

.11

12. أسباب معاناة أساتذة جامعة قاصدي مرباح و تحديد مستويات هذه المعاناة ، لنختم في الأخير باقتراح حلول من شأنها تحسين المردود المهني للأستاذ الجامعي ، و هو ما سوف ينعكس إيجابا على مستويات التنمية الوطنية في هذا المجال الحساس من من مجالات بناء الوطن !

13. فقد أشارت الإحصائيات أن ما يقرب من 80% من العاملين بكندا يعانون من ضغوط العمل، كما أعلنت منظمة العمل الدولية التابعة للأمم المتحدة، والمعنية بشؤون العمل والعمال، أن نحو 10% من البالغين يصابون بفعل ظروف العمل الضاغطة بأنواع من الإحباط و المعاناة النفسية المؤدية للكآبة كل عام ، وفي بريطانيا يعاني 30% من قوة العمل من شكل من أشكال المعاناة النفسية،

14. **الكلمات المفتاحية:**

15. صعوبات العمل، المعاناة في العمل، مصادر ضغوط العمل ، نموذج McGrath ، إدارة الضغوط المهنية ، المردود المهني الجامعي ، التنمية الوطنية.

أ.حمداوي عمر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة
أ.دناقة أحمد : جامعة قاصدي مرباح ورقلة

عنوان المداخلة: الضغوط المهنية كمصدر "لحوادث العمل دراسة ميدانية"

ملخص المداخلة:

تعتبرمشكلات الضغوط المهنية والتوتر والقلق والملل والإعياء الجسمي والعقلي وعدم معرفة طبيعة العمل، وسوء اندماج العامل داخل بيئة العمل..كلها عوامل تقلل من درجة تكيف العامل مع متطلبات وظيفته اجتماعيا ونفسيا وحتى تقنيا وتكنولوجيا، تؤدي بالعامل إلى ضغوطات نفسية واجتماعية تجره إلى أخطاء عديدة من أهمها ظاهرة حوادث العمل والتي ذهب ضحيتها أرواح بشرية تعد بالآلاف إضافة إلى عواقب وخسائر اقتصادية كبيرة جدا تهدد حياة المجتمعات واقتصاديات الدول.

فظاهرة حوادث العمل تتحكم فيها أسباب وعوامل عديدة ومتنوعة ومتشابكة ومتداخلة تتراوح بين المادية والسيكوسوسولوجية، وإيماننا بماهية العنصر البشري في وقوع الحوادث المهنية، فإن موضوع حوادث العمل يتطلب منا دراسة دقيقة للظروف التي أدت إليها لأنه لا يمكن الحديث عن نجاح برامج الوقاية والأمن الصناعي دون تحديد الأسباب الحقيقية لوقوع حوادث العمل ومصادر الضغوط التي يتعرض لها العامل داخل محيط عمله وخارجه.

وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة مقارنة ظاهرة حوادث العمل في المجال الصناعي في علاقتها بالضغوطات المهنية، حيث توصلنا الى مساهمة الضغوط بدرجة كبيرة في عرقلة تركيز العامل وشرود ذهنه، مما يفقده الكفاءة اللازمة في التعامل مع الآلة وبالتالي الوقوع في الحادث، حيث حاولنا الإجابة على الإشكالية التالية: كيف تساهم الضغوط المهنية في وقوع حوادث العمل داخل المجال الصناعي؟.

خطة الدراسة:

أولا: تحديد الإشكالية:

ثانيا: أهداف الدراسة:

ثالثا: تحديد المفاهيم:

رابعا: المنهج والأدوات المستعملة في الدراسة

خامسا: مجالات الدراسة

سادسا: عينة الدراسة

سابعا: عرض وتحليل نتائج الدراسة

ثامنا: استنتاج عام

أولا: تحديد الإشكالية:

تعتبر المؤسسة مجتمعا مصغرا لها واجباتها وحقوقها الاجتماعية، كتنظيم اجتماعي وجد بطريقة مقصودة من أجل تحقيق أهداف محددة، وهي كوحدة إنتاجية "المصنع" أو غير إنتاجية "مؤسسات خدمائية وإدارات"، تتجه نحوها الدراسات في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية عن طريق الاهتمام بالعوامل الاجتماعية والحضارية التي تقف خلف الظواهر السلبية في مختلف المنظمات كظاهرة حوادث العمل والإصابات المهنية... الخ، حيث أصبحت حوادث العمل تمثل عبئا كبيرا بالنسبة للمؤسسات والدول في جميع أنحاء العالم إلا أن أشكال هذا العبء يختلف من بلد إلى آخر وهذا حسب التطور التكنولوجي وحسب كيفية معالجة هذه الظاهرة.

وأمام هذا الواقع توجهت الدراسات العلمية لدراسة هذه الظاهرة وفهم أسباب وقوعها فتنوعت المقاربات بتنوع المدارس والتخصصات فمنها من أرجعتها إلى عوامل ميكانيكية غير مأمونة وهي المتصلة بالبيئة المحيطة بالعمل، وبمجموع الضغوط التي ينتج عنها الإصابة بالإجهاد الجسمي والإجهاد النفسي، أو العوامل الإنسانية التي تتعلق بالفرد نفسه وخصائص تكوينه البيولوجية وحالته الاقتصادية والاجتماعية.

في الدول العربية بصفة خاصة نجد أن العمال يتمتعون بضعف مستوى التخصص ونقص التجربة والتكوين المهني، هذا ما يجعلهم يجهلون الأخطار المرتبطة بالنشاط الصناعي وبالتالي تكون اليد العاملة مرغمة على التكيف السريع مع المكننة والأدوات الصناعية المعقدة، وهذا لا يتحقق دون أن يسجل تدهورا في الحالة الصحية للعمال والجزائر كغيرها من الدول النامية لا زالت إلى حد الآن تشهد أعدادا كبيرة من الحوادث المهنية هذا رغم الانخفاض الذي شهدته في السنوات الأخيرة لتستقر الإحصائيات عند حوالي 8 آلاف حادث سنة 2004 على سبيل المثال.

