



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة -
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا



مطبوعة بيداغوجية في مقياس:

إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل

موجهة لطلبة السنة ثانية ماستر علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية

وحدة التعليم: أساسية
طبيعة المقياس: سداسي
إعداد: د. تلالي نبيلة
الرتبة: أستاذ محاضر أ

السنة الجامعية: 2024 - 2025

فهرس المطبوعة وفق عرض التكوين

الصفحة	المحتوى
05	أهداف المادة العلمية الخاصة بمقياس إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل.
06-05	مقدمة عامة
07	المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية.
15-08	محاضرة رقم (01): نشأة وتطور إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.
21-16	محاضرة رقم (02): مفهوم إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.
27-22	محاضرة رقم (03): مظاهر المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.
28	المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية والاجتماعية في العمل.
39-29	محاضرة رقم (04): العوامل المؤدية للمخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.
43-40	محاضرة رقم (05): أهمية وأهداف دراسة إدارة المخاطر.
47-44	محاضرة رقم (06): تقييم إدارة المخاطر في بيئة العمل.
51-48	محاضرة رقم (07): أنواع المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.
53-52	محاضرة رقم (08): سبل الوقاية من بعض المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.
58-54	محاضرة رقم (09): إجراءات تطبيق الصحة والسلامة في بيئة العمل
59	المحور الثالث: نماذج من الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
71-60	محاضرة رقم (10): الضغوط المهنية

75-72	محاضرة رقم (11): العبء الذهني في العمل.
82 - 76	محاضرة رقم (12): الاغتراب الوظيفي
83	المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها.
94-84	محاضرة رقم (13): الاحتراق النفسي وطرق قياسه.
100-95	محاضرة رقم (14): حوادث العمل وطرق قياسها.
108-101	محاضرة رقم (15): اليقظة الإستراتيجية كآلية لمواجهة وإدارة المخاطر في المؤسسات.
109	خاتمة
112-110	قاموس مصطلحات إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل (عربي - إنجليزي).
121-113	قائمة المراجع

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	المتضمن القرارات والقوانين التي تنظم برامج الصحة والسلامة المهنية والوقاية من المخاطر المهنية في الجزائر.	15
02	يوضح نتائج بعض الدراسات المفسرة لعوامل حوادث العمل.	27-26
03	تصنيف مستويات الضغط المهني.	66
04	يوضح توزيع أبعاد وفقرات مقياس كريستينا ماسلاش وجاكسون 1996.	87
05	يوضح إجابات الأفراد حسب السلم التدريجي لمقياس كريستينا ماسلاش.	87
06	يوضح تقييم مستويات الاحتراق النفسي.	88
07	يوضح مستويات الاحتراق النفسي.	89
08	يوضح ثبات أبعاد مقياس كريستينا ماسلاش	91

قائمة الأشكال والصور:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الشكل رقم (01) يوضح: التسلسل الهرمي للسيطرة على المخاطر.	47
02	الشكل رقم (02) يوضح: عناصر الضغوط المهنية.	65

أهداف المادة العلمية الخاصة بالمخاطر النفسية الاجتماعية في العمل:

- إكساب الطالب المفاهيم المتعلقة بإدارة المخاطر النفسية الاجتماعية في العمل وعلاقتها ببعض المفاهيم وأهدافها.
- توجيه الطلبة للاطلاع على مبادئ الإدارة وشؤون موظفيها والميادين المتعلقة بها من أجل تمكينهم لمواصلة هذا التعليم و توضيح مدى أهمية إدارة المخاطر النفسية الاجتماعية في العمل.
- إدراك مفهوم الخطر والمخاطرة وإدارة الأخطار.
- تزويد الطالب على ضرورة تحديد الأهداف التعليمية لهذا المقياس وما تتطلبه من شروط واضحة لضمان استيعابه.
- تمكين الطلبة من البحث عن الأخطار النفسية الاجتماعية وتشخيصها وإيجاد حلول لها.
- السعي إلى تحصيل الطالب على أكبر قدر من معلومات واضحة تكون في مستوى استيعابه.
- الإعداد الأكاديمي والمهني للطلاب وتكوينه وتحسين اطلاعه على ما هو جديد فيما يخص إدارة المخاطر النفسية الاجتماعية في العمل، والتي يمكن من خلالها نقل نشاط ومحتوى الدرس لتفعيله بمهارة وفعالية في بيئات العمل المختلفة.

مقدمة عامة:

يعتبر مقياس إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في بيئة العمل من أهم المقاييس أو الميادين التطبيقية في علم النفس العمل والتنظيم، حيث يستهدف حماية ووقاية العاملين في بيئة عملهم، ويحرص على راحتهم وكرامتهم، وتهيئة جميع الظروف المادية والتقنية والفنية والنفسية والاجتماعية

لرفع من كفايتهم الاجتماعية، وكذا الكشف عن أفضل الظروف الإنسانية للعمل وحل المشكلات الصناعية والمهنية حلا علميا، بهدف تحقيق الرضا النفسي والمهني للعاملين، وهذا بتدخل إدارة المنظمة التي تعمل لأجل التسيير والسهر على تطبيق التشريعات والقوانين وتنفيذ برامج إدارة الأخطار والأزمات داخل المنظمة وخارجها. ولقد أثبتت في ذلك العديد من الدراسات في مختلف أنحاء العالم أهمية إدارة وتطبيق برامج الصحة المهنية للتحكم في المخاطر والوقاية من الأمراض المهنية و المشكلات النفسية والجسدية التي قد يتعرض لها الأفراد، و كذا الخسائر المادية المحتمل وقوعها على مستوى المنشأة و مرافقها.

لذا فقد جاءت هذه المطبوعة البيداغوجية لتزويد طلبة في السنة الثانية ماستر، تخصص علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية والتي تتضمن محاضرات تم إعدادها وفقا للبرنامج الرسمي المقرر.

المحور الأول:

مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية.

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
محاضرة رقم (01): نشأة وتطور إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
تمهيد:

تشير مفاهيم المخاطر في العمل والمخاطر النفسية والاجتماعية إلى كل ما يتعلق بالصحة والسلامة والأمن الجسدي، النفسي والعقلي، وإذا كان من السهل قول كلمة "خطر" و "مخاطرة" على أنهما كلمتين فإنه ليس من السهل التمييز بينهما و التنبؤ باحتمالية وقوعهما، وإن وصف المخاطر النفسية والاجتماعية في العمل ليست بالجملة البسيطة في تعريفها لأنها ترتبط بالنفس والفرد وحده وبالمجتمع مع زملاء العمل و حتى خارج العمل، وتحدد لنا هذه الجملة مخاطر مرتبطة بمظاهر وظواهر ذات طابع عرضي غير متوقع، ما يستلزم اتخاذ كل الإجراءات الإدارية والسلوكيات الوقائية لضمان حماية وسلامة مختلف الموارد المتواجدة بالمؤسسة وبمحيطها الداخلي والخارجي، وعليه سنحاول في هذا المحور أن نتناول السياق التاريخي للمخاطر النفسية والاجتماعية في العمل و بعض المفاهيم المتعلقة به وكذا المظاهر التي تشير للأسباب المؤدية للمخاطر النفسية والاجتماعية في العمل.

محاضرة رقم (01): نشأة وتطور إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل:

الهدف من المحاضرة:

-تهدف هذه المحاضرة إلى الإشارة لأبرز المحطات التاريخية التي مرت بها إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية والتي تعتبر قاعدة أساسية في تمكين الطالب من فهم واستيعاب المبادئ الأساسية لإدارة المخاطر النفسية والاجتماعية.

✓ إن الوقاية من المخاطر النفسية والاجتماعية هي جزء من تاريخ العنف و الاستغلال الممارس في العمل منذ العصور القديمة في الجانب التجاري والفلاحي واستعباد الأجراء، واستمر ليومنا هذا من

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
محاضرة رقم (01): نشأة وتطور إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
خلال الانحرافات والافتقار للحس الأخلاقي والوعي العام والبقاء في التقليد لمصطلح العمل، من خلال هذه المحاضرة سنحاول التطرق إلى أهم المراحل التي مرت بها إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في العمل:

1 البدايات الأولى.

مما لا شك فيه أن الحضارات القديمة والتي لازالت شواهدنا قائمة حتى اليوم لم تنطلق من العدم، بل كانت نتيجة لجهود بشرية مضيئة، فبالاعتماد على الدراسات التاريخية المتخصصة نجد أن المتخصصون في هذا المجال اهتموا بموضوع تطور إدارة المخاطر في إطار الاهتمامات التالية:

🇪🇬 **حرص ملوك مصر الفرعونية** وكهنتها على الاتصال بالأهالي، حيث كان الكهنة ينقلون الأحكام الإلهية للناس، كما كانوا ينقلون للملك المظالم التي يمكن أن يتعرض لها الشعب، كما اهتموا بتسجيل مختلف الأحداث في مجتمعاتهم من انتصارات حربية وبعثات تجارية ، إلى جانب تقديسهم للعمل الفلاحي بسبب وفرة الأراضي الفلاحية الخصبة و العمل الصناعي الذي ازدهر في عهدهم من خلال استعمالهم للبرونز و صناعة الأسلحة والزجاج والفخار والخشب و الجلود إلى جانب ازدهارهم في مجال الرياضيات والهندسة التي وظفوها في صناعة الأهرامات، وقد مارس الأحرار من المصريين والقلّة من العبيد هذه الصناعة... كل هذا كان بهدف كسب الجماهير و إقناعهم أن الحاكم (الملك) يعمل من أجل رفاهيتهم...

🇪🇬 **أما في الحضارة البابلية** فقد كان لملوك بابل صحف تسجل فيها الأحداث اليومية، كما توجه عن طريقها التعليمات ويحدثنا التاريخ بأن الملك (حامورابي) أول من سن قوانين يدعو فيها عماله في الأقاليم للحضور إلى بابل في الأعياد والمناسبات خاصة في عيد جز القمح ، حيث في هذا الوقت يستطيع أن يضع أوامره وتعليماته إلى كافة أنحاء المملكة، كتحديد الأجور المناسبة للعمل من

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
محاضرة رقم (01): نشأة وتطور إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
قبل الدولة وتقدير المكافآت والحوافز التي تتناسب مع العمل إلى جانب تحديد الأسعار بمقتضى قوانين حامورابي ومنها تحديد أسعار المنتجات...

وفي ذلك كان يعاقب كل المسؤولين الذين تسببوا في إلحاق الضرر نتيجة عدم أداء عملهم بالأسلوب السليم ، فلو فقد العامل يده أو ذراعه نتيجة لخطأ أو إهمال المسؤول فإنه يتم معاقبة ذلك المسؤول بالمثل. وهو ما يقابله قانون التعويضات حاليا. كما وضع الأساليب الرقابية التي تحكم علاقات الأفراد ببعضهم البعض. (توفيق، 1999، ص52).

استمر هذا الاهتمام وظهر أيضا مع (أبوقراط) "Hippocrate" (470 - 270 ق م)، حيث وصف حال العبيد وهم يظلمون في أوروبا ظلما قاسيا ، حيث كان الإقطاعيون يؤجرون ما لديهم من عبيد لأصحاب الصناعات نظير الحصول على موارد إضافية للرزق يحصل عليها الإقطاعيون، ووصف (أبوقراط) حال هؤلاء وهم يبتلعون الحصى ويعانون من آلام المغص المزمن خاصة لدى عمال استخراج المعادن وعمال الصباغة والحياسة والصيادين والفالحين وغيرهم. ولا يمكن الحديث عن (أبوقراط) من دون الإشارة إلى أنه من الرواد الذين أسسوا لأخلاقيات العمل الطبي التي يتضمنها القسم الطبي والذي يؤديه كل من يتخرج من كلية الطب حول العالم حاليا بصيغ مختلفة.

2 - المرحلة الثانية: ما بعد الميلادي.

جاء بعد الميلاد "بليني" ليصف أعراض التسمم بالزنك والكبريت، ويصف أيضا الأفعنة الواقية التي كانت تستخدم للوقاية من أعراض التسمم بالغازات والأبخرة والأتربة. وفيما بين عام 150 إلى 200 ميلادي كشف "جالينوس" حقائق كثيرة عن علم التشريح، كما بينت الحقائق أنه كاد أن يفقد حياته بسبب شدة أبخرة النحاس والدخان المتطاير حينما كان في زيارة إلى أحد مناجم النحاس

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
محاضرة رقم (01): نشأة وتطور إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
بقبرص. وقد أعطى صورة لسلوك العمال عندما كانوا يتعرضون للأدخنة الخطرة وذلك بقوله: "كانوا يركضون بأقصى سرعة وهم يحملون النحاس المنصهر كي لا يدركهم الموت خنقا داخل المنجم".
لما كان الرومان مهتمين بشكل أساسي بالسلامة العمال ، كما يتبين من بقايا مشاريع البناء الخاصة بهم ويتطور الحضارة الرومانية تطور كذلك الاهتمام بصحة وسلامة العمال، ففي عام 1567 أنتج (فيليبوس أوريلوس) Philippus Aureolus أطروحة من الأمراض الرئوية لعمال المناجم، وتناول بحثه الذي يحمل عنوان: "مرض عمال المناجم، وتناول بحثه الذي يحمل عنوان: مرض عمال المناجم وأمراض التعدين الأخرى" أمراض العاملين في المصاهر والمعادن والأمراض المرتبطة بالتعامل مع الزئبق والتعرض له. وفي نفس الوقت تقريبا ومع تطور الجوانب الطبية بالأمراض المهنية جاء الطبيب الألماني (جورجيوس أغريكولا) Georgius Agricola والذي اهتم بمزاولة مهنة الطب في مناطق المناجم، واستطاع أن يوصف الأخطار والأمراض التي يتعرض لها عمال المناجم. حيث أكد في أطروحته (دي ري ميتاليكا) « De Re Metalica »، ضرورة التهوية في المناجم و توضيح العديد من الأجهزة التي يمكن استخدامها لإدخال الهواء النقي إلى المناجم. (شرارة، 2016، ص 09).

كما يبرز أيضا دور الحضارة الإسلامية في هذا المجال من خلال العديد من التشريعات الإسلامية سواء في القرآن الكريم أو السنة و تحديد حقوق العمال أما أبرز ما جاء في الإسلام حول الصحة والسلامة المهنية تشجيع الإسلام لمبدأ الحفاظ وتوفير السلامة في مكان العمل، وتمثل تعاليم الإسلام الدليل الأول لدعوة الإنسان إلى مراقبة السلامة و إدارة الصحة والأمن التي يراعيها الهدف الأساسي لتوفير مكان عمل آمن، من خلال قوله تعالى: " ولا تلقوا بأيديكم إلى التهلكة "، فمن خلال هذه الآية يدعوا الله عز وجل دراسة الوضعية وأخذ جميع الاحتياطات اللازمة للتحكم والتنبؤ بالحوادث، ويعد الحفاظ على رفاه الموظفين وتحسين ظروف عملهم بغرض حمايتهم واجب

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
محاضرة رقم (01): نشأة وتطور إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
في الإسلام، ففي حديث الرسول صلى الله عليه وسلم: عن أبي هريرة رضي الله عنه، عن النبي صلى الله عليه وسلم أنه قال: " للمملوك طعامه وكسوته ولا يكلف من العمل ما لا يطيق " رواه مسلم وهو إشارة إلى الموائمة المهنية. أي له الحق في تناسب العمل مع قدرة العامل. (حمادي، 2021، ص 113). كما قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: عن عبد الله بن عمر رضي الله عنهما قال: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: " أَعْطُوا الْأَجِيرَ أَجْرَهُ قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عَرَقُهُ "، وهذا لرفع أنواع الظلم الحاصل في مجتمعات المسلمين وإعطاء العمال والأجراء والموظفين كامل حقوقهم.

📌 ومع مطلع القرن الثامن عشر ظهر الطبيب الإيطالي (بيرناردينو رامازيني) Bernardino Ramazini الذي كتب "خطاب حول أمراض العمال" والذي قدم كتاب عن الأمراض الخاصة بشئون الصناعة والتجارة والزراعة وكان هذا الكتاب سبب شهرته وشيوع صيته. وقد تعرض هذا الكتاب بالبحث في أكثر من مائة مرض يعاني منها عمال الزراعة والصناعة بصفة عامة، وقد بين مختلف طرق الوقاية والعلاج منها.

وبعد ذلك انتشرت الورش الإنتاجية والتي تمثل مصانع صغيرة يمتلكها أصحاب رأس المال، وذلك خلال ما سمي بالثورة الصناعية في أوروبا في النصف الثاني من القرن الثامن عشر، وقد صاحب ذلك ما يسمى بحركة الإدارة العلمية والتي كان من أهم روادها فريدريك تايلور وهنري فايول وغيرهم، وقد اتسمت هذه المرحلة بالضغط الشديد على العمال وإهدار حقوقهم واعتبارهم تروسا في آلات يعملون نظير مقابل مادي وحسب.

وقد تسببت هذه المرحلة في ظلم كثير من العمال لدرجة الموت، وذلك ما دفع إحدى الصحف الأوروبية آنذاك "المورنتج ستار" أن تقول في أحد أيام 1868م. "إن عبيدنا البيض الذين يجبرون على العمل الشاق الذي يؤدي بحياتهم... هؤلاء في الغالب يذبلون ويموتون في صمت وسكون." (شرارة، مرجع سابق، ص 10).

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
محاضرة رقم (01): نشأة وتطور إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
🇲🇦 ومع نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين وكرد فعل على حركة الإدارة

العلمية ظهرت **حركة العلاقات الإنسانية** لتؤكد على أهمية العنصر البشري والتي نادى فيه بحقوق العمال وتوفير بيئة آمنة في العمل سواء ماديا أو اجتماعيا أو صحيا.

وقد مهدت حركة العلاقات الإنسانية لظهور مدرسة العلوم السلوكية والذين ينظرون للفرد إلى أنه أكثر تعقيدا من أن يكون كائن اقتصادي كما افترضت حركة الإدارة العلمية بل هو كائن اجتماعي له الحق في الأجر الذي يلبي كافة حاجياته و يؤمنه على صحته وسلامته.

و بعد الحرب العالمية الثانية ازداد التطور الصناعي والتنظيمي وأصبحت التحولات الاقتصادية والتكنولوجية سببا هاما في تغيير ظروف العمل وشروطه بما في ذلك فرض متطلبات جديدة في المؤهلات مع تطوير طرق الإنتاج وأساليبه، فظهرت أمراض جديدة تحل فيها الأمراض العضوية والنفسية مكانة بارزة كالضغوط النفسية والإرهاق الشديد والقلق وتدهور العلاقات الاجتماعية بين العمال وظهور المشكلات والصراعات بين العمال ومسؤوليهم.

الأمر الذي ساعد على ظهور التنظيمات العمالية والنقابات المدافعة على **حقوق الإنسان** لتتخذ في ذلك الشق القانوني والتشريعي لحماية العاملين.

هذا التحول البارز من حيث الاهتمام العلمي بالمشكلات الاجتماعية والنفسية بلور لنا فرعا جديدا يهتم بدراسة حياة الفرد والجماعة في البيئة التنظيمية من جانبها النفسي والاجتماعي معا.

وقد جاء في **التقرير العالمي حول الحوادث والأمراض المهنية** المنعقد خلال الفترة من 03 إلى

06 سبتمبر 2017 بأندونيسيا أحصت فيه منظمة العمل الدولية أكثر من 02.78 مليون حالة وفاة

في السنة نتيجة للحوادث والأمراض المرتبطة بالعمل في العالم وبالنسبة **للجزائر** فقد أظهرت

إحصائيات لصندوق الضمان الاجتماعي الجزائري للعمال الأجراء أن قرابة 900 عامل يموتون سنويا

جراء الحوادث المهنية ، وأن من بين خمسين ألف حادث مهني هناك 08 آلاف عامل يصابون

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
محاضرة رقم (01): نشأة وتطور إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
بإعاقات جسدية جراء حوادث مهنية تسبب لهم عجز دائم، فيما بلغ عدد الأمراض المهنية وسط
العمال 500 مرض مهني ما تسبب في ضياع 15 ألف يوم عمل سنويا. (حمادي، 2021، مرجع
سابق، ص10).

ويمكن أن نستعرض في ذلك ونقلا عن (حرايرية، 2006، ص ص. 06-07) أهم قوانين
العمل الجزائرية الاتفاقيات الدولية التي صادقت عليها الجزائر لضمان العامل لحقه في الوقاية
الصحية والأمن ، وحقه في الراحة وحقه في احترام السلامة البدنية والمعنوية والحفاظ على كرامتهم
وحمايتهم من أي تمييز لشغل منصب عمل غير المنصب القائم على أهليتهم واستحقاقهم، بالإضافة
إلى منحهم الحق في التكوين المهني والترقية في العمل، والحق في الخدمات الاجتماعية، وكلها تشير
إلى مستوى الاهتمام الذي توليه المنظومة التشريعية والتنظيمية في المؤسسة الجزائرية وإمكانية الوقاية
منها إلى جانب الاتفاقيات الدولية الصادرة عن منظمة العمل الدولية والتي صادقت عليها الجزائر
لاسيما:

🇩🇿 الاتفاقية رقم 155 الصادرة في 1981 حول أمن وصحة العمال.

🇩🇿 الاتفاقية رقم 187 حول الترويج للأمن والصحة المهنيين.

وتجدر الإشارة هنا إلى أن المبادئ المعلن عنها في هذه الاتفاقيات تجد ترجمتها في النصوص
التشريعية والتنظيمية الجزائرية الخاصة بالمجالات التي تغطيها هذه الاتفاقيات. وقد تطورت تشريعات
الصحة والسلامة المهنية الوطنية وواقع التوعية والتدريب بمخاطر بيئة العمل والخطط الراهنة
والمستقبلية لتعزيز ثقافة الوقاية في الصحة والسلامة المهنية على مستوى الفرد العامل والمؤسسة التي
يعمل بها. كما يلخصها الجدول رقم (01) المتضمن القرارات والقوانين التي تنظم برامج الصحة
والسلامة المهنية والوقاية من المخاطر المهنية في الجزائر:

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
محاضرة رقم (01): نشأة وتطور إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل

القوانين المرتبطة بالصحة والسلامة المهنية(قوانين/ قرارات/ أنظمة ومراسيم وزارية)	تاريخ الإصدار
الأمر 183.66 المتضمن حوادث العمل والأمراض المهنية	جوان 1966
الأمر 29.72 المتضمن إحداث المعهد الوطني لحفظ الصحة والأمن	جوان 1972
الأمر 56,74 المتضمن إحداث المنظمة لطب العمل.	جوان 1974
المرسوم 255.74 المحدد لكيفيات إحداث لجنة حفظ الصحة والأمن ومهامها وتسييرها.	ديسمبر 1974
الأمر 33.75 المتضمن مفتشية العمل.	أفريل 1975
المرسوم 34.76 المتعلق بالمنشآت الخطيرة والضارة بصحة العامل.	فيفري 1976
القانون رقم 13.83 حول الأمراض والحوادث المهنية.	جويلية 1983
المرسوم رقم 132.86 حول حماية العمال من الأشعة الأيونية واستعمال إجراءات المواد المشعة الأيونية والإشعاعية الفاعلية.	ماي 1986
القانون رقم 07.88 حول الصحة والسلامة والطب المهني.	جانفي 1988
المرسوم التنفيذي رقم 05,91 حول أنظمة الحماية العامة حول الصحة والسلامة في بيئة العمل.	جانفي 1991
المرسوم 120.93 حول تنظيم الرعاية الطبية المرتبطة بالعمل.	ماي 1993
المرسوم رقم 209.96 حول تشكيل وتنظيم وعمل مجلس الصحة والسلامة والطب المهني.	جوان 1996
المرسوم التنفيذي رقم 01-285 حول الأماكن العامة حيث يحظر التبغ ووسائل تنفيذ هذا الخطر.	سبتمبر 2001
المرسوم التنفيذي 01-341 حول تشكيل وصلاحيات وعمل اللجنة الوطنية لتوحيد (التصديق/ الموافقة على) معايير فعالية منتجات أو أدوات أو آلات الحماية.	أكتوبر 2001
المرسوم التنفيذي رقم 02-427 حول إرشاد العمال وإبلاغهم وتدريبهم في مجال الوقاية من المخاطر المهنية.	ديسمبر 2002
المرسوم التنفيذي رقم 05-09 حول اللجان المشتركة مع العمال حول الصحة والسلامة.	جانفي 2005
المرسوم التنفيذي رقم 05-10 حول صلاحيات وتشكيل وتنظيم وإجراءات لجان الصحة والسلامة في الشركات.	جانفي 2005
المرسوم التنفيذي رقم 05-11 حول شروط إنشاء خدمات الصحة والسلامة وتنظيمها وتشغيلها.	جانفي 2005

الجدول رقم (01) المتضمن القرارات والقوانين التي تنظم برامج الصحة والسلامة المهنية والوقاية من المخاطر المهنية في الجزائر.

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
محاضرة رقم (02): مفهوم إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
محاضرة رقم (02): مفهوم إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.

الهدف من المحاضرة رقم (02):

-تهدف هذه المحاضرة إلى إكساب الطالب مفهوم إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية والمصطلحات التي لها صلة بها.

أولاً: مفهوم إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.

1 -تعريف الخطر وبعض المفاهيم ذات الصلة به:

1-1 الخطر: يشير معنى الخطر وفق قاموس أوكسفورد الإنجليزي، على أنه: "فرصة أو

إمكانية حدوث خطر أو خسارة أو إصابة أو عواقب سلبية أخرى" ونفهم من خلاله أنه يستخدم للدلالة

على العواقب السلبية التي تعرقل تحديد الأهداف. (Paul,2013, p15)

كما يشير معنى الخطر إلى كل ما يهدد الإنسان في ذاته أو ماله أو ذويه، من أحداث ضارة

وهذا ما يعكس المعنى العام للخطر . (جديدي، 2003، ص38).

1 2 المخاطرة: المراهنة أي كل ما يعتمد على الحظ دون أن يكون للإنسان تدبير، فيه

احتمالية الخسارة أو الضياع، أو الضرر.

1 3 إدارة المخاطرة: هو مجال قد تتعارض فيه رؤية المدير مع نتائج التحليلات الدقيقة،

حيث يستعرض القضايا المهمة بالنسبة للمديرين الذين يحتاجون كل من كيفية اتخاذ قرارات حكيمة في

بيئة محفورة بالمخاطر وكيفية استجابة الأفراد العاملين للمخاطر.

1 4 المخاطر: تتعرض الكثير من المؤسسات إلى مخاطر أثناء العمل أو ناتجة عن العمل

أو ظروف مساعدة تؤدي إلى وقوع الحوادث ، بمعنى لها تأثير سلبي يمنع المؤسسة من تحقيق قيمة

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
محاضرة رقم (02): مفهوم إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
مضافة، أو تؤدي إلى تآكل القيمة الموجودة داخل المؤسسة بمختلف هياكلها البشرية أو المادية. وهي تكون قابلة للمنع. (محمد الفاتح، 2020 ، ص 210).

1 5 مصدر الخطر : هو المصدر المحتمل في تسبب الضرر للأفراد والتلف للمعدات والمنشأة والفقد للمعدات وتقليل فاعلية الأداء الوظيفي لعناصر الإنتاج ومكان العمل . (الروسان، 2014، ص17).

1 6 إدارة المخاطر: هي عملية قياس وتقييم للمخاطر، وتطوير إستراتيجيات لإدارتها، هذه الإستراتيجيات تتضمن إما نقل المخاطر لجهة أخرى أو تجنبها أو تقليل آثارها السلبية مع قبول بعض أو كل تبعاتها.

وهي مجموعة من الإجراءات التي تتخذها إدارة المنظمة لأجل حماية العمال لديها من الأمراض والأخطار المتعلقة بعملهم، ويتبع في ذلك تطبيق هذه الإجراءات توفير البرامج التنقيفية المناسبة للعاملين والعمل على رعايتهم وتقديم الخدمات العلاجية لهم. (Olson,2020, p-p06-07)

1 7 المخاطر النفسية والاجتماعية : وهي المخاطر النفسية و الاجتماعية وتعد من أهم المخاطر التي يجب فهمها و متابعتها لأنها تترك آثارا نفسية واجتماعية لمدة زمنية طويلة دون أن تحدث ضجيجا إلا بعد فوات الأوان كالقلق والصراعات المهنية والأعباء...

