



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

بالتعاون مع

مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

التخصص إدارة الأعمال

من إعداد الطالبتان:

الدباغي آمنة صبا و براشد كريمة

بعنوان

أثر ضغوط العمل على حوادث العمل في المؤسسات الاقتصادية
دراسة حالة بمؤسسة " الأنايبب الناقلة للغاز ALFAPIPE غرداية"

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 15-06-2019

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. الزوزي محمد	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	رئيسا
د. شرقي مهدي	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
أ. سايح عبد الله	أستاذ مساعد أ	جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي: 2018 / 2019 م

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين اما بعد

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

اخيراً رفعت القبعة احتراماً لأمي ولسنين مضت من الدراسة

وقد ابتدأ الوداع مع كل ابتسامه مع كل لقطه اخذت بدء الوداع في البداية الشكر لله

اهدي تخرجي وثمرت تعبي الى من اعشقها الى نبض قلبي الى من تستقبلني بابتسامه

وتودعني بدعوة امي الغالية أسأل الله ان يحفظها لي والى اساتذتي الذين افادوني

بعلمهم. لحظة لظالما انتظرتها وحلمت بها واخيراً عانقت حللي الجميل فالحمد لله

أكملت مسيرتي الجامعية اهدي تخرجي لقدوتي والدي وأخواتي وأخي شكرا يا من

عجزت الكلمات أن تعبر عن حبي لكم شكرا لكل قريب وصديق ساندني تمنياتي لكم

بكل التوفيق والنجاح تحياتي.

من كريمة براشد



الإهداء

أيام مضت من عمري بدأت به خطوة وها أنا اليوم أقطف ثمار مسيرة اعوام كان هدفي فيها واضحاً وكنت أسعى في كل يوم لتحقيقه والوصول اليه مهما كان صعباً وها أنا وصلت ويدي شعلة علم وسأحرص عليها كل الحرص حتى لا تنطفئ وشكراً لله أولاً واخيراً على ان وفقني وساعدني على ذلك ثم اتقدم بالشكر الى القلب الحنون من كانت بجانبني بكل المراحل التي مضت من تلذذ ومعاناة وكانت شمعة تحترق لتبهر دربي "أمي" وكما ان الفضل كل الفضل لزوجي الذي ساعدني بكل مراحل الدراسة وتحقيق هذا العمل، وأبي الذي علمني الصعود وعيناه تراقبني.

اهدي تخرجي لكل من كان له بصمة في حياتي، إخوتي كبيراً وصغيراً وخاصة أختي توأم روجي التي دفعتني لمواصلة الدراسة فلکم كل الود والاحترام.

من آمنة صبا الدباغي



شكر وتقدير



الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا

محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين، وبعد

فإننا نشكر الله تعالى على فضله حيث أتاح لنا إنجاز هذا العمل بفضله، فله

الحمد أولاً وآخراً، نشكر أولئك الأخيار الذين مدوا لنا يد المساعدة، خلال

هذه الفترة، من قريب أو بعيد وفي مقدمتهم أستاذنا المشرف على الرسالة

فضيلة الأستاذ الدكتور /شوقي مهدي الذي

ساعدنا، ورغبنا فيه، وقوي عزميتنا

عليه فله من الله الأجر ومنا كل تقدير حفظه الله ومتعّه

بالصحة والعافية والنفع بعلومه.

ونشكر أستاذ SPSS عثمانى محمد الذي ساعدنا

في هذا البرنامج الإحصائي ونشكر عمال كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بصفة عامة وقسم علوم التسيير إدارة

الأعمال خاصة.

شكرنا إلى كل عمال مؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز

ALFAPIPE بغرداية عامة الذين ساعدونا خلال

فترة التبرص في إعطاء نظرة شاملة عن المؤسسة والى مسؤول المراقبة والتسيير

والمكلف بحوادث العمل ومفتش الأمن و الوقاية خاصة.

والى كل أساتذة وطلبة دفعة ماستر إدارة أعمال (2017-2019)

نتمنى لهم كل النجاح والتوفيق في مشوار الحياة

من آمنة صبا و كريمة

ملخص الدراسة:

يعد الموظف أو العامل أساس نجاح أي منظمة من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله باعتباره القادر الوحيد على إدارة الموارد الأخرى بالمنظمة، فهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل وعلاقتها وأثرها بحوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية واخترنا دراسة ميدانية في مؤسسة الأنايب الناقلة للغاز **ALFAPIPE** بغرداية، حيث استخدمنا في ذلك المنهج الوصفي بأسلوب المسح المكتبي في بعض أجزاء البحث المتعلقة بالجانب النظري، والمنهج التحليلي بالنسبة للجانب التطبيقي معتمدين على الاستبانة والمقابلة. وقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية على 100 عامل في مختلف الورشات داخل مؤسسة **ALFAPIPE** بغرداية، وبعد عملية الفرز تم الإبقاء على 97 من أصل 100، وبالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية **Excel و version Spss 23**، تم تفرغ الاستبيان وتحليله مستخدمين المعاملات الإحصائية منها (معامل بورسون، الانحدار القياسي المتعدد....).

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن هناك أثر بين غموض وصراع الدور مع حوادث العمل بمعدل انحدار (0,369)؛
- أن هناك أثر بين بيئة العمل المادية وحوادث العمل بمعدل انحدار (0,262)؛
- أن هناك أثر بين السلطة القيادية المتسلطة وحوادث العمل بمعدل انحدار (0,234)؛
- لا يوجد أثر بين عبء العمل وحوادث العمل؛
- لا يوجد أثر بين تقدم ونمو العاملين مع حوادث العمل.

وأوضحت نتائج الارتباط إلى وجود تأثير بين ضغوط العمل وحوادث العمل قدر ب (0,613) مما يعني كل ما كان هناك ضغط في العمل أو خلاله سيؤدي إلى الحوادث أثناء عمل الموظفين.

أما بالنسبة للمتغيرات الديمغرافية لا وجود لفروق بين مستوى ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس والمؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، نوع المهنة، نظام العمل).

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، حوادث العمل، مؤسسة الاقتصادية، أثر، بيئة العمل، عبء.

Abstract:

Employee or worker is the foundation of the success of any organization through the work you do and the amount of effort you are doing.

*The study aims to identify the work pressures and their relation to the work accidents in the economic institution. We chose a field study in the **ALFAPIPE** gas tanker company in **Ghardaia**, where we used the descriptive method in the survey method in some parts of the research related to the theoretical side and the analytical approach of the applied side according to the questionnaire and the interview.*

*A sample of the study was randomly selected to 100 workers at different workshops within the **ALFAPIPE** Foundation in **Ghardaia**. After the sorting process, **97 of 100** were retained. Based on version 23 of statistical packages and Excel, the questionnaire was extracted and analyzed using person statistical coefficients, multiple standard regression.*

The study reached a number of results, the most important of which are:

- *Effect of ambiguity and role that is inconsistent with work accidents at a regression rate (0.369).*
- *That there is an effect between the physical work environment and the business accidents at the regression rate (0.262)*
- *Effect of dominant driving power and business accidents at a regression rate (0.234)*
- *There is no impact between workload and business accidents.*
- *There is no effect between the progress and growth of workers with work accidents.*

*The results of the relationship showed an impact between work pressures and work accidents estimated at (**0,613**), which means that all work pressures or accidents will lead to accidents during the work of the employees,*

For demographic variables there are no differences between the level of work pressures due to demographic variables (gender, academic qualifications, years of experience, type of profession, work system.)

Key words: *work pressure, work accidents, economic corporation, impact, work, environment, a burden.*

قائمة المحتويات

العنوان	الصفحة
الاهداء	III -II
شكر وتقدير	IV
الملخص	VI-V
قائمة المحتويات	VII
قائمة الجداول	VII
قائمة الاشكال	IX
قائمة الملاحق	X
قائمة المختصرات	XI
مقدمة	أ-هـ

الفصل الأول: الادبيات النظرية والدراسات السابقة

تمهيد	19
المبحث الاول: مفاهيم حول ضغوط العمل	21
المبحث الثاني: أساسيات حول حوادث العمل	42
المبحث الثالث: الدراسات السابقة	70
خاتمة الفصل	76

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد	78
المبحث الاول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة	80
المبحث الثاني: طرق وادوات الدراسة	87
المبحث الثالث: تحليل وعرض نتائج الدراسة	91
خلاصة الفصل	118
الخاتمة	120
المراجع	123
الملاحق	129
الفهرس	163

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
74	أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	01
86	المعلومات المستوردة من الاستبانة	02
88	اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	03
89	تصنيف درجات إجابات الاستبانة	04
91	نتائج اختبار ألفا كرومباخ	05
92	البيانات المتعلقة بالمستجوبين	06
100	مصنوفة معاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة	07
101	أسماء المتغيرات التي أدخلت في معامل الانحدار و ANOVA	08
102	ANOVA والانحدار الخطي المتعدد القياسي	09
103	نتائج تحليل معامل الارتباط بين بيئة العمل المادية/حوادث العمل	10
104	نتائج تحليل معامل الارتباط بين عبئ العمل/حوادث العمل	11
105	نتائج تحليل معامل الارتباط بين غموض وصراع الدور/حوادث العمل	12
106	تحليل معامل الارتباط بين إشكالية نمو وتقدم العاملين/حوادث العمل.	13
106	نتائج تحليل معامل الارتباط بين والقيادة المتسلطة/حوادث العمل	14
107	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين متغير بيئة العمل المادية في المؤسسة وحوادث العمل.	15
108	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين متغير عبء العمل في المؤسسة وحوادث العمل.	16
109	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين متغير غموض وصراع الدور في المؤسسة وحوادث العمل.	17
110	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين متغير القيادة المتسلطة في المؤسسة وحوادث العمل.	18
111	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين متغير إشكالية نمو وتقدم العاملين في المؤسسة وحوادث العمل.	19
112	ملخص نتائج فحص الفرضيات والاختبار المستخدم والقرار	20
115	عدد حوادث العمل خلال السنوات بـ"ALFAPIPE" بغرداية	21

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
هـ	متغيرات الدراسة	01
22	العناصر المكونة لضغط العمل	02
23	مراحل الضغط عند سيلاي	03
32	نموذج التقدير المعرفي للضغوط	04
34	نموذج كشرود للإجهاد	05
35	نموذج لطفي راشد في تفسير الضغوط	06
46	حالات الحوادث العمل وفق قانون الأمن والسلامة الوظيفية الأمريكي	07
48	مسببات حوادث العمل	08
53	أسباب حوادث العمل	09
56	العوامل المؤثرة في حوادث العمل	10
60	نظرية الدومينو	11
84	المهيكل التنظيمي للمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ALFAPIPE	12
85	المهيكل التنظيمي للأقسام التقنية (ورشات) للمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب ALFAPIPE	13
86	متغيرات الدراسة	14
87	أبعاد متغيرات الدراسة	15
93	التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب اختلاف الجنس	16
94	التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب العمر	17
95	التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	18
96	التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	19
97	التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	20
98	التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب نوع المهنة	21
99	التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب نظام العمل	22
103	نوع وقوة الارتباط الموجود بين المتغيرات المستقلة والتابع	23
116	عدد حوادث العمل خلال السنوات بـ "ALFAPIPE" بغرداية	24

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	الملحق رقم (1) قائمة المحكمين
02	الملحق رقم (2) وثيقة تسهيل المهمة
03	الملحق رقم (3) الاستبيان
04	الملحق رقم (4) أسئلة المقابلة
05	الملحق رقم (5) جداول متغيرات الدراسة في برنامج SPSS
06	الملحق رقم (6) مخرجات برنامج الحزم الاحصائية SPSS
07	الملحق رقم (7) وثائق المتحصل عليها في الدراسة التطبيقية بـ "ALFAPIPE" بغرداية
08	الملحق رقم (8) قانون حوادث العمل للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية.
09	الملحق رقم (9) الجريدة الرسمية لقانون 83-13 المؤرخ في 1983/07/20 يتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية
10	الملحق رقم (10) القانون المعمول به في الضمان الاجتماعي لمتابعة الحوادث والاصابات المهنية

قائمة المختصرات

الرقم	الرمز	عربي
01	ALFAPIPE	شركة الأنابيب الناقلة للغاز
02	ISP	وحدة الأنابيب والخدمات القاعدية
03	UPD	وحدة الخدمات المختلفة
04	TUBESSPIRAL	وحدة الأنابيب الحلزونية والخدمات القاعدية
05	PIPE GAZ	الأنابيب الناقلة للغاز
06	GROOPE ANABIB	مجمّع الأنابيب
07	ISO	شهادة الجودة العالمية
08	APIGI	المعهد الأمريكي البترولي
09	ALFA TUS	الشركة الجزائرية للأنابيب
10	SIDER	مصنع الحجار
11	BECHTEL	شركة أمريكية عملاقة متعددة الاعمال (التلحيم، إدارة الاعمال في مراحل البناء، مشاريع سكك حديدية....)
12	ALFASID	شركة للمواد الأولية
13	ENTPL	شركة مختصة في أسلاك التلحيم
14	NAFTAL	شركة مختصة في بيع الزيوت والوقود
15	ENGI	شركة تبيع الاوكسجين و الآزوت
16	ENAPCI	شركة تبيع مواد الطلاء
17	SGGT	شركة ألمانية لإنتاج قطع الغيار
18	CITOH	شركة يابانية لإنتاج المواد الأولية
19	AGFACEVAERT.NY	الشركة البلجيكية المنتجة لأشرطة الأشعة والمنتجات المتطورة
20	ATOFINA	شركة فرنسية لإنتاج مواد التغليف (البوليتيلان)
21	CONTROLAB	شركة فرنسية لإنتاج وسائل المراقبة المخبرية
22	BENDER	شركة ألمانية لصناعة الأنابيب
23	SIDAR	شركة مواد أولية

مقدمة

توطئة:

مما لا شك فيه أننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة بغض النظر عن أسبابها وتأثير هذه المتغيرات على الفرد، ولم يقتصر هذا التأثير في البيت أو الأماكن العامة وإنما تجاوزها إلى بيئة العمل، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما أثر على مهامه وواجباته الوظيفية، وعلى علاقته مع العاملين في المؤسسة وكذلك على صحته وجسده فإن ضغوط العمل قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض فلقد وجد ليعمل، وكان هذا العمل ولا يزال مصدر شقاء، ولقد ترتب على هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات في حياته تلك التي جلبت له الضغوط، لذلك أصبح موضوع ضغوط العمل محل اهتمام الكثير من الأفراد والمؤسسات التي يعملون بها، وتعتبر ضغوط العمل من المواضيع التي شغلت وركزت عليها جهود الباحثين في كل الميادين سواء اقتصاديا أو اجتماعيا أو نفسيا لما لها أثر على العمل. ومن الناحية السلبية لضغوط العمل ونتائجها التي تقع على الفرد والمنظمة موضوع حوادث العمل الذي يعد من أبرز المواضيع التي تحظى باهتمامات الكبيرة من قبل الفرد والموارد البشرية وللمنظمات والمجتمع ككل، وبما أن الدراسة تشمل الموضوعين معا اخترنا منظمة تناسب الدراسة لإجراء البحث والجانب التطبيقي، وتأتي هذه الدراسة لتحديد ضغوط العمل وحوادث العمل التي يتعرض لها العاملين، ووقع اختيارنا على منظمة الأنايب الناقلة للغاز ALFAPIPE لولاية غرداية.

أ. إشكالية البحث:

للإجابة على الإشكالية في الدراسة الأدبية تموضعت التساؤلات كالتالي :

ما المقصود بضغوط العمل؟ ؛ ما المقصود بحوادث العمل؟ ماهو أثر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية؟ ماهي مسببات حوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية؟ هل يوجد أساليب لمواجهة ضغوط العمل وآليات للتقليل من حوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية؟ ويمكن صياغة الإشكالية الرئيسية على النحو التالي:

❖ ما تأثير ضغوط العمل على حوادث العمل في شركة صناعة الأنايب الناقلة للغاز بغرداية.

لمعالجة هذه الإشكالية والعمل على الإحاطة بالجوانب التي تشكل محاور هذا الموضوع قمنا بتحليلها إلى مجموعة من الإشكاليات الفرعية التالية:

1. ما تأثير بيئة العمل المادية على حوادث العمل في مؤسسة ALFAPIPE بغرداية؟
2. ما تأثير عبء العمل على حوادث العمل في مؤسسة ALFAPIPE بغرداية؟
3. ما تأثير غموض وصراع الدور على حوادث العمل في مؤسسة ALFAPIPE بغرداية؟
4. ما تأثير إشكالية نمو وتقدم العاملين على حوادث العمل في مؤسسة ALFAPIPE بغرداية؟
5. ما تأثير القيادة المتسلطة وحوادث العمل في مؤسسة ALFAPIPE بغرداية؟

6. هل هناك فروق ذات دلالة احصائية لمستوى ضغوط العمل تعزى إلى الخصائص الشخصية للعامل في

مؤسسة ALFAPIPE بغرداية؟

ب. فرضيات الدراسة:

بناء على تعريف إشكالية الدراسة وأهدافها، تم طرح الفرضيات التالية من أجل مناقشتها واختبار صحتها، وهي كالتالي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

هناك أثر لضغوط العمل على حوادث العمل في مؤسسة ALFAPIPE بغرداية
ويتفرع من الفرضية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

1- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبيئة العمل المادية على حوادث العمل في مؤسسة ALFAPIPE بغرداية.

2- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لعبء العمل على حوادث العمل في مؤسسة ALFAPIPE بغرداية.

3- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لغموض وصراع الدور على حوادث العمل في مؤسسة ALFAPIPE بغرداية.

4- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لإشكالية نمو وتقديم العاملين على حوادث العمل في مؤسسة ALFAPIPE بغرداية.

5- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للقيادة المتسلطة على حوادث العمل في مؤسسة ALFAPIPE بغرداية.

6- يوجد فروق في مستوى ضغوط العمل تعود إلى الخصائص الشخصية للعامل في مؤسسة ALFAPIPE بغرداية .

ت أهمية البحث :

يكتسي موضوع البحث أهمية كبرى، خاصة في ظل الاهتمام البالغ الذي أصبح يحيط بالموارد البشرية على اعتبارها أهم الأسس التي يبنى عليها حاضر المؤسسة ومستقبلها، والمكانة التي أضحت تحتلها المعارف والمهارات ضمن مجموعة العوامل الأساسية لنجاح أي مؤسسة.
كما يمثل هذا الموضوع بالإضافة لأهميته الاقتصادية أهمية إنسانية واجتماعية بالغة، فالضغوط المهنية وما ينتج عنها من تبعات تترك أثارا سلبية متعددة تمس أكثر من جانب.

ت. مبررات اختيار الموضوع:

1-دوافع شخصية: إزالة الغموض عن مفهوم ضغوط العمل وما الذي يمكن تحقيقه من أساليب

لمواجهته في المؤسسة الاقتصادية، والدافع الرئيسي هو معاناتنا من ضغوط العمل في مقر عملنا بسبب مزاولتنا للدراسة والعمل معا، وأيضا الموضوع يخدم تخصص (ادارة اعمال).

2-دوافع موضوعية: حداثة الموضوع وما يحمله من أهمية للمؤسسات الجزائرية باعتباره أحد المتطلبات للبقاء في السوق.

ج. أهداف الدراسة وأهميتها:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على عدة عناصر مهمة في أدبيات إدارة الأعمال بالإضافة إلى إبراز الأثر الذي يلعبه ضغوط العمل للحد والتقليل من حوادث العمل في المؤسسات الاقتصادية، ومن أهم أهداف الدراسة ما يلي:

- 1-تحديد مختلف المفاهيم المتعلقة بضغوط وحوادث العمل.
 - 2-الإمكانيات الواجب توفرها لمواجهة الضغوط.
 - 3-التعرف على مسببات ضغوط وحوادث العمل في المؤسسات الاقتصادية.
 - 4-إسقاط الجانب النظري على الواقع الميداني للمؤسسة الجزائرية لمعرفة مدى تحكمها في إدارة ضغوط العمل لتقليل من إصابات وحوادث العمل.
 - 5-إبراز العلاقة بين الضغوط وحوادث العمل في المؤسسات الاقتصادية.
- تكمن أهمية دراستنا في:

- 1-تسليط الضوء على مفهوم ضغوط العمل من أجل معرفة دورها في حياة المؤسسة وضمان استمراريتها.
- 2-الاهتمام بالعاملين و توفير بيئة عمل آمنة خالية من الحوادث و الأمراض المهنية.
- 3-حماية المورد البشري وجعله يتمتع بكل مقومات الكفاءة والفعالية في أدائه.
- 4-الوقوف على مستويات ومصادر ضغوط العمل وسبل مواجهتها.

ح. حدود الدراسة:

تنقسم حدود هذه الدراسة إلى:

- الحدود المكانية: أجريت الدراسة بشركة الأنابيب الناقلة للغاز ل ALFAPIPE ولاية غرداية.
- الحدود البشرية: تم اختيار عينة عشوائية من عمال مختلف ورشات شركة الأنابيب الناقلة للغاز ALFAPIPE لولاية غرداية.
- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة ما بين 12 إلى 30 ماي 2019.

خ. منهج البحث والأدوات المستخدمة:

اتبعنا في هذه الدراسة المنهج التاريخي الوصفي و التحليلي من أجل إثبات أو نفي صحة الفرضيات: أولاً المنهج الوصفي المتعلق بالجانب النظري لشرح المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالموضوع محل الدراسة .

ثانياً المنهج التحليلي للتعقيب على ما تم وصفه وتحليل الجداول والأشكال المتعلقة بالنتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية بناءً على تحليل الاستبيانات الموزعة والمحللة في برنامجي التحليل الإحصائي SPSS و EXEL المستخدم في الدراسة.

د. مرجعية الدراسة:

من أجل إثراء هذه الدراسة والإلمام بمختلف جوانب الموضوع اعتمدنا على مراجع متنوعة متمثلة في الكتب والمجلات والمقالات وأطروحات الدكتوراه وكذا رسائل الماجستير إضافة إلى مواقع الانترنت لمعرفة الموضوع وضبط المفاهيم الخاصة به.

ذ. صعوبات الدراسة:

لا يخلو أي بحث من معوقات تحول دون الوصول إلى الغاية المرجوة وتحقيق أكبر قدر من الأهداف والنتائج وأهم ما اعترضنا: -نقص المراجع في مكتبة جامعتنا. -ضيق الوقت المستغرق للدراسة.

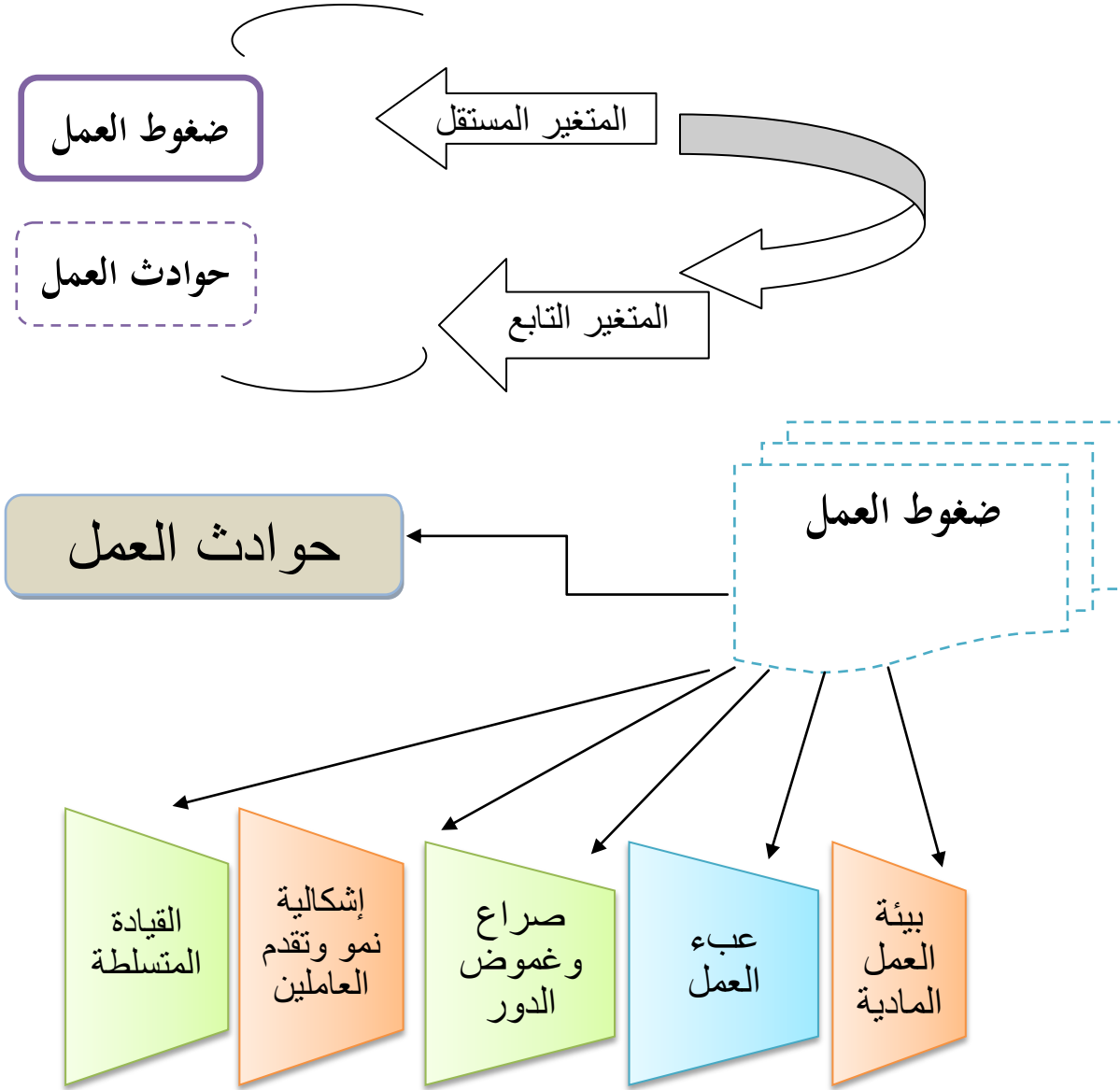
- صعوبة توزيع الاستبيان واسترجاعه نظراً لأهمية تركيز العامل عند الاشتغال على الآلة.

ر. هيكل الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين الأول تناولنا فيه الأدبيات النظرية الخاصة بالضغوط وأثرها على حوادث العمل، بحيث تناولنا في المبحث الأول مفاهيم حول ضغوط العمل ويحتوي على خمس مطالب ، أما المبحث الثاني فتطرقتنا فيه إلى أساسيات حول حوادث العمل ويحتوي على خمس مطالب ، والمبحث الثالث الدراسات السابقة تناولنا فيها الدراسات باللغة العربية والمتمثلة في الوطنية كمطلب أول ، والعربية مطلب ثاني ، أما المطلب الثالث كان عن الدراسات باللغة الأجنبية ، أما المطلب الرابع تحدثنا فيه عن أوجه الشبه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة ، وفيما يخص الفصل الثاني تناولنا فيه الدراسة الميدانية التعريف بالمؤسسة محل الدراسة وتفريغ الاستبيانات في برنامج Excel و Spss الأجوبة على أسئلة المقابلة إضافة إلى تحليل النتائج وتفسيرها واختبار الفرضيات .

ز. متغيرات الدراسة:

الشكل رقم (1) يوضح متغيرات الدراسة



الفصل الأول

الأدبيات النظرية

والدراسات السابقة

تمهيد:

للفرد عيشة وتعامل مع البيئة في مكان العمل ومحيطه تتميز بالتغير المستمر باختلاف أنواعه في مجالات الحياة العملية، مما يجعل البيئة فيها خلافات وصراعات وضغوطات تؤثر على الفرد وعلى المنظمة، وضغوط العمل هي المحرك الرئيسي لكثير من المشكلات في المنظمات خاصة على أداء المنظمة وهذا ما يظهر في معاناة العامل من شتى الضغوط في المجال العملي وذلك يتطلب جهد لتكيف مع هذه الضغوطات التي قد تدفع إلى الإيجابية كالمثابرة والجدية أو إلى السلبية كالإحباط واليأس والإصابات وحوادث العمل.

ومن أهم الأخطار هي إصابة المورد البشري فحوادث العمل تعتبر من أهم القضايا المهمة والأساسية بالمنظمات و المجتمع، وازداد الاهتمام بحوادث العمل نظرا للتأثيرات السلبية التي تقع على مستوى الفرد والمنظمة من ضغوط العمل، ومن جانب آخر أن حوادث العمل مظهر من مظاهر سوء التكيف نظرا لأنه مشكلة أكثر بروزا وتحديدا ووضوحا وخطورة.

وستتطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

➤ **المبحث الأول: مفاهيم حول ضغوط العمل** ويحتوي على العناصر التالية: (لغة واصطلاحا، عناصره ومراحله، أسبابه ومراحله، أنواع ضغوط العمل، النظريات المفسرة لضغوط العمل، آثار وأساليب مواجهتها).

➤ **المبحث الثاني: أساسيات حول حوادث العمل** ويتضمن على العناصر التالية: (تعريف حوادث العمل والمفاهيم المرتبطة به، تعريفه قانونيا، عناصره، أسبابه وعوامله، والعوامل المؤثرة فيه، أنواعه وتصنيفاته، النظريات المفسرة له).

➤ **المبحث الثالث: الدراسات السابقة** ويتمثل في الدراسات الوطنية، والعربية، الأجنبية.

المبحث الأول: مفاهيم حول ضغوط العمل

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل

أولاً: تعريف ضغوط العمل

1- لغة: الضغوط stress وتعني جملة الانفعالات السلبية التي قد يعانيها الفرد عندما تكون هناك أعباء ومتطلبات على الفرد تفوق إمكانياته الجسمية أو الفعلية لمواجهة هذه المتطلبات الأمر الذي قد يؤدي إلى اعتلاء صحته.¹

2- اصطلاحاً: تعددت تعريفاتها ولم يتفق جميع الباحثين على تعريف واحد لها يعود السبب في ذلك لاختلاف نظرة كل باحث إلى ضغوط العمل فبعضهم ركز على البيئة الخارجية للفرد واعتبرها مصدر رئيسي لضغوط العمل وبعضهم ركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد وقد اعتبرها آخرون ناشئة 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.

- كما يعرف "Baron" بارون ضغوط العمل على أنها استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها؛²

- أما "Szilagy" سيزلاغي وآخرون فيرون بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو في المنظومة بيئة العمل نفسه أو الفرد نفسه؛³

- ويرى دافيد وزملائه أن ضغوط العمل " حالة تنشأ عن تفاعل بين الأفراد ووظيفتهم وتتسم بإحداث تغيرات بداخلهم تدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم المعهود"؛⁴

- وضغوط العمل هي أيضاً مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة ويشمل هذا التعريف حالات التوتر والقلق الذي يشعر بها الفرد نتيجة لضغوط العمل كما حددت أحسن عوامل يعتمد عليها الفرد والمتمثلة في: مدى إدراك الفرد لهذه الضغوط وتفسيره لها وتقديره لإمكانية مواجهتها وفقاً لقدراته، وإدراك الفرد لمدى أفضلية النواتج المحتملة للنجاح في التكيف مع مسببات الضغط؛⁵

¹ عمر مصطفى محمد النعاس، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، منشورات جامعة 7 أكتوبر، مصراته، ليبيا، ط1، 2008: ص28.

² Baron.R. (1993). **Behavior in Organization**, Mass Allyn and Baron, p 30

³ Szilagy, M. Wallace (1987). **Organization Behavior and Performance**, lionis : Foresman, and Company, p 180

⁴ Dafid yong et al, **A Study of stress among** university staff in Malaysia , European journal of social science, volume 08 N°01,2009, P122

⁵ معن محمود عياصرة، مروان بني أحمد، إدارة الصراع والأزمات، دار الحامد للنشر والتوزيع الأردن، عمان، ط1، 2008: ص.ص 106 -107.

– أما "*Hans Selye* هانز سيلاي" فيرى أنّ مصطلح الضغوط يقع بين المثيرات التي يتعرض لها الفرد مضافا إليها الاستجابة المترتبة عليها علاوة على تقدير الفرد المستوى الخطر وأساليب التكيف مع الضغوط والاندفاعات التي يستخدمها الفرد أثناء تعرّضه لهذه المواقف.¹

ثانيا: عناصر ضغوط العمل

لقد بين (*Walace et Szilagi*) "والاس وسيزلاقي" أن ضغوط العمل تجارب داخلية تُخلق وتولد عدم توازن نفسي أو فسيولوجي للفرد وهي تكون نتيجة العوامل في البيئة الخارجية (للمنظمة أو للشخص) عناصر رئيسية ثلاثة لضغوط العمل تتمثل في:

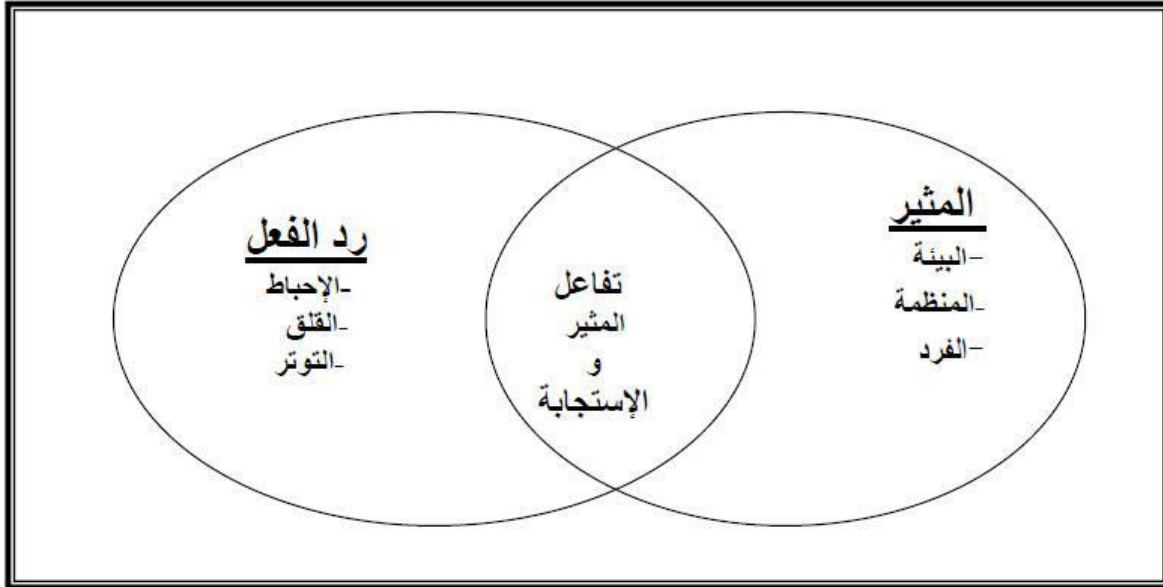
1- عنصر المثير: يمثل المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ويكون مصدرها البيئة أو المنظمة أو الفرد.
2- عنصر الاستجابة: يمثل ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبدئها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط.

3- عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.
وبذلك يكون ضغط العمل يتكون من ثلاثة عناصر هي المشاعر ردود الفعل والتفاعل بحيث يشعر الفرد بالمثيرات الأولية ثم ينتج عن ذلك الشعور ردود فعل فيزيولوجية ونفسية وسلوكية خاصة بذلك تفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.²

¹ عبد الستار إبراهيم، الاكتئاب اضطراب العصر الحديث فهمه وأساليب علاجه، عالم المعرفة، الكويت، نوفمبر 1998: ص 107.

² عمر مصطفى النعاس، (مرجع سبق ذكره)، ص. ص 61-66.

الشكل رقم (2) العناصر المكونة لضغط العمل



Seley, Hans, (1978) the stress of life (2nd Ed) New York, McGraw Hill

المصدر: أندرو سيزلاقي، ماركجيو الاس : السلوك التنظيمي والاداء، ترجمة الدكتور جعفر أبو القاسم، معهد الادارة العامة الرياض 1991، ص 180.

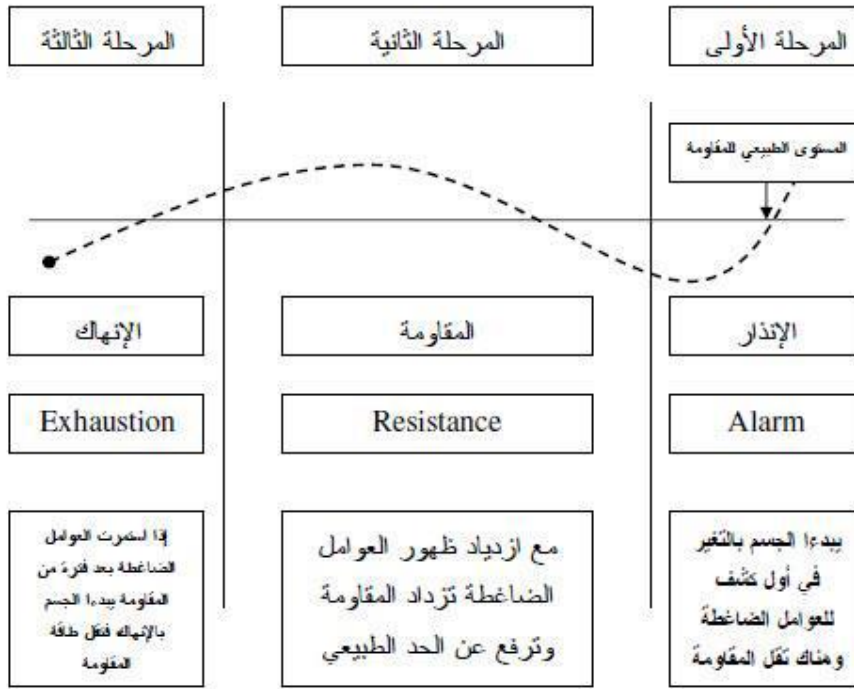
ثالثا: مراحل ضغوط العمل

حاول الطبيب **Hans Selye** هانز سيلاي تفسير الأمراض المتصلة بالضغوط إذ اقترح ثلاث مراحل يمر بها الفرد حين يتعرض لضغط ما.

- 1- الإنذار **Alarmreaction**: هنا يواجه الفرد ضغطا بفعل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي، فيتم استثارة وسائل الدفاع فتزداد ضربات القلب ويزداد معدل التنفس ويرتفع ضغط الدم.
- 2- المقاومة **Résistance**: وباستمرار الضغط يعمل الجسم على مواجهة الضغط من خلال التكيف.
- 3- الاستنزاف **Exhaustion**: مع استمرار الضغط وعدم قدرة الفرد على التكيف يستنزف طاقاته وقدراته في التكيف فتنهيار نظم ووسائل التكيف لديه.¹

¹ عمر مصطفى العباس، (مرجع سبق ذكره)، ص 39-42.

وتوضح مراحل الضغط عند "سيلاي" في الشكل رقم (3) التالي:



Seley, Hans, (1978) the stress of life (2nd Ed) New York, McGraw Hill

المصدر: أندرو سيزلاقي، ماركجيو الاس، مرجع سبق ذكره، ص 181.

المطلب الثاني: أسباب ومصادر ضغوط العمل

أولاً: أسباب ضغوط العمل:

يمكن أن تكون أي مثير داخلي أو خارجي يؤدي إلى استجابة جسدية أو نفسية مع مراعاة الفروق الفردية عند الأشخاص.

وكثيراً ما يطرح السؤال التالي: بما أن جميع الأفراد، قد يتعرضون لمسببات الضغوط المتشابهة فلماذا لا تكون حصيلة تأثيره عليهم متشابهة أو متماثلة؟ وإذا أدركنا أنّ هذه الضغوط تؤثر على أفراد غير متماثلين أو متشابهين لعرفنا الإجابة وبذلك يصبح الفرد في الحقيقة هو حصيلة تفاعل هذه الضغوط مع بعضها البعض من ناحية ومع الحقائق الموجودة لدى الفرد والتي يكون مصدرها الضغوط من ناحية أخرى.

وسنحاول عرض أهم مسببات الضغوط التي يتعرض لها العامل أثناء عمله:

1- غموض دور الفرد في المؤسسة: ويقصد بذلك شعور الفرد بصعوبة العمل الذي يؤديه وقد ينتج شعور

الفرد بالضغط لعدة أسباب أهمها:

*عدم فهم الفرد لأبعاد وجوانب عمله؛

*عدم توافر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله؛

*قصور قدرات الفرد؛

*توتر العلاقات بين الأفراد في العمل؛

*عبء العمل الزائد الكثير أو القليل؛

*فقدان سيطرة الفرد على عمله من حيث وتيرة العمل وتدقيق العمل واتخاذ القرارات؛

*غموض مناخ عمل غير آمن.

2-: ظروف العمل المادية: وتتمثل الظروف التي تسبب الإرهاق والتوتر والشعور بالقلق بعدة نواحي:

* بيئة العمل المادية وطريقة تصميم مكان العمل؛

* مستوى الإضاءة؛

* درجة الحرارة والرطوبة.

-وتتمثل صعوبة العمل نفسه بما يلي:

* عدم معرفة الفرد للدور المطلوب منه؛

* عدم وجود وصف وظيفي؛

* معدلات أداء عالية لا تتناسب مع الوقت المحدد للعمل؛

* كمية العمل أكبر من القدرات المتاحة للفرد.

3-: مسببات الضغوط الناشئة لدى جماعة العمل:

* الافتقار إلى تماسك الجماعة.

*افتقار الفرد إلى دعم الجماعة ومؤازرتها.

* التنزع والصراع بين الأفراد والجماعة.

4-: الضغوط التي تسببها المنظمة:

تسبب المنظمة ضغوطاً كثيرة لأعداد كبيرة من العاملين فمنها ما يتعلق بالهيكل التنظيمي، وبعضها بثقافة المنظمة،

وبالبعض الآخر له علاقة بعمليات الاتصال والقيادة واتخاذ القرارات.

4-1 عوامل تتعلق بسياسة المنظمة: وتتضمن:

- تقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة؛

- عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز؛

- إجراءات غير واضحة؛

- تنقلات متكررة بين العاملين لمواقع مختلفة.

4-2 الهيكل التنظيمي: ويتضمن العوامل والجوانب التالية:

- المركزية وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات؛
- فرص محدودة من الترقية والتقدم؛
- درجة عالية من التخصص والتخصص الوظيفي.

4-3 العمليات: وتتضمن:¹

- اتصالات ضعيفة؛
- تغذية راجعية محدودة وضعيفة نحو الأداء؛
- نظم رقابية غير عادية؛
- نظم رقابية غير عادلة ومعلومات غير رسمية.

5- مسببات الضغوط خارج المنظمة: وتكون ناشئة عن عوامل مؤثرات وظروف ليست لها علاقة بعمل الأفراد أو الجماعة أو المنظمة التي يعمل فيها، فقد تتعلق بحياة الفرد الخاصة وما يتعرض له من أحداث شخصية أو انفعالية مستمرة من وظيفة إلى وظيفة ومن بلد إلى آخر والتي تؤدي إلى مشكلات عائلية بسبب عدم رغبة الزوجة بالانتقال معه.

6- صراع الدور: ينشأ هذا النوع من التوتر نتيجة التعارض والاختلاف بين توقعات العاملين من التنظيم وتوقعات التنظيم من العاملين.

7- الاختلاف بين الرؤساء والمرؤوسين بسبب الصراع على السلطة

8- العوامل الشخصية التي تتعلق بحالة الفرد: ومن الأمثلة على ذلك:

- وفاة عزيز؛
- قرب إحالة على التقاعد؛
- نقل إلى مكان عمل آخر ويتفاوت العاملين في شخصياتهم وخصائصهم وسماتهم وميولهم ومدى قابليتهم للضغوط وتكيفهم معها ومدى شعور الفرد بقدراته على السيطرة على زمام الأمور والأحداث لذلك نتج نوعين من الشخصية:

8-1 نمط شخصية أ: وهي الشخصية الحيوية الملتزمة والحادة في طباعها والتي تتميز بالرغبة في العمل الدوري

والسباق مع الزمن والعدوانية والمنافسة، والتي تشعر باستثمار ضغط الوقت، وتتميز بعدم الصبر ودائمة الحركة.

8-2 نمط شخصية ب: تتميز بالهدوء والصبر والثبات وتوازن المزاج وهذه أقل عرضة للضغوط، فقد أوضحت

مصادر الضغوط النفسية من خلال ثلاثة محاور:

¹ معن محمود عياصرة، مروان بني أحمد، (مرجع سبق ذكره)، ص 114-115.

أ: هو دور الفرد.

ب: هو الضغط الذي يفرضه الفرد على نفسه بسبب عدم قدرته على تحقيق أهدافه.