وفي دراستنا هذه حاولنا التقرب إلى الظاهرة من خلال ما تمارسه ضغوط العمل على سلوك العاملين فيؤدي بهم إلى الوقوع في الأخطاء والإصابات المهنية، ومنه نطرح التساؤل التالي: كيف تساهم الضغوط المهنية في تعرض العمال لحوادث العمل بالمؤسسة الصناعية الإنتاجية بالجزائر؟.

الفرضيات:

1. كلما كانت متطلبات الوظيفة تفوق مهارات شاغل الوظيفة كلما ارتفع الضغط المهني للعامل وبالتالي ارتفاع معدل

الحوادث.

2. كلما كانت هناك مشاكل تعترض العامل سواء داخل العمل أو خارجه كلما زاد الضغط المهني وبالتالي زيادة

معدل الحوادث.

ثالثا: تحديد المفاهيم:

1. حوادث العمل :

أ. الحادث: هو كل ما يصيب أيا من عناصر الإنتاج ويؤدي إلى خسارة تلحق به .

وقد يكون الحادث نتيجة لتصرف خاطئ من أحد العاملين أثناء العمل أو نتيجة ظروف خارجية ليس بالإمكان السيطرة عليها ولا تفاديها¹³⁰. وإصابات العمل هي فعل خارجي مفاجئ يصيب جسم الإنسان بالضرر سواء كانت أثناء العمل أو بسببه ويترتب عنها أضرارا اجتماعية واقتصادية مختلفة.

ب. حادث العمل: كل حادث يقع بصورة مفاجئة وغير متوقعة ويؤدي إلى إلحاق الضرر بحياة العامل والمجتمع على السواء ، وينشأ أساسا عن صعوبة التكيف التي يلقاها العامل مع بيئة العمل والظروف الفيزيائية والاجتماعية بالإضافة إلى ضغط المشاكل التي يحملها معه من المحيط الخارجي متمثلة في المشاكل الأسرية ومشكل السكن ومشكل التنقل... الخ .

2. الإجهاد :

يعرف الإجهاد بأنه " ردة فعل لما يواجهه الناس من ضغوط زائدة، ومتطلبات متنوعة تلقى على كاهلهم ". الإجهاد هو مسألة شخصية، فحالة ما قد تكون مصدر ضغط لأحدهم، وغير ذات تأثير على آخر. وبالإسقاط على موضوع بحثنا نجد أن العمل يمثل مصدرا أساسيا للإجهاد ، حيث يواجه العمال ضغوطا كثيرة بسبب التراكم في الأعباء والعلاقات السيئة مع الزملاء أو المديرين وقد يكونون معرضين لتغيرات سريعة ومستمرة ، أو غير مدربين التدريب اللازم لمهام عملهم ، بالإضافة إلى التباعد بين متطلبات كل من العمل والمنزل... الخ. وعلى هذا الأساس يمكن أن نميز بين نوعين من الإجهاد مما الإجهاد الجسماني والإجهاد النفساني من منطلق الفروقات التالية: ⁱⁱ

- يصاحب الإجهاد الجسماني انخفاضا ملموسا في مقدرة العامل الإنتاجية .
- يصاحب الإجهاد الجسماني شعورا بعدم المقدرة على مواصلة العمل، بينما يصاحب الإجهاد النفساني شعورا بالرغبة في استبدال العمل بآخر أو تغيير المحيط الذي يعمل فيه.
- يسبب الإجهاد الجسماني انخفاضا مستمرا في مقدرة الفرد الإنتاجية ، في حين يسبب الإجهاد النفساني عدم استقرار هذه المقدرة على حالة معينة فهي في ارتفاع وانخفاض مستمر

3. ضغط العمل :

عرفه بيير ونيومان بأنه " حالة تظهر من خلال تفاعل الفرد مع وظيفته ، وتؤدي به لإحداث تغييرات تجعله ينحرف عن مسار عمله " ⁱⁱⁱ.

وعرفه أرتولدوفيلدمان بأنه " ردود فعل الفرد الناشئة عن عوامل مهددة أو جديدة تواجهه في عمله " ^{iv} وعليه يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها " تلك الأعباء التي تقع على العامل المرتبطة بوظيفته والتي لها انعكاسات سلبية على سلوكياته ، ومن بين هذه السلوكيات السلبية التورط في حوادث العمل " .

4. بيئة العمل:

تتكون بيئة العمل مجتمعة من نظافة وتهوية وإضاءة وضوضاء، وتوفير مقومات الأمن والسلامة ، وتحديد ساعات العمل والعلاقات الوظيفية وغيرها من الأمور التي تؤثر على صحة ونفسية العاملين^v. ونقصد بها التي يؤدي في ظلها شاغل الوظيفة مهامه، ونسبة تواجده فيها من فترة عمله الإجمالي، سواء كانت داخل الورش أو في بيئة العمل الخارجية ، كتعرضه للحرارة والضجيج والغبار وغيرها من الظروف الفيزيائية، إضافة إلى طبيعة العلاقات الشخصية المرتبطة بالعمل(العلاقات مع الرؤساء والزملاء).

ثانيا: أهداف الدراسة:

يعتبر موضوع حوادث العمل وعلاقته بالضغوط المهنية من المواضيع الهامة التي ينبغي إجراء البحوث العلمية والموضوعية حولها، لذلك نحاول من خلال بحثنا هذا الوصول إلى الأهداف التالية:

1. إبراز مدى تأثير الضغوط المهنية على ارتفاع أو انخفاض حوادث العمل.
2. تحديد العلاقة بين الضغوط المهنية وظاهرة حوادث العمل في الوسط الصناعي.
3. محاولة الكشف عن مدى وعي المسؤولين والعمال بدرجة ارتباط حوادث العمل بما يتعرضون له من ضغوط مهنية مختلفة تهدد فعالية البرامج الوقائية داخل المؤسسة .