ولا يمكن أن نستخدم صفة النفسي الاجتماعي في هذا السياق دون تحفظ فيما يخص كلمتي "النفسية" و "الاجتماعية"، حيث أن التوترات التي تحدث في بيئة العمل قد تكون نفسية تعود للفرد وحده، والاجتماعية، تعني الظاهرة الاجتماعية، لكن نحن في هذه المحاضرات سنركز على المستوى الجماعي لهذه التوترات لأننا سندرسها في بيئة العمل في إطار التفكير والكشف والتشخيص والوقاية منها.

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
محاضرة رقم (02): مفهوم إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في بيئة العمل

1 8 إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل: هي النشاط الإداري الذي يهدف

إلى التحكم بالمخاطر النفسية والاجتماعية وتخفيض تأثيراتها إلى مستويات مقبولة، أي هي عملية لتحديد الخطر وقياسه والسيطرة عليه أو تخفيضه عن طريق الإدراك الشامل والمنظم لأنشطة المنظمة والقائمين عليها.

بمعنى أن إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية تركز في كشفها للخطر على تحليل ثلاث مستويات، وهي:

- فهم طبيعة و مصادر المخاطر التي تواجه المؤسسة وموظفيها بشكل أفضل.
 - وأن يكون لدى المدراء والمشرفين القدرة على توقع المخاطر الأخرى الغير ظاهرة من خلال التحليل " الكلي "الأول لمصادر التوتر.
 - وبالطبع القدرة على التصرف بشكل علاجي أو وقائي في حالات الانزعاج.
- وتجدر الإشارة إلى أن معظم الإجراءات المتعلقة بالمخاطر النفسية والاجتماعية هي علاجية بطبيعتها.

في حالة ما اكتشفنا وفهمنا مصادرها وشدة خطرها ، لأن هناك مخاطر كمية يمكن قياسها ومخاطر معنوية لا يمكن قياسها وهنا يجب البحث في أسبابها ومصادرها. (Bénédicte, 2008 , p-p)

(19-21)

ويمكن تعريفها أيضا على أنها: تلك الإدارة التي تقع على عاتقها مسؤوليات وواجبات الإدارة والتوجيه والتخطيط والتنفيذ والمتابعة من خلال تدخلات مؤسسية تستهدف مباشرة ظروف العمل وبيئاته. ويقصد بالتدخلات المؤسسية تلك التي تقيم مخاطر مكان العمل على الصحة النفسية وتخفف من حدتها أو تعدلها أو تزيلها ، وتشمل التدخلات المؤسسية، على سبيل المثال، توفير ترتيبات عمل مرنة، أو تنفيذ أطر للتعامل مع العنف والتحرش في العمل.

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
محاضرة رقم (02): مفهوم إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
وبالتالي فإن:

✚ خطة إدارة المخاطر في الموارد البشرية تتطلب اهتمام كامل بكافة الجوانب لذا يجب على المؤسسات تطبيق خطة إدارة المخاطر بفعالية.

✚ إدارة المخاطر تعنى تحديد المخاطر وتقييمها وترتيبها من حيث الأهمية.

✚ في حالة تطبيق إدارة المخاطر على الموارد لبشرية، فإنها تعنى استيعاب المخاطر التي يتعرض لها الموظفون وأنشطتهم.

✚ التنبؤ بالمخاطر والتخطيط لتقليل احتمالية حدوثها وإيجاد حلول لتخفيف آثار المخاطر وهي العناصر المكونة لأي خطة إدارة مخاطر.

✚ عملية إدارة المخاطر هي عملية وقائية: تصمم وتنفذ وفقها السياسات والإجراءات للوقاية من النتائج غير المرغوب فيها عندما تحدث، وعن طريقها يتم التعرف على الأخطاء بعد حدوثها.

✚ كما أنها عملية استكشافية تصمم السياسات والإجراءات وفقها للتعرف على النتائج غير

المرغوب فيها عندما تحدث، وعن طريقها يتم التعرف على الأخطاء بعد حدوثها.

✚ وهي عملية تصحيحية: يتم التأكد وفقها من اتخاذ السياسات والإجراءات التصحيحية لرصد

النتائج غير المرغوب فيها، أو للتأكد من عدم تكرارها.

✚ ومن التحديات الأساسية للمؤسسة المستدامة هي مخاطر إدارة الأفراد، مخاطر العمل

وتحدياتها، مخاطر الأداء وإدارتها، مخاطر الأجور.

ثانيا: الخطر وتقسيماته:

التقسيم من وجهة نظر النتائج المتحققة:

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
محاضرة رقم (02): مفهوم إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
الأخطار النفسية: بتحققها لا تؤدي لخسارة مادية مباشرة ولكن يكون لها وقع نفسي سيء على الشخص المتضرر، محددات وحجم هذه الخسارة المعنوية تختلف من شخص لآخر وتحكمها أمور سيكولوجية لذا لا يتم التأمين عليها مثال ذلك: وفاة أحد الأفراد. (قرش، 2018، ص ص . 01-03).

الأخطار الاجتماعية: والتي تعكس النواحي الاجتماعية المعنوية للأفراد و تؤثر في التفاعل و التماسك الاجتماعي بينهم نتيجة عدم الالتزام بمعايير المجتمع، بمعنى أنها لا تسبب ربحاً أو خسارة مالية واقتصادية مباشرة ولكن تسبب خسارة معنوية فقط. (عفيفي حاتم، 1986، ص 35).
الأخطار المادية: ينتج عن تحققها خسارة مادية تصيب الممتلكات والأشخاص، هذا النوع من الأخطار يشمل نوعين: أخطار المضاربة، الأخطار البحتة (أخطار المرض والشيخوخة والعجز والبطالة والحرائق والسرقات.... وغيرها) ووقوعها يحقق خسارة مادية.

التقسيم من وجهة نظر مسبب الخطر ونتائجه:

الأخطار العامة: يقصد بها الأخطار التي تترتب عليها خسائر السبب فيها الإنسان وسلوكاته، وهذه الأخطار تلحق عادة الضرر بجماعات كبيرة من الأفراد وتؤثر على الاقتصاد الوطني، مثل الكوارث الطبيعية، الحروب، الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية للدولة.

الأخطار الخاصة: المتسبب في وقوع الأخطار هنا هو الفرد فخسائرها تقع في حدود المسؤولية الفردية وهي تصيب الأفراد في ذاتهم أو ممتلكاتهم، بمعنى أنها تؤثر على الفرد وليس المجتمع ككل. (عزمي سلام، 2007، ص 29).

التقسيم من وجهة نظر الشيء الواقع عليه الخطر:

الأخطار الشخصية: بوقوعها يتضرر الشخص نفسه بصورة مباشرة في حياته أو صحته فتؤدي إلى التسبب بخسارة مادية تصيب الدخل.

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
محاضرة رقم (02): مفهوم إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في بيئة العمل

أخطار الممتلكات: أخطار بوقوعها تحصل خسارة في ممتلكات الأشخاص المنقولة أو الثابتة مثل (العقارات – الماشية- البضائع). فيقلل ذلك من دخلها أو فعاليتها أداؤها أو يؤدي لنقص فيها أو زوالها.

أخطار المسؤولية المدنية: تنتج عن وقوع أخطاء من شخص ما فيتسبب بوقوع خسارة مادية للأشخاص من حوله في ذلتهم أو ممتلكاتهم أو الاثنين معا ويكون الشخص مسؤولا أمام القانون في التعويض عن هذه الخسائر مما يؤدي لنقص في ثروته ومن هنا قد نطلق عليه أخطار الثروات.

ثالثا: العوامل المساعدة على وقوع الخطر:

العوامل المادية: هي تلك الظروف التي تزيد من احتمال وقوع خسارة مثل: تكون الصقيع على الطرق، تركيب أسلاك كهربائية غير مناسبة الأمر الذي يزيد من احتمال حدوث حريق أو وضع أقفال غير متينة للأبواب وبالتالي يزيد من احتمال حدوث السرقة.

العوامل الأخلاقية: وتنقسم إلى عوامل إرادية: وهي عدم الأمانة أو السلوك غير السوي للفرد الذي من شأنه زيادة حجم الخسارة أو تكرار حدوثها.

العوامل اللاإرادية: وهي ما يتعلق بالإهمال أو عدم المبالاة لحدوث الخسارة.

ومن مسببات الخطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل والتي لا يمكن حصرها ما يعود إلى العوامل الشخصية كالعوامل الوراثية والأمراض النفسية وفقدان الدعم الاجتماعي، وسوء التوافق المهني والإدمان... ومنها ما يعود إلى محتوى الوظيفة كعبء العمل، و عدم وضوح دور الموظف، وضعف القيادة والتواصل وتضارب متطلبات الحياة الخاصة والعمل، والممارسات الإدارية أو التنظيمية الغير داعمة، وسياسات الصحة والسلامة المهنية الغير كافية، وظروف العمل السيئة وغياب التطوير التنظيمي، بالإضافة إلى انخفاض مستوى الدخل وغياب الحماية القانونية والتشريعات والأنظمة وغياب الأمان الوظيفي... وغيرها. (منظمة الصحة العالمية، 2022، ص ص 10-11).

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
محاضرة رقم (03): مظاهر المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
محاضرة رقم (03): مظاهر المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.

الهدف من المحاضرة:

-تهدف هذه المحاضرة إلى تمكين الطالب وتزويده بمظاهر ومسببات المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.

أولاً: مظاهر المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.

من مسببات المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل، والتي لا يمكن حصرها ما يعود إلى العوامل الشخصية كالعوامل الوراثية والأمراض النفسية وفقدان الدعم الاجتماعي، وسوء التوافق المهني والإدمان...، ومنها ما يعود إلى محتوى الوظيفة كعبء العمل، و عدم وضوح دور الموظف، وضعف القيادة والتواصل وتضارب متطلبات الحياة الخاصة والعمل، والممارسات الإدارية أو التنظيمية الغير داعمة، وسياسات الصحة والسلامة المهنية الغير كافية، وظروف العمل السيئة وغياب التطوير التنظيمي، بالإضافة إلى انخفاض مستوى الدخل وغياب الحماية القانونية والتشريعات والأنظمة وغياب الأمان الوظيفي.... وغيرها. (هيئة الصحة العالمية، 2022، ص ص. 10-11).

وقد تبدأ ملاحظة هذه المظاهر السلبية من خلال:

🚩 **الانسحاب الوظيفي:** وهو مجموعة من السلوكات المؤدية إلى عدم رضا الأفراد عن العمل إلى الدرجة التي تؤدي بذلك إلى تجنب والابتعاد عن موقف العمل. وهناك أربعة مظاهر سلوكية للانسحاب الوظيفي، وهي التغيير السلوكي، الانسحاب المادي، الانسحاب النفسي، المشاكل الصحية. والتي سنوضحها كمايلي:

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية

محاضرة رقم (03): مظاهر المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل

• **التغيب السلوكي:** تكون الاستجابة الطبيعية لعدم الرضا محاولة تغيير الظروف المؤدية

إلى عدم الرضا، وهذا من الممكن أن يقود إلى صراع ومواجهة بين الرئيس والمرؤوس، وقد تتطور الأمور إلى شكاوي وتظلمات سواء بشكل غير ظاهر أو بتظلمات رسمية واضحة، وإذا لم يستجيب المسؤول الإداري فقد ترفع الشكوى إلى النقابة أو الاتحادات المهنية التي ينضم إليها العامل وقد تتطور إلى الشكوى أمام القضاء وقد تحاول الإدارة الإحاطة بهذه المشاكل والاستجابة للعامل المتظلم لتجنب الصراع وللحفاظ على الروح المعنوية للعامل.

• **الانسحاب الوظيفي المادي:** إن عدم التغيير في الظروف المؤدية إلى التظلم قد يدفع

العامل إلى ترك الوظيفة، إما بالانتقال إلى موقع آخر ضمن المنظمة، أو ترك المنظمة كلياً، وهذا الترك، يؤدي إلى ارتفاع معدل الدوران، وهو ظاهرة غير طبيعية ومكلفة للمنظمة، إذ يترتب على ارتفاع معدل الدوران العديد من التكاليف منها تكاليف الإحلال، أي استبدال العامل التارك بآخر وتكاليف الفرصة الضائعة، فهذه التكاليف تمثل فقدان الكفاءات والمهارات العالية واستقطاب هذه المهارات من قبل المنظمات المنافسة.

• **الانسحاب النفسي:** يتمثل الانسحاب النفسي في:

• **ضعف الاندماج الوظيفي:** حيث يحصل هذا عندما يعتبر العامل عمله غير ذي أهمية في

حياته، أي أن ارتفاع الأداء أو انخفاضه لا يؤثر على شعوره بالفخر والتقدير الذاتي، إذ لا يبرز لديه مفهوم تقدير الذات وإذا ما حصل ذلك فإنه يصعب تنمية الدافع إلى العامل.

• **ضعف الالتزام التنظيمي:** إن عدم التزام الفرد اتجاه منظمته وعمله يؤدي به إلى عدم

الرغبة في البقاء والاستقرار وتفضيل ترك العمل في أول فرصة تتاح له.

• **المشاكل الصحية:** تحصل الكثير من المشاكل الصحية النفسية بسبب ما مر ذكره من

مظاهر الانسحاب الوظيفي. من هذه المشاكل القلق والتوتر في العمل وهذا يحصل بسبب وجود الفرد

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
محاضرة رقم (03): مظاهر المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
في موقف غير مرض مع عدم إمكانيته في تغييره وعدم توفر الطرف المناسب لتترك العمل بأي شكل من أشكال الترك. إن نتائج كل ذلك يكون تعرض الفرد للضغوط النفسية العالية المؤثرة على صحته النفسية. والعقلية كالذهان وأمراض القلب والشرابين.... (محمد عباس، 2006، ص-ص 179-180).

🚩 **الانكماش الوظيفي:** يعد الفرد العامل منكمشا في وظيفته، إن لم تتاط به مسؤوليات واسعة وقد لا ينتقل إلى مواقع وظيفية أعلى، فالانكماش يشير إلى بعض الجوانب السلبية المتمثلة في ركود الفرد في وظيفته وعدم تغيير مهامه ومسؤولياته وعدم الإبداع فيها، إضافة إلى عدم التوسع في المهارات لدى الأفراد.

🚩 **كما يمكن للمختصين النفسيين اكتشاف الأسباب والعوامل التي تؤدي بالأفراد للمخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل من خلال تحليل أنماط شخصياتهم.**

وفي هذا السياق تعرف الشخصية على أنها: الطابع الثابت نسبيا للتنظيم التكاملي لصفات الفرد الناتجة من التفاعل المستمر بين استعداده ومكوناته الجسمية والعقلية الموروثة والمكتسبة وبين المؤثرات إذا كان بها أسلوبها الخاص المميز لها عن غيره في التكيف مع هذه البيئة.

وتعتبر الشخصية في مجال بيئة العمل ذات أهمية كبيرة لما لها دور في نجاح أو فشل تلك المنظمات. لذلك من المهم دراسة أنماط سلوكياتهم المختلفة بين نمط السلوك طراز أ- ونمط السلوك طراز ب- ، ويصف (تيفزي أحمد)، أفراد الطراز أ- لنمط السلوك على أنهم يتصفون بالميل التلقائي للمبالغة في الطموح والاندفاع للعمل وعدم القدرة على الانتظار، والتنافس بعدوانية، ويتميزون بالنشاط وخفة الحركة و سرعة الاستثارة والإفصاح عن الانفعال، والاهتمام بالعمل بكمه أكثر من كيفة، واللجوء إلى القيام بأعمال كثيرة في نفس الوقت وفرض آجال صارمة على ما يقوم به وعدم القابلية للاسترخاء والراحة، عكس أفراد الطراز ب- لنمط السلوك الذين يتصفون بالتححرر من

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
محاضرة رقم (03): مظاهر المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
العدوانية ويتسمون بعدم إلحاح الزمن، وعدم ظهور الحاجة الوسواسية إلى الكشف عن الإنجازات أو مناقشة الأداء الذي قام به الفرد ، وكذلك يتسم هذا الطراز بقدرته على الاسترخاء دون شعور بالذنب، والعمل من غير أن يسهل إحباطه. (بلعالية، 2017، ص 16).

ثانيا: تفسير أسباب المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.

يمكن تفسير أسباب المخاطر النفسية والاجتماعية التي يتعرض لها الأفراد في بيئات العمل وفق المقاربات التالية:

المقاربة الفردية للمشكلة (Approche individualiste du problème):

ترى Mme Judas و Mme Bonfillon ، وهما مختصتان نفسيتان في طب العمل أن السبب الرئيسي للمشكلة هو طبيعة وشخصية الفرد نفسه (السريعة التأثر)، فتحدث المشكلة عند الأشخاص فاقد التوازن ضعيفي المقاومة الغير قابلين للتأقلم مع مختلف الوضعيات المثيرة للقلق، ترى إذن هذه المقاربة أن المشكلة لا تنتشر وإنما هي موجودة أصال وشخصية الأفراد هي التي تساعد على تضخمها إذا العامل هو المتحمل والمسئول الرئيسي لتضخم هذه المشكلة.

المقاربة المتعددة الأبعاد التفاعل مع المحيط (Approche multifactorielle):

أثبتت Catherine Vasey ، أن ليس الفرد لوحده وإنما المحيط ومكوناته المعقدة هي السبب الرئيسي في تحفيز هذه الظاهرة، وجهة النظر هذه تم تعزيزها كذلك من طرف المفتشة وطبيبة العمل (Perreart Mme Conne)

FMH à l'OCIRT (Office Cantonal de l'Inspection des Relations au Travail

التي تجزمان هذه الظاهرة هي نتيجة مجموعة من العمليات الجماعية (collectif processus) والتي تتشكل أصلا مع تشكل الفرق والمجموعات.

المقاربة الهيكلية أو التنظيمية (Approche structurelle):

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية محاضرة رقم (03): مظاهر المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل

يعتبر الخبراء في هذه المقاربة أن عنصر التنظيم في العمل هو أهم عامل للمشكلة. بدليل أن

هناك بعض المهن الأكثر عرضة لهذه المخاطر عن غيرها ، مثل عدم التوافق بين العمال المطلوبة والوسائل المتاحة لتنفيذها، عدم التوافق بين الجهود المبذولة و المكافآت الممنوحة، عدم التوافق بين الأهداف الخاصة والعامة، عدم إتاحة الفرص لتفجير الكفاءات، كبت القدرات، العمل الروتيني، تغيير المخططات في آخر لحظة، قلة الدعم، قلة الحوافز، قلة التدريب، ضيق الوقت... إلخ.

وفي هذا الشأن أثبتت العديد من الدراسات أن العوامل المادية والعوامل الإنسانية لا يعمل كل منهما مستقلا عن الآخر، وإنما يحدث دوما تضافر أو تفاعل بين هذه العوامل. فليس من الضروري أن يكون المسؤول عن وقوع الحادث عدد من العوامل المادية ومن العوامل الإنسانية.

وفي هذا الخصوص أجرى كل من المركز الأمريكي للسلامة المهنية، ومنظمة العمل الدولية، ومركز البحوث، ومكتب عمل ب بنسلفانيا، وعدد من (IRSST) والدراسات في الصحة والسلامة المهنية بكندا الباحثين مثل: هنريش، فرنيس...، وقد استهدفت تلك الدراسات والأبحاث محاولة تحديد ما إذا كانت حوادث العمل تقع نتيجة تصرفات غير سليمة من طرف العامل، أم سبب ظروف بيئة غير آمنة ومناسبة، أم الاعتبارين في الوقت نفسه. ويوضح الجدول رقم (02) التالي نقلا عن (الهنداوي، 1994، ص61)، نتائج بعض الدراسات كما هو موضح:

الجهة التي قامت بإعداد الدراسة	تصرفات غير آمنة	ظروف غير آمنة	الاعتباران في نفس الوقت	إجمالي
دراسات مكتب عمل بنسلفانيا	32 %	3 %	65 %	100 %
دراسة المركز الأمريكي للسلامة المهنية	29 %	18 %	53 %	100 %
دراسة هنريش (HEINRICH)	88 %	12 %	/	100 %
دراسة (FRANISS)	16 %	14 %	84 %	100 %

المحور الأول: مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
محاضرة رقم (03): مظاهر المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل

%				
100 %	% 68	/	% 28	دراسة (MINTIS)
100 %	% 30	% 16	% 54	دراسة هيجلاند (HEGGLUND)

الجدول رقم: (02) يوضح: نتائج بعض الدراسات المفسرة لعوامل حوادث العمل.

خلاصة: أدى التطور الذي شهدته إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في العمل إلى ظهور مفاهيم ذات علاقة بالمشكلات النفسية والاجتماعية والتي لها انعكاس على الصحة النفسية، ونتيجة لذلك أعتبر العمل عاملا اجتماعيا واقتصاديا من الدرجة الأولى الذي يحدد الصحة العقلية والنفسية وتتنزاد بشأنه ظروف العمل والمخاطر التي تهدد الصحة العامة.

المحور الثاني:

العوامل المؤدية للأخطار النفسية والاجتماعية في العمل.

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل **محاضرة رقم (04): العوامل المؤدية للمخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل**

تمهيد: يسعى الإنسان لإشباع حاجاته و تحقيق طموحاته والاكتفاء بذاته دون تعرضه للمخاطر

والأمراض المهنية، ولكن بالرغم من هذه المحاولات إلا أنه قد يتعرض لاحتمالية الوقوع في هذه المشكلات والمخاطر التي تنتج عنها أمراض جسدية ونفسية واجتماعية تصعب عليه أو تمنعه من العيش بسلام، ولهذا سنحاول من خلال هذا المحور إلى التطرق لمختلف العوامل الفردية والتنظيمية والاجتماعية التي تعيق حياة الفرد لتأدية مهامه وفق ما تتطلبه الوظيفة وما ينتج عليها من آثار على صحته أو مخلفات على المؤسسة التي يعمل بها.

محاضرة رقم (04): العوامل المؤدية للمخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.

الهدف من المحاضرة:

-تعريف الطالب بالعوامل التي تؤدي بظهور الأمراض النفسية والاجتماعية، والبحث عن سبل للوقاية منها.

-وصف مختلف بيئات العمل وما ينتج عنها من مشكلات مهنية.

أولاً: العوامل المؤدية للمخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.

1 تدني علاقات العمل:

1-1- مفهوم تدني العمل : من المهم قبل أن نوضح مفهوم تدني علاقات العمل من

الضروري أن نفهم أولاً معنى علاقات العمل، وعليه يمكن القول:

إن علاقات العمل مثلها العلاقات الإنسانية والاجتماعية في نشأتها، تنشأ وفق ديناميكية

ترابطية متبادلة مع مجموعة من الأطراف لما تمليه المصلحة المشتركة، مع الاهتمام بالجانب الرسمي

لها وإخضاعها لعقد بين صاحب المؤسسة والمؤوس. (Rivro, 1993 , p193)

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
محاضرة رقم (04): العوامل المؤدية للمخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل

وتعرف علاقات العمل وفق المشرع الجزائري على أنها: "تلك العلاقة التي تقوم بمجرد قيام

شخص (العامل) بالعمل لحساب شخص آخر (صاحب العمل)، تحت إشرافه وإدارته وتوجيهه مقابل

أجر، وتنتج على إثرها حقوق وواجبات بين الطرفين". (المادة 08 من قانون علاقات العمل)

أما بالنسبة لتدني علاقات العمل فإنها تعني في السياق السيكو تنظيمي على أنها: تتمثل في

سوء العلاقة بين الموظف و زملاؤه كتنافس وحجب المعلومات وعدم التعاون أو بين الموظف و

مرؤوسيه كعدم الانصياع لأوامرهم أو تدني أدائهم، أو سوء العلاقة بين الموظف وبين رؤسائه والتي

تتمثل في عدم تفويضه صلاحيات كافية أو عدم تقديرهم لجهوده أو محاسبته في أخطائه وتصيدها

أو إتباع أساليب ملتوية في التعامل معه، ولعل علاقة الموظف السيئة برؤسائه لها الأثر الكبير في

تعرضه للضغط من الزملاء أو المرؤوسين لأنه يكون في موقف ضعف أمامهم. (عيادة، 2011،

ص-ص 73-74).

1 2 أسباب تدني العلاقات في بيئة العمل:

العلاقة مع الرئيس (المدير) : فسلوك المدير في العمل له تأثير على نفسية المرؤوسين

ونوعية أدائهم في المؤسسة ويظهر ذلك بشكل خاص في المنظمات ذات الطابع البيروقراطي، فالعمال

الذين يرأسهم مدير متسلط غير متعاون وغير مدعم وغير عادل بين العمال، ولا يراعي مشاعرهم أو

يشاركهم في اتخاذ القرارات، مما يخلق لديهم صعوبات كثيرة في العمل وعدم الرضا المهني، فيكونون

تحت الضغط دائما وغير متحمسين للعمل وتكون علاقاتهم غير جيدة مع مرؤوسيه، وبالتالي يكونون

للأزمات النفسية

العلاقة بين العاملين: إن فقدان الفرد العامل للدعم الاجتماعي وشعوره بالعزلة عن الآخرين أو

عدم الأمان والاستقرار معهم وعدم المشاركة في تحقيق أهداف المؤسسة وعدم تقديرهم واحترامهم له

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
محاضرة رقم (04): العوامل المؤدية للمخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
ينقص أو يقلل من العلاقات الإنسانية بين العمال في المؤسسة، ويزيد من عدم شعور العامل بالانتماء
للجماعة مما يعرضه للاكتئاب والضيق.... وغيرها. (الشخانية، 2010، ص-ص 27-28)

1 3 سبل تحسين علاقات العمل:

تختلف مستوى العلاقات المهنية باختلاف أهدافها صناعية كانت أو خدمائية أو حكومية أو
حتى دولية، و لتكون العلاقة حسنة ومتينة بن أطرافها وجب تحسين مناخ العمل من خلال:

- ضمان حقوقهم وإنصافهم فيها.
- مراعاة مصالح العمال والإدارة من خلال ضمان التفاهم والثقة المتبادلة.
- خلق بيئة خالية من الصراعات غير السليمة بين الأطراف وفي حالة وجودها يتم حلها بالمودة والتفاهم.

- أن تكون مكاسب الإنتاج تحقق المنفعة المتبادلة.
- الاستفادة الكاملة من القوى العاملة المتاحة من خلال تقليل خسارة ساعات العمل بسبب الحوادث أو الصراعات أو الغياب..
- إنشاء بيئة عمل تقلل من الاستنزاف المادي والنفسي.
- العمل التشاركي حول مبادئ الديمقراطية وفتح باب الحوار معهم في اتخاذ القرارات المهنية.

تحسين جودة حياة الموظفين. (kumar , 2010, p8)

2 -فقدان التوازن بين الحياة المهنية والاجتماعية:

2-1- مفهوم فقدان التوازن بين الحياة المهنية -الاجتماعية:

إن إيجاد التوازن بين العمل والحياة الشخصية عنصر بالغ الأهمية لأن ذلك هو ما يمنع الموظف من تخطي الخط الفاصل للإنهاك، إذا ما كان الإنهاك القطب المعاكس للاندماج، فالمتفق

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
محاضرة رقم (04): العوامل المؤدية للمخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
عليه أن الإنهاك أمر ضار للموظف والمؤسسة، مما يستدعي أخذ وقت للراحة لاستعادة التوازن النفسي والجسدي.

وعليه يمكن أن نوضح معنى فقدان التوازن بين الحياة المهنية والاجتماعية إلى أنه يرتبط بالنزاع بين العمل والأسرة وإلى نوعية التفاعلات الأسرية والتي تنطبق في كل الأحوال على الرجال والنساء العاملات مما يسبب لهم الإجهاد والذي يعود سلبيًا على المؤسسة والأسرة نتيجة التأثير بالعمل والذي ينقل أحيانًا للمنزل لإكماله. (روثويل، 2017، ص 151).

2 2- الأسباب التي تؤدي إلى فقدان التوازن بين الحياة المهنية والاجتماعية:

يحمل الفرد داخل نفسه بعض المشكلات النفسية والاقتصادية والاجتماعية كون هذا الفرد يعيش في بيئة تتفاعل فيها عناصر مختلفة تشكل في النهاية مصدرا للتوتر والقلق، وقد أثبتت الدراسات العلمية وجود علاقة قوية بين مشكلات الفرد العائلية وانفعالاته النفسية وبيئة العمل الموجود فيها، كما قد يكون من مصادر التوتر تعارض ما يحمله الفرد من قيم واتجاهات شخصية من قيم واتجاهات المنظمة التي يعمل فيها.