ج: الضغوط المفروضة عليه من الآخرين.¹

ثانياً: مصادر ضغوط العمل: تتعدد وتختلف مصادر ضغوط العمل، ومن الصعوبة وضع قائمة رئيسية لضغوط العمل، فما يعد مصدراً للضغط لشخص ما، قد لا تكون كذلك بالنسبة لشخص آخر، ويشير المهتمون إلى أن هناك عدة مصادر لضغوط العمل تؤثر على عمله وإنتاجه.²

1- مصادر ضغوط العمل ذات العلاقة ببيئة العمل: هي مجموعة من المتغيرات الموجودة في محيط العمل ومنها:

1-1 علاقة العامل بمهنته: بزيادة التوسع والتقدم يزداد تنوع المهن ويتسع التخصص المهني وتصبح المهنة متضمنة لعدد يزداد مع الوقت من المهن التخصصية الجزئية وهنا نجد ضرورة وضع العامل المناسب في المكان المناسب له من حيث قدراته وإمكانياته وميوله، ويساعد على تحقيق ذلك عمليتان أساسيتان هما: عملية الاختيار المهني وعملية التوجيه المهني، وفي تحقيقه ينتج ترك الكثيرين لعملهم وانتقالهم إلى غيره نتيجة فشلهم فيه. فالعامل الذي ينتقل من مهنة إلى أخرى في أوقات قصيرة والذي يعجز عن الاستقرار في مهنة معينة، هو ذلك العامل الذي لم يصادف العمل الذي يناسبه منذ البداية ولعلنا ندرك مقدار ما يعانيه العامل بسبب كثرة التنقل بين الأعمال من شعور باليأس المرير والحياة المؤلمة وفقدان الثقة في النفس وضياع الوقت والجهد وإرهاق للأعصاب. وهذه الضغوط الملقاة على الفرد غالباً ما ينتج عنها تحويل العدوان الناجم عما يصادفه من ضغوط إلى علاقته مع زملائه ومع المؤسسة نفسها ومع من يحتك بهم بوجه عام، بل ومع نفسه كذلك، كما أنه في حاجة دائمة لإعادة التوافق مع البيئات الجديدة والأعمال الجديدة والظروف الجديدة.³

2-1 علاقة العامل بنظام العمل: يعد نظام العمل أحد مسببات ضغط العمل الملقاة على عاتق الفرد العامل فالمهن تختلف فيما بينها فبعض المهن مثلاً تتطلب نوعاً من الضبط وهو مدى استخدام الإدارة للقواعد والضغوط للمحافظة على قيم وأهداف المؤسسة، والبعض قد يعتمد على نظام كالحوافز الإيجابية في صورة مكافآت للسلوك أو حوافز سلبية في صورة عقوبات.

وهذا وغيره من أنظمة العمل السائدة والمتبعة داخل المؤسسات قد يصبح ضغوطاً على الفرد العامل والتي تنعكس على علاقته بالمؤسسة.

كما أن نظام العمل بالورديات الموجودة في العديد من المؤسسات قد ينعكس سلباً على الفرد من الجانب الاجتماعي مما يدخله في مشاكل عائلية.

¹ معن محمود عياصرة، مروان بني أحمد، (مرجع سبق ذكره)، ص 116-117.

² عبد الحافظ سلامة، علم النفس الاجتماعي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ب ط، 2006: ص 53.

³ عمر مصطفى محمد النعاس، (مرجع سبق ذكره)، ص 35-37.

وفي الجانب الفسيولوجي قد يسبب له هذا العمل تعارضاً مع التناغم الطبيعي لجسم الإنسان. وهذا قد ينعكس سلباً على الرضا الوظيفي وعلى الخدمات والمسؤوليات. فالمهن ذات الطابع الخدمي كشركة توزيع الكهرباء والغاز التي تعمل الأربع والعشرين ساعة (حيث نظام العمل التناوبي فيها أمر طبيعي) لها تأثير سلبي على عادات النوم والعلاقات الاجتماعية ولها علاقة بزيادة التعب وحالات الطلاق ويزداد الأمر سوءاً عندما لا تكون هناك عدالة من حيث توزيع منوبات العمل.

وقد أثبتت بعض الدراسات أن العمال الذين يعملون بمناوبي الليل والنهار معاً يكون شعورهم بالضغط في منوبات الليل أشد من منوبات النهار.

1-3 علاقة العامل بالرؤساء: كثيراً ما تكون الشكاوى ناتجة في أساسها عن علاقة رئيس متعسف بالعاملين الذين يشرف عليهم، وتتخذ هذه الشكاوى مظاهر مختلفة، فالرئيس الاستبدادي يشيع بين مرؤوسيه السلوك العدواني؛ أما الرئيس الديمقراطي فيشيع التفاهم والصدقة بينه وبين الذين يعملون معه، وينبغي على أي مؤسسة إذا ما كانت تعمل جادة على تحسين توافق العامل المهني أن تعمل على إزالة الضغوط لدى العاملين. وأن تسود العلاقات الاجتماعية الصحيحة بين الرئيس والمرؤوسين، وقد أثبتت ذلك دراسة *Hawayt* "ليببت" و"هوايت" وقام مايو ببحث صناعي لاحظ فيه أن إحدى المجموعات التي قام ببحثها كان إنتاجها يزداد عن غيرها لأن الإشراف عليها كان يقوم على أساس التفاهم المتبادل والمشورة وإشعار العاملين بالأهمية والمسؤولية. وتدل البحوث الحديثة دلالة قوية على أن المدير أو الرئيس ربما كان أخطر عامل في البيئة السيكولوجية للعامل؛ فهو يمثل الإدارة العليا في أعين مرؤوسيه، كما أن شخصيته وسلوكه يؤثران في سلوك من يشرف عليهم.

1-4 علاقة العامل بزملائه: لا تكشف الضغوط المهنية عن نفسها في أداء العمل فحسب بل في نظام العلاقات الشخصية التي تكتف حياة العامل أيضاً، إذ لا شك أن موقف العمل إنما هو موقف اجتماعي يمثل فيه الزملاء ما يمثله الأخوة بالنسبة للفرد في الأسرة، فنجد أن طبيعة العمل تقضي دائماً تكوين علاقة نفسية بين كل من العامل وزملائه وبين المشرف وزملائه، والتفاعل النفسي يبني على علاقة ذات طرفين هما: الأخذ والعطاء؛ ما دعا (*Mayo*) "إلتون مايو" إلى أن يصف هذه العلاقة بقوله: "أن الأفراد الذين يكونون إدارة من إدارات العمل ليسوا مجرد أفراد، بل هم يكونون جماعة يرتبط أفرادها بعلاقة نمطية ثابتة بين العامل وزملائه، و العامل ورؤسائه، والعامل وسياسة المؤسسة".

وقد أشارت بعض البحوث إلى أن من يعمل معهم الفرد هم أحسن وإقٍ له ضد الاضطرابات النفسية وخاصة زملاء العمل والمشرفين عليه، كما وجد أن التفاعل مع زملاء العمل الذين أصبحت العلاقة معهم حميمة هو العامل الأكثر أهمية في الوقاية من الاضطرابات النفسية. وعلى هذا فهي ترتبط بالصحة النفسية والجسمية. ومما تقدم يمكن القول إن علاقة الفرد بزملائه، تعد عاملاً مهماً وفعالاً في إزالة الضغوط، وأن القيادة السليمة هي الوسيلة الأولى والفعالة في إحداث التناغم بين زملاء العمل. كما ينبغي على المؤسسة أن تساعد الأفراد على

التوحد والشعور بالانتماء إلى وحدات العمل التي يعملون بها لتحقيق التوافق ورفع كفاءتهم لما لأثر الضغوط السلبية على الصحة النفسية للعامل.

كما يمكن أن نضيف إلى هذا أن الاهتمام بإنشاء النوادي وتشجيع النشاط الرياضي وإقامة الرحلات والحفلات الترفيهية، يساعد على تحسين العلاقات بين العامل وزملائه ويعمل على زيادة توافقهم.

1-5 علاقة العامل بظروف العمل: تختلف كل مؤسسة عن باقي المؤسسات الأخرى من حيث ظروف بيئة العمل التي يتعرض لها العاملون. وقد اهتم المختصون في المجال الصناعي بدراسة تأثير الظروف الفيزيائية على كفاءة العامل وقدرته على العمل خاصة الأعمال التي تتطلب التفكير والقليل من الحركة، حيث تؤدي بهم إلى فقدان التركيز وعدم القدرة على أداء واجباتهم؛

ففي دراسة لـ "*Kelly Corey*" (كيلي كوري) التي حاول فيها الربط بين الصحة النفسية والاجتماعية وظروف العمل الفيزيائية مثل: الإزعاج والحرارة المرتفعة؛ وجد أن لظروف العمل تأثير على الصحة النفسية، حيث أن ظروف العمل السيئة تؤدي إلى العزلة والتوتر بين العاملين.

وفي دراسة أخرى لـ *Edwards* (إدوارد) تبين أن العلاقة بين المتغيرين (ظروف العمل والصحة النفسية) علاقة تبادلية، فكلاهما يؤثر في الآخر.¹

1-6 خصائص الدور (غموض وصراع الدور): يعني هذا غياب الدور أو غموضه وعدم وضوح المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد ، وهذا يحدث عادة في بداية استلام العمل الجديد، والترقية، النقل، تعيين رئيس جديد، وإعادة التنظيم في المؤسسة، إذ أن الدور غير الواضح أو الغامض يتسبب في عدم القدرة على تحديد أولويات العمل والوقت الكافي لإنجازه، وقد أوضحت دراسة عن القوة العاملة أن غموض الدور وعدم كفاية المعلومات المتعلقة بوظائفهم يعد مصدراً لضغط العمل بالنسبة لثلث أفراد العينة، وأن استمرار الغموض يؤدي إلى نتائج سلبية مثل انخفاض الرضا الوظيفي، والرغبة في ترك العمل، وقلة الثقة بالنفس، وارتفاع ضغط الدم.

وتتمثل خصائص الدور فيما يسمى بصراع الدور الذي يحدث عندما يكون هناك أكثر من مطلب وعلى الفرد الاستجابة لأحدهما، وتصعب عليه الاستجابة للآخر، أي عندما تتعارض واجبات الفرد العامل في عمله مع الواجبات الأخرى مثل تعارض الدور بين توقعات الرئيس للمرووس في الالتزام بمعايير الجماعة، وكل هذا يشكل سبباً في ازدياد وطأة الضغط المهني.

-زيادة عبء الدور وقلته: تنقسم زيادة العبء إلى عبء كمي: ويحدث عندما يسند إلى الفرد مهام كثيرة يجب عليه إنجازها في وقت غير كافي؛ وعبء نوعي: أي أن الفرد يفتقد القدرة اللازمة لأداء العمل.

وتعتبر زيادة عبء العمل سبباً رئيسياً لحدوث الضغط المهني، وتترتب عليه كثرة الأخطاء في الأداء وتدني مستوى

¹ عمر مصطفى محمد النعاس، (مرجع سبق ذكره)، ص 37-41.

صحة الفرد. فقد أظهرت دراسة (وليام وهندركس) أن من أسباب ضغوط العمل كثرة العمل وحجم المسؤوليات الموكلة.¹

أما بالنسبة لانخفاض العبء؛ فإن قلة العمل يعد مصدر إزعاج للفرد، حيث أن الفرد لديه من العمل الذي لا يرضي قدراته وطاقاته واهتماماته وحماسه، وهو ما يعد سبباً من أسباب الضغط المهني ويجعله عرضة للملل وافتقار الشعور بالأهمية أو الإثارة في عمله، ويشعره بالقلق وهو ما يؤدي إلى انخفاض شعوره بتقدير الذات وزيادة الشكوى والعصبية والغياب والعزلة، والهروب من العمل أو التخريب أو ضعف ولائه للمنظمة التي يعمل بها.

وفي دراسة "*Arnold et All*" (أرنولد وآخرون) وجد أن العمل الروتيني والعمل غير المثير يرتبط بالاضطرابات النفسية، فبعض الأعمال مثل مراقبة الرادار يواجه العاملون بها عبء عمل منخفض، فهم لديهم وقت طويل وواجبات قليلة ليؤدوها بينما يعرفون إمكانية أنهم فجأة ربما يرتكبون خطأ صغيراً يوقعهم في مشكلة، كذلك تؤكد أن بعض متطلبات الوظيفة تسهم في إحداث جزء كبير من الاضطرابات النفسية، مثل ضغوط الوقت؛ وضرورة الانتهاء من المهمات في وقت محدد وضعف القدرات المطلوبة للأداء.

1-7 المساندة الاجتماعية: بنت دراسات (*Cory Cooper*) "كوري كوبر" أن ضغوط العمل تقل لدى المرؤوسين الذين يشعرون بالدعم والمساندة والثقة من جانب الرؤساء، وتزداد عند فقدان انعدام المساندة الاجتماعية. حيث أن المدير الذي يركز على العمل بكثرة قد يغفل عن الجوانب الإنسانية، ذلك على عكس المديرين الذين يركزون على الأشخاص كما أن نقص الدعم الاجتماعي من قبل الزملاء وعدم التفاعل يعد سبباً في حدوث الضغوط وخاصة في حالة وجود صراعات شخصية و منافسات خفية.

1-8 التطور والتقدم المهني: تعد عوائق التقدم والنمو المهني والتطور الوظيفي أحد مصادر الضغط المهني كالاتقار إلى فرص الترقية والتي تعتبر من أهم أنواع الاعتراف والذي يحمل معه فائدتين هما زيادة الأجر وتحسين المكانة الاجتماعية، وعوائق الطموح والتغير الوظيفي الذي يتعايش مع طموحات الفرد وعدم التأكد من المستقبل المهني وعدم ضمان الفرد للعمل في المستقبل في مؤسسته الحالية، يخلق لديه انفعالات نفسية عديدة كالخوف والمعاناة بسبب عدم الأمان الوظيفي؛ كما أن بعض المهن تجعل أفرادها يشعرون بحاجتهم لبعض المهارات لأداء المهنة، و غياب فرص التطوير والتدريب يعد سبباً للقلق والضيق والتوتر وهذا الحرمان من هذا التطور قد يؤدي إلى الملل وعدم الحماس في الإنجاز وضعف الولاء الذي بدوره يؤدي إلى حدوث التسرب الوظيفي والبحث عن العمل في مؤسسات أخرى تقدر جهودهم وتشعرهم بالأمن الوظيفي.

¹ فائق فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل الوظيفي، مجلة آفاق اقتصادية، اتحاد غرف التجارة والصناعة في دولة الإمارات المجلد 17 العدد 1996:67 ص 124.

9-1 الهيكل والمناخ التنظيمي:

يعد الهيكل والمناخ التنظيمي أحد مصادر ضغط العمل، حيث أن تمركز السلطة وعدم تفويضها بشكل ملائم ووجود درجة عالية من الرسمية ووجود إجراءات وقواعد وتعليمات مكتوبة مبالغ فيها والالتزام بحرفيتها، قد يرافقه تهديد لحرية واستقلال الفرد ومن ثم قد تؤثر بموجبها على نفسية الفرد وتؤدي إلى شعوره بالضغط المهني، فالاستقلالية في أداء المهمات تعطي للعامل الحرية في تقدير توقيت الواجبات المرتبطة بعمله، و كيفية إنجازها وهي مدى ما يتلقاه العاملون من تشجيع من قبل الإدارة لتحقيق نوع من الاكتفاء الذاتي واتخاذ الموظفين لقراراتهم بأنفسهم ومقدار النمو والتقدم الشخصي من خلال العمل، لذا فإن انخفاض الاستقلالية في أداء المهمات وانخفاض المسؤولية يرتبطان بالقلق والاكتئاب، كما أن التغييرات التي تحدث أحياناً من إحلال إدارة جديدة محل إدارة سابقة أو حدوث أي تغييرات أخرى مثل ظهور الحاسب الآلي؛ الذي يجعل العامل يسعى لإثبات ذاتية في هذا المجال، قد تشكل تغييرات على الفرد في عمله فقد يفقد وظيفته دون سابق إنذار، وقد يقود ذلك الضغط المهني الناجم عن عدم حصول الفرد على التقدير المستمر لما يقوم به من أعمال إلى ضغوط نفسية.¹

المطلب الثالث: أنواع ضغوط العمل:

تشكل الضغوط الأساس الرئيسي الذي تبنى عليه ضغوط الحياة مثل: الضغوط الاجتماعية، الضغوط المهنية، الضغوط الاقتصادية والضغوط الأسرية، الضغوط العاطفية..... إلخ.

1- الضغوط الاجتماعية: تتمثل في التفاعل مع الآخرين وكثرة اللقاءات أو قلة، العزلة، الإسراف في الثروات والحفلات.

2- الضغوط المهنية: يقصد بها ضغوط العمل المكثف أو القلق، والصراعات خاصة مع الرؤساء والمشرفين ويتطلب مسؤوليات ولكن لا يكفي نفس الجهد وكذا ضغوط الانتقال والتغيير كالسفر، الهجرة، تغيير السكن، والإقامة لانتقال عمل جديد وأحياناً أخرى نجد عدم اكتفاء الأسرة من مشكلة البطالة والفقر والمشكلات المالية التي تخلق ضغوط وقلق.

3- الضغوط الاقتصادية: لها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير وخاصة عندما تعصف به الأزمات، والخسارة أو فقدان العمل بشكل نهائي إذا ما كان مصدر رزقه فينعكس على حالته النفسية، ينجم على ذلك عدم قدرته على متطلبات الحياة.

4- الضغوط الأسرية: هي ناتجة عن أسباب متعددة داخل الأسرة مثل غياب أحد الوالدين من الأسرة أو الطلاق والصراعات الأسرية، وكذلك تربية الأطفال ووجود مرض أو معاقين في الأسرة.²

¹ عمر مصطفى محمد النعاس، (مرجع سبق ذكره)، ص 39-42.

² رمضان محمد القذافي، الصحة النفسية والتوافق، الجامعي الحديث، ط3، الإسكندرية، 1998: ص. 68.

يقول (*Selye*) "سيلاي" الضغوط هي الحياة وغياها يعني الموت، وهي:

أ-الضغط الإيجابي: يعد هذا الضغط دافعاً أو حافزاً يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.

ب-الضغط السلبي: وهو ما يطلق عليه الضيق وهو عبارة عن صورة مدمرة للضغوط حيث يؤدي إلى اختلاف وظيفي في تكيف الكائن على الاستجابة المعرفية السلوكية النفسية، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف الأداء.¹

المطلب الرابع: النظريات المفسرة للضغوط للعمل:

1-نظرية "Lazarus" لازاروس (1966):

يعتبر العالم الأمريكي " لازاروس " مؤسس نظريات الضغط الحديث التي تتطلب من الموقع الإنساني الخاص أو المميز في البيئة. فهو ينظر للضغط على أنه نوع من التقدم الذهني ورد فعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة ولا ينظر للضغط على أنه حالة ناتجة عن مثير، و يؤكد على أن الأفراد يختلفون في تقسيمهم للمواقف من حيث الضغط، فالموقف الذي يكون مصدر إزعاج لشخص ما قد لا يكون كذلك لشخص آخر، وهو يرى أن الضغوط وأساليب مواجهتها تكون نتيجة للمعرفة والإدراك والتفكير والطريقة التي يقيم بها الفرد علاقته بالبيئة، وهذه العلاقة لا تسير في اتجاه واحد، فالفرد عندما يواجه موقفًا متعدد الأبعاد يصعب عليه تقييمه، فالخطوة الأولى التي يجب القيام بها هي تقييم الحالة، والخطوة الثانية هي اتخاذ القرار، كذلك يركز "لازاروس" على دور الإحباط والصراع والتهديد في إحداث الضغوط، أما التقييم المعرفي فهو يعتمد على أشياء عدة مثل التعلم والخبرة السابقة. كما أنه ليس من الضروري أن تحدث هذه العملية على المستوى الشعوري فقط المتمثل في النشاطات العقلية، ولكن من الممكن أن تحدث على المستوى اللاشعوري.

وأكد في كتاباته على أن الضغوط لا يمكن قياسها بصورة مباشرة وإنما يستدل عليها من ردود الفعل أو من

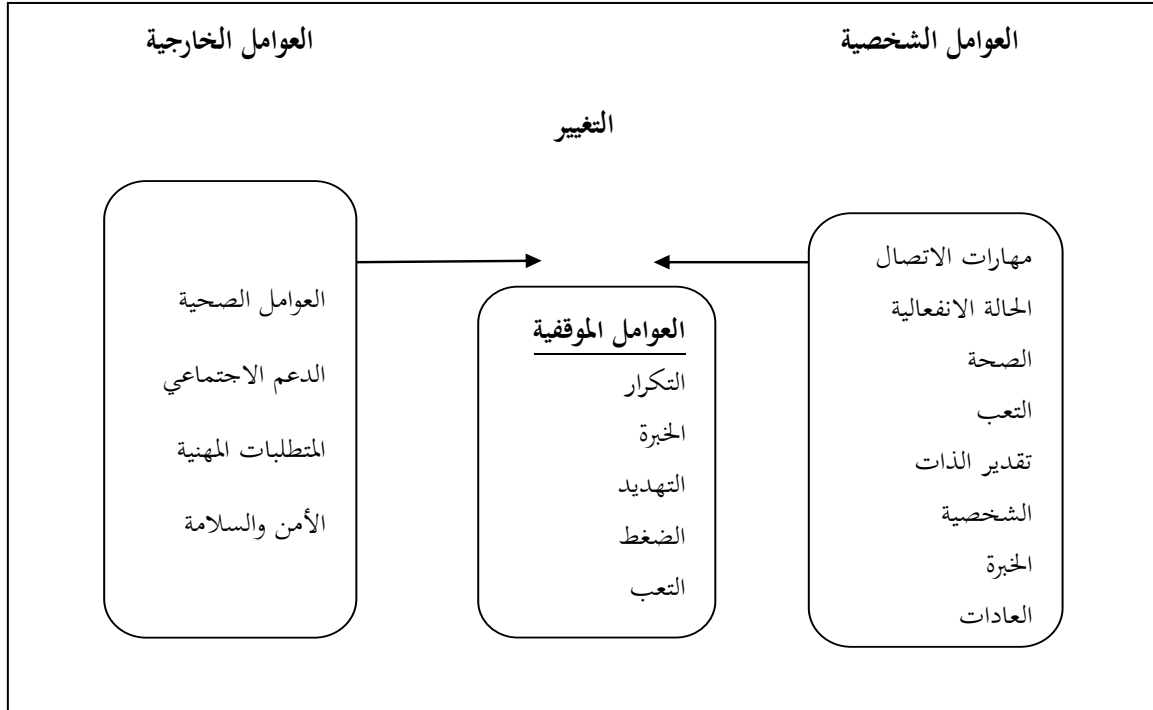
معرفتنا للمواقف التي يمر بها الفرد.²

وأكد أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد تعزى إلى مستوى مرتفع من المشكلات التي تحدث للفرد فلا يمكنه إنجازها، بمعنى أن هذه المتطلبات تكون أكبر من طاقات الفرد وبالتالي تؤدي إلى اختلاف توازنه النفسي وهذا يعني أن الضغوط هي الحالة التي يحدث فيها اختلاف واضح بين المتطلبات التي يجب أن يؤديها الفرد وبين قدرته على الاستجابة لتلك المتطلبات. حسب ما هو موضح في الشكل التالي:

² معن محمود عياصرة، مروان نحمد بنى أحمد، (مرجع سبق ذكره)، ص 141.

¹ عمر مصطفى محمد النعاس، (مرجع سبق ذكره)، ص 36-38.

الشكل رقم (4) نموذج التقدير المعرفي للضغط



Source: Lazarus.R, Cohen.J 1977, ENVIRONMENT STRESS IN ALTMAN,J.WOHL WILLS(EDS) HUMAN BEHAVIOR AND ENVIRONMENT, NEW YORK, P 101

2- نظرية التوافق بين الفرد والبيئة: يندرج تحت هذا النموذج العديد من النظريات أبرزها نموذج *Michigan*

model بجامعة متشجن حيث تمت الأبحاث الذي تبنت على أساسها هذا النموذج بمركز البحوث الاجتماعية ووفقا للتصورات الأولية لهذا النموذج فإن البيئة تؤثر على الفرد وبالتالي تؤثر على استجابته ثم على صحته.

وقد اقترحه (*French , Rogers , S.cobb*) في تصور آخر سعيا لإيجاد إطار نظري للتوافق

بين الفرد و بيئته، وعلاقة ذلك بضغط العمل، يركز نموذج متشجن على العلاقة بين إدراك الفرد لعمله و إدراكه لقدراته الشخصية و علاقة ذلك بالضغط و الإجهاد و وفقا لهذا النموذج هناك نوعين من التوافق بين الفرد و البيئة

1- التوافق بين حاجات و دوافع و أهداف الفرد ، و بين المزايا التي تحققها له وظيفته في عمله مثل : الإنجاز و تحمل المسؤولية و الرضا الوظيفي و غيرها من المزايا؛

2- التوافق مع متطلبات المهنة و قدرات و مهارات العامل و تؤكد هذه النظرية على الفرق بين التوافق النسبي المرتبط بإدراك الفرد و التوافق الموضوعي الذي تحكمه الحقائق ، و تؤكد كذلك على أن أي اختلال هو بالضرورة سببا للضغوط ويندرج تحت هذه النظرية تعريفات مختلفة للضغوط يظهر الإجهاد أو الضغوط كنتيجة لاختلال التوازن بين إدراك الفرد للمطالب المفروضة عليه و إدراكه لقدرته على التكيف معها " أو " حالة يتفاعل فيها عامل أو مجموعة من العوامل مع الفرد ، لتوجد خللا في توازنه الجسدي و النفسي"¹

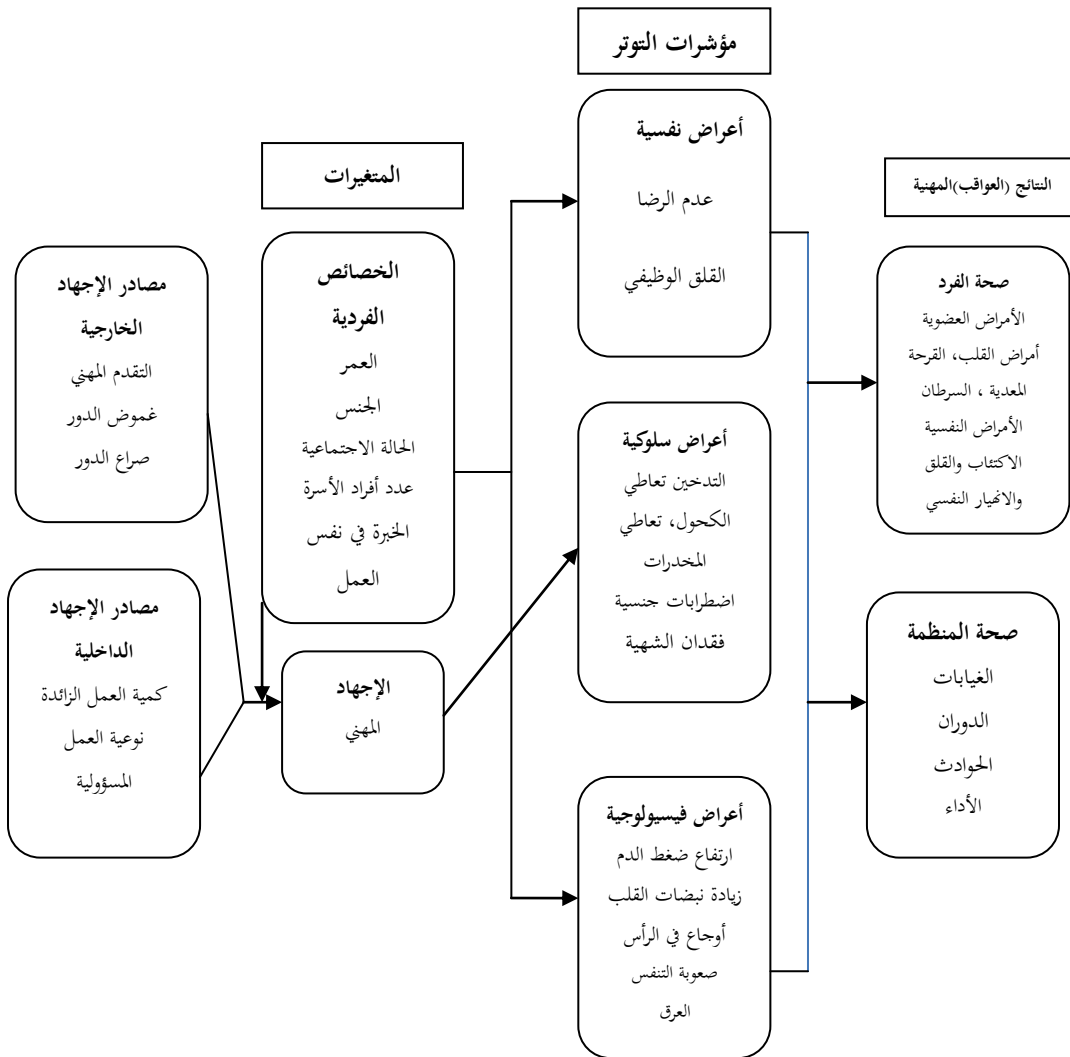
3-نظرية"Kachroud" كشرود (1986):

أعد كشرود نموذجا للضغوط أدخل فيها كافة المتغيرات التي يحتمل توفرها في أي موقف، و صنف من خلاله أسباب الضغوط إلى أسباب خارجية عن بيئة العمل مثل (الأسرة والمجتمع) وأسباب داخلية مثل (غموض الدور الوظيفي).

وخلاصة النموذج الذي وضعه كشرود أن هناك أربع مجموعات من المتغيرات وأهم المتغيرات الداخلية ينتج عنها: إما تطابقاً أو عدم تطابق، وهذا بدوره يؤدي إلى ظهور أو عدم ظهور مؤشرات الإجهاد، وظهور هذه المؤشرات يدل على وجود موقف مجهد أو إجهاد مهني، وهذا كما هو موضح في الشكل(5).

¹الأحمدي حنان عبد الرحيم، ضغوط العمل لدى الأطباء، المصادر والأعراض، دراسة ميدانية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض، معهد الادارة العامة، مركز البحوث، 2002: ص 37.

الشكل رقم (5) نموذج كشرود للإجهاد



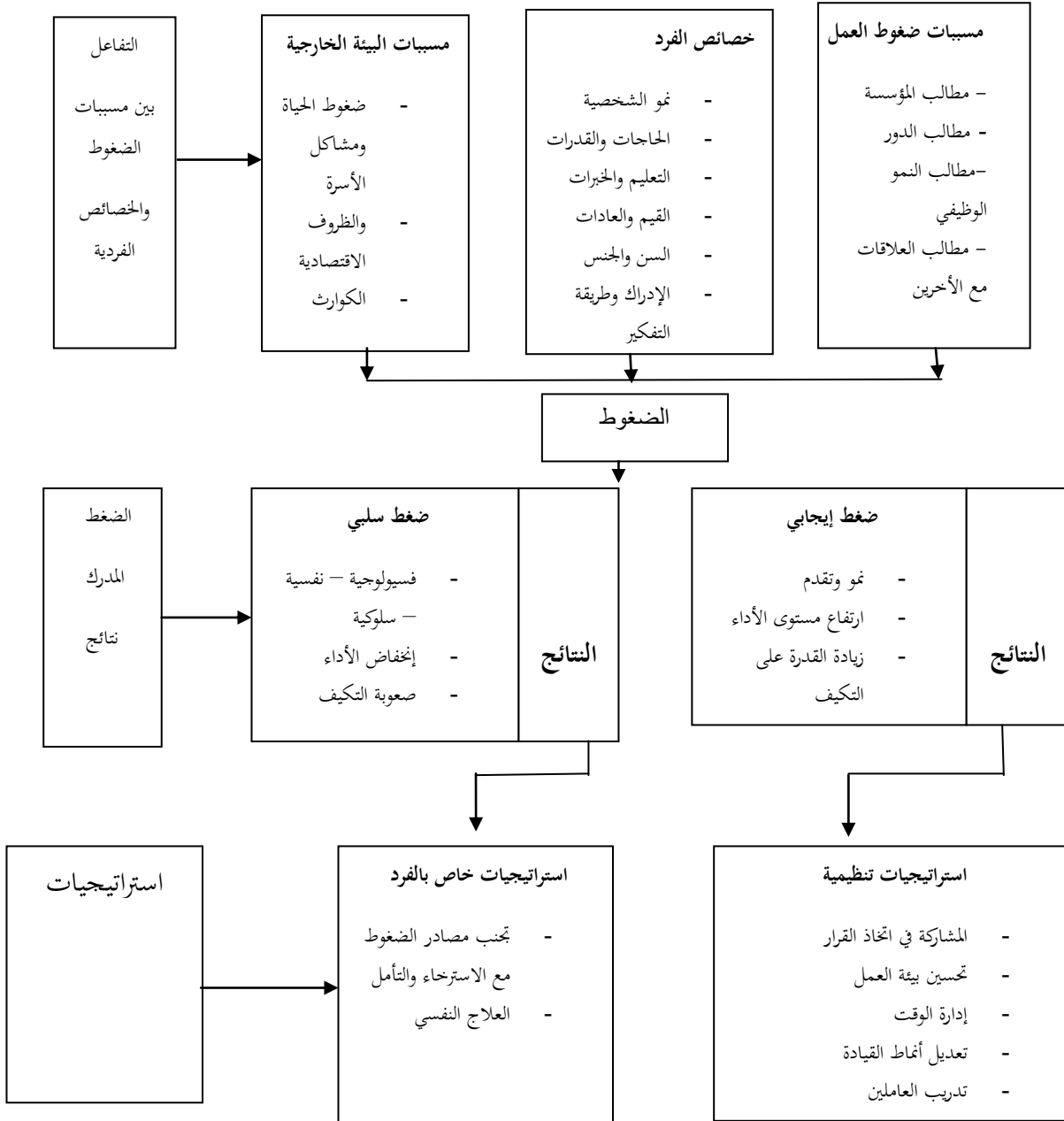
المصدر: د.عمار الطيب كشرود، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، مفاهيم نماذج ونظريات منشورات جامعة قار يونس، بنغازي ليبيا، ط2، 1995، ص 23.

4- نظرية راشد لتفسير الضغوط (1992):

يوضح راشد مسببات الضغوط في الشكل (4) ويشير إلى أن هناك مسببات للضغوط بعضها يتعلق ببيئة العمل، والبعض الآخر يتعلق بالبيئة الخارجية، ويشير إلى أن تلك المسببات تتفاعل مع خصائص الفرد. فإذا كانت الضغوط إيجابية فإنها تدفع الفرد إلى النمو والتقدم وارتفاع مستوى أدائه وتوافقه. أما إذا كانت الضغوط سلبية فسيترتب عليها نتائج نفسية وفسولوجية. كما يشير نموذج هذه النظرية إلى استراتيجيات ومواجهة الضغوط، حيث يوضح أن الضغوط الإيجابية يتم التعامل معها من خلال استراتيجيات تنظيمية، في حين أن الضغوط

السلبية يتم التعامل معها بطريقتين: أولها من خلال الفرد نفسه، وذلك بتجنب التعرض لمصادر الضغوط قدر المستطاع مع التأمل والاسترخاء وثانيها من خلال العلاج النفسي.¹

الشكل (06) نموذج لطفي راشد في تفسير الضغوط



¹ عمر مصطفى محمد النعاس، (مرجع سبق ذكره)، ص 60.

المطلب الخامس: آثار وأساليب مواجهة ضغوط العمل:

أولاً: آثار ضغوط العمل.

1: آثار ضغوط العمل على صحة الفرد: تصنف إلى:

1-1 الآثار الفسيولوجية:

يعد هذا النوع من الآثار أوضح مؤشر على ضغوط العمل وتظهر واضحة في فقدان الشهية وارتفاع ضغط الدم والصراع واضطرابات الجهاز الهضمي والإرهاك الجسمي والحساسية الجلدية. كما أن تعرض الفرد لهذه الضغوط يؤدي على مدى القصير إلى زيادة هرمونات الجسم، مثل هرمون الأدرينالينو الكورتيزول، وهذه الهرمونات تنتج عنها تغيرات في معدل التنفس ومعدلات ضغط الدم وهي التي تؤدي بدورها إلى تدمير الجسم على المدى الطويل. وقد وجدت دراسة ستيفن *Stiven* أن هناك علاقة مباشرة بين ضغوط العمل وبعض الأمراض كأمراض القلب والصداع النصفي والربو وقرحة المعدة واضطرابات الدورة الشهرية عند النساء وزيادة نشاط الغدة الدرقية وأمراض الجلد.¹

1-2 الآثار النفسية:

توجد درجة محدودة لتحمل الإنسان للضغوط، وعندما يتجاوز الأفراد هذه الدرجة نتيجة للضغوط العالية التي تواجههم، تبدأ الاضطرابات النفسية تظهر عليهم، والاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة الضغوط كثيرة ومتنوعة ومن بينها:- القلق: تتميز استجابة القلق الناجمة عن ضغط العمل بواحد أو أكثر من الأعراض الآتية العجز عن التركيز والانتباه وشعور الفرد بفقدان السيطرة على نفسه.

زيادة نبضات القلب والعرق وبرودة الأطراف و اضطرابات المعدة و ضيق الصدر التوتر العضلي الذي يترتب عليه شعور الفرد بالتعب و العجز عن الاسترخاء و الاحتراق النفسي.

- الاكتئاب : و هو الاستجابات النفسية لضغوط العمل و له أشكال منها : الحزن ، الاكتئاب الشديد و الذي يحدث غالباً بسبب حادثة مثيرة و تكون له أعراض واضحة و التي يمكن ملاحظتها حسب درجة الاكتئاب و الاكتئاب المزمن و الذي يختلف عن الاكتئاب الشديد ، وأن أعراضه قد تستمر لفترة طويلة.²

وقد قام الطيرري بتلخيص الآثار النفسية المحتملة للضغط في أربع آثار وهي :

-روح المقاتلة والمواجهة؛

¹ الشقيرات وآخرون، مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية والأعراض المرتبطة بها وعلاقتها ببعض العوامل الديموغرافية وتأثير ذلك على الانتماء، مجلة الإدارة العامة، عمان: 2003 عدد 92 ص25.

² هيجان عبد الرحمان بن احمد: ضغوط العمل، منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، مجلة الإدارة العامة الرياض، 1998 ص-244 .236

- الهروب و عدم المواجهة من خلال الابتعاد عن مصدر الضغط أو الانسحاب من المواقف الضاغطة ، من خلال تبرير السبب و العذر للانسحاب؛
- الجمود في الرأي، الأمر الذي يؤدي إلى سوء التصرف في المواقف الضاغطة؛
- التعلم من الموقف و الاستفادة الإيجابية من خلال استثمار الفرد للموقف الضاغط و تحويله لصالحه.¹

1-3 الآثار السلوكية:

من الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تصل تلك التغيرات إلى الأسوأ ومن أهم تلك التغيرات: اللامبالاة، السلوك المنفر، التغير في العادات النوم والعدوانية وعدم احترام الأنظمة والتوتر العصبي وقد ذكر تقرير المعهد الوطني للسلامة المهنية والصحة في الولايات المتحدة الأمريكية إحصائيات حول ضغط العمل منها:

- أفاد 40% من العمال أن عملهم كان مسبب للضغط بصورة شديدة؛
- يرى 25% من الموظفين أن عملهم مسبب للضغط رقم واحد في حياتهم؛
- قال 26% من العمال أنهم كانوا في الغالب يشعرون بالضغط الشديد.

في عام 2000 أجرت مؤسسة Gallup إحصاء لشركة Marlin وجدت فيه:

- شعور 80% من العمال بالضغط في العمل وأن النصف منهم في حاجة إلى تعلم كيفية التحكم في الضغط
- شعور 25% بالحاجة إلى الصراخ بسبب ضغوط العمل، كذلك قد يعتمد الفرد إلى التدخين أو تعاطي الكحول والمخدرات ويتخلى عن أهدافه في الحياة ويفقد حماسه ويصبح غير قادر على مواجهة مشكلاته وتبرز لديه أنماط سلوكية شاذة، كأن يصبح عدوانيا سريع الغضب غير مبال بالآخرين والأحداث الاجتماعية، وقد يفقد اهتمامه بالمظهر على مجموعة من المهن وأن الأشخاص الذين يعملون في مهن تتسم بالضغوط الشديدة يعملون إلى التدخين بعكس الأشخاص الذين يعملون في مهن لا تتسم بالضغوط أو تكون الضغوط بها منخفضة.²

1-4 الآثار الانفعالية:

إن من الآثار الانفعالية لضغوط العمل هو سهولة الإثارة لدى الفرد وشعوره بعدم الاستقرار، وتقلب المزاج، ويزداد معدل الوسواس، واختفاء الإحساس بالصحة والسعادة لدى الفرد، والنزع إلى الشكوى التخيلية وحدثت تغيرات في سماته الشخصية ويتحول الأفراد الذين يتسمون بالدقة والحرص إلى أناس غير مباليين ومهملين، ويزداد

¹ طريري عبد الرحمن بن سليمان، الضغط النفسي، مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه ومقاومته، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، الرياض، 1994: ص 90.

² مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بالضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، رسالة ماجستير في علم النفس والعمل والتنظيم، جامعة منتوري قسنطينة، 2007/2006، ص 115.

معدل القلق ويصبح الفرد أكثر حساسية وعدوانية أي تزداد المشكلات الشخصية، وتضعف القيود الأخلاقية والانفعالية.

كما أن من الآثار الانفعالية لضغوط العمل أن الأفراد يكونون أكثر عرضة للانغماس في السلوك التخريبي أو الهدام، الذي تكون تكلفته عالية سواء بالنسبة لهم أو لأصحاب العمل أو للمجتمع والأصدقاء والأسرة، وقد يؤدي ذلك في بعض الحالات إلى وجود بيئة عمل شريرة تنخفض فيها الثقة مما يؤدي إلى مشكلات أكثر خطورة مثل الاكتئاب.

وهناك من العلماء من أوضح أن لهذه الضغوط آثار اجتماعية تتمثل في الانسحاب والعزلة من العلاقات الاجتماعية وعدم تحمل المسؤولية وال فشل في أداء الواجبات المعتادة. وكذلك آثار معرفية تشمل تدهور الانتباه والتركيز والذاكرة وزيادة الأخطار في المهام المعرفية وحدوث اضطرابات فكرية، حيث تصبح أنماط التفكير مضطربة ولا عقلانية. كما أن لضغوط العمل تأثير على العائلات فتؤدي إلى التفكك الأسري والعائلي. فمعدلات الطلاق المرتفعة في الغرب إنما ترجع بالدرجة الأولى إلى الزيادة الكبيرة في معدل الضغوط في محيط العمل، وخصوصا في حالة عمل كل من الزوج والزوجة. فمن الصعب أن تبقى لديك طاقة للأسرة أو مساعدة الأصدقاء إذا كنت تواجه ضغوطا في عملك. أو إذا كانت هناك مخاطر تهددك بفقد وظيفتك.

2: آثار ضغوط العمل على المؤسسة:

تظهر هذه الآثار في ارتفاع الغيابات، وفساد العلاقات بين العاملين، وكذلك على العلاقات مع العملاء وزيادة حوادث العمل وانخفاض الجودة وضياح الوقت والجهد، وعدم الدقة في اتخاذ القرارات. فالضغوط الواقعة على الفرد تؤثر على عملية اتخاذ القرار وتظهر هذه الآثار من خلال عدم الاستقرار والثبات، وفقدان القدرة على صنع قرارات فعالة، الأمر الذي يترتب عليه نتائج غير محدودة للمؤسسة والعاملين بها، كما أنه من شأن هذه الضغوط أن تؤدي إلى انخفاض جودة الخدمة ومستوى الأداء. ويعتقد الباحثون أن العلاقة بين الضغوط والأداء علاقة عكسية. إذ يحافظ العاملون على مستوى أدائهم في حالة كون الضغط منخفضا أو منعما. بينما في حالة الضغط المتوسط، فإن الأفراد ينشطون لتحسين مستوى أدائهم وذلك بعكس إذا ما ارتفع مستوى الضغط بشكل حاد حيث ينخفض الأداء بصورة ملحوظة. وقد أظهرت بعض الأبحاث وجود علاقة طردية بين مستوى الضغط وترك العمل حيث يعد الأخير وسيلة للانسحاب من العمل، وهذا يمثل أقل العواقب مقارنة بالعواقب الأخرى كالعدوان والتخريب وقد أظهرت دراسة *Matronoula* ماترونولا وجود علاقة بين مستوى ضغط العمل والغياب والتسرب الوظيفي.¹

¹ عمر مصطفى النعاس، (مرجع سبق ذكره)، ص.ص 61-66.

