي يشرف على مجموعة من العمال، بحيث يقوم بتوجيههم ويتلقون وينفذون تعليماته وأوامره، وينسق أيضا جهودهم ويوجهها ويشرف عليها للوصول إلى الهدف المرغوب (عن محمود فهمي، 1969، ص296).

يعرف المرافق بأنه من يشرف على العمال وينقل إليهم التعليمات ويراقب تنفيذهم لها ويوجههم لتحقيق المستوى المطلوب للوصول إل الإنتاج بالحجم المقرر، كذلك تتوفر لديهم صفات العمل المهرة مع ارتفاع المستوى والخبرة لديهم، بحيث يمكنهم فهم التعليمات الفنية وإدراك أسرارها ويقومون بنقلها بطريقة بسيطة للعمال، هذا إلى جانب تمتعهم بصفات القيادة الرشيدة (أحمد زكي البدوي، 1948، ص280).

يعرفه أيضا الازهري كنعان بأنه: الشخص الذي يعتمد على دفع تابعة لإنجاز الاعمال باستعمال القوة والتأثير فيهم (عن بن طبة، 2016، ص22).

من خلال ما تم عرضه من تعريفات متعلقة بالمرافق المهني نستنتج بأنه الشخص الذي يشرف على مجموعة من العمال في مؤسسة ما، يقوم بتسيير وتوجيه عمل المرؤوسين وتنسيق جهودهم ومراعات حاجاتهم وتكوينهم ميدانيا لتحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة التي يعملون بها.

4. أهمية المرافقة المهنية:

يحتاج العمال في كل مجال من مجالات الحياة إلى من يرشدهم، يوجههم ويشرف عليهم حتى تتطور أعمالهم من الحسن إلى الاحسن، وحتى ترتفع مستوى الخدمة التي يؤدونها وبتزايد انتاجهم وتعلو قيمته.

في المنظمات عملية المرافقة مرتبطة ارتباط وثيق بتحقيق أهدافها، وأن السياسات توضع من قبل المسؤولين في الإدارة العليا والتي هدفها الوصول إلى واقع ملموس كل هذا في إطار المرافقة المهنية.

تكمن أهمية المرافقة المهنية في حجم العمل وما يرتبط به من تنسيق وتوزيع وتنظيم وتخطيط وما يؤثر به من متغيرات أخرى مثل المهارات وبيئة العمل والآلات والمعدات والمكان والزمان، فالمرافق لابد أن يوازن بين المتغيرات بوضع المناسب منها وصولا بالمنشأة والعمال إلى أهدافهم المرسومة (عن بوعطيط ، 2007 ، ص33).

نضيف أيضا أن للمرافقة المهنية أهمية كبيرة في تطور كفاءات العمال ومهاراتهم وتعليمهم كيفية تسيير مخاطر العمل ومواجهتها والتنبؤ بها وتفاذي تكرارها والتقليل من حدة خطورتها.

5. أهداف المرافقة المهنية:

إن هدف المرافقة المهنية هو وضع التنظيم موضوع العمل وتتمثل في أداء ثلاثة أهداف تتمثل في:

أهداف إدارية، أهداف اقتصادية فنية، أهداف اجتماعية، وهذه الأهداف متداخلة مع بعضها البعض في إطار واحد متكامل، يساعد كل هدف منها الآخر لأنها تستمد وتدعم بعضها البعض.

5-1 الهدف الإداري للمرافقة المهنية:

يتمثل في القدرة على التحكم في التنظيمات وتقديم المعلومات اللازمة والتنسيق بين الخدمات، كما يشمل التعاون والإرشاد والمساعدة وتقديم الاقتراحات الخاصة بتقسيم العمل، وزيادة النشاط وتعديل البرامج.

5-2 الهدف الاقتصادي الفني للمرافقة المهنية:

يتمثل في زيادة الإنتاج ولا يكون ذلك إلا من خلال التنظيم الإداري المحكم والرعاية الاجتماعية ويكون ذلك خلال التزويد بالمعلومات المتعلقة بالعمل الذي يقوم به العامل من أجل تنمية كفاءته وقدرته على الإنتاج الجيد.

5-3 الهدف الاجتماعي للمرافقة المهنية:

المساعدة في تحقيق المطالب والرغبات المتنوعة كالزيادة في الاجر، الخدمات الطبية، الوجبات الغذائية، السكن، المواصلات، الخدمات الترفيهية، مما يعكس ذلك الشعور بالرضا عن العمل وارتفاع الروح المعنوية لدى العمال (عن بوعطيط، (2007)، ص36).

تتمثل أيضا اهداف المرافقة المهنية في استتار العمال بالاستقرار في عملهم، بحيث يقوم المرافق بتكوين ميداني لتفادي الاخطار والحوادث في العمل ما يجعلهم يشعرون بالاستقرار والامن.

تزويد المرافق العمال بقدرة من الخبرات المتعلقة بعملهم وتقديم المساعدة اللازمة لهم، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات.

تهيئة الظروف اللازمة للعمال لتأقلمهم مع كل مستجدات العمل.

6. صفات المرافق المهني الناجح:

لنجاح عملية المرافقة يستوجب توفر جملة من الصفات في المرافق المهني والتي نذكر منها:

6-1 التمتع بروح المسؤولية:

تعتبر هذا الصفة جوهرية وأساسية كونها تتمثل الأساس لكل ما سيأتي بعدها من صفات، لأنه قابلية تحمل المسؤولية بكل قناعة يدفع بالمرافق إلى الاهتمام المتزايد بشؤون العمل والعمال، وانعدامها يؤدي إلى الإهمال الذي سيظهر في اشكال مختلفة كتأجيل العمل والتراخي في أداء الواجبات وتعطيل المواعيد مما يسبب حالة من الفوضى في المؤسسة. (الشيكشي (1979)، ص332).

6-2 الاجتهاد لمعرفة العمال أكثر:

تتوافق هذه الصفة مع القاعدة التي تقول: "كلما علمت عن شيء ما زاد فهمك له، وكلما زاد فهمك له أحسنت التعامل معه"، وهذا ينطبق مع مهام المرافق، فكلما عرف عماله زاد فهمه لهم وهذا سيضفي جوا من الاحترام المتبادل وهامشا أكبر من مشاعر المحبة والصدقة.

6-3 القدرة على التوجيه والتنظيم:

تظهر هذه الصفة ذكاء المرافق وقدرته على التعامل مع العمال، وتظهر أيضا مدى مرونة الأسلوب المتبع من طرفه لاحتواء العامل وتوجيهه ومراقبته وتقديم النصائح له، بعيدا عن الاحتقار أو الازدراء أو ما شابه من السلوكيات التي قد تخذش نفسيته.

6-4 القدرة على اظهار أهمية اعتماد العمال على أنفسهم:

تمكن هذه الصفة أن تحرر طاقات العمال وتجعلهم يشعرون بالثقة أثناء محاولتهم تجاوز صعوبات العمل، وهذا يخلف حالة من الاعتماد على النفس لدى العمال وتطور في قدراتهم ومواهبهم.

6-5 اشراك العمال في اتخاذ القرارات:

حسب الاختيارات النفسية فان الفرد يميل إلى اتباع اراءه وقراراته ويميل إلى تقبلها دون غيرها، لذلك فان المرافق مطالب باشراك العمال في اتخاذ القرارات لأنه بذلك يفتح آفاق ابراز المواهب. (عن طيبي (2021)، ص36).

مما ذكرناه من صفات للمرافق المهني نذكر أيضا انه من اساسيات المرافقة تكوين علاقات وطيدة بين المرافق والعمال حيث يجب أن يعمل على اشراكهم في اتخاذ القرارات والتبادل فيما بينهم والحد من المخاطر المهنية والمخاطر النفسية والاجتماعية وخلق جو مريح وحسن وروح التعاون فيما بينهم.

7. دور المرافق المهني:

المرافقة تعد من المستويات المهمة التي تساند المستويات التنظيمية المختلفة داخل المؤسسات حيث يحاول فيها المرافق أن يخلق مناخا سيكولوجيا مريحا يساعد على عملية الإنتاج حيث تتمثل أدواره في:

1.7 الدور التعليمي للمرافق المهني:

يتعلق هذا الدور بالجانب الفني فحيث يقوم المرافق فيه بتوجيه العمال نحو أفضل الطرق والوسائل التي يضمن لهم نجاح ما يقومون به من أعمال وكثيرا ما يتجاوز ذلك إلى ممارسة التجديد والابداع والابتكار بشتى الطرق والوسائل الملائمة للعمل، وواجبات المرافق في ظل هذا الدور تتحدد فيما يلي:

- **التدريب:** المرافقة من موقعه يعتبر الأكثر دراية باحتياجات العمال إلى التدريب وتحديد أنجح وأحسن الوسائل لذلك.
- **التكييف:** حيث يساعد المرافق العمال على تكيف أنفسهم مع ظروف العمل وذلك عن طريق التوجيه والمراقبة والإرشاد.
- **الوقاية:** يلزم المرافق العمال على استخدام وسائل الوقاية المختلفة لتفادي الاخطار والحوادث المهنية التي يتعرضون لها باحتكاكهم مع البيئة العملية، ويقوم أيضا بتدريبهم وتكليفهم على الآلات والأدوات المختلفة للعمل.
- **المساعدة:** يساعد المرافق العمال على تقليل كل العقبات والصعوبات التي يمكن أن يصطدموا بها أثناء أدائهم لعملهم ومهامهم.
- **الاعتماد على التجارب والخبرات:** هنا يعتمد المرافق على خبراته وتجاربه والممارسة كأسلوب في التعليم ليوفر بذلك فرصة أكبر للاستفادة التطبيقية.

ولكي تتجح كل هذه الأمور التعليمية في هذا الدور يجب أن تتوفر جملة من الصفات أو الشروط في المرافق والتي تتمثل في:

- **حسن الاستماع:** وذلك للتعرف الدقيق على المشاكل ويجعل التشخيص عالي.
- **توسيع أفاق التعليم:** مما يعني فتح مجال تعبير واسع للعمال للتعبير على أنفسهم وتطوير قدراتهم.

- مراعات الفروق الفردية للعمال: ويتم ذلك بتفادي عقد المقارنات بين العمال، لان لكل عامل امكانياته ودراته الخاصة التي تختلف عن الاخرين سواء كانت بالزيادة أو النقصان.
- الكفاءة المهنية: حيث أن شرط الكفاءة أكثر من ضروري يجب أن يكون المرافق على قدر معقول من الكفاءة ليكون مؤهل للقيام بدوره كمدرّب ميداني أشياء جديدة للعمال.

2.7 الدور الإداري للمرافق:

- يقصد بالدور الإداري للمرافق الملاحظة المباشرة للعمال أثناء تأديتهم لعملهم، مضافا اليه الحرص على تنفيذ أوامر وقرارات الإدارة، ليكون بذلك الدور الإداري للمرافق من أكثر الأدوار ارتباطا بالمعنى الكلاسيكي لعملية المرافقة، فهو في هذه الدور حلقة وصل بين الإدارة والعمال بنقل التعليمات والاورامر من المسؤولين إلى العمال، وينقل انشغالات ومشاكل العمال إلى الإدارة، وفي ظل هذا الدور تكون مهام المرافق على النحو التالي:
- تأمين الفهم السليم للأوامر والتوجيهات التي تأتي من الإدارة للعمال، لتفادي سوء الفهم الذي غالبا ما يكون في عملية إيصال القرارات والاورامر.
 - تمثيل العمال في الإدارة في مختلف الاجتماعات والحرص على طرح مشاكلهم طرعا موضوعيا.
 - العمل على توزيع وتقسيم العمل بين العمال سليما يلائم قدراتهم وخبراتهم ومهاراتهم.
 - السهر على النظام داخل الوحدة الإدارية وذلك بالتزامه شخصا بتطبيق تعليمات الإدارة والالتزام بالقانون الداخلي للمنظمة وحث العمال على مراعات الانضباط والتشديد على ذلك (صباح الدين (1985)، ص102).

3.7 الدور النفسي الاجتماعي للمرافق:

إن الدور النفسي الاجتماعي للمرافق يتسم بأهمية بالغة في الحياة الوظيفية للمرافق ومدى نجاحها وذلك كونه يمس الجانب العلائقي والإنساني في المؤسسة، خاصة وأن الكثير من العلماء والاختصاصيين النفسانيين يؤكدون بأن الناحية الإنسانية في العمل لا تقل عن الناحية المهنية (العيسوي (1967)، ص 212).

8. مسؤوليات ومهام المرافق المهني:

تقع على المرافق مسؤوليات ومهام كثيرة ومهمة مرتبطة بحياة العمل وسلامة الممتلكات وهو المشرف على تطبيق إجراءات السلامة ومن مسؤولياته:

- معرفة القوانين والتشريعات المحلية الخاصة بالسلامة المهنية.
- التأكد من توفير معدات وتجهيزات السلامة في العمل.
- التبليغ عن أي قصور أو خلل في أنظمة السلامة.
- التأكد من إتمام اجراء تقسيم وتخمين لكل الأجهزة والآلات والمعدات.
- اجراء تفتيش دوري على مخارج الطوارئ والمعدات الحرائق.
- إجراء تفتيش لإجراءات السلامة في مقر العمل.
- التأكد من تنفيذ سياسة السلامة الموضوعة من قبل المؤسسة.
- التأكد من تدريب العمال الجدد على أساسيات السلامة للأعمال المخصصة لهم.
- التأكد من تطبيق كافة القوانين وتشريعات السلامة المهنية وتقديمها للمسؤولين.
- معرفة نتائج الحوادث ومعرفة الأسباب ودراستها وتدوينها (عز الكابد (2015)، ص 194).

تتعدد مهام المرافق المهني في المؤسسات نذكر أيضا مهمة مراعاة أدمية وإنسانية العمال ومراعاة فروقهم الفردية والعمل على خلق مناخ ودي في المحيط المهني وانشاء مبدأ التشاور مع العمال أي جو ديمقراطي.

9. عناصر المرافقة المهنية:

لنجاح عملية المرافقة المهنية بأخذ المرافق بعض العناصر التي توصله إلى تحقيق الأهداف المطلوبة والتي تتمثل في:

- **الرقابة:** تتضمن الرقابة عدة معايير كإجراء التقييم الذي يستهدف التعرف على مدى تطابق الأداء الفعلي مع المعايير الموضوعية بالإضافة إلى اتخاذ مجموعة من الإجراءات التصحيحية في حالة وجود انحرافات بين الأداء الفعلي وتلك المعايير.
- **التوجيه:** عملية التأثير في المرؤوسين لتحقيق الأهداف التنظيمية حيث يتم توجيه سلوك الجماعة في العمل، والذي يعتمد على أسس علمية وموضوعية من أجل بلوغ الأهداف المنشودة.
- **التخطيط:** وهي الخطوة الأولى التي يقوم بها المرافق وهي عملية تنظيمية فيها تحدد الأهداف والخطوات للوصول إلى تحقيق ما هو مطلوب بدرجة منسقة.
- **التنظيم:** يعني تكليف كل عامل بعملية محددة والتنسيق بين أهدافهم وأعمالهم لتنفيذ الخطة الموضوعية (بن طبة، 2016، ص25).