الغموض والتقلبات السياسية والاقتصادية في الأجور والمواقف والأنظمة ينتج عنها عدم

الاستقرار النفسي والوظيفي. (هاني محمد، 2015، ص-ص 278 - 279)

إن الافتقار إلى التوازن بين العمل والحياة الشخصية من الأسباب المرتبطة بالتوتر والقلق المرتبط بالعمل، ففي العصر الرقمي الحالي، أصبحت الخطوط الفاصلة بين العمل والحياة الشخصية غير واضحة بشكل متزايد، حيث يشعر العديد من الموظفين بالحاجة إلى التواجد الدائم والاستجابة لمتطلبات العمل، وقد يؤدي إلى الإرهاق وتدهور الصحة العقلية والجسدية.

(Fiona)

(jones ,2006, p-p 2-5)

2 3 سبل خلق التوازن بين الحياة المهنية والاجتماعية:

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل محاضرة رقم (04): العوامل المؤدية للمخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل

ضرورة العمل على تبني سياسات داخلية تساعد على إشباع حاجات الأفراد العاملين في التنظيم، فكما هو متعارف عليه يوجد عند أي إنسان مجموعة من الحاجات المتداخلة تساعد على تشكيل السلوك الوظيفي لهؤلاء الأفراد. ويعتمد السلوك في شدته وإيجابياته أو سلبيته على قدرة الفرد على إشباع هذه الحاجات سواء كانت مادية أو معنوية. فإذا أشبعت هذه الحاجات فإن ذلك سيجتريب عليه إتباع نمط سلوكي إيجابي بشكل يساعد على ما يسمى بالسلوك المتوازن الناتج عن مساندة التنظيم للفرد على إشباع هذه الحاجات فيتولد عنه الشعور بالرضا والاطمئنان، والشعور بتحقيق الذات... (الشرقاوي، 2016، ص ص. 287-289)

3 المتطلبات النفسية:

إن المتطلبات النفسية ليست حالات عقلية وجسدية، وإنما حالات داخلية من الإثارة تخضع لعمليات تفسير ناتجة عن تقييمات إدراكية لشيء أو حدث ذي صلة بالذات، وتكون موجهة خاضعة للتوجيه الخارجي، عن طريقي التخطيط والتحكم اللازم للتعبير عنها في المنظمة أثناء التعاملات الشخصية.

-ويمكن أن تصبح المتطلبات النفسية، عبارة عن أعباء نفسية المرتبطة بأداء المهمة، وكمية وتعقيد المهام، والمهام غير المتوقعة، وضيق الوقت، والمطالب المتناقضة.

-وينتج عن تفاعل هذين البعدين أربع حالات وفقا لانخفاض أو ارتفاع البعدين على النحو

التالي:

-إذا كانت نتيجة المطالب النفسية مرتفعة ويسجل الموقف القراري نتيجة منخفضة، الفرد هو

في ضغط ، وبالتالي يعتبر في حالة الإجهاد الوظيفي.

-إذا كان الفرد لديه مطالب نفسية منخفضة والاستقلالية للقيام بعمله فهو في حالة استرخاء.

-الفرد النشط لديه المطالب النفسية عالية ولكن الاستقلالية أيضا عالية.

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
محاضرة رقم (04): العوامل المؤدية للمخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
-في المقابل الفرد السلبي، لديه كل من المطالب النفسية المنخفضة والاستقلالية المنخفضة.

(بن بوقرين، 2017، ص ص. 202-203).

-إن سلوك الفرد يعتمد على الدوافع التي تحركه والاحتياجات التي يشعر بها، وتختلف ردود أفعاله حسب تلك الحاجة إلى حد أنه ينتقي سلوكه حسب ميوله المهنية و متطلبات بيئة عمله .
-يسعى الموظف إلى إشباع حاجاته بكل عزم لأن العمل غالبا ما يكون بالنسبة له الفرصة الوحيدة المتاحة له لتحقيق رغباته وفي نفس الوقت هو مصدر للدافعية نحو الإنجاز ، إذا تمكن الفرد من إشباع رغباته من خلاله. وقد يكون سببا في الإحباط إذا حرم الموظف أثناء ممارسته للعمل من إشباع رغباته التي يسعى إليها فتخلق التمرد والرغبة في التعويض.

-إن المتطلبات النفسية هي ترجمة للجانب النفسي للموظف ، فهو قبل كل شيء كائن مملوء بالحيوية تحركه الرغبة في العمل، ثم الأنانية التي تحركه المصلحة الشخصية، وفي نفس الوقت هو كائن عقلاني أخلاقي مدفوع بالاهتمام وحب الخير والعمل الجميل والحقيقي الذي يترجم إحساسه بالواجب.

-إن بيئة العمل مسؤولة في كثير من الأحيان عن علاقة الموظف بعمله من حيث جعله

قادر على التكيف ودفعه للعمل. (Payet, 1961, p-p 43-45).

4 أعباء العمل: وتنقسم إلى ما يلي:

4-1- أعباء العمل الزائدة:

يعتبر العمل الزائد الذي يفوق قدرات العامل أحد الأسباب المؤدية للاحتراق النفسي، فواجبات العمل الكثيرة والمتعددة والمتطلبات النفسية والجسدية الضرورية لأداء العمل قد لا تتناسب ومؤهلاته مما يسبب عبئا له، وتتعدد أعباء العمل الزائدة إلى نوعين وهما:

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
محاضرة رقم (04): العوامل المؤدية للمخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
أ- عبء العمل الكمي: وهو أحد العوامل الأساسية للضغوط المهنية، التي تنشأ عن متطلبات

العمل الزائدة، والتي تستوجب مخرجات كثيرة في وقت ضيق.

ب- عبء العمل النوعي : ويتمثل في تكليف الفرد العامل بمهام يتطلب إنجازها مهارات

ومؤهلات عالية لا يمتلكها ولا تتناسب مع قدراته. (ريجيو، 1999، ص 229)

4 2 - أعباء العمل المنخفضة:

إذا كانت أعباء العمل الزائدة تسبب ضغطا على العامل إلى درجة الاحتراق النفسي

فإن تخفيض المهام الواجب القيام بها يؤدي بالفرد إلى الملل والروتين وفقدان الإثارة والركود

والكسل وبالتالي يستوجب التوازن بين معدل ساعات العمل وفترات الراحة للعمال لتمكينهم من

القيام بمهامهم على أحسن وجه وتحقيق الرضا والإرضاء. (الشخانية، 2006، ص 49).

5 - فقدان معنى العمل:

5-1 - مفهوم فقدان معنى العمل:

يمثل العمل دور مهم في حياة الفرد، فمن خلاله يحقق الفرد حاجاته المتنوعة والتي تلعب دورا في

تكوين شخصيته وحصوله على التقدير والاحترام والاستقلالية، بمعنى أن معنى العمل يعني إدراك

الفرد أن المهام التي يؤديها ذات معنى وقيمة بالنسبة له وللآخرين وللمنظمة. (أبو حمور،

2014، ص 239).

لذا فإن عدم تحقيق تلك الحاجات التي يتوقعها الفرد في عمله وعدم القدرة على التحكم في

بيئة العمل يؤدي إلى عدم الرضا وشعور الفرد بفقدان الحيوية الشخصية والإتكالية أثناء أداء المهام،

والاعتداء على حقوق الآخرين، والنقد الدائم، والتغيب الطويل عن العمل والانسحاب عن الحياة العامة

والحياة الخاصة، والشعور بضعف القدرة على الإنجاز الشخصي، والسلبية الزائدة، ونقص في الدافعية.

5 2 - أسباب فقدان معنى العمل:

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
محاضرة رقم (04): العوامل المؤدية للمخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
إن الفرد الأكثر التزاما وإخلاصا في عمله يكون أكثر عرضة للتأزم النفسي من غيره، ويعود ذلك إلى كونه تحت ضغط داخلي للعطاء، إضافة إلى مواجهته ظروفًا خارجة عن إرادته تقف عائقا أمامه فتقلل من هذا العطاء وتجعله لفقدان معنى العمل.

كما تلعب مدى واقعية الفرد وتوقعاته وطموحه دورا في عملية فقدان معنى العمل، فكلما زادت درجة عدم واقعيته كلما كان أكثر عرضة لفقدان معنى العمل والإحباط فيه.

5 3 -أساليب الوقاية من فقدان معنى العمل:

- إتاحة الفرصة للموظفين للتعبير عن آرائهم وطرح مشكلاتهم للتواصل معهم إلى حلها نهائيا.
- استخدام أساليب التعزيز المادية والمعنوية.
- إشراك الموظفين في وضع الأهداف وصنع القرارات وتنفيذها.
- تنويع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل لتفادي الروتين وهذا من شأنه التأثير في حيويته ونشاطه، وبالتالي ارتفاع مستوى إنجازه. (الخفاف، 2019، ص 311).

6 - صراع القيم في بيئة العمل:

6-1 - مفهوم صراع القيم في بيئة العمل:

ترتبط القيم بكل من المعتقدات والاتجاهات والسلوك والشخصية بشكل كبير حول موضوع معين، ثم يتبع ذلك بتصرف أو عمل يعزز هذا الاتجاه، والقيم في العمل هي مجموعة من المبادئ المدونة أو غير المدونة والتي تأمر الموظف بالامتناع عن سلوكيات معينة تحت ظروف أو مواقف معينة. (السالم، 2015، ص 39).

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
محاضرة رقم (04): العوامل المؤدية للمخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل

وصراع القيم، يحدث نتيجة تعارض القيم فعندما يكون هناك تعارض بين أخلاق الموظف و

مبادئه الشخصية ومتطلبات المهنة، يضطر العامل إلى فعل أمور غير أخلاقية ومعارضة لقيمه

الشخصية. مما يعقد عملية التفاعل والتعامل وتمس بجوهر العلاقات.

6 2 أسباب صراع القيم في بيئة العمل:

تحدث صراعات القيم نتيجة التعامل مع الآخرين عندما يكون لدى شخصان أو أكثر قيم

متعارضة، والتي يمكن أن تمنع الزملاء للعمل معا بشكل فعال. وتحدث صراعات قيم المؤسسة

الشخصية عندما تتعارض قيم شخص ما مع ثقافة المؤسسة، مما يتسبب في الإحباط وعرقلة الأداء

الشخصي.

ويبدو من المهم أن نشير إلى أن بعض المجموعات السكانية تكون أكثر عرضة للخطر بشكل

جوهري من غيرها من الموظفين ذوي المؤهلات المنخفضة، وغير كثيري التنقل، ولديهم أقدمية في

نفس المؤسسة، وما إلى ذلك، ولكن ما يسمى بالمجموعات السكانية المعرضة للخطر، لا تكون في

كثير من الأحيان وليس ما يعتقد به أن، كل شيء يعتمد على المؤسسة و ثقافتها وقيمتها وموقعها

التنافسي ووجهات نظرها الإستراتيجية وتوقعاتها من موظفيها.

6 3 سبل معالجة صراع القيم في بيئة العمل:

إن الصراع على المهام ينشأ بسبب اختلاف وهات النظر والأفكار والآراء فيما يتعلق بتنفيذ

المهام، وهذا الصراع يمكن حله من خلال المناقشة المنطقية والتسوية.

ضرورة التنازل وإبراز الصفات الإيجابية لزملاء العمل وإقناعهم حول أهمية تلك القيمة دون

المساس بالقيم الأخلاقية والشخصية للأفراد.

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
محاضرة رقم (04): العوامل المؤدية للمخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
لتجنب صراع القيم داخل بيئة العمل يجب على المدراء العمل في اتجاه دمج وملائمة مختلف الموظفين مع قيم المؤسسة. سواء على مستوى مجموعة العمل، أو الوظيفة أو ثقافة المؤسسة أو الحياة الشخصية. لأن هذه العناصر تؤثر على السلوك الفردي. (محمد خضر، 2022، ص 25).

7 - التباين بين العمل المحدد والواقع المعاش:

7-1- مفهوم التوازن بين العمل والحياة:

ويعني أنه: حالة التساوي بين مطالب الحياة الشخصية، مثل التعليم والهوايات والاستمتاع بمجالات الحياة، وتحقيق الشخص لأهدافه في مجالات الحياة والعمل والأسرة والأصدقاء وذاته، وأشار (Bird,2006) بأنه لا يوجد وضع مثالي للتوازن يتناسب مع الجميع، أو يتناسب مع الشخص نفسه على مدار حياته، حيث تختلف حياة العاملين وطبيعة شخصياتهم، ويتفاوت تبعاً لذلك ترتيب أولوياتهم، ويعتبر التوازن بين العمل والحياة أمراً أساسياً لتحديد نوعية الحياة العملية مع حد أدنى من صراع الأدوار. (عبد النعيم، 2021، ص 247).

ويقابله في ذلك التباين بين العمل المحدد والواقع المعاش ، بحيث تطغى متطلبات الوظيفة على الاحتياجات والمسؤوليات الشخصية كقضاء ساعات طويلة في المكتب أو إحضار العمل إلى المنزل بانتظام، أو عدم القدرة على الانفصال على المخاوف المتعلقة بالعمل أثناء الوقت الشخصي. ويقصد بها أيضاً تلك المهام المحددة التي يتعين على الفرد القيام بها، بحيث بقدر ما تتسع الهوة بين الأدوار المتوقعة والمؤداة يزيد احتمال ظهور أعباء العمل على النحو التالي:

غموض الدور: يقصد به الفرق بين ما هو مطلوب من الفرد القيام به وبين ما هو مفهوم لديه ومدى استيعابه لمسؤوليات وظيفته ، وبالتالي فإن الافتقار إلى المعلومات المتعلقة بالمهام، الواجبات والمسؤوليات إما نتيجة تعقد الوظيفة أو عدم وجود وصف وظيفي واضح لها يسبب غموضاً في الدور الخاص بالفرد.

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
محاضرة رقم (04): العوامل المؤدية للمخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل

صراع الأدوار: يلعب الفرد العامل عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة

التي يراها ويودها الأطراف المختلفة منه، وأحيانا تكون هذه الأدوار أو التوقعات متعارضة مع قدراته مما يدخله في دوامة الشك حول الماهية الحقيقية لعمله وعدم القدرة على الاستيعاب والتفريق بين عمله المحدد والمهام الموكلة له. (عدان، 2020، ص -ص 25-27).

7 2 سبل خلق التوازن بين العمل المحدد والواقع المعاش:

-يجب إلمام الموظف بمنصبه، و مهامه ومتطلبات عمله ، لأن الفرد الذي يكون على دراية جيدة بمهامه وصلاحياته يكون أداؤه لعمله واضحا لا يشوبه غموض أو شك وبالتالي القيام بمهامه على أكمل وجه.

-توفير قنوات الاتصال المباشر بين الموظفين والمشرفين لتحديد مهامهم ومتابعتهم

وتوجيههم.

-ضرورة وضع بطاقة الوصف الوظيفي لتعريف الموظف بوظيفته ومهامه ومسؤولياته

ومعرفة حقوقه.

إن ما يمكن قوله هو أن عملية التفاعل بين العوامل الاجتماعية والنفسية هي التي تحدد مقدار

الخطر النفسي، الذي يصيب الأفراد وأن خبرة المشكل المهني هو استجابة ذاتية عن التفاعل بين

الظروف الاجتماعية والخصائص الفردية مثل الحاجات، والقيم والقدرات فضلا عن ذلك خصائص

الواقف الاجتماعية، مثل علاقات عمل مشحونة بالصراعات داخل بيئة العمل، وإن استجابات الخطر

النفسية يمكن أن تكون لعوامل فيزيولوجية أو نفسية أو سلوكية.

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
المحاضرة رقم (05): أهمية وأهداف دراسة إدارة المخاطر
المحاضرة رقم (05): أهمية وأهداف دراسة إدارة المخاطر.

الهدف من المحاضرة:

-إفادة الطلبة بأهمية موضوع إدارة المخاطر والهدف من دراستها في حقل علم النفس العمل والتنظيم، والتي تؤهله لأن يكونوا أكثر معرفة وقدرة على معالجة المشكلات النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.

أولاً: أهمية إدارة المخاطر:

تشكل إدارة المخاطر جزءاً أساسياً للقيام بإدارة وتنظيم السلامة والصحة المهنية على نحو صحيح، ويكمن الهدف النهائي لإدارة المخاطر في التخلص من الأخطار أو خفض مستوى خطورتها لإنشاء مكان عمل أكثر أماناً وصحة، و لا تعد إدارة المخاطر عملية قصيرة المدى، وإنما عملية مستمرة من الابتكار تسعى لإيجاد بيئة عمل آمنة وصحية، حيث تسعى إدارة المخاطر إلى:

-المساهمة في حماية و سلامة وصحة العاملين وعامة الناس، والحفاظ على الممتلكات والبيئة.

-تقديم الفائدة الجماعية للمجتمع من خلال عمل على إزالة أو خفض المخاطر الحقيقية، سواءً كانت متكررة الحدوث أو ذات آثار كبيرة.

-المساهمة في تعزيز الكفاءة الإنتاجية، بالإضافة إلى تقليل أيام الغياب الناتجة من المرض المهني.

-المساهمة في فهم وتعزيز مستوى الوعي لدى أصحاب العمل لفهم كافة ما يلزم من إجراءات متعلقة بالصحة والسلامة المهنية. (وكالة التفتيش وتطوير بيئة العمل، 2017، ص07).

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل

المحاضرة رقم (05): أهمية وأهداف دراسة إدارة المخاطر

-التقليل من الآثار النفسية الناجمة عن الحوادث والأمراض الصناعية، إذ أن الحوادث لا

يقتصر تأثيرها على الجوانب المادية في العمل، وإنما تمتد آثارها إلى مشاعر العاملين داخل المنظمة وكذلك الزبائن المتعاملين معها.

-تدعيم العلاقات الإنسانية بين الإدارة والعاملين، إن توفير الحماية للعاملين والاهتمام بهم من قبل الإدارة يشعرهم بأهميتهم، ويبني جسور التعاون وبين إدارتهم. (محمد عباس، 2006، ص 307).

ثانياً: أهداف إدارة الأخطار:

ترتكز إدارة المخاطر على الأسلوب العلمي (سواء كانت إجراءات وأساليب أو قوانين، أو تعليمات)، لتحديد الأخطار التي يتعرض لها الفرد أو المشروع وتصنيفها وقياسها للحد من الحد من معدل تكرار الخسائر أو تخفيف شدة وطأة الخسارة (شدة الخسارة)، باختيار أنسب الوسائل. ويمكن تحديد أهداف إدارة المخاطر بتصنيفها إلى مجموعتين أساسيتين كمايلي:

🚩 الأهداف التي تسبق تحقق الخسائر.

🚩 الأهداف التي تلي تحقق الخسائر.

1 - الأهداف التي تسبق تحقق الخسائر:

تتمثل أهمها في الاقتصاد، القلق، مقابلة الالتزامات الخارجية المفروضة، والتي نذكرها كالتالي:

1 1 -الاقتصاد: أي أن المنشأة يجب أن تعد التقديرات للخسائر المحتملة بطريقة اقتصادية

ممكنة، وهذا يتضمن تحليل مصاريف برامج الأمان، أقساط التأمين، التكاليف المرتبطة بالأساليب المختلفة لمواجهة الخسائر، بمعنى تهدف إدارة الأخطار إلى تخفيض تكاليف مواجهة الخطر إلى أدنى حد ممكن.

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
المحاضرة رقم (05): أهمية وأهداف دراسة إدارة المخاطر

1 2 -القلق: حيث أن الوحدات المعرضة للخسارة يمكن أن تسبب قلق كبير أو خوف لمدير الخطر (المسؤول)، فمثلا الخوف من قضية كبيرة ومركزة من سوء المنتجات بإمكانها أن تسبب خوف كبير لمدير الخطر، ومدير الخطر يحاول أن يخفض هذا القلق والخوف المرتبط بالوحدات المعرضة للخسارة، وهذا هدف أكثر تعقيدا.

1 3 -مقابلة الالتزامات الخارجية المفروضة : أي أن المنشأة يجب أن تفي بالمتطلبات المفروضة من قبل الجهات الخارجية، مثل كالمتطلبات الحكومية التي تطالب المنشأة بتوافر وسائل الأمان لحماية العاملين من الأخطار.

2 -الأهداف التي تلي تحقق الخسارة:

2 1 -بقاء المنشأة: أي بقاء المنشأة بعد تحقق الخسارة، حيث يمكن للمنشأة على الأقل أن تعيد جزءا من عملياتها خلال فترة زمنية قليلة إذا أرادت الاستمرار، حيث تستهدف إدارة الخطر إلى وضع حد أقصى للتكاليف التي يتعرض لها المشروع والتي تهدد بقاءه إذا زادت عن ذلك.

2 2 -استمرارية العمليات: في بعض المنشآت فإن القدرة على ممارسة العمل بعد تحقق خسارة شديدة يعتبر من أهم الأهداف حيث تفقد المنشأة جزءا من عملائها ومورديها وتقل قدرتها التنافسية، بمعنى ضمان استئناف المنشأة لعملياتها بكامل طاقتها الإنتاجية بعد تحقق الحادث، حيث تكون فترة التوقف قصيرة جدا.

2 3 -استقرار الأرباح (العوائد): حيث ترغب المنشأة في الاحتفاظ بأرباحها على الأسهم بعد تحقق الخسارة ويتم الحفاظ على مستويات دخول مستقرة من خلال تحجيم الانخفاض في التدفقات النقدية أو الدخول بسبب تحقق الأخطار عند حدود مقبولة، وهذا الهدف مرتبط تماما بهدف استمرارية العمليات.(أبو بكر، 2016، ص ص. 51 - 53).

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل

المحاضرة رقم (05): أهمية وأهداف دراسة إدارة المخاطر

2 4 -الاستمرار في نمو منشأة: يمكن للمنشأة أن تنمو من خلال تطوير منتجات وأسواق

جديدة أو عن طريق الاستحواذ أو الاندماج مع مؤسسات أخرى. لذلك يجب على مدير الأخطار مراعاة تأثير الخسارة على قدرة المنشأة على النمو.

2 5 -المسؤولية الاجتماعية: تخفيف وتقليل الآثار التي ستحدثها الخسارة على

الأشخاص الآخرين وعلى المجتمع. حيث يمكن أن تؤثر الخسارة الشديدة بشكل سلبي على الموظفين والموردين والعملاء والمستثمرين والدائنين والمجتمع بشكل عام. على سبيل المثال: يمكن أن تتسبب الخسارة الشديدة التي أدت إلى إغلاق مصنع في بلدة صغيرة لفترة طويلة في ضائقة اقتصادية كبيرة في المنطقة المحلية. (جورج، 2023، ص-ص 119-120).

ثالثاً: خصائص إدارة مخاطر بيئة العمل:

1 -العمومية والشمولية: إذ أنه لا يوجد عمل في أية منظمة كانت، إلا ويصاحبه نوع ودرجة من الخطورة، لذلك يتوجب بذل جهود من إدارة بيئة العمل من توفير الصحة والصحة في مكان العمل.

2 -إدارة بيئة عمل تتطلب تعاون إداري وفني في آن واحد: إن الجهود الفنية تدعم وتساعد الجهود الإدارية وهذان النوعان متكاملان من حيث أن الجهود الإدارية المبذولة وخاصة جهود إدارة الموارد البشرية وحدها لا تكفي، بل تحتاج إلى جهود خبراء ومهندسين فنيين متخصصين في مجال السلامة والصحة، لتحديد الظروف الفيزيائية المناسبة بالرغم من أنها تؤثر في الحالة النفسية للأفراد إلا أنها تحتاج إلى جهود فنية وتقنية.

3 -ليس بإمكان إدارة بيئة العمل القضاء التام على المخاطر المحتملة: هناك أعمال ينتج عن ممارستها أخطار لا يمكن تلافيها بشكل كامل، لذلك يجب التخفيف من أضرارها إلى أدنى حد ممكن. (هاني محمد، 2015، ص ص 219-220).

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل

المحاضرة رقم (06): تقييم وإدارة المخاطر في بيئة العمل

المحاضرة رقم (06): تقييم وإدارة المخاطر في بيئة العمل.

الهدف من المحاضرة:

تمكين الطالب من الربط بين خطوات تقييم المخاطر في بيئة العمل وتسلسل طرق التحكم فيها.

أولاً: كيفية تقييم وإدارة المخاطر في بيئة العمل:

تقيم المخاطر هو محاولة معرفة جميع المخاطر المحتملة قبل وقوعها في بيئة العمل، وبالتالي

كيفية احتوائها للتعامل معها، وذلك بهدف زيادة الوعي لدى العاملين عن المخاطر، وزيادة فرصة

التعرف على المزيد عن مخاطر العمل والتحكم فيها، وكذا خلق بيئة عمل آمنة تؤدي إلى زيادة الإنتاج

وتبث الطمأنينة في نفوس العاملين، وتمنعهم من الوقوع في حوادث العمل والإصابات والتعرض

للأمراض المهنية الناتجة عن العمل.

ولتقييم المخاطر الناتجة عن العمل يجب تتبع الخطوات التالية:

الخطوة الأولى: تحديد الخطورة المحتملة: تهدف الخطوة الأولى لتقييم المخاطر إلى تحديد

جميع المخاطر التي قد تسبب ضرراً للمنظمة وتؤثر سلباً على أهدافها، وتعد معرفة الخطورة المحتملة

أحد أهم جوانب إدارة المخاطر، إذ يجب اتخاذ هذه الخطوة بشكل مستمر للتحقق من أن الأنشطة

والعمليات والمواد الجديدة آمنة الاستخدام.

الخطوة الثانية: تحديد الأشخاص المحتمل تعرضهم للضرر: من المهم عند تحديد الخطورة

المحتملة، معرفة الأشخاص أو الأشياء المعرضين للخطر، إذ أن هذه الخطوة أساسية كونها تحدد

أفضل الطرق للتعامل مع المخاطر وتحديد منهجيات إدارتها.

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل **المحاضرة رقم (06): تقييم وإدارة المخاطر في بيئة العمل**

الخطوة الثالثة: تقدير المخاطر: بعد كشف وتقدير المخاطر يتم تحديد تأثير الخطورة

المحتملة، مع تحديد مدى إمكانية حدوثها، وشدة الضرر المحتمل منها، وتحديد الخطوات اللازمة

للتعامل معها يتم إجراء هذه الخطوة باستخدام أداة تقييم المخاطر وتحديد منهجيات إدارتها.

الخطوة الرابعة: اتخاذ إجراءات للسيطرة على المخاطر: في حال عدم إمكانية التخلص من

الخطورة المحتملة من الضروري دراسة كافة الطرق الممكنة للسيطرة عليها حتى يصبح الضرر

مستبعدا عن طريق خطة تجعل إمكانية السيطرة أو التقليل من تأثيرها.

الخطوة الخامسة: التوثيق والتنفيذ: عند تحديد الخطورة المحتملة وتقييم الطرق المحتملة

للسيطرة على المخاطر، ومن المهم توثيق النتائج الأساسية، حيث تساعد هذه الخطوة في التواصل

وإدارة المخاطر في مكان العمل بشكل أفضل، بالإضافة إلى مراجعة النتائج بتاريخ لاحق (في حال

تغير شيء ما في بيئة العمل على سبيل المثال).

الخطوة السادسة: المراجعة الدورية لتقييم المخاطر والتحديث إن لزم: ولأن المؤسسات

دائمة التطور، فمن الضروري مراجعة تقييم المخاطر وتحديثه بانتظام للحفاظ على ملاءمته وفائدته ،

إذ أنه يجب المراجعة بشكل مستمر والتحقق من مواكبة تقييم المخاطر. حيث معظم أماكن العمل لا

تبقى كما هي، فيتم إضافة معدات ومواد وإجراءات جديدة قد تؤدي إلى حدوث مخاطر

جديدة.(وكالة التفتيش وتطوير بيئة العمل ، 2017، ص ص. 12-13)

ثانيا: التحكم في الأخطار:

إن السيطرة على المخاطر والتحكم فيها بالطرق الأكثر تأثيرا في أساسه يبدأ من إزالة الخطر

وينتهي بأقلها تأثيرا وهي الحماية الشخصية للفرد بنفسه، ومما لا شك فيه أن المخاطر في بيئة العمل

لها علاقة تبادلية في التأثير على نفسية الفرد قد تكون الأخطار فيزيقية أو هندسية تقنية أو حتى

إدارية إلا أنها تشكل قلقا لدى الفرد وتخلق له التوتر مما يجعل أداؤه منخفض ومعرض للحوادث

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل المحاضرة رقم (06): تقييم وإدارة المخاطر في بيئة العمل

المهنية والأمراض النفسية، وعليه سنستعرض في هذا المقام الهرم التسلسلي للسيطرة على المخاطر والمعمول به في منظمة العمل الدولية التابعة للأمم المتحدة، وهو هرم يركز في حقيقته على الأخطار الهندسية أكثر من الأخطار المعنوية كونها تذيلت التسلسل الهرمي من حيث المستوى والشدة. ويمكن توضيحه كالتالي:

➤ **الإزالة:** تتم عن طريق إزالة الخطر سواء كان مادة خطرة أو عملية خطيرة أو سلوكيات معدة ذات خطورة عالية وتعتبر أفضل طريقة في تسلسل التحكم في الأخطار.