ثانيا: أساليب مواجهة ضغوط العمل

1- استراتيجيات الحد من ضغوط العمل الفردية:

1-1 استراتيجيات الحد من ضغوط العمل الفردية السلوكية:

* **النظام الغذائي والرياضة:**¹ يقصد بالنظام الغذائي أنواع وكميات الغذاء التي تدخل إلى الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم ولإعطاء الطاقة والحيوية اللازمة لأداء العمل فعندما يتناغم نظام الغذاء مع التمرينات الرياضية يكون ذلك في صالح الفرد في مقاومة آثار الضغوط النفسية فمثلا التمرينات الرياضية تساعد في حرق السعرات الحرارية الزائدة وتزيد من قدرة الجسم على التمثيل الغذائي، وتزيد قدرة الجسم في أنشطته الحيوية والبنائية وكلا من الغذاء والتمرينات الرياضية يؤثران على رفع كفاءة الفرد على التركيز والاسترخاء.

* **التأمل:** وعلى الفرد في التأمل أن يوقف نشاطاته اليومية وأن يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي على مشاعره ووجدانه، ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على تحمل ضغوط العمل.

* **التركيز:** إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى وأهمية لمدة معينة يساعد في تخفيف حد الضغوط النفسية للعمل وتعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد طرق الاسترخاء والتأمل والتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط ويؤدي به إلى قيامة؛ بعمل خلاق وإنجاز يساعد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات.

* **المساعدة الاجتماعية:**² تمثل أقل العواقب غير مرغوبة عند مقارنتها بالبدائل الأخرى كاستخدام المهدئات وهي الطريقة الأكثر استعمالا اليوم في المنظمات،³ وذلك من خلال توظيف الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين الذين تكون مهمتهم الأساسية دراسة المشاكل التي تخص المنظمة وتقديم الدعم الاجتماعي والنفسي للعاملين لتجاوزها.

* **الاسترخاء:**⁴ إن جلوس الفرد مسترخيا وهادئا في الاسترخاء يؤدي إلى راحة الفرد، حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم، ويعني هذا أن ينتبه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي التي تترتب على راحة الجسم.

* **التخطيط المسبق وتحديد الأهداف:** عندما تكون هناك أهداف واضحة ومحدودة لعمل الأفراد وتكون تلك الأهداف قابلة للتنفيذ، بالإضافة إلى التخطيط المسبق وذلك بتجهيز الفرد نفسه للتعامل مع الأحداث.

¹ عويد سلطان الشمعان، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، ط 1، 1994، ص. 218-322.

² فاروق السيد عثمان، القلق وغدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، ط 1، 2001، ص 11 .

³ محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ط3، 2005، ص 169 .

⁴ محمود سليمان العميان، (مرجع سبق ذكره)، ص 169.

* المشاركة في النشاطات:¹ تعتمد اليوم كبرى المؤسسات على هذه الطريقة كوسيلة للتفريغ لدى العامل، خاصة بالنسبة للضغوط التي تحيط به، التي من أهمها الرحلات، والحفلات لتخفيف ضغوط العمل في المنظمة، وتزيد هذه النشاطات من قدرة الفرد على التحمل.

1-2 استراتيجيات إدارة ضغوط العمل الفردية والنفسية:

* استراتيجيات التحكم الانفعالي:² وتتضمن مختلف الميكانيزمات الدفاعية لدى الفرد كالانسحاب، التخيل، الإنكار، التعويض، النكوص، العقلنة.

* الوازع الديني: الصلاة وقراءة القرآن وتلاوته: "ألا بذكر الله تطمئن القلوب."³

هناك عاملين حسب مجتمعاتهم يتخذون و يلجئون إلى ديانتهم كالإسلام لتخفيف من ضغوط العمل.

2- استراتيجيات إدارة ضغوط العمل التنظيمية لإدارة ضغوط العمل:

* التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:⁴ إن المخالفات التي يقع فيها كثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيههم لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة كالتنظيم بشكل جيد، وهذا بدوره يمكن أن يشيع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

* نظم المشاركة في اتخاذ القرارات: يؤدي عدم إشراك العمال اتخاذ القرارات، أو البعد عن مراكز اتخاذ القرارات إلى الشعور بالغرابة وضغوط العمل، ومن الأمثلة المشاركة في اتخاذ القرارات نجد المشاركة في اللجان، وبرامج الشكاوي، وبرامج المشاركة في الأرباح والملكية المشتركة، وتشجيع الرؤساء في تفويض جزء من سلطاتهم لمرؤوسيههم .

* الأنشطة العلاجية في مناخ العمل: تسعى المنظمات التي تعاني من ضغوط العمل إلى إنشاء هذه الأنشطة التي من بينها تعيين مستشار نفسي واجتماعي للعمل، وتخصيص حجرات لممارسة التمرينات الرياضية وحجرات للتركيز والاسترخاء، هذا وقد ارتادت بعض المصانع اليابانية تجربة جديدة فقد أنشأوا حجرة تسمى حجرة "السلوك العدواني" تحتوي على أكياس منفوخة تمثل شخصيات (للإشارة إلى مسببات الضغوط)، وعلى الشخص الذي يدخل هذه الحجرة أن يضرب بيده أو بمضرب بعض الأكياس لكي يفرغ بعض مشاعره النفسية السيئة .

* إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط، كإضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج الوظائف، أو تقسيم الإدارة الكبيرة إلى

² عمار الطيب كشرود، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، منشورات قارس يونس، بنغازي، ليبيا، ط1، م2، 1995: ص 345.

³ لوكيا الهاشمي، الضغط النفسي في العمل، مجلة أبحاث نفسية وتربوية جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2002: ص2.

⁴ القرآن الكريم.

⁵ عويد سلطان الشمعان، (مرجع سبق ذكره)، ص 323-325.

إداريين أصغر في الحجم، أو إنشاء وظائف بإمكانها أن تحل الكثير من المشاكل، ويضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات، وإعادة تصميم إجراءات العمل وتبسيطها، والنظر في حجم أعباء العمل الملقاة على عاتق الأقسام والوظائف .

* **تصميم وظائف ذات معنى:** ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تتضمن العديد من الأنشطة والمهام كما يتيح مقدار من السلطة لأداء الكثير من الوظائف تفقد معناها وقيمتها لبعض الأسباب كزيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل

* **التدريب المهني:**¹ إن التدريب المهني يساعد الفرد على تعلم معلومات واكتساب مهارات جديدة تمكنه من ممارسة وظيفته بصورة أكثر فعالية ومستويات أقل من الضغط.

* **فتح قنوات الاتصال بين الإدارة والعمال:** هذا يكون بإعلام الفرد بكل ما يجري داخل المؤسسة، فعندما يحس العامل بأن شكواه ومشكلاته الخاصة به والمهنية خاصة قد أثارت اهتماماً مسؤوله فإن معاناته من ضغوط العمل تقل.

* **تحليل الوظائف:**² كالتالي تهدف إلى معرفة درجة الضغوط في الأعمال المختلفة وبالتالي إسنادها للأفراد المناسبين، فتحليل الوظائف يمكننا من وضع نظام لتقويم الأداء يتسم بالعدالة والمنطقية مع إدراك نظام الحوافز بالمنظمة فتزول ضغوط العمل المرتبطة بهذه العوامل.

* **الاهتمام بالاختيار المهني:**³ تركز البرامج الحالية على التوافق بين الفرد والوظيفة على أساس المستوى التعليمي والخبرة والمهارات والتدريب وقد بدأت بعض المنظمات في إجراء مقابلات مكثفة مع الموظفين الجدد لاكتشاف المشكلات التي قد تحدث في العمل.

* **توفير الخدمات الاجتماعية:**⁴ استحوذت بعض المنظمات مثل أم.بي.إم **IBM** وإكوبتابل لايف **IBM** (**life Equitable**) و ب ه قوودريتش (**B.H Goodrich**) برامج متكاملة لمساعدة العاملين بتوفير الخدمات الطبية والعلاجية والنصح والاستشارة والإجراءات الوقائية، وعادة ماتكون مزودة باختصاصيين مثل الأطباء والأخصائيين النفسيين .

¹ عمار الطيب كشروود، (مرجع سبق ذكره)، ص. ص 346-347.

¹ محمود سليمان العميان، (مرجع سبق ذكره)، ص 170.

² محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، مصر، 1999، ص: 101 .

³ أندرو سي سلافي ود. ج ولاس السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية، 1991، ص: 191.

المبحث الثاني: أساسيات حول حوادث العمل

المطلب الأول: مفهوم حوادث العمل

أولاً: تعريف حوادث العمل

1-تعريف حادث العمل: يعرف حادث العمل بأنه أي حادثة تحصل أثناء سير العمل والتي تؤدي إلى ضرر جسدي، أو عقلي، ويشتمل على حالات إصابات شديدة، أو حالات أذى متعمد من قبل أشخاص آخرين، والحوادث بهذه الطريقة هي التي يمكننا الاعتراف بها طبيًا، وبأنها حالة صحية ناتجة عن العمل المهني، أو الظروف المحيطة التي يمارس الفرد العمل ضمنها.¹

تعريف آخر لحوادث العمل:

"هي كل ما يحدث دون أن يكون متوقع حدوثه، مما ينجم عنه أضرار تمس الأفراد ووسائل العمل"² حوادث العمل يمكن تعريفها بطرق مختلفة حسب وجهة نظر كل فرد معني بالأمر، فمثلا عند الطبيب يعتبرها جروح أو حروق سطحية أو عميقة على مستوى الجسم تستدعي العلاج أو على أقصى حد ستؤدي إلى الموت محتمل، وعند صاحب العمل تعني ضياع اقتصادي وعملية إنتاجية متوقفة أو منتج ضائع، وكذا تعطب الآلات عند المهتم بالوقاية، وهي مادة إحصائية وموضوع دراسة يستدعي البحث بدقة عن أسباب وقوعه من أجل تجنب تكراره، وعند المصاب بالحادث: هي عبارة عن معاناة إما في الجسم أو الذهن أو كليهما. كما انه تعددت التعاريف المقدمة لحوادث العمل تبعاً لتبيان وجهة نظر الباحثين حول أسبابها والنتائج المترتبة عنها، ومن بينها ما يلي:

" حوادث العمل عبارة عن حوادث عنيفة غير متوقعة متعلقة إما بالحيط، الآلات أو الفرد والتي تختلف إما بجروح، تقطعات، صدمات كهربائية أو كسور محتمل أن يؤدي إلى الموت وهذه الحوادث يمكن أن تحدث أثناء العمل أو خلال التوجه من مكان السكن إلى موقع العمل"³

ويعرف حادث العمل على أنه أمر مفاجئ، وهو أيضاً أمر عارض، يترتب عليه تغيير في الأوضاع الموجودة قبل حدوثه، وبالتالي فإنه يلمس بالقيمة التي يحرص الإنسان على الحفاظ عليها.⁴ ويعرف أيضاً بأنه: وقوع الشيء بعد أن لم يكن.⁵

¹UROSTAT, 1999 European statistieson-accident at work p 586.

²MELENNEC.L, JEAN.J, 1981 : Traite De La Réparation Des Accident Du Travail Paris Librairie Générale.p27.

³SEKIOU.L. Et all. 2004 : " Gestion Des Ressources Humaines" 2ème Edition De Boek, p337.

⁴مصطفى احمد أبو عميرو، مبادئ قانون التأمين الاجتماعي، منشورات حلي الحقوقية، لبنان، 2010، ص 325 .

⁵رامي نعيد صلاح، إصابات العمل والتعويض عنها، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 31.

في حين نجد بأن علماء الاقتصاد ربطوا تعريفاتهم لحوادث العمل، بالعملية الإنتاجية وبعدهد الساعات في العمل والخسائر التي تلحق بالعمال وبالمؤسسة كما نجده في تعريف التالي: "كل إصابة تؤدي إلى خسائر سواء كانت مادية أو بشرية"¹.

2- المفاهيم المرتبطة بحوادث العمل:

حوادث العمل هو شيء غير متوقع ومفاجئ، ينقص من القدرة الإنتاجية لعوامل الإنتاج المادية والبشرية نتيجة الأضرار المتعددة التي تخلفها.

حوادث العمل تقع نتيجة عوامل متداخلة ومتفاعلة فيما بينها، منها المادية المرتبطة بظروف العمل أو الجانب التقني للآلات و مواد الإنتاج، ومنها الإنسانية غير مأمونة المتعلقة أساسا بالعنصر البشري، كما نود الإشارة هنا، أن هناك مفاهيم متصلة بحوادث العمل يستوجب الأمر تعريفها والمتمثلة فيما يلي:

- ظاهرة خطيرة *Phénomène dangereux*: هو السبب القادر على التسبب في ضرر أو إصابة يلحق بصحة وأمن الفرد.

- وضعية خطيرة *Situation dangereuse* تتمثل في الحالة التي يكون فيها الفرد معرض لعدة ظواهر خطيرة.

- الضرر *Dommage*: يتمثل في إصابة جسمية وكل ما يمس بصحة الفرد.

- الخطر *Danger*: هي الخاصية الأساسية لآلة أو مادة أو طريقة عمل ما في التسبب في ضرر يلحق بصحة العامل، فالخطر هنا متعلق بظاهرة خطيرة، وكمثال على ذلك، عامل يقوم بأعمال الصيانة في مكان مرتفع.

- الخطر *Risque*: هو احتمال وقوع ضرر وما يصاحبه من خطورة، فالخطر هنا متعلق بوضعية خطيرة وكمثال على ذلك، احتمال سقوط العامل من المكان المرتفع أثناء قيامه بأعمال الصيانة.²

- الإصابة: يعرف المؤتمر العام لمنظمة العمل الدولية الإصابة بأنها تكون بسبب العمل بشرط ألا يكون قد حدث عمدا أو نتيجة خطأ جسيم متعمد يفضي إلى عجز مؤقت أو دائم أو وفاة، وتشمل كل ما يمكنه أن يصيب الفرد في طريقه إلى مكان عمله أو عودته منه³.

¹ محمد عاطف عبيد، التنظيم الصناعي وإدارة الإنتاج، دار النهضة، بيروت، 1972: ص 359.

² شعلال مختار، دور التكوين في التخفيض من حوادث العمل، رسالة ماجستير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008/2008: ص 55.

³ صبحي محمود متولي، شرح قانون التأمينات الاجتماعية ونظامها في المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة للنشر، مملكة العربية السعودية، 1970: ص 27.

- التخريب الانتقامي: يرى أحمد عزت راجح " أن التخريب الانتقامي لا يعلمه إلا من قام به، ومع ذلك فهو يعتبر حادث عمل"¹

- الخطر المهني: أي خطر مصدره نشاط مهني أي عمل مدفوع الأجر وهو أي ظاهرة أو حدث يظهر في ميدان العمل يمثل خطر بالنسبة للإنسان.²

3-تعريف حادث العمل قانونيا:

بموجب القانون رقم 83-13 المعدل والمتمم بموجب الأمر رقم 19/96.³ المتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية، تم تأسيس نظام وحيد يسرى على جميع العمال مهما يكن قطاع النشاط الذي ينتمون إليه، وتشمل التغطية الحوادث التي يمكن أن يتعرض لها العامل أثناء العمل وبسببه. وقد عرف المشرع الجزائري.⁴ حادث العمل على أنه: " كل حادث أنجزت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ طرأ في نطاق علاقة العمل "

و "يعتبر كحادث عمل، الحادث الواقع أثناء:

- القيام خارج المؤسسة بمهمة ذات طابع استثنائي أو دائم طبقا لتعليمات المستخدم؛

- ممارسة عهدة انتخابية، أو بمناسبة ممارستها؛

- مزاولة الدراسة بانتظام خارج ساعات العمل."⁵

كما يعتبر أيضا كحادث عمل، حتى ولو يكن المعني بالأمر مؤمنا له اجتماعيا الحادث الواقع أثناء:

- النشاطات الرياضية التي تنظمها الهيئة المستخدمة؛

- القيام بعمل متفان للصالح العام أم لإنقاذ شخص معرض للهلاك. وعليه يمكن أن يكون الحادث خارج مكان العمل.

ثانيا: عناصر حادث العمل: وتتمثل فيما يلي:

1 الإصابة البدنية : الأثر الذي يترتب عليه الحادث هو ظهور نتيجة معينة على جسم العامل، أي ضرر جسماني ويعرف هذا الأخير على أنه " هو كل مساس بجسم الإنسان كالجروح والكسور وفقد الوعي، القوى العقلية ..."⁶

¹ أحمد عزت راجح، علم النفس الصناعي، الدار القومية للنشر، مصر، 1971: ص 518.

² Margossian , N ,2006 ,Risques professionnels ,Caractéristiques ,Réglementions, Prévention, 2^e édition ,Dunod, Paris, France.

³ قانون رقم 83-13 مؤرخ في 02/07/1983، يتضمن حوادث العمل والأمراض المهنية (جريدة رسمية 28)، معدل ومتعمم بموجب أمر رقم 96-19 مؤرخ في 06/07/1996(جريدة رسمية42).

⁴ المادة 6 من القانون رقم 83، مؤرخ في 02/07/1983.

⁵ المادة 7 المعدلة بالمادة 2 والمادة 8 المعدلة 3 من أمر رقم 96-19.

⁶ محمد مجدي البتيتي، التشريعات الاجتماعية المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001: ص 312.

2 يجب أن يكون الضرر ناشئاً بفعل قوة خارجية : يجب أن يكون الضرر ناشئاً بفعل قوة خارجية أي يكون السبب الذي أدى إلى وقوع الحادث أجنبياً عن التكوين العضوي للمصاب أي خارج عن جسم العامل فبمجرد أن يتحقق الضرر بسبب العامل انتفى عنه وصف حادث العمل وهو ما أكدته المادة 06 من قانون 83-13. إن وفاة العامل إثر اشتغاله في جو شديد الحرارة وتحت شمس محرقة يعتبر حادث العمل لأن ضربة الشمس فعل خارجي.¹ تعرض العامل لصدمة نفسية أو عصبية إثر اعتداء شخص عليه، أو اعتداء حيوانات.

3 توفر صفة المفاجأة في الحادث : المقصود بهذا الشرط أن يكون الفعل الضار قد وقع بغتة وفي فترة قصيرة، أو بمعنى آخر أن يكون الحادث الذي نشأ بسبب خارجي عن جسم العامل، وقد انتاب الجسم بصورة فجائية، بحيث يمكن معرفة زمن الحادث بتحديد وقت وقوعه بكل دقة وفي المكان بخصر المحل الذي وقعت فيه بالضبط.²

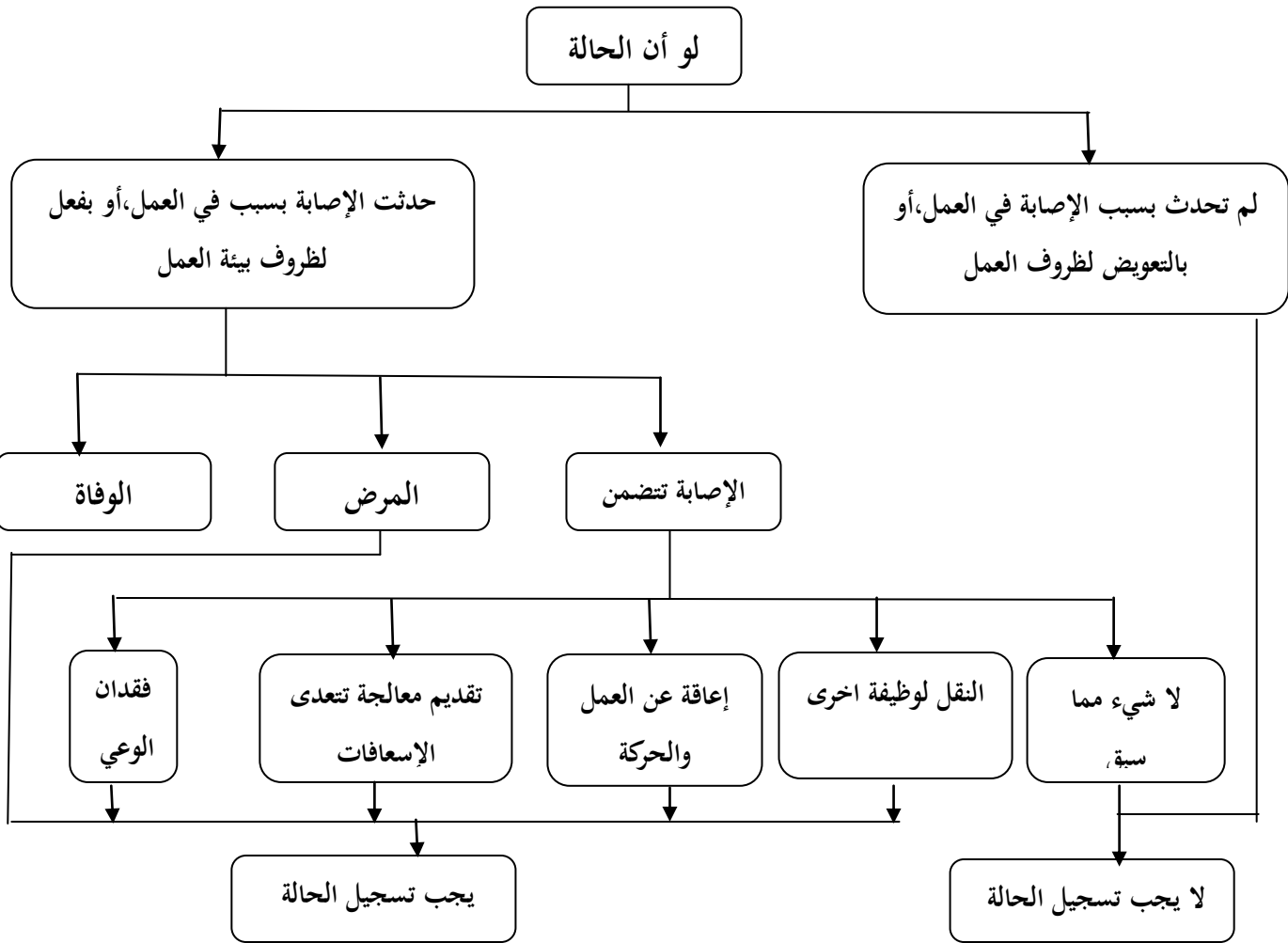
4 قيام علاقة السببية بين العمل و الإصابة : تقوم العلاقة السببية بين العمل والإصابة، إما بطريقة مباشرة حين تكون الإصابة نتيجة مباشرة عن العمل أو بسببه، أو بطريقة غير مباشرة ما دام أن العلاقة بين العمل وبين الحادث قائمة، سواء من حيث طبيعة العمل أو ظروفه أو مكانه، وغير ذلك مما يعتبر علاقة كافية بين الحادث وبين العمل بحيث يمكن القول بأنه لولا العمل لما وقع الحادث.

إذا كان يتعين أن توجد علاقة كافية بين وقوع الحادث وبين ظروف العمل فإنه لا يشترط أن يكون العامل بصدد تنفيذ التزام رب العمل، حتى يكيف بأنه حادث عمل ما.

¹ عامر سلمان عبد المالك، الضمان الاجتماعي في ضوء المعايير الدولية والتطبيقات العلمية، المجلد الثاني، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 1998، ص 635-654.

² عوني محمود عبيدات، شرح قانون الضمان الاجتماعي، دار وائل للنشر، عمان، ط1، 1998، ص 122.

الشكل رقم (7) يوضح حالات الحوادث العمل وفق قانون الأمن والسلامة الوظيفية الأمريكي



المصدر: غاري ديسلر، إدارة الموارد البشرية ترجمة محمد سيد احمد عبد المتعال وعبد الرحمن عبد المحسن جودة، دار المريخ المملكة العربية السعودية، ص 526.

المطلب الثاني: أسباب وعوامل حوادث العمل

أولاً: أسباب حوادث العمل

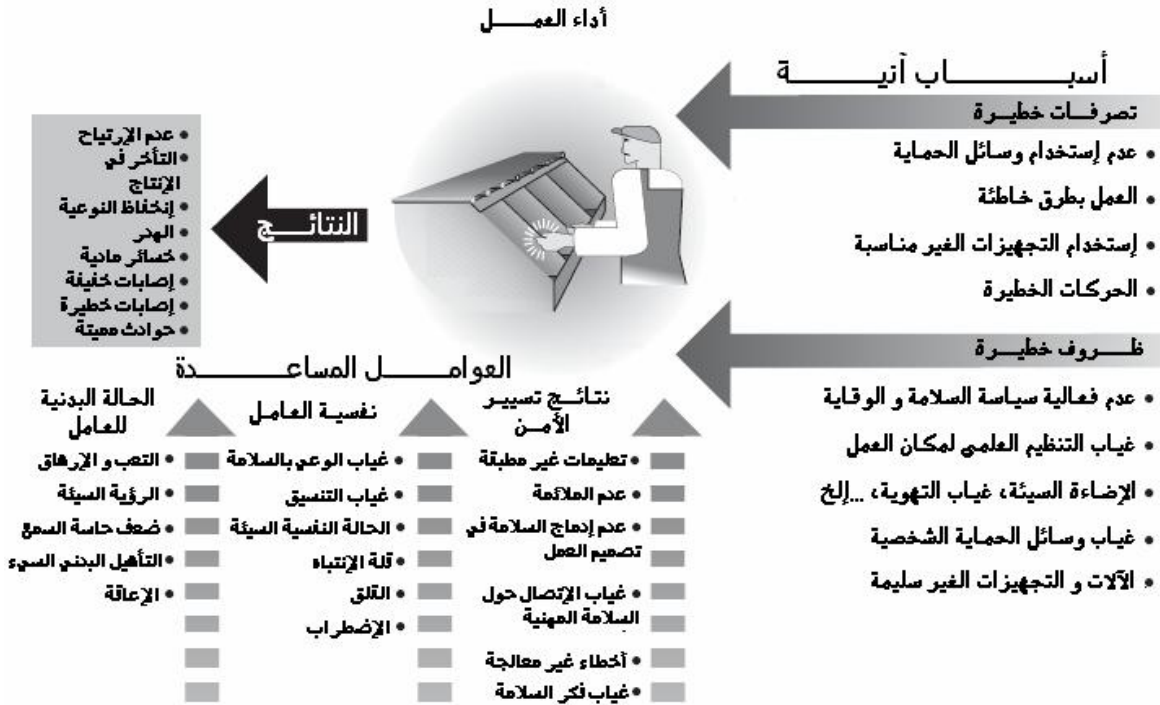
1- أسباب الحوادث في المنظمات الصناعية: يعد موضوع وقوع الحوادث الصناعية من أهم المواضيع التي حظيت بالاهتمام وله دورا كبيرا في تحديد ومعرفة الأخطار مسبقا لوضع خطة استراتيجية لتلافيها او تقليل اثارها ان حدثت، وأن أسباب الحوادث قد ترجع بالدرجة الأساس الى العملية التشغيلية (الخط الإنتاجي) ومن هذه الأسباب هي:

- 1-1 أخطاء بشرية:** تشكل الأخطاء البشرية السبب الرئيس والمباشر في وقوع الحوادث وهذه الاخطار لها مصادر مختلفة منها متعلقة بالإدارة العليا وبعضها يعود الى المشرف ومنها يعود إلى العامل.¹
- 1-2 ظروف العمل الغير آمنة:** تؤدي ظروف العمل السيئة وغير آمنة الى وقوع الحوادث ومن ذلك:
- أ-عدم مراقبة الآلات والمعدات الصناعية.
 - ب-استهلاك الآلات واندثار عمرها الإنتاجي مما يجعلها مصدرا للحوادث.
 - ت-سوء توزيع فتحات التهوية او ضعف الانارة.
 - ث-عدم الاهتمام بتطبيق تعليمات السلامة التي تم التدريب عليها.
- 1-3 أعطال ميكانيكية:** تشكل الأعطال الميكانيكية أحد الأسباب في حوادث المنظمات الصناعية وتحدث لأسباب كثيرة منها عدم الاهتمام بالصيانة، وهو ما يعكس عدم اهتمام الإدارة بالنواحي الفنية وتدريب العاملين المختصين عليها، وقد يكون عطل الجهاز وحده مصدر خطر حقيقي.
- 1-4 أخطار في تصميم الآلات والمعدات:** قد يكون سبب الحوادث هو خطأ في تصميم المعدات مما يؤدي الى خطأ في أداء الوظيفة التي صمم من اجلها والتي قد تسبب مخاطر صناعية. مما يترتب عليها إصابة العاملين إصابة خطيرة، وقد يحدث خطر أكبر من ذلك هو انفجارها او إحداث شرر قد يصيب باقي الأجهزة وتسبب اخطار وخسائر كبيرة.²

¹ المقدم إبراهيم مقحم، أسباب تعرض العاملين للإصابات والحوادث في مصانع سابك الجيل الصناعية، الرياض 2011، ص 27.

² العجمي: حسين: المنديل: نادر: درويش: يوسف، إدارة الخطر، معهد البحرين للدراسات المصرفية والمالية، 2004: ص 7.

الشكل رقم (8) يوضح مسببات حوادث العمل



Source : Abdul Raouf, **la théorie des causes des accidents de travail**, la prévention des accidents, chapitre 56, encyclopédie de sécurité et santé de travail, P7 sitesurinternet : <http://www.ilo.org/public/french/protection/safework/cis/products/encyclo/pdf/index>, avril 9201

وبمفهوم آخر تتمثل أسباب حوادث العمل بمايلي:

1- أسباب حوادث العمل:

إن أول خطوة يجب القيام بها في سبيل الوقاية من حوادث العمل ومنع تكرارها تتمثل أساسا في تحديد أسبابها، ذلك أن معرفة أسباب الحوادث تعتبر العامل الفعال لنجاح أي برنامج للوقاية، وبصفة عامة فإن أسباب حوادث العمل يمكن إرجاعها إلى أسباب إنسانية وأسباب مادية، وهنا سنتطرق إلى مختلف الأسباب المتعلقة بكل جانب يهدف إعطاء صورة شاملة عن مختلف الأسباب التي تقف وراء حوادث العمل.

1-1 الأسباب الإنسانية للحوادث العمل: تتمثل في مجموع الخصائص المرتبطة بالفرد التي يمكن لها أن تؤدي إلى ارتكاب أخطاء أو تبني سلوكيات غير آمنة والتي من شأنها أن تتحول إلى حوادث عمل ويندرج ضمن هذه الأسباب جميع العوامل المرتبطة بالفرد كنقص التدريب والتكوين الأمني، السلوكيات السلبية، الحالة النفسية و الاجتماعية.... إلخ.

فوجد **1967 BOULLACHE.P** يرى أن 80% من الحوادث ناتجة عن أسباب إنسانية و20% مصدرها أسباب مادية.¹ وأهم هذه الأسباب الإنسانية ما يلي:

1-1-1 السلوكيات الخطيرة: يرى العديد من المختصين أن المسؤول الأساسي عن حوادث العمل هو العامل فالحوادث مرتبطة بسلوكيات العامل، فهناك مميزات نفسية وجسمية تجعل من بعض الأفراد أكثر عرضة من غيرهم، كالحالة الانفعالية الغير مستقرة للفرد، زيادة الضغط النفسي إلى غيرها من العوامل التي تجعل من الفرد غير متحكم في سلوكياته مما يجعله عرضة للحوادث.²

1-1-2 المناخ النفسي و الاجتماعي السائد في المؤسسة: يقصد بالمناخ النفسي واجتماعي السائد، نوعية حياة العمل والمناخ التنظيمي السائد في المؤسسة، اللذان في ظلها يمارس الأفراد أعمالهم وقد ثبت من خلال التجربة و الممارسة أن ظروف البيئة النفسية و الاجتماعية السيئة تمارس ضغوطات على الأفراد يفرق خطرهما في بعض الأحيان خطر ظروف بيئة العمل المادية وتظهر على شكل عدم الرضا، الفتور، الخمول، اللامبالاة، عدم الثقة، الاكتئاب النفسي، العصبية عدم التوازن النفسي، الشرود الذهني، وجود صراعات تنظيمية بين الموارد البشرية، كثرة الخلافات وضعف الثقة بين الرؤساء و المرؤوسين، عدم شعور الأفراد بالعدالة والإنصاف في المعاملة، عدم الإحساس بالأهمية و المكانة، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، تعقيد السياسات التنظيمية... الخ. وهذه جمعيات وبلا شك تهيأ الفرصة لوقوع حوادث عمل قد تكون نتائجها خطيرة.³

1-1-3 نقص التدريب والتكوين الأمني: تستدعي طبيعة العمل أن يكون العامل متحكماً في طريقة العمل الآمنة، متدرباً على الكيفية المناسبة لتشغيل الآلات والأجهزة، ذلك أن أي جهل للأسباب أو نقص في التكوين حول الأخطار وطرق تجنبها، من المحتمل أن يؤدي إلى بروز مواقف وسلوكيات تكون سبباً في وقوع الحوادث مثل:⁴

- عمل بمعدل سرعة غير مأمون؛
- العمل على أجهزة متحركة وخطيرة دون مراعاة الاحتياطات الضرورية لتشغيلها؛
- جهل عوامل الخطر المرتبطة بالعمل ومحيطه؛
- عدم اتخاذ إجراءات وقائية من مختلف الأخطار بسبب نقص التكوين الوقائي.

¹BOULLACHE.P, 1967 Les Responsabilité De L'entreprise En Matière D'accident Du Travail Paris Sirey, p43

²SHIMAN.L et All, 2002 " La Gestion Des Ressources Humaines. Tendances .Enjeux Et Pratique Actuelles".3ème Edition. p 567

³عقبلي عمر وصفي "الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي"، دار وائل للنشر، ط 1، 2005، ص 584.

⁴ALAIN. PIERRE.B, 1979 : "Développement De L'entreprise Et Formation" Paris, Cotard Et Rssociés Editeurs, p 67 .68

4-1-1-1 الإجهاد الناتج عن العمل: الإجهاد البدني يجعل العامل يشعر بآلام تضعف من قدرته على العمل وتفقدته التركيز المطلوب وبالتالي يكون عرضه للحوادث، ويرجع الإجهاد البدني إلى أسباب مختلف أهمها:

- عدم تلاؤم القدرات العقلية والبدنية للعامل مع متطلبات الوظيفة؛
- ظروف العمل السيئة وثقل المهمة الموكلة للعامل؛
- السرعة في العمل مع قلة فترات الراحة المنتظمة.

5-1-1-1 سوء الاختيار المهني: إن ملائمة العامل لعمله يربط بمدى توفر المواصفات والقدرات الجسمية والذهنية والنفسية فيه، والتي تعتبر ضرورية حتى يتمكن من التكيف مع مركز عمله والظروف المحيطة به، وبالمقابل فإن غيابها عند اختياره للعمل يرفع من احتمال تسببه في وقوع الحوادث بنسبة كبيرة، ومن أهم مظاهر سوء الاختيار ما يلي:

- توظيف عمال مستهدفين للحوادث؛
- وضع العامل في موقع عمل لا يتناسب مع قدراته، الأمر الذي يضعف من إنتاجيته ويرفع من نسبة احتمال تعرضه للحوادث، حيث يرى *FROIS* فروا أن 43 % من الحوادث ترجع لسوء تكيف العامل مع عمله.

6-1-1 إهمال قواعد الوقاية: يتطلب العمل في المؤسسات ضرورة الالتزام والتطبيق العملي لجميع قواعد وتعليمات الوقاية، باعتبارها مستنبطة من تحليل دقيق لعوامل الخطر، لذا فإن عدم احترامها من طرف العمال يجعلهم عرضة للحوادث، ومن مظاهر إهمال قواعد وتعليمات الوقاية ما يلي:¹

- عدم التبليغ عن ظروف العمل الغير مأمون؛
- عدم استعمال وسائل الوقاية الشخصية؛
- عدم احترام طريقة تشغيل والاستعمال الجيد للآلات؛
- ويرجع إهمال قواعد وتعليمات الوقاية غالبا إلى نقص الوعي الوقائي لدى العمال وجهلهم لهذه التعليمات، إضافة إلى عدم اقتناعهم بجدواها في الوقاية.

7-1-1-1 ضعف الرقابة والتفتيش: إن أي تعليمات تصدر من إدارة المؤسسة أو الهيئات المهتمة بظروف العمل والمتعلقة بالصحة والأمن في العمل لن يكون لها أي تأثير ما لم يوجد جهاز يقوم بمراقبة وتفتيش مدى تطبيق القواعد الخاصة بالوقاية يضم مهندسين ومفتشين أكفاء، الذين يسهرون على متابعة مدى التقيد بها، وأي تقصير في ذلك من شأنه أن يؤدي إلى وقوع حوادث عمل بسبب:

- عدم التفتيش عن مواقع الخطر وعلاجها؛

¹ عبد المولي محمد، " علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي"، القاهرة، الدار العربية، 1984: ص206.

- عدم مراقبة العمال واكتشاف المستهدفين منهم للحوادث؛

- عدم احترام والتزام العمال بقواعد الوقاية بسبب نقص الرقابة والتفتيش.

1-2-1 الأسباب المادية للحوادث العمل: إن الباحثين في مجال الوقاية ورغم إعطائهم أهمية أكبر للعوامل الإنسانية وإقرارهم بدورها في وقوع الحوادث، لكنهم يرون في نفس الوقت أن هناك أسباب مادية لها أهميتها أيضا في وقوعها أهمها:

1-2-1-1 طبيعة العمل في المؤسسة والظروف الفيزيائية السائدة فيها: دلت نتائج الدراسات على مدى عشرات السنين السابقة أن نوع المناخ السائد في بيئة العمل المادية كالإضاءة، التهوية... الخ، لها تأثير في أداء وإنتاجية الفرد، وفي صحته وأمنه، إذا كلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة كان استعداد الفرد للعمل أحسن وقلت نسبة تعرضه للأمراض والحوادث التي تصاحب النوعيات المختلفة من الأعمال، وأهم الظروف المتعلقة بهذا الجانب والمؤدية إلى حوادث العمل ما يلي:

1-2-2-1 سوء التصميم الداخلي للبناء:¹ يسبب التصميم الداخلي السيئ للبناء أخطار متنوعة على العمال في أماكن العمل، ومن مؤشرات هذا التصميم السيئ ما يلي:

- ضيق المساحات والممرات، مما يسبب ازدحاما وتلوثا في الجو الداخلي كما يسبب ضيقا نفسيا وعصبيا لدى العمال؛

- أرضية البناء الغير مدروسة التي قد تسبب في بعض أماكن العمل إلى إخطار الانزلاق وما ينتج عنها من كسور مختلفة؛

- عدم وجود منافذ كافية للنجدة مما يشكل خطر على العمال في أماكن العمل في حالة اشتعال حريق او طارئ يستدعي إخلاء البناء بسرعة؛

- عدم كفاءة التنظيم الداخلي للبناء، ويقصد به عدم توزيع تجهيزات العمل على المساحة الداخلية بشكل مدروس مما يسبب حوادث وعدم الراحة فيها.

1-2-3 الظروف الفيزيائية السيئة:² تؤدي الظروف الفيزيائية السيئة إلى وقوع الحوادث بسبب ارتباطها

بالعمل وتأثيرها على العمال التي قد تكون أسباب رئيسية في وقوع الحوادث ومنها:

أ- **الضوضاء:** مما لا شك فيه فإن الضوضاء المرتفعة تؤثر تأثيرا مباشرا في القدرة على العمل، الإنتاج خاصة بالنسبة للأعمال التي تعتمد على الجهود الذهني، إذ تؤدي إلى تشتت الذهن وعدم التركيز والإجهاد العصبي وضعف حاسة السمع مع مرور الوقت تنتج عنها حوادث وأمراض مهنية.

¹ عقيلي عمر وصفي، (مرجع سبق ذكره)، ص581.

² حمدي ياسين وآخرون، "علم النفس الصناعي والتنظيمي، بين النظرية والتطبيق"، دار الكتاب الحديث، ط 1، 1999: ص203.

ب-درجة الحرارة: تؤدي ارتفاع درجة الحرارة عن المعدل المطلوب إلى تعرض العامل إلى الوقوع في الحوادث، فالأجواء الحارة تؤثر في الحالة المزاجية والعصبية للعامل وتجعله متوتر، أما بالنسبة للبرودة، فالجو البارد يؤدي مع الزمن إلى أمراض روماتيزمية.

ج-الإضاءة: مما لا شك فيه أن الإضاءة الغير جيدة في أماكن العمل تؤدي إلى إجهاد العيون وتضعف من قدرة العامل على التمييز في حركة الآلات والمعدلات وبالتالي يكون عرضة للحوادث.

د-التهوية: تؤثر سوء التهوية على صحة وأمن العامل من الناحية الجسمية والنفسية وبالتالي يجعله عرضة للحوادث، ومن مظاهرها وجود معدل رطوبة مرتفع، تكاثر الأتربة والأبخرة والغازات السامة في الجو.

1-2-4 طبيعة الآلات ومعدات الإنتاج: تمثل حوادث العمل الناتجة عن استخدام الآلات والمعدات الإنتاجية نسبة معتبرة، ذلك أنها ليست مضمونة بحيث تكفل الأمن التام لكل الاستجابات التي تتعرض لها، وتكون سببا مباشرا للحوادث في الحالات التالية:

- التصميم غير المأمون للآلات والأجهزة؛
- عدم تصوير الأجزاء الآلية الخطيرة؛
- عدم وجود أجهزة للوقاية بها؛
- استخدام أجهزة سريعة التآكل والتصدع.

1-2-5 نوعية المواد الأولية المستعملة: تكون المواد الأولية المستعملة في الصناعة سببا في حوادث العمل،

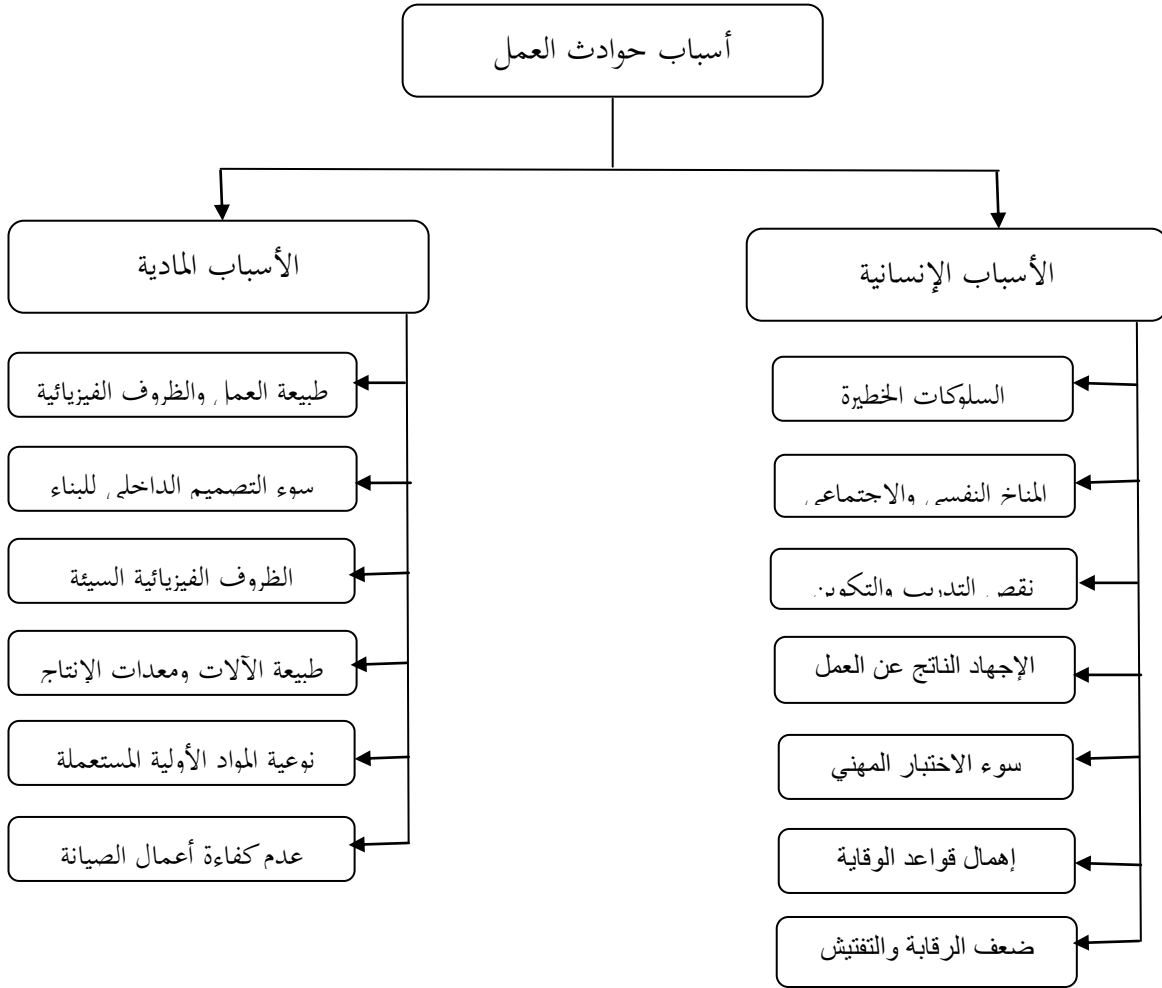
- سواء أثناء نقلها أو استعمالها في العملية الإنتاجية بسبب:
- ضعف أجهزة التغليف الضرورية لها؛
- طبيعتها الخطيرة كالمواد الكيماوية أو القابلة للانفجار؛
- عدم احترام الشروط اللازمة في تخزينها.