10. الصعوبات والمعوقات التي يتعرض لها المرافق المهني:

يتعرض المرافقين عدة مشاكل عند أداء مهمتهم وعملهم والتي نذكر منها:

- الاتصال مع المديرين والموظفين التشغيليين، فالمرافق يواجه صعوبة في الاتصال لأنه يتصل من جهتين في نفس الوقت مع المدراء الأعلى مرتبة ومع مرؤوسيه من جهة أخرى.
- كون المرافق المهني ممثل للإدارة من وجهة نظر المسؤولين لأنهم لا يرون القوانين والأنظمة والقواعد والتعليمات إلا من خلال المرافق.
- اضطرار المرافق للقيام بالأعمال التنفيذية على حساب مهامه وواجباته المطلوبة منه كمرافق.
- محدودية سلطة المرافق كونه رئيس ومرؤوس عليه فليس له السلطة الكافية للقيام بدوره في أكمل وجه.
- مع وجود النقابات العمالية وإدارة الشؤون الموظفين تقلصت صلاحيات المرافق وعليه أن يتكيف مع الضرورة ويلجأ إلى مهاراته في المرافقة باستخدام التأثير والن
- يتعرض المرافق في حياته العملية للكثير من العوائق بحيث يقوم بمهام كثيرة في نفس الوقت، يقوم بالإشراف ويقود الفريق ويقيم الأداء ويحفز ويطور مهارات العمال، ويتعامل مع المديرين والمرؤوسين مما ينشأ خرافات وغير ذلك. (الطراونة، 2011، ص13)

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل، يتضح لنا أن وظيفة المرافقة المهنية في المنظمات والمؤسسات أساسية وضرورية، فكل تنظيم يحتاج إلى رعاية ورقابة وتوجيه للعمال فيه.

لذلك فهي من أهم الوظائف وأصعبها لان المرافق يتعامل مع العمال باختلاف سماتهم الشخصية وفروقهم الفردية وخبراتهم المختلفة، من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

الفصل الثالث

مخاطر العمل.

تمهيد.

1. تعريف مخاطر العمل.
2. المفاهيم المرتبطة بمخاطر العمل.
3. التصنيفات المختلفة بمخاطر العمل.
4. الظروف المهنية التي تؤدي إلى مخاطر العمل.
5. تحليل الأخطار المهنية.
6. عواقب الأخطار النفسية الاجتماعية.
7. الوقاية من الأخطار النفسية الاجتماعية.

خلاصة الفصل.

1- تعريف مخاطر العمل:

لغة: خطر مستوحاة من مصطلح اللاتيني RESSCASS أي Risque والذي يدل على الارتفاع في التوازن وحدوث تغيرا ما مقارنة مع ما كان منتظر والانحراف المتوقع (صوار يوسف، 2008، ص 23).

اصطلاحا: هي طروق أو وضع في العالم الواقعي، يوجد فيه تعرض لوضع معاكس بشكل أكثر تحديدا.

تعريف المخاطرة: يقصد بها حالة تكون فيها إمكانية أن يحدث انحراف معاكس عن النتيجة المزعوبة المتوقعة أو المأمولة (عبد العال حماد، 2007، ص 16).

التعريف الإجرائي بمخاطر العمل:

هو كل ما يهدد أمن وسلامة العامل في بيئة عمله و تشكل خطرا على حياته و عدم طمأنينته أثناء العمل وقد تؤدي به الى أمراض مهنية أوإعاقة أو إصابات الناجمة لمجموعة من الظروف المختلفة .

- المصطلحات المرتبطة بمصطلح مخاطر العمل:

- تعريف الأخطار النفسية الاجتماعية:

يعرف بأنه المخاطر على الصحة العقلية والبدنية والاجتماعية، الناتجة عن ظروف العمل والعوامل التنظيمية والعلائقية التي من المحتمل أن تتفاعل مع الأداء العقلي. (عن آدم، عيمر 2019-2020، ص 29).

- مبدأ عدم التأكد:

هي نقص في معرفة المستقبل، إذ عدم التأكد يتضمن الحدوث الجيد أو السيئ كتنقل المستهلك لبعض السلع، الذي قد يفوق كثيرا كل المتوقعات المتقابلة وقد يكون العكس.

كما يعرف أيضا على أنه حالة ذهنية تتميز بالشك بناء على انعدام المعرفة بما سيحدث أو لا يحدث في المستقبل وهو عكس التأكد، الذي هو اقتناع أو يقين بشأن موقف معين، إذن عدم التأكد هو رد فعل بسلوكي لغياب المعرفة المستقبل ويخلق وجود المخاطرة في ظرف أو مجموعة من الظروف التي يوجد فيها احتمال حدوث الخسائر (عبدلي، 2012، ص 7).

2- التصنيفات المختلفة لمخاطر العمل:

تكون المؤسسة دائما عرضة للمخاطر التي يؤدي بها إلى تكبد خسائر والفشل في تحقيق أهدافها وهذا نتيجة لسوء التخطيط، ويتشكل الفرق في هذه الأسباب وتأثيرها أساس التصنيفات المختلفة للمخاطر والمتمثلة في:

- المخاطر الفيزيائية المتعلقة بالهواء المضغوط والغازات.
- المخاطر الكهربائية.
- المخاطر المتعلقة بالحرائق.
- المخاطر البيولوجية.
- المخاطر الكيميائية.
- المخاطر للتنقل.
- مخاطر السقوط.
- مخاطر الحمولات.
- مخاطر الحرارة والضجيج.

(عن عز الدين، 2018-2019، ص 15).

3- الظروف المهنية التي تؤدي إلى مخاطر العمل:

مع ظهور التطور التكنولوجي في مختلف المجالات بدأت تظهر الكثير من المشاكل التي شكلت خطراً على مقومات الإنتاج بسبب عدم التقيد بتأمين بيئة عمل آمنة والاهتمام الأول والأخير بكميات الإنتاج.

وفيما يلي بعض المخاطر التي قد يتعرض لها العاملون في مكان العمل والتي ترجع إلى أحد الظروف المسببة لها:

3-1- الإضاءة:

بفضل دائماً الاستفادة من الإنارة الطبيعية ويجب أن يؤخذ بعين الاعتبار هذا العامل عند التخطيط الأولي لبناء المنشأة الصناعية، والإنارة السيئة تؤدي إلى حدوث الكثير من المشاكل وقد تكون سبباً في حدوث الكثير من إصابات العمل.

حيث أوضحت الدراسات العلمية أن نسبة (15%) من مجموعة الحوادث التي تقع داخل مراكز العمل تكون سببها سوء الإضاءة، فالإضاءة السيئة لا تعني فقط ضعف الإنارة بل تشمل لضعف الإضاءة:

- الأعمال التي يتعرض فيها العامل لضعف الإضاءة.
- عمل الإنقاذ والمناجم والعمل تحت الأرض وغيرها.
- عمل التحميص في معامل التصوير والأشعة وغيرها.
- الأعمال التي يتعرض فيها العامل لشدة الإضاءة.
- التعرض للوهج أثناء عمليات القطيع واللحام.
- التعرض للإضاءة المبهرة كما يحدث للعاملين في قاعات السينما والتلفزيون.

إن وجود إضاءة جيدة ومناسبة تساعد كثيرا على تحسين الإنتاج ومنع الحوادث في العمل.

3-2- الضوضاء:

مع ظهور الصناعات ظهرت المشاكل التي أثرت على البيئة ومن هذه المشاكل الضوضاء التي يحدثها هذه الصناعات حيث تعتبر الضوضاء من المشاكل للخطرة التي تؤثر على صحة الإنسان وذلك تأثيرها المباشر وغير المباشر على الجهاز السمعي.

ويعتبر الصوت نوع من أنواع الطاقة الصادرة عن حركة بذبذبة يحدث بتوفير المصادر الذي يولده الوسط الذي ينقله والأذن التي تسمعه وتتراوح قوة صوت الإنسان بين 300 و 3000 ذبذبة في الثانية فقد يحدث نتيجة ذلك صمم جزئي او دائم.

وتتمكن الأذن البشرية من سماع الأصوات ذات الذبذبات الواقعة بين 1- و 160000 ذبذبة في الثانية.

أما درجة الصوت تقاس بـ (pich) وجميع الأصوات التي نسمعها يوميا تندرج تحت مستويات رئيسية مقاسة بالسبيل وهذه المستويات هي:

أ/ المستوى 40-50 ديسبيل: يؤدي إلى تأثير وردود فعل مكسبه تتمثل بالقلق والتوتر فهي تؤثر على المخ مما يؤدي على التوتر النفسي والاضطراب.

ب/ المستوى 60-80 ديسبيل: له تأثير سيئة على الجهاز العصبي ويؤدي إلى الإصابة بالألم الشديد في الرأس ونقص القدرة على العمل.

ج/ المستوى 90-110 ديسبيل: يؤدي انخفاض شدة السمع واضطرابات في الجهاز العصبي والجهاز القلبي.

د/ المستوى أعلى من 120 ديسيبل: يسبب آلام للجهاز السمعي وإنعاس خطير على الجهاز الوعائي إلى عدم القدرة على تمييز الأصوات على بعضها.

وتقاس شدة الصوت بالديسيبل (Decibile) (وحدة قياس الضوضاء). وإن أضعف شدة يمكن لأن الإنسان سماعها هي (1 ديسيبل)، أما أقصى شدة صوت يمكن تحملها قبل أن تبدأ الآلام في الأذن هي (120 ديسيبل).

وتبعا لمواصفات المنظمة الدولية لتوحيد القياس (ISO) فإنه يجب أن لا تزيد بشدة الصوت يمكن حول العاملين عن (85 ديسيبل) وهي مساوية لشدة صوت مكبرات الصوت.

وقد اعتبر الصوت الذي يزيد شدته عن (85 ديسيبل) هو صوت صنار بالجهاز السمعي إذ استمر التعرض له لمدة ثمانية ساعات في اليوم ولمدة ستة أيام في الأسبوع وليست طويلة تزيد عن عشرة سنوات.

جدول رقم (01): يوضح الضوضاء وقياسه من بعض المصادر:

الشدة (ديسيبل)	مصدر الض
80-90 ديسيبل	حركة ازدحام السيارات
100 ديسيبل	المطرقة الهوائية
110 ديسيبل	مطارات الطائرات
200 ديسيبل	الصاروخ حين إقلاعه

وتنشأ الضوضاء عن مجموعة من الأصوات العالية التي تجتمع في آن واحد وقد تكون مستمرة كالتالي نجدها في العمليات الصناعية او تكون منقطعة وفيما يلي أنواع الضوضاء:

- ضوضاء مستمرة (آلات والمعدات الغزل - والنسيج).

- ضوضاء منقطعة (المطارق الهوائية، والإنفجارات).
 - ضوضاء الطرقية (كالاصتدامات والارتطامات المتتالية).
 - مصادر الضوضاء:
 - ضوضاء وسائل النقل (السيارات، القطارات، الطائرات..).
 - الضوضاء الاجتماعية الأنشطة المنزلية (أصوات، الأشخاص، إصلاح السيارات، الحيوانات..).
 - الضوضاء الصناعية (الناجمة عن أماكن العمل ومصدرها المصانع.
 - ضوضاء الماء (صوت الأمواج، صوت محركات السفن، صوت الكائنات البحرية..).
 - العوامل التي تستهدفها الضوضاء الفرد:
 - العوامل الشخصية: مثل عمر الفرد ووجود حالات مرضية سابقة في الجهاز السمعي.
 - شدة الضوضاء.
 - مدة التعرض للضوضاء.
- الأضرار التي يتعرض لها العامل نتيجة التعرض للضوضاء:
- تأثيرات سمعية (صعوبة التخاطب، الشعور بالضيق، العصبية، نقص القدرة على التركيز).
 - تأثيرات سمعية: وهي تصيب الجهاز السمعي وتؤدي إلى الصمم وتنقسم إلى قسمين:
 - تأثيرات سمعية مؤقتة وهي تؤثر على قوة السمع ولكنها تزول بمجرد انتهاء التعرض لها.
 - تأثيرات سمعية مستديمة وهي تحدث لتحليل الخلايا الحسية ويصاب الإنسان بالصمم المهني.

3-3- التهوية:

ويقصد بها هو توفير هوائي نقي باستمرار في بيئة العمل وذلك من خلال استخدام التهوية الطبيعية أو الصناعية والعمل على تصفية بيئة العمل من كل الشوائب الضارة وتصريفها بحيث لا يؤثر على تلوث البيئة.

لذا يجب تهوية جو العمل بشكل يمنع وجود الروائح والأبخرة والغازات الضارة التي يؤذي العاملين.

وتختلف أماكن العمل ومناطق التهوية من مكان لآخر لذلك يجب تجديد الهواء ضمن حيز المصنع عدة مرات لكي يتم التخلص من ثاني أكسيد الكربون الناتج عن تنفس العاملين من الغازات الضارة والروائح والأبخرة التي تنتج عن بعض العمليات التشغيلية، كما يجب توفير أجهزة خاصة لقياس مستوى تلوث الهواء بهذه المواد لمعرفة الطرق اللازمة للتخلص منها.

كما يجب تجديد كمية الهواء التي تتراوح بين 30 m^3 للأعمال العادية و 80 m^3 للأعمال الشاقة لكل عامل في الساعة.

3-4- الحرارة:

يسبب ارتفاع الشديد للحرارة إلى ظهور الأمراض المهنية الذي ينعكس على أداء العاملين.

ويقصد بالحرارة الزائدة الارتفاع في درجة الحرارة المحيطة بالإنسان عن الحد الذي لا يحتمله مما يعرض لكثير من المخاطر وإلى الوفاة أحيانا.

وتقاس كمية الحرارة بوحدة تسمى الكالوري أو السعر الحراري وهي كمية الحرارة اللازمة لرفع درجة حرارة كيلوجرام من المادة درجة مئوية واحدة. ويجب أن لا تقل درجة حرارة الهواء الداخلي عن 15° مئوية شتاء وان لا تزيد عن 30° مئوية صيفيا.

• ومن الأعمال التي يتعرض فيها العمال لتأثرات الحرارة هي:

- العمل بجوار الأفران والمواقد مثل صناعة الحديد وصهر المعادن والاسمدة.
- العمل بجوار المخابز.
- العمل في العراء تحت تأثيرات حرارة الشمس.

3-5- البرودة:

ويقصد بها الانخفاض في درجة الحرارة إلى الحد الذي يؤثر على الإنسان الموجود في بيئة العمل ويعرضه لعدم القيام بوظائفه الحيوية كما يجب، ويسبب الانخفاض في درجة الحرارة إلى تعرضه للأمراض أو الاضطرابات إلى لبس الملابس الثقيلة التي تؤثر على كفاءته وتقيده حركته.