➤ **التقليل:** عن طريق تقليل فترات التعرض للخطر وتقليل عدد مرات التعرض (التردد).

➤ **العزل:** عن طريق عزل العاملين المعرضين للخطر أو الأمراض المهنية داخل عمل مكان العمل.

➤ **التحكم الهندسي:** عمل أنظمة لحماية العاملين وتهيئة ظروف آمنة للعمل. ومتابعة صيانة الآلات والمعدات بشكل مستمر.

➤ **التحكم الإداري:** من خلال: تغيير طريقة العمل، وكذا تدوير الوظائف لتقليل فترات التعرض والتكرار والجرعة، ونظافة وترتيب موقع العمل، تطبيق نظام تصاريح العمل، تدريب العاملين وتزويدهم بالمعلومات اللازمة للعمل.

➤ **مهام الوقاية الشخصية:** وهي خط الدفاع الأخير علماً بأن قيام المنشآت بتوفيرها واستخدام العاملين لها هو متطلب قانوني، يمكن استخدام طريقتين أو أكثر للتحكم في المخاطر مثل الإجراءات الإدارية (تصريح العمل)، ومهام الوقاية الشخصية.

➤ **الإشراف والمراقبة** من خبراء في العملية أو من قبل جهة مختصة.

➤ **التدريب** ورفع مستوى العامل وزيادة خبراته. (موقع إلكتروني).

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
المحاضرة رقم (06): تقييم وإدارة المخاطر في بيئة العمل



الشكل رقم (01): التسلسل الهرمي للسيطرة على المخاطر.

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
المحاضرة رقم (07): أنواع المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل:
المحاضرة رقم (07): أنواع المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل:

الهدف من المحاضرة:

تمكين الطالب من التعرف على أهم أنواع المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل، وفتح مجال للنقاش من أجل طرح مشكلات نفسية واجتماعية أخرى لتناولها كنماذج في المحاضرات التي ستليها.

أنواع (النماذج) الأخطار النفسية والاجتماعية في بيئة العمل وآثارها:

من بين وأهم الأمراض النفسية والاجتماعية الأكثر شيوعا في بيئة العمل مايلي:

الالاكتئاب: هو حالة معقدة تتميز بالتغيرات الفكرية والمزاجية والسلوكية التي بالغالب تؤثر على الشخص وتشعره بالضجر والحزن والتعاسة. ويعتبر الاكتئاب حالة مرضية خطيرة تؤثر على الشخص سلبا وتحد من قدرته على العمل بشكل جيد، وقد تؤثر على حياته الشخصية ، وتظهر أعراض الاكتئاب في بيئة العمل على العامل من خلال انسحابه من فريق العمل وحبه للعزلة، واللامبالاة والإهمال للعمل، تشتت الانتباه وعدم القدرة على التركيز في العمل، انعدام الثقة بالنفس، التوتر في العلاقات مع الزملاء والمرؤوسين والتشاجر معهم ، تغير في المظهر العام، انخفاض الدافعية للإنجاز والتأخر عن العمل أو الغياب عنه.... (عاشور، 2017، ص 152).

الضغوط المهنية : تنشأ ضغوط العمل نتيجة عدم وجود تناسب بين مهارات الفرد

وإمكاناته وبين الشروط الواجب توفرها في شاغل الوظيفة التي يشغلها، مما قد يسبب نوعا من عدم التوازن النفسي مما يؤثر على مستوى الأداء المطلوب.

وتعد ضغوط العمل أحد أهم الأسباب التي ينتج عنها وقوع حوادث ربما تسبب عنها حدوث

إصابات معينة ، وبالتالي فإنه ينبغي التخفيف من ضغوط العمل والتقليل من الآثار السلبية الناتجة

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
المحاضرة رقم (07): أنواع المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل:
 عنه، والمخاطر الكثيرة المصاحبة كضغط الدم العالي وزيادة ضربات القلب وعدم التركيز في العمل ما يؤدي للوقوع في حوادث العمل وغيرها من المشكلات المهنية .(جودة، 2010 ، ص-ص 370-377).

🚩 **الاحتراق النفسي :** هو حالة استنزاف جسمي وانفعالي وعاطفي بشكل كامل بسبب الضغط الزائد عن الحد، ينتج عنه عدم التوازن بين المتطلبات والقدرات بحيث يشعر الفرد أنه غير قادر على التكامل مع أي ضغط إضافي، وهو أشد درجة من الضغط المهني والإجهاد، تتمثل أعراضه بالفشل والغضب والعناد والإحساس بالتعب الدائم وفقدان الإحساس الإيجابي نحو العمل وعدم المرونة ومقاومة التغيرات السلبية بصورة عامة في معاملة الآخرين... (الملوم، 2018، ص18)

🚩 **الاغتراب الوظيفي:** هو الحالة التي لا يشعر فيها الموظف برابط وحافظ يشده لعمله، أي أنه الشعور بالوحدة و العزلة للعمل، وهو مرتبط بالصراع السيكولوجي لدى المستويات الدنيا من السلم الوظيفي ويظهر ذلك في مستوى الإحباط والشعور بالعجز عن استخدام قدراتهم ومهاراتهم ومعرفتهم بالعمل وعدم الرضا عن علاقاتهم مع مؤسسة العمل كنسق اجتماعي. (حارص، 2008، ص 25).

🚩 **دوران العمل:** يركز دوران العمل على التغيير الحاصل في عدد الموارد البشرية من خلال دخول الأفراد وخروجهم من المنظمة خلال فترة زمنية محددة لأسباب متنوعة. (فرج، 2010، ص 613) ويعني نسبة العاملين الذين يتركون العمل بالمنظمة أو عدد الذين يعينون فيها خلال مدة معينة إلى متوسط العدد الكلي للعاملين للمدة نفسها. أو هو تغير العمالة في المنظمة خلال مدة معينة بالدخول والخروج (سنة على الأكثر). ويمكن استخراج معدل دوران العمل في المنظمة عن طريق

$$\text{العلاقة التالية: } \text{معدل دوران العمل} = \frac{\text{عدد العاملين الذين تركوا العمل خلال مدة معينة}}{\text{متوسط عدد العاملين الكلي خلال المدة نفسها}} \times 100$$

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل

المحاضرة رقم (07): أنواع المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل:

ويحسب متوسط عدد العاملين عن طريق جمع عدد العاملين في بداية المدة + عدد العاملين

في نهاية المدة مقسوما على العدد (2).

وبدل ارتفاع معدل دوران العمل على انخفاض معنويات الموظفين وعدم رضاهم عن العمل وقلة ولائهم للمنظمة، وهو مؤشر على عدم استقرار قوة العمل، وما إلى ذلك من النتائج السلبية التي تنعكس على زيادة التكاليف المباشرة كالإعلان عن التوظيف مجدداً، وإدخال البدائل كالاستقطاب والاختيار والتعيين والتدريب وتذبذب معدلات الإنتاج، وارتفاع معدلات الإصابة والحوادث في أثناء العمل، وزيادة نسب المفقود والتالف والمعيب في الوحدات المنتجة وغير ذلك. ويترك الموظفين وظائفهم بسبب الاستقالة أو النقل والترقية، أو العجز، أو الفصل، أو الوفاة، أما انخفاض هذا المعدل فإنه يعد من المؤشرات الإيجابية التي تعكس قوة الإدارة وانسجامها مع الموظفين وملائمة سياساتها المتنوعة لآمال وطموح ومتطلبات القوة العاملة وقدرتها على التحكم بظروف وبيئة العمل، وجودة الإشراف. (الساعاتي، 2020، ص 156).

التغيب عن العمل: يشير إلى عدم الحضور إلى مكان العمل في أوقات العمل المقررة، وبالرغم من أنه يعتبر التغيب بمبرر قانونياً أمر مقبول إلا أنه في باطنه قد يكون سلوك يهدف الموظف من خلاله إلى تجنب الجوانب السلبية للعمل وقد يكون كتعبير عن ظرف قاهر أو مرض يسبب مشكلات نفسية كرد فعل عن سوء التوافق المهني و عدم الرضا عن العمل وإن التغيب المستمر والدائم يفقد الموظف العديد من المهارات الأدائية ويخفض من روحه المعنوية والدافعية للعمل. (Pognone, 2008, p 16)

العنف في العمل : وهو شكل من أشكال العنف المجتمعي يقع في بيئة العمل من قبل المدراء أو أحد الزملاء، ينشأ عن علاقات القوة الغير متكافئة بين الأفراد، ويتم فيه استخدام القوة

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
المحاضرة رقم (07): أنواع المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل:
المادية أو الجسدية أو اللفظية، وهو شكل من أشكال التمييز و انتهاك حقوق الأفراد. (العوادة، 2009، ص 30).

التهرش الجنسي في مكان العمل: هو شكل من أشكال العنف الذي يتعرض له الأفراد في مكان العمل يحمل مضمونا جنسيا من خلال اقتراف أفعال جسدية أو لفظية وقد يسبب أضرارا نفسية أو جسدية أو أخلاقية أو جنسية مما يخلق بيئة عمل متسمة بالترهيب أو العداء أو الإساءة. (مجموعة البنك الدولي، ص 06، موقع إلكتروني).

إدمان الكحول والمخدرات: إن الإدمان على شرب الكحول من المشاكل الطيرة التي قد تسبب في مخاطر إضافية أثناء العمل، فالتعود على شرب الكحول له آثار سلبية على عدم الانتباه والحذر أثناء العمل، فالتعود على شرب الكحول له آثار سلبية على عدم الانتباه والحذر أثناء العمل، وكذلك زيادة احتمال الإهمال في تعليمات الأمن والصحة . كما أن استخدام المخدرات له آثار سلبية أكبر على الفرد وعلى المنظمة وعلى المجتمع. ويؤثر إجمالا تعاطي المخدرات في كفاءة الفرد وقدرته على العمل بدقة وبدون أخطاء مما يؤثر بالتالي على رفع معدلات وقوع حوادث العمل في المنظمة.

سلوك العاملين: كثيرا ما يكون لسلوك العاملين أثرا في زيادة الحوادث وإصابات العمل، فعدم المعرفة التامة بآلية التعامل مع الآلة، وعدم الانتباه الكافي أثناء تشغيل الآلة والمعدات، والإهمال في تنفيذ تعليمات الأمن والسلامة كما أنها قد تكون أسبابا مباشرة للحوادث. (جودة، 2010، ص - ص 368-369).

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
المحاضرة رقم (09): إجراءات تطبيق الصحة والسلامة في بيئة العمل
المحاضرة رقم (08) سبل الوقاية من المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل.

الهدف من المحاضرة:

-توجيه الطلبة والإشارة لهم إلى بعض سبل الوقاية من المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل
ومدى ضرورتها وضرورة الالتزام بها لحماية والحفاظ على الصحة والسلامة النفسية والاجتماعية لدى
الأفراد العاملين.

سبل الوقاية من بعض المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل:

سواء كان العمل بسبب بعض المشاكل النفسية أو يؤدي إلى تفاقمها. يتحمل أصحاب العمل
والرؤساء والمديرين المسؤولية في مساعدة موظفيهم، حيث يجب تقييم قضايا الصحة النفسية المتعلقة
بالعمل لقياس مستويات المخاطر على الموظفين وعند تحديد أي خطر.
يجب اتخاذ خطوات لإزالته أو تقليله إلى أقصى حد ممكن عملي. ويمكن الإشارة إلى بعض
منها فيما يلي:

✚ إعداد وتنفيذ ومشاركة خطة عمل للصحة النفسية

✚ تنمية الوعي بالصحة النفسية و أهمية الغذاء السليم بين الموظفين.

✚ تشجيع المحادثات المفتوحة على الصحة العقلية وتوفير الدعم.

✚ تزويد الموظفين ببيئة عمل صحية داعمة ومشجعة.

✚ تعزيز الإدارة الفعالة للموظفين.

✚ المراقبة المستمرة للحالة النفسية للموظفين.

✚ يجب الأخذ بالاعتبار وجود بعض الموظفين في حالة نفسية موجودة مسبقا أو قد تتطور

لديهم حالة ناجمة عن عوامل لا تتعلق بالعمل.

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
المحاضرة رقم (09): إجراءات تطبيق الصحة والسلامة في بيئة العمل
تقديم رعاية خاصة للعاملين الجدد لإعطائهم فرصة للتكيف مع أنماط الحياة الجديدة وذلك

بالتدريب المستمر. (المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية، 2022، ص 15).

تفادي الملل بالعمل و ذلك بالتغيير قدر الإمكان و محاولة إشراك العاملين في اتخاذ القرار
و إعطائهم الإحساس بالأهمية و المسؤولية و الاستفادة من قدراتهم الإبداعية.

إتباع الأساليب السليمة في الإدارة لمنع الصراعات و الاحتكاك بين العاملين.

خلق مناخ اجتماعي مناسب عن طريق الأندية والرحلات وحل المشاكل الاجتماعية

للعاملين من إسكان و مواصلات و تعليم و ترفيه و صحة.

الاختيار المناسب للعاملين عن طريق الاختبارات النفسية لوضع العامل المناسب في

المكان المناسب له نفسياً.

المتابعة النفسية للعامل عن طريقة متابعة معدلات الغياب والحوادث للاكتشاف المبكر

للاضطرابات النفسية. (نقبيل، 2023، ص 23).

ضرورة تصميم بيئة عمل آمنة وصحية تتماشى مع التغيرات المستقبلية المراد إدخالها على

العمل، بحيث يأخذ التصميم معايير الصحة والسلامة بداخله.

ج - إعادة تصميم العمليات الإنتاجية عبر كل مراحلها لجعل العمل فيها آمناً.

شراء تجهيزات وآلات فيها درجة عالية من الأمان لا ينتج عن استخدامها مخاطر عضوية

أو عقلية.

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
المحاضرة رقم (09): إجراءات تطبيق الصحة والسلامة في بيئة العمل
المحاضرة رقم (09): إجراءات تطبيق الصحة والسلامة في بيئة العمل.

الهدف من المحاضرة:

-تزويد الطلبة بمسؤولية تحقيق الصحة النفسية والاجتماعية في بيئة العمل وأهم الأطراف الفاعلين لتحقيقها.

أولاً. مسؤولية تطبيق إجراءات الصحة والسلامة في بيئة العمل:

إن مسؤولية تطبيق إجراءات ومعايير الصحة والسلامة في بيئة العمل لا تقتصر فقط على إدارة الموارد البشرية ، وإنما تمتد لتشمل العديد من الجهات المعنية في تطبيق هذه الإجراءات والمعايير ، وهذه الجهات تضم:

🚩 **أعضاء مجلس الإدارة العليا والمديرين والرؤساء التنفيذيين :** وهي الجهة المسؤولة عن توفير وسائل السلامة المهنية ووضع اللوائح والتعليمات التي تتضمن استخدام تلك الوسائل، كما تكون هي المسؤولة عن توفير الأفراد المناط بهم مسؤولية وضع وتصميم برامج السلامة والصحة والعمل على تنفيذها.

-كما تعمل على مراقبة العوامل التي قد تشير إلى وجود المشاكل النفسية في العمل، كارتفاع معدلات الغياب واستقالة الموظفين، وسوء الأداء، والصراع بين الموظفين...
-التأكد من وجود سياسة للصحة والسلامة تعالج قضية مشاكل الصحة النفسية في العمل.
-ضمان إجراء تقييمات فعالة للمخاطر المتعلقة بالصحة. ومراقبتها بانتظام. وتنفيذ أي توصيات وتمويلها بشكل كاف.

-التخطيط للمخاطر المرتبطة بالمشاكل النفسية عند الشروع في تغيير تنظيمي كبير.
-فهم ماهية المشاكل النفسية المرتبطة بالعمل، وما الذي يسببه وكيف يمكن منعه وإدارته.

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل

المحاضرة رقم (09): إجراءات تطبيق الصحة والسلامة في بيئة العمل

- القيادة بالقدوة وإظهار الالتزام بمبادرات التوازن بين العمل والحياة.

- دعم مدراء الموارد البشرية ومدراء الصحة والسلامة في اتخاذ إجراءات لمنع وإدارة المشاكل

النفسية. (اللوزي، 2003، ص 116).

🚩 **مدراء الصحة والسلامة :** إن مسؤولية مدراء الصحة والسلامة المهنية تكمن في القيام

بمايلي:

- مواكبة أفضل الممارسات المتعلقة بتعزيز الصحة النفسية المرتبطة بالعمل.

- إجراء ومراجعة قائمة تقييمات المخاطر.

- تقديم معلومات للموظفين حول الأمراض المرتبطة بالمشاكل النفسية.

- إبلاغ الإدارة العليا عن أي مخاوف أو سع نطاقا بشأن المخاطر على الصحة من المشاكل

النفسية في العمل.

- فحص المشاكل النفسية كعامل محتمل فيما يتعلق بالتغيب المتكرر أو طويل الأجل للأفراد

الموظفين الأفراد.

- فهم ماهية المشاكل النفسية المرتبط بالعمل، وما الذي يسببه وكيف يمكن منعه وإدارته.

- العمل مع الآخرين الذين يقدمون خدمات لدعم الأفراد كخدمات الضمان الاجتماعي

والخدمات الاجتماعية.

🚩 **إدارة الموارد البشرية:** مما لاشك فيه أن على إدارة الموارد البشرية مسؤوليات كبيرة في هذا

المجال، لا تقل عن مسؤوليات الدوائر الأخرى، فمن واجباتها فهم ماهية المشاكل النفسية المرتبطة

بالعمل، وما الذي يسببه وكيف يمكن منعه.

- تطوير سياسات مناسبة لمعالجة مشاكل الصحة النفسية.

- إشراك الموظفين والتواصل معهم بشأن مشاكلهم وزيادة الوعي.

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل

المحاضرة رقم (09): إجراءات تطبيق الصحة والسلامة في بيئة العمل

- العمل مع باقي الأقسام في تنفيذ الحلول التي حددها الموظفون.
- التأكد أن الأفراد الذين يعانون من الحوادث والأمراض المهنية يتلقون العلاج المناسب والعناية الصحية اللازمة، وأنه يتم صرف التعويضات الكافية لهم حسبما يقرره القانون.
- 🚩 **الموظفون:** تقع على الموظفين مسؤولية الالتزام بأداء مهامهم في المحافظة على سلامة وأمن المنظمة، بما فيها أمنهم، وأن كونوا على دراية بنظم وقواعد السلامة وأن يحرصوا بانتباه على تطبيق لوائح وتعليمات السلامة المهنية.
- كما يجب إبلاغ المدراء والمشرفين عليهم أن ضغط الوظيفة يعرض أو يعرض أي شخص آخر لخطر اعتلال الصحة.
- اقتراح طرق يمكن من خلالها تنظيم العمل لتخفيف الضغط.
- إبلاغ المدير وإدارة الموارد البشرية إذا كانوا يعانون من حالة طبية تبدو طويلة الأمد وتؤثر على قدرتهم على أداء المهام اليومية.
- تحديد الأسباب المحتملة للتوتر النفسي قبل أن تشتد وتصبح مشكلة نفسية ورفعها إلى المدير المباشر.
- الصدق أثناء تقديم الدعم والمبادرات التنظيمية والمشاركة فيها للبحث عن أسباب المشكلات النفسية والبحث عن إيجاد حلول لها من خلال الإجابة على الاختبارات النفسية والاستبيانات. (المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية، 2022، ص ص. 24-26).
- ثانيا. أهم الهيئات المختصة لحفظ الصحة المهنية والأمن في الجزائر:
- من أجل وقاية العمال من الحوادث والأمراض المهنية تم إنشاء هيئات مختصة بالوقاية والصحة المهنية تابعة لوزارتي العمل، والبناء والأشغال العمومية، وهي كمايلي:

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
المحاضرة رقم (09): إجراءات تطبيق الصحة والسلامة في بيئة العمل
➡ **الهيئة الولائية وطب العمل التابعة لمختلف المؤسسات :** هذه الهيئة لها فروع في الجزائر

وقسنطينة ووهران، هدفها القيام بنشاط وقائي يتمثل في إجراء بحوث طبية على العمل وإجبار المستخدمين وإرشادهم إلى الإسعافات والطرق والاحتياطات الوقائية التي يجب توفيرها والأمن للعمال.
➡ **هيئة الحماية التابعة للبناء والأشغال العمومية :** ينحصر دورها في مراقبة شروط الأمن والتحقيق من الحوادث الخطيرة التي تقع في القطاع وتقوم بزيارات احتياطية، وتفقدية لورشات البناء المنتشرة عبر التراب الوطني، ورغم هذا الميدان هناك هيئات أخرى من مختلف الوزارات والمؤسسات التي تعمل على حفظ الصحة والأمن للعمال وسلامتهم.

➡ **المعهد الوطني للنظافة والأمن :** يأخذ على عاتقه توفير الأمن للعمال داخل المؤسسات وذلك بخلق روح الأمن والاطمئنان للعمال، ويقوم أعضاء هذا المعهد بالتعاون مع هيئات أخرى، وينحصر عمله في توعية الإطارات وذلك بتنظيم الملتقيات والندوات حول النظافة والأمن والصيانة.
➡ **وزارة العمل والحماية الاجتماعية:** تشرف هذه الأخيرة على تنفيذ القوانين المتعلقة بسلامة العمال وتصدير نشراتها لنوعية العاملين عن طريق المراسلات للشركات الصناعية وكذا تنظيم المؤتمرات الخاصة في هذا الميدان.

➡ **المعهد الوطني للأمن الصناعي بالجزائر العاصمة :** يقدم هذا المعهد تعليمات هامة للأمن الصناعي والوقاية من حوادث العمل عن طريق المجلات والدوريات التي تبعثها كل المؤسسات العامة في الوطن الجزائري.

➡ **وزارة الصناعة:** تقوم بمراقبة خاصة في الأمن الصناعي التي تقوم بإخراج المجلات الخاصة بهذا الشأن، وكذلك للفتترات التدريبية التي تقوم بتعليم وإرشاد العمال فيما يخص استعمال الأمن الصناعي ووسائل الوقاية للتخفيض من حوادث العمل، وذلك على شكل تريضات بالنسبة للعمال في هذا المجال.

المحور الثاني: العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل

المحاضرة رقم (09): إجراءات تطبيق الصحة والسلامة في بيئة العمل

وزارة الصحة : وما تقدمه من إسهامات عن طريق نشراتها الخاصة بالتوعية الصحية

لتفادي الوقوع في الحوادث المهنية، وقد شاركت مع وزارة العمل في المؤتمرات التي نظمت لموضوع الأمن الصناعي.

النقابات: وما تلقى من دور في توعية تثقيفية فيما يخص استعمال وسائل الأمن بالنسبة

لتفادي الأخطار المهنية في المؤسسات، وذلك باشتراك الجهات كوزارة الصحة، ووزارة العمل ورجال الحماية المدنية، من خلال الندوات والحملات التحسيسية، وذلك تحت إشراف الإتحاد العام للعمال الجزائريين. (حمزة أسماء، 2017، ص-ص 121-122).

خلاصة:

تحدد المخاطر النفسية والاجتماعية في العمل مجالين أساسيين: هما الفرد والمجتمع، وكلاهما قد يكون مصدرا أو عاملا لتدهور ظروف العمل وانهايار الصحة النفسية والعقلية للعامل، ولضمان حمايتهم وسلامتهم تركز إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في العمل على تحديد المصادر التي تؤدي إلى هذه المشكلات من خلال تطبيق إجراءات وقائية وأمنة ملائمة ومكيفة مع الموظفين.

المحور الثالث:

نماذج من الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل.

تمهيد:

تعاني بيئات العمل باختلافها من عدة مخاطر نفسية واجتماعية تؤثر على الفرد والمؤسسة والمجتمع ككل، وتشمل هذه المخاطر الإجهاد المهني والضغوط المهنية والصراعات التنظيمية والاعتداء الوظيفي والإضرابات والمنازعات بين الموظفين ومروؤسيهم و العنف والتحرش الجنسي.... وغيرها من المشكلات التي تمس بصحة الفرد وسمعة المؤسسة، وعليه اخترنا في هذا المحور تناول نموذجين يعتبران من بين الكثير من المخاطر النفسية والاجتماعية والمتمثلين في: الضغوط المهنية والعبء الذهني في العمل.

محاضرة رقم (10): الضغوط المهنية.

تعريف الضغوط: إن الباحث في موضوع الضغوط النفسية والمهنية، يجد أنه ليس من البساطة أن يحدد تعريفا واحدا للضغوط وهذا نتيجة التفسيرات المختلفة حول منشئها وشدة تأثيرها على الأفراد وكذا علاقتها بالمصطلحات المترابطة معها كالقلق، والتوتر، والاكتئاب، والإجهاد، والاحتراق النفسي، لذا سنحاول أن نحدد بعض المفاهيم المتعلقة بسياق تخصصنا كمايلي:

1 تعريف الضغط النفسي:

لقد اشتق مفهوم الضغط النفسي من اللغة اللاتينية **Strenger**، ليعني المشقة أو الشد على، أو الضيق على، أو المرض أو الجهد الكبير.

ولم تظهر كلمة (**stress**) في اللغة الفرنسية قبل القرن الثامن عشر ، لكن بالمقابل استعملت

في اللغة الإنجليزية على مدى قرون لتعني العذاب والحرمان والمحن والضجر والمصائب وعن

العداوة وقساوة الحياة، غير أن هذا المدلول عرف تطورا منذ القرن الثامن عشر.

أما، ما يقابل كلمة (**stress**) باللغة العربية كل من كلمة تعني: كرب، ضائقة، إجهاد.

و يرى Lazarus أنه: على الرغم من تداخل المفهومين بين الإجهاد والقلق إلا أنهما

يستخدمان بالتناوب فالقلق هو نتاج للإجهاد و وأن القلق علامة على أن هناك شيئاً غير متزن في

المحيط النفسي للفرد. (لوكيا 2006، ص ص. 7-8).

1 1 -التعريف الفيزيائي للضغط:

في الهندسة تعني كلمة "ضغط" القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها،

كما يقال الضغط الجوي ويقصد به الضغط الذي يتركز على نقطة معينة بفعل الثقل الذي يحدثه

عمود الهواء على هذه النقطة. والضغط في الفيزياء عموماً هو أي قوة تسلط على جسم ما حتى يكسر

أو يعصر أو يشوه أو يلتو (جمعة، 2007، ص 11). فمن الناحية الفيزيائية وعلى مستوى الوظيفة

يحدث ضغط العمل من ثقل المهمة، ومتطلباتها، كخصائص محيط العمل ومتطلباته الفيزيائية، وهو

جانب موضوعي قابل للقياس. ومن بين خصائص محيط العمل التي يمكن أن تشكل عامل ضغط

على العامل هي : الضوضاء، الحرارة، المرتفعة أو المنخفضة جداً وكذلك الاهتزازات، والمواد السامة

المتعرض لها ... الخ.

1 2 -التعريف البيولوجي للضغط:

يصف هانس سيللي HANS SELEY الضغط بأنه: رد فعل غير محدد للجسم على أي طلب

يطلب منه . وأن الضغوط تسبب تغيرات فسيولوجية للعضوية، يطلق عليها ما يعرف بجملة (أعراض

التكيف العام). (John, 1975, p5) .

وقد حدد سيللي ثلاث مراحل يمر بها الفرد في حالة الضغط وهي:

المرحلة الأولى: وهي مرحلة الإنذار أو التحذير Alarme Stage: تحفز فيها العضوية

لمواجهة التهديد من الخطر، فتفرز الهرمونات ويتسارع النبض والتنفس ويدخل الفرد في حالة استعداد

للقاتل أو الهرب.