1-2-6 عدم كفاءة أعمال الصيانة: يتطلب الإنتاج في المؤسسات الصناعية نوعيات معينة من الآلات والمعدات، والتي يمكن أن تتعرض للتآكل والتلف نتيجة الاستعمال المستمر في العملية الإنتاجية، الأمر الذي يتطلب صيانتها بصفة مستمرة، حتى لا يكون سببا في وقوع الإصابات بين العمال، وأهم الحوادث المتعلقة بالصيانة ما يلي:

- عدم تشحيم وتنظيف آلات وتجهيزات الإنتاج بصفة دورية؛
- عدم تزويد الآلات بالمواد اللازمة لتشغيلها؛

- عدم إصلاح الأعطاب التي لحقت بالآلات والمعدات؛
- ضعف أدوات الصيانة المستعملة؛
- ضعف قطع الغيار المستعملة.¹

الشكل رقم (9) يوضح أسباب حوادث العمل



-من إعداد الطالبتين-

¹ حنفي عبد الغفار، "السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد"، بيروت، الدار الجامعية للطباعة والنشر، 1991: ص 521.

ثانيا: العوامل المؤثرة في الحوادث العمل

إضافة إلى الأسباب الإنسانية والمادية التي تعد مباشرة لوقوع الحوادث توجد عوامل أخرى من شأنها التأثير بطريقة غير مباشرة على تكرارها في أماكن العمل أهمها:

1-العوامل الشخصية: هناك مجموعة من العوامل الشخصية التي أظهرت التجارب تأثيرها على حوادث العمل في الوسط الصناعي ومن أهمها:

1-1السن: لقد أظهرت بعض الدراسات أن حوادث العمل تكون مرتفعة لدى فئة 25 سنة ثم تبدأ في الانخفاض حتى سن 45 سنة، ثم تبدأ في الارتفاع من جديد حتى سنوات التقاعد ومن الأسباب التي تؤدي إلى ارتفاعها لدى فئة الشباب، بُد قلة التجربة والخبرة. وعدم الانضباط والتهور، والإفراط في بذل الجهد مع غياب الشعور بالمسؤولية العائلية في حين يرجع ارتفاعها لدى فئة 45 سنة فما فوق إلى نقص الجهد الجسدي والحسي.¹

1-2الخبرة: لا شك أن خبرة العامل بنوع العمل الذي يمارسه، تساعد على تجنب الوقوع في الحوادث، ويؤكد هذا الاستنتاج دراسة سيكولوجية أجراها كل من *CHOMBERS.E* و *FARMERS* في بريطانيا على أثر الفروق الفردية في معدل الحوادث، وتوصلا إلى التأكيد على وجود علاقة وثيقة بين الخبرة المهنية وارتكاب الحوادث، حيث ظهر انخفاض في معدل الحوادث كلما زادت مدة خدمة العامل في عمله، إن الإشارة إلى أثر الخبرة على معدل الحوادث يتم أخذ بعين الاعتبار الفوارق التالية:

* أصناف الخبرة: تختلف الخبرة حسب النشاط أو المهنة أو حسب نمط العمل وطبيعة أماكن العمل؛
* الأقدمية: والتي تعبر عن عدد السنوات التي قضاها العامل في المؤسسة، وهي التي تعتبر أحد المؤشرات الأساسية لقياس الخبرة؛

* التكوين: الذي يساعد على اكتساب مناعة ذاتية ضد التعرض للحوادث من خلال تحكم الفرد في مهنته ودرأته بالطرق السليمة والمأمونة لأدائه.

1-3الحالة الانفعالية: لقد أكدت بعض الدراسات أن معدل الحوادث يتأثر ارتفاعا وانخفاضا بالحالة الانفعالية أو المزاجية للفرد فقد وجد *HERSEY* في دراسة إكلينيكية لـ 400 حادثة أن أكثر من نصفها وقع حين كان العامل في حالة هبوط انفعالي، لأن هذه الحالة تعيقه عن توظيف قدراته الذهنية بغية التعرف السليم، ولاحظ أن هذه الحالة التي تنتاب العامل تستغرق من وقته 20% وقد يرجع هذا لأسباب عائلية أو متاعب في العمل أو بسبب الراحة، القلق، التوتر... الخ.

¹CHARBONNIER. JACQUES .1980: " L'accident Du Travail Et Le Management De La Prévention" ParisEd H T. p 68.

1-4 مستوى الذكاء: يرى البعض أن هناك علاقة عكسية بين مستوى الذكاء ومعدل الحوادث، ذلك أن الأفراد ذوي مستوى ذكاء منخفض أقل من المتوسط أكثر تعرضاً للحوادث، خاصة في الأعمال التي تتطلب تصرفات سريعة لمعالجة الأوضاع الغير مستقرة وبالنسبة للعمال الذين يجدون أنفسهم أمام وضعيات معقدة.¹

2- الحالة الاجتماعية والاقتصادية للعمال: تسبب الحالة الاجتماعية المزرية والوضعية الاقتصادية والمعيشية الصعبة إجهادا واضطرابات نفسية للعمال، كالشروء الذهني والقلق أثناء أداء العمل؛ الأمر الذي يفقده السيطرة على إدارة عمله، فيكون سببا في وقوع الحوادث.²

وبالمقابل فإن العامل الذي يؤدي عمله في ظروف اجتماعية واقتصادية جيدة يكون انتباهه وإنتاجه أفضل، ويمكن حصر مظاهر هذه الحالة الاجتماعية والاقتصادية في:

- المشاكل الأسرية التي تقع للعامل وضعف المستوى المعيشي للعامل؛
- انعدام وجود وسيلة نقل خاصة بالمؤسسة وبالتالي تعرض العامل لضغوطات المواصلات خاصة إذا كان موقع العمل بعيد.

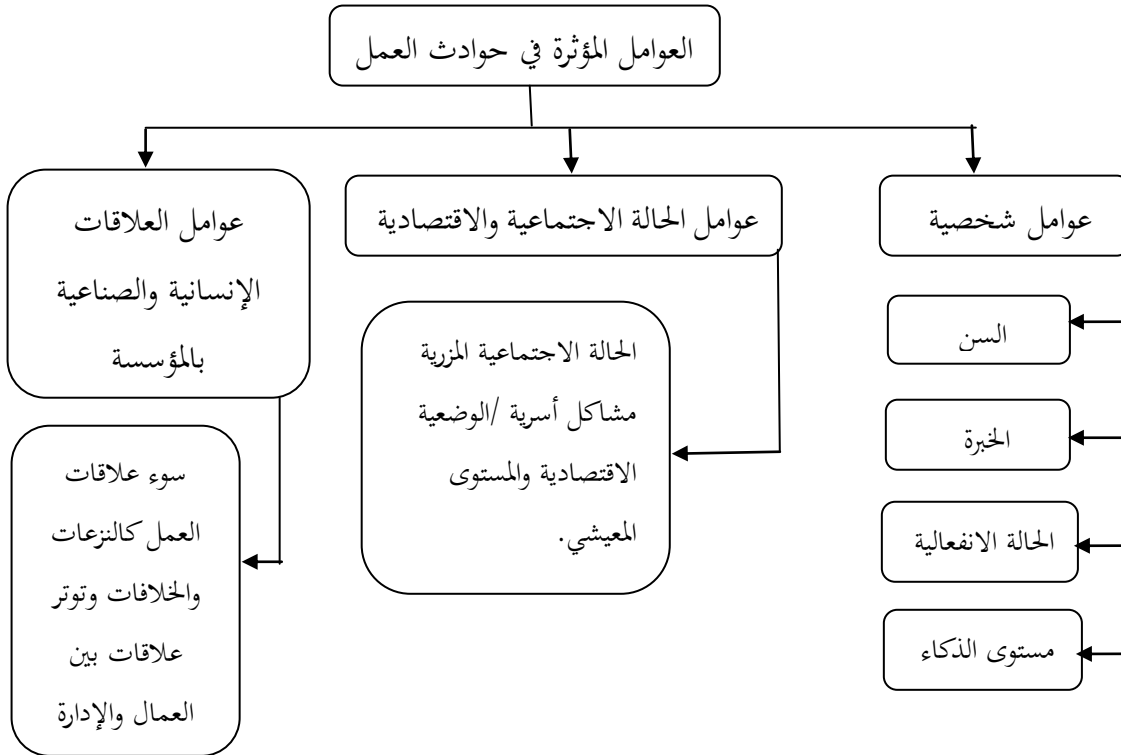
3- العلاقات الإنسانية والصناعية بالمؤسسة: إن سوء التكامل في العلاقات الإنسانية والصناعية في المؤسسة من بين العوامل التي تؤثر في احتمال وقوع الحوادث من خلال مظاهر الروح المعنوية السلبية كعدم رضا العامل عن عمله إضافة إلى غياب الحوافز كقلة الاهتمام بالفرد وقلة المكافآت والعلاوات المقدمة، زد على ذلك سوء علاقات العمل كوجود نزاعات وخلافات بين العمال، وتوتر العلاقات بين العمال والإدارة.³

¹CHARBONNIER. JACQUES : Op.cit.p 98.

²BOULLACHE. P .1967: "Les Responsabilité De L'entreprise En Matière D'accident Du Travail" Paris. Sirey. P43.

³عاد لحسن، " إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية "بيروت، دار النهضة، 1978: ص341.

الشكل رقم (10) يوضح العوامل المؤثرة في حوادث العمل.



- من إعداد الطالبتين -

المطلب الثالث: أنواع وتصنيفات حوادث العمل:

أولاً: أنواع الحوادث العمل:

سوف نستعرض هنا أهم أنواع الإصابات التي تحدث أثناء و بسبب العمل داخل المنشأة الصناعية وعلى سبيل المثال الإصابات التالية:

1- الجروح القطعية: وتنتج عن استخدام العتاد والأدوات الحادة، السكاكين والزجاج والألواح المعدنية والمناشير بأنواعها، وتتميز هذه الإصابات بالنزف الحاد وقد تؤدي الإصابة إلى حد البتر التام للعضو المصاب.

2- الجروح الوخزية: وتحدث نتيجة استخدام الإبر والمسامير، السكاكين وآلات الحادة، قطع الزجاج المتناثرة، وأهم ما يميز هذه المجموعة، صغر المنطقة المصابة وعمقها وصعوبة تحديدها والتعرض للمضاعفات، حيث يحتجزها

الجسم داخل الجرح، وقد يخترق الجسم الواخز المفاصل والتجاويف مثل: البطن، الجمجمة والأوعية الدموية، مما قد يؤدي بالإصابة إلى الالتهابات التي تنتج عن التلوث الإصابي التيتانوس.

3- الجروح الداخلية والعميقة: وتنتج عن الانفجارات والسقوط من الأماكن المرتفعة، أو حوادث السيارات وتصيب الأجهزة الداخلية متسببة في النزف الداخلي.

- الكسور و إصابات العمود الفقري و الرأس وتنتج عن السقوط من ارتفاع أو سقوط أجسام ثقيلة أو حوادث الطرق، وقد تؤدي إلى البتر، أو إصابات خطيرة كارتجاج المخ ومضاعفاته، أو الانزلاق الغضروفي ومضاعفاته والتي قد تؤدي إلى الشلل الجزئي أو الكامل.

4-الحروق: والتي قد تصيب مختلف مناطق الجسم نتيجة لتعرضه إلى النار، أو إلى درجات الحرارة المرتفعة في بيئة العمل.

ثانيا: تصنيفات حوادث العمل:

يمكن تصنيف حوادث العمل بطرق مختلفة من بينها:

1-من حيث نوعها: إلى حوادث مرور أو حوادث مناجم، أو حوادث طائرات وإلى حوادث خطيرة وأخرى غير خطيرة.

2-من حيث أسبابها: إلى حوادث ترجع في المقام الأول إلى عوامل بشرية، كإهمال العامل أو شرود ذهنه، أو ضعف ذكائه، أو قلة خبرته، أو عجزه عن ضبط نفسه، وحوادث ترجع في المقام الثاني إلى عوامل مادية أو ميكانيكية، كسقوط الأشياء على العامل، أو انفجار بعض المواد، أو وجود مادة لزجة على الأرض، أو إلى تلف مفاجئ في بعض الآلات.¹

وهناك نوع من الحوادث التي ترجع أسبابها إلى الظروف الفيزيائية، وهي الظروف البيئية التي يعمل فيها الفرد، ربما تكون ظروف طبيعية شديدة الارتفاع، أو شديدة الانخفاض مثلا الحرارة والبرودة القارصة ، التهوية المنعدمة، الضوضاء، الإضاءة المرتفعة أو المنخفضة، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى اليقظة.²

3-من حيث حجم الخطورة: هذا النوع من التصنيف يعتمد على معيار الخطورة التي تمس بالمكان أو العمل، ففي ما يتعلق بالآلات والأجهزة، يكون على أساس حجم التلف والضرر الذي تتعرض له الآلات والمعدات والأبنية.، أما بالنسبة للأفراد فإن خطورة الحوادث تتفاوت نسبها حسب حجم الإصابة التي يتعرض لها الفرد، حيث يمكن أن تصل إلى درجة الوفاة نتيجة للإصابة الجسمية التي تصيبه، كما يمكن أن يؤدي الحادث إلى عجز كلي دائم، أين تكون درجة الإصابة عالية تمنع صاحبها من ممارسة أي عمل كبتير اليدين أو فقدان العينين .

¹ عويد سلطان المشعان، (مرجع سبق ذكره)، ص 145.

² فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار المعارف للنشر القاهرة، ط1983، ص 156

ويمكن أن يكون عجز كلي دائم، والذي ينتج عنه عدم القدرة على استخدام أحد الأعضاء بصفة مستديمة، كبت الرجل أو أصابع اليد، أو فقدان لإحدى العينين.

هذا النوع من الإصابة يجعل من الفرد غير قادر على القيام بكل الأعمال كالسابق، كما يمكن أن ينتج عن الإصابة عجز كلي، ولكن بصفة مؤقتة أين يتوقف العامل عن العمل لفترة لا تتجاوز الأسابيع دون أن تخلف آثار سلبية، أو مضاعفات تؤثر فيما بعد على أداء العامل.¹

4- من حيث النتائج : يمكن أن لا تفسر الحوادث عن أي إصابات، فتسمى في هذه الحالة بحوادث بريئة كسقوط مطرقة من يد العامل وهو في مكان عال، أو تلطبخ ملبسه، أو اصطدامه بألة، ويمكن أن ينجر عنها إصابات بسيطة كونها لا تحتاج إلى الإسعافات الأولية، كالجروح أو تمزق بسيط في الجلد، حيث لا تشكل أي مضاعفات خطيرة، ولا يحتاج الفرد خلالها إلا لفترة قصيرة من الراحة، ويعد هذا النوع من الإصابات الأكثر انتشار في أماكن العمل.

ومن نتائج الحوادث أيضا الإصابات الخطيرة التي تتمثل في الحروق، الكسور و الرضوض أو عاهات كفقدان الحواس والأعضاء، وفي بعض الأحيان تؤدي إلى الوفاة، أما بالنسبة للآلات ومن أمثلة هذا :تسبب العامل في وقوعها أثناء رفعها مما يؤدي تحطيم هذه الأخيرة دون أن تلحق أي ضرر بإصابة العامل.² وهنا يمكن تقسيمها على المستوى التالي:

أ-العنصر البشري: يمكن أن تؤدي نتائج حوادث العمل إلى أضرار إنسانية سواء من الجانب البيولوجي أو من الجانب النفسي الاجتماعي.

- * الجانب البيولوجي كالكسور، جروح، فقدان الحواس أو بعض الأعضاء...الخ؛
- * الجانب النفسي كالاغتراب، الشرود الذهني، دوران العمل...الخ؛
- * الجانب الاجتماعي عند قطع أصابعه بالآلة، ينتج عن هذه الأخيرة خيرة سيئة.³

ب-العنصر المالي: ويتمثل فيما يلي:

- * نفقات مالية عند التحقيق عن الحادث وإجراءات نقل المصاب من مكان الحادث؛
- * نفقات لتدريب العمال؛
- * نفقات على ما يصيب الآلات من عطب، أو عطل، أو تلف؛
- * نفقات على المواد الخام نتيجة ضياعها بسبب الحادث؛
- * نفقات على التعويضات المالية، من خلال تقديمها للعامل، وتحملها المؤسسة.

¹ محمود ذيب العقابلة، الإدارة الحديثة للسلامة المهنية، دار الصفاء للنشر، عمان، 2002: ص. 125-126.

² عبد الرحمان العيسوي، علم النفس والإنتاج، دار المعرفة الجامعة، مصر، ج2،3،2003: ص 375.

³ كامل محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية للنشر، بيروت، 1996: ص 52.

ج- الوسائل: وتتمثل فيما يلي:

- * ضياع وسائل الإنتاج، أي توقف عن العمل؛
- * انخفاض إنتاجية الآلة، يعطل العملية الإنتاجية.

د- الإنتاج: وتتمثل فيما يلي:

- * الإنتاج الضائع نتيجة تجمع العمال بعد الحادث ومعاونة المصاب؛
- * الإنتاج الضائع من جراء معاودة العودة إلى الإنتاج بعد الحادث؛
- * تزايد الأخطاء المتعلقة بالإنتاج، نتيجة لاضطراب العمال.

هـ- الزمن: ويتمثل فيما يلي:

- * الوقت المستغرق من أجل العودة للعمل؛
- * الزمن المستهلك لصيانة الآلة؛
- * الزمن الضائع لإعادة تدريب العمال.¹

المطلب الرابع: النظريات المفسرة واستراتيجيات حوادث العمل:

أولاً: النظريات المفسرة لحوادث العمل:

تعددت النظريات واختلفت في تفسيرها لحوادث العمل نذكر منها:

1 نظرية الدومينو:

وضع *W.H Heinrich* سنة 1931 هذه النظرية منطلقاً من كون 88 % من الحوادث تنتج عن التصرفات الخطرة، 10 % عن الأعمال الخطرة و 2% عن عوامل الصدفة. وتوصل إلى تحديد 5 محاور تشكل في مجملها أهم مسببات الحوادث المهنية، وكما هو في لعبة الدومينو حيث يؤدي سقوط إحدى القطع إلى سقوط البقية فإن هذه المحاور حسب "هنريش" تؤثر على بعضها البعض ضمن ترتيب معين إذ أن حدوث أحدهما يفعل الذي يليه، هذه المحاور أو العوامل هي:

* بنية المؤسسة " آليات التسيير؛

* الأخطاء الإدارية " الأخطاء العملية"؛

* التصرفات الخطرة " الأخطاء التقنية"؛

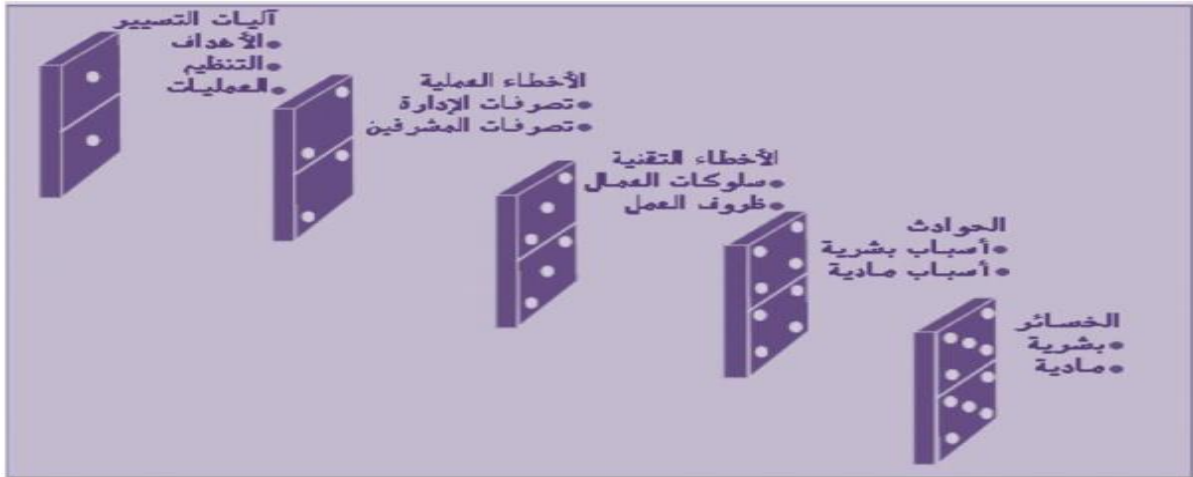
* الحوادث؛

* الخسائر المادية أو البشرية.

¹ فرج عبد القادر طه، (مرجع سبق ذكره)، ص 154.

ومثلما يحول نزع وحدة الدومينو دون سقوط البقية في الصف فإن تحييد العامل الأكثر تأثيراً يحول دون وقوع الحوادث المهنية، وهذا العامل كما يراه الباحث هو العامل الثالث أي التصرفات الخطرة أو كما أسماه الدومينو المفتاح.¹ "Domino clé"

الشكل رقم (11) يوضح نظرية الدومينو



Source : Tom b-Leamen, **Les programmes de sécurité efficaces**, Accidents et Gestion de la Sécurité, chapitre 60, encyclopédie de sécurité et santé de travail, Bureau Internationale de Travail, p14, sur internet: <http://www.ilo.org/public/french/protection/safework/cis/products/encyclo/pdf/index>, avril 2019

2 النظرية الطبية:

فمحتوى هذه النظرية أن الشخص دائم للإصابة، إنما يعاني من خلل جسدي أو عصبي، وأن هذا الخلل هو السبب في هذه الحوادث، ربما يكون مثل هذا الخلل من إحدى الأسباب التي تتجمع مع أسباب أخرى لحدوث الحوادث، إلا أنه ليس السبب الوحيد الفعال لوقوع الحوادث، فلقد أجرى **Graf** قراف بحثاً على 708 عامل، فوجد بأن حوادث العمل في 75.9 % من الحالات ليس لها سبب متعلق بالناحية الطبية وأن 14 % فقط متعلقة بالناحية الطبية، أي ترجع لأسباب طبية، وتدخل ضمن هذه الأسباب الخلل السمعي والبصري.²

¹Abdul Raouf, **La théorie des causes des accidents de travail**, la prévention des accidents, chapitre 56, encyclopédie de sécurité et santé de travail, Bureau Internationale de Travail, p 6. site sur internet : <http://www.ilo.org/public/french/protection/safework/cis/products/encyclo/pdf/index>, avril 2019.

²حمدي ياسين وآخرون، (مرجع سبق ذكره)، ص 210.

3 النظرية التجريبية:

تعتمد على أن الوقوع في الحوادث يرتبط بعوامل عدة، فالشخص الذي يقع في حادثة ما، يكون الوسط الذي وقعت فيه الحادثة مليئا بالعديد من المثبرات والمؤشرات، كالحرارة وحالة الطريق، التعب والحالة النفسية للفرد، مما يترتب على ذلك أن يكون محاطا بظروف غير آمنة، وحالة مزاجية في نفس الوقت لا تكون مواتية للأداء.¹

4 النظرية القدرية:

تقوم هذه النظرية في تفسيرها للحوادث على القدر والحظ السيئ، أي يرى أصحابها بأن الناس ينقسمون إلى صنفين، الأول سعيد الحظ، يمتلك الحصانة ضد الحوادث ولهذا فهو في مأمن من الوقوع فيها، في حين أن الصنف الثاني غير محسن، لهذا فهو أكثر قابلية للتعرض للحوادث، كما أنه يصاب بها بصفة مستمرة. غير أن هذه النظرية وفي تفسيرها هذا، تناسب أثر الإنسان في وقوع الحوادث له، والذي يؤخذ عليها أيضا أنه ينقصها المنطق العلمي في تفسيرها، وهذا ما دلت عليه الدراسات التي قام بها "جرينود" و"ماريس" وآخرون، والتي لاحظها "فيتلس" والتي أثبتت أن الحوادث تقع دائما لبعض الأفراد ونادرا للآخرين، كنتيجة منطقية لتوحيد الظروف.²

5 نظرية الميل لاستهداف الحوادث:

وهي من أقدم النظريات التي وضعت لتفسير الحوادث وأكثرها شيوعا، وهي تطلق على العمال الذين يتكرر تعرضهم للحوادث بصفة مستمرة، باسم مستهدفي الحوادث، وتفسر هذه النظرية ميل الأشخاص إلى تورطهم باستمرار في الحوادث إلى وجود خصائص نفسية وأخرى جسمانية، تدفعهم إلى القيام بسلوك غير سليم في مجال نشاطهم.³

ولكن لا يمكن الاعتبار المطلق بأن استهداف الحوادث سمات وراثية، فلقد دلت عدة تجارب بأن توزيع الحوادث بين جمهور العمال، توضح أن غالبية الحوادث تكون في يد قلة، ليس إلا ضرورة رياضية.

وإذا كان الوقوع في الحوادث شيئا وراثيا، فبماذا نفسر وقوع العمال في الحوادث، ولديهم تكوين سليم بصفة متكررة، كما أن هناك تفسير آخر لهذه النظرية وهي من أقدم النظريات السيكلوجية. والتي وضعت لتفسير مستهدفي الحوادث والسبب في ذلك، أن هؤلاء الأشخاص لديهم استعداد نفسي وفسيلوجي ثابت إلى حد ما، يجعلهم معرضين لارتكاب الحوادث، وربما يكون ذرعا لارتكاب الحوادث وربما يكون ذلك لإشباع بعض الدوافع في داخل الفرد نفسه، كإشباع بعض الدوافع في داخل الفرد نفسه.⁴

¹ محمود السيد أبو نبيل، علم النفس الاجتماعي، دارسات عربية وعالمية، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، بيروت، ط4، ج1، 1985، ص 408-409.

² عباس محمود عوض، حوادث العمل في ضوء علم النفس، دار المعارف، مصر، 1971: ص 31.

³ أشرف محمد عبد الباقي، علم النفس الصناعي-أسبابه و تطبيقاته-، المكتب الجامعي، 2001: ص 264.

⁴ عبد الرحمان العيسوي، (مرجع سبق ذكره)، ص 403.

6 نظرية الحرية والأهداف واليقظة:

تعتبر هذه النظرية أن الحادثة هي سلوك لعمل رديء يحدث في بيئة غير ملائمة وغير مناسبة للعمل ففي نظرها يجب أن يوفر المناخ السيكولوجي للعامل ويتم ذلك، من خلال وضع نظام للحوافز، بحيث يمكن أن يساهم في الحد من الحوادث وهذا بتقديم المكافأة، لحث العامل وتشجيعه على بذل الجهود و المثابرة هذا من جهة، ومن جهة أخرى فهي ترى أن للعلاقات الإنسانية والاجتماعية، دور في التقليل من الحوادث ويكون هذا بوجود العلاقات الجيدة بين العمال في اتخاذ القرارات وطرح الاقتراحات البناءة لتحسينهم بالأهمية، ورفع مكانتهم الاجتماعية داخل المؤسسة توفر هذا الجو والمناخ في نظر هذه النظرية يقوم بتشجيع العامل لكي يحقق أهدافه القصيرة المدى والطويلة المدى أيضا، وهذا من خلال تقوية انتباهه أثناء العمل ورفع من درجة يقظته، مما يجعله أقل تعرض لحوادث العمل، ودليل هذه النظرية يتمثل في النتائج التي تحصلت عليها، من خلال تجارب ودراسات أقيمت في أحد المصانع والتي أسفرت على أن أقسام المصانع التي بها مشاركة عمالية كبيرة توفر الحوافز والمكافأة، يكون معدل الحوادث بها أقل من الأقسام الأخرى والتي لا يستطيع عمالها، المشاركة في تسيير واتخاذ القرار ولا يمنحون مكافأة وحوافز على جهودهم.¹

7 نظرية الضغط والتكيف:

تقوم هذه النظرية على أن العامل الذي يقع تحت ظروف الضغط والتوتر، يكون أكثر عرضة للوقوع في الحوادث عن العامل المتحرر من الضغط، وأن التكيف العادي للضغوط الناتجة عن عوامل فيزيقية آنية مثل الحرارة، الرطوبة... الخ، تؤدي إلى انخفاض في تكرار الحوادث.²

8 نظرية التحليل النفسي:

يعتبر أصحاب هذه النظرية الحوادث، ماهي إلا تعبيراً عن صراعات نفسية لا شعورية تدفع بالفرد إلى إتيان الفعل الخاطئ، الذي تنجم عنه الحوادث والإصابات، هذه الأخيرة قد تكون حلاً لصارعه الداخلي وهذا بعقاب ذاته أو إيذائها ويميل أغلب العلماء التحليل النفسي إلى اعتبار المستهدفين للحوادث أشخاص يعانون من اضطرابات في الشخصية، وأن التورط المتكرر في الحوادث ليس إلا وسيلة من وسائل عقاب الذات.³

9 النظرية الوظيفية:

تتسم هذه النظرية بخلاف سابقتها بالشمول والتكامل في تفسيره الظاهرة حوادث العمل فجميع النظريات السابقة أرجعت سببها إلى عامل واحد، في حين ترى هذه النظرية أن حادث العمل، ظاهرة لها أسبابها المتعددة والمتراطة

¹ مجدي أحمد محمد عبد الله، علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، ط 3، 1996، ص 232-

233.

² عبد الرحمان العيسوي، (مرجع سبق ذكره)، ص 410.

³ أشرف محمد عبد الباقي، (مرجع سبق ذكره)، ص 464.

فيما بينها، بحيث لا يمكن إدراجها لعامل وحيد بل إلى مجموعة من العوامل الإنسانية والمادية، إن هذه النظرية الجديدة لأسباب الحادث أدت إلى تطور كبير في ميدان الوقاية منها، ذلك أن تحديد الأسباب المباشرة والغير مباشرة لها، من شأنه المساهمة بشكل كبير وفعال في التحكم فيها ومنع تكرارها، خاصة في المؤسسات الصناعية. ومن أهم الدراسات التي أكدت هذه النتائج نجد الدراسة التي قام بها **1959 HEINRICH.H.W** حيث توصل إلى أن العوامل الإنسانية تتسبب في 88% من الحوادث أما الظروف البيئية، فتسبب في 12% تقريبا من الحوادث .

بينما توصلت الدراسة التي قام بها مجلس الأمن القومي **National Soflycouncility** بالولايات المتحدة الأمريكية إلى ما يلي:

18% من الحوادث ترجع إلى ظروف ميكانيكية غير مأمونة؛

19% من الحوادث ترجع إلى عوامل إنسانية غير مأمونة؛

63% ترجع إلى خليط من العوامل الإنسانية والظروف البيئية الغير مأمونة.¹

10 النظرية الاجتماعية

تعد النظرية الاجتماعية من النظريات التي ربطت حوادث العمل بالعامل وخاصة بظروفه الاجتماعية غير الملائمة فالحالة الاجتماعية الصعبة للعامل، المتمثل في وجود مشاكل مرتبطة بالسكن والأسرة والمحيط الاجتماعي، تولد حالة من الانفعال والاضطراب المستمر والتي بتفاعلها مع ظروف العمل المادية تكون سببا في وقوع الحوادث، وبغية معالجة هذه الأسباب يتطلب الأمر تحسين الحالة الاجتماعية والاقتصادية للعمال ومعالجة مختلف المشاكل المرتبطة بهذا الجانب.²

ثانيا: استراتيجيات الوقاية من حوادث العمل : سنتطرق لأهم الاستراتيجيات.

1- استراتيجية دراسة أسباب حوادث العمل : وذلك لاتخاذ التدابير و الاحتياطات لمنع وقوعها ، وينصح الخبراء بدراسة أسباب الحوادث من حيث وقوع الحادثة، والخصائص الشخصية لمرتكب الحادثة من حيث السن، الخبرة، هل الحالة راجعة إلى إهمال من العامل أو بسبب خطأ في تصميم الآلة.. الخ.

2- استراتيجية تصميم بيئة العمل : وذلك من خلال تهيئة بيئة سليمة من حيث درجة الحرارة، الإضاءة... الخ، وأن تكون بيئة العمل نظيفة من الأشياء التي قد تلحق الضرر بالعمال، كلما كانت صيانة الآلات بصفة دورية تؤدي إلى المحافظة على كفاءتها، بالإضافة إلى توفير معدات الوقاية كملابس الحريق، والتي يجب أن تكون في

¹ HEINRICH H W. 1959" Industrial Accident Prevention" New York, Ed Mo Graw Hill Book Company Ine,p 140 (نقلا عن عبدالغفار حنفي، مرجع سبق ذكره، ص 530)

² عوض عباس محمود، (مرجع سبق ذكره)، 1971: ص 30.

أماكن معروفة يسهل الوصول إليها، ذلك أن الوقت الذي يضيع في البحث عن مطفأة الحريق قد يتسبب في كارثة.

3- استراتيجيات التدريب على وسائل الأمن الصناعي: يعتقد بعض الخبراء في الأمن الصناعي،

أن تدريب العمال على أساليب الوقاية من أهم أساليب التقليل من معدلات التورط في الحوادث، وهذا النوع من التدريب بالغ الأهمية، لأنه يعرف العمال بالأخطار المحتملة من العمل وكيفية تجنب هذه الأخطار قدر الإمكان، كما يعرفهم بنوعية الحوادث التي تقع وأسبابها، كما يشتمل البرنامج على كيفية استخدام الأدوات والإسعافات الأولية، وأسلوب إخلاء المصابين في حالة الحوادث ونقلهم بسرعة إلى الأماكن العلاجية المتخصصة.

4- استراتيجيات الحوافز: يشير " شولتز " إلى نظام تستخدمه إحدى شركات النقل السيارات والتي كانت تعاني من ارتفاع معدلات الحوادث حيث أعدت نظام حوافز بمنح بمقتضاه السائقون الذين لا يتورطون في الحوادث أو تقل عندهم نسب المخالفات المرورية ، حوافز مالية مجزية وقد أدى ذلك إلى تقليل معدل الحوادث بنسبة 65 % .

5- إستراتيجية الجو التنظيمي: إن للجو التنظيمي أثر نفسي كبير على العمال من حيث التورط في الحوادث، ويورد " شولتز " العديد من الدراسات التي تؤكد على العلاقة بين الجو النفسي الآمن في المؤسسة الصناعية وبين معدلات التورط في الحوادث.¹

المطلب الخامس: آثار وآليات التقليل من حوادث العمل

أولاً: آثار حوادث العمل:

1- الآثار المتعلقة بالعمال: تترك الحوادث آثار سلبية على العامل حسب خطورتها، وحسب نوعها فهناك من الحوادث ما ينتج عنها ضحايا من موتى، وهي تلك التي تمثل درجة عالية من الخطورة كالحرائق التي تحدث داخل المصانع ويصعب إخمادها، والتي تحتوي على الكثير من المواد الخطرة والملتهبة وسريعة الاشتعال، أو انقلاب أحد مكونات الآلة الحادة مما ينتج عنه إصابة العامل، كما قد تكون هناك حالات وفاة كحالة التسمم بالغازات الضارة والتي تتطور مع مرور الوقت إلى مرض خبيث سرعان ما يقضي على جسم المصاب، وغير ذلك من الحوادث التي تسبب في فقدان لأحد الأعضاء، أو شلل نصفي أو كلي، فيصبح العامل ذو عاهة مستديمة تلزمه ترك العمل كلياً ، أو تفرض عليه ملازمة الفراش ، كما قد تكون عاهة جزئية كفقدان العامل أحد الأصابع أو الأطراف ، هذه الأخيرة تجعل من العامل يغير عمله في حالة ما إذا كانت عاهته تعيقه عن الاستمرار في عمله السابق ، نظراً لما تتطلبه طبيعة العمل ، كما قد يؤدي تغيير العمل إلى التغيير في الحالة الاجتماعية للعامل ، نظراً لاختلاف الأجر فقد يقل مقارنة مما قد يكون عليه سابقاً قبل وقوع الحادث ، كذلك نظرة المجتمع للعامل الذي أصيب

¹ محمد شحاتة ربيع، أصول علم النفس الصناعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ط 3، 2007، ص 279 - 280 .

بحدوث، نظرة شفقة و إحسان ، و نظرة دونية التي لا يقبلها أي عامل ، بالإضافة إلى الحالة النفسية التي يخلفها الحادث حيث يصبح العامل منعزلا ، منطويا ، يشعر دوماً بالنقص مقارنة بزملائه .

2- الآثار المتعلقة بالمؤسسة الصناعية: لحوادث العمل انعكاسات سلبية على المؤسسة، تتفاوت هذه الانعكاسات بدرجة خطورة الحادث وكذا بنسبتها و حجمها، أي بتكرار وتفاقم الحوادث تنهار الروح المعنوية لمجموعة العمال، وتتطور نتيجة فقدانهم لإحساس الأمن والشعور الدائم بالخوف وعدم الاستقرار، مما يؤدي إلى البحث عن أعمال أخرى تكون أكثر أمانا، سواء داخل المؤسسة ذاتها، أو البحث عن أعمال في مؤسسات توفر ظروف آمنة أفضل وأحسن، إذ تعتبر ارتفاع نسبة الحوادث من مؤشرات عدم الاستقرار المهني، فالجو الصناعي هو المسؤول عن ارتفاع أو انخفاض معدل حوادث العمل، ولهذا يجب توفير كل الظروف الملائمة التي تقلل من إصابات العمل، كالألبسة، الأقنعة، مع تخصيص قسم للأمن الصناعي ومن هنا يشعر العامل بالاهتمام به وشعوره بخوف الإدارة على أمنه وصحته.¹

كثرة الحوادث وتكرارها يصيب أيضا العمال المدربين وكذا ذوي الخبرة في ميدان العمل، وهذا ما يؤثر على إنتاجية المؤسسة، سواء بالوقت الضائع أثناء تقديم الإسعافات الأولية والتي تتوقف فيها العملية الإنتاجية جزئيا أم كليا، هذا في الحالات البسيطة، أما في الحالات الخطرة التي تؤدي إلى وفاة أو عاهات مستديمة، فإن المؤسسة يلزمها وقت كافي لإعداد عمال آخرين وتدريبهم، وخلال هذه الفترة تتعطل العملية الإنتاجية، فتصبح وتيرتها بطيئة، بالإضافة إلى كل هذا الميزانية التي تخصصها المؤسسة لسد نفقات حوادث العمل للمصابين، بالإضافة إلى إصلاح وترميم الآلات ومكان العمل، والنفقات الخاصة بتكوين وتدريب العمال الجدد، بالإضافة إلى الخسائر المترتبة على النقص في الإنتاج.

ويمكن تلخيص هذه الآثار فيما يلي:

- الإنتاج الضائع نتيجة تجمع العمال لمشاهدة الحادثة ومعاينة المصاب؛
- الإنتاج الضائع نتيجة توقف العمال بعد وقوع الحادث وصعوبة العودة إلى نفس معدلات الإنتاجية العادية، إذ تكثر الأخطاء وتبطئ العمليات؛
- الإنتاج الضائع من خلال إجراءات نقل المصابين؛
- النفقات التي تصرف لتدريب العامل البديل وفرق إنتاجيته؛
- قد يترتب على الإصابة عدم إمكانية الوفاء بالالتزامات الإنتاجية المقررة في الخطة وما يترتب عليها من آثار على سمعة المؤسسة ومكانتها في السوق.²

¹ بديع محمود مبارك القاسم، علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص 52.

² بديع محمود مبارك القاسم، مرجع سبق ذكره، ص 52.

ثانيا: آليات التقليل من حوادث العمل:

1-تعريف التأمينات الاجتماعية: هي أداة اجتماعية يمكن بواسطتها أن تتعاون مجموعة كبيرة من الأشخاص في تمويل صندوق يتكفل بتغطية أخطار محتملة، عن طريق دفع تعويضات محددة، طبقا لقواعد محاسبة دقيقة، فالتأمين إذ يتضمن اتفاق عدد من الأفراد الذين يتعرضون لنفس الخطر، على أن يدفع كلا منهم مبلغا صغيرا نسبيا، لكي يعوض من الرصيد المتكون، كل من يعاني منهم من تحقق الخطر على أن تكون الخسائر متوقعة مع إمكانية تقدير مجموعها بدرجة معقولة.¹

وترى منظمة العمل الدولية، أن مفهوم التأمين الاجتماعي:"عبارة تدل أولا على الحماية التي يكلفها المجتمع لأفراده بفضل مجموعة من التدابير العامة، تسن ضد الاقتصادية والاجتماعية والتي يحتمل أن يقع فيها هؤلاء الأفراد لسبب ما، كضياح أو نقص حساس في الدخل المرضي، الولادة، إصابات عمل وأمراض مهنية، البطالة، العجز، الشيخوخة، الوفاة. ويضاف إلى ما سبق تقديم العلاج الطبي ومنح إعانات للعائلات ذوي الأطفال.²

2-الوقاية من حوادث العمل: للوقاية الأمنية ارتباط وثيق الصلة بالوقاية الصحية، بمعنى آخر، هناك ارتباط بين عدد الحوادث والحالة الصحية للعامل، بدنية كانت أم نفسية، كما تتوقف نسبة الحد من الحوادث على مدى تحقيق نجاح سبل الوقاية المنتهية وعلى مدى التعاون، بين إدارة المؤسسة والعمال وأيضا على مدى الروح المعنوية، السائدة في حقل العلاقات بالمؤسسة.³

كما أشار إليها المشرع الجزائري في القانون 88-07 في الفصل الثاني المتعلق بالقواعد العامة، في مجال الوقاية الصحية والأمن في وسط العمال.⁴

ومن أهم وسائل الوقاية من حوادث العمل مايلي:

- إبعاد الأسباب الميكانيكية للحوادث بإبعاد الورشات عن بعضها البعض، تحسين الإضاءة، وضع حواجز واقية على الآلات وعن الأفران والسيور والروافع، الناقلات، التركيبات الكهربائية والمعدات المرصودة ضد أخطار الحريق؛
- الاهتمام بالتوجيه والتدريب، الاختيار المهني، ذلك بإجراء الاختبارات السيكولوجية عند الالتحاق بالعمل؛
- مراعاة أمن العمال في اختيار التقنيات والتكنولوجيا وكذلك في تنظيم العمل؛
- تحسين الأحوال البدنية والنفسية للعمال، بتحديد مدة العمل وفترات الراحة اليومية، ومحاربة سرعة العمل، ذلك بهدف تجنب التعب والملل والذين يزيدان من حوادث العمل؛

¹ نبيل رمزي، الأمن الاجتماعي والرعاية الاجتماعية من وجهة نظر سوسولوجية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2000: ص 267.

² جميلة براهمي، الضمان الاجتماعي، مجلة المرشد، الجزائر، العدد 10، 1997: ص 33.

³ أحمد عادل راشد، مذكرات في إدارة الأفراد، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1981: ص 351.

⁴ الوقاية الصحية والأمن وطب العمل، قانون رقم: 88-07، مؤرخ في: 26/01/1988، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الجزائر في: 27/01/1988، عدد 04، 1988: ص 117.

- تدريب العمال المشرفين عن العمل على وسائل الوقاية من الحوادث، عقد اجتماعات دورية للأمن والتي تساعد في التعريف على الأخطار المهنية، وتزويد العمال بكل المعلومات (كتابات، أدلة، لافتات) المتعلقة بأخطار التخزين واستعمال ونقل وتسويق المواد الخطيرة هذا من جهة، وبالحوادث التي قد تسببها الآلات ومعدات وأدوات العمل؛

- تلقين العمال عادات الاحتياط المؤدية إلى الأمن ولفت نظر المستجدين إلى العمل، بواسطة المنشورات والمحدثات والإعلانات، مما يولد في نفوسهم روح الاحتياط.

- تخصيص جوائز في كل وحدة، أو مؤسسة لكل عامل يساهم في تنمية وسائل الوقاية، من الحوادث كما يجب توقيع إجراء على كل عامل يخالف قواعد الأمن.

- يجب أن تقوم كل وحدة أو مؤسسة صناعية، بتسجيل البيانات الخاصة بالحوادث ووضع إحصاءات دورية عن أسباب الحوادث، مما يساعد على تحديد وسائل الوقاية، كما يجب أن تعمل الحكومة على توحيد بيانات هذه الإحصائيات، لمكان إجراء دراسات مقارنة عن أسباب الحوادث على نطاق واسع. على العموم فإن علاج حوادث العمل ذو طبيعة نفسية أكثر منها ميكانيكية، ولقد توصلت كثير من المؤسسات بضرورة مراعاة الأخذ بهذه الشروط للعمل على تقليل الحوادث.