وتحدث في أماكن العمل الخاصة بصناعة المرطبات والثلاجات وأعمال التبريد تحدث في الأماكن الباردة مثل القطب الشمالي.

3-6- ضغط الهواء:

يقصد به التغيير في الضغط الواقع على جسم الإنسان نتيجة التواجد في أجواء معينة القيام بأعمال معينة مثل العاملين في حفر المناجم والأنفاق وكذلك في الغوص أو الغطس أعماق كبيرة.

وضغط الهواء يساوي ضغطا جويا واحد تقريبا ولكن يزداد الضغط الواقع على كامل جسم العامل بمعدل ضغط جوى واحد لكل 10m عمق، وهذا الارتفاع أو الانخفاض يؤثر على الرئتين والأذنين وعلى شبه النتروجين في الدم.

3-7- الإشعاعات:

تنتج هذه الإشعاعات عن بعض العمليات الصناعية التي تنتج هذه المواد المشعة الضارة بصحة الإنسان، والإشعاعات هي نوع من أنواع الطاقة الحرارية، أو ضوئية أو كهربائية أو ذرية.

3-7-1 أنواع الإشعاعات:

• الأشعة تحت الحمراء:

تتولد في الأفران وفي صناعة الزجاج وصهر المعادن وتؤدي إلى الإصابة بالأمراض بالعين وللوقاية منها يجب استخدام نظارات من زجاج عروكس الذي يمنع 96% من الإشعاعات الحرارية ويسمح بمرور 40% من الضوء.

• الأشعة فوق البنفسجية:

يتعرض لها العاملون في العراء نتيجة تعرضهم لأشعة الشمس المباشرة وكذلك العاملون في اللحام الكهربائية والأشخاص العاملون في السينما والتلفزيون نتيجة تعرضهم للكشافات القوية.

• أشعة الليزر:

عبارة عن حزمة مكثفة من الضوء وذات لون واحد ومخاطرها تكمن في توجيهها إلى العيون.

3-8- المواد الكيميائية:

تستخدم المواد الكيميائية في شتى مجالات الحياة وعند التعامل بها يجب الحذر والوعي وخاصة المواد الكيميائي الخطرة والسامة، ويجب عزل الأقسام خاصة منها أين تتواجد المادة الكيميائية في بيئة العمل في إحدى الصور التالية:

- الأثرية: (عضوية، غير عضوية).
- السوائل: (الأحماض، القلويات، المذيبات).
- الغازات والأبخرة.

وتكمن خطورتها فيما يلي:

- تواجهها بأكثر من صورة (سائل غازية، صلبة).
 - بعض المواد الكيماوية لها رائحة أو ألوان أو طعم وبالتالي يصعب اكتشافها.
 - تأثيرها على الجسد قد يحصل فور دخولها للجسد أو بعد فترة زمنية.
 - قدرتها على النفاذ إلى الجسد للإنسان وذلك عن طريق (الجهاز الهضمي، ملامسة الجلد، الجهاز التنفسي).
 - تأثيرها مع بعض الآلات والمعدات مثل الصدا والتآكل والانفجار.
 - مقدرتها على الانتشار السريع.
- (م ناصر منصور الروسان، حمعوني فريد بنارات، ص 75).

3-9- المخاطر الميكانيكية (حوادث تشغيل الآلات والمعدات):

يتعرض العامل للعديد من المخاطر منها ما يتصل بمكان العمل وإنشائه ومنها ما يتعلق بمواد العمل وخدماتها ومنتجاتها، وهناك ما يتعلق بالعمال أنفسهم وبطريقة تنظيم العمل في المنشأة أو مكان العمل ومن بين المخاطر التي يتعرض لها العامل نجد المخاطر الميكانيكية.

المخاطر الميكانيكية:

تعتبر العمليات والآلات الميكانيكية مصدر مخاطر كثيرة على العاملين إذ تتجم عنها نسبة كبيرة من الإصابات التي تسبب عجزاً إجرائياً أو عجزاً مستديماً.

والعمليات والحركات الميكانيكية مهما كانت بسيطة أو حقيقية لها خطورتها، وتختلف الخطورة حسب القوى المؤثرة في تلك العمليات. والحركات الميكانيكية تتناسب مع سرعة الحركة وشكل الجزء المعرض له الإنسان.

فإذا كانت قوة مصدر هذه الحركة كبيرة زيادات درجة الخطورة على المعرضين لتأثيرها أو الإصابة بها وإذا زادت الحركة صعب التحكم عليها وإيقافها وتصبح ذات خطورة مؤكدة غداً لم يكن الحد في استفحال أثرها.

وأيضاً إذا كانت الجزء المعرض إليها الإنسان مبدئياً أولاًه أحرف حادة كانت الخطورة منه اشد ومن المخاطر في الأعمال الميكانيكية نجد ما يلي:

- مخاطر الأعمال الصناعية (المباني أجهزة العمل والآلات).
- مخاطر الأعمال الإنشاءات الهندسية.
- مخاطر أعمال الشحن والنقل والتفريغ.

(م ناصر منصور الرسان، دم، عوني فريد بشارت، م هاني عبد الخرابشة، ص 75).

تحليل الأخطار المهنية:

استعراض هذا القسم كيفية تحليل الأخطار الجديدة التي يتم تحديدها وكيف سيتم إعادة تحليل الأخطار التي تم تحديدها بالفعل لرصد أي تغيرات فيما يلي وصف لطريقة أصحاب الوسيلة المعاونة كما هو موضح في الجدول.

جدول رقم (02): كيفية تحليل الأخطار الجديدة التي يتم تحديدها.

الأخطار	النشاط	التكرار
1	تقييم عام للمخاطر مع بداية كل سنة مالية	سنويا
2	تقييم عام للمخاطر مرتبطة الخطة الإستراتيجية	مع إعداد الخطة الإستراتيجية
3	مراجعة القائمة المرجعية للمخاطر لكل مشروع أو برنامج	مع بداية المشروع ثم مرة كل شهرين
4	جلسة عصف ذهني مع فريق كل مشروع	بداية المشروع
5	تدريب العاملين على إدارة المخاطر.	سنويا
6	مقابلات مع أصحاب المصلحة	بداية المشرف ثم حسب الحاجة
7	مقابلات مع الخبراء في إدارة المخاطر	في المشاريع الحساسة والنوعية
8	مسح لبيئة العمل	كل ستة أشهر
9	اجتماع فريق إدارة العمل	شهريا أو أسبوعيا حسب المؤسسة

ومن الخيارات الأخرى لطرق تحليل المخاطر ما يلي:

- مشاريع أكثر بساطة: استخدام الاحتمال والأثر في تحليل المخاطر.
- مشاريع معقدة: استخدام احد برامج المخاطر التي توفر طرق كمية أكثر تقدما وتتضمن عملية تحليل المخاطر قسمين أساسيين:
- تقييم كل مخاطر من حيث ضررها المحتمل على المؤسسة.
- ترتيب المخاطر حسب أولويتها.

(بوصافر، إبودارين، 2019-2020، ص 30).

4- عواقب الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل:

يمكن للأخطار النفسية الاجتماعية أن ينتج عنها الكثير من العواقب السلبية والتي تؤثرها بدورها على المنظمات والأفراد وتكون عائقاً أما التطورات لها وهنا سنتطرق إلى بعض العواقب التي من الممكن أن تنتج عنها:

4-1- العواقب على المنظمة:

يظهر ذلك على مستوى التنظيم الوظيفي للمنظمة، مثل التغيب عن العمل، دوران رأس المال، انخفاض معدل الإبداع، جو العمل السيء، تدهور المناخ الاجتماعي في المنظمة.

4-2- العواقب على العاملين:

يوجد صعوبات في العمل والتكيف في المرة الأولى من ظهور الأعراض التهيج، العصبية، اضطرابات النوم.

- التعب المزمن، وتدني احترام الذات يمكن أن يصل إلى الاكتئاب على المدى المتوسط، كما يمكن أن يحدث التهاب عصبي للضحية (القلق، الرعب، الأرق) وعلى المدى الطويل لمدة التعرض لهذه الأخطار قد تكون هناك نوبات عميقة في شخصية العامل (الاكتئاب الشديد، الميل الانتحارية) ويمكن أن تؤثر هذه الاضطرابات العقلية على الحياة المهنية للعاملين المعنيين بانخفاض مستوى الرضا الوظيفي، فيجب التقليل من العزلة زمن عبء العمل. (نور الدين، عبير، 2018-2019، ص 20).

وبالتالي يجب الأخذ بعين الاعتبار هذه العواقب لتفادي هذه الأخطار والتي تؤثر بدورها على المنظمة وعلى العمال، وقد تكون نتائجها وخيمة جداً، يصعب إيجاد حلول لها مما يؤدي إلى فشل المنظمات وانهارها.

5- الوقاية من الأخطار النفسية الاجتماعية:

للووقاية من الأخطار النفسية الاجتماعية يجب الاعتماد في بادئ الأمر على الفهم الجيد للتحويلات التي تشهدها المنظمة وكذلك العمل، دون إهمال تطورات المجتمع عموماً والتي تؤثر في علاقة الفرد بعمله إن على الفاعلين الأساسيين في المنظمة والتدخل على مستوى عناصر هذه التحويلات لضمان أفضل التوازنات الاقتصادية.

5-1- مستويات الوقاية:

تتفرع الوقاية حسب تعريف المنظمة العالمية للصحة إلى ثلاث مستويات: الوقاية الأولية، الوقاية من الدرجة الثانية، والوقاية من الدرجة الثالثة.

• الوقاية الأولية:

تهدف إلى الحد من ظهور الأخطار النفسية الاجتماعية والنتائج المرافقة لها بالقضاء على الأسباب المرتبطة بمواقف العمل والتي تشمل المظاهر التالية:

- مناقشة موضوع الوقاية في اجتماعات الإدارة.
- اشتراك المسؤولين الإجراءيين.
- وضع خطة الوقاية وتدابير وإجراءات لتقييم الأخطار النفسية الاجتماعية.
- تعديل ساعات العمل، وحل النزاعات وإعادة تصميم فضاء العمل.
- تحضير وتكوين مهنة الطب والتمريض للمعانات البشرية...

• الوقاية من الدرجة الثانية:

وهي تفترض الفشل أو عدم كفاية الوقاية الأولية وتتمثل في محاولة تخفيف آثار الأخطار النفسية الاجتماعية المتواجدة في ميدان العمل.

يهدف مساعدة العمال وتنمية المعارف، والحد من التعرض للأخطار النفسية الاجتماعية وأهم مظاهره فيما يلي:

- تشجيع التبادلات التي تصادف العمال في أداء مهامهم.
- التشخيص المبكر للأفراد ذوي القابلية للإصابة والعمل على مساعدتهم.
- وضع إجراءات لمعالجة العنف في العمل، والتمييز بين العمال.
- وضع إجراءات تسمح لمعالجة الضغوط في العمل.
- توعية وتحسيس العمال حول الأشخاص المختصين لاستشارتهم في المشاكل النفسية التي لها علاقة بالعمل.
- إعادة النظر في تكوين العمال.

(إيديري، 2015-2016، ص 76.)

خلاصة الفصل:

يعد موضوع المخاطر في العمل من المواضيع الهامة التي استحوذت على اهتمام الباحثين في عدة مجالات، ورغم اختلافهم في تفسيرها وتناولها وفي اتجاهاتهم الفكرية، إلا انه لا يمكن إهمال دور مدى خطورتها على المنصات.

ولقد حاولنا في هذا الفصل إعطاء صورة عامة حول المخاطر في العمل في أي منظمة من خلال استعراضنا لبعض المفاهيم، وتبيان أهداف تقييمها، وكيفية الوقاية منها وتصنيفاتها وكذلك الظروف المؤدية إلى المخاطر في العمل.

الفصل الرابع

الضغط المهني

تمهيد.

- 1- تعريف ضغوط العمل.
- 2- المصطلحات المرتبطة بالضغوط العمل.
- 3- أنواع الضغوط.
- 4- الآثار المرتبطة عن الضغوط في العمل.
- 5- العلامات الدالة على الضغوط المهنية.
- 6- مستويات الضغط.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يواجه معظم الناس في عصرنا الحالي شتى الضغوطات أثناء تأدية عملهم في أي مكان وزمان، وقد أدى ذلك إلى تأثرنا ببعضنا البعض حتى أصبحت الضغوط وكأنها مرض معدي يتأثر كل من حولنا.

ولقد فادنا اليوم التقدم التكنولوجي وسرعة التقارب والاتصالات إلى مزيد من الرفاهية والراحة وإلى زيادة الأموال، ولكن مع الأسف الشديد جلبت معها المتاعب والضغوط النفسية والبدنية، في حين أصبح العامل في المؤسسات الإدارية خاصة يواجه ضغوط كبيرة أثناء عمله في الداخل أو الخارج، وقد يعاني من عدم الرغبة في التنقل من عمله أو من وظيفته إلى أخرى، كما أن للظروف الاجتماعية أثر تشكل بعض الضغوط أيضا كالمشكلات العائلية، والأوضاع المالية الصعبة وكل هذا يعيق الفرد في تسيير عمله .

1- تعريف ضغوط العمل:

تعود كلمة ضغوط العمل (stress) لغويا إلى الكلمة اللاتينية Stringers وتعني يسحب بشدة.

اصطلاحا: ضغوط العمل فقد تعددت تعارفها ولم يتفق جميع الباحثون على تعريف واحد لها يعود السبب في ذلك لاختلاف نظرة كل باحث إلى ضغوط العمل فبعضهم ركز على البيئة الخارجية للفرد وأعتبرها مصدر رئيس لضغوط العمل وبعضهم ركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد وقد اعتبرها آخرون شئت عن صعوبات ومعوقات تقف أمام الفرد حيث تنشأ الضغوط نتيجة مواقف سلبية، والبعض أضاف أنها تنشأ عن فرص يستطيع أن يستغلها الفرد أي مواقف إيجابية (الدكتور **معن محمود عياصرة، الأستاذ مروان محمد يني احمد، 2008، ص 106**).

2- المصطلحات المرتبطة بالضغط المهني:

- الضغط المهني:

يعرفه **لوناس (Lothance) 1985** على أنه استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات البيئية والتي يترتب عنها العديد من الانحرافات والآثار السلوكية والفسولوجية والنفسية في المنظمة (**عن علو ، 2014-2015، ص 26**).

- **الضواغط (Stressors)** يشير مفهوم الضواغط إلى العوامل أو المثيرات التي تستشير إستجابة الضغط لدى الكائن العضوي وتحدث بتغيرات في الجانب الجسمي والنفسي لديه، وهذه التغيرات تسمى بإستجابة الضغط (**د. طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006، ص 23**).