رابعا: منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

1. المنهج:

المنهج هو بقطعة استمولوجية يتكون من أبعاده الثلاث البعد المعرفي والبعد التقني والبعد المتعلق بالخطوات^{vii} وتختلف مناهج البحث في العلوم الاجتماعية باختلاف مظاهر الواقع الاجتماعي المعقد كما وكيفا حيث أن طبيعة كل دراسة والهدف منها هي التي تحدد نوع المنهج المتبع وأدوات جمع وتحليل البيانات وباعتبار أن بحثنا يدور حول ظاهرة حوادث العمل ، فإن هذا الموضوع يتطلب منهج معين يسمح بالاحتكاك بالوسط الاجتماعي المهني داخل المؤسسة محل الدراسة الميدانية ، والمنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الأنسب الذي يسمح بوصف هذه الظاهرة وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كفيًا وكما من أجل الحصول على نتائج علمية وموضوعية ، ويمكن تعريف المنهج الوصفي بأنه " طريقة من طرق التحليل بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اجتماعية أو سكان معينين .^{vii}

حيث لا يكتفي الباحث عند استخدام هذا المنهج بمجرد " الوصف " بل عليه أن يستخلص الدلالات والمعاني المختلفة التي تنطوي عليها البيانات والمعلومات التي أمكن الحصول عليها وهذا يدفعه إلى ربط بعض الظواهر ببعضها ، واكتساب العلاقة بين المتغيرات وإعطاء ذلك كله التفسير الملائم.

2. التقنيات المستعملة:

قصد بناء استمارة المقابلة التي هي التقنية الأساسية في بحثنا بناء علميا وموضوعيا يخدم أغراض البحث، تطلب منا كمرحلة أولى استخدام بعض الأدوات والتقنيات المساعدة مثل الملاحظة المباشرة من أجل التعرف أكثر على ميدان البحث ، وفهم بعض الحالات والعوامل المضاعفة لوقوع الحوادث كموقع ومكان العمل ومختلف الظروف التي يتم فيها العمل، بالإضافة إلى القيام ببعض المقابلات مع بعض العمال وطرح بعض الأسئلة التي ساعدتنا في بناء الاستمارة. ويرجع اعتمادنا على تقنية الاستمارة بالمقابلة لأنها الوسيلة العلمية الأفضل للاحتكاك والاتصال المباشر بالعمال المصابين . كما أن عينة البحث لها مستوى تعليمي متوسط لا يسمح لهم بفهم محتوى كل الأسئلة المطروحة في الاستمارة، لذا حضورنا كان ضروريا لتوضيح بعض الأسئلة التي تبدو لهم غامضة.

خامسا: مجالات الدراسة

1. المجال المكاني: ويشمل مؤسسة كوسيدار للقنوات- بولاية الأغواط- والتي يكمن نشاطها في تمديد قنوات النفط. ويحدد عدد عمالها ب: 390 عاملا .

2. المجال الزمني: ويتمثل في جمع الإحصائيات المتعلقة بالحوادث التي وقعت في سنة 2010

3. المجال البشري: ونقصد به العمال الذين يشتغلون بالمؤسسة، والموجودين بسجلات العاملين

المصابين (أخذ منهم كعينة للدراسة العمال المصابين لسنة 2010).

سادسا: كيفية تحديد عينة الدراسة:

يعتبر اختيار العينة من أهم خطوات البحث التي يتركز عليها الباحث في إنجاز بحثه : " فهي تمثل مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين، تمر بمجموعة من العمليات^{viii} و التي تسمح لنا بانتقاء مجموعة البحث والتي يجب ممثلة للمجتمع.

ومنه وبعد الإطلاع على الإحصائيات التي تحصلنا عليها من قبل الجهات المسؤولة في المؤسسة والخاصة بالمصابين لسنة 2010 والمقدر عددهم ب:44 عاملا تعرضوا للحوادث، وقمنا باستعمال المسح الشامل لهذه السنة، وهو الأمر الذي ساعدنا على الإتصال بكل العمال الذين تعرضوا للحوادث خلال هذه السنة من اجل استجوابهم.

سابعاً: تحليل البيانات وعرض النتائج

الجدول رقم (01): خاص بالمستوى التعليمي للمبحوثين.

فئات المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
أمي	07	15.90%
ابتدائي	12	27.27%
متوسط	13	29.54%
ثانوي	10	22.72%
جامعي	02	4.54%
المجموع	44	100%

يتضح لنا من خلال الجدول أن معظم المبحوثين لديهم مستوى تعليمي متوسط بنسبة 29.54% تليها فئة العمال التي لديها مستوى تعليمي ابتدائي بنسبة 27.27% بينما من العمال الذين لديهم مستوى جامعي نجد فقط 4.54%.

الجدول رقم(02):خاص بأقدمية المبحوثين

الأقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
1 - 5	29	65.90%
6 - 10	08	18.18%
11 - 15	04	09.09%
ما فوق 15 سنة	03	6.81%
المجموع	44	100%

يتبين من خلال الجدول أن أغلب المبحوثين هم من فئة العمال ذوي الأقدمية التي تتراوح ما بين (1-5) سنوات وذلك بنسبة 65.90% تليها فئة العمال التي لها أدمية من (6-10) بنسبة 18.18%، ومنه نستنتج أن أغلبية العمال لديهم أدمية أقل من خمس سنوات تتميز بالمعرفة الجزئية لكل العمل من تقنيات فنية وسرعة، وكذا معرفة المخاطر التي يمكن

أن تحدث جراء التعامل مع الآلات ونقص الكفاءة مما يجعل العامل لا يحسن التصرف أثناء حدوث خلل أو أثناء وقوع حادث على عكس العامل الذي لديه الاقدمية الذي يتميز بالحذر في كل تصرفاته وتحركاته خاصة أمام الآلة وكذا إدراكه للخطر، إذا فالعمال الجدد لديهم خبرة وبالتالي نقص تجربتهم عن خبايا العمل ومخاطره مما يجعلهم عرضة للوقوع في الحوادث والأخطاء مقارنة مع العمال ذوي التجربة الطويلة.