إن نجاح أي مشروع بشأن أمن العمال ووقايتهم من الحوادث في المؤسسات، يتوقف إلى حد كبير على تعاون العمال ووقايتهم من هذه الحوادث، ويتوقف أيضا إلى حد كبير على تعاون العمال أنفسهم بصورة جدية، ومعاونتهم لذلك المشروع عن طبيعة المخاطر، ما يجعلهم أكفاء لاتخاذ الإجراءات اللازمة بأنفسهم، ما داموا يتلقون التوجيه والمساعدة الكافيين.¹

إن الطريقة المثلى لإدراك هذا التعاون الاختياري، يكمن في ضرورة تشكيل لجنة للوقاية الصحية والأمن على مستوى كل مؤسسة، أو وحدة ومن واجبات إدارة المؤسسة:

* تقوم بإعداد وتنفيذ برنامج دقيق يؤدي إلى التنصيب الفعلي والتسيير الحقيقي للجنة الوقاية الصحية والأمن، وكذلك المصالح الأمنية.

* الاعتراف باللجنة واحترام سلطتها و مراعاة قوانينها؛

* السهر على تنفيذ قراراتها؛

* إعطاء مزيد من الأهمية لتمويل النشاطات المتعلقة بالوقاية عند إعداد الميزانية.

¹ جمال البنان، مكتب العمل الدولي، الإدارة العمالية في يوغزلافيا، المؤسسة المصرية العامة للتأليف والنشر، القاهرة، 1967: ص 319.

فإن حدوث الإصابات بمختلف أنواعها، من البسيطة نسبياً إلى الأصب وأشد الإصابات الممكنة بعد الخسارة مستمرة وغير مردودة، ولهذا فإنه من الضروري تطبيق كل الإجراءات الوقائية والفنية للتقليل من الإصابات وتجنب حدوثها.¹

3-مراحل برامج الوقاية من حوادث العمل

إن برنامج الوقاية يهدف إلى الرفع من فعالية الأسس المادية أو الإنسانية لنظام الوقاية، والتي يتأكد من خلال التسجيل والتحليل المعمق للحوادث السابقة، على أنها مصدر نسبة كبيرة من الحوادث في الوسط الإنتاجي. إن أي برنامج متمثل في مجموعة الأهداف والسياسات والإجراءات والقواعد، التي تستهدف تعبئة الطاقات والموارد لتنفيذ خطة معينة وفقاً لجدول زمني محدد ويمر برنامج الوقاية من الحوادث بالمراحل التالية.²

3-1مرحلة الإعداد:

✓ -تحديد أهداف البرنامج، حيث تعد هذه الخطوة مهمة جداً، ويتوقف عليها إلى حد كبير نجاح أو فشل هذا البرنامج، ويتم تحديد هذه الأهداف بناء على تحليل معمق لحوادث العمل السابقة، فيسمح إلى حد ما بتقدير قيمة الإجراءات المتخذة سابقاً، إضافة إلى توجيه الجهود نحو الأهداف الواجب تحقيقها والوسائل المطلوب استعمالها.³

✓ -تنظيم العمل و توقيت الوسائل : بعد تحديد الأهداف المراد التوصل إليها ، من خلال برنامج الوقاية تأتي الخطة الثانية ، المتمثلة في توفير مختلف الوسائل المادية و البشرية و المالية اللازمة لتحقيق تلك الأهداف ، إضافة إلى اتخاذ جميع الإجراءات التنظيمية المناسبة و المرتبطة ، بمساهمة مختلف الأطراف المعنية بالوقاية في المؤسسة.

3-2 مرحلة التنفيذ: يتم الشروع في تنفيذ برنامج الوقاية حسب الخطة المسطرة، حيث تسهر مصلحة الوقاية من خلال مشرفها أو تقني وقاية بالمؤسسة.

الترجمة العملية للبرنامج الذي يتوقف التنفيذ الجيد له، على مدى واقعية أهدافه ومدى توفير الوسائل اللازمة لنجاحه.⁴

3-3 مرحلة تقييم البرامج: بعد الانتهاء من تنفيذ البرامج حسب الخطة الزمنية المقترحة، يتطلب القيام بتقييم شامل متعدد الجوانب له، وبصفة خاصة تقييم أثاره على تكرر الحوادث في المؤسسة، كما يجب إعطاء فترة كافية حتى يتم رصد النتائج النهائية.¹

¹ مفتاح عبد السلام الشويهيدي، الصحة والسلامة المهنية، منشورات جامعة 7 أكتوبر، بنغازي، ليبيا، 2008: ص 24.

² جاب الله علي فوزي، الصحة العامة والرعاية الصحية، دار المعرفة للنشر والتوزيع، مصر، 1969: ص 502.

³ محمد يوسف العربي، محاضرات في الأمن الصناعي، معهد الثقافة العمالية طرابلس، ليبيا، ط3، 1984: ص 11.

⁴ جاب الله علي فوزي، (مرجع سبق ذكره)، 1969: ص.509.

4-عوامل نجاح برنامج الوقاية: إن نجاح هذا البرنامج يتطلب ما يلي:

- ❖ وجود نظام فعال لتسجيل الحوادث والتحقيق على أساسها؛
- ❖ التخطيط والتنظيم والتنفيذ الجيد للبرنامج؛
- ❖ اقتناع الإدارة بأهمية الوقاية ومساندتها الضرورية للبرنامج؛
- ❖ المساهمة الفعالة من إدارة المؤسسة وبقية الأطراف الأخرى المعنية بالوقاية في المؤسس؛
- ❖ توفير غلاف مالي مكافئ لاحتياجات البرنامج؛
- ❖ طاقم بشري يسهر على إعداد وتنفيذ البرنامج.²

¹Derrien maris France, 1984, Sécurité et conditions de travail, les éditions d'organisation, Paris. p 218.

²محمد إسماعيل قبار، علم الاجتماع الصناعي ومشكلات الإدارة والتنمية الاقتصادية، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1980: ص 90.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

في هذا المبحث سوف نستعرض بعض الدراسات التي تناولت موضوع ضغوط العمل وكذا حوادث العمل من جوانب مختلفة ومن وجهات نظر متعددة تختلف باختلاف الأهداف التي سطرها الدراسة للوصول إليها، ومعالجة الموضوع حسب متغيرات الدراسة.

المطلب الأول: الدراسات الوطنية

1: دراسة أمينة سلامة: بعنوان، الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية دراسة حالة بمؤسسة صناعة الكوابل بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد خضير بسكرة 2018/2017.

سعت وهدفت الدراسة لمعرفة الدور الذي تقوم به الثقافة الأمنية للتقليل من حوادث العمل وركزت هذه الدراسة أيضا على موضوع الثقافة الأمنية في الجزائر عموما، والمؤسسة الصناعية خصوصا من خلال أسس ومعايير الأمن الصناعي والوقاية من الأخطار المهنية وذلك لأجل حل الإشكال المطروح وتساؤلات الدراسة لذا اختارت الباحثة المؤسسة الصناعية لصناعة الكوابل بسكرة *Unicab*

واعتمدت على أدوات جمع البيانات وتوزيع الاستبيان على عينة البحث المختارة بالإضافة إلى المقابلة واتباع المنهج الوصفي للحصول على المعلومات التي ستعالج لإخراج النتائج وفي الأخير تحصلت ونهت الباحثة الدراسة بمجموعة من النتائج:

- بروز الدور الذي تقوم به الثقافة الأمنية في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة؛
- تزايد التوعية الوقائية داخل المؤسسة تقلل من حوادث العمل؛
- بروز دور صفات الشخصية في وقوع العمل؛

➤ مساهمة الإجراءات التنظيمية والسلامة المهنية وآليات التكفل الصحي في التقليل من حوادث العمل.

2: دراسة تماسيني منيرة: بعنوان، علاقة ضغوط لعمل بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية في بلدية سيدي عمران جامعة الوادي، رسالة ماجستير جامعة الشهيد حمدة خضر الوادي 2015/2014.

سعى هذا البحث بالتمتع بإيجابية فيما يتعلق بالجانب النظري خصوصا جهة التعاريف والتصنيفات والشرح الأكاديمي للمتغيرات ما جعلنا نعتمده كإحدى الدراسات السابقة.

اعتمدت الباحثة في رسالة ماجستير علم الاجتماع على منهج وصفي تحليلي، وكان مجتمع البحث هم الموظفين

في بلدية مدينة (سيدي عمران) وتم إجراء الاستبيان على عينة مكونة من 50 موظفاً وقد حصلت الدراسة على النتائج التالية:

- ارتفاع مستوى ضغوط في المنظمة المدروسة؛
- عدم وجود علاقة ذات دلالة معنوية إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي بأبعاده (دوران العمل، التسبب المهني) وكان تفسير الباحثة للنتيجة هو ارتفاع التزام الموظفين بأعمالهم، وكلما ارتفع مستوى الضغوط كلما قل نوايا ترك الموظفين للعمل.

المطلب الثاني: الدراسات العربية:

1-دراسة عبد الرحمان شحدة أبو عنزة: رسالة ماجستير بعنوان "ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها، وعلاقتها بالرضا الوظيفي" 2015.

هدفت الدراسة إلى البحث لبعض المتغيرات الاجتماعية والديمقراطية على كل من محور ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها والرضا الوظيفي وكذا المتغيرات التي سعت لوجود علاقة بين عمل الشرطي والرتب العسكرية وسنوات الخبرة وسنوات التعيين، الترتيب الميلادي، المستوى التعليمي. وكان عدد العينة 367 فرد طبقت ونفذت عليهم الدراسة بمكان جهاز الشرطة في محافظات غزة وطبق الباحث أدوات الدراسات الثلاث وهي: ضغوط العمل/ استراتيجيات المواجهة / الرضا الوظيفي. ومن بين النتائج التي جاءت بها الدراسة:

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ابعاد كل مقياس من المقاييس الثلاثة والمقاييس الأخرى؛
- وجود فروق دالة احصائية في غالبية أبعاد مقياسي استراتيجيات المواجهة والرضا الوظيفي تبعاً لمتغير درجة التغير (منخفضة/ مرتفعة)؛
- عدم وجود دالة إحصائية في غالبية ابعاد مقاييس الدراسة الثلاثة باختلاف الرتبة العسكرية لعينة البحث؛
- بينت النتائج عدم وجود فروق في غالبية ابعاد مقاييس الدراسة الثلاثة تعزى لمتغير سنة التعيين؛
- وجود فروق دالة احصائية في غالبية ابعاد مقاييس الدراسة الثلاثة تعزى لمتغير نوع التنظيم.

2- دراسة محمد صلاح أبو العلا: رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بعنوان " ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي 2009

دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة"، الجامعة الإسلامية بغزة سعت الدراسة لمعرفة أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي فدرس الباحث موضوع ضغوط العمل

بأبعاده) صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، بيئة العمل المادية، الابداع و التقدم الوظيفي الثقافة التنظيمية) ، بمنهج وصفي تحليلي وفق مجتمع الدراسة عددهم 415 فرد من مدراء وزارة الداخلية والأمن الوطني، وقعت الدراسة على عينة ضمت 147 مديراً تم عليهم إجراء الاستبيان ومن بين النتائج التي جاءت بها الدراسة:

- مستوى الضغوط للمدراء عموماً كان ضعيفاً فيما كان مستوى الالتزام التنظيمي عالياً؛
 - وجود علاقة عكسية ذات دلالة معنوية إحصائياً بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي؛
 - عدم وجود أثر جوهري للمتغيرات الشخصية والوظيفية على العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي .
- ومن أهم التوصيات: عقد برامج تدريبية للمدراء في الوزارة خصوصاً حملة الشهادة الثانوية (عسكريين) لمتابعة التحصيل العلمي، وعلى توفير بيئة عمل أفضل والعمل على نشر ثقافة الإنجاز لدى العاملين في الوزارة من خلال الندوات وورشات العمل.

المطلب الثالث: الدراسة الأجنبية:

THE INFLUENCE OF WORKPLACE STRESS ON 1 EMPLOYEES' PERFORMANCE AT MBEYA REGIONAL 2015 TANZANIA JACKSONMHECHELA HOSPITAL

دراسة جاكسون ميشيلا 2015 ماجستير بعنوان: تأثير الاجهاد في مكان العمل على أداء العاملين في مستشفى ميا الاقليمي بتنزانيا.

تهدف الدراسة الى تقييم تأثير الضغط في مكان العمل على أداء الموظف في مستشفى ميا الاقليمي بتنزانيا، كانت أهداف الدراسة هي تقييم أداء الموظفين، وتقييم مستويات التوتر بين الموظفين، وتحديد مدى ارتباط أداء الموظفين بمستويات الضغط لديهم.

تم استخدام قطاعات التصميم عبر المسح البحثي على عينة من 120 فرد، تم جمع البيانات الاولية باستخدام استبيان على منهج وصفي تحليلي واستخدام الانحدار الاحصائي المتعدد في تحليل البيانات بمساعدة SPSS الاصدار 20.

وخططت الدراسة لتغطية 03 ثلاثة أهداف محددة استخلص منها الباحث أسئلة البحث المعنية: أولاً سعى الباحث الى معرفة كيفية أداء العاملين في مستشفى ميا الاقليمي. وأوضحت نتائج هذه الدراسة ان الاطباء والمرضات والقابلات الطبيات في مستشفى ميا الاقليمي يتمتعن بأداء عالي.

ثانياً أراد الباحث اكتشاف مستويات التوتر بين العاملين *MRH* وفقاً لنتائج الدراسة، أشار لغالبية الموظفين أنهم يعانون من مستوى معتدل من ضغوط العمل، حيث وجد أن عبء العمل الزائد ومسؤولية الدور هو أهم ضغوط دور العمل في مستويات ضغوط العمل مقارنة بالبيئة المادية

ثالثاً سعت الدراسة الى تحديد ما إذا كان أداء الموظفين في مستشفى ميبا الاقليمي يرتبط بمستويات التوتر لديهم، وكشفت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ايجابية مهمة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين، والاجهاد في مكان العمل يؤثر على أداء الموظفين بشكل إيجابي. وأوصت الدراسة بالمحافظة على مستويات الاداء الحالية والمستقبلية في المشفى ويجب إدارة مستويات التوتر من أجل الجانب الايجابي.

2 Performance in an Managing Workplace Stress for Increased Irish Higher Education Institution Tommy J. Foy Walden University

دراسة تومي جوي فوي: أطروحة دكتوراه بعنوان إدارة الإجهاد في مكان العمل لزيادة الأداء في مؤسسة التعليم العالي الأيرلندية جامعة والدين 2015.

سعت هذه الدراسة لتزويد القادة التربويين بالمعلومات لفحص وجوه وقوة اتجاه العلاقات بين تصورات الدعم الاجتماعي، والتعارض بين العمل والحياة، والأداء الوظيفي، والإجهاد في مكان العمل بالمؤسسة التعليم العالي الأيرلندية، وطبقت على عينة عددها 1420 فرد، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتقييم العلاقات بين المتغيرات المستقلة (الدعم الاجتماعي، الصراع بين العمل والحياة، الأداء الوظيفي) ، المتغيرات المشتركة (فئة الموظفين، التقارير المباشرة، العمر، الجنس) ، والمتغير التابع (الإجهاد في مكان العمل) أظهرت النتائج:

- توجد علاقة سلبية بين الدعم الاجتماعي والإجهاد في مكان العمل؛
 - توجد علاقة إيجابية بين الصراع بين العمل والحياة والإجهاد في مكان العمل؛
 - توجد علاقة سلبية بين الأداء الوظيفي والإجهاد في مكان العمل؛
 - توجد علاقات مهمة بين المتقاعدين من التقارير المباشرة ونوع الجنس والإجهاد المتغير في مكان العمل.
- وأوصت الدراسة بما يلي:

يمكن للقادة التربويين تمكين التغيير الاجتماعي من خلال تطوير وتنفيذ الدعم الاجتماعي، واستراتيجيات العمل والحياة، والمسارات المحتملة للحد من مستويات الإجهاد في مكان العمل وتحسين نوعية الحياة للموظفين وأسراهم.

المطلب الرابع: الفروق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الجدول رقم (1) يوضح أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

البيان	الدراسة الحالية	الدراسة السابقة
من حيث الهدف	هدفت الدراسة الحالية لإبراز أثر ضغوط العمل على حوادث العمل.	تمحور الأهداف لأغلب الدراسات على موضوع ضغوط العمل، الرضا الوظيفي، أداء العاملين، أداء المؤسسة، الولاء التنظيمي.
من حيث الزمان والمكان	أبجرت الدراسة في 2018 / 2019، أما عن الحدود المكانية فتمت الدراسة بشركة الأنايب الناقلة للغاز ALFAPIPE غرداية.	كانت الدراسات السابقة بعدة مجتمعات لفترة من سنة 2009 إلى سنة 2018 وشملت الحدود المكانية التالية: الجزائر، فلسطين، إيرلندا، تنزانيا.
من حيث مجتمع الدراسة	اشتملت الدراسة على عينة من العاملين على مستوى مختلف ورشات المؤسسة المستهدفة بولاية غرداية حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 100 عامل تم استجوابهم عن طريق الاستبيان والاستعانة ببرنامج الإحصائي SPSS.	كان مجتمع الدراسة لأغلب الدراسات مركز وفقا لعينات مختارة لمتطلبات الموضوع
من حيث منهج الدراسة	اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي في الإطار النظري، وفي الإطار التطبيقي اعتماد على أسلوب دراسة الحالة كأداة الاستبيان كأداة رئيسية للبحث وتوزيعه على عينة العاملين بمؤسسة ALFAPIPE بغرداية مع دراسة إحصائية باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS20.	اختلفت الدراسات السابقة في مناهج فكانت بعض الدراسات تعتمد على أسلوب دراسة الحالة والتحليل، والبعض على الاستبيان في الإطار التطبيقي مع استخدام المنهج الوصفي للإطار النظري للدراسات.
من حيث المتغيرات	المتغير المستقل: ضغوط العمل والمتغير التابع حوادث العمل	درست الدراسات السابقة كمتغيرات تابعة مختلفة: الرضا الوظيفي، أداء العاملين، الولاء التنظيمي أداء المؤسسة وكمتغير مستقل: الثقافة الأمنية
من حيث القطاع	استهدفت الدراسة القطاع الاقتصادي وبالتحديد القطاع الصناعي	استهدفت الدراسات قطاعات مختلفة.

-من إعداد الطالبتين -

✚ ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة:

بشكل عام يمكن القول ان معظم الدراسات السابقة كانت مفيدة في الدراسة الحالية سواء في الإطار النظري او المنهجي مع ان الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة بتناولها لأثر الضغوط على حوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية لأنه العامل الاساسي لبقاء وديمومة المؤسسات الاقتصادية وخاصةً المؤسسة الصناعية. ففي دراسة أمينة سلامة ركزت على الثقافة الامنية ودورها في التقليل من الحوادث، أما دراسة تماسيني منيرة و عبد الرحمان شحدة أبو عنزة و محمد صلاح أبو العلا كلها ركزت على ضغوط العمل وعلاقتها واستراتيجيات مواجهتها بالولاء والرضا الوظيفي وهذا عادة يمس القطاع الإداري وليس الصناعي، أما دراسة جاكسون ميشيلا وتومي جوي فوي فدراستهما عنت بالضغوط وأثرها على أداء العاملين. وتميزت دراستنا في الجانب التطبيقي على مؤسسة الانابيب الناقلة للغاز ALFAPIPE غرداية لان عدد عمالها في الورشات أكثر من العمال في الادارة وهذا يعني أن يحمل الضغط يكون على عمال الورشات وخاصة عند رؤيتنا في فترة التربص ماذا يعاني العمال من ضغوط مثلا في مراقبة الآلات الكبيرة داخل الورشة وعدم تركيزه ولو لوهلة يمكن أن يعرض حاله للإصابة.

خلاصة:

تسعى المؤسسات إلى تحقيق أهدافها والقيام بأوجه نشاطها من خلال الجهود البشرية الموجودة بها لذلك فإن الإنسان يمثل أهم وأعلى عناصر الإنتاج فيها ومن ثم فإن أي خلل قد يصيب الإنسان نتيجة لضغوط العمل ينعكس بشكل مباشر على أداء المؤسسة وعلى قدرتها على التكيف مع الظروف البيئية المتغيرة وضمان استمرارها وبقاؤها، حيث يحملها أشكال مختلفة من التكاليف المباشرة وغير المباشرة الباهظة والتي بلا شك تضعف من مركزها التنافسي وبالتالي تعرضها للانهيار.

و نظرا إلى ماتم التطرق إليه من الدراسة النظرية لحوادث العمل، يجب على المؤسسة الصناعية أن تتخذ كل الإجراءات والتدابير اللازمة لوقاية مواردها، سواءاً كانت مادية والمتمثلة في الآلات او المعدات أو بشرية والتي تعتبر أساس وركيزة المؤسسة، للوقاية من المخاطر المهنية.

والإدارة الواعية هنا هي التي تسعى إلى التعرف على هذه التكاليف وتحاول العمل على خفضها ووضع الاستراتيجيات الملائمة والأساليب لمواجهة ضغوط العمل بقدر ما تستطيع، وآليات التقليل من حوادث العمل، وأن تبذل كل ما لديها من إمكانيات بشرية ومادية وذلك من أجل الوصول إلى استقرار وتطور وازدهار المؤسسة.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد عرض الجانب النظري الخاص بأثر ضغوط العمل على حوادث العمل، جاءت هذه الدراسة التطبيقية لتسلط الضوء على أثر ضغوط العمل على حوادث العمل في هذه المؤسسة والمتمثلة في: شركة الجزائرية لصناعة الأنابيب "ALFAPIPE" الكائن مقرها بالمنطقة بنورة (غرداية)، باعتبارها من المؤسسات الصناعية الكبرى الرائدة في هذه الولاية بشكل خاص والجنوب الجزائري الكبير بشكل عام.

ستتطرق من خلال هذا الفصل التطبيقي لهذه الدراسة الصناعية وذلك من خلال تناول وعرض تعريف عن مؤسسة محل الدراسة ومنهج الدراسة ومجتمع الدراسة، وكذا أداة الدراسة المستخدمة وطرق اعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن وصفا للإجراءات التي قمنا بها في تقنين الدراسة وتطبيقها وأخيرا المعالجات الاحصائية التي اعتمدنا عليها في التحليل ثم إبراز أهم النتائج والتوصيات التي خرجنا بها من هذه الدراسة، ويحتوي هذا الفصل على ثلاث مباحث:

- ✚ المبحث الأول: التقديم بالمؤسسة الأنابيب محل الدراسة: ويتضمن مطلبين الأول يتناول فيه التطور التاريخي والتعريف بالمؤسسة، أهميتها وأهدافها الاقتصادية وكذا نشاط المؤسسة والثاني يتطرق لمخططين الهيكل التنظيمي للمؤسسة والقسم التقني للمؤسسة.
- ✚ المبحث الثاني: طرق وأدوات المستخدمة في الدراسة: يتناول المطلب الأول طرق الدراسة والمطلب الثاني ادوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات.
- ✚ المبحث الثالث: تفسير وتحليل نتائج الدراسة، وتناولنا فيه مطلبين الأول عرض وتفسير النتائج المتوصل إليها وفي الثاني تحليل ومناقشة النتائج.

المبحث الأول: التقديم بمؤسسة الأنابيب بغرداية "ALFAPIPE":

تعتبر وحدة الأنابيب من المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية المساهمة في التنمية الاقتصادية الوطنية والمحلية لولاية غرداية، حيث يتجلى نشاطها في تغطية السوق الداخلية وتلبية حاجات المؤسسات بأساليب تكنولوجية حديثة محدّدة، وتسعى أيضا إلى تصدير منتوجها للحصول على مكانة اقتصادية عالمية وجلب العملة الصعبة، وستتناول في الفصل إلى التعريف بالمؤسسة.

المطلب الأول: التطور التاريخي والتعريف بالمؤسسة:

أولا: التطور التاريخي

تعتبر صناعة الحديد والصلب من أهمّ الصناعات التي تساهم في التنمية الاقتصادية، ومن بين المؤسسات التي تعتمد على صناعة الحديد والصلب المؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب بغرداية التي أنشأت سنة 1974م، حيث قامت "الشركة الألمانية" بمساعدة المؤسسة لفترة طويلة دامت 10 سنوات بعد تسليمها مفاتيح المشروع، وخلال هذه السنوات طرأت عليها تغييرات تحدّدها فيما يلي:

- 05 نوفمبر 1983م تمّ إعادة هيكلة الوحدة وهذا حسب القرار الصادر في الجريدة الرسمية رقم 16 بتاريخ 08 نوفمبر 1983م بمرسوم 627/83؛

- في سنة 1986م، تمّ إنشاء ورشة التغليف بالزّفت في إطار توسيع نشاطها؛
- وفي سنة 1989م انقسمت إلى وحدتين هما:

* وحدة الأنابيب والخدمات القاعدية "ISP" التي تشمل حوالي 390 عاملا؛

* وحدة الخدمات المختلفة "UPD" التي تشمل حوالي 350 عاملا؛

- وفي سنة 1991م تمّ ضمّ الوحدتين من جديد نظراً لفشل تسيير وحدة الخدمات المختلفة "UPD" بسبب الخطأ في الدراسة التقنية لورشة التغليف الداخلي بالإسمنت للأنابيب الثاقلة للمياه، حيث أعيدت الوحدة إلى حالتها السابقة، وأصبحت تسمى وحدة الأنابيب الحلزونية والخدمات القاعدية "TUBESSPIRAL"؛

- وفي سنة 1992م تمّ إنشاء ورشة جديدة للتغليف الداخلي والخارجي للأنابيب مادة البوليتان

"POLLYTHYLENE" من أجل التطور والتّحسين في جودة المنتجات؛

- ما بين 1994-1997م شهدت وحدة الأنابيب الحلزونية والخدمات القاعدية ركوداً في الإنتاج بسبب انخفاض قيمة الدينار وضغط المنافسين بحيث أصبحت قيمة الأنبوب جاهزاً تساوي قيمة مادته الأولية، ممّا أدّى بالمؤسسة إلى تفضيل شراءه جاهزاً من الخارج، وهذا أدّى بها إلى تقديم التقاعد المبكر للعمّال وتقليص في مدّة العمل والعقود بقصد تسريح العمّال بطريقة غير مباشرة، وذلك لقلّة العمل ممّا أدّى إلى تدخل الدولة بإصدار قرار يلزم المؤسسات المستهلكة بالشراء من المؤسسات المحلية قصد تحسين وضعيتها؛

- وفي 08 فيفري 1998م أعيدت هيكلة الأنابيب واحتفظت بنفس التسمية إلى غاية 2000م؛

- وفي 15 أكتوبر 2000 م بعد إعادة هيكلة الأنابيب أصبحت مؤسسة عمومي اقتصادية تحتلّ إسم مؤسسة الأنابيب الناقلة للغاز "PIPE GAZ" ومديرية مستقلة ماليًا إداريًا تابعة لمجمع الأنابيب "GROOPEANABIB"؛
 - وفي 20 جانفي 2001م تحصّلت مؤسسة الأنابيب على شهادة الجودة العالمية "ISO.9001" وعلى شهادة المعهد الأمريكي البترولي "APIGI"؛
 - وفي سنة 20 جانفي 2002م تمّ إدخال مشروع جديد لمراقبة النوعية "NDT" يعمل بالأشعة الصّينية أشعة X؛
 - وفي 15 أوت 2006م فكّرت مؤسسة "PIPE GAZ" في مشروع دمج الشركتين "PIPE GAZ" ومؤسسة "ALFA TUS" بالحجار لزيادة رأس مالها؛
 - وفي سنة 2007م تمّ دمج المؤسّستين معًا وأصبحت تحمل إسم "ALFAPIPE".
- ثانيا: تعريف مؤسسة "ALFAPIPE"، أهميتها وأهدافها الاقتصادية:
- 1: تعريف بالمؤسسة:** أنشأت وحدة الأنابيب الحلزونية سنة 1974م وهي من أقدم المؤسّسات العمومية الاقتصادية الجزائرية برأس مال قدره 700.000.000 دينار جزائري، حيث قامت الشركة الألمانية "HOCH" بإنجاز هذا المشروع بكافة هياكله بالمنطقة الصناعيّة بنورة التي تبعد بـ 8 كلم من مدينة غرداية، وتبلغ مساحة المؤسسة 24هكتار وتعدّ أكبر وحدة إنتاج على مستوى ولاية غرداية، بحيث تضم عدد من العمّال بلغ 764 عامل.
- وفي إطار التحوّلات الاقتصادية تمّ دمج شركة "PIPE GAZ" بنورة "غرداية"، ومؤسسة "ALFATUS" بالحجار "عقابة" تحت اسم "الجزائرية لصناعة الأنابيب ALFAPIPE" برأس مال قدره 2.500.000.000.00 دينار جزائري، وتشغل حاليًا 1600 عاملا في المجموع و900 عاملا بوحدة غرداية.
- 2: أهمية المؤسسة:** تلعب المؤسسة دورًا اقتصاديا على مستوى مختلف المؤسّسات المحليّة والوطنية أو حتّى الدوليّة، ممّا جعلها تكسب أهميّة اقتصادية كبيرة تتمثّل فيما يلي:
- تساهم في تمويل أكبر مشاريع سوناطراك مثل: "G01- G02- RGG1- GR5- GR6- GR7- GK1"
 - تساهم كذلك في تمويل مشروع قرقار لنقل المياه الصّالحة للشرب، ومشروع "GZ2" لنقل البترول من حوض الحمراء إلى أرزيو؛
 - تدعّم عدد كبير من القطاعات المهمّة في الاقتصاد الوطني كقطاع الفلاحة والرّي، وقطاع المحروقات، كما أنّها تتعامل مع كل من سوناطراك وسونلغاز ومحاور الرّش؛

- تقوم المؤسسة بتشغيل حوالي 900 عامل، مما يعني تقليل حجم كبير من البطالة الموجودة بالمنطقة، وهذا التشغيل يشمل جميع المناصب كالتائقين، والأمن الداخلي، العمال، المهندسون، المسيرون، هذا كله على الصعيد المحلي؛

- أما على الصعيد الدولي تلعب دوراً فعالاً في نشر السمعة الحسنة على مستوى الجودة للمنتجات الوطنية للمؤسسة خصوصاً بعد حصولها على شهادة الأيزو " ISO9001-2015 و API-5L و API-Q1؛

- ساهمت كذلك في فكّ العزلة عن مناطق الجنوب بصفة عامة وعلى وجه الخصوص منطقة غرداية، وساعدها موقعها الاستراتيجي القريب من مناطق البترول كحاسي مسعود، وحاسي رمل، وعين أميناس، على زيادة فعاليتها.

3: أهداف المؤسسة: تتمثل أهدافها في العناصر التالية:

- المساهمة في تنمية الاستثمارات في المنطقة وذلك بفكّ العزلة الاقتصادية عنها؛
- الاحتكاك بالمؤسسات الأجنبية من أجل اكتساب الخبرة والتكنولوجيا الجديدة؛
- تغطية مختلف الحاجات الوطنية للمؤسسات: "سوناطراك، سونلغاز، البناء، الري"؛
- إيجاد أسواق داخلية وخارجية لتصريف المنتجات والحصول على المادة الأولية؛
- المشاركة في المشاريع الوطنية الكبرى؛
- تلبية طلبات المستهلكين كما ونوعاً في الوقت المناسب؛
- توفير العملة الصعبة عن طريق بيع المنتج لعملاء أجنب؛
- تسعى إلى التغيير والتطوير في كافة المجالات لضمان بقائها واستمراريتها؛
- تقوم بجميع الأساليب والتقنيات الجديدة في إطار عملها؛
- تقوم بتطوير التقنيات الجديدة في إطار عملها والاستثمار في ذلك؛
- تساهم المؤسسة في التطوير الاجتماعي للمنطقة عن طريق توفير مناصب الشغل المباشرة وغير المباشرة، تأطير عدد كبير من تریصات طلبة المنطقة ومنحهم بيئة تقنية وخبرة متميزة لإتمام مذكرات نهاية الدراسة.

أ- نشاط المؤسسة: أهم نشاط للمؤسسة يتمثل في إنتاج الأنابيب المصنوعة من الحديد والصلب بغرض نقل البترول والغاز الطبيعي والماء وكل الموانع تحت ضغط عالي، بحيث تبلغ الطاقة الإنتاجية للمؤسسة في الحالات العادية 200000 طن سنوياً مع دخول خط الانتاج الجديد في الخدمة، وتنتج المؤسسة أنابيب يتراوح قطرها ما بين 20 بوصة إلى 80 بوصة ، وهذا القطر يميّزها عن بقية المؤسسات الأخرى الأم إذ تساهم بـ: 70% من إنتاج المجتمع، كما أنّها تسعى دائماً لتغطية السوق الداخلي وتلبية احتياجات أكبر القطاعات: "سوناطراك، سونلغاز، الري"، كما أنّنا نجد أنشطة مختلفة منها:

- صناعة الأنابيب الخاصة بنقل البترول، الغاز، الماء، وأيضاً جميع الموانع ذات الضّغط العالي؛

- تتمثل المواد الأولية التي تقوم المؤسسة باستعمالها على شكل لفافات حديدية والتي تقوم بشرائها من مصنع الحجار "SIDER" أو تستوردها من الخارج كألمانيا واليابان وفرنسا، ويصل وزن اللفافات الحديدية حوالي 20طن، وتعمل المؤسسة بأربع خطوط إنتاجية "A.B.C.D" بمعدل 24/24 ساعة من خلال ثلاث فرق عمل في اليوم، حيث أنها تعمل باستمرار حتى في أيام العطل والأعياد الدينية والوطنية. يوجد ورشتين لصناعة الأنابيب:

- الورشة الأولى: خاصة بتحويل المادة الأولية "LESBOBINES" أنبوب حلزوني بالتلحيم الإلكتروني الداخلي والخارجي.

- الورشة الثانية: خاصة بالتغليف حسب استعمالات كل أنبوب:

- أنابيب موجهة لنقل البترول يتم تغليفها من الخارج فقط؛

- أنابيب الغاز يتم تغليفها من الداخل والخارج؛

- أنابيب المياه تطلّى من الداخل ضد الصدأ.

ب- المتعاملون مع المؤسسة:

ب-1) العملاء: العمل الرئيسي للمؤسسة والذي يحتلّ المرتبة الأولى بنسبة 90 % هي المؤسسة الوطنية سوناطراك، بالإضافة إلى مؤسسات أخرى كسونلغاز ومؤسسات توزيع المياه حيث أن شهادة "iso9001" جعلتها تكسب عملاء من خارج الوطن مثل شركة "BRITUSHPETROLUM" التي تشرف على إنجاز مشروع عين صالح لنقل الغاز والشركة الأمريكية "BICTEL".

ب-2) الموردون: يمثلون أهم العناصر بالنسبة للمؤسسة وهم المصادر التي تجلب منها المادة الأولية وكل مستلزمات العملية الإنتاجية، كما أن المؤسسة تقوم بعملية اختيار الموردين المناسبين على أساس معلومات مختلفة كالسعر، شروط الدفع، وقت التّموين، كما أنها تتعامل مع الموردين داخليون وخارجيون.

ب-3) الموردون الداخليون: وهم مختلف المؤسسات الوطنية التي تقوم بالشراء منها ونجد من بينها:

- مؤسسة "ALFASID" المختصة ببيع المادة الأولية؛

- مؤسسة "ENTPL" التي تقوم بتموين المؤسسة بأسلاك التلحيم؛

- مؤسسة "NAFTAL" المختصة ببيع الزيوت والوقود؛

- مؤسسة "ENGI" التي تقوم ببيع الأكسجين والأزوت؛

- مؤسسة "ENAPCI" التي تقوم ببيع مواد الطلاء.

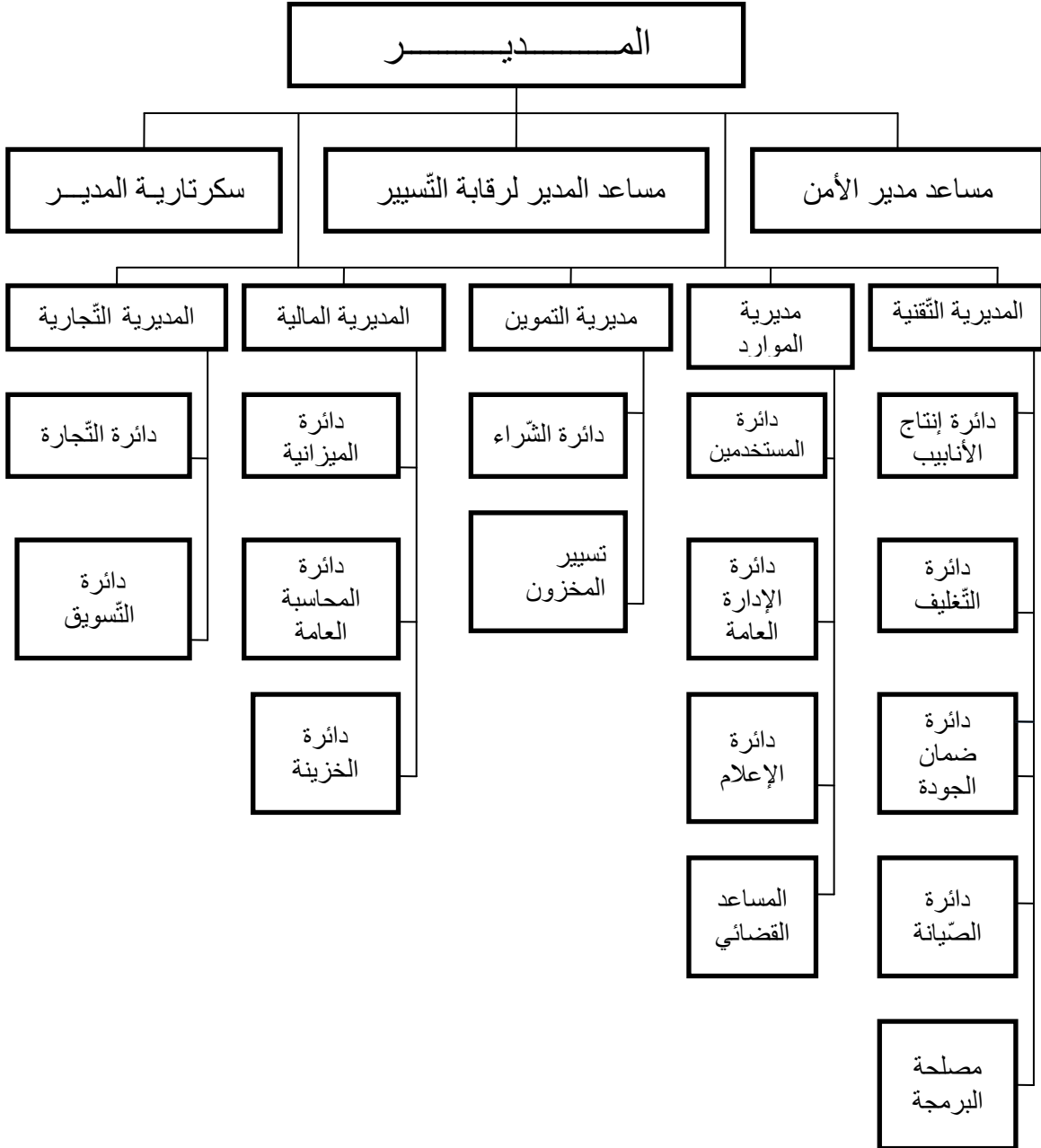
ب-4) الموردون الخارجيون: وهي المؤسسات الخارجية التي بتزويد المؤسسة بمختلف المواد اللازمة لنشاطها ومن بينها نجد:

- مؤسسة "SGGT" الألمانية المتخصصة في إنتاج قطع الغيار؛

- مؤسّسة "CITOH" اليابانية التي تموّن المؤسّسة بالمواد الأولية؛
 - مؤسّسة "AGFACEVAERT.NY" البلجيكية المنتجة لأشرطة الأشعة والمنتجات المتطوّرة؛
 - مؤسّسة "ATOFINA" الفرنسية التي تقوم بإنتاج مواد التّغليف (البوليثلان)؛
 - مؤسّسة "CONTROLAB" الفرنسية المتخصّصة في إنتاج وسائل المراقبة المخبرية.
- ب-5 المنافسون: تعتبر مؤسّسة "ALFATUS" الجزائرية للأنايب هي المنافسة الوحيدة على المستوى الوطني، أمّا على المستوى العالمي تجد مؤسّسة "BENDER" الألمانية من أهمّ المنافسين، أنّ المؤسّسة لا تولي اهتمامًا كبيرًا بمنافسيها في السوق.
- ب-6 الوسطاء: هم عناصر الرّبط المستهلكين والمنتجين سواء كان هذا المنتج تجارة جملة أو تجزئة أو وكلاء.
- ب-7 الحكومة: وهي المسؤولية عن فرض التّشريعات والقوانين المتعلّقة بنشاط المؤسّسة، ونجد من بين هذه المسؤوليات فرض الضّرائب وتحديد الأسعار وقوانين الاستيراد والتّصدير، كما أنّ الدّولة تفرض على المؤسّسة شراء موادها الأولية من شركة "SIDAR" من أجل تنمية الصّناعة المحليّة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي:

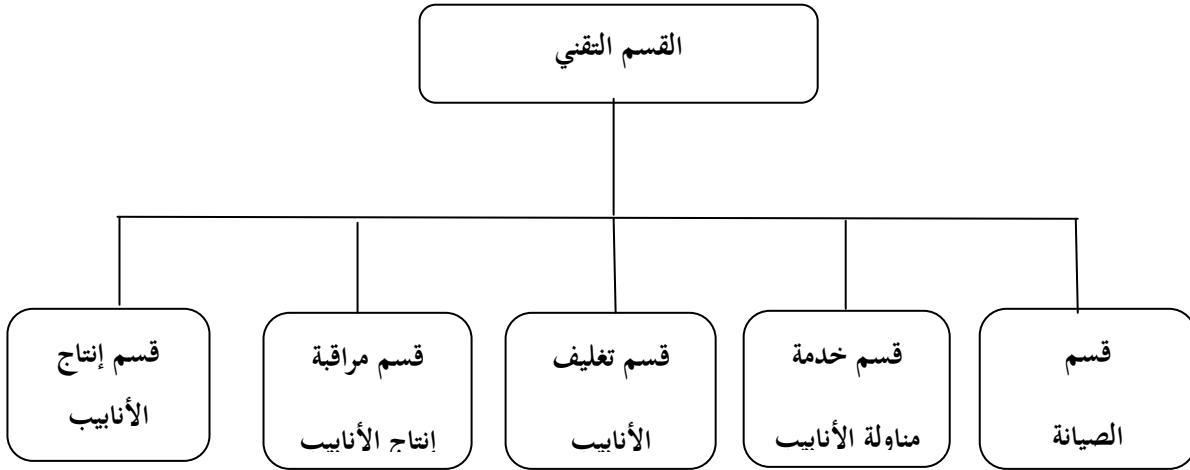
الشكل رقم(12) الهيكل التنظيمي للمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب " ALFAPIPE "



المصدر: مديرية الموارد البشرية

الشكل رقم (13) الهيكل التنظيمي للأقسام التقنية (ورشات) للمؤسسة الجزائرية لصناعة الأنابيب

" ALFAPIPE "



المصدر: المصلحة التقنية.

المبحث الثاني: طرق وادوات المستخدمة للدراسة.

يناقش هذا المبحث أسس الدراسة الميدانية حيث نتناول في المطلب الأول: الطريقة التي اعتمدت عليها الدراسة من خلال أربعة فروع (منهجية الدراسة، مجتمع الدراسة وعينة الدراسة، متغيرات الدراسة)، أما المطلب الثاني يتعلق بالأدوات المستعملة في التحليل، وعليه سنتطرق لما تم ذكره.

المطلب الأول: طرق الدراسة

اولا: منهجية الدراسة:

استخدمنا لأجل تحقيق اهداف الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، لتحليل البيانات و المعلومات المحصل عليها و من ثم تحديد النتائج المتوصل إليها ،حيث نهدف من خلال هذه الدراسة الى بحث أثر ضغوط العمل على حوادث العمل بالمؤسسة الاقتصادية ، و سنقوم بتطبيق هذه الدراسة بمؤسسة " الأنابيب الناقلة للغاز بغرداية " ALFAPIPE ، حيث اشتمل البحث في جانبه التطبيقي على الاستبيان و المقابلة و الملاحظة ، وقد تم توزيع استمارات استبيان لتجميع المعلومات اللازمة في الموضوع البحث ومن تم تفرغها في برنامج EXCEL و تحليلها باستخدام برنامج الاختبارات الاحصائية (SPSS)، بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت الى نتائج و توصيات تدعم موضوع الدراسة و تساهم في حل مشكلة الدراسة .