المرحلة الثانية: تكون في حالة استمرار تعرض العضوية لعوامل الخطر، بحيث تدخل في

مرحلة مقاومة التهديد.

المرحلة الثالثة: إذا استمرت هذه المواقف الضاغطة إلى مدة أطول وصل الفرد إلى نقطة

يعجز فيها عن استمرار المقاومة، ويدخل في المرحلة النهائية وهي مرحلة الإنهاك الجسمي والانفعالي

فينهار الفرد بصورة أشد وأخطر لغاية الموت. (لوكيا، 2006، ص 9).

1 3 -التعريف الاجتماعي للضغط:

هو تفاعل الفرد مع البيئة، ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث انحرافات في أداء الفرد

الطبيعي. أو تنتج عنه استجابات تكيفية تختلف باختلاف الأفراد للتهدة من تأثيرات و أوضاع وأحداث

تفرضها المتطلبات الخاصة بالتنظيم على الأفراد العاملين في التنظيم. (عبد الله أحمد، 2018، ص

49).

2- تعريف الضغوط المهنية:

هي تلك المواقف التي تواجه العامل في حياته العلمية ، والتي تجعله ينحرف عن الأداء

المعتاد في عمله بالاتجاه السلبي، مما يؤدي به إلى عدم التوافق بين قدرته وإمكانية كعامل وبين

طبيعة عمله مقارنة بالإمكانيات المتاحة له، والضغوط تقسد على العامل سعادته وصحته، وتبدوا

خطورتها من خلال آثارها المدمرة سواء على مستوى الفرد (العامل) أو المؤسسة أو المجتمع.(الحسيبة

، 1998، ص 90) و قد تكون حالة تنتج عن التفاعل بين الظروف الموجودة في العمل و خصائص

العامل فيتربط عليها التوافق النفسي والمهني.

وعليه يمكن القول: أن الضغوط المهنية هي محصلة تفاعل الخصائص البدنية والنفسية للفرد

مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة به وبعض العوامل المتعلقة بالعمل، فتحدث تغييرا في الحالة

البدنية أو النفسية أو تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد لتحقيق التوازن أو التكيف. أي أن طبيعة ضغوط العمل تركز على بعدين أساسيين هما:

أ- الضغوط التي يشعر بها الفرد قد تكون ناتجة عن مواقف سلبية أو معوقات ومطالب لا يمكن تحقيقها.

ب- وقد تكون ناتجة عن مواقف إيجابية تجدد الطاقة الإنسانية فتتحقق من خلالها الفرص و المطالب الإنسانية.

ج- بالإضافة إلى أنه يركز على عنصرين أساسيين هما: الفعل و ردة الفعل. (المثير - الاستجابة).

3- علاقة الضغط المهني ببعض المفاهيم:

3-1- الإجهاد:

كما يراه سيلبي : هو في أساسه استجابة لعامل أو قوة طبيعية أو نفسية يتلقاها فرد ما في زمكانية معينة، فتجلب له مخاطر جسدية تبعا لحالة بنيته النفسية و السياق الجسدي و الاجتماعي الواقع. وعليه فالإجهاد هو محصلة فعل خارجي و رد فعلي فردي تبعا لبنية الوظيفية النفسية للأفراد ينجر عنه سلوكيات كالتهييج العام، وعدم الثبات الانفعالي والأرق والصداع النصفي والإنهاك و التعب وزيادة الاستعداد للحوادث ... والضغط المهني هو سابق للإجهاد المهني وأحد أعراضه ومستوياته. (لوكيا، 2006، ص ص. 21-22).

3-2- القلق:

مجموعة أعراض متداخلة نتيجة الخوف و التوتر من توقع خطر قادم غالبا مصدره غير معلوم، وحقيقته غير مدركة، و من ثم قد يكون الخطر علامة على الضغوط . (الخزامي. دس. ص 16).

3-3- الضغوط والحادث أو الظرف:

الضغوط ليست حادثاً أو ظرفاً، وإنما هي استجابة لها ، لأن الحادث أو الظرف يمثل المثير والضغوط تعبر عن الاستجابة. (ليفى، 1995، ص 09).

3-4- العبء الذهني:

هما مفهومان يحملان اتجاهات مختلفة ومعاني مختلفة فالعبء الذهني يشير إلى القدرات المعرفية للفرد استجابة إلى مطلب ما أكثر وأكثر جبرية. وعند تقديره أنه لا يملك المصادر اللازمة لإنجاز المهمة المنتظرة يظهر الضغط ، بمعنى أن الضغط ناتج عن التقدير المعرفي للمشكلة. (Bourhis, 2007, p 8).

3-5- الإحباط:

ويعرف الإحباط في معجم مصطلحات التحليل النفسي على أنه ذلك الظرف الذي يمنع فيه على الشخص إشباع مطلب نزوي، أو هو يحرم نفسه من هذا الإشباع . وهو شكل من أشكال خيبات الأمل، نصادفها غالباً في حياتنا اليومية. (ج.لابلانـش و ج ب بونتاليس :ترجمة مصطفى حجازي 1985، ص46).

3-6- الاحتراق النفسي:

يعني الانسحاب النفسي من العمل بسبب ضغط العمل، و تظهر أعراضه في الإحساس بالفشل و الغضب و العناد و الإحساس بالتعب معظم اليوم، و فقدان الإحساس الإيجابي نحو العمل و الغياب المتكرر. (Pawell William 1994 ,pp229-235)

4 عناصر الضغط ومراحله:

حدد سيزلاقي و ولاس (szilagy and WALLACE) ثلاث عناصر رئيسية لضغوط العمل في المنظمات هي:

المحور الثالث: نماذج من الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
محاضرة رقم (10): الضغوط المهنية

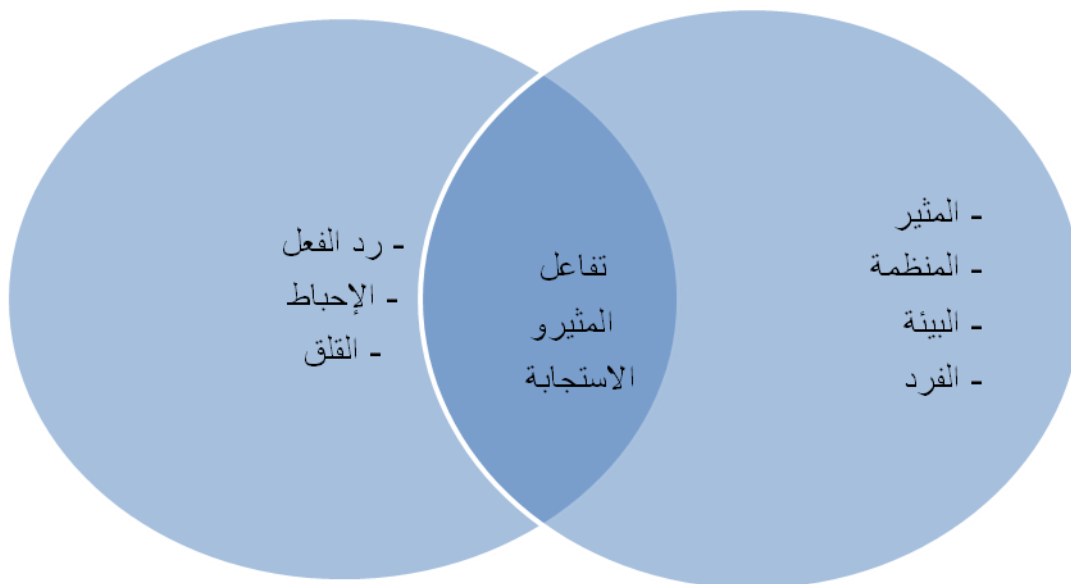
- **عنصر المثير:** يتضمن القوى المسببة للضغط والتي تقتضي إلى الشعور بالضغط النفسي، وقد يكون مصدر هذه العناصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

- **عنصر الاستجابة:** يتمثل في ردود الفعل الجسمية و النفسية والسلوكية التي يبديها الفرد

اتجاه الضغط كالقلق والتوتر والإحباط...

- **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له.

والتي يمكن توضيحها نقلا عن (عليجات، 2015، ص 54) من خلال الشكل التالي:



الشكل رقم (02) يوضح: عناصر الضغوط المهنية

5 مستويات الضغط المهني:

يمكن تصنيف مستويات الضغط المهني نقلا عن (عويد، 1994، ص 305) كما هو

موضح في الجدول رقم (03) كالتالي:

الضغوط البسيطة	الضغوط المتوسطة	الضغوط المضاعفة
تستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة تنتج من أحداث قليلة الأهمية.	تمتد من ساعات إلى أيام تنتج بسبب أعمال إضافية أو زيارة غير مرغوب فيها (مسؤول- رئيس).	تمتد من أسابيع إلى أشهر إلى سنوات تنتج من أحداث كالنقل من مكان العمل أو التسريح من العمل.

جدول رقم (03) يوضح: تصنيف مستويات الضغط المهني

6 آثار الضغط المهني:

تظهر آثار الضغط المهني فيما يلي:

6-1- آثار فسيولوجية: وتتضمن اضطرابات الجهاز الهضمي والإسهال والإمساك وارتفاع

ضغط الدم والصداع وتضخم الغدة الدرقية وفقدان الشهية وقرحة المعدة والنوبات القلبية وارتفاع نسبة الكوليسترول.

6-2- آثار نفسية: وتتضمن التعب والإرهاق والتشتت والغضب والخوف والحزن والغياب المتكرر عن العمل.

6-3- آثار اجتماعية: وتتضمن الانسحاب وعدم القدرة على تحمل المسؤولية والشعور بالخل، والغيرة و اللجوء للتدخين والإدمان والانحراف السلوكي في مكان العمل، وفقدان الالتزام بالقوانين و غياب الوازع الأخلاقي.

6-4- آثار سلوكية: تظهر في الكلام ونقص الحماس نحو العمل و اتخاذ أنماط سلوكية سلبية.

6-5- آثار في الأداء: تظهر في تدني مستوى الأداء والإنتاج وقد تتكبد المؤسسة خسائر مالية ناتجة عن الآثار المباشرة كتكلفة الغياب وتوقف الآلات أو حوادث العمل وما ينتج عنها

من آثار جسيمة وأمراض من الممكن أن تكلف المؤسسة التعويض عن تأمينها. (الزيودي،

2007، ص-ص 194-195).

7 أنواع الضغط المهني:

7 1 - من حيث الشمولية:

7-1-1- ضغط كلي شامل: وهو الضغط الذي يشمل جميع اهتمامات العامل.

7-1-2- ضغط جزئي فرعي : يرتبط بمصالح فئة معينة داخل المؤسسة، وعندما تصطدم

مصالحها بأهداف متخذ القرار تلجأ إلى التكتل ضده وممارسة الضغط عليه

7 2 - من حيث موضوع الضغط:

7 2 1 - ضغوط مادية : وهي المزايا التي تود الحصول عليها قوى الضغط لكلاً،

والمكافآت. وضغوط معنوية كالمناخ العاطفي والنفسي العام لمتخذ القرار التي قد تؤثر على

أفكاره وتحد من قدرته في اتخاذ القرار السليم في الوقت المناسب.

7 2 2 - وضغوط سلوكية والمتعلقة بالقيود المفروضة على العامل (القوانين، اللوائح،

النظام...).

7 2 3 - وضغوط وظيفية كتلك الضغوط الناتجة عن الهيكل التنظيمي والاتصال

والمسؤوليات، ونوع الوظيفة... (سمبالي، 2006، ص ص. 67-68).

8 - مصادر الضغوط المهنية:

يقصد بمصادر الضغوط النفسية الظروف والعوامل التي تؤدي إلى التوتر والتأزم والضيق لدى

الفرد، وتنقسم هذه المصادر الضغوط المهنية إلى مصدرين الأول يعود للفرد والثاني خارجي يشمل

المنظمة و أحداث الحياة بأنواعها والتي سنلخصها كمايلي:

8-1- المصادر المتعلقة بالفرد:

وهي الخصائص الشخصية الخاصة بكل فرد، وكذلك مشكلاته النفسية والاجتماعية والمالية وإمكانياته واتجاهاته وطموحاته ونمط حياته، وغير ذلك يؤثر على درجة تعرضه لضغوط العمل، وعلى إمكانية التغلب عليها. وقد يكون الفرد نفسه مصدرا للضغط في بيئة العمل، فهناك علاقة تأثير بين طبيعة وحجم الأحداث التي تمر في حياة الفرد وبين حالته النفسية والصحية مما ينعكس ذلك على سلوكه وأدائه وإنتاجيته. (فرحات، 2011، ص 234).

8 2 المصادر الاجتماعية:

خلق الإنسان بطبعه اجتماعي، إذ يسعى لخلق علاقات مع الأشخاص في معظم الأحيان مع الأشخاص القريبين منه أو في مجال عمله، كون العلاقات الاجتماعية الجيدة من العوامل التي تعطي معنى للحياة أو المحيط الذي يعيش فيه الإنسان، لكن طبيعة التعامل أو غياب السند الاجتماعي ونقص التواصل والتفاعل بين العاملين يخلق غموض وصراع في الدور وانخفاض في مستوى الثقة. كما قد يكون المدير سببا في خلق التوتر والصراع بين الزملاء أو بين الموظفين وبينه من خلال أسلوب تسيير شؤون المؤسسة، فتنشأ من خلالها التآزمات النفسية والرغبة في الاستقالة أو الغيابات أو ضعف في الأداء.

8 3 المصادر المتعلقة بالعمل:

والمتمثلة في ضغط الوقت المخصص لإنجاز الأعمال المطلوبة، نقص الشعور بالإنجاز وبالتقدم الشخصي والمهني في العمل، عدم الشعور بالأمن المهني و الوظيفي نتيجة التغيرات المفاجئة على المستوى الإداري و التنظيمي والقانوني، عدم احترام و تثمين الجهد المبذول في إنجاز العمل، سوء معاملة الإداريين وتحيزهم في خدمة الفئات العمالية الأخرى، حمل العمل، انعدام توفر وسائل الصحة والسلامة المهنية لتحقيق راحة الموظف، وسوء الظروف الفيزيائية اللازمة للعمل، نقص الصلابة النفسية والروحية في مواجهة الصراعات و المشاكل الناجمة عن

طبيعة العمل وعن العلاقات الاجتماعية، كلها ظروف تساهم في التقليل من قدرة العامل على

العمل وتصبح مصدرا للضغوط. (لوكيا، 2002، ص 17)

9 - النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

9-1 - نظرية التقدير المعرفي لـ لازاروس: ارتكزت هذه النظرية في تفسيرها للضغوط على

أهمية التفكير والعوامل المعرفية للفرد ومدى مقاومته وقدرته على الصمود والمواجهة، إذ انصبّت أعمال (لازاروس) على التقييم الذهني وورد الفعل من جانب الفرد تجاه المواقف الضاغطة، حيث يرى أن الضغط يحدث نتيجة التفاعل بين الفرد والبيئة وأن الأفراد مختلفون في ردود أفعالهم اتجاه المواقف المسببة للضغط بسبب اختلافهم في السمات الشخصية والخبرات والمهارات الذاتية، ويستند (لازاروس) في نظريته إلى نوعين من التقدير المعرفي:

التقدير الأولي: وهو عبارة عن إدراك الفرد للأحداث المسببة للضغط.

التقدير الثانوي: وهو عبارة عن مجموعة من الطرق التي يتبعها الفرد في مواجهة المشكلات

التي تظهر في المواقف. (علي موسى، 2008، ص ص. 48-49)

9 2 - النظرية الفيزيولوجية لـ (هانز سيللي) Hans Seyle : يوضح هانز سيللي في نظريته

ردود أفعال الجسم البدنية والنفسية ، إذ أن الضغط يحدث عندما تفشل طريقة الجسم العادية في إحداث توازن وتوافق مع الموقف وأن أي موقف يكون ضاغطا إذا لم يستطع الفرد التكيف معه، فتحدث له تغييرات جوهرية ذات طبيعة فيزيائية وكيميائية وعضوية، وأن الإجهاد المزمن يخلق مرضا فيزيولوجيا عندما يستنفذ جهاز الغدد الصماء. ويخلق اضطراب التوازن الجسمي.

وحدد سيللي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط تم ذكرها في بداية المحاضرة، وهي: مرحلة

الإنذار والتحذير ومرحلة المقاومة ومرحلة الإنهاك. (Doland, 2009, p p. 42-44)

9 3 -النظرية الإدراكية لـ: (سبيل برجر) spille berger: تعتبر نظرية سبيل برجر في

القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد نظريته على القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة أو القلق العصبي أو المزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، أما القلق موضوعي أو موقفي يعتبر كقلق حالة، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد. كما اهتم سبيل برجر في الإطار المرجعي لنظريته بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة، ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها. ويحدد العلاقة بينها وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة. (كبت - إنكار- إسقاط) و تستدعي سلوك التجنب الذي يسمح له بالهروب من المواقف الضاغطة. ويميز سبيل برجر بين مفهوم الضغط و مفهوم القلق، فالقلق هو عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل للضغوط. (مغزي، 2018، ص 659).

9 4 -نظرية التوافق بين الفرد والبيئة (Adjustment person environment): توضح

هذه النظرية تأثير البيئة على إدراك الفرد لها، مما يؤثر بدوره على استجابته ومن ثم على صحته، وتتنبأ أن الأفراد الذين يعيشون بالاستقرار سوف يختزل لديهم هذا الشعور عندما يكون هناك سوء توافق بين خصائص الفرد والخصائص المرتبطة بالعمل في حين يحدث التوافق الجيد بين الفرد والبيئة عندما تهيأ البيئة على سبيل المثال (الأموال، الدعم الذي يلقاه الفرد في الآخرين، فرص الإنجاز) وهذا يعد كافياً لإشباع دوافع الفرد. وطرح هاريسون (Harison) نوعين من التوافق بين الفرد والبيئة:

التوافق الأول هو المدى الذي تكون فيه مهارات الفرد وقدراته تواكب أعباء العمل ومتطلباته، والتوافق الثاني هو المدى الذي تعمل فيه بيئة العمل على إشباع حاجات الفرد. (عسكر، 2019، ص 105).

10 - قياس الضغط:

توجد أربع أنواع أساسية لقياس الضغط يمكن اختصارها فيما يلي:

10-1- مقاييس التقرير الذاتي : تتضمن سؤال العمال مباشرة عن شعورهم نحو العوامل

المرتبطة بالمهنة كالهيكل التنظيمي، ونظام الحوافز والمكافآت، والقيادة وعوامل أخرى خارج المؤسسة.

وتنقسم مقاييس التقرير الذاتي للضغوط لثلاثة أنواع: تلك التي تقيس مثيرات الضغوط، وتلك التي

تقيس التفاعل بين الفرد والبيئة.

10 2 -المقاييس البيوكيميائية: وهي التي تقدم تقديرا أو تقييما لوظائف الأجهزة البيولوجية

في الجسم، وبالطبع مع التركيز على نشاط الجهاز الغدي.

10 3 -المقاييس النفسية الفيزيولوجية : تقيس نشاط أحد أجهزة الجسم (كقياس معدل

ضربات القلب).

10 4 -مقاييس الأداء: وهي تقيس تأثيرات الضغوط على قدرة الفرد على أداء المهمة التي

يقوم بها، (كقياس مهارات حل المشكلة). (إسماعيل، 2004، ص 107).

محاضرة رقم (11): العبء الذهني في العمل.

1 تعريف العبء الذهني:

إن عبء العمل، هو مفهوم يتضمن قدرة الإنسان على العمل على أنظمة معقدة بالنظر إلى المعدات والتدريب المقدم والقيود التنظيمية والبيئية، كما أنه يعني تصورات واستجابات متنوعة من قبل العمال. في كثير من الأحيان نجد وظائف تتطلب من الفرد حضور مهام متعددة في نفس الوقت واتخاذ القرارات وحل المشكلات بشكل فعال في المواقف المستقرة والطارئة. ولقد أدى الدور المتزايد للتكنولوجيا واستخدام الإجراءات المعقدة إلى زيادة الطلب المفروض على العامل يتم إنتاجها بواسطة نشاط يستجيب لمتطلبات المهمة وتتكون من قوة مادية. (Arturo, 2019, p 3).

ما يعني أن العبء الذهني يركز على العمليات العقلية التي يقوم بها العامل خلال نشاطه المهني وجهود التركيز والفهم والتكيف والانتباه والدقة، وإنجاز مهام معالجة المعلومات، ولكن أيضا الضغوط النفسية المتعلقة بالمتطلبات والسرعة، والتأخير وجودة التنفيذ والطاعة لأوامر التسلسل الهرمي وإدارة العلاقات مع الزملاء والأطراف الثالثة، وتوليد الإجهاد العقلي من العمليات العقلية، وهو في الحقيقة خطأ لأنه تراكمي من جميع نواحي الحياة المهنية.

وينظر إلى العبء الذهني أحد الأعراض التي تشير إلى الظروف الصحية للعامل والمرتبطة ببيئة العمل وخاصة تلك الأعمال المتعلقة بالحسابات والنظريات... نظرياً، يكمن الفرق بين المجهود البدني والعقلي في طبيعة النشاط الطاعي على عمل معين. ويمكن تقسيم أعباء العمل إلى نوعين : عبء بدني يحتاج إلى العضلات وعبء عقلي يقوم على التفكير. (Gawron, 2000, p21).

2 -مركّزات العبء الذهني: يتركز العبء الذهني على قسمين، هما العبء المعرفي

والإنهاك العاطفي. ويقصد بالعبء المعرفي كل ما يتعلق بمعالجة المعلومات في الذاكرة، أما العبء النفسي فيرجع إلى الإنهاك العاطفي.

-**العبء المعرفي:** يتضمن نتائج الجهد الذهني المبذول الذي يحفظ في الذاكرة، الحساب،

التوقع، الاختيار، الاستماع، معالجة المشاكل واتخاذ القرارات، ويعرفه (برادشو) بأنه: "مقدار الطاقة العقلية المستخدمة لمعالجة مقدار معين من المعلومات، بحيث لا يتجاوز هذا المقدار سعة العبء

المعرفي ويحول دون تعلم. (Bradshaw, 2004, p 32).

وهو القيمة الكلية من النشاط العقلي في الذاكرة العاملة، في زمن محدد، ويقاس بعدد

العناصر المعرفية، والعامل الذي يشكل العبء المعرفي هو عدد عناصر التي يتوجب الانتباه إليها.

ويقصد به النتائج التي يجب أن يتحملها الفرد ويخفيها أثناء عمله دون إظهارها بشكل متكرر

حتى تصبح عبئا. (lachance, 2006, p96).

3 أسباب العبء الذهني:

-الحاجة لاتخاذ قرارات تتضمن مسؤولية ثقيلة في نوعية الإنتاج و أمن الأفراد والمعدات.

-ضرورة الحفاظ على مستوى عال من اليقظة والانتباه خلال فترات طويلة من الزمن.

-انخفاض مستوى الكفاءة، وعدم القدرة على أداء المهام وفهم متطلباتها كما يجب.

-انعدام الاتصال البشري نتيجة عزلة أماكن العمل عن بعضها.

-انخفاض التركيز أحيانا بسبب الملل الناتج عن الرقابة. (بوحفص، 2004، ص 82).

4 أعراض العبء الذهني:

عندما يصبح العبء الذهني مفرطاً تنتج عنه مشكلات على المستويات التالية:

-الصحة وجودة الحياة : يخلف العبء الذهني ضريبة على صحة وحياة الفرد العامل

فيصاب باضطراب المفاصل والعضلات، واضطراب الجهاز الهضمي كآلام المعدة والقرحة، وأزمات

في القلب وزيادة خفقانه و في الأوعية الدموية، والسكتات الدماغية وارتفاع ضغط الدم والصداع

النصفي، الربو والسكري...

-الاضطرابات النفسية والعقلية : والمتمثلة في العبء الحاد واضطرابات في النوم، وارتفاع

درجة الحرارة مع التعرق، تراجع في قوة الذاكرة والنسيان بسهولة ، صعوبة في اتخاذ القرارات ومعالجة

المعلومات. (شيخاني، 2003، ص ص. 18-19).

-الاضطرابات السلوكية: ضعف الدافعية و فقدان الحماس للعمل ، تراجع الفرد في علاقاته

مع الآخرين و رغبته في الهروب من الواقع ، اللامبالاة وعدم الاهتمام بالعمل، الإفراط في الأكل،

اختلاق المشاكل مع الزملاء في العمل، الحد من الأنشطة الترفيهية والعزلة عن المجتمع.

-اضطرابات في الأداء : عندما يصل العبء لمستوى عال يبدأ الفشل في الأداء والأخطاء

في الظهور وينقص التركيز بسبب محاولة الفرد لإنهاء متطلبات العمل في وقته المحدد. (العياصرة،

2008، ص 103).

5 أساليب مواجهة العبء الذهني:

-بما أن العبء الذهني مرتبط بالكفاءة، أنها على علاقة ترابطية، تؤثر الكفاءة على شدة

العبء الذهني، بحيث يؤدي مستوى ارتفاع الكفاءة إلى انخفاض مستوى العبء الذهني، وهذا

ما أكدته دراسة (إيف جورج) في المؤتمر السادس عشر (S . ELF) بالإضافة إلى تدريب العاملين

لرفع من مستوى الكفاءة حتى تصل العملية بين العامل والمهمة إلى مستوى الجودة (عمل جيد دون

أمراض بشرية أو أضرار تنظيمية).

-ويوضح الباحث (Y. George) في نفس المؤتمر أهمية ودور البنية البدنية والحسية

والمعرفية للموظف الذي يشتغل وظيفة تقنية تحتاج إلى كفاء استخدامها بمعنى ضرورة اختيار

الشخص المناسب في المكان المناسب لتفادي هذا العبء.

-شخصية الفرد تلعب دورا في معاناته، حيث يعتبر الموظف العدوانى والعنيف أكثر استجابة

للعبء الذهني كون التأثيرات النفسية والفيزيائية والغدد الصماء تؤثر على مستوى نشاطه ، فيلاحظ

أثناء عمله شديد البرودة وشديد الحرارة و يتعرق كثيرا. وبالتالي يزداد عبئه الذهني ويكون أكثر قابلية

للتعرض للحوادث المهنية.

- ضرورة تطبيق الاختبارات النفسية والمهنية للأفراد قبل وأثناء تأديتهم لمهامهم في مواقف

توتر متنوعة لاكتشاف درجة مقاومتهم لذلك التوتر أو قابليتهم للإحباط والفشل.

-ضرورة توضيح الدور الذي يؤديه الموظف وتعريفه بمهامه ومتطلباته وقوانينه بشكل عام

وتهيينته لتأدية عمله كي لا يتعرض للمخاطر .

-التوضيح الكامل للمخاطر والمشاكل التي قد يجدها في عمله والاستعداد لإمكانية الإخفاق

فيه بالإضافة إلى تدريبه على الحفاظ على وسائل التشغيل صيانة في حالة توقفها عن العمل.

-ضرورة تحديد المعلومات والمستجدات للموظفين بطريقة متسلسلة ومركبة لاستقبالها

واستيعابها بهدوء لتفادي الإنهيارات العصبية والتوتر النفسي.

-المراقبة الدورية للمسؤولين وترك قناة الاتصال مع الموظفين والسماع لانشغالاتهم واتخاذ

إجراءات وقائية تحميهم من التعرض لمختلف المشاكل التي قد يتعرضون لها. (Nicolet, 1984, p p.

97-104).

الخلاصة: تعتبر الضغوط المهنية والعبء الذهني في العمل من المشكلات الخطيرة التي

تواجه الموظفين في عملهم حيث يمكن أن تؤدي بهم إلى الوفاة بأزمة قلبية أو الانتحار، لذا وجب

على كل مكونات المؤسسة باختلاف هيئاتها وأدوارها اتخاذ التدابير الوقائية والتزام أصحاب المؤسسات

بحمايتهم وفصلهم عن أسباب المخاطر لتحقيق تكيفهم النفسي والمهني.

محاضرة رقم (12): الاغتراب الوظيفي.

الهدف من هذه المحاضرة:

-التعريف بظاهرة الاغتراب الوظيفي، باعتبارها مشكلة نفسية واجتماعية، تعكس انتماء الإنسان

النفسى والاجتماعي داخل بيئة عمله،

-التعرف على الأسباب النفسية والاجتماعية والاقتصادية التي تؤدي إلى هذه الظاهرة والتي تصيب

العمال وتدل على أن المؤسسة تهددها أزمة حقيقية ذات طابع اجتماعي.