- الإحترق النفسي:

لغة: تعريف معجم الوسيط، الإحترق من الفعل يحترق، إحترق، إحترق الشيء، هلك. (إبراهيم انيس وآخرون، 1962، ص 189).

إصطلاحاً: تعريف فرود بورغر (Freuden berger) 1974:

الإحترق النفسي حالة من الإستشراق البدني، بسبب ما يتعرض له الفرد من الضغوط أي يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة (معلوم ، 2014-2015، ص 36).

- الإجهاد:

ويشير المصطلح إلى نتائج التعرض للضغوط على المدى الطويل والتي تعبر عن ذاتها في الشعور بالإعياء والإنهاك ويعبر الفرد عنها بصفات مثل خائف وقلق ومكتئب، ومتوتر.

وتعبر عن نفسها في صورة أعراض جسمية ونفسية مثل الاضطراب الوجدان والمعارف وأعراض سلوكية مثل الزيادة في تدخين السجائر وتناول الكحوليات واضطرابات الأكل والعنف. (د. طه عبد العظيم ، د، سلامة عبد العظيم ، ص 28).

- الأزمة:

يرادف بعض الباحثين بين الضغط والأزمة ولكن الضغط يختلف عن الأزمة فالأزمة هي الحادثة المفاجئة التي تتطلب من الفرد القيام باستجابات قوية نحوها والتي قد تؤدي بالفرد إلى مكابدة بعض المشكلات النفسية والصحية بعد حدوثها مثل الكوارث الطبيعية (د.

طه عبد العظيم ، د، سلامة عبد العظيم ، 2006، ص 30)

3- أنواع الضغوط:

يقول سيلاي (Selay) الضغوط هي الحياة وغيابها يعني الموت (سارارنف جرير، 1999، ص 3) وهي نوعان:

3-1- **الضغط الإيجابي:** يعني هذا الضغط دافعا أو حافزا يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة في النفس.

3-2- **الضغط السلبي:** وهو ما يطلق عليه الضيق هو عبارة عن صورة مدهرة للضغوط حيث يؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن في الاستجابة المعرفية السلوكية النفسية الأمر الذي يؤدي إلى ضعف الأداء (المشمعان، 2000، ص 211).

(الدكتور معن محمد، دعياصرة، مروان محمد بني احمد، 2008، ص 141)

استنتاج:

من الرغم من وجود النوع السلبي في الضغوط في الحياة المهنية، كونه يؤثر على سلوك الأفراد وانفعالاتهم وشخصيتهم، إلا أننا لا يمكن تقاضي جانبه الآخر المتمثل في النوع في النوع الايجابي للضغوط الذي يعمل على تحسين مستوى الأداء في العمل والابتكار والإبداع فلولا وجود الضغط لما أدى العامل واجبه على أكمل وجه وتعم الفوضى والاستهزاء في العمل، وتدني المستوى والبقاء في نقطة البداية.

4- الآثار المترتبة عن الضغوط:

تسبب شدة الضغوط في العمل ظهور الكثير من التأثيرات السلبية على الفرد، فالشخص الواقع تحت الضغوطات المستمرة يعاني كثير من الاختلالات والآثار السلبية في مختلف جوانبه الشخصية ومن بين هذه السلبية نجد:

4-1 الآثار المعرفية:

تؤثر الضغوط في العمل على البناء المعرفي للفرد وثم فالعديد من الوظائف العقلية تصبح غير فعالة وتظهر هذه الآثار في الأعراض التالية:

- نقص الانتباه والتركيز والملاحظة.
- تهور الذاكرة.
- عدم القدرة على اتخاذ القرارات ونسيان الأشياء.
- فقدان القدرة على التقييم المعرفي الصحيح للمواقف.
- عدم القدرة على حل المشاكل ومعالجة المعلومات.

4-2 الآثار الانفعالية:

وتظهر هذه الآثار في الأعراض التالية:

- القلق والإحباط والغضب والخوف.
- زيادة التوتر النفسي والفسولوجي.
- زيادة الشعور بالعجز وانعدام الحيلة واليأس.
- سيطرة الأفكار والوسواس القهري.
- زيادة الصراعات الشخصية.
- عدم القدرة في التحكم على الانفعالات والسلوك.
- انخفاض تقدير الذات والثقة والسلوك.
- النظرة السوداوية للحياة.

4-3 الآثار الفسيولوجية:

كما أن الضغوط تؤثر سلبا على الجانب الفيزيولوجية للفرد ومن بين هذه الأعراض

ما يلي:

- سرعة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم والتنفس وزيادة نسبة السكر في الدم.
 - اضطرابات المعدة والأمعاء.
 - الشعور بالغثيان والرعدة.
 - جفاف الفم واتساع حدقة العين وارتعاش الأطراف.
- ولا تختصر فقط في هذه الآثار بل تتوسع إلى الآثار سلوك الفرد وأدائه ومن الآثار التي تبرز في سلوك الفرد نجد:

4-4 الآثار السلوكية: ومن أعراضها نجد:

- انخفاض الأداء والقيام باستجابات سلوكية غير مرغوبة.
- اضطرابات لغوية مثل التأتأة والتلعثم.
- انخفاض مستوى نشاط الفرد حيث يتوقف عن ممارسة هواياته.
- انخفاض إنتاجية الفرد.
- تزايد معدلات الغياب عن العمل وعدم الرضا فيه.
- تعاطي العقاقير والمخدرات وتدخين السجائر.
- اضطرابات النوم وإهمال الصحة.
- عدم الثقة في الآخرين.
- الانسحاب عن الآخرين والميل إلى العزلة.

(د. طه عبد العظيم ، سلامة عبد العظيم ، 2006، ص 4، ص 46)

5- العلامات الدالة على الضغوط:

5-1- على مستوى النفس:

- زيادة في ضربات القلب.

- قلة التركيز
- الأرق
- الآلام في الصدر والمعدة
- النسيان
- جفاف الفم
- القلق الزائد
- توتر الأعصاب.

5-2- على مستوى الغير:

- الحساسية للنقد
- الإفراط في التدخين
- الغياب والتأخر
- الشعور بالذنب
- ضعف العلاقات مع الآخرين
- تعاطي المخدرات
- الانفعال الشديد
- سوء استغلال الوقت

(د، طه عبد العظيم ، د، سلامة عبد العظيم 2006، ص 130).

6- مستويات الضغط:

تتقسم مستويات الضغط إلى ثلاثة أقسام نوضحها كما يلي:

6-1- المستوى المرتفع:

وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد يتراكم العمل عليه وتسبب انخفاض في روحه المعنوية وتولد إرتباكاً عنده وتشعره بالفشل والتشاؤم.

6-2- المستوى المقبول:

وهي من الضغوط الإيجابية والتي يشعر بها الفرد بالمتعة في العمل وعلى قدرته الفائقة على حل المشكلات وتتميز بأنها نفطي شخصية الفرد الحيوية والنشاط والتفاؤل الدائم والقدرة العالية على التفكير بتركيز وعلى حل المشكلات.

6-3- المستوى المنخفض:

وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بالملل والاجهاد ويتسبب له الشعور بالضعف.

وبما أن الفرد لا يمكن له تجنب الضغوط تماماً فعليه مواجهتها والتصدي لها قبل وقوعها والاستفادة منها، وتوجيهها التوجيه السليم وذلك عن طريق إقامة التوازن وذلك بزيادة الضغوط النافعة التي تدفع بالفرد إلى النمو والتقليل من الضغوط الضارة وحتى أيضا تشترك في هذا الدور لكي لا تتعرض للفشل والانهيال (د معن محمود عياصرة، أ مروان محمد بني احمد، 2008، ص 111).

خلاصة الفصل:

كون الضغوط المهنية من اهم المواضيع التي ركز عليها الباحثون بكثرة نظرا لما له من اثار على سيرورة العمل في بيئة العمل ، و قد اختلف تفسير الباحثون فالبعض يرى انها عنصر ايجابي في الحياة المهنية والآخرين يرى عكس ذلك اي انها تؤثر سلبا عليها.

ولقد حاولنا في هذا الفصل تسليط الضوء حول الضغوط المهنية في المنصات من خلال استعراضنا لبعض المفاهيم وانواعه الضغوط ومستوياتها والعلاقات الدالة عليه، وكذلك الاثار المترتبة عن هذه الضغوط المهنية.

الفصل الخامس

العنف النفسي في العمل.

تمهيد.

- 1- تعريف العنف النفسي في العمل.
- 2- العوامل التي تساهم في ظهور العنف في العمل.
- 3- أسباب المميّزة للعنف النفسي في العمل.
- 4- خصائص العنف النفسي في العمل.
- 5- اثار جريمة العنف النفسي في العمل.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

ان العنف النفسي في العمل ظاهرة منتشرة في الآونة الاخيرة مما يهدد سلامة الافراد العاملين داخل المؤسسات ما جعله محل اهتمام المسؤولين و العمل على تفسير هذه الظاهرة وفي هذا الفصل سنتطرق بالتفصيل على العنف النفسي في العمل و العوامل التي تؤدي اليه واسبابه وخصائصه واثاره السلبية على الفرد والمنظمة.

1- تعريف العنف النفسي في العمل:

نقدم فيما يلي مجموعة من التعريفات للعنف النفسي في العمل، بحيث أول من استخدم هذا المصطلح هو الباحث السويدي (Heinzlimen)، أستاذ في جامعة (Stokholm) في بداية الثمانيات، حيث رسم الملامح العامة لهذه الظاهرة عن طريق إجراء دراسات متنوعة، حيث عرف العنف النفسي أنه عملية مدمرة مكونة من مجموعة من الأفعال العدائية التي تبدو في ظاهرها غير مؤذية إلا أن تكرارها يولد نتائج ضارة، حيث تتحقق هذه الظاهرة من سلسلة من الأفعال التي تستغرق وقتاً طويلاً ضد شخص أو مجموعة من الأشخاص (عن عشير ، شرقي ، 2019، ص 21).

يعرف أيضاً أنه: سلوك تعسفي إرادي متكرر في مكان العمل يظهر من خلال استعمال إشارات وألفاظ أو كلمات وكذا العلاقات والتنظيم والذي يعرض للخطر يخص كفاءاته المهنية وعمله وصحته وشخصيته وحياته الخاصة، ويخرب أو يعكر جو العمل لدى الجماعة، كما يعتبر العنف النفسي في العمل سلوك منحرف وتعسف في استعمال السلطة، أو عنف على الأرجح يمكن رؤيته ليس له شكل، وهو إرادة شعورية واعية أو غير واعية للإساءة والتخريب والترهيب (عن أيت أوراس ،خلفان، 2019، ص 20).

من التعارف نستنتج أن العنف النفسي هو الكلمات والأفعال والإيماءات التي تتكرر هموماً في العمل والتي غير مرغوب فيها، والتي تمس السلامة النفسية للعمال والجسدية.

2- العوامل التي تساهم في ظهور العنف النفسي للعمل:

يعتبر العنف النفسي في العمل من أخطر أنواع العنف التي يتعرض لها الأفراد بحيث تتمثل العوامل التي تساهم في ظهورها فيما يلي:

1-2 عوامل فردية:

يمكن للعوامل الفردية أن تؤثر على حدوث عملية العنف في مكان العمل و تنطبق على كل من المتحرش وضحية العنف، وتعني بالعوامل الفردية ما يلي:

- أنواع وسمات وأنماط الشخصيات.
- سلوكيات محددة.
- الخصائص المحددة لارتباط الفرد بمكان العمل (مدة العقد، مستوى الخبرة والتدريب).

2-2 عوامل ظرفية:

تتمثل العوامل الظرفية في ما يلي:

- **العوامل التي تكون فيها نسبة الرجال والنساء غير متكافئة:** أي في المهنة التي تكون فيها نسبة الرجال أكبر من نسبة النساء، ووظائف أكثر توازنا، وينطبق هذا بشكل خاص عندما يكون الرجال والنساء في مهنة واحدة.
- **الاختلافات في القوة الهرمية:** ينطبق هذا بشكل خاص في المواقف التي ترتفع فيها الموظفات تدريجيا مقارنة بزملائهن الذكور، يمكن أن تتجم حوادث التحرش الجنسي عن سلوك الاستبعاد من قبل الرجال.
- **انعدام الأمن الوظيفي:** يمكن أن يكون انعدام الأمن الوظيفي أيضا سببا غير مباشر للعنف الذي يرتكبه المديرون بقدر ما تؤثر عليه.
- **اعتبارات التكلفة والفائدة وعن الطرق وبالتالي ففي سلوك الإدارة من المريح أن ينخفض خطر انتقام الضحايا في هذا النوع من الحالات،** أظهرت دراسة ألمانية أن العمال المتقاعدين لديهم الوقت لحل النزاعات، كما لديهم فرصة أقل للتواصل الاجتماعي مما يميل إلى عزلهم عن زملائهم.

- **تغير المرافق أو المدير:** ليس من المألوف أن تغير مديرو المناصب أو تعيين مشرف وقائد جديد لمجموعة العمل له تأثير على العمال والعمل بحد ذاته.

2-3 عوامل تنظيمية:

يصعب أحيانا التمييز بوضوح بين العنف الجسدي والعنف النفسي وذلك راجع إلى تدخل الفئات لغرض عالمي للتاريخ التنظيمي للعنف في مكان العمل:

- التغيير الإقتصادي:

من أجل الحفاظ على القدرة التنافسية في السوق المعولم بشكل متزايد، توجه معظم المنظمات الأوروبية في الألفية الجديدة آثار عمليات التغير الهائلة التي غالب ما تؤدي إلى تخفيض الحجم وإعادة الهيكلة في هذه الظروف ومن المحتمل أن تتأثر العلاقات بين الموظفين.

- الهجرة ونمو القطاع:

في حالات كثيرة زيادة المهاجرين ترتبط بنمو القطاع الغير الرسمي للاقتصاد خاصة الهجرة الغير شرعية، كما يتمثل في بعض البلدان الأوربية. (أدم ، عيمر ، 2020، ص 57).

3- أسباب انتشار العنف النفسي في العمل وعدم الإبلاغ عنه:

ثمة نقص في المعلومات المتعلقة بانتشار العنف في العمل وذلك يعود إلى أعداد كثيرة من الحالات التي لم يبلغ عنها كان فيها العاملون ضحايا لسلوك عدواني أو إساءة، نذكر فيما يلي بعض أسباب العنف النفسي وعدم الإبلاغ عنه:

3-1 التقبل الثقافي للعنف:

رغم أن العنف مرفوض من كثير من الأفراد إلا أنهم يرونه على أنه استجابة طبيعية للمنافسة، ويتم التغاضي عنه بين الأقليات كاستجابة عادلة للتمتر والفقر ونقص العدالة الاجتماعية والاقتصادية التي تؤدي بدورها إلى تدني قيم الحياة الإنسانية.