ثانيا: مجتمع الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة جميع الأفراد التي تتوفر فيها الخصائص موضوع الدراسة، أما عينة الدراسة فهي الأفراد المختارة من مجتمع الدراسة والكفيلة بتوفير البيانات المطلوبة ويتكون مجتمع دراستنا من عمال مختلف الورشات المؤسسة الاقتصادية، أما فيما يخص العينة فهي عينة عشوائية وهي حوالي 600 عامل.

ثالثا: عينة عشوائية

اختيرت العينة بشكل عشوائي من جميع عمالي مجتمع الدراسة، وتم توزيع 100 استبان على الأفراد وذلك خلال شهر ماي 2019، إذ تم استرجاع 97 استبيانا و2 لم تسترجع و1 ملغية، وعدد الاستبيان الخاضعة للتحليل 97 استبيان أي بنسبة 97% من إجمالي مجتمع الدراسة والجدول التالي يبين ذلك بشكل مفصل:

الجدول رقم (2) المعلومات المستوردة من الاستبانة

البيانات	العدد	النسبة المئوية
نقص في المعلومات	1	1%
الاستبيانات الغير مسترجعة	2	2%
الاستبيانات الصالحة للتحليل	97	97%
المجموع الكلي	100	100%

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على معطيات الدراسة

رابعا: متغيرات الدراسة

الشكل رقم (14) يوضح متغيرات الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبين

اشتملت الدراسة خمس متغيرات مستقلة والتي تتعلق بعناصر ضغوط العمل ومتغير تابع يتعلق بحوادث العمل
الشكل (15) يوضح أبعاد متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين باستخدام برنامج تصميم Portable Illustrator

المطلب الثاني: ادوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

اولا: الادوات الاحصائية

تم اعتماد الإحصاء الوصفي والتحليلي لوصف متغيرات الدراسة المتعلقة بالدراسة وكذا دراسة العلاقة بين المتغير التابع والمتغيرات المستقلة، ومن أجل القيام بذلك تم الاستعانة بالبرنامج الاحصائي و excel2016 و spss23، هذا للقيام بعمليات التحليل الاحصائي للوصول الى تأييد أو نفي فرضيات الدراسة، وذلك وفق الآتي:

- التحليل الاحصائي الوصفي: من أجل عرض خصائص العينة العامة لمتغيرات الدراسة سيتم استخدام مجموعة مقاييس إحصائية وصفية مثل: التكرارات والنسب المئوية.
- حساب معامل الثبات ألفا كرومباخ: وهو إلى أي مدى يعطي الاستبيان نتائج متقاربة ومنسجمة حيث يقيس ثبات وانسجام العينة في الإجابات.
- اختبار التوزيع الطبيعي: **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** لنرى ما اذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا لتطبيق الاختبارات المعلمية أو اللامعلمية.

لاختبار طبيعة التوزيع لمتغيرات الدراسة، قمنا بإخضاع المتغيرات لاختبار كولموغوروف-سمرنوف (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test) وكانت النتائج كما في الجدول التالي، وبتحديد

الفرضية الصفرية والبديلة كمايلي:

الفرضية الصفرية: H_0 البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة: H_1 البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

الجدول رقم (3) يوضح اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة.¹

متغيرات الدراسة	اختبار كولموغوروف-سمرنوف	
	قيمة Z	قيمة الاحتمال P. Sig
ضغوط العمل	0,627	0,827
حوادث العمل	0,714	0,714

أظهرت نتائج الاختبار أن قيمة Z Kolmogorov-Smirnov ممثلة فيما يلي: $(-0,627)$ ، ومستوى المعنوية لها على التوالي: $(0,714 - 0,827)$ وكلها جاءت أكبر من $0,05$ ، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة، فالبيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبناءً عليه يتجه تحليلنا نحو الطرق المعلمية.

- حساب معامل الارتباط: يتم حساب معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع لمعرفة نوع وقوة العلاقة بين المتغيرات.
- الانحدار الخطي المتعدد القياسي: الأسلوب الإحصائي الملائم لتحديد أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
- اختباران للفروق في المتوسطات **Independent Samples Test** لعينيتين مستقلتين وكذا تحليل التباين: Anova باعتبار أنه لدينا أكثر من 3 مجموعات .

¹ أنظر الملحق رقم 6.

ثانيا: أدوات جمع البيانات

1 الاستبيان: قمنا في هذه الدراسة باستخدام طريقة الاستقصاء من خلال الاستبيان في جمع البيانات الأولية وذلك لتوفير المعطيات اللازمة للتحليل ويجد الإشارة الى أن صياغة الاستبيان تمت بلغة العربية وراعينا في ذلك الشروط التالية:

✓ حاولنا قدر الإمكان مراعاة الوضوح والدقة في صياغة الاستبيان؛

✓ ابتعدنا عن الأسئلة التي توحى بالإجابة لندع المحيب يجيب عن أسئلة الاستبيان بموضوعية وشفافية؛

بعدها تم توزيع الاستبانة على عينة أولية اختيارية مكونة من 10 مستجوبين وبعد تعديله بناء على نتائج هذا الاختبار المبدئي والتحكيم الذي تم من طرف الأساتذة.

موضوع الأسئلة وأهدافها

قبل أن نقوم بتقديم أسئلة للمستجوبين حول موضوع الدراسة، كان علينا التعرف على هؤلاء المستجوبين من خلال معلومات وبيانات تخصهم كالجنس، العمر، الحالة الاجتماعية... وفيما يلي الأسئلة التي قدمت للمستجوبين حول موضوع الدراسة حيث اشتملت استمارة الاستبيان على محورين رئيسيين وهما:

المحور الأول: يحتوي على البيانات الخاصة بظغوط العمل (بيئة العمل، عبء العمل، الغموض، إشكالية، السلطة)

المحور الثاني: حوادث العمل.

وقد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس ليكارت الخماسي الذي يحتمل خمسة إجابات، وهذا من أجل إبراز آراء أفراد العينة في مختلف الأسئلة الموجودة في الاستبانة من أجل تسهيل ترميز الإجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (4) تصنيف درجات إجابات الاستبانة

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مقياس ليكارت الخماسي

✓ المقابلة

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية للحصول على المعلومات، حيث تم اجراء مقابلة مع رئيس دائرة التقنية للإنتاج ومفتش الامن والوقاية الصناعي ورئيس المراقبة والتسيير بالمؤسسة محل الدراسة، وتمحور الحوار حول تشخيص موضوع أثر ضغوط العمل على حوادث العمل ومن خلال الاستفادة من آرائه ووجهاته في دراسة عن البحث فيما يخص التوجيهات والارشادات التي تقدمها عمال دائرة الامن والوقاية الصناعي للعمال لمواجهة ضغوط العمل والتقليل من حوادث العمل.

ثالثا: الثبات ومصدقية أداة جمع البيانات:

➤ معامل ألفا كرومباخ: سيتم التأكد من مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) والذي يعني استقرار هذه الأداة وعدم تناقضها مع نفسها أي قدرتها على الحصول على نفس النتائج في حالة ما إذا أعيد توزيعها على نفس العينة تحت نفس الظروف، وقد تم استخدام معامل ألفا كرومباخ (Alpha Cronbach's) بالاستعانة ببرنامج SPSS 23 لقياس الثبات وفي الجدول التالي ما تم الحصول عليه من نتائج.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل " ألفا كرومباخ " الكلي أكبر من (0,7)، ومنه فأداة القياس تتمتع بالثبات فيما يخص عينة الدراسة، ونسبة لأغراض يمكن قبول تحليلها، إذ أنها تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات، مما يعني إمكانية الاعتماد على الاستبيان في قياس المتغيرات المدروسة نظرا لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة.

الجدول رقم (5) يوضح اختبار ألفا كرومباخ¹

المحاور	الأبعاد	عدد العبارات	ألفا كرومباخ
ضغوط العمل	بيئة العمل المادية	5	0,816
	عبي العمل	5	0,759
	غموض وصراع الدور	5	0,688
	إشكالية نمو تقدم العاملين	5	0,852
	السلطة القيادية	5	0,768
حوادث العمل	حوادث العمل	23	0,801
المحوران ككل	مجموع العبارات	48	0,841

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات spss23

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج الدراسة

بعد تحديد طريقة وأدوات الدراسة سنقوم من خلال هذا المبحث بتحليل نتائج الدراسة الميدانية حيث سيحتوي على عرض النتائج المتوصل إليها وتحليلها ومناقشتها، كما سيشتمل هذا المبحث على اختبار الفرضيات وبالتالي التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على حوادث العمل.

المطلب الأول: عرض وتفسير النتائج المتوصل إليها

نعرض في هذا المطلب ما جاء من تحليلات حول بيانات المستجوبين وذلك من خلال خصائصهم واتجاههم العام حول متغيرات الدراسة.

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

أولاً: عرض خصائص العينة واتجاهها العام حول متغيرات الدراسة

1- عرض خصائص العينة المبحوثة

الجدول رقم (6) البيانات المتعلقة بالمستجوبين.¹

النسبة المئوية %	التكرار	العامل الديمغرافي
97,9	95	ذكر
2,1	2	أنثى
100,0		المجموع
37,1	36	أقل من 30 سنة
43,3	42	31 إلى 40 سنة
18,6	18	من 41 إلى 50 سنة
1,0	1	أكثر من 51 سنة
97		المجموع
37,1	36	أعزب
60,8	59	متزوج
2,1	2	مطلق
97		المجموع
8,2	8	أقل من ثانوي
37,1	36	ثانوي
4,1	4	تكوين مهني
50,5	49	جامعي
97		المجموع
37,1	36	أقل من 5 سنوات
33,0	32	من 6 إلى 10 سنوات
15,5	15	من 11 إلى 15 سنة
14,4	14	من 16 سنة فأكثر
97		المجموع
11,3	11	عامل يدوي
25,8	25	عامل على آلة

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

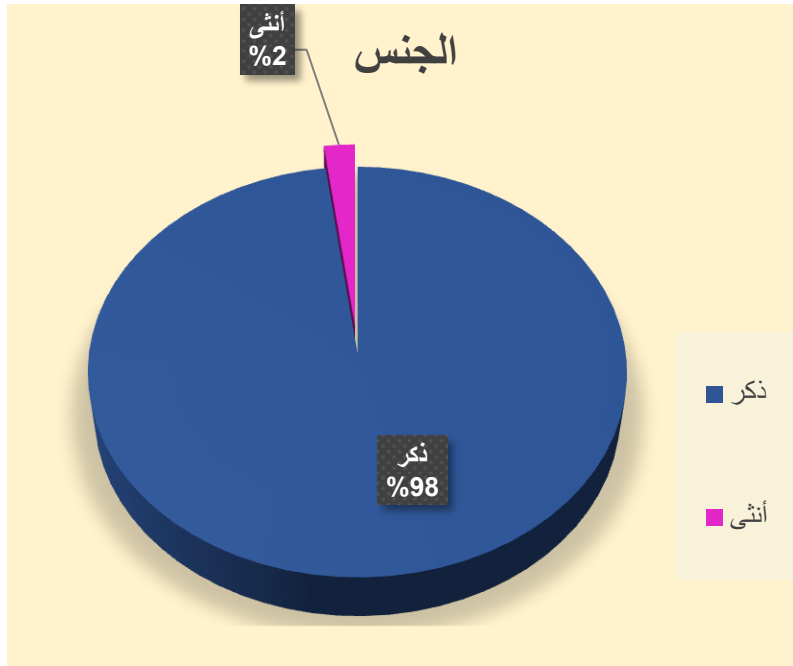
35,1	34	مسؤول صيانة	نوع المهنة
27,8	27	عامل خدمي	
100,0	97	المجموع	
56,7	55	نظام الدوام العادي	نظام العمل
43,3	42	نظام المناوبات	
97		المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي spss23

2- تفسير العرض البياني لنتائج خصائص العينة :

1-2 الجنس:

الشكل رقم (16) يوضح التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب اختلاف الجنس.¹



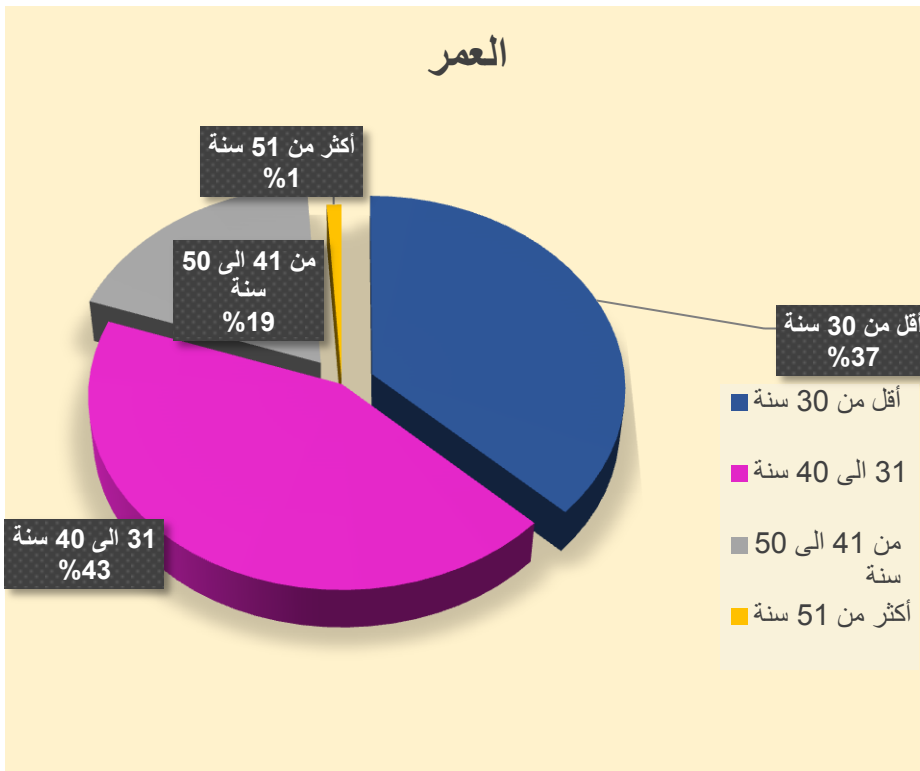
المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss وبرنامج اكسال

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

من خلال الجدول (6) والشكل (16) يوضح لنا توزيع النسب حسب الجنس، حيث بلغ ما نسبته 98% من افراد العينة ذكور بعدد 95 فرد والباقي اناثا أي بنسبة 02% أي بعدد فردين (2)، وهذا ما يدل على ان اعتماد المؤسسة على عنصر الذكور أكثر من الاناث راجع لكون المؤسسة ذات أنشطة بها مختلف الورشات إنتاجية متعلقة بنشاطات مرهقة ومتعبة وتحتاج شجاعة وجهد بشري مضاعف وهذا ما لا يتسنى للإناث القيام به.

2-2 العمر:

الشكل رقم (17) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب العمر.¹



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss وبرنامج اكسال

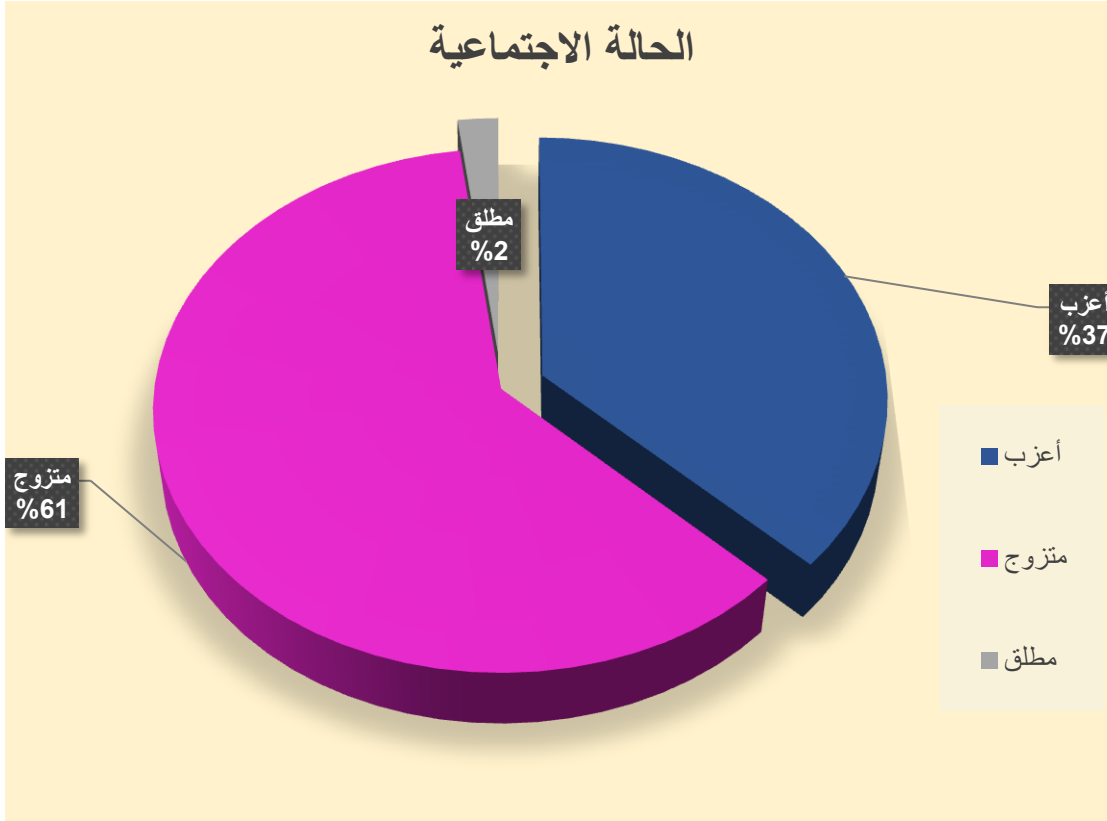
من الجدول (6) والشكل (17) يظهر ان أكبر نسبة هي الفئة (من 31 الى 40 سنة) بنسبة 34%، ثم الفئة (أقل من 30) بنسبة 37%، ثم الفئة (من 41 الى 50 سنة) بنسبة 19%، ثم الفئة (أكثر من 51 سنة) بنسبة 1%، ومنه يمكن القول ان معظم العمال عينة الدراسة بالأنابيب الناقلة للغاز يقل سنهم من 51 سنة

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

و اغلبهم شباب وذلك على حسب طبيعة نشاطات العمال التي تقوم بها المؤسسة المتعلقة بأشغال و تعتمد على حيوية ووعي وعلى مجهودات وطاقات متجددة وكبيرة.

3-2 الحالة الاجتماعية

الشكل رقم (18) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية.¹



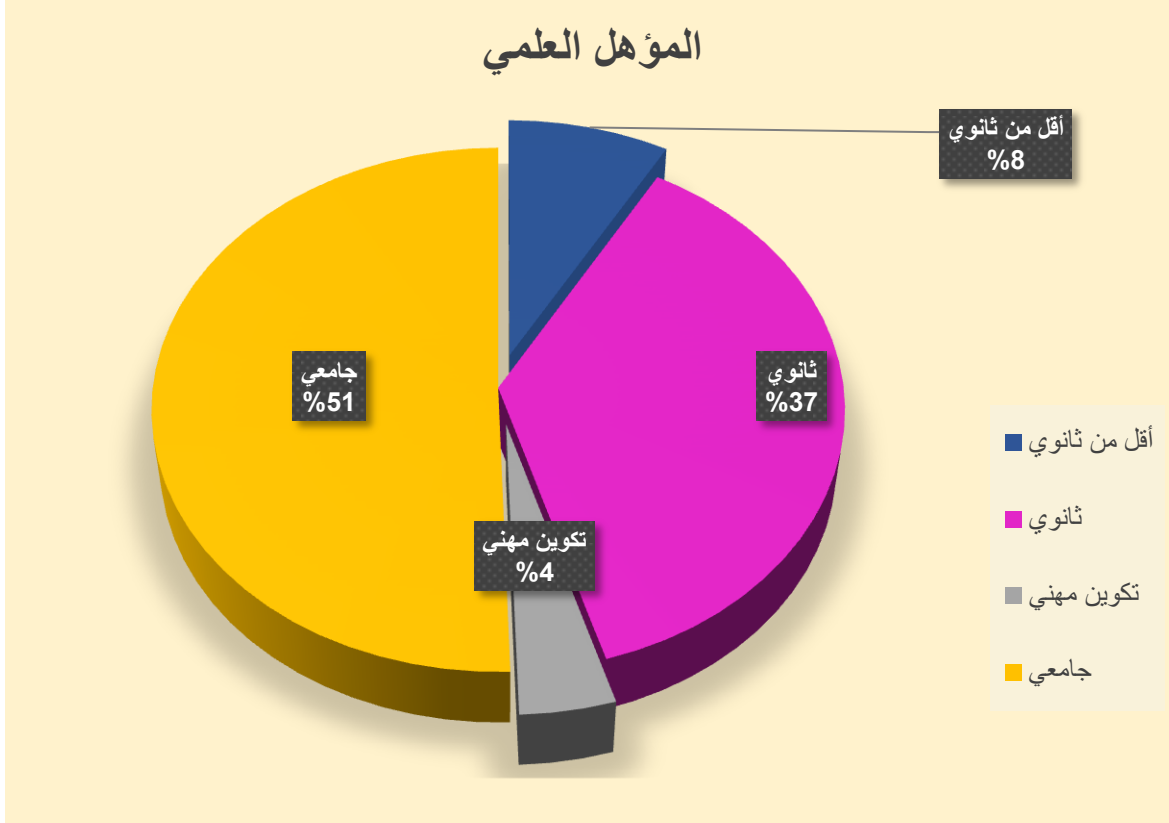
المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss وبرنامج اكسال

الجدول (6) والشكل (18) يظهر ان أكبر نسبة للعاملين المتزوجين بنسبة 61% تمثل لعاملين العزاب بنسبة 37%، ثم نسبة العاملين المطلقين 02%، ومنه يمكن القول ان معظم العمال عينة الدراسة بالأنابيب الناقلة للغاز متزوجين والحياة الاجتماعية تمثل شكلا إيجابيا لدعم الحياة العملية وتحمل ضغوط العمل.

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

4-2 المؤهل العلمي

الشكل رقم (19) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.¹



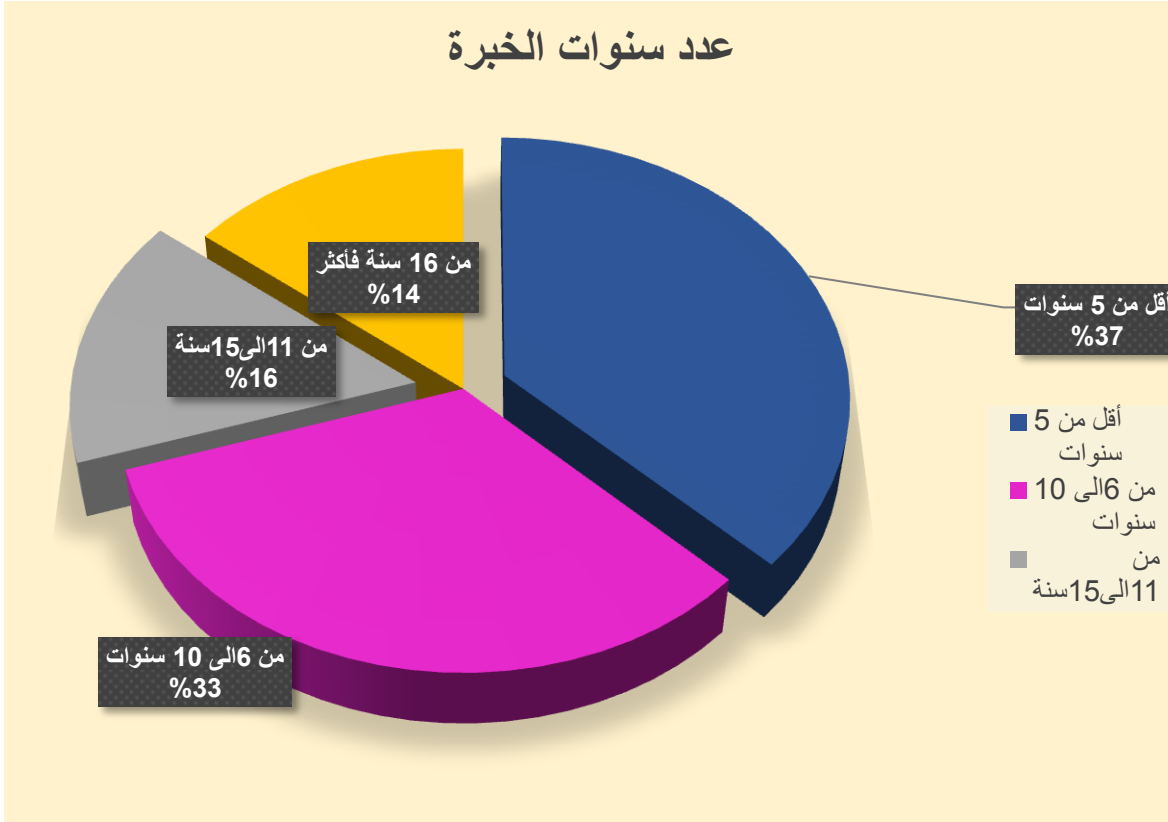
المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss وبرنامج اكسال

من خلال الجدول (6) والشكل رقم (19) نلاحظ ان أكبر في عينة الدراسة فئة مستوي الجامعي، اي بنسبة 51%، وتليها فئة المستوي ثانوي نسبة 37%، ثم فئة أقل من ثانوي بنسبة 8%، أي الأخير فئة التكوين المهني وهذا مؤشر واضح على ان المؤسسة توظف اغلب عمالها بمستويات اقل من ثانوي وهذا عائد الى طبيعة نشاطات التي يمارسها العامل.

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

2-5 عدد سنوات الخبرة

الشكل رقم (20) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.¹



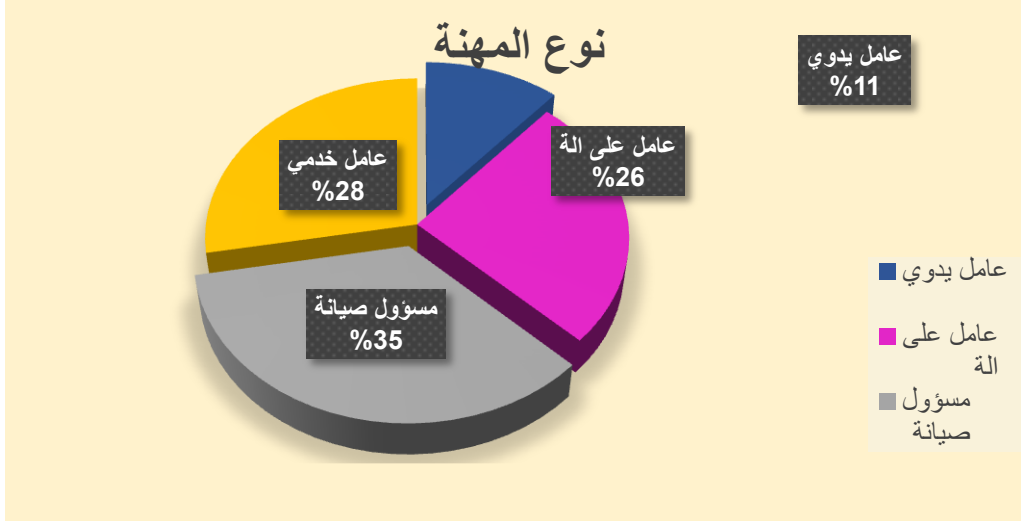
المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss وبرنامج اكسال

نلاحظ من الجدول (6) والشكل رقم (20) أن أغلب عمال لديهم عدد سنوات الخبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 37% تم تليها عدد سنوات الخبرة من 6 إلى 10 سنة بنسبة 33% وبعدها من 11 إلى 15 سنة بنسبة 16% وفي الأخير من 16 سنة فأكثر ومنه أن أغلب العاملين جدد وذوي طاقات جديدة وأغلب العاملين أحلو للتقاعد.

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

6-2 حسب نوع المهنة

الشكل رقم (21) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب نوع المهنة.¹



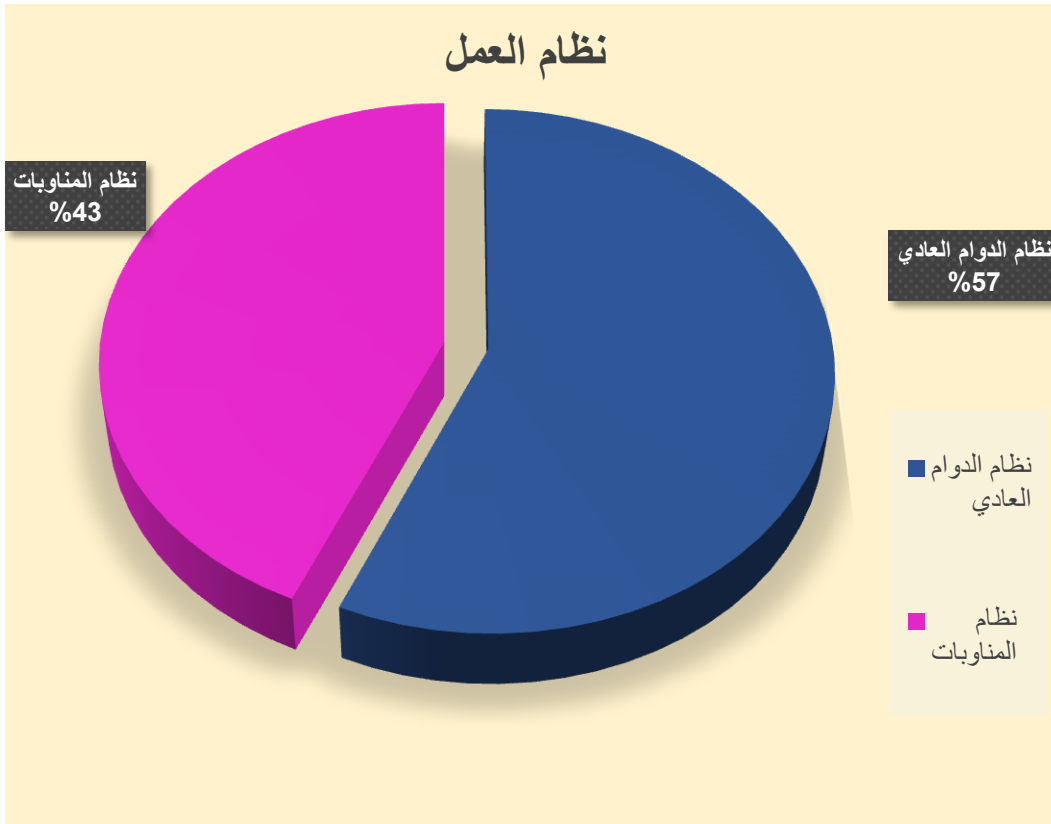
المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss وبرنامج اكسال

نلاحظ من الجدول (6) والشكل رقم (21) أن أغلب العاملين لهم نوع العمل أو المهنة بمسؤول صيانة بنسبة 35% تم يليها العمال الخدميين بنسبة 28% وبعدها العاملين على الآلة بنسبة 26% وفي الأخير العاملين اليدويين بنسبة 11% ومنه يمكن القول إن العمل في الورشات يتطلب الحذر وعدم التسرع وكثرة عدم الانتباه.

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

7-2 نظام العمل

الشكل رقم (22) التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب نظام العمل.¹



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss وبرنامج اكسال

من خلال الجدول (6) والشكل (22) يوضح لنا توزيع النسب حسب نظام العمل، حيث بلغ ما نسبته 57% من افراد العينة يعملون وفق نظام الدوام العادي بعدد 55 فرد والباقي أي بنسبة 43% أ بعدد 42 فرد يعملون وفق نظام المناوبات.

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

ثانيا: اختبار الفرضيات

من أجل الإجابة على الإشكالية وحلها اعتمدنا على مجموعة من الوسائل الإحصائية منها:

- 1: معامل الارتباط: سنقوم بحساب معاملات الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع لمعرفة مدى ارتباط المتغيرات ضغوط العمل في (بيئة العمل المادية، عبء العمل، غموض وصراع الدور، إشكالية نمو تقدم العاملين، السلطة القيادية) مع المتغير التابع (حوادث العمل)، والجدول التالي يوضح نتائج تحليل الارتباط لعينة الدراسة:
- الجدول رقم (7) مصفوفة معاملات الارتباط لمتغيرات الدراسة.¹

مصفوفة الارتباط							
		بيئة العمل المادية	عبء العمل	غموض وصراع الدور	اشكالية نمو تقدم العاملين	السلطة القيادية	حوادث العمل
بيئة العمل المادية	Correlation	1	,647	,564	,502	,409	,770
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000	,000	,004
عبء العمل	Correlation	,647	1	,654	,609	,525	,676
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000	,000	,043
غموض وصراع الدور	Correlation	,564	,654	1	,597	,549	,443
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
اشكالية نمو تقدم العاملين	Correlation	,502	,609	,597	1	,481	,414
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
السلطة القيادية	Correlation	,409	,525	,549	,481	1	,601
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
حوادث العمل	Correlation	,570	,676	,443	,414	,601	1
	Sig. (1-tailed)	,004	,043	,000	,000	,000	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي spss23

وفقا لما جاء في الجدول أعلاه من نتائج يتبين لنا الارتباط ما بين عناصر ضغوط العمل وحوادث العمل وعليه يمكن اختبار الفرضيات المتعلقة بالمتغيرات المذكورة.

¹ الملحق 6 (مرجع سبق ذكره).

1-1 معالجة الفرضية الرئيسة الأولى:

H0- لا تؤثر ضغوط العمل على حوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية عند مستوى معنوية $0,05 = \alpha$.

H1 - تؤثر ضغوط العمل على حوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية عند مستوى معنوية $0,05 = \alpha$.

لمعالجة هذه الفرضية استعملنا اختبار الانحدار الخطي القياس وذلك لمعرفة تأثير ضغوط العمل على حوادث العمل، وسنعرض أسفله جدول يوضح المتغيرات المستقلة الداخلة (ضغوط العمل) والمتغير التابع (حوادث العمل) الجدول رقم (8) أسماء المتغيرات التي أدخلت في معامِل الانحدار وANOVA.¹

a. Dependent Variable: حوادث العمل			
b. All requested variables entered.			
الجدول أسماء المتغيرات التي أدخلت في معامِل الانحدار			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	بيئة العمل المادية، السلطة القيادية، اشكالية نمو تقدم العاملين، غموض وصراع الدور، عبء العمل ^b	.	Enter الانحدار القياسي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي spss23

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,064	5	,413	1,931	,007 ^b
	Residual	19,453	91	,214		
	المجموع	21,517	96			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي spss23

من خلال جدول تحليل التباين ANOVA^a نستنتج أن لنموذج الانحدار معنوية وذلك من خلال درجة المعنوية الموضحة في الجدول وهي 0.007 ويلاحظ انها اقل من مستوى المعنوية الجدولية 0.05 ومنه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد تأثير لضغوط العمل على حوادث العمل .
جدول رقم (9) الانحدار الخطي المتعدد القياسي.¹

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	اختبار F	
				قيمة F	المعنوية sig
عبي العمل	,083	,536	,613 ^a	1,931	,094
غموض وصراع الدور	,369				,000
اشكالية نمو تقدم العاملين	-,040				,411
السلطة القيادية	,234				,000
بيئة العمل المادية	,262				,000

a. Dependent Variable: حوادث العمل المتغير المستقل

نلاحظ أن معامل الارتباط يقدر ^a0,613 ويتضح كذلك أن المتغيرات المستقلة أنها تفسر حوالي 54% من التباين في مستوى حوادث العمل كما يوضحها معامل التحديد R²

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

من خلال الجدول نقول إن هناك أثر وعلاقة ما بين ضغوط العمل ومتغيراته المتداخلة فيه (المتغيرات المستقلة) ككل وحوادث العمل، ومن خلال درجة المعنوية للجدول أعلاه $0,007$ وعليه نقبل الفرض البديل ونرفض الفرض الصفري

H_0 - لا تؤثر ضغوط العمل على حوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية عند مستوى معنوية $0,05 = \alpha$.

H_1 - تؤثر ضغوط العمل على حوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية عند مستوى معنوية $0,05 = \alpha$.

2-1 معالجة الفرضيات الفرعية:

أ: معالجة الفرضية الفرعية رقم 01

لدينا: الشكل رقم (23) الذي يبين نوع وقوة الارتباط الموجود بين المتغيرات المستقلة والتابع

ارتباط عكسي					ارتباط طردي					
قوي جدا	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جدا	
-1	-0.9	-0.7	-0.5	-0.3	0	0.3	0.5	0.7	0.9	1
نام					نام					

وعليه يتم معالجة الفرضيات الفرعية:

الفرضية H_1 - هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل المادية وحوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية عند مستوى معنوية $0,05 = \alpha$.

الفرضية H_0 - لا علاقة ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل المادية وحوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية عند مستوى معنوية $0,05 = \alpha$.

الجدول رقم (10) يوضح نتائج تحليل معامل الارتباط بين بيئة العمل المادية/ حوادث العمل.¹

البيان	حوادث العمل	بيئة العمل المادية
حوادث العمل	1,000000	,570
sig مستوى المعنوية		,004
بيئة العمل المادية	,570	1,000000
مستوى المعنوية	,004	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي

spss23

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

لدينا من خلال جدول الارتباط ان معامل بيرسون يساوي 0,570 ولدينا مستوى المعنوية sig=,004 حيث ان sig أقل من 0.05 وعليه نقول إن هناك علاقة طردية متوسطة ذات دلالة احصائية بين بيئة العمل المادية وحوادث العمل عند مستوى معنوية تساوي 0.05 ومنه نقبل الفرضية H1 التي تقول ان هناك علاقة قوية متوسطة بين بيئة العمل المادية وحوادث العمل ونرفض الفرضية H0.

ب: معالجة الفرضية الفرعية رقم 02

الفرضية H₁ – توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين عبء العمل وحوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية عند مستوى معنوية 0,05 =∞.

الفرضية H₀ – لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين عبء العمل وحوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية عند مستوى معنوية 0,05 =∞.

الجدول رقم (11) يوضح نتائج تحليل معامل الارتباط بين عبء العمل/حوادث العمل.¹

البيان	حوادث العمل	عبء العمل
حوادث العمل	1,000000	,676
sig مستوى المعنوية		,043
عبء العمل	,676	1,000000
مستوى المعنوية	,043	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي

spss23

لدينا من خلال جدول الارتباط ان معامل بيرسون يساوي 0,676 ولدينا مستوى المعنوية sig=,043 حيث ان sig أقل من 0.05 وعليه نقول إن هناك علاقة طردية متوسطة ذات دلالة احصائية بين عبء العمل وحوادث العمل عند مستوى معنوية تساوي 0.05 ومنه نقبل الفرضية H1 التي تقول ان هناك علاقة متوسطة بين عبء العمل وحوادث العمل ونرفض الفرضية H0.

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

ج: معالجة الفرضية الفرعية رقم 03

الفرضية H_1 - توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين غموض وصراع الدور وحوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية عند مستوى معنوية $0,05 = .00$.

الفرضية H_0 - لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين غموض وصراع الدور وحوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية عند مستوى معنوية $0,05 = .00$.

الجدول رقم (12) يوضح نتائج تحليل معامل الارتباط بين غموض وصراع الدور / حوادث

العمل.¹

البيان	حوادث العمل	غموض وصراع الدور
حوادث العمل	1,000000	,443
sig مستوى المعنوية		,000
غموض وصراع الدور	,443	1,000000
مستوى المعنوية	,000	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي

spss23

لدينا من خلال جدول الارتباط ان معامل بيرسون يساوي 0,443 ولدينا مستوى المعنوية $sig = ,000$ حيث ان sig أقل من 0.05 وعليه نقول إن هناك علاقة طردية ضعيفة ذات دلالة احصائية بين غموض وصراع الدور و حوادث العمل عند مستوى معنوية تساوي 0.05 ومنه نقبل الفرضية H_1 التي تقول ان هناك علاقة ضعيفة بين غموض وصراع الدور وحوادث العمل ونرفض الفرضية H_0 .

د: معالجة الفرضية الفرعية رقم 04

الفرضية H_1 - توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين إشكالية نمو وتقدم العاملين وحوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية عند مستوى معنوية $0,05 = .00$.

الفرضية H_0 - لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين إشكالية نمو وتقدم العاملين وحوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية عند مستوى معنوية $0,05 = .00$.

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

الجدول رقم (13) يوضح نتائج تحليل معامل الارتباط بين إشكالية نمو وتقدم العاملين/ حوادث العمل.¹

إشكالية نمو وتقدم العاملين	حوادث العمل	البيان
,414	1,000000	حوادث العمل
,000		sig مستوى المعنوية
1,000000	,414	إشكالية نمو وتقدم العاملين
	,000	مستوى المعنوية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي spss23

لدينا من خلال جدول الارتباط ان معامل بيرسون يساوي 0,414 ولدينا مستوى المعنوية sig=,000 حيث ان sig أقل من 0.05 وعليه نقول إن هناك علاقة طردية ضعيفة ذات دلالة احصائية بين إشكالية نمو و تقدم العاملين وحوادث العمل عند مستوى معنوية تساوي 0.05 ومنه نقبل الفرضية H1 التي تقول ان هناك علاقة ضعيفة بين إشكالية نمو وتقدم العاملين وحوادث العمل ونرفض الفرضية H0.

ه: معالجة الفرضية الفرعية رقم 05

الفرضية H₁ - توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين القيادة المتسلطة وحوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية عند مستوى معنوية 0,05 = ∞.

الفرضية H₀ - لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين القيادة المتسلطة وحوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية عند مستوى معنوية 0,05 = ∞.

الجدول رقم (14) يوضح نتائج تحليل معامل الارتباط بين القيادة المتسلطة/حوادث العمل.²

القيادة المتسلطة	حوادث العمل	البيان
,601	1,000000	حوادث العمل
,000		sig مستوى المعنوية
1,000000	,601	القيادة المتسلطة
	,000	مستوى المعنوية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معطيات الدراسة والبرنامج الإحصائي spss23

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

² الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

لدينا من خلال جدول الارتباط ان معامل بيرسون يساوي 0,601 ولدينا مستوى المعنوية sig=,000 حيث ان sig أقل من 0.05 وعليه نقول إن هناك علاقة طردية متوسطة ذات دلالة احصائية بين القيادة المتسلطة وحوادث العمل عند مستوى معنوية تساوي 0.05 ومنه نقبل الفرضية H1 التي تقول ان هناك علاقة متوسطة بين القيادة المتسلطة وحوادث العمل ونرفض الفرضية H0.

2: معامل الانحدار البسيط

من خلال المعالجة الإحصائية لإجابات افراد عينة الدراسة والجدول رقم (9) الانحدار الخطي المتعدد القياسي يمكن نمذجة في شكل انحدار خطي بسيط تأثير المتغير المستقل المتمثل بأبعاد ضغوط العمل للمؤسسة محل الدراسة على المتغير التابع المتمثل في حوادث العمل، ونستخدم أيضا معامل الارتباط R لمعرفة العلاقة الارتباطية بين المتغيرين وأيضا نستخدم معامل التحديد او مايسمى بمعامل التفسير (R^2) لقياس نسبة متغيرات ضغوط العمل في المؤسسة، كما تأخذ معادلة الانحدار الشكل التالي: $Y = aX + b$

2-1 معالجة الفرضية الأولى لبيئة العمل المادية

الجدول رقم (15) يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين متغير بيئة العمل المادية في المؤسسة وحوادث العمل.¹

1	النموذج	B	R^2	R	T	Sig
	(Constante)	3.821			23,904	,000
	بيئة العمل المادية	0.262	0,550	0,770	2,743	,007

دال عندما يكون مستوى الدلالة ($\alpha < 0,05$).