1 تعريف الاغتراب الوظيفي:

يعرف الاغتراب الوظيفي وفق معجم العلوم الاجتماعية بأنه: حالة يمر بها الفرد بأوضاع يفقد

فيها نفسه، ويصبح غريبا عن أعماله، ويكاد يفقد إنسانيته كلها، ويفقد ذاته حينما يتعرض لقوى مادية

ربما من صنعه.

ويعرفه معجم الموارد البشرية بأنه شعور ينتاب الموظف عند تأديته لعمل متخصص بمعزل،

وبدون مشاركة العاملين الآخرين بناء على أساليب تقسيم العمل، أو بسبب الاستخدام المكثف

للحاسبات الآلية. (حسنين، 2020، ص 25).

كما يعرف من المنظور السيكو-سوسيولوجي بأنه: ظاهرة تتميز بكونها لها معنى اجتماعي

يتمثل في الإحساس بفقدان المعنى والقوة ويشعر العامل بالاغتراب عندما يتعامل مع المؤسسة بحيث

يراهما تنتظر إليه باعتباره سلبيا ولا يقع في نطاق سيطرتها. (عويس، 1991، ص 42)

بمعنى أن الاغتراب الوظيفي يتجسد في إحساس العامل بالسخط اتجاه وظيفته وزملائه وذاته

وعدم القدرة على التلاؤم معهم.

2 أنواع الاغتراب الوظيفي:

2-1- الاغتراب الشخصي: ويعني إحساس العامل بأن هناك تناقض بين ما يعمل به بشكل

يومي من أنشطة وبين شخصيته الحقيقية، بمعنى عدم التوازن بين ذات الفرد وما يعمله يوميا، فيصبح الفرد بذلك مغتربا عن ذاته في نشاط العمل. وعلى وجه الخصوص عندما يفقد القدرة على السيطرة والتحكم في عمله، ويفقد الشعور بانتمائه للمنظمة ولأهدافها، ويكون شعور الفرد الشخصي، نتيجة إحساسه بالخضوع والضبط الخارجي، وبالتالي فقدانه للقدرة على التحكم في تسيير شؤونه الخاصة، وهذا ما يثير الشك في دخول عوامل التكوين النفسي لشخصية الفرد، حيث أنه غالبا ما يتعرض إلى خلل في التوازن بين ذاته وسلوكه اليومي وأنشطته في العمل.

2-2- الاغتراب الاجتماعي: يعنى به شعور الفرد بالانسحاب عن الآخرين سواء كان

الآخرون زملاؤه في العمل، أو مدراؤه ومسؤوليه، أو الأصدقاء أو الأسرة، أو الأصدقاء... إلخ. ويعود الاغتراب الاجتماعي إلى غياب الاتفاق إجماعا على الأهداف العامة بين العاملين وبين الإدارة، وربما يعود ذلك إلى عدم توافر المعطيات التي تمكن العاملين من مباشرة أعمالهم. أو غياب الإنصاف والعدالة في المكافآت والأجور. (جابر علي، 2013، ص ص. 45-46)

3 مظاهر الاغتراب الوظيفي:

-حالات عدم التكيف النفسي التي تعانيها الشخصية ك فقدان الثقة في النفس والقلق والخوف

المستمرين.

-غياب الإحساس بالتماسك الداخلي في الشخصية وضعف أحاسيس الشعور بالهوية.

-فقدان السيطرة: ويعني عدم قدرة العامل على التأثير في المواقف الاجتماعية التي يتفاعل

معها.

-فقدان المعنى: ويعني فقدان العامل لمعنى الحياة عموما ويرى بأن حياته عبث لا فائدة

منها.

-فقدان الأهداف: ويعني فقدان العامل هدف وجوده و الهدف من عمله، كما يعني فقدان

معنى الاستمرارية في الحياة.

-العزلة الاجتماعية: تعني الميل للوحدة والبعد عن الآخرين والشعور بالرفض الاجتماعي

والانعزال عن الأهداف الثقافية للمجتمع وقيمه ومعتقداته، أو الانفصال بين أهداف الفرد وبين أعراف المجتمع ومعاييره.

-فقدان الانسجام والتأقلم مع العمل.

-انخفاض دافعية الفرد نحو الابتكار والإبداع الناتجين عن اللامبالاة.

-العجز: إحساس الفرد بفقدان القوة، وعدم تمكنه على التحكم في المواقف الاجتماعية

المختلفة كونها خارجة عن نطاقه.

-اللامعيارية: هي عدم رغبة العامل بالالتزام للمعايير الاجتماعية أو السعي لتحقيق أهدافه

الشخصية بأية وسيلة كانت. (معدن ، 2018 ، ص-ص 287-288)

4 أسباب الاغتراب الوظيفي: تعود أسباب الاغتراب الوظيفي إلى مايلي:

4-1- الأسباب النفسية: تتمثل في:

-الصراع: بين الدوافع والرغبات المتعارضة، وبين الحاجات التي لا يمكن إشباعها في وقت

واحد مما يؤدي إلى التوتر الانفعالي والقلق واضطراب الشخصية.

-الإحباط: حيث تعرقل الرغبات الأساسية أو الحوافز أو المصالح الخاصة بالفرد، ويرتبط

الإحباط بالشعور بالفشل وعدم التوقع والعجز التام والقهر وتحقير الذات.

-الحرمان: بمعنى تقل فيه الفرصة لتحقيق دوافع أو إشباع الحاجات، كما في حالة الحرمان

العاطفي أو الحرمان من الرعاية الأسرية والاجتماعية.

-الخبرات الصادمة: حيث تحرك الخبرات العوامل الأخرى المسببة للاغتراب مثل: الأزمات

الاقتصادية والحروب.

4-2- الأسباب الاجتماعية: تتمثل في:

-ضغوط البيئة الاجتماعية والفشل في مواجهة هذه الضغوط.

-الثقافة المريضة والعولمة التي تسود فيها عوامل الهدم والتعقيد وعدم حسن استغلالها.

-التطور الحضاري المفاجئ والسريع وعدم توافر القدرة النفسية على التوافق معه.

-اضطراب التنشئة الاجتماعية، حيث تسود الاضطرابات في الأسرة والمدرسة والمجتمع.

-مشكلة الأقليات ونقص التفاعل الاجتماعي والاتجاهات الاجتماعية السالبة، والمعاناة من

خطر التعصب والعنصرية في المعاملة، وسوء التوافق المهني، حيث يتم اختيار العامل على أساس

الصدفة، وعدم مناسبة العمل للقدرات والإمكانات الفردية، بالإضافة لعامل الأجور المنخفض مقارنة

بالجهد المبذول...

-تدهور نظام القيم وتصارعها بين الأجيال.

4 3 +الأسباب الاقتصادية: يعد ظهور عدد كبير من الأفراد ذوي الدخل المرتفع وذوي

الدخل المنخفض سبباً قوياً في ظهور الطبقة يترتب عليها اختلاف في مستوى المعاملة، ومستوى

المعيشة والحياة والمظهر، ويترتب على ذلك فقدان المعايير والقوة والوسائل التي يمكن بها زيادة

السيطرة على الطبيعة مما يؤدي إلى غياب أصحاب الدخل المحدود في نفس المجتمع. (عظيمة

عباس، 2021، ص ص. 225-226).

4 4 -الأسباب التنظيمية: التخصص في العمل، وتقسيم العمل، نقص المعلومات لدى

العمال، قلة فرص التعلم والمعرفة ووجود التكوين والتدريب، عدم تناسب سياسات المؤسسة مع أهداف

المحور الثالث: نماذج من الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل

محاضرة رقم (12): الاغتراب الوظيفي

وسياسات العمال. الإشراف الاستبدادي، والتقصير في العلاقات الإنسانية في مجال العمل، انخفاض مستوى التفاعل الاجتماعي دخل محيط العمل، التضارب بين مطالب الأدوار الملقاة على عاتق الفرد.

5 -مراحل الاغتراب الوظيفي: تمر مراحل الاغتراب الوظيفي ضمن ثلاث مراحل هي:

5-1- مرحلة التهيؤ للاغتراب: تتضمن مفهوم فقدان السيطرة ببعديه الم تمثليين في سلب

المعرفة وسلب الحرية ومفهومي فقدان المعنى واللامعيارية على التعاقب.

5 2 -مرحلة الرفض والنفور الثقافي : يتم في هذه المرحلة التفاعل بين الجوانب الذاتية

والجوانب الموضوعية، فالأهداف والأفكار مكانها في الجانب الذاتي لا في الجانب الموضوعي أو الواقع، ويتمثل نقلها إلى الواقع إدخال عنصر آخر يتمثل في التحقيق، وما بين الأهداف والتحقيق يوجد عنصر ثالث في الوسيلة المحركة لعنصر التحقيق ، ويتمثل هذا العنصر في الإرادة، وملخص هذه المرحلة أنه، ستعارض فيها اختيارات الأفراد مع الأهداف والتطلعات الثقافية.

5 3 -مرحلة تكيف المغترب: في هذه المرحلة يتكيف الفرد الفاعل مع الوضع الذي يفصله

عن الوضع الاجتماعي، أو يصير تكيفه غير مساير ومتلائم مع الجماعة، ويترتب عن هذه المرحلة عندما ترفض الثقافة اختيارات الأفراد تكيف الأفراد مع أشكال سلوك المغترب، والتي تتوزع بين المجارة والتمرد والثورة من ناحية وبين السلبية المتمثلة بالانسحاب من جهة أخرى. (عبد الله، ب

س، ص ص. 70-71)

6 -الآثار الناجمة عن الاغتراب الوظيفي:

للاغتراب الوظيفي العديد من الآثار السلبية يمكن اختصار بعضها منها فيما يلي:

المقاومة للتغيير، حتى وإن كان التغيير نحو الأفضل.

- التعرض أنواع الأمراض النفسية والسيكوماتية.

- نقصان في التأثير والفعالية بالإضافة للصراعات وبالتالي الانعزال.

- نقص أو تراجع في نوعية الحياة والقبول الشخصي أو الرضا الذاتي، وذلك عن طريق

رفض الفعاليات الحياتية.

- تراجع وانحطاط في النظام المناعي للفرد، وما ينتج عنه من فرص كبيرة للإصابة

بالأمراض.

- النتائج الفيزيولوجية الخاصة والتي تتمثل في الأمراض السيكوسوماتية. (المطيري، 2016،

ص 483).

7 - وسائل التعامل مع الاغتراب الوظيفي:

تسعى جميع المنظمات بكل الوسائل مستخدمة جهدا بغية التخفيف من حدة ظاهرة الاغتراب الوظيفي

ومن بين هذه السبل، مايلي:

7-1- الاستقرار الوظيفي: مما لاشك فيه أن الاستقرار الوظيفي للعاملين مؤشر هام ورئيسي

على استقرار المؤسسة في حد ذاتها، ونجاح المؤسسات واستمراريتها يعتمد اعتمادا شبه كلي

على هذا العنصر، بخلاف المؤسسات المضطربة التي تزرع في نفوس عاملها عدم الرضا

والقلق والتوتر الدائم من وضعية عدم الاستقرار هاته فتخلق لهم الاستياء و الاغتراب عن

العمل.

7 2- المشاركة في اتخاذ القرارات : إن إحلال تنظيم جيد، يدل على مساهمة العمال في

تكوينه وإبعاد التنظيم البيروقراطي والتسلط الذي يؤدي في غالب الأحيان إلى كساد الإنتاج وظهور

اللامبالاة من طرف العمال، حيث إن مشاركة العاملين داخل المؤسسة تقلل الشعور بفقد القوة، فالأفراد

الذين لهم مشاركة أكبر ورأي في القرارات يكون شعورهم بفقد القوة أقل من الأفراد غير المشاركين.

7 3 -تحسين ظروف العمل : تعنى تحسين بيئة العمل بتوفير فترات للراحة، وتحسين

وتكييف الجو والتخفيف من حدة الظروف السيئة. من شأنه إزالة الاغتراب الوظيفي. كما إن إحداث

بعض التغييرات في بيئة العمل من حين لآخر، يجعل الفرد العامل لا يمل من بيئة العمل.

7 4 -المساعدات المالية: يتمثل في تقديم بعض القروض للعمال من أجل تغطية بعض

أغراضهم الخاصة، ومساعدتهم على حل مختلف المشاكل وهذا لإعادة الاعتبار للفرد العامل بأنه

يتمتع بثقة الإدارة واهتمام الرؤساء، وهذا يدل على تحسين جو العمل.(حامدي، 2022، ص 515).

7 5 - الرضا الوظيفي: وهو الغاية المطلوب تحقيقها، فخلق المناخ الملائم للعمل وتحقيق

السعادة والقناعة للعاملين يشعرهم بمكانتهم ضمنيا داخل المؤسسة وبالتالي الولاء لها.

المحور الرابع:

طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها

تمهيد:

مما لا شك فيه أن التداخلات بين الدراسات والأبحاث المتراكمة كانت ولا تزال تثير الجدل حول تصنيف المشكلات النفسية والاجتماعية والأمراض المهنية الناتجة عن العمل أو عن الإصابات وكيفية تكيف هذه المشكلات مع المفاهيم المعرضة للخطر أو مع مصادرها العضوية أو النفسية أو التنظيمية أو الاجتماعية وحتى الاقتصادية منها، ولتجاوز هذه النقطة اخترنا نوعين من المشكلات النفسية وطريقة قياسهما والآثار الناجمة عنهما.

المحاضرة رقم (13): الاحتراق النفسي وطرق قياسه.

الهدف من المحاضرة:

تهدف هذه المحاضرة إلى تعريف الطالب بأحد أشد أنواع الضغوطات المهنية و ما ينجر عنها وسبل الوقاية منها وطريقة قياسه.

1 تعريف الاحتراق النفسي:

عرف المحلل النفسي الأمريكي هيربرت فريدنبرجر (H.Freuden berger) الاحتراق النفسي بأنه: مجموعة من استجابات جسمية وانفعالية سلبية متعلقة بالضغوط المستمرة في بيئة العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية والذين يرهقون أنفسهم ويستنزفون طاقاتهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة. (Fernandes,2016,p 62)

كما يعرف بأنه: « إفراط العامل في استهلاك طاقته وقدرته بشكل يفوق قدراته النفسية والجسدية من أجل تحقيق أهدافه المهنية والتي يفشل فيها، مما يؤدي به إلى الإنهاك، والاتجاهات

المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها

المحاضرة رقم (13): الاحتراق النفسي وطرق قياسه

والمشاعر السالبة نحو الزملاء والعميل (المعني بالخدمة)، ويظهر هذا الاحتراق مع أصحاب المهن الخدمية والإنسانية». (Wiertzruth , 2012, p12).

وفي تعريف آخر تناولت (كريستينا ماسلاش) و(ميكائيل ليتر Michael Leiter) تعريفا آخر أكثر شمولاً من التعريفات السابقة حيث عرفته بأنه: تغيرات في اتجاهات وسلوك العامل نحو زملائه في العمل وعماله وعمله سلبي وفقدانه للإحساس بالإنجاز وشعوره بالإرهاق البدني والعاطفي مما يقوده إلى بناء خبرة انفعالية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي، وترى (كريستينا ماسلاش) أن الاحتراق النفسي يتطور في بيئة العمل ويحدث عندما يكون هناك عدم تطابق بين طبيعة العمل وطبيعة الشخص ويعود ذلك حسبهما إلى ستة عوامل وهي: العمل الزائد، عدم وجود رقابة، قلة المكافأة، عدم دفع المستحقات، غياب الشعور الجماعي، اللامعالية، وتضارب القيم. (Michael, 2003, p91)

2 أبعاد الاحتراق النفسي: قسمت كريستينا ماسلاش، الاحتراق النفسي، إلى ثلاث أبعاد هي:

- **الإجهاد الانفعالي:** تعني استنزاف المشاعر الانفعالية كشدة التوتر والإجهاد وإحساس العامل بأن ليس له شيء يقدمه للآخرين.

- **تبلد المشاعر:** ويوضح الاتجاهات السلبية اتجاه من يتعامل معهم الشخص المحترق نفسياً وهذه الاتجاهات السلبية والتي تكون أحياناً تهكمية لا تمثل الخصائص المميزة للشخص.

- **نقص الشعور بالإنجاز الشخصي:** يحدث حينما يبدأ الأفراد في تقييم أنفسهم تقييماً سالباً وحينما يفقدون الحماس للإنجاز. وعندما يشعر العامل بأنه لم يعد كفؤاً في عمله والوفاء بمسؤولياته مع الآخرين. (مصطفى، 2023، ص179).

3 أسباب الاحتراق النفسي: يحدث الاحتراق النفسي لعدة أسباب نختصرها فيما يلي:

-أسباب شخصية: ويتضمن التأثيرات الشخصية التي قد تؤدي إلى الإرهاق، مثل الإفراط

في الالتزام، ووضع توقعات غير واقعية عن الوظيفة.

-أسباب تنظيمية: كأسلوب الإدارة في التسيير، والقواعد الغير مرنة في التنظيم، وانعدام

الأمن الوظيفي. (chungsup, 2012 , p11).

4 علاج الاحتراق النفسي:

-الاعتناء بالذات.

-تعزيز التوازن بين الحياة والعمل.

-توفير بيئة عمل إيجابية.

-تشجيع التطوير المهني.

-تقليل أعباء العمل.

-تبسيط عمليات العمل.

-منح الموظفين المكافآت ودعمهم وضمان راحتهم.

-تقدير جهود الموظفين. (لولين سوزان ، 2024 ، ص 85).

5 وصف مقياس كريستينا ماسلاش لقياس شدة الاحتراق النفسي:

مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ، الذي تم وضعه من قبل كريستينا ماسلاش وجاكسون

(MASLASH & JACKSON) 1981، ليقس الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات

الإنسانية والاجتماعية والطبية. وقد قام العديد من الباحثين و الدارسين بترجمته إلى العديد من اللغات،

كالعربية والفرنسية ك: (زايد البتال) 2000، (نصر يوسف مقابلة) 1990، (سليمان الوابلي)

1995، والى الفرنسية (جولان ديون و ريجون تيسيبي GUYLAINE DION & REJEAN

(TESSIER) من جامعة لافال 1994 UNIVERSITE LAVAL. وإلى الجزائرية (بوحفص عبد

الكريم).

-ويتكون المقياس من 22 فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته، وقد وزعت على ثلاثة أبعاد

وهي:

-مقياس (كريستينا ماسلاش) 1981: يتكون المقياس من 22 فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو

مهنته. وقد وزعت الفقرات على ثلاثة أبعاد وهي :

المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها
المحاضرة رقم (13): الاحتراق النفسي وطرق قياسه

- الإنهاك العاطفي: ويقاس مستوى التعب و فقدان الطاقة والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة للعمل مع فئة المرضى.

- اللأنسنة أو تبدل المشاعر: ويقاس مستوى اهتمام، أو اللامبالاة التي يطبع علاقة المفحوص مع المرضى نتيجة العمل معهم .

- تدني الشعور بالانجاز: ويقاس طريقة تقييم الفرد لذاته و مستوى شعوره بالكفاءة و الرضا عن عمله. (نعموني، 2014، ص 189).

ويمكن توضيح توزيع أبعاد وفقرات مقياس كريستينا ماسلاش و جاكسون وليتر، 1996 من خلال الجدول التالي:

أبعاد الاحتراق النفسي	توزيع الفقرات	المجموع
1. الإجهاد الانفعالي	20. 16. 14 .13. 8. 6. 3. 2 . 1	09
2. تبدل المشاعر	22 . 15. 11. 10 . 5	05
3. نقص الشعور بالانجاز	21. 19. 18 .17. 12. 9. 7 . 4	08
المجموع الكلي	22	

جدول رقم(04): يوضح توزيع أبعاد وفقرات مقياس كريستينا ماسلاش و جاكسون 1996

ويتم تصحيح إجابات الأفراد كما هو في الجدول رقم (05):

أبدا	بعض الأحيان في السنة	مرة في الشهر على الأقل	بعض الأحيان في الشهر	مرة في الأسبوع	بعض الأحيان في الأسبوع	دائما
0	1	2	3	4	5	6

جدول رقم (05) يوضح إجابات الأفراد حسب السلم التدريجي لمقياس كريستينا ماسلاش.

ويطلب من الشخص الإجابة مرتين على كل فقرة بوضع علامة في الخانة المناسبة والتي مرة تدل عن تكرار الشعور ومرة تدل عن شدة الشعور، ونذكر أنه لا توجد إجابة خاطئة أو إجابة صحيحة، وتتدرج الإجابة على تكرار الشعور من درجة صفر (عندما لا يشعر المفحوص بممارسة

المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها

المحاضرة رقم (13): الاحتراق النفسي وطرق قياسه

هذه الخبرة (إلى ست درجات) عندما يشعر المفحوص بممارسة هذه الخبرة يوميا). أما الاستجابات التي تدل على شدة الشعور، فكانت تتدرج من صفر (عندما يخلو الشعور لدى المفحوص من الشدة) إلى سبع درجات (عندما تكون شدة الشعور لدى المفحوص حادة جدا). ويجدر بالذكر أنه في النسخة الثانية من مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش لسنة 1986 استغنت الباحثان ماسلاش وجاكسون عن جزء الشدة في المقياس واكتفت بجزء مستوى التكرار فقط نظرا لوجود ارتباط عال بين بعدي التكرار والشدة.

ويمكن توضيح تنقيط وتقييم الفرق في كل بعد من خلال مقارنة الدرجة التي يتحصل عليها والتي تراوحت مستوياتها مابين العالية والمعتدلة والمنخفضة حسب كريستينا ماسلاش ونقلنا عن (تلالي، 2017، ص ص. 152 - 157) كما يلي:

البعد	عدد الفقرات	الدرجة الدنيا	الدرجة العليا
الإجهاد الانفعالي	9	$0=9 \times 0$	$54=6 \times 9$
تبدل المشاعر	5	$0=5 \times 0$	$30=6 \times 5$
الانجاز الشخصي في العمل	8	$0=8 \times 0$	$48=6 \times 8$
الدرجة الكلية	22	$0=22 \times 0$	$132=6 \times 22$

جدول رقم (06) يوضح تقييم مستويات الاحتراق النفسي.

وباعتبار أن الخيارات المتاحة للإجابة تتراوح من 0-6 درجات فإن حساب الدرجة العليا للاختبار الكلي أو لأي من أبعاده الثلاث هي ناتج ضرب أعلى تدرج مع عدد فقرات المقياس أو البعد. (أعلى تدرج $\times$ عدد الفقرات). أما حساب الدرجة الدنيا للاختبار الكلي أو لأي من أبعاده الثلاث فهي ناتج ضرب أدنى تدرج ضرب أدنى تدرج مع عدد فقرات المقياس أو البعد (أدنى تدرج $\times$ عدد الفقرات).

$$\text{عدد فئات التدرج} + 1 \times \text{عدد الفقرات}$$

$$\text{أما الدرجة المتوسطة} = \frac{\text{عدد فئات التدرج} + 1 \times \text{عدد الفقرات}}{2}$$

المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها
المحاضرة رقم (13): الاحتراق النفسي وطرق قياسه

وبناء عليه فإن أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها المستجيب في الاختبار الكلي هي:
 $(132=22 \times 6)$ ، وفي حين أدنى درجة هي $(0=22 \times 0)$ ، أي أن الدرجة الكلية للاختبار تتراوح بين $(132-0)$. وبنفس الطريقة يمكن حساب الدرجة الدنيا والدرجة العليا لأبعاد المقياس الثلاث.
ويمكن توضيح مستويات الاحتراق النفسي نقلا عن (سليمان الوابلي ، 1995) من خلال الجدول رقم (07):

المستويات	الإجهاد الانفعالي		تبلد المشاعر		الشعور بنقص الانجاز	
	التكرار	الشدة	التكرار	الشدة	التكرار	الشدة
متدن	17-0	25-0	5-0	6-0	40-فأكثر	44-فأكثر
معتدل	29-18	39-26	11-6	14-7	39-34	43-37
عال	30-فأكثر	40-فأكثر	12-فأكثر	15-فأكثر	33-0	36-0

جدول رقم (07) يوضح: مستويات الاحتراق النفسي.

نلاحظ من الجدول أنه بعد تجميع وتفسير هذه النتائج، وبعد الحصول على شدة كل بعد كما هو موضح في الجدول رقم (07) نقوم بربط هذه النتائج كي نتحصل على مستوى الاحتراق النفسي بحيث نقول:

- أن الاحتراق النفسي أنه منخفض إذا وجدنا مؤشر خطر واحد أي إما إجهاد نفسي مرتفع أو تبلد مشاعر مرتفع أو شعور بالانجاز الشخصي في العمل منخفض.

- نقول عن الاحتراق النفسي أنه متوسط إذا وجدنا مؤشرين خطيرين أي في الحالات التالية:

- إجهاد انفعالي مرتفع + تبلد مشاعر مرتفع
- إجهاد انفعالي مرتفع + انجاز شخصي منخفض
- تبلد مشاعر مرتفع + انجاز شخصي منخفض

- نقول عن الاحتراق النفسي أنه مرتفع إذا وجدنا المؤشرات الثلاثة أي:

إجهاد انفعالي مرتفع + تبلد مشاعر مرتفع + انجاز شخصي منخفض .

-شروط تطبيق المقياس حسب ماسلاش وليتر 1997:

يستغرق تطبيق مقياس (MBI) مابين 05 و 10 دقائق لكل فرد ولتفادي ميل وانحياز الأجوبة

يستحسن أن يتم التطبيق في الظروف التالية:

•الإجابة الفردية: يجب أن تكون الإجابة في منأى عن الآخرين، بحيث تتم الإجابة على

المقياس إلى المنزل بحيث يتم ملئه في وقت الفراغ، هذا الإجراء يسمح بالإجابة بعيدا عن التأثير

بحديث الأصدقاء والزملاء من جهة، ومن جهة أخرى يسمح باستكمال الإجابة على كل البنود.

•الحفاظ على سرية المستجوب: نظرا لحساسية طبيعة بنود المقياس، يجب أن يشعر

المستجوبون بالراحة أثناء تعبيرهم عن مشاعرهم الحقيقية، لذلك من المستحسن أن تحافظ على سرية

المستجوب من حيث خلو الاستمارة من الاسم واستخدام الأرقام والرموز إذا تطلب الأمر ذلك.

•تجنب الإشارة إلى الاحتراق النفسي: تختلف آراء الأشخاص واعتقاداتهم حول موضوع

الاحتراق النفسي، وللحد من الأثر الرجعي لبعض هذه الاعتقادات أو التوقعات، يجب أن لا يعلم

المستجوب أن هذا المقياس خاص بالاحتراق النفسي، لذلك يمكن تقديم المقياس على أنه خاص

باتجاهات الفرد نحو عمله.

لا توجد أي مواصفات أو إجراءات تخص مطبق المقياس، غير أنه لا يجب أن يكون من

طرف المشرف أو الإداري الذي له نوع من السلطة المباشرة على المجيب، وهذا لتفادي الضغط أو

التحيز في الإجابة، لذلك يستحسن أن ينظر إلى المطبق على أنه شخص محايد.

المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها
المحاضرة رقم (13): الاحتراق النفسي وطرق قياسه

صدق وثبات المقياس:

يتمتع المقياس الأصلي بمستوى جيد من الصدق، حيث قامت ماسلاش وجاكسون عام 1981

باستخراج الصدق التمييزي للمقياس وأظهرت النتائج دلالات صدق المقياس من خلال قدرته على

التمييز بين فئات مختلفة من العاملين الذين يعانون من احتراق نفسي متدن، واحتراق نفسي عالي.