3-2 نقص نظم الإبلاغ:

لا تضع المنظمات سياسة واضحة بشأن العنف، ولم تصمم تدابير خاصة للإبلاغ عن حوادث العنف المزعجة في مكان العمل. وحتى في حال وجود هذه النظم فإن مشكلة الحصول على نموذج الإبلاغ عن هذه الحوادث شبه منعدمة.

3-3 الخوف من اللوم والانتقام:

الخوف من انتقام المعتدي يعتبر عائقاً كبيراً في وجه الإبلاغ، لاسيما إذا كان المعتدي مشرفاً على العامل وفي موقع يؤثر فيه على الوضع المهني للعامل.

3-4 قلة الاهتمام من جانب صاحب العمل:

إن قلة اهتمام صاحب العمل بشأن الإبلاغ عن أي حوادث لاحقة، بحيث المشرفون لا يشجعون العمال في الوحدات على الإبلاغ بالحوادث (موسوعة السلامة والصحة المهنية، ص 14-15-16).

4- السلوكيات المميزة للعنف النفسي للعمل:

وضع الباحث (leymann 1996) قائمة تتكون (45) سلوك عدائي يطلق عليها "سلوكيات العنف النفسي" ونذكر البعض منها:

- المضايقات السلوكية التي تمنع الضحية المتحرز بها من التعبير والاتصال وتظهر على شكل السلوكيات التالية: المسؤول المتحرش يرفض كل وسيلة تعتبر للضحية،

الضحية تقاطع باستمرار عنها تتكلم زملاء العمل يمنعون الضحية المتحرش بها من التحدث ويصرخون في وجهها عند الحديث، انتقاد العمل والحياة الشخصية للضحية المتحرش بها، ترهيب الضحية بواسطة اتصالات هاتفية، التهديد اللفظي والكتابي، تقادي التواصل المباشر مع الضحية وتجاهل وجودها.

- المضايقات السلوكية التي تؤدي إلى عزل الضحية المتحرش بها وتظهر بعض السلوكيات التالية: عدم التكلم مع الضحية، عدم السماح لها بالتكلم مع الآخرين، عزل الضحية عن المناصب الأخرى، منع زملاء العمل من التحدث مع الضحية مع تجاهل تواجدها والتي تظهر عبر السلوكيات التالية: الكذب والنفاق والوشاية الكاذبة على الضحية وإطلاق الإشاعات عليها مساس بسمعتها، الاستهزاء من الإعاقة الجسدية للضحية ومحاولة تقليدها، تقييم العمل الغير العادل والتساؤل والطعن في القرارات التي تأخذها الضحية.

- مضايقات سلوكية تهدف إلى الأضرار بصحة الضحية والتي تظهر في السلوكيات التالية: إجبار الضحية بالقيام بأعمال فيها خطورة على صحتها، تهدد الضحية باستعمال العنف الجسدي ضدها، تعنيف مادي للضحية دون إلحاق جروح أو إصابات ظاهرة، التسبب بمصاريف مالية على الضحية وإلحاق بها أضرار بالغة (حشلافي، 2015، ص 34).

5- خصائص العنف النفسي في العمل:

تتمثل خصائص العنف النفسي في العمل في المنظمات فيما يلي:

5-1 تكرار السلوكيات العدائية:

يعد التكرار في فعل التحرش من الخصائص التي تؤدي إلى العنف النفسي في العمل، فهذا العنصر يخرج فعل التحرش عن كونه فعلا طبيعيا مقبولا في ميدان العمل إلى كونه فعلا عدائيا يستهدف الضحية.

5-2 المدة الزمنية:

يعد عنصر المدة الزمنية مهما جدا لتكوين فعل التحرش النفسي في ميدان العمل لذلك يمكن اعتبار هذا الفعل إذا تكرر في فترة قصيرة جدا أو حتى طويلة وهذا ما أكدت عليه محكمة النقض الفرنسية سنة (2010) بقولها "لا يوجد أي شرط للمدة الزمنية لفعل التحرش النفسي".

5-3 صفة الجاني والمجني عليه:

يمكن أن يصدر فعل التحرش عن رئيس ضد مرؤوس أو زميل للمجني عليه أو من أي شخص آخر يمكن أن يسبب أضرار للمجني عليه.

5-4 النتيجة (الضرر):

لا يعتبر الضرر سبب مباشر للاعتراف بالتحرش المعنوي في ميدان العمل، لكن يمكن اثباته عن طريق الأفعال التي يقوم بها الجاني والتي تتصف بالتكرار في فترة زمنية معينة من شأنها إرباك أجواء العمل، أو تعريض المستقبل الوظيفي للخطر أو تهديد حقوق العامل (عبد الحسن بير السيلوي، (د س) ص 285).

6- آثار جريمة العنف النفسي:

إن آثار العنف النفسي في العمل كثيرة حيث تظهر على الأشخاص والمنظمة والمجتمع بحد ذاته ونذكر منها ما يلي:

6-1 آثار على الشخص:

- آثار على المستوى السيكولوجي للضحية في تصوراتها الذاتية المرتبطة بتعلمه وتكوينه وخبرته وتربيته وثقافته، وتصبح الضحية كثيرة الشك على المستوى المهني وغير واثقة من نفسها.

- المعاناة من العزلة مما يجعل الضحية تظهر وكأنها تافهة وتكون عرضة للتهكم والاستهزاء من طرف الزملاء والمسؤولين.
- الشعور بالاحتقار والذنب وتكوين صور خاطئة عن نفسه كالشعور بعدم القدرة على الدفاع عن نفسه.
- الضغط الشديد والأفكار الانتحارية والرغبة في الانتقام وردود أفعال عدائية للضحية.

2-6 الآثار على المنظمة:

- تظهر آثار العنف النفسي على المنظمة في النفقات المباشرة وغير مباشرة الناتجة عن التغيب عن العمل، وبنفقات من أجل تكوين العاملين الجدد الذين يلتحقون بالمنظمة تعويضاً عن أولئك الذين أخذوا عطل مرضية أو غادروا المنظمة لعدم قدرتهم وضعياً تعرضهم للعنف النفسي.
- بالإضافة إلى ما تتكبده المنظمة من خسائر في الأرباح بسبب انخفاض في الإنتاجية، وكذا النفقات الناتجة عن الأخطاء المرتكبة وانخفاض نوعية وجودة العمل مما ينعكس سلباً على المنظمة.

3-6 الآثار على المجتمع:

إن المجتمع يتحمل كذلك الآثار الناتجة عن العنف النفسي في العمل وذلك من خلال عملية التكفل بالأشخاص الذين أقصوا من العمل في مرحلة مبكرة ودفعت تعويضات بالنسبة للعاملين الذين أحيلوا إلى البطالة أو العجز والذين يجدون أنفسهم ضمن شيرورة إعادة الإدماج.

إضافة إلى تحمل المجتمع لنفقات العلاج الطبي المستعجل للضحايا وكذلك التكفل بنفقات العلاج الذي يستمر على المدى الطويل ويستدعي الاستهلاك المكثف للأدوية (عشير ، شرقي، 2019، ص 29).

خلاصة الفصل:

يعد العنف النفسي في العمل من بين الاخطار النفسية الاجتماعية التي تسبب للفرد مشاكل نفسية وعقلية واجتماعية في مكان عملها وتتشا هذه الاخطار نتيجة التفاعل الموجود بين الفرد وعمله ويرتبط بمحتوى العمل، وقد تم دراسة هذه الظاهرة الخطيرة في عالم الشغل التي اصبحت تشكل عائقا على حياة العامل من كل جوانبه ومن خلال ما رايناه في هذا الفصل لاحضنا ان هذه الظاهرة تستغرق وقتا للظهور والضحية المتعرضة للعنف النفسي لا تزال في تردد للإفصاح عنها والاعتراف بها.

الجانب التطبيقي

الفصل السادس

الاجراءات المنهجية والتطبيقية للبحث

تمهيد.

1. الدراسة الاستطلاعية.
2. منهج الدراسة.
3. مجتمع وعينة الدراسة.
4. ادوات جمع البيانات.
5. أدوات تحليل البيانات .
6. أساليب المعالجة الإحصائية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

بعد القيام باستعراض الجانب النظري في الفصول السابقة سنتطرق في هذا الفصل الى الجانب الميداني الذي يتضمن التعريف بميدان الدراسة، حدود الدراسة، كما سنعالج فيه المنهج المستخدم والعينة وكذلك أدوات جمع البيانات بالإضافة لذلك تحليل البيانات والتي هي الخطوة المهمة التي يقوم فيها الباحث لان عن طريقة تحليل البيانات يتوصل إلى نتائج تثبت قبول او رفض الفرضيات و التحقق من صحتها.

1- الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية على التعريف على ميدان الدراسة، ومعرفة الصعوبات التي تواجه الباحث أثناء التطبيق ومحاولة تجاوزها كما تسهل عليه اختيار العينة المناسبة والمتمثلة بمجتمع الدراسة، فهي مرحلة تمهيدية لا بد من اجرائها قصد تحصيل وجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة.

كما سمحت لنا الفرصة بالتعرف على ميدان اجراء دراستنا ومعرفة مجالاتها وابعادها المختلفة، كما مكنتنا المقابلة المباشرة مع العمال والحصول على معلومات ذات مصداقية علمية، وبالنظر لأهمية الدراسة لاستطلاعية قمنا بزيارة مؤسسة ديفندوس (Divindus) لتوزيع مواد البناء بتيزي وزو.

وقد قمنا بمجموعة من الإجراءات الأولية قبل الشروع في الدراسة الاستطلاعية ومن أهم الخطوات التي قمنا بها زيادة المؤسسة كخطوة أولية للحصول على الموافقة على اجراء تريض ميداني حاملين معنا طلب خطى يحمل معلومات حول جامعتنا مولود معمري تامدا والمعلومات الشخصية الخاصة بنا كطالبان في تخصص علم النفس العمل و التنظيم تسيير الموارد البشرية، مع ذكر السبب الرئيسي الذي دفع بنا إلى زيارة هذه المؤسسة الذي هو إجراء تريض و جمع المعلومات حول موضوع بحثنا ، و قد وقمنا بمقابلة خفيفة مع مدير المؤسسة من أجل للاستفسار عن بعض المعلومات والهدف من ذلك معرفة مدى مساهمة المرافقة المهنية في القليل من مخاطر العمل في المؤسسة ، و التعرف على الظروف و الصعوبات التي قد تواجهنا خلال قيامنا بالدراسة و أيضا مدى إمكانية الاستجابة على البنود الموجودة في الاستمارة ، و على أهم القوانين التي يجب اتباعها داخل المؤسسة، و من ثم الموافقة على طلبنا والتوقيع عليه، وحدد لنا تاريخ الشروع بالتريض، وبعد ذلك أرجاعنا الطلب الخطي الموقع عليه إلى الجامعة "مولود معمري" بتيزي وزو، تامدة ، وفي اليوم

الموالي زرنا ورشات العمل لمعرفة مدى قابلية أفراد العينة والتي تمثل 12 عامل للإجابة على بنود الاستبيان للمتغيرين التاليين: "المراقبة المهنية، وتسيير مخاطر العمل".

بعدها تم عرضها على الأساتذة المحكمين في قسم علم النفس العمل والتنظيم التسيير الموارد البشرية بجامعة مولود معمري والتأكد من صحة المنهجية المتبعة وكذلك صياغة العبارات البسيطة لكي تكون مفهومة وواضحة وبعدها أتمنا التوزيع على الاستبيان على الأساتذة الخمس المحكمين ثم استرجاعها، وقد استوجب علينا إعادة النظر في بعض البنود وتعديل بعضها وإعادة صياغة البعض الآخر وتصحيحها وتطبيقها على عينة تقدر ب 12 عامل، من بين عمال المؤسسة، وكان الهدف من ذلك معرفة صلاحية الاستبيان وقياس صدق وثبات المقياس ونتطرق إلى أهم التفاصيل حول الدراسة الاستطلاعية في محتوى الفصل التطبيقي هذا.

وقد توصلنا الى التعرف على ميدان الدراسة:

2 مكان اجراء البحث:

لقد قمنا بإجراء بحثنا في المؤسسة الجزائرية العمومية الاقتصادية divindus بتييزي وزو، شركة لتوزيع مواد البناء والتي تم انشائها في 2016/03/03 ضمن مجموعة الصناعات المحلية والصناعات المختلفة وهي شركة تابعة لمجموعة ويفندوس (divindus) ثم تأسيسها في المحمدية "بولاية سطيف" أنشطتها الرئيسية التسويق بالجملة والتجزئية المواد البناء (اسمنت رمادي، الاسمنت الأبيض، الاسمنت اللاصق، بلاط مكيف، معادن البناء الحديدية، خشب ابيض...إلخ.

2.2 زمان اجراء الدراسة:

لقد أجريت من خلال السنة الجامعية (2022-2023) في مؤسسة divindus لتوزيع مواد البناء بتيزي وزو، وقد استغرق البحث الميداني حوالي شهر و15 يومين وقد تم حضور 12 مقابلة في هذه المؤسسة خلال هذه المدة.

3- منهج الدراسة:

من أجل الوصول إلى الأهداف المرغوبة من الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتبار أن هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تهدف إلى وصف متغيرات البحث، وعليه يمكن تعريف المنهج الوصفي: هو كل استقصاء ينص على ظاهرة من الظواهر العلمية والنفسية، كما هي قائمة في الحاضر. (تركي، 1984، ص22).

4- خصائص عينة الدراسة:

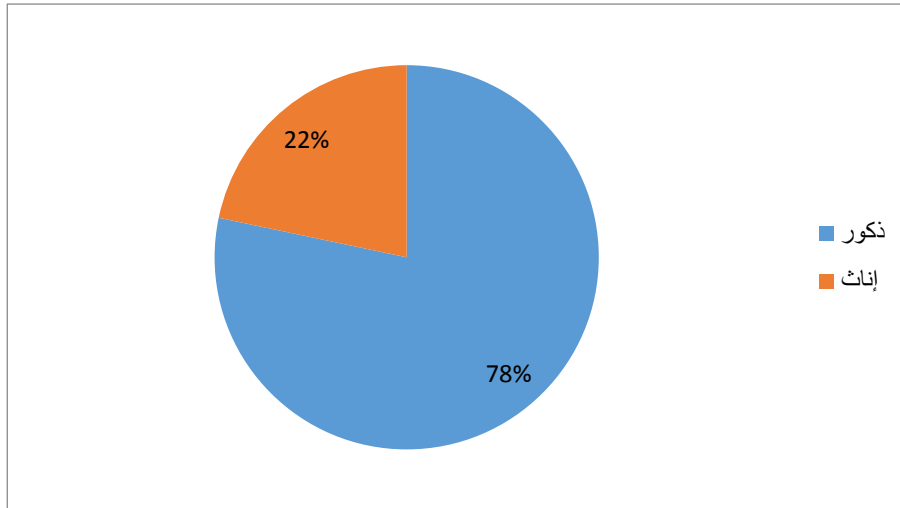
1.4 عينة الدراسة: بغرض معرفة أثر المرافقة المهنية في تسيير مخاطر العمل ثم اجراء دراسة على 72 عامل كمجتمع أصلي من مجموع عمال مؤسسة divndus.