الجدول رقم (03):المستوى التعليمي للمبجوثين وعلاقته بالتكيف مع الآلة:

المجموع	جامعي		ثانوي		متوسط		ابتدائي		أمي		المستوى التعليمي التكيف مع الآلة	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
18.18	08	50	01	40	04	7.69	01	8.33	01	14.28	01	بسهولة
20.45	09	50	01	30	03	7.69	01	16.66	02	28.57	02	نوعا ما
61.36	27	-	-	30	03	84.61	11	75	09	57.14	04	بصعوبة
100	44	100	02	100	10	100	13	100	12	100	07	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن أغلب العمال صرحوا بأنهم يتكيفون مع الآلة بصعوبة وذلك بنسبة 61.36% مدعمة بفتة العمال من ذوي المستوى التعليمي المتوسط والابتدائي بنسبة 84.61% و 75% على التوالي، في حين هناك من صرح بأنه يتكيف مع الآلة بسهولة وذلك بنسبة 18.18% مدعمة بفتة العمال ذوي التعليم الجامعي والثانوي بنسبة 50% و 40% على التوالي.

من خلال هذا يتبين هناك علاقة كبيرة بين المستوى التعليمي للمبجوثين وبين مستوى التكيف مع الآلة ، فكلما زاد المستوى التعليمي للعامل كلما كان تكيفه مع الآلة سهلا ، والعكس كلما كان المستوى التعليمي منخفضا كلما زادت معاناة العامل في التكيف مع الآلات فالعامل الذي لديه مستوى تعليمي منخفض نجده يشعر بالانبهار أمام الآلة وينتابه نوع من الاغتراب عن الآلة وبالتالي يصبح قاصر عن الإدراك الشمولي للآلة والتعامل معها مما يجره إلى الاغتراب عن العمل في حد ذاته، وبما أن أغلب المبجوثين لديهم مستوى تعليمي متوسط وابتدائي هذا ما يجعلهم يعانون من زيادة عبء العمل الناتج عن صعوبة التكيف مع الآلات التي تتطلب المهارة الكبيرة والانتباه والحذر في كل لحظة من العمل لأنها تحتوي على أخطار يصعب على العامل الذي لم يتحكم فيها أن يتجنبها ، وعادة ما يتميز هؤلاء بالتسرع واستخدام القوة في التعامل مع الآلة رغبة منهم لتغطية سوء التوافق مع الآلة مما يدفعه لارتكاب الأخطاء والحوادث. إذا يساهم المستوى التعليمي العالي في التقليل من الحمل الزائد على العمال بحيث يسهل تكيف العامل مع متطلبات وظيفته ويزيد من ثقته في نفسه مما يجنبه ارتكاب الأخطاء والتعرض للحوادث .

الجدول رقم (04): يوضح العلاقة بين الأقدمية ومدى التحكم في العمل

المجموع	أكثر من 15		15 - 11		10 - 6		5 - 1		مدة الأقدمية	التحكم في أداء العمل
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%		
27.27	12	100	03	75	03	50	04	6.84	02	تحكم كلي
63.63	28	-	-	25	01	37.5	03	82.75	24	نوعا ما
09.09	04	-	-	-	-	12.25	01	10.34	03	غير متحكم
100	44	100	03	100	04	100	08	100	29	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن أكبر فئة من المبحوثين صرحوا بان تحكمهم في أداء العمل نوعا ما فقط بنسبة 63.63% مدعمة بفئة العمال التي لها أقدمية من (1-5) في حين نلاحظ أن فئة العمال الذين صرحوا بالتحكم الكلي في أداء عملهم بنسبة 27.27% مدعمة بفئة العمال التي لها أقدمية من (11-15) بنسبة 75%، أما فئة العمال الذين صرحوا بعدم تحكمهم في أداء العمل فكانت نسبتهم 09.09% مدعمة بفئة العمال الذين لهم أقدمية من (6-10) سنوات. من الجدول نجد أن أغلبية العمال هم من فئة الأقدمية الأقل من 05 سنوات ولعل أهم ما يميز هذه الفئة هي حداثة التحاقهم بالعمل وبالتالي قلة معرفتهم بتفاصيل العمل من بينها عدم التحكم التام في أداء الدور المسند إليهم وهذا راجع إلى قلة الخبرة وكذا الحاجة إلى التدريب مما يجعل العامل يبذل قصارى جهده من اجل فرض نفسه داخل العمل، هذا النقص في التحكم في الأداء الوظيفي يخلق له نوعا من الضغط، بمعنى أنه كلما كان الفرد لا يمتلك من المهارات والقدرات ما يتوافق مع وظيفته كلما زادت معاناته من ضغوط العمل، وتلعب الأقدمية دورا مؤثرا في تحديد استجابة العامل للضغوط وكيفية التعامل معها من خلال أداء دوره بشكل صحيح ودون معاناة أو ضغط كونه متحكم فيه بصورة جيدة، إذا فالفترة الأولى من عمل الأفراد تنسم عادة بعدم الوضوح والغموض وضعف الثقة بالنفس، كل هذه العوامل تساهم في نقص تفاعلهم وسوء تكيفهم مع متطلبات الأدوار المسندة إليهم. وهذا ما يدفع العامل الجديد يعمل على إثبات جدارته وإظهار تأقلمه التام مع دوره وأمام عدم تكوّن و اكتساب عادات العمل المأمونة وكذا عدم معرفته لأماكن الخطر أو عدم معرفة كيفية تجنبه الأخطار تجعله عرضة للتورط في الحوادث المهني.

حسب النتائج التي تحصلنا عليها والمستخلصة من خلال الجداول الإحصائية السابقة والتي تُظهر العلاقة بين عبء الدور الناتج عن سوء تكيف العمال مع متطلبات العمل وعلاقته بالحوادث المهنية، بحيث وجدنا أن أغلب المبحوثين ورغم تراوح أعمارهم ما بين (20-29) سنة و (30-39) سنة إلا أنهم يعانون من زيادة عبء العمل والذي تنوعت مصادره بداية بالعبء الناتج عن تدني المستوى التعليمي للمبحوثين، حيث لا يتعدى مستوى أغليبيتهم الابتدائي أو المتوسط في أحسن الحالات، وبالتالي فهم يتميزون بثقافة بسيطة لا ترقى إلى مستوى الثقافة التنظيمية للمؤسسة تُصعّب من تكيفهم مع الحياة

المهنية وبالأخص التكيف مع الآلات، حيث وجدنا أنهم يعانون سوء التكيف معها وصعوبة التحكم فيها نظرا لما تتطلبه من مهارة كبيرة وانتباه وحذر لتجنب الأخطار التي تتجم عنها.