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على برنامج ال SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) ان بعد بيئة العمل المادية يؤثر على حوادث العمل حيث اظهر التحليل ان هناك اثر ذو دلالة احصائية بين المتغيرين ، فبلغ معامل الارتباط R (0,770) عند مستوى دلالة ($\alpha < 0,05$) فهي تقرب الى الواحد وهذا يدل على انه هناك علاقة ارتباط قوية بين تأثير بيئة العمل المادية وحوادث العمل للمؤسسة محل الدراسة ، اما معامل التفسير (التحديد) R^2 بلغ (0,550) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0,05$) (اي ان بعد بيئة العمل المادية تفسر ما نسبته 55% من التباينات في المتغير التابع ، وبالتالي فان بعد بيئة العمل المادية لها اهمية كبيرة نسبيا في التأثير في هذه العلاقة، مما يدل على قوة التأثير ، كما ان مستوى الدلالة المعنوية ($0,007 < \text{Sig} < 0,05$) ، وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية البديلة و نرفض الصفرية وهي

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

ان هناك أثر ذو دلالة احصائية بين بيئة العمل المادية و حوادث العمل في مؤسسة محل الدراسة ، كما بلغت قيم T (23,904) وهي قيمة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0,05$)، وبالتالي فان بيئة العمل المادية تؤثر في حوادث العمل . و عليه يتم القبول الفرضية الأولى و التي تنص على انه " يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبيئة العمل المادية على حوادث العمل في مؤسسة ALFAPIPE بغرداية عند مستوى معنوية $\alpha = 0,05$ ، من خلال النتائج الموضحة في الجدول المبين أعلاه نوضح ما يلي:

$$Y = \text{تمثل حوادث العمل}$$

$$X = \text{بيئة العمل المادية في المؤسسة.}$$

$$3.821Y = 0.262X +$$

2-2 معالجة الفرضية الثانية لعبء العمل

الجدول رقم (16) يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين متغير عبء العمل في المؤسسة وحوادث العمل.¹

1	النموذج	B	R ²	R	T	Sig
	(Constante)	3,679			22,185	,000
	عبء العمل	,083	450,	,676	-1,740	,094

دال عندما يكون مستوى الدلالة ($\alpha < 0,05$).

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على برنامج ال SPSS

تبين من نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط المبين في الجدول رقم (16) أنه لا وجود لأثر دال إحصائيا عند مستوى ($\alpha < 0,05$)، بين عبء العمل وحوادث العمل حيث أن قيمة (,094) عند مستوى دلالة غير دالة إحصائيا وعليه لا يتم قبول الفرضية الثانية والتي تنص على انه " يوجد أثر ذو دلالة احصائية لبيئة العمل المادية على حوادث العمل في مؤسسة ALFAPIPE بغرداية عند مستوى معنوية $\alpha = 0,05$." وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض البديلة وهي ان: عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية بين عبء العمل وحوادث العمل في مؤسسة محل الدراسة ALFAPIPE بغرداية.

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

2-3 معالجة الفرضية الثالثة لغموض وصراع الدور

الجدول رقم (17) يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين متغير غموض وصراع الدور في المؤسسة وحوادث العمل.¹

1	النموذج	B	R ²	R	T	Sig
	(Constante)	3,531			19,011	,000
	غموض وصراع الدور	,369	,556	,443	,746	00,0

دال عندما يكون مستوى الدلالة ($\alpha < 0,05$).

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على برنامج ال SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) ان بعد غموض و صراع الدور يؤثر على حوادث العمل حيث اظهر التحليل ان هناك اثر ذو دلالة احصائية بين المتغيرين ، فبلغ معامل الارتباط R (0,443) عند مستوى دلالة ($\alpha < 0,05$) فهي تقرب الى الواحد وهذا يدل على انه هناك علاقة ارتباط قوية بين تأثير غموض وصراع الدور وحوادث العمل للمؤسسة محل الدراسة ، اما معامل التفسير (R^2) بلغ (0,556) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0,05$) (اي ان بعد غموض وصراع الدور يفسر ما نسبته 55,6% من التباينات في المتغير التابع ، وبالتالي فان بعد غموض وصراع الدور له اهمية كبيرة نسبيا في التأثير في هذه العلاقة، مما يدل على قوة التأثير ، كما ان مستوى الدلالة المعنوية ($\text{Sig} = 0,000$) ، وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية البديلة و نرفض الصفرية وهي ان هناك أثر ذو دلالة احصائية بين غموض وصراع الدور و حوادث العمل في مؤسسة محل الدراسة ، كما بلغت قيم T (19,011) وهي قيمة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0,05$) ، وبالتالي فان غموض وصراع الدور يؤثر في حوادث العمل . و عليه يتم القبول الفرضية الثالثة و التي تنص على انه " يوجد أثر ذو دلالة احصائية لغموض وصراع الدور على حوادث العمل في مؤسسة ALFAPIPE بغداية عند مستوى معنوية $\alpha = 0,05$."

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

4-2 معالجة الفرضية الرابعة للقيادة المتسلطة

الجدول رقم (18) يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين متغير القيادة المتسلطة في المؤسسة وحوادث العمل.¹

1	النموذج	B	R ²	R	T	Sig
	(Constante)	3,401			21,308	,000
	القيادة المتسلطة	,234	598,	,601a	1,064	00,0

دال عندما يكون مستوى الدلالة ($\alpha < 0,05$).

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على برنامج ال SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) ان بعد غموض و صراع الدور يؤثر على حوادث العمل حيث اظهر التحليل ان هناك اثر ذو دلالة احصائية بين المتغيرين ، فبلغمعامل الارتباط R (0,601) عند مستوى دلالة ($\alpha < 0,05$) فهي تقرب الى الواحد وهذا يدل على انه هناك علاقة ارتباط قوية بين تأثير القيادة المتسلطة وحوادث العمل للمؤسسة محل الدراسة ، اما معامل التفسير (التحديد) R² بلغ (0,598) وهي ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0,05$) (اي ان بعد القيادة المتسلطة تفسر ما نسبته 59,8% من التباينات في المتغير التابع ، وبالتالي فان بعد القيادة المتسلطة لها اهمية كبيرة نسبيا في التأثير في هذه العلاقة، مما يدل على قوة التأثير ، كما ان مستوى الدلالة المعنوية ($0,000 = \text{Sig} > 0,05$) ، وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية البديلة و نرفض الصفرية وهي ان هناك أثر ذو دلالة احصائية بين القيادة المتسلطة و حوادث العمل في مؤسسة محل الدراسة ، كما بلغت قيم T (21,308) وهي قيمة ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha < 0,05$)، وبالتالي القيادة المتسلطة تؤثر في حوادث العمل. وعليه يتم القبول الفرضية الرابعة والتي تنص على انه " يوجد أثر ذو دلالة احصائية للقيادة المتسلطة على حوادث العمل في مؤسسة ALFAPIPE بغرداية عند مستوى معنوية 0,05 = .00 " .

¹ الملحق رقم 6 (مراجع سبق ذكره).

5-2 معالجة الفرضية الخامسة لإشكالية نمو وتقدم العاملين

الجدول رقم (19) يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين متغير إشكالية نمو وتقدم العاملين في المؤسسة وحوادث العمل.¹

1	النموذج	B	R ²	R	T	Sig
	(Constante)	3,572			22,621	,000
	إشكالية نمو وتقدم العاملين	-,040	567,	,414	-,208	,411

دال عندما يكون مستوى الدلالة ($\alpha < 0,05$).

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على برنامج ال SPSS

تبين من نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط المبين في الجدول رقم (19) أنه لا وجود لأثر دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha < 0,05$). بين إشكالية نمو وتقدم العاملين وحوادث العمل حيث أن قيمة (411,) عند مستوى دلالة غير دالة إحصائياً وعليه لا يتم قبول الفرضية الخامسة و التي تنص على انه " يوجد أثر ذو دلالة احصائية لإشكالية نمو وتقدم العاملين على حوادث العمل في مؤسسة ALFAPIPE بغرداية عند مستوى معنوية $\alpha = 0,05$. " وهذا ما يجعلنا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض البديلة وهي انه: عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية بين إشكالية نمو وتقدم العاملين وحوادث العمل في مؤسسة محل الدراسة ALFAPIPE بغرداية.

3: اختبار Independent Samples Test لعينيتين مستقلتين وكذا تحليل التباين Anova

باعتبار أنه لدينا أكثر من 3 مجموعات.

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

الجدول رقم (20) ملخص نتائج فحص الفرضيات والاختبار المستخدم والقرار.¹

الفرضية	نص الفرضية	الاختبار المستخدم	النتيجة	معياري القرار	القرار
Ho	لا يوجد فروق في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس.	تحليل Test	Sig = 0.535. F= 1.639	الدلالة الاحصائية	نقبل الفرضية Ho والتي تقول لا يوجد فروق مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس.
Ho	لا يوجد فروق مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير نظام العمل.	تحليل Test	Sig = 0.275 F=0.002	الدلالة الاحصائية	نقبل الفرضية Ho والتي تقول لا يوجد فروق مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير نظام العمل.
Ho	لا يوجد فروق في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.	تحليل Anova	Sig= 0.785 F=0.785	الدلالة الاحصائية	نقبل الفرضية Ho والتي تقول لا يوجد فروق في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
Ho	لا يوجد فروق في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.	تحليل Anova	Sig=0.472 F=1,013	الدلالة الاحصائية	نقبل الفرضية Ho والتي تقول لا يوجد فروق في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
Ho	لا يوجد فروق في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.	تحليل Anova	Sig = 0,749 F=0,810	الدلالة الاحصائية	نقبل الفرضية Ho والتي تقول لا يوجد فروق في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على برنامج ال SPSS

من خلال الجدول ما يجعلنا نقبل الفرضية الصفرية و نرفض البديلة وهي انه: لا يوجد فروق في مستوى ضغوط العمل تعزى إلى الخصائص الشخصية للعامل في مؤسسة ALFAPIPE بغرداية عند مستوى معنوية $\alpha = 0,05$.

¹ الملحق رقم 6 (مرجع سبق ذكره).

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج

أولاً: تحليل النتائج

سعت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على حوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية والبحث فيما إذا كان ضغوط العمل تؤثر في حوادث العمل.

وعليه تم استخدام التحليل الاحصائي لاختبار فرضيات الدراسة عينة قوامها 97 من عمال مختلف ورشات المؤسسة الاقتصادية والذي قمنا به هو تحليل تأثير المنصب من ضغوط العمل على حوادث العمل باستخدام معامل الارتباط وكذا الانحدار الخطي المتعدد القياسي.

الفرضية الرئيسية: وأوضحت نتائج الارتباط إلى وجود تأثير وعلاقة بين ضغوط العمل وحوادث العمل قدر بـ (0,613) مما يعني كل ما كان هناك ضغط في العمل أو أثناءه سيؤدي الى حوادث أثناء عمل العاملين.

وجود ارتباطات (علاقات) بين أبعاد ضغوط العمل وحوادث العمل وتأتي علاقة الارتباط حسب الترتيب أولاً لبعء عبء العمل يقدر بـ: (0,676) وثانياً للقيادة المتسلطة بمعامل ارتباط (0,601)، يليها بعد بيئة العمل المادية (0,570) تم في المرتبة الرابعة بعد غموض وصراع الدور (0,443) وفي الأخير إشكالية نمو وتقدم العاملين بمعامل ارتباط (0,414) عند مستوى معنوية $0,05 = \infty$.

بالنسبة لوجود أثر لأبعاد ضغوط العمل على حوادث العمل فيكون بالترتيب كما يلي:

البعء الأول الذي يؤثر على حوادث العمل غموض وصراع الدور بمعدل انحدار (0,369) ثم يليه بعد بيئة العمل المادية بمعدل: (0,262) والبعء الثالث السلطة القيادية بمعدل انحدار (0,234). عند مستوى معنوية $0,05 = \infty$.

أما البعد الذي لا يؤثر على حوادث العمل هما الأول عبء العمل بمعدل انحدار (0,083) ويليه بعد إشكالية نمو وتقدم العاملين بمعدل (-0,040) عند مستوى معنوية $0,05 = \infty$.

أما بالنسبة للمتغيرات الديمغرافية لا وجود لفروق بين مستوى ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الديمغرافية. (الجنس والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، ونوع المهنة ونظام العمل)، حيث بلغ اختبار الفروق لأصغر فرق لمتغير نوع المهنة بـ: (0,121) تم يليه فرق نظام العمل والذي يساوي: (0,275) وبعده فرق المؤهل العلمي بـ: (0,472)، وبعده فرق الجنس (0,535) تم فرق سنوات الخبرة بـ: (0,749) وفي الأخير (0,780). بمعنى أن هذه المتغيرات لا تأثير لها بالنسبة للمتغير المستقل ضغوط العمل، عند مستوى معنوية $0,05 = \infty$.

نلاحظ من خلال النتائج أن ليس كل بعد له علاقة مع المتغير التابع، فهناك متغيرات لها علاقة بالمتغير ولكن ليس لها أثر فعبء العمل له علاقة قوية بالمتغير التابع حوادث العمل ولكن لا أثر له، أيضاً إشكالية نمو وتقدم العاملين له علاقة ضعيفة بالمتغير التابع ولا أثر له بحوادث العمل.

ولعدم وجود تأثيرات ضغوط العمل من ناحية بعد عبء العمل فالمؤسسة تقوم بتوظيف عمال متعاقدين في حالات زيادة وكثافة الإنتاج لتفادي زيادة في ساعات العمل للعاملين أو دمج النظامين العادي والمناوبات فأسباب تأخر المواد الأولية وتسليم الإنتاج في الوقت المحدد لا يقع على عاتق العاملين. فبالتالي وجود مساهمة من إدارة الموارد البشرية في تسيير عملية التوظيف عند هذه الحالات.

وبالنسبة لإشكالية نمو وتقدم العاملين لا وجود لتأثيرات لأن المؤسسة تقدم زيادة نسب المردودية عند كثافة العمل وتعتبر كتحفيز مادي ووجود تحفيز معنوي من قبل المؤسسة (مصلحة الخدمات الاجتماعية) والاهتمام بالتكريميات الآنية والترفيه لتفادي تأثير ضغوط العمل التي تؤدي إلى إصابات مستمرة.

ولتجنب غموض وصراع الدور يجب التشاور في أخذ القرارات في التنظيم دون وجود خلافات وتعارض وصراعات وإنجاز الأعمال الموكلة على حسب قدراتك ويجب أن تعمل بالتوقع والتنبؤ لتتماشى مع أفراد العمل ومحيطه. وعلى مستوى بيئة العمل المادية يجب توفير مكان ملائم من قبل المؤسسة الاقتصادية وكذلك البحث والتطوير في ذلك حفاظا على صحة وسلامة المورد البشري لها ولتفادي الإصابة لحوادث العمل لأنه أساس المؤسسة وأدائها. أما بالنسبة لبعد القيادة المتسلطة فيجب أن تتجنب المسؤولين والمدرسين المتسلطين والمتعاملين بخشونة وعنف أو على الأقل يجب أن تكون لك قدرة لتحمل مثل هؤلاء القادة وتكون مهياً لمعاملتهم ويجب بناء علاقات واتصالات جيدة ووطيدة مع زملاء العمل والمسؤولين.

فقدمت هذه النتيجة دعم لنتائج الدراسة السابقة كدراسة محمد صلاح أبو العلا الذي أثبتت أن المتغيرات الشخصية لا تؤثر على مستوى ضغوط العمل ودراسة عبد الرحمان شحدة أبو عنزة ودراسة جاكسون ميشيلا ودراسة تومي جوي فوي في وجود أثر لمتغيرات الدراسة (غموض وصراع الدور وبيئة العمل المادية، والسلطة القيادية) وعدم التخلي العاملين لعملهم رغم عبء العمل ورغم عدم نمو وتقدم العاملين كدراسة منيرة تماسيني وتزايد التوعية الوقائية داخل المؤسسة تقلل من حوادث العمل كدراسة أمينة سلامة.

ثانيا: مقابلة مع مسؤولين مؤسسة "ALFAPIPE" بغرداية.

بغرض استكمال الدراسة التطبيقية و الوقوف على الحلقة والعلاقة التي تربط ضغوط العمل وحوادث العمل بشكل جلي وواضح؛ قمنا بإجراء مقابلة مع مسؤولين مؤسسة "ALFAPIPE" بغرداية ومن اهم ما جاء في المقابلة ما يلي:

أسئلة وأجوبة المقابلة:

- س1: هل هناك إدارات لضغوط العمل وحوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية؟
- ج1: لا وجود لإدارة الضغوط في المؤسسة تماما ويوجد إدارة بالنسبة لحوادث العمل وهي التي تتكفل بجميع الإجراءات والتقارير لحوادث العمل داخل المؤسسة.¹
- س2: كيف تنظرون لضغوط العمل بالنسبة للعامل والمؤسسة؟
- ج2: تعتبر ضغوط العمل مؤشر سلبي على العامل بشكل عام وعلى الشركة بشكل خاص لأنها تؤثر على تركيزه وعلى مردوده في الإنتاج.
- س3: هل ضغوط العمل وحوادث العمل أدت للعاملين للتخلي عن عملهم؟
- ج3: لا في الغالب ما يضطر العامل لعدم التخلي عن عملة إلا إذا وجد عملا أحسن وأفضل بمؤسسة أخرى.
- س4: هل ضغوط العمل وحوادث العمل أدت لخسارة زبائن والضرر بسمعة المؤسسة الاقتصادية؟
- ج4: لا لم تؤثر حوادث العمل ولا ضغوطات العمل على خسارة أي أحد من زبائن المؤسسة ولا الضرر بسمعتها.
- س5: هل هناك فرق بين وقوع حوادث العمل سابقا وحاليا؟
- ج5: نعم فحوادث العمل السابقة كان يصب معرفة أسبابها أما الآن بوجود أجهزة المراقبة المرئية أصبح من الممكن معرفة الأسباب.
- س6: كم بلغ عدد حوادث العمل الحالية؟
- ج6: بلغ عدد حوادث العمل الحالية: 20 حادث بمختلف درجات الخطورة إلى غاية 2019/05/15.
- س7: كم بلغ عدد حوادث العمل للسنوات السابقة في المؤسسة.
- ج7: تم إحصاء عدد حوادث العمل من طرف الطالبتين بعدما تحصلنا من سجلات الحوادث المسجلة من طرف العون المكلف بحوادث العمل.²

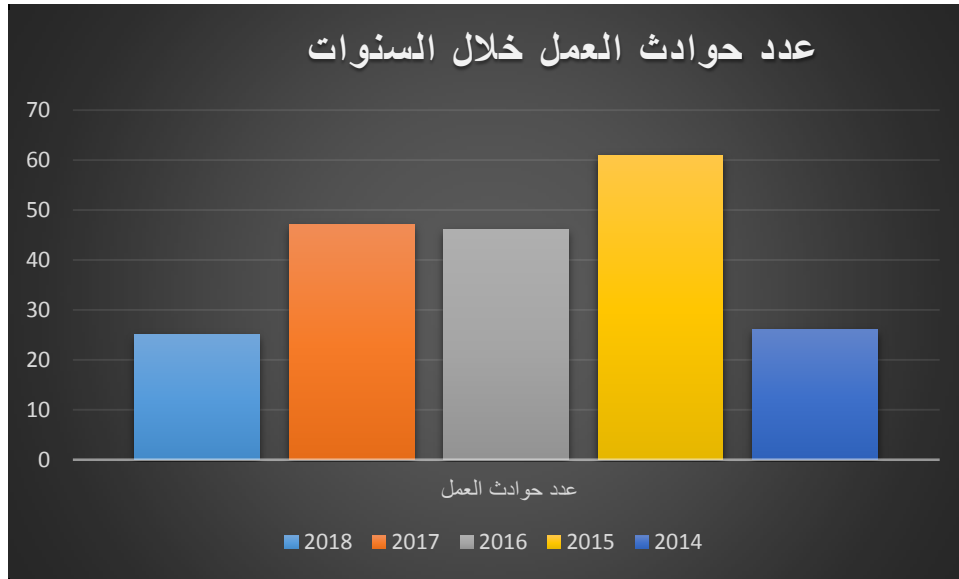
الجدول رقم (21) يوضح عدد حوادث العمل خلال السنوات بـ"ALFAPIPE" بغرداية

السنوات	2014	2015	2016	2017	2018
عدد حوادث العمل	26	61	46	47	25

¹ مقابلة مع السيد مسؤول مراقبة التسيير للمؤسسة يوم 2019/05/26 ، 11:30

² مقابلة مع السيد المكلف بتسجيلات حوادث العمل بالمؤسسة يوم 2019/05/26 ، 11:45

الشكل رقم (24) يوضح عدد حوادث العمل خلال السنوات بـ"ALFAPIPE" بغرداية



الجدول رقم (21) والشكل رقم (24) من إعداد الطالبين باعتماد على برنامج

Excel2013

- ✓ يتم تسجيل حوادث العمل على مستوى المؤسسة بإضافة إلى الضمان الاجتماعي ومفتشية العمل.¹
- ✓ سبب ارتفاع عدد الحوادث للعاملين في سنة 2015 هو كثرة مشاريع الإنتاج ووقت التسليم المحدد للإنتاج فعند تأخر المادة الأولية وتقلص وقت التسليم تكون هناك كثافة في العمل من خلال زيادة في ساعات العمل وجمع بين النظامين العادي والمناوبات وهذا ما يؤدي بالعاملين إلى عدم الحذر ونقص الاهتمام والتسرع في العمل وكذلك التعب والمشاكل الأسرية للعاملين.
- ✓ توجد مصلحة الأمن والوقاية من حوادث العمل: تعمل على إدارة الأمن والوقاية، الأهداف السنوية، برامج التحسيس للوقاية شهرية و سنوية للتفتيش في إطار برنامج مراقبة العتاد والوقاية لتفادي وقوع الحوادث. أعمال البرنامج الوقائي (صياحي) خاص بمصلحة الصيانة: تقوم بمراقبة جسر متنقل (توقيف مؤقت لملاحظته ومراقبته) التفتيش تارة من مصلحة تفتيش الوقاية وتارة من مصلحة الصيانة.

¹ مقابلة مع السيد مفتش في الأمن والوقاية والصحة والسلامة المهنية يوم 2019/05/26، 12:45.

وجود رخص المعمول بها من قبل الأشغال الأعلى من مترين فما فوق ويجب أخذ الرخصة من المفتش المسؤول في الأمن والوقاية والصحة والسلامة المهنية لأنه بلا رخصة لا تتم هذه الأشغال من طرف العاملين وهي: رخص عامة مثل تصليح ميكانيكي، رخص نارية، رخص للرفع، رخص للحفر، رخص السلام (صيانته)، رخص الكهرباء.

القيام بدورات تفتيش في كل مناوبة على الأقل دورة في كل الفترة من المناوبة وهذا لصدور وقوع حادث عمل أم خلال العمل.

أ- في حالة وقوع الحادث يأخذ المصاب للمصلحة العلاجية من طرف أعوان مصلحة الحماية والتدخل المجهزة بالعناد والمورد البشري الخاضعين للتدريب والتكوين للإسعافات الأولية في الحالات الخطيرة التصريح بالحادث بسجلات الحوادث بالمؤسسة.

يحتوي ملف التصريح الأولي بدرجة الإصابة إذا كانت الحالة في خطورة يأخذ إلى المشفى بسيارة الإسعاف الخاصة بالمؤسسة ويقرر طبيب المشفى نوع الإصابة ويحدد له العطلة المرضية، وإذا كانت قليلة الخطورة فيعالج في المصلحة الطبية بالمؤسسة.

ب- التحقيق في مكان وقوع الحادث في وجود شهود والهدف من التفتيش في إجراء التحقيق هو تفادي وقوع الحادث مرة أخرى.

ج- الوثائق: تعمل المؤسسة في تحليل حوادث العمل بطريقة شجرة الأسباب لأنها دقيقة جدا وتحصل على نتائج دقيقة، لماذا حتى وقع الحادث؟ يليه سؤال آخر وهكذا حتى تسلسل وقائع حادثة العمل (مسببات)

د- ملف وثيقة عدم الموافقة FICHE NON CONFIRMITE وتأتي هذه الوثيقة لنزع أسباب وقوع الحادث.

هـ- القيام بنشاط تصحيحي (دليل، صور لتصحيح النشاط....) والممضي من مسؤول عن المصلحة الصحية.

✓ يرفع مقرر الأمن والوقاية كل شهر و 3 أشهر سنويا.

بالإضافة إلى اجتماعات لجان الأمن والوقاية وقانون HSE

✓ ويسعى مفتشون الصيانة والامن للحصول على شهادة الأيزو في الامن والوقاية.

✓ تعمل مصلحة الحوادث بقانون 83 لضمان الاجتماعي.¹

س 8: هل تولي المؤسسة أهمية كبيرة للحوادث العمل وكيفية متابعتها والوقاية منها؟

ج 8: نعم ولذلك تم تنصيب كاميرات مراقبة داخل الورشات من أجل معرفة الأسباب والوقاية منها، إضافة إلى

وجود مساعدة طبية اجتماعية مكلفة بمتابعة حوادث العمل.²

¹ مقابلة مع السيد مفتش في الأمن والوقاية والصحة والسلامة المهنية (مرجع سبق ذكره).

² مقابلة مع السيد مسؤول مراقبة التسيير للمؤسسة (مرجع سبق ذكره).

خلاصة الفصل:

احتوى هذا الفصل على الدراسة الميدانية بالتعريف للمؤسسة الاقتصادية "ALFAPIPE" بغرداية، حاولنا من خلال هذا الفصل الاجابة عن الاشكالية المطروحة وتحليل الفرضيات ومعرفة اراء افراد عينة الدراسة حول عبارات وأبعاد الاستبيان باعتماد المعالجة الاحصائية وفق برنامج SPSS 23 واستعمال معاملات الارتباط والانحدار الخطي المتعدد القياسي والبسيط وتم التوصل بها الى وجود ارتباط وأثر ما بين ضغوط العمل وحوادث العمل. لذلك أن موضوع ضغوط العمل مجال يستحق الدراسة بتمعن حتى يتسنى الخروج ببعض الآليات، أو الاستراتيجيات كوقاية من الوقوع في نتائج خطيرة تعود على كل من العامل والمؤسسة التي يعمل بها، فهناك من يرى أن العامل هو السبب الرئيسي الذي يؤدي إلى حوادث العمل، علما أن ضغوط العمل التي يتعرض لها العامل في محيط عمله هي العامل الذي يتصدر الأسباب التي تؤدي إلى الوقوع في الاحطار والإصابات وحوادث العمل؛ ويترتب من بحثنا هذا أن ضغوط العمل لها أثر بالغ الأهمية للتعرض على صحة العامل من خلال حوادث العمل وبالتالي يمكن القول بان مؤسسة "ALFAPIPE" بغرداية تسعى الى التقليل من حوادث العمل من خلال تطبيق جميع اجراءات وبرامج الصحة والسلامة المهنية بما فيها من مراقبة يومية لوسائل الامن والوقاية وتجنب المخاطر وكذلك الى التخفيف من ضغوط العمل والعمل بها من الناحية الإيجابية اهتماما وحفاظا على المورد البشري والمؤسسة.

خاتمة

خاتمة:

تضمنت هذه الدراسة فصلين تطرقنا في الفصل الأول للجانب النظري الذي يحوي موضوع ضغوط العمل وهو أحد الموضوعات التي شغلت أذهان الباحثين والمفكرين سواء في مجال علم النفس أو الإدارة، والذي يعتبر سمة أساسية في وقتنا الحالي خصوصا لما تسببه من آثار نفسية وجسدية على الفرد والتي يعبر عنها بأمراض وحوادث العمل، ويحوي أيضا موضوع حوادث العمل هو من أهم المواضيع التي لقيت اهتماما واسع النطاق، وبهذا فإن حوادث العمل تؤثر في الواقع على العمل للعامل من خلال العلاقات والخدمات التي تقدمها المؤسسة وبالتالي تؤثر على واقع المؤسسة، وفي الفصل الثاني للجانب التطبيقي حاولنا من خلال هذا الجانب الميداني إسقاط ما سبق في الجانب النظري من خلال الدراسة و الكشف عن طبيعة العلاقة أو ما أثر ضغوط العمل على حوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية، وأثار هذا البحث جملة من التساؤلات وقدم أيضا فرضيات تعلقت بطبيعة التأثير بين متغيرات الدراسة و توصلت إلى أن هناك أثر بين ضغوط العمل وحوادث العمل.

فهناك خطوات وأساليب التعامل من بينها: التغلب على ضغوط العمل من خلال التواصل، الاهتمام بصحة والتغذية مع ممارسة الرياضة، محاولة أخذ استراحة سريعة والابتعاد عن الوضع المجهد، يمكننا أن نتخذها لحماية العامل والمؤسسة من الآثار الضارة التي تسببها لنا ضغوط العمل والتي تهدف أساسا إلى إحداث التوازن والتخفيف من شدة تلك الضغوط والتي يجب اللجوء إليها سعيا إلى الراحة وإلى الاتزان

من خلال ما سبق ذكره وبناء على تحليل النتائج المتحصل عليها يمكننا استخلاص النتائج التالية:

✓ عدم وجود إدارة لتسيير ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، كلما خفت ضغوط العمل السلبية قلت حوادث العمل.

✓ توصلنا إلى حقيقة أن هناك علاقة بين ضغوط العمل تؤدي إلى حوادث العمل بالمؤسسة الاقتصادية.

✓ إبراز آثار ضغوط العمل على حوادث العمل بالنسبة للعامل وللمؤسسة.

✓ وجود ارتباطات إيجابية بين متغيرات ضغوط العمل على حوادث العمل.

✓ الإكثار من برامج التوعية والتحسيس للأمن والوقاية لتفادي وقوع حوادث العمل.

✓ مساهمة أساليب مواجهة ضغوط العمل وآليات الوقاية في التقليل من حوادث العمل.

التوصيات والاقتراحات:

- ✓ نقترح على المؤسسة انشاء قسما لإدارة وتسيير ضغوط العمل للموارد البشرية لضرورة رفع وعي الإدارة بأهمية العاملين وتخفيف الضغوط السلبية؛
 - ✓ توظيف فريق طبي خاص وتابع داخل المؤسسة الاقتصادية،
 - ✓ البحث عن منافذ جديدة للحد من حوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية؛
- بحوث ودراسات مقترحة: في ضوء ما خلصت إليه الدراسة الحالية من نتائج، توصي الطالبتين بإجراء دراسات وبحوث حول
- * واقع ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؛
 - * الطاقة السلبية وعلاقتها بإصابات حوادث العمل.

المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: باللغة العربية

1. القرآن الكريم

2. أحمد عادل راشد، مذكرات في إدارة الأفراد، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1981

3. الأحمدى حنان عبد الرحيم، ضغوط العمل لدى الأطباء، المصادر والأعراض، دراسة ميدانية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض، معهد الإدارة العامة، مركز والخاصة بمدينة الرياض، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث، 2002.

4. أشرف محمد عبد الباقي، علم النفس الصناعي-أسبابه و تطبيقاته-، المكتب الجامعي، 2001.

5. المقحم إبراهيم مقحم، أسباب تعرض العاملين للإصابات و الحوادث في مصانع سابك الجيل الصناعية، الرياض 2011

6. العجمي: حسين: المنديل: نادر: درويش: يوسف، إدارة الخطر، معهد البحرين للدارسات المصرفية والمالية، 2004.

7. اندرو سي سلافي ود. ج ولاس، السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة، الرياض

8. أندروسيزلاقي، ماركجيوالاس: السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة الدكتور جعفر أبو القاسم، معهد الإدارة العامة الرياض البحوث، 2002.

9. بديع محمود مبارك القاسم، علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع، عمان.

10. جاب الله علي فوزي، الصحة العامة والرعاية الصحية، دار المعرفة للنشر والتوزيع، مصر، 1969.

11. جمال البنان، مكتب العمل الدولي، الإدارة العمالية في يوغزلافيا، المؤسسة المصرية العامة للتأليف والنشر، القاهرة، 1967.

12. حمدي ياسين وآخرون، علم النفس الصناعي والتنظيمي، بين النظرية و التطبيق" ، دار الكتاب الحديث، ط 1، 1999.

13. حنفي عبد الغفار، " السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد"، بيروت، الدار الجامعية للطباعة والنشر، 1991.

14. رامي نهيدي صلاح، إصابات العمل والتعويض عنها، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

15. رمضان محمد القذافي، الصّحة التّفنسية والتوافق، الجامعي الحديث، ط3، الإسكندرية، 1998. السعودية 1991

16. صبحي محمود متولي، شرح قانون التأمينات الاجتماعية ونظامها في المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة للنشر، مملكة العربية السعودية، 1970.
17. طريري عبد الرحمان بن سليمان، الضغط النفسي، مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه ومقاومته، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، الرياض، 1994.
18. عاد لحسن، "إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية" بيروت، دار النهضة، 1978.
19. عامر سلمان عبد المالك، الضمان الاجتماعي في ضوء المعايير الدولية والتطبيقات العلمية، المجلد الثاني، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 1998.
20. عباس محمود عوض، حوادث العمل في ضوء علم النفس، دار المعارف، مصر، 1971.
21. عبد الحافظ سلامة، علم النفس الاجتماعي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط 2006.
22. عبد الرحمان العيسوي، علم النفس والإنتاج، دار المعرفة الجامعة، مصر، ج 2، 2003.
23. عبد الستار إبراهيم، الاكتئاب اضطراب العصر الحديث فهمه وأساليب علاجه، عالم المعرفة، الكويت، نوفمبر 1998.
24. عبد المولي محمد، علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، القاهرة، الدار العربية، 1984.
25. عقيلي عمر وصفي "الموارد البشرية المعاصرة، بعد استراتيجي"، دار وائل للنشر، ط 1، 2005.
26. عمار الطيب كشروء، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، مفاهيم نماذج ونظريات منشورات جامعة قار يونس ليبيا، 1995.
27. عمر مصطفى محمد النعاس، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، منشورات جامعة 7 أكتوبر، مصراته ليبيا، ط 1، 2008.
28. عوبي محمود عبيدات، شرح قانون الضمان الاجتماعي، دار وائل للنشر، عمان، ط 1، 1998.
29. عويد سلطان الشمعان، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان ط 1، 1994.
30. فاروق السيد عثمان، القلق وغدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، ط 1، 2001.
31. فرج عبد القادر طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار المعارف للنشر القاهرة، ط 2، 1983.
32. كامل محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية للنشر، بيروت، 1996.

33. مجدي أحمد محمد عبد الله، علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، ط 3، 1996.
34. محمد إسماعيل قبار، علم الاجتماع الصناعي ومشكلات الادارة والتنمية الاقتصادية، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1980.
35. محمد شحاتة ربيع، أصول علم النفس الصناعي، دار غريب للطباعة والنشر و التوزيع، القاهرة ط 3، 2007.
36. محمد عاطف عبيد، التنظيم الصناعي وإدارة الإنتاج، دار النهضة، بيروت، 1972
37. محمد مجدي البتتي، التشريعات الاجتماعية المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001
38. محمد يوسف العربي، محاضرات في الأمن الصناعي، معهد الثقافة العمالية طرابلس، ليبيا ط3، 1984
39. محمود السيد أبو نبيل، علم النفس الاجتماعي، دراسات عربية وعالمية، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، بيروت، ط4، ج 1، 1985.
40. محمود ذيب العقابله، الإدارة الحديثة للسلامة المهنية، دار الصفاء للنشر، عمان، 2002.
41. محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ط3، 2005.
42. محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، مصر، 1999.
43. مصطفى احمد أبو عميرو، مبادئ قانون التأمين الاجتماعي، منشورات حلي الحقوقية، لبنان، 2010
44. معن محمود عياصرة، مروان بني أحمد، إدارة الصراع والأزمات، دار الحامد للنشر والتوزيع الأردن، عمان، ط1، 2008 .
45. مفتاح عبد السلام الشويهيدي، الصحة والسلامة المهنية، منشورات جامعة 7 أكتوبر، بنغازي، ليبيا، 2008.
46. نبيل رمزي، الأمن الاجتماعي والرعاية الاجتماعية من وجهة نظر سوسولوجية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2000.
47. هيجان عبد الرحمان بن احمد: ضغوط العمل، منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدراكها، مجلة الإدارة العامة الرياض 1998

ثانيا: رسائل ماجستير

48. مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بالضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، رسالة ماجستير في علم النفس والعمل والتنظيم، جامعة منتوري قسنطينة، 2007/2006
49. شعلال مختار، دور التكوين في التخفيض من حوادث العمل، رسالة ماجستير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2008
50. لعجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، "دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية الإنسانية والاجتماعية، 2014.

ثالثا: المجلات

51. الشقيرات وآخرون: مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية والأعراض المرتبطة بها وعلاقتها ببعض العوامل الديموغرافية وتأثير ذلك على الانتماء، مجلة الإدارة العامة، عمان: 2003 عدد 92
52. جميلة براهمي، الضمان الاجتماعي، مجلة المرشد، الجزائر، العدد 10، 1997.
53. فائق فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل الوظيفي، مجلة أفاق اقتصادية، اتحاد غرف التجارة والصناعة في دولة الإمارات المجلد 17 العدد 1996: 67
54. لوكيا الهاشمي، الضغط النفسي في العمل، مجلة أبحاث نفسية وتربوية جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2002.

رابعا: الاجنبية

55. Abdul Raouf, **la théorie des causes des accidents de travail**, la prévention des accidents, chapitre 56, encyclopédie de sécurité et santé de travail.
56. ALAIN. PIERRE.B, 1979 : "**Développement De L'entreprise Et Formation**" Paris, Cotard Et Rssociés. Editeurs,
57. Baron.R. (1993). **Behavior in Organization**, Mass Allyn and Baron,

58. BOULLACHE.P, 1967 **Les Responsabilité De L'entreprise En Matière D'accident Du Travail** Paris Sirey BOULLACHE. P .1967: "Les Responsabilité De L'entreprise En Matière D'accident Du Travail" Paris. Sirey.
59. CHARBONNIER. JACQUES .1980: " **L'accident Du Travail Et Le Management De La Prévention**" Paris Ed H T.
60. Dafid yong et al, **A Study of stress among** university staff in Malaysia , European journal of social science, volume 08 N°01,2009.
61. Derrien maris France, 1984, **Sécurité et conditions de travail**, les éditions d'organisation, Paris
62. HADDOUCH, **Réparation des accidents du travail et des maladies et maladies professionnelles** Série Education ouvrière, Thèmes sur les risques professionnels dans le secteur minier et leur prévention dans les pays africains,Orgganisation arabe du travail Institut arabe d'éducation ouvrire et de recherches sur le travail d'Alger.
63. HEINRICH H W. 1959" **Industrial Accident Prevention**" New York, Ed Mo Graw Hill Book Company Ine
64. Lazarus.R, Cohen.J1977,**ENVIRONMENT STRESS IN** ALTMAN,J.WOHL WILLS(EDS) HUMAN BEHAVIOR AND ENVIRONMENT, NEW YORK
65. Margossian , N ,2006 ,**Risques professionnels** ,Caractéristiques ,Réglementions, Prévention , 2^e édition ,Dunod ,Paris, France.
66. MELENNEC.L, JEAN.J, 1981 : Traite De La Réparation Des Accident Du Travail Paris. Librairie Générale.
67. SHIMAN.L et All, 2002 " **La Gestion Des Ressources Humaines**. Tendances .Enjeux Et Pratique Actuelles".3ème Edition.
68. Szilagy, M. Wallace (1987). **Organization Behavior and Performance**, lionis : Foresman, and Company.
69. Tom b-Leamen, **Les programmes de sécurité efficaces**, Accidents et Gestion de la Sécurité, chapitre 60, encyclopédie de sécurité et santé de travail, Bureau Internationale de Travail.
70. UROSTAT, 1999 **European statistieson-accident at work**
71. SEKIOU.L. Et all. 2004 : " Gestion Des Ressources Humaines" 2ème Edition De Boek.

✓ خامسا: مواقع الانترنت

72. P7sitesurinternet :
<http://www.ilo.org/public/french/protection/safework/cis/products/encyclo/pdf/index>, avril 2019.
73. internet:<http://www.ilo.org/public/french/protection/safework/cis/products/encyclo/pdf/index>, avril2019

✓ سادسا: القوانين

74. الوقاية الصحية والأمن وطب العمل، قانون رقم :88-07، مؤرخ في :26/01/1988، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الجزائر في: 27/01/1988، عدد 04، 1988.
75. قانون رقم 83-13 مؤرخ في 02/07/1983، يتضمن حوادث العمل والأمراض المهنية (جريدة رسمية 28)، معدل ومتمم بموجب أمر رقم 96-19 مؤرخ في 06/07/1996 (جريدة رسمية42).

الملاحق

قائمة المحكمين

الاسم واللقب المحكم	الرقم
حنيش يوسف	01
بهاز لويذة	02
رحماني يوسف زكريا	03

الملحق رقم 2

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique Et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministère De L'Enseignement Supérieur Et De la recherche Scientifique

Université de Ghardaïa
Faculté des Sciences Economiques et
Commerciales et Sciences de Gestion
Département des Sciences de
Gestion



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الرقم 1.49 / ل.ع.ق.ت.ع.ت/ع.ت 2019

غرداية في :... 12 ماي 2019 ...

إلى السيد: ... بنموذج: ... بناتبة للخزينة: ALFAPIS

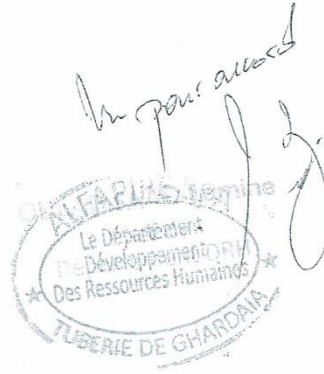
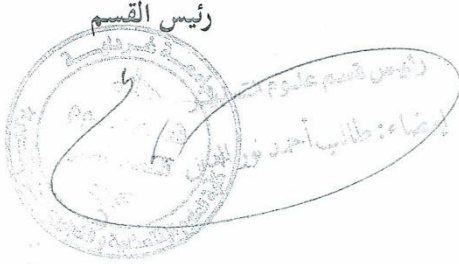
الموضوع: طلب تسهيل مهمة

في إطار التحضير لإعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير تخصص: إدارة أعمال
للطالب (ة) : ... المع.با.ع.ي.أ.د.ن.ج.م.ب.أ. وال طالب : ... س.أ.ت.ش.د.ك.ر.ب.ج.س.ت.
يشرفنا أن نطلب من سيادتكم التكرم بتقديم التسهيلات اللازمة له (أ) قصد تمكنه (أ) من إثراء مذكرته.

عنوان المذكرة : ... أ.ت.س.ر. ... ل.ع.ق.ت.ع.ت/ع.ت ... في ... ل.ع.ق.ت.ع.ت/ع.ت ...

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

سلمت هذه الوثيقة للمعني (ة) بناء على طلبه لاستعمالها في حدود مايسمح به القانون.



الملحق رقم 3



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية / علوم التسيير / إدارة أعمال.



تحية وتقدير....

تعد الاستمارة التي بيدك جزء من دراسة عن الموضوع: * أثر ضغوط العمل على حوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية * وتحتوي الاستمارة على مجموعة من المحاور المتعلقة بموضوع الدراسة، إن تفضلتم باختيار الإجابة المناسبة التي تتفق مع موقفكم للوصول إلى دقة النتائج وتحقيق أهداف البحث. وشكرا على حسن تعاونكم.

الطالبين: الدباغي آمنة صبا وبراشد كريمة

يرجى وضع علامة (X) في الحقل الذي تراه مناسباً.

الجزء الأول معلومات عامة:

1 الجنس: ذكر أنثى

2 العمر: أقل من 30 سنة 31 من إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة أكثر من 51 سنة

3 الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج مطلق أرمل

4 المؤهل العلمي:

أقل من ثانوي ثانوي تكوين مهني جامعي

5 عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 6 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة من 16 سنة فأكثر

6 نوع المهنة:

عامل يدوي عامل على آلة مسؤول صيانة عامل خدمي

7 حسب نظام العمل:

نظام الدوام العادي نظام الورديات (المنوبات)

الملحق رقم 3

الجزء الثاني محاور الدراسة:

المحور الأول: ضغوط العمل

* البعد الأول: بيئة العمل المادية					
الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
1	عدم توفر مكان ومناخ وموقع مناسب لعملك الموكل لك.				
2	عدم توفر التهوية والإضاءة والتدفئة وتكييف في مكان عملك.				
3	وجود ضوضاء واكتظاظ وازدحام في مكاتب وورش عملك.				
4	عدم توفر الأجهزة المكتبية والأدوات المستخدمة المناسبة والحديثة في العمل.				
5	عدم توفر إعلام واهتمام لبرامج للوقاية من حوادث العمل.				
* البعد الثاني: عبء العمل					
6	تواجه صعوبة لكثرة الأعمال المطلوبة منك وحجم الأعمال يفوق قدراتك وطاقتك.				
7	تكلف بمهام أعمال خارج نطاق عملك وتخصصك.				
8	تعاني من أوقات العمل الإضافية والجمع بين الورديات (المناوبات).				
9	تعاني من نقص الخبرات وقلة التدريبات على الأعمال.				
10	الشعور بالروتين والملل لتكرار الأعمال المؤكدة لك.				
* البعد الثالث: غموض وصراع الدور.					
11	مؤهلك العلمي لا يتناسب مع العمل الموكل لك.				
12	تشعر أن راتبك لا يناسب مسؤولياتك وواجباتك في عملك.				
13	تعاني من تداخل الاختصاصات مع العاملين.				
14	تواجه صراعات خلافات ومضايقات بينك وبين العاملين ورؤساء عملك.				
15	تواجه وتعاني صعوبة اتخاذ القرارات البسيطة.				
* البعد الرابع: إشكالية نمو تقدم العاملين					
16	تجد صعوبات في تحقيق طموحاتك خلال مسار عملك.				
17	لا وجود لإعلام وتحفيز وتطوير للأعمال المميزة خلال مستقبلك من قبل المؤسسة.				