وتمثل عينة دراستنا في 60 عامل و التي تمثل 83 % من عمال هذه المؤسسة بعدما تم حذف عينة الدراسة الاستطلاعية و المقدرة ب12 عامل، وتم اختيارها بطريقة عشوائية بغرض دراسة هذا المجتمع ويقوم الباحث باختيار العينة بهدف تعميم النتائج المتحصل عليها على المجتمع الأصلي.

2.4 خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (03): خاصية الجنس لعينة الدراسة

النسبة	التكرار	التوزيع الجنس
%78,30	47	ذكور
%21,70	13	إناث
%100	60	المجموع



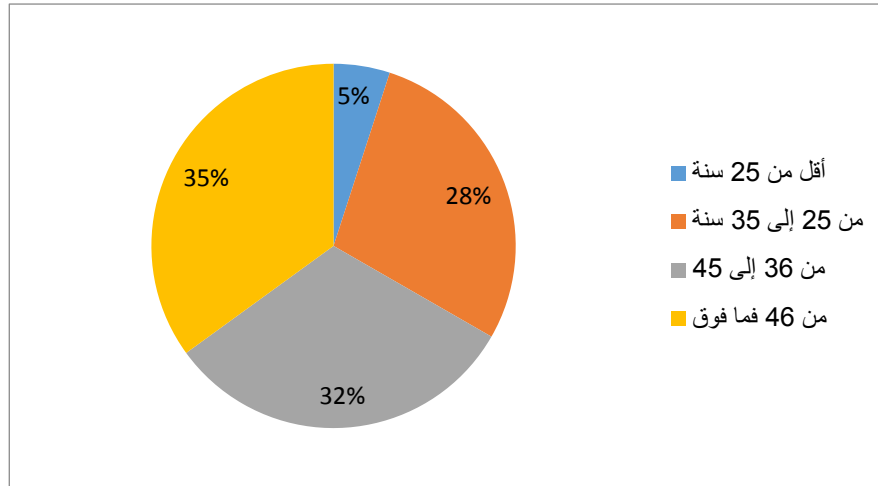
رسم بياني رقم 1 يمثل خاصية الجنس

من خلال الجدول والدائرة النسبية: نلاحظ أن نسبة الذكور والمقدرة ب %78,30 مما يقابله 74 ذكر وهو أكبر من نسبة الاناث والمتمثلة ب %21,70 مما يعادل ب 13 أنثي.

بحيث نستنتج أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الاناث (%78,30 > %21,70) وهذا راجع إلى أن الموقع الجغرافي للمؤسسة بعيد ونظرا إلى أن ذلك التخصص يحتاج إلى جهد عضلي كبير مما يجعلهم تستقطب الذكور أكثر من الاناث، أما بالنسبة للإناث نجد ما في الإدارات حيث لا يوجد الجهد العضلي.

الجدول رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

النسبة	التكرار	التوزيع السن
05%	03	أقل من 25 سنة
28,30%	17	من 25 إلى 35 سنة
31,70%	19	من 36 إلى 45
35%	21	من 46 فما فوق
100%	60	المجموع

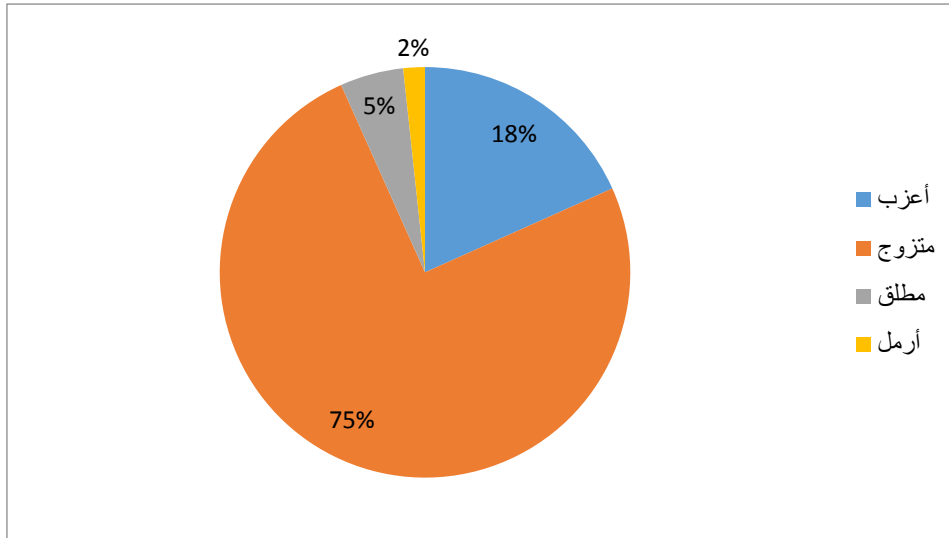


رسم بياني رقم 2 يمثل خاصية السن

تبين من خلال الجدول والدائرة النسبية أن أغلبية الاعمار تتراوح من (46 فما فوق) حيث تمثل نسبة المئوية ب 35%، ثم تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم بين (36 إلى 45 سنة) بنسبة 31% من مجموع أفراد العينة، ثم تليها الفئة المتراوحة بين (25 إلى 35 سنة) والمقدرة 28,30% وأخيرا الفئة القليلة والتي تتراوح أعمارهم أقل من 25 سنة بالنسبة 05%. نستنتج من هذا الجدول أن الفئة العمرية الطاغية في مؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء ولاية تيزي وزو هم الفئة التي أعمارهم (من 45 فما فوق) وهي الفئة الاكثر في المؤسسة، مما يدل أن عمال هذه المؤسسة تغطي فيه الفئة الشابة .

الجدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية.

النسبة	التكرار	التوزيع الحالة العائلية
%18,30	11	أعزب
%75	45	متزوج
%05	03	مطلق
%01,70	01	أرمل
%100	60	المجموع



رسم بياني رقم 3 يمثل خاصية الحالة العائلية.

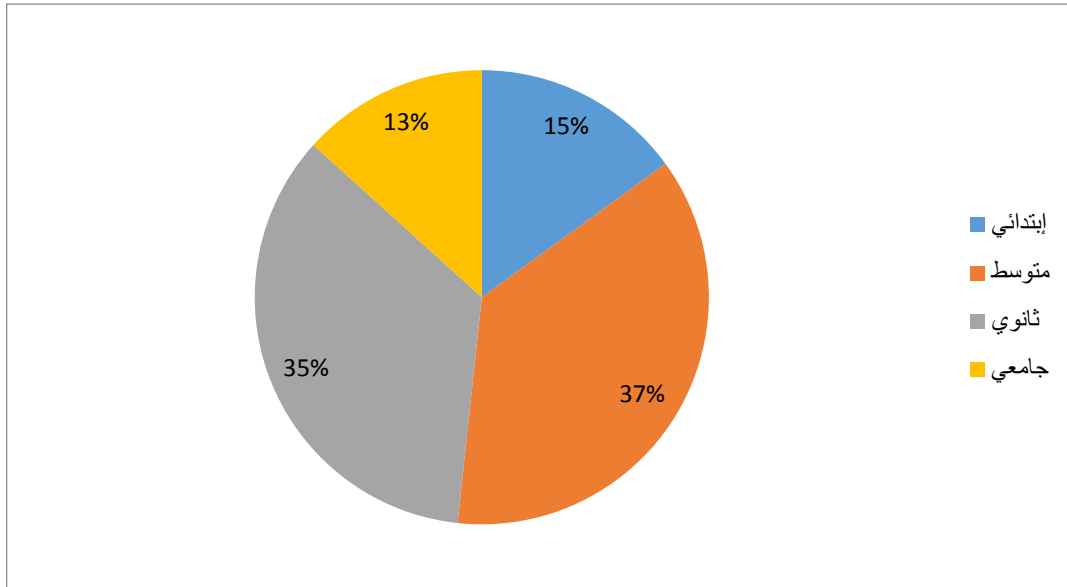
تبين من خلال الجدول والدائرة النسبية أن أغلبية أفراد العينة حالتهم العائلية والاجتماعية متزوجون بنسبة 75%، ثم تليها الفئة العزباء بنسبة تقدر ب 18,30%، ثم تليها الفئة المطلقة بنسبة 05%، ثم وأخيرا الفئة الارامل بنسبة 01,70% من أفراد العينة.

ونستنتج أن نسبة العمال المتزوجين هي الفئة الأكبر نسبة والمقدرة ب 75%، وهي

النسبة الأكبر من بين أفراد العينة.

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة	التكرار	التوزيع المستوى التعليمي
15%	09	إبتدائي
36,70%	22	متوسط
35%	21	ثانوي
13,30%	08	جامعي
100%	60	المجموع

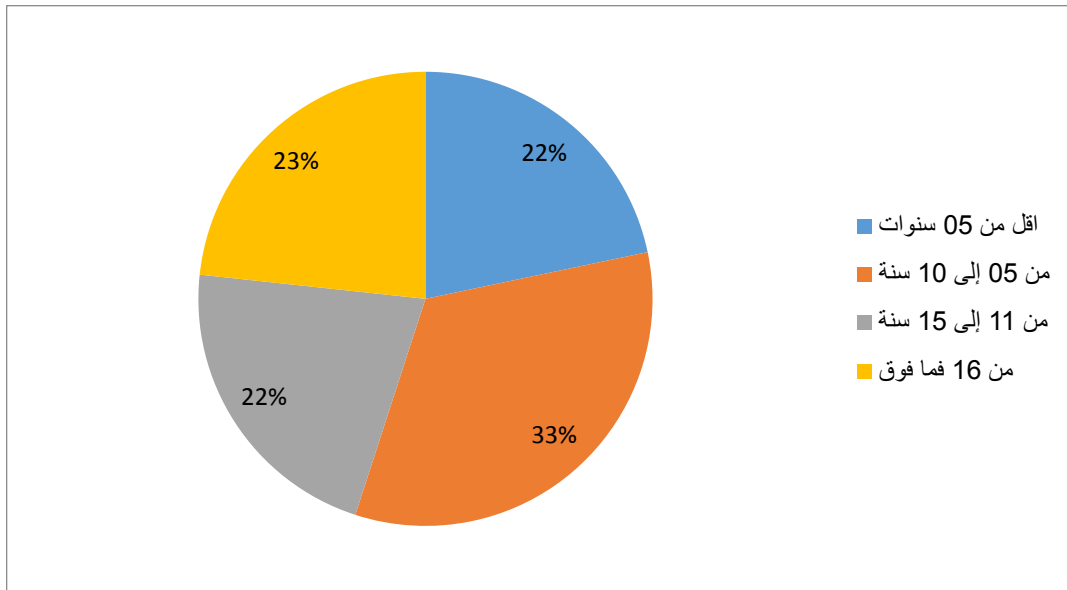


رسم بياني رقم 4 يمثل خاصية المستوى التعليمي للعينة

من خلال الجدول والدائرة النسبة نستنتج أن أغلبية أفراد العينة مستواها التعليمي متوسط والمقدر ب 36,70%، ثم يليها المستوى الثانوي بنسبة 35%، ثم المستوى الابتدائي والمقدر بالنسبة 15%، ثم أخيرا المستوى الجامعي المقدر ب 13,30% من أفراد العينة.

الجدول رقم (07): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الاقدمية في المركز.

النسبة	التكرار	التوزيع الاقدمية في المركز
21,70%	13	اقل من 05 سنوات
33,30%	20	من 05 إلى 10 سنة
21,70%	13	من 11 إلى 15 سنة
23,30%	14	من 16 فما فوق
100%	60	المجموع



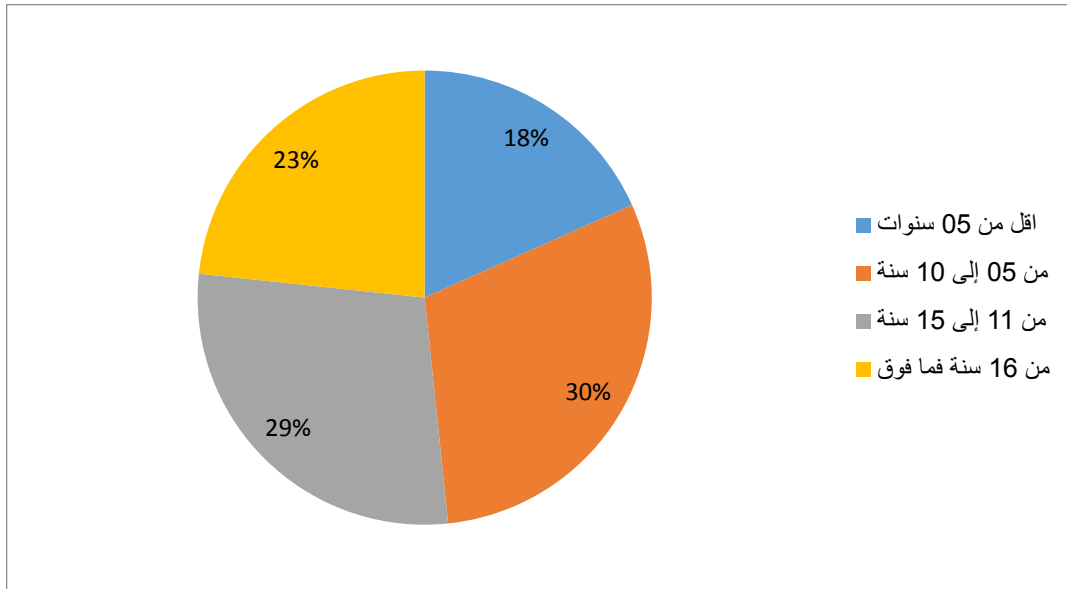
رسم بياني رقم 5 يمثل خاصية الاقدمية في المركز

تبين لنا من خلال الجدول والدائرة النسبية أن أغلبية أفراد العينة هم الذين تتراوح أقدمتهم في المركز من (05 إلى 10 سنة)، وتم تليها الفئة من (16 فما فوق والمقدرة ب 23,30%، ثم أخيرا فئتي أقل من 05 سنوات والفئة المتراوحة من (11 إلى 15 سنة) والمقدرين ب 21,70%.

مما يجعلنا نستنتج أن العمال الذين لديهم الاقدمية في المركز بنسبة عالية هم الفئة المتراوحة (من 05 إلى 10 سنوات) والمقدرة ب 33,30%، وهي الفئة مرتفعة .

الجدول رقم (08): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الاقدمية في المؤسسة.

النسبة	التكرار	التوزيع الاقدمية في المؤسسة
18,30%	11	اقل من 05 سنوات
30%	18	من 05 إلى 10 سنة
28,30%	17	من 11 إلى 15 سنة
23,30%	14	من 16 سنة فما فوق
100%	60	المجموع



رسم بياني رقم 6 يمثل خاصية الاقدمية في المؤسسة.