إذا فالمستوى التعليمي المتدني يشكل مصدرا للضغط، لأنهم يفتقرون إلى الاستعدادات الفكرية والذهنية التي تسمح لهم بالتكيف مع متطلبات العمل وأدائها بكل تحكم، بعيدا عن الأخطاء والحوادث.

كما وجدنا أن أغلب المصابين يفتقرون إلى الخبرة والمعرفة الكافية بحيثيات عملهم، فأقدمية أغلبهم لا تفوق 05 سنوات، وبالتالي لم تتكون لديهم بعد عادات العمل المأمونة بمعرفة مكان الخطر وكيفية التصرف لتجنبه. إذا فقلة الخبرة والأقدمية بالعمل تشكل مصدر ضغط على صاحبها تدفعه إلى ارتكاب الأخطاء والوقوع في الحوادث.

وهناك مصدر آخر للضغط، ويتمثل في عدم اهتمام المؤسسة بعامل التدريب المهني الذي يسمح للعمال بتدراك النقائص التي يعانون منها لتحقيق التكيف التام مع متطلبات العمل، ويزيد كذلك في ثقة العمال بأنفسهم، إذا فنقص التدريب المهني وعدم فاعليته لم يسمح للعمال بالتكيف مع الآلات مما زاد من عبء العمل عليهم و انعكس على معنوياتهم كالتعب والتمارض والتعرض للحوادث، وتوصلنا كذلك إلى أن هناك عبء زائد على العمال ناتج عن عدم تناسب كمية العمل المطالبين بتحقيقها مع كمية الوقت المتاحة لإنجازها أي أن ثقل حجم العمل اليومي يسبب للعمال الإعياء والإجهاد الذي ينعكس على معنوياتهم وسلوكياتهم ما يجعلهم معرضون أكثر للحوادث المهنية أثناء تأدية العمل.

ومن خلال هذه الاستنتاجات توصلنا إلى أن العمال يعانون حملا زائدا ناتجا عن سوء تكيفهم مع متطلبات العمل مما يؤثر في مستوى رضاهم ودافعيتهم، مما يجعلهم عرضة للوقوع في الحوادث المهنية.

الجدول رقم (05): يوضح المشاكل التي قد تسبب الضغوط للعمال

النسبة المئوية	التكرارات	المشاكل التي قد تعترض العامل
39.21%	20	نقص الأجر
19.60%	10	نقص الوسائل الوقائية
20.45%	09	قدم الآلات ونقص أدوات العمل
13.72%	07	مشاكل عائلية السكن التنقل
9.80%	05	مشاكل أخرى
100%	51	المجموع

من خلال تحليلنا لهذا الجدول نجد أن معظم العمال المبحوثين يعانون من نقص الأجرة كمشكل داخلي وذلك بنسبة 45.45%، يليها مباشرة معاناة العمال من مشكل نقص الوسائل الوقائية بنسبة 22.72%، ثم تليها فئة العمال التي تشتمل من مشكل قدم الآلات ونقص أدوات العمل بنسبة 18.91%، في حين نجد نسبة 13.72% من العمال يعانون من مشاكل خارجية كالسكن ومشكل التنقل، ونجد أن 10.81 من العمال يعانون من مشاكل داخلية أخرى متفرقة.

ومنه نستنتج أن كثرة وتراكم المشاكل الداخلية في المؤسسة تؤثر على العامل وتعيقه أثناء أدائه لعمله، وتتجلى هذه المشاكل الداخلية بالدرجة الأولى في مشكل نقص الأجر مما يوضح لنا أن المؤسسة لا تعتني بموردها البشري بدرجة كافية من ناحية الأجور وبعبارة أدق أنه ليس هناك تقييم فعلي وحقيقي لحجم الجهود المبذولة من طرف العمال وكذا درجة صعوبة العمل وخطورته، وأمام هذا الواقع والمتطلبات الخارجية- الأسرية- يلجأ بعض العمال إلى البحث عن عمل ونشاط إضافي حتى يتمكن من سد الحاجات الأسرية، وهذا ما التمسناه في تصريحات بعض العمال، كل هذه الأمور لها وقع سلبي على العامل، فمن جهة نقص الأجر وعدم كفايته لمتطلبات الحياة نظرا لغلاء المعيشة، وكذا تبعه الناتج عن الجهود الذي يبذله داخل المؤسسة وخارجها أي في الأعمال الأخرى، كل هذه الأعباء تؤثر على العامل من حيث اتجاهه للعمل، وكذا تجعله شارد الذهن بعيدا عن التركيز أي يقل تحكمه في العمل وانتباهه وحذره وبالتالي تجعله عرضة للحوادث.

أما بالنسبة لمشكل نقص الوسائل الوقائية الناجم عن سوء التسيير والتنظيم والإهمال من طرف المؤسسة، وأمام إدراك العامل لهذا المشكل يجعله يعمل بدون راحة واطمئنان مما يؤثر على تركيزه ورضاه عن العمل، كذلك الأمر بالنسبة لقدم الآلات ونقص أدوات العمل التي تشكل خطرا على العامل.

بالإضافة إلى أنه كلما كثرت المشاكل الخارجية مثل مشكل السكن ومشكل التنقل و المشاكل العائلية كلما أثر ذلك على نفسية العامل و بالتالي تؤثر على طريقة أدائه لعمله ، فيمكن إرجاع مشكل السكن إلى عدم امتلاك العمال لمسكن لائق ومريح كالمساكن القصدية مثلا ، أو ليس لديه مسكن خاص بعائلته وأمام هذه الوضعية التي تقع على عاتق العامل تجعله يعمل مشتت الانتباه وشارد الذهن فيقل تركيزه وتكثر أخطاؤه مما يجعله عرضة للحوادث نفس الشيء بالنسبة لما تسببه المشاكل العائلية كتلك الخلافات التي تنشأ بين العامل وزوجته أو بين العامل وأولاده والتي يمكن إرجاعها إلى عدم تلبية حاجياتهم الأسرية وتدني القدرة الشرائية لأسرة العامل، أو مرض أحد أفراد أسرته.