ثبات المقياس: قامت ماسلاش وجاكسون بحساب معامل الاتساق الداخلي، باستخدام معادلة

ألفا كرونباخ وذلك لحساب تكرار وشدة الأبعاد الثلاث للمقياس، حيث كانت دلالات ثبات المقياس كما

هو موضح في الجدول رقم (08) على النحو التالي:

البعد	ثبات التكرار	ثبات الشدة
الإجهاد الانفعالي	0,90	0,87
تبلد المشاعر	0,79	0,76
نقص الشعور بالإنجاز	0,71	0,73

جدول رقم (08) يوضح ثبات أبعاد مقياس كريستينا ماسلاش

	الفقرات	الاستجابات					
		أبدا	بعض الأحيان في السنة	مرة في الشهر على الأقل	بعض الأحيان في الشهر	مرة في الأسبوع	بعض الأحيان في الأسبوع دائما
1	أشعر بأنني منهار انفعاليا جراء ممارستي لمهنتي						

المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها
المحاضرة رقم (13): الاحتراق النفسي وطرق قياسه

							مع المرضى	
							أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم	2
							أشعر بالتعب عندما أستيقظ من نومي وأعلم أنه علي مواجهة يوم عمل جديد مع المرضى	3
							أستطيع أن أفهم بسهولة مشاعر المرضى	4
							أشعر أنني أعامل بعض الحوامل بطريقة غير إنسانية وكأنني أتعامل مع أشياء جامدة	5
							التعامل مع المرضى طوال فترة العمل يتطلب مني جهدا كبيرا	6
							أحل مشاكل المرضى بفعالية عالية	7
							أشعر بأنني سأنهار بسبب	8

المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها
المحاضرة رقم (13): الاحتراق النفسي وطرق قياسه

							عملي مع المرضى	
							يبدو لي بأنني أؤثر إيجابا على المرضى الذين أحتك بهم.	9
							أصبحت عديم الإحساس منذ بداية ممارسة عملي	10
							أخشى أن أصبح شخصا عنيفا أو قاسية بسبب عملي	11
							أحس أنني نشيط وحيوي في عملي	12
							أشعر أنني محبط في عملي	13
							أشعر بأنني أشقى في عملي	14
							لا أكرث ولا أبالي ببعض المرضى	15
							المواجهة اليومية للمرضى تسبب لي ضغطا في حياتي اليومية	16
							يمكنني خلق جو	17

المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها
المحاضرة رقم (13): الاحتراق النفسي وطرق قياسه

							مريح في المصلحة (غرفة العمل) مع المرضى	
							أشعر بالسعادة بعد العمل مع المرضى	18
							أنجزت الكثير من الأشياء المهمة في عملي	19
							أشعر وكأنني على حافة الهاوية جراء ممارستي لمهنتي	20
							أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية أثناء أدائي لمهنتي	21
							أشعر بأنني مسؤولة عن المشاكل التي يتعرض لها المرضى أثناء معالجتهم بالمصلحة	22

استمارة مقياس الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش.

محاضرة رقم (14): حوادث العمل وطرق قياسها.

الهدف من المحاضرة:

تهدف هذه المحاضرة إلى الوقوف على أسباب حوادث العمل المختلفة وطرق قياسها، وتناول بعض السبل والإجراءات الاحترازية لوضع حد أو التقليل منها.

1 تعريف حوادث العمل:

يقصد بحوادث العمل كل واقعة تتسبب في المساس بجسم الإنسان ، تكون اعتراضية دون تخطيط مسبق لها، غير مرغوبة وغير مقصودة، ينتج عنها أضرار تصيب الفرد أو الآخرين أو المعدات وتكون في إطار علاقة العمل.

وقد تتخذ المخاطر المهنية شكل حوادث عمل يتعرض لها العاملون أو عناصر الإنتاج الأخرى كالأبنية والآلات والمعدات. وقد تتخذ شكل أمراض جسدية أو نفسية تصيب العامل لأدائه واجباته ومسؤوليات وظيفته. نتيجة عدم تهيئته نفسيا أو ذهنيا لبيئة العمل وظروفه وعدم توافقه معها. كما تعتبر حوادث وإصابات العمل كوارث اجتماعية من نوع آخر (ناتجة عن العمل)، وهي تختلف عن الكوارث الاجتماعية التي تتجم عن عوامل الطبيعة لما لها من أثر نفسي على المصاب. (منجل، 2017، ص 58).

2 أسباب حوادث العمل:

من البديهي بالنسبة لدراسة علم النفس أن يعرف أن لأي نوع من السلوك أسباب ولا يشذ عن ذلك سلوك الحوادث، وتقودنا دراسة أسباب الحوادث إلى وجود طائفتين من الأسباب:

أ ظروف غير آمنة، أي ظروف خطيرة.

ب أفعال غير آمنة، أي أفعال خطيرة. (حرز الله، 2010، ص 248) .

المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها

محاضرة رقم (14): حوادث العمل وطرق قياسها

فبالنسبة للظروف الغير آمنة، ترتبط بالظروف البيئية المحيطة بالعمل وبجوانب تنظيمية وفنية تتعلق بالآلات، حيث تؤثر الظروف المحيطة بالعمل في معدل تكرار حدوث الإصابات والحوادث، فعدم توافر ظروف عمل مناسبة للعاملين سواء ما تعلق منها بالإضاءة أو درجة الحرارة أو الضوضاء أو تعلق بالأبخرة والأتربة والروائح الكيماوية والتهوية يؤثر في درجة احتمال تكرار الحوادث والعكس صحيح. كما تتأثر كفاءة العامل في أداء واجبات ومسؤوليات وظيفته بدرجة الآلة التي يستخدمها في أدائه لتلك الواجبات، ففي حالة عدم ملائمة الآلة سواء لوجود خطأ في تصميمها أو لوجود خلل في طريقة عملها، فإن تكرار الحوادث سيرتفع وهذا يؤدي إلى ارتفاع درجة المخاطرة التي يتعرض لها العامل الذي يستخدم هذه الآلة. (الموسوي، 2008، ص 263) .

فطبيعة عمل المنظمة والظروف المناخية الملائمة تؤثر على أداء العامل سلامته وصحته، حيث كلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة كان استعداد الفرد للعمل أحسن وقلت نسبة تعرضه للأمراض والمخاطر المهنية التي تصاحب النوعيات المختلفة من الأعمال.

أما بالنسبة للأفعال الخطيرة : السلوكات والتصرفات غير الآمنة، فتتمثل في أنماط السلوك إلى تؤدي إلى وقوع الحوادث أو الفشل في أداء العمل الذي ينتج عنه وقوع الحوادث، ومن أمثلة هذه الأفعال تحريك آلة والاصطدام بها بحيث تسقط على العامل فتصيبه، أو تسقط على آلة أخرى فتدمرها. (عويضة، 1996، ص127).

وهذه الأفعال والسلوكات تتعلق بالفرد وترتبط به وبقدراته كالنقص في تدريبه وتأهيله أو خبرته واهتمامه وضعف ذكائه أو عدم ملائمة العمل الموكل له لإمكاناته الجسمية والعقلية.

وقد تتفاعل الظروف الخطيرة مع الأفعال الخطيرة في بيئة العمل على نحو ما بحيث تقع الحادثة نتيجة لها، ومن الممكن أن تقع الحادثة بسبب عدد من الظروف غير الآمنة أو عدد من السلوكات الغير آمنة. (دويدار، 2003، ص 202).

3 المخاطر الناتجة عن حوادث العمل:

مخاطر نفسية واجتماعية:

- يعتبر المناخ التنظيمي في أماكن العمل سببا لوجود علاقات عمل بين الزملاء لكن هذه العلاقات قد تخلق فيما بينهم صراعات تنافسية وتوترات نفسية واجتماعية فينجر عنها العنف والاعتداءات والتأزم النفسي كالتوتر والقلق وعدم التركيز الذهني للعاملين أثناء قيامهم بمهامهم والعصبية والتهيج ما يؤثر على فشلهم العضلي وبالتالي الإجهاد والخمول واللامبالاة. في موقع العمل وأحيانا يلجأ العاملون إلى الانتحار الذي أصبح وليد العوامل النفسية حيث يلجأ العاملون إليه عقابا لنفسه وكنتيجة لهروبه من الواقع الذي يعيشه. (بوخروبة، 2017، ص ص. 69-70)
 - كما أنه ينجر عن حوادث العمل تقديم تعويضات للمصاب، إلا أن هذا التعويض لا يقارن بفقدان المورد البشري لجزء أو كل قدرته (عجز) على العمل. كما يمكن أن يتقاضى تعويضا يقل عن أجره المعتاد مع تعرضه لنقص في قواه الجسدية والسيكولوجية. وقد تؤدي الإصابة إلى عدم إمكانية استمراره بالعمل. وبذلك يصبح عالية على المجتمع.
 - انخفاض الروح المعنوية للعاملين جراء مشاهدتهم لحوادث العمل يؤدي نقص الكفاية الإنتاجية وسوء حالتهم النفسية.
 - يتضح أثر البعد الإنساني والاجتماعي عن ما ينتج من حوادث العمل من أضرار صحية على شكل إعاقات وأمراض مزمنة ووفيات تحدث انعكاسات سلبية على الحياة الاجتماعية والأسرية.
- (بوحنك، 2018، ص 199)

الخسائر المتعلقة بالمنظمة:

- تؤدي كثرة الحوادث في المؤسسات إلى ارتفاع نسبة ترك العمل والغيابات المتكررة جراء الإصابات والحوادث التي تقع على العاملين، ومنه زيادة نفقات التعويضات ونفقات تدريبهم أو تدريب

عمال جدد يحلون محل المتضررين، بالإضافة للتكاليف الناتجة عن تلف الآلات والمواد وإصلاحها أو استبدالها. كما يؤدي تكرار حوادث العمل إلى اكتساب المنظمة سمعة غير طيبة مما ينتج عنه نفور الخبرات عن الالتحاق بها. (حفني، 1991، ص 476).

4 النظريات المفسرة لحوادث العمل:

النظرية الطبية: ترى هذه النظرية أن الإنسان دائم الإصابة بالحوادث يعزى لمرض عضوي مزمن أو خلل عصبي، وان هذا الخلل هو السبب في وقوعه في الحوادث . (النوايسة، 2011، ص 29).

نظرية الضعف والتكيف: تعزى هذه النظرية إلى أن العمال الذين يقعون تحت ظروف الضغط والتوتر يكونون أكثر عرضة للحوادث بخلاف العمال المتحررين من الضغوط والتوترات. (ضبع، 2014، ص 78).

نظرية التحليل النفسي : ترى أن التورط في الحوادث يرجع إلى أسباب لاشعورية وصراعات عصابية كالهفوات مثل: اصطدام سائق شاحنة بشجرة نتيجة صراع بينه وبين زوجته، والشجرة رمز للزوجة التي يريد أن يقتلها ويتخلص منها على مستوى اللاشعور، والإصابة الجسدية حسب التحليل عدوان لاشعوري موجه نحو الذات، وهكذا يؤكد سيغموند فرويد S. FREUD أن التورط في الحوادث ماهو إلا تعبير عن الصراعات العصبية فضلا عن الإحساس أو الشعور المفرط بالذنب والشعور بالاضطهاد أو التمرد على السلطة. (تاويريت ، 2006، ص114).

نظرية علم النفس التجريبي : يرى أصحاب هذه النظرية أن الحوادث لا تقع لأسباب كثيرة ومؤثرات مختلفة على الوظائف النفسية للعامل كالإثارة القوية، وقلة سنوات الخبرة وكذلك الإدراك الحسي، التفكير والذكاء... وغيرها.

وهذه الأسباب يمكن قياسها وملاحظتها وتحديد الخلل الموجود . (تبانى ، 2012، ص

(132).

نظرية حرية الأهداف (الانتباه واليقظة): ترى هذه النظرية أن للإدارة والأنشطة التدريبية مسؤولية في الانحدار السوي لأداء الأخطاء، وترى أن الحرية في وضع الأهداف المعقولة الممكن تحقيقها يصحب عمل ممتاز، وهذه النظرية تعتبر أن هذه الحادثة هي مجرد سلوك لعمل من نوع رديء، ولذلك يجب رفع مستوى الانتباه واليقظة للعامل، ولا نستطيع أن ندعم هذا الانتباه، وتلك اليقظة دون وجود مناخ سيكولوجي مريح للعامل، وكلما كان المناخ أكثر ملائمة للعامل كلما زاد ارتفاع نسبة الانتباه واليقظة وارتفاع معدل العامل كما ونوعا وجودة. (الختاتنة، 2016، ص 179).

5 سبل الوقاية من حوادث العمل:

- تجهيز برامج السلامة المهنية وضمان الإمكانات المادية لوضعها وتنفيذها.
- تدريب الموظفين على استخدام الآلات والمعدات في المنظمة لتفادي الحوادث والإصابات.
- صيانة الآلات والمعدات المستخدمة بصفة مستمرة.
- الكشف الطبي للموظفين بصفة دورية.
- توفير الظروف المناسبة للموظفين للقيام بمسؤولياتهم لضمان أمنهم. (عبوي، 2006،

ص247)

6 طرق قياس حوادث العمل:

عند قياس حوادث العمل يمكن الاستعانة بالمعادلات التالية نقلا عن (الألفي ، 2023، ص
ص. 99-100):

قياس معدل وقوع الإصابات: ويحسب كمايلي:

المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها
محاضرة رقم (14): حوادث العمل وطرق قياسها

عدد الإصابات المسجلة بسبب العمل والتي ينتج عنها أضرار $\times 1$ مليون

معدل إصابات العمل =

عدد ساعات العمل المتاحة

قياس شدة حوادث العمل: وتحسب كمايلي:

عدد الأعمال المفقودة $\times 1000$

شدة حوادث العمل =

أيام العمل $\times$ عدد أيام العاملين

قياس تكرار حوادث العمل: وتحسب كمايلي:

عدد مرات حدوث الإصابة التي ينجم عنها ضرر $\times 1$

تكرار حوادث العمل =

عدد ساعات العمل المتاحة

ما يجب الإشارة إليه أن هذه المعادلات تقيدنا بالنتبؤ في مجال القوى العاملة، وحركيتها كحالات

ترك العمل و الغيابات الناتجة عن الحوادث والإصابات المهنية خلال فترة زمنية، والهدف منها

التخطيط مسبقا لإيجاد عمال آخرين وتدريبهم وتمهيدهم لشغل الوظائف وتحقيق التوازن داخل

المؤسسة.

المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها
محاضرة رقم (15): اليقظة الإستراتيجية كآلية لمواجهة وإدارة المخاطر في المؤسسات
محاضرة رقم (15): اليقظة الإستراتيجية كآلية لمواجهة وإدارة المخاطر في المؤسسات.

الهدف من المحاضرة:

أن يتعرف الطالب على أهمية اليقظة الإستراتيجية واليقظة الاجتماعية ومدى مساهمتها في إدارة المخاطر والتنبؤ بها.

1 تعريف اليقظة الإستراتيجية:

تناول بعض المهتمين والمفكرين هذا المفهوم وأشاروا إلى اليقظة الإستراتيجية بأنها هي: "مراقبة ومتابعة المحيط العام بالمنظمة والبحث عن المعلومات الحالية والمستقبلية بطريقة إرادية". ومن ثم تعد اليقظة الإستراتيجية من أهم المفاهيم التي قامت عليها الدراسة الحالية. إذ أنها عبارة عن "العملية الجماعية المستمرة التي يقوم بها مجموعة من الأفراد لتتبع وتعقب المعلومات، ومن ثم يستخدموا المعلومة المتوقعة التي تخص التغييرات التي من المحتمل حدوثها في المحيط الخارجي لبيئة العمل بهدف اقتناص الفرص وتقليل المخاطر بقدر الإمكان، من أجل تميز المنظمة. وهي عملية البحث المستمر عن المعلومة الإستراتيجية سواء كانت هذه المعلومة تشريعية أو اجتماعية أو سياسية أو علمية أو تكنولوجية أو خاصة بمحيط المنظمة وما يتواجد فيها من متغيرات وفرص فهي تتمثل في جمع المعلومات عن المحيط الداخلي والخارجي للمنظمة ومعالجتها وتخزينها. (عبد العال محمد، 2021، ص ص. 1315-1316).

2- أنواع اليقظة:

2-1- اليقظة التنافسية: اليقظة التنافسية أو الاستعلام التنافسي هو النشاط الذي من خلاله تتعرف المؤسسة على منافسيها الحاليين والمحتملين وهي تهتم أيضا بالبيئة التي تتطور فيها المؤسسة المنافسة، وهذا من خلال جمع المعلومات والمحصل عليها من تحليل الصناعة وتحليل المنافسة (نقاط

المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها
محاضرة رقم (15): اليقظة الإستراتيجية كألية لمواجهة وإدارة المخاطر في المؤسسات
القوة ونقاط الضعف)، ثم تحليلها، فاستخراج النتائج وتطبيقها في اتخاذ القرار بالمؤسسة .(العشابي،
2016، ص 276).

وتهدف اليقظة التنافسية إلى معرفة: الأداء الحالي للمنافس. إستراتيجية المنافس. أهداف
المنافس الجديدة. قدرات المنافس. الفرضيات التي تحكم عمل وقرارات المنافس.

2-2- اليقظة التجارية: هي النشاط الذي ندرس من خلاله المؤسسة العلاقة موردين/ زبائن
وكذا المهارات الجديدة في السوق، معدل نمو السوق.... الخ، فاليقظة التجارية تركز بشكل خاص
على الزبائن والموردين من أجل تطوير المنتجات والخدمات والمعلومات المحصل عليها من خلال
اليقظة التجارية تلاقيت وتتقاطع معلومات اليقظة التنافسية. (Simon, 1997, p348)

2-3- اليقظة التكنولوجية : تشير اليقظة التكنولوجية إلى الجهود المبذولة من طرف
المؤسسة، والوسائل المسخرة، والإجراءات المتخذة بهدف الكشف عن كل التطورات والمستجدات
الحاصلة في الميادين التقنية والتكنولوجية، والتي تهتم المؤسسة حالياً أو التي تهمها مستقبلاً، لتحديد
الفرص أو الاستفادة منها والعمل على مواجهة التهديدات. وتتمثل اليقظة التكنولوجية على العموم في:
جمع المعلومة العلمية، التقنية و التكنولوجية لاستغلالها في الإبداعات التكنولوجية. الاهتمام بالتطور
التكنولوجي بما فيه من: الاكتشافات العلمية، الإبداع في السلع والخدمات، التطور في طرق وأساليب
الصنع، ظهور مواد ومفاهيم جديدة، تحديد التقنيات أو التكنولوجيات المتبعة من طرف المنافسين.
وتهدف اليقظة التكنولوجية إلى تفادي اندثار موارد المؤسسة من خلال تطوير منتجات قد
نالت فيها سبق مؤسسات منافسة والاستفادة من آخر التطورات التكنولوجية لنيل سبق معتبر في
الميادين التي لم تتطرق إليها المنافسة بعد. (خياط، 2010، ص61).

2-4- اليقظة القانونية: تتمثل اليقظة القانونية أو التشريعية في تتبع ورصد تطور القوانين
والتشريعات الصادرة عن الحكومة وأصحاب القرار في الدولة بصفة عامة وهذه اليقظة ضرورية اليوم

المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها
محاضرة رقم (15): اليقظة الإستراتيجية كألية لمواجهة وإدارة المخاطر في المؤسسات
في ظل العولمة كنا يجب على المؤسسة من متابعة وترصد هذه القوانين والتشريعات التي تصدر من الهيئات الحكومية أو الوزارية أو قد تصدر فيكون لها تأثير على نشاط المؤسسة. فقد تكون فرص أو مزايا تمنحها الدولة يجب انتهازها. كما يمكن أن تكون أخطار وتأثيرات سلبية على نشاط المؤسسة يفترض تفاديها. (عمرستي، 2010).

2-5- اليقظة البيئية: وتخص ما تبقى من عناصر محيط المؤسسة والتي لم تتناولها الأنواع السابقة مثل: المالية، الثقافة الايكولوجية، التمويلية، الاقتصادية...، وغيرها ولا تقل أهمية هذه الأنواع مقارنة مع الأنواع الأخرى السابقة الذكر لأنها هي الأخرى تؤثر على نشاط ومستقبل المؤسسة . ويعتبر تطبيق اليقظة البيئية مهمة صعبة للمؤسسة لأنه يتعلق الأمر بجانب واسع من البيئة المتبقية وعليه ما يجدر على المؤسسة بالتعامل مع المعلومات المناقشة بعناية كبيرة من حيث تحليلها ومعالجتها وإرسالها لمتخذي القرار حتى يحددوا بدورهم المعلومات الأساسية في عملية اليقظة .
(حميدة، 2022، ص 311).

2 6 -اليقظة المعلوماتية: تتطلب أن يكون منظور الإدارة قائم على جمع المعلومات بأنواعها لكل أنشطة وأعمال المنظمة وعلاقتها وتعاملاتها مع جميع الأطراف الخارجية، وهنا تتجلى أهمية اليقظة كنظام مع وماتي مفتوح على البيئة. فضلا عن سرعة الاستجابة للمعلومات ذات الإنذار المبكر، أو معلومات التحكم ومقارنتها بأداء أفضل المنظمات المنافسة. (عبد العال محمد، 2021، ص 1318).

2 7 -اليقظة المجتمعية: تهتم بتتبع التيقظ الثقافي لمعايير التقنية في ذات الأنشطة أو الأعمال التي تقوم بها المنظمة، مع مراقبة كل التغيرات التي لها علاقة بمختلف الجوانب الاجتماعية، وأيضا التعرف على الأنظمة المساندة في تطويرها ، بصفتها المسؤولة عن الانفتاح والتعامل مع البيئة الخارجية وذلك كالسياسات الحكومية التي تؤثر على منظمات الأعمال أو نقابات اتحادات العمال أو

المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها
محاضرة رقم (15): اليقظة الإستراتيجية كألية لمواجهة وإدارة المخاطر في المؤسسات
ما يخص تشريعات اقتصادية أو مالية أو سياسية وغيرها، وذلك فعلى المنظمة أن تدرك بأسرع وقت ممكن مختلف على المجتمعية للحفاظ على التغيرات التي تحدث داخل المجتمع حتى لا تتعرض لأيّة مخاطر.

ومن أهداف اليقظة الاجتماعية:

- أنها تسمح اليقظة الاجتماعية بإظهار العديد من التحولات مثل التغيرات الديمغرافية وتطورات المدن والصراعات والتصدعات والتي تحصل في المجتمع والتي من شأنها أن تشكل خطراً أو تحدث اضطراباً في المؤسسة.
- تستطيع المؤسسة من خلال اليقظة الاجتماعية أن تلاحظ وتكتشف بيئتها الاجتماعية أن تلاحظ وتكتشف بيئتها الاجتماعية والثقافية لتكون على إطلاع دائم بأهم التطورات الحاصلة في تلك البيئة من عادات وتقاليدها، وتعارضات دينية وفكرية وعرقية، التركيبة الثقافية والأخلاقية وهيكل الأسرة والعائلات...
- وتهدف اليقظة هنا إلى الحد والتقليل من الآثار السلبية خاصة فيما يتعلق بالعلاقات القائمة بين المؤسسة وموظفيها لتتمكن من توفير مناخ اجتماعي جيد يساعد في ترقية التعاملات والتبادلات بين أفراد التنظيم.
- التقليل أو الحد من الآثار السلبية لتدهور الروابط بين المؤسسة وشركائها (العمال، الموردين، المساهمون...الخ).
- التقليل من عوامل عدم الرضا المهني داخل المؤسسة مما يعزز من الالتزام التنظيمي لدى العاملين.
- ملاحظة الوضعية الاجتماعية بهدف التنبؤ بالنزاعات المهنية قبل حدوثها بين مختلف الفاعلين في المؤسسة.

المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها
محاضرة رقم (15): اليقظة الإستراتيجية كألية لمواجهة وإدارة المخاطر في المؤسسات
- تحديد وملاحظة كل الظواهر الاجتماعية مثل الصراعات الاجتماعية، المعارضات الدينية والعرفية، التفاهم بين الأفراد والتمسك بالتقاليد داخل محيط العمل.

3- وظائف اليقظة الإستراتيجية:

3-1- الوظيفة الإعلامية : توفير المعلومات التي يحتاج إليها متخذ القرار حيث تكون هذه المعلومات ملائمة ذات قيمة.

3-2- الوظيفة التحليلية والتلخيصية : وهذا بتحليل المعلومات المجمعة واستخلاص العناصر المهمة مما يسمح بإيجاد علاقات الربط بين أجزاء المعلومات المختلفة. مما يشكل معرفة ضرورية ومفيدة لمتخذ القرار.

3-3- الوظيفة الإستباقية واستحداث الفعل : وهي الوظيفة الأساسية لليقظة الإستراتيجية، حيث تستبقي تطورات السوق، المنافسة وغيرها من التغيرات البيئية، وتجعل المؤسسة مستعدة لمواجهة هذه المتغيرات في إطار التشخيص المبكر للفرص والتهديدات المحيطة بها.

3-4- وظيفة إنتاج المعرفة : وهذا عن طريق الإنشاء الجماعي للمعنى الذي يعتبر محورا أساسيا وحيويا من محاور ومسار اليقظة الإستراتيجية.(صدوقي ، 2022، ص 40).

4- التصور العملي لخلية اليقظة الاجتماعية:

4 1 - الإطار التنظيمي لخلية اليقظة:

كون أن خلية اليقظة لا بد أن تشتغل بطريقة رسمية ومنظمة، فوجب على إدارة المؤسسة إدماج هذه الخلية ضمن هيكلها التنظيمي واعتبارها كنشاط وإحدى الوظائف الأساسية. ومن أجل ضمان نجاح عمل خلية اليقظة الاجتماعية كجزء من الخريطة التنظيمية للمؤسسة فلا بد من:

- توافق خلية اليقظة مع الهيكل العام للمؤسسة، بحيث تعمل بالتنسيق مع كل أجزائه (وظائفه)، وبالتالي نظام لخدمة المؤسسة، وليس فقط خلية من أجل اليقظة (نظام معزول).

المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها
محاضرة رقم (15): اليقظة الإستراتيجية كآلية لمواجهة وإدارة المخاطر في المؤسسات

- قرب الخلية المركزية لليقظة الاجتماعية لليقظة الاجتماعية من الإدارة العليا للمؤسسة، باعتبارها الهيئة العليا ولها صلاحيات واسعة لاتخاذ القرار، بحيث تتفرع منها خلايا فرعية (جهوية)، تكون متركزة على مستوى المديرية الفرعية المنتشرة عبر كامل التراب الوطني.

- يجب أن تتمتع الخلايا الفرعية لليقظة بنوع من الاستقلالية، بمعنى عدم خضوعها للضغوطات السليمة (لا من طرف الخلية المركزية ولا من المستويات التنظيمية الأخرى)، الأمر الذي يحد من عملها.

4 2 طريقة عمل خلية اليقظة الاجتماعية:

اليقظة الاجتماعية باعتبارها مسار يبدأ بالبحث والتعقب عن المعلومات وينتهي بترجمتها واستعمالها و استغلالها في وضع الإجراءات الوقائية و الإستباقية اللازمة لمواجهة مختلف المشاكل الاجتماعية التي قد يواجهها البناء التنظيمي في المؤسسة. بحيث يتكون هذا المسار من مجموعة من الإجراءات، وأن نجاح كل فرد من هذه الفروع أو المراحل هو شرط أساسي لنجاح عمل آلية اليقظة الاجتماعية ككل.

-مرحلة التقاط ورصد مختلف الإشارات الضعيفة: تعد هذه الخطوة بمثابة الحلقة الرئيسية في عمل اليقظة الاجتماعية، باعتبارها عملية إرادية (طوعية)، يتم العمل فيها على جمع وتعقب جميع الإشارات الضعيفة التي قد تحدث داخل البناء التنظيمي والاجتماعي داخل المؤسسة.

وتعد الإشارات الضعيفة، أو إشارات الإنذار المبكر بمثابة المعلومات الرئيسية والجوهرية التي تسعى اليقظة الاجتماعية إلى اكتشافها وتحصيلها، بحيث تتنبه المسير وتحسسه بأن شيئاً هاماً سيحدث في بيئة المؤسسة، وهي على العموم ضعيفة الشدة، جزئية ومبعثرة مبهمة، وصعب تمييزها، لذلك سميت بالإشارات الضعيفة.

المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها
محاضرة رقم (15): اليقظة الإستراتيجية كآلية لمواجهة وإدارة المخاطر في المؤسسات

للإشارة أن الإشارات الضعيفة قد تأخذ أشكال متعددة، كالإشاعات داخل وخارج المؤسسة،

حجم الحضور في المناسبات الخاصة التي تنظمها المؤسسة (مدى الاستجابة للدعوات...)، السلوكيات العامة وتصرفات الموظفين تجاه بعضهم ، وكذا المسؤولين محيط العمل، أسلوب التعامل السائد مع المسؤولين، طريقة النظر للمسؤول (وهو يمر أمام مجموعة عمال صاعد لمكتبه مثلاً...)، الغلق لأبواب المكاتب والتواصل بشكل خفي، الغيابات المتكررة الغير مبررة.