الملحق رقم 3

					18	لا وجود للتعاون ولا للتشاور مع فريق عملك ومسؤوليك.
					19	عدم وجود فرص للترقية ونمو تقدمك في عملك.
					20	عدم وجود تكوينات وتدريبات للتجديد والتحسين ومنع الإصابات.
* البعد الخامس: السلطة القيادية.						
					21	يستخدم مديرك أو مسؤولك المباشر كثرة التهديدات لإنجاز كثرة الأعمال
					22	يستخدم مديرك أو مسؤولك المباشر العقاب لالتزام وتنفيذ الأعمال الموكلة لك.
					23	وجود كثرة الاستفسارات والمراقبات بغير وجود أسباب واستعمال السخرية والابتزاز والتحرش والعنف في تدريبات العمل.
					24	تستقبل أوامر عملك من أكثر من مسؤول واحد بخشونة وتسلط.
					25	عدم التواصل ووجود العلاقات السيئة وضعف نظام الاتصالات مع العاملين والمسؤولين والإدارة

المحور الثاني: حوادث العمل.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تلقيت تكويننا خاصا للوقاية من حوادث العمل.					
2	شاركت في إعلام أو لقاءات توعية لحوادث العمل داخل مؤسستك.					
3	تتوفر داخل المؤسسة قوانين ولوائح للصحة والسلامة المهنية لحوادث العمل.					
4	تخضع لمراقبة مستمرة من طرف لجان الأمن والسلامة من حوادث العمل.					
5	يتم معاقبة من يخالف إجراءات السلامة المهنية بعقوبات صارمة في المؤسسة.					
6	توجد معدات كافية للوقاية من حوادث العمل بالمؤسسة.					
7	يتم ارتداء المعدات الخاصة للفرد للوقاية من حادث العمل.					
8	تتوخى الحذر عند الشروع في عملك.					
9	الشعور بالإهمال الفرد والمؤسسة يسبب في حوادث العمل.					

الملحق رقم 3

					توجد رقابة مستمرة في العمل لكشف الخطر لمنع حادث العمل.	10
					توجد صيانة للآلات بصفة مستمرة لتجنب وقوع حوادث وإصابات العمل.	11
					تعرضت من إصابات وحوادث عمل بمؤسستك.	12
					يتم متابعة إصابتك لحادث العمل بالمؤسسة.	13
					شاهدت إصابات وحوادث عمل لزملائك بمحيط مؤسستك.	14
					يوجد اختلاف في أماكن وقوع إصابات لحوادث العمل في محيط المؤسسة.	15
					يوجد تزايد في نسب حوادث العمل بالمؤسسة.	16
					يوجد ضحايا وفيات للمصابين بحوادث العمل في محيط العمل.	17
					تفكر بالتخلي عن عملك بسبب استمرار حوادث العمل.	18
					توفر مصلحة علاجية لمتابعة الحالة الطبية للعمال.	19
					وجدت متابعة من قبل الضمان الاجتماعي لإصابتك خلال العمل.	20
					حصلت على تعويضات على إصابتك بحادث عمل.	21
					وجود سجلات عادية وطبية للعاملين تتعلق بحوادث العمل.	22
					تم رفع قضايا تعويض للمتضررين من حوادث العمل في المؤسسة.	23

الملحق رقم 4

الموضوع: أثر ضغوط العمل على حوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية

أسئلة المقابلة:

- 1 هل هناك إدارات لضغوط العمل وحوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية؟
- 2 كيف تنظرون لضغوط العمل بالنسبة للعامل والمؤسسة. ؟
- 3 هل ضغوط العمل وحوادث العمل أدت العاملين للتخلي عن عملهم؟
- 4 هل ضغوط العمل وحوادث العمل أدت لخسارة زبائن والضرر بسمعة المؤسسة الاقتصادية؟
- 5 هل هناك فرق بين وقوع حوادث العمل سابقا وحاليا؟
- 6 ما هو عدد حوادث العمل الحالية؟
- 7 كم بلغ عدد حوادث العمل للسنوات السابقة في المؤسسة؟
- 8 هل تولي المؤسسة أهمية كبيرة للحوادث العمل وكيفية متابعتها والوقاية منها؟

الملحق رقم 5

	الجنس	العمر	الحالة الاجتماعية	المؤهل العلمي	عدد سنوات الخبرة	نوع المهنة	حسب نظام العمل	ضغط العمل 1
1	1	1	1	3	1	2	2	
2	1	2	1	4	1	3	2	
3	1	2	2	2	2	4	2	
4	1	4	2	1	4	2	2	
5	1	1	1	4	1	4	2	
6	1	3	2	2	4	4	2	
7	1	1	1	2	1	1	2	
8	1	2	3	2	2	4	2	
9	1	2	2	4	2	4	2	
10	1	1	1	1	1	1	1	
11	1	1	1	1	1	1	1	
12	1	3	2	2	3	4	1	
13	1	2	1	2	1	2	2	
14	1	3	2	2	4	4	2	

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align
1	الجنس	Numeric	12	0	الجنس	{1, ذكر}...	None	12	Right
2	العمر	Numeric	12	0	العمر	{من 30 سنة}.....	None	12	Right
3	الحالة الاجتماعية	Numeric	12	0	الحالة الاجتماعية	{1, أعزب}...	None	12	Right
4	المؤهل العلمي	Numeric	12	0	المؤهل العلمي	{تل من ثانوي}.....	None	12	Right
5	عدد سنوات الخبرة	Numeric	12	0	عدد سنوات الخبرة	{من 5 سنوات}.....	None	12	Right
6	نوع المهنة	Numeric	12	0	نوع المهنة	{1, عامل يدوي}...	None	12	Right
7	حسب نظام العمل	Numeric	12	0	حسب نظام العمل	{الدوام العادي}.....	None	12	Right
8	ضغط العمل 1	Numeric	12	0	ضغط العمل 1	{موافق بشدة}.....	None	12	Right
9	ضغط العمل 2	Numeric	12	0	ضغط العمل 2	{موافق بشدة}.....	None	12	Right
10	ضغط العمل 3	Numeric	12	0	ضغط العمل 3	{موافق بشدة}.....	None	12	Right
11	ضغط العمل 4	Numeric	12	0	ضغط العمل 4	{موافق بشدة}.....	None	12	Right
12	ضغط العمل 5	Numeric	12	0	ضغط العمل 5	{موافق بشدة}.....	None	12	Right
13	ضغط العمل 6	Numeric	12	0	ضغط العمل 6	{موافق بشدة}.....	None	12	Right
14	ضغط العمل 7	Numeric	12	0	ضغط العمل 7	{موافق بشدة}.....	None	12	Right
15	ضغط العمل 8	Numeric	12	0	ضغط العمل 8	{موافق بشدة}.....	None	12	Right

الملحق رقم 6

Frequency Table

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	95	97,9	97,9	97,9
Valid أنثى	2	2,1	2,1	100,0
Total	97	100,0	100,0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 30 سنة	36	37,1	37,1	37,1
الى 40 سنة 31	42	43,3	43,3	80,4
Valid من 41 الى 50 سنة	18	18,6	18,6	99,0
أكثر من 51 سنة	1	1,0	1,0	100,0
Total	97	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أعزب	36	37,1	37,1	37,1
Valid متزوج	59	60,8	60,8	97,9
مطلق	2	2,1	2,1	100,0
Total	97	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من ثانوي	8	8,2	8,2	8,2
ثانوي	36	37,1	37,1	45,4
Valid تكوين مهني	4	4,1	4,1	49,5
جامعي	49	50,5	50,5	100,0
Total	97	100,0	100,0	

عدد سنوات الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 5 سنوات	36	37,1	37,1	37,1
من 6 إلى 10 سنوات	32	33,0	33,0	70,1
Valid من 11 إلى 15 سنة	15	15,5	15,5	85,6
من 16 سنة فأكثر	14	14,4	14,4	100,0
Total	97	100,0	100,0	

نوع المهنة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
عامل يدوي	11	11,3	11,3	11,3
عامل على آلة	25	25,8	25,8	37,1
Valid مسؤول صيانة	34	35,1	35,1	72,2
عامل خدمي	27	27,8	27,8	100,0
Total	97	100,0	100,0	

Group Statistics

حسب نظام العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
نظام الدوام العادي	55	56,7	56,7	56,7
Valid نظام المناوبات	42	43,3	43,3	100,0
Total	97	100,0	100,0	

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	حوادث العمل	ضغوط العمل ككل
N	97	97
Mean	3,4026	2,8375
Std. Deviation	,47343	,68951
Absolute	,064	,072
Most Extreme Differences		
Positive	,064	,072
Negative	-,053	-,034
Kolmogorov-Smirnov Z	,627	,714
Asymp. Sig. (2-tailed)	,827	,688

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

الملحق رقم 6

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. ErrorMean
ذكر	95	3,4069	,47721	,04896
أنثى	2	3,1957	,15372	,10870

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
	F	Sig.	t	df
حوادث العمل	1,639	,204	,623	95
			1,772	1,446

Independent Samples Test

	t-test for Equality of Means		
	Sig. (2-tailed)	MeanDifference	Std. ErrorDifference
حوادث العمل	,535	,21130	,33936
	,264	,21130	,11921

Independent Samples Test

	t-test for Equality of Means	
	95% Confidence Interval of the Difference	
	Lower	Upper
حوادث العمل	-,46241	,88501
	-,54447	,96706

Group Statistics

حسب نظام العمل	N	Mean	Std. Deviation	Std. ErrorMean
نظام الدوام العادي	55	3,3565	,47454	,06399
حوادث العمل نظام المناوبات	42	3,4629	,47079	,07264

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means	
	F	Sig.	t	df
Equal variances assumed	,002	,963	-1,098	95
حوادث العمل Equal variances not assumed			-1,099	88,742

Independent Samples Test

	t-test for Equality of Means		
	Sig. (2-tailed)	MeanDifference	Std. ErrorDifference
Equal variances assumed	,275	-,10640	,09691
حوادث العمل Equal variances not assumed	,275	-,10640	,09681

Independent Samples Test

	t-test for Equality of Means	
	95% Confidence Interval of the Difference	
	Lower	Upper
Equal variances assumed	-,29879	,08599
حوادث العمل Equal variances not assumed	-,29876	,08596

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Between Groups	8,354	36	,232	,785	,780
الحالة الاجتماعية	Within Groups	17,729	60	,295		
	Total	26,082	96			
	Between Groups	44,207	36	1,228	1,013	,472
المؤهل العلمي	Within Groups	72,700	60	1,212		
	Total	116,907	96			
	Between Groups	34,838	36	,968	,810	,749
عدد سنوات الخبرة	Within Groups	71,657	60	1,194		
	Total	106,495	96			
	Between Groups	42,002	36	1,167	1,404	,121
نوع المهنة	Within Groups	49,874	60	,831		
	Total	91,876	96			

الملحق رقم 6

Correlations							
		بيئة العمل المادية	عبء العمل	غموض وصراع الدور	اشكالية نمو تقدم العاملين	السلطة القيادية	حوادث العمل
بيئة العمل المادية	Pearson Correlation	1	,647	,564	,502	,409	,770
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000	,000	,004
	N	97	97	97	97	97	97
عبء العمل	Pearson Correlation	,647	1	,654	,609	,525	,676
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000	,000	,043
	N	97	97	97	97	97	97
غموض وصراع الدور	Pearson Correlation	,564	,654	1	,597	,549	,443
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
اشكالية نمو تقدم العاملين	Pearson Correlation	,502	,609	,597	1	,481	,414
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
السلطة القيادية	Pearson Correlation	,409	,525	,549	,481	1	,601
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	97	97	97	97	97	97
حوادث العمل	Pearson Correlation	,570	,676	,443	,414	,601	1
	Sig. (1-tailed)	,004	,043	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------

1	بيئة العمل المادية, السلطة القيادية, اشكالية نمو تقدم العاملين, غموض وصراع الدور, عبء العمل ^b	.	Enter
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	-------

a. Dependent Variable : حوادث العمل

b. All requested variables entered.

الملحق رقم 6

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,613 ^a	,546	,536	,46236

a. Predictors: (Constant), بيئة العمل المادية, السلطة القيادية, اشكالية نمو تقدم العاملين, غموض وصراع الدور, عبء العمل

b. Dependent Variable: حوادث العمل

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2,064	5	,413	1,931	,007 ^b
1 Residual	19,453	91	,214		
Total	21,517	96			

a. Dependent Variable: حوادث العمل

b. Predictors: (Constant), بيئة العمل المادية, السلطة القيادية, اشكالية نمو تقدم العاملين, غموض وصراع الدور, عبء العمل

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	3,689	,202		18,223	,000	
1	عبيء العمل	,083	,088	-,103	-,657	,094
	غموض وصراع الدور	,369	,091	,110	,746	,000
	اشكالية نمو تقدم العاملين	-,040	,066	-,028	-,208	,411
	السلطة القيادية	,234	,072	,133	1,064	,000
	بيئة العمل المادية	,262	,070	-,306	-2,257	,000

الملحق رقم 6

معامل ألفا بيئة العمل المادية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,816	5

معامل ألفا عبيء العمل

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,759	5

معامل ألفا غموض وصراع الدور

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,688	5

معامل ألفا إشكالية نمو تقدم العاملين

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,852	5

معامل ألفا السلطة القيادية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,768	5

معامل ألفا حوادث العمل

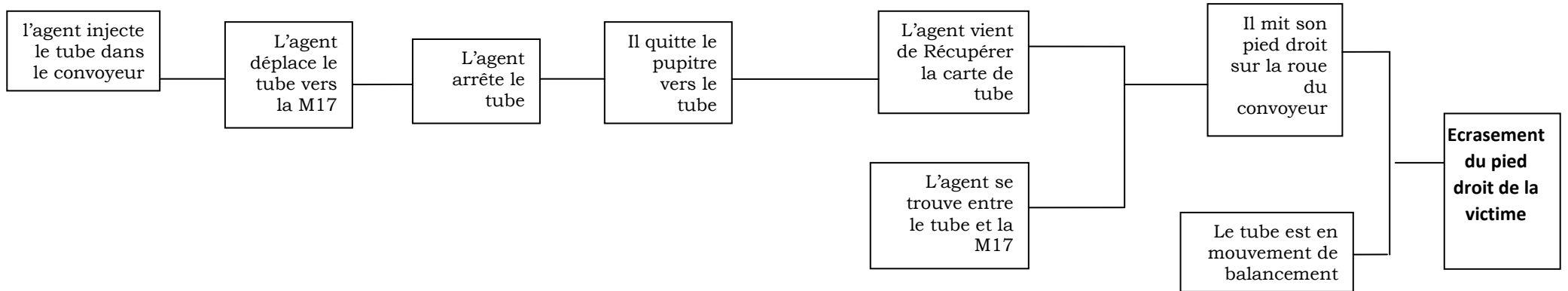
Cronbach's Alpha	N of Items
,801	23

معامل ألفا مجموع العبارات

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

الملحق رقم 7

L'Arbre des causes de l'accident





Tuberie / Ghardaia

الملحق رقم 7 Formulaire

Page III Sur 1/

STRUCTURE

PROGRAMME MENSUEL D'INPECTION

REVISION : 0

HSE

NOVEMBRE 2018

CODE :

DATE : / /2016

الملحق رقم 7

RAPPORT HYGIÈNE SÉCURITÉ & ENVIRONNEMENT

Réalisé par: Structure HSE.

JANVIER 2019



Tuberie / Ghardaia

Formulaire7 الملحق رقم

Page IV Sur 1/

STRUCTURE

PROGRAMME MENSUEL D'INPECTION

REVISION : 0

HSE

NOVEMBRE 2018

CODE :

DATE : / /2016

SOMMAIRE

INFORMATIONS RELATIVES A L'ORGANISATION DU TRAVAIL DE LA TUBERIE.

I. FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2018.

- **ACCIDENTS DE TRAVAIL.**
- **RECHUTES D'ACCIDENTS.**
- **REPORT DES ARRETS DES ACCIDENTS DE TRAVAIL "ANNEE 2017».**
- **MALADIES PROFESSIONNELLES.**

SUIVI DES ACCIDENTS DE TRAVAIL DES AGENTS D.A.I.P.

II.6 BILAN DES INCENDIES.

II.7 EXERCICES ET MANŒUVRE.

II. STATISTIQUES ET ANALYSES DES ACCIDENTS DE TRAVAIL.

III.1 STATISTIQUES DES ACCIDENTS DE TRAVAIL.

III.2 ANALYSE MENSUELLE DES STATISTIQUES DES ACCIDENTS DE

TRAVAIL.

III.3 ANALYSE DES ACCIDENTS DE TRAVAIL.

III. LISTE NOMINATIVE DES ACCIDENTES

IV.1 PRINCIPALES ACTIONS REALISEES EN HSE, ET AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL.

IV. BILAN DES VISITES MEDICALES PERIODIQUES.

Fait le 28/10/2018

Approbateur : MERABET. C / Assistant TA/HSE



TUBERIE DE GHARDAIA

Certifiée API Q1 et ISO 9001

BP 78 Z.I. BOUNOURA. GHARDAIA, ALGERIA

Tél. : (213).029.25.47.71 / (213).029.25.47.73

Fax : (213).029.25.47.65 Email : alfapipe_ghardaia@gmail.com**SERVICE HSE****Ghardaïa le: / /2018****Emetteur :/****Destinataire : /****Objet : programme de sensibilisation annuel**

Service	Date	Thème
Atelier revêtement intérieur et extérieur	T1/2019	Risques industriels
sureté, intervention, assainissement	T1/2019	
Contrôle qualité	T1/2019	
Fabrication et Parachèvement	T1/2019	
Manutention	T2/2019	
Commercial	T2/2019	
Maintenance	T2/2019	
Administration et médecine de T	T2/2019	
Atelier revêtement intérieur et extérieur	T3/2019	Prévention des risques industriels
sureté, intervention, assainissement	T3/2019	
Contrôle qualité	T3/2019	
Fabrication et Parachèvement	T3/2019	
Manutention	T4/2019	
Commercial	T4/2019	
Maintenance	T4/2019	
Administration et médecine de T	T4/2019	



TUBERIE DE GHARDAIA

Certifiée API Q1 et ISO 9001

BP 78 Z.I. BOUNOURA. GHARDAIA, ALGERIA

Tél. : (213).029.25.47.71 / (213).029.25.47.73

Fax : (213).029.25.47.65 Email : alfapipe_ghardaia@gmail.com

1. IDENTIFICATION DE LA VICTIME : Nom & Prénom : / Fonction : Elingueur Service : Manutention Ancienneté au poste : 06 ans Age : 30 ans Catégorie professionnelle : /	1. IDENTIFICATION DU DOMMAGE : /
2. IDENTIFICATION DE L'ACCIDENT / INCIDENT <p style="text-align: right;">Type d'accident / incident: AAA</p> Lieu de l'accident / incident: zone garage mécanique Date et heure : / /2019 à environ ...h... <p style="text-align: center;">POSTE: 1 QUART : 4</p> Siège et nature des lésions/ dommages: Traumatisme. Nombre de jours d'arrêt : ... jours Noms & Prénoms des témoins : Fonctions : */ */ */ */	
3. ANALYSE DE L'ACCIDENT Catégorisation des FAITS : Arbre des causes : ➤ Individu Voir la pièce ci-jointe	
4. CIRCONSTANCES DE L'ACCIDENT Au cours de chargement des tubes sur le camion, l'agent élingueur vient de décrocher l'élingue du tube qui est sur le camion ; il monte sur la remorque en fixant la main sur le garde de cabine pour s'élever puis il commence à décrocher l'élingue dans ce moment le grutier bouge le tube pour aider l'agent mais ce dernier a trébuché puis il saute vers la terre où il a senti des douleurs sur son pied droit.	
5. MESURES DE PREVENTION (Actions correctives) - Sensibiliser le personnel pour assurer un milieu sécurisé et d'agir soigneusement quant à l'accomplissement des tâches de travail	
COMPTE-RENDU ETABLI PAR : FONCTION : inspecteur de prévention & sécurité DATE: //2019 SIGNATURE :	ASSISTANT HSE : DATE: / / SIGNATURE :



STRUCTURE
QHSE

CERTIFICAT D'ÉCHAFAUDAGE

Certificat N°: 0152

Ordre de travail N°:.....

Code: 12.1539
Révision:0
Date:22/12/2015

Cochez la case appropriée ()

1 DEMANDE DE CERTIFICAT D'ÉCHAFAUDAGE PAR STRUCTURE HSE

Type d'échafaudage Fixe Mobile Suspendu Autre (Préciser):.....

Type de travaux prévus Travaux légers/pas de stockage Travaux moyens
Travaux lourds/avec stockage Autres (Préciser):.....

Charge maximale admissiblekg

Échafaudage monté par: Entreprise Extérieure (Préciser):.....

Responsable du montage de l'échafaudage Nom:..... Fonction:..... Signature:.....

Date d'achèvement du montage de l'échafaudage:.....

Schémas joints:

Certificat d'échafaudage demandé par structure HSE

Nom:..... Fonction:..... Date:..... Signature:.....

2 CONDITIONS TECHNIQUES

No.	Conditions techniques à vérifier	Oui	Non
1	Est-ce que le sol sur lequel l'échafaudage est monté, est dur et non mouillé?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Est-ce qu'il y a des tranchées ouvertes à proximité de l'échafaudage qui pourraient mettre en danger sa stabilité?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Y-a-t-il des risques aériens tels que des câbles électriques au voisinage de l'échafaudage?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	La largeur de l'échafaudage est-elle suffisante? (80 centimètres au minimum)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Les lisses sont-elles installées et à 1 mètre du plancher?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Les sous-lisses sont-elles installées et à 45 centimètres du plancher?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Les plinthes sont-elles installées, continues, parfaitement fixées et d'une hauteur minimum de 15 centimètres?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Le plancher est-il jointif?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Les planches sont-elles en bon état?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	L'échafaudage est-il attaché à la structure?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	L'échafaudage est-il contreventé pour renforcer sa stabilité?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	L'échelle dépasse-t-elle le plancher de travail de 1 mètre minimum?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Autres conditions techniques (Préciser):.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 INSPECTION DE L'ÉCHAFAUDAGE PAR STRUCTURE HSE

Je, Responsable chargé de l'inspection des échafaudages, déclare ne pas avoir détecté de déféctuosité dans l'échafaudage inspecté et autorise son utilisation pour une durée de jours à compter du: Date:..... Heure:.....

Nom:..... Fonction:..... Date:..... Signature:.....

4 REVALIDATION/EXTENSION DE LA PÉRIODE D'APPROBATION DE L'ÉCHAFAUDAGE

Période de revalidation/extension				Échafaudage inspecté par	
Du		Au		Nom	Signature
Date	Heure	Date	Heure		

5 ENREGISTREMENT DE L'ANNULATION DE L'AUTORISATION D'UTILISATION DE L'ÉCHAFAUDAGE

L'autorisation d'utilisation de l'échafaudage est annulée.

Nom:..... Fonction:..... Date:..... Signature:.....

6 ENREGISTREMENT DE L'ANNULATION DU CERTIFICAT D'ÉCHAFAUDAGE

Toutes les copies de ce certificat ont été rassemblées. Ce certificat est annulé.

Nom:..... Fonction:..... Date:..... Signature:.....

المادة 68 : يدخل هذا القانون حيز التطبيق اعتبارا من أول يناير سنة 1984.

المادة 69 : ينشر هذا القانون في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

جزر بالجزائر في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983.

الشاذلي بن جديد

قانون رقم 83 - 13 مؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 يتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية.

ان رئيس الجمهورية ،

- بناء على الميثاق الوطني، ولا سيما الباب السادس، خامسا، 7 منه،

- وبناء على الدستور ولا سيما المواد 151 و 154 و 155 منه،

- وبناء على القانون رقم 78 - 12 المؤرخ في أول رمضان عام 1398 الموافق 5 غشت سنة 1978 والمتضمن القانون الاساسي العام للعامل ولا سيما المواد 1 و 9 و 120 و 141 الى 144 و 146 و 187 الى 192 و 196 و 197 و 212 و 216 منه،

- وبمقتضى القانون رقم 83 - 12 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية،

- وبمقتضى القانون رقم 83 - 12 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتقاعد،

- وبمقتضى الامر رقم 78 - 8 المؤرخ في 6 محرم عام 1394 الموافق 30 يناير سنة 1974 والمتعلق

مجانا من اعتماد بعض فترات العمل وفقا للشروط التالية :

- تعد بمثابة خمس سنوات من العمل السنان الاوليان من الانضمام الى التعاونية الانتاجية.

- وتؤخذ في الحسبان كذلك كل سنوات العمل في القطاع الفلاحي التي لا يمكن اعتمادها مع باب التقاعد والمؤداة قبل تاريخ الانضمام الى التعاونية.

المادة 62 : يحدد الوعاء الذي يؤسس عليه حساب الاشتراكات والمعاشات ونسب اعادة تقييم المعاشات بموجب مرسوم، وذلك لمرحلة انتقالية ريثما تصدر النصوص التطبيقية للقانون رقم 78 - 12 المؤرخ في 5 غشت سنة 1978 المشار اليه أعلاه، والمتعلقة بتصنيف مناصب العمل وتحديد أجر المنصب.

الباب السابع

احكام نهائية

المادة 63 : تعدد كيفيات تطبيق هذا القانون عند الحاجة بموجب مراسيم.

المادة 64 : يحدد الشروط الخاصة لتطبيق هذا القانون على الاشخاص المشار اليهم في المادة 4 من القانون رقم 83 - 12 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية بموجب مرسوم.

المادة 65 : في اطار المادة 126 من القانون رقم 78 - 12 المؤرخ في 5 غشت سنة 1978 والتطبيق بالقانون الاساسي العام للعامل تحدد الشروط والكيفيات الخاصة بمنح معاشات التقاعد للاطارات السامية للامة، بموجب مرسوم.

المادة 66 : تستمد الاحكام المتعلقة بالعسكريين والملحقين بهم فيما يخص معاشات التقاعد من

قانون رقم 83-13 مؤرخ في 21 رمضان عام 1403
الموافق 2 يوليو سنة 1983، يتعلق بحوادث العمل
والأمراض المهنية.
(معدل ومتمم)

ملاحظة : طبقا للمادة 3 من الأمر رقم 95-01 تحل (في أحكام هذا القانون) الكلمات « المرتب المعتمد كأساس في حساب اشتراكات الضمان الاجتماعي » محل كلمات « أجره المنصب ».

المرجع : الجريدة الرسمية رقم 28 لسنة 1983.

معدل ومتمم ب :

- أمر رقم 96-19 مؤرخ في 20 صفر عام 1417 الموافق 6 يوليو سنة 1996
(الجريدة الرسمية رقم 42 لسنة 1996)

إن رئيس الجمهورية،

- بناء على الميثاق الوطني، ولاسيما الباب السادس، خامسا، 7 منه،
- وبناء على الدستور ولاسيما المواد 151 و 154 و 155 منه،
- وبناء على القانون رقم 78-12 المؤرخ في أول رمضان عام 1398 الموافق 5 غشت سنة 1978 والمتضمن القانون الأساسي العام للعمال ولاسيما المواد 1 و 9 و 129 و 141 إلى 144 و 146 و من 187 إلى 192 و 196 و 212 و 216 منه،
- وبمقتضى القانون رقم 83-11 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية،
- وبمقتضى القانون رقم 83-12 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتقاعد،
- وبمقتضى الأمر رقم 74-08 المؤرخ في 6 محرم عام 1394 الموافق 30 يناير سنة 1974 والمتعلق بوضعية هيئات الضمان الاجتماعي،

المعهد الوطني للعمل : تشريع وتنظيم الضمان الاجتماعي (الطبعة الرابعة).

- وبناء على ما أقره المجلس الشعبي الوطني،

يصدر القانون التالي نصه :

الباب الأول : مجال التطبيق.

الفصل الأول : مبادئ عامة.

المادة الأولى - يهدف هذا القانون إلى تأسيس نظام وحيد يتعلق بحوادث العمل والأمراض المهنية.

المادة 2 - تسرى أحكام هذا القانون في مجال حوادث العمل والأمراض المهنية التي يتعرض لها العامل أيا كان قطاع النشاط الذي ينتمي إليه.

الفصل الثاني : المستفيدون.

المادة 3 - يستفيد من أحكام هذا القانون كل عامل مؤمن له اجتماعيا بمقتضى المادتين 3 و 6 من القانون رقم 83-11 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية.

المادة 4 - يستفيد كذلك من أحكام هذا القانون الأشخاص التالي ذكرهم :

- 1 - التلاميذ الذين يزاولون تعليما تقنيا،
- 2 - الأشخاص الذين يزاولون التدريب في دورة معدة لإعادة تأهيلهم العملي أو إعادة تكيفهم المهني،
- 3 - الأشخاص الذين يشاركون بلا مقابل في سير هيئات الضمان الاجتماعي،
- 4 - اليتامى التابعون لحماية الشبيبة بالنسبة للحوادث التي تقع من جراء القيام بعمل مأمون أو أثناءه،
- 5 - المسجونون الذين يؤدون عملا أثناء تنفيذ عقوبة جزائية،
- 6 - الطلبة،
- 7 - الأشخاص الذين يشاركون في الأعمال المنصوص عليها في المادتين 7 و 8 أدناه.

يمكن إتمام وتحديد قائمة الأشخاص المشار إليهم أعلاه بموجب مرسوم⁷⁹.

⁷⁹ طالع المادة 3 من « م » رقم 85-33 (ص 429).

المادة 5 - تحدد شروط استفادة الأشخاص المشار لهم في المادة 4 أعلاه من أحكام هذا القانون، وواجبات صاحب العمل وكذا تحديد أسس الاشتراكات والأداءات، بموجب مرسوم⁸⁰.

الفصل الثالث : الحوادث المعوض عنها.

المادة 6 - يعتبر كحادث عمل كل حادث انجرت عنه إصابة بدنية ناتجة عن سبب مفاجئ وخارجي وطرأ في إطار علاقة العمل.

المادة 7 (معدلة بالمادة 2 « أ » رقم 19-96) - يعتبر كحادث عمل، الحادث الواقع أثناء :

- القيام خارج المؤسسة بمهمة ذات طابع استثنائي أو دائم طبقا لتعليمات المستخدم،
- ممارسة عهدة انتخابية، أو بمناسبة ممارستها،
- مزاولة الدراسة بانتظام خارج ساعات العمل.

المادة 7 (د ق « رقم 13-83) - يعتبر أيضا كحادث عمل، الحادث الذي يطرأ أيضا أثناء :

- القيام خارج المؤسسة بمهمة ذات طابع استثنائي أو دائم طبقا لتعليمات صاحب العمل،
- ممارسة أو بمناسبة ممارسة انتداب سياسي انتخابي أو في إطار منظمة جماهيرية ما،
- مزاولة دراسة بانتظام خارج ساعات العمل.

المادة 8 (معدلة بالمادة 3 « أ » رقم 19-96) - يعتبر أيضا كحادث عمل، حتى ولو لم يكن المعني بالأمر مؤمنا له اجتماعيا، الحادث الواقع أثناء :

- النشاطات الرياضية التي تنظمها الهيئة المستخدمة،
- القيام بعمل متفان للصالح العام أو لإنقاذ شخص معرض للهلاك.

المعهد الوطني للعمل : تشريع وتنظيم الضمان الاجتماعي (الطبعة الرابعة).

- المادة 8 (د ق ، رقم 13-83) - يعتبر أيضا كحادث عمل، حتى لو لم يكن المعنى بالأمر مؤمنا له اجتماعيا الحادث الذي يطرأ أثناء :
- الأعمال والنشاطات المطلوبة التي ينظمها الحزب أو المنظمات الجماهيرية أو الاتحادات المهنية،
 - الأنشطة الرياضية التي تنظم في إطار الجمعيات،
 - القيام بعمل من أعمال البر من أجل الصالح العام أو لإنقاذ شخص معرض للهلاك.

المادة 9 - يجب اعتبار الإصابة أو الوفاة اللتين تطرأان في مكان العمل أو في مدته وإما في وقت بعيد عن ظرف وقوع الحادث، وإما أثناء العلاج الذي عقب الحادث ناتجتين عن العمل ما لم يثبت العكس.

المادة 10 - لا يجوز تحمل تبعات مرض سابق للحادث بمقتضى هذا القانون إذا ثبت قطعا أن هذا الحادث لم يتسبب لا في الاعتراء بهذا المرض ولا في اكتشافه في تفاقمه.

المادة 11 - يسقط افتراض عوز الوفاة للعمل أو للحادث إذا اعترض ذوو حقوق المصاب لإجراء تشريح الجثة المطلوب من قبل هيئة الضمان الاجتماعي ما لم يبادروا بإثبات علاقة السببية بين الحادث والوفاة.

المادة 12 - يكون في حكم حادث العمل الحادث الذي يطرأ أثناء المسافة التي يقطعها المؤمن للذهاب إلى عمله، أو الآيب منه، وذلك أيا كانت وسيلة النقل المستعملة شريطة إلا يكون المسار قد انقطع أو انحراف إلا إذا كان ذلك بحكم الاستعجال أو الضرورة أو ظرف عارض أو لأسباب قاهرة.

ويقع المسار المضمون على هذا النحو بين مكان العمل من جهة ومكان الإقامة أو ما شابهه كالمكان الذي يتردد عليه العامل عادة إما لتناول الطعام وإما لأغراض عائلية.

الباب الثاني : المعاينات.

الفصل الأول : معاينة الحادث.

القسم الأول : التصريح بالحادث.

- المادة 13 - يجب أن يتم التصريح بحادث العمل من قبل :
- المصاب أو من ناب عنه لصاحب العمل في ظرف 24 ساعة ما عدا في حالات قاهرة ولا تسحب أيام العطل،
 - صاحب العمل اعتبارا من تاريخ ورود نبا الحادث إلى علمه، لهيئة الضمان الاجتماعي في ظرف 48 ساعة، ولا تحسب أيام العطل،
 - هيئة الضمان الاجتماعي على الفور لمفتش العمل المشرف على المؤسسة أو للموظف الذي يمارس صلاحياته بمقتضى تشريع خاص.

المادة 14 - إذا لم يبادر صاحب العمل بما عليه، يمكن أن يبادر بالتصريح لهيئة الضمان الاجتماعي المصاب أو ذو حقوقه أو المنظمة النقابية أو مفتشية العمل، وذلك في أجل مدته 4 سنوات اعتبارا من يوم وقوع الحادث.

المادة 15 - لا يسقط وجوب المبادرة عن صاحب العمل حتى لو لم ينجز عن الحادث عجز عن العمل أو بدا أنه لا سبب للعمل فيه. وفي الحالة الأخيرة يجوز لصاحب العمل أن يشفع تصريحه بتحفظات.

القسم الثاني : النظر في الملف.

المادة 16 - عندما تتوفر لدى هيئة الضمان الاجتماعي عناصر الملف ولاسيما منها التصريح بالحادث، يجب عليها البت في الطابع المهني للحادث في ظرف 20 يوما.

المادة 17 - إذا اعترضت هيئة الضمان الاجتماعي على الطابع المهني للحادث يجب عليها أن تشعر المصاب أو ذوي حقوقه بقرارها في ظرف 20 يوما اعتبارا من تاريخ ورود نبا الحادث إلى علمها كيفما تم لها ذلك. وتدعى أدعاءات التأمينات الاجتماعية على سبيل الاحتياط ما لم تشعر هيئة الضمان الاجتماعي المصاب أو ذوي حقوقه بقرارها بواسطة رسالة موصى عليها مع طلب الإشعار بالاستلام. وإذا لم يصدر عن هيئة الضمان الاجتماعي الاعتراض المنصوص عليه في الفقرة الأولى من هذه المادة، يعتبر الطابع المهني للحادث ثابتا من جانبها.

المعهد الوطني للعمل : تشريع وتنظيم الضمان الاجتماعي (الطبعة الرابعة).

المادة 18 - عندما تعني المعنى بالأمر للمرة الأولى بإصابة أو مرض على أنه ناجم عن حادث عمل، يجوز لهيئة الضمان الاجتماعي أن تعترض على طابعه المهني وفقا للشروط المنصوص عليها في المادة السابقة.
ويسرى أجل العشرين يوما اعتبارا من تاريخ الاعتراف للمرة الأولى بهذه الإصابة أو بهذا المرض.

المادة 19 - تؤهل هيئة الضمان الاجتماعي لتجرى قصد دراسة الملف تحقيقا إداريا داخل المؤسسة التي تستخدم المصاب وذلك لتحديد الطابع المهني للحادث على وجه الخصوص.
ويتعين على صاحب العمل أن يقدم كل المساعدة الضرورية للأعوان المكلفين بهذا التحقيق.
وتحدد شروط تطبيق هذه المادة عن طريق التنظيم.

المادة 20 - في حالة وقوع الحادث أثناء المسار، ترسل وجوبا نسخة من المحضر الذي تعده الجهة الإدارية أو القضائية في أجل مدة 10 أيام هيئة الضمان الاجتماعي لمكان الحادث.
كما يجب أن تسلم نسخة من هذا المحضر إلى المصاب وذوي حقوقه والمنظمة النقابية المعنية أن طلبوا ذلك.

المادة 21 - عندما يقحم الحادث المسؤولية الجنائية لمن كان سببا فيه تحصل هيئة الضمان الاجتماعي من النيابة أو من القاضي المكلف بالملف، تسليم المستندات الخاصة بالإجراءات الجارية.

الفصل الثاني : معاينة الإصابات.

المادة 22 - يحرر الطبيب الذي يختاره المصاب شهادتين :

- شهادة أولية اثر الفحص الطبي الأول الذي يلي الحادث،
- شهادة الشفاء إذا لم يخلف الحادث عجزا دائما أو شهادة الجبر إذا خلف الحادث عجزا دائما.

المادة 23 - يجب أن توصف في الشهادة الأولية حالة المصاب وأن تقدر، عند الاقتضاء، مدة العجز المؤقت.
كما يشار فيها إلى المعاينات التي قد تكسب أهمية بالنسبة لتحديد المصدر الجراحي أو المرضي للإصابات.

المادة 24 - تقرر الشهادة الثانية إما الشفاء وإما العواقب النهائية للحادث في حالة ماذا تتم معاينتها قبل ذلك.
كما يحدد فيها عند الاقتضاء تاريخ الجرح وتوصف حالة المصاب بعد هذا الجرح.
ويمكن أن تحدد فيها على سبيل البيان نسبة العجز.

المادة 25 - توضع كلتا الشهادات في نسختين، يرسل الطبيب أولهما على الفور إلى هيئة الضمان الاجتماعي ويسلم الثانية إلى المصاب.

المادة 26 - يمكن في جميع الأحوال لهيئة الضمان الاجتماعي أن تطلب رأي المراقبة الطبية.
وعلى هذه الهيئة أن تطلب رأي المراقبة الطبية عندما يتسبب الحادث في الوفاة أو العجز الدائم أو يحتمل أن يتسبب في أحدهما⁸¹.

الباب الثالث : الأداءات.

المادة 27 - ينشأ الحق في الأداءات أيا كانت طبيعتها دون شرط مدة العمل.

الفصل الأول : الأداءات عن العجز المؤقت.

المادة 28 - تكون الأداءات عن العجز المؤقت المقدمة اثر وقوع حادث عمل من طبيعة ومبلغ مماثلين لطبيعة الأداءات المقدمة من باب التأمينات الاجتماعية وذلك مع مراعاة الشروط المنصوص عليها في مواد هذا الفصل.

القسم الأول : العلاجات - الأجهزة - إعادة التأهيل الوظيفي - إعادة التكييف المهني.

فهرس الموضوعات

العنوان	الصفحة
الاهداء	III -II
شكر وتقدير	IV.....
الملخص	VI-V.....
قائمة المحتويات	VII
قائمة الجداول	VII
قائمة الاشكال	IX.....
قائمة الملاحق	X.....
قائمة المختصرات	XI.....
مقدمة	أ- هـ.....

الفصل الاول : الادبيات النظرية والدراسات السابقة

تمهيد	19.....
المبحث الاول: مفاهيم حول ضغوط العمل	20.....
المطلب الاول: مفهوم ضغوط العمل	20.....
أولاً: تعريف ضغوط العمل	20.....
ثانياً: عناصر ضغوط العمل	21.....
ثالثاً: مراحل ضغوط العمل	22.....
المطلب الثاني: أسباب ومصادر ضغوط العمل	23.....
أولاً: أسباب ضغوط العمل	23.....
ثانياً: مصادر ضغوط العمل	26.....
المطلب الثالث: أنواع ضغوط العمل	30.....
المطلب الرابع: النظريات المفسرة للضغوط العمل	31.....
المطلب الخامس: آثار وأساليب مواجهة ضغوط العمل	36.....
أولاً: آثار ضغوط العمل	36.....
ثانياً: أساليب مواجهة ضغوط العمل	39.....
المبحث الثاني: أساسيات حول حوادث العمل	42.....

- 42.....المطلب الاول:مفهوم حوادث العمل
- 43.....أولاً: تعريف حوادث العمل
- 44.....ثانياً:عناصر حادث العمل
- 46.....المطلب الثاني:أسباب وعوامل حوادث العمل
- 46.....أولاً: أسباب حوادث العمل
- 54.....ثانياً:العوامل المؤثرة في حوادث العمل
- 56.....المطلب الثالث: أنواع وتصنيفات حوادث العمل
- 56.....أولاً: أنواع حوادث العمل
- 57.....ثانياً: تصنيفات حوادث العمل
- 59.....المطلب الرابع: النظريات المفسرة واستراتيجيات حوادث العمل
- 59.....أولاً: النظريات المفسرة لحوادث العمل
- 63.....ثانياً: استراتيجيات حوادث العمل
- 64.....المطلب الخامس: آثار وآليات التقليل من حوادث العمل
- 64.....أولاً: آثار حوادث العمل
- 66.....ثانياً:آليات التقليل من حوادث العمل
- 70.....المبحث الثالث: الدراسات السابقة
- 70.....المطلب الاول: الدراسة الوطنية
- أولاً: دراسة أمينة سلامة بعنوان، الثقافة الأمنية ودورها في التقليل من حوادث العمل داخل المؤسسة الصناعية
- 70.....
- 70.....ثانياً: دراسة تماسيني منيرة بعنوان، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي
- 71.....المطلب الثاني: الدراسة العربية
- أولاً: دراسة عبد الرحمان شحدة أبو عنزة، بعنوان ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها، وعلاقتها بالرضا
- 71.....الوظيفي
- 71.....ثانياً: دراسة محمد صلاح أبو العلا، بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي
- 72.....المطلب الثالث: الدراسة الأجنبية
- 72.....أولاً: دراسة جاكسون ميشيلا، بعنوان تأثير الاجهاد في مكان العمل على أداء العاملين
- 73.....ثانياً: دراسة تومي جوي فوي، بعنوان إدارة الإجهاد في مكان العمل لزيادة الأداء في مؤسسة التعليم العالي
- 74.....المطلب الرابع: الفروق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

76..... خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

78..... تمهيد

79..... المبحث الاول: التقديم بمؤسسة الأنايب بغرداية "ALFAPIPE"

79 المطلب الاول: التطور التاريخي والتعريف بالمؤسسة

79..... أولاً: التطور التاريخي

80..... ثانيا: التعريف بالمؤسسة

84..... المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة

85..... المبحث الثاني: طرق وادوات المستخدمة للدراسة

85..... المطلب الاول: طرق الدراسة

85..... اولاً: منهجية الدراسة

86..... ثانيا: مجتمع الدراسة

86..... ثالثاً: عينة الدراسة

86 رابعاً: متغيرات الدراسة

87..... المطلب الثاني: ادوات الدراسة و مصادر الحصول على المعلومات

87. اولاً: ادوات الاحصائية

89..... ثانيا: ادوات جمع البيانات

90..... ثالثاً: اختبار صدق وثبات الاستبيان

91..... المبحث الثالث: عرض وتفسير نتائج الدراسة

91..... المطلب الاول: عرض وتفسير النتائج المتحصل عليها

91..... اولاً: عرض خصائص العينة واتجاهها العام حول متغيرات الدراسة

100..... ثانيا: اختبار الفرضيات

113..... المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج

113 أولاً: تحليل النتائج

103 ثانيا: مقابلة مع مسؤولين مؤسسة "ALFAPIPE" بغرداية

118..... خلاصة الفصل

120..... الخاتمة

121..... التوصيات

123.....	المراجع.
129.....	الملاحق.
163.....	الفهرس.