كل هذه العوامل تشكل حملا على العامل أي أن ما يعترضه من مشاكل خارج العمل لها وقع سلبي على نفسيته ومعنوياته داخل مكان العمل مما ينتج عنه عدم التحكم في الأداء نتيجة عدم التركيز و الانتباه مما يزيد احتمال تعرضه للحوادث .

الجدول رقم (06): يوضح الظروف الفيزيائية التي تعيق المبحوثين.

النسبة	التكرار	الظروف الفيزيائية
9.09%	04	الغبار
40.9%	18	الحرارة
27.27%	12	الضجيج
4.54%	02	عدم نظافة المكان والفوضى
4.54%	02	الغبار والحرارة
9.09%	04	الحرارة والضجيج
4.54%	02	الغبار والضجيج
100%	44	المجموع

نلاحظ أن اغلب المبحوثين صرحوا بأن أكثر العراقل الفيزيائية التي تعترضهم في مكان العمل هي الحرارة المرتفعة أثناء العمل وذلك بنسبة 40.90% تليها فئة العمال التي تشتكي من شدة الضجيج بنسبة 27.27%، وهناك فئة من العمال اشتكت من العاملين معا (حرارة وضجيج) وذلك بنسبة 9.09% وبنفس النسبة اشتكت فئة من العمال من عامل الغبار، في حين انقسم باقي المبحوثين بين عامل عدم نظافة المكان أو الغبار والحرارة أو الغبار والضجيج وذلك بنسبة 4.54% لكل منها.

نلاحظ أن الاتجاه العام للمبحوثين يميل إلى فئة العمال الذين يعانون من ارتفاع معدل الحرارة وذلك بحكم المنطقة الجغرافية التي تتواجد فيها المؤسسة، بالأخص في فصل الصيف. فعامل ارتفاع الحرارة له آثار على السير الحسن للعمل ومن الآثار التي يمكن أن تتجر عنها ارتفاع معدل حوادث العمل بحيث أن الأجواء الحارة تسبب تعباً وإرهاقاً للعامل يقلل من تركيزه وانتباهه مما يؤدي بالعامل إلى نزع وسائل الوقاية مما يجعله عرضة للإصابات، كما يجد العامل صعوبة في التنفس هذا ما يجعله يرتخي أمام سير الآلات مما قد يؤدي به إلى التعرض إلى الحوادث.

كما أن هناك فئة من العمال اشتكت من الضجيج والأصوات الصادرة عن آلات العمل، وبالتالي فالضوضاء تشكل مصدر ضغط يثير الأعصاب ويؤثر على السمع مع مرور الوقت إذا فالضجيج له وقع سلبي على العمال، بحيث أنه يشوش انتباه العامل ويثير أعصابه وحالته الانفعالية، كما يؤثر على سماع العامل لعوامل التنبيه من الخطر. إضافة إلى هذين العاملين (الحرارة والضجيج) تتدخل عوامل أخرى كذلك في عرقلة العمل وزيادة الحوادث، كفضوى المكان، لكن لا نقول أنها في كل الأحوال تؤثر على العاملين لأنهم يختلفون في الإدراك فهناك من يرى أنها تشكل مصدرا للضغط وهناك من لا يبالي أي متكيف معها.

الجدول رقم(07): يوضح مدى انتباه العامل أثناء وقوعه في الحادث وصفة التعرض للظروف الفيزيائية

صفة التعرض للظروف الانتباه	دائما		غالبا		نادرا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
منتبه	04	36.36	03	12	05	62.5	12	27.27
غير منتبه	07	63.63	22	88	03	37.5	32	72.72
المجموع	11	100	25	100	08	100	44	100

من خلال تحليلنا للجدول نلاحظ أن اكبر فئة من المبحوثين صرحوا بأنهم غير منتبهين أثناء وقوعهم في الحوادث، وذلك بنسبة 72.72% أغلبهم صرحوا بأن تعرضهم للحوادث يكون في أغلب الأحيان وذلك بنسبة 88%، في حين مثلت فئة العمال الذين كانوا منتبهين أثناء الوقوع في الحادث 27.27% أغلبهم صرح بأن تعرض للظروف يكون نادرا بنسبة 62.5%.

من خلال الجدول نستنتج أن هناك علاقة بين صفة التعرض للظروف الفيزيائية ودرجة انتباه العمال في العمل، حيث نلاحظ أن أغلب المبحوثين كانوا غير منتبهين أثناء وقوعهم في الحادث أغلبهم عبر عن تضايقه من الظروف الفيزيائية التي تواجهه في أغلب فترات العمل مما يعكس على أدائه وتركيزه في العمل؛ إذا فظروف العمل السيئة وصفة التعرض لها تؤثر على العامل وتعيقه مشكلة له عيبا يؤدي به إلى الابتعاد عن التركيز وعدم الانتباه وبالتالي التأثير على سلوكه، فمثلا التعرض لدرجات كبيرة من الحرارة يؤثر على العامل بشكل سلبي بحيث تجعله يشعر بالضيق فيركز على نفسه محاولا تفادي جزءا منها بالمقابل يقلل من انتباهه في العمل مما يزيد في أخطائه، وبالتالي فالظروف الفيزيائية وصفة التعرض لها تلعب دورا سلبيا بحيث تشكل حملا زائدا يؤثر على تركيز العامل مما يجعله ينحرف عن السلوك السليم من حيث الأداء ومن حيث السلوكيات الآمنة التي قد تجر به إلى الوقوع في حوادث العمل.