تبين لنا من خلال الجدول والدائرة النسبية أن أغلبية أفراد العينة هم الذين تتراوح أقدمتهم في المؤسسة من (05 إلى 10 سنة) والمقدرة ب 30%، وثم تليها الفئة المتراوحة

من (11 إلى 15 سنة) وبنسبة 28,30%، ثم تليها الفئة من 16 فما فوق والمقدرة كذلك ب 23,30%، وأخيرا فئة أقل من 05 سنوات والمقدرة بنسبة 18,30%.

نستنتج من الجدول أعلاه أن نسبة العمال الذين تتراوح اقدميتهم في المؤسسة (من 05 إلى 10 سنوات) بنسبة 30%، هي أكبر نسبة متحصلة عليها في المؤسسة.

4- أدوات جمع البيانات:

- وصف الادوات :الاستبيان تم الاعتماد في البحث على الاستبيان، الذي يعتبر وسيلة من وسائل جمع البيانات وتعتمد أساس على عبارات مكتوبة والتي يستعمل قصد جمع المعلومات و آراء المبحوثين حول الظاهرة، واشتمل الاستبيان الذي قمنا به على مايلي:

أ. المحور (01): تناولنا فيه البيانات الشخصية: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة العائلية، الاقدمية في المركز، الاقدمية في المؤسسة.

ب. المحور الثاني (02): تناولنا فيه أهمية المرافقة المهنية في تسيير مخاطر العمل، والذي يتكون من 24 بند

ت. المحور الثالث (03): تناولنا فيه العنف النفسي في العمل مقياس مقتبس من leyman والمكون من 20 بند.

ث. المحور الرابع: تناولنا فيه الضغط النفسي والذي يتكون من 20 بند.

5- أدوات تحليل جمع البيانات :

- الصدق الظاهري لأداة الدراسة:

- بعد الانتهاء من اعداد الاستبانة ولتحقيق من صحتها ومصداقيتها قمنا بعرضها في صورتها الأولية على مجموعة من خمس أساتذة محكمين في تخصص علم النفس عمل و تنظيم و تسيير الموارد البشرية .

- الصدق البنائي لأداة الدراسة:

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، و من ثم لتأكيد الصدق البنائي وذلك من خلال توزيع نسخ منها على عينة استطلاعية مكونة من (12 عامل) ولمعرفة مدى وجود تجانس داخلي بين اجاباتهم، ثم الاعتماد على معامل بيرسون ومستوى الدلالة (sig) وقد جاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (09): يوضح الصدق البنائي لاستبيان الدراسة:

المحاور	معامل الارتباط	القيمة (sig)
أهمية المرافقة المهنية في تسيير مخاطر العمل	0,669**	0,000
العنف النفسي	0,719**	0,000
الضغط المهني	0,830**	0,000

المصدر: مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه والذي يوضح الصدق البنائي لاستبيان الدراسة نلاحظ أن معاملات ارتباط محاور الاستبيان كلها مرتفعة، وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,01 وبالتالي فالاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق

الثبات: ثبات المقياس:

ويقصد به الاستقرار في نتائج الاستبيان والوصول إلى نفس النتائج حتى لو تم إعادة توزيعها على عينات أخرى.

إذا كان قيمة المعامل أكبر من 0,70 إذ بلغ 0.89 مما يدل من خلال هذه النتائج أن الاستبيان ثابت.

الجدول رقم (10): يوضح الصدق البنائي لاستبيان الدراسة:

المقياس	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
اهمية المرافقة المهنية في تسيير مخاطر العمل	24	0,782
العنف النفسي	20	0,794
الضغط المهني	20	0,769
الاستبيان (المجموع)	60	0,888

المصدر من اعداد الطالبتين حسب مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ للاستبيان الكلي بلغت 0,888 وهو معدل يفوق (0,70) ومناسب لأهداف الدراسة وهذا يعني أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات

6- أساليب المعالجة الإحصائية

-الاستعانة بمخرجات الحزمة الإحصائية spss بنسخة 20

-حساب كاف مربع .

-استخدام الإحصاء الوصفي لتحليل البيانات .

-استخدام الإحصاء الاستدلالي بالتالي دراسة خصائص العينة و تفسيرها و يتكون من المتغير المستقل الذي هو المرافقة المهنية و المتغير التابع تسيير مخاطر العمل .

-حساب ألفا كرونباخ لقياس الاتساق الداخلي .

الفصل السابع

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

- 1- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات.
 - مناقشة نتائج الفرضية الاولى.
 - مناقشة نتائج الفرضية الثانية.
 - مناقشة نتائج الفرضية الثالثة.
 - مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الاولى.
 - مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية.
 - مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.
- 2- تفسير وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة.
- 3- الاستنتاج العام.
- 4- اقتراحات الدراسة.

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة :

- الفرضية الأولى: للمرافقة المهنية دور في التقليل من العنف النفسي لدى عمال مؤسسة (divindus) لتوزيع مواد البناء.

الجدول رقم (11) نتائج اختبار الفرضية الأولى

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	قيمة sig	قيمة كا ²	حجم العينة	متغيرات الفرضية
دالة	0.01	0.000	70.200	60	المرافقة المهنية العنف النفسي

يتضح من خلال الجدول أن قيمة كا² تساوي 70.20 وهي قيمة دالة إحصائية لأن قيمة الدلالة الإحصائية للمرافقة sig 0.0 وهي اصغر من مستوى الدلالة 0.01 وبالتالي للمرافقة المهنية دور في التقليل من العنف النفسي لدى العمال في مؤسسة (DIVINDUS) لتوزيع مواد البناء، وهذا لكون أن هناك يقظة كبيرة من طرف المرافق، وكذلك اهتمامه بالجانب الإنساني لهم وتفهم أحوالهم النفسية .

- فرضية البحث الثانية: للمرافقة المهنية دور في التقليل من الضغط المهنية لدى عمال مؤسسة (divindus) لتوزيع مواد البناء.

الجدول رقم (12) نتائج اختبار الفرضية الثانية

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	قيمة sig	قيمة كا ²	حجم العينة	متغيرات الفرضية
ذات دالة	0.01	0.000	16,67	60	المرافقة المهنية الضغط المهني

يتضح من خلال الجدول أن قيمة مستوى الدلالة لإختبار كا² تساوي قيمته 0.000 وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (0.01)، وبالتالي يوجد دور للمرافقة المهنية في التقليل من الضغوط لدى العمال في مؤسسة (DIVINDUS) لتوزيع مواد البناء، وذلك لان المرافق أعطى أهمية كبيرة للعمل الجماعي و تشجيعه لهم على ذلك، وتخصيص أوقات الراحة اثناء العمل، وتوزيع المهام بالعدل على العمال .

الفرضية الثالثة: توجد فروق في تسيير مخاطر العمل لدى عمال مؤسسة

لتوزيع مواد البناء حسب متغير الجنس والسن والأقدمية في العمل.

والتي تنفرع بدورها الى ثلاث فرضيات جزئية والمتمثلة في :

- **الفرضية الجزئية الأولى:** توجد فروق في تسيير مخاطر العمل لدى عمال

مؤسسة (divindus) لتوزيع مواد البناء حسب متغير الجنس.

الجدول رقم (13) يوضح نتائج اختبار الفرضية الجزئية الاولى

القرار الاحصائي	الدلالة المعتمدة	قيمة Sig	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	الجنس
غير دالة	0.05	0.360	0.923	8.83	96.85	47	الذكور
				9.74	99.46	13	الإناث

أن قيمة مستوى الدلالة (Sig) تساوي 0.360، وهو مستوى أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تسيير مخاطر العمل لدى عمال مؤسسة (DIVINDUS) لتوزيع مواد البناء وفق متغير الجنس و ذلك لان المؤسسة تستخدم فقط الذكور داخل الورشات الصناعية كونه يحتاج الى الجهد العضلي أكثر، أما الاناث تقوم فقط في تسيير الموارد البشرية في الإدارات .

- الفرضية الجزئية الثانية: توجد فروق في تسيير مخاطر العمل لدى عمال مؤسسة (divindus) لتوزيع مواد البناء حسب متغير السن.

الجدول رقم(14): يبين نتائج الفرضية الجزئية الثانية

القرار الاحصائي	مستوى الدلالة	قيمة SIG	قيمة F	الانحراف	المتوسط	عدد الأفراد	السن
غير دالة	0.05	0.208	1.566	10.44	105.00	03	أقل من 25 سنة
				7.49	97.11	17	من 25 إلى 35 سنة
				9.84	99.26	19	من 36 إلى 45 سنة
				8.84	94.90	21	من 46 سنة فما فوق
				9.01	97.41	60	المجموع

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (Sig) تساوي (0.208)، وهو مستوى أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة (0.05)، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تسيير مخاطر العمل لدى عمال مؤسسة (DIVINDUS) لتوزيع مواد البناء وفق متغير السن، الان هنا المرافق لا تخص فقط فئة معينة من العمر بل تخص كل عمال الورشات في تسيير مخاطر العمل.

- الفرضية الجزئية الثالثة: توجد فروق في تسيير مخاطر العمل لدى عمال مؤسسة (divindus) لتوزيع مواد البناء حسب متغير الأقدمية في العمل.

الجدول رقم (15): يبين نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

الأقدمية	عدد الأفراد	المتوسط	الانحراف	قيمة F	قيمة SIG	مستوى الدلالة	القرار الاحصائي
أقل من 05 سنة	11	96.63	9.00	1.715	0.174	0.05	غير دالة
من 05 إلى 10 سنة	18	95.83	8.86				
من 11 إلى 15 سنة	17	101.47	9.16				
من 16 سنة فما فوق	14	95.14	8.33				
المجموع	60	97.41	9.01				

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة (Sig) تساوي (0.174)، وهو مستوى أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تسيير مخاطر العمل لدى عمال مؤسسة (DIVINDUS) لتوزيع مواد البناء وفق متغير الأقدمية في العمل لان المرافقة تهتم بسيرورة العمل كلها وليس فقط ذوي الأقدمية في العمل.

2- تفسير وتحليل مناقشة نتائج الدراسة:

في الاخير توصلنا إلى هذه النتائج بفضل الجهد المبذول في كامل البحث بشقيه النظري والتطبيقي إلى ما يلي:

نبدأ باستعراض نتائج بحثنا بالتذكير بالتساؤل الرئيسي والذي يتمثل في: ما هو دور المرافقة المهنية في تسيير مخاطر العمل في مؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء؟ وبالحديث عن دور المرافقة المهنية في تسيير مخاطر العمل نقول أن الدراسة كشفت لنا الدور المهم الذي تعمله المرافقة في تسيير مخاطر العمل عند العمال في مؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء.

وبناء على مخرجات spss توصلنا إلى:

- أن الفرضية البحث الاولى التي تنص على أن للمرافقة المهنية دور في التحليل من العنف النفسي لدى العمال في مؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء قد تحققت وذلك يرجع إلى أن المرافقين لديهم سياسة في تسيير النزاعات بين العمال، وكفاءته في إعطاء التوجيهات والتعليمات ونشر الوعي بين العمال.
- فرضية البحث الثانية التي تنص على أن للمرافقة المهنية دور في التقليل من ضغوط العمل لدى العمال في مؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء قد تحققت وذلك يرجع إلى أن المرافقين يلتزمون بالتوجيهات والتعليمات التي تساعد العمال على التنظيم فيما بينهم مما يؤدي إلى الرضا والتقليل من الضغوط في العمل.
- ثم تنقل إلى الفرضية البحث التالية التي تقول أنه توجد فروق في تسيير المخاطر المهنية من طرف عمال Divindus وفقا للمتغيرات التالية: السن، الجنس، الاقدمية في العمل التي بدورها لم تتحقق وبالتالي رفضها وتعويضها بالفرضية

الصفريّة التالفة: لا توجد فروق في تسيير المخاطر المهنية من طرف عمال

Divindus وفق للمتغيرات التالفة: السن، الجنس، الاقدمية في العمل.

وتتقسم هذه الفرضية التالفة إلى 03 فرضيات جزئية و بالتالي توصلت الى ما يلي:

- توجد فروق في تسيير مخاطر العمل لدى عمال مؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء تبعاً لمتغير الجنس التي لم تتحقق وعوضناها بالفرضية التي تنص على أنه لا توجد فروق فردية في تسيير مخاطر العمل لدى عمال مؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء تبعاً للمتغير الجنس ويعود ذلك إلى أن في الورشات نجد الذكور فقط لأن العمل في هذه الورشات يحتاج إلى جهد عضلي أكثر أما بالنسبة للإناث فنجدهم في الإدارة.

- توجد فروق في تسيير مخاطر العمل لدى عمال مؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء تبعاً لمتغير السن التي لم تتحقق أيضاً وعوضناها بالفرضية الصفريّة التي تنص على أنه لا توجد فروق في تسيير مخاطر العمل لدى عمال مؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء تبعاً لمتغير السن، وهذا يرجع إلى أن المراقبين يقومون بالإشراف على كل العمال وكل الفئات العمرية بنفس الطريقة ولا يقومون بالتفريق بين كبير و صغير.

- توجد فروق فردية في تسيير مخاطر العمل لدى عمال مؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء تبعاً لمتغير الاقدمية في العمل والتي بدورها لم تتحقق وعوضناها بالفرضية الصفريّة التالفة: لا توجد فروق فردية في تسيير مخاطر العمل لدى عمال مؤسسة Divindus لتوزيع مواد البناء وفقاً لمتغير الاقدمية في العمل لأن المرافقة تهتم بالسيرورة المهنية لكل العمال دون التمييز بين العمال ذات الاقدمية والعمال الجدد.

3- إستنتاج عام:

تعتبر ظاهرة مخاطر العمل من أهم الظواهر الاجتماعية والنفسية التي يتعرض لها الافراد في حياتهم اليومية في العمل لا سيما في المؤسسات الصناعية فحاول العديد من الباحثين دراسة وإيجاد حلول لهذه الظاهرة وذلك من خلال معرفة أسباب حدوثها وإبراز ما تسببه من أثار سلبية على العامل نفسه والمؤسسة، وانطلاقا من المعلومات والمعطيات التي قمنا بجمعها ميدانيا من مؤسسة « Divindus » لتوزيع مواد البناء بتيزي وزو، تمكنا من دراسة موضوع المرافقة المهنية ودورها في تسيير هذه المخاطر الناجمة من العمل، وتوصلنا إلى أن المرافقة تلعب دور إيجابي في تسيير مخاطر العمل في مؤسسة « Divindus » لتوزيع مواد البناء، والدور الذي تلعبه هذه العملية يرجع بالنفع على العناصر البشرية والمادية و التقنية، فهي عملية حيوية و فاعلة تعمل على ضمان سير العمل للأفضل و تنمية قدرات و مهارات الأفراد والحفاظ على سلامة العمال و ضمان استقرارهم.