-مرحلة بناء مؤشرات المناخ الاجتماعي: بعد التقاط ورصد مختلف الإشارات الضعيفة، تأتي

هذه الخطوة والمتمثلة في دراسة، مناقشة وفرز هذه المعطيات، والعمل على ضع مؤشرات رئيسية للمناخ الاجتماعي في المؤسسة، بحيث يتم تصميم لوحة القيادة الاجتماعي، والذي يتم فيه تجميع كل هذه المؤشرات، وذلك وفق نسب إحصائية تعكس بدقة تطور هذه الظواهر الاجتماعية داخل المؤسسة، والتي من خلالها يتم التنبؤ للمشاكل المهنية المحتملة، ومن بين أهم هذه الظواهر: ظاهرة الغياب، الاستقالات، تكرار حوادث العمل، تدني مستوى الإنتاجية خاصة ما تعلق بالجانب النوعي....

إذن المتابعة الدائمة لهذه المؤشرات ومدى تكرارها وتطورها، يسمح للمؤسسة بوضع جميع الإجراءات الاحترازية و الإستباقية لمواجهة أي مشكلة قد تتجم عن ذلك. لكن في المقابل وجب ضرورة التحليل الدقيق والتفسير الجيد لهذه الظواهر قبل اتخاذ أي قرار .

-مرحلة وضع الإجراءات واتخاذ التدابير الضرورية : وهي آخر خطوة من خطوات مسار

اليقظة الاجتماعية بحيث يتم من خلالها وضع جميع الإجراءات اللازمة واتخاذ القرارات المناسبة، وفي وقتها المناسب، والتي من شأنها تفادي المخاطر الاجتماعية والنزاعات المهنية قدر الإمكان، وذلك بناء على لوحة القيادة الاجتماعي المصمم في المرحلة السابقة، والذي يضم كل مؤشرات المناخ الاجتماعي في المؤسسة بحيث يتم رفعه وبصورة دورية ومنتظمة إلى الإدارة العليا .(هتهات، المهدي،

2022، ص ص. 81-83).

المحور الرابع: طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية وإستراتيجيات معالجتها
محاضرة رقم (15): اليقظة الإستراتيجية كآلية لمواجهة وإدارة المخاطر في المؤسسات

ويتشكل فريق خلية اليقظة الاجتماعية من: شبكة مترابطة من الملاحظين والمراقبين يتابعون

تغيرات المحيط ويرصدون أحداثه ويجمعون المعلومات حوله، وشبكة أخرى من الخبراء والمتخصصين

يتحققون من صحة ومصادقية المعلومات ومن ثم تحليلها ومعالجتها وتصنيفها واستخلاص النتائج

منها وصياغة الفروض المستقبلية وتخزينها في قواعد بيانات ليسهل الوصول إليها، أو توزيعها على

متخذي القرار في المؤسسة. وهي تعطي بذلك قيمة مضافة للمؤسسة وتكون بمثابة إنذار مسبق عن

وجود خطر أو فرصة من أجل اتخاذ التدابير اللازمة في المكان والزمان المناسبين. وبالتالي فإن

العقول الذكية المتمثلة في إجمال المعرفة والمهارات والقدرات التي تمتلكها الكفاءات البشرية المؤهلة

للإبداع والتجديد والتحسين المستمر المصدر الجديد للميزة التنافسية. (قرش، 2018، ص 12).

خلاصة:

إن تحديد طرق التقييم والقياس النفسي للمخاطر النفسية والاجتماعية في العمل لا يمكن

تحديد لها على مستوى واحد نظرا لاختلاف أسباب هذه المخاطر، حيث يمكن قياس هذه المخاطر

بمقاييس ذاتية أو مقاييس موضوعية، كما أن منهج وطريقة وأدوات القياس تختلف في بيئات العمل

وهناك مقاييس قبلية ومقاييس تجرى أثناء العمل وأخرى بعدية وأخرى تكمن قبل التدريب وبعده،

وبالرغم من هذا الاختلاف إلا أنهم جميعهم هدفها مشترك وهو وضع الشخص المناسب في المكان

المناسب.

خاتمة:

إنه من التسيير الرشيد وعقلانية اتخاذ القرارات أن يتم إدخال برامج وقائية للحفاظ على صحة وسلامة العمال والمؤسسات وهذا خلال التدابير الداعمة للعمال ووضعهم في المكان المناسب، ومرافقتهم والإشراف على تدريبهم والتكفل بهم في حالة وجود مشكلات تحيط بهم أو تهدد صحتهم، ونشر الوعي بأهمية الصحة والسلامة المهنية بينهم وخلق جو من العمل يسوده التشارك في اتخاذ القرارات وفتح مجال للنقاش معهم حول إمكانية تطوير وتحسين بيئة العمل وفق تصاميم تعتمد على معايير الصحة والسلامة المهنية.

الآفاق المستقبلية للمطبوعة:

- لقد حاولنا من خلال إعداد هذه المطبوعة تزويد مرجع يفيد الطالب في مقياس الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل، وهذا بعد ملاحظتنا النقص الموجود في المراجع المتعلقة به، ولضمان تحقيق الأهداف التي سبق ذكرها، نأمل إضافة مطبوعات وكتب أخرى تتعلق بهذا المقياس في جانبه النظري وكذا التطبيقي، وخصوصا وأنه مقياس مواضيعه واسعة يعالج شقين ، النفسي والاجتماعي داخل وخارج المؤسسات وعلاقتها ببعضهما البعض.

واقترنا منا أن العلوم ليس لها حدود متناهية، وجب علينا سواء باحثين أو دارسين، أساتذة وطلبة، مواصلة الجهود والبحث في مجالات وتطبيقات مقياس إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل، والسعي على تطويره لضمان صحة وحياة ورفاهية العاملين. وخير ما نختم به قولنا، هو قول الله تعالى في سورة النجم، بعد بسم الله الرحمن الرحيم: " وأن ليس للإنسان إلا ما سعى، وأن سعيه سوف يرى " صدق الله العظيم.

قاموس مصطلحات إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في بيئة العمل (عربي - إنجليزي)

المصطلح بالعربية	الترجمة بالإنجليزية
خطر - أخطار	Risk- Risks
مخاطرة	Hazard
إدارة	Management
مدير	Director
المخاطر النفسية	Psychologicals Hazard
المخاطر الإجتماعية	Sociologicals Hazard
إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية	
إدارة الموارد البشرية	Human resources management
الصحة والسلامة المهنية	Occupational Safety and Health
المشاكل النفسية	Psychological problems
المشاكل الصحية	Health problems
تدني علاقات العمل	Poor working relationships
فقدان التوازن	Loss of balance
المتطلبات النفسية	Psychological requirements
فقدان معنى الحياة	Loss of the meaning of life
صراع القيم	Conflict of values
غموض الدور	Role ambiguity
صراع الأدوار	Roles conflict
الانسحاب الوظيفي	Job withdrawal
الانسحاب النفسي	Psychological withdrawal
التغير السلوكي	Behavioral change
الالتزام التنظيمي	Organizational commitment

Stress	الإجهاد
Job alienation	الاغتراب الوظيفي
Professional Stress	الضغط المهني
Measuring the intensity of pressure	قياس شدة الضغط
Workload	عبء العمل
Mental workload	عبء العمل الذهني
Depression	الاكتئاب
Emotional Exhaustion	الإجهاد الانفعالي
Dépersonnalisation	تبلد المشاعر
Lack of Personal Achievement	نقص الشعور بالإنجاز الشخصي
Anxiety	القلق
Frustration	الإحباط
Job Rotation	دوران العمل
Absence from work	التغيب عن العمل
Violence at work	العنف في العمل
sexual harassment	التحرش الجنسي
Addiction	الإدمان
Action	الفعل
Reaction	ردة الفعل
Measurement	مقياس
Potential Risk	الخطورة المحتملة
Job analysis hazards	تحليل مخاطر العمل
Risk Assessment	تقييم الخطر
Eliminate danger	إزالة الخطر
Reduce risk	تقليل الخطر

Engineering control	التحكم الهندسي
Administrative control	التحكم الإداري
Personal protective equipment	مهمات الوقاية الشخصية
Supervisor	مشرف
Direct Supervision	إشراف مباشر
Monitoring	المراقبة
Audit	مراجعة
Accident	حادث
infection	إصابة
Work accidents	حوادث العمل
Unsafe conditions	ظروف غير آمنة
Unsafe actions	أفعال غير آمنة
Loss	الخسارة
Strategic vigilance	اليقظة الإستراتيجية
Social mindfulness	اليقظة الاجتماعية
Safety Committee	لجنة السلامة
Safty work	عمل آمن
Unsafe Acte	عمل غير آمن
Unsafe behaviour	تصرف غير آمن
Work Site	موقع العمل
Confrontation	المواجهة
Resistance	المقاومة
Vocational training	التدريب المهني

قائمة المراجع:

الكتب:

- الألفي، ليلي، (2023): **تكنولوجيا تخطيط الموارد البشرية**، مصر: دار التعليم الجامعي للنشر.
- أبو بكر، عيد أحمد و السيفو وليد إسماعيل، (2016): **إدارة الخطر والتأمين**، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- أبو حمور، عنان محمد و الشيايب أحمد محمد، (2014): **مفاهيم إدارية معاصرة**، الأردن: دار الأكاديميون للنشر والتوزيع.
- إسماعيل، بشرى، (2004): **ضغوط الحياة والاضطرابات النفسية**، مصر: مكتبة الأنجلو المصرية للنشر.
- بوحفص، مباركي، (2004): **العمل البشري**، الجزائر: دار الغرب للنشر والتوزيع.
- توفيق، سيد و توفيق ، عبد الرحمان، (1999): **الإدارة الأصول والجنود**، مصر: مركز الخبرات المهنية للإدارة.
- جابر علي، أحمد، (2013): **الإحباط الإداري - الأسباب والعلاج**، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- جان لابانش، و ج.ب.بونتاليس، ترجمة: مصطفى حجازي، (1985): **معجم مصطلحات التحليل النفسي**، ط1، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- جديدي، معراج، (2003): **الوجيز في قانون التأمين**، الجزائر: دار هومة.
- جمعة، سيد يوسف، (2007): **إدارة الضغوط**، ط1، مصر: مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية بجامعة القاهرة .
- جودة، محفوظ أحمد، (2010): **إدارة الموارد البشرية**، ط1، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- جورج، إي رجدة، مايكل جي مكنمارا، (2023): **مبادئ إدارة الخطر والتأمين**، ترجمة البلقيني، محمد توفيق، مهما محمد زكي، مصر: دار حميثرا للنشر والتوزيع.
- حارص، صابر وعزة، عبد العزيز، (2008): **تراجع آداء الصحفيين والصحفيات العرب الاسباب والمظاهر والمخاطر**، مصر: العربي للنشر والتوزيع.
- حرز الله، أحمد أحمد، (2010): **التربية النفسية المهنية علم النفس المهني**، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

- حسنين، أحمد جابر، (2020): التدريب الإستراتيجي ودوره في تحقيق التنمية المستدامة للموارد البشرية، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
- الحسيبة، سليم إبراهيم ، (1998): السلوك الإداري والتنظيمي والعلوم السلوكية ، الأردن: دار الورق للنشر.
- حفني، عبد الغفار، (1991): السلوك التنظيمي وإدارة الأفراد، لبنان: الدار الجامعية.
- حمادي، نور الهدى و مخلفي ، أمينة، (2021): التطور التاريخي لنظام الصحة والسلامة المهنية - دراسة تحليلية لمجموعة من القوانين الدولية والقوانين الجزائرية الخاصة بالصحة والسلامة المهنية، مجلة الدراسات والبحوث القانونية: مجلد: 06، العدد: 01، الجزائر.
- حميدة، راضية، (2022): اليقظة الاستراتيجية: تذليل آثار الأزمات وإدارة المخاطر في المنظمات الحديثة، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية - بحوث ودراسات: المجلد: 09، العدد: 01. الجزائر.
- الختاتنة، سامي محسن، (2013): علم النفس الصناعي، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الخزامي، عبد الحكيم أحمد، (دس): آفة العصر ضغوط العمل و الحياة، مصر: مكتبة ابن سينا.
- الخفاف، إيمان عباس، (2019): الضغوط النفسية، الأردن: دار غيداء للنشر والتوزيع.
- دويدار، عبد الفتاح محمد، (2003): علم النفس المهني وتطبيقاته، مصر: دار المعرفة الجامعية.
- روثويل، ويليام، (2017): خلق موظفين مندمجين ومتفاعلين، مصر: مركز الخبرات المهنية للإدارة للطباعة والنشر.
- الروسان، ناصر منصور، (2014): الأمن الصناعي والسلامة المهنية ، الأردن: مكتبة المجتمع للنشر والتوزيع.
- ريجيو، رونالدو، ترجمة: فارس حلمي، (1999): المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط 1، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- الساعاتي، شوقي و ناجي جواد ، (2020): إدارة الموارد البشرية إستراتيجيا في ظل الإتجاهات العالمية المعاصرة، دار اليازوري للنشر والتوزيع: الأردن.
- السالم، مؤيد سعيد ، (2015): تحليل القيم الإدارية والسلوك القيادي ، مركز الكتاب الأكاديمي : الأردن.

- الشخانية، حسن عبد المعطي ، (2006): **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها**، القاهرة: مكتبة زهراء الشرق للنشر.
- الشخانية، أحمد عبد المطيع، (2010): **التكيف مع الضغوط النفسية**، ط1 ، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- شرارة، مجدي عبد الله، (2016): **السلامة والصحة المهنية وتأمين بيئة العمل** ، مصر: مؤسسة فريديريتش إيبيرت.
- الشرقاوي، إسماعيل محمود علي، (2016): **إدارة الأعمال من منظور إقتصادي**، الأردن: دار غيداء للنشر والتوزيع.
- شيخاني، سمير، (2003): **الضغط النفسي**: ط1 ، لبنان: دار الفكر العربي.
- عاشور، ثائر، (2017): **الاكتئاب، أسبابه، أعراضه، أنواعه، طريق علاجه**، دار الخليج للنشر والتوزيع، الأردن.
- عبد الله أحمد. مبروك ، (2018): **الضغوط النفسية والتوافق النفسي للمتقاعدين** ، مركز الكتاب الأكاديمي: الأردن.
- عبوي، منير زيد، (2006): **إدارة الموارد البشرية**، الأردن: دار كنوز المعرفة.
- عدان، نبيلة، (2020): **ضغوط العمل والأداء الوظيفي**، الأردن: مركز الكتاب الأكاديمي.
- عزمي سلام، أسامة و شقيري نوري، موسى، (2007): **إدارة الخطر والتأمين**، الأردن: دار الحامد للنشر.
- عسكر، محمد السيد ، (2019): **المهارات النفسية في علم النفس الرياضي** ، مصر: دار ماستر للنشر والتوزيع.
- عظيمة عباس، السلطاني، والهوتي، حسين عمر سليمان، (2021): **علم النفس الرياضي مفاهيم ومقاييس نفسية**، مصر: دار الأكاديميون للنشر والتوزيع.
- عفيفي حاتم، سامي، (1986): **التأمين الدولي**، مصر: الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع.
- العوادة، أمل سالم، (2009): **العنف ضد المرأة في القطاع الصحي**، الأردن: دار اليازور العلمية.
- عويد. سلطان المشعان، (1994): **علم النفس الصناعي**، ط1، الكويت: مكتبة الفلاح.
- عويس، محمد، (1991): **العمل الإجتماعي في التنظيمات الصناعية**، مصر: دار النهضة العربية.
- عويضة، كامل محمد، (1996): **علم النفس الصناعي**، بيروت: دار الكتب العلمية.

- عيادة، خالد، (2011): **ضغوط العمل وأثرها على الأداء**، ط1، عمان: دار الخليج.
- العياصرة، معن محمود أحمد ، (2008): **الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالاحترق النفسي**، ط1، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- عليمات، خالد، (2015): **ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي**، الأردن: دار الخليج للنشر والتوزيع.
- علي موسى، أمال (2008): **أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لمرضى القطاع الصحي: دراسة منشورة جامعة منتوري، قسنطينة، -الجزائر -**
- لملوم، زينب أحمد، (2018): **الاحترق النفسي للمعلم**، الأردن: مركز الكتاب الأكاديمي.
- اللوزي، موسى، (2003): **التطوير التنظيمي - أساسيات ومفاهيم حديثة -** ، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- لوكيا، الهاشمي وبن زروال، فتيحة، (2006): **الإجهاد**، الجزائر: مخبر التطبيقات النفسية والتربوية جامعة منتوري قسنطينة.
- لوليلين، سوزان و كيتي، آفيس، ترجمة عبد الحافظ سعيد ، لاميس، (2024): **علم النفس الإكلينيكي**، مصر: مؤسسة هنداي للنشر.
- ليفي، لينارت، ترجمة: سند، إبراهيم، (1995): **التوتر في الصناعة أسبابه وآثاره والوقاية منه** ، لبنان: دار النهضة العربية.
- فرج، عبد القادر طه ، (2010): **قراءات في علم النفس الصناعي و الإداري في الوطن العربي** : ط 5، مصر: مكتبة الأنجلو مصرية.
- فرحات. ثناء إبراهيم موسى ، (2011): **إدارة المكتبات ومراكز المعلومات من منظور حديث** ، مصر: الدار المصرية اللبنانية للنشر والتوزيع.
- هيئة الصحة العالمية، (2022): **الدليل الإرشادي للصحة النفسية في بيئات العمل**، المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية، النسخة الأولى.
- محمد خضر، شيراز ، (2022): **أصول إدارة الموارد البشرية** ، لندن: دار الأكاديمية للطباعة والنشر والتوزيع.

محمود الفاتح، محمود بشير المغربي، (2020): إدارة المخاطر، السودان: الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.

محمد عباس، سهيلة، (2006): إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، ط2، الأردن: دار وائل للنشر.

مجموعة البنك الدولي، العمل في جو من الاحترام، worldbank.org
المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية، (2022)، الدليل الإرشادي للصحة النفسية في بيئات العمل. النسخة الأولى.

مصطفى، عبد السلام، (2023): نظرية التعلق، الأردن: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
الموسوي، سنان، (2008): إدارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، الأردن: دار مجدلاوي للنشر والتوزيع.

نعموني، مراد، (2014): المدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم، ط1، المحمدية - الجزائر: جسور للنشر والتوزيع.

النوايسة، فاطمة عبد الرحيم، (2011): الضغوط النفسية وأساليب المساندة، مصر: دار لمناهج للنشر والتوزيع.

وكالة التفتيش وتطوير بيئة العمل، (2017): تطبيق إدارة المخاطر وثقافة السلامة.
هاني محمد، محمد، (2015): إدارة الموارد البشرية، الأردن: المعزز للنشر والتوزيع.
منجل. جمال الطاهر، (2017): الوقاية المهنية، الأردن: مركز الكتاب الأكاديمي.

المجلات والمطبوعات:

بلعالية، محمد، (2017): نمط الشخصية أ و ب لدى المعلم من وجهة نظر التلاميذ وعلاقته بتحصيلهم الدراسي، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية: العدد: 30، الجزائر.
بن بوقرين، عبد الباقي و ابن عون، الطيب، (2017): أثر بيئة العمل النفسية والاجتماعية على الصحة النفسية للموارد البشرية في مؤسسات ذوي الاحتياجات الخاصة، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة: مجلد: 01، العدد: 01، جامعة الاغواط، الجزائر.
بوحنيك، هدى، (2018): مخاطر حوادث العمل وطرق إدارتها، مجلة الحقيقة: مجلد: 17، العدد: 02. الجزائر.

بوخروبة، أسماء، (2017): حوادث العمل والأمراض المهنية وفق التشريع الجزائري ، مجلة بحوث ودراسات حول الجزائر والعالم: العدد05، الجزائر.

تاويريت نور الدين. (2006): محاضرات في مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم ، المطبوعات الجامعية: جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

حامدي، جيلاني، (2022): قياس مستوى أبعاد الاغتراب الوظيفي في المؤسسة العمومية الإستشفائية بمسعد (ولاية الجلفة)، مجلة المنهل الاقتصادي، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، المجلد: 05، العدد: 01، الجزائر.

حرايرية، عتيقة، (2017): الصحة والسلامة المهنية في الجزائر: من التشريع إلى التنفيذ ، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية: العدد: 17، الجزائر.

حمزة، أسماء، (2017): تصنيف حوادث العمل في المؤسسة الاقتصادية ، رسالة ماجستير في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية، تخصص العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي، الجزائر.

الزيودي، محمد حمزة ، (2007): مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق : المجلد: 23، العدد: 02، سوريا.

صدوقي، عقيلة، (2021-2022): مطبوعة جامعية في مقياس اليقظة الإستراتيجية والمؤسسة موجهة لطلبة سنة ثانية ماستر، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، جامعة الجزائر 3، الجزائر. ضبع، مريم. 2014. حوادث العمل والأمراض المهنية والوقاية منها ، مجلة المحترف : معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة الجلفة، العدد: 03، الجزائر.

عبد العال، محمد و هدى، محمد، (2021): عوامل اليقظة الإستراتيجية الداعمة في جودة بيئة العمل الابتكارية – دراسة ميدانية بجامعة القاهرة، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية: المجلد: 02، العدد: 02، الجزء: 03، القاهرة.

عبد النعيم، فاتن ، (2021): أثر اختلاف أجيال العاملين على التوازن بين العمل والحياة ، مجلة الدراسات المالية والتجارية. العدد:01. كلية التجارة - جامعة القاهرة.

العشابي، فاطمة الزهراء و بن وسعد، زينة، (2016): دور اليقظة في تعزيز تنافسية المؤسسة الاقتصادية، مجلة المشكاة في الاقتصاد، التنمية والقانون، العدد:01، الجزائر.

قرش، ع، (2018): مطبوعة إدارة المخاطر الاجتماعية، الجزائر ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجلفة، الجزائر.

لوكيا، الهاشمي، (2002): الضغط النفسي في العمل : مصادره ، آثاره و طرق الوقاية، مجلة أبحاث نفسية و تربوية، مخبر التطبيقات النفسية و التربوية جامعة منتوري -قسنطينة، الجزائر.

المطيري، عزيزة مفرح فرحان، (2016): الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى عينة من الموظفين، بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، مجلة كلية التربية ، العدد: 168، الجزء: 03، جامعة الأزهر.

معدن، شريفة و العمري شريفة، (2018): الاغتراب الوظيفي في ضوء مقاربات سوسيولوجية، مجلة العلوم الإنسانية- المركز الجامعي علي كافي تندوف- العدد:05، الجزائر.

مغزي، أميمة ، (2018): المقاربات النظرية المفسرة للضغوط النفسية ، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة محمد خيضر بسكرة - الجزائر.

نقبيل، عبد المليح وآخرون، (2023): إستراتيجيات إدارة المخاطر النفسية والاجتماعية في العمل ، مجلة الإناسة وعلوم المجتمع، المجلد: 07، العدد: 01 ، الجزائر.

هتهات، المهدي، (2022): حتمية التوجه نحو اليقظة الاجتماعية لتعزيز الالتزام التنظيمي في المؤسسات الجزائرية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد: 11 العدد:02، الجزائر.

الهنداوي، وفية و أحمد، فؤاد، (1999): سياسات الأمن والسلامة المهنية: الواقع والمقترحات، مجلة الإدارة العامة ، معهد الإدارة العامة، العدد: 82، مصر.

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 17، (1990)، القانون رقم: 90-11 الصادر في 21 أفريل 1990، يتعلق بعلاقات العمل.

الرسائل العلمية والملتقيات:

تبان، عبير، (2012): الحملات الإعلامية، الإذاعية الخاصة بالتوعية المرورية في الجزائر. رسالة ماجستير في العلوم والإعلام والمجتمع. جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

تلالي، نبيلة، (2017): *الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة* ، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

خياط، إيمان، (2010): *محاولة تصميم نظام معلومات خاص بالذكاء الاقتصادي المقومات والحدود*، رسالة ماجستير في علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3، الجزائر.

سمبالي، محمود ، (2006): *الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني العاملين بمؤسسات التعليم الثانوي* ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة فرحات عباس سطيف- الجزائر-.

عبد الله، ريم، (د س): *أثر الثقافة التنظيمية على الإغتراب الوظيفي للعاملين - دراسة ميدانية شركة سيريتيل للاتصالات* ، رسالة ماجستير منشورة، إدارة الأعمال التخصصي، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.

عمرستي، أحمد، كرومي، سعيد، (2010): *أهمية اليقظة الإستراتيجية في تحسين القرارات الإستراتيجية والتنافسية للمؤسسة* ، مداخل في الملتقى الدولي الرابع حول المنافسة والاستراتيجيات التنافسية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف-الجزائر بالتعاون مع: مخبر العولمة واقتصاديات شمال إفريقيا.

المراجع بالأجنبية:

Arturo, Realyvasquez- Vargas, Guadalupe ,(2019) : **Evaluating mental workload for improved workplace performance**, Mexico: Disseminator of knowledge.

Bénédicte, Haubold,(2008): **Les risques psychosociaux**, paris: Éditions d'Organisation Groupe Eyrolles.

Bourhis ,C, (2007) : **Le stress au travail comment les ergonomes s'y prennent- ils ?**, master professionnel publie, France: conservatoire nationaux des arts et métier.

Bradshaw, M. T, (2004): **How do analysts use their earnings forecasts in generating stock recommendations?**, Harvard University: Accounting Review 79 (1).

Chungsub, Lee, (2012) : **Recreation Morale and Burnout: Prevention and Possible Solution**, University of Illinois at Urbana-Champaign: Office of Recreation and Park Resources, Department of Recreation, Sports, and Tourism.

Donald,Simon, (2009) : **Stress estime de soi santé travail**, Canada: Bibliothèque et

Fernandes, Flavio, (2016) : **teorizaçãO E conceitualizaçãO Em psicologia: Ocaso do Burnout, tese (doutorado)** , Brazil: universidade federal do rio grand do nort , centro de ciencias humanas , Letras e artes. Programa de pos- graduaçãO em psicologia. Orientador prof , Jorge Tarcisio da rocha flacãO.

Fiona Jones, Ronald J, Burke & Mina Westman,(2006): **Work-Life Balance**, USA: Psychology Press Publishing.

Gawron, V, (2000) : **human performance measures handbook** , New jersey: Lawrence Erlbaum associates publisher.

John Ridley, Stroop, (1975) : **Test de stress ECPA : Pearson**, Paris : Editions du Centre de Psychologie Appliquée.

Kumar,Neeraj,(2010) : **Employee relation management** , India: published by Dorling Kindersley.

Lachance, R , (2006): **Charge de travail mental et surcharge des concepts multidimensionnels intractifs**, université laval: Faculté de science de l'éducation.

Michael , Leiter & Christina, Maslach, (2003) : **areas of work life: A structured Approach to organizational predictors of job burnout** , Research in occupational stress and well being . VOL 3

Nicolat, jean-louis & Celier, jean, (1984) : **Fiabilité humain dans l'entreprise**, Paris: Masson publishing.

Olson, david.L & Desheng, dash.Wu, (2020): **enterprise risk management**, London: world scientific publishing.

Pawell, William ,E, (1994) : **The relationship between feelings of alienation and burnout in social work**, USA: families in society ,75,apr.

Payet,Maurice, (1961): **L'intégration du travailleur à l'entreprise**, France: bibliothèque économique.

Pognone lydie, Akibodé, (2008): **Valeurs du travail et absentéisme en afrique** , France: publié par M l'harmattan.

Poul, Hopkin,(2013): **Risk management**, 1st Edition, Britain: Library of congress cataloging.

Riviro, M, (1995): **Droit de travail**, France: PRESS UNIVERSITAIRE DE FRANCE COLLECTION.

Simon ,Y, et Joffer, P, (1997): **Encyclopédie de gestion -économie**, 2^{ème} édition Paris: Economica.

Wiertzruth, (2012): **psychiatres et burnout ?**, étude de la prévalence du syndrome d'épuisement professionnel auprès des psychiatres hospitaliers du nord pas calais, France: thèse médecine Lille.

<https://www.team90th.com/2023/03/risk-control.html>

<https://x.com/hr1037422/status/1590737536829509633>