جدول رقم(08): يوضح فترة وقوع الحادث

فترة وقوع الحادث	التكرار	النسبة
بداية العمل	03	6.81%
وسط العمل	11	25%
نهاية العمل	30	68.18%
المجموع	44	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن معظم الحوادث التي وقعت بالمؤسسة كانت في نهاية العمل بنسبة: 68.18%، تليها الحوادث التي وقعت في وسط العمل بنسبة: 25%، وأقل عدد من الحوادث يقع في بداية العمل بنسبة: 6.81%. من خلال هذه النسب نلاحظ أن عدد الحوادث يتزايد عند نهاية العمل وهذا يوضح أن هناك علاقة مباشرة بين معدل الحوادث ودرجة الإجهاد، حيث أن معدل الحوادث يزداد في الفترات التي يكون فيها الأفراد مجهودون للغاية، لكن رغم أن الإجهاد يبلغ مدها قبل فترة الراحة، أي في وسط العمل إلا أن معدل الحوادث ليس مرتفعا بالشكل الذي يكون فيه عند نهاية العمل وهذا نفسه بقول العمال بأن طول ساعات العمل يخلق فيهم نوعا من الملل والإعياء العقلي وهذا ما يسمى بالإجهاد النفسي أي أن الإجهاد البدني الذي يصيب العمال وسط العمل ستدعم بإجهاد نفسي عند نهاية العمل مما يؤدي إلى ارتفاع معدل الحوادث في هذه الفترة بشكل كبير.

الجدول رقم (09): يوضح فترة وقوع الحادث وعلاقته بسبب التعب لدى المبحوثين

سبب التعب فترة الحادث	كمية الجهد المبذول		نقص التكيف مع الآلة		طول العمل		السرعة في العمل		المجموع	
	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
بداية العمل	/	/	01	16.66	02	6.25	/	/	03	6.81
وسط العمل	01	33.33	03	50	06	18.75	01	33.33	11	25
نهاية العمل	02	66.66	02	33.33	24	75	02	66.66	30	68.18
المجموع	03	100	06	100	32	100	03	100	44	100

نلاحظ أن الاتجاه العام لهذا الجدول يتمثل في أن أكثر فترة وقعت فيها الحوادث هي فترة نهاية العمل وذلك بنسبة 68.18%، تدعمها فئة العمال الذين أرجعوا سبب التعب إلى طول ساعات العمل بنسبة 75%، تليها فئة العمال الذين تعرضوا للحوادث في فترة وسط العمل بنسبة 25% مدعمة بفئة العمال الذين أرجعوا سبب التعب إلى كمية الجهد المبذول والسرعة في العمل بنسبة 33.33%، في حين نجد أن العمال الذين تعرضوا إلى حوادث في الفترة الصباحية نسبتهم 6.81% وهي مدعمة بفئة العمال الذين أرجعوا سبب التعب إلى نقص التكيف مع الآلة بنسبة 16.66%. من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب الحوادث المهنية قد وقعت في فترة نهاية العمل بالمقابل صرح العمال بأن طول ساعات العمل يشكل مصدرا للتعب والتي تبلغ عشر ساعات يوميا، ومنه يمكن القول أن هناك علاقة بين طول ساعات العمل وبين زيادة الحوادث في الفترة المسائية، ويمكن تفسير هذه العلاقة بأن طول ساعات العمل تشكل عبئا كبيرا على عاتق العمال وبالتالي تشكل مصدرا للضغط فالعامل في فترة بداية العمل يكون في حالة بدنية ونفسية جيدة، ولكن مع مرور الوقت يبدأ التراجع في النشاط ونقص التركيز نتيجة الجهد المبذول. في ظل العمل لساعات طويلة يزيد إجهاده النفسي والبدني مما يجعله عرضة للتورط في الحوادث.

وهذا ما توصل إليه الباحثون في العلاقات الإنسانية أن الإجهاد وحده يمثل أهم سبب من أسباب الحوادث الصناعية ، وقد استندوا في هذا الرأي إلى زيادة معدل الحوادث بزيادة ساعات العمل، حيث أن درجات إجهاد الفرد تتزايد بتزايد الساعات التي يعملها ، كما أن معدل الحوادث عند نهاية العمل يكون بنسبة أكبر منه في الساعات الأولى.

إذا أمعنا النظر في الجداول الإحصائية المتعلقة بالفرضية الثانية والتي تدور حول الضغوط المهنية الناتجة عن سوء التكيف العمالي مع بيئة العمل (الظروف الفيزيائية-علاقات العمل) إضافة إلى المشاكل الداخلية والخارجية التي تواجههم ، فإنه يمكننا الخروج بعدة استنتاجات: أولها أن الحالة المدنية للعمال لها دخل في وقوع الحوادث وهذا راجع إلى أن المشاكل الاجتماعية التي تقع على عاتق العمال المتزوجين بصفة خاصة كمشكل غلاء المعيشة ومشكل السكن والتنقل ومختلف المشاكل الأسرية تمثل أعباء إضافية لها وقع سلبي على نفسية العامل وتفكيره أثناء قيامه بعمله، حيث أنها تفقده جزءا كبيرا من انتباهه وتركيزه، الأمر الذي يقوده إلى الوقوع في حوادث العمل، هذا إضافة إلى بعض المشاكل الداخلية التي تشكل مصدرا من مصادر الضغوط، كنقص الأجر مثلا، والذي يرى فيه العمال بأنه محجف في حقهم نظرا لصعوبة العمل الذي يؤديه وخطورته وكمية الجهد المبذول من طرفهم، هذا بالإضافة إلى الظروف الفيزيائية التي تعرقل السير الحسن للعمل وتهدد أمان العامل ، لأن عوامل كالحرارة والضجيج تشكل مصدر ضغط ينعكس سلبا على نفسية العمال ومعنوياتهم، وبالتالي يقل تركيزهم فتكثر الأخطاء والحوادث، أي أن هناك علاقة بين ضغوط الظروف الفيزيائية وحوادث العمل.

إضافة إلى هذا لا يجب إغفال الضغط الذي تفرضه طول ساعات العمل وتأثيراتها السلبية على العمال فهي تتسبب في إجهاد العامل بدنيا ونفسيا مما يجعله عرضة للحوادث، وكذلك يشكل التعارض بين دور العامل في عمله ودوره الأسري مصدرا مهما من مصادر الضغوط، لأن قضاء العامل وقتا كبيرا في العمل يجعله يهمل بعض متطلباته كأب أو كزوج مما يؤثر على نفسية العامل ويجعله شارد الذهن وبالتالي يكون أكثر عرضة للحوادث.