4-اقتراحات الدراسة :

ويحكم دراستنا الميدانية في مؤسسة "DIVINDUS" لتوزيع مواد البناء نقدم الاقتراحات والتوصيات التالية:

كان الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو معرفة مدى مساهمة المرافقة المهنية في تسيير مخاطر العمل في مؤسسة لتوزيع « Divindus » مواد البناء، ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها نقترح بعض التوصيات التي قد تفيد هذه المؤسسة:

- وضع تربصات ودورات لتكوين المرافقين في الورشات قصد إثراء تكوينهم السابق.
- العمل على نشر الثقافة الوقائية داخل الورشات و تحسيس العمال لتجنب الوقوع في مخاطر العمل.
- زيادة رقابة المشرفين للعمال فيما يخص استعمال وسائل الوقاية و إتباع التعليمات والاساليب الوقائية و معاقبة من يخالفها.
- تزويد المرافقين بالطرق الجديدة للتعامل مع العمال في ميدان العلاقات الانسانية.
- القيام بدراسات دورية داخل المؤسسة لرصد التغيرات الطارئة والآلات المعطلة.
- تنمية العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين وزملاء العمل، وذلك من خلال تنمية الروح الجماعية والعمل كفريق واحد.
- العمل على مناقشة مشاكل العمل ومحاولة إيجاد الحلول الناجمة فيه جو من التعامل من أجل التلاحم وتقريب وجهات النظر.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. إحسان محمد حسان (1986) الأسس العلمية لمناهج البحث، دار الطبعة، الطبعة، لبنان، ط2.
2. أحمد زكي البدوي(1984) معجم المصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب اللبناني، ط1 بيروت -لبنان .
3. أدم لندة، عمير نورة،(2020)عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وعلاقتها بجودة الحياة المهنية لدى موظفي القطاع العمومي، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة مولود معمري، تيزي وزو
4. ادم ليندة، عيمر نورة (2020)، عوامل الاخطار النفسية الاجتماعية وعلاقتها بجودة الحياة المهنية لدى موظفي القطاع العمومي، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس و تنظيم، جامعة مولود معمري تيزي وزو .
5. أيت أوراس ليلة، خلفان رشيد (2019) العنف النفسي في العمل وعلاقته بإضطرابات الصحة العقلية لدى مستخدمي المؤسسة العمومية الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة في علم النفس عمل و تنظيم، جامعة أبو قاسم سعد الله، الجزائر .
6. ايديري وهيبية(2015) الاخطار النفسية الاجتماعية في المؤسسة الاستشفائية الجزائرية، دراسة ميدانية على أطباء و ممرضين بمستشفى ندير محمد، مذكرة لنيل شهادة الدكتوراة تخصص علم نفس عمل و تنظيم، جامعة مولود معمري تيزي وزو .
7. بوصافر ليلة، ايودارين صافية (2020)، الاخطار المهنية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى العمال، دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للصناعة الكهرو منزلية، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم نفس عمل وتنظيم، جامعة مولود معمري تيزي وزو .
8. بوعطيط يفيان (2006) مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، علم نفس عمل وتنظيم تحت عنوان طبيعة الإشراف وعلاقته بالتوافق المهني، دراسة ميدانية بمركب ميتاسيل، عنابة.

9. تركي راتح (1984) مناهج البحث في علوم التربية وعلم النفس ،المؤسسة الوطنية للكتاب ،الجزائر .
10. حشلافي حميد (2008) التحرش النفسي في الوسط المهني ،دار الغرب للنشر والتوزيع .
11. خديجة بن طبة (2015) مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر ،تحت عنوان "الإشراف وعلاقته بالتوافق المهني لدى عينة أساتذة مرحلة التعليم المتوسط، بتقرت -2- .
12. خميس إسماعيل (1986) القيادة الإدارية دراسة نظرية مقارنة، دن ،عالم الكتب ،القاهرة.
13. د،طه عبد العظيم حسين ،سلامة عبد العظيم حسين (2006)، إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط1، عمان، الأردن .
14. د، معن محمود عياصرة، الأستاذ مروان محمد بني أحمد (2008)، إدارة الصراع والأزمات و ضغوط العمل ،ط1، عمان، الأردن .
15. رجاء مشتانة (2017)، العوامل المؤدية لحوادث العمل وعلاقتها بالاداء الوظيفي، دراسة ميدانية للعاملين بالمؤسسة الوطنية للتقريب، بحاسي مسعود ،مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع ،تخصص عمل وتنظيم .
16. سفيان عز الكابد (2015) الامن الصناعي، دار الياية للنشر والتوزيع، عمان.
17. شرقي نور الدين، عشير زينة (2019)، تحت عنوان اثار الاخطار النفسية الاجتماعية العنف النفسي والضغط المهني على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية لدى عمال إدارة مصلحة التوظيف جامعة مولود معمري، شهادة ماستر تخصص عما وتنظيم و تسيير الموارد البشرية، جامعة مولود معمري تيزي وزو.
18. شريط لحاج أمين، بلعويجي هدى (2020)، تحت عنوان إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مؤسسة مطاحن الحصنة ،بالمسيلة ،مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر قي العلوم الاقتصادية فرع التأمينية.

19. صالح الشيكشي (1979) العلاقات الإنسانية قي الإدارة ،مكتبة القاهرة الحديثة ،القاهرة.
20. صباح الدين علي (1985) مقدمة الخدمة الاجتماعية، منشأة المعارف، ط1، الإسكندرية.
21. صوار يوسف(2008)، محاولة تقدير خطر عدم تسديد القرض التطبيقي والتقنية العصبية الاصطناعية للبنوك الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الدكتوراة في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير واقتصاد، جامعة تلمسان.
22. طارق حامد عبد العال حمادة (2007) المخاطر (افراد إدارات بنوك) كلية التجارة الإسكندرية ،عين الشمس، الدار الجامعية .
23. طيبي أمينة (2020-2021) ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ،تخصص علم اجتماع وتنظيم تحت عنوان الاشراف المهني ودوره في تقليل من حوادث العمل، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز، ببسكرة
24. عبد الرحمان العيسوي (1997) ،دراسات في علم النفس المهني والصناعي، دار المعرفة الجامعية ،الإسكندرية .
25. عبدلي لطيفة (2012)، دور ومكانة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة نيل شهادة الدكتوراة في العلوم الاقتصادية تخصص تسيير واقتصاد، جامعة تلمسان.
26. عثمان عز الدين(2019)، تحت عنوان تقسيم و إدارة المخاطر المهنية ،دراسة ارقونوميا بواسطة مواصفات وحدات سوناطراك لنقل و تحويل الغاز ،بارزيو وهران ،مذكرة تخرج لنيل دكتوراة ،علوم في علم النفس عمل و تنظيم .
27. علاء عبد الحسن السيلوي (دس) جريمة التحرش النفسي في ميدان الوظيفة ،كلية القانون ،جامعة الكوفة .
28. علو زوهير(2015)، مصادر الضغوط المهنية و علاقتها بالسلوك العدواني لدى أساتذة التعليم المتوسط، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة مولود معمري تيزي وزو.

29. عمر الطراونة (2011) الاشراف الفعال للمدراء، دار الهدانة ناسترون وموزوعون، ط1،الأردن .
30. عون مناد، عليوان نسيم (2014) مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس عمل و تنظيم ،دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية، جامعة مولود معمري ،تيزي وزو .
31. م ناصر منصور الرسان، د م عوني فريد بشارات وآخرون، الامن الصناعي والسلامة المهنية، ط2، مكتبة المجتمع العربي للنشرو التوزيع والأردنية، الأردن، عمان.
32. محمد الجوهري (1972)، ميادين علم الاجتماع، ط2، دار المعارف المصرية، الإسكندرية.
33. محمد فهمي العطروري (1969) العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات،-عالم الكتب ط1 القاهرة .
34. نصيف فهمي منقريوش (2009) العملية الاشرافية بين معايير الجودة والمهارات والممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية، حلوان، المكتب الجامعي الحديث، مصر.

الملاحق

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

التعليمة:

في إطار إنجازنا لمذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، بجامعة مولود معمري تيزي وزو تحت عنوان "دور المرافقة المهنية في تسيير مخاطر العمل" نود أن نضع بين أيديكم هذه العبارات لغرض جمع المعلومات حول هذا الموضوع و نرجو منكم الإجابة بدقة على هذه العبارات وذلك بوضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة، مع العلم أن إجاباتكم لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، ونشكركم مسبقا على تعاونكم.

المحور الاول: البيانات الشخصية:

- الجنس: ذكر أنثى
- السن: أقل من 25 سنة من 25 إلى 35
- من 36 إلى 45 سنة من 46 فما فوق
- الحالة العائلية: أعزب/ عزباء متزوج (ة)
- مطلق (ة) أرمل (ة)
- المستوى التعليمي:
- إبتدائي متوسط ثانوي جامعي

- الأقدمية في المركز:

- أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
- من 11 إلى 15 سنة من 16 سنة فما فوق

- الأقدمية في المؤسسة:

- أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات
- من 11 إلى 15 سنة من 16 سنة فما فوق

المحور الثاني: أهمية المرافقة المهنية في تسيير مخاطر العمل:

- 1- يعمل المرافق على إشراكك في اتخاذ القرارات نعم لا
- 2- يستمع المرافق لإنشغالات العمال نعم لا
- 3- يقوم المرافق بمراقبة الأعمال التي يقوم بها العمال نعم لا
- 4- يقوم المرافق بتوجيه نصائح مهمة لتفادي حوادث العمل المتكررة نعم لا
- 5- يراعي المرافق الحالة النفسية للعمال نعم لا
- 6- يستخدم المرافق الليونة في تعامله معكم نعم لا
- 7- يستعمل المرافق سلطته الإدارية في مراقبة العمل نعم لا
- 8- في حالة وقوع مشكل مهني يتصرف المرافق بتفهم للوضعية نعم لا

- 9-يسه المرافق على تتبع سيرورة العمل في المؤسسة نعم لا
- 10-تطبق تعليمات المرافق من طرف عمال بصرامة نعم لا
- 11-يعتمد المرافق العبارات البسيطة في التفسير للوضعيات نعم لا
- 12-يحرص المرافق على تفسير أهمية الوقاية للعمال نعم لا
- 13-يهتم المرافق بتقديم توجيهات حول أهمية الأمن الصناعي نعم لا
- 14-يحرص المرافق على تعليمكم كيفية استخدام ادوات العمل نعم لا
- 15-يتدخل المرافق في كل تفاصيل العمل داخل المؤسسة نعم لا
- 16-يستقبلكم المرافق في حالة وجود مشاكل شخصية لا تخص العمل نعم لا
- 17- يقوم المرافق بمراقبة الأعمال المنجزة من طرف العمال لتفادي الحوادث نعم لا
- 18-يحرص المرافق على مناقشة نتائج التكوين عند نهاية كل حصة نعم لا
- 19-يهتم المرافق بالتبادلات مع العمال المتكويين نعم لا
- 20-يقوم المرافق بإيصال التعليمات بطريقة واضحة نعم لا
- 21-يقوم المرافق على تدريب العمال الجدد على استعمال الآلات الموجودة في المركز نعم لا
- 22-يطبق المرافق القوانين على كل من يخالف الإجراءات الوقائية نعم لا
- 23-يحرص المرافق على مناقشة الغموض الخاص بإنجاز المهام نعم لا
- 24-يحرص المرافق على تكوين العمال على الحفاظ على نظافة الآلات لتفادي حوادث العمل نعم لا

المحور الثالث: استبيان مقتبس من مقياس Leyman للعنف النفسي في

العمل:

هل تعرضت في عملك لواحدة من المواقف التالية خلال الإثني عشر شهرا الأخيرة؟

- 1- يرفض لك مسؤولك في العمل إمكانية التعبير نعم لا
- 2- يمنعك أشخاص آخرون من التحدث نعم لا
- 3- يصرخون عليك و يشتمونك بصوت عالي نعم لا

- 4- إنتقاد دائم بشأن عملك نعم لا
- 5- إنتقاد دائم بشأن حياتك الشخصية نعم لا
- 6- يتجاهلون حضورك بالتوجه نحو الآخرين نعم لا
- 7- وضعت في مركز عمل يعزلك عن الآخرين نعم لا
- 8- يمنع زملائك من مخاطبتك نعم لا
- 9- يتصرفون و كأنك غير موجود نعم لا
- 10- يتواصلون معك كتابيا فقط نعم لا
- 11- لا تكلف بأي مهمة ليس لك عمل نعم لا
- 12- تكلف بمهام أقل بكثير من كفاءاتك المهنية نعم لا
- 13- تقدم لك مهام جديدة بإستمرار نعم لا
- 14- تكلف بمهام تفوق بكثير كفاءاتك المهنية نعم لا
- 15- تهاجم أصولك أو يستهزأ بها نعم لا
- 16- يحكم على عملك بطريقة خارجة و غير منصفة نعم لا
- 17- يشتمونك بألفاظ بذئية و دنيئة نعم لا
- 18- تمارس عليك العنف البسيط قصد تحذيرك نعم لا
- 19- تعامل معاملة سيئة جسديا نعم لا
- 20- يسبب لك شخص ما أضرار مادية في مكان عملك نعم لا

المحور الرابع: استبيان الضغط المهني: مقتبس من مقياس دافينش:

- 1- أفقد الحماس في عملي نعم لا
- 2- أشعر بالتعب بالرغم من قضاء ساعات كافية من النوم نعم لا
- 3- أشعر بالإحباط و أنا أقوم بمسؤولياتي الوظيفية نعم لا
- 4- أنفعل من أبسط الأمور نعم لا
- 5- أشعر بالرغبة من التخلي عن مسؤوليتي نعم لا
- 6- أشعر بالسلبية في إتجاه عملي نعم لا
- 7- أشعر بصعوبة في إتخاذ القرارات نعم لا
- 8- أشعر بانخفاض فعاليتي في الأداء نعم لا

- 9- لم أعد أؤدي عملي بنفس الجودة نعم لا
- 10- أشعر بالإرهاق الجسدي نعم لا
- 11- انخفضت مقاومتي للأمراض نعم لا
- 12- أعاني من مشكلات عاطفية نعم لا
- 13- إزداد تناولني للمنبهات نعم لا
- 14- لا أتعاطف مع مشكلات الآخرين نعم لا
- 15- علاقتي مع الآخرين ينتابها التوتر نعم لا
- 16- أصبحت كثير النسيان نعم لا
- 17- لدي صعوبة في التركيز نعم لا
- 18- أشعر بالملل بسرعة نعم لا
- 19- أشعر بعدم الرضا دون معرفة النص نعم لا
- 20- كل ما يربطني بالعمل هو راتب آخر شهر نعم لا