كما أن هناك مصدر آخر للضغوط يتمثل في العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل، كالعلاقة بين العامل ورئيسه و التي يمكن أن تشكل عبئا زائدا على العامل جراء سوء المعاملة كالإكثار من اللوم والرقابة الصارمة والتهديد وعدم إشراكه في تحديد طريقة العمل، مما يؤثر على رضاه ودافعيته تجاه العمل فيقل تركيزه وانتباهه أثناء أدائه لعمله مما يجعله يتعرض للحوادث.

إضافة إلى ذلك تشكل العلاقة مع الزملاء مصدرا آخر من مصادر الضغوط، لأنها كلما ابتعدت عن التعاون والمودة بين العمال زادت حدة التوتر والقلق، وانتشرت الروح العدائية بينهم، وبالتالي تكثر المشاكل الاجتماعية التي تقلل درجة تركيزهم في العمل مما يترتب عنه كثرة الحوادث.

استنتاجات:

يتبين لنا من خلال تحليل الجداول والبيانات المتعلقة بالدراسة أن هناك مصدران هامين للضغوط المهنية يتسببان في تعرض العمال لحوادث مختلفة، الأول يتعلق بمتطلبات الوظيفة إذا لم تتوافق مع إمكانيات وقدرات العامل واستعداداته فإنها تشكل له حملا زائدا، ومن بين أهم المؤشرات التي استعنا بها لقياس هذا الضغط المستوى التعليمي للمبجوثين الذي لا يتجاوز المتوسط لدى غالبيتهم وما يترتب عنه من نقص في الاستعداد الفكري والذهني يصعب من مأموريتهم للتأقلم والتكيف مع طريقة العمل المبرمجة، ومع ثقافة تنظيم العمل المتبعة والتي تفوق ثقافتهم البسيطة، هذا الأمر يجعل مهمة تحكمهم في العمل صعبة التحقيق ويقودهم إلى ارتكاب هفوات وأخطاء تؤدي بهم إلى الوقوع في الحوادث.

للأقدمية تأثير كبير في الزيادة أو التقليل من الحوادث، بحيث أنه كلما زادت الأقدمية زاد التحكم في العمل ونقل حدة الضغوط المؤدية للحوادث، والعكس فنقص أدمية العامل يزيد نقص تحكمه في العمل لأنه يفقد المهارات اللازمة في أدائه ويجهل مكامن الأخطار وكيفية تفاديها، وما يزيد من سوء تكيفه مع متطلبات وظيفته إضافة إلى نقص الخبرة

والأقدمية هو نقص التدريب الذي شأنه لو كان مفيدا أن يساعد العمال على التحكم أكثر في عملهم ويخفف عنهم حدة الضغوط ويقلل نسبة تعرضهم للحوادث.

عدم وجود توافق بين كمية العمل المطالب العامل بتحقيقها وكمية الوقت المتاح لإنجازها تشكل حملا زائدا على العامل يفقده تركيزه نتيجة التعب والإرهاق الذي يصيبه مما يجعله يبتعد عن السلوك السليم والأمن وبالتالي الوقوع في الأخطاء والحوادث نتيجة التسرع وعدم الانتباه.

أما بالنسبة للضغوط التي تمارسها ظروف العمل سواء كانت فيزيقية أو العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل إضافة إلى المشاكل الخارجية والداخلية التي تواجه العامل، فإنها تنجز إلى عدة مصادر أهمها: المشاكل الاجتماعية والاهتمامات العائلية التي ترافق العامل إلى عمله، فالعامل يأتي إلى العمل محملا بأعباء ومشاكل اجتماعية مختلفة تؤثر على تركيزه وحضوره الذهني نتيجة انغماسه في التفكير فيها، فيصبح شارد الذهن مشتت الفكر وتولد لديه قابلية أكبر للوقوع في الحوادث.

هذا إضافة لما تفرضه القوانين الداخلية من ضغوط كالعامل مثلا لساعات طويلة تجعل العامل يعمل تحت وطأة ضغط تعارض دوره في العمل ودوره الأسري، مما يسبب له ضيقا وتوترا نتيجة صعوبة التوفيق بين الدورين هذا، من جهة، ومن جهة أخرى فإن طول ساعات العمل يؤدي إلى إجهاد العامل نفسيا وبدنيا فيقل تركيزه وانتباهه ويجد نفسه عرضة لخطر الحوادث.

- أما الظروف الفيزيقية غير الملائمة فهي تشكل عبئا كبيرا على العمال كالحرارة والضجيج والغبار مما قد يتسبب في وقوع حوادث وإصابات.

طبيعة العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل لها دور كبير في الزيادة أو التقليل من حدة الضغوط المهنية، وبالتالي الزيادة أو التقليل من الحوادث، فكلما ساد التعاون والتفاهم والاحترام بين العمال أنفسهم وفيما بين العمال ورؤسائهم كلما انخفض مستوى الضغط والتوتر والعكس، كلما سادت المنافسة السلبية والصراع زادت حدة التوتر والقلق لدى العمال مما ينعكس سلبا على سلوكياتهم ويجرهم إلى الوقوع في الحوادث.

كخلاصة: وجدنا أن هناك علاقة كبيرة بين الضغوط المهنية وحوادث العمل، بحيث أن زيادة الأعباء على العمال سواء تلك المتعلقة بهم كمشاكلهم الاجتماعية، نقص خبراتهم، تدني مستواهم التعليمي، ونقص قدراتهم بما يتناسب مع متطلبات وظائفهم. أو تلك الأعباء الناجمة عن بيئة العمل كالعلاقات العمل، الأجور، نقص وسائل الوقاية... الخ، والظروف الفيزيقية (حرارة، ضوضاء، غبار، الفوضى وعدم نظافة المكان...) كل هاته الأعباء مجتمعة تسبب ضغوطا عالية تؤثر على تركيز العمال ودرجة انتباههم في العمل مما تجعلهم هدفا سهلا للوقوع في الحوادث.